

Typologie van de bij Netwerk DAK aangesloten organisaties

2

Inloophuizen, straatpastoraat en buurtpastoraat zijn organisaties die, ieder op hun eigen manier, omkijken naar 'mensen die geen helper hebben', eenzaam zijn, die tussen wal en schip dreigen te raken of met armoede of schulden te maken hebben. De betaalde en onbetaalde medewerkers doen hun werk door deze mensen persoonlijke aandacht te geven en een vertrouwensrelatie met ze op te bouwen, en te werken aan gemeenschapsvorming tussen kwetsbare mensen onderling en tussen vitale en kwetsbare burgers. Dat gebeurt via een scala aan werkzaamheden en activiteiten, uiteenlopend van inloop, maaltijden, gesprekken, educatief, creatief en bezinningsaanbod, excursies tot individuele ondersteuning, persoonlijke gesprekken op straat en bij mensen thuis, meewerken aan activiteiten in dorp, wijk of stad. Het gebeurt vaak vanuit een pand waar doorgaans tevens gelegenheid voor ontmoeting is. Maar ook, bijvoorbeeld vanuit het buurt- en straatpastoraat, in buurten en wijken waar maar mensen te vinden zijn die mogelijk behoefte hebben aan aanspraak, ontmoeting, contact met anderen of hulp. De ondersteuning loopt uiteen van een 'arm om de schouder' tot professionele hulpverlening. In het werk is aandacht en respect voor uiteenlopende vormen van geloven en zingeving. Zo wordt, werkend vanuit de christelijke traditie, gebouwd aan een sociale omgeving waar ieder mens telt en meer is dan de optelsom van zijn problemen. Voor medewerkers, vrijwilligers en financiers speelt het ideaal mee van een wereld waar ieder mens gezien wordt, niemand verloren rondwaalt en je altijd weer een nieuwe kans krijgt.

Het kerkelijke draagvlak in de vorm van financiering, huisvesting of aanlevering van vrijwilligers verschilt van plaats tot plaats. Dit kerkelijke draagvlak is een kracht, omdat het werk daarmee een bredere inbedding heeft. Het betekent wel dat bij veranderingen de kerkelijke achterban – en soms ook kerkelijke structuren en besluitvormingsprocedures – mede het tempo bepaalt. Evenzo verschilt de mate waarin de initiatieven zijn 'aangehaakt' bij netwerken in de stad of buurt.

Binnen Netwerk DAK zijn vijf verschillende typen te onderscheiden, die door de overlap in het aanbod in de praktijk niet altijd van elkaar te scheiden zijn. Er is sprake van een continuüm dat zich uitstrekt van kleinschalige huiskamers tot inloopcentra met veel activitei-

ten en hulpverlening. De buurt- en straatpastores werken daarnaast soms als ‘eenpitters’ vanuit kleine stichtingen, maar soms kennen buurtpastoraten ook inloopvoorzieningen, of werkt een inloopvoorziening nauw samen met het lokale straatpastoraat. We beschrijven hier kort deze verschillende typen, te weten het kleinschalige huiskamerproject gericht op ontmoeting, het inloophuis met ontmoeting en activiteiten, het inloophuis met ontmoeting, activiteiten en hulpverlening, het buurtpastoraat en het straatpastoraat.

2.1 Kleinschalig huiskamerproject gericht op ontmoeting

Hier ligt de nadruk op het gewoon, onaangekondigd, kunnen binnenlopen, eventueel in combinatie met het aanbieden van maaltijden, in de regel twee of meer keer per week. Dit type projecten draait volledig op vrijwilligers. Deze inloop is een vorm van gastvrijheid waarmee ontmoeting met de medemens mogelijk wordt gemaakt, vanuit de overtuiging dat vormen van gemeenschap noodzakelijk zijn voor ieder mens. De gastvrijheid richt zich op eenzame mensen met een klein sociaal netwerk, bijvoorbeeld op ouderen in een bepaalde buurt. Bij de inloop hoeft niets, want op zoveel andere plekken moet er al iets. Je wordt er als medemens bejegend en serieus genomen, ook als je afwijkend bent, nors, teruggetrokken of onaangepast.

2.2 Inloophuis met ontmoeting en activiteiten

Dit type inloophuis organiseert ontmoeting en activiteiten, eventueel in combinatie met maaltijden. Een groep vrijwilligers zorgt voor een gastvrije ontvangst en een goede sfeer. Meestal zijn er één of twee (parttime) beroepskrachten werkzaam en is het meerdere dagdelen per week geopend. Activiteiten kunnen bijvoorbeeld zijn Nederlandse les, schilderen, knutselen, samen eten. Dit type inloophuis richt zich – net als het voorgaande type – op mensen die sociaal buitengesloten zijn, er komen vaak ook (voormalig) dak- en thuisloze mensen. Ook hier hoeft niets: je hoeft niet aan de oplossing van je problemen te werken, maar je vindt een luisterend oor, ook als je steeds opnieuw hetzelfde vertelt. De sfeer is informeel. De bezoekers worden als volwaardig mens geaccepteerd, er wordt gestreefd naar wederkerigheid en gelijkwaardigheid.

2.3 Inloophuis met ontmoeting, activiteiten en hulpverlening

Dit soort inloophuizen, vaak grotere organisaties, kent in tegenstelling tot de vorige twee typen meerdere vormen van hulpverlening. Er wordt gewerkt met verschillende projecten, werkvormen, aandachtsvelden en doelgroepen. Er zijn betaalde krachten werkzaam en doorgaans meer dan twintig vrijwilligers. Er komen minimaal honderd mensen per week over de vloer. De hulpverlening onderscheidt zich van het reguliere aanbod van zorg- en welzijnsorganisaties doordat tijd gemaakt wordt om aan te sluiten bij het tempo van

de bezoekers en er zo weinig mogelijk met vooraf vastgestelde doelen of hulpverleningsvormen wordt gewerkt. Zo wordt een relatie opgebouwd waarbij zo veel mogelijk gezocht wordt naar wederkerigheid en passende ondersteuning. Kenmerkend is dat bezoekers vaak de kans krijgen om een rol binnen het inloophuis op te pakken en te participeren. Dat kan variëren van afwassen of eten koken tot het zelf organiseren van activiteiten (bijvoorbeeld (ex-)daklozen die straattoers begeleiden). De dienstverlening moet van goede kwaliteit zijn. Dit vereist overleg met en afstemming op de omgeving, continuïteit, transparantie en evaluatie van de dienstverlening.

Net als bij de andere typen organisaties is gastvrijheid hier heel belangrijk. Niet alleen voor kwetsbare mensen, maar voor iedereen die binnenkomt. Die gastvrijheid, in combinatie met het opbouwen van relaties en het zoeken naar wederkerigheid, maakt dat uiteenlopende mensen zich thuis voelen. Je ziet dan ook dat mensen uit verschillende lagen van de samenleving elkaar hier ontmoeten en samenwerken.

2.4 Buurtpastoraat

Het buurtpastoraat, ook wel wijkpastoraat of kerk- en buurtwerk genoemd, werkt voor alle bewoners in een buurt of wijk. Het is een combinatie van eerstelijns zorg en wijkopbouw. Evenals bij de vorige drie typen organisaties onderscheidt het pastoraatswerk zich van welzijnsorganisaties doordat tijd gemaakt wordt om aan te sluiten bij het tempo van de bezoekers. De buurtpastor legt contacten met sociaal geïsoleerde mensen via huisbezoeken en door aanwezig te zijn op ontmoetingsplekken en in de buurt. Er worden langdurige relaties opgebouwd, waarbij wordt gezocht naar wederkerigheid: iedereen heeft sterke en zwakke kanten, iedereen kan een ander helpen en heeft zelf steun nodig – ook de vrijwilligers en de beroepskrachten.

Anders dan bij de meeste beroepskrachten in de wijk kan de buurtpastor in gesprek gaan over geloofsvragen en kan er met hem gebeden worden, mocht daar behoefte aan zijn. De ruimte voor zingeving kan zichtbaar zijn, bijvoorbeeld tijdens een 4 mei-bijeenkomst, maar is evenzeer verweven met alle praktische zaken waar een buurtpastor zich mee bezighoudt, uiteenlopend van relatieproblemen en woonoverlast tot schoonmaakacties. Het kan zitten in een subtiel woord, een blik, een gebaar.

De beroepskracht beperkt zich niet tot persoonlijke contacten, maar is actief binnen netwerken en overleggen, verbindt en sluit aan bij wat leeft in de wijk. Het buurtpastoraat heeft meestal een ruimte waar buurtbewoners elkaar ontmoeten en terechtkunnen met vragen.

2.5 Straatpastoraat

Het straatpastoraat werkt voor een specifieke groep mensen in een stad: de dak- en thuislozen. De straatpastor onderhoudt contacten met hen en werkt aan gemeenschapsvorming. De straatpastor begeeft zich naar de plekken waar dak- en thuislozen zich ophouden: op straat, bij het station, in parkjes, bij inloop van de maatschappelijke opvang, op plekken waar straatkranten worden verspreid. Daar legt hij contact, luistert naar verhalen en denkt mee bij praktische vragen. Het pastorale blijkt uit de aandacht voor het levensverhaal en toekomstdromen, aandacht voor relaties met anderen, waar vaak mee geworsteld wordt. Ook organiseert een straatpastor maaltijden, vieringen, uitvaarten en herdenkingsbijeenkomsten, die qua sfeer en inhoud zijn afgestemd op (en met) de doelgroep. Uitgangspunt is een open vorm van geloven. De vele vragen op het gebied van gezondheid en financiën die er bij de doelgroep zijn, worden tot op zekere hoogte opgepakt, maar waar mogelijk wordt overlegd of doorverwezen naar de gespecialiseerde hulpverleners.

Meer dan een dak

Laagdrempelige presentie voor kwetsbare burgers



Maarten Davelaar | Helma Hurkens | Jan van Opstal

2. De beweging die we willen versterken

Transitie: over kwetsbaarheid, eigenwaarde en levenskracht

In de afgelopen jaren is er binnen het IDO een bezinning op gang gekomen. We hebben goed geluisterd en geleerd van mensen die al langere tijd bij IDO komen als bezoeker, gast of klant. Steeds meer zien we hoe het voor ieder mens – of het nu in de rol van bezoeker, vrijwilliger of cliënt is – waardevol is om van betekenis te zijn. We zien hoeveel kracht het mensen geeft en hoe goed het ze doet als ze bij ons een bijdrage leveren; erbij horen. Tegelijkertijd betekent het consequent doorvoeren van die realisatie voor het IDO een hele transitie. Traditioneel zijn we erg gericht geweest op het bieden van hulp en directe, concrete en materiële vormen van ondersteuning. Dat blijven we. Maar het beeld wordt ook wat diffuser. Is het IDO er voor kwetsbare mensen in Lelystad, om ze te helpen? We gaan ons steeds meer beseffen dat dat eigenlijk te makkelijk is, dat het geen recht doet. We gaan steeds meer zien hoe we eigenlijk meer een oefenplaats in kwetsbaarheid zijn.

Oefenplaats in kwetsbaarheid

Een tijdje geleden ging het tijdens de warme maaltijd in het inloophuis over kwetsbaarheid. Eén van de mensen aan tafel zei: ‘Wat ik zo fijn vind, is dat je hier niet je mooie gezicht op moeten houden. Als ik hier binnen stap, mensen snappen het wel wat ik doormaak. Je hoeft je niet groter te houden dan je bent. Want iedereen heeft hier wel wat.’ “Nou,” zei iemand anders: “Overal heeft iedereen wel wat. Maar hier durven we het aan elkaar soms te laten zien. En dan steunen we elkaar”

Wat we ook meer gaan zien, is hoe daar de kracht van het IDO in schuil gaat. We zien in de praktijk de impact ervan als we mensen meer betrekken, ruimte bieden en oog hebben voor wat eenieder kan en wil bijdragen. Hoe mensen opbloeien, soms bijna veranderen, uit hun schulp kruipen en over veel meer talent beschikken dan zichzelf of anderen ooit gedacht hebben. We zien hoe de eigenwaarde en

zelfvertrouwen van mensen erdoor gestimuleerd worden en de gunstige effecten daarvan op het leven van mensen. We zien ook hoe het IDO binnen Lelystad hierin een rol kan spelen. We kunnen een beweging op gang helpen brengen en bewustwording stimuleren waarbij mensen meer benaderd worden met vertrouwen in plaats van vanuit wantrouwen; een beweging waarbij gezocht wordt naar wat mensen in huis hebben en wat er nodig is om dat tot zijn recht te laten komen. Het is een beweging die we binnen de eigen organisatie en in de bredere samenleving willen versterken. Dat is een flinke opgave. Een opgave die echt een transitie voor het IDO betekent.

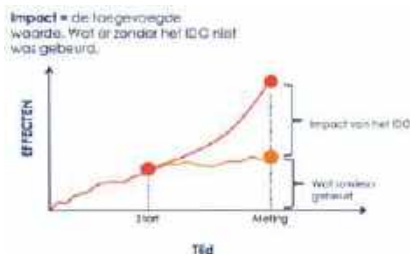
Theory of Change als instrument voor evaluatie en leren

Wat daarvoor nodig is, is dat we ons lerend vermogen blijven aanscherpen. In de komende jaren zullen we daarbij de benadering van de Theory of Change als evaluatie- en leerinstrument blijven gebruiken.

Theory of Change is een benadering en evaluatiemethodiek die erop gericht is op een efficiënte manier zoveel mogelijk positieve effecten te realiseren. Door beknopt in beeld te brengen en te articuleren hoe en waarom een gewenste verandering naar verwachting zal plaats vinden in een specifieke context, is het vervolgens ook mogelijk om – door onderzoek en reflectie, assumpties te onderzoeken en te testen. Daarmee kan de eigen interventie en de verwachte resultaten, effecten en impact onderzocht worden.

In de afgelopen periode heeft het IDO ingezet op het ontwikkelen van een impact map voor de eigen gewenste interventies en dienstverlening. ⁴ In de komende jaren willen we aan de hand hiervan verder werken aan het versterken van onze impact.

Impact vergroten, betekent kritisch kijken naar wat we al doen, hoe we dat doen, wat we ermee beogen en hoe we wat we nu bereiken nog kunnen versterken. Het vraagt ook om goed te luisteren naar de ervaringen van mensen om wie het gaat en hen erbij te betrekken. Wat doen we al en zijn er mogelijkheden om het anders te doen? Anders te leren kijken? Het is van belang om bewust te



reflecteren op wat helpend en ondersteunend voor mensen is en daarvan te leren. En ook het omgekeerde: te leren van wat niet werkt. We kunnen als organisatie versterken waar we van meerwaarde zijn door consequent de focus te houden op wat steunend is voor de mensen voor wie we er willen zijn en te blijven zoeken naar mogelijkheden om hen te versterken; te onderzoeken en uit te proberen – vaak met mensen zelf.

Drie thema's die integraal deel uitmaken van ons werk

De beweging die we op gang willen brengen, is samen te vatten in drie 'cross cutting themes', presentie, wederkerigheid en het steun bieden aan kwetsbaarheid, waar de focus ligt voor de komende jaren. Dit zijn thema's die integraal deel uitmaken van ons werk en door de programma's en activiteiten van het IDO heen lopen.

1. Presentiebenadering als basis versterken

Het IDO werkt vanuit de presentiebenadering. Het bepaalt wie we zijn, want juist het non-instrumentele en niet maakbare karakter van ons werk, vormt de eigenheid en het onderscheidende ervan. In de komende vier jaren willen we deze benadering van present zijn nog meer inbedden en verankeren in de organisatie. Want dat is iets dat nooit klaar is. De presentiebenadering geeft eerder een gerichtheid aan: het stelt ons ook voor de opdracht om steeds te blijven zoeken – hoe de tijden ook veranderen en

⁴ Voor een schematische en meer gedetailleerde uitwerking van onze impactdoelstellingen, beoogde effecten en activiteiten: zie Theory of Change - Stichting IDO (Bijlage 1)

daarmee de opgaven waar mensen voor gesteld worden – naar mogelijkheden om mensen in een kwetsbare situatie nabij te zijn en ze tot steun te zijn.

“De presentiebenadering is een manier van werken die de *relationele afstemming* als basis voor hulp en steun ziet. Goede zorg ontstaat vanuit het zorgvuldig *aansluiten bij en afstemmen op* de ander, en op wat hij of zij nodig heeft. *Leefwereldgerichtheid* en *perspectiefwisseling* zijn daarin centrale begrippen. [...] De presentie neemt radicaal het perspectief van de ander in als leidraad voor de zorg – in plaats van de logica van de methodiek. Daarmee is de richting van de probleemdefinitie nooit vooraf gegeven. De presentie is bovendien kritisch tegenover het maakbaarheids geloof in veel methodieken; presentie is primair gericht op het zoeken naar een bevredigende relatie tot het leven – ook als dat leven vastzit.”

A.Baart, *Een theorie van de presentie*, Lemma, 2004.

Beleidsrichtingen vanuit presentiebenadering

De presentiebenadering blijkt een effectieve werkwijze en benadering te zijn, juist voor de mensen waar we vanuit het IDO extra aandacht voor willen hebben. De keuze om aan te sluiten bij de leefwereld van mensen en te aanvaarden wat behoeften en noden van mensen zijn, leidt ertoe dat we vertrouwen weten op te bouwen met mensen die vaak zorgmijddend zijn en worstelen met vragen en problemen op zeer verschillende terreinen van het leven. Op een aantal manieren willen we in de komende vier jaar presentie het uitgangspunt van ons handelen en ons beleid laten zijn.

- Allereerst willen we *present zijn door verbinding te zoeken* en plekken te creëren waar je welkom bent. Dat gaat over het versterken van de huidige plekken, maar ook over het zoeken naar nieuwe plekken en manieren om in verbinding te komen en mensen op te zoeken die op grote afstand (zijn komen te) staan van hulpverlening. Presentie betekent zo dat we inzetten op relaties en verbindingen tussen mensen.
- Als tweede willen we onze *presentie versterken door en in de ondersteuning die we bieden*. We willen daarin oog hebben voor de vele gebieden van het leven die voor een mens van belang zijn en daarbij gericht zijn op het verminderen van wantrouwen en stress. Het creëren van rust zodat mensen weer kunnen slapen is een belangrijk effect dat we nastreven. Of het ondersteunen dat mensen weer aangehaakt raken. Door de brug naar hulpverlening te slaan bijvoorbeeld of het oplossen van hindernissen voor deelname aan reguliere hulpverlening; of door mensen te ondersteunen bij de stappen die ze in het leven willen zetten en de basisvaardigheden te ontwikkelen die daarvoor nodig zijn. Het kan ook tot uiting komen in mensen weer helpen aansluiting te vinden of zich verbonden te voelen met zichzelf, anderen en de omgeving waarin ze leven.
- Tot slot willen we niet alleen mensen nabij zijn, maar mensen in een kwetsbare situatie in Lelystad ook *present stellen*. Door te laten zien en horen dat ze er zijn en een podium te bieden, hun verhalen te delen en hun perspectief in te brengen, kunnen we meehelpen om hun ervaringen meer zichtbaar te maken. Het is een grote noodzaak dat de stem van mensen die vaak maar weinig gehoord worden, mee spreekt en gehoord wordt in de samenleving.

2. Wederkerigheid als leidraad

De werkwijze van het IDO is een relationele benadering. In wat we nastreven – het bouwen aan vertrouwen, een plek waar je altijd welkom bent, een kring waar je gezien en gewaardeerd wordt – zijn de vorming van onderlinge relaties van groot belang. In de komende beleidsperiode willen we vanuit die relationele inzet het thema ‘Wederkerigheid’ centraal stellen. In onze impact map hebben we die

relationele nadruk op wederkerigheid ook nadrukkelijk geformuleerd: "Deel vormen van een gemeenschap kan mensen weer tot bloei brengen." "Als mensen gezien en gehoord worden, krijgen ze vaak ook weer ruimte om hun eigen levenskracht te ontdekken." "Het gevoel van betekenis te zijn kan het zelfvertrouwen en de eigenwaarde van mensen vergroten." Het zijn uitgangspunten die in de komende tijd op veel verschillende plaatsen en in veel activiteiten in de organisatie in de praktijk gebracht moeten worden. Wederkerigheid vormt een belangrijk reflectiekader en kan leiden tot een mooie zoektocht voor de beleidsontwikkeling. We geloven dat ieder mens van betekenis kan zijn; ieder op eigen manier en met eigen talenten. En dat juist door daar mogelijkheden voor te bieden en accenten te verschuiven in wat we doen en hoe mensen van betekenis kunnen zijn voor elkaar – dat daarin onze belangrijkste impact schuilt.

3. Steun bieden aan kwetsbaarheid

Een goed handvat om na te denken over de reikwijdte van de impact van ons werk op de mensen die door het IDO worden ondersteund en hoe we die kunnen versterken, zijn de dimensies van kwetsbaarheid die als mooie aanzet door het Kansfonds ontwikkeld zijn. Het geeft wat meer reliëf aan het begrip kwetsbaarheid en de vormen van ondersteuning die helpend kunnen zijn. Zij onderscheiden daartoe de dimensies van persoonskapitaal, cultureel, sociaal en economisch kapitaal. (zie fig. 1)



in een kwetsbare positie kunnen op deze vier kapitalen ondersteund en versterkt worden. Deze dimensies laten zien hoe omvattend en op veel terreinen van het leven ondersteuning nodig is. In de komende jaren willen we daarbij ook gaan verkennen wat mogelijkheden en kansen zijn om het perspectief van het ecologisch kapitaal daaraan toe te voegen. (zie verder bij 'Kenniscentrum')

Voor het IDO is dit een nuttig hulpmiddel omdat het een kader biedt dat helpt expliciteren wat in

de loop der jaren vaak op organische wijze binnen de organisatie al is opgebouwd. Het laat zien hoe zowel het werk van de inloophuizen, de winkeltjes, alle taallessen, begeleiding bij het zoeken naar werk en financiële ondersteuning, de grote hoeveelheid aan activiteiten juist in samenhang met elkaar zo krachtig zijn. Mensen worden door ondersteuning op deze vier kapitalen die bij het IDO binnen de programma's in samenhang met elkaar staan, versterkt. Tegelijkertijd bieden deze dimensies ook een handvat voor verdere beleidsontwikkeling.

Kracht van Stek:
verbinden van mensen en organisaties

Missie van Stek:
Stek wil mensen stimuleren zich met elkaar te verbinden en elkaar te beschermen,
elkaar te bezielen en elkaar te versterken.

- Werkwijze van Stek:**
- steeds beginnen met opbouwen van een relatie, van wederzijds vertrouwen
 - presentiemethode, soms aangevuld met interventie
 - samen zoeken naar mogelijkheden voor verbetering van het welzijn van mensen
 - aansluiten bij behoeften en wensen van gasten, deelnemers, bezoekers en cliënten
 - er is altijd ruimte voor bezieling, God kan ter sprake komen
 - onmisbare inzet van vrijwilligers
 - niet alles is maakbaar: soms is het een kwestie van mensen nabij zijn zonder zicht op verbetering van hun situatie.

- Dilemma, duurzaamheid, diversiteit:**
1. Het dilemma van enerzijds aan het maximum zitten qua menskracht en financieringsmogelijkheden en anderzijds veel (nieuwe) uitdagingen zien en willen oppakken. Stek zal dus scherp moeten kiezen en ook 'nee' durven zeggen.
 2. Duurzaamheid krijgt aandacht, zowel als het gaat om duurzame verbetering van de posities van mensen als om een duurzame bedrijfsvoering.
 3. Meer diversiteit in menskracht in de organisatie is nodig. Er zullen meer mensen met een migratieachtergrond worden aangesteld.



Wie wij zijn en waar we voor staan



De tien punten van bieZefke

1. Inloophuis bieZefke is een **onafhankelijke**, laagdrempelige en **open** organisatie die 365 dagen per jaar open is.
2. Inloophuis bieZefke is drempelloos. Iedereen kan hier binnen komen, zonder voorwaarden vooraf. Achtergrond en afkomst doen niet ter zake.
3. bieZefke heeft niet veel protocollen, maar wel één simpele regel: we behandelen elkaar met **respect**.
4. **We beginnen elke dag opnieuw**: met een ander team vrijwilligers dat onbevangen aan de dag begint. We houden geen registratie bij, maar kennen onze gasten wel!
5. We houden onze gasten **in beeld**, ook als ze uit beeld dreigen te raken van hulpverleningsinstanties; dan zorgen we voor hernieuwd contact
6. Inloophuis bieZefke ondersteunt mensen die zelf in beweging willen komen. Onze gasten kunnen ons 'gebruiken' als veilige **zijnsplek, pitsstop en tak om uit te rusten**. We bieden hen perspectief, ook als dat er niet lijkt te zijn.
7. bieZefke is een **ervaringsplek** voor jonge mensen die vanuit hun opleiding in contact willen komen met onze doelgroep. Stagiaires die hier structureel een deel van hun opleiding komen invullen, en mensen die willen meelopen met onze doelgroep.
8. Inloophuis bieZefke is **een uniek onderdeel** van de maatschappelijke voorzieningen in de regio. We hebben intensieve contacten met de diaconieën, maar ook met opvangvoorzieningen. We wijzen onze gasten de weg, en ondersteunen hulpverleners als het contact met onze gasten moeizaam loopt.
9. Inloophuis bieZefke dwingt respect af binnen de **samenleving**. Dat blijkt uit wat burgers, bedrijven en organisaties ons brengen en de belangstelling die ze voor ons tonen.
10. Inloophuis bieZefke levert een bijdrage aan het **beperken van overlast**. Het verstrekken van bijna gratis eten en drinken neemt een eerste prikkel tot broodroof en criminaliteit weg. We zijn een laagdrempelig meldpunt voor bijvoorbeeld buurtbewoners, maar ook voor middenstanders, die overlast denken te ervaren van onze doelgroep.



VOORWOORD

Gebrek aan verbondenheid, polarisatie en processen van uitsluiting behoren tot de kern van de sociaal-maatschappelijke vraag van vandaag. De Protestantse Diaconie Amsterdam hanteert het vertrouwde credo: 'omzien naar elkaar, en laten zien dat je er niet alleen voor staat'. Dit streven naar inclusie raakt aan het hart van het hart van het evangelie, en vraagt om een eigen diaconale praktijk; 'van zorgen voor, via zorgen dat, naar leven met'. Deze praktijk wordt gezocht en geoefend in het diaconaal opbouwwerk.

Uitsluiting is van alle tijden en heeft in onze samenleving een eigen karakter. Het belang van inclusie kan rekenen op een groot draagvlak in onze samenleving: ieder mens moet mee kunnen doen. Helaas wordt de zelfredzaamheid van mensen in kwetsbare posities nogal eens overschat. Veel mensen begrijpen de complexe regelingen van de participatiesamenleving niet. Niet iedereen heeft het vermogen om aan de steeds complexer wordende samenleving mee te doen. In het diaconale werk zien we dagelijks voorbeelden van uitsluiting als gevolg van armoede, werkloosheid, slechte gezondheid en gebrek aan onderwijs.

In dit jaarverslag lezen we hoe opbouwwerkers van de Diaconie in samenwerking met kerken, leefgemeenschappen, buurtgenoten en maatschappelijk partners bouwen aan nieuwe netwerken in Amsterdamse wijken en buurten. Diaconaal opbouwwerkers richten zich daarbij niet zo zeer op zelfredzaamheid, maar op samenredzaamheid. Het gaat om het onderhouden van relaties met mensen in sociaal kwetsbare posities, op het ondersteunen van hun onderlinge contacten en het stimuleren van relaties met anderen. Kortweg is het uitgangspunt dat mensen meer tot hun recht komen als zij samen met anderen bezig kunnen zijn met hun ideeën en verlangens, en zowel mooie als moeilijke ervaringen kunnen delen. De diverse activiteiten binnen het opbouwwerk - van buurtmaaltijden, luistergroepen, spreekuren tot taalles – dragen bij aan dit doel. Ook door het gezamenlijk organiseren van evenementen en het ondersteunen van bewonersinitiatieven en onderlinge burenhulp. De opbouwwerkers creëren plekken waar mensen gastvrij ontvangen worden, waar de bereidheid is om ruimte te maken voor 'anders zijn'.

*Dirk van den Hoven, programmamanager
Protestantse Diaconie Amsterdam*



JAARVERSLAG
**DIACONAAL
OPBOUWWERK**

2020

Cluster Ontmoeten en Inspireren

- We dragen bij aan inclusie en het verminderen van eenzaamheid door onze laagdrempelige ontmoetingen (passieve presentie, oude stijl) in het Aanloopcentrum, onze Aandachtschenkerij en buiten als het gaat om mensen van de straat en op afstand via de AltijdContact telefoonlijn.
- We dragen bij aan het ontwikkelen van talenten en eigenwaarde bij onze gasten en vrijwilligers. Hiertoe gaan we experimenteren met groepsactiviteiten om zo actieve presentie vorm te geven, deels door verschuiving van activiteiten vanuit Ondersteunen en Activeren en deels door zelf nieuwe activiteiten te bedenken.
- We bieden onze gasten en vrijwilligers inspiratie en zingeving. Daarmee geven we ook vorm aan onze identiteit en geven we uiting aan onze bron die ons inspireert om ons werk te kunnen blijven doen.
- We vergroten onze vindbaarheid voor daklozen en zorgmijders. Hiertoe organiseren we structurele presentie op locatie, bij voorkeur in samenwerking met maatschappelijke partners, vanuit het Straatpastoraat.

Cluster Ondersteunen en Activeren

- We bieden noodvoorzieningen aan en versterken het economisch kapitaal (opleiding, verblijfstatus, inkomens- en woonpositie) van onze gasten om zo uitsluiting te voorkomen.
- We versterken het sociaal kapitaal (netwerk en hulp van familie, vrienden en kennissen, lotgenoten) en het cultureel kapitaal (taal- en communicatievaardigheden) van onze gasten. Daartoe organiseren we een programma gericht op empowerment van de belangrijkste leefgebieden, zoals zingeving, sociale relaties, werk & activiteiten en psychische gezondheid.
- We signaleren en pleiten namens de doelgroep bij samenwerkingspartners en beleidsontwikkelaars om leemtes in Haarlem op te sporen en te benoemen. We gaan op zoek naar nieuwe nood.

3. PROGRAMMA 'PERSPECTIEF'

Waar het programma zich op richt

In het programma 'Perspectief' ondersteunen we mensen bij het zetten van stappen in hun leven om zo de kwetsbare situatie waarin ze verkeren te verminderen. We ondersteunen ook mensen die willen bouwen aan vaardigheden om zo hun levenskracht te versterken. Speciale aandacht daarbij hebben we voor (ex-)gedetineerden en hun partners. Maar wat is perspectief? Dat is voor iedereen verschillend. Voor de één betekent het weer gewend raken aan een dagritme, functioneren in een team van collega-vrijwilligers en werken aan structuur in het leven. Voor de ander is het oefenen in het aangaan en onderhouden van relaties en contacten. Voor een derde is het ondersteuning krijgen bij het zetten van stappen richting betaald of onbetaald werk. Het IDO wil daarbij voor mensen die dat willen en zoeken een springplank zijn. We willen dat mensen mogelijkheden krijgen om hun moed, basale vaardigheden en het vertrouwen te versterken zodat het hen lukt om een plek in de samenleving te vinden.

Ontwikkelingen waar we op in willen spelen

De nadruk op wederkerigheid die we in de komende jaren binnen het IDO verder handen en voeten willen geven, staat niet op zichzelf. Het is niet enkel ingegeven door onze eigen ervaringen, door behoeften en vragen van mensen die al langer bij ons zich verbonden voelen. We zien ook breder in de samenleving steeds meer aandacht voor hoe ieder mens van betekenis kan zijn en aandacht voor het belang van betrokken worden. Bijvoorbeeld in onderzoek over de relatie tussen het versterken van eigenwaarde en zelfvertrouwen en de effectiviteit van armoedebestrijding, in nadruk op zelfregie en eigen autonomie, in de nadruk op het versterken van wat mensen nog wel kunnen in plaats van een nadrukkelijke focus op hun problemen of in allerlei vormen waar participatie als norm centraal staat.

Het is mooi dat het talent van een mens en de bijdrage die hij kan leveren, steeds meer aandacht krijgt. Maar tegelijkertijd kijken we ook met enige zorg naar deze ontwikkelingen. Zeker als dit meer ingekaderd is in een instrumentele aanpak en utilitaristisch mensbeeld, kan het eerder ondergravend werken op de vraag hoe mensen tot hun recht komen dan dat het versterkt. Het is dan ook belangrijk om onze eigen aanpak daarin te ontwikkelen en vanuit onze leerervaringen daarmee het gesprek erover met relevante organisaties, instellingen en overheid in Lelystad aan te gaan. Voor onszelf is het ook een leerweg: op het moment dat de levenskracht van mensen versterkt is, hoe kan vanuit de achtergronden van de presentiebenadering en andere relationele benaderingen er dan ingezet worden op het aanmoedigen en coachen van mensen in het zetten van vervolgstappen die hen het gevoel geven meer grip op het leven te hebben? Hoe kunnen mensen daarbij hun eigen plannen gaan maken en uitvoeren? Welke verbinding met andere organisaties en initiatieven kunnen we daarbij vanuit het IDO faciliteren om hen te helpen in het zetten van stappen? De antwoorden op deze vragen zijn nog niet duidelijk. Maar het is een verkenning die we in de komende jaren binnen de activiteiten van het programma Perspectief willen maken.

Huidige activiteiten en projecten binnen Programma 'Perspectief'

Huiswerkbegeleiding	Huiswerkbegeleiding door vrijwilligers aan kinderen van basisschoolleeftijd en middelbaar onderwijs
Werken naar werk	Begeleiding van werkzoekenden bij het vinden van werk



5. Analyse

In dit hoofdstuk destilleren we op basis van de bevindingen en conclusies daaruit, drie hoofdconclusies. Deze geven gezamenlijk antwoord op de onderzoeksvragen 'welke meerwaarde heeft de Paardenberg in de wijk Transvaal?' en 'aan welke behoeften komt de Paardenberg tegemoet?'.

5.1. De Paardenberg is een belangrijke schakel in de participatiesamenleving

In dit onderzoek hebben we het aanbod van de Paardenberg vergeleken met dat van andere reguliere organisaties (zorg- en welzijnsorganisaties) en met dat van religieuze organisaties. In vergelijking met reguliere organisaties zien we dat er op het eerste gezicht overlap zit in aangeboden activiteiten en ondersteuning, maar dat de organisaties vanuit een heel ander vertrekpunt werken. Reguliere zorg- en welzijnsorganisaties werken vanuit een opdracht van de overheid. Ze krijgen doorgaans ook expliciete opdrachten mee vanuit de overheid, en worden op basis daarvan gefinancierd. Wanneer we kijken naar de religieuze organisaties dan zien we dat deze meestal vanuit een missie werken om het geloof te verspreiden, en om dat te bereiken of als aanvulling daarop, maatschappelijke ondersteuning, te bieden.

De huidige zorg- en welzijnsstructuur is gedecentraliseerd sinds 2015, en de verantwoordelijkheid voor het welzijn van burgers is volledig bij gemeenten komen te liggen. Gelijktijdig met de overdracht van taken, vond er een bezuiniging plaats vanuit de gedachte dat de overheid de zorg efficiënter en goedkoper kon organiseren. De gemeente opereert immers dicht op de burgers. Met deze overgang van zorgtaken naar de gemeente ontstond er ook een 'paradigmashift'. Niet langer is de overheid verantwoordelijk voor het verzorgen van de behoeften van burgers die ondersteuning nodig hebben, zoals in de vroegere verzorgingsstaat, maar burgers zijn zelf verantwoordelijk voor hun eigen wel en wee en dat van hun omgeving. Bij persoonlijke problemen worden burgers aangespoord om die zelf op te lossen, samen met hun netwerk, voordat hulp geboden wordt vanuit de overheid en door de overheid gesubsidieerde organisaties. In de 'participatiesamenleving' wordt gewerkt volgens het uitgangspunt van zelfredzaamheid. Voor zorg- en welzijnsorganisaties betekent dat een

'kanteling' of een 'transitie', waarbij problemen zoveel mogelijk voorkomen moeten worden en de cliënt zelf de regie heeft. Wanneer cliënten bij zorgorganisaties terecht komt wordt er een plan met ze gemaakt, om zo snel mogelijk weer verder te kunnen in het leven en wordt er gekeken hoe ze hun eigen netwerk ook voor dat plan kunnen gebruiken.

Het voorveld speelt in de participatiesamenleving een belangrijke rol. Voor dat voorveld vinden we online vele definities, maar hiermee bedoelen wij de voorzieningen rondom de inwoner, die hij kan inzetten voordat hij van professionele hulp gebruik gaat maken. Dus 'eigen kracht', mantelzorgers en vrijwilligersorganisaties. De Paardenberg vervult deze voorveld functie. Vanuit de gesprekken in de intake, de koffie inloop en de een-op-een gesprekken met de diaconaal werker, komen signalen van levensproblematiek op tafel en kan hier direct op gereageerd worden. Soms met een luisterend oor en soms door directe praktische ondersteuning te bieden. In die zin heeft de Paardenberg een preventieve functie en voorkomt het (soms) dat bezoekers gebruik moeten maken van zwaardere zorg.

Zoals aangegeven heeft de Paardenberg ook de functie van vangnet of achtervang. Deze functie wordt in literatuur over de zorg of de participatiesamenleving niet gedefinieerd, maar hiermee bedoelen we dat de Paardenberg ook aan de achterkant van de zorgketen een functie heeft. Als mensen niet meer ergens anders terecht kunnen, uitbehandeld zijn, niet (meer) aan de voorwaarden voor hulp elders voldoen, dan kunnen ze toch nog terecht bij de Paardenberg.

Wat we zien is dat de bezoekers -wanneer ze bij de Paardenberg aankloppen- vaak al in contact zijn met diverse andere zorginstanties en de overheid. Waar deze organisaties concrete hulp bieden, kan de Paardenberg

soms wat extra mentale ondersteuning bieden. Dus ook tijdens de behandeling vanuit andere organisaties, biedt de Paardenberg aanvullende ondersteuning waarvoor binnen andere organisaties niet altijd ruimte is. We zien dat de wijkbewoners van Transvaal eigenlijk invulling geven aan de uitgangspunten van de participatiesamenleving. Juist vanuit hun culturele achtergronden is het belangrijk om problemen eerst met hun eigen familie en netwerk te bespreken en op te lossen. Maar de problemen in deze wijk zijn groot. Problemen hangen met elkaar samen en mensen ervaren vaak verschillende soorten problemen. Tussen bijvoorbeeld armoede en gezondheid bestaat een stevige correlatie. Bovendien hebben in Transvaal veel mensen problemen. Dat betekent dat de netwerken van mensen minder draagkracht zullen hebben dan in andere wijken. Het netwerk is in zichzelf niet sterk. Daar komt nog bij dat problemen waar in de eigen cultuur een taboe op heerst, niet besproken kunnen worden in de eigen kring. Tot slot kent de wijk veel 'nieuwkomers' die een beperkt netwerk hebben. Kortom, ondanks dat de bewoners waar mogelijk invulling geven aan zelfredzaamheid en problemen oplossen in hun eigen netwerk, zijn de problemen te groot en het netwerk niet sterk genoeg om problemen zelf op te lossen. Ondersteuning is noodzakelijk.

Niet alleen de positie van de Paardenberg in de zorgketen maakt de organisatie verschillend van reguliere zorg- en welzijnsorganisaties. De Paardenberg werkt volgens de presentieleer. Hieraan ligt een onvoorwaardelijkheid ten grondslag; er hoeft niets tegenover de hulp gesteld te worden. In de Paardenberg wordt er van de ander niets gevraagd, geen wederkerigheid in bijvoorbeeld veranderen van eigen gedrag of evangelisatie. Er wordt niet geoordeeld over de hulpontvanger. Daarmee gaat werken vanuit de presentieleer, op veel punten diametraal in tegen de (impliciete) uitgangspunten van de participatiesamenleving

en organisaties die binnen dat paradigma hun werk doen. De punten waarop de Paardenberg anders werkt, ten opzichte van professionele (overheidsgefinancierde) organisaties, hebben we op een rij gezet in onderstaande tabel.

Professionele organisaties in de participatiesamenleving	De Paardenberg vanuit de presentieleer
Zelfredzaamheid stimuleren om zo min mogelijk een beroep te hoeven doen op de organisatie	Onderdeel worden van het leven en netwerk van de inwoner
Onder voorwaarden mogen helpen. Begint bij specificatie van de doelgroep.	Onvoorwaardelijke bijstand. Veel tijd en ruimte. Er zijn voor wie dat nodig heeft. Aansluiten bij eigen taal en bij behoeften
Specialisatie. Organisaties richten zich op onderdeel van de problemen	Generalisatie: voor alle vragen kan men terecht. Mens wordt ook als geheel gezien
Participatieladder is uitgangspunt waarbij een zekere mate van vooruitgang wordt nagestreefd.	Mens is goed zoals hij is. Er wordt niets terugverlangd voor de gegeven hulp

In de tabel staan de kenmerken van de verschillende manieren van werken tegenover elkaar. Maar in de praktijk zien we vooral dat het werken (zorgen) vanuit de presentieleer een belangrijke toevoeging is op andere (reguliere) zorg en ondersteuning. Het zijn van een voorveldfunctie en een vangnet aan de achterkant zijn noodzakelijke functies die in een participatiesamenleving ingevuld dienen te worden om deze te kunnen doen slagen. Daarvoor zijn organisaties als de Paardenberg, die op een andere manier werken, daardoor op een andere manier cliënten aanspreken en op een andere tijdstip in hun leven betrokken raken, van grote toegevoegde waarde. Vanuit het perspectief van de cliënt is het van grote waarde om gedurende

een problematische fase in zijn of haar leven, een partij te vinden die onvoorwaardelijk klaar staat met een kop koffie, een luisterend oor en aanvullende ondersteuning waar dat nodig is. Het maakt het mogelijk te kunnen blijven meedoen in de maatschappij, en als persoon gezien en erkend te blijven worden.

5.2. De Paardenberg helpt mensen te helpen

In dit onderzoek spraken we veel mensen, die met grote sociale problematiek kampen. Die dakloos zijn, ongedocumenteerd, arm en soms problemen met hun gezondheid hebben. Het is ons opgevallen dat ook deze mensen, waar mogelijk, anderen zullen helpen. Ook uit literatuur blijkt dat mensen veel liever een ander helpen, dan zelf geholpen worden (Tonkens, Bregman 2019). Dat zorgt zelfs voor een zogenaamd 'altruïstisch overschot'; er is in ons land meer aanbod beschikbaar dan er vraag is als het gaat om hulp. We concluderen daarmee dat de functie van een ander kunnen helpen, van groot belang is voor de hulpgever. Het kunnen geven van hulp draagt bij aan een gevoel van ertoe doen, van eigenwaarde. Als een betaalde baan bijvoorbeeld geen optie is, dan kan bijdragen aan iemand anders leven, voldoening geven en een plek in de maatschappij.

Net als dat hulp geven, ook in andere culturen, een hoge status heeft, heeft het ontvangen van hulp ook een status. In veel culturen is het krijgen van hulp van vreemden of professionals, iets zieligs. Niet kunnen leunen op je eigen familie of netwerk, is in die culturen pas 'echte armoe'. Dat maakt ook dat er vanuit die culturen een drempel is om hulp te vragen aan professionele organisaties. Des te belangrijker is het daarom dat de Paardenberg zoveel mogelijk onderdeel is van het 'gewone' wijkleven. Door voor een kop koffie, of een leuke en zinvolle activiteit terecht te

kunnen, is de Paardenberg een vertrouwde plek voor wijkbewoners. De plek en de vrijwilligers maken dan deel uit van het reguliere netwerk van de wijkbewoner. Daarmee wordt de stap om hulp te vragen als dat nodig is, ook veel kleiner.

Van de 'gever' van de hulp wordt vanuit de presentieeler vooral gevraagd nabij te zijn en iemands lijden samen met die persoon te ondergaan en te verdragen. Op die manier is vrijwilligerswerk -in de zin van iets voor een ander doen- in theorie voor eenieder weggelegd. Dat maakt ook het vrijwilligerswerk in de Paardenberg relatief laagdrempelig. Het maakt dat de ontvanger van hulp bij de Paardenberg op den duur zich ook zelf in zou kunnen zetten om iets voor een ander te betekenen. Daarmee is er ook weinig verschil tussen de gever en de ontvanger van hulp, in tegenstelling tot professionele organisaties waarin de zorgverlener een professional is en er dus automatisch een afstand is tussen gever en ontvanger.

5.3. De Paardenberg geeft houvast

In de vorige paragrafen hebben we al aangegeven hoe het werken vanuit de presentieeler meerwaarde heeft voor de wijkbewoners en de doelgroep. Maar ook in bredere zin kan het geloof helpend zijn voor deze doelgroep. Het werken vanuit de presentiemethodiek is werken vanuit een verhaal. Werken vanuit de Bijbel, met Jezus 'werkwijze' als voorbeeld. In een brief aan het bestuur van de Protestantse gemeente Den Haag met de titel 'Geloven Gaandeweg' uit 2011, tekenden medewerkers van Stek op: "Zij 'lopen in' bij onze vrijwilligers en bij ons en wij trekken een poosje – en vaak langere tijd - met elkaar op. Onze christelijke herkomst en bezieling verdoezelen we daarbij niet – we worden terecht ook uitgedaagd door onze bezoekers om ze te articuleren. Wij vertellen met andere woorden Het Verhaal, maar vaak

met andere woorden. Wij Leven het Verhaal: onze bezieling blijkt uit onze attitude, uit de manier waarop we er voor de ander willen zijn, de openheid, het respect, onze trouw in relaties en de bereidheid om te luisteren en de ander het subject te laten zijn van veranderingsprocessen – alle facetten van de werkwijze die gewoonlijk met het woord ‘presentiebenadering’ wordt samengevat.”

Dat verhaal van presentiebenadering kan dus ook vanuit het geloof houvast geven. Het is een wezenlijk ander verhaal dan het (impliciete) verhaal van de participatiesamenleving, waarin doorklinkt dat je het zelf moet kunnen doen, dat de mens maakbaar is en zelf verantwoordelijk voor zijn lot, dat iemand een netwerk moet hebben, dat je om hulp moet kunnen vragen, dat je je hulpvraag op zijn minst moet kunnen verwoorden. Voor de doelgroep van de Paardenberg, die problemen heeft op het vlak van de basisbehoeften van het leven, zijn deze uitgangspunten van het verhaal van de participatiesamenleving vaak te veel gevraagd. Dan is Het Verhaal achter de presentiebenadering veel genadiger dan het verhaal van de participatiesamenleving. En biedt het bovendien een houvast en een realistischer perspectief: je bent goed zoals je bent, en ook vanuit je eigen mogelijkheden ben je van toegevoegde waarde en kan je goed doen.

Wij kunnen ons goed voorstellen, naar aanleiding van de vele gesprekken, dat mensen die het moeilijk hebben ook een verhaal/boodschap nodig hebben dat ook voor hen inclusief, haalbaar, invoelbaar is. Dat het geloof belangrijker wordt als houvast als het moeilijker met je gaat. En dat het geloof dus ook een wezenlijke rol speelt in het bezoeken van een buurt-en-kerkhuis. Dat ligt misschien voor de hand, maar in het vorige hoofdstuk beschreven we al dat het spreken over en het beleven van het geloof dat wij wel hebben gezien bij de Paardenberg, lang niet door alle vrijwilligers

en medewerkers gezien en herkend wordt (zo bleek uit de sessie van 11 november). Dat komt mogelijk door het impliciete uitdragen van de presentiebenadering zoals dat gebruikelijk is. Maar voor de doelgroep zou het van groot belang kunnen zijn hier meer expliciet aandacht voor te hebben.

We lezen in de brief ‘Geloven Gaandeweg’: ‘Als mensen worstelen met problemen of met zichzelf, dan stopt dat niet op het moment dat er een viermoment begint. Sterker nog: de behoefte aan dergelijke viermomenten komt zelfs voort uit zo’n worsteling. Zij dragen die worsteling mee naar binnen en hun verhalen worden onderdeel de gemeenschappelijke bezinning.’

In het volgende hoofdstuk gaan we nader in op hoe deze functie van spiritueel houvast verder vormgegeven zou kunnen worden in de Paardenberg.

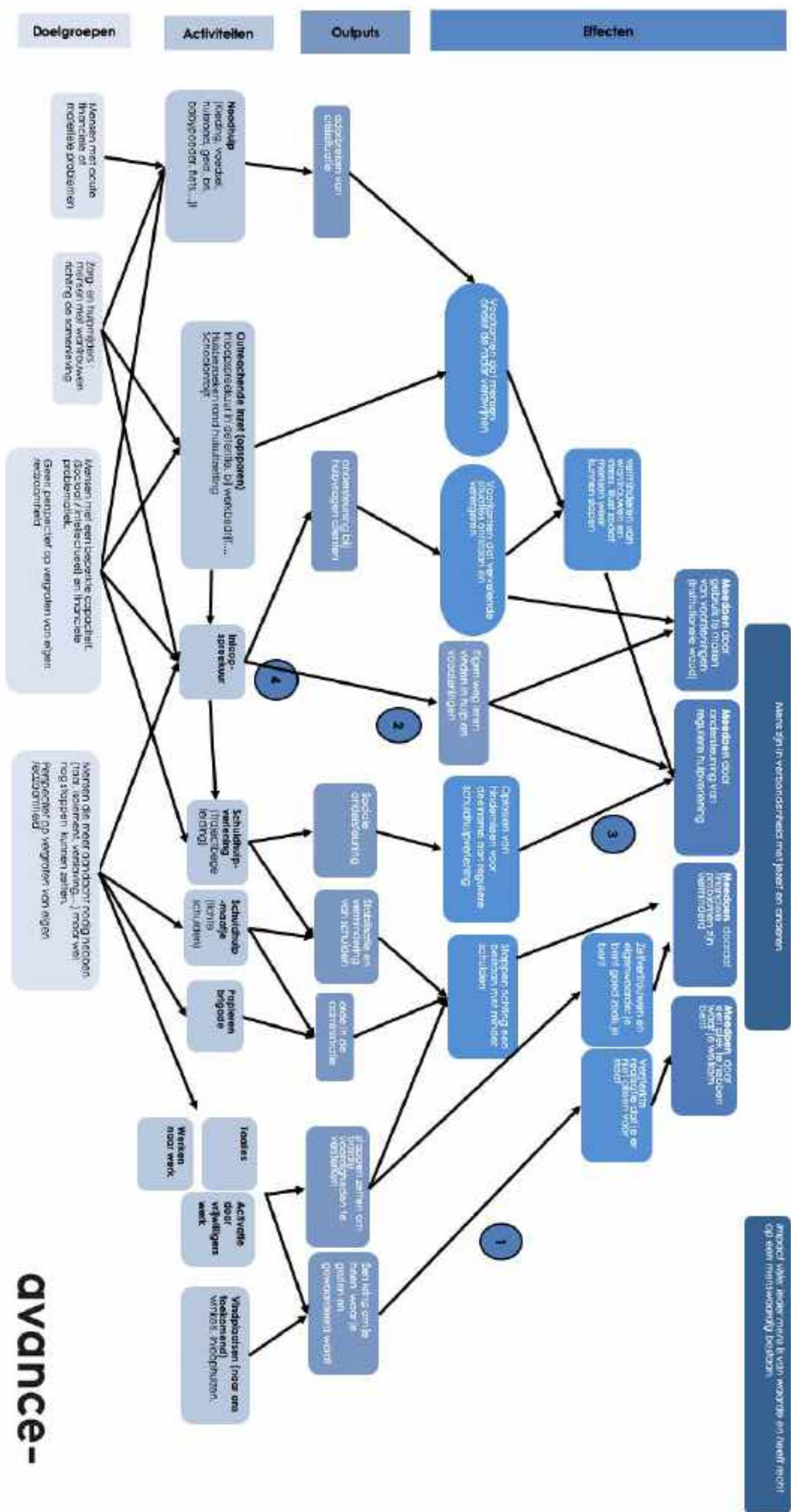


DE PAARDENBERG

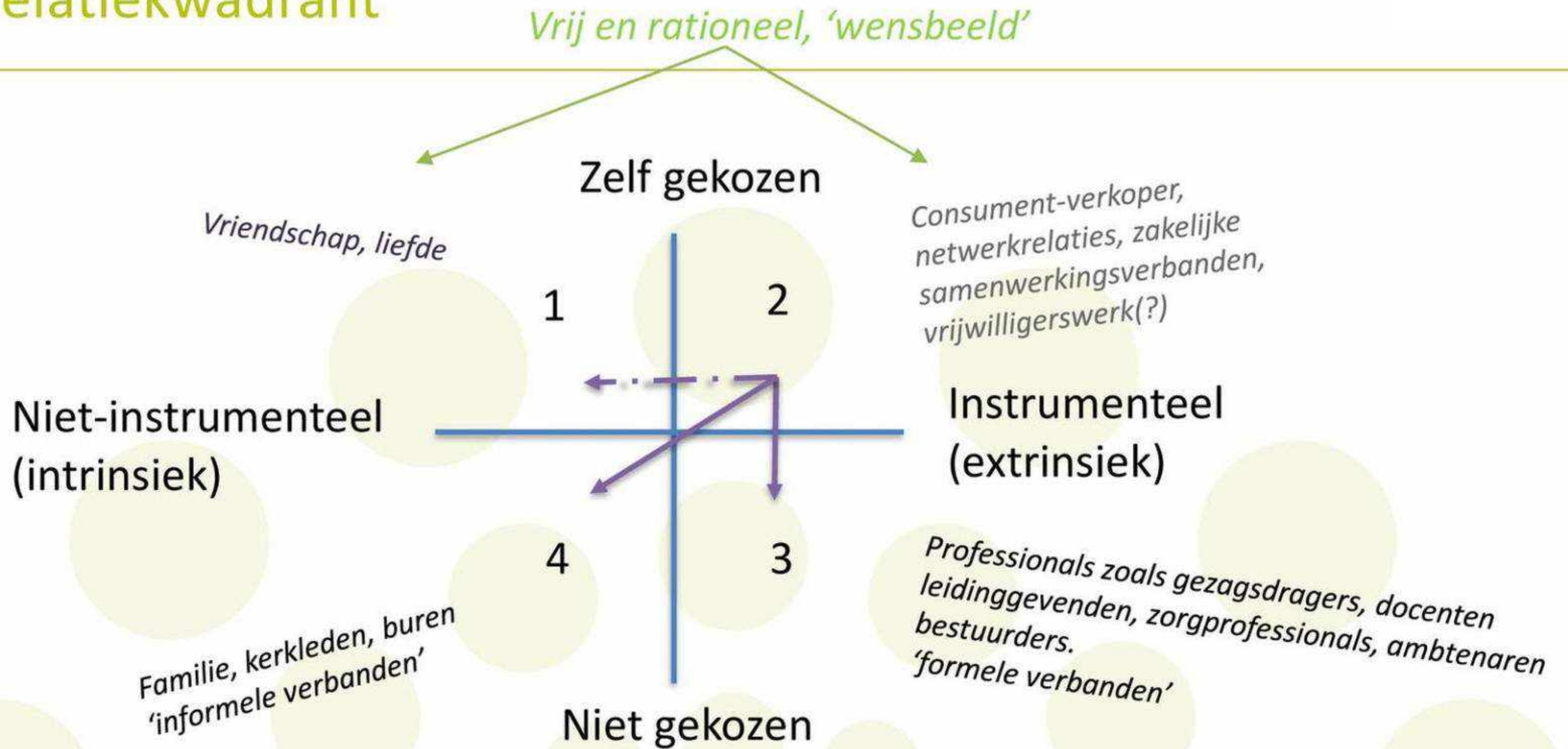
De Paardenberg

De rol en positie van de Paardenberg in Transvaal

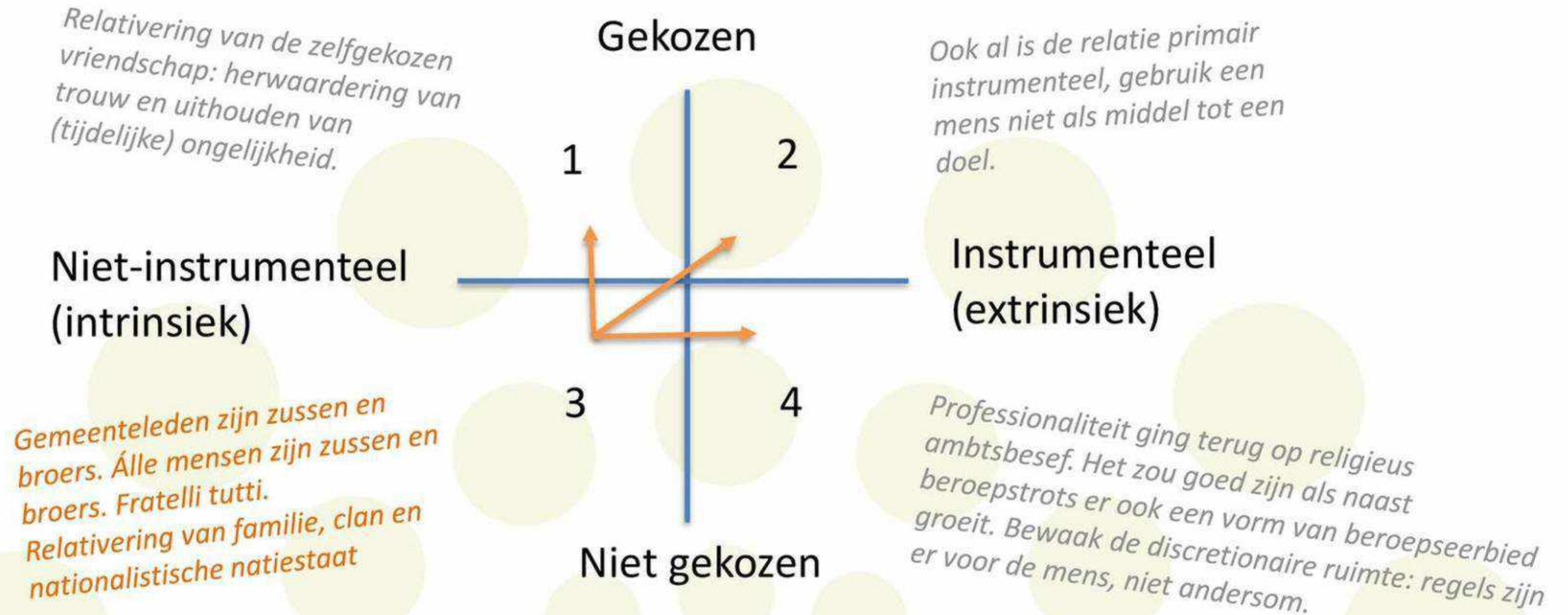
Bijlage 1 Theory of Change – Impact map (Stichting IDO, Lelystad)



Het relatiewadrant



Het relatiewadrant: vanuit diaconaal perspectief



Gemeenschap in diaconaal perspectief

1. Alle mensen zijn aan elkaar verbonden en daarom gelijkwaardigheid
2. Die verbondenheid vormt de basis voor solidariteit
3. Solidariteit krijgt vorm bij mensen in de knel, wanneer je naast hen staat (dat leren we bijvoorbeeld van de verborgen gemeenschappen)
4. Naast mensen staan betekent mee verlangen naar verbetering en intussen de knel mee uit houden
5. Dit brengt *in de marge* een beweging van een (pelgrimerende) gemeenschap op gang
6. Deze vorm van gemeenschapsvorming staat niet afwijzend, maar wel kritisch tegenover integratie in gemeenschappen van geslaagde mensen.
7. Het perspectief van mensen in kwetsbare sociale posities is leidend, van hen leer je waar diaconaat over gaat.

De aard van gemeenschap, in beide bijdragen

1. Present in de marge
2. Naast mensen
3. Vertrouwen en empathie en op zoek naar een gelijkwaardige betekenisvolle relatie
4. Zelf in het geding zijn / durven komen
5. Gemeenschap is een groep in beweging: gedreven door het verlangen naar een betere wereld.
6. En dus gastvrij en open voor wie verlangt naar die betere wereld.



PTThU

Protestantse Theologische **Universiteit**

Diaconaat, presentie en communitas

Netwerk DAK

Thijs Tromp

28 januari 2021

1. Kernwaarden traject

Een waardevol proces.

Gedurende ons jubileumjaar nam het bestuur de tijd om te kijken waar we nu staan. Een bezinning op onze identiteit, ons verhaal en onze drijfveren. De Windwijzer heeft zich de afgelopen jaren als organisatie ontwikkeld, wat een herijking zinvol maakte. Wie zijn we? Wat doen we? Waarom doen we dat? Waartoe doen we dat? Waar zijn we goed in? Waar liggen onze grenzen? Voor wie doen we ertoe?

Het bestuur startte dit traject op 20 juni 2020 met een bezinningsdag onder leiding van Ranfar Kouwijzer, predikant-directeur van de Pauluskerk. Op deze dag stonden onze waarden centraal. We probeerden te komen tot de bepalende kernwaarden van De Windwijzer. Dat bleek nog niet zo eenvoudig, maar al pratend en elkaar bevragend kwamen we op een spoor.

Woorden als hoopvol, innovatief, aandacht, laagdrempeligheid, durf/lef, ontmoeting, zinvol, presentie, christelijk, open blik en daadkracht kwamen voorbij. We probeerden invulling te geven aan deze brede begrippen en ze te verbinden met wat er gebeurt in De Windwijzer. Woorden werden gecombineerd, veranderden van lading en inspireerden ons tot weer nieuwe woorden. Dynamisch en verbindend.

Uiteindelijk stelden we in oktober vier voorlopige kernwaarden vast: *gastvrijheid, compassie, inspiratie en duurzaamheid*. Onze zoektocht naar wie we zijn en wat we zijn, dient wat ons betreft een permanente zoektocht te blijven. De puzzel is niet af. Maar dit bleken de vier kernwaarden waar we ons als bestuur het meest in herkennen. We voegden daaraan toe als De Windwijzer bekend te willen staan als 'Huis van Verbinding'. Verbinding, daar staan we voor. Verbinding met elkaar, de wereld om ons heen, met God, met de kerk, met de stad, met mensen die ons nodig hebben... Deze verbinding geven we vorm vanuit en met de vier genoemde kernwaarden.



Voor onze vrijwilligers en bezoekers hebben we deze kernwaarden een nauwere omschrijving gegeven. Dit is wie we zijn en wat we willen betekenen:

De Windwijzer, Huis van Verbinding

De Windwijzer legt verbindingen tussen mensen. Wat ons als medewerkers en bezoekers verbindt, kunnen we uitdrukken in vier woorden: onze kernwaarden. Ze zeggen iets over de houding van onze medewerkers en zeggen iets over wat je als bezoeker hier mag verwachten. Ze laten zien waar onze mogelijkheden en onze grenzen liggen. Steeds op zoek naar verbinding!

Gastvrijheid

De Windwijzer is een open huis. Iedereen is welkom, wat je bij ons kunt voelen en ervaren. Er is aandacht voor jou, je kunt je verhaal kwijt. We respecteren elkaar en verwachten deze houding ook van jou; ieder mens is immers waardevol en uniek. Je kunt hier andere mensen ontmoeten en gezelligheid vinden bij allerlei heel verschillende activiteiten. En heb je zelf ideeën, dan kunnen we daar misschien wel mee aan de slag, samen met jou. Voel je dus uitgenodigd om ook zelf je steentje bij te dragen.

Inspiratie

De Windwijzer is een bezielde, interessante plek. Door onze programma's en activiteiten kun je kennismaken met andere mensen, andere verhalen, Bijbelverhalen, levensvragen, andere mogelijkheden en andere inzichten. Die kunnen jou aan het denken zetten, rust geven of soms juist in beweging brengen. Wij willen van betekenis zijn voor de ander, voor jou, in de ontmoeting. Wij geloven oprecht dat dit kan en halen daarbij onze kracht en energie uit onze overtuigingen, of ons geloof. We zijn benieuwd naar jouw drijfveren. Daarbij laten we jou de ruimte, keuzes maak jij immers gewoon zelf.

Compassie

In De Windwijzer durven we ons te laten raken door het verhaal van de ander, het verhaal van jou. Mensen zijn niet een probleem, maar hebben een probleem. We zijn geen hulpverleners, maar wel allemaal medemensen, elkaars naaste, dus ook van jou. Misschien kunnen we voor jou wel een steuntje in de rug zijn, door directe hulp te bieden of je de weg te wijzen naar hulp. We zijn daarin creatief en denken mee. Wij geloven namelijk dat we in deze samenleving niet zonder elkaar kunnen. We kunnen elkaar ondersteunen en troosten, samen blij zijn en nieuwe levenskracht vinden. Lukt dat? Vaak, maar heus niet altijd. We kunnen met elkaar zoeken naar mogelijkheden. En dat doen we graag!

Duurzaamheid

Wij geloven dat Vlaardingen een plek als De Windwijzer nodig heeft, nu en in de toekomst. Niet alleen vandaag willen we iets betekenen voor mensen, ook op de langere termijn. Wij vinden het belangrijk dat mensen op ons kunnen bouwen, dat ze ons gebouw weten te vinden, dat ze weten wat ze aan ons hebben, zodat ook jij weet wat je aan ons hebt. Duidelijkheid en betrouwbaarheid zijn daarom heel belangrijk. Daar mag je ons op aanspreken en daar zullen we jou op aanspreken. We kijken met lef en een open blik naar de toekomst. We durven nieuwe wegen in te slaan. We zijn ons ervan bewust dat we zuinig moeten zijn op onszelf, op jou, op elkaar, op onze relaties, op ons gebouw, op onze stad, op onze schepping. Daar gaan we voor.



En dan verder ...

De eerste stap bestaat eruit onze medewerkers en vrijwilligers in dit proces mee te nemen. De maatregelen rondom Covid-19 vormen daarbij wel wat hindernissen. De bedoeling was (en is nog steeds) om in de eerste helft van 2021 op drie momenten met alle betrokkenen groepsgewijs over deze kernwaarden te praten, met als doel ze te delen, de herkenbaarheid te toetsen, draagvlak te creëren en de vraag te stellen of zij zich ermee kunnen verbinden. We zullen daarbij ook tips vragen om deze woorden meer voelbaar, zichtbaar en merkbaar te maken. De opzet is de kernwaarden pas na deze gesprekken definitief vast te stellen.

Zoals we reeds schreven, is het proces daarmee niet voltooid. Ook na de vaststelling blijven we nadenken en spreken over de vraag hoe we onze kernwaarden voelbaar, zichtbaar en merkbaar kunnen maken en bepalen we samen wat de consequenties voor De Windwijzer zijn op het gebied van beleid, programmering, communicatie en bijvoorbeeld ons vrijwilligersbeleid. Zo zullen we blijvend invulling geven aan het 'Huis van Verbinding'. Een waarde(n)vol proces.



JAARVERSLAG

2020

DE WINDWIJZER





2.2 Onmachtscompetentie

Empowerment is niet voor iedere bezoeker een dwingend doel. Inloophuizen staan immers ook juist open voor 'gebroken' mensen die 'niet te repareren zijn', voor wie het van grote waarde is dat ze mogen zijn zoals ze zijn.

Volgens Baart is het van belang dat helpers een 'onmachtscompetentie' ontwikkelen. Dit maakt dat zij 'iets kunnen op het moment dat je niets kunt'.¹⁴ Hij spreekt over 'liefdevol en verstandig doormodderen' waarbij oprechte aandacht en je verplaatsen in de ander van belang zijn. Mensen komen met verschillende behoeften naar een inloop. Voor sommige mensen is veiligheid en rust het belangrijkste. Dat is wat zij zoeken. En dat is goed. Deze mensen mogen er zijn en dat verliezen medewerkers en vrijwilligers nooit uit het oog.

Rust

Als je heel de nacht op straat hebt rondgelopen, dan ben je blij dat je een stoel hebt en een kussentje om je hoofd even op te leggen. Dan wil je rust.

Dus inloophuizen, buurtpastoraat en straatpastoraat staan zeker open voor bezoekers die (nog) niet in staat zijn tot groei. Dat neemt niet weg dat velen hier de eerste stappen zetten om weer greep te krijgen op hun leven. Inloophuizen zijn plekken waar mensen het proces van empowerment in gaan. Daarom is het zo belangrijk dat er ruimte is om mee te doen. Het is aan de professionals en vrijwilligers die er werkzaam zijn om die ruimte te organiseren.

2.3 Invoegen en toevoegen

Bij ondersteuning vanuit een empowermentperspectief is de relatie tussen hulpvrager en hulpverlener – bezoeker en medewerker – het fundament. Presentie¹⁵ is een leidend principe voor

de invulling van deze relatie. Een presente werker geeft echte aandacht aan de ander, verdiept zich in zijn of haar leefwereld, en heeft een 'open agenda' die door de ander ingevuld mag worden. Daarbij wordt steeds gezocht naar het goede van de ander. Wanneer je er zonder voorwaarden kunt zijn, kan dat verbinding tot stand brengen.

Vanuit een presente relatie, waarin de ondersteuner 'invoegt' in wat er is, kan deze vervolgens ook 'toevoegen', en zo in het empowermentproces van de bezoeker tot steun zijn. Door zinvol aan te sluiten kun je als werker gelegenheid scheppen 'al doende' tot een respectvolle relatie te komen. Die relatie is gebaseerd op gelijkwaardigheid, terwijl op inhoudsniveau de deskundigheid van de ondersteuner erkend wordt. De hulpvrager verwacht juist deze deskundigheid. Hiermee krijgt de relatie de vorm van een 'partnerschap'. Er is sprake van ongelijkheid in situaties en in posities, maar gelijkwaardig-zijn als mens.

14. <https://www.zorgwelzijn.nl/andries-baart-sociaal-werker-moet-beschikken-over-onmachtscompetentie/?nc=1532511427>, 1.

15. Baart, 2001.



14 Met de juiste ondersteuning kunnen mensen veerkrachtiger worden.¹⁶ Ze kunnen hun vermogen vergroten om, in verbinding met de maatschappij, een goed bestaan te leiden en zich ondanks moeilijke levensomstandigheden positief te ontwikkelen. Dit begrip 'veerkracht' wordt in paragraaf 5.5 verder uitgewerkt. Kunnen bijdragen (participeren) werkt volgens Van Regenmortel¹⁷ als 'een motor' voor het proces van empowerment. Daarom is het belangrijk om mogelijkheden voor bezoekers te scheppen die passen bij hun wensen en behoeften. Zo ervaren zij de 'kracht van het geven'. Naast hulp ontvangen, ervaren ze dat zij een ander kunnen helpen.¹⁸ Dit maakt dat hun zelfvertrouwen groeit.

2.4 Zone van naaste ontwikkeling

Het bovenstaande stelt ons voor de vraag hoe je het ondersteunen van het empowermentproces van bezoekers een plek kunt geven in de dagelijkse praktijk van inloophuizen. Dit is een proces van (opnieuw) leren en ontdekken. Wil je mensen de kans geven om te groeien, is het waardevol dat zij kunnen leren van ervaringen. Ga op zoek naar de talenten van bezoekers – want iedereen heeft talenten. Soms zullen deze talenten gemakkelijk zichtbaar zijn, maar in andere gevallen is iemand al lange tijd niet aangesproken op zijn of haar sterke kant. De kunst is om voor mensen optimale omstandigheden te creëren om zich 'te laten zien'.

We hebben een jongen, die houdt de plantenbakken bij. Hij doet graag iets buiten, waar het rustig is. Wij zijn er blij mee, en hij ook.

Maar hoe doe je dat? Hiertoe introduceerde de psycholoog Lev Vygotsky het begrip 'zone van de naaste ontwikkeling', een manier van ondersteunen van leerprocessen waarbij mensen een uitdaging wordt geboden die net een stapje verder gaat dan het niveau dat zij op dat moment hebben. Te weinig uitdaging leidt tot verveling, te veel uitdaging zorgt voor spanning. Daartussen bevindt zich die zone van de naaste ontwikkeling. Met wat steun van een ander kunnen mensen daar uitdagende ervaringen aangaan en hiervan leren.

16. Van Regenmortel, 2008. Zie hoofdstuk 5 voor een verdere uitwerking van het begrip 'veerkracht'.

17. Van Regenmortel 2008

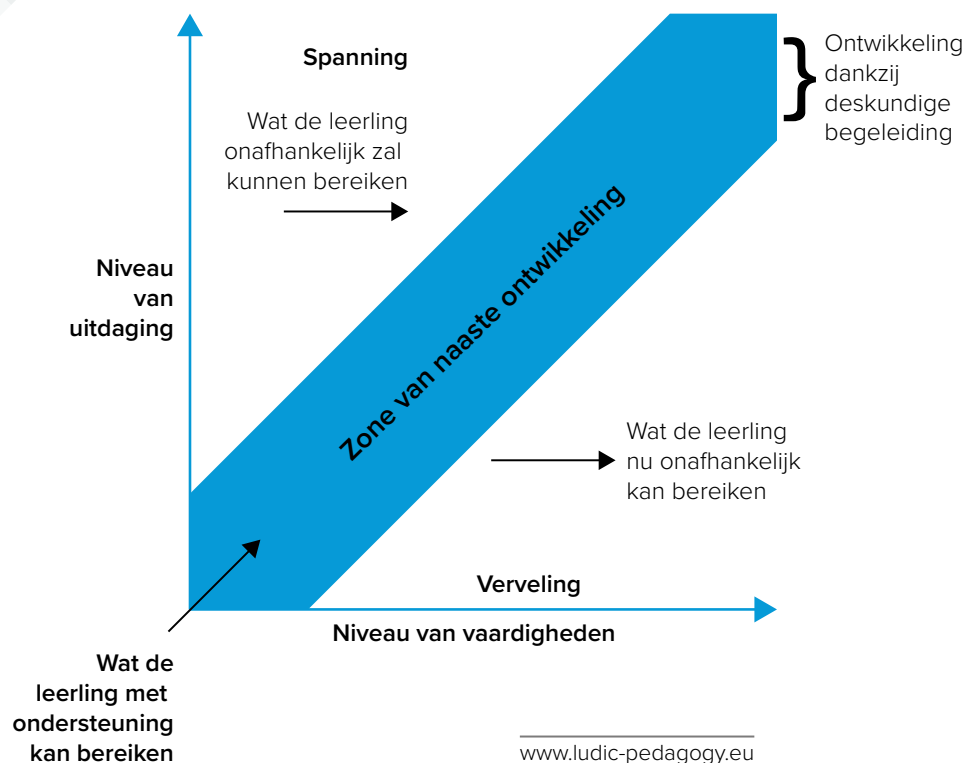
18. Rappaport, 1987.





Naar Lev Vygotsky

Zone van naaste ontwikkeling Gerichte begeleiding



Een belangrijk aandachtspunt is dat je streeft naar succeservaringen voor mensen. Op zulke ervaringen kunnen zij trots zijn en ze kunnen er complimenten voor ontvangen. Maar voor een veilige leersituatie is het ook van belang dat er wel eens iets 'mis' mag gaan, zonder dat dit al te grote gevolgen heeft. Dat vraagt om creativiteit en respectvol kunnen inspelen op situaties en gedrag.

Knakworst

Een bezoeker van een inloophuis geeft aan dat hij graag wil helpen met koken. De man geniet en krijgt meer zelfvertrouwen. Helaas blijkt het eten dat hij bereidt minder in de smaak te vallen bij bezoekers. Zij blijven weg, waardoor het koken van de man onder druk komt te staan. Om dit probleem op te lossen, is er besloten om de avond dat deze bezoeker kookt, om te toveren tot 'knakworstavond'. Zo is de avond voor iedereen een succes.

Achtergrond: Mensenwerk, de terughoudende houding van de beroepskracht

Uit: Verhalen vertellen iets, Markt 17 Wageningen, 2017.

blz 27

11. De simpele zekerheid van een plek waar 'je welkom bent en mag zijn zoals je bent' heeft een positieve impact op het leven, zo geven vertellers aan. Blijkbaar heeft het bestaan van zo'n plek al een bijzondere uitwerking. Er ontstaat een laagdrempelig doel waarvoor je de deur uit gaat en onder de mensen komt. Van daaruit ontstaat er ruimte om vrienden te maken, netwerk te bouwen, iets te ondernemen, vrijwilliger te worden. Het zijn zaken die binnen Markt 17 'gebeuren' zonder veel sturing, zonder een activiteitenprogramma en zonder eenagogisch programma. Deze methodische terughoudendheid om sturend op te treden, lijkt juist de ruimte te scheppen die mensen vervolgens zelf kunnen invullen. Het resultaat is wel degelijk 'grotere participatie en meedoen', op een manier die de betrokkene zelf gekozen heeft en aan hem/haar voldoening geeft. Het is bij uitstek vraag gestuurd!
13. De rol van de parttime betaalde coördinator voor de continuïteit, stabiliteit van de sfeer en het coachen van de 55 vrijwilligers is onontbeerlijk. Van hem mag verwacht worden dat hij aanspreekbaar is, het overzicht houdt en waakt over de sfeer. Methodisch is het belangrijk dat de coördinator geduldig weerstand biedt tegen de druk om alle problemen op te lossen of om veel te organiseren. Dat kan al niet vanwege zijn parttime aanwezigheid, maar door zijn terughoudendheid ontstaat ook ruimte voor de invulling van eigen verantwoordelijkheid voor gasten en vrijwilligers om problemen onderling op te lossen of om zelf initiatief te nemen tot een activiteit, en daarvoor vervolgens de verdiende waardering krijgt.

Impact visie: ieder mens is van waarde en heeft recht op een menswaardig bestaan.

Impact

Deelname aan reguliere hulpverlening en gebruik maken van voorzieningen

Beter meedoen in de samenleving doordat financiële problemen zijn verminderd

Vergrote zelfvertrouwen en eigenwaarde: je bent goed zoals je bent

Versterkte realisatie dat je er niet alleen voor staat

Effecten

Voorkomen dat mensen onder de radar verdwijnen

Verminderen van wantrouwen en stress.

Oplossen van hindernissen voor gebruik van reguliere hulpverlening en voorzieningen

Doorbreken van sociaal isolement

Vergroten van zelfregie en veerkracht

Outputs

Doorbreken van crisis-situaties

Stabilisatie en vermindering van schulden

Eigen weg leren vinden in hulp en voorzieningen

Stappen zetten om basale vaardigheden te versterken

Een kring om je heen waar je gezien en gewaardeerd wordt

Activiteiten

Noodhulp

(Kleding, voedsel, huisraad, geld, bril, babypoeder, fiets,...)

Inloop-sprekuren en huisbezoeken

Schuldhelp-verlening

Budgetbeheer, budgetcoaching, papieren brigade

Praktische hulp

Werkmaatjes, taalles, huiswerkbegeleiding, bijna gratis-winkels, Hulplijn

Ontmoeting

Huiskamer, maaltijden, creatieve activiteiten, wandelgroep, scootmobielgroep, IDO-koor

Doelgroep

Mensen met acute financiële of materiële problemen

Mensen met wantrouwen in instuties en samenleving

Mensen in groot sociaal isolement

Mensen in een kwetsbare situatie (door verslaving, taalachterstand, culturele achtergrond,...)





Korte introductie Straatpastoraat

Onderstaand een kort filmpje over het Straatpastoraat in Amersfoort



Straatpastoraat

Een mens is kwetsbaar, "iets" kan ons overkomen, "iets" kan ons treffen, "iets" kan ons leven op zijn kop zetten. Dat kunnen verschillende dingen zijn: een ongeval, een verbroken relatie, een verlies.

Dergelijke gebeurtenissen kunnen ons leven gaan bepalen. Anderen benaderen ons vanuit dat gemis of die scheiding of dat ongeluk. Wij worden zelf die tegenspoed, die breuk, dat tekort. Het leven versmalt tot wat er niet meer is en wat nooit meer terugkomt. Met de pijn die deze ervaring teweeg brengt kunnen de meeste van ons alleen maar leven door deze pijn te verdoven.

Verslavingen zijn een manier om de pijn te verdoven. Alcohol, drugs, gokken, seks, werken. Wanneer dat plaatsvindt, is het te hopen dat er iemand is die blijft zien wie we zijn. We zijn namelijk meer dan het lot dat ons treft, we zijn meer dan onze kwetsbaarheid en ook meer dan onze verslaving. Om dat (opnieuw) te beseffen hebben we iemand nodig die ons aanspreekt op onze kracht en op onze mogelijkheden. We zijn in staat om verder te leven, om nieuwe relaties aan te gaan, om ons leven op te pakken, als iemand ons vertrouwen geeft.

Het straatpastoraat benadert een mens in zijn heelheid. De mens is een schepsel van God en gemaakt voor heil. Daarom zoekt het straatpastoraat de mensen op straat en in de opvang op. Om hen te laten weten dat ze niet alleen zijn. Om hen te laten ervaren dat ze er mogen zijn. Om hen te helpen bij de vragen naar de zin van hun leven en bij hun zoektocht naar God. Een mens is meer dan een 'junk', meer dan een 'overlastbezorger', meer dan een 'zwerfver en bedelaar'. Ieder mens is een 'kind van God' en heeft het recht dat iedere dag te horen.



NETWERK ALS BASIS - SAMEN REDZAAM ZIJN - COACHING BY COMMUNITY

Het MST zet in op samen redzaam zijn. Dit is onze visie. Persoonlijke netwerken zijn voor iedereen belangrijk, maar niet iedereen heeft ze. Dat maakt mensen eenzaam en geeft het gevoel er alleen voor te staan. Individuele problemen hebben altijd een sociale dimensie. Netwerken spelen vaak een rol in oplossingen voor problemen. Onze activiteiten zijn een samenspel tussen betaalde krachten, vrijwilligers en stagiairs. Het netwerk is de grondvorm van dit samenspel: een groep mensen die nauw met elkaar in contact staat; een lichte en tijdelijke gemeenschapsvorm.

Aandacht, bemoediging, onderlinge steun zijn hierin belangrijk. 'Coaching by community' noemen we dat. De betaalde krachten letten op de sociale dynamiek en geven een lichte aansturing. Vrijwilligers, stagiairs, stafleden en bestuur vormen de belangrijke knooppunten.