

Present in de buurt

Werkwijze voor de medewerkers op de Buurtsteunpunten Apeldoorn



Afstudeeronderzoek Maatschappelijk Werk & Dienstverlening Christelijke Hogeschool Ede
In opdracht van het Leger des Heils, Centrum voor Wonen Zorg en Welzijn Gelderland

Elsbeth Faken
Datum mei 2009

Inhoudsopgave

Present in de buurt.....	1
Werkwijze voor de medewerkers op de Buurtsteunpunten Apeldoorn.....	1
Inhoudsopgave	2
13 Bijlagen	3
1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en motivatie	4
1.2 Vraagstellingen.....	4
1.3 Doelstelling van het onderzoek:	4
1.4 De waarde van dit onderzoek:	4
1.5 Werkwijze	5
2 Mensvisie, missie en doelstelling van de Stichting Leger des Heils.....	6
2.1 Reden van onderzoeken missie en visie	6
2.2 Missie Leger des Heils	6
2.3 Visie	7
2.4 Doelstelling van Stichting Welzijns- en Gezondheidszorg.....	7
3 Afdeling Buurtsteunpunten van het Leger des Heils	8
3.1 Ontstaan van de inloophuizen Buurtsteunpunt Zuid en Zevenhuizen.....	8
3.2 Afdeling Buurtsteunpunten	8
3.2.1 Groepswerk in het inloophuis	8
3.2.2 Activiteitenbegeleiding in het inloophuis	9
3.2.3 Wijkwerk.....	9
3.2.4 Ambulante begeleiding	9
3.2.5 Sociale activering	9
3.3 Onderzoeksrichting	9
4 Bezoekers inloophuis	10
4.1.1 Bezoekers vanuit Sociale Activering	10
4.1.2 Wijkbewoners	10
5 Buurtsteunpunten van het Leger des Heils.....	12
5.1 De algemene doelstelling van de Buurtsteunpunten	12
5.2 Toetsing doelstelling aan de missie en de visie.....	12
6 Activiteiten in het inloophuis	14
6.1 Activiteiten	14
Aanbod op vier gebieden.....	14
6.2 Doelstelling versus activiteiten	14
6.3 Activiteiten versus doelstelling	15
7 Betrokken partijen rondom het inloophuis.....	16
7.1 Betrokken partijen	16
7.2 Belangen betrokken partijen.....	16
8 Raad voor Maatschappelijk Ontwikkeling.....	18
8.1 Wat is het uitgangspunt van het onderzoek van de RMO	18
8.2 Maatschappelijke ontwikkelingen.....	19
8.3 Oplossingen RMO.....	20
8.3.1 Houding werkers	20
8.3.2 Doel interventies	20
8.3.3 Advies interventiemethoden.....	20
9 Presentietheorie en doelstelling inloophuis.....	21
10 Presentietheorie in het inloophuis	23
Ad 9.1 Beweging, plaats en tijd	23
Ad 9.2 Ruimte en begrenzing.....	24

Ad. 9.3 Aansluiting	24
Ad 9.4 Afstemming en openheid.....	25
Ad 9.5 Betekenis	25
11 Conclusies van het onderzoek	26
11.1 Conclusie en aanbeveling 1.....	26
11.2 Conclusie en aanbeveling 2.....	26
11.3 Conclusie en aanbeveling 3.....	27
12 Literatuurlijst.....	28
13 Bijlagen	
Bijlage 1: Doelstelling versus activiteiten	
Bijlage 2: Activiteiten versus doelstelling	

1 Inleiding

Binnen de opleiding Maatschappelijk Werk en Diensverlening wordt in jaar vier een afstudeeronderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Stichting Leger des Heils, afdeling Buurtsteunpunten in Apeldoorn.

1.1 Aanleiding en motivatie

In juli 2007 ben ik begonnen als groepswerker in het inloophuis van de afdeling Buurtsteunpunten. Door wisselingen van medewerkers en tijdens vergaderingen kwam de afdeling erachter dat er een geen eenduidige werkwijze was. Dat de taken naar eigen inzicht ingevuld werden en dat het doel van het inloophuis de openstelling was. Er is behoefte aan meer methodische onderbouwing. Kort gezegd ‘Wat doe je met een bezoeker die het inloophuis binnenkomt?’

Het probleem is dat er geen eenduidige werkwijze bestaat om de doelstelling van het inloophuis te behalen. Samen met de opdrachtgever is het probleem onderzocht en dat heeft geleid tot onderzoek.

1.2 Vraagstellingen

In overleg met de opdrachtgever is de volgende hoofdvraag opgesteld:
Welke methodiek kunnen de medewerkers van de Buurtsteunpunten gebruiken om de doelstelling van de Buurtsteunpunten te behalen?

Om die onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is zicht nodig op de volgende deelvragen:

1. Wat is de mensvisie en de missie van het Leger des Heils?
2. Wat is de doelstelling voor buurtsteunpunten? Hoe is deze doelstelling geformuleerd, wat is de plek van de missie en de visie in de doelstelling?
3. Welke methodiek past bij de doelstelling van het buurtsteunpunt?

1.3 Doelstelling van het onderzoek:

Vanuit de vraagstelling is het volgende doel gesteld:

Beschrijf een methodiek voor de medewerkers in de Buurtsteunpunten, die aansluit op de doelstelling en de mensvisie van het Leger des Heils.

1.4 De waarde van dit onderzoek:

- Meer doelgericht werken. Het formuleren en nastreven van doelen geeft inzicht in het professionele handelen van de medewerkers. Door doelgericht te werken is er beter overleg mogelijk tussen collega's.
- Duidelijkheid creëren voor medewerkers en bezoekers wat ze van elkaar kunnen verwachten. Dit vergroot de transparantie.
- Profileren van de Buurtsteunpunten op de sociale kaart door middel van een heldere en inzichtelijke manier van werken.

1.5 Werkwijze

Er is een aantal onderzoeksmethoden waarvan gebruik gemaakt zal worden in het onderzoek. Om het onderwerp uit te diepen en de kennis erover te vergroten zal er gebruik gemaakt worden van documentenonderzoek:

- beleidsstukken
- procedures
- visie en missiedocumenten

Naast documentonderzoek zal er literatuuronderzoek plaatsvinden. Om te onderzoeken wat het probleem is, zal er gebruik gemaakt worden van boek van Weggemans 'Ondernemen binnen de onderneming'. Ook zullen er verschillende boeken geraadpleegd worden wat betreft buurtopbouw. Verder is het van belang meer zicht te krijgen op de doelgroep, ook hier zal gebruikgemaakt worden van literatuuronderzoek.

De kennis en ervaring van collega's zullen ook gebruikt worden. Hierin zal samengewerkt moeten worden met de opdrachtgever en de medewerkers op het inloophuis. Het is van belang het doel en de probleemstelling van het onderzoek helder te houden.

Aan het eind van het onderzoek zullen de conclusies en aanbevelingen beschreven worden.

Elsbeth Faken

2 Mensvisie, missie en doelstelling van de Stichting Leger des Heils

In dit hoofdstuk is te lezen wat de missie, visie en de doelstelling is van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg.

2.1 *Reden van onderzoeken missie en visie*

Het van belang de missie en de visie van een organisatie helder te hebben, voordat je bezig gaat met de doelstelling en de strategie. Een missie geeft antwoord op de vraag *waarom* belangrijk is dat een organisatie bestaat. Door de missie kan de organisatie helder maken waarin het zich onderscheidt van andere organisaties. Een missie is gebaseerd op gedeelde normen en waarden. De visie is dat waar de organisatie naar toe wil.¹

2.2 *Missie Leger des Heils*

In 1860 liep William Booth, oprichter van het Leger des Heils in de achterbuurten van Londen. Op een gegeven moment riep hij: Brand! Brand! Aan nieuwsgierig geworden omstanders legde hij uit dat zijn hart in brand stond van de liefde van Jezus voor de mensen daar.²

William Booth richtte zich op mensen aan de onderkant van de samenleving. Nog steeds is dat de houding van de werknemers van het Leger des Heils. Een bijdrage leveren aan een betere samenleving, een wereld volgens Gods bedoeling. Door praktisch op te komen voor het verlenen van hulp aan de zwakkeren en kwetsbaren in de samenleving.

Inmiddels wordt de missie als volgt omschreven: 'Het Leger des Heils is een internationale beweging en behoort tot de universele christelijke kerk. Zijn boodschap is gebaseerd op de Bijbel. Zijn dienstverlening wordt gestimuleerd door de liefde tot God. Zijn opdracht is het evangelie van Jezus Christus te prediken en in zijn naam menselijke nood te lenigen zonder enige vorm van discriminatie.'³

De missie is het toestappen op kwetsbare mensen en hen de helpende hand toereiken. Het Leger des Heils staat in een traditie van aandacht voor kwetsbare mensen aan de onderkant van de maatschappij. De invulling van die missie is afhankelijk van tijd en omstandigheden, maar kent altijd de elementen van het toestappen op de kwetsbaren in de samenleving en de persoonlijke aandacht voor mensen. Daarin staat de liefde en aandacht centraal en in dit alles is Jezus Christus de bron van waaruit medewerkers handelen.

¹ Weggemans M (2000). Ondernemen binnen de onderneming, blz. 53

² Dr. J.H. Gunning J. Hz.: William Booth (1904: 26)

³ <http://www.legerdesheils.nl/website/basicsite.nsf/wwwVwContent/l2veelgesteldevragealgemeen-.htm#980F352EFAA42505C1256F5B0053942C> (11-11-2008)

2.3 Visie

De visie van het Leger des Heils is gebaseerd op drie beginselen:

- Ieder mens heeft recht op het horen van het heil;
- Ieder mens heeft recht op een menswaardig bestaan
- Ieder mens heeft recht op erkenning⁴

Ook de visie van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg (W&G) richt zich op het bieden van hulp, steun en begeleiding en is hierop gebaseerd: ieder mens hoort bij God en bij de samenleving.

W&G richt zich op mensen die niet (meer) of nog niet de mogelijkheid hebben om (volledig) zelfstandig richting te geven aan hun bestaan. Zonder enige vorm van discriminatie, wil W&G er zijn voor hen, die om wat voor reden dan ook, dreigen te worden uitgesloten, geen perspectief meer zien, of balanceren op de rand van de samenleving.

W&G wil er zijn voor ‘mensen zonder helper’ en hulp bieden zonder voorwaarden vooraf.

2.4 Doelstelling van Stichting Welzijns- en Gezondheidszorg

De wijze van hulpverlening dient er toe bij te dragen dat cliënten zo optimaal mogelijk tot hun recht kunnen komen door volgende doelen na te streven⁵:

- behoud of herstel van zelfstandigheid van mensen
- behoud of herstel van sociale contacten en relaties
- bevordering van welbevinden. Leger des Heils wil materiële en immateriële hulp verlenen aan mensen die deze hulp willen aanvaarden.

De doelstelling van CWZW-G is verder uitgewerkt in subdoelstellingen voor de afdelingen, waaronder de afdeling Buurtsteunpunten.

⁴ Leger des Heils(2008), MAVIM Kwaliteitshandboek CWZW Gelderland. Doelstellingen W&G

⁵ Leger des Heils (2008), MAVIM Kwaliteitshandboek CWZW Gelderland, Visie W&G

3 Afdeling Buurtsteunpunten van het Leger des Heils

In dit hoofdstuk zal beschreven worden wat het ontstaan is van de inloophuizen van de afdeling Buurtsteunpunten van het Leger des Heils. Verder zullen de verschillende subafdelingen van de afdeling worden langsgegaan. Het zal helder worden op welke subafdeling het onderzoek zich zal richten en met welke doelgroep de subafdeling te maken heeft.

3.1 *Ontstaan van de inloophuizen Buurtsteunpunt Zuid en Zevenhuizen*

Zuid, is een stadsdeel dat veel aandacht verdient op het terrein van leefbaarheid. In 1997 hebben de Gemeente Apeldoorn en De Goede Woning (woningbouwcorporatie) het initiatief genomen om de wijk Apeldoorn Zuid te herstructureren. Om dat te bereiken is Masterplan Apeldoorn Zuid in het leven geroepen. Het doel van Masterplan Apeldoorn Zuid is: 'de kwaliteit van het Apeldoorn Zuid verbeteren en de toekomstwaarde ervan te vergroten, oftewel er voor zorgen dat Apeldoorn Zuid ook in de toekomst een wijk is waar mensen graag willen wonen en winkelen, waar ondernemers een gezond bedrijf kunnen voeren en waar particuliere eigenaren, woningbouwcorporaties en anderen in willen investeren.'⁶ In 2000 werd het Leger des Heils benaderd om in 2001 mee te doen bij de uitvoering van de sociale structuurversterking van het Masterplan Zuid. Vooral voor de mensen die het meest ver van de arbeidsmarkt staan en de meest complexe problematiek vertonen. Zo ontstond Buurtsteunpunt Zuid. Op 6 juni 2001 gingen de deuren van het buurtsteunpunt open voor de wijk.

In Zevenhuizen, een wijk in Apeldoorn, is het Ontwenningencentrum De Wending van het Leger des Heils op 1 januari 2000 van start gegaan met het project 'Buurtsteunpunt Zevenhuizen'. Dit project richtte zich op het leggen van brug naar reguliere hulpverlening. Op 1 september 2002 maakte het project een doorstart om naar het model van Buurtsteunpunt Zuid in de wijk present te zijn. Het inloophuis voldeed aan het verzoek van de gemeente Apeldoorn om een buurtgerichte sociale activering op te zetten voor mensen die zich op grote afstand van de arbeidsmarkt bevinden.

3.2 *Afdeling Buurtsteunpunten*

De afdeling Buurtsteunpunten is van het Leger des Heils en valt onder CWZW-G. Deze afdeling biedt hulp aan zorgwekkende zorgmijders om te voorkomen dat zij onvrijwillig in een isolement komen of op straat komen te leven. Het gaat om mensen die vaak niet meer willen, kunnen of mogen meedoen in de maatschappij⁷.

De afdeling Buurtsteunpunten beschikt over verschillende soorten werkers. Ieder heeft zijn eigen specialisme. De werkers hebben één ding gemeen, ze richten zich op de bewoners van de wijk Zuid en Zevenhuizen in Apeldoorn.

3.2.1 *Groepswerk in het inloophuis*

In Apeldoorn heeft de afdeling Buurtsteunpunten twee inloophuizen gevestigd. Er staat een inloophuis in wijk Zuid en één in de wijk Zevenhuizen. De groepswerkers zijn aanwezig op de twee inloophuizen. Ze zijn het aanspreekpunt voor de bezoekers uit de wijk.

De inloophuizen worden bezocht door mannen en vrouwen met verschillende nationaliteiten, leeftijden, gezinssituaties, enz. Iedere bezoeker heeft zijn eigen reden om naar het inloophuis

⁶ <http://www.apeldoorn.nl/smartsite.dws?id=111320> , 17-11-2008

⁷ <http://www.cwzwg.nl/content/files/jaarverslag2007.pdf>

te komen. Zo komen er bezoekers die samen met een medewerker een instantie willen bellen, anderen om even van huis weg te zijn en weer anderen om buurtbewoners te ontmoeten of om te internetten. Dit afstudeeronderzoek richt zich op de taken van de groepswerkers in het inloophuis.

3.2.2 Activiteitenbegeleiding in het inloophuis

Op de inloophuizen, Buurtsteunpunt Zuid en Zevenhuizen is een activiteitenbegeleidster actief. Zij werkt samen met bezoekers aan een zinvolle dagbesteding. In de Buurtsteunpunten worden de faciliteiten en activiteiten aangeboden; zoals naailes, kledinghoek, computerles, internethoek, kapper, kopieerfaciliteiten, lunchuurtje, creatieve ochtenden en middagen, eetcafé. Zij hoort bij de groepswerkers. Het onderzoek zal zich ook richten op de taken van de activiteitenbegeleidster als groepswerker.

3.2.3 Wijkwerk

De groepswerkers richten zich naast hun aanwezigheid op de inloophuizen op outreachend werk; wijkwerk. De bedoeling is dat de groepswerkers in contact komt met geïsoleerde wijkbewoners zonder helper. Daarnaast gaan de groepswerkers hangplekken van ouderen bezoeken. Op verzoek van gemeente, woningcorporatie of andere signalerende partijen kan contact worden gezocht door de groepswerkers met wijkbewoners. Het afstudeeronderzoek zal zich niet richten op het wijkwerk van de groepswerkers.

3.2.4 Ambulante begeleiding

De ambulante begeleiders kunnen bezoekers van het inloophuis, die dit nodig hebben, begeleiding aan huis geven. Zij bezoeken de cliënten en ondersteunen hen bij voorkomende zaken. Het gaat hier vaak om de zorgwekkende zorgmijders. Bij deze groep is het belangrijkste doel te voorkomen dat het slechter met hen gaat.

3.2.5 Sociale activering

De Buurtsteunpunten beschikken ook over medewerkers 'sociale activering'. De gemeente Apeldoorn meldt cliënten aan voor deze vorm van zorg. Samen met de klantmanager van de gemeente Apeldoorn bekijkt de medewerker sociale activering welke vorm van participatie het beste bij de cliënt past.

Zo kan het belangrijk zijn voor een cliënt om thuis contact te hebben. Denk aan praktische zaken zoals hulp bij administratie.

Een andere cliënt kan juist opbloeien als hij of zij een taak krijgt op het buurtsteunpunt. Denk aan een functie als gastvrouw of gastheer of het draaien van de kledingwinkel. Cliënten krijgen hierbij intensieve ondersteuning. Indien nodig worden er trainingen aangeboden op het gebied van communicatie, sociale vaardigheden en Nederlandse taal.

In de praktijk blijkt dat het voor een aantal cliënten haalbaar is om te functioneren in een vrijwilligersbaan of op een leerwerkplek. Ook daarin worden ze intensief begeleid door medewerkers van sociale activering.

3.3 Onderzoeksrichting

Het onderzoek beperkt zich tot de inloophuizen. Daaronder vallen de groepswerkers en de activiteiten begeleider. Buiten dit onderzoek valt het onderdeel Wijkwerk van de

groepswerkers, de ambulante begeleiders en de medewerkers sociale activering.

4 Bezoekers inloophuis

De mensen die op het inloophuis komen is een heterogene groep, die niet makkelijk onder een noemer te brengen valt. Kenmerkend is dat een groot aantal bezoekers problemen ondervindt of heeft ondervonden op het gebied van wonen, dagbesteding, contacten, psychische en fysieke gesteldheid. Ook is kenmerkend dat deze groep (in eerste instantie) geen gebruik kan, mag, durft of wil maken van voorzieningen die bedoeld zijn om één of meer van deze problemen te verlichten. Het inloophuis is een plek waar mensen heen kunnen komen zonder zich te verplichten hulp te aanvaarden. Ze mogen er zijn en er wordt tijd genomen om een vertrouwensband te ontwikkelen. Het zijn veelal mensen die dak- of thuisloos en meestal ook te maken hebben met psychiatrische problemen of ernstige psychosociale problemen of aan alcohol of drugs verslaafd zijn. Ook is er een grote groep, die al lang niet meer op de arbeidsmarkt participeren, en die ook niet op andere manieren deelnemen aan de samenleving. Vaak hebben zij te kampen met fysieke en/of geestelijke gezondheidsproblemen.

Buurtsteunpunt Zuid & Zevenhuizen	2008	2007	2006
<i>Aantal deelnemers door de gemeente verwezen Zuid</i>	7	7	8
<i>Aantal deelnemers door de gemeente verwezen Zevenhuizen</i>	36	31	45
Gemiddelde leeftijd Zuid	46	49	47
Gemiddelde leeftijd Zevenhuizen	47	45	44
<i>Aantal deelnemers AWBZ Zuid</i>	40	41	37
<i>Aantal deelnemers AWBZ Zevenhuizen</i>	22	25	24
Gemiddelde leeftijd Zuid	52	50	51
Gemiddelde leeftijd Zevenhuizen	47	46	49

Figuur 1⁸

4.1.1 Bezoekers vanuit Sociale Activering

De inloophuizen richtten zich in eerste instantie op bezoekers die aangemeld worden door Dienst Samenleving van de Gemeente Apeldoorn. Het zijn mensen die allemaal op grote afstand van de arbeidsmarkt staan. De bezoekers worden individueel benaderd.

Doel van sociale activering is: 'het verhogen van maatschappelijke participatie en het doorbreken of voorkomen van sociaal isolement door maatschappelijk zinvolle activiteiten die eventueel een eerste stap op weg naar betaald werk kunnen betekenen.'⁹

De mensen zijn vaak sociaal geïsoleerd en komen nauwelijks hun huis uit. De eerste stap kan zijn mensen met regelmaat op het inloophuis laten komen. Om ze vervolgens een taak te geven op het inloophuis. Zo komen ze uit hun sociale isolement en leren hun kwaliteiten en interesses kennen en uit te voeren.

4.1.2 Wijkbewoners

Zoals beschreven waren de inloophuizen, Buurtsteunpunt Zuid en Zevenhuizen, in eerste instantie projecten van Sociale Activering. Na opening bleek al snel dat het niet de enige groep mensen was die kwam. Er kwamen mensen uit de wijk op het inloophuis af. Mensen

⁸ <http://www.cwzgw.nl/content/files/jaarverslag2008.pdf> geraadpleegd 19-06-2009

⁹ http://www.movisie.nl/118972/def/sites_under_construction/werken_aan_perspectief/trainingsvormen/sociale_activering_wat_houdt_het_in 17-11-2008

die er in eigen kracht niet bovenop komen en daarom een beroep op het inloophuis doen. Sommigen komen ermee in aanraking omdat ze ervan horen via burens. Anderen komen na verwijzing van instanties zoals Stadsbank en woningbouwverenigingen. De wijkbewoners komen vrijwillig en zijn niet verplicht om een traject te volgen.

In de eerste jaren waren de bezoekers in het inloophuis vooral deelnemers van Sociale Activering. De afgelopen jaren komen er vooral wijkbewoners.

5 Buurtsteunpunten van het Leger des Heils

In onderstaand hoofdstuk is te lezen wat de doelstelling is van de afdeling Buurtsteunpunten. Zal de doelstelling naast de missie en visie gelegd worden.

5.1 De algemene doelstelling van de Buurtsteunpunten

‘Het Buurtsteunpunt geeft contacten aan buurtbewoners die elkaar anders niet zouden ontmoeten. In de buurt weet men wat de ander bezighoudt en de bewoners krijgen een grotere betrokkenheid op elkaar. Het Buurtsteunpunt haalt buurtbewoners uit hun eenzaamheid, geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in de ander en zichzelf. Activiteiten, die worden ondernomen verbinden mensen die wel wat meer contacten willen hebben, met mensen die ‘alles op orde hebben’ en op zoek zijn naar meer zin in hun leven. Je kunt er jezelf ontwikkelen en vormen. Het Buurtsteunpunt zal het oog en het oor van de wijk vormen om te weten wat er leeft. De buurtbewoner vindt bij het Buurtsteunpunt (weer) de weg naar hulp van officiële instanties.’¹⁰

5.2 Toetsing doelstelling aan de missie en de visie

De missie en visie geven richting voor de invulling van de doelstelling. Het is daarvoor van belang om de doelstelling te toetsen aan de missie en de visie van het Leger des Heils. Zodat de richting van de doelstelling helder wordt.

De missie van het Leger des Heils is het hebben van *aandacht voor kwetsbare mensen* aan de onderkant van de maatschappij. De doelstelling sluit hierbij aan. Zij wil zich richten op de kwetsbaren in de samenleving. Hier worden vaak de verslaafden en daklozen onder verstaan. Maar het inloophuis wil zich niet alleen richten op deze doelgroep, maar op alle mensen uit de buurt. Het doel is dat iedereen zich welkom voelt.

In de missie van het Leger des Heils zijn de elementen het toestappen op de kwetsbaren in de samenleving en de persoonlijke aandacht. Het inloophuis wil nog een stap verder gaan. Zij wil zich inzetten om voor de samenleving ‘gezonde’ mensen te verbinden aan de voor de samenleving ‘kwetsbare’ mensen. *Iedere bezoeker kan en mag iets bijdragen.* De ene bezoeker een probleem, de andere de oplossing. Dit sluit aan op de visie van Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg. Het richt zich op behoud of herstel van sociale contacten en relaties. Ook op het bevorderen van het welbevinden, autonomie, van de bezoeker.

Het inloophuis is een plek waar mensen activiteiten kunnen (mee)doen. Verder is het ook een plek waar mensen met vragen en problemen naar toe kunnen. Er bestaat een breed netwerk waar het inloophuis gebruik van maakt. Ze heeft een verwijzende functie en helpt bezoekers de drempel te verlagen naar andere (hulpverlenings) instanties.

In het aanbod van activiteiten staat de vraag van de bezoeker centraal. Bezoekers worden uitgenodigd en aangemoedigd te participeren. Deelname aan activiteiten is vrijwillig, bezoekers mogen ook binnen komen en blijven als ze niet mee willen doen aan een activiteit. De activiteiten worden zoveel mogelijk aangeboden in groepsverband, hierbij wordt gelet op de interesses van de deelnemers. De activiteiten bieden structuur en zingeving en worden op vaste momenten georganiseerd en uitgevoerd.

¹⁰ Leger des Heils, ‘Bij Bosshardt, Het buurtsteunpunt van het Leger des Heils’, 19 augustus 2008, pagina 1

Uit het bovenstaande kun je de conclusie trekken dat de doelstelling van Buurtsteunpunten aansluit op de missie en visie van het Leger des Heils. In het volgende hoofdstuk wil ik de doelstelling verbinden aan de activiteiten. De activiteiten zijn ontwikkeld vanuit de doelstelling en worden als middel gebruikt om de doelstelling te behalen. De manier waarop en het geheel van middelen waarmee vooraf gestelde doelen nagestreefd worden noemt Weggemans een strategie.¹¹

Een strategie is een plan voor het handelen. Het verbindt belangrijke doelen met in te zetten middelen.¹² De activiteiten geven handen en voeten aan de doelstelling. In het volgende hoofdstuk beschrijf ik op welke manier de activiteiten invulling geven aan de doelstelling.

¹¹ Weggemans M (2000). Ondernemen binnen de onderneming, blz. 54

¹² Broekmans, H. (1998) *Handboek opbouwwerk; methoden, technieken en terreinen* blz. 187

6 Activiteiten in het inloophuis

In dit hoofdstuk is te lezen welke activiteiten aangeboden worden en hoe de activiteiten in verhouding staan tot de doelstelling en hoe de doelstelling in verhouding staat tot de activiteiten.

6.1 Activiteiten

Aanbod op vier gebieden¹³

Het aanbod van de activiteiten op het inloophuis is te onderscheiden in vier gebieden:

- Opvang
- Ontmoeting
- Ontspanning
- Ontwikkeling

De activiteiten zijn ontwikkeld vanuit de doelstelling en zijn een middel om de uiteindelijke doelstelling van het inloophuis te behalen. In het inloophuis zijn 15 activiteiten te onderscheiden:

1. Maken inloophuis krant
2. Naailes
3. Culturele ochtend
4. Nederlandse les
5. Kledinghoek
6. Computerles
7. Internethoek
8. Kapper
9. Kopieerfaciliteiten
10. Lunchuurtje
11. Creatieve ochtenden en middagen
12. Eetcafé
13. Koffietafel
14. Spreekuur
15. Infowinkel

6.2 Doelstelling versus activiteiten

Om de doelstelling en de activiteiten aan elkaar te verbinden heb ik ervoor gekozen de doelstelling in stukken te verdelen. Zo wordt het duidelijk aan welke facetten van de doelstelling invulling is gegeven door middel van activiteiten.

Uit de doelstelling heb ik de volgende tien punten gehaald:

1. Het buurtsteunpunt geeft contacten aan buurtbewoners, die elkaar anders niet zouden ontmoeten
2. In de buurt weet men wat de ander bezighoudt
3. De bewoners krijgen een grotere betrokkenheid op elkaar
4. Het Buurtsteunpunt haalt buurtbewoners uit hun eenzaamheid
5. Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in de ander
6. Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in zichzelf

¹³ Langbroek E., Activiteiten beschrijving Buurtsteunpunt Zuid, CWZW-G (2003), bijlage

7. Activiteiten, die worden ondernomen verbinden mensen die wel wat meer contacten willen hebben, met mensen die 'alles op orde hebben' en op zoek zijn naar meer zin in hun leven.
8. Je kunt er jezelf ontwikkelen en vormen.
9. Het Buurtsteunpunt zal het oog en het oor van de wijk vormen om te weten wat er leeft.
10. De buurtbewoner vindt bij het Buurtsteunpunt (weer) de weg naar hulp van officiële instanties.

Om helder te krijgen hoe de activiteiten invulling zouden kunnen geven aan de doelstelling van het inloophuis, heb ik dit doormiddel van een tabel aan elkaar verbonden (bijlage 2). In de tabel is te zien dat alle tien punten binnen de doelstelling gekoppeld kunnen worden aan één of meerdere activiteiten.

Op de werkvloer worden deze activiteiten aangeboden, maar de uitvoering er van is niet meer specifiek verbonden aan de doelstelling. In de tabel van bijlage 2 wordt niet duidelijk op welke manier er wel vorm wordt gegeven aan het behalen van de doelstelling binnen de activiteiten. Hoe de activiteiten invulling geven aan de doelstelling is de volgende vraag.

6.3 Activiteiten versus doelstelling

De inloophuizen bestaan nu een aantal jaar en in die tijd zijn er activiteiten ontwikkeld. De activiteiten zijn inmiddels een onderdeel van het inloophuis. Deze activiteiten zijn ontwikkeld om de doelstelling te kunnen behalen. In bijlage 3 is de verbinding te zien tussen de doelstelling en de activiteiten.

De volgende stappen heb ik gezet: missie => visie => doelstelling => activiteiten.

De doelstelling en de activiteiten zijn aan elkaar gekoppeld. Het is van belang deze koppeling te blijven maken en vanuit de doelstelling te blijven werken. Op dit moment worden de activiteiten los van de doelstelling uitgevoerd. Dit maakt dat de werkers op de werkvloer het gevoel hebben dat ze maar wat doen en hun motivatie kwijtraken. Juist wanneer de doelstelling voor ogen wordt gehouden die vanuit de missie en de visie is ontstaan, geeft dit een doel, richting en zin aan de activiteiten. Wanneer de missie en de visie helder is dan geeft dit de medewerkers motivatie om het doel te willen bereiken. De doelstelling biedt medewerkers houvast. Het behalen van het doel geeft de werker uiteindelijk de voldoening die nodig is om gemotiveerd aan het werk te blijven. De medewerker blijft investeren in de activiteiten wanneer ze de link blijven zien met de doelstelling en dus de visie en missie van de organisatie.

In eerste instantie leek het er wel op dat de activiteiten de invulling waren voor de doelstelling en dat het doel van het inloophuis is dat bezoekers meedoen aan de activiteiten.

Echter, de activiteiten zijn slechts een middel om naar het doel van het inloophuis toe te werken. Het inloophuis biedt activiteiten en wil doormiddel van de activiteiten dat de doelstelling behaald wordt dat; Buurtbewoners elkaar ontmoeten, dat ze contacten op doen, buurtbewoners uit hun eenzaamheid halen en de overige punten die beschreven staan in de doelstelling¹⁴ Of een doel daadwerkelijk behaald kan worden wordt bepaald door de personen die er bij betrokken zijn, de buurtbewoners en de medewerkers.

Het slagen van de doelstelling wordt bepaald door de deelname van buurtbewoners aan de activiteit en de uitvoering ervan. Het is van belang om te kijken wie het meest betrokken zijn bij de uitvoering van de doelstelling en wat hun taak hierin is.

¹⁴ Leger des Heils, 'Bij Bosshardt, Het buurtsteunpunt van het Leger des Heils', 19 augustus 2008, pagina 1

7 Betrokken partijen rondom het inloophuis

In het hoofdstuk zal beschreven worden wat de belangen zijn van de organisatie, werknemers en de bezoekers.

7.1 Betrokken partijen

Organisatie

Zoals eerder beschreven heeft het Leger des Heils als missie er te zijn voor kwetsbare mensen aan de onderkant van de maatschappij. Zij ziet kansen om door middel van het inloophuis aan deze missie handen en voeten te geven. Het Leger des Heils wil zich met het inloophuis niet alleen richten op de sociaal kwetsbaren in de buurt. Ze wil niet dat het inloophuis een ontmoetingsplek is voor hulpverleners en cliënten. Zij wil dat alle mensen uit de buurt zich inzetten op het inloophuis. Dit wordt op de volgende manier beschreven in de doelstelling: 'Activiteiten die worden ondernomen, verbinden mensen aan elkaar die wel wat meer contact willen hebben, met mensen die 'alles op orde hebben' en op zoek zijn naar meer zin in hun leven.'

De organisatie beschrijft de taken voor de twee betrokken partijen, bezoekers en medewerkers van het inloophuis. De bezoekers en medewerkers zullen deze taken moeten uitvoeren om te voldoen aan de eisen die de organisatie stelt, om te blijven investeren in het inloophuis.

Werknemers van het inloophuis

De werknemers spelen een belangrijke rol binnen het inloophuis. Als eerste zijn zij het vertrouwde gezicht van het inloophuis. Ze hebben een voorbeeldfunctie van hoe je met elkaar omgaat en hoe je samenwerkt. Dat houdt in dat ze respectvol en open naar mensen zijn. Ze leggen en onderhouden contact. Daarin zijn ze betrokken op de bezoekers en zij motiveren de bezoekers om met hun mogelijkheden aan de slag te gaan. Dit alles doen ze vanuit hun professionele houding. Ze dragen hun kennis over aan de bezoekers, zodat de bezoekers het uiteindelijk zelf kunnen.

Het zijn geschoolde, professionele krachten, in het bezit van een MBO of HBO diploma.

Bezoekers van het inloophuis

Het vormgeven wordt mede bepaald door de bezoekers van het inloophuis. Alle bezoekers die binnenkomen worden gezien als deelnemer, de één wat actiever, dan de ander.

De taken die bezoekers kunnen krijgen zijn; het deelnemen aan activiteiten, maar ook het ontwikkelen en organiseren daarvan, zelfstandig of met anderen outreachend werken, stimuleren dat buurtbewoners voor zichzelf zorgen, signaleren van ontwikkelingen en problemen in de wijk, het werven van nieuwe bezoekers.¹⁵

7.2 Belangen betrokken partijen

De organisatie wil dat de bezoeker centraal staat en de inhoud van het inloophuis vorm geeft. Het wordt als volgt omschreven: 'Doordat de buurtbewoners meewerken in het inloophuis vormen zij zich op veel gebieden: samenwerking, contacten opdoen, organiseren en uitvoeren, groeien in zelfvertrouwen en eigenwaarde, verantwoordelijkheid nemen, erbij horen, waardering krijgen. Alleen door inzet van de buurtbewoner bereiken we de doelstelling.'¹⁶ De organisatie wil de zwakkeren van de samenleving verbinden aan mensen die 'alles op orde

¹⁵ Leger des Heils, 'Bij Bosshardt, Het buurtsteunpunt van het Leger des Heils', 19 augustus 2008, pagina 4

¹⁶ Leger des Heils, 'Bij Bosshardt, Het buurtsteunpunt van het Leger des Heils', 19 augustus 2008, blz. 3

hebben'. In de praktijk is te zien dat op dit moment vooral sociaal kwetsbaren deelnemen in het inloophuis. En het is gebleken dat het lastig is om deze bezoekers te activeren.¹⁷ De organisatie wil dat wat de bezoeker wil aansluit op de doelstelling van de organisatie. Hoe zorg je dat de verwachtingen van de organisatie aansluit op de verwachting van de bezoeker. Welke rol heeft de medewerker hierin? De organisatie vraagt dat de medewerker ervoor zorgt dat de activiteiten gekoppeld zijn aan de doelstelling van het de buurtsteunpunten en dat de medewerker aansluit op de behoeften van de bezoeker. Hoe ga je bezoekersgericht werken, zonder de doelstelling uit het oog te verliezen?

Tijdens het zoeken naar methodieken ben ik op het onderzoek van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) gestuit. Zij heeft onderzocht hoe je het best de sociaal kwetsbaren van de samenleving kunt bereiken en welke interventies je daarvoor nodig hebt. Aangezien een groot deel van de bezoekers van het inloophuis onder de sociaal kwetsbaren van de samenleving vallen, is het van belang wat het advies van de RMO is wat betreft de interventies richting deze doelgroep.

¹⁷ Interview Fennie Albada oktober 2009, bijlage 4

8 Raad voor Maatschappelijk Ontwikkeling

In het volgende hoofdstuk zal het onderzoek van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling verder uitgewerkt worden. Zij heeft onderzoek gedaan naar de sociaal kwetsbaren in de samenleving en gekeken welke interventies je het beste kunt gebruiken om deze groep te bereiken. Aangezien een deel van de bezoekers onder deze doelgroep valt lijkt het een bruikbaar onderzoek.

De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling heeft onderzoek gedaan en onderzocht welke mogelijkheden er zijn om mensen, die binnen de doelgroep van sociaal kwetsbaren passen, binnen het bereik van de hulpverlening te brengen en houden. De Raad stelt trouw en vertrouwen voorop. ‘Die trouw vergt een investering, niet alleen financieel, maar juist en vooral inhoudelijk; een investering in een manier van werken waarin de kwetsbare mensen zelf centraal staan en waarin de inspanningen van hulpverleners erop gericht zijn de autonomie van kwetsbare mensen te herstellen en te versterken.’¹⁸

8.1 Wat is het uitgangspunt van het onderzoek van de RMO

De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling heeft onderzocht hoe de sociaal kwetsbaren van de samenleving binnen het bereik van de hulpverlening gebracht kunnen worden en hoe ze daar te houden. De doelgroep die gebruik maakt van het inloophuis bestaat uit mensen die vallen onder de sociaal kwetsbaren van de samenleving.

De groep waar Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling onderzoek naar heeft gedaan worden als volgt omschreven: “vooronderstelling is dat het om een diffuse groep gaat die om wat voor reden dan ook ontoereikende zorg krijgt en/of niet voldoende in de eigen bestaansvoorwaarden kan voorzien. Gedacht wordt aan dak- en thuislozen, zorgwekkende zorgmijders, zichzelf verwaarlozende, gemarginaliseerde groepen. (...) het gaat niet alleen om de zichtbare groep op straat, maar ook om de onzichtbare groep mensen die in hun woning een marginaal bestaan leidt.”¹⁹

Ze geeft aan dat deze groep in algemene zin uit mensen bestaat die onvoldoende hulpbronnen hebben. Ze kunnen niet op eigen kracht moeilijkheden en tegenslagen overwinnen en hebben moeite om hun leven op de door hen gewenste manier vorm te geven. De Raad stelt dat wanneer mensen er niet in slagen om zelf steun te organiseren en er niet iemand in de omgeving is die daarbij helpt of kan helpen het de verantwoordelijkheid van de overheid is om hierin hulp te bieden. De verantwoordelijkheid van de overheid is gebaseerd op de Grondwet: voldoende werkgelegenheid, bestaanszekerheid, spreiding van welvaart, volksgezondheid en voldoende woongelegenheid. De overheid investeert hier geld in en geeft organisaties de taak en de verantwoordelijkheid om de sociaal kwetsbare mensen de hulp te bieden die ze nodig hebben. De visie van het Leger des Heils sluit hierbij aan. Zij wil een helper zijn voor wie geen Helper heeft.

In het onderzoek van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling wordt uitgezocht hoe het kan dat sociaal kwetsbaren, bezoekers van het inloophuis, buiten te boot vallen. Het is belangrijk te zien wat de knelpunten zijn, om zo ook te ontdekken wat het inloophuis voor deze bezoekersgroep kan betekenen.

¹⁸ Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2001), Kwetsbaar in kwadraat, blz. 3

¹⁹ Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2001), Kwetsbaar in kwadraat, blz. 69

8.2 *Maatschappelijke ontwikkelingen*

De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling heeft onderzocht welke ontwikkelingen ertoe bij hebben gedragen dat er een ‘mismatch’ heeft plaatsgevonden tussen voorzieningen en kwetsbare burgers. Ze wijst op drie processen:

1. *Fragmentatie:*

Fragmentatie houdt in dat voor elk probleem een aparte voorziening is.

Voordelen hiervan zijn dat voorzieningen breed beschikbaar zijn, toegankelijk voor grote groepen mensen en dat diensten onpartijdig en betrouwbaar worden geleverd.

Nadelen van de fragmentatie zijn dat de hulpvrager lang moet zoeken voordat hij de juiste hulp vindt en vaak te maken heeft met meerdere loketten en daardoor een dagtaak kan hebben aan al zijn afspraken. Ook kunnen instellingen langs elkaar heen werken. Ook schuiven de instellingen hun verantwoordelijkheid af op of de cliënt of op een andere voorziening. Verder wordt er vaak niet integraal gewerkt.

2. *Rationalisering:*

Rationalisering houdt in dat de werkwijze van hulpverleners vast gelegd wordt in protocollen en ook wordt er gekeken naar de effectiviteit van de hulpverlening.

Voordeel hiervan is dat het de kwaliteit verhoogt.

Nadelen zijn dat de kwaliteit van zorg niet meer persoonlijk is. Er is een gestandaardiseerde aanpak en daaruit worden meetbare resultaten gescoord. Hulpverleners moeten ‘scoren’, ze worden gedwongen om, binnen vastgestelde termijnen, zichtbare resultaten te tonen. Hierdoor ‘neemt het gevaar van ‘afroming’ van het cliëntenbestand toe.’²⁰ Mensen die door dit systeem buiten de boot vallen zijn vooral diegenen die complexe en meervoudige problemen hebben.

3. *Vermaatschappelijking*

De vermaatschappelijking zou samengevat kunnen worden met de woorden ‘cliënt staat centraal’. De autonomie speelt hierin een belangrijke rol. Iedereen wordt als volwaardig burger zien, als autonoom die eigen keuzen maakt.

Voordelen hiervan zijn dat er nadruk gelegd wordt op zelfredzaamheid en dat er gekeken wordt naar de mogelijkheden van de hulpvrager. Er wordt ingezet op de kracht van mensen. Nadeel is dat de samenleving verwacht dat mensen zelf aan de bel trekken als het niet meer gaat. Hierdoor kan isolement ontstaan.

De Raad concludeert dat het overgrote deel van de samenleving vooral profijt ondervindt van de voordelen van de processen. Alleen de kwetsbaren in de samenleving -waaronder een groot deel van de bezoekersgroep van het inloophuis- ondervinden met name de nadelen van deze processen. In de jaren zeventig zijn we als samenleving van het bieden van bescherming aan de mensen die dat nodig hebben steeds meer nadruk gaan leggen op de ontplooiing, activering, nemen van eigen initiatief, individualiteit, vraaggerichtheid en vraagsturing van mensen. ‘Het gevaar bestaat dat door deze ontwikkelingen sociaal kwetsbare mensen verder worden gemarginaliseerd.’²¹

Daarnaast is de aandacht aan sociaal kwetsbaren vaak niet gericht op dat wat zij nodig heeft, maar op wat de maatschappij denk dat goed voor hen is.

²⁰ Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2001), Kwetsbaar in het Kwadraat, blz. 17

²¹ Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2001), Kwetsbaar in het kwadraat, blz. 64

8.3 Oplossingen RMO

De vraag is welke taak heeft de hulpverlening wat betreft de sociaal kwetsbaren? Het is zoeken naar een balans tussen enerzijds de bescherming van het individu en de andere kant de zelfontplooiing en de activering.²²

8.3.1 Houding werkers

Van belang is de houding van de werkers. Werkers zullen volgend moeten zijn aan de betrokkene. Ze moeten niet alleen iets aanbieden, dat maakt passief. In dit alles moet er voldoende tijd worden genomen. Het is goed om de betrokkene in te schakelen voor het bereiken van een probleem en te betrekken bij het overleg over oplossingen voor problemen. Verder moet de werker niet te snel opgeven. De mensen moeten gemotiveerd worden voor deelname. Er wordt aangegeven dat de werkers in de uitvoering de taal van de straat moeten kunnen spreken, contact moeten kunnen leggen en vertrouwen moeten kunnen creëren. Dwang moet zo veel mogelijk vermeden worden.

8.3.2 Doel interventies

Alle interventies zullen erop gericht moeten zijn om de autonomie van de mensen te herstellen. Hierbij maakt de RMO als kanttekening dat 'het bereiken van resultaten bij de groep sociaal kwetsbare mensen moeilijk is.(...) als iemand zich op eigen benen staande kan houden, is dat een groot succes.'²³

Het is van belang dat de mensen een plek hebben waar ze heen kunnen gaan en zich veilig voelen. Waar ze zichzelf mogen ontwikkelen, zonder dat daar een verplichting aan zit.

8.3.3 Advies interventiemethoden

Naast het algemene advies dat de RMO aangeeft, beschrijft ze werkzame interventiemethoden, passend binnen de doelgroep. Zo noemt ze de *presentietheorie van Baart* als werkzame interventiemethode bij deze doelgroep. De interventie is erop gericht de autonomie van mensen te herstellen. De presentiebenadering is een methodische benadering. De basis van de presentiebenadering is het aandachtig, open en trouw aangaan van contact met de ander. Het contact kan op verschillende manieren, van luisterend koffiedrinken en darten en de financiële papieren op orde maken. Hierin gaat het niet om de activiteiten op zich maar wat er achter zit zoals verdriet, verlangen, geluk, bevrijding en verzoening. Het kan worden samengevat in het 'er zijn voor'.²⁴

De RMO noemt de presentietheorie van Baart als werkzame interventiemethode. Professor dokter A.J. Baart heeft een onderzoek gedaan naar de presentiebenadering. De resultaten van die onderzoek heeft hij opgeschreven in het boek *Een theorie van de presentie*. Hij heeft gekeken of de presentiebenadering een methodische benadering is en waar die methode op gebaseerd is.

De interventie is erop gericht de autonomie van mensen te herstellen door middel van 'er zijn voor' de ander. Dit is wat de visie van het Leger des Heils uitdraagt 'er zijn voor wie geen Helper heeft'. In het volgende hoofdstuk wil ik de doelstelling en kenmerken van de presentietheorie naast elkaar leggen.

²² Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2001), Kwetsbaar in het Kwadraat, blz. 78

²³ Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2001), Kwetsbaar in het Kwadraat, blz. 38

²⁴ Baart, A.J., *Een theorie van de presentie* (2^e druk), blz. 758

9 Presentietheorie en doelstelling inloophuis

De doelstelling²⁵ spreekt van doelen die de autonomie versterken. Er wordt meerdere malen gesproken over het verbinden van mensen aan elkaar, zoals:

- Geeft contact aan buurtbewoners die elkaar anders niet zouden ontmoeten
- Activiteiten, die worden ondernomen, verbinden mensen die wel wat meer contacten willen hebben, met mensen die 'alles op orde hebben' en op zoek zijn naar meer zin in hun leven.
- Men weet wat de ander bezighoudt.
- De bewoners krijgen een grote betrokkenheid op elkaar.

Het verbinden van mensen met elkaar komt overeen met een basisprincipe van de presentiebenadering. De presentiebenadering heeft als uitgangspunt iemand te benaderen als mens 'die verlangt naar en tot ontplooiing komt door volwaardige deelname aan sociaal verkeer'²⁶. Daarin is hij zowel een vragende als gevende partij. De vraagzijde is volgens Baart vooral gericht op onvoorwaardelijke aandacht. De mens wordt gezien als iemand die verlangt naar begrip, respect en erkenning van personen. Erkenning van beide kanten, van de vragende kant en van de gevende kant. De mensvisie van de presentiebenadering is dat een mens 'principeel behoeftig is en daarom afhankelijk van anderen'.²⁷ Dat geldt voor ieder mens, dus ook voor degene die hulp verleent. Of in het geval van het inloophuis, ook de werkers van het Leger des Heils. Deze

zienswijze zorgt ervoor dat mensen kunnen geven en dit versterkt de autonomie van mensen. Mensen zijn niet meer alleen een ontvangende partij, maar hebben ook een gevende positie, die het gevoel van (eigen)waarde versterkt. In de doelstelling is te lezen dat de bezoeker van het inloophuis wordt gezien als iemand die wat ontvangen wil, maar die ook wat te bieden heeft. Zo wordt er niet alleen gekeken naar de 'probleemgebieden'. De

presentiebenadering benadrukt dat het belangrijk is om niet alleen naar de 'probleemgebieden' te kijken, maar naar héél het leven van de betrokkenen.

Doelstelling Buurtsteunpunten:

*'Het Buurtsteunpunt geeft contacten aan buurtbewoners die elkaar anders niet zouden ontmoeten. In de buurt weet men wat de ander bezighoudt en de bewoners krijgen een grotere betrokkenheid op elkaar. Het Buurtsteunpunt haalt buurtbewoners uit hun eenzaamheid, geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in de ander en zichzelf. Activiteiten, die worden ondernomen verbinden mensen die wel wat meer contacten willen hebben, met mensen die 'alles op orde hebben' en op zoek zijn naar meer zin in hun leven. Je kunt er jezelf ontwikkelen en vormen. Het Buurtsteunpunt zal het oog en het oor van de wijk vormen om te weten wat er leeft. De buurtbewoner vindt bij het Buurtsteunpunt (weer) de weg naar hulp van officiële instanties.'*¹

In de doelstelling wordt genoemd dat het inloophuis er is om buurtbewoners een grotere betrokkenheid op elkaar te geven. De presentietheorie is gericht op het 'er zijn voor'²⁸ de ander. En hierin aan te sluiten bij de leefwereld van de ander en een relatie bieden op basis van aandachtige betrokkenheid en trouw zijn.²⁹

Het inloophuis wil de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in de ander en zichzelf geven. De presentietheorie gaat ervan uit dat een positieve kijk op, niet zozeer het

²⁵ Leger des Heils, 'Bij Bosshardt, Het buurtsteunpunt van het Leger des Heils', 19 augustus 2008, pagina 1

²⁶ Baart, A.J., Een theorie van de presentie (2e druk), blz. 781

²⁷ Baart, A.J., Een theorie van de presentie (2e druk), blz. 781

²⁸ Baart, A.J., Een theorie van de presentie (2e druk), blz. 728

²⁹ Baart, A.J., Een theorie van de presentie (2e druk), blz. 772

oplossen van problemen is. Maar dat de automie van iemand al versterkt wordt wanneer diegene in 'het reine kan komen met de gebreken van (eigen, persoonlijke en sociale) leven, niet dat men als een kruidje-roer-mij-niet alle inmenging van buiten weet af te weren.' ³⁰ De presentiebenadering heeft niet van te voren voor ogen wat goed is, maar de werker gaat samen met de betrokkene op zoek wat goed is.

Ook beschrijft de doelstelling dat ze wil dat de bezoeker zichzelf kan ontwikkelen en vormen. De presentiebeoefenaar neemt aan dat de iemand goede redenen heeft om te doen wat die doet, al zou de wereld daar anders naar kijken. Gedrag heeft een reden. Hieruit volgt dat de presentiebeoefenaar als uitgangspunt onvoorwaardelijkheid heeft. Dit sluit aan bij de visie van het Leger des Heils waarin staat dat ze er wil zijn voor 'mensen zonder helper' en hulp wil bieden zonder voorwaarden vooraf.

De presentietheorie sluit aan bij de doelstelling van de Buurtsteunpunten en de missie en visie van het Leger des Heils en kan toegepast worden binnen het inloophuis. In het volgende hoofdstuk zal beschreven worden op welke wijze deze methodiek praktisch toegepast kan worden in het inloophuis.

³⁰ Baart, A.J., Een theorie van de presentie (2e druk), blz. 781

10 Presentietheorie in het inloophuis

Professor Baart heeft onderzoek gedaan naar de presentietheorie. Hij heeft hieruit vijf methodische kenmerken gehaald (zie tabel). Aan de hand van deze vijf kenmerken zal ik beschrijven hoe de presentietheorie praktisch toegepast kan worden in het inloophuis.

Methodische kenmerken (geclusterd)

Kenmerken betreffen	Strekking
1. beweging, plaats en tijd	De beroepskracht volgt de ander (in plaats van het omgekeerde)
2. ruimte en begrenzing	uit één stuk werken / integralisme (in plaats van fragmentatie en specialisering)
3. aansluiting	bij het geleefde leven zijn in plaats van bij de bureaucratische schematisering ervan)
4. zich afstemmen	het goed van de ander centraal zetten (in plaats van de eigen - goede - bedoelingen)
5. betekenis	de ander is minstens bij één in tel (erkenning en relatie wegen het zwaarst)

Tabel: Methodische kenmerken van de presentiebeoefening.³¹

Ad 9.1 Beweging, plaats en tijd

Het uitgangspunt van de presentietheorie is dat de presentiebeoefenaar ‘niet onder dak’ werkt. Dit houdt in dat hij niet vanuit een pand of bureau werkt, maar de straat op gaat. Dit heeft als doel dat de presentiebeoefenaar naar de ander toe beweegt in plaats van omgekeerd (de ander moet naar mij toe komen). De presentietheorie is erop gericht dat mensen de ruimte hebben om te komen en te gaan wanneer ze willen. Het contact kan traag zijn, soms snel en urgent, soms herhalen, soms eenmalig, vaak instabiel en redelijk onvoorspelbaar. De werker neemt de tijd voor de bezoeker en is makkelijk aan te klampen. De werker is betrokken met de leefwereld van de ander en is volgend. Het ritme van de werker is afgestemd op het leefritme van de ander. De presentiebeoefenaar heeft vaak langdurige contacten.³²

Het inloophuis is wel aan plaats en tijd gebonden. Toch hoeft dit geen belemmering te zijn voor het uitvoeren van de presentietheorie in het inloophuis. Al is de werker aan de vier uur verbonden die er hij op het inloophuis staat, binnen die vier uur heeft hij tijd en ruimte. De vraag is alleen hoe hij deze invult. Als eerst is het belangrijk dat de bezoeker binnen die tijd de ruimte heeft om bezig te gaan met wat hij nodig heeft. Dat er geen voorwaarden zijn waaraan hij moet voldoen om binnen te mogen komen. Geen contract, geen werkpunten waarvan de werker vindt dat de bezoeker hieraan moet voldoen. Houding van de werker is dat hij op mensen toestapt. Contact maakt met bezoekers, maar ook met mensen die langs het inloophuis lopen. De werkers maken een vrijblijvend praatje en nodigen iemand uit voor een kopje koffie. Activiteiten worden aangeboden op een manier dat mensen aan kunnen schuiven en weg kunnen gaan wanneer ze willen en niet verplicht zijn om er aan mee te doen. Werker

³¹ Baart, A. Presentietheorie, http://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/D2109331-5_014E.pdf, blz. 3, geraadpleegd op 18-11-2008

³² Baart, A. Presentietheorie, http://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/D2109331-5_014E.pdf, blz. 1, geraadpleegd op 18-11-2008

is betrokken met de leefwereld van de bezoeker en volgt hierin de bezoeker. Bijvoorbeeld; Een bezoeker die binnenkomt en net slecht nieuws heeft gehoord van de dokter, zij heeft het nodig om haar verhaal kwijt te kunnen. Een volgende bezoeker wil misschien niet praten maar alleen creatief bezig zijn en weer een ander heeft afgesproken met een mede bezoeker om kleding uit te zoeken uit de kledingkast. De werker neemt de tijd voor de bezoeker en is makkelijk aan te klampen. Het ritme van de werker is afgestemd op het leefritme van de ander: soms is dat traag, soms razendsnel en urgent. Urgent kan zijn dat er op vrijdagmiddag binnen die geen geld heeft voor het weekend en geen onderkomen. De werker gaat met de bezoeker op zoek naar een slaapplek en zorgt dat er voor het weekend een voedselpakket is.

Ad 9.2 Ruimte en begrenzing

De presentietheorie gaat ervan uit dat de presentiebeoefenaar breed inzetbaar is. Dat de werker doet wat de hand vindt te doen. De werker is niet gespecialiseerd in één taak. Een belangrijk uitgangspunt is dat de hulp onvoorwaardelijk is. De betrokkenen hoeven de aandacht en de hartelijkheid van de presentiebeoefenaar niet te verdienen. Ze zijn niet aan voorwaarden gebonden en kunnen het niet makkelijk verbruiken.³³ De presentiebeoefenaar werkt vaak in grote eenheden: hele families, straten en geschiedenissen.

De houding van de werkers op het inloophuis: De werkers van het inloophuis zijn niet aanspreekbaar op één van de problemen of hulpvragen. Als Piet wil praten over zijn treincollectie, als Wil wil bellen naar een instantie, als Kees wil darten dan kan dat. De werker staat open voor wat de bezoeker op dat moment bezighoudt. Ze zijn breed inzetbaar en doen wat de hand vindt te doen. De bezoekers hoeven de aandacht en hartelijkheid van de werkers niet te verdienen en zijn niet aan voorwaarden gebonden. Ook kunnen de bezoekers het niet makkelijk verbruiken. De werkers zijn onvoorwaardelijk. De bezoeker komt met zaken die zich voordoen, de werker volgt de bezoeker.

Ad. 9.3 Aansluiting

De presentietheorie vraagt dat de werker aansluit bij de leefwereld en de levensloop van de betrokkenen. Hierin is het belangrijk niet zozeer gericht te zijn op de problemen, maar samen te zoeken naar 'het vinden van een bevredigende verhouding tot het leven'³⁴. De presentiebeoefenaar moet in staat zijn vele contactvormen te hanteren (van koffiedrinken tot financiële papieren ordenen) Het gaat om alledaagse activiteiten, maar niet om de activiteit op zich. 'Met gespannen soort aandacht alledaagse dingen doen, maar je doet het fout als je het louter en alleen als alledaagse dingen benadert, maar doen het ook niet goed als ze het alledaagse doen als opstapje naar meer'³⁵. Hierin is het belangrijk dat de presentiebeoefenaar onbevangen is. Nog geen oordeel heeft over wie de ander is en niet zelf bepaald wat de ander wil. De werker zal aandachtig moeten luisteren, om te ontdekken wat belangrijk voor de ander is. Zo kan de werker ontdekken wat zijn rol in het leven van de ander is of mag zijn. Het gaat erom te ontdekken wat de mens beweegt. De werker deelt in het verdriet, verlangen, geluk en laat de verantwoordelijkheid van deze dingen bij de persoon in kwestie. Ontdekken wat de

³³ Baart, A. Presentietheorie, http://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/D2109331-5_014E.pdf, blz. 2, geraadpleegd op 18-11-2008

³⁴ Baart, A. Presentietheorie, http://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/D2109331-5_014E.pdf, blz. 2, geraadpleegd op 18-11-2008

³⁵ Baart, A.J., Een theorie van de presentie (2e druk), blz. 755

waarden zijn in het leven van de ander, wat de kansen zijn en de hindernissen. De werker laat zich door de betrokkene meenemen in het leven van de ander. De omgang van presentiebeoefenaar is hartelijke en informeel. Trouw is een trefwoord.

De werker van het inloophuis zal dit doen, door aanwezig te zijn. Tijdens het roken van een sigaret komen tot een gesprek over de thuissituatie. Of tijdens het darten in gesprek komen over verdriet uit het verleden. Hiernaar luisteren en een klankbord zijn voor de ander. Wat betreft de activiteiten wordt er gevraagd wat de bezoeker leuk zou vinden om te doen. Er wordt gevraagd wat hij zou willen leren en wat hij nodig heeft om het te doen. Dit alles tussen neus en lippen door, zonder verplichtingen in een informeel gesprek.

In dit alles gaat het niet om het oplossen van problemen, maar om het 'er-zijn-voor' en de ander te zien. Samen ontdekken wat de bezoeker wil en nodig heeft en als werker naast de bezoeker te staan, onvoorwaardelijk en steunend. Op die manier dat er een bevredigende verhouding tot het leven ontstaat.

Ad 9.4 Afstemming en openheid

De presentiebeoefenaar heeft een open agenda die de ander mag invullen. De beoefenaar is open in de benadering naar anderen: 'niet weten, je laten verrassen, je oordeel en handelen opschorten, de geleefde betekenis van het leven goed tot je door laten dringen.'³⁶ Je eigen waarden en normen niet op de ander leggen, maar ontdekken waarom iemand het leven leeft dat die leeft en ontdekken wat die levenshouding betekent. De betrokkene zelf laten bepalen waar hij het over wil hebben en wat hij belangrijk vindt in het leven. Dit vraagt veel zelfreflectie van de werker, om te voorkomen dat je via de achterdeur toch jouw waarden en normen op de ander wilt leggen en een verborgen agenda hebt.

De houding van de werker is 'open, flexibel, zonder te verdoezelen wie hij is, waarvoor hij staat en wat zijn verantwoordelijkheden zijn.'³⁷

Ad 9.5 Betekenis

De presentietheorie geeft erkenning en laat iemand merken dat hij belangrijk is, er toe doet. Dit sluit vooral aan bij de mensen waar problemen zich opstapelen en die door anderen genegeerd worden. Mensen die 'sociaal overbodig' worden genoemd. Door de presentiebenadering ontdekken ze dat ze er toe doen. De presentiebeoefenaar positioneert in zich in het netwerk van de betrokkene en positioneert zich in het netwerk van de reguliere zorg en het welzijnswerk. Op deze manier vormt deze een bruggenhoofd.

Het inloophuis wil graag dat de buurtbewoner (weer) de weg naar hulp van officiële instanties vindt. Hiervoor is het van belang dat de werker de sociale kaart kent en weet welke organisaties welke hulp biedt. Zo kan de werker een bezoeker zorgvuldig en snel doorverwijzen. Helpend is als de werker contacten legt met andere hulpverlenersorganisaties en zich profileert in het hulpverlenerscircuit. En door de contacten op de hoogte gebracht wordt van ontwikkelingen. De werker kan persoonlijk advies geven aan de bezoeker. De

³⁶ Baart, A. Presentietheorie, http://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/D2109331-5_014E.pdf, blz. 2, geraadpleegd op 18-11-2008

³⁷ Baart, A. Presentietheorie, http://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/D2109331-5_014E.pdf, blz. 2, geraadpleegd op 18-11-2008

bezoeker kan in de infowinkel ook informatie vinden over verschillende organisaties. Het is de taak van de werker deze informatie up to date te houden.

Ik wil dit hoofdstuk afsluiten met een samenvattend citaat: ‘Een studie over presentie lijkt (...) vooral betrekking te hebben op de wil of techniek om aanwezig te zijn, te zorgen dat je niet ontbreekt of de boot mist.’³⁸

11 Conclusies van het onderzoek

In dit hoofdstuk zullen de conclusies en de aanbevelingen gepresenteerd worden.

11.1 Conclusie en aanbeveling 1

Conclusie

Uit het onderzoek komt naar voren dat de presentietheorie aansluit bij de doelstelling van de Buurtsteunpunten en de missie en visie van het Leger des Heils. De presentietheorie kan toegepast worden binnen het inloophuis. Professor Baart heeft onderzoek gedaan en benoemd verschillende valkuilen en verkeerde vooronderstellingen met betrekking tot de presentietheorie. Hij geeft aan dat de presentietheorie weldegelijk een onderbouwde theorie is en dat alleen er zijn niet de lading dekt van de presentietheorie.

Aanbeveling

Het is van belang dat de medewerkers geschoold worden in de methode van de presentietheorie. Verder is het goed dat de medewerkers gecoacht worden in de theorie.

Bij het aannemen van nieuwe medewerkers is het belangrijk dat ze weten volgens welke methode er gewerkt wordt. Dit zorgt voor duidelijkheid aan de medewerkers. Ook is de kans groot dat als mensen van deze werkwijze weten en deze volledig onderschrijven ze langer op het inloophuis blijven. Het verloop van medewerkers wordt hierdoor minder groot en de continuïteit kan hierdoor gewaarborgd worden.

11.2 Conclusie en aanbeveling 2

Conclusie

Een volgende conclusie van het onderzoek is dat het van belang is om de missie, visie en de doelstelling van de organisatie op de werkvloer voor ogen te houden. Wanneer de doelstelling voor ogen wordt gehouden die vanuit de missie en de visie is ontstaan, geeft dit een doel, richting en zin aan de activiteiten. Wanneer de missie en de visie helder is dan geeft dit de medewerkers motivatie om het doel te willen bereiken. De doelstelling biedt medewerkers houvast. Het behalen van het doel geeft de werker uiteindelijk de voldoening die nodig is om gemotiveerd aan het werk te blijven. De medewerker blijft investeren in de activiteiten wanneer ze de link blijven zien met de doelstelling en dus de visie en missie van de organisatie.

Op dit moment worden de activiteiten los van de doelstelling uitgevoerd. Dit maakt dat de werkers op de werkvloer het gevoel hebben dat ze maar wat doen en hun motivatie kwijtraken. De activiteiten van het inloophuis zijn een middel om de doelstelling te kunnen behalen.

Aanbeveling

³⁸ Baart, A. Presentietheorie, http://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/D2109331-5_014E.pdf, blz. 3, geraadpleegd op 18-11-2008

Het is van belang om er op toe te zien dat de medewerkers hun werk blijven doen vanuit de doelstelling, visie en missie van de organisatie. Wanneer er nieuwe activiteiten ontwikkeld worden is het belangrijk deze vanuit de doelstelling te ontwikkelen.

Verder is het van belang regelmatig met de medewerkers te evalueren hoe ze praktisch handen en voeten geven aan de doelstelling van de Buurtsteunpunten.

De presentietheorie is aanbevolen als methodiek op de inloophuizen. Het is belangrijk deze methodiek vanuit de missie, visie en doelstelling van de organisatie uit te voeren. Wanneer de methodiek op zich komt te staan zullen de medewerkers het gevoel krijgen dat ze maar wat doen, terwijl dit niet hoeft te kloppen.

11.3 Conclusie en aanbeveling 3

Conclusie

Bij de wisseling in de personeelsbezetting is opgevallen dat de organisatie veel ruimte overlaat aan de invulling van het werk door de werknemer. Dit is een kwaliteit van de organisatie. Dit kan ten positieve uitwerken. Een medewerker kan met goede nieuwe ideeën komen en meewerken aan het opbouwen van het inloophuis. Een valkuil is dat eerder opgezette projecten niet worden afgemaakt en halverwege stoppen.

Aanbeveling

Leg de plannen en projecten vast op papier met het doel dat beoogd wordt door middel van een plan van aanpak. Dit biedt de mogelijkheid dat wanneer een werknemer vertrekt, het project overgenomen kan worden door een nieuwe werknemer.

12 Literatuurlijst

- Baart, A.J (2001), *Een theorie van de presentie*, Utrecht: Boom Juridische uitgevers
- Broekman, H. (1998), *Handboek opbouwer, methoden, technieken en terreinen*. Den Haag: Dr. Gradus Hendriks-stichting
- Dekkers, L.C.E. (2003), *Sociale activering en buurtontwikkeling*. Utrecht: NIWZ
- Freitag, T., Leene I., Tenhaeff, C.(2003), *Buurtgerichte sociale activering, methodiekbeschrijving voor een gebiedsgerichte aanpak*. Utrecht: NIWZ
- Migchelbrink, F. (2006). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: Uitgeverij SWP
- Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (2004). *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker. Taken en kwalificaties van maatschappelijk werkers*. Nieuwegein: Drukkerij Anraad B.V.
- Raad voor Maatschappelijk Ontwikkeling (2001), *Kwetsbaar in kwadraat*. Den Haag: SDU Uitgevers.
- Schuringa, L., *Sociaal agogische projecten, de tweetrapsraket als methode*, Baarn: H. Nelissen
- Weggemans, M., Wijnen, G., Kor, R. (1997), *Ondernemen binnen de onderneming; essenties van organisaties*, Deventer: Kluwer

Documenten:

- Langbroek E. (2003), *Activiteiten beschrijving Buurtsteunpunt Zuid*, CWZW-G
- Leger des Heils (2008), *Bij Bosshard, Het buurtsteunpunt van het Leger des Heils*,
- Leger des Heils(2008), MAVIM Kwaliteitshandboek CWZW Gelderland. Doelstellingen W&G
- Leger des Heils (2008), MAVIM Kwaliteitshandboek CWZW Gelderland, Visie W&G

Websites:

http://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/D2109331-5_014E.pdf, geraadpleegd op 18-11-2008

http://www.movisie.nl/118972/def/sites_under_construction/werken_aan_perspectief/training_svormen/sociale_activering_wat_houdt_het_in geraadpleegd 17-11-2008

<http://www.apeldoorn.nl/smartsite.dws?id=111320> , geraadpleegd 17-11-2008

<http://www.cwzgw.nl/content/files/jaarverslag2007.pdf>, geraadpleegd 17-11-2008

<http://www.legerdesheils.nl/website/basicsite.nsf/wwwVwContent/12veelgesteldevragealgemeen-.htm#980F352EFAA42505C1256F5B0053942C> geraadpleegd 11-11-2008

<http://www.cwzgw.nl/content/files/jaarverslag2008.pdf> geraadpleegd 19-06-2009

Bijlage 1 Doelstelling versus activiteiten

Doelstelling	Activiteiten
Buurtsteunpunt geeft contacten aan buurtbewoners, die elkaar anders niet zouden ontmoeten	Naailles, culturele ochtend, Nederlandse les, kledinghoek, kopieerfaciliteiten, lunchuurtje, creatieve ochtenden/middagen, eetcafé, koffietafel
In de buurt weet men wat de ander bezighoudt	Maken Buurtsteunpuntkrant, culturele ochtend, koffietafel, eetcafé, lunchuurtje
De bewoners krijgen een grotere betrokkenheid op elkaar	Maken Buurtsteunpuntkrant, naailles, culturele ochtend, Nederlandse les, kledinghoek, computerles, kapper, lunchuurtje, creatieve ochtenden/middagen, eetcafé, koffietafel.
Het Buurtsteunpunt haalt buurtbewoners uit hun eenzaamheid	Naailles, culturele ochtend, Nederlandse les, lunchuurtje, creatieve ochtenden/middagen, eetcafé, koffietafel, spreekuur.
Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in de ander	Maken buurtsteunpunt krant, culturele ochtend, Nederlandse les, creatieve ochtenden/middagen, lunchuurtje, eetcafé, koffietafel.
Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in zichzelf	Maken Buurtsteunpuntkrant, naailles, culturele ochtend, Nederlandse les, kledinghoek, computerles, internethoek, kapper, lunchuurtje, creatieve ochtenden/middagen, eetcafé, koffietafel, spreekuur.
Activiteiten, die worden ondernomen verbinden mensen die wel wat meer contacten willen hebben, met mensen die 'alles op orde hebben' en op zoek zijn naar meer zin in hun leven.	Vrijwilligers worden gekoppeld aan bezoekers in o.a.: naailles, culturele ochtend, Nederlandse les, computerles, kapper, kledinghoek
Je kunt er jezelf ontwikkelen en vormen.	Maken Buurtsteunpuntkrant, naailles, culturele ochtend, Nederlandse les, kledinghoek, computerles, internethoek, kapper, lunchuurtje, creatieve ochtenden/middagen, eetcafé, koffietafel, spreekuur.
Het Buurtsteunpunt zal het oog en het oor van de wijk vormen om te weten wat er leeft.	Maken Buurtsteunpuntkrant, naailles, culturele ochtend, Nederlandse les, kledinghoek, computerles, internethoek, kapper, lunchuurtje, creatieve ochtenden/middagen, eetcafé, koffietafel, spreekuur, infowinkel.
De buurtbewoner vindt bij het Buurtsteunpunt (weer) de weg naar hulp van officiële instanties.	Spreekuur, infowinkel.

Bijlage 2 Activiteiten versus doelstelling

Naam activiteit 1	Maken BSP krant
Doelstelling	• Buurtsteunpunt geeft contacten aan buurtbewoners, die elkaar anders niet zouden ontmoeten • In de buurt weet men wat de ander bezighoudt • De bewoners krijgen een grotere betrokkenheid op elkaar • Het Buurtsteunpunt haalt buurtbewoners uit hun eenzaamheid • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in de ander • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in zichzelf • Je kunt er jezelf ontwikkelen en vormen • Het Buurtsteunpunt zal het oog en het oor van de wijk vormen om te weten wat er leeft • De buurtbewoner vindt bij het Buurtsteunpunt (weer) de weg naar hulp van officiële instanties

Naam activiteit 2	Naailles
Doelstelling	• Het Buurtsteunpunt geeft contacten aan buurtbewoners die elkaar anders niet zouden ontmoeten • In de buurt weet men wat de ander bezighoudt • Het Buurtsteunpunt haalt buurtbewoners uit hun eenzaamheid • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in de ander • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in zichzelf • Activiteiten, die worden ondernomen verbinden mensen die wel wat meer contacten willen hebben, met mensen die 'alles op orde hebben' en op zoek zijn naar meer zin in hun leven. • Je kunt er jezelf ontwikkelen en vormen. • Het Buurtsteunpunt zal het oog en het oor van de wijk vormen om te weten wat er leeft.

Naam activiteit 3	Culturele ochtend
Doelstelling	• Het Buurtsteunpunt geeft contacten aan buurtbewoners die elkaar anders niet zouden ontmoeten • In de buurt weet men wat de ander bezighoudt • De bewoners krijgen een grotere betrokkenheid op elkaar • Het Buurtsteunpunt haalt buurtbewoners uit hun eenzaamheid • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in de ander • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in zichzelf • Activiteiten, die worden ondernomen verbinden mensen die wel wat meer contacten willen hebben, met mensen die 'alles op orde hebben' en op zoek zijn naar meer zin in hun leven. • Je kunt er jezelf ontwikkelen en vormen.

	• Het Buurtsteunpunt zal het oog en het oor van de wijk vormen om te weten wat er leeft.
--	--

Naam activiteit 4	Nederlandse les
Doelstelling	• Het Buurtsteunpunt geeft contacten aan buurtbewoners die elkaar anders niet zouden ontmoeten • De bewoners krijgen een grotere betrokkenheid op elkaar • Het Buurtsteunpunt haalt buurtbewoners uit hun eenzaamheid • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in de ander • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in zichzelf • Activiteiten, die worden ondernomen verbinden mensen die wel wat meer contacten willen hebben, met mensen die ‘alles op orde hebben’ en op zoek zijn naar meer zin in hun leven. • Je kunt er jezelf ontwikkelen en vormen.

Naam activiteit 5	Kledinghoek
Doelstelling	• Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in zichzelf • Activiteiten, die worden ondernomen verbinden mensen die wel wat meer contacten willen hebben, met mensen die ‘alles op orde hebben’ en op zoek zijn naar meer zin in hun leven. • Het Buurtsteunpunt zal het oog en het oor van de wijk vormen om te weten wat er leeft.

Naam activiteit 6	Computerles
Doelstelling	• Het Buurtsteunpunt haalt buurtbewoners uit hun eenzaamheid • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in zichzelf • Activiteiten, die worden ondernomen verbinden mensen die wel wat meer contacten willen hebben, met mensen die ‘alles op orde hebben’ en op zoek zijn naar meer zin in hun leven. • Je kunt er jezelf ontwikkelen en vormen.

Naam activiteit 7	Internethoek
Doelstelling	• Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in zichzelf • Je kunt er jezelf ontwikkelen en vormen.

Naam activiteit 8	Kapper
Doelstelling	• Het Buurtsteunpunt haalt buurtbewoners uit hun eenzaamheid • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in zichzelf • Activiteiten, die worden ondernomen verbinden mensen die wel wat meer contacten willen hebben, met mensen die ‘alles op orde hebben’ en op zoek zijn naar meer zin in hun leven.

	• Je kunt er jezelf ontwikkelen en vormen. • Het Buurtsteunpunt zal het oog en het oor van de wijk vormen om te weten wat er leeft.
--	--

Naam activiteit 9	Kopieerfaciliteiten
Doelstelling	• Het Buurtsteunpunt zal het oog en het oor van de wijk vormen om te weten wat er leeft.

Naam activiteit 10	Lunchuurtje
Doelstelling	• Het Buurtsteunpunt geeft contacten aan buurtbewoners die elkaar anders niet zouden ontmoeten • In de buurt weet men wat de ander bezighoudt • De bewoners krijgen een grotere betrokkenheid op elkaar • Het Buurtsteunpunt haalt buurtbewoners uit hun eenzaamheid • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in de ander • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in zichzelf • Het Buurtsteunpunt zal het oog en het oor van de wijk vormen om te weten wat er leeft.

Naam activiteit 11	Creatieve ochtenden/middagen
Doelstelling	• Het Buurtsteunpunt geeft contacten aan buurtbewoners die elkaar anders niet zouden ontmoeten • In de buurt weet men wat de ander bezighoudt • De bewoners krijgen een grotere betrokkenheid op elkaar • Het Buurtsteunpunt haalt buurtbewoners uit hun eenzaamheid • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in de ander • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in zichzelf • Je kunt er jezelf ontwikkelen en vormen. • Het Buurtsteunpunt zal het oog en het oor van de wijk vormen om te weten wat er leeft.

Naam activiteit 12	Eetcafé
Doelstelling	• Het Buurtsteunpunt geeft contacten aan buurtbewoners die elkaar anders niet zouden ontmoeten • In de buurt weet men wat de ander bezighoudt • De bewoners krijgen een grotere betrokkenheid op elkaar • Het Buurtsteunpunt haalt buurtbewoners uit hun eenzaamheid • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in de ander • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in zichzelf • Het Buurtsteunpunt zal het oog en het oor van de wijk vormen om

	te weten wat er leeft.
--	------------------------

Naam activiteit 13	Koffietafel: presentie theorie
Doelstelling	• Het Buurtsteunpunt geeft contacten aan buurtbewoners die elkaar anders niet zouden ontmoeten • In de buurt weet men wat de ander bezighoudt • De bewoners krijgen een grotere betrokkenheid op elkaar • Het Buurtsteunpunt haalt buurtbewoners uit hun eenzaamheid • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in de ander • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in zichzelf • Het Buurtsteunpunt zal het oog en het oor van de wijk vormen om te weten wat er leeft. • De buurtbewoner vindt bij het Buurtsteunpunt (weer) de weg naar hulp van officiële instanties.

Naam activiteit 14	Spreekuur
Doelstelling	• Het Buurtsteunpunt haalt buurtbewoners uit hun eenzaamheid • Geeft de buurtbewoner een positieve kijk op en vertrouwen in zichzelf • Het Buurtsteunpunt zal het oog en het oor van de wijk vormen om te weten wat er leeft. • De buurtbewoner vindt bij het Buurtsteunpunt (weer) de weg naar hulp van officiële instanties.

Naam activiteit 15	Infowinkel
Doelstelling	• De buurtbewoner vindt bij het Buurtsteunpunt (weer) de weg naar hulp van officiële instanties. • Het Buurtsteunpunt zal het oog en het oor van de wijk vormen om te weten wat er leeft.