

VAN KLACHT NAAR KRACHT

Effectieve werkwijze in arme wijken

Suzanne Kooij
juni 2011



Colofon

Tekst en samenstelling:

Suzanne Kooij

Redactie:

Hans Krikke, Rik Veelenturf

Lay-out:

Ive Krikke

Eindredactie:

Rose Bartholomé

Deze uitgave kwam tot stand op initiatief van en dankzij financiële bijdragen van onder andere:

- Stichting het R.C. Maagdenhuis,
- Stichting RCOAK,
- Fonds Sluyterman van Loo.

Met dank aan

- Hans Krikke,
 - Wietske Verkuyl,
 - Marijke Verdonk,
 - Leendert Roosenbrand,
 - Stichting Steunpilaar,
 - Renée de Zwart
- voor hun inhoudelijke bijdragen.

- Titus de Jong,
 - Marga van Gelderen,
 - Daniël Giltay Veth,
 - Frieda de Pater,
 - Koeno Sluyterman van Loo
- voor het meelesen.

- Marleen Kooij,
 - Linde Geurtz
- voor hun ondersteuning tijdens het schrijfproces.

5	Voorwoord
7	Mensen in de knel en hulpeloze helpers
13	Deel 1 De bindingsladder
	De theorie: De bindingsladder in vijf stappen
15	Stap 0: Netwerk in de wijk opbouwen
17	Stap 1: Vertrouwen winnen
19	Stap 2: Individuele zelforganisaties versterken
22	Stap 3: In kaart brengen wat de verschillende organisaties bindt
24	Stap 4: Op basis van gedeelde belangen vormen van ad-hoc samenwerking realiseren
26	Stap 5: Van ad-hoc samenwerking naar duurzame contacten
27	De praktijk: drie casussen
27	Een casus die goed verloopt: 'Meisjes in de knel'
31	Een casus die lange tijd goed verloopt, maar vervolgens verzandt: 'Mannen 50+'
	Een casus nog in volle ontwikkeling: 'Time-out groep'
35	Deel 2 Een kwestie van vertrouwen
40	Het opzetten van een Netwerk Vertrouwenspersonen
41	Basiscursus
41	Bijeenkomst 1: Luisteren zonder oordeel
43	Bijeenkomst 2: Ordenen levensverhaal, hulpvraag helpen formuleren
45	Bijeenkomst 3: Gesprekstechnieken
46	Bijeenkomst 4: Vertrouwen, grenzen stellen en ervaringsdeskundigheid
48	Bijeenkomst 5: Toeleiden naar aansluitenden vormen van hulpverlening
51	Bijeenkomst 6: Begeleiden tijdens hulptraject
52	Bijeenkomst 7: Nazorg, zelfredzaamheid versterken
53	Deskundigheidstraining
53	Basisagenda trainingsmodules
53	voorbeeld van uitgewerkte trainingsbijeenkomst: somberheid en deprerssie
57	Conferentie De Onmisbare Schakel
59	Deel 3 Cursus Van Idee naar Project (VIP)
61	Bijeenkomst 1: Introductie en kennismaking
63	Bijeenkomst 2: Haalbaarheid onderzoeken
65	Bijeenkomst 3: De onderdelen die een fondsaanvraag bevat
67	Bijeenkomst 4: Communicatie met fondsen
69	Bijeenkomst 5: Aansturing en verantwoording; en: wat helpt
70	Bijeenkomst 6: Profileren en positionering
71	Bijeenkomst 7: Presentatie oefenen
72	Bijeenkomst 8: Recapitulatie
75	Appendix 1: Theoretisch kader: Samenwonen-Samenleven, domeinoverschrijdend werken, 'Eropaf!' en activerende presentie.
79	Appendix 2: Het Lab
81	Appendix 3: Functies vertrouwenspersonen
83	Appendix 4: Vijf types allochtone informele netwerken

'De onmisbare schakel'

-

Iedereen heeft deze ervaring wel eens, dat je iets nieuws tegenkomt en dat je denkt '...maar dat is toch vanzelfsprekend?' Als dat gebeurt zou je direct 'op scherp' moeten staan. Want wat spreekt nog vanzelf?

Wat vanzelf spreekt sluit over het algemeen natuurlijk aan bij onze leefwereld. Daar tegenover staat de systeemwereld die door ons bedacht is. Bedacht om maatschappelijke problemen te tackelen. De methodiek, die door de stichting Samenwonen-Samenleven vanaf 2004 is ontwikkeld, gaat uit van de leefwereld van bewoners in achterstandswijken.

In de achterstandswijken wonen veel mensen met inkomensproblemen, schulden, psychosociale problemen, verslaving, opvoedingsproblemen, huiselijk geweld. En vaak komen ze gestapeld voor. Het bereiken van deze mensen is een probleem apart. Dat lukt alleen echt goed als je deel uitmaakt van en uitgaat van hun leefwereld.

Gelukkig zijn er sleutelpersonen die dat kunnen. Sleutelpersonen of vertrouwenspersonen zijn vaak buurtbewoners, bekenden, familie of vrienden die hen helpen. Vaak zijn zij overbelast of opereren zij binnen een context van 'schaarste'.

De stichting Samenwonen-Samenleven ondersteunt hen en leidt hen op. De stichting heeft daarvoor een methodiek ontwikkeld. Hun kracht en netwerken staan centraal.

Centrale begrippen daarin zijn: de activerende presentie, de bindingsladder en de informele zorgnetwerken. Daar zijn concepten bij ontwikkeld als: 'de time-out-groepen', 'de steunvrouwen en steunmannen', 'de Samen sterk groepen'. En instrumenten als 'Van idee naar project', basis cursussen en deskundigheids-trainingen. En jaarlijks komen er nieuwe bij. De zich steeds ontwikkelende methodiek van Samenwonen-Samenleven draagt bij aan een effectievere hulpverlening en werkt daarmee kostenbesparend. Mijn wens is dat deze methodiek de komende jaren massaal zal worden gebruikt.

Henk van Waveren

Voorzitter van de stichting Samenwonen-Samenleven.



Mensen in de knel en hulpeloze helpers

Aysa, een Marokkaanse vrouw, woont met 2 gehandicapte kinderen 4-hoog op een etage in Amsterdam-West. Ze is al twee jaar de deur niet meer uit geweest, en de kinderen ook niet. Ze zou graag contact hebben met lotgenoten om samen hun situatie te verbeteren.

Mohammed, een Egyptische hulpverlener, ziet dat veel mannen om hem heen problemen hebben, die ze uit een gevoel van gelatenheid niet aanpakken. Hij wil de mannen helpen, maar hij weet niet goed hoe hij dat moet organiseren.

Nebahat, een Turks meisje dat het heel goed doet op school, maakt zich ernstige zorgen over haar moeder, die depressief is en haar bed niet meer uit wil komen.

Selma, een Antilliaanse vrouw met vijf kinderen, is betrokken bij allerlei initiatieven om kinderen te ondersteunen bij het leren lezen en rekenen. Ze loopt steeds stuk op gebrek aan geld en goede mensen. De mensen die hierboven kort aangeduid worden bestaan echt. Hoewel hun situaties verschillend zijn, hebben ze een aantal dingen gemeen.

Ze wonen in een achterstands- buurt, in hun directe omgeving zien ze kinderen of volwassenen met ernstige problemen die hulp nodig hebben maar die niet krijgen, en zij willen zelf graag die hulp bieden of regelen, maar ze weten niet hoe. Er lijkt niemand te zijn om hen te helpen. Overheidsinstanties en professionele organisaties voor zorg en welzijn weten ze niet te bereiken, of ze hebben er slechte ervaringen mee: ze lopen op tegen een bureau- cratisch van-het-kastje-naar- de-muur verwijzen, of tegen wachtlijsten, en als ze daar al doorheen komen, stuiten ze bij hulpverleners of ambtenaren vaak nog op een muur van onbegrip

Stichting Samenwonen-Samen- leven (SW-SL) is een kleine sociale onderneming, die een eigen werkwijze heeft ontwikkeld: Welzijn Nieuwe Stijl in de civil society.

Civil society is de samenleving die burgers zélf maken, door actief te zijn bij verenigingen, in vrijwilligerswerk en bij informele netwerken.

Samenwonen-Samenleven bereikt mensen als Aysa, Mohammed, Nebahat en Selma wél. Samenwonen-Samenleven heeft een manier van werken ontwikkeld waarbij de in de wijken aanwezige 'krachtbronnen', in de vorm van individuele vertrouwenspersonen en vrij- willigersorganisaties, in kaart worden gebracht, gestimuleerd, gesteund en 'empowered'. Het programma Samenwonen- Samenleven staat een positieve, constructieve aanpak van de problemen in achterstands- wijken voor. Bij deze aanpak speelt het 'informele zorgcircuit' een cruciale rol.

Op welk maatschappelijk probleem biedt Samenwonen-Samenleven een antwoord?

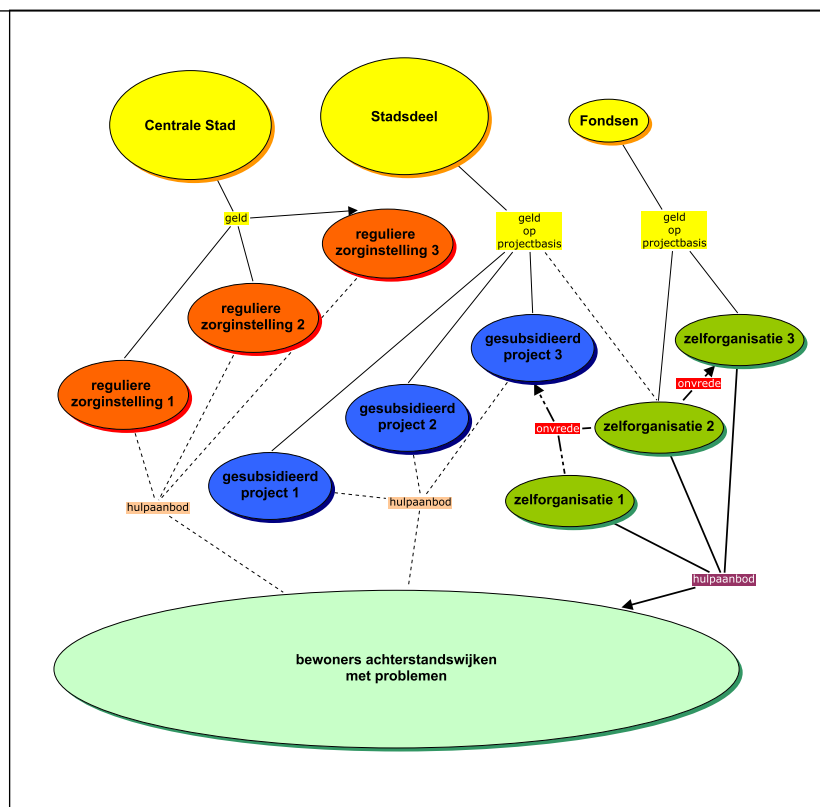
De groep bewoners met problemen, zoals de hulpbehoevenden waar Aysa, Mohammed, Nebahat en Selma in hun directe omgeving mee te maken hebben, is groot en de problematiek complex. Armoede, werkloosheid, schulden, huiselijk geweld, sociaal isolement, leerachter- standen, opvoedingsproblemen, loverboyproblematiek, criminali- teit en psychische problemen versterken elkaar en werken gezamenlijk een negatieve spiraal in de hand, die moeilijk ten goede te keren is. In achter- standswijken zit 30% tot 40% van de bewoners óf in de gevarenczone om af te glijden, óf is al afgegleden in een gemarginaliseerde positie van armoede, isolement en perspectiefloosheid. ¹⁾

Aldus Daniël Giltay Veth in zijn publicatie *'Het rendement van zalmgedrag. De projectencarrousel ontleed'*, in opdracht van het Ministerie voor Wonen, Wijken en Integratie, Nicis Institute, Start Foundation, Den Haag 2009, p. 15.

Vrijwilligersorganisaties, sleutelfiguren en vertrouwenspersonen, zoals de mensen met wie deze inleiding begon, hebben wél toegang tot bewoners van deze wijken. Zij zijn in staat de doelgroep te bereiken en hen continuïteit te bieden. Zij hebben in de leefwereld van de doelgroep hun wortels, vervullen een onmisbare signalerende functie en zijn vaak de enigen die in de getroffen wijken nog een beetje voor sociale cohesie zorgen.

Deze organisaties en individuen functioneren helaas in wat Hans Krikke noemt 'werelden van schaarste'. Ze zijn vaak niet goed georganiseerd en werken tegen de klippen op. Ze kampen met overbelasting, gebrek aan erkenning, middelen en knowhow. Ook staan ze soms bekend als onbetrouwbaar wat betreft het afleggen van financiële verantwoording of het nakomen van afspraken. Vrijwilligersorganisaties communiceren niet altijd optimaal. Ze leven vaak onderling en met professionele organisaties in onmin. Ondanks hun precaire positie vervullen ze echter een onmisbare functie en zijn zij vaak de enigen die moeilijk toegankelijke groepen mensen weten te bereiken. Door alle problemen die met deze organisaties samenhangen willen lokale overheden vaak liever niet met ze samenwerken, en geeft men de voorkeur aan professionele organisaties. Deze hebben echter nauwelijks voeling met de leefwereld van de doelgroep.

De overheid slaagt er nauwelijks in om grip te krijgen op de problemen in achterstandswijken (ook wel 'krachtwijken' of 'Vogelaarwijken' genoemd). Er zijn verschillende geldstromen die erop gericht zijn deze problemen te verlichten of op te lossen. De Rijksoverheid, woningcorporaties, de centrale stad, de stadsdelen en fondsen pompen allemaal geld in de wijken. Waar komt dat geld terecht en wat gebeurt ermee, bereikt het geld de doelgroep?



Volgens de recente evaluatie van de investeringen in de 'krachtwijken' hebben de sociale investeringen vanuit de overheid tot nu toe nog geen enkel blijvend positief effect geressorteed.

In het hierboven afgebeelde schema staan de drie groepen organisaties weergegeven waar het geld terechtkomt: de reguliere zorg- en welzijnsinstellingen, de gesubsidieerde (veelal tijdelijke) projecten uitgevoerd door professionele projectorganisaties, en de vrijwilligersorganisaties die uit de doelgroep voortkomen, ook wel 'zelforganisaties' genoemd. Deze groepen organisaties hebben in principe alle drie een hulpaanbod voor de doelgroep.

De doelgroep bestaat voornamelijk uit allochtone mensen. Reguliere zorginstellingen bereiken deze doelgroep met hun aanbod niet of vaak veel te laat, als de problemen al niet meer te overzien zijn. Hun aanbod 'matcht' vaak niet met de leefwereld van de doelgroep.

De overheid is grotendeels afgestapt van structurele financiering van welzijnsinstel-

schema © Ars memorandi

lingen. Die krijgen nu alleen nog maar geld op basis van aanbestedingen of projecten. Het indienen van een aanbestedingsofferte of projectaanvraag met als doel overheidsgeld te bemachtigen is een vaardigheid op zich. Een heel cohort van professionele projectorganisaties strijdt om de schaarse overheidssubsidies. Zij zijn in staat mooie projectplannen en -evaluaties te schrijven en door middel van PR en marketing hun organisatie op de kaart te zetten. Daar gaat steeds meer geld en tijd in zitten. Deze organisaties kunnen wel overheidsgeld los peuteren, maar bereiken alleen in beperkte mate de doelgroep, laat staan dat ze deze effectief helpen. Hun projecten zijn tijdelijk en worden als de financiering ophoudt, stopgezet zonder dat er voor de deelnemers een logisch vervolg is. Deze tijdelijkheid is schadelijk voor de kwetsbare bewoners op wie de projecten zijn gericht: ze vallen daarna terug in uitzichtloosheid, marginaliteit en depressie. De professionele zorg- en welzijnsorganisaties werken

over het algemeen niet of nauwelijks samen, omdat ze onderling in concurrentie met elkaar verkeren wat financiële middelen van de overheid betreft.

In Amsterdam Nieuw West bijvoorbeeld 'stikt het' van de kortlopende projecten van welzijnsinstellingen die dezelfde problemen proberen te tackelen voor dezelfde doelgroepen. Er wordt niet gezocht naar synergie, er vindt geen 'leren van elkaar' plaats, er is geen overleg over het bestendigen van alle interventies en investeringen. 3)

Welke aanpak brengt Samenwonen-Samenleven in de praktijk?

Het programma 'Samenwonen-Samenleven', sinds 2004 actief in enkele Amsterdamse probleemwijken, erkent de belangrijke functie van vrijwilligersinitiatieven en sluit daarbij aan. Medewerkers van SW-SL zijn aanwezig in achterstandsbuurtten en stellen zich via een 'activerende presentiemethode' beschikbaar voor de sleutelfiguren aldaar. Ze gaan gesprekken aan met de aanwezige zelforganisaties, leggen hun oor te luisteren en helpen met het verwerkliken van plannen die direct aan de bewoners van de wijken ten goede komen. Hierbij wordt uitgegaan van het principe van 'bonding and bridging'; zowel het versterken van de individuele organisaties en sleutelfiguren als het actief stimuleren van onderlinge samenwerking zijn daarbij uitgangspunten. Het doel van SW-SL is het creëren van een vitaal, daadkrachtig vrijwilligersnetwerk dat in staat is de problemen van mensen in achterstandsituaties op te vangen en waar nodig deze mensen te begeleiden in hun contacten met de 'systeemwereld' van de grote professionele zorg- en welzijnsinstellingen. Deze werkwijze beoogt participatie van groepen achtergestelde en gemarginaliseerde mensen daadwerkelijk mogelijk te maken.



vrijwilligers
sleutelpersonen
zelforganisaties

bewoners van
achterstandswijken

De werkwijze zoals SW-SL die anno 2011 hanteert, wordt door onderzoeker Daniël Giltay Veth in zijn recente analyse van SW-SL als volgt bondig getypeerd:

'... een procesmodel dat bestaat uit vier samenhangende elementen:

- Het opzoeken, vertrouwen winnen en versterken van zelforganisaties c.q. informele zorgnetwerken, en het verbinden van deze organisaties (de 'bindingsladder');
- Het rekruteren en opleiden van vertrouwenspersonen uit deze zorgnetwerken;
- Het inzetten van het netwerk van vertrouwenspersonen in onder andere de begeleiding en toeleiding van moeilijk bereikbare groepen/personen naar de reguliere voorzieningen van zorg en welzijn;
- Spin-off: adviseren en ondersteunen van organisaties die op eigen kracht een positie verwerven, zo nodig deze onderbrengen bij reguliere organisaties.'

Giltay Veth constateert dat met deze werkwijze 'een infrastructuur is ontstaan van vertrouwenspersonen die in de haarvaten van de samenleving zitten en contact hebben met moeilijk benaderbare (etnische) groepen.' Voorheen 'vrijwel onzichtbare maar belangrijke informele zorgnetwerken' zijn door SW-SL 'zichtbaar gemaakt en voorzien van een belangrijke kwaliteitsimpuls'.

Verbindingen leggen

SW-SL wil niet het zoveelste concurrerende initiatief in de wijk zijn, maar iets wezenlijks toevoegen, namelijk het leggen van verbindingen tussen, en het ondersteunen van, de reeds bestaande 'informele allochtone zorgnetwerken', vrijwilligersorganisaties, 'Godshuizen', 'vertrouwenspersonen' en andere (verbanden van) actieve burgers.

Met de invoering van de Wmo in 2007 en de wijzigingen in de AWBZ zijn er middelen beschikbaar gekomen om de participatie van burgers te bevorderen. Deze middelen zijn echter schaars.

In de uitvoering van Welzijn Nieuwe Stijl worden burgers, organisaties en overheden uitgedaagd om met de schaarse middelen te blijven vernieuwen. SW-SL is op zoek naar middelen en gaat uit van samenwerking om de doelen te bereiken.

SW-SL beoogt een blijvende verbetering van het welzijn van mensen die in een achterstandsituatie verkeren. Voordat deze mensen in staat zijn om te gaan participeren in de maatschappij, moet eerst een heel scala van problemen worden aangepakt. De vaak overbelaste vrijwilligers uit de eigen kring, zoals Aysa, Mohammed, Nebahat en Selma, zijn het eerste en soms enige aanspreekpunt voor mensen die onder deze problemen gebukt gaan. SW-SL heeft een uitgebreid programma ontwikkeld om deze 'steunmannen' en 'steunvrouwen' concrete expertise en netwerken aan te bieden.

3) Zie 'Het rendement van zalmgedrag' van Giltay Veth voor een onthutsende beschrijving van deze 'projectencarrousel' in achterstandswijken.

'Verbindingen leggen tussen' en 'ondersteunen van' actieve organisaties en vertrouwenspersonen is een continu proces, dat zeker in een multiculturele context niet vanzelf ontstaat en steeds gevoed moet worden. Hiervoor is gaandeweg een methodiek ontwikkeld op basis van 'activerende presentie'. Samenwonen-Samenleven is present, aanwezig, in de leefwerelden waarin de zelforganisaties werkzaam zijn. In deze leefwerelden gaat SW-SL op zoek naar, aldus Hans Krikke:

'Dragers van kracht, inzicht, talenten en kennis: de sleutelfiguren in de wijken. Datgene wat deze mensen al doen - anderen in nood helpen - wordt getraceerd, gewaardeerd, en beter gefaciliteerd, zodat zij hun kracht beter kunnen inzetten voor anderen. De activerende presentiemethode gaat op zoek naar die kracht en kijkt naar wat deelname aan de samenleving kan bevorderen. Ook wordt de schaarste in kaart gebracht: wat hindert deelname. De schaarste is meestal dominant. Sleutelfiguren en vertrouwenspersonen wordt geleerd om eerst te ontlasten, daarna te empoweren, en vervolgens te activeren. Eerst moet je altijd investeren in ontlasten, pas daarna kan er ruimte ontstaan voor iets anders. Inzichten in schaarste en krachtbronnen kun je tot een gemeenschappelijk niveau optillen en zo organisaties met elkaar verbinden, zodat ze samen sterker kunnen staan en van elkaars expertise gebruik kunnen maken.'

Samenwonen-Samenleven legt eerst contacten met de veelal allochtone zelforganisaties en sleutelfiguren, inventariseert de klachten en de behoeften, de uitdagingen en het potentieel. Organisaties krijgen steun bij het oplossen van de meest acute problematiek. Deze fase kan veel tijd in beslag nemen. Vervolgens werkt SW-SL aan het verbeteren van de relaties tussen:

- 1) zelforganisaties/sleutelfiguren **onderling;**
 - 2) zelforganisaties/sleutelfiguren **en de lokale overheid;**
 - 3) zelforganisaties/sleutelfiguren en professionele instellingen **voor zorg en welzijn;**
 - 4) zelforganisaties/sleutelfiguren en **tijdelijke projectenorganisaties.**
- Vaak verlopen deze processen gelijktijdig.

ad 1) Er heerst, zoals reeds gezegd, nogal eens onmin tussen de verschillende vrijwilligersorganisaties die in een buurt werkzaam zijn, of men is zich niet van elkaars bestaan bewust. SW-SL brengt ze bij elkaar door bijvoorbeeld het organiseren van gezamenlijke projecten rond een bepaald thema. Zo leert men elkaar kennen en met elkaar samenwerken. In dit proces blijft SW-SL steeds een verbindende rol spelen.

ad 2) Als contacten tussen vrijwilligersorganisaties en de lokale overheid vertroebeld zijn door wederzijds wantrouwen helpt SW-SL. Enerzijds door de organisaties te ondersteunen bij het weer op orde krijgen van bijvoorbeeld de boekhouding en verslaglegging, zodat het aanvragen en de verantwoording van subsidies beter verloopt; anderzijds werkt SW-SL aan een beter imago van de zelforganisaties bij de lokale overheid, door gezamenlijk nuttige activiteiten te organiseren. Bijvoorbeeld een themamiddag over huiselijk geweld, georganiseerd door een aantal zelforganisaties in samenwerking met

voormalig stadsdeel Slotervaart, dat geld gaf, een ruimte beschikbaar stelde en waar toenmalig stadsdeelvoorzitter Marcouch een praatje hield. Dit alles gecoördineerd door SW-SL.

ad 3) Eén van de speerpunten van het SW-SL-programma is het verbeteren van relaties tussen formele en informele zorg. In het Netwerk Vertrouwenspersonen wisselen vrijwilligers van zelforganisaties en professionals van formele instanties informatie uit. Zelforganisaties informeren professionals over de leefwereld; professionals dragen nuttige kennis over, bijvoorbeeld over het herkennen van psychische aandoeningen.

ad 4) Tijdelijke projectorganisaties vragen vaak om deelnemers voor hun activiteiten bij zelforganisaties. Die hebben immers direct toegang tot de doelgroep, de projectorganisaties niet. De projectorganisaties beschikken wél over ruime financiële middelen, terwijl de zelforganisaties op een houtje moeten bijten. Hierover heerst onvrede. SW-SL helpt zelforganisaties om zich zelfbewuster op te stellen tegenover de tijdelijke projecten en stimuleert hen een financiële vergoeding te claimen voor het toeleiden van deelnemers naar activiteiten.

SW-SL ontwikkelt voortdurend nieuwe initiatieven op basis van de gesignaleerde problematiek, bijvoorbeeld onderlinge steungroepen om de eigen kracht en het probleemoplossend vermogen van groepen mensen die met hetzelfde probleem kampen te versterken. 'Samen zelfredzaam' is een van de speerpunten van SW-SL.

SW-SL is een lerende netwerkorganisatie, waarbinnen medewerkers, vrijwilligers, bewoners en instellingen intensief contact met elkaar onderhouden om de effectiviteit van het netwerk te vergroten.



Amsterdam Noord. Hans Krikke bij 'Samen sterk bij opvoeden'.

Het verbeteren van onderlinge relaties tussen partijen die uiteindelijk allemaal hetzelfde doel hebben -het helpen van mensen aan de onderkant van de samenleving- dat is het hoofddoel van SW-SL. Het procesmodel dat hieraan ten grondslag ligt is de 'bindingsladder'. De vijf stappen die hierbij steeds gezet worden zijn:

1. Vertrouwen winnen.
2. Individuele zelforganisaties versterken.
3. In kaart brengen wat de verschillende organisaties verbindt.
4. Op basis van gedeelde belangen vormen van ad-hoc samenwerking realiseren.
5. Van ad-hoc samenwerking naar duurzame contacten.

Verkennen, verbinden, ondersteunen, versterken en vernieuwen

De rol die hierboven beschreven staat is die van verbinder. Daarnaast speelt SW-SL ook nog een aantal andere rollen.

Verkenner

SW-SL is activerend aanwezig om ambities, talenten, vaardigheden te herkennen van mensen in informele netwerken, die gericht zijn op 'omzien naar de ander'. Medewerkers en vrijwilligers van SW-SL:

- winnen vertrouwen,
- luisteren,
- zijn bereid te achterhalen wat mensen hindert,
- en zijn -zonder vastgestelde agenda- aanwezig in gekleurde leefwerelden.

Zo leggen ze het fundament voor de werkwijze en activiteiten van de stichting.

Ondersteuner

SW-SL ondersteunt voortdurend mensen die weer anderen ondersteunen. In de rol van ondersteuner heeft SW-SL bijvoorbeeld het Netwerk Vertrouwenspersonen opgezet (zie hieronder).

Versterker

In de rol van versterker helpt SW-SL informele zelf- en vrijwilligersorganisaties en professionele voorzieningen. SW-SL versterkt vrijwilligers- en zelforganisaties van burgers. Veel van deze organisaties leveren met schaarse middelen top-prestaties. SW-SL biedt concrete versterking op het gebied van administratie, communicatie en juridische zaken. Daarbij bevordert SW-SL vraaggericht werken.

Vernieuwer

Het LAB vervult binnen SW-SL de rol van vernieuwer. Het is het ontwikkelingslaboratorium van SW-SL. Hier ontwikkelt de stichting innovatieve, informele welzijns- en zorginitiatieven verder. Daarbij geeft SW-SL die initiatieven de steun die nodig is voor continuïteit en kwaliteit.

Een onderdeel van het LAB zijn de 'Samen Sterk' ofwel 'Samen zelfredzaam'-groepen, maar ook het project 'Umut & Amal' waarbij jongeren gedetineerde leeftijdsgenoten bezoeken.

De opzet van deze methodiekb beschrijving

De bindingsladder als basis voor alle SW-SL initiatieven

Het SW-SL programma ontwikkelt een breed scala aan activiteiten en initiatieven. Aan al deze initiatieven ligt het proces van de bindingsladder in de één of andere vorm ten grondslag. Het begint altijd met vertrouwen winnen, en als het goed is, eindigt het -voorlopig, want elk einde is weer een nieuw begin- met gezamenlijke initiatieven, die indien mogelijk verduurzaamd worden. Daarom zal aan het proces zoals dat in de praktijk vorm krijgt, veel aandacht besteed worden in deze methodiekb beschrijving. Het eerste deel van dit boek is geheel gewijd aan de bindingsladder, die concreet gestalte krijgt, met alle valkuilen, risico's én successen die erbij komen kijken.

Het Netwerk Vertrouwenspersonen

In de eerste fase van SW-SL vond een klein drama plaats. Een groep jonge islamitische vrouwen richtte met behulp van SW-SL een zelfhulpgroep op voor lotgenoten, gelieerd aan de moskee. Het initiatief bezweek bijna onder de zware problemen van de doelgroep. Een meisje dat werd mishandeld door haar vader, een prominent lid van de moskee, liep van huis weg en de oprichtsters van de zelfhulpgroep werden door de moskeegangers hierop aangekeken.

Naast dit veelzeggende incident kwamen überhaupt zeer veel problemen (mishandeling, verslaving, depressie) op de schouders van de initiatiefneemsters terecht. De reguliere hulpverlening sloot niet goed aan bij deze problemen, maar de begeleidsters van de groep konden deze problemen ook niet aan. Ze raakten overbelast, mede door het 'redder in nood' syndroom, en door alle spanningen implodeerde het project.

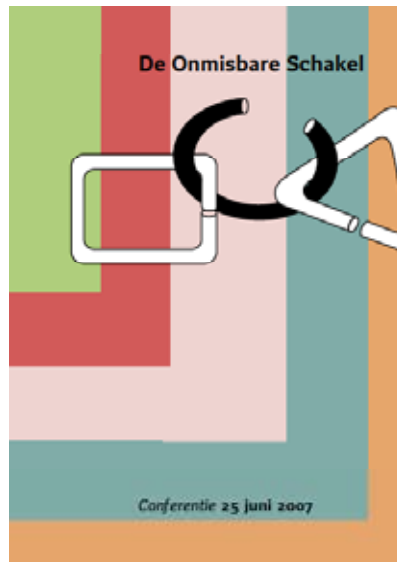
Naar aanleiding van deze gebeurtenissen organiseerde SW-SL in 2006 een conferentie speciaal gericht op allochtone vertrouwenspersonen, 'De Onmisbare Schakel'. Tijdens deze conferentie stonden de volgende vragen centraal:

- herkennen we ons in de praktijk van het 'geplofte' initiatief?
- Staan we voor dezelfde uitdagingen?
- Wat kunnen we van elkaar leren en wat kunnen we aan elkaar hebben?

Besloten werd tot het oprichten van een 'Netwerk Vertrouwenspersonen', waarin vaardigheden en talenten worden gemobiliseerd en gecollectiveerd. Zo ontstonden de eerste netwerkbijeenkomsten.

Een 'Netwerk Vertrouwenspersonen' is een platform waar veelal allochtone vrijwilligersorganisaties van jongeren, vrouwen, ouderen of buurtbewoners wekelijks samenkomen. Vertegenwoordigers van reguliere instanties voor zorg en welzijn hebben ook de weg naar het netwerk gevonden; voor hen is het bijzonder interessant hun kennis over de 'leefwereld' waarin de vertrouwenspersonen werkzaam zijn te verdiepen.

Binnen het Netwerk krijgen de vertrouwenspersonen een opleiding die ervoor zorgt dat ze beter opgewassen zijn tegen hun taken. Ervaringsdeskundigen en professionals met kennis van zorg en welzijn dragen bij aan het programma, dat nauw aansluit bij de behoeften van de vertrouwenspersonen.



In het Netwerk is aandacht voor het signaleren, herkennen en bespreekbaar maken van de problematiek waar mensen aan de onderkant van de samenleving dagelijks mee kampen. Ook wordt besproken op wat voor manier je hulpbehoevenden kunt toeleiden naar reguliere hulpinstanties en hoe vertrouwenspersonen hen in dat traject kunnen begeleiden. Samenwerking tussen de deelnemende organisaties wordt actief bevorderd.

Hoe het opzetten en coördineren van een Netwerk Vertrouwenspersonen in zijn werk gaat wordt in deel 2 van deze methodiekb beschrijving beschreven.

Van Idee naar Project

SW-SL medewerkers komen veelvuldig in contact met ambitieuze vrijwilligers die mede dankzij de steun van SW-SL zien wat zij voor gemarginaliseerde groepen mensen kunnen betekenen. Zij raken enthousiast om zelf een project op te zetten. Zij willen met hun project een bepaalde doelgroep helpen met de problematiek die zij zelf in de praktijk constateren. Veelal ontbreekt het deze goedwillende vrijwilligers aan kennis die ze nodig hebben om hun project succesvol te realiseren. SW-SL heeft sinds 2007 de cursus 'Van Idee naar Project', ontwikkeld die het vrijwilligers mogelijk maakt hun ideeën te

realiseren en er fondsen voor te werven. De cursus leidt mensen, stap voor stap, van het formuleren van hun idee naar het realiseren van een projectplan. Nadat fondsen zijn aangeschreven verzorgt SW-SL een nazorgtraject.

Bij het financieren van dergelijke projecten spelen particuliere vermogensfondsen een belangrijke rol, naast de lokale overheid.

Veel initiatiefnemers hebben geen inzicht in de fondsenwereld en vinden het moeilijk fondsen te vinden en aan te schrijven. Een belangrijk gedeelte van de cursus is hieraan gewijd. De cursus eindigt met een presentatie van de ontwikkelde projectplannen aan een groep vertegenwoordigers van fondsen. In samenhang met deze cursus wordt ook elk jaar een speeddate-middag met fondsen georganiseerd. Aanvragers kunnen aanschuiven bij fondsen en in 10 minuten hun plannen presenteren. Voor deze speeddate-middagen, die enkele malen in Amsterdam zijn georganiseerd, is elk jaar meer animo.

Over het opzetten en uitvoeren van de VIP cursus en het organiseren van een 'speeddate'-middag met fondsen gaat het derde deel van deze methodiekb beschrijving.

Aan het theoretisch kader waarin SW-SL gesitueerd kan worden, vernieuwende initiatieven die op het moment van schrijven van dit boek in ontwikkeling zijn in het Lab, de functies van vertrouwenspersonen en allochtone informele netwerken zijn aparte appendici gewijd (zie achterin het boek).

De bindingsladder

Het programma Samenwonen-Samenleven richt zich op sleutelfiguren in achterstandswijken, die toegang hebben tot mensen die door reguliere instellingen voor zorg en welzijn moeilijk of niet bereikt worden.

Deze sleutelfiguren 1) of vertrouwenspersonen zijn vaak verbonden aan, veelal allochtone, vrijwilligers- of 'zelforganisaties'.

De specifieke, context gebonden problematiek 2) waar deze allochtone zelforganisaties mee te maken hebben, is al kort aangestipt in de inleiding. Naast de 'normale' problemen die je aan de onderkant van de samenleving kunt verwachten zoals armoede, werkloosheid, schulden en verslaving, hebben deze organisaties te maken met nog een heel scala aan problemen. Problemen die te maken hebben met de religieuze achtergrond, het immigratie-issues, de culture clash tussen botsende en niet zelden elkaar uitsluitende stelsels van normen en waarden van migrantengemeenschappen en de westerse samenleving.

De vrijwilligers die werkzaam zijn in allochtone zelforganisaties vormen een veelbelovende groep. Ze zijn afkomstig uit dezelfde cultuur, maar persoonlijk sterker uit deze problematiek gekomen. Zij hebben een opleiding afgerond, ze zijn verbaal sterk en hebben een grote toewijding aan hun achterban, waarvan ze met alle macht proberen de problemen op te lossen. Het zijn zeer waardevolle, bewonderenswaardige tussenpersonen, die heel goed een verbindende schakel kunnen vormen tussen de Nederlandse maatschappij en mensen met een andere culturele achtergrond. Door hun afkomst kennen ze de problemen van hun achterban heel goed, en tegelijkertijd lukt het henzelf meestal prima om zich in de Nederlandse maatschappij staande te houden. Het hulp bieden is voor hen vaak een manier geweest om boven hun eigen problemen uit te stijgen.

Ontlasten, empoweren, activeren

Om het integratie- en emancipatieproces te bevorderen organiseerde SW-SL, toen het

programma net startte, veel interculturele, interreligieuze initiatieven. Dit om de 'eilanden-cultuur' in een Amsterdamse achterstandsbuurt te doorbreken en mensen van verschillende achtergronden met elkaar te laten kennismaken. Er was echter een probleem:

Alleen de 'voorhoedes', de 'sleutelpersonen' van de verschillende groeperingen raakten met elkaar in gesprek, de achterban bleef in de eigen vertrouwde kring.

Mensen durfden hun vertrouwde 'ingroup' niet te verlaten aangezien ze vaak teveel ellende op hun schouders meotorsten. Het inzicht daagde dat mensen pas kunnen gaan emanciperen of integreren nadat ze zijn ontlast, nadat hun meest urgente problemen zijn aangepakt. Ernstige verslavings- of psychiatrische problematiek kan bijvoorbeeld alleen door professionals worden behandeld. Alleen bleken deze allochtone doelgroepen onbereikbaar voor professionele zorg- en welzijnsinstellingen.

De allochtone zelforganisaties die SW-SL ondersteunt, kunnen de 'onmisbare schakel' vormen tussen hun achterban en professionele hulpverleners. Onder het motto 'Eerst ontlasten, dan empoweren, en vervolgens activeren' richt SW-SL zich primair op het ondersteunen van deze zelforganisaties bij het aanpakken van de ernstige problematiek van hun achterban. Hierbij hoort een geheel nieuwe vorm van samenwerking met zorg- en welzijnsinstellingen, waarvan de werkwijze (nog) niet aansluit bij deze doelgroepen. Over deze nieuwe vorm van samenwerking meer in het volgende hoofdstuk: 'Netwerk vertrouwenspersonen'. Voordat een dergelijk samenwerkingsverband tussen informele en reguliere zorg kans van slagen heeft, dient de SW-SL in de getroffen wijk een gedegen informeel netwerk te hebben opgebouwd. Hoe dat in zijn werk kan gaan, wordt in dit hoofdstuk beschreven.

1) Toelichting op de termen 'sleutelpersoon'; en 'tussenpersoon': Een sleutelpersoon is een vrijwilliger die een sleutelpositie in de wijk, gemeenschap of achterban inneemt op basis van status, ervaring, bewezen diensten, talent en vaardigheden. Een tussenpersoon vervult veelal een intermediaire functie tussen leefwereld en systeemwereld. Sleutelpersonen kunnen dat soms ook, maar vervullen niet per definitie deze functie.

2) Zie voor een uitleg van de specifieke context waarbinnen allochtone zelforganisaties opereren met name stap 2 van de Bindingsladder.

Bouwstenen werkwijze bindingsladder

Zoals in de inleiding al vermeld, bevat het door SW-SL ontwikkelde stappenplan, de zogenaamde 'bindingsladder', vijf opeenvolgende stappen:

1. Vertrouwen winnen.

2. Individuele zelforganisaties versterken.

3. In kaart brengen wat de verschillende organisaties verbindt.

4. Op basis van gedeelde belangen vormen van (ad-hoc) samenwerking realiseren.

5. Van ad-hoc samenwerking naar duurzame contacten

De werkwijze van de SW-SL bindingsladder doet recht aan de bijzondere inzet en capaciteiten waarmee de 'sleutelfiguren' en 'vertrouwenspersonen' te werk gaan. Het is de uitdaging om deze personen zo sterk mogelijk te maken. Zij zijn in de achterstandswijken de lichtpuntjes in een oceaan van duisternis. Hoe doe je dat effectief? Bij alle stappen die je in de bindingsladder neemt, zijn een aantal basisprincipes van belang. De belangrijkste bouwstenen van een effectieve SW-SL werkwijze zijn:

- effectief netwerken;
- aanwezig zijn in de leefwereld;
- vertrouwensrelaties opbouwen en onderhouden;
- goed projectmanagement;
- onpartijdigheid.

Effectief netwerken

De basis van de bindingsladder is het netwerk dat je hebt weten op te bouwen. Dat is de conditio sine qua non voor het welslagen ervan. Dat betekent veel bij mensen langsgaan, mailen, bellen en als dat mogelijk is een goed relatie-beheersysteem bijhouden, want op een gegeven moment lukt het niet meer al die contacten in je hoofd te houden. Bovendien kun je dan ook met collega's gemakkelijker informatie over mensen uitwisselen.

De SW-SL netwerkformule luidt: bundelen van expertise + delen = innoveren. Wat je in je netwerk doet is voortdurend expertises bij elkaar brengen en die dan weer ter beschikking stellen. Zo ontstaan steeds vernieuwende, op de doelgroep toegespitste projecten die door sleutelpersonen gedragen worden.

Aanwezig zijn in leefwereld

Zonder 'presentie' werkt de bindingsladder niet. Je moet in de leefwereld van mensen aanwezig zijn, en niet te lang achter een bureau gaan zitten. Je moet voortdurend beschikbaar zijn en weten wat er speelt.

Vertrouwensrelaties opbouwen en onderhouden

In groeps culturen krijg alleen iets voor elkaar als je tot de 'ingroup' behoort. Daarom is het nodig om veel tijd te investeren in het opbouwen en onderhouden van vertrouwensrelaties. Wie een tijdje niets laat horen mist de boot. Dit vereist een grote alertheid en ook een grote bereidheid om steeds weer langs te gaan en een praatje te maken. Doen wat je belooft en duurzame inzet, daar gaat het om.

Goed projectmanagement

Het werk dat je doet is niet vrijblijvend, ook al zijn er geen 'targets' aan verbonden en geen 'caseload'. Elk gesprek voer je in het kader van een bepaald doel. Goed projectmanagement betekent: goede communicatie, planning, procesbewaking en sturing. Je gesprekspartners zijn het waard om serieus genomen te worden. Het is belangrijk om niet te gaan 'zwemmen', maar de projecten die je ondersteunt goed te managen.

Onpartijdigheid, kunnen bemiddelen in conflicten

Er heerst over soms veel wantrouwen tussen zelforganisaties onderling. Ook kunnen in kwetsbare organisaties conflicten losbarsten, paradoxaal genoeg juist wanneer er van buiten hulp komt om de organisatie te versterken. Het is belangrijk om altijd een onpartijdige houding te handhaven om een bemiddelende rol bij conflicten te kunnen spelen. Wanneer je je onpartijdigheid verliest, ben je je onafhankelijke positie kwijt. Deze positie is een voorwaarde om het SW-SL proces in een wijk goed op te kunnen bouwen. Een SW-SL-medewerker bemiddelt ook tussen zelforganisaties en professionele instellingen voor zorg en welzijn.

Als de werkwijze de bovenstaande bouwstenen bevat, en de eerste vier stappen in het proces - vertrouwen winnen, individuele organisaties ondersteunen, in kaart brengen wat hen bindt, en ad-hoc samenwerking - zijn gezet, dan is het mogelijk het uiteindelijke doel te bereiken: duurzame samenwerking tussen verschillende in de buurt aanwezige vrijwilligersorganisaties.

De theorie: de bindingsladder in vijf stappen

In vijf stappen - én een voorbereidende stap: het netwerken - wordt hieronder eerst de theorie van de bindingsladder kort en bondig beschreven. Daarna wordt de bindingsladder aan de hand van drie concrete casussen toegelicht: één casus die goed verloopt, één casus die eerst goed verloopt en vervolgens verzandt, en één casus die nog in volle ontwikkeling is.

Netwerk in de wijk opbouwen

Aan de vijf stappen van de bindingsladder gaat er altijd één vooraf: het opbouwen van een netwerk in de wijk waar je actief wilt worden.

Alleen geboren netwerkers die in staat zijn om snel contacten met mensen te leggen, deze contacten te blijven onderhouden én die over voldoende mensenkennis beschikken om te weten met wie goed samengewerkt kan worden, kunnen een SW-SL programma succesvol opbouwen.

Het is belangrijk contact te leggen met lokale politici, ambtenaren, vertegenwoordigers van instellingen voor zorg en welzijn maar natuurlijk in eerste instantie met de mensen zelf die bij de vrijwilligersorganisaties actief zijn. Verder dienen ook actieve eenlingen in de buurt, vertrouwenspersonen en sleutelfiguren die op eigen kracht bewoners ondersteunen, opgespoord te worden. Hoe krijg je snel zicht op een wijk? Hoe bouw je gedegen kennis van de 'sociale kaart' op? Deze kennis is van cruciaal belang, want het belangrijkste doel van SW-SL is het verbinden van uiteenlopende netwerken, kennis en expertise, zodat alle betrokkenen er beter van worden.

Bestudeer de wijkgids, buurtkranten en websites

Een eerste stap om informatie te vergaren is het doornemen van de wijkgids, waarin alle aanwezige instellingen en organisaties genoemd staan. In wijkkrantjes en lokale huis-aan-huis verspreide weekbladen staat actueel nieuws over activiteiten die in de buurt georganiseerd worden. Op internet is veel te vinden, bijvoorbeeld op de website van het stadsdeel of de deelgemeente. Op internet kun je websites van de in de buurt gevestigde organisaties bekijken, om je alvast een beeld te vormen van hoe ze zich presenteren, wat ze doen en wie erbij betrokken is.

Woon lokale bijeenkomsten bij

In de wijkkrantjes en op internet staan allerlei bijeenkomsten aangekondigd die in de buurt plaatsvinden. Ga naar zoveel mogelijk van deze bijeenkomsten toe en luister naar mensen. Vraag ze om hun visitekaartje of mobiele nummer en bouw langzamerhand een relatiebestand op.

Ga een tijdje als vrijwilliger bij een lokale organisatie werken

Om contact met de mensen in een buurt te krijgen is een zeer goede eerste stap: een tijdje als vrijwilliger gaan werken. Dat hoeft niet veel tijd te kosten, een paar uur per week is genoeg. Zoek een plek op waar je zelf affiniteit mee hebt. Je spreekt dan veel mensen en krijgt inzicht in wat er allemaal speelt. Stel je in eerste instantie luisterend en observerend op, dan kun je een hoop te weten komen over wie in een buurt wat voor rol speelt. Het is in deze fase belangrijk om betrokken, actieve bewoners te identificeren; zij zijn het begin van je netwerk.

Ga op bezoek bij professionele zorg- en welzijnsinstellingen

Het is goed om in een vroeg stadium van het programma, in de opstartfase dus, contacten te leggen met de professionele zorg- en welzijnsorganisaties die in de buurt actief zijn. Deze instellingen kunnen onder bepaalde voorwaarden veel voor de zelforganisaties betekenen omdat zij over de professionele expertise beschikken die de allochtone vrijwilligers ontberen. Onder bepaalde voorwaarden: namelijk alleen wanneer zij, de professionals, ook bereid zijn om kennis op te doen van de leefwereld van de 'cliënten' en wanneer ze zich open kunnen stellen voor intensieve samenwerking met de vrijwilligersorganisaties. Hoe meer welwillende en capabele professionals, die geen last hebben van kokerdenken, je kunt toevoegen aan je netwerk, hoe beter je later nuttige verbindingen kunt leggen tussen systeemwereld en leefwereld.



Informatiebijeenkomst amsterdam West, Bos en Lommer interreligieus beraad, 2010.

Leg contacten met lokale ambtenaren en politici

In een SW-SL programma onderhoud je intensief contact met lokale bestuurders. Van hun locatie- en subsidiebeleid zijn immers de vrijwilligersorganisaties grotendeels afhankelijk. Meestal zijn de verhoudingen tussen vrijwilligers en politici slecht en heerst er veel onderling wantrouwen en onbegrip. Wanneer het je lukt de politiek of belangrijke ambtenaren te interesseren voor je werk, bijvoorbeeld in het kader van de uitvoering van de Wmo, zal dat de organisaties die je wilt versterken zeer ten goede komen. In sommige stadsdelen in Amsterdam waar SW-SL actief is, werd het hele vrijwilligersbeleid aangepast door inzichten die zijn opgedaan door samenwerking tussen SW-SL en lokale politiek. Dit lukt niet altijd: in andere stadsdelen bleef de samenwerking stroef of kwam niet op gang. Het blijft echter zeer belangrijk om te blijven proberen om in de politiek medestanders te vinden. Ook voor financiering van het SW-SL programma zelf.

Het allerbelangrijkste: ga bij de allochtone vrijwilligersorganisaties op bezoek

Begin met contact leggen met één van de vrijwilligersorganisaties die in de buurt actief zijn. Vervolgens breid je langzamerhand je netwerk uit. Maak een rondgang langs een aantal organisaties om je te oriënteren op wat er speelt. Bereid je er mentaal op voor dat de mensen met wie je gaat praten:

- dagelijks met de problematiek van hun achterban worden geconfronteerd;
- vaak chronisch overbelast zijn;
- moeilijk over de grenzen van de eigen organisatie heen kunnen kijken;
- moeizame ervaringen hebben met de lokale overheid;
- moeite hebben het hoofd boven water te houden;
- soms hun eigen persoonlijke problemen verdringen;
- in eerste instantie in het gesprek veel frustraties ventileren;
- je aanvankelijk wantrouwig tegemoet kunnen treden omdat zij al zoveel projecten hebben zien komen en gaan in hun buurt.

Hoe je het beste het bezoeken van allochtone vrijwilligersorganisaties kunt aanpakken staat hieronder, bij stap 1) en 2) beschreven. Vertrouwen winnen speelt hierbij een doorslaggevende rol.

Vertrouwen winnen

De eerste stap, het 'vertrouwen winnen', verloopt synchroon met het opbouwen van het netwerk – het zijn beide overigens continue processen die je voortdurend opnieuw doorloopt. Het netwerk in de buurt, en het vertrouwen dat je langzaam opbouwt, moeten blijvend onderhouden worden. Vertrouwen winnen is om twee redenen van cruciaal belang:

1. Wantrouwen jegens 'passanten' doorbreken

Het wantrouwen, dat bij allochtone zelforganisaties is gegroeid jegens alle 'passanten' die zij in de buurt hebben zien komen en gaan, moet je zien te doorbreken. Zeker sinds de wijkaanpak volgen 'vernieuwende' projecten in 'krachtwijken' elkaar in hoog tempo op. Vaak komen deze projecten, die geen wortels in de leefwereld van de buurtbewoners hebben, deelnemers 'shoppen', zonder daar iets tegenover te stellen. Waarom zouden ze jou vertrouwen? Wat heb jij hen te bieden? Ben je iemand die komt en weer gaat, of ben je bereid langdurig te investeren in een vertrouwensband?

2. Vertrouwen als basis voor verdere gemeenschappelijke actie

Waar de westerse maatschappij individualistisch ingesteld is, zijn immigranten afkomstig uit een groeps cultuur waar een groot verschil heerst tussen de 'ingroup' en de 'outgroup'. Wie niet tot de 'ingroup' behoort, wordt over het algemeen beleefd tegemoet getreden, maar de communicatie blijft vrijwel zeker steken op een oppervlakkig niveau. Wie door wil dringen tot wat er werkelijk aan de hand is, zal een vertrouwensband moeten opbouwen en daar veel tijd en energie in moeten blijven steken. Daarbij is enige kennis van de culturele achtergrond van je gesprekspartner van groot nut om in de communicatie geen blunders te begaan. Directe, persoonlijke vragen die gevoeligheden betreffen, worden in bepaalde culturen als belediging opgevat, terwijl het steeds bevestigen van een gemeenschappelijk referentiekader én van de onderlinge band noodzakelijk is.

Op bezoek gaan, luisteren zonder oordeel

Tijdens de eerste gesprekken met vertegenwoordigers van vrijwilligersorganisaties - in achterstandswijken zijn dit voornamelijk allochtone zelforganisaties - staat dus het vertrouwen winnen centraal. Beter gezegd: het doorbreken van het wantrouwen dat vrijwel altijd aanwezig is.

Je bent werkzaam in een wijk waar gemeenschappen langs elkaar heen leven en waar spanningen tussen bevolkingsgroepen met verschillende sociale, culturele en religieuze achtergronden voortdurend op de loer liggen. Hier heerst niet alleen onderling wantrouwen, maar ook wantrouwen ten opzichte van 'Nederland', 'het systeem' of 'de samenleving'. Bovendien is er ook sprake van wantrouwen binnen de eigen leefwereld, in het eigen sociale netwerk en zelfs in nog kleinere familiale verbanden. Dat is zeker het geval in die migrantenculturen waar de goede naam, de eer en status essentieel zijn. Het is dus van cruciaal belang eerst dat wantrouwen te doorbreken, en het vertrouwen te winnen.

Je hebt te maken met mensen die continu - in de media, door financiers, door de lokale overheid of door concurrerende zelforganisaties - negatief beoordeeld worden vanwege hun afkomst, hun geloof, hun amateurisme, hun gebrek aan structuur of soms ook vanwege hun successen. Jij hoeft ze dus niet ook nog te veroordelen, dat gebeurt toch wel. Schort dus je eigen oordeel voorlopig even op.

Ga als het ware naast een persoon staan en geef vertrouwen. Spreek je geloof in de kracht van de ander uit. Geloof in diens zelfcorrigerend vermogen. Zie de kracht, de pijn én de vreugde, en benoem deze dingen in het gesprek. Het is voor je gesprekspartner een verademing om met iemand te praten die nu eens niet met een beschuldigende vinger wijst.

Vertrouwen winnen lukt alleen wanneer je meerdere malen achter elkaar langskomt en bereid bent om buiten kantoor-tijden af te spreken. Je laat dan zien dat je echt waarde hecht aan het contact, dat het voor jou heel belangrijk is en dat je er moeite voor wilt doen. Je bent bereid daadwerkelijk te investeren in de mensen met wie je een vertrouwensrelatie wilt opbouwen. Wederzijds vertrouwen moet permanent onderhouden en gevoed worden.

Laat merken dat je de precaire situatie van zelforganisaties kent
Zorg ervoor dat je goed geïnformeerd aan het gesprek begint. Als je al de nodige informatie hebt ingewonnen kun je gerichte vragen stellen. Het gaat altijd om de uitdagingen waar mensen voor staan wat betreft financiën, bestuur, vrijwilligers, overbelasting, bedienen van de doelgroep. Het is goed om meteen te laten merken dat je deze situatie herkent.

Luisteren naar het verhaal en de frustraties
Een goede eerste stap is je gesprekspartner zijn of haar verhaal laten vertellen. In dit soort wijken lopen mensen die zich inzetten voor anderen voortdurend tegen allerlei moeilijkheden en problemen aan. In eerste instantie wil men graag het verhaal vertellen over de eigen inzet en de frustraties die men heeft opgelopen. Als je goed luistert naar dit verhaal, biedt dat altijd aanknopingspunten voor vervolgstappen,

waar jij behulpzaam bij kunt zijn. Observeer en noteer in gedachte die aanknopingspunten, maar kom er niet te snel mee.

Hans Krikke: *'Wat ik zelf altijd probeer, zeker in de beginfase van een contact, is observeren en niet interpreteren. Dat is heel lastig, want we hebben allemaal een meetlat van wat goed en slecht is, wat tactisch of strategisch juist of niet juist is. Het observeren, luisteren en de bereidheid om van de ander te leren en je te verp-laatsen in de drijfveren en de uitdagingen waar iemand voor staat... in deze communicatie zit vaak 'ruis' omdat je gewend bent om te interpreteren.'*

Drie hoofdonderwerpen tijdens het eerste gesprek
In het eerste contact kun je drie belangrijke onderwerpen aansnijden, mensen zullen je dan meestal veel vertellen:

1. Het persoonlijke verhaal: je vraagt naar de drijfveer van mensen en naar hun betrokkenheid.
2. Waar lopen ze tegenaan? Dat is meestal het contact met de overheid en de reguliere instellingen voor zorg en welzijn.
3. Het punt van de overbelas-ting: de problematiek van hun achterban.

Bovenstaande punten bieden aanknopingspunten met je eigen ervaringen en met de verhalen die je van anderen gehoord hebt. Uiteindelijk is de richting die je op wilt: het collectivieren van de uitdagingen die al die clubjes en vrijwilligers met elkaar delen. De grootste uitdaging daarbij is het con-structief vormgeven van de relatie met het 'systeem': met de overheid en instellingen. Vrijwilligersorganisaties hebben daar moeite mee.

De etalage, de keukentafel en de kelder
Alleen als het je lukt om het vertrouwen van een vertegen-woordiger van een allochtone zelforganisatie te winnen, kun je er écht achter komen wat er in zo'n organisatie speelt. En die kennis is weer noodzakelijk om de volgende stappen te zetten en de organisatie te helpen slagvaardiger te worden, opener naar de buitenwereld en effectiever in het helpen van de achterban. Wat er echt speelt, daar kom je pas heel geleidelijk achter. Hans Krikke gebruikt voor de verschillende fases in het contact de beeldspraak 'etalage', 'keukentafel' en 'kelder'.

Als je de eerste paar keren langskomt bij een organisatie, krijg je alleen de 'etalage' te zien. Dat wil zeggen: datgene wat mensen naar buiten toe graag willen laten zien, datgene waarvan ze denken dat buiten-staanders het graag op die manier willen horen. Pas wanneer je het vertrouwen hebt, word je aan de 'keuken-tafel' uitgenodigd: nu zullen ze je wat meer persoonlijke dingen vertellen. Alleen wanneer je er dan zelf naar informeert, zal er stukje bij beetje informatie over 'de kelder' loskomen, over die zaken die het daglicht niet kunnen velen en die ze het liefst zouden verzwijgen. Bijvoorbeeld een frauderende boekhouder, een mislukt project of een interne vete. Het kan maanden of zelfs jaren duren voordat alles echt naar boven komt.

Individuele zelforganisaties versterken

SW-SL streeft ernaar de relatie tussen vrijwilligersorganisaties en de systeemwereld te verbe-teren, vanuit hun eigen kracht en vanuit de overtuiging dat deze vrijwilligers een meer-waarde hebben voor de kwets-bare bewoners van wijken en voor de samenleving als geheel.

Je bouwt een langdurige relatie met de vrijwilligersorganisaties

op om hun positie te verbeteren en hun slagkracht te versterken. Je streeft er uiteindelijk naar, dat er bij de organisatie bereid-heid ontstaat om externe kennis en expertise te integreren in de activiteiten en werkwijze.

Als illustratie van wat er zoal kan leven bij allochtone vrijwil-ligersorganisaties is hieronder een schematisch overzicht toegevoegd van de resultaten van een rondgang in een Amsterdamse buurt.

Organisatie	doelgroep	activiteiten	knelpunten	wensen
Organisatie E.N.	Turkse vrouwen en hun kinderen; de vrouwen leven vaak in isole-ment, lijden onder huiselijk geweld, zitten in een echtscheidings-procedure, of het zijn alleenstaande moeders in een kwetsbare positie.	• Kook- en naailes voor vrouwen en meisjes; • GGD en GGZ voor lichting en toeleiding naar instanties; • theater voor kinderen; • huiswerkbegeleiding; • sportactiviteiten.	• Overbelaste vrijwilligers; • ontbreken van vaardigheden op gebied van admini-stratie, pr, beheer, en fondsenwerven; • administratie staat onder druk; • pand is gebrekkig, er zijn lekkages, waardoor de activiteiten moeten worden stilgelegd; • huisvesting is tijde-lijk en houdt volgend jaar op, geen zicht op nieuwe locatie.	• Zelfstandige goede ruimte; • meer financiële armslag voor het maken van uitstapjes; • versterken van sociale netwerken van vrouwen in isolement; • vrijwilligers-vergoedingen kunnen bekostigen; • meer hoogopgeleide vrijwilligsters aantrekken.
Stichting A.M	Marokkaanse mannen van de eerste en tweede generatie.	• Vrijtijdsactiviteiten en uitstapjes; • deelname aan buurt-activiteiten; • GGD en GGZ voorlichting; • inloopspreekuur voor sociaaljuridische en psychosociale problemen.	• Organisatie en bestuur zijn zwak; • ontbreken van vaardigheden; • meest actieve en capabele bestuurslid is overbelast; • imago naar buiten voor verbetering vatbaar; • te weinig jonge vrijwilligers.	• Het onderwerp 'huiselijke vrede' bespreekbaar maken; • aantrekkelijker worden voor vrijwilligers; • ondersteuning bij administratie en fondsenwerving; • geïsoleerde ouderen ondersteunen; • relaties met lokale politiek verbeteren.
Initiatiefgroep O. (in wording)	Jonge Islamitische vrouwen en meisjes.	• Huiskamerinitiatief; • spreekuur (nog in wording).	• Geen eigen ruimte; • doelgroep met grote problemen, verkerend in sociaal isolement.	• Eigen locatie; • Ondersteuning bij het ontwikkelen van programma's.

Organisatie	doelgroep	activiteiten	knelpunten	wensen
Vrijwilliger M.A.	Marokkaanse mannen en jongens	• Zaalvoetbal, zwemmen, kookles voor mannen, huiswerkbegeleiding	• Overbelasting • Onvoldoende vrijwilligers • Geen structurele financiering	• Activiteiten verder uitbouwen • Nieuwe vrijwilligers werven • Financiering goed regelen • Ondersteunings-netwerk versterken
Stichting s.	Turkse en Nederlandse buurtbewoners, allochtone kinderen en jongeren	• Talencursussen, computercursussen, informatievoorziening, opvoedingsondersteuning, vrije tijds-activiteiten, buurt activiteiten gericht op integratie, jongeren-activiteiten, huiswerk begeleiding, toeleiding naar reguliere instellingen voor zorg en welzijn	• Geen financiële ondersteuning van stadsdeel • Geen erkenning van stadsdeel • Zwaar belaste achterban legt veel beslag op vrijwilligers • Kerngroep-vrijwilligers overbelast • Professionele organisaties komen 'cliënten' 'shoppen' zonder dat daar iets tegenover staat	• Structurele financiering garanderen • Vrijwilligers ontlasten • Meer erkenning voor maatschappelijke inzet
Stichting A.C.	Marokkaanse jongeren	• Voetbal; • buurtgerichte activiteiten; • coaching en toeleiden hangjongeren naar reguliere instellingen.	• Geen erkenning stadsdeel; • huur zaal voor voetbal erg hoog.	• Beter contact met en erkenning door stadsdeel; • vereniging verder uitbouwen.
Stichting N.	Marokkaanse en Turkse vrouwen	• Ondersteuning van kwetsbare vrouwen; • zwemmen, en fietsles; • vrijetijdsbesteding; • voorlichting; • toeleiding preventie-programma's; • inloop	• Overbelasting vaste vrijwilligers; • professionele organisaties komen 'cliënten' 'shoppen' zonder dat daar iets tegenover staat; • problemen met bureaucratie; • verschillende overheidsinstellingen waar de stichting mee te maken heeft, werken langs elkaar heen; • vrouwen die naar reguliere hulpverlening worden doorverwezen, komen vaak 'ongeholpen' terug omdat de hulpverlening niet aansluit bij hun belevingswereld	• Beter contact met lokale overheid; • erkenning door lokale overheid; • inhoudelijke samenwerking met reguliere instellingen voor zorg en welzijn bij het ontwikkelen van speciale programma's voor allochtone vrouwen; • financiële vergoeding voor toeleiding; • meer administratieve ondersteuning.

Uit dit schema is duidelijk op te maken hoe precair de situatie van zelforganisaties is. Alle problemen van zelforganisaties, die werkzaam zijn in achterstandswijken, hebben te maken met een tekort aan financiën, ruimte, vrijwilligers, kwaliteit, vaardigheden of netwerk. Als je weet wat er in deze aan hulp beschikbaar is in de nabije omgeving, kun je die koppelen aan de organisatie. Daarom is het opbouwen en onderhouden van een uitgebreid netwerk ook zo essentieel.

De knelpunten en de wensen van de verschillende organisaties lijken vaak op elkaar: problemen met geld, ruimte, doelgroep, contact met politiek en reguliere instellingen, het vinden en behouden van capabele vrijwilligers.

Wat SW-SL deze organisaties te bieden heeft is:

- deskundigheidsbevordering;
- het leggen van zinvolle verbindingen met de reguliere hulpverlening;
- samenwerken met soortgelijke organisaties.

Het is de kunst om de organisatie met wie je te maken hebt, te laten zien dat elders daadwerkelijk expertise bestaat om hen te helpen sterker te worden, en dat je ze daarmee in contact kunt brengen. Naar die expertise kunnen ze ook zelf op zoek gaan, je kunt dat stimuleren door je netwerk ter beschikking te stellen.

Veel voorkomend probleem: een vrijwilligersorganisatie heeft acuut je hulp nodig. Wat doe je?

Tijdens de oriënterende gesprekken met organisaties is het verleidelijk de 'redder in nood' te spelen, al was het maar om je contacten met de organisatie te legitimeren, en snel een voor de organisatie zinvolle invulling te geven. Jij beschikt immers over het netwerk en de vaardigheden die de organisaties met wie je spreekt, ontberen.

Alle zelforganisaties zitten financieel omhoog, en wat ze in eerste instantie willen van het contact met jou is geld, of een geschikte ruimte, en liefst zo snel mogelijk. Je bent dan geneigd snel voor hen een fondsaanvraag en een projectplan in elkaar te draaien. Je wilt ze immers graag helpen.

Beter dan zelf 'redder in nood' spelen kun je de organisatie attenderen op de cursus 'Van Idee naar Project' (VIP), die onderdeel uitmaakt van het SW-SL programma (zie deel 3 van dit boek). Soms kun je een weekend-VIP-cursus organiseren voor een groep organisaties die met dezelfde problemen kampen of die zich op een zelfde doelgroep richten. Het voordeel van deelname aan de VIP cursus is dat organisaties elkaar daar in een ongewone setting ontmoeten en veel ervaringen zullen uitwisselen. Het is beter op die manier de zelf- of samenredzaamheid te stimuleren dan alles voor hen te doen. Dat kost immers veel tijd, tijd die je dan niet aan het eigenlijke SW-SL proces kunt besteden.

Mensen voelen dat je ze graag wilt helpen en ze springen daarop in. Wees je daarvan bewust. Je kunt met mensen 'mee-ademen', maar je moet ook in staat zijn weer afstand te nemen.

Pretendeer dus niet dat jij hun problemen kunt oplossen, maar laat merken dat je wel wilt meedenken om naar een oplossing te zoeken. Je kunt dan samen het probleem analyseren en de geschiedenis van het probleem achterhalen. Je helpt dan het verhaal te ordenen, en daarin komen ook de plus- en de minpunten van de organisatie aan bod. Je gaat dus niet meehuilen maar je neemt, ondanks je betrokkenheid, steeds weer afstand. Dan kun je meedenken in de verschillende scenario's om het probleem aan te pakken, daarin

kun je een bemiddelende rol spelen. Het is van belang om soms als het ware 'op je handen' te gaan zitten. 'Redder in nood' spelen is geen goede strategie om het vertrouwen te winnen. In het pure oplossen van problemen loop je het gevaar om samen met de organisatie in de 'klaagrol' te gaan zitten. Die rol is niet effectief. Bovendien zijn beloftes meestal niet zo snel waar te maken. De nood en de schaarste zijn groot. Vooral het onvermogen om problemen op een constructieve manier aan te pakken zit diep.

De bedoeling van SW-SL is om het eigen probleemoplossende vermogen te versterken. Dus niet in eerste instantie om de problemen op te lossen, maar om te investeren in het vermogen van organisaties om hun eigen problemen zelf aan te pakken.

Hans Krikke: *'Traceer wat mensen zélf in huis hebben aan potentie en kwaliteiten om de eigen problemen op te lossen, en help ze na te gaan welke potentiële hulpbronnen beschikbaar zijn aan expertise, netwerken, kennis, inzicht en ervaring, ter ondersteuning van de zelfredzaamheid.'*

Hoe langer je actief bent binnen het SW-SL programma, hoe groter het netwerk is dat je hebt opgebouwd, des te meer van dergelijke hulpbronnen kun je helpen aanboren.

In kaart brengen wat de verschillende organisaties bindt

Van individueel contact naar gemeenschappelijke actie

Nadat je een aantal afzonderlijke organisaties bezocht hebt, krijg je een aardig beeld van actuele thema's en problemen die ze met elkaar gemeen hebben. Het vervolgens samenbrengen van een aantal van deze clubs rond een bepaald issue heeft vele voordelen:

- Onderlinge onbekendheid of vijandigheid kan worden weggenomen, doordat men de gemeenschappelijke problematiek bij elkaar herkent.
- Vaak blijkt dat men elkaar aan kan vullen: de één heeft vaak iets dat de ander niet heeft.
- Samen kan men sterker staan in het contact met de lokale overheid of instellingen.
- Gezamenlijk kan men doelen bereiken die men afzonderlijk niet voor elkaar krijgt.

Het maken van een rondgang langs verschillende organisaties

Bij de rondgang bekijk je waar de organisaties mee bezig zijn, welke groepen ze bedienen, hoe ze dat doen, waar ze tekort aan hebben en waar ze ondersteuning bij nodig hebben. Wat je ook in kaart brengt is: wat hebben de organisaties zelf in huis om anderen te helpen.

De volgende stap is een verslag maken van elk individueel bezoek en dat aan de organisaties sturen met de vraag: 'Heb ik het goed begrepen? Corrigeer me als dat niet zo is'. Van alle verschillende verslagen maak je één tekst met de grote lijnen, en die stuur je, met een voorstel, naar alle organisaties: 'Dit is naar ons idee iets waar collectieve behoefte aan is. Zijn jullie geïnteresseerd in deze activiteit of hebben jullie een voorstel voor iets anders?'

Het is gedurende de rondgang belangrijk om aan verwachtingsmanagement te doen. Je zet een proces in gang dat zich af speelt over een langere periode. Blijf mensen steeds informeren over de voortgang, zodat ze op de hoogte blijven van de ontwikkelingen in het proces.

Een eerste gezamenlijke bijeenkomst

Als blijkt dat het probleem, dat meerdere organisaties bij hun achterban signaleren, voldoende leeft om er een eerste bijeenkomst aan te wijden, is een goede voorbereiding van deze bijeenkomst van groot belang.

Je houdt met een aantal mensen, bij voorkeur actievelingen die het voortouw kunnen nemen, een voorgesprek om die eerste gezamenlijke bijeenkomst goed voor te bereiden.

De doelen die je met dit voorgesprek wilt bereiken zijn:

- de verschillende ervaringen die in de bijeenkomst aan de orde kunnen komen, inventariseren;
- de termen die gebruikt worden om het probleem aan te duiden, leren kennen zodat je daar tijdens de bijeenkomst op voort kunt borduren;
- de knelpunten in de aanpak van het probleem analyseren.

Meestal is de aansluiting met de reguliere hulpverlening slecht. Tegelijkertijd hebben organisaties het gevoel dat de problemen voor henzelf te groot zijn om ze aan te kunnen.

Kijk naar wat de knelpunten zijn, maar ook naar wat je gesprekspartner in kan brengen in een gezamenlijk initiatief. Ga na wat de motivatie is om met anderen aan dit probleem te werken. Wanneer mensen erkennen dat ze het probleem alleen niet aankunnen, is dat een motivatie om naar de bijeenkomst te komen. Wat in dit stadium voorkomen moet worden, is dat mensen beloven te komen en dat vervolgens niet doen. Je moet ze dus in het voorgesprek laten zien dat de bijeenkomst voor hen heel belangrijk is.

Bijeenkomst goed voorbereiden

Het is belangrijk om de eerste gezamenlijke bijeenkomst tot in de puntjes voor te bereiden. Jouw voorbereiding zal het succes van de bijeenkomst - en van de vervolgstappen die eruit voort komen - voor een belangrijk deel bepalen. De voorgesprekken met degenen die je voor de bijeenkomst uitnodigt, spelen bij die

voorbereiding een grote rol. Neem de verhalen goed in je op en bedenk alvast in grote lijnen wie je wanneer en waarover straks het woord geeft

De eerste die aan het woord komt, zal de toon zetten. Het beste kun je eerst iemand het woord geven die vanuit de praktijk het probleem goed kent en die dat probleem duidelijk kan verwoorden, die er een scherpe analyse van kan geven.

Vervolgens laat je iemand met een 'good practice' aan het woord, iemand die op kleine schaal een oplossing voor het probleem heeft gevonden die werkt en die zij ook in de praktijk brengt.

Goede constructieve voorbeelden werken enthousiasmerend en bieden hoop. Iedereen die rond de tafel zit, doet iets voor de doelgroep. Wanneer zij elkaars verhalen herkennen, werkt dat stimulerend voor verdere samenwerking en uitwisseling.

Het uiteindelijke doel van een eerste bijeenkomst is om de intenties en ambities om te zetten in concrete gezamenlijke actie.

Hans Krikke vraagt Bert de Ruiter van Stichting Kantara wat zijn agenda is.



Op basis van gedeelde belangen vormen van ad-hoc samenwerking realiseren

Tussen de bijeenkomsten: contact warmhouden

De volgende bijeenkomsten moeten dus wéér een succes worden en wéér goed bezocht. Bovendien moet er een concreet vervolg aan worden gegeven in de vorm van een uitvoerbaar actieplan. Tussen 'nu en dan' kan het elan en het enthousiasme van de eerste keer gemakkelijk wegzakken bij de deelnemers. Zij stoppen immers al hun tijd en energie in hun initiatieven en zijn overbelast. Hoe hou je ze bij de les?

Ten eerste maak je een verslag van de bijeenkomst en je stuurt dat naar iedereen, samen met een adressenlijst. Zo maak je het mensen al mogelijk om onderling contact te houden. Je kunt ook voor je initiatief een Facebook account aanmaken en mensen stimuleren daarmee te 'linken'. Verder mail of bel je vooral met die mensen van wie je verwacht dat ze een leidende rol kunnen spelen.

Je moet nu al weten, na de eerste bijeenkomst, wie de drive heeft én de mogelijkheden om die in daden om te zetten.

Welke mensen die aanwezig waren, kunnen hun ambities ook waarmaken en wie heeft daarbij ondersteuning nodig? Je moet je van tevoren al een voorstelling maken hoe het vervolggelsgesprek zal verlopen en wat de uitkomst kan zijn. Alleen dan kun je de volgende bespreking echt sturen, terwijl je ondertussen de inbreng van iedereen maximaal tot zijn recht laat komen.

Jouw 'invisible hand' blijft van wezenlijk belang in het hele proces.

Wanneer je tijdens de bijeenkomst hebt gemerkt dat mensen onzeker zijn of ze wel iets kunnen bijdragen, ga je tussen-door eens bij ze langs om ze te bemoedigen.

Sommige mensen kunnen een verborgen agenda hebben en willen zelf gaan scoren met het nieuwe initiatief. Er is immers een voortdurende strijd om het bestaan gaande en dat gaat soms ten koste van elkaar. Daar moet je goed zicht op houden door veel contact met de mensen te hebben en ook hun 'kelders' te kennen. Alleen als je je er bewust van bent kun je op tijd ingrijpen. Het helpt meestal om kort voor de bijeenkomst belangrijke mensen nog even te bellen en ze te zeggen hoe doorslaggevend hun aanwezigheid voor het welslagen van het initiatief is. Ze zullen dan gemotiveerder zijn om te komen.

Projectplan ontwikkelen

Tijdens een reeks bijeenkomsten ontwikkel je, samen met de groep mensen die je hebt gemobiliseerd, een projectplan om hun ideeën, hun plannen voor een goed initiatief te helpen realiseren.

Zij komen met de inhoud, zij kennen de context, zij voelen vanuit hun doelgroep een bepaalde behoefte. Jij helpt hen deze te verwerklijken

In dit proces moet je aan de ene kant zoveel mogelijk verantwoordelijkheden bij henzelf neerleggen, en aan de andere kant zelf strak de regie in handen houden. Het ontwikkelen van een projectplan kan, al naar gelang de complexiteit van het initiatief dat jullie gezamenlijk van de grond willen tillen, enige weken tot enige maanden duren. Je kunt het proces bespoedigen door een ingekorte, op maat te ontwikkelen cursus 'Van Idee naar Project' aan je groep aan te bieden, die je bijvoorbeeld in een weekend plant. Het doel van dat weekend is dan het gezamenlijk afronden van het projectplan. Of je kunt het plan langzaam laten rijpen en groeien gedurende een wat langere periode, waarbij je periodiek samenkomt. Het is belangrijk steeds samen met de deelnemers duidelijke, realistische doelen voor de vervolgbijeenkomst vast te stellen en de voortgang goed te bewaken.

De groep zal zich in deze periode uitkristalliseren: sommige mensen zullen niet in staat meer zijn om input te leveren en vallen uit, anderen zullen een voortrekkersrol op zich kunnen nemen. Het is niet erg dat sommige mensen wegval-len. Wellicht zullen ze in een later stadium, als het project is geconcretiseerd, weer een rol kunnen vervullen als ze gevraagd worden. Of je komt ze tegen in het kader van andere initiatieven.

Geld aanvragen, fondsen en lokale politiek bij je initiatief betrekken

Als het plan dat jullie samen willen verwerklijken ver genoeg is uitgewerkt, is het tijd om fondsen en de lokale overheid te interesseren voor het initiatief. Meestal kun je de plannen alleen verwezenlijken met geld van buitenaf.

Hoe beter je kunt aantonen dat het project direct aan de doelgroep ten goede komt en vanuit de doelgroep is ontstaan, hoe meer kans je maakt bij fondsen.

Twee dingen zijn vooral belangrijk: dat je kunt aantonen dat het project kans van slagen heeft en dat het in een acute behoefte voorziet. Betrek fondsen en de overheid al bij je plan nog vóór je bij hen geld gaat aanvragen. Informeer ze over je initiatief, vertel hoe uniek het is dat deze organisaties samenwerken bij het ontwikkelen ervan, nodig ze uit voor bijvoorbeeld een rondrit langs de verschillende organisaties. Over communicatie met fondsen lees je meer in deel 3 van dit boek, 'Van Idee naar Project'.

Meidennetwerk Amsterdam West/
Nieuw West, 2010



Van ad-hoc samenwerking naar duurzame contacten

Het mooiste is, wanneer een gezamenlijk ontwikkeld project kan voortbestaan op een dusdanige wijze dat mensen afkomstig uit verschillende organisaties er duurzaam in samenwerken. Dat kan alleen op een succesvolle manier onder een aantal voorwaarden:

- Succesvolle projecten worden door SW-SL deskundig gemanaged. Niets wordt aan het toeval overgelaten, aan alle details wordt gedacht. Hierdoor versterkt het vertrouwen van de betrokkenen.
- Succesvolle projecten worden per fase geëvalueerd en er worden steeds vervolgstappen vastgesteld en gezet. De resultaten worden steeds teruggekoppeld.
- Succesvolle projecten hebben iemand die het voortouw neemt, die het project trekt, die de deelnemers blijft enthousiasmeren, die de vaart erin houdt.
- Verzelfstandiging kan alleen succesvol zijn als er in de vervolgfase mensen bij het project betrokken zijn die in staat zijn om de hierboven genoemde randvoorwaarden te creëren.

Is dat niet het geval, dan stagneert of mislukt het project. Door de overbelasting van de mensen met wie wordt samengewerkt is een betrokken en capabele projectleider voor elk verzelfstandigd project een vereiste. Het belang van een dergelijke 'trekker' kan niet overschat worden. Wanneer er bij de betrokken vrijwilligersorganisaties niemand is die tot een dergelijke taak in staat is, is het belangrijk om voor zo iemand financiering te regelen of eventueel aansluiting te vinden bij een reguliere overheids- of welzijnsinstantie.



Conferentie Amsterdam Zuidoost

De praktijk: drie casussen

Een casus die goed verloopt: 'Meisjes in de knel'

In deze casus worden vooral stap 3 (In kaart brengen wat verschillende organisaties bindt) en stap 4 (Op basis van gedeelde belangen vormen van ad-hoc samenwerking realiseren) van de bindingsladder geïllustreerd.

Een urgent probleem dat verschillende organisaties met elkaar gemeen hebben

Van verschillende kanten ving SW-SL geluiden op dat er in West en Nieuw-West behoefte is aan meer opvang voor meisjes en jonge vrouwen.

Om verschillende redenen blijken meisjes in grote problemen te komen. Psychosociale problemen, ongewenste zwangerschap of huiselijk geweld kunnen er de oorzaak van zijn dat meisjes het thuis niet langer uithouden. Op dit moment is er geen plek waar ze naar toe kunnen. Als ze van huis weg lopen, gaan ze logeren bij een vriendin of bij een vriend. Dat kan verlichting geven, maar het kan ook een opstapje zijn naar nog meer problemen.

SW-SL stelt aan verschillende vrijwilligers en professionals voor te brainstormen over de vraag wat de problemen inhouden, hoe groot de problemen zijn en hoe de meisjes waar het om gaat beter geholpen kunnen worden.

SW-SL ving tijdens gesprekken bij verschillende zelforganisaties, die elkaar niet kenden, signalen op dat er een tussenvoorziening zou moeten komen voor meisjes en jonge vrouwen in Amsterdam West en Nieuw-West, om dure en riskante hulpverlening te voorkomen:

een time-out voorziening waarbij de jonge vrouwen 'uit logeren' kunnen op een veilige plek, een vertrouwde omgeving. In de tussentijd kan de huiselijke vrede herstellen en kan op het thuisfront orde op zaken gesteld worden. Op dit moment bestaat alleen in Amsterdam Noord een dergelijk opvanghuis, namelijk het Leefkringhuis.

Er zijn wel een aantal stichtingen actief die ruimte bieden voor meisjes en jonge vrouwen. Zij organiseren ontmoetings- en ontspanningsactiviteiten, bieden ondersteuning en geven voorlichting.

De vragen die in de voorbereidende gesprekken zijn gesteld aan de genodigden voor de brainstormbijeenkomst: Hoe kunnen deze initiatieven ondersteund worden en zijn er wellicht meer van dergelijke plaatsten nodig? Kunnen ook de 'lastige gevallen' hier terecht, of is daarvoor een nieuw initiatief nodig?

Verder is er de vraag of de reguliere hulpverlening voldoende bereikbaar is voor de jonge vrouwen om wie het gaat. Waar kunnen zij terecht en vinden zij daar voldoende steun? Als meisjes worden doorverwezen naar hulpverleners, worden ze dan adequaat geholpen? Hoe zou hier verbetering in kunnen komen?

Dat was ongeveer de inhoud van de voorbesprekingen. Tijdens die gesprekken kwamen de verhalen al los. Vooral bij Fatima, die bij een 'achter de voordeur' project werkt en in het kader daarvan bij gezinnen thuis komt. Zij komt daar ellende en verborgen leed tegen bij meisjes. Ook Saïd, een charismatische

en in heel Amsterdam bekende sleutelfiguur die zowel in de Marokkaanse als in de Nederlandse gemeenschap goed bekend staat, geeft in het voorgesprek al veel voorbeelden van wat hij op straat aan ellende aantreft onder ontheemde meisjes, die bijvoorbeeld onder invloed van loverboys zijn gekomen.

Naar aanleiding van deze voorbesprekingen besluit de SW-SL medewerker die de eerste bijeenkomst gaat leiden, dat Fatima als eerste uitgebreid aan het woord zal komen om de problematiek goed uit de doeken te doen. Verder besluit hij dat de bijeenkomst plaats zal vinden in de ruimte van de organisatie waar Saïd leiding aan geeft. Saïd is een bekende Amsterdammer, die iedereen in elk geval van naam kent omdat zijn initiatieven vaak in de media worden toegelicht. Hij is zo iemand met een bijna onaanastbare status, wiens naam alleen al ervoor kan zorgen dat de genodigden ook daadwerkelijk komen.

Paul Scheerder is uitgenodigd om iets te vertellen over een 'good practice'. Paul is directeur van het Leefkringhuis, het met vele prijzen bekroonde initiatief dat als voorbeeld dient voor het in Amsterdam op te zetten 'logeerhuis' voor meisjes.

Voor de bijeenkomst wordt een korte notitie over het probleem naar alle genodigden gemaaild. Deze notitie is een synthese van de uitkomsten van de voorgesprekken. De notitie is zo geschreven dat iedereen de geschetste problematiek kan herkennen.

Locatie, datum en tijdstip van de bijeenkomst zijn duidelijk in de mail vermeld, evenals het doel van de bijeenkomst.

De eerste bijeenkomst: de urgentie is groot

De tactiek om de mensen echt te laten komen blijkt geslaagd: er zijn zelfs meer mensen gekomen dan alleen zij die uitgenodigd waren. Verscheidene genodigden hebben nog iemand meegenomen. De zaal, waarin de bijeenkomst plaatsvindt, komt stoelen tekort. Uit het voorstelrondje blijkt dat de meerderheid van de aanwezigen bestaat uit vertegenwoordigers van vrijwilligersorganisaties, maar dat ook een aantal professionals zijn gekomen. Fatima krijgt als eerste het woord. Zij vertelt een aantal zeer schokkende verhalen, waarin meisjes de dupe zijn.

Door de islamitische obsessie met de maagdelijkheid van meisjes worden deze thuis zeer kort gehouden. Zij staan onder voortdurende controle. Elke verdenking van overtreding kan een smet veroorzaken op de - door de vader te verdedigen - eer van het gezin. Een meisje dat uit een gezin afkomstig is waar huiselijk geweld plaatsvindt, durft daar niet mee naar buiten te komen. Wanneer zij uit huis geplaatst zou worden, hetgeen normaliter de praktijk is in dit soort gevallen, zouden haar mannelijke familieleden niet meer kunnen instaan voor haar maagdelijkheid. Dat zou de positie van het meisje, dat deel uitmaakt van de groepscultuur, onmogelijk of in elk geval zeer moeilijk maken in haar familie. Haar ouders willen dan ook niet dat zij uit huis wordt geplaatst, maar tegelijkertijd lijdt ze

natuurlijk enorm onder het geweld.

Fatima vertelt van een meisje dat door haar eigen moeder naar haar toe werd gebracht. De moeder zei: mijn dochter moet ergens worden ondergebracht, ze moet even het huis uit, want thuis wordt ze in elkaar geslagen. Fatima zocht een plek voor het meisje, maar er was alleen een plaats in een crisiscentrum, waar ook drugsverslaafden en mensen die psychisch in de war zijn verblijven. Het meisje vond het daar zo vreselijk dat ze weg is gelopen. Nu is ze verdwenen in een crimineel circuit, terwijl ze alleen maar even een veilige plek nodig had.

Meisjes die thuis problemen hebben kunnen geen kant op. Er is geen tijdelijke opvang waar ze veilig even op adem kunnen komen, terwijl de hulpverlening intussen de toestand van het gezin aanpakt bijvoorbeeld met hulp van een imam als tussenpersoon. De moeilijkheid van deze meisjes is dat ze ook niet bij familie kunnen worden ondergebracht. Het geweld is namelijk een schande, een taboe, waar ook de directe familie niets van mag weten. Dit in verband met de eer en goede naam van het gezin.

Blijvende uithuisplaatsing is in islamitische kringen ongewenst, vanwege de groepscultuur, de hechte familiebanden en de maagdelijkheidscultus. Een 'ideale' situatie zou zijn dat het meisje tijdelijk veilig op een betrouwbare plek, liefst door vader goedgekeurd, kan verblijven, terwijl intussen aan het gezin wordt gewerkt. Daarvoor zou er in Amsterdam West een 'time-out huis' moeten komen, in analogie met het Leefkringhuis in Amsterdam Noord, waar men op deze manier werkt met zeer positieve resultaten.

Na het schokkende en heldere betoog van Fatima komt Saïd aan het woord. Hij bevestigt wat Fatima zegt: het is een taboe

voor de vader om over problemen met zijn dochter te praten. Meestal dringen bemiddelaars ook moeilijk tot de vaders door. Saïd ziet soms 's nachts meisjes op straat rondlopen en hij weet niet goed wat hij ermee aan moet, hij weet niet naar wie hij ze toe zou kunnen brengen, waar ze veilig zijn. De politie kan niets voor ze doen, behalve ze weer naar huis brengen, waar nu juist de problemen zijn. Er is geen geschikte crisisopvang voor deze meisjes.

Meisjes die met loverboys in aanraking komen, gestopt worden met drugs en drank, daar zijn er veel van in Amsterdam West. Het is een onzichtbare groep. Die meisjes moet je een tijdje uit Amsterdam weghalen en bijvoorbeeld op een logeerberoerderij met intensieve therapie op de Veluwe plaatsen. Hij onderschrijft het 'ideaalbeeld' van Fatima, voegt daaraan toe dat er ook meer aan preventie zou moeten worden gedaan en dat er meer plekken in West moeten komen waar meisjes met hulpvragen naartoe kunnen gaan.

Paul Scheerder herkent de verhalen van Fatima en Saïd. Hij zegt ook dat meisjes die in bestaande opvanghuizen terecht komen, afgeschreven kunnen worden. Mede door de extreme repressie thuis, gaan ze dan meteen het verkeerde pad op. Ze slaan compleet door naar de andere kant. De opvanghuizen zijn helemaal niet op de hoogte van hoe het werkt in de islamitische cultuur. De hulpverlening zal dat niet graag toegeven, want ze krijgen geld voor iedereen die ze opvangen. Maar hij verwijst meisjes nooit door naar dit soort instanties. Met zijn Leefkringhuis biedt hij kinderen en jongeren, die even thuis weg moeten omdat er een probleem is, een veilig thuis. Er is veel gedaan om een vertrouwensband met de ouders op te bouwen. Meisjes van 16 jaar mogen twee keer per week tot half 9 weg naar bijvoorbeeld een vriendin. De ouders

brengen hun dochters met een gerust hart naar het Leefkringhuis, ze weten dat ze ze als maagd terugkrijgen.

Scheerder vertelt uitgebreid over de laagdrempeligheid van het huis en de manier waarop hij het vertrouwen van de ouders wint. Hij helpt de huiselijke vrede te herstellen. Het huis is een privé-initiatief van hemzelf.

Voor de aanwezigen zijn de verhalen van Fatima en Saïd heel herkenbaar, en het Leefkringhuis wordt gezien als een ideaal, in West na te streven, een voorbeeld van hoe het zou moeten.

Vrijwilligersorganisaties met vergelijkbaar doel vinden elkaar

Er zijn bij de bespreking ook een aantal vrouwen aanwezig die werken bij vrijwilligersinitiatieven die speciaal voor islamitische meisjes zijn opgezet. Deze initiatieven zijn laagdrempelig en in eerste instantie bedoeld om de meisjes een veilige, vertrouwde omgeving te bieden waar ze elkaar kunnen ontmoeten en waar ze gezellig activiteiten kunnen ontplooiën. De meisjes die hier komen, hebben vaak zware problemen, die na verloop van tijd naar boven komen. De initiatiefneemsters, die dit ook maar allemaal in hun vrije tijd organiseren, weten niet goed waar ze met die meisjes naartoe kunnen voor hulp. Veel aanwezigen vertellen verhalen over kwetsbare meisjes die zich nu nog staande houden, maar die bijvoorbeeld lijden onder fysiek geweld van schizofrene broers. Of die ze in huis genomen hebben en die uiteindelijk toch verder afzakten, zonder dat ze er grip op kregen. Velen voelen zich machteloos en zoeken naar handvatten om de meisjes beter bij te kunnen staan.



Na afloop van de bijeenkomst worden twee vervolggroepen gevormd: de ene groep gaat het idee van een 'time-out huis' verder uitwerken, de andere groep gaat na hoe de bestaande initiatieven versterkt kunnen worden, zodat zij meisjes in nood beter kunnen helpen. Alle aanwezigen melden zich bij één van de twee groepen aan. Besloten wordt om over een maand weer bij elkaar te komen, nadat de subgroepen elk een actieplan hebben bedacht.

Na afloop van de bijeenkomst wordt nog druk nagepraat, velen kenden elkaar voor deze bespreking niet en men is erg geïnteresseerd in elkaars achtergronden en activiteiten.

De vervolgbijeenkomst: nauwe samenwerken bij het te lijf gaan van problemen

Er zijn vijf organisaties vertegenwoordigd bij de werkgroep die het ondersteunen van de bestaande initiatieven voor zijn rekening gaat nemen. De

Bij Stichting Vangnet op bezoek, 2010.

aanwezigen krijgen de volgende vragen voorgelegd: 'Wat is er nu voor jonge vrouwen? Wat is nodig om dat te versterken? Wat ontbreekt er en wat kunnen wij doen om dat voor elkaar te krijgen?' Wat er nu is, dat zijn laagdrempelige huiskamerprojecten voor meisjes en jonge vrouwen van veertien tot dertig jaar, met vrijetijdsactiviteiten, waar ook aan empowerment wordt gewerkt en waar een grote bereidheid is om elkaar te helpen en te ondersteunen. Eén van de organisaties (Stichting 'B') mist de mogelijkheid om professionele hulp te bieden. Ze zouden iemand erbij willen hebben met een achtergrond in bijvoorbeeld de psychiatrie.

'We wilden niet per se dat ze met hun problemen kwamen, dat was niet ons eerste doel, we wilden gewoon gezelligheid. Maar die problemen komen nu naar boven en daar moeten we iets mee doen'. Persoonlijk kunnen ze niets doen, ze hebben geen hulpverleningsachtergrond.

De vraag komt nu naar boven of er überhaupt wel een geschikte vorm van hulpverlening voor deze meisjes bestaat. Dit is een moeilijk punt. Hulpverlening moet persoonlijk zijn, gebaseerd op vertrouwen en met kennis van de culturele en religieuze achtergrond, anders werkt het niet. Uiteindelijk wordt de conclusie getrokken dat er óf een maatschappelijk werkster nodig is met een islamitische achtergrond óf dat er veel persoonlijke contacten moeten worden gelegd met de professionele hulpverlening.

Ook bij Stichting 'V' komen meisjes met problemen. Daar wordt een soort groepstherapie met psychologische kaarten gegeven en dat maakt heel veel los bij de meisjes. Maar het is niet genoeg. Ook 'V' heeft behoefte aan specifieke, op de situatie van de meisjes toegesneden, hulpverlening. De meisjes lijden onder een complexe belasting waar veel professionals niet goed raad

mee weten. Daar is iedereen het over eens. Naast de belaste doelgroep zijn er ook andere issues: 'B' heeft geen geld om dit jaar activiteiten te organiseren, ze moeten nog fondsen werven maar daar is geen tijd voor; 'V' heeft gebrek aan capabele en stabiele vrijwilligers, er is veel verloop. Er zou intervisie voor de vrijwilligers moeten komen, zodat ze sterker in hun schoenen staan. Besloten wordt tot een gezamenlijke vrijwilligerswervingsactie. Verder gaat SW-SL een stoomcursus 'Van Idee naar Project' organiseren speciaal voor deze groep meidenorganisaties. Er wordt ook in kaart gebracht welke vrijwilligersorganisaties in Amsterdam Nieuw-West zich nog meer op deze doelgroep richten, zij zullen ook voor de wervingsactie en de cursus benaderd worden. Verder zal SW-SL de organisaties aan meer contacten bij de reguliere hulpverlening helpen.

Over een paar weken wordt een gezamenlijk uitstapje georganiseerd langs alle meiden-initiatieven in West. Twee van de aanwezige organisaties leveren hiervoor een busje. Een andere stichting zorgt voor de coördinatie van deze dag. Zo leert men elkaar en elkaars initiatieven beter kennen. Goed voor de onderlinge contacten.

De wil tot nauwere samenwerking is nadrukkelijk aanwezig. Aan het einde van de bijeenkomst wordt bekeken op welke concrete manieren men elkaar nu al zou kunnen ondersteunen. De één heeft een ruimte nodig, de ander heeft een paar dagen ruimte over. De één wil meteen in actie komen en heeft een juridische achtergrond, de ander kan nog wel een bestuurslid gebruiken.

Alle plannen die uit deze bijeenkomst voortkomen, leiden tot concrete acties waardoor zowel de individuele initiatieven als de onderlinge samenwerking erop vooruit gaan. Het is aan SW-SL om dit proces verder nauwellettend te blijven monitoren, want ook al is het elan groot, de organisaties zijn nog steeds kwetsbaar.

Uit deze casus blijkt dat noch de Nederlandse samenleving, noch de allochtone zelforganisaties, raad weten met bepaalde specifieke problemen die de migratie-context met zich meebrengt. Het is de kunst om het inzicht in deze context, dat bij de zelforganisaties aanwezig is, te helpen vertalen in een concreet actieplan dat gerichte oplossingen biedt voor deze problemen en waarin 'the best of both worlds' samenkomen.

Nodig is:

- expertise bundelen + delen = innoveren;
- ondersteuning van projectontwikkeling bij de aangesloten organisaties;
- presentatie van projecten aan fondsen;
- andere organisaties bij het netwerk betrekken;
- versterken en tegelijkertijd uitbreiden;
- actieradius vergroten en meer commitment voor een 'time-out huis'.

Romi Felter, vertrouwenspersoon Amsterdam Zuidoost, 2010.

Een casus die lange tijd goed verloopt, maar vervolgens verzandt: mannen 50+

In deze casus wordt de tweede fase van de bindingsladder geïllustreerd: het ondersteunen van individuele organisaties... en hoe dat kan leiden tot fase 3 en 4: gemeenschappelijke actie... en hoe vervolgens succes weer in het tegendeel kan omslaan

Een willekeurige vrijwilligersorganisatie van Marokkaanse mannen, laten we deze organisatie Y noemen. Bij de achterban vinden we mannen met nauwelijks of geen contact met de Nederlandse samenleving, veelal analfabeet en levend in armoede. Ze zijn wel bezig binnen hun organisatie, maar eigenlijk geloven ze er niet meer zo in. Er is veel sluimerende verbittering. De activiteiten die ze organiseren hebben een hap-snap karakter. Het programma is niet planmatig opgezet, er zit geen structuur in, het is niet financieel onderbouwd en niet gericht op emancipatie of integratie. Ze komen bij elkaar voor de gezelligheid en om elkaar overeind te houden. Ze 'houden elkaar vast in klaaggedrag'. Voor een grote groep mannen is de organisatie toch onontbeerlijk, want zonder Y zouden ze geïsoleerd zijn en het risico lopen door te slaan of in te storten, met alle gevolgen van dien. SW-SL medewerker Gertjan lukte het een ingang tot de organisatie te vinden. Hij begon heel voorzichtig, met theedrinken op de open avonden die de organisatie hield. Een soort huiskamerbijeenkomsten. Hij ging daar gewoon tussen de mannen zitten en maakte een praatje met ze.

Gertjan: 'Je moet de tijd nemen en je aanpassen aan een gesprekswijze die je niet gewend bent. En toch geïnteresseerd blijven, aandachtig luisteren naar de levensverhalen. Je hoort veel frustraties en slachtoffergedrag.'

Hier is een echte presentie-aanpak op zijn plaats. Aanwezig zijn en proberen jezelf verstaanbaar te maken. Als je niet de bereidheid hebt om ervoor te zorgen dat zij jou begrijpen en vertrouwen, kun je niets bereiken bij deze groep. Je praat over voetbal, de koning van Marokko, de stadsdeelvoorzitter... kijk wat die mannen bezighoudt. Een aantal maanden lang ben je de enige niet-Marokkaan die daar komt. Tot je als het ware tot het interieur gaat behoren. De tijdsinvestering valt mee: je zit er een half uur, een uur. Als je maar op gezette tijden aanwezig bent. Je hoort soms nuttige informatie, bijvoorbeeld over een iftar-maaltijd drie straten verderop. Zo kun je laten zien dat je ook in contact bent met andere organisaties en dat dat nuttig voor hen kan zijn. Je kunt met hen praten over hoe ze de ramadan invulling geven of ze dan ook stoppen met roken... je kunt laten merken dat je iets van de Islam afweet.

Langzamerhand win je zo het vertrouwen en als dat lukt, kun je voorstellen om bijvoorbeeld een serie gesprekken rond bepaalde thema's te organiseren.

Zo ontstond bij organisatie Y de zogenaamde 'maandagavond-gesprekken'. Eerst kwam er alleen een handjevol mannen op af, maar na een paar maanden

zaten er tegen de honderd mannen. Gertjan nodigde enkele juristen uit om aan de mannen voorlichting over bepaalde onderwerpen te geven. Dat maakte een diepe indruk. Dat er van buitenaf Nederlandse experts, met een zeer hoge status, vrijwillig met Marokkaanse analfabeten komen praten. Daardoor bouw je steeds verder het vertrouwen op. En zo ontstaat er dan een platform waarbinnen allerlei onderwerpen besproken kunnen worden waarop traditioneel een taboe rust. Maar dat kan alleen wanneer het vertrouwen is gewonnen, wanneer je tot de 'ingroup' bent gaan behoren. En dat kost veel tijd en volharding.

Gezamenlijk met het bestuur zijn er een aantal thema's bedacht die op de maandagavonden besproken worden. De bestuursleden hebben deze thema's zelf aangedragen, ondanks het feit dat het hele gevoelige onderwerpen zijn: huiselijk geweld, de rol van vader en echtgenoot in het gezin, opvoeding...

Er zit in deze groep dus uiteindelijk toch een potentie tot emancipatie. Daar moet je in durven investeren, tegen de tijdgeest in. De moeilijke, eigenlijk onbespreekbare onderwerpen kwamen naar boven, werden bespreekbaar omdat Gertjan erin was geslaagd het vertrouwen te winnen. Er is bijvoorbeeld over kindermishandeling gepraat en over verslaving.

Steeds kwamen experts naar de organisatie toe om informatie over te dragen en om de mannen uit te dagen om op hun persoonlijke opvattingen en handelen te reflecteren.



Rond verslaving bleken verschrikkelijke problemen in de gezinnen te bestaan, die worden weggemoffeld en voor de buitenwereld verborgen. Er hebben vijf bijeenkomsten over verslaving plaatsgevonden. Deze werden begeleid door iemand die de taal spreekt en die bereid was tot het hele 'langzame werken' dat bij deze groep onontbeerlijk is: een Marokkaanse preventiemedewerker van Jellinek. Er werd gezorgd voor extra begeleiding, omdat er veel emoties los kunnen komen bij dit soort onderwerpen die in de taboesfeer liggen. Deze informatiebijeenkomsten hebben ertoe geleid dat uiteindelijk een tiental gezinnen zich bij de Jellinek heeft aangemeld. Het onderkennen en bespreekbaar maken van het probleem heeft dus tot hele concrete resultaten geleid: een doelgroep die voor de reguliere zorginstellingen onzichtbaar was, is door deze aanpak uiteindelijk toch bereikt.

Hoe het mis ging

Gertjan kon na een tijdje wegens tijdgebrek niet meer bij de mannen van 'Y' langsgaan. Hij liet de begeleiding van het maandagavondprogramma over aan drie vrouwen, werkzaam binnen het SW-SL programma: een autochtone Nederlandse medewerkster en twee allochtone vrijwilligsters van een door SW-SL ondersteunde organisatie. De mannen lieten aanvankelijk niet merken dat ze dat erg vonden, maar langzamerhand werden ze steeds openlijker ontevreden. Tijdens een bijeenkomst waarop autochtone vrouw een historisch overzicht van de Marokkaanse migratie wilde geven ging het mis. De vrijwilligsters reflecteren achteraf:

'Ze wilde het met de mannen hebben over hun vrijetijdsbesteding tijdens de jaren zestig en zeventig. Volgens ons was ze ervan uitgegaan dat de mannen wel al vrijer zouden praten omdat het de tweede bijeenkomst was, maar wij hadden meteen het idee dat dit niet goed zou komen. Toen ze het onderwerp aanroerde zagen we ze helemaal dichtklappen. Ze waren onthutst. Achteraf kwamen de mannen naar ons toe om te zeggen dat ze het raar vonden dat de voorlichting over seks ging. Toen waren we wel even bang dat we het vertrouwen van de mannen zouden kwijtraken.'

Ze wilde ook haar fotoalbum meenemen en de mannen uitnodigen om hetzelfde te doen. Wij snappen dat ze dit een leuk idee vindt, maar in onze cultuur is het niet de gewoonte om jezelf op die manier bloot te geven aan een ander. Het is dan toch belangrijk dat je je ideeën overlegt met iemand die de doelgroep goed kent, anders werkt wat je doet gewoon niet. En als je dingen wilt bespreken die taboe zijn, dan moet je ervoor zorgen dat er genoeg vertrouwen is opgebouwd. Sommige onderwerpen kunnen beter besproken worden door mannen onder elkaar. In het geval van de bijeenkomst waar er over seks gesproken werd was er onvoldoende vertrouwen opgebouwd en de mannen zouden al zeker niet over dit onderwerp praten met vrouwen in de buurt. Wij kunnen als vrouwen wel vertrouwen opbouwen, maar onderwerpen als seks blijven altijd taboe.'

De SW-SL medewerkster zelf was ook niet tevreden over hoe haar werk met de mannenorganisatie verliep: 'Het is wel leuk dat ik daar thema-avonden kom geven, maar ik zie er verder niet zoveel gebeuren, de dynamiek is ver te zoeken. Ik kan voorlichtingsavonden organiseren en de buurtregisseur uitnodigen om te komen praten, maar ik heb het gevoel dat ik verder niet veel kan bijdragen omdat ik een vrouw ben. Daarom beginnen die mannen ook te morren, omdat Gertjan niet meer komt en ze met een stel vrouwen zijn opgescheept'. Conclusies die uit deze casus getrokken kunnen worden: het werken binnen een multi-culturele context blijft gevoelig. Het is voor vrouwen niet vanzelfsprekend dezelfde vertrouwensband als een mannelijke collega op te kunnen bouwen met mannen afkomstig uit Mediterrane culturen. Natuurlijk kun je wel een heel eind komen door de tijd te nemen om de culturele codes te begrijpen, vanzelfsprekendheden vanuit je eigen cultuur los te laten en geduld te hebben.

Een casus nog in volle ontwikkeling: de 'time-out groep' voor Marokkaanse vrouwen met de zorg voor een verslaafd familielid

SW-SL hielp bij de totstandkoming en de begeleiding van een 'time-out groep': een groep waarin Marokkaanse vrouwen bij elkaar komen die de zorg hebben voor een verslaafd gezinslid. In sommige gevallen gaat de verslaving gepaard met psychoses, in andere gevallen gaat de verslaving samen met fysiek geweld.

Gemeenschappelijk in de verhalen is het sociaal isolement waarin de vrouwen verkeren. Vaak kunnen ze met niemand over hun problemen praten. Het doel van deze 'time-out-groep' is om de vrouwen te ondersteunen in hun eigen kracht. De vrouwen zijn niet gewend om tijd voor zichzelf te nemen en dreigen zichzelf te verwaarlozen, waardoor de situatie voor het hele gezin nog slechter wordt. Het doel van de groep is de vrouwen te laten ervaren dat ze niet de enigen zijn die in deze situatie verkeren. Door de vrouwen bij elkaar te brengen krijgen ze de gelegenheid om ervaringen uit te wisselen en daarop te reflecteren. Ze kunnen elkaar, tips aan de hand doen en elkaar ondersteunen in het aangeven van grenzen, vooral grenzen ten opzichte van de verslaafde. De vrouwen ervaren deze groep als een steun in de rug en groeien in kracht en zelfvertrouwen.

In de Marokkaans-Nederlandse gemeenschap is het niet gewoon om 'verslaving' bespreekbaar te maken. Laat staan om hulp in te roepen. Op het onderwerp ligt een zwaar taboe. Overmatig gebruik of

verslaving worden ontkend, weggestopt of toegedekt. De ontkenning wordt niet zelden ingegeven door de angst om over de tong te gaan in de gemeenschap. Uit angst om de goede naam te verliezen, dekken de vrouwen het probleem en daarmee hun eigen zorgen toe en ontkennen het. Daarbij speelt schaamte een grote rol, maar niet alleen. Ook schuldgevoel speelt op de achtergrond mee. In veel vooral traditionele gezinnen worden de moeders verantwoordelijk gehouden voor het 'mislukken van de kinderen'. Gaat het niet goed met het kind of zelfs met de echtgenoot, dan heeft de vrouw gefaald.

Ook het geloof speelt een rol in het toedekken van de problemen. In meer traditionele gezinnen is het niet ongewoon de oorzaak van verslaafd gebruik en gedrag toe te schrijven aan het bovennatuurlijke: zwarte magie, het boze oog, djinns. Dat hindert het zoeken naar professionele hulpverlening aan de verslaafde en zijn directe omgeving. Een andere rol speelt 'Sabr', geduld. Het geduldig dragen van je lot is een belangrijk gebod in de islam. Vooral bij vrouwen zit het gebod tot 'Sabr' heel diep. Dat maakt het voor vrouwen nog weer moeilijker om hun problemen naar buiten te brengen. Het gegeven dat ze het niet meer kunnen dragen en niet genoeg 'Sabr' opbrengen verzwaart hun schuldgevoel.

De 'time-out-groep' is een activiteit van de Werkgroep Verslaving Slotervaart, geïnitieerd door SW-SL. De opzet van de 'time-out-groep' is dat de vrouwen het volgende krijgen aangereikt:

- informatie over verslaving, verslavende middelen en verslavingszorg;
- ondersteuning bij het vinden van hulpverlening;
- lotgenotencontact in de vorm van zelfhulp.

De groep is voor het eerst bijeen gekomen in juni 2010. Er zaten zo'n vijftien vrouwen rond te tafel. Vanuit Punt P, Mentrum/Jellinek, zijn vier voorlichtingsbijeenkomsten geleid over verslaving. SW-SL regelde dat deze voorlichting vanuit een professionele organisatie tot stand kon komen. De vragen van de vrouwen lagen vooral op praktisch niveau: hoe kan ik verslaving herkennen bij mijn kinderen? Hoe kan ik het gesprek aangaan met mijn verslaafde zoon/ broer/ echtgenoot? Het waren leerzame bijeenkomsten, waarbij de nadruk lag op voorlichting over verschillende soorten verslavede middelen en de effecten die ze hebben op gebruikers.

Na een aantal bijeenkomsten kwam het moment waarop de vrouwen hun verhalen met elkaar deelden. Voor sommige vrouwen was het voor het eerst dat zij hun verhaal vertelden aan anderen. Dit vergde voor de vrouwen veel moed en vertrouwen. In deze bijeenkomst hebben ongeveer acht vrouwen hun verhaal verteld, over mishandeling door een verslaafd gezinslid en over onderdrukking en bedrog door de mannen. Dit was zwaar. Met een bedrukt en verdrietig hart gingen ze allemaal naar huis. Achteraf bezien

was bijeenkomst toen niet goed afgerond. De begeleiding moest zich nader bezinnen op hoe je dat het beste kunt aanpakken.

Op de bijeenkomst die daarop volgde waren er maar twee of drie vrouwen. De meeste vrouwen waren niet teruggekomen. Er werd besloten om terug te kijken op wat de bijeenkomst daarvoor had teweeg gebracht. Dat werd inderdaad gedaan met de vrouwen die er waren: wat heb je gevoeld, beleefd nadat je je verhaal hebt verteld? De vrouwen hebben een enorme terugslag ervaren nadat ze hun verhaal hadden verteld. Ze voelden zich er erg schuldig over dat ze de problemen van het gezin naar buiten hadden gebracht. Een aantal vrouwen was ziek geworden: van hoofdpijn en spierpijn tot duizelingen op straat, van longontsteking tot flauwvallen op de loopband in het fitnesscentrum. Het vertellen van de verhalen had bij de vrouwen een stroom van herinneringen op gang gebracht. Ze waren daar helemaal niet blij mee. Hen was 'beloofd' dat het een opluchting zou zijn

om de verhalen naar buiten te brengen. Dat was bepaald niet het geval geweest. Eén van de vrouwen kwam met het voorname om dit keer helemaal niets te zeggen en gewoon haar mond te houden. Tijdens deze bijeenkomst werd voorlichting gegeven over hoe dit proces psychologisch in z'n werk gaat. Als je altijd gewend bent om je mond te houden over problemen en het uiten zo'n groot schuldgevoel genereert, dan ben je er nog helemaal op gericht om het gedrag van openlijk praten af te straffen. Het vraagt een heel proces om dat om te buigen, zodat je lichaam ook leert dat het geen straf krijgt na het praten maar dat het goed is en een opluchting geeft. Dat gevoel is er niet meteen na de eerste keer.

Het lastige bij deze 'time-out-groep' is dat de samenstelling van de groep van week tot week verschilt. Soms haakten er vrouwen af en soms schoven er opeens weer nieuwe vrouwen aan. Zo werd verschillende keren kennis gemaakt met

nieuwe vrouwen. Zij kregen uitgelegd wat het doel was van deze groep en ook werden ze uitgenodigd om hun verhaal te vertellen, waarna vaak ook weer een terugslag volgde. Deze fase van het groepsproces was erop gericht om de zelfhulpgroep echt van de grond te krijgen. Het doel van de groep werd verschillende keren uitgelegd en er werd geoefend met de manier van werken. Toen de vrouwen zelf een thema mochten kiezen kwam het gesprek op chronische ziekte en op welke voorzieningen je dan recht hebt. Er zijn ervaringen uitgewisseld en afspraken gemaakt over het zoeken naar informatie.

Ook hier is het weer experimenteren en zoeken naar de juiste vorm om deze vrouwen goed te ondersteunen in hun zware leven. Er zal op een gegeven moment een methodiek-beschrijving worden gemaakt met do's en don'ts bij deze doelgroep, zodat deze voorheen onbereikbare groep voortaan ook elders in Amsterdam en Nederland geholpen kan worden en ontlast.



Een kwestie van vertrouwen

Een relatief groot deel van de bewoners van achterstandswijken – allochtone en autochtone bewoners – hebben een slechte fysieke en psychische gezondheid en kampen vaak met inkomensproblemen en met problemen bij de opvoeding. Het gaat om doelgroepen die voor reguliere instanties voor zorg en welzijn vaak onbereikbaar zijn.

De toegang tot voorzieningen voor zorg en welzijn in achterstandswijken is niet optimaal. Dat heeft een tal van oorzaken, waaronder het gegeven dat bewoners liever niet met hun problemen te koop lopen. Dat geldt zeker voor allochtone bewoners, vanwege de angst voor roddel en achterklap, de cultuur van eer, schaamte en taboes. Men is ook vaak onbekend met het aanbod van zorg en welzijn.

Achterliggende oorzaken van de mismatch hebben ook te maken met de aanbodgerichte werkwijze van instellingen voor zorg en welzijn. Hulpvragers worden als het ware in de mal van het aanbod geperst. De cultureel gekleurde context waarin problemen, klachten en zorgen zich voordoen wordt niet begrepen – het aanbod sluit daar niet bij aan. Gevolg: de mensen voor wie de hulp eigenlijk bedoeld is, worden slecht bereikt. Het drop-out percentage en het aantal mensen dat na behandeling terugvalt zijn hoog. Dat het reguliere aanbod van zorg en welzijn niet matcht met de hulpbehoefte van bewoners van achterstandsbuurtten is een drama voor de hulpbehoevende, diens familie en voor de samenleving. Vaak wordt pas in acute crisissituaties hulp verleend en dat is dan zonder uitzondering dure hulp.

De problemen waar het voornamelijk om gaat:

- inkomensproblemen en schulden;
- psychosociale problemen;
- verslaving;
- opvoedingsproblemen gerelateerd aan het leven in twee culturen;
- huiselijk geweld.

Er is sprake van een opeenstapeling van problemen en bij veel gezinnen spelen alle hierboven genoemde probleemgebieden.

Er wordt in het huidige politieke klimaat in toenemende mate een beroep op de zogenoemde 'civil society' gedaan bij het aanpakken van maatschappelijke problemen. Door bezuinigingen bij professionele organisaties

komen meer taken bij vrijwilligersorganisaties te liggen. Het is, zeker bij de complexe problematiek in achterstandsbuurtten, dan wél zaak die vrijwilligers beter voor hun zware taken toe te rusten. Nu krijgen vrijwilligers al te vaak te maken met 'zorgwekkende zorgmijders', de zware gevallen die reguliere instellingen om allerlei redenen niet bereiken. De problemen waar deze 'zorgmijders' mee te kampen hebben en die zij in hun omgeving veroorzaken gaan de draagkracht van vrijwilligers te boven. In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe je een netwerk van vertrouwenspersonen kunt opbouwen, waarin aan deskundigheidsbevordering van deze 'onmisbare schakels' wordt gewerkt.

Vertrouwenspersonen springen in het gat dat bestaat tussen

(met name) allochtone hulpbehoevenden en reguliere zorginstellingen. Zij zijn actief aan de onderkant van de samenleving en soms de enigen die direct toegang hebben tot mensen die onder velerlei problemen gebukt gaan en zelf niet in staat zijn die aan te pakken.

Vertrouwenspersonen werken niet volgens rigide protocollen, maar hanteren een resultaatgerichte, pragmatische aanpak die aansluit bij de specifieke cultureel bepaalde context waarbinnen klachten zich voordoen. Hierbij zijn 'vertrouwen', 'het eigen verhaal laten vertellen' en 'ervaringsdeskundigheid' sleutelwoorden. Het doel is altijd de eigen kracht van de hulpvrager aan te spreken bij het hanteren van de problemen. Vertrouwenspersonen kunnen daarnaast een verbindende rol spelen tussen leefwereld en reguliere hulpverlening. Zij kunnen een belangrijke functie vervullen op het gebied van communicatie, informatieverstrekking, toeleiding, verwijzing en ondersteuning tijdens hulpverleningstrajecten. Met hun eigen deskundigheid en hun kennis van de cultureel gekleurde context waarbinnen klachten zich voordoen, vertegenwoordigen vertrouwenspersonen een meerwaarde die complementair is aan de professionele hulpverlening.

Een van de doelen van een *Netwerk Vertrouwenspersonen* is deze meerwaarde van vertrouwenspersonen te (laten) erkennen en hen als 'onmisbare schakel' in de zorgketen te integreren. ¹⁾

¹⁾ Deze passage is gedeeltelijk gebaseerd op de inleiding van de *'Methodiek Steunvrouwen'* van Marijke Verdonk (MKC/Mimosa, 2009).

Hoe zorg je ervoor dat zij, die vrijwillig anderen helpen, dat beter kunnen doen? Dat is de missie van een Netwerk Vertrouwenspersonen: het stimuleren van collectieve zelfredzaamheid van mensen aan de onderkant van de samenleving. Deelnemers aan een Netwerk Vertrouwenspersonen zijn individuele vrijwilligers met uiteenlopende achtergronden, die door SW-SL een compleet cursuspakket krijgen aangeboden zodat zij beter in staat zijn hun taak als vertrouwenspersoon uit te voeren.

'Vertrouwenspersonen zijn voor velen onmisbaar. Tegelijkertijd zijn vertrouwenspersonen vanwege hun informele positie kwetsbaar. Met de ondersteuning van een netwerk staan ze sterker en kunnen ze meer succes hebben. In het netwerk kunnen ze andere vertrouwenspersonen ontmoeten, ervaringen uitwisselen en elkaar versterken. Ook voorziet het netwerk in intervisie en coaching, en is het een knooppunt voor contacten met hulpverleningsinstellingen. Professionele hulpverleners kunnen met behulp van de signalen en nieuwe informatie van vertrouwenspersonen hun aanbod en werkwijze verbeteren.'

Wat is een vertrouwenspersoon?
Een vertrouwenspersoon is iemand die op informele basis een vertrouwenspositie inneemt in een gemeenschap en zich vanuit die positie vrijwillig inzet als 'intermediair' tussen gemeenschap en formele hulpverlening. Vertrouwenspersonen vervullen binnen hun eigen achterban een sleutelrol in het opvangen, begeleiden of verwijzen van mensen. Zij genieten vertrouwen en respect van hun achterban. Hun kennis van zowel de samenleving als de leefwereld van de hulpvrager, hun vertrouwenspositie, hun eigen ervaringen en de vele

contacten die ze hebben, maken hen geschikt voor dit werk. Vertrouwenspersonen hebben verschillende levensbeschouwelijke en etnische achtergronden, en ondernemen verschillende activiteiten voor hun achterban. Hun specifieke aanpak is gebaseerd op hun persoonlijke ontwikkeling, baan of opleiding of op hun levensbeschouwelijke overtuiging. Belangrijke functies van een vertrouwenspersoon in het *contact met de hulpvrager* zijn vroegsignalering, toeleiding, begeleiding tijdens een hulpverleningstraject en nazorg met als doel: zelfredzaamheid. De *sleutelpositie in de gemeenschap*, die een vertrouwenspersoon inneemt, maakt dat deze in staat is voorlichting en preventie voor de achterban te verzorgen en taboes bespreekbaar te maken. De Vertrouwenspersoon kan initiatieven ondernemen tot 'samen sterk groepen' en zelfhulpgroepen, met als doel het collectieve vermogen tot herstel van een gemeenschap te stimuleren. In het *contact met de reguliere hulpverlening* helpt de vertrouwenspersoon bij het bemiddelen van de specifieke context waarbinnen de hulpvraag zich voordoet werkt complementair met betrekking tot vroegsignalering en het voorkomen van uitval en terugval. Het doel is het verbeteren van de toegang en de kwaliteit van de hulpverlening.

Vertrouwenspersonen zijn - met nadruk - géén hulpverleners, maar informeren, leiden toe naar professionele zorg en helpen bij het vergroten van zelfredzaamheid.

Vertrouwenspersonen en informele zorgnetwerken
Vertrouwenspersonen maken vaak deel uit van een 'allochtonen informeel zorgnetwerk'. Hans Krikke onderscheidt vijf types informele zorgnetwerken:

- netwerken rond een sleutelpersoon;
- door vrijwilligers opgerichte en aangestuurde netwerken;
- semiprofessionele netwerken;
- professioneel aangestuurde netwerken;
- aan kerk en moskee verbonden zorgnetwerken.

Voor een uitgebreide toelichting op de verschillende types netwerken, zie de appendix. SW-SL gaat ervan uit dat een Netwerk Vertrouwenspersonen alleen 'vanuit de basis' kan worden opgezet en niet van bovenaf kan worden opgelegd. De deelnemers bij de door SW-SL geleide Netwerken Vertrouwenspersonen melden zich dan ook voornamelijk aan via persoonlijke contacten met de SW-SL-werkers in de wijken of via anderen die bij SW-SL bekend zijn. Meestal raakt SW-SL eerst betrokken bij de informele zorgnetwerken die in buurten actief zijn. Met mensen uit deze informele circuits, die vaak alleen een eigen, specifieke achterban 'bedienen', richt SW-SL een Netwerk Vertrouwenspersonen in, waar mensen met allerlei uiteenlopende achtergronden elkaar ontmoeten. Het inrichten van een dergelijk netwerk gebeurt dus altijd nadat via de 'bindingsladder' al allerlei contacten in wijken zijn gelegd.

2) 'De zorg voor allochtone groepen is een steeds nijpender maatschappelijk vraagstuk. Zo wijst het onderzoek van het SCP *'Gezondheid en welzijn van allochtone ouderen'* (2004) uit dat allochtone ouderen vaak maar een beperkt beroep doen op formele zorgvoorzieningen. Het SCP constateert dat migranten onderling veel informele hulp verlenen. De hierboven geciteerde passage is afkomstig van Lia de Laat en Pedé Saya, *'Handleiding netwerk migranten vertrouwenspersonen - Bindende factor tussen migranten en de hulpverlening'*, Alleato, juni 2009, p. 6-9.

3) Hans Krikke, *'Verkenkend onderzoek allochtone informele zorgnetwerken'* in opdracht van Dienst Wonen, Zorg en Samenleven, december 2009.

De functies van een vertrouwenspersoon

- klankbord;
- verhaal ordenen, hulpvraag helpen formuleren;
- advies;
- vroegsignalering;
- toeleiden en doorverwijzen;
- ondersteunen;
- verbinden;
- zelfredzaamheid bevorderen;
- deskundigheid sociale/culturele/religieuze context.

Klankbord
Een vertrouwenspersoon helpt in eerste instantie door te luisteren. Dat iemand met een probleem zijn verhaal kwijt kan bij een vertrouwenspersoon met een luisterend oor, kan al bevrijdend werken. Door te luisteren biedt de vertrouwenspersoon de mogelijkheid om het hart te luchten, het (levens)verhaal te vertellen en de hulpbehoefte te vertalen in een hulpvraag.

Het verhaal ordenen en de hulpvraag formuleren
De vertrouwenspersoon luistert, maar helpt ook met het ordenen van het (levens)verhaal door het stellen van gerichte vragen. Uit dat verhaal kan meestal een concrete hulpvraag gedestilleerd worden. Daarna kunnen volgende stappen worden gezet om de problemen aan te pakken.

Advies
De vertrouwenspersoon heeft kennis van de sociale kaart en bouwt en onderhoudt een netwerk van specifieke hulpverleners, maatschappelijk werkers en coaches. De vertrouwenspersoon adviseert hierin.

Vroegsignalering
Een vertrouwenspersoon is in staat problemen en aandoeningen vroegtijdig te signaleren, door haar positie in de leefwereld van mensen in achterstands wijken. Vroegtijdige hulp betekent veelal: effectieve hulp.

Toeleiden en doorverwijzen
De vertrouwenspersoon verwijst de hulpvrager door naar adequate vormen van zorg en welzijn. Tijdens de intakeprocedure en het hulpverleningstraject kan de vertrouwenspersoon begeleiding blijven bieden. De vertrouwenspersoon werkt louter complementair aan reguliere zorginstellingen en gaat niet op de stoel van de hulpverlener zitten.

Ondersteunen
De vertrouwenspersoon heeft een ondersteunende functie. Zij helpt de hulpvrager bij het ordenen van het verhaal, het formuleren van een hulpvraag, verwijst door, ondersteunt tijdens de doorverwijzing en tijdens en na het hulpverleningstraject. De regie over afspraken en de uitvoering daarvan blijft in handen van de hulpvrager; de vertrouwenspersoon werkt dus puur ondersteunend en onderneemt alleen actie met toestemming van de hulpvrager.

Verbinden
De vertrouwenspersoon heeft kennis van de sociale kaart én van de leefwereld van de hulpvrager, die haar in vertrouwen neemt. De vertrouwenspersoon verbindt de hulpvrager indien nodig met aansluitende vormen van professionele hulpverlening, maar vooral ook met informele netwerken die deel uitmaken van de leefwereld van de hulpvrager. De vertrouwenspersoon geeft ook voorlichting en is betrokken bij preventie-activiteiten.

Zelfredzaamheid bevorderen
De vertrouwenspersoon bevordert de zelfredzaamheid van de hulpvrager. Zelfredzaamheid kan op vele manieren gestimuleerd worden. Door samen met de hulpvrager na te gaan wat zij zelf kan ondernemen, maar ook door na te gaan bij welke personen in de leefwereld steun gevraagd kan worden. De vertrouwenspersoon kan de hulpvrager ook verbinden met sociale netwerken, contactgroepen van lotgenoten, en allerlei sociale activiteiten. Na inventarisatie en toestemming van de hulpvrager mobiliseert de vertrouwenspersoon een 'steun-netwerk'.

Deskundigheid sociale/culturele/religieuze context
Fysieke en geestelijke gezondheidsklachten, en andere problemen van velerlei aard waar bewoners van achterstandswijken mee te maken hebben, worden beïnvloed (of veroorzaakt) door sociale, culturele, religieuze en maatschappelijke factoren, of hebben te maken met man-vrouw verhoudingen en migratie. Vertrouwenspersonen zijn deskundig op deze gebieden, omdat zij uit dezelfde leefwereld afkomstig zijn als hun achterban. Over het algemeen overtreft hun deskundigheid op dit gebied die van professionals in zorg en welzijn. Die kunnen dan ook, als ze zich ervoor openstellen, gebruik maken van de kennis die vertrouwenspersonen op dit gebied inbrengen.

Positie van de vertrouwenspersoon

In het ideale geval krijgt de vertrouwenspersoon erkenning binnen het eigen informele netwerk. De eigen organisatie zou ondersteuning moeten bieden en beleid formuleren ten aanzien van vertrouwenspersonen. Vertrouwenspersonen maken dan deel uit van het aanbod van de zelforganisatie. Ze krijgen daar begeleiding, scholing en intervisie. En ze zouden erkend worden door én intensief samenwerken met professionele organisaties voor zorg en welzijn.

Helaas is dit alles lang niet altijd het geval. SW-SL werkt continu aan de verbetering en het zichtbaar maken van de positie van vertrouwenspersonen door bijvoorbeeld het organiseren van de conferenties 'De Onmisbare Schakel'. 4)

Een cursus Netwerk Vertrouwenspersonen

Het cursusprogramma voor een Netwerk Vertrouwenspersonen bestaat uit drie onderdelen: de basiscursus, een serie trainingen rond specifieke onderwerpen en een reeks coaching- en intervisiebijeenkomsten. De trainingen concentreren zich hoofdzakelijk op vier onderling samenhangende thema's:

- Problemen in de leefwereld signaleren en helpen aanpakken voordat een echte crisis uitbreekt.
- Eigen kracht en zelfredzaamheid versterken.
- Wegwijs maken in de systeemwereld van voorzieningen voor zorg en welzijn.
- Tijdens het hulpverlenings-traject en de nazorg beschikbaar zijn om uit- en terugval te voorkomen

4) Zie de appendix voor de uitgebreidere notitie 'Wat is een vertrouwenspersoon', geschreven en meermalen bijgesteld n.a.v. feedback uit 'het veld' door Hans Krikke.

Samenwerking met professionele instellingen

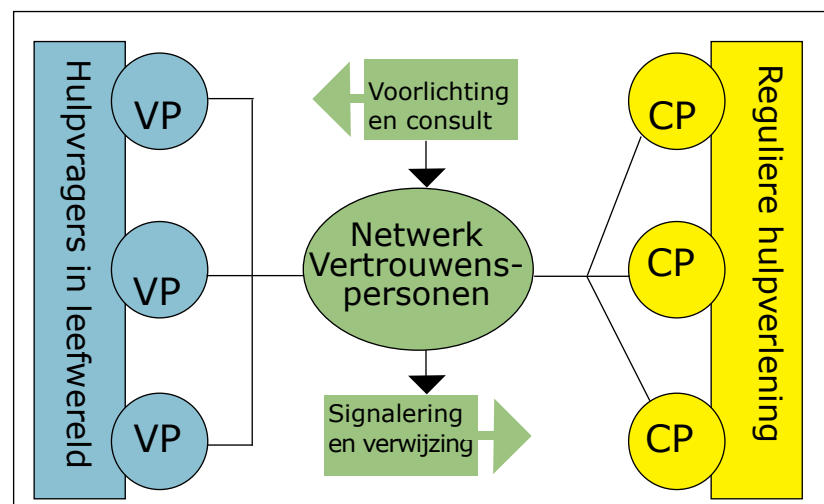
Bij veel problemen waar de doelgroep mee kampt is professionele hulp nodig, bijvoorbeeld bij verslaving, huiselijk geweld en psychiatrische klachten. Zoals al eerder is opgemerkt, verlopen de contacten tussen doelgroep en professionals - als die al tot stand komen - vaak stroef. Samenwerking tussen vertrouwenspersonen en professionals is belangrijk om erger te voorkomen. Maar, los daar van, ook omdat het meestal om problemen gaat die de vertrouwenspersonen op eigen houtje niet op kunnen lossen.

Verder is er een strategische reden: een professional kan, wanneer hij eenmaal is geïntroduceerd binnen een bepaalde gemeenschap, problemen bespreekbaar maken, zoals huiselijk geweld, die een vertrouwenspersoon, die zelf deel uitmaakt van de gemeenschap waar dit probleem speelt, niet of moeilijk zelf kan aanpakken - juist vanwege diens vertrouwenspositie. Op samenwerking tussen 'informeel' en 'formeel' wordt

dan ook veel nadruk gelegd tijdens de bijeenkomsten van een Netwerk Vertrouwenspersonen. Daarnaast leren de deelnemers krachtbronnen in de eigen directe omgeving aan te boren en het eigen systeem van de hulpvrager te mobiliseren.

Door het opleiden van vertrouwenspersonen die actief zijn 'in de haarvaten van de samenleving', wordt als het ware 'maatschappelijk weefsel' opgebouwd en de bedoeling is dat dit gestut wordt door professionals. Die zouden dienstbaar moeten zijn aan het versterken van deze informele zorgcircuits en vraaggericht moeten werken in plaats van aanbodgericht.

SW-SL nodigt lokaal actieve professionals op het gebied van zorg en welzijn uit om hun specifieke expertise te delen tijdens de trainingsbijeenkomsten van het Netwerk. De professionals leren vraaggericht te opereren door het contact met de vertrouwenspersonen en hun specifieke kennis van de leefwereld.



Schematische voorstelling van de werking van een Netwerk Vertrouwenspersonen. 5) VP = Vertrouwenspersoon CP = Contactpersoon bij reguliere hulpverlening.

5) Gebaseerd op een soortgelijk schema uit Liza de Laat en Pede Saya, 'Handleiding netwerk migranten vertrouwenspersonen', p. 26.

Doelgroep

Tot de doelgroep van een Netwerk Vertrouwenspersonen horen vrijwilligers die werkzaam zijn bij zelforganisaties, vrouwencentra, migrantenjongeren- en ouderenorganisaties. Dit zijn organisaties die 'informele zorgnetwerken' opbouwen en onderhouden. Zij kunnen hulpbehoevenden

verbinden met het reguliere aanbod van voorlichting, advies en hulpverlening.

Een Netwerk Vertrouwenspersonen voorziet in:

- cursussen, trainingen en netwerkbijeenkomsten voor informele netwerkgroepen en de daaraan verbonden vrijwilligers en vertrouwenspersonen;
- coaching en intervisie;
- afstemmingsbijeenkomsten en andere activiteiten om reguliere instellingen en informele netwerken met elkaar te verbinden;
- belangenbehartiging informele zorg;
- beleidsontwikkeling op de samenwerking tussen lokale overheid, reguliere instellingen en informele zorg

De belangrijkste 'hobbels en valkuilen' waar vertrouwenspersonen tegenaan lopen in hun dagelijkse praktijk:

- Moeite met het aangeven van grenzen: de betrokkenheid schiet door, er is te weinig afstand. Men is geneigd om op de stoel van de hulpverlener te gaan zitten. Ook is er het gevaar dat de vertrouwenspersoon als tolk/vertaler gebruikt wordt in plaats van vertolker. Overbelasting dreigt doordat mensen té graag willen helpen. Het 'redder in nood' syndroom.
- Te weinig kennis van de sociale kaart waardoor zij niet op de juiste manier of te laat doorverwijzen.
- Gebrek aan kennis om psychische problematiek te kunnen signaleren.
- Niet op de hoogte zijn van gesprekstechnieken waardoor zij niet effectief op vragen of verborgen problemen reageren. Het gaat om de vraag achter de vraag.
- Zelf hulp nodig hebben, 'helpers' helpen vaak omdat ze zelf problemen hebben.
- Het ontbreekt aan kennis van de manier waarop ervaringsdeskundigheid effectief in

gezet kan worden.

- Het ontbreekt aan effectief beleid bij de organisaties waar de vertrouwenspersonen actief zijn.
- Er is weinig contact met reguliere instellingen, men heeft daar geen netwerk.
- Het ontbreekt aan erkenning van de kant van professionals in de zorg.
- De positie van een vertrouwenspersoon kan kwetsbaar worden omdat taboeonderwerpen worden aangepakt, bijvoorbeeld verslaving of huiselijk geweld.

In een Netwerk Vertrouwenspersonen worden beschikbare vaardigheden en netwerken onderling uitgewisseld en gedeeld. Vertrouwenspersonen maken zoveel mogelijk gebruik van de in het Netwerk aanwezige expertise, die aan alle deelnemers ter beschikking wordt gesteld.

Basiscursus

De basiscursus is bedoeld voor vrijwilligers, aangesloten bij een vrijwilligersorganisatie, kerk of moskee, die geïnteresseerd zijn in het vervullen van een rol als vertrouwenspersoon. Tijdens zeven bijeenkomsten komen de sociale kaart, gesprekstechnieken en het signaleren van klachten en problemen aan de orde.

Aan deelname wordt een aantal voorwaarden gesteld:

- Geheimhoudingsplicht;
- Aanwezigheidsplicht;
- Basale computervaardigheden bezitten;
- Aangesloten zijn bij een vrijwilligersorganisatie of over een eigen netwerk beschikken;
- Casussen anoniem inbrengen.

Programma bijeenkomsten basiscursus

De basiscursus bevat een aantal vaste onderdelen. Deze zijn van 2007-2011 in Amsterdam ontwikkeld en steeds bijgesteld in nauwe samenspraak met de doelgroep. Die onderdelen zijn:

1. Luisteren zonder oordeel.
2. Ordenen van het levensverhaal, de hulpvraag helpen

formuleren.

3. Gesprekstechnieken.
4. Vertrouwen bieden, grenzen stellen en ervaringsdeskundigheid.
5. Toeleiding naar aansluitend hulpaanbod.
6. Ondersteuning en motivatie tijdens hulptraject.
7. Nazorg: zelfredzaamheid, eigen regie.

Hieronder worden de verschillende bijeenkomsten nader uitgewerkt.

Deskundigheidstrainingen en netwerkbijeenkomsten

De deskundigheidstraining is bedoeld voor vertrouwenspersonen die de basiscursus hebben gevolgd. De training staat ook open voor ervaringsdeskundigen die zich in zetten voor de kwetsbare medemens. Voor deze deelnemers kan de training een opstap zijn voor verdere scholing of betaald werk. Tenslotte zijn professionals en semi-professionals welkom, die outreachend willen werken.

De deskundigheidstraining is modulair opgebouwd. Elke module vormt een afgerond geheel. Mogelijke onderwerpen van de modules zijn:

- Verslaving;
- Eigen kracht conferentie;
- Communicatie in het gezin;
- Armoede en verarming;
- Inkomensproblemen en schulden;
- Psychische problemen;
- Preventie zelfdoding;
- Seksueel geweld;
- Huiselijk en eengerelateerd geweld;
- Identiteitsproblemen bij jongeren.

SW-SL organiseert regelmatig netwerkbijeenkomsten voor de vertrouwenspersonen rond een bepaald thema of een bepaalde doelgroep, om onderling kennis te maken, inzicht te krijgen in wat anderen doen en om na te gaan wat men aan elkaar kan hebben en om activiteiten op elkaar af te stemmen.

Het opzetten van een Netwerk Vertrouwenspersonen

Een SW-SL medewerker die goed geworteld is in de vrijwilligerscircuits van een bepaalde wijk kan een cursusprogramma van een Netwerk Vertrouwenspersonen opzetten. Haar verantwoordelijkheden bestaan uit:

- De werving van vertrouwenspersonen, het bekend maken van de cursus.
- Het ondersteunen en begeleiden van individuele vertrouwenspersonen.
- De cursusbijeenkomsten organiseren, coördineren en leiden.
- Tijdens de bijeenkomsten: zorg dragen voor kennisverbreding van de deelnemers.
- Contacten onderhouden met lokale professionele instellingen voor zorg en welzijn en deze bij bepaalde cursusbijeenkomsten betrekken.
- Inzicht bieden in initiatieven om de collectieve zelfredzaamheid van een gemeenschap te versterken, in zorgaanbod, vrijetijdsactiviteiten en in sociale netwerken.

Het werven van vertrouwenspersonen voor de basiscursus
SW-SL medewerkers zijn non-stop actief in de wijk en beschikken daar over een groot netwerk. Zij zijn erop gespitst om in de organisaties waar zij over de vloer komen, vertrouwenspersonen te identificeren en te attenderen op het cursusprogramma van het Netwerk. Daarnaast kan werving ook plaatsvinden via al actieve vertrouwenspersonen, voorlichtingsbijeenkomsten, folders, posters en aankondigingen in lokale kranten.

De ervaring wijst uit dat 'via-via' en eigen contacten de beste kanalen zijn. Vertrouwenspersonen zijn vaak overbelast en moeten ervan overtuigd zijn dat er tijdens een dergelijke cursus voor hen 'wat te halen' is.

Voorlichtingsbijeenkomst

Als coördinator begin je met een informatieavond te organiseren, waar je vrijwilligers die je kent voor uitnodigt. Laat hen ook in hun eigen netwerk reclame voor deze bijeenkomst maken. Eventueel kun je in lokale krantjes een advertentie zetten. Tijdens deze avond geef je informatie over wat een Netwerk Vertrouwenspersonen aan de intermediairs die in de wijk werkzaam zijn zou kunnen bieden.

Tijdens een dergelijke voorlichtingsbijeenkomst leg je uit wat een vertrouwenspersoon is en je vertelt dat je van plan bent een Netwerk op te zetten. Je kunt de vraag centraal stellen: 'Wat kom je bij een Netwerk halen'? Door de antwoorden te bundelen kun je in kaart brengen wat de verschillende intermediairs nodig hebben om de kwaliteit en de continuïteit van hun vrijwillige inzet voor kwetsbare buurtbewoners te garanderen en te verbeteren.

Je kunt de volgende antwoorden op deze vraag verwachten:

- contacten met andere vrijwilligers;
- contacten met professionele instellingen voor zorg en welzijn;
- kennis van speciale problematieken, bijvoorbeeld armoede en opvoedingsproblemen;
- ondersteuning bij de invulling van de rol van vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld: hoe bewaak je je eigen grenzen, hoe voorkom je overbelasting, hoe kun je toeleiden naar reguliere instellingen?

Veel aanwezige vrijwilligers zullen vertellen dat ze inderdaad de rol van vertrouwenspersoon in hun gemeenschap vervullen, maar dat het voor hen een ware zoektocht is naar hoe ze een intermediaire rol kunnen spelen tussen hen die hulp nodig hebben en de professionele instellingen.

Verder voelen velen zich niet serieus genomen in hun rol door deze instellingen. Hoe divers de wijken ook zijn waar SW-SL actief is, bovenstaande issues zijn structureel en spelen overal. Je kunt dan ook van tevoren al enigszins anticiperen op wat er gezegd zal gaan worden. Het cursusprogramma sluit nauw aan bij de in dit soort wijken aanwezige problematiek.

Nadat alle behoeftes besproken en in kaart gebracht zijn, kun je ter afsluiting ook vragen wat ze zelf in het Netwerk in kunnen brengen. Je kunt dan antwoorden verwachten in de trant van: contacten met en betrokkenheid bij de leefwereld, expertise, ervaring en de wil om van elkaar te leren.

7 bijeenkomsten

Hieronder staat het uitgewerkte programma van de zeven bijeenkomsten van de basiscursus beschreven. Dit is vooral een voorbeeld van hoe zo'n basiscursus eruit zou kunnen zien. Het is natuurlijk mogelijk hierop te variëren, onderwerpen in een andere volgorde of op een andere manier aan de orde te stellen of verkorte of langere versies van het programma aan te bieden. Elke situatie vraagt haar eigen aanpassingen. Het onderstaande stramien geeft inzicht in hoe je een dergelijke cursus in zou kunnen richten.

Bijeenkomst 1: Luisteren zonder oordeel

Opbouw bijeenkomst

- Kennismaking.
- Definitie vertrouwenspersoon.
- Luisteren zonder oordeel.

Leerdoelen

- Cursisten leren elkaar kennen, zien dat zij met vergelijkbare vragen en problemen zitten en dat ze elkaar kunnen versterken en aanvullen.
- Cursisten hebben een beeld van de inhoud en de werkwijzen in de cursus.
- Cursisten kunnen benoemen wat een vertrouwenspersoon is en doet.
- Cursisten hebben inzicht in verschillende manieren van luisteren en de betekenis van 'luisteren zonder oordeel'.

Uitwerking inhoud

Kennismaking

1. Rondje kennismaken

Vraag of alle deelnemers kort willen vertellen wie ze zijn, bij welke organisatie ze aangesloten zijn, wat ze willen leren en wat ze van de cursus verwachten.

Je kunt dit onderdeel 'spannender' maken door de deelnemers te vragen één trefwoord per persoon op te geven, bijvoorbeeld 'contacten', 'inzicht in sociale kaart', en die trefwoorden op het bord te schrijven. Iedereen noemt een uniek trefwoord. Er ontstaat zo een inzichtelijke lijst van de verwachtingen van de cursisten, die een leidraad kan zijn voor de verdere introductie van de verschillende onderdelen van de cursus.

2. Wat kom je tegen?

De deelnemers vervullen elk op hun eigen manier al een rol als vertrouwenspersoon. Bevraag één van de deelnemers wat zij doet, voor wie en hoe. Sta stil bij het 'hoe' en bij wat daar allemaal bij komt kijken. Vraag door op:

- wat haar drijft;
- wat zij lastig vindt;
- bij wie zij zelf in de huidige situatie steun kan krijgen?

3. Wat is de groep opgevallen bij dit voorbeeld?

Vraag aan de groep wat hen opgevallen is in het voorbeeld en schrijf weer trefwoorden op het bord. Je krijgt dan al een lijstje dat een eerste indruk geeft van wat een vertrouwenspersoon is, doet en kan.

Uitleg:

'Wat is een vertrouwenspersoon'?

De uitgewerkte notitie met wat een vertrouwenspersoon is en wat diens functies zijn is vóór de cursus aan alle deelnemers toegestuurd. Je zou die notitie nog eens kunnen ronddelen. (Zie appendix)
Op het bord heb je voor de les de vijf hoofdfuncties van een vertrouwenspersoon al opgeschreven, namelijk: luisteren, de hulpvraag helpen formuleren, toeleiden, begeleiden tijdens hulptraject en nazorg bieden en zelfredzaamheid versterken. Bespreek deze functies kort en vertel dat zij ook de basiscursus structureren. In deze bijeenkomst staat 'luisteren zonder oordeel' centraal.

Luisteren zonder oordeel

Geef een toelichting op het belang van luisteren zonder oordeel.

Eén van de belangrijkste functies van een vertrouwenspersoon is luisteren. Zij helpt namelijk al door het bieden van een luisterend oor. Hierdoor kan iemand met problemen zijn verhaal kwijt; zij kan zijn hart

luchten bij iemand die zij kan vertrouwen. Dat kan al bevrijdend werken. Daarnaast kan een vertrouwenspersoon door te luisteren, orde in iemands verhaal brengen en een hulpbehoefte vertalen in een hulpvraag. Als er oprecht geluisterd wordt dan:

- is er oogcontact;
- voelt iemand zich serieus genomen;
- kan iemand zijn verhaal kwijt;
- is er vertrouwen;
- krijgt iemand een zekerder gevoel;
- zijn er non-verbale signalen die duiden op aandachtig luisteren zoals aankijken, knikken, oogcontact, aandacht en een open houding.⁶⁾

Alleen als je zoveel mogelijk luistert zonder oordeel zal je gesprekspartner zich veilig voelen om zich open te stellen. Toch is dat makkelijker gezegd dan gedaan, om twee redenen:

1. We zijn geneigd iemand langs onze eigen 'meetlat' te leggen, iedereen heeft een bepaalde 'bril' op, een bepaalde visie op 'hoe het zou moeten'. Hiervan dienen we ons goed bewust te zijn. Normaal gesproken luisteren we mét 'oordeel'.
2. We zijn geneigd de verhalen die we horen in te vullen vanuit onze eigen levenservaringen. De valkuil hiervan is dat je te snel je eigen beeld vormt. De zaken bij je gesprekspartner zouden wel eens heel anders in elkaar kunnen zitten dan toen jij zelf iets soortgelijks meemaakte. Als je te veel vanuit je eigen situatie interpreteert, verlies je belangrijke aspecten in het verhaal van de ander uit het oog.

6) Passage gebaseerd op gedeelte over 'actief luisteren'; uit Marijke Verdonk, 'Methodiek Steunvrouwen'.

Bekijk samen met de groep wat 'goed luisteren' bevordert en wat dat juist in de weg staat. Schrijf twee lijstjes op het bord, een 'plus' en een 'min' rijtje. Je zou ongeveer de volgende antwoorden kunnen verwachten van de groep:

Bevorderend voor luisteren zonder oordeel • Iemand op zijn gemak stellen. • Uitnodigend zijn. • Vragen stellen. • Observeren, niet interpreteren. • Af en toe kort samenvatten om te kijken of je het goed begrepen hebt.	Blokkerend voor luisteren zonder oordeel • Opgeheven vingertje. • Vooroordelen. • Ongeduld. • Meteen oplossingen aandragen. • Te snel conclusies trekken. • Te snel met adviezen komen. • 'Redder in nood' willen zijn.
---	---

Na samen met de groep te hebben stilgestaan bij hoe je 'goed' kunt luisteren, oefen je dit in een rollenspel. Je neemt zelf de rol van hulpvrager op je, één van de cursisten speelt de rol van de vertrouwenspersoon. Je gaat uit van een jouw bekende casus. Je laat de vertrouwens-persoon vragen stellen, zelf speel je degene die ergens mee zit. De ene helft van de cursisten moet letten op de vragen en het luisteren van de vertrouwenspersoon. De andere helft let op het proces en kijkt zowel naar verbale als naar non-verbale signalen. Na afloop vraag je beide groepen te vertellen wat hen is opgevallen; je bespreekt dit en eventueel vul je nog wat 'plussen' en 'minnen' op het bord aan.

Afsluiting
Maak een rondje en vraag wat een ieder van deze bijeenkomst meeneemt.

Workshop Islam, armoede en agenda van de toekomst, Rotterdam 2011. (stichting Ihsan)



Bijeenkomst 2: Ordenen levensverhaal, hulpvraag helpen formuleren

Opbouw bijeenkomst • Terugblik vorige bijeenkomst. • Verschillende fasen in contact met hulpvrager. • Onderscheid hulpbehoefte en hulpvraag. • Levensverhaal helpen ordenen door te luisteren.

Leerdoelen • Cursisten hebben inzicht in de verschillende fasen die een vertrouwenspersoon doorloopt in het contact met een hulpvrager. • Cursisten hebben inzicht in de redenen waarom mensen moeite hebben om hulpvraag te formuleren. • Cursisten weten hoe je je gesprekspartner kunt helpen bij het formuleren van een hulpvraag.
--

Uitwerking inhoud

Terugblik vorige bijeenkomst
Ga na of er nog vragen zijn over wat er de vorige keer besproken is en herhaal de belangrijkste punten van de vorige bijeenkomst.

Verschillende fasen in contact met hulpvrager
Elke fase die een vertrouwenspersoon met een hulp vragende man of vrouw doorloopt, vraagt om bepaalde houding, kennis en vaardigheden. De functie en de rol veranderen naarmate het contact en de ontwikkelingen vorderen. Tijdens deze bijeenkomst geef je inzicht in de verschillende fasen die het contact met iemand in nood kenmerken, en in wat daarbij hoort: ⁷⁾

7) Deze passage en de indeling in fases is met een paar kleine wijzigingen overgenomen uit Marijke Verdonk: 'Methodiek Steunvrouwen', hoofdstuk 4: Individuele begeleiding en coaching.

Oriëntatiefase • luisteren; • empathie tonen; • informatie ordenen; • vertrouwensband opbouwen; • hulpbehoefte helpen omzetten in hulpvraag; • prioriteiten stellen, welk probleem eerst aanpakken?
--

Contractfase • plan van aanpak maken; • afspraken maken, contracteren, wie doet wat; • confronteren en motiveren; • blijven inleven; • belonen.

Oplossingsfase • informatie geven; • adviseren over aansluitende vormen van zorg en welzijn; • doorverwijzen naar juiste vormen van zorg en welzijn; • hulpverlener informeren over de context van het probleem; • begeleiden tijdens de doorverwijzing; • emotioneel en praktisch ondersteunen tijdens hulptraject; • sociaal netwerk helpen uitbreiden; • bevorderen van zelfredzaamheid en participatie; • belonen.
--

Op deze fasen wordt tijdens de basiscursus en tijdens de daarop volgende inhoudelijke trainingsmodules teruggekomen. We houden ons in deze les bezig met de eerste fase: de oriëntatie en dan vooral met het formuleren van één of meerdere hulpvragen.

Hulpbehoefte en hulpvraag
Soms zie je van mijlenver dat iemand hulp nodig heeft, maar zit iemand er zelf zo diep in dat zij daar niet eens bij stil staat; ze is veel te druk met overleven. Dan is er wel een hulpbehoefte, maar geen hulpvraag. Soms is er wel een hulpvraag, maar ligt de eigenlijke hulpbehoefte net even anders. Mensen die klagen over hun huisvesting

bijvoorbeeld en als je doorvraagt en de tijd neemt, komen ze met opvoedingsproblemen op de proppen.

Obstakels bij het formuleren van een hulpvraag
Je kunt dit onderwerp introduceren door te vragen wat, volgens de cursisten, bij mensen in de weg staat om hun verhaal te vertellen. Je kunt daarvan een lijstje op het bord schrijven. Het kan gaan om:

Wat staat het vertellen van het (levens)verhaal in de weg? • Schaamte, wantrouwen en taboes. • Men wil problemen zelf oplossen. • Het idee dat je over problemen niet praat. • Leven tussen twee culturen. • Angst voor roddels. • Minderwaardigheidscomplex. • Het idee van 'sabr': dat het je lot is en dat je zelf je kruis moet dragen. • Het idee dat de betreffende persoon eigenlijk bezeten is door een 'djin', een geest. • Traumatische ervaringen. • Geen perspectief zien door onbekendheid met beschikbaar hulpaanbod. • Verstoorde generatie of man-vrouw verhoudingen. • Gestapelde problematiek, door de bomen het bos niet meer zien. • Slachtoffergedrag als 'coping strategie'. • Gebruik van cannabis en alcohol als 'zelfmedicatie'.

Toelichting: Vertrouwenspersonen komen in situaties terecht waarbij duidelijk sprake is van overbelasting, problemen en klachten, maar waar het de betreffende persoon niet lukt om een hulpvraag te formuleren. In zulke gevallen is het nuttig begrip te hebben van de context waarbinnen de hulpbehoefte is ontstaan en de redenen van het niet kunnen of willen vertellen van het probleem. Wanneer een vertrouwenspersoon inzicht heeft in deze obstakels, kan ze adequater en



tactvol ingaan op wat er speelt en de hulpvrager zo steunen dat die ondanks alles toch met zijn of haar verhaal wil komen. Dat het een hulpvrager niet lukt een hulpvraag te formuleren, ondanks de precaire situatie waarin ze verkeert, kan te maken hebben met het feit dat

- het onderwerp in de taboesfeer ligt en men zich ervoor schaamt: denk aan inkomensproblemen, ruzies, verslaving, seksueel geweld. Soms zitten mensen gevangen in een zwijg- en schaamte-omgeving.
- het onderwerp gerelateerd is aan de botsing van elkaar uitsluitende normen- en waarden- stelsels. Jongeren kunnen er bijvoorbeeld een geheim leven op nahouden buitenshuis. Hun gedrag buitenshuis kan haaks staan op de normen en waarden van thuis. In de buitenwereld bestaan echter weer hele andere verwachtingen van ze; in de ene omgeving praten ze niet over de andere.
- het probleem wordt toegeschreven aan een buiten-natuurlijke oorzaak of vanuit de religie wordt gesuggereerd dat men zijn lot in stilte moet dragen.

Hoe beter een vertrouwenspersoon de context begrijpt en respecteert, hoe beter zij in staat zal zijn de ander te

helpen bij het formuleren van de hulpvraag. Door al dit soort redenen roepen vooral migranten te laat hulp in. Eén van de belangrijkste functies van de vertrouwenspersoon is vroegsignalering: het opvangen van signalen dat er iets mis is, en daar adequaat en tijdig op inspelen.

Leren omgaan met taboes is belangrijk voor vertrouwenspersonen. Om dit onderwerp verder uit te diepen kun je, samen met de groep, inventariseren welke taboes in de verschillende gemeenschappen (Turkse, Marokkaanse, Hindoestaanse, Antilliaanse, Afrikaanse) heersen. Inventariseer deze taboes en schrijf ze op het bord. Verdeel daarna de groep in kleinere groepjes en laat ze inventariseren aan de hand van de volgende vragen:

- Waar loop je zelf tegenaan?
- Hoe pak je dat aan?
- Heb je er zelf ervaringen mee?
- Veel mensen stoppen een probleem weg als overlevingsstrategie. Herken je dat? Hoe heb je dat proberen op te lossen? Wat was het effect?
- Heb jij zelf je probleem aan anderen kunnen vertellen? Wat was het effect?
- Wat gebeurt er als je je probleem aan iemand kunt vertellen?

Besteed in de bespreking van

de resultaten per groepje vooral veel aandacht aan het effect van het wegstoppen van een probleem en het effect van het delen van een probleem. Inventariseer vervolgens met de groep wat je kunt doen om taboes bespreekbaar te maken. Een aantal tips die je hen kunt meegeven:

- Voorwaarde: vertrouwen.
- Problemen of taboes anders benoemen: in plaats van 'huiselijk geweld': 'er is geen vrede in de relatie'.
- Bij jezelf beginnen en eigen verhalen vertellen: als je zelf je kwetsbaarheid laat zien, verlaag je bij de ander de drempel om over moeilijke onderwerpen te praten.
- Geef inzicht in het effect van wegstoppen, verbergen, 'in stilte lijden': het probleem wordt niet opgelost of het wordt alleen maar erger en sociaal isolement dreigt. ⁸⁾
- Maak inzichtelijk welke hulpbronnen er aan te boren zijn. (Daar komen we in de volgende bijeenkomst op terug.)

Afsluiting

Aan het einde van de les herhaal je kort de belangrijkste punten van vandaag en vertelt iedereen wat het nuttigste was dat ze vandaag geleerd hebben.

⁸⁾ Bron: Marijke Verdonk, 'Methodiek Steunvrouwen', 'Themabijeenkomst taboes'.

Bijeenkomst 3: Gesprekstechnieken

Opbouw bijeenkomst

- Terugblik vorige bijeenkomst.
- Gesprekstechnieken, actief luisteren.
- Van klacht naar kracht.

Leerdoelen

- Verschillende gesprekstechnieken.
- De cursisten kunnen technieken van actief luisteren beter toepassen.
- De cursisten zijn in staat een opbeurend gesprek met een hulpvrager te voeren, waarna die meer inzicht krijgt in hoe zij haar krachtbronnen kan activeren.

Uitwerking inhoud

Terugblik vorige bijeenkomst

Ga na of er nog vragen zijn over wat er de vorige keer besproken is en herhaal de belangrijkste punten van de vorige bijeenkomst.

Ga nog een keer in op de obstakels die het de kwetsbare bewoners van achterstands-wijken moeilijk maken om een hulpvraag te formuleren: met name taboes en ontkenning. In dit soort gevallen duurt het een aantal ontmoetingen en gesprekken voordat het probleem helder wordt.

Je kunt iemand helpen door tijd en aandacht te geven, te luisteren zonder oordeel, door te vragen, samen te vatten, terug te geven wat je hebt gehoord, 'tussen de regels door te horen'. Het volgende overzicht ⁹⁾ kan de groep helpen om de 'oriëntatiefase' in het contact met een hulpvrager te structureren. Dit overzicht kun je als hand-out uitdelen tijdens de les. Je kunt met de opeenvolgende stappen laten oefenen door middel van rollenspellen.

⁹⁾ Het overzicht op de volgende pagina is met enkele kleine wijzigingen overgenomen van Marijke Verdonk, 'Methodiek Steunvrouwen', '1. Oriëntatiefase (Eerste Gesprekken)'.

Eerste gesprekken: Telefonisch contact

- Voorstellen.
- Afspraak maken op een rustige en veilige plek.

Eerste gesprekken:

Stap 1. Kennismaking

- Jezelf voorstellen, met elkaar kennismaken. ¹⁰⁾
- Vertel wat een vertrouwenspersoon kan doen: luisteren, informatie geven, doorverwijzen, eventueel meegaan, ondersteunen tijdens hulptraject, sociaal netwerk vergroten, zelfredzaamheid bevorderen.
- Vertel dat je samen met haar op zoek gaat naar de oplossing en aanpak van de problemen, dat je haar helpt en ondersteunt, maar dat ze zelf het eigenlijke werk moet doen.
- Belangrijk: vertrouwenspersonen hebben geheimhoudingsplicht, dus er wordt niet over haar geroddeld.
- Win het vertrouwen

Stap 2. Welke problemen of vragen zijn er?

Probeer duidelijkheid te krijgen over haar situatie:

- Klopt de hulpvraag?
 - Spelen er andere vragen of problemen?
 - Wat zit er achter de vraag of het probleem?
- Aandachtspunten:
- Luisteren, zonder oordeel of mening te geven.
 - Empathie, begrip en inlevingsvermogen tonen.
 - Ik-boodschappen geven.
 - Open vragen stellen om het probleem te verhelderen.

Stap 3. Ordenen

- Geef een samenvatting van de informatie die je tot nu toe hebt gekregen.
- Vraag of die samenvatting klopt.
- Zet de vragen of problemen in volgorde van belangrijkheid, prioriteiten stellen.

¹⁰⁾ Deze stappen kunnen natuurlijk worden overgeslagen als de hulpvrager bij de vertrouwenspersoon al bekend is, hetgeen vaak het geval is.

Stap 4. Afbakenen van je grenzen

- Wat wil ze dat je doet? Wat verwacht ze van jou?
- Duidelijk maken wat je als vertrouwenspersoon wel en niet kunt doen.
- Afspraak maken dat je haar helpt als zij meewerkt.
- Afspreken wanneer en hoe vaak je elkaar ziet. Zorg dat er regelmaat in zit.
- Een afspraak maken over telefonisch contact.

We hebben het er al over gehad hoe belangrijk luisteren is. Hier komen we in deze les op terug. Voor de beleving van je gesprekspartner is het van groot belang dat je echt met aandacht, dus actief, luistert. Denk daarbij aan:

1. Luistergedrag
 - ontspannen houding;
 - oogcontact;
 - volgen van de ander;
 - reageren op verhaal of non-verbale signalen.
2. Kleine aanmoedigingen
 - verbale aanmoedigingen: hummen, 'zo!' en 'toen?'
 - non-verbale aanmoedigingen: knikken, vragend kijken.
3. Open uitnodigingen
 - open vragen stellen (geven de ander de ruimte);
 - af en toe een stilte laten vallen zodat de ander ruimte heeft om na te denken of om zich te herstellen en het verhaal te vervolgen. ¹¹⁾

Door actief te luisteren voelt de ander zich serieus genomen. Alleen als je echte belangstelling toont, kan de ander zijn verhaal kwijt. Als er geen tijdsdruk is, een ontspannen sfeer, en gevoelens worden erkend, kan het wederzijds vertrouwen groeien.

¹¹⁾ Uit Marijke Verdonk, 'Methodiek Steunvrouwen', 'Actief luisteren'.

Een ander belangrijk aspect bij actief luisteren is samenvatten. Het is een goede manier om de informatie te ordenen en na te gaan of je het verhaal goed verstaan hebt.

Vragen stellen

Luisteren kun je niet zonder vragen te stellen. Je kunt in dit soort gesprekken globaal drie soorten vragen gebruiken:

- De informatievraag: waar is?
- De regelvraag: kun je dit doen?
- De probleemvraag: waar heb je last van?

De eerste twee vragen zijn gemakkelijk en eenvoudig te stellen. Bij de probleemvraag ligt dat wat ingewikkelder. Het probleem is vaak niet zo eenduidig. Je moet eerst het vertrouwen opbouwen voordat die vraag beantwoord kan worden. Gedurende dat proces is het belangrijk om langzaam steeds meer inzicht in te situatie te verwerven. De volgende vragen kun je jezelf stellen terwijl het contact groeit:

- Wat is het probleem?
- Wie is de drager van het probleem?
- Wie zijn de mededragers?
- Wat is gedaan om het probleem aan te pakken en met welk resultaat?
- Wat is de eigen kracht van de ander en wat zijn de krachtbronnen?
- Wat verwacht de ander van mij als vertrouwenspersoon?

In deze bijeenkomst oefen je veel met basale gesprekstechnieken door middel van rollenspellen, waarbij het de bedoeling is dat de deelnemers zelf casussen inbrengen.

Van klacht naar kracht

Door middel van het stellen van de volgende vragen kun je de hulpvrager 'in haar kracht zetten'. Dit kun je met rollenspellen laten oefenen.

- Wat kun je goed?
- Waar word jij blij van?
- Wie vertrouw je, wanneer en om welke reden?
- Op wie kun je bouwen in je gezin, familie of directe omgeving?
- Waar raak je door gemotiveerd? Een verhaal, een persoon of een overtuiging?
- Wie is voor jou een voorbeeld? Wie inspireert je?
- Waar en bij wie voel je je thuis?

Afsluiting

Aan het einde van de les herhaal je de belangrijkste punten van vandaag. De deelnemers vertellen wat het nuttigste is dat ze vandaag geleerd hebben.

Bijeenkomst 4: Vertrouwen, grenzen stellen en ervaringsdeskundigheid

Opbouw bijeenkomst

- Terugblik vorige bijeenkomst.
- Wat is vertrouwen en hoe win je dat?
- Grenzen stellen.
- De kracht van ervaringsdeskundigheid.

Leerdoelen

- De cursisten hebben inzicht hoe vertrouwen werkt en hoe ze een vertrouwensband kunnen opbouwen.
- De cursisten begrijpen waarom 'redder in nood' spelen geen oplossing biedt.
- De cursisten weten hoe zij hun grenzen als vertrouwenspersoon kunnen bewaken.

Uitwerking inhoud

Na een korte terugblik op de vorige bijeenkomst vraag je aan de deelnemers wat zij onder vertrouwen verstaan en of zij een ander wel eens in vertrouwen hebben genomen. En ook of zij zelf ooit hebben meegemaakt dat hun vertrouwen in de ander is geschonden.

Aan de hand van casussen, bij voorkeur ingebracht door de deelnemers, bespreken we hoe vertrouwenspersonen het vertrouwen van anderen kunnen winnen. Geheimhouding is daarbij van het grootste belang. Daarnaast blijft de ander de regisseur over zijn verhaal, klacht en hulpvraag.

Vertrouwen, betrokkenheid en afstand

Als vertrouwenspersoon ben je geen hulpverlener, geen vriend of vriendin. Je bent een 'maatje', je trekt een tijd met iemand op en werkt aan het zelfvertrouwen van de ander, je helpt haar erop te vertrouwen dat een uitweg mogelijk is. Vertrouwen en hoop liggen dicht bij elkaar. Hoewel een vertrouwenspersoon geen hulpverlener is, trappen we vaak in de valkuil van de 'redder in nood'.

Waar het om gaat is de eigen kracht van de ander te herkennen, waarderen en ondersteunen. Om die eigen kracht de ruimte te geven, moeten vertrouwenspersonen 'nee' leren zeggen. Door je grenzen als vertrouwenspersoon aan te geven, doe je een beroep op het 'herpakken van de zelfregie' door de ander. Door 'redder in nood' te spelen, ontnem je de ander die kans.

Hoe bewaar je afstand? 12)

Laat de deelnemers kernwoorden en begrippen inventariseren en schrijf die op het bord. Vul die eventueel aan met:

- geen adres geven;
- geen telefoonnummer geven of later in het contact;
- niet thuis uitnodigen;
- deskundige hulp inschakelen;
- geen geld geven of lenen;
- niet de taak van de professionele hulpverlener overnemen;
- niet langer of vaker afspreken dan van tevoren is afgesproken;
- geen persoonlijke problemen vertellen;
- grenzen aangeven.

Grenzen stellen en 'nee' zeggen
Waarom is het moeilijk om 'nee' te zeggen?

- Opvoeding en cultuur spelen een belangrijke rol: voor niet-westerse vrouwen is het vanzelfsprekend dat je voor iedereen - en met name voor je eigen familie - klaarstaat: het is moeilijk om iets te weigeren.
- Niet willen kwetsen of teleurstellen: soms kun je mensen kwetsen of teleurstellen als je 'nee' zegt. Dat voelt vervelend.
- Geen schuldgevoel willen hebben: je wilt eigenlijk 'nee' zeggen, maar je weet dat je je daarna schuldig zult voelen.

12) Deze passage is met enkele kleine wijzigingen overgenomen uit Marijke Verdonk, 'Methodiek Steunvrouwen', 'Afstand en betrokkenheid'

- Uit medelijden: je weet dat iemand het moeilijk heeft, daarom durf je haar niets te weigeren.

Als vertrouwenspersoon is het extra belangrijk om grenzen te stellen en soms 'nee' te zeggen. Soms is de vertrouwenspersoon de enige die op de hoogte is van de problemen van de hulpvrager. Het gevaar ligt dan op de loer dat zij haar enige steun en toeverlaat wordt en haar volledig gaat claimen. Voor de vertrouwenspersoon kan het in zo'n situatie extra moeilijk zijn om grenzen te stellen en 'nee' te zeggen: de emotionele betrokkenheid kan doorslaan en de sociaal geïsoleerde hulpvrager kan zich zeer afhankelijk opstellen. Een vertrouwenspersoon kan zich verantwoordelijk voelen voor het oplossen van de problemen van de hulpvrager en wil deze niet teleurstellen. Van het begin af moet duidelijk worden gemaakt dat de vertrouwenspersoon:

- geen hulpverlener is, de problemen niet kan oplossen, maar wel kan doorverwijzen;
- niet elk moment beschikbaar kan zijn.

Als een vertrouwenspersoon geen grenzen kan stellen, loopt zij de kans 'leeggezogen' te worden. Je inzetten voor een ander betekent dus dat je je grenzen stelt.

Grenzen stellen:

- Aan een ander duidelijk maken wat wel en wat niet kan.
- Aan jezelf duidelijk maken wat wel en wat niet mogelijk is.

Groepsopdracht:

Laat de deelnemers de volgende vragen met elkaar bespreken in kleine groepjes:

- Hoe stel jij je grenzen?
- Waar liggen jouw grenzen?
- In welke situatie vind je het moeilijk om 'nee' te zeggen?
- Hoe zou je als vertrouwenspersoon je grenzen kunnen stellen?

Tijdens de nabespreking leg je

situaties waarin het moeilijk is om 'nee' te zeggen aan de groep voor. Hoe kun je die voortaan anders aanpakken? Inventariseer hoe je als vertrouwenspersoon je grenzen kunt stellen en 'nee' kunt zeggen.

Hoe zeg je 'nee'?

- Duidelijk en vriendelijk: vandaag heb ik geen tijd voor je, maar morgenmiddag wel.
- Draai er niet omheen: geen lange verhalen voordat je 'nee' zegt, wees direct.
- Geef een toelichting: waarom zeg je 'nee', wees kort, ga geen excuses verzinnen.
- Toon begrip maar hou vol: verzin geen nieuwe excuses, maar houd voet bij stuk als iemand je toch wil overhalen. Zeg bijvoorbeeld: ik begrijp dat het lastig voor je is, maar vandaag lukt het mij niet om te komen.

Ervaringsdeskundigheid

Behandel aan het eind van de les het onderwerp 'ervaringsdeskundigheid'. Met ervaringsdeskundigheid legt een vertrouwenspersoon een basis voor een vertrouwensrelatie. Je herkent - omdat je zelf dezelfde ervaring hebt gehad - de signalen van een bijzonder probleem of specifieke klacht. Voor de ander is dat prettig en geruststellend. Zij voelt zich begrepen. In het groeiende vertrouwen wordt het eenvoudiger de hulpvraag op tafel te leggen. Door je eigen voorbeeld kun je bovendien laten zien dat het mogelijk is om dergelijke problemen te overwinnen en achter je te laten. Er is echter ook een valkuil: ervaringsdeskundigheid kan je ook blind maken, je eigen ervaring kan je in de weg zitten. De ander kan een bepaalde situatie heel anders ervaren dan jij dat hebt gedaan.

Afsluiting

Aan het einde van de les vat je de belangrijkste punten van vandaag samen, en vertelt iedereen wat het nuttigste is dat ze vandaag geleerd hebben.

**Bijeenkomst 5:
Toeleiden naar aansluitende
vormen van hulpverlening**

Opbouw bijeenkomst

- Terugblik vorige bijeenkomst.
- Toegankelijkheid professionele hulpverlening.
- Sociale kaart.
- De rol van de vertrouwenspersoon in het toeleiden naar professionele hulp, de ‘warme’ overdracht.

Leerdoelen

- Cursisten hebben inzicht in wat een sociale kaart is en kunnen deze samenstellen.
- De cursisten zijn in staat om een hulpvrager toe te leiden naar professionele organisaties.
- Cursisten hebben inzicht in wat een ‘warme’ overdracht is en welke rol de vertrouwenspersoon daarin kan vervullen.

Uitwerking inhoud

Terugblik vorige bijeenkomsten en inleiding
Blik kort terug op de vorige bijeenkomsten. Hebben de deelnemers de verschillende luister- en vraagtechnieken al in de praktijk toegepast? Tot nu toe hadden de bijeenkomsten betrekking op de oriëntatiefase. Deze bijeenkomst en de twee die hier nog op volgen gaan over de contract- en de oplossingsfase. In deze fases staat het contact met professionele instellingen voor zorg en welzijn centraal. De problemen die je bij de hulpvrager hebt aangetroffen, zijn immers te ernstig om ze als vertrouwenspersoon zelf op te kunnen lossen, daar is specifieke expertise voor nodig. Deze bijeenkomst zal een korte inleiding over signalering bevatten. Tijdens de trainingsbijeenkomsten volgend op de basiscursus, rond specifieke onderwerpen zoals verslaving, psychische aandoeningen, opvoedingsproblemen, wordt meer specifieke kennis over de

verschillende probleemgebieden overgedragen. Daarbij zijn dan ook steeds gespecialiseerde professionals aanwezig.

Toegankelijkheid professionele hulpverlening
Je kunt vragen aan de deelnemers of zij ervaringen hebben met instanties voor professionele hulpverlening. Vaak levert deze vraag een stortvloed van reacties over negatieve ervaringen op. Bureaucratische intakeprocedures, verwezen worden van het ene loket naar het andere, niet adequaat geholpen worden, drop-out tijdens en terugval na het hulptraject zijn helaas eerder uitzondering dan regel. Toch moet je de deelnemers duidelijk maken dat zij de formele hulpverlening wel degelijk nodig hebben, en dat ze een belangrijke rol vervullen in het bemiddelen tussen hun achterban en de professionals. Zij bezitten kennis over de context van de hulpvraag, die de hulpverleners niet in die mate hebben als zij; verder zijn vertrouwenspersonen van grote waarde in de begeleiding van de hulpvrager voor, tijdens en na het officiële traject.

Sociale kaart 13)
Leg uit wat een sociale kaart is en hoe je die kunt aanleggen. Door middel van een groepsgesprek kun je inventariseren met welke hulpvragen de deelnemers al te maken hebben gehad en hoe zij die hulpvragen tot nu toe hebben opgevangen. Je kunt dan vragen:

- Op welke manier de deelnemers tot nu toe hulp, advies en informatie gezocht hebben?
- Of ze weten waar naartoe ze kunnen geleiden en hoe ze dat moeten doen?
- Wat wel en wat niet goed ging?

13) Dit gedeelte is met enkele kleine aanpassingen overgenomen van Marijke Verdonk, ‘*Methodiek Steunvrouwen*’: Training Sociale Kaart

Je kunt nu de deelnemers in groepjes laten oefenen met het opzoeken van instanties waarnaar je door kunt verwijzen in een stadsdeelgids. Vraag waar ze naar toe zouden geleiden bij de volgende problemen, soms zijn meerdere instanties mogelijk:

- mankementen aan woning;
- kinderopvang (peuters);
- inburgering (Nederlandse taalles);
- opvoedingsproblemen;
- groter willen wonen;
- verslaving;
- financiële problemen;
- psychische problemen (depressiviteit);
- huiselijk geweld;
- aanpassingen in huis voor ouderen;
- vervoer gehandicapte moeder;
- scheiding;
- schuldenproblematiek;
- invullen van formulieren.

Korte nabespreking:

- Bij welke instanties ben je uitgekomen?
- Waarom deze instanties?
- Hoe kwam je daar terecht?

Vragen aan de deelnemers, in groepjes verdeeld:

- Hoe schat je de situatie in?
- Wat doe je eerst en wat doe je later?
- Welke acties onderneem je?
- Schakel je deskundige hulp in en zo ja, wie?
- Hoe doe je dat?
- Op welke manier kun je als vertrouwenspersoon ondersteuning en begeleiding bieden?
- Hoe blijf je betrokken als de hulpverlening is ingeschakeld?

Bespreking met groep:
Als een vertrouwenspersoon met zo’n gecompliceerde situatie wordt geconfronteerd, moet zij zich eerst afvragen: kan ik en wil ik mij hier in gaan verdiepen en welke hulp kan ik bieden? Zij moet er niet aan beginnen als ze denkt het niet aan te kunnen of als ze denkt haar eigen grenzen niet te kunnen bewaken. In dat geval moet ze het zo snel mogelijk aan iemand anders doorgeven.

Casus: multiprobleemgezin, welke instanties schakel je in? Familie A. bestaat uit man, vrouw en vier kinderen. De man woont al 20 jaar in Nederland, zijn vrouw is 10 jaar geleden gekomen. Ze hebben 3 jongens en één meisje, in de leeftijd van 9, 7, 4 en 1,5 jaar. Mevrouw A. benadert je om te vragen of jij haar zou kunnen helpen iets aan de vochtproblemen in het huis te laten doen. Haar jongste kind heeft astma en ze maakt zich zorgen om haar gezondheid. Het huis blijkt ook te klein: 3 kinderen slapen op één slaapkamer en het meisje bij de ouders. Op haar man kan ze niet rekenen: overdag werkt hij en ‘s avonds is hij vaak weg. Je gaat in-formeren en volgende week spreken jullie weer met elkaar af. Tijdens het tweede gesprek begint mevrouw A. te huilen en stort haar hart uit. Ze weet niet hoe ze het financieel moet redden; haar man blijft gokverslaafd en er zijn grote schulden; soms is er niet genoeg geld voor boodschappen en kunnen ze de lopende rekeningen niet betalen. Afgelopen week hadden ze ruzie en heeft hij haar geslagen. Ze durft niet naar de dokter omdat haar man dan mee moet; ze spreekt nauwelijks Nederlands. Ze heeft ook vaak last van hoofdpijn en andere lichamelijke klachten. Soms ziet ze het niet meer zitten en wordt alles haar teveel. De opvoeding van de twee oudste jongens kost haar veel moeite, omdat vader vaak weg is. Hij vlucht in zijn verslaving en ontvlucht te problemen thuis. Ze staat er alleen voor en denkt er soms aan om te gaan scheiden, om van alle problemen af te zijn, maar ze zou niet weten hoe ze zich zou moeten redden. Ze heeft geen familie hier en weinig andere contacten. Ze heeft zich altijd geconcentreerd op de zorg voor de kinderen en kent de Nederlandse samenleving niet.

Wil ze ermee aan de slag, dan zoekt ze eerst uit of al eerder hulp is gevraagd, of er al professionele hulp wordt geboden, voordat ze gaat toeleiden, om te voorkomen dat verschillende hulpverleners door elkaar gaan lopen.

Een vertrouwenspersoon kan met een vraag worden benaderd, terwijl er één of meerdere andere problemen achter blijken te zitten. De ingang kan een praktische vraag zijn. Het is de taak van de vertrouwenspersoon om erachter te komen wat er aan de vraag of het probleem vastzit. Dat kan zij doen door goed te luisteren en door te vragen. Het kan heel lang duren voordat alle problemen zijn opgelost, als ze allemaal opgelost kunnen worden. Dat is niet altijd het geval. Dat zal de vertrouwenspersoon moeten accepteren.

Welke problemen spelen er?
Gokverslaving, schulden, huiselijk geweld, depressiviteit bij moeder en waarschijnlijk ook bij vader, wellicht een scheiding, opvoedingsproblemen, te kleine behuizing met vochtproblemen, waardoor kind gezondheidsproblemen heeft, moeder en gezin in isolement, spreekt slecht Nederlands, neerwaartse spiraal.

Op welke manier zijn de problemen met elkaar verweven?
Illustreer dit door problemen op bord te schrijven en met pijlen verbindingen te leggen.

1. *Financiële problemen/ huurschuld:* door gokverslaving man; dit veroorzaakt depressiviteit bij moeder.
2. *Gokverslaving vader:* veroorzaakt financiële problemen en depressiviteit bij moeder en uitzichtloosheid bij vader.
3. *Huiselijk geweld:* veroorzaakt angst en depressiviteit bij moeder.
4. *Depressiviteit moeder:* door complexiteit problemen en gevoel er geen gat meer in te zien. Heeft invloed op

- opvoeding kinderen en het niet kunnen oplossen van problemen.
5. *Woonproblemen:* te klein behuist met vochtproblemen, gezondheidsproblemen bij kind, zorgen en stress bij moeder, stress bij het gezin.
 6. *Opvoedingsproblemen:* komen voort uit depressiviteit van moeder en ongeïnteresseerdheid en vlucht van vader. Dit zorgt voor extra zorgen van moeder en extra vluchten en agressie van vader.
 7. *Depressiviteit vader:* door alle zorgen op één hoop. Hij raakt in de knel en reageert af op vrouw en kinderen.
 8. *Taalproblemen:* moeder blijft afhankelijk van vader of van de kinderen, die daardoor extra worden belast, moeder weet de weg niet naar hulpverlening, kan de benodigde hulp niet inschakelen, kan haar verhaal niet doen, het gezin komt in isolement.
 9. *Isolement moeder en het gezin:* door alle problemen raakt het gezin in een isolement, schaamte en angst om de vuile was buiten te hangen, angst voor roddels weerhoudt haar ervan om er met anderen over te praten.

Mogelijke doorverwijzingen voor deskundige hulp:

1. Financiële problemen/ huurschuld: Maatschappelijke Dienstverlening, sociaal raadslieden, maatschappelijk werk, schuldhulpverlening.
2. Gokverslaving vader: Jellinek, maatschappelijk werk, via huisarts.
3. Huiselijk geweld: Blijf Groep, huisarts of politie bij ernstige mishandeling, Netwerk Blue, AMK.
4. Depressiviteit en andere psychische problemen: Huisarts, GGZ, Mentrum, Informantaal. stichting Vriendendiensten.
5. Woonproblemen: Diensten centrum, maatschappelijke dienstverlening, Bouw- en Woningtoezicht, Huurcommissie, Wijksteunpunt Wonen.

6. *Opvoedingsproblemen:* Opvoedsteunpunt, Jongerensteunpunt, Bureau Jeugdzorg.
7. *Taalproblemen:* Taalwijzer, vrouwencentra, buurthuizen.
8. *Isolement moeder en gezin:* vrouwencentra of buurthuizen (sociaal netwerk, lotgenoten contact, empowerment).

Kennis van de sociale kaart is voor een vertrouwenspersoon bijna een vereiste. Je hebt als vertrouwenspersoon die kennis in huis, of je hebt het vermogen die kennis snel te vergaren. Als je goed op de hoogte bent van waar de ander baat bij zou kunnen hebben, kun je bouwen aan vertrouwen en hoop. Enkele tips:

- Oefen met het verkennen van een sociale kaart op verschillende hulpvragen die je vaak tegenkomt. Wat is het aanbod, waar kun je dat vinden? Wat zijn de voorwaarden? Wie is de eerste contact persoon? Wat zijn de procedures?
- Hou een lijst bij van contactpersonen bij instellingen voor zorg en welzijn, en van mensen met specifieke expertise die je kunt vragen om advies en informatie over voorzieningen en hulpaanbod.
- Hou een lijst bij van contactpersonen van andere vertrouwenspersonen en zusterorganisaties die een specifieke kennis en een specifiek netwerk van betrouwbare contacten hebben.

'Warme toeleiding'

Vertrouwenspersonen vervullen een rol als motivator, informant en 'maatje' tijdens het toeleiden naar de loketten van zorg en welzijn. De hulpvrager zal deze begeleiding zeer op prijs stellen; je kunt zo bijdragen aan een succesvol hulptraject. Soms heeft de hulpvrager de moed al opgegeven en moet je blijven motiveren; daarbij kan het helpen als je de hulpvrager kunt informeren over wat 'achter het loket' plaatsvindt en wat de ander na het eerste contact met de professional te wachten staat. Veel mensen vinden het prettig als je als vertrouwenspersoon bij het eerste contact met de hulpverlener aanwezig bent. Bespreek van tevoren of zowel de hulpvrager als de professional met jouw aanwezigheid instemmen.

Tijdens de eerste contacten kan de vertrouwenspersoon ondersteunend zijn in het overbrengen van de hulpvraag aan de professional en in het toelichten van het hulpaanbod aan de hulpvrager.

Het eerste gesprek met de hulpverlening kun je nabespreken met de hulpvrager. Je kunt dan vragen stellen als 'Wat vond je ervan?', 'Wat verwacht je ervan?' 'Past dit aanbod bij jou?' 'Hoe wil je aangesproken worden?'

Tijdens de voorbereidingen van de gang naar het 'loket' kun je als vertrouwenspersoon ook letten op de nodige administratieve zaken: identiteitsbewijs, formulieren en dergelijke

Je moet de hulpvrager er goed op voorbereiden dat de loketten van professionele instellingen voor zorg en welzijn niet 'warm' of 'menselijk' zijn ingericht. De eerste contacten worden ervaren als kort, zakelijk, vervreemdend, bureaucratisch, technocratisch. Daarom is het voor de hulpvrager ook zo belangrijk dat je daar als morele steun bij aanwezig kunt zijn. Na het eerste contact met een loket volgt meestal een intakegesprek. Tijdens de intake wordt de eerste 'diagnose' gesteld. Wat is er aan de hand? Wat is er nodig aan hulpverlening en ondersteuning? Kijk of je hier ook bij aanwezig wilt en kunt zijn, overleg van tevoren met de professional.

Motiveren tijdens wachtperiode Tussen het intakegesprek en het hulptraject zit een gat van dagen, weken en soms maanden. Iemand die na veel wikken en wegen moed heeft verzameld om hulp in te roepen, haakt in deze periode vaak af. Het wachten duurt te lang, en dat terwijl het probleem zeer urgent is. Een vertrouwenspersoon is tijdens deze periode van onschatbare waarde, omdat zij helpt de motivatie levend te houden. Dat kan al door goed te informeren wat er na de intake gebeurt. Ook samen een plan maken voor het vullen van het 'gat' doet wonderen. En verder: beschikbaar blijven voor gesprekken en morele steun.

Afsluiting

Neem de belangrijkste leerpunten van deze bijeenkomst nog eens door, en vraag een ieder als huiswerk voor de volgende keer een casus uit de eigen praktijk mee te nemen.

Bijeenkomst 6: Begeleiden tijdens hulptraject

Opbouw bijeenkomst

- Terugblik vorige bijeenkomst.
- Maatje voor de hulpvrager en informant voor de professional.
- Casussen, ingebracht door deelnemers, bespreken en oefenen.

Leerdoelen

- De cursisten hebben inzicht in de rol die ze als vertrouwenspersoon tijdens het hulptraject kunnen hebben.
- De cursisten hebben inzicht in hoe ze voortijdige uitval kunnen helpen voorkomen.

Uitwerking inhoud

Terugblik vorige bijeenkomsten en inleiding

We kijken terug op de vorige bijeenkomst: toeleiden en sociale kaart. Kijk of er nog vragen zijn.

Maatje voor de hulpvrager, informant voor de professional

Bij het toeleiden, tijdens de eerste contacten en zo nodig bij de intake ben je vooral een maatje van degene die hulp inroept. De ander ben je tot steun. Maar je kunt ook tot steun zijn van de professional. Je hebt meer inzicht in de achtergronden van de klacht en hoe de hulpvrager zijn of haar klacht ervaart en beleeft. Je kunt de professional helpen bij het matchen van het aanbod en bij het bepalen van diens attitude. Dit kan vanzelfsprekend alleen in goed overleg met alle partijen.

Valkuil

Alles draait om verwachtingen. Als de verwachtingen van de hulpvrager en de professional niet duidelijk zijn of niet matchen is het nagenoeg onmogelijk om de hulpverlening die nodig is te bieden.



Kijk als vertrouwenspersoon dus goed of de hulpvrager weet wat haar te wachten staat, wat zij zelf ervoor moet doen. Zorg dat je goed weet wat er na de intake gaat gebeuren. En probeer te stimuleren dat de professional met wie je te maken hebt, je rol als vertrouwenspersoon erkent.

Beschikbaar tijdens hulptraject, motiveren therapietrouw, traject coördineren

Veel mensen die uiteindelijk de weg naar de reguliere hulpverlening hebben gevonden, haken weer af voor de beëindiging van het traject. Soms omdat ze een andere verwachting hebben, soms omdat het hulpaanbod niet past, soms omdat men zich onbegrepen voelt of omdat het traject te zwaar is. In de GGZ is het percentage drop-outs 50%, bij verslavingszorg ligt dat percentage nog hoger en bij de schulphulpverlening nog weer hoger. Het drop-out fenomeen is een groot maatschappelijk probleem. Voor de hulpvrager zelf, én voor zijn omgeving. De klachten blijven en verergeren zelfs.

Als vertrouwenspersoon kun je de motivatie van de ander stimuleren en stimuleren om het traject af te ronden door:

- te informeren wat er na de intake gebeurt;
- te informeren over het hoe en waarom;
- samen met de ander praten over het traject;
- alert blijven op de vraag achter de hulpvraag.

Professionals begrijpen de sociale, religieuze of culturele context waarbinnen het probleem zich voordoet, vaak niet. Zij begrijpen niet dat het om een systeemprobleem gaat: een probleem van het gezin, de familie of het leefnetwerk. Professionals hebben moeite met gestapelde problemen omdat de afstemming met andere professionals niet goed is geregeld. Hier kun je als vertrouwenspersoon een coördinerende rol spelen.

Bespreking casussen

Bespreek enkele meegebrachte casussen en gebruik daarbij het materiaal dat de deelnemers in de bijeenkomsten tot nu toe is aangereikt. Gebruik de casussen om zoveel mogelijk lesstof nog eens de revue te laten passeren.

Afronding

Neem de belangrijkste leerpunten van deze bijeenkomst nog eens door.

Bijeenkomst 7: Nazorg, zelfredzaamheid versterken

Opbouw bijeenkomst

- Terugblik vorige bijeenkomst.
- Wat is nazorg.
- Hoe kun je zelfredzaamheid stimuleren.
- Afsluiting.

Leerdoelen

- Cursisten hebben inzicht in het belang van nazorg.
- Cursisten hebben inzicht in hoe zij zelfredzaamheid kunnen stimuleren.

Uitwerking inhoud

Na afronding van een hulpverleningstraject is de 'cliënt' niet voor 100% hersteld en in staat om de regie over haar leven op te pakken. Terugval komt veel voor. Een vertrouwenspersoon kan vormen van nazorg bieden en wel zo dat de ander aan zelfredzaamheid wint. Dat kan op allerlei manieren:

- Met professional en hulpvrager bespreken wat er aan nazorg mogelijk is.
- Beschikbaar blijven als luisterend oor en met de ander bespreken welke stappen op weg naar zelfredzaamheid nog te zetten zijn.
- Introduceren bij sociale netwerken en vrijetijdsactiviteiten.
- Samen op zoek gaan naar potentiële krachtbronnen in de directe leef- en woon-omgeving en die ook actief inzetten.
- De ander motiveren om onderwijs te volgen of vrijwilligerswerk te doen.
- Lotgenotencontact zoeken.
- Als maatje nog een tijdje 'aan te blijven'

De rol van vertrouwenspersoon ligt vooral besloten in het versterken van de zelfredzaamheid van de hulpvrager. Het gaat er niet om mensen zorgafhankelijk te maken, integendeel: de inzet van een vertrouwenspersoon is helpen de zorgafhankelijkheid te verminderen door de eigen kracht te stimuleren. Ook dit onderdeel verduidelijk je het beste aan de hand van casussen en rollenspellen.

Afronding

Deze bijeenkomst is de afronding van de basiscursus. Blik samen met de cursisten terug door een rondje te maken en te vragen wat het belangrijkste was dat ze tijdens de cursus geleerd hebben. Meestal blijkt dat het contact met elkaar als zeer zinvol werd ervaren. Mensen met allerlei verschillende achtergronden treffen elkaar tijdens de cursus en er ontstaan nieuwe contacten en vriendschappen, over culturele grenzen heen. Dit stimuleer je ook door hen een adressenlijst met de gegevens van alle deelnemers uit te reiken. Tijdens de afronding kun je ook zelf de belangrijkste punten van de zeven lessen herhalen. Laat de cursisten een evaluatie-formulier invullen en geef ze alvast informatie over de vervolgbijeenkomsten en over de mogelijkheid van intervisie.

Deskundigheidstraining

SW-SL organiseert naast de basiscursus doorlopend modules, gericht op één specifiek onderwerp, en begeleid door specialisten uit de praktijk van zorg en welzijn.

In de deskundigheidstraining nemen ervaringsdeskundigen een speciale rol in. Een ervaringsdeskundige weet hoe het is om in een moeilijke situatie te verkeren, én hoe het is om daar weer uit te komen. Zij kan laten zien dat je, na afloop van een moeilijke periode, als een rijker mens, anderen kunt helpen.

Bijvoorbeeld Ramon, die door schade en schande ervaren heeft dat je beter niet in de gevangenis kunt komen. Hij gebruikt nu zijn ervaring om kwetsbare jongeren te helpen en deelt zijn kennis in de deskundigheidstraining.

De training bestaat nu uit de volgende modules:

- Sociaal isolement;
- Inkomensproblemen en schulden;
- Psychische problemen;
- Verslaving;
- Opvoeden in twee culturen;
- Opgroeien in twee culturen;
- Huiselijke vrede;
- Als klachten een boven-natuurlijke oorzaak hebben;
- Krachtbronnen in het sociale en familiale netwerk.

De modules zijn thematisch opgebouwd. Per module komt een veel voorkomende zorg, klacht of probleem ter sprake. De module 'Sociaal isolement' bijvoorbeeld heeft een aantal bijeenkomsten. Het is aan de trainer om, in samenspraak met de vertrouwenspersonen en geïnspireerd op de basisopbouw van een bijeenkomst, de module in te richten.

SW-SL ontwikkelt nu samen met specialisten uit de reguliere zorg en hulpverlening een 'leerwerkboek', waarin dieper wordt ingegaan op de verschillende thema's van de modules.

Basis-agenda trainingsmodules

De basis-agenda voor de bijeenkomsten van de verschillende modules is:

- Wat is...(bijvoorbeeld schizofrenie);
- Signalen en signaleren: waar kom het tegen; bij wie kom je het tegen; hoe herken je het, wat zijn de signalen; hoe maak je bespreekbaar wat je opvalt; wat zijn de valkuilen in het signaleren en in het bespreekbaar maken?
- Sociale kaart en toeleiden: praktische informatie over wat je waar kunt halen; waar ben je op bedacht als toeleider?
- Van klacht naar kracht: hoe versterk je de eigen kracht van de hulpvrager; hoe versterk je het steun-netwerk van de ander.
- Casusbesprekingen: Voorbeelden met eenduidige problematiek en met complexe en multi-causale problematiek.
- Rollenspelen: oefeningen in signaleren; oefeningen in gesprekstechniek; oefeningen in eigen kracht stimuleren.

Voorbeeld van een uitgewerkte trainingsbijeenkomst: Somberheid en depressie

De module Psychische Problemen bestaat uit vijf bijeenkomsten, die allemaal gegeven worden met medewerking van professionals van Informentaal en PuntP. Zij ontwikkelen, in samenwerking met SW-SL, een werkmap voor deze module in het leerwerkboek Vertrouwenspersonen.

Om alvast een indruk te geven van het leerwerkboek, volgt hieronder de tekst van één trainingsbijeenkomst van de module Psychische Problemen.

1. Inleiding

Depressie is een veelvoorkomend gezondheidsprobleem: 1 op de 5 vrouwen en 1 op de 10 mannen hebben minstens 1x in hun leven een depressie. Jaarlijks maakt gemiddeld 1 op de 13 Nederlanders tussen de 18 en 65 jaar een depressieve periode door. Ook 3% tot 8% van de 12- tot 18 jarigen heeft er last van. Dit betekent dat de kans groot is dat iemand depressieve mensen in zijn of haar omgeving tegenkomt of dat je zelf met sombere of depressieve klachten te maken krijgt.

2. Beginnende (stress) problemen

Iemand met stressproblemen of beginnende psychische problemen krijgt meestal last van 'gewone klachten', die per persoon kunnen verschillen. De één heeft maagpijn, de ander eczeem en een derde slaapt slecht. Als de stress lang aanhoudt of als er geen tijd is om te herstellen van de stress komen er meer klachten bij en raakt iemand steeds meer uit balans.

Niet iedereen heeft dezelfde klachten en men hoeft ze ook niet allemaal te hebben. De ernst van de klachten kan zeer verschillend zijn. Klachten kunnen geleidelijk ontstaan en steeds erger worden, maar ze kunnen ook plotseling ontstaan.

De belangrijkste klachten en signalen van stress en beginnende psychische klachten zijn:

Lichamelijk:

- aanhoudende vermoeidheid;
- slaapproblemen zoals slecht inslapen, slecht doorslapen of juist veel slapen;
- spierpijn, hoofdpijn, rugpijn;
- maagpijn, darmstoornissen, slechte eetlust of juist te veel eten;
- verminderde weerstand met meer kans op verkoudheid en griep, eczeem en andere allergische reacties;
- hartkloppingen, verhoogde bloeddruk, verhoogd cholesterol.

Psychisch:

- niet meer tot rust kunnen komen;
- prikkelbaarheid en irritatie;
- sombere buien, huilbuien, piekeren of angst;
- niet meer kunnen genieten, lusteloos en futloos zijn;
- besluiteloosheid, concentratieverlies en vergeetachtigheid;
- onzekerheid, verminderd zelfvertrouwen of gedragsveranderingen.

Gedrag:

- minder presteren of meer fouten maken;
- meer roken, alcohol of drugs gebruiken;
- meer slaap- of kalmeringsmiddelen gebruiken;
- sociale contacten meer uit de weg gaan;
- niet meer kunnen genieten of ontspannen;
- verlies van humor of cynisch worden;
- meer ruzies en conflicten hebben.

Gedachten:

- meer angstgedachten: 'het zal toch wel weer misgaan' of 'het komt nooit meer goed';
- meer negatieve gedachten over jezelf: 'ik ben niets waard', 'ik heb gefaald' of 'niemand vindt me leuk';
- meer achterdochtige gedachten: 'ze zullen wel weer over me roddelen';
- vaker dagdromen of fantaseren;
- agressieve gedachten: 'ik haat mijn werk', 'ze kunnen allemaal barsten'.

Vraag: Wat kun je zelf goed doen om het negatieve gevoel van stress op eigen kracht te doorbreken? Bedenk aan paar goede voorbeelden waarmee je je balans herstelt en tegelijk aan je mentale fitheid werkt.

Lichamelijk

- moeite met ontspanen:
- slecht slapen:

Psychisch

- piekeren:
- niet meer kunnen genieten:

Gedrag

- steeds meer slaapmedicijnen gebruiken:
- steeds meer ruzie:

Gedachten

- 'het zal toch wel weer mis gaan':
- 'ik ben het niet waard':

3.Somberheid en depressie?

Iedereen voelt zich wel eens wat te neer geslagen of 'down' of 'ziet het even niet meer zo zitten'. De oorzaak van deze somberheid is meestal wel duidelijk: een ruzie, een tegenval, onzekerheid of slechte vooruitzichten. Het hebben van deze gevoelens is heel gewoon en iedereen heeft er wel eens last van. Het verdwijnt meestal na een paar uur of na een paar dagen.

Als stress te lang duurt en de draaglast te vaak, te lang of te sterk je draagkracht overstijgt, raak je uit balans. De draaglast is zwaarder dan de draagkracht.

De stressklachten maken bijvoorbeeld dat iemand minder actief is en daardoor minder of juist meer eetlust heeft, waardoor hij prikkelbaarder is, waardoor meer ruzie ontstaat, waardoor meer piekeren, waardoor slechter slapen, waardoor grotere vermoeidheid, waardoor minder weerstand, waardoor verlies van werk, waardoor eenzaam, enzovoort... Iemand is vaak helemaal niet meer bezig met 'mentaal fit' zijn. Dit noemen we wel de neerwaartse spiraal.

Vraag: Zo bestaat er ook een opwaartse spiraal. Hoe zou je die kunnen omschrijven? Denk hierbij terug aan de bijeenkomst over mentale fitheid.

Soms duren deze vervelende gevoelens langer of komt deze somberheid regelmatig terug. De somberheid die iemand dan ervaart is heviger en intenser en klaart niet zo snel weer op. Zwaarmoedige gevoelens maken het leven moeilijker dan nodig is. Ook kunnen er allerlei andere klachten optreden. Nergens zin in hebben of belangstelling voor hebben bijvoorbeeld. Somberheid beheerst het hele leven, de energie ontbreekt om iets te ondernemen en het lukt maar niet om minder somber te worden. Mensen die weken- tot maandenlang last houden van een dergelijke zwaarmoedige stemming lijden aan de depressie

Vraag: welke uitdrukkingen kennen jullie in het Nederlands en in je eigen taal?

- down
- dipje
- niet lekker in je vel zitten
- uit balans
- depri zijn
-
-
-

Oefening: Beeld iemand uit die vrolijk is en beeld daarna iemand uit die somber is. Wat valt op? Hoe zou iemand die echt zwaarmoedig is er uit kunnen zien?

Vraag: Bedenk een profiel van iemand, die je in het alledaagse leven ook regelmatig tegen zult komen en die in het bijzonder een verhoogd risico voor somberheid en depressie heeft.

Specifieke klachten van depressie

Mensen hebben een depressie wanneer

- ze langer dan twee weken ongewoon somber zijn of nergens meer plezier in hebben;
- daarnaast een aantal klachtenbestaan als: slaapstoornissen, verminderde eetlust, weinig energie, vermoeidheid, concentratieproblemen, besluiteloosheid, traagheid, lichamelijke onrust, schuldgevoelens, gedachte over de dood of zelfdoding;
- de klachten het dagelijks functioneren verstoren en er sprake is van psychisch lijden.

Veel depressieve mensen voelen zich 's morgens het ellendigst en gaan zich in de loop van de dag beter voelen, bij anderen zijn depressieve klachten 's avonds juist het sterkst.

Ernstig depressieve mensen denken veel aan de dood. Ze ervaren het leven als zinloos, uitzichtloos en als een kwelling. Voor enkelen lijkt de dood dan een welkome verlossing uit een ellendige situatie. De doodswens kan ook voortkomen uit de behoefte anderen niet meer tot last te zijn. Per jaar maken naar schatting 1200 mensen die lijden aan depressie een einde aan hun leven.

Therapie helpt! Een onbehandelde depressie duurt gemiddeld 4 tot 6 maanden, maar kan ook langer aanhouden, soms zelfs jaren. Dat is niet nodig want depressies zijn goed te behandelen. Met behandeling en eventueel medicijnen worden goede resultaten geboekt.

Oorzaken van depressie

Iedereen kan een depressie krijgen, maar sommige factoren maken dat je minder draagkracht hebt en dus ook meer kwetsbaar bent. Men gaat er vanuit dat mensen die depressief worden daar op de één of andere manier kwetsbaar voor zijn. Die kwetsbaarheid

kan aangeboren zijn of later in het leven verworven. Een echtscheiding, ziekte, emigratie in combinatie met negatieve denkgewoonten.

Biologische factor

Erfelijkheid

In sommige families komen depressies vaker voor dan in andere. De hersenen bevatten stoffen, zogenaamde neurotransmitters, die een belangrijke factor zijn voor onze emoties, eetlust en concentratievermogen. Enkele neurotransmitters blijken vooral belangrijk voor onze stemming, namelijk serotonine en noradrenaline. Zo heeft onderzoek ook aangetoond dat veel mensen die te kampen hebben met depressie een te lage concentratie van serotonine of noradrenaline hebben in de hersenen. Echter, we weten niet zeker of dit een oorzaak is van depressie of misschien juist het gevolg.

Hormonen, medicijnen, alcohol en drugs

Deze stoffen kunnen het ontstaan van een depressie in de hand werken. En ook bij sommige lichamelijke ziekten, zoals schildklierproblemen, bijnierschorsafwijkingen, diabetes en hart- en vaatziekten komen depressies vaker voor.

Sociale factor

Verdrietige of schokkend gebeurtenissen

Deze kunnen een depressie oproepen. Zo kan de somberheid na het verlies van een partner of na ontslag overgaan in een depressie. Ook een ingrijpende gebeurtenis als een verhuizing kan tot een depressie leiden. De kans daarop is vooral groot wanneer mensen hun oude sociale contacten moeten missen of niet kunnen wennen aan hun nieuwe omgeving.

Ook wanneer deze jaren geleden heeft plaatsgevonden kan een schokkende gebeurtenis nog tot een depressie leiden. Zo kunnen mensen op volwassen leeftijd depressief worden nadat ze als kind lichamelijk en geestelijk zijn

mishandeld, seksueel misbruikt zijn of al vroeg een belangrijk iemand, zoals een ouder, hebben verloren.

Psychische factor

Iemands persoonlijke eigenschappen,

zijn meestal van jongs af aan aangeleerd. Een gebrekkig vermogen om problemen op te lossen, een gebrekkig vermogen om verdriet en teleurstelling te

verwerken, moeite om steun te vragen, negatief denken, weinig zelfvertrouwen, perfectionisme, faalangst en een streng geweten zijn eigenschappen die het risico verhogen om een depressie te krijgen.

Het is nooit zo dat depressiviteit door slechts één van deze zaken wordt veroorzaakt. Het is altijd een combinatie van meerdere oorzaken tegelijk.



Basiscurcus steunvrouwen, Amsterdam Noord, 2011

Lezen: Alleen iets voor westerse landen?

Psychische problemen zijn universeel. Ze komen in alle landen en culturen voor.

Overal ter wereld kunnen mensen uit balans raken en klachten krijgen. Wereldwijd krijgt bijna een kwart van de mensen gedurende zijn of haar leven te maken met psychische problemen.

Wel verschillend voor (sub) culturen kunnen zijn:

- de naam die men aan de psychische problemen geeft;
- de wijze waarop de problemen ervaren worden;
- de symptomen of uitingsvormen;
- wat men ziet als oorzaken van de problemen;
- in hoeverre klachten of gedrag als afwijkend wordt gezien of 'normaal' bij het leven horend.

Lezen: Aan de buitenkant zie je het niet!

Veel mensen denken dat mensen met psychische problemen door hun gedrag makkelijk te herkennen zijn. Zo iemand, denken zij, gedraagt zich vreemd of raar, is druk of gewelddadig, verwaarloost zichzelf, leeft op straat. Dat is niet zo. Alleen een heel klein gedeelte van de mensen met ernstig complexe psychiatrische problemen gedraagt zich zo. En ook deze mensen zijn trouwens niet agressiever dan een gemiddeld mens. Aan mensen die last hebben van de meest voorkomende psychische problemen zoals depressie en angst, merk je doorgaans niks aan de buitenkant. Je merkt hooguit dat iemand zich meer terugtrekt uit het sociale leven, wat minder vrolijk is dan anders of zich voor een tijdje ziek meldt op het werk.

4. Wanneer, wat te doen bij sombere of depressieve klachten?

De meeste mensen komen daar alleen of met behulp van hun naasten doorheen. Maar soms ontwikkelt iemand psychische problemen en is meer hulp nodig.

Als iemand twee weken of langer last heeft van depressieve verschijnselen is het belangrijk hulp te zoeken. De huisarts is de eerst aangewezen hulpverlener. De huisarts kan beoordelen of er werkelijk sprake is van een depressie en kan ook de ernst van de klachten inschatten.

Vraag: Wanneer maak je stress of sombere klachten bespreekbaar? Wat kun je doen?

Vraag: Wat als een huisarts niet adequaat reageert of je zelf vragen hebt? Welke mogelijkheden zijn er?

Vraag: Wat als iemand geen hulp zoekt en op jou blijft leunen?

Vraag: Welke cursussen vind je vooral geschikt voor depressieve mensen?

Verder werkt in veel huisartsenpraktijken in Amsterdam een praktijkondersteuner GGZ (praktijkondersteuner huisarts Geestelijke Gezondheidszorg). Iemand kan via de huisarts altijd bij hem of haar terecht voor begeleiding op het gebied van psychische klachten.

Bronnen:

- Werkboek cursus 'In de put, uit de put'
- Handleiding GGZ Amsterdam Zuidoost 'Kiest kleur', C. Hulshoff, De Meren 2005
- Factsheet 'Preventie van depressie', Trimbos Instituut
- www.psychischegezondheid.nl/depressiecentrum
- www.trimbos.nl
- www.puntp.nl
- www.puntp.nl/preventie

5. Wat is er mogelijk?



Surf naar: www.informentaal.nl (let ook op de spreekuren Eigen Taal)



Surf naar: www.puntp.nl/preventie en lees over de volgende mogelijkheden:

- persoonlijk advies
- zelfhulp
- cursussen

Conferentie De Onmisbare Schakel

In 2007 organiseerde SW-SL in Amsterdam de eerste conferentie 'De Onmisbare Schakel'. Ruim tachtig vertrouwenspersonen van zelf- en vrijwilligersorganisaties discussieerden over hun positie in de eigen organisatie, de onderlinge samenwerking en de samenwerking met professionele organisaties voor zorg en welzijn.

De rode draad van de eerste conferentie betrof 'bad practices'. Waar lopen vertrouwenspersonen in hun functioneren vast: als doorverwijzer, luisterend oor, maatje, vroegsignaleerder, ondersteuner, voorlichter of contextdeskundige?

In aparte werkgroepen werd tijdens deze conferentie de vraag gesteld wat vertrouwenspersonen en hun netwerken aan ondersteuning nodig hebben. De uitkomst was de oprichting van het Netwerk Vertrouwenspersonen, in Amsterdam Nieuw West. Sindsdien worden aansluitend op de verschillende Netwerken die inmiddels zijn ontstaan regelmatig 'Onmisbare Schakel' conferenties georganiseerd.

Good en bad practices bespreken

Op deze conferenties bespreken vrijwilligers die informele zorg bieden en professionals in zorg en welzijn hun samenwerking. Wordt er samen gewerkt en zo ja, wat gaat er goed? En wat is de succesformule? Op de conferentie 'De Onmisbare Schakel' komen 'good practice' en 'bad practice' ruimschoots aan bod. Vrijwilligers die informele zorg bieden aan kwetsbare medebewoners en professionals in zorg en welzijn verkennen samen de meerwaarde van samenwerking. Samen zetten zij de succes- en faalfactoren op

een rij. Vrijwilligers en professionals leren van elkaar en verkennen werkbare formules waarin de inbreng van vrijwilligers aanvullend is op het aanbod van professionals en vice versa.

Formele en informele zorg gaan met elkaar in gesprek

Samenwerking tussen de vrijwilligers die omzien naar kwetsbare medebewoners en professionals ligt voor de hand. Met samenwerking is veel winst te behalen. Bijvoorbeeld op het gebied van vroegsignalering. Maar ook bij het verbeteren van de toegang tot loketten en voorzieningen. Waarom zouden professionals geen gebruik kunnen maken van de bijzondere expertise van vrijwilligers over de gekleurde leef- en belevingswerelden van groepen moeilijk bereikbare bewoners om zo de kwaliteit van de inzet van professionals in zorg en welzijn te verbeteren? Winst is ook te behalen door samen

te werken om het drop out percentage te verminderen en het draaideurfenomeen tegen te gaan. Zo kunnen de vrijwillige vertrouwenspersonen, in samenwerking met professionals, bijdragen aan de zelfredzaamheid van kwetsbare bewoners en daarmee hun zorgafhankelijkheid verminderen: dat is het gedeelde streven van vrijwilligers in de informele zorg en professionals in zorg en welzijn.

Samenwerking ligt voor de hand. Toch gebeurt het te weinig. En waar samengewerkt wordt, verloopt de samenwerking niet altijd even goed. Waarom lukt samenwerking niet of slechts moeizaam? Met andere woorden: wat zijn de succes- en faalfactoren van samenwerking tussen informele zorg en professionele zorg en hulpverlening? Dit zijn vragen die steeds opnieuw aan de orde worden gesteld tijdens de conferenties 'De Onmisbare Schakel'.





Kennismaken in amsterdam West, 2010

Succes- en faalfactoren samenwerking in kaart brengen

Vrijwilligers voelen zich onvoldoende gezien, erkend en gewaardeerd door professionals. Vaak zien professionals de vrijwilligers als concurrent of als luis in de pels. Er is weinig duidelijkheid over de taakverdeling in de samenwerking. Wat doen de vrijwilligers en wat doen de professionals? Gaan - zo vragen veel professionals zich af - vrijwilligers niet op de stoel van de hulpverlener zitten? Vrijwilligers op hun beurt zijn wel eens geneigd om alternatieven voor de bestaande hulpverlening te bieden omdat ze menen dat deze faalt. Tenslotte hebben niet alle vrijwilligers voldoende kennis van het hulpaanbod en de werkwijze van reguliere zorg- en welzijnsinstellingen.

Op basis van good practices zijn ook succesfactoren voor onderlinge samenwerking te onderscheiden: professionals die eropaf gaan. Met informatie en voorlichting over hun hulpaanbod. Met spreekuren op locatie. Professionals die willen leren van vrijwilligers om hun aanbod beter te laten aansluiten bij doelgroepen die onvoldoende worden bereikt.

En vrijwilligers die ondanks teleurstellingen doorgaan en hun tijd, energie en vaak ook geld, blijven inzetten om de nood die ze om zich heen zien te lenigen en daarin samenwerking zoeken met professionals.

Vrijwilligers die bereid zijn om te leren en zich te ontwikkelen in hun rol als vertrouwenspersoon, om te leren over hulpaanbod en werkwijze van professionals. Vrijwilligers die een grote bereidheid hebben om samen te werken met professionals. Vrijwilligers die van elkaar willen leren. Want ook dat wordt duidelijk uit de casussen die in de diverse conferentiemappen worden beschreven: de wil is er om van elkaar te leren en samen te werken aan betere toegang tot en kwaliteit van zorg en welzijn. Samenwerking tussen vrijwilligers informele worden en professionals werkzaam in zorg en welzijn is misschien een lastige opgave, een onmogelijke is het zeker niet. SW-SL draagt actief bij aan het verbeteren van deze relaties door op regelmatige basis deze conferenties te organiseren.

Cursus Van Idee naar Project (VIP)

De knelpunten en wensen van vrijwilligersorganisaties die werkzaam zijn in achterstandsbuurtijken op elkaar (zie hoofdstuk 1, De bindingsladder). Ze hebben moeite met het vinden, financieren of onderhouden van een geschikte ruimte, ze hebben vaak niet genoeg geld om hun activiteiten uit te voeren, de problemen van hun achterban zijn overweldigend, de contacten met politiek en reguliere hulpverlening verlopen moeizaam. Het aanvragen van geld bij fondsen of overheid heeft alleen enige kans van slagen met een doorwrocht projectplan. Helaas zijn de vrijwilligers om wie het gaat vaak niet in staat een dergelijk plan op eigen houtje te schrijven. Als je werkzaam bent binnen een SW-SL programma in een wijk, dan kom je veel in contact met getalenteerde mensen die goede ideeën hebben én die bij de uitvoering daarvan tegen bovengenoemde problemen aanlopen. Wat doe je dan? Je kunt deze mensen één op één begeleiding bieden, maar dat heeft nadelen: het kost veel tijd en er ontstaat een afhankelijkheidsrelatie. Vandaar dat in hoofdstuk 1 al werd gesteld:

Beter dan zelf 'redder in nood' te spelen, kun je de organisatie attenderen op de cursus 'Van Idee naar Project' (VIP), die onderdeel uitmaakt van het SW-SL programma. Het voordeel van deelname aan de VIP cursus is dat organisaties elkaar in een ongewone setting ontmoeten, en veel ervaringen uitwisselen. Het is beter op die manier de zelf- of samenredzaamheid te stimuleren dan zelf alles voor hen te willen doen.

Na afloop van de cursus wordt een speeddate georganiseerd met vertegenwoordigers van vermogensfondsen. Het presenteren van de plannen wordt tijdens de cursus intensief geoefend. Na de presentatie kunnen informele contacten worden gelegd met de fondsen. Het is mogelijk om de cursus ook in een ingekorte, intensievere vorm aan te bieden aan een groep vertegenwoordigers van organisaties die zich met eenzelfde onderwerp bezig houden.

De cursus 'Van Idee naar Project' (VIP) in hoofdlijnen

Het SW-SL programma in een wijk voorziet in één of meerdere cursussen 'Van Idee naar Project' per jaar. Tijdens een dergelijke cursus worden de deelnemers in acht, twee à driewekelijkse bijeenkomsten begeleid bij het omzetten van een idee in een haalbaar en realistisch projectplan. Tevens worden allerlei tips gegeven bij de communicatie met mogelijke financiers. Het resultaat is een kant en klare fondsaanvraag, die de deelnemers zelf tot stand hebben gebracht – wél met intensieve coaching van de docenten.

De doelgroep: wie zijn het en hoe bereik je ze

De doelgroep van de cursus bestaat over het algemeen uit bevoegde vrijwilligers, meestal van allochtone afkomst, die iets positiefs in hun buurt willen bereiken. Ze hebben een opleiding op MBO of HBO niveau. Ze zijn aangesloten bij een vrijwilligersorganisatie of ze zijn bezig zelf een stichting op te richten om hun ideeën te verwezenlijken. Over het algemeen hebben ze weinig inzicht in vergelijkbare initiatieven en hun ambities zijn bij aanvang van de cursus torenhoog. De plannen die ze

aanvankelijk hebben, zijn meestal te veelomvattend om te realiseren. Hun energie, inzet en enthousiasme zijn groot, vooral wanneer ze net beginnen. Mensen die wat langer als vrijwilliger actief zijn, kunnen echter ook gedemotiveerd zijn door de vele tegenslagen die ze al hebben ondervonden. Over het algemeen hebben de deelnemers weinig tot geen ervaring met het succesvol aanschrijven van fondsen. Dit zijn allemaal factoren om rekening mee te houden. De VIP cursus kan aangekondigd worden bij de vrijwilligersorganisaties in de buurt, in huis-aan-huis bladen, via de lokale overheid en instellingen voor zorg en welzijn. Deze cursus is niet bedoeld voor professionals.

'We willen iedereen helpen!' Naima en Aarti, twee HBO-studentes, liepen stage bij een vereniging voor Marokkaanse vrouwen. Tijdens hun stage kregen ze het idee zelfstandig iets op te gaan zetten. 'Iets met armoede of zo'. 'We hebben een heleboel ideeën en we willen iedereen helpen!' Via het Servicepunt Emancipatie Amsterdam kwamen ze op het spoor van de cursus Van Idee naar Project. Bij het eerste contact met de cursusleider werd hen gevraagd hun eerste idee nader uit te werken. 'We kwamen er al gauw achter dat ons idee veel te ruim was en dat het beter zou zijn om één werkveld te kiezen. We merkten ook dat er al veel anderen waren die op dit terrein actief waren, maar nog niet op het gebied van mannenemancipatie. Daarom kozen wij er uiteindelijk voor om ons op dat onderwerp te gaan richten.'

Wat bereiken de deelnemers met de cursus?

1. Zij ontwikkelen een goede en hanteerbare analyse van de problemen van de doelgroep.
2. Zij maken een werkbaar en realistisch projectplan.
3. Ze onderzoeken de mogelijkheden van een financiële bijdrage door fondsen voor dit plan.
4. Zij hebben zicht op mogelijkheden van samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties en professionele partners.
5. Zij krijgen een gevoel van eigenwaarde omdat ze in staat zijn gebleken een project te formuleren.

De begeleiding van de deelnemers is erop gericht dat elke deelnemer, aan het einde van de cursus, een duidelijk afgebakend projectplan tot stand heeft gebracht. Dat projectplan maakt deel uit van een fondsaanvraag, die ze kunnen indienen bij fondsen met een geschikte doelstelling. De deelnemers hebben in de loop van de cursus meer inzicht gekregen in de fondsenwereld en weten hoe ze fondsen kunnen vinden, hoe ze contact met fondsen kunnen opnemen en onderhouden en hoe ze fondsen als partners voor hun project kunnen interesseren. Begeleiding bij het ontwikkelen van het projectplan is minstens even belangrijk als het leren fondsen werven. De deelnemers blijken er moeite mee te hebben om hun bevlogen ideeën om te zetten in een daadwerkelijk te realiseren projectplan dat zij in de praktijk kunnen uitvoeren.

Opzet cursus in grote lijnen

De cursus bestaat uit acht groepsbijeenkomsten die om de twee of drie weken plaatsvinden. Daarnaast krijgt elke cursist, naar behoefte, individuele begeleiding. Tijdens de bijeenkomsten wordt stapsgewijs toegewerkt naar het steeds verder ontwikkelen en voltooien van projectplan en fondsaanvraag.

De cursus wordt afgesloten met een bijeenkomst waarbij vertegenwoordigers van fondsen worden uitgenodigd. De cursisten kunnen dan hun project kort presenteren en de feedback die ze van de fondsen krijgen nog verwerken in hun projectvoorstel. Het presenteren van het project tijdens een 'officiële' gelegenheid en het directe contact met vertegenwoordigers van fondsen blijkt zeer stimulerend te werken voor de deelnemers.

Vorbereidingen: enkele praktische tips

- Voorafgaand aan de eerste bijeenkomst wordt een agenda voor de eerste bijeenkomst naar alle deelnemers gestuurd met een verzoek om alvast een paar regels op papier te zetten over het te realiseren idee.
- De cursus kan door twee of drie trainers samen gegeven worden. Omdat de deelnemers veel individuele coaching tijdens het traject nodig zullen hebben, is het raadzaam het aantal cursisten te beperken. Dat aantal ligt idealiter tussen de tien en de twintig deelnemers.
- In de praktijk is gebleken dat veel deelnemers het moeilijk vinden om de discipline op te brengen alle acht bijeenkomsten bij te wonen. Toch is de cursus het meest effectief wanneer de deelnemers bij alle bijeenkomsten aanwezig zijn.
- Er is een boekje 'Doe het zelf handleiding - Fondsenwerving voor vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties' uitgegeven door Stichting Samenwonen-Samenleven in samenwerking met het Skanfonds. Dit boekje, speciaal ontwikkeld voor vrijwilligersorganisaties, is goed door de deelnemers te gebruiken als ondersteuning bij de cursus.

Bijeenkomst 1: Introductie en kennismaking

Opbouw bijeenkomst

- Kennismaking met elkaar en met de inhoud van de cursus.
- Introductie in de wereld van de goede doelen fondsen.
- Huiswerk maken en aanwezigheid.

Leerdoelen

- Cursisten respecteren ieders eigenheid en zien wat hen samen bindt.
- Cursisten formuleren wat zij graag willen leren en spreken hun verwachtingen uit.
- De cursisten hebben inzicht in wat de cursus biedt.
- De cursisten kennen de voorwaarden van deelname: aanwezigheid en huiswerk maken.
- De cursisten hebben een eerste idee hoe een projectaanvraag eruit ziet.
- De cursisten weten hoe zij met fondsen een partnerschap kunnen opbouwen.

Kennismaking

De belangrijkste functie van de eerste bijeenkomst is het ijs te breken en iedereen zich op zijn gemak te doen voelen. Mensen van allerlei achtergronden doen aan de cursus mee. In 2010 bestond de groep in Amsterdam Nieuw West uit jonge Turkse studenten, vrouwen van Surinaamse afkomst, vertegenwoordigers van een groep Marokkaanse ouderen, een Turkse man van middelbare leeftijd, een groep jonge hoogopgeleide moslima's en een Egyptische welzijnswerker. Een heel diverse groep wat leeftijd, sekse, afkomst en opleidingsniveau betreft. Ieders eigenheid respecteren en tegelijkertijd benadrukken wat deelnemers met elkaar verbindt is belangrijk in een dergelijke gemêleerde groep.

Deelnemers moeten zich vanaf de eerste bijeenkomst welkom voelen én meteen het gevoel

krijgen dat ze er echt iets aan hebben. Zonder deze twee randvoorwaarden zullen mensen snel afhaken. Kennismaken met de docenten en met elkaar neemt een belangrijke plaats in, naast de introductie van de cursus, de planning en het uitspreken van verwachtingen over en weer. Een kennismakingsrondje kan gecombineerd worden met de vraag: wat verwacht je van de cursus, wat wil je graag leren? In elkaars antwoorden zullen de cursisten veel van zichzelf kunnen herkennen. Voor de docenten is dit een goed moment om de verwachtingen van de deelnemers te peilen en daar alvast op in te spelen.

Het doel van de cursus bespreken

In acht bijeenkomsten zullen de cursisten toewerken naar het eindresultaat: een projectaanvraag die bij een aantal geselecteerde fondsen ingediend kan worden. Deze projectaanvraag zal de volgende onderdelen bevatten:

- Een brief, die een introductie is van de organisatie, het project, de urgentie en de doelgroep, de begroting en het dekkingsplan.
- Het projectplan.
- Een begroting met dekkingsplan.
- Een toelichting op de begroting.
- Een lijst met aangeschreven fondsen.
- Nadere informatie over de organisatie, indien beschikbaar.
- De statuten van de stichting of vereniging, de inschrijving bij de Kamer van Koophandel en indien beschikbaar jaarverslagen.

Introductie in de wereld van goede doelen fondsen

Wat fondsen zijn, hoe je ze kunt vinden, wat fondsen van aanvragers verwachten, hoe te communiceren met fondsen... dit alles is nagenoeg onbekend bij de deelnemers van de cursus. Mensen kunnen onrealistische verwachtingen hebben.

Ze kunnen een 'cursus fondsenwerving' zien als een makkelijke toeleiding naar een berg met geld. Of ze zijn in het geheel niet bekend met deze mogelijke financieringsbron en hebben tot nu toe bij projectfinanciering alleen met een stadsdeel te maken gehad. Het is zaak om meteen tijdens de eerste bijeenkomst duidelijk te maken hoe de wereld van vermogensfondsen in elkaar zit, wat aanvragers wel en niet van fondsen kunnen verwachten en wat hun eigen rol kan zijn in het eventuele succes van hun aanvraag.

Wetenswaardigheden over fondsen die bij deelnemers over het algemeen onbekend zijn

- Vermogensfondsen zijn te vinden via de Fondsendisk, het Fondsenboek, de website van de FIN of via zoeken op internet.
- Vermogensfondsen hebben een website waarop veel informatie over doelstellingen en aanvraagprocedure te vinden is.
- Vermogensfondsen stellen correcte communicatie en bereikbaarheid van de contactpersoon zeer op prijs.
- Vermogensfondsen kunnen een redelijk uitgebreide kennis van de 'sociale kaart' hebben.
- Vermogensfondsen overleggen met elkaar over sommige aanvragen en geven goede maar ook slechte ervaringen aan elkaar door.
- Vermogensfondsen stellen voorwaarden aan financiering, soms wordt het toegekende bedrag pas na afronding van het project overgemaakt.
- Vermogensfondsen stellen een bedankbriefje of verantwoording zeer op prijs, ook als hier niet expliciet om wordt gevraagd.

Over het eventueel aangaan van een soort 'partnerschap' met fondsen staat een inzichtelijk stukje in het boekje 'Doe het zelf handleiding - Fondsenwerving voor vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties' dat als basis voor dit gedeelte van de introductie les kan dienen:

Fondsen als partners

Veel fondsen stellen het op prijs een vorm van partnerschap op te bouwen met de aanvragers; tijdens de duur van het project of over de tijdsgrenzen van het project heen. Dat heeft te maken met de ideële doelstellingen van waaruit fondsen functioneren. Dat partnerschap reikt verder dan enkel en alleen het ter beschikking stellen van financiële middelen.

Fondsen hebben vaak expertise in huis. Expertise die soms over honderd jaar of langer is opgebouwd. Omdat fondsen tussen de tientallen en honderden aanvragen per jaar krijgen, hebben zij ook inzicht in wie waar en hoe bezig is. Ook dat is kennis. En deze kennis wordt graag gedeeld. Door de aard van hun werk hebben fondsen meestal inzicht in de achterliggende problemen waar vrijwilligersorganisaties zich mee bezig houden en ook in de kwaliteit van initiatieven en projecten van vrijwilligers. Tenslotte, fondsen hebben kennis over andere wijzen van financiering. Maak gebruik van deze kennis. Fondsen willen die graag delen met vrijwilligersorganisaties.

Fondsen zijn partners die met je mee willen denken. Bijvoorbeeld over de inhoud van het project, over welk fonds beter aangeschreven kan worden, over wie een handje zou kunnen helpen bij het opstellen van een begroting, enz. Maak daar gebruik van. Omgekeerd krijgen fondsen van de aanvragers inzicht, kennis en wijsheid aangereikt. Vrijwilligers en vrijwilligersor-

ganisaties hebben inzichten en ervaringen waar fondsen nieuwsgierig naar zijn. Deel deze inzichten en ervaringen. Het helpt fondsen in het uitvoeren van hun beleid.

Fondsen zijn er niet voor structurele financiering van jouw organisatie. Wel is het zo dat je in de loop van de tijd vaker bij een en het zelfde fonds kan aankloppen. Als je zorgvuldig bent, in de uitvoering van je project en/of activiteit en in het informeren van fondsen, dan bouw je een vertrouwensrelatie op. Dat is prettig voor jouw organisatie en voor het fonds. Het fonds weet dan immers dat het geld goed besteed wordt. (Uit: 'Doe het zelf handleiding - Fondsenwerving voor vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties')

Afspraken

In de praktijk blijkt dat, naast de groepsbijeenkomsten, meestal ook individuele begeleiding door de docenten nodig is om de cursisten te helpen om tot een afgerond projectplan te komen. In de praktijk is het voor de begeleiders soms lastig laveren tussen zelf laten ontdekken' en 'het maar even voor ze formuleren'. Eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid stimuleren lukt het beste wanneer tijdens de eerste bijeenkomst een enigszins strenge toon wordt gezet. Het slagen of falen van de cursus kan afhangen van de manier waarop de deelnemers bij aanvang worden benaderd. Wat goed werkt is om de aanwezigheid en het maken van huiswerk als voorwaarden te stellen voor deelname aan de cursus en hier in deze fase stevig de nadruk op te leggen. Ook is het goed om tijdens deze eerste bijeenkomst duidelijk te maken wat per bijeenkomst van de deelnemers aan participatie verwacht wordt. Zo worden ze goed voorbereid op het verdere verloop van de cursus.

Voor de tweede bijeenkomst is het huiswerk:

Schrijf op 1 A4tje de hoofdlijnen van je plan en gebruik hiervoor de volgende vragen als leidraad:

- Wat ga je doen?
- Voor wie ga je dat doen?
- Met wie ga je dat doen?
- Hoe ga je dat doen?
- Met welk resultaat?

Bijeenkomst 2: Haalbaarheid onderzoeken

Opbouw bijeenkomst

- Eerste versies van de projectvoorstellen bespreken.
- Het schema 'ontlasten - empoweren - activeren'.
- De positie van project in relatie tot 'wat er al is'.
- Het project tot haalbare proporties helpen terugbrengen.

Leerdoelen

- De cursisten zijn in staat het project af te bakenen tot realistische proporties.
- De cursisten hebben inzicht in de problematiek van de te activeren doelgroep.
- De cursisten kunnen het project positioneren ten opzichte van vergelijkbare initiatieven en kunnen dit beschrijven.

Een tussentijds mailtje waarin nogmaals herinnerd wordt aan het huiswerk helpt om ervoor te zorgen dat alle cursisten vóór de tweede bijeenkomst de eerste contouren van hun plan op papier hebben gezet. Ga nader in op *doel*, *activiteiten* en *werkwijze*. Het doel heeft te maken met de observatie van de deelnemers van een gemis, een schaarste, een gebrek, een urgentie en met de missie die ze zelf voelen. Hoe de deelnemers zelf het tekort ervaren, heeft te maken met hoe zij zelf in het leven staan en naar de werkelijkheid om hen heen kijken. Door middel van bepaalde *activiteiten* zullen de deelnemers een positieve bijdrage willen leveren aan het oplossen van het probleem dat zij hebben signaleerd. Daarbij hanteren zij hun eigen specifieke werkwijze, die ze ook dienen te typeren.

Hoewel de voorstellen divers van aard zullen zijn, is het toch mogelijk om een aantal algemene valkuilen te bespreken waarin het grootste gedeelte van de cursisten zich zullen herkennen. Het werkt goed om de tweede bijeenkomst te beginnen met

het bespreken van drie van de ingediende A-4tjes en dat op zo'n manier te doen dat de problematiek op een hoger niveau wordt getild zodat de andere deelnemers er ook iets aan hebben. Laat de deelnemers zien dat je per activiteit kunt uitrekenen hoe lang je ermee bezig zult zijn, dat kan in een tabel gezet worden zodat een *planning* ontstaat. Laat de deelnemers ook nadenken over de formulering van de verwachte *resultaten* van hun project.

Een aantal veel voorkomende beginners-issues zijn:

Geen duidelijk zicht op de noden van de beoogde doelgroep

Twee ambitieuze jonge vrouwen uit Slotervaart willen 'de mannen gaan emanciperen' maar weten niet waar ze moeten beginnen. Een autochtone welzijnswerker uit Bos en Lommer wil een project opzetten voor allochtone meisjes in de knel, maar is niet op de hoogte van hun precieze leefomstandigheden. Zomaar een paar voorbeelden van goedbedoelende initiatiefnemers die 'iets willen doen' voor een zwaarbelaste doelgroep, maar die eigenlijk geen grondige kennis hebben van de mensen die ze willen bereiken. Ze willen die doelgroep met hun project meteen gaan activeren, 'iets laten doen', aansluiting laten vinden bij de maatschappij. Maar zonder kennis van wat er nodig is om deze mensen eerst te ontlasten, heeft hun project geen kans van slagen.

De projecten die tijdens de cursus worden ontwikkeld, zijn over het algemeen initiatieven die bestemd zijn voor mensen die in onze samenleving 'buiten de boot' vallen en die gebukt gaan onder allerlei vormen van overbelasting. Daarom kan bij het bespreken van de projectvoorstellen stilgestaan worden bij de volgorde van stappen die nodig zijn voordat een achterstandsgroepering

weer in staat is volwaardig deel te nemen aan de samenleving:

ontlasten-empoweren-activeren

instroom-doorstroom-uitstroom

Veel projectplannen richten zich meteen op de 'uitstroom', maar realiseren zich niet dat daar nog enkele fases aan vooraf gaan. 'Uitstroom' betekent: potenties realiseren. Maar vóór mensen dat kunnen doen moeten eerst een aantal hindernissen weggenomen worden. Het kan gaan om schulden, een negatief zelfbeeld, verslavingen, onderdrukking of psychische stoornissen. Een analyse van deze knelpunten is noodzakelijk om te weten hoe de doelgroep aangesproken kan worden. Deelnemers met hoge ambities dienen zich hiervan bewust te worden tijdens de beginfase van de ontwikkeling van hun project.

Het is belangrijk een 'instroom' te realiseren: hoe garandeer je dat mensen deel kunnen gaan nemen aan je project, hoe komen ze bij je binnen, via welke netwerken en activiteiten? En als ze eenmaal bij je 'binnen' zijn, hoe hebben ze dan daadwerkelijk profijt van jouw activiteit?

Deze vragen betreffen vooral de meer omvattende, ambitieuze projecten. Simpele projecten als het organiseren van een een-daags kinderfestival lopen niet tegen dit soort problemen aan.

Aanvulling of vervanging van bestaande initiatieven?

Het is voor de deelnemers aan de cursus, die geen professionals zijn maar goedwillende vrijwilligers, in de praktijk veelal niet haalbaar om met hun initiatief het hele gebied van ontlasting - empoweren - activering zelf invulling te geven. Toch is dit wel de ambitie. In dit stadium kan de vraag gesteld worden: *Ben je op de hoogte van vergelijkbare initiatieven die al in de buurt worden ontplooid voor deze doelgroep?* Meestal is dit niet het geval. De docenten

van de cursus dienen dan ook kennis te hebben van de sociale kaart van de wijk waarin de cursus gegeven wordt. Zij kunnen een aantal initiatieven noemen en globaal vertellen wat de activiteiten zijn van die initiatieven. Daarna kan de vraag gesteld worden: wil je met jouw project aanvullend zijn op datgene wat al bestaat of komt jouw project in de plaats van wat er al is? Het is logisch dat cursisten eerst eens bij de al bestaande initiatieven om te gaan kijken. Voor de volgende bijeenkomst kunnen zij hun projectplan aanpassen naar aanleiding van de bevindingen met de 'concullega'. Sommige cursisten zijn gemotiveerd om een hele 'rondgang' te maken langs allerlei bestaande initiatieven om te kijken hoe zij hun project kunnen laten aansluiten op wat er al bestaat. Dit is van harte toe te juichen om te voorkomen dat in één buurt het wiel meerdere malen opnieuw wordt uitgevonden.

Terugbrengen ambitieuze plannen tot haalbare proporties

Hoe ambitieuzer de projectplannen, hoe meer moeite het zal kosten ze te realiseren en hoe complexer en veelomvattender de situaties zijn die moeten worden aangepakt. Meestal zullen de deelnemers niet in staat zijn hun aanvankelijke ambities te realiseren. Toch moeten het enthousiasme, de betrokkenheid en de inzet waarmee deze ambities gepaard gaan, niet in de kiem gesmoord worden. Het vergt veel tact om een projectplan tot realistische dimensies terug te helpen brengen en tegelijkertijd de positieve energie te behouden. Een goede aanpak is om voor te stellen het project in te delen in verschillende fases en het projectplan waarmee de cursus zal worden afgesloten, te beschouwen als een eerste fase. Als die goed verlopen is, kunnen de overige ambities in een later stadium één voor één verwezenlijkt worden.

Het bespreken van enkele voorbeelden

Tijdens het bespreken van enkele voorbeelden uit de projectvoorstellen-in-woording van de cursisten kunnen bovenstaande issues aanschouwelijk worden gemaakt, op zo'n manier dat ook de anderen zich er goed in kunnen herkennen en nadenken over 'ambities versus haalbaarheid'. Een mooi voorbeeld was het hierboven al genoemde initiatief van Naima en Aarti in Slotervaart, die zichzelf als doelen stelden:

'Het bevorderen van emancipatie in het algemeen. Niet alleen gericht op vrouwen, maar ook op mannen van allochtone afkomst in het bijzonder. Dit om bewustwording en participatie van deze doelgroep in de Nederlandse samenleving te bevorderen. Het doel van mannenemancipatie is familiebanden versterken, voornamelijk de band tussen vader en kind verbeteren. En ook het fors dalen van hang/probleemjongeren, dit geldt zowel voor jongens als meisjes. Bemiddelen bij burenc conflicten, uit huis zetting van partner of kinderen en/of familiebetrekkingen. Dit zal gebeuren door onder andere samen te werken met politie, jeugdzorg. Armoedebestrijding. Cliënten die aangeven dat zij met financiële problemen kampen en/of niet meer kunnen voorzien van primaire levensbehoeften, en/of cliënten die aangeven niet met geld te kunnen omgaan, in contact brengen met de juiste instanties/instellingen.'

Aan de hand van dit voorstel kon duidelijk worden gemaakt, dat - hoe goed de bedoelingen ook waren - al deze doelen in het kader van één vrijwilligersproject onmogelijk te realiseren waren. De initiatiefneemsters besloten de mannenemancipatie als speerpunt te nemen. Tijdens de bespreking van hun project zoomde de begeleider van de

cursus vervolgens in op de vraag 'Wat belemmert deze mannen precies om te emanciperen?' Vele nuttige suggesties kwamen uit de groep. De initiatiefneemsters namen zich voor een rondgang langs alle 'mannenbolwerken' in Slotervaart te gaan maken om hun ideeën te bespreken. Hoewel ze zelf uiteindelijk hard moesten lachen om hun veel te grote ambities, werden deze op een respectvolle manier door de begeleider met de groep besproken, op zo'n manier dat ook de andere deelnemers begonnen te reflecteren op hun plannen en men elkaar over en weer suggesties begon te geven. Een open, maar wel goed begeleide dialoogvorm bevordert het groepsgevoel en het onderling vertrouwen.

Na de tweede bijeenkomst krijgen alle deelnemers individueel via de mail schriftelijke feedback op de eerste versie van hun projectvoorstel. Met deze feedback kunnen ze het projectvoorstel verder uitwerken. Zo werken zij toe naar de definitieve versie, een proces dat enkele maanden in beslag neemt en steeds een stapje verder komt. De input vanuit de cursus en de individuele begeleiding helpen daarbij. Projectvoorstellen kunnen in de loop van de cursus drastisch veranderen omdat cursisten tijdens de cursus een heel proces doormaken en soms tot nieuwe inzichten komen die nopen tot bijstelling van het initiële plan.

Huiswerk voor de derde bijeenkomst:

stel een begroting samen en verwerk de feedback die je gekregen hebt op het projectvoorstel.

Bijeenkomst 3: De onderdelen die een fondsaanvraag bevat

Opbouw bijeenkomst

- De onderdelen van een fondsaanvraag.
- Hoe maak je realistische begroting?

Leerdoelen

- De cursisten weten welke onderdelen een fondsaanvraag bevat.
- De cursisten zijn in staat om een realistische begroting op te stellen.

Tijdens de vorige sessie is uitgebreid ingegaan, inhoudelijk, op de projectvoorstellen zelf. We borduren hier in deze derde bijeenkomst nog kort op voort, en gaan daarnaast de fondsaanvraag zelf concreet onder de loop nemen door alle onderdelen waaruit aanvraag dient te bestaan kort de revue te laten passeren. Het gaat om:

- Een begeleidende brief.
- De omschrijving van het project/initiatief.
- De begroting van de kosten en een dekkingsplan.
- Een toelichting op de begroting.
- Informatie over de organisatie.
- Het jaarverslag, een uittreksel van de Kamer van Koophandel en de statuten.

Een aantal bijlagen ¹⁾ heeft weinig toelichting nodig, anderen zijn lastiger. De begroting bijvoorbeeld.

¹⁾ Zie de 'Doe het zelf handleiding - Fondsenwerving voor vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties'

Ruime aandacht wordt aan de opbouw aan het projectplan besteed. Dat dient de volgende onderdelen in elk geval te bevatten:

1. Wat is de doelstelling van de organisatie? (stichting of vereniging)
2. Wat is de doelgroep waarop het project is gericht? Wat zijn de problemen waar de doelgroep mee te maken heeft? Deze kort en bondig beschrijven, onderbouwd met cijfers en onderzoeksresultaten.
3. Welke activiteiten worden gerealiseerd, die aansluiten bij de doelgroep met zijn specifieke problemen en uitdagingen, en die een oplossing hiervoor beogen?
4. Welke werkwijze wordt gebruikt (en waarom), wie voeren de activiteiten uit en wie is de eindverantwoordelijke?
5. Wie zijn de samenwerkende partners in het project?
6. Wanneer start het project en voor wanneer is het eind voorzien? Van start naar finish.
7. Resultaten. Welke resultaten verwacht je en waarom?
8. Hoe, wanneer en door wie wordt het project geëvalueerd?
9. Verslaglegging. Door wie en wanneer wordt verslag gedaan van het project en wat is de functie van het verslag? Met andere woorden: hoe gebruik je het verslag in publiciteit, pr en als overgang naar een volgend project en of activiteit.
10. Begroting en dekkingsplan.

De brochure 'Fondsenwerving voor vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties' is verkrijgbaar bij de Stichting Samenwonen-Samenleven.

De begroting: lastig onderdeel

Voor deze bijeenkomst was het huiswerk een eerste versie van de begroting te maken. Deelnemers blijken moeite te hebben met het samenstellen van een realistische begroting. Het is raadzaam aan dit onderdeel veel tijd te besteden en plenair een stuk of drie begrotingen uitgebreid te bespreken. Wat opvalt is dat deelnemers het moeilijk vinden om een begroting op te stellen. Het wordt al gauw 'natte vinger werk': men raadt de bedragen en de getallen die genoemd worden, hebben weinig verband met de werkelijkheid. Ook een goede onderbouwing ontbreekt vaak. Geef deelnemers dan het advies concrete offertes op te vragen en daar de posten op de begroting op te baseren. Verder is het nuttig mensen te stimuleren om het bedrag dat bij fondsen wordt aangevraagd, als het even kan, naar beneden bij te stellen door ook aanvullende bronnen van financiering aan te boren, bijvoorbeeld sponsoring door bedrijven of samenwerking met lokale partners.



Een aantal praktische regels bij het opstellen van een begroting:

- Je kunt je eigen inzet niet kapitaliseren als het een vrijwilligersinitiatief betreft.
- De inzet van anderen, bij wie je noodgedwongen expertise inhuurt die jij zelf niet in huis hebt, mag je wel opnemen.
- De professionele inzet van anderen, die deskundigheid leveren die jij zelf niet in huis hebt, mag je opnemen, ook al doen enkelen van hen het vrijwillig voor jou. Het feit dat zij zich gratis voor jou inzetten is een verdienste van jouw onderhandeling met hen of een verdienste van de goede relatie die je met zo iemand hebt. Door hun loonkosten, die zij normaal verdienen voor de te leveren inzet in jouw project, in je begroting te tonen en vervolgens in het dekkingsplan op te voeren als eigen inbreng, toon je de feitelijke kosten van jouw project beter aan.
- Deuren gaan bij mogelijke financiers gemakkelijker open, als je laat zien dat je al enkele subsidieën hebt gevonden. Je laat zien, dat je een fonds niet vraagt om alles te betalen, dat anderen ook meebetalen. Het is prettig voor een fonds of de overheid, om te zien dat anderen meebetalen (co- financiering).

Tips die je kunt geven voor de begeleidende brief bij de aanvraag

Inhoud:

- Inleiding: stel uzelf en uw organisatie voor. Wie bent u, wat doet uw organisatie.
- Vertel iets over de achtergrond van de problematiek waar uw organisatie zich mee bezig houdt.
- Vertel iets over het project waar u geld voor aanvraagt. Beschrijf dat zo concreet mogelijk.
- Noem in de brief de bedragen van de investeringen die u moet doen (begroting), wees zo concreet mogelijk (voeg offertes toe). Vertel ook hoe u het geld binnen denkt te krijgen (dekkingsplan), bij wie u nog meer een aanvraag heeft ingediend (overzicht aangeschreven fondsen).
- Maak de functie van de contactpersoon duidelijk, laat weten wanneer die bereikbaar is en hoe. (Zorg dat de contactpersoon goed Nederlands spreekt)
- Noem aan het einde van de brief de bijlagen en beschrijf ze kort.
- Schrijf altijd meerdere fondsen aan.

Vorm:

- Gebruik een niet te groot, zakelijk lettertype.
- Onderscheid duidelijk alinea's.
- Het logo op de brief moet aansluiten bij de organisatie namens wie de brief ondertekend wordt; als een uittreksel van de KvK en statuten van een andere stichting meegestuurd worden, vermeld duidelijk waarom en hoe de organisaties zich tot elkaar verhouden.
- De brief moet niet te lang en niet te kort zijn; ongeveer twee A4 is goed.
- Let op taal- en stijlfouten. Laat de brief altijd door iemand die goed Nederlands corrigeren.

Huiswerk voor de vierde bijeenkomst: verwerk wat je in deze les geleerd hebt in je projectaanvraag en ga daarbij op de volgende onderdelen in:

- Doel, activiteiten en werkwijze
- Planning, tijdspad
- Samenwerkende partners
- Gewenste resultaten
- Succes- en faalfactoren
- Evaluatie
- Vervolgstappen

Bijeenkomst 4: Communicatie met fondsen

Opbouw bijeenkomst

- Door de bril van een fonds naar je aanvraag kijken.
- De communicatie met fondsen.
- De presentatie aan fondsen.
- Het belang van heldere communicatie met fondsen.
- Wat te doen als je aanvraag afgewezen wordt.

Leerdoelen

- De cursisten kunnen benoemen wat een goede aanvraag van een minder goede onderscheidt.
- De cursisten hebben inzicht in een juiste manier van communiceren met fondsen.
- De cursisten hebben een plan van aanpak bij afwijzing.

Deze bijeenkomst begin je met de cursisten nader in te lichten over de presentatie aan vertegenwoordigers van fondsen waarmee de cursus zal afsluiten. Alleen projectaanvragen die helemaal 'af' zijn kunnen worden gepresenteerd. Een aantal deelnemers kan dus waarschijnlijk niet presenteren. Als het lukt om het projectvoorstel op tijd af te ronden, is dit een zeer goede kans voor de cursisten om direct contact met fondsen te leggen. Vertel dat ze ongeveer tien minuten hebben om zichzelf, hun organisatie en hun project voor te stellen.

Vraag vervolgens hoe het met het schrijven van het plan gaat en wat de bevindingen tot nu toe zijn. Over het algemeen zullen mensen in deze fase hun projectvoorstel tot realistische proporties hebben teruggebracht. Een aantal deelnemers zal het roer hebben omgegooid.

Kijk door de bril van een fonds naar een aanvraag

De cursisten krijgen de opdracht om zich in te leven in een medewerker van een vermogensfonds die een aanvraag moet beoordelen. Waar wordt naar gekeken, op grond van

welke criteria worden beslissingen genomen of een aanvraag financiële steun verdient?

Op deze wijze toetsen de cursisten de kennis die ze de afgelopen bijeenkomsten hebben opgedaan. Bij dit onderdeel van de cursus kan de actieve inbreng van de deelnemers vergroot worden door ze zelf in groepjes aan de slag te laten gaan met de volgende opdracht:

Deel kopieën van drie geanonimiseerde fondsaanvragen van wisselende kwaliteit rond. Laat de cursisten groepjes van 2 of 3 maken en geef ze twintig minuten de tijd om de aanvragen te lezen en een rangorde te maken van goed naar slecht. Laat ze voor één van de aanvragen 3 verbeterpunten verzinnen. Bespreek vervolgens hun bevindingen plenair.

Cursisten vinden het interessant om de aanvragen van anderen te beoordelen. Ze leren er veel van over hoe het niet moet, maar ook hoe het wel kan.

Contact met fondsen rond de aanvraag

Uit de praktijk blijkt dat vooral allochtone aanvragers het moeilijk vinden om duidelijk te communiceren met vermogensfondsen tijdens het aanvraagtraject. Contactpersonen zijn niet bereikbaar op het opgegeven nummer of bellen niet terug; bij een afspraak is men afwezig, zonder bericht; iemand komt aan de telefoon die nauwelijks Nederlands spreekt en niet van de aanvraag op de hoogte is; er wordt een aanvraag ingediend op briefpapier van een bevriende organisatie; er wordt na afloop geen bedankbrief gestuurd en geen verantwoording afgelegd. Fondsen ervaren het contact met zelforganisaties dan als erg moeizaam. Hier knappen vertegenwoordigers van fondsen vaak op af. In de cursus kan dan ook niet genoeg de nadruk worden gelegd op het belang van zorgvuldige communicatie.

Tips die je kunt geven bij de communicatie met fondsen

- Zoek van tevoren uit wie de contactpersonen bij bepaalde fondsen zijn, aan wie je de brief moet richten.
- Openheid en betrouwbaarheid zijn belangrijk in contact met de fondsen.
- Niet zeker of je binnen de doelstellingen van een fonds valt? Bellen!
- Ga van tevoren bij een fonds langs of nodig ze uit en licht je project mondeling toe. Vanzelfsprekend alleen wanneer fondsen dat op prijs stellen.
- Zorg ervoor vooral goed bereikbaar te zijn in de tijd nadat je de aanvraag hebt ingediend.
- Reageer snel en adequaat als fondsen extra informatie of een toelichting vragen.
- Bellen is goed, maar niet te vaak en te veel. Wel altijd op verzoeken van fondsen reageren. Geen reactie kan een reden voor fondsen zijn om aanvragen niet te honoreren.
- Stuur nadat de aanvraag is toegewezen een bedankbrief en stuur later een verslag over het project. Dat vinden fondsen erg belangrijk. Ze weten dan dat hun geld goed is besteed. Dan kun je later weer geld aanvragen en krijgen ze vertrouwen in je organisatie.
- Fondsen vinden het zeer belangrijk dat het bedrag dat zij schenken ook daadwerkelijk wordt besteed aan het in de brief genoemde doel en niet aan bijvoorbeeld exploitatiekosten.

Wat als de aanvraag afgewezen wordt

Na het gehele traject van deze cursus kan het toch altijd gebeuren dat een ingediende aanvraag door een fonds afgewezen wordt. Veel cursisten zullen dan geneigd zijn bij de pakken neer te gaan zitten. Het is belangrijk ze al tijdens de cursus goed voor te bereiden op de mogelijkheid van een afwijzing.

Tips die je kunt geven voor wanneer de aanvraag wordt afgewezen

- Bel en vraag waarom de aanvraag is afgewezen.
- Vraag of je het eventueel in een later stadium nog eens mag proberen.
- Vraag of men andere fondsen kent die het project wel zouden kunnen ondersteunen.
- Vraag advies over hoe je het anders had kunnen doen.
- Zoek zelf andere fondsen.

Succes- en faalfactoren

Ter afsluiting van deze bijeenkomst kan de docent in de groep de vragen wat elke deelnemer zelf beschouwt als de succes- en faalfactoren bij het indienen van een fondsaanvraag.

Huiswerk voor vijfde bijeenkomst:

Verder werken aan het projectvoorstel en de brief bij de aanvraag, waarin de inzichten van deze les verwerkt moeten worden



Foto: Steunvrouwen Noord in de bloemetjes gezet.

Bijeenkomst 5: aansturing en verantwoording; en: wat helpt

Opbouw bijeenkomst

- Het besturen van een stichting: do's en don'ts.
- De succesfactoren van een goed project.
- Het stichtingsbestuur.

Leerdoelen

- De cursisten hebben inzicht in hoe het besturen van een stichting in zijn werk gaat.
- De cursisten weten welke stappen zij nog kunnen nemen om tot een goed projectplan te komen.

Een aantal deelnemers zal tijdens de cursus nog bezig zijn met het oprichten van een eigen stichting. Over het zorgvuldig en op transparante wijze besturen van een stichting gaat een groot deel van de vijfde bijeenkomst. Je kunt tijdens deze sessie ingaan op bestuur, een eventuele raad van advies, de uitvoering van activiteiten, de doelstellingen, middelen en de werkwijze van een stichting.

Tips die je kunt geven voor het besturen van een stichting

- Houd bestuur en uitvoering van de activiteiten gescheiden. Ga niet zelf én in het bestuur zitten én leiding geven aan de dagelijkse gang van zaken. Als bestuur en uitvoering teveel door elkaar heen lopen is er kans op gesjoemel, overbelasting of geroddel.
- Om die laatste reden ook geen familieleden in het bestuur!
- Zorg dat het bestuur de controlerende rol naar behoren uitvoert
- Denk na over het verschil tussen een actief, betrokken bestuur en een bestuur op afstand. Wat is voor jouw stichting het meest gewenst?
- Een raad van advies kan heel nuttig zijn en veel expertise en knowhow inbrengen.
- Helderheid over doelstellingen, werkwijze en middelen is heel belangrijk.

Succesfactoren verder uit de doeken gedaan

Je kunt, aansluitend op het laatste onderwerp van vorige week, nog verder inzoomen op de succesfactoren van een goed project:

- Netwerken: bouw aan relaties met andere initiatieven, met partners, lokale overheid en stakeholders.
- Maak een rondgang langs vergelijkbare initiatieven.
- Traceer mogelijkheden tot samenwerking: je kunt immers de nood niet in je eentje lenigen, dus moet je samenwerken om tot iets te komen!
- Toon doorzettingsvermogen.
- Wees je bewust van je draagkracht, van wat je wel en niet aankunt.
- Zorg dat je je doelgroep goed kent.
- Richt je op haalbare resultaten.
- Voer verkennend onderzoek uit.
- Wees je bewust van de middelen die je nodig hebt en van je werkwijze.
- Evalueer regelmatig en wees een 'lerende organisatie'.

Huiswerk voor de zesde bijeenkomst:

Verder werken aan het projectplan, deze succesfactoren proberen te integreren. Mail voor de volgende keer aan alle deelnemers je projectplan zoals dat tot nu toe gevorderd is, we gaan er tijdens de volgende bijeenkomst in de groep mee aan de slag.

Intermezzo: de individuele begeleiding

Naarmate de cursus vordert en de deadline voor het inleveren van de projectaanvraag nadert, neemt de behoefte van de cursisten aan individuele begeleiding toe. Deze vormt een integraal onderdeel van de cursus; deelnemers hebben veel baat bij intensieve coaching. Die vergt veel van de begeleiders en zij moeten hierin hun grenzen bewaken. Het is nadrukkelijk niet de rol van de docent om zelf de projectplannen te gaan redigeren. Maar dit niet zelf doen is moeilijk. De deelnemers, hoewel redelijk hoog opgeleid, blijken over het algemeen niet over genoeg kennis van de Nederlandse taal te beschikken om een tekst echt tot in de finesses goed te schrijven. De plannen hebben spel- en stijlfouten en niet goed gestructureerde tekstgedeeltes. Als begeleider zie je dat fondsen dit soort teksten niet zullen accepteren. Dit is een cruciaal stadium in het wordingsproces. Het beste is, de cursist te vragen in zijn eigen netwerk iemand te zoeken met redactionele capaciteiten, om deze persoon om hulp te vragen bij het afronden van de projectaanvraag. Indien dit niet haalbaar is, kunnen zij bijvoorbeeld een vrijwilliger van het Gilde inschakelen. Het is belangrijk, ook voor de toekomst, dat deelnemers hun eigen grenzen in deze kennen en accepteren én dat ze leren bij wie ze redactionele hulp kunnen vragen

Bijeenkomst 6: profilering en positionering

Opbouw bijeenkomst

- Profilering en positionering, urgentie en toegevoegde waarde.

Leerdoelen

- De cursisten zijn in staat de urgentie van hun initiatief te verwoorden en hun deskundigheid aan te tonen.
- De cursisten kunnen formuleren wat de toegevoegde waarde van hun initiatief is.

In deze bijeenkomst staat de manier centraal waarop de deelnemers zichzelf in hun aanvraag kunnen profileren en positioneren. Bij een succesvolle profilering is een aanvrager in staat de urgentie aan te tonen van de situatie waarop zijn of haar project inspeelt. De te behalen resultaten zijn realistisch en duidelijk weergegeven. De deskundigheid die wordt ingebracht kunnen zij aan tonen door ervaringen of een bepaalde methodische aanpak.

Bij positionering staan we stil bij de vraag: ben je een alternatief voor al bestaande initiatieven of werk je aanvullend en zo ja, wat voeg je dan toe dat er nog niet is?

De deelnemers discussiëren gezamenlijk - onder leiding van de docent - over deze onderwerpen en over elkaars projectvoorstellen. Achtereenvolgens geven alle deelnemers de onderwerpen vanuit hun eigen invalshoek invulling en de groepsgenoten geven feedback. Er zal hierbij veel input en inhoudelijke voorbereiding van de docent nodig zijn

omdat deze onderwerpen voor de deelnemers vaak moeilijk te verwoorden zijn.

Huiswerk zevende bijeenkomst:

- Verwerken inzichten van deze sessie in projectaanvraag
- Zoveel mogelijk afronden projectaanvraag en mailen naar begeleider(s).



Conferentie 'De Onmisbare Schakel',
Amsterdam Zuidoost, 2010

Bijeenkomst 7: Presentatie oefenen

Opbouw bijeenkomst

- Presentatie aan fondsen oefenen.

Leerdoelen

- De cursisten kunnen het project kort en bondig presenteren en zijn daarbij in staat de urgentie en de eigen deskundigheid adequaat toe te lichten.

De presentatie aan de fondsen komt naderbij. De projectplannen zijn verder uitgekristalliseerd. Daarom is het nu tijd om het presenteren te oefenen: 'Stel je voor dat je voor een zaal met veertig deskundige mensen staat, bij wie jij interesse moet gaan wekken voor jouw project. Hoe doe je dat?' Alle deelnemers vertellen in vier minuten wat de kern van hun project is, de anderen geven commentaar.

De mannen van Slotervaart emanciperen

De dappere jonge dames die de mannen in Amsterdam Nieuw West willen aanpakken presenteren hun project:

'Ons initiatief draait om mannenemancipatie. Wij willen mannen aantrekken om ze te helpen emanciperen. We gaan lezingen en workshops en cursussen Nederlandse taal geven. Zo willen we de mannen binnenhalen en een vertrouwensband met hen scheppen. We zijn nog in de beginfase, maar we zijn er zeker van dat het gaat lukken, dat is een feit. Wij vinden dat de mannen zijn achtergebleven. Er wordt niet veel aandacht aan hen besteed. Er zijn veel stichtingen voor vrouwen, wij willen een steentje bijdragen en de mannen helpen vanuit een vrouwelijk oogpunt. Het is bij vrouwen goed gelukt dus kan het bij mannen ook. We richten ons niet op een bepaalde afkomst. Wij zijn zelf met twee Marokkaanse en één Hindoestaans-Surinaamse vrouw, dus iedereen is welkom.

De mannen hangen nu maar rond in koffiehuizen, maar daar leren ze niks. Mannen gaan gebukt onder allerlei problemen. Als vrouwen problemen hebben praten ze daarover, maar mannen kunnen dat niet, ze kunnen nergens heen. Het is nu ieder voor zich. Als ze zien dat wij vrouwen ze ook willen helpen kunnen ze over de brug komen ...'

Commentaar van een me-decursist: *'Ik heb nog geen duidelijk beeld van hoe jullie het precies willen aanpakken. Misschien kunnen jullie daar wat meer voorbeelden van geven. Je geeft ook niet veel specifieke voorbeelden van de problemen van de mannen en hoe jullie die willen helpen oplossen'.*

Feedback docent:

'Je zou nader in kunnen gaan op de steun die mannen ontberen om hun rol van vader en echtgenoot zo in te vullen dat die aansluit bij de moderne samenleving. Jullie doen het als vrouweninitiatief opdat mannen meer kunnen participeren. Welke specifieke deskundigheid breng je dan in? Hoe vertaalt zich die in activiteiten? De activiteiten zijn er onder andere op gericht om de drempel te verlagen voor mannen om over hun problemen te praten. Dat is lastig, want het gaat vaak om taboe onderwerpen. De laagdrempelige activiteiten die jullie willen gaan organiseren zijn niet alleen bedoeld om ze gezellig bezig te houden, maar vooral om hun vrouwen te winnen. Benoem dat.'

Zo wordt elke presentatie door de groep en door de begeleiders van opbouwend commentaar voorzien. Wat een bottleneck blijkt te zijn, is het duidelijk aantonen van de urgentie, de noodzaak, het probleem dat wordt aangepakt. Ook vinden de cursisten het moeilijk om hun deskundigheid goed voor het voetlicht te brengen: wat hebben wij in huis om dit project succesvol aan te pakken.

Huiswerk voor 8e en laatste bijeenkomst:

Voor de laatste bijeenkomst zijn de projectvoorstellen geheel afgerond en van tevoren naar iedereen gemailld. Alleen projectvoorstellen die acceptabel zijn worden aan de fondsen gepresenteerd.

Bijeenkomst 8: Recapitulatie

Opbouw bijeenkomst

- Doelgroep en profijtgroep onderscheiden.
- Samenvatting van de belangrijkste punten.
- Ruimte voor vragen.
- Laatste voorbereidingen voor de presentatie aan fondsen.
- Evaluatie.

Leerdoelen

- De cursisten kunnen het onderscheid tussen doelgroep en profijt groep benoemen.
- De cursisten hebben de belangrijkste punten van de afgelopen bijeenkomsten in projectaanvraag geïntegreerd.

Doelgroep en profijtgroep

De laatste bijeenkomst voor de presentatie aan de fondsen, heeft geen vastliggende structuur. Het kan belangrijk zijn nog even het onderscheid goed duidelijk maken tussen doelgroep en profijtgroep. Deze hoeven niet met elkaar samen te vallen. Voor het project gericht op het emanciperen van de mannen in Nieuw-West, is de doelgroep alle mannen die niet geëmancipeerd zijn. De profijtgroep, de groep mannen die echt bereikt zal worden door het project, zal kleiner zijn. Hoe wordt de profijtgroep bereikt?

Naima en Aarti vertellen hoe ze het tot nu toe hebben aangepakt. Ze zijn langs geweest bij allerlei organisaties die activiteiten voor mannen organiseren en ze hebben met ze gepraat over hun plannen. Ze hebben op internet gezocht om die organisaties te vinden en ze hebben met mensen uit de buurt gesproken. Binnen korte tijd hadden ze 15 contactpersonen geïdentificeerd die zich ook met mannen-emancipatie bezighouden.

Verder kan nog eens de nadruk worden gelegd op hoe belangrijk het is om duidelijk te maken waarin jouw werkwijze zich van anderen onderscheidt.

Belangrijkste punten afgelopen weken herhalen

De stichting die Naima en Aarti gaan oprichten, noemen zij Stichting Steunpilaar. Hun aanpak onderscheidt zich, zo wordt al brainstormend met de groep vastgesteld, door de specifieke ervaringsdeskundigheid, vanuit het perspectief van moeders en dochters, die zij inbrengen. Ze zetten hun eigen kennis van de taboes in. Zij kunnen aan andere vaders vertellen wat zij als dochter hebben ervaren en dat het anders kan. Dit zal nooit lukken met een geheven vingertje, maar alleen wanneer zij het vertrouwen winnen. Dit willen zij bereiken door een inloopspreekuur te openen over juridische- en andere kwesties. Zo willen ze langzaam het vertrouwen van de mannen opbouwen, door het creëren van een vertrouwde omgeving. Ze zullen zich moeten bewijzen.

Het is goed om, bijvoorbeeld aan de hand van een diapresentatie of een flipover, de belangrijkste punten van de gehele cursus te herhalen. Door die punten nog eens met de groep door te lopen, kunnen bepaalde aspecten nog eens aan de orde komen. Het kan bijvoorbeeld

goed zijn om in deze laatste fase van de cursus nog eens terug te komen op het schema ontlasten-empoweren-activeren en nog eens aan iedereen te vragen waar de knelpunten zitten.

Evaluatie

Neem de tijd om de cursus te evalueren en vraag waar de cursisten het meest aan gehad hebben.

Presentatie aan fondsen

Dit is de laatste bijeenkomst voor de presentatie aan de fondsen. Meestal lukt het ongeveer de helft van de deelnemers, dat het projectplan zover klaar is, dat ze het kunnen presenteren. Ook de andere cursisten wordt met klem gevraagd de presentatie bij te wonen, omdat het voor iedereen heel leerzaam is om kennis te maken met de fondsen, te luisteren naar hun feedback, te zien hoe zij naar de projecten kijken.

Als begeleider begin je vanaf de start van de cursus met de presentatie aan de fondsen voor te bereiden. Benader de fondsen die je uit wilt nodigen persoonlijk, bel of mail ze en vertel wat je van plan bent en of ze willen en kunnen komen. Zorg voor een geschikte ruimte - op locatie of bij één van de fondsen op kantoor - zorg dat de benodigde faciliteiten aanwezig zijn, dat er drankjes en hapjes zijn en dat je zelf de projecten goed aankondigt. Stuur een week van tevoren aan alle fondsen nog een reminder!

Maak voor de fondsen een lijst met de te presenteren projecten en voor de deelnemers aan de cursus een lijst met de aanwezige fondsen en hun doelstellingen. Zorg dat de deelnemers materiaal hebben om uit te reiken; het is helemaal mooi als ze helemaal hun aanvraag af hebben en aan geïnteresseerde fondsen kunnen overhandigen.

Hoe ging het verder met Stichting Steunpilaar?

Naima en Aarti, driekwart jaar later:
'Wij hebben enorm veel aan de cursus gehad. Onze begeleider heeft ons in contact gebracht met een heleboel mensen. Hij stimuleerde ons om veel contacten te leggen met verschillende mensen en organisaties zodat we zelf een netwerk konden opbouwen. Zonder zijn hulp zouden we niet geweten hebben met wie we contact hadden moeten maken. We hebben gebruik kunnen maken van zijn netwerk. Hij kon ons dingen vertellen die je niet in de boeken kunt leren.'

Naast de cursus met de hele groep, kregen we elke week een uur of twee individuele begeleiding over hoe we alles konden aanpakken. We hadden deze begeleiding echt nodig om telkens weer een stap verder te kunnen zetten, want zelf wisten we na de ene stap niet welke volgende we moesten nemen. Bijvoorbeeld het schrijven van een projectplan voor de stichting. We wisten niet hoe we zo'n plan moesten schrijven. Ook al hebben we dit geleerd tijdens onze hbo opleiding, in de praktijk bleek het toch anders te moeten. We moesten letten op bepaalde zaken, zoals waarom moet juist Steunpilaar dit doen, waardoor onderscheidt Steunpilaar zich van anderen? Zonder ondersteuning hadden we het niet gered. Er zou misschien wel een stichting Steunpilaar gekomen zijn, zwart op wit, maar ik zou niet geweten hebben hoe ik het verder had moeten aanpakken. Dan had nu nog niemand gehoord van ons bestaan en onze activiteiten. Ook het advies om klein te beginnen bleek erg waardevol. Het begon dus met de cursus en de individuele begeleiding waarin hij ons hielp met contacten leggen en een projectplan schrijven. Toen kwam de presentatie van het plan aan de fondsen en toen zijn we aan de slag gegaan.'

Voor de presentatie van ons project hadden we al besproken dat we niet het gehele projectplan zouden volgen, maar zouden starten met een pilot bestaande uit drie activiteiten: het spreekuur, acht voorlichtingsbijeenkomsten en de Nederlandse taalles.

Onze begeleider hielp ons aan adressen voor lokalen en moedigde ons aan om in september van start te gaan. Hij hielp ons in te zien dat we niet konden wachten tot alles tot in de puntjes was geregeld en financieel rond was maar dat het belangrijker was om van start te gaan en dat het dan vanzelf wel zou gaan groeien.

Na de presentatie, zijn we tijdens de zomervakantie aan de slag gegaan met het werven van fondsen. Eén fonds was meteen al enthousiast. In september waren we nog niet rond met de financiën, maar zijn we wel van start gegaan. We zijn door het netwerken aan verschillende locaties gekomen.

Het probleem is dat we geen eigen kantoorruimte hebben om gesprekken te voeren met onze cliënten. Voor onze 'cliënten' is het heel belangrijk dat de gesprekken in een afgezonderde ruimte kunnen plaatsvinden, ze zijn vaak trots en willen niet dat andere mensen zien dat ze met ons praten. We zijn nog niet intensief gaan zoeken naar een ruimte en hebben ook nog nergens om financiële hulp gevraagd. We moeten eerst een rapport opstellen waarin vastligt hoeveel cliënten we hebben. Dit moet eerst op de rails worden gezet voordat we geld en een ruimte kunnen aanvragen. De voorlichting en het spreekuur loopt en we hebben nu ongeveer dertig cliënten. Tijdens de voorlichting willen de mannen vaak niet praten over hun problemen, ze komen dan nadien naar ons toe om deze te bespreken. De mannen maken zich zorgen over wat anderen zullen zeggen en hun trots speelt hierin een grote rol.'

Theoretisch kader: Samenwonen-Samenleven, domeinoverschrijdend werken, 'Eropaf!' en activerende presentie.

SW-SL op het snijvlak van leefwereld en systeemwereld

Een wezenlijk aspect van de manier van werken die gebezigd wordt in het SW-SL programma is de radicale aanwezigheid in wat wel de 'leefwereld' wordt genoemd van de 'sociaal overbodigen' in de wijk. ¹⁾ De werkwijze heeft dan ook veel raakvlakken met de presentiemethode zoals die door Andries Baart is uitgewerkt (zie hieronder).²⁾ Ook is de SW-SL werkwijze een illustratie van de nieuwe 'beweging-in-opkomst' in het sociaal werk zoals die recentelijk door Jos van der Lans in 'Eropaf!' is beschreven. Verder kan SW-SL beschouwd worden als een succesvol voorbeeld van een 'domeinoverschrijdend project', werkend volgens 'de methodiek van de emancipatie' zoals Giltay Veth die in zijn kritiek op de projectencarroussel ³⁾ heeft vastgelegd. Kenmerkend voor de vernieuwende manier van werken in het sociale domein die door Baart, Van der Lans en Giltay Veth - en vele anderen - wordt aanbevolen, is precies de aanwezigheid in de leefwereld van de mensen om wie het gaat, de mensen die problemen hebben 'die ze zonder hulp niet kunnen oplossen'. ⁴⁾

De steeds groter wordende kloof tussen de alsmaar verder bureaucratiserende en verkokerde systeemwereld van de professionele instanties voor zorg en welzijn, en de verarmende leefwereld van de gemarginaliseerden, die door instanties niet adequaat bereikt worden, beschouwen de genoemde auteurs als een zeer ernstig maatschappelijk probleem.

Bij SW-SL staat precies dit probleem centraal. De zelforganisaties en informele zorgnetwerken die SW-SL

ondersteunt, springen elke dag in het gat dat door de falende instanties is ontstaan. Falend wil zeggen: incapabel om die mensen effectief te helpen die hun aanbod het hardste nodig hebben.

De primaire doelgroep van SW-SL, de vertrouwenspersonen afkomstig uit de leefwereld van hulpbehoevenden en daarin geworteld, zien elke dag hoe mensen in hun omgeving ofwel steeds stuklopen op de bureaucratie van gespecialiseerde zorg- en welzijnsinstellingen, ofwel als 'zorgwekkende zorgmijders' het niet eens (meer) proberen om daar hulp te zoeken. Dit heeft dramatische consequenties voor de direct betrokken mensen, voor de wijken waarin ze wonen en voor de maatschappij in zijn geheel. Veel vertrouwenspersonen die geheel op vrijwillige basis in achterstandswijken opereren, hebben het gevoel er alleen voor te staan en voelen zich structureel overbelast. Zij worden dagelijks met de urgente problematiek van hun wijkgenoten geconfronteerd die ze zo goed mogelijk zelf proberen op te vangen, maar die hun capaciteiten vaak te boven gaat. Hun ervaringen en verhalen illustreren op een schrijnende manier de consequenties van de door Van der Lans beschreven ontwikkelingen in zorg- en welzijnsland, waar fusies en steeds verder uitdijende instituties een geheel eigen en ondoorgrondelijke bureaucratische werkelijkheid hebben geschapen, 'waarin niet de problemen van mensen, de problemen van straten en portieken sturend zijn voor het handelen van professionals, maar de vereisten van het systeem, die in hoge mate zuurstof onttelen aan beleidsmodi, probleemstatistieken en

cijferreeksen die zich - op hun beurt - steeds meer hebben losgezongen van de dagelijkse ervaringen van mensen'.⁵⁾ Gelukkig zien Van der Lans en Giltay Veth op allerlei terreinen in onze samenleving een tegenbeweging ontstaan die een uitweg probeert te vinden uit de impasse. Er komen steeds meer sociale professionals die 'de last van de systemen van zich af schudden' en er letterlijk 'op af' gaan, de wijken in, om daar op een andere, wél werkende manier mensen te 'empoweren' en hen te helpen hun leven zelf in de hand te nemen. In 'Eropaf!' geeft Van der Lans een aantal sprekende voorbeelden van dergelijke nieuwe projecten, waarbij het steeds weer gaat om 'een balans tussen controleren en hulpverlening, tussen vertrouwen winnen en gezag uitoefenen, tussen corrigeren en stimuleren, tussen vooruithelpen en tegenspreken'.⁶⁾ Volgens Van der Lans heeft sociaal werk alleen een toekomst wanneer deze radicaal andere manier van werken in plaats van uitzondering, norm wordt. Hij haalt daarbij de term 'Welzijn Nieuwe Stijl' aan die

1) Het onderscheid tussen 'leefwereld' en 'systeemwereld', afkomstig van Habermas, wordt gethematiseerd door o.a. Andries Baart, Giltay Veth en Van der Lans in hun respectievelijke analyses van de zorgelijke toestand waarin veel bewoners van achterstandswijken verkeren.

2) Andries Baart, 'Een theorie van de presentie'. LEMMA: Den Haag, 3e druk 2006.

3) 'Het rendement van zalmgedrag', p. 32/33.

4) Idem, p. 30.

5) Jos van der Lans, 'Eropaf! De nieuwe start van het sociaal werk.' Amsterdam, augustus 2011, p. 46

6) Idem, p. 67

door voormalig staatssecretaris Jet Busschemaker werd geïntroduceerd. Welzijn Nieuwe Stijl is vraag-gericht, gaat uit van de eigen kracht van de burger en diens omgeving, gaat direct op problemen af, is niet vrijblijvend en biedt ruimte voor kennis en kunde van de 'streetwise' professional. 7) Daniël Giltay Veth heeft in zijn rapport over SW-SL het programma een sprekend voorbeeld van 'Welzijn Nieuwe Stijl avant la lettre' genoemd. Hij vindt het dan ook van groot belang dat het procesmodel van SW-SL bestendig wordt en dat 'de waarde van ervaren vertrouwenspersonen als broodnodige intermediairs die langdurig begeleiden in het alledaagse' door de politiek wordt erkend: 'Niet als concurrenten van gespecialiseerde professionals, maar als onmisbare schakels in processen van sociale stijging'. In het kader van het SW-SL programma is de afgelopen jaren een werkwijze ontwikkeld die naadloos aansluit bij de ideeën van Van der Lans (en vele anderen) over hoe het anders moet en kan met het 'sociaal werk'. Van der Lans geeft in zijn boek een bondige opsomming van de kenmerken van de gewenste nieuwe aanpak. Hieronder staan een aantal van deze kenmerken opgesomd, met bij elk kenmerk een toelichting over de manier waarop SW-SL erbij aansluit.

Het werk is gebiedsgericht. Dit is bij SW-SL steeds het geval, het programma wordt steeds in een bepaalde wijk uitgerold. Op wijkniveau worden alle zelforganisaties geïdentificeerd en bezocht, daar worden informele zorgnetwerken en vertrouwenspersonen in kaart gebracht, daar wordt medewerking gezocht van mensen die werkzaam zijn bij reguliere instanties en die openstaan voor loketoverschrijdende samenwerking, daar worden contacten gelegd met lokale ambtenaren en politiek.

De professionals zijn herkenbaar, aanspreekbaar in de buurt. Ze houden kantoor in de buurt in een overzichtelijke en toegankelijke ruimte. Momenteel is het kantoor van SW-SL gevestigd midden in het Overtoomse Veld, met uitzicht op het beruchte Allebéplein, in een pand waarin ook allerlei allochtone vrijwilligersorganisaties huisvesting hebben gevonden. Vrijwilligers van deze organisaties kunnen te allen tijde komen binnenvallen in de laagdrempelige kantoor c.q. ontvangst/vergaderruimte.

Ze zoeken mensen in hun eigen omgeving op en werken op basis van vertrouwen. SW-SL is non stop aanwezig in de leefwereld van hen die in achterstandswijken de meest gemarginaliseerde doelgroepen weten te bereiken. Vrijwilligers en vertrouwenspersonen worden regelmatig bezocht, voor hen wordt uitgebreid de tijd genomen, ze kunnen hun verhalen bij de SW-SL medewerkers kwijt, ze worden serieus genomen, er wordt met ze meegeleefd. Zo ontstaat het vertrouwen dat altijd de eerste basis vormt voor verdere stappen op weg naar empowerment.

Ze zijn geen specialisten, hun professionaliteit overspant meerdere specialisaties. Ze zijn praktisch als maatschappelijk werkers, maar ze hebben ook het vermogen van opbouwwerkers om te activeren. Ze kunnen mensen aansluiten bij elkaar en bij andere hulpbronnen. SW-SL medewerkers moeten om succesvol te kunnen opereren inderdaad generalistisch werken, en beschikken over praktische en activerende vermogens. Doel is altijd activering. En zowel het SW-SL programma als de vrijwilligers waar het zich op richt, werken niet specialistisch, maar kijken naar het totaalbeeld van een situatie. Wel wordt expertise van specialisten op allerlei terreinen (opvoeding, verslaving, schuldenproblematiek, psychische aandoeningen) overgedragen tijdens de diverse

bijeenkomsten van het Netwerk Vertrouwenspersonen. Zo leren de vertrouwenspersonen bepaalde ernstige problematiek herkennen, zodat waar mogelijk formele en informele zorg op elkaar kunnen worden aangesloten.

Ze substitueren formele zorg-consumptie door informele zorg. Ze voorkomen versnippering en zorgdrukke. Het motto van SW-SL is: help de helpers. Door het SW-SL programma wordt de informele zorg die door allerlei vertrouwenspersonen in de wijken wordt geboden effectiever. Zelfhulpgroepen, die door SW-SL ondersteund worden, maken mensen weerbaarder. De onderlinge solidariteit die door SW-SL wordt bevorderd, maakt dat deelnemers aan activiteiten weer licht zien aan het einde van de tunnel. Door hulpbehoevenden begeleiding te bieden in hun contacten met de 'systeemwereld' zorgen vertrouwenspersonen ervoor dat deze mensen niet stuklopen op de bureaucratie van verkokerde instellingen.

SW-SL en presentie SW-SL werkt volgens een 'activerende presentie methode'. Dat hierin het woord 'presentie' voorkomt is niet toevallig: de aanpak heeft veel gemeen met de 'presentie' werkwijze zoals Andries Baart die beschrijft in zijn boek 'Een theorie van de presentie'. Er zijn echter ook significante verschillen. Baart deed langdurig onderzoek naar de praktijk van pastores in achterstandsbuurtten. Presentie heeft betrekking op 'armoede, achterstandsbuurtten, marginale mensen, leefwereldaansluiting, geweld en eenzaamheid'. De pastores leven mee met de zwakste buurtbewoners, door Baart met de term 'sociaal overbodigen' aangeduid: mensen die zich 'geïsoleerd, verward, verscheurd en verlaten' voelen, en die door professionele instellingen voor zorg en welzijn niet of nauwelijks bereik worden.

7) Idem, p. 69

Op de website www.presentie.nl wordt 'presentiebeoefening' als volgt omschreven:

Een praktijk waarbij de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betreft, zo leert zien wat er bij die ander op het spel staat – van verlangens tot angst – en die in aansluiting dáárbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie hij/zij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan. Een manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, met praktische wijsheid en liefdevolle trouw.

Baart beschrijft presentie als een 'leefwereldbenadering'; de pastores maken radicaal deel uit van de leefwereld van de 'sociaal overbodigen' en benaderen hen niet zoals professionele hulpverleners dat normaal gesproken doen. De relatie met de 'ander' wordt bijvoorbeeld door de pastores niet volgens een vooropgezet plan vormgegeven, en verloopt niet volgens de 'weg van screening, intake, diagnostiek, onderhandeling en contractering'. De concrete noden van de 'sociaal overbodigen' bepalen de vorm die het contact aanneemt, waarbij de pastor steeds tracht, zonder hen iets op te dringen, de mensen met wie hij/zij werkt te helpen hun leven een positieve wending te geven.

De 6 aspecten van de leefwereldbenadering volgens Baart

De leefwereldbenadering zoals de pastores die ervaren, heeft volgens Baart 6 aspecten 9) die ook in het SW-SL-proces zeer relevant zijn:

1. Het ruimtelijk aspect: de pastor is fysiek aanwezig in de wijk waar de mensen wonen die hij/zij bijstaat.
2. Het aspect van ervaringen, belevingen en ingrijpende affecten: de pastor is 'nabij' en verhoudt zich 'empathisch'

- tot de belevingen van de 'ander'.
3. Het cognitief aspect: 'grondig begrijpen hoe iemand de wereld, de anderen en zichzelf ziet, en zo mogelijk inzien hoe dat doorwerkt in het handelen en gedrag'.
4. De leefwereld wordt opgevat als een 'veld van (on)mogelijkheden'; veel van wat wij als vanzelfsprekend beschouwen gaat in een achterstandswijk niet op, veel wegen zijn afgesloten.
5. Het perspectivistische aspect: het vermogen om op dezelfde manier te kijken als de mensen om wie het gaat: 'kijken met de ogen van de armen'.
6. Het intentionele aspect: begrijpen 'welke waarden er voor de betrokkenen op het spel staan, waarom het hun eigenlijk allemaal te doen is en om welke as hun doen en laten ten diepste draait'. Iemand die volgens de SW-SL-aanpak in een achterstandswijk wil gaan werken, zal ook al deze aspecten in zijn/haar benadering van de vertrouwenspersonen willen betrekken. Dit vereist zeer veel inlevingsvermogen, een open houding en goed kunnen observeren.

Geïndividualiseerde en collectiverende leefwereldbenadering

Baart onderscheidt twee soorten leefwereldbenadering: de geïndividualiseerde en de collectiverende leefwereldbenadering. 10) Bij de geïndividualiseerde benadering houdt de pastor zich vooral bezig met het lot van de afzonderlijke individuen, bij de collectiverende aanpak worden mensen aan elkaar gekoppeld, gezamenlijke activiteiten ontplooid, 'collectiverende initiatieven' opgezet. Het zal duidelijk zijn in dit verband dat de focus van SW-SL sterk collectiverend (ook wel 'tweedelijns' genoemd) is. Volgens Baart treedt bij een dergelijke collectiverende aanpak altijd het gevaar van 'vervreemding van de leefwereld' op, aangezien de

focus van een dergelijke aanpak 'het bereiken van veranderingen in harde maatschappelijke sectoren en dus ook het betrekken van perspectieven en inzichten die in de leefwereld niet zonder meer voorhanden zijn'. SW-SL onderscheidt zich wat dit aspect betreft van de door Baart voorgestane presentiemethode, omdat de focus bij SW-SL altijd a priori collectiverend is. Vandaar de term 'activerende presentiemethode'.

SW-SL en presentie: overeenkomsten en verschillen Een SW-SL-frontlijnwerker heeft dezelfde motivatie als een presentiewerker, namelijk het bijstaan van mensen in nood en is op dezelfde manier radicaal beschikbaar en aanwezig in de leefwereld. Hij onderscheidt zich echter door het feit dat hij niet volledig 'blanco' op situaties afgaat, maar meestal een aantal scenario's in zijn achterhoofd heeft en een handelingsperspectief dat wel degelijk volgens een bepaald stramien verloopt; overigens altijd op flexibele wijze toegepast en uitgaand van de (on)mogelijkheden van de vertrouwenspersoon. Een ander duidelijk onderscheid is, dat SW-SL zich niet op de individuele 'sociaal overbodigen' richt, maar op de vertrouwenspersonen die deze bijstaan. Hierdoor heeft een SW-SL project een breder bereik dan de gemiddelde pastor in een achterstandswijk. In feite ondersteunt SW-SL de 'presentiewerkers' die van nature al in wijken aanwezig zijn. Dit maakt SW-SL tot een radicaal andere aanpak dan presentie zoals door Baart voorgestaan.

9) Baart, p. 464-465

10) Baart, p. 475

Het LAB

Het LAB is het ontwikkelingslaboratorium van SW-SL: een voorziening waar innovatieve informele welzijns- en zorg-initiatieven verder worden ontwikkeld. In het LAB wordt momenteel gewerkt aan de volgende initiatieven en methodieken:

- Methodiek 'De Buurtzaak'
- Wijkaanpak verslaving
- Nieuwe 'Doe het zelf' publicaties rond de thema's projectontwikkeling, samenredzaamheid en de inzet van ervaringsdeskundigheid.
- Train de trainer methodiek VIP (Van Idee naar Project) cursussen.
- Training Samen Sterk / Samen Redzaam groepen.
- Toolkit aansluiting formele en informele zorg.
- Leerboek Training en intervisie Vertrouwenspersonen.
- Participatie-ambassadeurs voor oudere migranten.

Meer informatie over deze initiatieven is beschikbaar op de website, www.sw-sl.nl.

Methodiek De Buurtzaak

De Buurtzaak is een initiatief dat stichting Samenwonen-Samenleven, samen met de Protestantse Diaconie Amsterdam, stichting Hulp In Praktijk (HIP) en de Protestantse Kerk Amsterdam, wijkgemeente De Ark – Jacobuskerk, ontwikkelt in de wijk Overtoomse Veld. De Buurtzaak gaat mensen die in armoede leven effectief ondersteunen.

Het concept van De Buurtzaak is ontleend aan een succesvolle praktijk van het Protestants Centrum in Antwerpen. Daar is de voedselbank omgebouwd tot een soort 'doe het samen' huis, waar men mensen met

inkomensproblemen niet als 'klanten' of 'consumenten' bedient, maar uitnodigt om actief te participeren.

De Buurtzaak zal een plek zijn waar mensen met een weinig geld in beeld komen, waar ze lotgenoten ontmoeten, waar ze op adem kunnen komen en weer op weg worden geholpen. In De Buurtzaak krijgen klanten materiële en immateriële hulp. Onder materiële hulp vallen levensmiddelen en geld uit een noodfonds. Deze hulp is bedoeld om de eerste materiële nood te lenigen.

De nadruk in de Buurtzaak ligt echter op de immateriële hulp. SW-SL wil mensen versterken in hun kracht en zelfredzaamheid en ondersteunen in het her-nemen van de regie over hun eigen leven. De buurtzaak zal, in samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties, spreekuren organiseren, budget-cursussen aanbieden en lot-genotengroepen of 'samen-sterkgroepen' opzetten. Er is ruimte voor een pastoraal gesprek, voor burenhulp (Hip / maatjesproject/ noppes-ruilhandel) en voor onderlinge ontmoeting bij een kopje koffie of thee. Met deze activiteiten helpt SW-SL mensen uit hun isolement te komen en te winnen aan kracht en zelfredzaamheid. SW-SL zal mensen stimuleren om hun kwaliteiten en competenties te ontwikkelen en in te zetten, voor zichzelf, voor hun naasten en voor de gemeenschap. De Buurtzaak is voorts een ideale plaats om te signaleren wie er in de stad in de knel komen. Die kennis zal SW-SL doorgeven aan instellingen en politici, zodat zij kunnen werken aan positieverbetering van de minst fortuinlijke groepen en aan preventieve armoedebestrijding. Zo wordt

gewerkt aan een perspectief voor individuele klanten én aan de samenleving als geheel.

Wijkaanpak verslaving

SW-SL werkt actief aan een beter beleid om verslaafde bewoners van achterstandswijken te bereiken en te helpen. Verslaving is in migrantengemeenschappen een taboeonderwerp, waardoor verslaafde migranten een lastig te bereiken groep vormen, met alle maatschappelijke gevolgen van dien. Rond verslaving zijn in Amsterdam Nieuw West (Overtoomse Veld) allerlei initiatieven ontplooid die uiteindelijk moeten leiden tot een wijkaanpak verslaving. SW-SL initieerde enkele jaren geleden samen met Jellinek een voorlichtingscampagne bij diverse allochtone zelforganisaties. Dat leidde tot een stroom van nieuwe cliënten. Tevens werd duidelijk dat niet alleen de verslaafde zelf ondersteuning nodig heeft, maar ook de mensen in de directe omgeving, met name mantelzorgers. Ook hiervoor ontwikkelt SW-SL beleid (zie hieronder bij Samen Sterk). SW-SL wil dit onderwerp nu ook bij politie, scholen en ouder-kind centra onder de aandacht brengen en samen met diverse partners een 'Masterplan Verslaving Slotervaart' ontwikkelen. Veel inkomensproblemen, overlast en criminaliteit hangen rechtstreeks samen met verslaving.

Nieuwe 'Doe het zelf' publicaties rond de thema's projectontwikkeling, samenredzaamheid en de inzet van ervaringsdeskundigheid

In 2008 werd de eerste publicatie in de serie 'Doe het zelf' uitgegeven. Het betrof een boekje ter ondersteuning van

de cursus Van Idee naar Project (VIP), gericht op het werven van fondsen. Vrijwilligersorganisaties kunnen met hulp van deze publicatie fondsen werven voor hun activiteiten. SW-SL zal nieuwe publicaties in deze serie uit gaan geven, onder andere 'Doe het zelf, van idee naar project, voor vrijwilligers die hun idee om willen zetten in een goed project, 'Doe het zelf, samen sterk' en 'Doe het samen'.

Training Samen Sterk / Samen Redzaam groepen

Bij Samen Sterk initiatieven worden voor en door specifieke groepen kwetsbare buurtbewoners vormen van zelfhulp, lotgenotencontact en inzet van ervaringsdeskundigheid ontwikkeld. Vertrouwenspersonen fungeren als 'samenroeper' van lotgenoten: mensen die voor een zelfde uitdaging staan. Het kan gaan om ouders die moeite hebben met het opvoeden van hun kinderen in twee culturen, gescheiden vrouwen die hun leven weer op de rails willen zetten, mensen met schulden en inkomensproblemen, overbelaste mantelzorgers met een verslaafd of psychiatrisch belast familielid. Voor deze vorm van lotgenotencontact wordt trainingsmateriaal ontwikkeld.

Toolkit aansluiting formele en informele zorg

SW-SL droeg bij aan het ontwikkelen van een Wmo-leergang voor professionals in zorg en welzijn in Geuzenveld-Slotermeer (Amsterdam Nieuw-West), in samenwerking met de Karthuizer Academie van de Hogeschool van Amsterdam. In ontwikkeling is een toolkit 'Aansluiting formele en informele zorg' voor professionals en beleidsambtenaren. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de ervaringen die met de Netwerken Vertrouwenspersonen zijn opgedaan.

Leerboek Training en intervisie Vertrouwenspersonen

SW-SL ontwikkelt een leerboek voor de trainingen aan vertrouwenspersonen, in samenwerking met professionele instellingen voor zorg en welzijn die mede-begeleiders leveren aan de modules. Bij intervisie zal in de methodiek het accent liggen op

- individuele ondersteuning
- koppelingen tussen vertrouwenspersonen en kwetsbare mensen
- versterking van de initiërende rol van vertrouwenspersonen, die opgeleid worden als 'samenroepers' van zelfhulp, lotgenotencontact en 'samen sterk' groepen.

Participatie-ambassadeursoudere migranten

Veel oudere migranten verkeren in een kwetsbare positie terwijl de toegang tot voorzieningen voor zorg en welzijn voor hen relatief moeizaam is. In samenwerking met de Amsterdamse organisatie 'CABO voor ouderen' neemt SW-SL het initiatief om speciaal voor oudere migranten vertrouwenspersonen op te leiden. Zij worden 'participatie-ambassadeurs' genoemd. Daarnaast werkt SW-SL aan een netwerk van organisaties die zich op oudere migranten richten, om uitwisseling van ervaringen, kennis en netwerken mogelijk te maken.



Vrouwenbazaar, 2010.

Functies Vertrouwenspersoon

1. Klankbordfunctie

Het bieden van een luisterend oor. Luisteren naar het (levens)verhaal van de ander, al dan niet gekoppeld aan een of meerdere ervaren problemen.

Het feit dat een vrouw met problemen haar verhaal kwijt kan, kan bevrijdend werken. De vertrouwenspersoon helpt door te luisteren. Zo biedt zij de ander een mogelijkheid haar hart te luchten, orde in het verhaal te brengen en/of de hulpbehoefte te vertalen in een hulpvraag. De vertrouwenspersoon is nadrukkelijk geen hulpverlener.

2. Adviserende functie

De vertrouwenspersoon heeft kennis van de 'sociale kaart' en via het Netwerk Vertrouwenspersonen toegang tot een netwerk van specifieke hulpverleners, maatschappelijke werkers en instanties. De vertrouwenspersoon adviseert hierover.

De vertrouwenspersoon heeft veelal ook kennis en inzicht in de context van de klacht, het probleem of de aandoening. Deze context is ingekleurd door culturele, sociale en religieuze factoren. Ook zijn er factoren die samenhangen met migratie en sekse. De vertrouwenspersoon adviseert desgewenst de professional.

3. Verwijzende functie

De vertrouwenspersoon verwijst de hulpvraagster door naar de gewenste vormen van zorg en welzijn. Zij kan dat op actieve wijze doen, al naar gelang de behoefte van de hulpvraagster. Actief in de zin van: begeleiden tijdens de doorverwijzing.

4. Ondersteunende functie

De vertrouwenspersoon heeft een ondersteunende functie. Zij

helpt bij het ordenen van het verhaal, het formuleren van een hulpvraag, verwijst door, ondersteunt de hulpvraagster tijdens de doorverwijzing, ondersteunt de hulpvraagster tijdens het 'traject' en biedt ondersteuning na het 'traject' (nazorg).

5. Verbindende functie

De vertrouwenspersoon heeft kennis van de sociale kaart, maar vooral ook van de leefwereld van de hulpvraagster. De vertrouwenspersoon verbindt de hulpvraagster met aansluiten de vormen van professionele hulpverlening en ook met informele netwerken die onderdeel uitmaken van de leefwereld van de hulpvraagster.

6. Zelfredzaamheid bevorderende functie

De vertrouwenspersoon bevordert de zelfredzaamheid van de hulpvraagster. Het zelf oplossend vermogen van de hulpvraagster kan op vele manieren gestimuleerd worden.

Door samen met de hulpvraagster na te gaan wat zij zelf kan ondernemen; door haar te betrekken bij het regelen van praktische zaken (afspraak maken, formulieren invullen, papieren ordenen); haar te stimuleren om na hulp en begeleiding dingen zelf te ondernemen en door haar wegwijs te maken in de samenleving

7. Isolement doorbrekende en participatie bevorderende functie

De vertrouwenspersoon inventariseert en mobiliseert (na instemming van de hulpvraagster) het steunnetwerk van de hulpvraagster door na te gaan bij welke personen in de leefwereld (gezin, familie, gemeenschap) vormen van steun en contact gevraagd kan worden.

De vertrouwenspersoon kan de hulpvraagster in contact brengen met sociale netwerken middels cursussen en activiteiten in vrouwencentra, lotgenootcontactgroepen en sociale activiteiten variërend van koffieochtenden tot gymnastiek en van Nederlandse les tot verdere opleidingen of vrijwilligerswerk.

Vijf types allochtone informele zorgnetwerken

Onderstaande tekst is afkomstig uit het rapport 'Maak het verschil! Verkennend onderzoek Allochtone Informele Zorgnetwerken', door Hans Krikke, in opdracht van Dienst Zorg en Samenleven, januari 2010

Allochtone informele netwerken zijn netwerken die door een enkel persoon, door vrijwilligersorganisaties en/of instellingen worden ingericht, onderhouden en aangestuurd. Er zijn vijf types van informele zorgnetwerken. Allochtone informele zorgnetwerken zijn veelal exclusief ingericht en zijn in eerste instantie toegankelijk voor leden van een specifieke groep van bewoners.

Allochtone informele zorgnetwerken:

- bevorderen de zelfredzaamheid en zelfstandigheid van individuele leden van de achterban/doelgroep;
- dragen bij aan een vermindering van de zorgconsumptie en zorgafhankelijkheid;
- mobiliseren en motiveren vrijwilligers voor mensen in een precaire positie;
- bevorderen het zelfcorrigerende vermogen van de gemeenschap waarvan het netwerk deel uit maakt (onder andere door taboe-onderwerpen in de gemeenschap bespreekbaar te maken);
- zetten vormen van zelfhulp en lotgenotencontact op, onder andere als vorm van nazorg;
- mobiliseert de eigenkracht in de gemeenschap;
- maken voor de achterban en de doelgroep informatie beschikbaar over zorg en welzijnsvoorzieningen;
- organiseren preventie- en voorlichtingsactiviteiten die aansluiten bij de hulp- en

- informatiebehoeften van de achterban en doelgroep;
- richten voorzieningen in ten behoeve van toeleiding naar professionele vormen van zorg en welzijn;
- stellen de kennis, inzicht en expertise ter beschikking aan professionals om het hulp-aanbod beter te matchen.

Nota Bene

Het behoeft geen betoog dat de hierboven opgesomde activiteiten van de allochtone informele zorgnetwerken niet door ieder type netwerk even consequent worden uitgevoerd. Er zijn grote verschillen. Hieronder brengen we een onderscheid aan tussen de verschillende types informele zorgnetwerken.

Vijf types in informele zorgnetwerken

Op basis van 57 onderzochte informele zorgnetwerken maken we een onderscheid tussen vijf types netwerken. Hieronder volgt de opsomming en een korte beschrijving. Bij ieder type worden ook enkele voorbeelden genoemd. Het onderscheid is gebaseerd op de relatie die de dragende organisaties van de informele zorgnetwerken onderhouden met de (leef)gemeenschap waar ze uit voortkomen dan wel dienen.

Type 1. Netwerken rond een sleutelpersoon.

Dit type informele zorgnetwerk wordt gedragen door individuele sleutelpersonen die vanwege hun vrijwilligerswerk, status, aanzien en kennis in de (leef-/geloofs-)gemeenschap en/of de wijk/buurt waar ze deel van uitmaken als intermediairs en/of vertrouwenspersoon worden gezien en aangesproken. Het gaat veelal om sleutelpersonen die nauwe contacten hebben

met verschillende groepen bewoners. Zij vervullen een brugfunctie tussen de leef- en belevingswereld van bewoners en de systeemwereld van professionals en ambtenaren. Niet zelden worden deze sleutelpersonen door professioneel aangestuurde instellingen betrokken. Dit gebeurt veelal op parttime basis ten behoeve van kortlopende projecten om moeilijk bereikbare groepen bewoners te bereiken.

De positie en de functie van deze sleutelpersonen vallen nagenoeg samen. Deze actieve bewoners zijn de vertrouwenspersonen bij uitstek. Hun positie in de gemeenschap, wijk en of buurt is gebaseerd op het vertrouwen dat zij bieden, de beschikbaarheid die zij betrachten en de daadwerkelijke steun die ze bieden. Als een sleutelpersoon wegvalt of (tijdelijk) niet meer beschikbaar is, dan is er veelal geen vervanger.

Voorbeelden van deze sleutelpersonen zijn:

Fatima Taimounti is vrijwilligster bij de basisschool Al Amien als oudercontactpersoon; Hassana Bousakhna in de Staalmanbuurt van Slotervaart die als 'buurvrouw' en 'zuster' voor sociaal geïsoleerde vrouwen en jonge meiden vormen van informele zorg biedt. Fatimazohra Hadjar van Stg. KAP, Kinderen in Achterstand Positie.

Youssef Yaghdi is een voorbeeld van een sleutelpersoon uit het stadsdeel Osdorp die mede op basis van zijn (vertrouwens) netwerken en sleutelrol in het stadsdeel als medewerker van welzijnsinstelling Impuls in dienst is genomen. Impuls heeft daarmee haar toegang tot en het vertrouwen van moeilijk bereikbare allochtone bewoners verbeterd.

Type 2.
Door vrijwilligers opgerichte en aangestuurde netwerken.
Deze netwerken zijn veelal opgericht door sleutelpersonen, mensen van aanzien en met status in de gemeenschap waar ze deel van uitmaken. Deze netwerken komen als het ware voort uit (leef- en geloofs-) gemeenschappen. 'Ze zijn geworteld', zoals een van de respondenten in het verkennende onderzoek aangaf.

De dragende organisaties van dit type netwerken worden veelal gedragen door een of meerdere sleutelpersonen met een team van vrijwilligers. De oprichter is veelal de drijvende kracht en biedt de continuïteit. De activiteiten (waaronder vormen van informele zorg) worden opgezet, gecoördineerd en uitgevoerd door vrijwilligers. Kenmerk van dit type netwerken is dat ze relatief zwak georganiseerd zijn. Bovendien staan de dragers van deze netwerken in een spagaat. Aan de ene kant hebben de vrijwilligers te maken met de hoge nood van de achterban. Aan de andere kant hebben ze slechts schaarse middelen ter beschikking om te proberen deze nood te lenigen. Dat werkt niet zelden frustrerend en is veelal de oorzaak van de hoge belasting die de vrijwilligers ervaren. Overbelasting ligt eigenlijk permanent op de loer. De organisaties van deze netwerken hebben geen vrijwilligersbeleid, moeten financieel overleven en voeren geen beleid ter toerusting van de vrijwilligers die vormen van informele zorg bieden.

De organisaties in dit type netwerken zijn veelal belangenbehartigers en proberen de groep bewoners waar ze zich op richten, een stem te geven. De activiteiten zijn veelal ad hoc en kortdurend. Lange termijn planning is niet aan de orde. Dit omdat veel dragende organisaties een overlevingsstrijd voeren.

De oprichters en of vrijwilligers worden door de achterban aangesproken op hun

intermediaire rol en als vertrouwenspersoon. De informele zorg die geboden wordt is ad hoc, niet gepland en niet georganiseerd. Beleid ten aanzien van informele zorg ontbreekt. Dit type netwerkorganisaties heeft wel een vertrouwensrelatie met de achterban en fungeert niet zelden als 'vindplaatsen' voor moeilijk bereikbare groepen bewoners. Bijvoorbeeld waar het gaat om voorlichting en preventieactiviteiten.

Voor de achterban fungeert dit type netwerk als sociaal netwerk, met al haar geborgenheid en vertrouwdsheid en vrijetijdsactiviteiten.

Voorbeelden van dit type netwerken:
Stg. Al Mawadda, in de tweede helft van de jaren negentig opgericht als bijdrage om overlast en kleine criminaliteit veroorzaakt door Marokkaans-Nederlandse jongeren in Overtoomse Veld te helpen tackelen. Ooit opgezet door een smaakmaker in de Marokkaans-Nederlandse gemeenschap, dhr Farjani, nu aangestuurd door dhr Mohamed ben Fadill. Stg. Kirzilimak, Turkse zelforganisatie in Geuzenveld-Slotermeer die een inloopvoorziening annex theehuis runt. Ook dit netwerk valt en staat met een persoon, dhr Mese; een eerste generatie arbeidsmigrant. Andere voorbeelden zijn Stg. Cleopatra, Vrouwenbazaar, beiden in Amsterdam Noord. In Zuidoost is Stg. Pillar zo'n voorbeeld. Dit is een door vrijwilligers ingerichte jongerenorganisatie die voort is gekomen uit een kerkgemeenschap in het stadsdeel. Stg. Pillar geeft veel voorlichting en voert recreatieve en sportactiviteiten uit.

Type 3.
Semiprofessionele informele netwerken.

De dragende organisaties van dit type informele netwerken maken de slag naar professionalisering of hebben dat gedaan. Zij hebben één of meerdere professionals in dienst, maar hebben het bijzondere karakter

van een vrijwilligersorganisatie (met haar vertrouwensnetwerken met de doelgroepen en achterbannen) behouden. Ook kan het zijn dat fulltime en dragende vrijwilligers van deze organisaties een professionele achtergrond hebben.

Deze types netwerken worden semiprofessioneel tot professioneel aangestuurd. Zij kennen veelal een jaarplanning en een schema van activiteiten. Beleid ten aanzien van werving en toerusting van vrijwilligers wordt ontwikkeld of bestaat al. In dit type netwerken bestaat een taakverdeling; er is een bestuur, een persoon die zich bezig houdt met acquisitie en ook de verantwoordelijkheden voor pr/communicatie, ontwikkelen van projecten en uitvoering van projecten worden over verschillende betrokkenen verdeeld.

De langlopende activiteiten worden veelal afgewisseld met kortstondige projecten, veelal aangeleverd door externen. De langlopende activiteiten zijn structureel. De medewerkers en de vrijwilligers van de dragende organisaties komen uit de eigen doelgroep en achterban, hebben sterke vertrouwensbanden en zijn 'geworteld'. Er wordt veel aan voorlichting gedaan en 'het onbespreekbare wordt bespreekbaar gemaakt' (taboes doorbreken). Vaak zijn deze netwerken zo ingericht dat ze laagdrempelige voorzieningen aanbieden als formulieren invullen, een inloopvoorziening, administratieve ondersteuning, advisering op het gebied van gezondheid, onderwijs, opvoeding en arbeidsmarkt. De medewerkers en vrijwilligers worden door deelnemers aan de activiteiten aangesproken als vertrouwenspersoon, voorlichter, toeleider en/of organisator van 'eigen kracht netwerken'.

Hoewel er veel informele zorg wordt geboden, ontberen veel semiprofessionele organisaties nog een beleid ter toerusting, ondersteuning en intervisie van intermediairs. Op enkele uitzonderingen krijgen de vrijwilligers die vormen van informele zorg

bieden en feitelijk als vertrouwenspersoon en intermediair fungeren voor de achterban en doelgroep, geen ondersteuning.

Voorbeelden van dit type netwerken zijn die netwerken rondom bijvoorbeeld het multiculturele vrouwen centrum 'De Hippe Heks'. Stichting Nisa 4 Nisa is ook zo'n voorbeeld. Anders dan veel andere semiprofessionele organisaties voert stichting Nisa 4 Nisa wel een beleid ter ondersteuning van die vrijwilligers die informele zorg bieden. Dat gebeurt ook door het Amsterdam Buurvrouwen Contact, het ABC. Stichting Sikaman heeft (vooralsnog) geen aparte ondersteunende trainingen en intervisie voor de vrijwilligers die als intermediair en/of vertrouwenspersoon fungeren. Stg. Jehu uit Amsterdam Zuidoost is een andere voorbeeld van een semiprofessioneel aangestuurd informeel netwerk. Ooit is Stg. Jehu begonnen als

actie van een sleutelpersoon in Zuidoost die thuis- en dakloze jongeren in eigen huis opving. In de loop van de jaren is dit initiatief uitgegroeid tot een semiprofessionele organisatie met bijbehorend informeel netwerk. Een ander voorbeeld van dit type netwerk is 'Er is hoop voor morgen' in Zuidoost. Net als Stg. Jehu gestart als initiatief van een sleutelpersoon.

Type 4.
Professioneel aangestuurde informele netwerken.
Professionele instellingen in zorg en welzijn initiëren (veelal kortstondige) projecten waarbij vrijwilligers vormen van informele zorg bieden. Welzijnsinstellingen als SEZO en Impuls bieden zogenaamde 'tussenloket' en voordeurprojecten. Het gaat hierbij om netwerken die door instellingen zijn ingericht op basis van succesvolle acquisitie op wat door professionals wel eens 'een vecht-

markt' wordt genoemd. Een voorbeeld is het project 'Goud-bezoekvrouwen' van Impuls. Vrijwilligers uit verschillende sociale, culturele en geloofsgemeenschappen worden door Impuls getraind en begeleid. De bezoekvrouwen bieden informele zorg aan vrouwen die in een kwetsbare positie verkeren. Ooit is de werkwijze van Bezoekvrouwen in Zwolle met steun van het Oranjefonds ontwikkeld en recentelijk is het project Bezoekvrouwen voor een periode van drie jaar in Amsterdam Nieuw West ingericht. SEZO kent naast de reguliere voorziening van 'Vrouw en Vaart' waar ook informele zorg door vrijwilligsters wordt geboden, kortdurende projecten met vrijwilligers/sters. Een voorbeeld is het 'deur-aan-deur' project.

*Certificaatuitreiking
Vertrouwenspersonen
seizoen 2010 2011.*



Ook instellingen in de zorg initiëren projecten en/of programma's met vrijwilligers. Zo kent Arkin (Mentrum-Jellinek) het 'intercultureel makelaarschap'. In Amsterdam Noord heeft deze GGZ-instelling zes sleutelpersonen getraind op het gebied van verslaving. In Amsterdam Nieuw West hebben enkele organisaties hun intermediairs (dertien) ook op dit onderwerp met steun van Mentrum-Jellinek getraind. Zorginstellingen zoals Cordaan en ook instellingen op het gebied van maatschappelijk werk kennen programma's met vrijwilligers. Vrijwilligers die huisbezoek doen bij ouderen in sociaal isolement.

In de structurele programma's en kortdurende projecten van reguliere instellingen van zorg&welzijn krijgen de vrijwilligers vormen van ondersteuning geboden in de vorm van cursussen, trainingen en intervisie. Veelal is dit ad hoc en niet structureel.

Alleen Impuls maakt gebruik van een regulier cursus- en trainingsprogramma'en wel van het Netwerk vertrouwenspersonen Nieuw West. Dit programma voorziet in wekelijkse bijeenkomsten voor intermediairs voor aanleren van basisvaardigheden, voor deskundigheidsbevordering en intervisie.

In het Leefkringhuis Amsterdam Noord wordt een combinatie gerealiseerd van de vertrouwensnetwerken van vrijwilligers en een professioneel aanbod. Ooit is het Leefkringhuis gestart als vrijwilligers-/ bewonersinitiatief in Amsterdam Noord. In de loop van de tijd is dit vrijwilligersinitiatief uitgegroeid tot een professionele organisatie die professionaliteit kan combineren met 'het verbonden met' en 'geworteld zijn in' de 'local communities'. Dit is op basis van een werkwijze dat zich kenmerkt door: een loket, geen wachttijden, u wordt altijd geholpen, u kunt ons altijd bereiken – zeven dagen in de week, 24 uur per dag. Het handelsmerk van het Leefkringhuis is: vertrouwen.

Type 5.

Aan kerk en moskee verbonden informele zorgnetwerken.

In alle vijf stadsdelen zijn aan godshuizen gelieerde informele zorgnetwerken ingericht. Dit zijn netwerken die verbonden zijn aan kerk en/of moskee. In de kerken fungeren diaconieën en of kerk- en buurtwerkprogramma's: bij katholieke kerken caritaswerkgroepen (PCI's) en in moskeeën fungeren veelal sociaal-culturele stichtingen die de kwetsbare leden van de geloofsgemeenschap bedienen. Sommige aan godshuizen gelieerde informele netwerken kennen structurele programma's. Bijvoorbeeld de Turkse moskeeën in Amsterdam Noord. Andere netwerken zoals die verbonden aan de in Zuidoost gevestigde kerkgemeenschappen kennen minder structurele activiteiten. De activiteiten waar het veelal om gaat zijn: huiswerkbegeleiding, opvoedingsondersteuning, inloopsprekuren, formulieren invullen en voorlichting.

De activiteiten die worden uitgevoerd in de informele zorgnetwerken die aan godshuizen zijn verbonden, zijn overwegend op de eigen leden en doelgroep gericht. Ze zijn als exclusief te typeren. Desondanks staan alle netwerken open voor ook niet-leden en mensen buiten de doelgroep. Een enkel informeel netwerk verbonden aan kerk, moskee of mandir is relatief ver in een inclusief beleid. Dat geldt bijvoorbeeld voor de diaconale initiatieven van kerkgemeenschappen zoals in het geval bij Hart van Osdorp en Hoop voor Noord.

Andere voorbeelden uit de lijst van 57 informele zorgnetwerken die betrokken zijn bij het verkennende onderzoek zijn: Stg. Welzijn voor Moslims in Amsterdam Zuidoost, Stg. Sican, Stg. Stiscan en de Arrayan Moskee in Amsterdam Noord. In Zuidoost: Eben Ezer Ministries.

