

Rapportage Impactmeting III
Stichting Bakkerscafé



Inhoudsopgave

1. Aanleiding & doel Impactmeting III	3
2. Hét Bakkerscafé (missie, visie en kernwaarden)	3
3. Werkwijze impacttraject	4
4. Effecten op trajectmedewerkers	5
5. Effecten op zorgopdrachtgevers/overheid	8
6. Effecten op de buurt	9
7. Effecten op duurzaamheid/de planeet	10

Bijlage 1a:

Theory Of Change hét Bakkerscafé, verdiept op stakeholder 'Trajectmedewerkers'

Bijlage 1b:

totaal Theory Of Change hét Bakkerscafé

Rapportage Impactmeting III

Klik [hier](#) voor onze INFOGRAPHIC

1. Aanleiding & doel Impactmeting III

In 2014 heeft hét Bakkerscafé haar eerste impactrapportage gepubliceerd. In december 2017 werd dit vervolgd met impactmeting 'The Sequel'. In 2020 is impactmeting III uitgevoerd.

In veel opzichten is 2020 een bewogen jaar geweest, een periode van het jaar moest de coaching aan trajectmedewerkers deels op afstand worden ingevuld wegens de lockdownmaatregelen en een groot deel van het jaar waren de bedrijfsmatige activiteiten van hét Bakkerscafé anders ingericht door de Covid-19 maatregelen.

Het (tijdelijk) wegvallen van vaste structuren in combinatie met sociale en maatschappelijke onrust, heeft het belang en de mogelijkheid van hét Bakkerscafé om maatschappelijke participatie te creëren nog inzichtelijker gemaakt. Het verkrijgen van inzicht in de gerealiseerde maatschappelijke missie en de impact die hiermee wordt gemaakt is voor hét Bakkerscafé de afgelopen jaren steeds meer vanzelfsprekend en noodzakelijk bevonden. Door het in kaart brengen van de impact wordt het intern focussen op de missie en extern verantwoorden van resultaten gemakkelijker.

Hét Bakkerscafé ontvangt voor haar (begeleidende) diensten publieke gelden. Transparantie in de besteding van deze gelden, de effecten die hiermee worden bereikt en de manier waarop dat wordt ingevuld vindt ze haar plicht en een must voor elke sociale onderneming.

2. Hét Bakkerscafé (missie, visie en kernwaarden)

Hét Bakkerscafé is een Social Enterprise in Nijmegen, opgericht in 2009. De biologische bakkerij met 2 bakkerswinkels en lunchroom is een ontmoetingsplek voor buurtgenoten en een stimulerende werkplek voor een zeer divers team.

Hét Bakkerscafé is gespecialiseerd dienstverlener in arbeid gerelateerde ontwikkeltrajecten. Mensen met een beperking of tijdelijk uitval op lichamelijk, verstandelijk of psychiatrisch gebied krijgen de mogelijkheid om zich op hun eigen niveau en tempo te ontwikkelen op het gebied van sociale activering, zelfredzaamheid, persoonlijke vaardigheden en specifieke arbeidsvaardigheden.

Het doel is om die voorwaarden te scheppen waarbinnen mensen zich kunnen ontwikkelen naar de meest optimale vorm van maatschappelijke participatie.

Binnen de bakkerij, horeca, administratie en koerierswerk van Hét Bakkerscafé biedt zij een diversiteit aan ontwikkeltrajecten binnen WLZ, WMO en Participatiewet.

Vertaald naar de Sustainable Development Goals (SDG's) werkt hét Bakkerscafé mee aan:

- 3** Goede gezondheid en welzijn
- 8** Waardig werk en economische groei
- 10** Ongelijkheid verminderen
- 12** Verantwoorde consumptie en productie

De Missie van hét Bakkerscafé

Hét Bakkerscafé is een kleinschalige, biologische bakkerij met ontbijt-lunch café met producten van hoogstaande kwaliteit die afgenomen worden door horecagelegenheden in Nijmegen en consumenten in een prettige en informele sfeer.

Hét Bakkerscafé laat zien en draagt uit dat een kwalitatief hoogstaand product professioneel en goed is te realiseren in een succesvol bedrijf dat wordt gerund met een grote verscheidenheid aan mensen met (nog) grote afstand tot de samenleving en/of arbeidsmarkt. In deze omgeving biedt *hét Bakkerscafé* trajecten op het gebied van welzijn én op het gebied van werk.

Hét Bakkerscafé biedt aan mensen met afstand tot de samenleving en/of arbeidsmarkt de mogelijkheid om zich op hun eigen niveau maximaal te ontwikkelen op het gebied van sociale activering, zelfredzaamheid, persoonlijke vaardigheden en specifieke vak- en arbeidsvaardigheden. Het doel is de voorwaarden te scheppen dat mensen zich kunnen ontwikkelen naar de meest optimale vorm van maatschappelijke participatie.

Hét Bakkerscafé is een ontmoetingsplek op een aantrekkelijke plaats in een levendige wijk, voor buurtbewoners en voor andere geïnteresseerden, voor mensen mét en zonder beperkingen.

Hét Bakkerscafé is een sociale onderneming die met haar werkwijze een voorbeeld wil zijn, teneinde een inclusieve samenleving en werkgeverschap te versterken.

De Visie van hét Bakkerscafé

Hét Bakkerscafé streeft er naar het beste biologische brood van Nijmegen te bakken, voor buurtbewoners en (horeca)ondernemingen verspreid door Nijmegen. De producten in de lunchroom zijn zoveel mogelijk biologisch, duurzaam en huisgemaakt en worden professioneel vervaardigd en geserveerd.

Hét Bakkerscafé biedt ontwikkeltrajecten op maat voor mensen met afstand tot de samenleving en/of arbeidsmarkt waardoor participatie in het maatschappelijk verkeer wordt bevorderd en mogelijkheid wordt geboden arbeids- en vakvaardigheden te ontwikkelen.

Hét Bakkerscafé is voor zorginstellingen, gemeenten, werkbedrijven en scholen een partner die met ontwikkeltrajecten op maat een plek biedt voor observatie, training, re-integratie, dagbesteding en scholing.

Hét Bakkerscafé heeft een lokaal en landelijk netwerk van bedrijven, organisaties en onderwijsinstellingen waarmee zij kennis uitwisselt en versterkt over sociaal ondernemerschap, in het bijzonder op het gebied van arbeidsparticipatie en het meten en managen van maatschappelijke impact.

Kernwaarden

De kernwaarden van hét Bakkerscafé zijn: *Kwaliteit, Ontwikkeling en Samen Succesvol*

3. Werkwijze impacttraject

Voor Impactmeting III heeft hét Bakkerscafé het programma 'Expeditie Impact 2020' gevolgd. Dit is een samenwerkingsprogramma tussen Avance en Social Enterprise NL. Dit programma bestaat uit drie groepsbijeenkomsten en drie individuele coaching momenten waarin je werkt aan je éigen impact onderzoek. Experts op het gebied van impact meten begeleiden alle deelnemers van het programma. Zowel in groepsverband, als individueel.

Het programma is opgebouwd uit een aantal modules. In module 1 wordt de basis van de impactmeting gevormd: de Theory of Change. De Theory of Change van hét Bakkerscafé is verder

verdiept voor impactmeting III (zie bijlage 1a en 1b). In deze meting is ervoor gekozen ook het aspect 'duurzaamheid/de planeet' in beeld te brengen in relatie tot gerealiseerde impact, welke is toegevoegd aan de TOC van hét Bakkerscafé. In impactmeting III is deze keer geen expliciete meting gedaan op 'invloed op de sector sociaal ondernemen'.

Vervolgens is het meetinstrument aangescherpt en uitgediept (module 2) zodat de meting III uitgevoerd kon gaan worden. Het verzamelen van data is in module 3 aan bod gekomen om tot slot tot een conclusie te komen en te leren hoe de resultaten en inzichten gebruikt kunnen worden om je impact te vergroten (module 4).

De werkwijze voor Impactmeting III van hét Bakkerscafé is als volgt (per stakeholder weergegeven).

Trajectmedewerkers:

Alle trajectmedewerkers die op 1 januari 2017 bij hét Bakkerscafé in traject zaten/zijn gestart én gedurende hun traject de impactvragenlijsten hebben ingevuld (minimaal bij aanvang). Mogelijke uitloop tot 1 juli 2017.

*Analyse van alle ingevulde vragenlijsten van deze groep over 2017 2018 2019

*Analyse van uitgevoerde diepte interviews 5 trajectmedewerkers

*Analyse observatielijsten coaches

Buurt:

Klanttevredenheidsonderzoek onder klanten die de bakkerswinkels bezochten van maandag 5 oktober 2020 tot zondag 11 oktober 2020 bij zowel Bakkerscafé Brood op de Plank als Bakkerscafé dé Bakkerij.

* Analyse van alle ingevulde vragenlijsten door benaderde klanten bij BODP en dB. De vragen over buurtcohesie worden meegenomen in de impactmeting.

Zorgopdrachtgevers/ overheid:

Alle zorgopdrachtgevers die in impactmeting 'The Sequel' zijn benaderd, wederom benaderen in najaar 2020 mits zij op dat moment (of tot maximaal 6 maanden terug) actief opdrachtgever zijn van begeleidingstrajecten.

Hiervoor wordt dezelfde vragenlijst gebruikt als in 'The Sequel'.

*Analyse van de ingevulde vragenlijsten.

Duurzaamheid/de planeet:

* Data verzameling uit de app Too Good to Go

* Data verzameling uit kilometer tellers fietsen hét Bakkerscafé

* Data verzameling uit verkoop-/inkoopcijfers boekhouding (Exactonline)

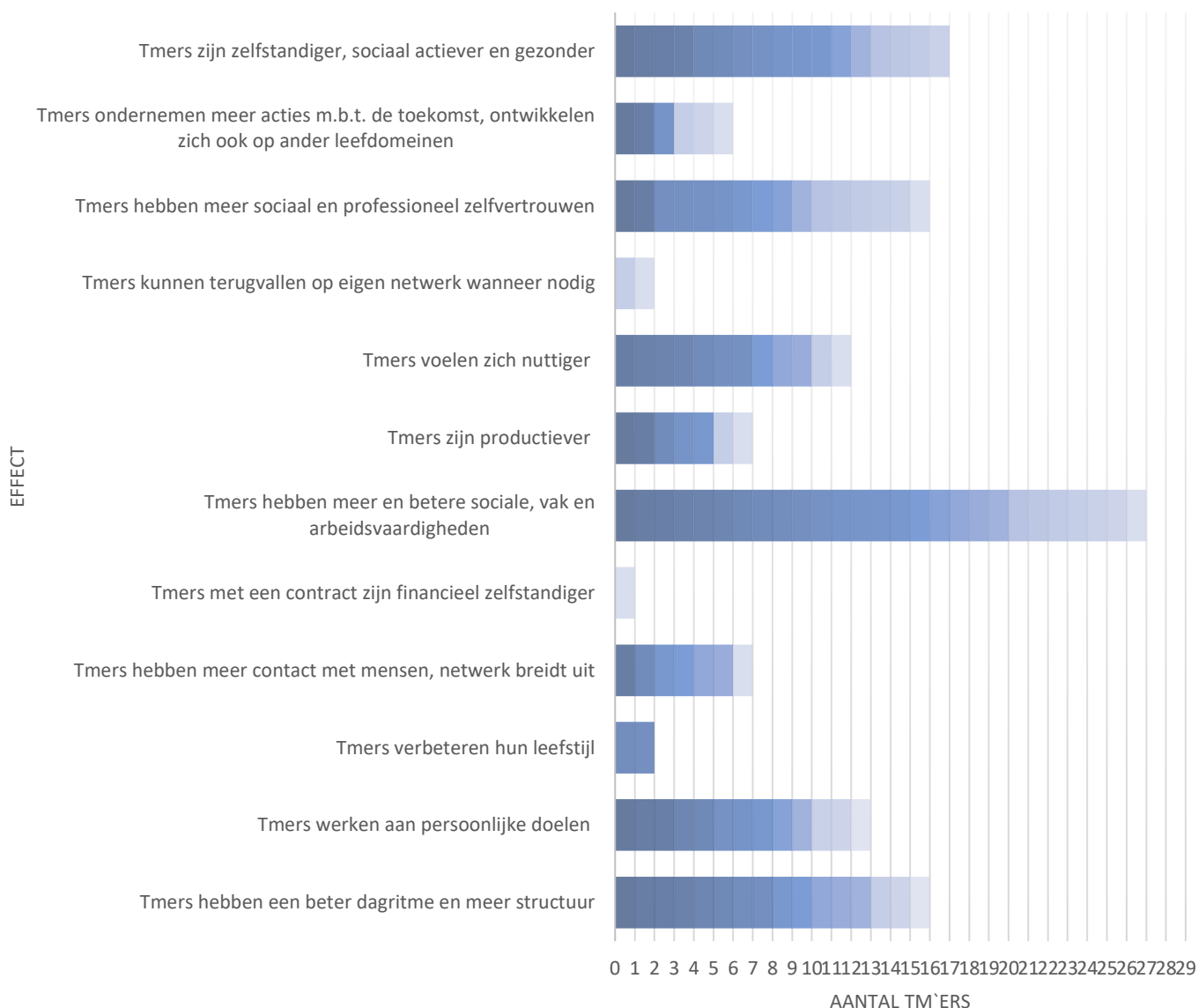
4. Effecten op trajectmedewerkers

De 2 voorgaande impactmetingen zagen voornamelijk ontwikkelingen op de gebieden van zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en het behalen van individuele ontwikkelingsdoelen. Dezelfde aandachtsgebieden komen in deze impactmeting ook aan bod, aangevuld met observaties van coaches en diepte-interviews. In totaal hebben 95 trajectmedewerkers tussen 2017 en 2019 een traject gevolgd bij hét Bakkerscafé en stappen gezet naar meer maatschappelijke participatie.

4.1 Arbeidsvaardigheden, vakvaardigheden en sociale vaardigheden

Middels observatieformulieren hebben coaches voor alle trajectmedewerkers inzichtelijk gemaakt op welke gebieden er verandering heeft plaatsgevonden.

VERANDERINGEN PER DOMEIN



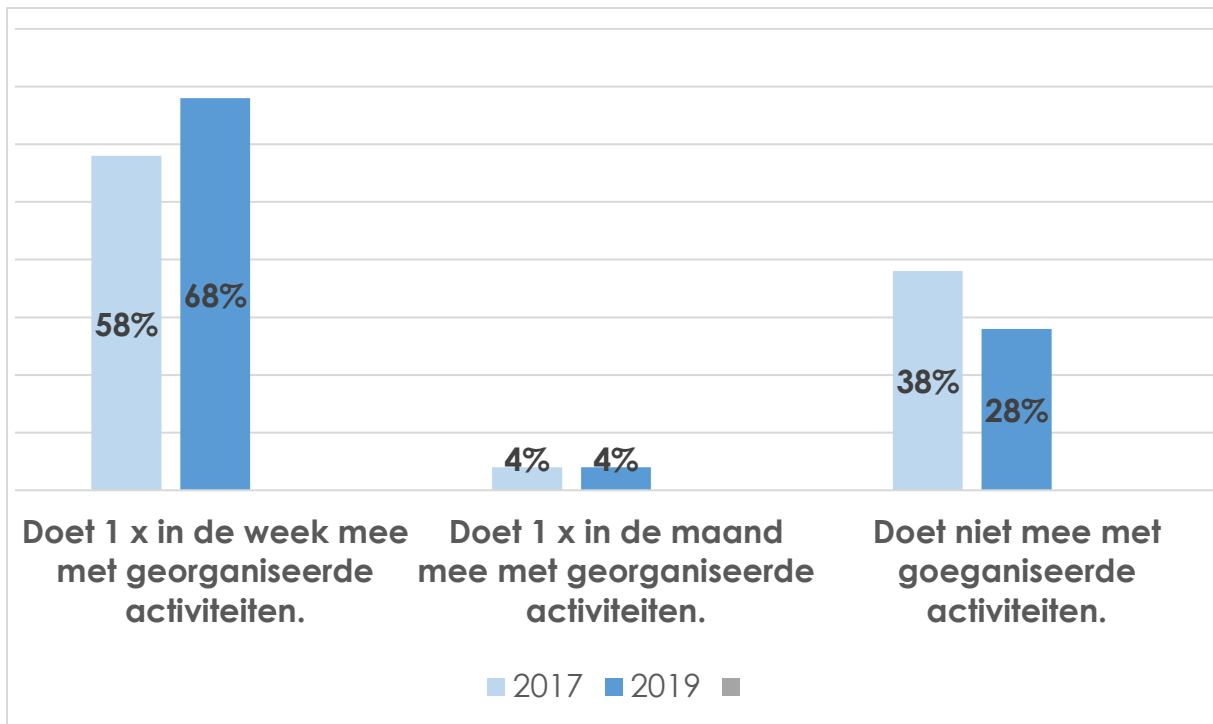
Figuur 1: Observaties coaches: veranderingen per domein.

Bijna 71% van de trajectmedewerkers hebben meer en betere sociale-, vak- en arbeidsvaardigheden. Duidelijk is dat hier de meeste veranderingen hebben plaatsgevonden. Dit zijn overigens ook de meest zichtbare en daarmee gemakkelijk meetbare en kwantificeerbare vaardigheden, bijvoorbeeld op tijd komen, koffies maken of zelfstandig een brood opmaken.

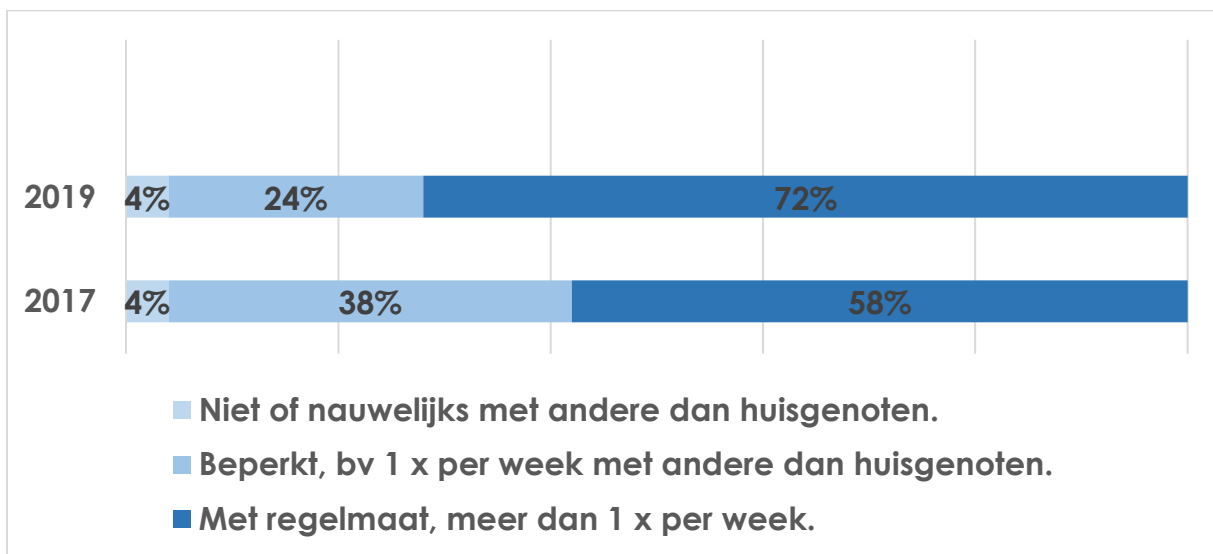
4.2 Maatschappelijke participatie en zelfvertrouwen

Zowel uit de observaties (figuur 1), individuele vragenlijsten (figuur 2 en 3) als de interviews blijkt dat de maatschappelijke participatie van trajectmedewerkers is toegenomen. Trajectmedewerkers hebben meer sociale contacten buiten werk om, nemen meer deel aan activiteiten en hebben meer zelfvertrouwen om sociale contacten aan te gaan.

“Ik ben iets meer socialer geworden, eerst was ik heel erg bang om met mensen te spreken en mensen te helpen. Nu is het al een stuk beter”



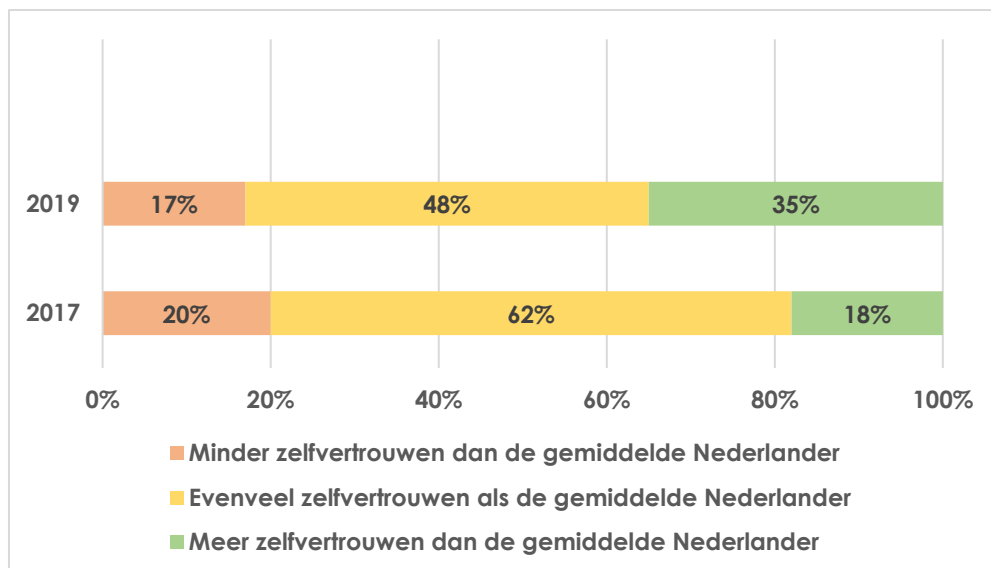
Figuur 2: deelname georganiseerde activiteiten



Figuur 3: hoeveelheid contact buiten werk

Uit coachobservaties blijkt dat bij ruim de helft van de trajectmedewerkers het zelfvertrouwen is toegenomen, dit wordt ondersteund door de individuele vragenlijsten (figuur 4). Het gemiddelde zelfvertrouwen van de trajectmedewerkers is toegenomen, het deel van de trajectmedewerkers dat meer zelfvertrouwen heeft dan de gemiddelde Nederlander is gestegen van 18% naar 35%. Daarnaast is het percentage van de trajectmedewerkers dat aangeeft met regelmaat sociaal contact buitenhuishuis te hebben toegenomen van 58% tot 72%. Alle trajectmedewerkers geven aan dat zij meer contacten buitenshuis hebben dan bij de start van hun traject.

Toegenomen zelfvertrouwen zorgt ervoor dat trajectmedewerkers zich beter kunnen handhaven in sociaal verkeer en maakt de drempel lager om nieuwe activiteiten te ontplooiën.



Figuur 4: zelfvertrouwen

“Ik heb meer zelfvertrouwen gekregen en ik vind het nu, ook buiten het werk om, veel makkelijker om gewoon een gesprekje te beginnen met iemand. Dat is iets wat ik een stuk spannender vond voordat ik hier kwam werken.”

4.3 Dagritme en structuur

Trajectmedewerkers bij hét Bakkerscafé werken een wisselend aantal dagdelen per week. Afhankelijk van persoonlijke doelen, fysieke- en/of psychische mogelijkheden werken trajectmedewerkers volgens een vast rooster. Een vaste weekstructuur, waarin trajectmedewerkers een zinvolle en nuttige bijdrage leveren aan hét Bakkerscafé draagt bij aan het psychisch welbevinden en vergroot het sociaal en professioneel zelfvertrouwen. Zowel observaties vanuit de coaches (figuur 1) als de individuele interviews laten zien dat het dagritme en structuur is toegenomen bij 41% van de trajectmedewerkers.

“Ik heb nooit een overzichtelijke weekstructuur gehad, sinds ik hier werk ben ik hier veel bewuster mee bezig, ik probeer mijzelf op deze manier in balans te houden.”

5. Effecten op zorgopdrachtgevers/overheid

Voor het onderzoek onder zorgopdrachtgevers/overheid zijn 9 verschillende partijen benaderd. Dit waren personen werkzaam bij zorginstellingen en/of gemeentelijk werkbedrijf en 2 ouders in hun rol als voogd/bewindvoerder van kandidaten in een PGB traject.

Uiteindelijk hebben 7 partijen voor de gevraagde deadline de vragen uit het onderzoek beantwoord. 2 van de partijen waren dezelfde als die in 2017 zijn bevroegd. 5 partijen waren andere dan in 2017. Alle 7 partijen hebben in het afgelopen jaar samengewerkt met hét Bakkerscafé in het kader van begeleiding voor hun kandidaten en in totaal betrof dit ruim 70 kandidaten.

Alle partijen zijn per mail benaderd, waarin is uitgelegd dat hét Bakkerscafé een impactonderzoek doet naar haar maatschappelijke resultaten en dat een onderdeel daarvan de tevredenheid in samenwerking van de zorgopdrachtgevers is.

Alle respondenten hebben de gestandaardiseerde vragenlijst schriftelijk beantwoord en per mail teruggestuurd.

De antwoorden zijn uitgewerkt en samengevat, tevens is een vergelijking gemaakt met de gegeven antwoorden uit 2014 en 2017.

Algemene conclusies die kunnen worden getrokken zijn:

72 % van de bevroagde opdrachtgevers geeft opdracht tot begeleiding voor Ontwikkeltraject A en B;

14 % van de bevroagde opdrachtgevers geeft opdracht tot begeleiding voor ontwikkeltraject C;

14 % van de bevroagde opdrachtgevers geeft opdracht tot begeleiding voor Ontwikkeltraject D.

Dit is een representatieve verdeling van de spreiding van geboden trajecten binnen hét Bakkerscafé.

Zorgopdrachtgevers geven, net als in 2014 (8,2) én 2017 (8,3), ruim een 8 aan de kwaliteit van de begeleiding van kandidaten binnen ontwikkeltrajecten.

Alle opdrachtgevers geven aan dat hun cliënten neutraal (14%), tevreden (57%) tot zeer tevreden (29%) zijn over het geboden ontwikkeltraject bij hét Bakkerscafé, net als in 2014 en 2017.

Het aanbod van hét Bakkerscafé wordt over het algemeen gezien als uniek tot zeer uniek.

Redenen die hiervoor genoemd worden zijn:

- Een mooi concept/ aanbod. De werkomgeving en de taken geven een goede indruk zoals het er bij een 'echte' werkgever ook aan toe (kan) gaan. Heel leerzaam voor de kandidaten.

- Hét Bakkerscafé volgt de ontwikkelingen goed en sluit daar met hun aanbod op aan. Ze doen dit goed.

- Een warme positieve en veilige werkomgeving waar gewerkt kan worden aan het uitbouwen van vaardigheden en mensen een maatschappelijke meerwaarde kunnen leveren.

- Het is een werkomgeving, de nadruk ligt op regulier werk en het ontwikkelen van de talenten van kandidaten.

- Hét Bakkerscafé is een plek waarbij cliënten onderdeel kunnen zijn van de maatschappij en hierin kunnen participeren.

Wat betreft transparantie schrijven zorgopdrachtgevers hét Bakkerscafé, net als in 2014 en 2017, hoog aan en geven aan dat het duidelijk is bij wie zij terecht kunnen bij hét Bakkerscafé en dat zij snel en volledig antwoord krijgen op hun vragen.

6. Effecten op de buurt

Klanttevredenheidsonderzoek onder klanten die de bakkerswinkels bezochten van maandag 5 oktober tot en met zondag 11 oktober 2020 bij zowel Bakkerscafé Brood op de Plank als Bakkerscafé dé Bakkerij.

In totaal zijn er 137 enquêtes ingevuld (70 bij Brood op de Plank en 67 bij dé Bakkerij).

De klanten komen met name uit de wijk waar de locatie is gevestigd:

63% komt uit Nijmegen - Bottendaal (Brood op de Plank)

54% komt uit Nijmegen – Hazenkamp (dé Bakkerij)

De leeftijd van de bezoekers van hét Bakkerscafé is redelijk gelijk verdeeld.

Klanten komen met name bij hét Bakkerscafé voor het heerlijke biologische brood.

Daarbij is er veel waardering voor het sociale aspect van hét Bakkerscafé:

"Lekker, dichtbij, maatschappelijk betrokken én een fijne sfeer."

Onze winkelgasten waarderen ons met een 8,4.

Volgens hen blinken wij uit in: kwaliteit, gastvrijheid en maatschappelijke meerwaarde.

7. Effecten op duurzaamheid/de planeet

Samen zorgen we ervoor dat de voetafdruk op onze planeet zo klein mogelijk is (hoger effect). De activiteiten die wij daarvoor uitvoeren zijn:

- Hét Bakkerscafé produceert biologisch brood en banket;
- Hét Bakkerscafé draagt in haar bedrijfsvoering actief bij aan het tegengaan van voedselverspilling;
- Hét Bakkerscafé bezorgt haar producten met de bakfiets.

Verkoop 'brood van gisteren':

Elke bakkerij kampt met een overschotprobleem, als winkel weet je nooit precies hoeveel klanten je die dag mag ontvangen. Wij vinden dat zoveel mogelijk mensen de mogelijkheid moeten hebben om brood te eten dat van biologische grondstoffen is gemaakt. Deze grondstoffen zijn veelal duurder dan gangbare (niet biologische) grondstoffen en daarmee het biologische brood ook. Mensen die minder te besteden hebben konden dan minder vaak kiezen voor ons heerlijke brood, dat vonden we jammer. Door het aanbieden van 'Brood van gisteren' willen we ons steentje bijdragen aan het oplossen van bovenstaande problemen.

In 2019 hebben wij: 5736 'broden van gisteren' verkocht (totaal Brood op de Plank + dé Bakkerij).

In 2020 hebben wij: 5781 'broden van gisteren' verkocht (totaal Brood op de Plank + dé Bakkerij).

Wat overblijft heeft via de app Too Good to Go een goede bestemming gekregen.

Too Good to Go: als lokale ondernemer kun je aan het einde van de dag een 'Magic Box' aanbieden via de app van Too Good to Go. Heerlijke (onverkochte) producten die je aan het einde van de dag overhoudt. De klant neemt dit verrassingspakket af tegen een gereduceerd tarief.

Voor hét Bakkerscafé betekent dit ook meer zichtbaarheid in de buurt én een positieve impact op het milieu omdat dit goede eten niet bij het afval belandt.

Vanuit de boekhoudgegevens wordt jaarlijks in januari over het voorafgaande boekjaar het percentage duurzame producten van de totale inkoop weergegeven.

In 2019 en 2020: 80-90% van de totale inkoop is duurzame inkoop (biologisch, fair trade en no waste).

Per fiets (2 bakfietsen, 1 elektrische bezorgfiets) worden er gemiddeld 10.000 groene kilometers per jaar gefietst door onze koeriers. Dit komt neer op ruim 30.000 groene kilometers per jaar.

De eerste winkelvoorraad voor Bakkerscafé Brood op de Plank wordt dagelijks gebracht met de auto, in samenwerking met deelnemers van een maatschappelijke onderneming. Alle overige kilometers worden met de fiets gemaakt.

De afstand tussen Bakkerscafé dé Bakkerij en Bakkerscafé Brood op de Plank is 2,5 kilometer. In totaal (op en neer) zijn dit dagelijks 10 kilometers die met de auto worden gemaakt. Op jaarbasis (1^e, 2^e kerstdag en nieuwjaarsdag niet meegerekend), komt dit op een totaal van 3620 kilometer. Dit is 11% van onze totaal aantal kilometers. 89% van onze kilometers worden per fiets gemaakt.

Bijlage 1a: Theory Of Change hét Bakkerscafé, verdiept op stakeholder ‘Trajectmedewerkers’



Bijlage 1b: totaal Theory Of Change hét Bakkerscafé

Theory of change Stichting Bakkerscafé

