



MEI 2014

10 JAAR PRESENT IN CHARLOIS

EEN ONDERZOEK NAAR DE SPECIFIEKE BIJDRAGE VAN HOUSE OF
HOPE AAN HET WELZIJNSWERK IN CHARLOIS

H.J. VAN DEN BRINK & J.W. VAN DE VELDE
IN OPDRACHT VAN HOUSE OF HOPE

H.J. van den Brink & J.W. van de Velde

10 jaar present in Charlois – een onderzoek naar de specifieke bijdrage van House of Hope aan het welzijnswerk in Charlois-

© 2014, H.J. van den Brink en J.W. van de Velde
Uitgegeven in eigen beheer

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Opleiding:

Afstudeeronderzoek Maatschappelijk Werk en Dienstverlening deeltijd

Christelijke Hogeschool Ede

Afstudeerbegeleider: Drs. Chris Stroo

1^e beoordelaar: Anne van de Pol

Opdrachtgever:

Stichting House of Hope te Rotterdam

Opdrachtgever: Cor Hubach

Begeleiders: Annette Olugosi & Abigail Servania

Met open armen

Kom, als je honger hebt of dorst.
Hier kun je eten, deel met ons.
Kom met je tranen en je pijn.
Hier is het goed, hier mag je zijn.
Met open armen word je ontvangen.

Kom, als je moe bent van je vlucht.
Hier ben je veilig, hier is rust.
Kom, met je wanhoop en verdriet.
Hier mag je weer een toekomst zien.
Met open armen word je ontvangen.

Kom met je leegte en je angst.
Hier word je liefdevol omarmd.
Kom maar, als niemand je verstaat.
Hier is een plek voor jouw verhaal.
Met open armen word je ontvangen.

Schrijvers voor gerechtigheid – Met open armen

SAMENVATTING

In deze samenvatting willen wij kort weergeven wat de conclusies en aanbevelingen zijn na aanleiding van ons onderzoek. Voor uitgebreidere beschrijving en onderbouwing verwijzen wij u naar ons onderzoeksrapport.

Onze onderzoeksvraag is:

Welke specifieke bijdrage levert House of Hope als welzijnsinstelling in de deelgemeente Charlois?

Deze vraag hebben wij beantwoord met vier deelvragen. Wij zijn gaan kijken naar de geschiedenis van het welzijnswerk in het gebied Charlois. Vanaf 1900 hebben wij het welzijnswerk beschreven. Eerst waren hierin vooral de kerk en vrijwilligers actief, daarna de staat en nu weer een terugkeer naar kerk en vrijwilligers, die in deze tijd weer de ruimte krijgen om invulling te geven aan het welzijnswerk.

Bij de tweede deelvraag zijn wij naar de behoefte gaan kijken in de wijk Charlois in de context van Rotterdam. Wij hebben de doelgroep onderzocht en beschreven wat er nodig is om stabilisatie te bereiken en verdergaande multiproblematiek en criminaliteit te laten stagneren. Daarnaast hebben we beschreven wat er nodig is om sociaal isolement tegen gaan en voor alle inwoners een sociaal leefbaar klimaat te creëren, waardoor de wijk stijgt op de sociale index en zelfredzaamheid.

Bij de derde deelvraag zijn we gaan kijken wat de huidige dienstverlening is. We hebben bij de 2e deelvraag de behoefte onderzocht, daarna zijn we gaan kijken in hoeverre de reguliere hulpverlening en House of Hope hier aan kunnen voldoen. Daardoor is ook duidelijk geworden wat de specifieke bijdrage is van House of Hope. In onderstaande schema is te zien op welke gebieden de reguliere hulpverlening en House of Hope actief is en waarin House of Hope aanvullend is.

		Pit-010	Dock	House of Hope
psychosociaal	x	x	x	
Huisvestiging			x	
inkomen	x	x	x	
verblijfsvergunning			x	
Voedselbank	x	x	x	
overige zaken	x	x	x	
Werk	x	x	x	
Religie			x	
ontmoetingactiviteiten			x	
relaties	x	x	x	

Figuur 1.1

We zien dat de reguliere hulpverlening niet op alle vlakken kan voldoen aan de verwachting, omdat dit niet in de aanbesteding zit. Daarbij zijn de expertise en middelen niet beschikbaar. House of Hope heeft voor deze domeinen de expertise en middelen vanuit subsidie van de deelgemeente en fondsen. Daarnaast verwijst House of Hope, als laagdrempelige poort van de hulpverlening, alle cliënten door die bij Dock of Pit-010 thuis horen. House of Hope is voor nieuwe cliënten een 1e station waarna ze doorverwezen kunnen worden naar de reguliere instanties. Voor cliënten die niet geholpen kunnen worden bij de reguliere instanties biedt House of Hope langdurige hulp vanuit presentie.

Bij de vierde deelvraag hebben we gekeken welke voorwaarden de gemeente stelt aan het welzijnswerk. Omdat tot op heden nog door de deelgemeente gedaan wordt hebben we het bekeken vanuit de deelgemeente Charlois. We hebben gekeken aan welke voorwaarde de reguliere hulpverlening moet voldoen en hoe de aanbesteding verloopt nu en in de toekomst. We zien dat veel welzijnswerk in de aanbesteding zit, maar dat House of Hope naast de aanbesteding subsidie ontvangt van de deelgemeente.

Dit is om een drietal redenen:

1. House of Hope bereikt door haar presentie en laagdrempeligheid een unieke doelgroep, die niet bij de reguliere hulpverlening in beeld is.
2. De doelgroepen ongedocumenteerden en MOE-landers zitten niet in de opdrachtbeschrijving en kunnen dus niet geholpen worden, maar hebben wel invloed op de cohesie en leefbaarheid in de wijk.
3. House of Hope verzet met een relatief kleine subsidie veel werk.

Samen omvatten de antwoorden van de genoemde deelvragen het antwoord op onze hoofdvraag: Wij zien dat Charlois een kwetsbare wijk is, waar een groep is die behoefte heeft aan langdurige hulp en waar (schaamte)cultuur een grote rol speelt. Waarvoor laagdrempelige hulp en indirecte hulpverlening (ontmoetingsactiviteiten) van groot belang is. Wij zien dat de reguliere hulpverlening voor een grote gedeelte voorziet op hun domeinen vanuit de aanbesteding in de behoefte aan welzijnswerk. De groep die House of Hope bedient kan de regulier hulpverlening niet bedienen, anders worden ze door House of Hope doorverwezen naar de reguliere hulpverlening. Daarnaast heeft House of Hope aansluiting en kennis van de specifieke doelgroep die niet bij de reguliere hulpverlening terecht komt. Wij zien dat er grenzen zijn aan de reguliere hulpverlening door de opdracht van de gemeenten. De gemeente sluit zich aan bij Dock en Pit-010, dat House of Hope een specifieke bijdrage levert. Dit is met name voor ouderen, MOE-landers, ongedocumenteerden en schrijnende armoede, waar House of Hope haar noodvoorzieningen in kan zetten. Verder geven organisaties aan dat House of Hope door haar presentie nog laagdrempeliger kan werken en daardoor een kwetsbare doelgroep ontmoet die vaak in sociaal isolement verkeren.

Wij hebben de volgende aanbevelingen voor House of Hope:

- House of Hope, heeft een klein kernteam, door dit kleine kernteam is de belasting vaak groot. Het appel wat de cliënt doet wordt altijd gehoord de motivatie van de medewerkers moet hierin begrenst worden. Uit de voorgaande jaren blijkt dat er bij meerdere werknemers sprake was van langdurig ziekteverzuim vanwege te hoge werkdruk. Ons advies hierin is verantwoordelijkheden te verdelen per functie van deze functie duidelijk protocollen maken wat hieronder valt. Hierop moet toezicht gehouden worden door een lid van het bestuur, management of staf. Daarnaast moet House of Hope afbakenen, wanneer het kan doorverwijzen naar de reguliere hulpverlening, dus laat House of Hope zich richten op de doelgroep die de reguliere hulpverlening niet bereikt.
- House of Hope, moet zich meer gaan profileren naar de politiek. Bekendheid en helderheid van hun werkwijze moet duidelijk zijn. Het management zal de taken moeten verdelen om aanwezig te kunnen zijn bij netwerk bijeenkomsten of ander aangelegenheden waar genetwerkt wordt. Dit wordt ook genoemd in onderzoek van onderzoeksbureau Seceur wat zich richt op subsidies en fondsen.
- House of Hope, moet zich vooral richten op de doelgroep die door de reguliere hulpverlening niet bereikt wordt. Dit is de kwetsbare groep van moelands en ongedocumenteerden. Ook de ouderen die in een sociaal isolement zitten deze twee groepen hebben langdurige zorg nodig door de strengere wetgeving. Daar House of Hope deze alleen kan bieden is dit de doelgroep die House of Hope uniek bereikt. De deelgemeente Charlois wijst erop dat zij het belangrijk vindt dat House of Hope deze groep opvangt omdat deze van invloed zijn op de leefbaarheid en cohesie in de wijk.
- In navolging op de derde aanbeveling, is het belangrijk voor Stichting House of Hope om zich nog meer te onderscheiden op presentie, laagdrempeligheid, familie en zorgcultuur. Dit kan alleen behouden worden door kleine ontmoetingspunten. Door deze elementen kun je ouderen uit hun sociaal isolement halen en de kwetsbare doelgroep bereiken.

VOORWOORD

Geachte lezer,

Met trots presenteren wij dit onderzoeksrapport waarin wij beschrijven wat stichting House of Hope bijdraagt aan het welzijnswerk binnen Charlois. Wij nemen u mee vanuit de geschiedenis naar het heden, waarna we vraag en aanbod beschrijven op het gebied van welzijnswerk in Charlois. We beschrijven daarin de verschillen van House of Hope met de regulier hulpverlening, waarna we conclusies trekken en aanbevelingen geven.

Wij zijn beide vanaf september 2012 intensief betrokken bij stichting House of Hope. Wij hebben hier een mooie stageperiode van twee jaar achter de rug en zijn blij deze periode te mogen afronden met dit onderzoek. Graag geven wij met dit onderzoek iets terug aan stichting House of Hope, als dank voor de leerzame tijd die wij hebben gehad. De stageperiode heeft bijgedragen aan de vorming van ons als professional, maar zeker ook voor ons als persoon.

Voordat wij u willen meenemen in ons onderzoeksrapport spreken wij graag enkele dankwoorden uit aan personen die bijgedragen hebben aan de totstandkoming van dit onderzoek.

Allereerst willen wij onze opdrachtgever Cor Hubach en zijn vrouw Elsbeth Hubach bedanken voor het vertrouwen om deze opdracht aan ons toe te vertrouwen en dit te mogen onderzoeken. Daarnaast onze coaches vanuit de instelling: Annette Olusgosi en Abigail Servania, hartelijk dank voor het meedenken, meelesen en de gedegen feedback. Het was meer dan waardevol.

Wij willen hierbij ook alle mensen bedanken die zeer ter wille waren om zich beschikbaar te stellen voor een interview. De Stichtingen Dock en Pit-010 en de deelgemeente Charlois, hartelijk dank daarvoor.

Niet in de minste plaats onze afstudeerbegeleider Chris Stroo. Hartelijk dank voor de positief kritische feedback en heldere, realistische kijk op zaken. Dit heeft ons betoog reeds tot een succes gemaakt.

Wij willen onze partners, Marit en Karin bedanken voor de tijd die wij hebben kunnen besteden aan dit onderzoek. Door hun onvermoeibare steun en afstaan voor dit onderzoek, is dit een onderzoeksverslag geworden waar we trots op mogen zijn.

Als laatste maar zeker niet op de laatste plaats willen wij God bedanken die ons de kracht, moed en wijsheid heeft gegeven om dit te doen. Hem komt dan ook alle eer toe! Wij hopen dat God het wil zegenen tot voorzetting van stichting House of Hope en dat Hij Zijn zegen wil geven aan management, werknemers, vrijwilligers en zeker de cliënten.

Rotterdam, 12 mei 2014,

Henk-Jan van den Brink,
Jim van de Velde

INHOUD

SAMENVATTING	3
VOORWOORD	5
INHOUD	6
VERKLARENDE WOORDENLIJST	9
1. METHODOLOGIE	10
1.1 INLEIDING	10
1.2 AANLEIDING EN PROBLEEMOMSCHRIJVING	11
1.3 VRAAGSTELLING EN RICHTING GEVENDE ONDERZOEKSVRAGEN	12
1.4 DOELSTELLING	12
PRODUCT	12
1.5 VERANTWOORDING WERKWIJZE EN BESCHRIJVING ONDERZOEKSMETHODEN	12
1.5.1 TYPE ONDERZOEK	12
1.5.2 LITERATUUR	13
1.5.3 INTERVIEWS	13
1.5.4 VERANTWOORDING VAN WERKWIJZE PER DEELVRAAG	14
1.5.5 BEPERKINGEN ONDERZOEKSMETHODEN	14
1.6 OPBOUW EN LEESWIJZER	15
1.7 UITLEIDING	16
2. HOE IS HET HUIDIGE WELZIJNSWERK BINNEN DE DEELGEMEENTE CHARLOIS ONTSTAAN?	17
2.1 INLEIDING	17
2.2 GROEI VAN DE WIJK CHARLOIS 1900-1920	18
2.3 HET ONTSTAAN VAN WELZIJNSWERK IN CHARLOIS 1920-1945	18
2.4 POLITIEKE ONTWIKKELINGEN IN HET WELZIJNSWERK IN CHARLOIS 1950-1970	18
2.5 WELZIJNSWERK BINNEN DE DEELGEMEENTE CHARLOIS 1970 - 2000	19
2.6 VAN WELZIJN NAAR NIEUW WELZIJN 2000-2010	20
2.7 ONTSTAAN VAN DE AANBESTEDING OM HET WELZIJNSWERK TE VERRICHTEN IN CHARLOIS 2011	21
2.7.1 ANNO 2014	21
2.8 UITLEIDING	21
3. WELKE BEHOEFTE AAN WELZIJNSWERK IS ER IN DE DEELGEMEENTE CHARLOIS?	22
3.1 INLEIDING	22
3.2 KENMERKEN EN CIJFERS VAN DE DEELGEMEENTE CHARLOIS	23
3.2.1 SOCIALE INDEX CHARLOIS	23
3.2.2 BEVOLKINGSSAMENSTELLING	24
3.2.3 OPLEIDING	25
3.2.4 FINANCIËLE PROBLEMATIEK	25
3.2.5 SOCIAAL ISOLEMENT	25

3.2.6 PARTICIPATIE	26
3.2.7 SAMENVATTEND	26
3.3 WIJKEWERKERS OVER DE BEHOEFTE AAN WELZIJNSWERK IN DE DEELGEMEENTE CHARLOIS	26
3.3.1 DOCK	26
3.3.2 PIT-010	27
3.3.3 HOUSE OF HOPE	27
3.4 BELEIDSMAKER DEELGEMEENTE CHARLOIS OVER DE BEHOEFTE AAN WELZIJNSWERK IN DE DEELGEMEENTE CHARLOIS	29
3.5 KERNLABELS VAN INTERVIEWS	30
3.5 RESULTATEN UIT LITERATUURONDERZOEK	30
3.5.1. PROF. ANDRIES BAART OVER KWETSBAARHEID	31
3.5.2. PROF. DR. DAVID PINTO OVER F- EN G-CULTUUR	33
3.6 UITLEIDING	35

4. WAT IS DE HUIDIGE DIENSTVERLENING VAN DE ORGANISATIES DOCK, PIT-010 EN HOUSE OF HOPE?

4.1 INLEIDING	36
4.2 DOCK EN PIT-010 CHARLOIS EN PIT-010 CHARLOIS	37
4.2.1 RESULTATEN 2013:	37
4.2.2 VISIE DOCK EN PIT-010	39
4.3 HOUSE OF HOPE	40
4.3.1. WERKWIJZE HOUSE OF HOPE	42
4.3.2 VISIE HOUSE OF HOPE	42
4.4. VERSCHILLEN PER ORGANISATIE	42
4.5 LITERATUUR	43
4.5.1 LITERATUUR WERKWIJZE DOCK EN PIT-010	43
4.5.2 LITERATUUR WERKWIJZE HOUSE OF HOPE	44
4.6 UITLEIDING	45

5. WELKE VOORWAARDEN WORDEN GESTELD DOOR DE DEELGEMEENTE CHARLOIS AAN HET WELZIJNSWERK?

5.1 INLEIDING	46
5.2 ACHTERGROND EN HET ONTSTAAN VAN AANBESTEDING	47
5.2.1 INVOERING VAN DE WMO	47
5.2.2 DECENTRALISATIE	48
5.2.3 WELZIJN NIEUWE STIJL	48
5.3 INHOUD AANBESTEDING	49
5.3.1 UITGANGSPUNTEN AANBESTEDING	49
5.3.2 DE AANBESTEDING OP HOOFDLIJNEN	51
5.3.3 WERKWIJZE	51
5.4 KEUZE VOOR STRUCTURELE SUBSIDIE HOUSE OF HOPE	52
5.4.1 UNIEKE WERKWIJZE	52
5.4.2 ANDERE DOELGROEP	52
5.4.3 SUBSIDIE VOORWAARDE VOOR FINANCIERING DOOR FONDSEN	52
5.5 TOEKOMST AANBESTEDING CHARLOIS	53
5.5.1 VAN DEELGEMEENTEN NAAR EEN CENTRALE GEMEENTE	53
5.5.2 INVLOED GEBIEDSCOMMISSIES	54
5.6 UITLEIDING	55

6. CONCLUSIES	56
6.1 INLEIDING	56
6.3 CONCLUSIES DEELVRAAG 1: HOE IS HET HUIDIGE WELZIJSWERK BINNEN DE DEELGEMEENTE CHARLOIS ONTSTAAN?	57
6.4 CONCLUSIES VAN DEELVRAAG 2: WELKE BEHOEFTE AAN WELZIJSWERK IS ER IN DE DEELGEMEENTE CHARLOIS?	57
6.5 CONCLUSIES VAN DEELVRAAG 3: WAT IS DE HUIDIGE DIENSTVERLENING VAN DE ORGANISATIES DOCK, PIT-010 EN HOUSE OF HOPE?	59
6.6 CONCLUSIES VAN DEELVRAAG 4: WELKE VOORWAARDEN WORDEN GESTELD DOOR DE DEELGEMEENTE CHARLOIS AAN HET WELZIJSWERK?	59
6.7 UITLEIDING	63
7. AANBEVELINGEN EN DISCUSSIE	64
7.1 INLEIDING	64
7.2 UITLEG CONFRONTATIEMATRIX	65
7.2.1 GROEISTRATEGIE	65
7.2.2 VERBETERSTRATEGIE	65
7.2.3 VERDEDIGINGSSTRATEGIE	65
7.2.4 PROBLEEMSTRATEGIE	65
7.3 UITWERKING AANBEVELINGEN	66
7.3.1 GROEISTRATEGIE: STERKTES EN KANSEN	66
7.3.2 VERBETERSTRATEGIE: ZWAKTES EN KANSEN	66
7.3.3 VERDEDEGINGSTRATEGIE: STERKTES EN BEDREIGINGEN	67
7.3.4 PROBLEEMSTRATEGIE: ZWAKTES EN BEDREIGINGEN	67
7.4 PRIORITERING VAN AANBEVELINGEN	67
7.4.1 EERSTE AANBEVELING	67
7.4.2 TWEEDE AANBEVELING	68
7.4.3 DERDE AANBEVELING	68
7.4.4 VIERDE AANBEVELING	68
7.5 DISCUSSIE	68
7.6 UITLEIDING	69
LITERATUURLIJST	70
BIJLAGE 1 TOPIC- EN VRAGENLIJST INTERVIEWS	72
BIJLAGE 2 LABELSCHEMA	77
BIJLAGE 3 OPDRACHTBESCHRIJVING VAN DE AANBESTEDING CHARLOIS	80
BIJLAGE 4 PRODUCT- EN PROCES-EVALUATIE	82

VERKLARENDE WOORDENLIJST

Aanpassingen ten behoeve van de leesbaarheid

Dock	Hiermee wordt 'stichting Dock Charlois' bedoeld.
Pit-010	Hiermee wordt 'stichting Pit-010 Charlois' bedoeld.
House of Hope	Hiermee wordt 'stichting House of Hope Tarwewijk' bedoeld.
Deelgemeente Charlois	Hiermee wordt de deelgemeente Charlois bedoeld, die tot 19 maart in functie was. Waar u 'deelgemeente Charlois, of 'Charlois' leest, kunt u het lezen als het gebied Charlois wat bestaat uit de wijken: Pendrecht, Oud- Charlois, Tarwewijk, Zuidwijk, Carnisse, Heijplaat, Wielewaal, Zuidplein.

Verklarende woordenlijst

Reguliere hulpverlening	De algemene, door de overheid ingestelde lokketten en instellingen voor hulpverlening. Denk hierbij aan het Algemeen Maatschappelijk Werk, Jeugdzorg, Centrum Jeugd en Gezin.
Civil society	Tussen markt en staat bevinden zich in elke samenleving heel veel verschillende vormen waarin mensen samenwerken. Dat brede scala aan activiteiten, organisaties en informele verbanden valt onder de noemer civil society. De meest gangbare vertaling van civil society is 'maatschappelijk middenveld', of 'burgermaatschappij'.
MOE-landers	Mensen (vaak arbeidsmigranten) uit Midden- en Oost Europese landen, die binnen de EU vallen. Deze personen hebben vrije toegang om in Nederland zich te vestigen, maar kunnen bijna geen gebruik maken van de reguliere sociale voorzieningen.
Ongedocumenteerden	Mensen die in Nederland verblijven voor langere tijd, zonder een verblijfsstatus te hebben. Hierdoor kunnen ze geen aanspraak maken op reguliere sociale voorzieningen.
Frontoffice	Benaming van het inloopsprekuur van House of Hope, ook wel voorportaal genoemd. Hier wordt een brede intake gedaan en eventueel tot 5 gesprekken opgevolgd. Daarna wordt iemand doorverwezen, of opgenomen in de Backoffice.
Backoffice	Cliënten die door verschillende redenen niet geholpen kunnen of willen worden door de reguliere hulpverlening worden geholpen in de backoffice. Hier krijgt iemand een vast contactpersoon, die vanuit langdurige hulp en presentie de cliënt ondersteunt op alle levensgebieden.
De sociale index	Een meetinstrument, waar een cijfer wordt gegeven voor capaciteiten, leefomgeving, meedoen en sociale binding. De Sociale Index is de somscore van deze vier aspecten.

Gaandeweg, dat House of Hope aan het werk was en het project uitvoerde en steeds meer voelsprietten kreeg in de wijk, gingen we wel ontdekken dat het een doelgroep was die niet door andere organisaties wordt bereikt, of in ieder geval een heel deel daarvan. [Cor Hubach medeoprichter en projectmanager House of Hope]

1. METHODOLOGIE

1.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk willen wij de methodologie van ons onderzoek beschrijven. Wij hebben een kwalitatief onderzoek uitgevoerd en door middel van interviews, de analyse daarvan en literatuuronderzoek, onderzoek gedaan naar de vraag van de opdrachtgever. Wij zullen dit verder concreet uitwerken in paragraaf 1.5. Allereerst zullen wij kort de aanleiding en probleemstelling beschrijven om daarna onze vraagstelling weer te geven met bijbehorende deelvragen. Vervolgens vermelden we de doelstellingen van dit onderzoek en wat wij uiteindelijk willen bereiken met dit onderzoek voor onze opdrachtgever. Dan zullen wij onze onderzoeksmethode en werkwijze beschrijven die wij voor dit onderzoek hebben gebruikt. We willen dit hoofdstuk afsluiten met een opbouw en leeswijzer van ons betoog.

1.2 AANLEIDING EN PROBLEEMOMSCHRIJVING

Veel taken op het gebied van welzijn zijn overgedragen aan de gemeenten. Dit is de zogenaamde decentralisatie. In de meeste gemeenten in Nederland wordt het welzijnswerk aanbesteed. Enkele partijen die aan de aanbestedingskaders voldoen kunnen zich dan inschrijven voor de uitvoering van het welzijnswerk wat door de gemeente wordt gefinancierd. De partij(en) die gekozen worden krijgen de komende 3 tot 5 jaar de opdracht om binnen de aangegeven kaders het welzijnswerk uit te voeren, met de financiering voor het welzijnswerk van de gemeente. Ze worden daarentegen wel verplicht om via strakke kaders van het bestek te werken en verantwoording af te leggen over de aangegane verplichtingen en hun dienstverlening. Bestaande instellingen binnen de wijk die buiten de aanbesteding vallen verdwijnen veelal, omdat ze grotendeels afhankelijk waren van de subsidies van de gemeente/overheid. Deze subsidies zijn of worden voor de meeste instellingen beëindigd, omdat zoveel mogelijk welzijnswerk binnen het aanbestedingspakket is gebracht. Zo zie je dus een groei naar grotere commerciële instellingen die alle zorg verlenen voor de hele stad. Vaak werken deze nieuw instellingen veel efficiënter dan de oude gemeentelijke instellingen die min of meer het bestaan in zichzelf hadden gevonden en erg bureaucratisch waren geworden. Dat is op zich een verbetering. Anderzijds voeren nieuwe organisaties hun werkzaamheden uit binnen strakke kaders waardoor veel dienstverlening niet meer mogelijk is en het werk meer volgens het patroon van de markt verloopt. (Brede kristensen, Dekker, 2009, pag. 61). Binnen de aanbesteding moet worden geconcurrereerd. Daarmee is het welzijnswerk verzakelijkt en vercommercialiseerd, er is nauwelijks ruimte voor de 2^e mijl die House of Hope wil gaan. Met deze 2^e mijl bedoelen wij de extra tijd en zorg die House of Hope wil besteden aan mensen.

Ook in de gemeente Rotterdam zien we de gevolgen van decentralisatie. In de deelgemeente Charlois, waar wij ons onderzoek uitvoeren, zijn er twee partijen die binnen de aanbesteding deelnemen aan welzijnswerk. Dat is voor Charlois Noord: Dock en voor Charlois Zuid: Pit-010. Zij zijn in principe verantwoordelijk voor het welzijnswerk in de hele deelgemeente Charlois. Toch bestaat House of Hope nog steeds, die als een van de weinige welzijnsinstellingen subsidie ontvangt omdat de deelgemeente ziet dat zij een duidelijke meerwaarde bieden op de aangeboden zorg van de reguliere hulpverlening. Per 1 januari 2015 verdwijnen de huidige deelgemeenten en gaat alles over naar een centrale gemeente in de stad Rotterdam. Hier zal dan opnieuw de afweging worden gemaakt of House of Hope in aanmerking komt voor gemeentelijke subsidie.

House of Hope is een instelling die in tegenstelling tot andere instellingen, niet geïnteresseerd is in de aanbesteding als hoofdaanbesteder. Dit omdat ze een brugfunctie willen behouden en omdat ze voor de doelgroep willen blijven werken, die de reguliere hulpverlening niet bereikt. Als House of Hope hoofdaanbesteder zou zijn, kunnen zij als organisatie niet meer aanvullend en onderscheidend zijn. Ze zijn geïnteresseerd om ketenpartner te zijn van de organisatie die de aanbesteding heeft om zo een duurzame samenwerking tot stand te laten komen. Door alle veranderingen in welzijnsland en de aanbesteding in deelgemeente Charlois wil House of Hope zich opnieuw bezinnen, wat haar specifieke bijdrage is ten opzichte van de reguliere hulpverlening.

Onderzoeksbureau Secur heeft in het najaar van 2013 onderzoek uitgevoerd naar nieuwe financieringsmogelijkheden voor de organisatie House of Hope. In ons onderzoek leggen wij focus op de bijdrage die House of Hope levert binnen de ketensamenwerking, op het gebied van welzijn in de deelgemeente. In het verleden is geen onderzoek gedaan naar de bijdrage die House of Hope levert binnen de deelgemeente Charlois. Wel is er al onderzoek gedaan naar het welzijnswerk in Charlois, echter is dit gedateerd en niet aan House of Hope gerelateerd. Er is in 2010 een onderzoek uitgevoerd door studenten van de Erasmus Universiteit naar de bijdrage van kerken en christelijke organisaties in Rotterdam. Hierbij is House of Hope ook genoemd, dit is echter niet specifiek beschreven.

1.3 VRAAGSTELLING EN RICHTING GEVENDE ONDERZOEKSVRAGEN

De vraagstelling: Welke specifieke bijdrage levert House of Hope als welzijnsinstelling in de deelgemeente Charlois?

- ✓ Hoe is het huidige welzijnswerk binnen de deelgemeente Charlois ontstaan?
- ✓ Welke behoefte aan welzijnswerk is er in de deelgemeente Charlois?
- ✓ Wat is de huidige dienstverlening van de organisaties Dock, Pit-010 en House of Hope?
- ✓ Welke voorwaarden worden gesteld door de deelgemeente Charlois aan het welzijnswerk?

1.4 DOELSTELLING

Onze twee belangrijkste doelstellingen zijn:

- ✓ Wij onderzoeken, voor mei 2014, hoe we de specifieke bijdrage van House of Hope kunnen beschrijven en onderbouwen voor het management en bestuur van House of Hope.

House of Hope verwacht dat zij een onmisbare schakel is tussen de wijk en reguliere hulpverlening. House of Hope vindt het belangrijk dat zij in de sector welzijn op de kaart blijven staan.

- ✓ House of Hope heeft voor mei 2014 inzichtelijk wat haar specifieke bijdrage is ten aanzien van ander welzijnsinstellingen in Charlois.

Hierin zal voor House of Hope duidelijk worden waar zij zich op moeten richten om zichzelf te onderscheiden zonder haar professionaliteit uit het oog te verliezen. House of Hope krijgt inzicht waar zij de focus op kunnen leggen in de toekomst.

Verder kunnen wij met dit onderzoek een inspiratiebron zijn voor andere welzijnsorganisaties die met vrijwilligers werken en die verder willen professionaliseren.

Product

Het product bestaat uit een rapport betreffende, hoe House of Hope aanvullend en onderscheidend kan zijn ten aanzien van welzijnsinstellingen binnen de aanbesteding. Dit verslag is gericht aan het management en bestuur van House of Hope om de visie en werkwijze te ondersteunen, door de specifieke bijdrage van House of Hope te beschrijven in de veranderende omgeving van welzijnswerk. We zullen het advies onderbouwen aan de hand van literatuuronderzoek en de onderzoeksresultaten. Als eindresultaat heeft House of Hope een rapport in handen waarmee ze haar specifieke bijdrage als welzijnsinstelling kunnen legitimeren.

1.5 VERANTWOORDING WERKWIJZE EN BESCHRIJVING ONDERZOEKSMETHODEN

1.5.1 TYPE ONDERZOEK

Voor de uitvoering van ons onderzoek doen we Empirisch Kwalitatief Onderzoek. Dit wil zeggen dat we door waarneming gaan proberen vast te stellen wat zich in werkelijkheid afspeelt. We gaan bij House of Hope en de andere welzijnsorganisaties in de wijk kijken naar de organisatie. We willen de veranderingen in decentralisatie en aanbestedingen weergeven vanuit de landelijke ontwikkelingen naar de gemeentelijke ontwikkelingen. Om zo te trechteren naar House of Hope als organisatie. House of Hope werkt met een doelgroep die vaak niet zonder ondersteuning kan en waarbij zelfredzaamheid niet altijd de oplossing is. Om deze doelgroep te beschrijven en de werkwijze van House of Hope te legitimeren maken wij daarom gebruik van de presentietheorie, omdat dit de theorie is die de werkwijze en doelgroep van House of Hope onderbouwt.

Daarnaast, om het empirisch deel recht te doen, zullen wij Henk-Jan en Jim interviews afnemen met beleidsmakers, medewerkers en professionals in het werkveld.

Wij beschrijven door middel van kwalitatief survey onderzoek de dienstverlening die de welzijnsinstellingen leveren. Dit houdt in dat wij op basis van conclusies, die we uit ons documentenonderzoek trekken, een topiclijst opstellen (Baarda, Goede en Teunissen, 2009 pag. 125). Voor dit documentenonderzoek maken wij gebruik van de beleidsstukken van de welzijnsinstellingen Dock, Pit-010, House of Hope en de beleidsstukken van de deelgemeente Charlois op het gebied van welzijn. Vanuit deze stukken gaan wij de interviews afnemen bij de verschillende organisaties en gemeente (Dock, Pit-010, House of Hope, deelgemeente Charlois). Wij zullen een hoogwaardig kwalitatief onderzoek waarborgen, door onze vragen theoretisch te onderbouwen en de interviews te analyseren met behulp van coderingen en labelen. Ook zullen wij alleen beleidsmakers, medewerkers en professionals interviewen die het empirisch werkveld kennen.

1.5.2 LITERATUUR

Ons onderzoek bestaat voor een deel uit het beschrijven van de resultaten van de afgenomen interviews, maar ook het analyseren van literatuur levert een grote bijdrage in ons onderzoek. Wij hebben er voor gekozen om niet alle literatuur in één hoofdstuk te verwerken. Dit omdat wij het de leesbaarheid vinden bevorderen als we de literatuur opsplitsen naar aanleiding van onze deelvragen. Het komt dus voor dat wij al iets noemen in een hoofdstuk uit onze literatuur, maar daarin verwijzen naar een ander hoofdstuk waarin we dit verder uitwerken. Hoofdstuk 2 bestaat in het geheel uit resultaten van literatuuronderzoek. Hiervoor is gebruik gemaakt van geschiedenschrijvers en wetenschappelijke onderzoeken over de deelgemeente Charlois en nota's en beleidsstukken van de deelgemeente Charlois. In hoofdstuk 3 beschrijven we literatuuronderzoek over wat Prof. Andries Baart zegt over kwetsbaarheid. Ook beschrijven we in dit hoofdstuk de resultaten van het literatuuronderzoek over wat Prof. dr. David Pinto zegt over het verschil tussen de F- en G-cultuur. In hoofdstuk 4 beschrijven we de resultaten van literatuuronderzoek van wat Andries Baart zegt over presentie en in hoofdstuk 5 resultaten van literatuur uitgegeven door Movisie over Welzijn Nieuwe Stijl. Dit om het aanbod van de organisaties te kunnen beschrijven en de achtergrond van de aanbesteding op welzijnswerk.

1.5.3 INTERVIEWS

Zoals boven genoemd zullen wij ons gaan verdiepen in de beleidsstukken, missie, jaarnota's en visienota's van de instellingen Dock, Pit-010 en House of Hope om een theoretisch kader te krijgen voor onze interviewvragen. We werken met het zogenoemde semi gestructureerde interview. Om dit vorm te geven beginnen wij met het opstellen van een topiclijst. Deze komt voort uit de verzamelde informatie van het documentenonderzoek. De definitieve topiclijst maken wij na het afnemen van een proefinterview. (Baarda, Goede en Theunissen 2009, pag. 250). Omdat we bij een beperkt aantal mensen een semi gestructureerd interview afnemen met topiclijst, houden wij wel de regie. We kunnen de vragen stellen binnen het theoretisch kader. Hiermee doen wij geen afbreuk aan de professionaliteit en de visie van respondent. Deze vorm van interviewen resulteert in een breed, diep en kwalitatief hoogstaande uitkomst omdat wij putten uit de professionaliteit van een zorgvuldig geselecteerde groep. (Baarda, Goede en Theunissen 2009, pag.24). Wij beschrijven de resultaten van de interviews in drie verschillende hoofdstukken. In hoofdstuk drie beschrijven we de behoefte aan welzijnswerk in de deelgemeente Charlois. Hiervoor maken we vooral gebruik van de interviews van de wijkwerkers van de organisaties Dock, Pit-010 en House of Hope. In hoofdstuk vier beschrijven we het aanbod van welzijnswerk in Charlois. Hiervoor maken wij gebruik van de interviews met de wijkwerkers en management van de organisaties Dock, House of Hope en Pit-010.

In hoofdstuk 5 beschrijven we de voorwaarde die de deelgemeente Charlois stelt aan het welzijnswerk. Hiervoor gebruiken wij het interview dat we hebben afgenomen bij de beleidsmaker van de deelgemeente Charlois. We hebben besloten om dit op te splitsen, omdat dit volgens ons de leesbaarheid van het onderzoek bevordert. We hebben de resultaten opgesplitst aan de hand van de verschillende deelvragen.

Voor de analyse van onze interviews hebben wij gebruik gemaakt van de methode 'labelen'. Wij hebben allereerst onze interviews in fragmenten verdeeld en daarna elk stukje tekst een label gegeven. Deze hebben we verzameld, waarna we deze labels verdeeld hebben in groepen en daar een kernlabel boven hebben gezet per fragment. Vervolgens hebben wij deze kernlabels proberen samen te voegen en de verschillende labels. Dit is terug te vinden in de labeling (bijlage 3). Deze hebben we gebruikt voor onze verwijzingen in dit onderzoeksrapport. Voor de verwijzingen naar het tekstbestand verwijzen we u naar ons digitale bronnenboek, waar wij een Exel bestand hebben van ons labelschema. Ook vind u hier onze uitgewerkte interviews.

1.5.4 VERANTWOORDING VAN WERKWIJZE PER DEELVRAAG

Voor de beantwoording van onze eerste deelvraag: "Hoe is het welzijnswerk ontstaan binnen de deelgemeente Charlois"? gebruiken wij literatuur over het ontstaan van welzijnsaandacht tot welzijnswerk binnen de deelgemeente Charlois. Wij bekijken dit vanaf 1910 tot heden.

Voor de beantwoording van onze tweede deelvraag: "*welke behoefte aan welzijnswerk is er in de deelgemeente Charlois*"? gaan wij bij deze onderzoeksvraag beleidstukken en literatuur doornemen. We interviewen 5 wijkwerkers bij Dock, Pit-010 en House of Hope over de behoeften aan welzijnswerk. Wij zullen als fundament voor ons theoretisch kader gebruik maken van beleidstukken, interviews en literatuur van Prof. Andries Baart (kwetsbaarheid) en Prof. Dr. David Pinto (verschil F- en G-cultuur. Hieruit maken wij een doelgroep beschrijving.

Voor de beantwoording van de derde deelvraag: "*Wat is de huidige dienstverlening van de organisaties Dock, Pit-010 en House of Hope in Charlois*"? zullen wij interviews afnemen bij de organisaties over hun aanbod van hulpverlening. Drie personen bij Dock, twee personen bij Pit-010 en drie personen bij House of Hope. Verder zullen we gebruik maken van de literatuur over welzijn nieuwe stijl (movisie) en de literatuur van Prof. Andries Baart over de presentiebenadering.

Voor de beantwoording van de vierde deelvraag: "*Welke voorwaarden worden gesteld door de deelgemeente Charlois aan welzijnswerk*"? zullen wij ons baseren op het interview met een beleidsambtenaar en de beleid- en visiestukken gebruiken van de gemeente.

1.5.5 BEPERKINGEN ONDERZOEKSMETHODEN

Omdat wij intensief betrokken zijn bij de organisatie, letten wij er scherp op dat wij een open onderzoekhouding aannemen. Daarin zijn wij bereid om een grote mate van objectiviteit in het onderzoek aan te nemen. Wij zijn ons er terdege van bewust dat beleidsmedewerkers en professionals een duidelijk eigen mening hebben en soms een tunnelvisie hebben in hun vertrouwde werkwijze, of de werkwijze van de instelling. Om dit te ondervangen meten wij een sterk theoretisch kader aan voor onze interviews. Op daarmee tot een zo groot mogelijke mate van objectiviteit in onze onderzoeksresultaten te krijgen. Wij zullen de interviewresultaten naast de resultaten uit het literatuuronderzoek leggen. Dit doen wij vanuit de triangulatiebenadering. We gebruiken verschillende data verzameling methoden. Dit doen we door middel van bestaande documenten en open interviews. Als deze in dezelfde richting wijzen, dus convergeren, kunnen wij met recht spreken van valide gegevens en een juiste beeldvorming. (Baarda, Goede en Theunissen 2009, pag. 200). Een ander risico is dat wij gekozen hebben om de behoeften bij doelgroep te peilen, door in gesprek te gaan met de wijkwerkers in plaats van met de doelgroep zelf.

Dit hebben wij gedaan omdat deze wijkwerkers de doelgroep kennen en de interviews met de wijkwerkers meer valide, objectief en theoretisch onderlegd zijn.

1.6 OPBOUW EN LEESWIJZER

In deze paragraaf willen we onze opbouw van het betoog, met aansluitend onze conclusies en aanbevelingen, weergeven. Om de leesbaarheid te bevorderen beginnen we elk nieuw hoofdstuk met een inleiding en eindigen we met een uitleiding, deze verbinden de hoofdstukken aan elkaar, zodat het één geheel wordt. De hoofdstukken zijn gekoppeld aan de deelvragen. Met de beantwoording van de vier deelvragen geven wij automatisch antwoord op onze hoofdvraag. De conclusies delen we naar ons betoog, dit is hoofdstuk zes, waarna we in hoofdstuk zeven onze aanbevelingen geven voor eventuele verbeteringen. We willen nu eerst kort alle hoofdstukken langs gaan en beschrijven wat daarin de lijn is en wat er per hoofdstuk beschreven wordt.

In het tweede hoofdstuk zullen wij de eerste deelvraag beantwoorden: *“Hoe is huidige welzijnswerk ontstaan in de deelgemeente Charlois?”* Deze deelvraag zal beantwoord worden door ons uitgebreide literatuuronderzoek naar het ontstaan en geschiedenis van het welzijnswerk in Charlois. Hiermee willen we laten zien dat het welzijnswerk van nu voortkomt uit een geschiedenis van welzijnswerk waar House of Hope veel van kan leren. De lijn die in dit hoofdstuk terug komt is de liefdadigheid waar burgers en in het bijzonder de kerk zich mee bezig hielden en welke overvloedige naar een verzorgingsstaat, waar er een scheiding kwam van kerk en staat en de staat dit werk vooral op zich nam. Om uiteindelijk te komen tot de huidige tijd waarin er weer meer liefdadigheid wordt gevraagd van burgers en kerken. We beschrijven hoe dit is gelopen en komen zo tot een antwoord op de vraag hoe het huidige welzijnswerk in de deelgemeente Charlois is ontstaan.

In het derde hoofdstuk zullen wij de tweede deelvraag beantwoorden: *“Welke behoefte aan welzijnswerk is er in de deelgemeente Charlois?”* Wij zullen dit doen door de uitkomsten uit de interviews te beschrijven. Daarnaast zullen we wijkgerichte beleidstukken van de gemeente gebruiken om deze vraag geheel te beantwoorden. Wij zullen in dit hoofdstuk eerst beschrijven wat wij uit de analyse van de interviews met wijkwerkers hebben gehaald over de behoefte aan welzijnswerk in de deelgemeente Charlois. Daarna zullen wij nog een stuk theoretische onderbouwing geven vanuit literatuur en beleidsstukken, om zo te komen tot de beantwoording van deze deelvraag.

In het vierde hoofdstuk zullen wij de derde deelvraag beantwoorden: *“Wat is de huidige dienstverlening van de organisaties Dock, Pit-010 en House of Hope?”*

Wij zullen vanuit interviews, nota's, visie gesprekken met gemeentelijke overheid, professionals en deskundigheidsoverleg met wijkwerkers en literatuur van sociologen beschrijven wat het aanbod is op dit moment. Allereerst beschrijven we de uitkomsten van de analyse van de interviews met de organisaties Dock, Pit-010, House of Hope en deelgemeente Charlois. Daarin beschrijven we specifiek de uitkomsten op het gebied van het huidige aanbod van de genoemde organisaties. Wij maken gebruik van de jaarverslagen en onderbouwen de huidige dienstverlening met literatuur. Hiermee geven wij antwoord op de vraag naar het huidige aanbod van Dock, Pit-010 en House of Hope.

In het vijfde hoofdstuk zullen wij de vierde deelvraag beantwoorden: *“Welke voorwaarden worden gesteld door de deelgemeente Charlois aan het welzijnswerk?”*

Wij zullen dit beschrijven aan de hand van het de aanbestedingsnota's, de visie van de deelgemeente Charlois en het interview met de gemeente. Wij beschrijven eerst de uitkomsten van het interview met de beleidsambtenaar van de deelgemeente Charlois. Daarna zullen wij de uitkomsten van de bestudering van de aanbestedingsnota's en de beschikkingen voor subsidie aan welzijnsinstellingen beschrijven. Hiermee geven wij antwoord op de vraag welke voorwaarde de deelgemeente Charlois stelt aan het welzijnswerk.

In het zesde hoofdstuk zullen wij overgaan tot het trekken van conclusies. Wij zullen de onderzoeksresultaten uit de voorgaande hoofdstukken samenvatten. Hierin beschrijven wij onze nieuwe inzichten en antwoorden die wij gevonden hebben door dit onderzoek. Hierin komt geen nieuwe informatie terug, maar zullen wij de conclusies beschrijven die met de beantwoording van de deelvragen zijn opgedaan.

In het zevende hoofdstuk zullen wij enkele praktische aanbevelingen geven aan House of Hope hoe zij zich in de toekomst kan profileren in de wijk en wat verbetermogelijkheden zijn. Dit onderbouwen wij verder niet met literatuur en wordt ook niet verder onderzocht. Dit betreft praktische aanbevelingen die naar aanleiding van ons onderzoek uitgevoerd kunnen worden.

Daarnaast zullen wij een aantal bijlages toevoegen zoals: literatuurlijst, begrippenlijst en topiclijst die wij gebruikt hebben voor die interviews. Ook zullen wij een CD-rom toevoegen bij dit onderzoeksverslag met daarop de uitgeschreven interviews, analyses en onze literaire stukken.

1.7 UITLEIDING

In dit hoofdstuk hebben we kort beschreven wat de aanleiding van onze onderzoeksvraag is en onze onderzoeksvraag weergegeven met de daar bijbehorende deelvragen. We hebben onze doelstellingen beschreven en wat dit onderzoek uiteindelijk voor product oplevert. Vervolgens hebben we een verantwoording gegeven voor onze werkwijze en methodiek. Aan het einde van dit hoofdstuk hebben we een opbouw en leeswijzer beschreven, waarin we alle hoofdstukken zijn langsgegaan en kort beschreven hebben wat daarin de grote lijn zijn. Dit ter bevordering van de leesbaarheid van ons onderzoek. We zullen nu overgaan tot ons betoog, waarin we beginnen met de beschrijving van het ontstaan van welzijnswerk in de deelgemeente Charlois.

House of Hope heeft denk ik heel duidelijk als plus dat we naast hulpverlening ook vooral leefgemeenschap zijn en deze leefgemeenschap is niet iets wat mensen vinden bij de reguliere instanties maar wel bij House of Hope.
[Cor Hubach, medeoprichter en projectmanager House of Hope]

2. HOE IS HET HUIDIGE WELZIJNSWERK BINNEN DE DEELGEMEENTE CHARLOIS ONTSTAAN?

VAN LIEFDADIGHEIDSWERK NAAR VERZORGINGSSTAAT EN WEER TERUG?

2.1 INLEIDING

Rotterdam, stad van de haven, wederopbouw en moderne architectuur. In deze stad vinden we, 'op Zuid', stichting House of Hope. Ondertussen een begrip in Charlois. Een stichting die veel welzijnswerk verricht in deze wijk. Een stichting die ontstaan is vanuit een kerk, omdat de lokale gemeente bij de kerken aanklopte met de vraag of ze in praktische zin ook echt wat konden gaan betekenen voor de mensen uit hun buurt. Een verrassende oproep, waar uiteindelijk stichting House of Hope uit is ontstaan. Wij willen in dit hoofdstuk nagaan wat de voorgeschiedenis is en wat de specifieke bijdrage van House of Hope is.

Waar liefdadigheid, dat door kerken werd gedaan, vooral een taak van de staat leek zijn te worden, komt de vraag toch weer naar de kerken toe. Herhaalt de geschiedenis zich, of is het weer nieuw? Nee, de geschiedenis herhaalt zich, toch is geschiedenis nooit hetzelfde. Je ziet de laatste 100 jaar een periodieke wisseling van de verantwoordelijkheid van welzijnswerk tussen kerk en staat. Eén ding kunnen we zeker vaststellen: we kunnen veel leren van onze geschiedenis. Daarom starten wij in dit onderzoek met een hoofdstuk over de geschiedenis van het ontstaan van welzijnswerk in Charlois. Wij zullen in dit hoofdstuk laten zien hoe het welzijnswerk in Charlois vanaf 1900 vorm kreeg.

2.2 GROEI VAN DE WIJK CHARLOIS 1900-1920

Hulpverlening is iets van elke tijd. Wij beginnen aan het begin van de 20^e eeuw. In 1910 woonden in Rotterdam ongeveer 400.000 inwoners. Rotterdam had gebrek aan goede woningen. Rotterdam-zuid bleek een geschikte plek te zijn voor het bouwen van grote aantallen arbeiderswoningen. In 1917 woonden in Rotterdam-zuid circa 75.000 inwoners en op termijn hield het stadsbestuur rekening met 300.000 inwoners. Rotterdam-zuid moest vooral een arbeidersstad worden bestaande uit havens en een hoge migrantenpopulatie van arbeiders uit de naastgelegen provincies.

2.3 HET ONTSTAAN VAN WELZIJNSWERK IN CHARLOIS 1920-1945

1922 is het begin geweest van welzijnswerk in Charlois. De eerste stappen werden gezet voor de oprichting van een afdeling van het katholieke Sint Franciscus Liefdewerk in Rotterdam. De pastor betrok in de stad een oud pandje wat als clubhuis diende. Dit werd opgericht om een 'beschavingsoffensief' door te voeren in de stad. Door de industrialisatie en verstedelijking nam het aantal armen, zieken, door werkloosheid getroffen gezinnen, ongehuwde moeders en verwaarloosde kinderen toe. Door middel van dit 'beschavingsoffensief' zouden de arbeidersgezinnen worden aangezet tot orde, netheid, arbeidzaamheid, spaarzaamheid en plichtsbetrachting.

Het Sint Franciscus Liefdewerk in Rotterdam ging verder na de 2^e wereldoorlog. Het was niet meer de enige organisatie die zich bezig hield met liefdadigheid. Meer organisaties werden opgericht. Meestal met een Rooms-Katholieke of Protestantse achtergrond. Vaak werd er gekozen voor een 'Comprehensive Approach': een combinatie van zendingswerk, zorg, opvang en gericht op de mens in zijn totale leefomgeving. In deze tijd werd het welzijnswerk dus vooral uitgevoerd door de kerk, en was het sterk religieus gekleurd. Vanuit het idee van naastenliefde werd er invulling gegeven aan welzijnswerk.

2.4 POLITIEKE ONTWIKKELINGEN IN HET WELZIJNSWERK IN CHARLOIS 1950-1970

In 1952 ontstond er landelijk een ministerie van Maatschappelijk Werk. Zij had het machtige instrument van subsidies in handen. Met de daaraan gekoppelde voorwaarden drong de rijksoverheid door in het hart van het verzuilde, kerkelijke en particuliere initiatief en daarmee indirect tot de privé en persoonlijke levenssfeer van burgers. De voorwaarde die aan een maatschappelijk werker werd gesteld om subsidie te kunnen verkrijgen was dat hij/zij in bezit was van een diploma van een school van maatschappelijk werk.

Tussen 1950 en 1970 bereikte Nederland een hoog economisch niveau. Er was een hoge welvaart. Dit had positieve en negatieve effecten op de ontstane verzorgingsstaat. Een aantal ontwikkelingen tekende zich af met betrekking tot het welzijnswerk:

1. De relatie veranderde tussen de overheid en het verzuilde particulier initiatief.
2. De contouren van de decentralisatie van het welzijnswerken werden zichtbaar.
3. Het ministerie van MW gaf door subsidieregelingen een steeds grotere stempel op werksoorten.
4. De nadruk kwam te liggen op deskundigheid en naastenliefde telde niet (meer) mee.

In Rotterdam werd de wijkgedachte aan het eind van de jaren 50 vervangen door de, uit de Verenigde Staten geïnspireerde, 'Community organisatie' (opbouwwerk). Deze methodiek kwam neer op mobilisatie van de gemeenschap en versterking van de democratie van onderop. Dus medezeggenschap van de bewoners. Het gemeentebestuur kende deze taak toe aan de wijkorganisaties omdat die dicht bij de bewoners stonden. Toch bleef in Rotterdam-zuid de problematiek van huisjesmelkers, slechte huisvesting en (kleine) criminaliteit bestaan.

Het aanbod van (goedkope) huurwoningen was in Rotterdam-zuid groot met als gevolg dat dit aantrekkelijk was voor buitenlandse arbeidsmigranten. Dit verhoogde de onrust in de oude wijken. Tot woede van de achterblijvers negeerde het stadsbestuur de signalen.

Een migrantenbeleid was niet aan de orde en taallessen werden niet nodig geacht omdat deze mensen na gedane arbeid terug zouden keren. Eén organisatie was belast met de opvang van deze mensen: Stichting hulp aan Buitenlandse Werknemers (SHBW). Deze organisatie ontstond in 1962. Hierin zag je een teruggang van de uitvoering van welzijnswerk door de Katholieke kerk, omdat veel door de staat werd uitgevoerd en er minder ruimte kwam voor religieus gekleurd welzijnswerk. Dit ging samen op met de economische vooruitgang, waardoor het geld beschikbaar was om de verzorgingsstaat op te bouwen.

2.5 WELZIJNSWERK BINNEN DE DEELGEMEENTE CHARLOIS 1970 - 2000

De tijd verstreek en de buurt verbeterde maar niet dit had verstrekkende gevolgen voor de cohesie in de wijk: In de jaren '70 begonnen gezinnen met kinderen de buurt in toenemende mate te verlaten en nam het verloop sterk toe. Dit vormde de aanzet tot een langzaam proces van verpaupering. Als we het vragen aan mensen van de wijk hoor je het volgende: *'Toen was er armoede, maar was het wel gezellig'. 'Beter dan nu, want nou weet je af en toe niet wie je buurman is'. Ze hielpen elkaar als er was en je ging gezamenlijk op je fiets naar je werk. In de jaren '70 ging die sfeer weg. Iedereen werd een beetje op zijn eigen, had een camping en een auto. Ze waren haast niet meer thuis. De vrouw ging werken. Je kon niet meer bij elkaar op de koffie, dus je had geen contacten meer met elkaar.* (Wardt, 1994)

In de zomer van 1972 verscherpte de gemeenteraad de regelgeving op de logementen en pensions. Er werd besloten dat het aantal buitenlanders per wijk maximaal 5% procent mocht zijn. Direct werd de gemeente teruggefloten door de Raad van State om dit discriminerende beleid te vernietigen. De gemeente had willens en wetens het migrantenbeleid niet uitgevoerd en moest nu op een constructieve manier omgaan met de mensen die zich structureel in Rotterdam gevestigd hadden.

Alle welzijnsinstellingen moesten gaan decentraliseren en reorganiseren. Na lange vergaderingen wisten de stedelijke koepels in 1982 een compromis te bereiken. Er kwam een coördinerend orgaan, het VCR, Vereniging voor Club- en buurthuiswerk Rotterdam. Deze gloednieuwe vereniging maakte geen glorieuze start want er stond een bezuiniging van 1 miljoen gulden op stapel en daarnaast stonden de net opgerichte deelgemeenten niet welwillend tegenover alle welzijnsinstellingen.

In 1986 viel de fatale klap. Bij de aanvang van het kabinet Lubbers II stelde minister Brinkman voor om drastisch te bezuinigen op het welzijnswerk. Zijn voornemen werd verhinderd door de CDA en PVDA, maar toch lukte het hem om de rijkssubsidie voor welzijn te halveren. De verzorgingsstaat werd radicaal omgebogen tot een versoberingstaat en ketenaanpak werd het nieuwe credo: krachtige samenwerking ronds gezins- en jeugdproblematiek, tussen welzijnsinstellingen, leerplicht, politie en woningbouw coöperaties. Vanaf dat jaar stond het welzijnsbeleid en -werk onder permanente druk.

Vanaf 1994, kwam een wijziging de paars kabinetten ontstonden onder Kok zij ging zich richten op arbeidsmarktparticipatie veel te veel mensen hadden een uitkering er werd geïnvesteerd in participatiebevordering, achterstandbestrijding, re-integratie van de gemarginaliseerden en kwetsbare groepen

Het was helemaal mis, vooral in Rotterdam-zuid, hieronder een korte schets van 1993-2000: *"Vanaf 1993 gingen de wijken in Charlois hard achteruit. Problematiek als vervuiling en verpaupering nam toe. Al voor het jaar 1993 vonden criminele activiteiten vruchtbare bodem in de wijken van Charlois. De deelgemeente Charlois werkte ook toen al hard aan het oplossen van de problemen, maar door ambtelijke, juridische en andere vangnetten kon zij niet overgaan tot een directe aanpak. De wijken van Charlois leken wel een hotelwijk voor illegalen, prostituees en drugsdealers. De gezinnen die er woonden hadden geen enkele binding met de buurt. Het werd steeds gevaarlijker en onveiliger. Op 17 april 1997 werd er een grootscheepse politie inval gedaan, waarbij 22 verdachten werden opgepakt. De meesten waren werkzaam in de drugshandel. Het was nog niet voorbij. De buurt verpauperde op een afschuwelijke wijze. Drugshandel en ook seksactiviteiten voerden de boventoon."* (Wolters, 2001, pag. 31)

Het gemeentebestuur van Rotterdam sloeg een ambitieuze richting in, de steven van het schip werd gewend naar de verwerkelijking van een modern en leefbaar Nieuw Rotterdam. Dit bestond uit vier samenhangende componenten: ruimtelijke vernieuwing, economische vernieuwing, bestuurlijke vernieuwing en sociale vernieuwing. Zo werd er vanaf 1994 gewerkt aan Rotterdam door een kleurrijk college van PVDA, CDA, VVD, D66 en GroenLinks uiteindelijk strandde het en werd het geen succes. Rotterdam was klaar met de politiek die beloftes deed over nieuwbouw en terugdringing van criminaliteit. Ze kozen voor Leefbaar Rotterdam, maar door de dood van Pim Fortuyn stopte ook dit succes en werd het steunen op Balkenende met een nieuw vormgeving van zorgarrangementen. In deze tijd kwam er al een stuk versobering in de verzorgingsstaat en zag je weer meer de vraag aan kerken om invulling te geven aan het welzijnswerk.

2.6 VAN WELZIJN NAAR NIEUW WELZIJN 2000-2010

Een groot deel van de hulpverlening in Charlois, werd uitgevoerd door Charlois Welzijn. Steunpunt hulp en advies (verwijst cliënten naar talloze hulpverleningsinstellingen en coördineert verschillende netwerken). De praktijk wees uit dat dit steunpunt veel cliënten kreeg met meervoudig en complexe problemen. Daardoor kwam het accent te liggen op de noodzakelijk intensieve begeleiding van deze cliënten, waardoor dit steunpunt haar taak niet meer kon uitvoeren. Er werden ambulante hulpverleners ingeschakeld. Naast deze hulpverlening hielden stichting Welzijn Antillianen en Arubanen, Stichting SOBER en het stedelijk welzijn voor Surinamers spreekuren in de Millinxbuurt post. In de praktijk bleek dat het moeizaam was om deze activiteiten van deze verschillende instellingen goed te kunnen integreren in het werk van Charlois Welzijn.

In het voorjaar 2001, neemt de christelijk jongerenorganisatie Youth for Christ haar plek in de Millinxbuurt (Charlois) om in te kunnen spelen op het tot dan toe grotendeels ontbrekende tienerwerk. In december 2001 gaat christelijk jongerencentrum "the Mall" van start. Christelijke Basisschool De Akker neemt een belangrijke rol in als enige school in de Millinxbuurt waar ook de enige kinderopvang is gevestigd. In 2002 verhuist het projectbureau van de deelgemeente van de Millinxstraat naar de Bas Jungeriusstraat ook de naam van het project wordt veranderd Tarwewijk Oké dit omdat er steeds meer vraag was om de aanpak van de Millinxbuurt breder te trekken en minder focus te leggen op alleen de Millinxbuurt.

Nadat de kerken na jarenlang individueel en incidenteel hulp hebben verleent, hebben ze op verzoek van de politiek in 2003 de handen ineengeslagen en is vanuit de kerken House of Hope ontstaan. House of Hope is ontstaan, nadat de vraag door de gemeente gesteld werd aan de kerken of zij geen invulling konden geven aan de praktische nood in de wijk. Hierin is een omslag te zien. In de jaren '70 wilde de politiek het liefst geen religieus gekleurd welzijnswerk. Hier kwam weer verandering in en toen de overheid zich terugtrok kwam er weer meer ruimte voor religieus gekleurd welzijnswerk.

2.7 ONTSTAAN VAN DE AANBESTEDING OM HET WELZIJNSWERK TE VERRICHTEN IN CHARLOIS 2011

Door de aanbesteding in het najaar van 2011 zijn er veel instellingen weggevallen. Het welzijnswerk binnen Charlois wordt eigenlijk door 3 organisaties verricht Dock, Pit-10 en House of Hope. De andere organisaties zijn door gebrek, of het wegvallen van gemeentelijke subsidies allemaal komen te vervallen of opgegaan in Dock of Pit-010. Deze partijen hebben dan ook de aanbesteding tot 1 januari 2015.

2.7.1 ANNO 2014

Net als alle andere deelgemeenten in Rotterdam, zal ook deelgemeente Charlois per 19 maart 2014 worden opgeheven. Per 19 maart 2014 zal het bestuurlijke model van de deelgemeente overgaan in een compleet nieuw bestuursmodel door de vorming van een gebiedscommissie. Vanzelfsprekend zal in Charlois de gebiedscommissie Charlois worden gekozen. Aan de geografische grenzen wordt niets veranderd. Gebiedscommissies krijgen een eigen budget voor het ondersteunen van burgerinitiatieven in het gebied. De drie hoofd beleidsterreinen van een gebiedscommissie worden veiligheid, buitenruimte en wijkwelzijn. Wat deze veranderingen inhouden beschrijven wij uitgebreider in hoofdstuk vijf.

Door de veranderingen in welzijnsland dreigen kwetsbaren tussen wal en schip te raken. Deze kwetsbare groepen zijn niet berekend op de zelfredzaamheid die de huidige regering op hen doet. Zij worden overschat en zijn niet gebaat bij de kortdurende hulpverlening en Welzijn Nieuwe Stijl die op dit moment verleent wordt (Interview Pit-010, 4.3.aa). Op deze kwetsbaren zullen wij ondersteund door de presentietheorie van Professor Baart uitgebreid ingaan bij de 2^e deelvraag de behoefte in de wijk aan Welzijnswerk.

2.8 UITLEIDING

Hierboven verneemt u hoe het welzijnswerk is ontstaan. In dit hoofdstuk hebben wij ons gebaseerd op literatuur hoe vanaf 1900 voornamelijk het Katholieke liefdeswerk een prominente plaats had binnen het welzijnswerk. Liefdeswerk wat nu enkel nog bestaat in boekjes. Toch is er een organisatie die dit nog profileert en claimt, House of Hope. House of Hope is een professionele organisatie. Zij zeggen die specifieke bijdrage te leveren door naar de mens te kijken, ongeacht afkomst, zelfredzaamheid, of negatieve beperking. Het Katholieke liefdeswerk is weg, maar er is dus wat voor teruggekomen. Een organisatie met een eigen gezicht (13.1.c).

Ik zie dat jullie je bekommeren om de meest kwetsbare en echt presentie toepassen en dat gaat heel ver. Aansluiten bij de doelgroep, zonder te oordelen en die doelgroep blijft. Dus ik vind het heel belangrijk dat er ondersteuning is voor die doelgroep
[Marije Dols, teamleidster en maatschappelijk werkster Pit-010]

3. WELKE BEHOEFTE AAN WELZIJNSWERK IS ER IN DE DEELGEMEENTE CHARLOIS?

3.1 INLEIDING

In het vorige hoofdstuk hebben wij antwoord gegeven op de vraag hoe het huidige welzijnswerk in Charlois is ontstaan. We hebben beschreven hoe Charlois is ontstaan en hoe het welzijnswerk zich ontwikkeld heeft. Ook is de problematiek die Charlois kenmerkte door de tijd beschreven. In dit hoofdstuk gaan we hier dieper op in en beschrijven welke behoefte aan welzijnswerk er is in de deelgemeente Charlois in deze huidige tijd. Om dit te kunnen beschrijven hebben wij interviews afgenomen bij wijkwerkers van de organisaties die het welzijnswerk uitvoeren in de deelgemeente Charlois. Dit omdat zij de wijk kennen en overzicht hebben wat er voor behoefte is naar welzijnswerk. Verdere verantwoording voor deze keuze vindt u in hoofdstuk 1 paragraaf 5, waar wij onze werkwijze verantwoorden. Naast deze interviews hebben wij een interview afgenomen bij een beleidsmaker van de deelgemeente Charlois. Zij hebben de opdracht geschreven voor de aanbesteding voor welzijnswerk en dus ook onderzoek gedaan naar de behoefte voor welzijnswerk in Charlois.

We willen dit hoofdstuk beginnen met enkele cijfers en kenmerken van de deelgemeente Charlois die bekend zijn uit eerder onderzoek. In paragraaf 3 en 4 willen we de resultaten beschrijven vanuit de interviews met wijkwerkers en de beleidsambtenaar. In paragraaf 5 beschrijven we de resultaten naar aanleiding van ons literatuuronderzoek, we zullen dit hoofdstuk eindigen met een uitleiding.

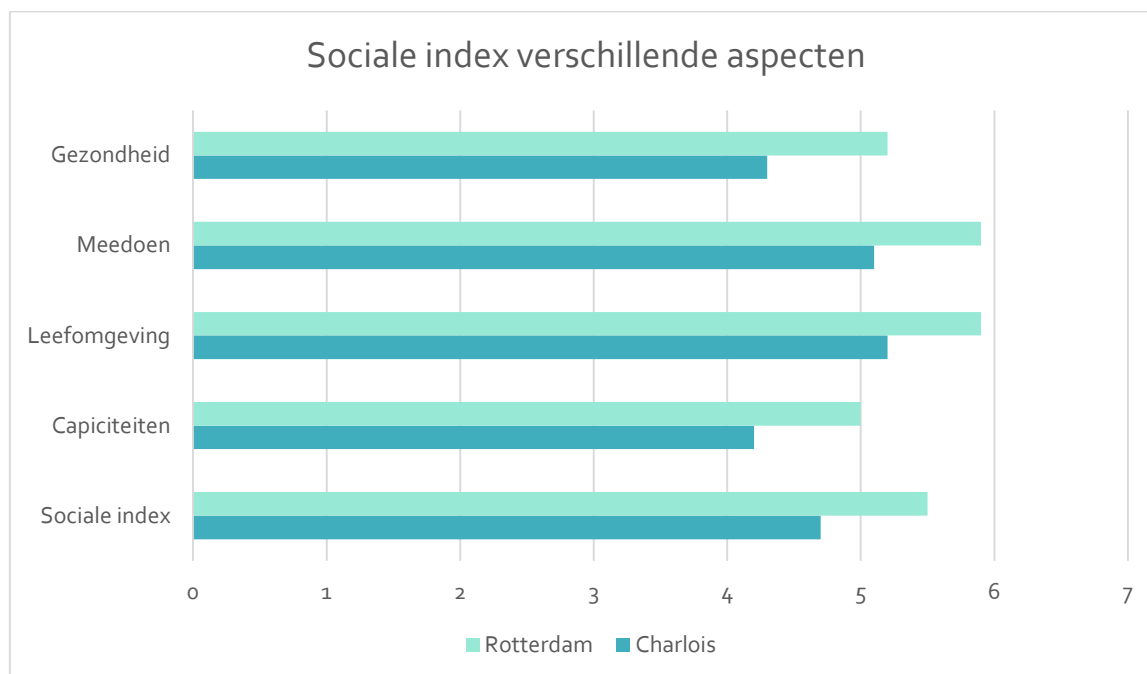
3.2 KENMERKEN EN CIJFERS VAN DE DEELGEMEENTE CHARLOIS

In Charlois wonen in totaal 64.320 inwoners (peildatum januari 2012). Van hen zijn ongeveer 50.000 in de leeftijd van 20 jaar en ouder. De bevolking van Charlois is relatief jong en is daarmee in contrast met het landelijke beeld, waar vergrijzing de toon zet. De helft van de in totaal 64.320 inwoners van Charlois is jonger dan 35 jaar. Deze bevolkingsopbouw heeft gevolgen voor de verdeling van huishoudens. Van alle huishoudens bestaat 49% uit eenpersoonshuishoudens, 28% uit huishoudens met kinderen (waaronder 12% eenoudergezinnen) en 18% uit stellen zonder kinderen. (GGD Rotterdam-Rijnmond, 2010, pag. 6,7)

3.2.1 SOCIALE INDEX CHARLOIS

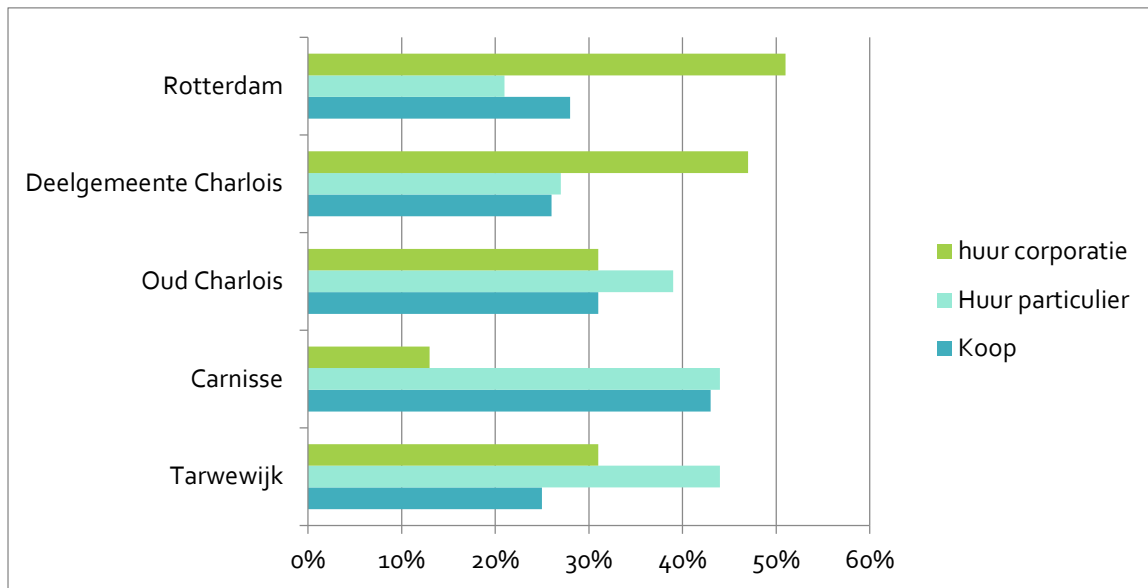
De Sociale Indexscore van Charlois (4,7) is de laagste van alle deelgemeenten. De meeste wijken kampen met een laag inkomensniveau en een lage score op gezondheid. Ook scoren de wijken slecht op de sociale binding met de wijk. De Sociale Indexscore van Charlois is 0,4 punt lager dan in 2010. Ten opzichte van 2010 gaat de deelgemeente op alle vier aspecten achteruit. De scores voor leefomgeving en sociale binding dalen het sterkst. Op het aspect sociale binding en problematische daling op de aspecten capaciteiten en meedoen. De wijk scoort zeer zwak op het gebied van gezondheid en inkomen. Probleemscores zijn er ook voor de thema's taalbeheersing, werk, school, sociale contacten, sociale en culturele activiteiten en ervaren binding met de wijk. Dit zorgt weer voor weinig participatie vanuit de wijk bij sociale projecten.

De deelgemeente Charlois telt vier sociale probleemwijken (Tarwewijk, Carnisse, Pendrecht en Oud-Charlois). Tarwewijk (4,4) heeft de laagste indexscore van alle Rotterdamse wijken. Sociale binding is een zeer zwak aspect, vanwege veel doorstroom maar vooral vanwege een zwakke score op de sociale binding met de wijk. Capaciteiten en meedoen zijn probleemaspecten. Binnen het aspect capaciteiten scoort de wijk vooral laag op de thema's inkomen en taalbeheersing (COS, 2012). In deze wijk is House of Hope gevestigd.



Figuur 3.1

Van de vier sociale probleemwijken (Tarwewijk, Carnisse, Pendrecht en Oud-Charlois), zijn er drie wijken waar de particuliere huurwoningen een groter aandeel betreffen qua woningaanbod, dan andere wijken in Rotterdam. (COS, 2012). Dit is terug te zien in onderstaande tabel.

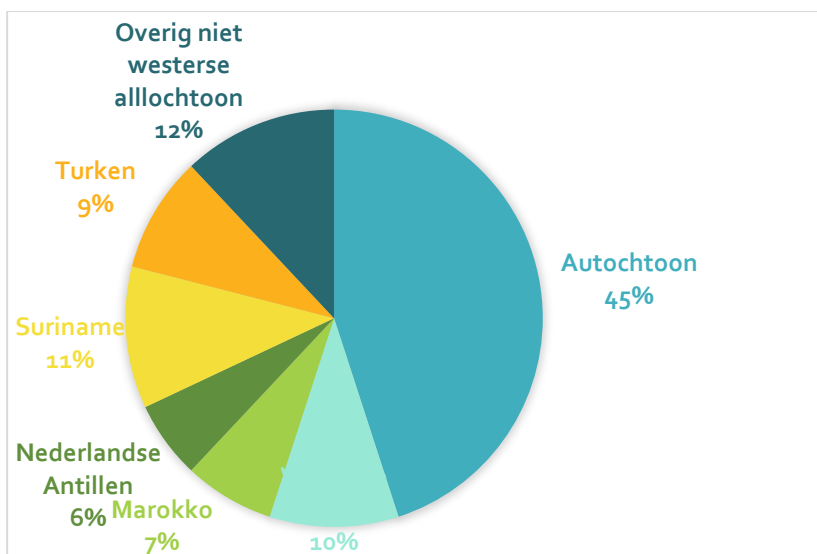


Figuur 3.2

Deze informatie is van belang, omdat er in oude wijken veel woonoverlast is door de zogenaamde 'huisjesmelkers' wat zorgt voor overbewoning, achterstallig onderhoud en veel verloop. Ook is er sprake van illegale bewoning, drugspanden en illegale onderverhuur, wat zorgt voor veel overlast in deze wijken (Meijers, 2009)

3.2.2 BEVOLKINGSSAMENSTELLING

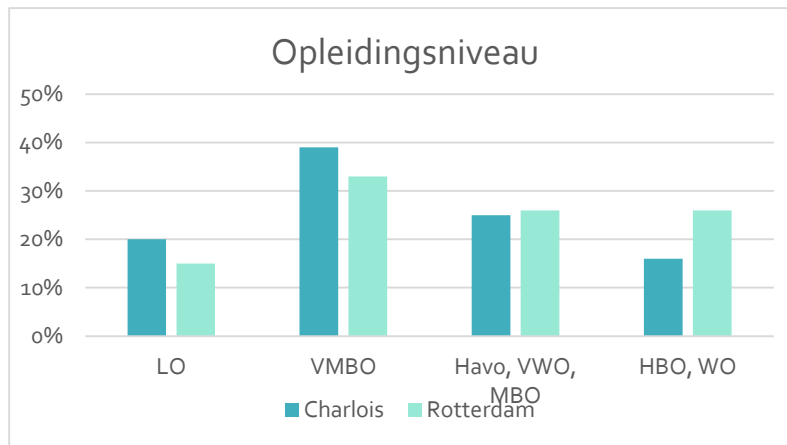
De deelgemeente Charlois wordt gekenmerkt door een relatief hoog percentage inwoners met een niet-westerse achtergrond. Met 45% niet-westerse allochtone inwoners ligt Charlois boven het gemiddelde van Rotterdam (36%). Van de niet-westerse allochtonen vormen Surinamers in Charlois de grootste groep van de totale bevolking, gevolgd door Turken en Marokkanen, respectievelijk 11%, 9% en 7%. Met 12% vormen de inwoners uit de overige niet-westerse landen eveneens een belangrijke groep in Charlois (GGD Rotterdam-Rijnmond, 2010, pag. 8).



Figuur 3.3

3.2.3 OPLEIDING

Charlois heeft vergeleken met Rotterdam als geheel meer laagopgeleide inwoners (LO, VMBO): 59% tegenover 48%. Van alle inwoners van Charlois heeft 16% een hogere opleiding (HBO, WO), tegenover 26% in heel Rotterdam.



Figuur 3.4

3.2.4 FINANCIËLE PROBLEMATIEK

23% van de huishoudens in Charlois heeft een laag inkomen (110% van het bijstandsniveau). 16% van de inwoners van Charlois ontvangt een uitkering voor arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of algemene bijstand. 22% van de huishoudens komt moeilijk rond (Sociale index, 2010, pag. 7). Veel bewoners van Charlois hebben daarom een grote kans op problematische schulden.

Beperkt zelfredzame mensen kunnen zelfstandig geen toegang tot de schulddienstverlening realiseren. Er is sprake van een toenemende druk op competenties die nodig zijn voor (financiële) zelfredzaamheid. Jaarlijks kloppen 800 Charloisers om hulp aan bij de Kredietbank Rotterdam (kredietbank Rotterdam, 2011, pag. 13).

3.2.5 SOCIAAL ISOLEMENT

Eenzaamheid en sociaal isolement komen in Charlois meer dan stedelijk voor: 21,4% ten opzichte van het stedelijk gemiddelde 16% eenzaamheid en 35,2% ten opzichte van het stedelijk gemiddelde 31,2% sociaal isolement. Dit is gemeten voor inwoners van 16 jaar en ouder. Hoewel sociaal isolement onder alle leeftijdscategorieën voorkomt neemt het risico om geïsoleerd te raken sterk toe naarmate mensen ouder worden. Wanneer mensen geen deel uitmaken van sociale verbanden heeft dat een negatieve invloed op hun levenskwaliteit. Het gemis van voldoende persoonlijke relaties vormt een ernstige bedreiging van hun persoonlijk welbevinden. Sociaal isolement kan leiden tot lichamelijke en psychische klachten. Naarmate het isolement langer duurt, is er vaak sprake van een opeenstapeling van problemen (verslaving, verwaarlozing, vervuiling, schulden, etc.). De relaties met de sociale omgeving raken steeds verder verstoord omdat veel sociaal geïsoleerde zich steeds verder terugtrekken uit de samenleving. Sociaal isolement kan dan leiden tot culturele uitsluiting; dat wil zeggen dat mensen afgesneden zijn van de dominante patronen van gedrag, levensoriëntaties en waarden in de samenleving. Een ander gevolg is dat mensen de weg niet meer vinden naar het beschikbare ondersteuningsaanbod. Naarmate mensen verder afglijden, worden de mogelijkheden om de situatie te verbeteren geringer (Gezondheidsenquête, 2008, pag. 18).

3.2.6 PARTICIPATIE

In Charlois is er sprake van een betrekkelijk grote groep bewoners die onvoldoende “meedoen” aan het maatschappelijk verkeer. Oorzaken daarvan kunnen zijn gelegen in beperkingen in de gezondheid, mobiliteit en sociaal isolement. Daarbij is er in delen van de deelgemeente sprake van een betrekkelijk grote instroom van nieuwkomers, voor wie de taalvaardigheid en de kennis van de mogelijkheden die de samenleving biedt, beperkt is. Het aantal mensen dat slecht Nederlands spreekt bedraagt in onze deelgemeente 19%. Ook de relatieve hoge en langdurige werkloosheid en uitkeringsafhankelijkheid, niet zelden in combinatie met problemen voor wat betreft voldoende inkomen, dragen bij aan een beperkte mate van maatschappelijke participatie. In wijken waarbij sprake is van een hoge verhuisgraad/mobiliteit is er betrekkelijk weinig binding van bewoners met elkaar en met hun directe leefomgeving. Hierdoor is de sociale cohesie en sociale controle (bijvoorbeeld het elkaar aanspreken op ongewenst of overlast gevend gedrag) laag. Mensen zijn weinig genegen zich op vrijwillige basis in te zetten om verbetering in hun directe leefomgeving aan te brengen (Zorg- en welzijn Rotterdam-Charlois, 2009, pag. 7).

3.2.7 SAMENVATTEND

Charlois is een wijk die kwetsbaar is voor problematiek. Charlois heeft een lage sociale index (4,7) en scoort laag op gezondheid, meedoen, leefomgeving en capaciteit. De factoren die de wijk kwetsbaar maken zijn:

- Woon- en huisvestingsproblematiek.
- Niet westerse culturen, die moeilijker aansluiting vinden bij de westerse cultuur.
- Laag opgeleide, vroegtijdig schoolverlaters en lage inkomens.
- Sociaal isolement en weinig participatie.

3.3 WIJKWERKERS OVER DE BEHOEFTE AAN WELZIJNSWERK IN DE DEELGEMEENTE CHARLOIS

In de vorige paragraaf hebben we een beschrijving gegeven van Charlois en enkele kenmerken weergegeven. In deze paragraaf willen we de resultaten uit de interviews weergeven om daarmee een beeld te krijgen wat de behoefte aan welzijnswerk is in de deelgemeente Charlois. Dit doen we door per organisatie te beschrijven wat voor hen de topics zijn voor hulpvragen die zij binnen krijgen.

3.3.1 DOCK

Allereerst willen we beschrijven wat Dock voor behoefte in de wijk ziet naar aanleiding van de afgenomen interviews. We hebben een maatschappelijk werker, een participatie makelaar en de manager van Dock gesproken in een gezamenlijk interview.

FINANCIËLE PROBLEMATIEK

Schuldenproblematiek blijkt een topic te zijn in Charlois. Dock ziet dat wijkbewoners het meeste komen met schuldenproblematiek (2.3.a). Bij schuldenproblematiek kan Dock eigenlijk de vraag om hulp niet meer aan en gaat daarom over op groepsgesprekken en geen één op één gesprekken (7.3.a).

TAAL

Er is een grote behoefte aan taallessen in Charlois volgens Dock. Dit is één van de meest gevraagde hulpvragen (2.3.a). Dock noemt het niet verwonderlijk dat taallessen een grote hulpvraag is in Charlois, aangezien 70% van de wijk van allochtone afkomst is (2.4.a).

COMPEXE MULTIPROBLEMATIEK

Enkelvoudige hulpvragen komen vrijwel niet meer voor volgens Dock (2.2.a). Hulpvragen worden steeds complexer. Een hulpvraag staat bijna nooit op zichzelf en er is vaak sprake van meervoudige hulpvragen (2.5.a).

BEZUINIGINGEN EN STRENGER BELEID

Dock geeft aan dat er steeds meer gevraagd wordt van de zelfredzaamheid van de burgers. Organisaties als het SoZaWe en UWV gaan strenger beleid voeren door bezuinigingen en vragen hierdoor meer van hun doelgroep (6.3.a). Ook zijn er bij Dock veel trajecten gestart voor toeleiding naar werk. Alleen is er weinig werk en lopen mensen hier dan ook vaak tegenaan (1.4.a).

3.3.2 PIT-010

Bij Pit-010 hebben we gesproken met 2 mensen in een gezamenlijk interview. We hebben gesproken met de manager en met de meewerkende teamleider, die een dubbele functie heeft van maatschappelijk werkster en Teamleidster.

COMPEXE MULTIPROBLEMATIEK

Pit-010 ziet dat bij hulpvragers heel vaak financiën op de voorgrond staan qua problematiek. Zij zien ook dat dit probleem zelden op zichzelf staat. Dit heeft vaak invloed op andere levensgebieden (2.3.f). Pit-010 ziet dat er een progressie in problematiek is gekomen door strenger incassobeleid van instanties en een strenger beleid van organisaties als SoZaWe (1.5.f). Pit-010 vraagt zich af of de opdracht wel bij de vraag uit de wijk past, omdat dit alleen maar multiproblematiek is, waar kortdurende hulp vaak te weinig voor is (2.5.f). Trajecten om mensen toe te leiden naar kredietbank Rotterdam (KBR) duren al half jaar, waardoor het niet lukt in 5 gesprekken (7.8.f).

NIET ZELFREDZAAM

Pit-010 geeft aan dat er door bezuinigingen een doelgroep binnenkomt die eerder bij andere organisaties binnen kwam. Een doelgroep die qua IQ "een paar puntjes teveel heeft om in aanmerking te komen voor MEE". Pit-010 is bang dat deze doelgroep groeit. Een kwetsbare doelgroep waar straks geen loket meer voor is (1.3.f). Pit-010 is daarom blij met een organisatie als House of Hope waar deze doelgroep terecht kan.(4.3.f). De doelgroep die langdurige hulp nodig heeft, die niet zelfredzaam kunnen worden en blijvende hulp nodig heeft.

ONGEDOCUMENTEERDEN EN MOE-LANDERS

Pit-010 geeft ook aan dat er een doelgroep is met een hulpvraag, waar zij als organisatie niets mee kunnen doen, omdat dit niet in hun opdracht zit (3.6.f). Echter heeft deze doelgroep wel invloed op de leefbaarheid en cohesie in de wijk. Pit-010 is dan ook blij met een organisatie als House of Hope, die vanuit haar identiteit echt present wil zijn en op wil komen voor de meest kwetsbare mensen uit de wijk, in het bijzonder ongedocumenteerden en MOE-landers (4.2.f).

3.3.3 HOUSE OF HOPE

Bij House of Hope hebben we de projectmanager, meewerkend teamleidster en een maatschappelijk werkster geïnterviewd. Dit hebben we in drie aparte interviews gedaan.

FINANCIËLE PROBLEMATIEK

20%-30% van de doelgroep die bij House of Hope binnenkomt, zit op voedselbank niveau. Daar zit veel armoede bij. House of Hope ziet een stijging bij de maaltijdprojecten en bij het uitdelen uit de noodvoorziening voor voedsel welke wordt gegeven als mensen echt niets meer in huis hebben. De doelgroep die House of Hope dus binnen ziet komen is een doelgroep die veelal aan de onderkant van de samenleving zit (1.4.b). Schuld blijft de meest gehoorde problematiek, ook bij House of Hope (2.3.b).De meeste mensen komen met multiproblematiek binnen, maar schuld staat daarbij vaak wel op nummer één.

De meeste mensen die bij House of Hope binnenkomen leven van een uitkering (2.3.c). House of Hope ziet ook een stijging in het aantal huissuitzettingen, waterafsluitingen en het stoppen van de uitkering (2.3.d).

NIET ZELFREDZAAM

De doelgroep waar House of Hope mee te maken heeft is vaak niet taalvaardig en zit soms tegen analfabetisme aan (1.1.b en 4.1.c). House of Hope ziet een stijgende groep die de weg niet goed weet in onze samenleving en daardoor in een isolement terecht komt (1.2.b). Er is een stijgende doelgroep die langdurige hulp nodig heeft, maar daarvoor niet terecht kan bij de reguliere hulpverlening (1.6.d). House of Hope ziet ook dat er veel van inzet van netwerk wordt gevraagd, maar dat veel inwoners van Charlois geen actief netwerk hebben (1.2.c). House of Hope ziet veel doorstroom in de wijk. Als mensen het financieel beter krijgen trekken ze weg. Hier komen vaak de sociaal zwakke mensen voor terug en daardoor blijft de wijk kwetsbaar. Veel mensen zijn aan het overleven om rond te komen (1.3.b). House of Hope ziet veel mensen die niet mee kunnen komen in deze tijd van digitalisering en bureaucratie. Daarin is deze doelgroep niet zelfredzaam en doen ze een beroep op hulpverlening (1.3.d).

MOE-LANDERS EN ONGEDOCUMENTEERDEN

House of Hope ziet het afgelopen jaar een stijging in hulpvragen van MOE-landers. Deze doelgroep kan vaak niet terecht bij de reguliere hulpverlening, maar heeft wel behoefte aan welzijnswerk. Velen wonen in huizen van particulieren huisbezitters, veelal bij 'huisjesmelkers'. Die vragen een hoge huur en er is vaak sprake van overbewoning (3.6.b). Veel MOE-landers werkten hier onder een ZZP-constructie (Zelfstandige Zonder Personeel), maar zitten zonder werk en komen daardoor in financiële problemen (3.6.c). Door het strengere asielbeleid is er een grote groep ongedocumenteerden, die niet terug willen of kunnen naar hun eigen land en in Nederland proberen te overleven en te voorzien in hun levensonderhoud. Deze doelgroep heeft een grote behoefte aan welzijnswerk, maar kunnen vaak niet terecht bij de reguliere hulpverlening (1.3.b3).

SCHAAMTE EN DREMPELVREES

Veel mensen uit Charlois komen uit F- culturen, (zie 3.5.2) wat toch meer een schaamtecultuur is en een cultuur waarin de problemen minder snel "op tafel gelegd worden". Voor deze mensen is de stap naar de hulpverlening vaak nog net wat groter (3.5.b). Bij House of Hope is er een grote groep waarbij problematiek pas na lange tijd op tafel wordt gelegd. Deze participeren eerst in ontmoetingsactiviteiten en durven pas na het hebben van een 'hulpverleningsrelatie' hun probleem op tafel te leggen (1.7.d.).

BEZUINIGINGEN EN STRENGER BELEID

Het vinden van oplossingen voor problematiek wordt steeds moeilijker door strenger beleid van instellingen en aangescherpte regels van de overheid (2.5.b). Er is sprake van snellere uithuiszettingen, dit zorgt voor meer problematiek in de wijk (1.4.d). Het bestaan voor veel mensen is onzekerder geworden, door het verliezen van hun baan en de bezuinigingen. Dit wordt teruggezien in de hulpvragen bij House of Hope (6.3.b). Er lijkt juist meer behoefte te komen aan welzijnswerk, terwijl de overheid zich juist meer terug trekt en er bezuinigd wordt op welzijnswerk. (6.3.d).

In de volgende paragraaf beschrijven wij de behoefte aan welzijnswerk, die de beleidsmaker van deelgemeente Charlois ziet. Aan het eind van de volgende paragraaf zullen wij samenvatten wat wijkwerkers en de beleidsmaker van deelgemeente Charlois zien aan behoefte van welzijnswerk. Dit doen we door in een tabel weer te geven welke thema's door de diverse geïnterviewde personen genoemd worden.

3.4 BELEIDSMAKER DEELGEMEENTE CHARLOIS OVER DE BEHOEFTE AAN WELZIJNSWERK IN DE DEELGEMEENTE CHARLOIS

FINANCIËLE PROBLEMATIEK

De beleidsambtenaar van de gemeente ziet dat de meeste hulpvragen voortkomen uit schulden. Bij ongeveer 85% van de hulpvragen komt financiële problematiek kijken. Vaak heeft dit invloed op andere levensgebieden, zodat er vaak sprake is van multiproblematiek, bijvoorbeeld verslaving en huiselijk geweld (2.3.e1,2). De beleidsambtenaar van de gemeente ziet de laatste tijd ook meer tweeverdieners met schulden, omdat ze bijvoorbeeld hun huis niet verkocht krijgen. Dit is een nieuwe doelgroep die beroep doet op welzijnswerk (2.3.e3). Verder ziet de gemeente ook dat er sprake is van armoede. Alleen kan de gemeente hier niets tegen doen. Budget hiervoor is alleen stedelijk aanwezig. Wel ziet ze dat er een grote behoefte is en dat veel organisaties doorverwijzen naar House of Hope voor de noodvoorziening van eten (1.4.e).

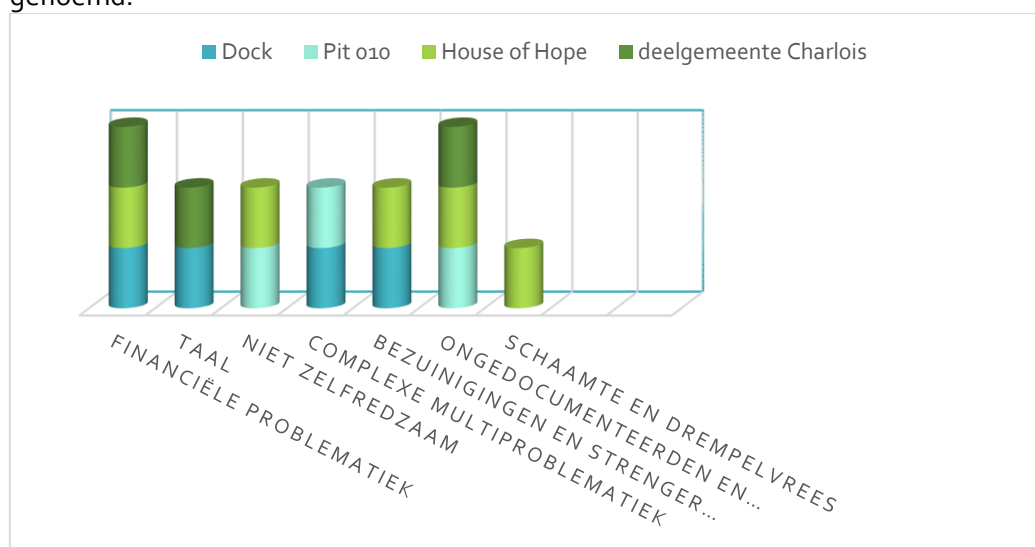
ONGEDOCUMENTEERDEN EN MOE-LANDERS

De beleidsambtenaar van de gemeente geeft aan blij te zijn dat er bij House of Hope veel ongedocumenteerden (3.1.e) en MOE-landers geholpen kunnen worden. Vooral deze laatste groep Europese migranten, groeit hard de laatste jaren. Veel instelling kunnen weinig betekenen voor deze doelgroep omdat ze een striktheid hanteren betreffende bijvoorbeeld GBA (Gemeentelijke Basis Administratie). House of Hope hanteert deze striktheid niet. De beleidsambtenaar is erg blij dat deze mensen hun weg vinden naar House of Hope. Zij geeft aan dat deze doelgroep wel onderdeel uitmaakt van Charlois en invloed heeft op de leefbaarheid. Het is dan ook goed dat er hulp is voor deze doelgroep (3.6.e).

TAAL

Charlois is een gebied met veel allochtonen. Er is daarom ook grote behoefte aan taallessen (1.1.e). Ook is er bij deze allochtonen vaak ook sprake van drempelvrees (1.7.e). De beleidsambtenaar van de gemeente noemt de presentie en de extra stap die House of Hope wil zetten, door bijvoorbeeld nog een keer na te bellen of langs de deur te gaan, erg belangrijk voor deze doelgroep. Ook is het mooi dat mensen soms eerst kunnen "wennen" bij ontmoetingsactiviteiten en dan later pas met hun problemen komen (4.2.e). Deze manier van werken van House of Hope wordt meer uitgewerkt in hoofdstuk 4, waarin we de werkwijze beschrijven van House of Hope.

In onderstaande tabel is terug te zien welke thema's worden genoemd in de interviews met de wijkwerkers en de beleidsmedewerker van de gemeente en in welke frequentie deze worden genoemd.



Figuur 3.5

3.5 KERNLABELS VAN INTERVIEWS

De output van onze interviews hebben wij geanalyseerd door middel van fragmentatie en labeling. Dat wil zeggen dat wij elk stukje tekst een onderwerp hebben gegeven. Meer hierover vind u in hoofdstuk 1 paragraaf 5, waarin wij onze werkwijze verantwoorden. Hieronder treft u de kernlabels aan met daarachter de betekenis, zoals wij deze verstaan. Deze kernlabels zijn gemaakt uit de verzameling labels die wij hebben gemaakt op basis van de interviews. De kernlabels geven de hoofdonderwerpen aan die aan bod zijn gekomen tijdens de afgenomen interviews.

Kernlabel	Omschrijving
1. Kwetsbaarheid	Dit gaat over de mate van kwetsbaarheid van de doelgroep en de wijk.
2. Multiproblematiek	Hiermee bedoelen we de problematiek op alle levensgebieden.
3. kenmerken doelgroep	Dit gaat over algemene kenmerken van de doelgroepen als aantallen, cultuur en leeftijd.
4. Kenmerken House of Hope	Dit gaat over specifieke kenmerken van de organisatie House of Hope, de werkwijze, visie van House of Hope. Maar ook over de medewerkers en doelgroep van House of Hope.
5. samenwerking welzijnsinstellingen	Dit gaat specifiek over de samenwerkingsvorm, inhoud en verbeteringen tussen de organisaties Dock, Pit-010 en House of Hope.
6. Aanbesteding	Dit gaat over het proces, inhoud en gevolgen van de aanbesteding. Ook veranderingen in de toekomst betreffende aanbesteding zijn hierin meegenomen.
7. Nieuw welzijn	Dit gaat over de vorm, inhoud en toepassing van Nieuw welzijn door de organisaties Dock, Pit-010, House of Hope en de deelgemeente Charlois.

Figuur 3.6

3.5 RESULTATEN UIT LITERATUURONDERZOEK

In deze paragraaf willen we de beantwoording van de deelvraag onderbouwen met literatuur. We willen daarom het thema kwetsbaarheid uitwerken, omdat blijkt dat Charlois een kwetsbaar gebied is waar veel kwetsbare mensen wonen. We willen aan de hand van Prof. Andries Baart bekijken wat dit begrip inhoudt en hoe we dit terugzien in Charlois. Als tweede onderwerp willen we in deze paragraaf iets vertellen over het verschil tussen een fijnmazige cultuur, ook wel de wij-cultuur genoemd, en de grofmazige cultuur, ook wel de ik-cultuur genoemd. We doen dit aan de hand van Dr. Prof. David Pinto en willen dit toepassen op de behoefte die vanuit verschillende culturen er kan zijn op de werkwijze van hulpverlening.

3.5.1. PROF. ANDRIES BAART OVER KWETSBAARHEID

Er zijn veel factoren aanwezig die problematiek kunnen veroorzaken. Zoals veel lage inkomens, veel laag opgeleiden, veel mensen die de Nederlandse taal niet spreken, weinig binding met de wijk, veel doorstroom, over bewoning en achterstallig woningonderhoud. Zo maar een greep uit voorgaande geconstateerde feiten van Charlois. Dit maakt Charlois kwetsbaar voor problematiek. Uit de interviews hebben we geconstateerd dat veel mensen uit Charlois niet kunnen voldoen aan de gevraagde zelfredzaamheid, dat er sprake is van sociaal isolement, veel mensen moeilijk bereikbaar zijn voor hulp en voor sommige groepen mensen uit Charlois geen hulp is bij de reguleren loketten. Dit alles biedt genoeg reden om te onderzoeken wat nu kwetsbaarheid is en hoe daar in de huidige tijd naar gekeken wordt. Om daarmee een beter beeld te krijgen welke behoeften kwetsbaren hebben aan welzijnswerk in Charlois.

KWETSBAARHEID IN BELEIDSTUKKEN

Prof. Andries Baart, de grondlegger van de presentiebenadering, heeft veel geschreven over kwetsbaarheid. Zijn visie is dat kwetsbaarheid een: *"betrekkelijk verborgen en onuitgewerkt begrip is achter het moderne beleid van zorg en welzijn –dat om tal van redenen- inzet op zelfredzaamheid en burgerschap"* (Baart, 2013, pag. 17). Prof. Andries Baart geeft een andere definitie van kwetsbaarheid, dan zoals het begrip veelvuldig voortkomt in beleidstukken. *'kwetsbaarheid wordt weggeschoven naar bijzondere groepen, periodes of wijken'* (Baart, 2013, pag. 18). Er wordt dan gesproken over "krachtwijken" en "risicogroepen".

Movisie heeft deze definitie van kwetsbaarheid (Winsemius, 2011, pag. 7):

1. Mensen met een lichamelijke beperking
2. Mensen met chronisch psychische problematiek
3. Mensen met een verstandelijke beperking
4. Mensen met psychosociale (inclusief materiële) problemen
5. Mensen met opvoed- en opgroei problemen
6. Mensen die betrokken zijn bij huiselijk geweld
7. Mensen die uitgesloten (dreigen te) worden wegens hun seksuele geaardheid
8. Mensen met meervoudige problematiek (waaronder verslaving)

Deze definitie wordt door de meeste andere instanties overgenomen, soms wordt daar nog de doelgroep bejaarden en dementerenden aan toegevoegd. De manier hoe er naar kwetsbaarheid wordt gekeken komt voort uit grofweg drie veranderingen op het gebied van welzijn (Baart, 2013, pag. 20):

- Kwetsbare mensen worden in de allereerste plaats gezien als burgers, die zoveel mogelijk mee moeten draaien in de "normale" wereld en daarin participeren. Geen instellingen meer in de bossen, maar in de wijk.
- De ontwikkeling van Welzijn Nieuwe Stijl, brengt nieuwe slogans met zich mee in welzijnsbeleid: *"Iedereen moet kunnen meedoen"* en *"oog voor participatie"*. En woorden als: *Empowerment, zelfregie en zelfredzaamheid*.
- De overgang van veel zorgtaken uit de AWBZ naar de WMO, brengt met zich mee dat beleid op participatie gericht is, en minder consumeren, meer gebruik van vrijwilligers en mantelzorg.

De begrippen zullen wij verder uitwerken in hoofdstuk 5 waarin wij de literatuurstudie naar nieuw welzijn beschrijven en waarin wij de voorwaarden beschrijven die de gemeente heeft op het gebied van welzijnswerk. Prof. Andries Baart geeft aan dat als er in beleidstukken wordt gesproken over kwetsbare mensen de volgende dingen te vinden zijn (Baart, 2013, pag. 25). Kwetsbaarheid speelt als inhoudelijk uitgewerkt concept geen rol meer, er wordt dan gesproken over empowerment, zelfredzaamheid enz.

Zover het over kwetsbaarheid gaat is dit formeel en wordt het niet verder uitgewerkt. Kwetsbaarheid is een kenmerk van specifieke groepen of wijken. Kwetsbaarheid is een "onding". Het zou eigenlijk niet moeten bestaan. Kwetsbaarheid verbleekt in het positieve participatie en herstel. Kwetsbaarheid als noodlot wordt weggedrukt. Kwetsbaarheid wordt opmerkelijk smal ingevuld: dat bijvoorbeeld ongeschoolden, uitgeprocedeerde asielzoekers en illegalen hoogst kwetsbaar zijn. Er wordt dan niet bij vermeld dat de waarden als participatie en zelfregie niet op hen zijn afgestemd.

Samengevat: Als het in beleidstukken over kwetsbaarheid gaat, is het vaak onduidelijk wat er bedoeld wordt. Bovendien lijkt het voor een selectieve groep gereserveerd te zijn, die zelfredzaam kunnen worden.

KWETSBAARHEID VOLGENS PROF. ANDRIES BAART

Nu we geconstateerd hebben welke plaats kwetsbaarheid in welzijnsbeleid heeft, willen we verder beschrijven wat kwetsbaarheid inhoudt. Prof. Andries Baart maakt om kwetsbaarheid uit te leggen, gebruik van twee Engelse woorden: *frailty* en *vulnerability*. Beide woorden kunnen in het Nederlands vertaald worden met kwetsbaarheid, toch zit er een verschil in. Bij *frailty* (*broosheid, vergankelijkheid*) gaat het om het vaststaande feit dat een ieder van ons onherroepelijk wel eens ziek wordt en zeker weten dood gaat. Kwetsbaarheid door veroudering, ziekte en aftakeling. Bij *vulnerability* gaat het om manipuleerbare feiten, roken, je woon- werkomgeving, de zorg die je krijgt of ontbeert (Baart, 2013, pag. 47). Prof. Andries Baart dringt er op aan beide termen uit elkaar te houden en te erkennen dat wij misschien wat weg kunnen nemen van de "*vulnerability*" van mensen en niet, of uiterst wat van hun *frailty*. Een voorbeeld wat Prof. Andries Baart noemt is kwetsbaarheid bij ouderen. Zij behoren tot de groep *frailty*, door hun ouderdom. Maar als zij door die *frailty* vallen over een scheve stoeptegel is dan *vulnerability*. Daar kan de samenleving wat aan doen. Wij kunnen ouderen in hun *frailty* tegemoet komen door de *vulnerability* te verkleinen. In dit geval een goede stoep (Baart, 2013, pag. 48).

ERKENNEN EN OMGAAN MET KWETSBAARHEID

Nu we geconstateerd hebben hoe er in welzijnsbeleid geschreven wordt over kwetsbaarheid en daar de definitie van Prof. Andries Baart over kwetsbaarheid naast hebben gelegd, willen we nu beschrijven hoe we kunnen omgaan met kwetsbaarheid.

Een eerste vereiste wat Prof. Andries Baart noemt als het gaat om hulp aan kwetsbaren is compassie. Prof. Andries Baart beschrijft compassie als: *'Het vermogen je te laten onderbreken in je plannen en werk, onbevangen om je heen kijken en aandacht geven aan wie of wat vanwege zijn kwetsbaarheid op dat moment aandacht behoeft. Ook als die aandacht tegen de regels is, ook als je het vreselijk druk hebt en niet onderbroken kunt worden of dat je in formele zin niet gehouden bent om op het appel in te gaan'* (Baart, 2013, pag. 53). Deze compassie is voor een groep kwetsbaren die niet kunnen voldoen aan de eisen van zelfredzaamheid en participatie een onmisbaar gegeven om in de behoefte te voldoen. Zolang vreemdelingen niet welkom zijn, asielzoekers non- burgers zijn en geïmporteerde arbeidskrachten rechteloze werkers zijn, ontstaat kwetsbaarheid die weinig te doen heeft met de aangeboren kenmerken van de persoon zelf. Je kunt dan beter de vraag van: 'wat is kwetsbaarheid' en de vraag: 'wat zijn kwetsbare groepen' vervangen door: 'Wie worden door het beleid op de positie kwetsbaren gezet' (Baart, 2013, pag. 50).

SAMENVATTEND

Kwetsbaarheid is in welzijnsbeleid vandaag de dag, een begrip wat erg kaal is geworden. Kwetsbaarheid lijkt niet te mogen bestaan en als het wordt gebruikt gaat het om kwetsbaren groepen, of wijken. In dit geval moet het opgelost worden. Kwetsbaarheid kan opgelost worden met participatie, empowerment en eigen regie. Prof. Andries Baart plaatst zijn vraagtekens bij deze definitie van kwetsbaarheid en maakt voor de uitleg van kwetsbaarheid verschil tussen de Engelse woorden *frailty* en *vulnerability*. *Frailty* als het onmiskenbaar gegeven dat iedereen kwetsbaar is door het ouder worden, ziek zijn en aftakeling. *Vulnerability* als het gaat om manipuleerbare feiten waar wij iets aan kunnen doen.

Prof. Andries Baart roept ertoe op om compassie te tonen voor kwetsbaren en vanuit het appel wat deze kwetsbaren oproepen wat te doen aan de *vulnerability*. Prof. Andries Baart geeft aan dat onze samenleving mensen kwetsbaar maakt door asielzoekers die niet welkom zijn en geïmporteerde migranten tot rechteloze werkers te maken. Het antwoord hierop is dat we in ons beleid aandacht hebben voor kwetsbaren (*frailty*) en vanuit compassie helpen aan het verminderen van kwetsbaarheid (*vulnerability*). Daarin biedt de presentiebenadering een mooie werkwijze die hierbij aansluit. Dit zullen wij verder uitwerken in hoofdstuk vier, waarin wij ook beschrijven hoe House of Hope, vanuit de presentiebenadering werkt en hoe zij omgaan met kwetsbaarheid.

3.5.2. PROF. DR. DAVID PINTO OVER F- EN G-CULTUUR

Uit de beschrijving van de kenmerken van de wijk en de beschrijving van de behoeftes die welzijnswerkers zien in Charlois hebben we gezien dat Charlois een kwetsbare wijk is. Ook is er beschreven dat er relatief veel allochtonen wonen in Charlois. Veel van deze allochtonen komen uit een niet-westerse cultuur: *'We zien veel mensen uit een andere cultuur, die ook daardoor moeilijk de weg weten te vinden in Nederland. De mensen komen ook veel uit een warme cultuur, waardoor ze niet altijd alles durven te vertellen, vaak is dit een schaamtecultuur'* (C. Hubach, 3.5.b). Reden genoeg voor ons om studie te doen naar grote verschillen tussen de westerse cultuur en de niet-westerse cultuur. Om daar vanuit te kunnen kijken of dit invloed heeft op de behoefte aan welzijnswerk. Wij willen beschrijven wat de f-cultuur en g-cultuur inhouden en wat de verschillen zijn. In hoofdstuk vier komen wij terug op hoe de diverse welzijnsinstellingen in Charlois hier vorm aan geven.

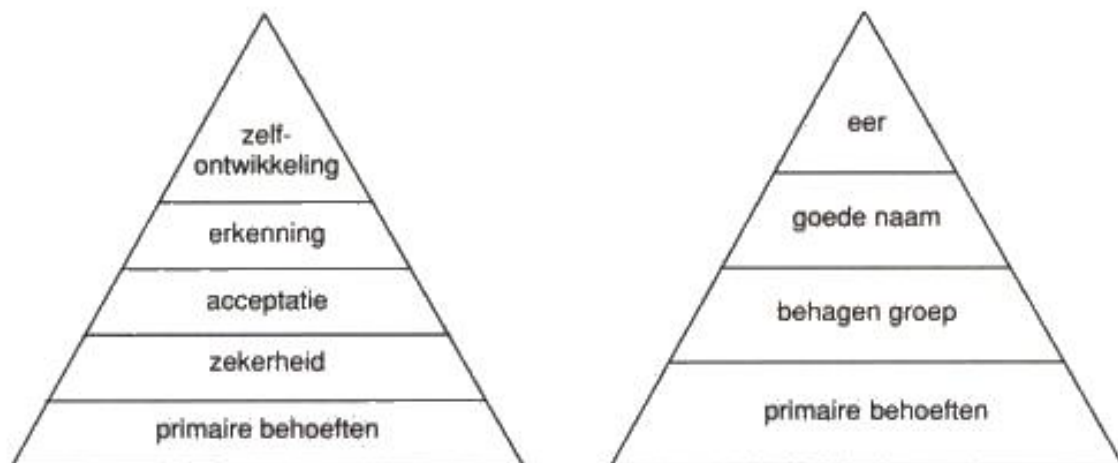
ACHTERGROND FIJNMAZIGE EN GROFMAZIGE CULTUREN

Om onderscheid in culturen te zien, is het goed om te kijken naar dieperliggende oorzaken. Wat zijn de regels en codes binnen een cultuur. Daarin kunnen we grofweg twee groepen maken waarin fundamentele verschillen zijn (Pinto, 2007, pag. 30). Het is niet zo dat elke cultuur 100% een f-cultuur is, of andersom. Vaak is een cultuur een vermenging van beide structuren, maar zijn er duidelijk kenmerken van één van beide structuren. Om te bekijken hoe het komt dat iemand meer tot de f-cultuur behoort dan tot de g-cultuur spelen 4 factoren een rol. Voor de eerste 3 factoren geldt de noodzaak, of wens niet te worden uitgesloten door een groep (Pinto, 2007, pag. 34):

1. Economische factor: In een arme cultuur, waar niet genoeg is voor het levensonderhoud van iedereen, zorgt het overlevingsinstinct voor aansluiting bij een groep. Een groep is namelijk sterker dan een individu.
2. Religieuze factor: In een overwegend religieuze omgeving met als bindmiddel de naleving van regels en voorschriften gelden ook de kenmerken van de f-cultuur.
3. Sociale factor: Er heersen veel strenge en gedetailleerde groepsregels voor jongeren die bij een peer group willen horen. Dit past in een f-cultuur.
4. Individuele factor: Elk individu heeft andere persoonlijkheidskenmerken, waardoor er verschil is aan behoefte aan een f-cultuur of g-cultuur.

BEHOEFTEPIRAMIDE VOOR G- EN F-CULTUREN

De piramide van Maslov is vrij bekend in onze westerse samenleving. Deze staat dan ook voor de behoeftepiramide van de westerse cultuur. Bij een f-cultuur ziet dit er echter heel anders uit. Prof. Dr. David Pinto heeft daarom ook een behoeftepiramide ontwikkeld voor de fijnmazige cultuur.



Figuur 3.7

Bovenstaande afbeeldingen tonen de verschillen tussen een g-cultuur en een f-cultuur. Bij een g-cultuur staat zelfontwikkeling bovenaan. Daarin zijn grote persoonlijke vrijheden en daarmee persoonlijke verantwoordelijkheid. In culturen met een f-cultuur worden mensen beschouwd als lid van een groep. De groep waartoe men behoort, vormt de basis voor deelname aan de samenleving. Het individu in de f-cultuur deelt verantwoordelijkheid met andere leden van de groep (Pinto, 2007, pag. 37).

Bij een f-cultuur wordt grote druk uitgeoefend op het individu om zich 'goed' of 'normaal' te gedragen. Het individu moet zich convergeren aan de groep, anders dreigt uitsluiting. Dit externe referentiekader leidt tot angst betrapt te worden bij het overtreden van regels en tot schaamtegevoelens over deze overtreding. Bij een g-cultuur is er meer een internreferentiekader, waardoor veel eerder een schuldgevoel ontstaat over handelingen die op zichzelf slecht zijn.

Er wordt dan ook wel eens gesproken over het verschil van schaamte- en schuldculturen (Pinto, 2007, pag. 39). Als je topografisch bekijkt waar je welke structuur terug kunt vinden kun je grofweg zeggen dat de g-cultuur vooral in Westerse landen terug te vinden is en de f-cultuur vooral in de zuidelijke landen en Azië terug te vinden is. De Oost Europese landen en het Caribische gebied zitten vaak tussen de g-cultuur en f-cultuur in (Pinto, 2007, pag. 36).

SAMENVATTEND

Er is een duidelijk verschil te zien in g-culturen en f-culturen. De belangrijkste verschillen zijn het individu dat centraal staat in een g-cultuur en de groep die centraal staat in een f-cultuur. Bij een g-cultuur is er eerder sprake van schuld door een handeling die op zichzelf fout is, terwijl er bij een f-cultuur eerder sprake is van schaamte over de overtreding van de regel van de groep.

In Charlois wonen veel allochtonen die hun oorsprong hebben in een f-cultuur. In Nederland krijgen zij te maken met een voornamelijk grofmazig ingedeelde samenleving. Op het gebied van welzijn ligt een grote nadruk op het individu en wordt er veel gevraagd van de zelfredzaamheid van het individu. Binnen House of Hope is wel meer een fijnmazige cultuur terug te zien, waar de groep centraal staat en ruimte is om in een groep opgenomen te worden en daarin mee te draaien.

3.6 UITLEIDING

In dit hoofdstuk hebben we antwoord gegeven op de deelvraag wat de behoefte aan welzijnswerk is in de deelgemeente Charlois. We hebben dit gedaan door enkele kenmerken van Charlois weer te geven uit documentenonderzoek. Hieruit bleek dat Charlois een kwetsbaar gebied is. Vervolgens hebben we vanuit de afgenomen interviews beschreven wat de wijkwerkers voor behoefte zien in de wijk. We hebben gezien dat dit samenhangt met de kwetsbare kenmerken van Charlois. Vervolgens hebben we 2 onderwerpen uitgediept in onze literatuurstudie voor dit hoofdstuk. Dit zijn kwetsbaarheid en het verschil tussen de f-cultuur en g-cultuur. Dit omdat deze onderwerpen terugkwamen uit onze interviews. Met deze beschrijving hebben wij antwoord gekregen op de vraag wat de behoefte aan welzijnswerk is in de deelgemeente Charlois. In het volgende hoofdstuk willen we gaan beschrijven wat het huidige aanbod van welzijnsinstellingen in Charlois is, om daarmee te kunnen oordelen of dit op elkaar aansluit en waarin.

Je moet steeds creatiever worden om de klant uiteindelijk ook een mooi sluitend aanbod te kunnen doen. Je heb niet alles in huis, zeker als je te maken hebt met contra indicaties.

*[Hans Notenboom
afdelingsmanager Dock
Charlois]*



DOCK



4. WAT IS DE HUIDIGE DIENSTVERLENING VAN DE ORGANISATIES DOCK, PIT-010 EN HOUSE OF HOPE?

4.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk gaan wij in op het aanbod van de 3 welzijnsorganisaties binnen de deelgemeente Charlois. In hoofdstuk 3 heeft u de behoefte kunnen zien die er is binnen de deelgemeente Charlois. Als we deze hoofdstukken tegen elkaar afzetten komen we tot een conclusie of de welzijnsinstellingen voldoen aan de behoefte. We zullen de informatie halen uit de interviews die wij gevoerd hebben binnen de welzijnsinstellingen, en de jaarverslagen van de organisaties. Wij willen het aanbod per organisatie beschrijven, op basis van de interviews willen wij ook de specifieke kenmerken, methodiek en visie beschrijven. Op basis van de literatuur zullen we ingaan op presentie, en de werkwijze volgens welzijn nieuwe stijl (movisie). We hebben eerst het aanbod beschreven van de beide organisaties omdat de visie van beide organisaties gebaseerd zijn op de aanbesteding/aanbod.

4.2 Dock en Pit-010 Charlois en Pit-010 Charlois

Sinds 2011 zijn Dock en Pit-010 in de wijk actief als maatschappelijk werk organisatie en in 2012 hebben ze de aanbesteding gekregen. Wat hebben Dock en Pit-010 Charlois in hun aanbod. Dock en Pit-010 zijn werkzaam op 3 pijlers: Maatschappelijk dienstverlening, participatie (en wijkgebouwen).

4.2.1 RESULTATEN 2013:

Dock en Pit-010 noemen de resultaten uit 2013 positief. In het jaarverslag benoemen ze dat Dock en Pit-010 Charlois op een punt na de prestatienorm niet gehaald hebben. Dit betreft het prestatiegebied geestelijke gezondheid. De andere prestatiegebieden zijn wel gehaald.

De domeinen waarop Dock en Pit-010 beoordeeld worden vanuit de aanbesteding zijn:

- ✓ Burgerkracht (Vrijwilligers en mantelzorgondersteuning)
 - ✓ Geestelijke gezondheid
 - ✓ Fysieke gezondheid, ADL en dagbesteding
 - ✓ Gezinsrelaties
 - ✓ Arbeid en presteren (waaronder inkomen en schuld valt)
- (Nootenboom, 2014, pag. 9 en Smeerdijk, 2014, pag. 13)

Om een goed beeld te krijgen van het aanbod van Dock en Pit-010 in Charlois willen wij met behulp van de jaarverslagen en interviews de domeinen beschrijven.

BURGERKRACHT

Burgerkracht, het woord en begrip burgerkracht is nog niet zo lang een bekend woord. Het is een woord dat verbonden is met de bezuinigingen. Door de bezuinigingen en Welzijn Nieuwe Stijl wordt er weer een beroep gedaan op de kracht en de zorg van de burger. Dit is het ontstaan van burgerkracht. Toch valt het woord ook binnen de hulpverlening, vrijwilligers (burgers die kracht leveren) moeten verbonden worden aan de zorgvrager daarnaast hebben de vrijwilligers coaching en training nodig.

Dock en Pit-010 geven aan dat bij hen vrijwilligers komen die deels dagbesteding zoeken en anderen zien het als een re-integratie traject (4.1.c). De mensen die vrijwilliger worden maken vaak een groei mee op meerdere domeinen zo ook op het domein fysieke- en geestelijke gezondheid. Door werk wordt het algemeen welbevinden vaak beter en dit heeft zijn weerslag op voornoemde domeinen. Zeker voor mensen die eerst cliënt zijn geweest en later hun talenten inzetten. Dat cliënten hun talenten inzetten is de werkwijze van Welzijn Nieuwe Stijl (zie hoofdstuk 5). Bij cliënten die bij de intake komen wordt niet alleen naar de problematiek gekeken, maar ook naar hun kennis en kunde en waar en op welke manier ze die in zouden kunnen zetten (7.2.a).

GEESTELIJK GEZONDHEID

Tegenwoordig wordt geestelijke gezondheid meestal als mentaal welbevinden benoemd, omdat het denigrerend kan zijn voor de mensen die problematiek hebben op het vlak van hun mentaal welbevinden. Het mentaal welbevinden is vaak de kern van het gesprek, er speelt allerlei problematiek, maar erachter ligt vaak een psychosociaal probleem(2.3.h).

Dus heel vaak wordt geestelijke gezondheid niet op- of aangemerkt, omdat mensen met ander problemen komen. Vaak is het gevolg van die problemen die van (grote) invloed zijn op het mentaal welbevinden. Het mentaal welbevinden kan door meerdere problematieken beïnvloed worden. De meest voorkomende zijn de schulden de meest ingrijpende is het afwijzen van een verblijfsvergunning (illegaliteit). De schuldenproblematiek, de problematiek die het meeste voorkomt is (2.3.f). door die spanningen en druk van schuldeisers daalt het mentaal welbevinden en kan op het domein fysieke gezondheid druk ontstaan (zie het volgende domein).

Illegaliteit heeft vaak heel veel invloed op mentaal welbevinden het weigeren van toegang of verblijf kan zodanig een afwijzing betekenen. Dit is heeft vaak ook te maken met afwijzing uit het verleden of cultuur (1.7.c).

Plan van aanpak

Om te groeien op het domein van geestelijke gezondheid heb je verschillende onderdelen nodig. De onderdelen die Dock en Pit-010 bieden zijn:

- ✓ Inzicht (inzicht in gedrag en gevolgen daarvan).
- ✓ Voorlichting (Hoe werkt de psyché van de mens)
- ✓ Advies (Gedragsverandering)
- ✓ Training en cursussen (Vaardigheden, talentontwikkeling)
- ✓ Gesprekken bij psychische problematiek.
- ✓ Inzet vrijwilligers (preventie om terugval te voorkomen)
- ✓ Lotgenoten (Voor ervaringen en advies)

Het uitgangspunt waar vanuit Dock en Pit-010 werken op dit domein zijn:

- ✓ Begrip
- ✓ Het nakomen van afspraken
- ✓ Zelfwerkzaam zijn
- ✓ Doen wat je belooft

(Nootenboom, 2014, pag. 18)

FYSIEKE GEZONDHEID, ADL VAARDIGHEDEN EN DAGBESTEDING

Dit domein is voor een deel een terug verwijzing naar de voorgaande domeinen. Wij hebben al deze aspecten al genoemd bij burgerkracht waar deze dingen allemaal terug komen. Ook bij het domein geestelijke gezondheid, verwijzen we naar de weerslag op de fysieke gezondheid, die het hebben van schulden en de druk van schuldeisers kan veroorzaken.

In het licht van welzijn nieuwe stijl is dit ook een heel belangrijk domein geworden omdat vanuit dit domein voor de zelfredzaamheid voor een groot gedeelte wordt geput uit de algemeen dagelijkse vaardigheden. Dus als het gaat over de basis van de zelfredzaamheid ligt deze in dit domein.

Zelfredzaamheid is heel belangrijk binnen dit domein omdat dit vaak een punt is waar de problematiek op vast ligt (7.1.h).

Plan van aanpak:

Burgers worden aangesproken op hun verantwoordelijkheid:

- ✓ Zelfzorg
- ✓ Fysieke gezondheid
- ✓ Uitvoering en organisatie van dagbesteding
- ✓ Gezinsrelaties

(Nootenboom, 2014, pag. 23)

Deze problematiek wordt net als het mentaal welbevinden niet in de eerste gesprekken verteld, tenminste niet het totaalplaatje. Bij huiselijk geweld (dat is helaas binnen dit vlak de enige problematiek) is er sprake van veel schaamte en drempelvrees (7.3.c). Dit kan vanwege de pleger zijn die nog in beeld is of uit schaamte voor de omgeving. Vaak zijn gezinsrelaties ook een gevolg van andere problematieken. Schulden kunnen aanleiding zijn tot spanning in gezinsrelaties (2.3.e). Daarnaast kan het mentaal of fysiek welbevinden van een lid van het gezin kan irritatie en/of frustratie opleveren.

Plan van aanpak:

De hulpverlening bestaat uit:

- ✓ Veiligheid op korte termijn realiseren
- ✓ Gedragsverandering bij pleger
- ✓ Inzetten van politie en justitie
- ✓ Systeem gerichte aanpak
- ✓ Ondersteuning bij echtscheiding
- ✓ Verwerven van zelfstandigheid bij slachtoffers

(Nootenboom, 2014, pag. 27)

ARBEID EN PRESTEREN

Dit is een breed domein wat 2 pijlers heeft: Arbeid en schulden. Onder arbeid verstaan Dock en Pit-010 betaald werk, of trainingen. Onder schulden verstaan Dock en Pit-010 toeleiding naar inkomen, stabilisatie van schulden. Schulden zijn ook veruit het grootste domein met een scala aan vormen en werkwijzen naar oplossingen (3.3.d, 3.3.e en 3.3.g).

Daarnaast heeft de recessie veel invloed op de pijler arbeid, er is minder ruimte op de arbeidsmarkt daardoor is het lastig om mensen weer opnieuw betaald aan het werk te krijgen. Ook op de schulden heeft de recessie invloed de overheid probeert de uitkeringen te verlagen en zo onaantrekkelijk mogelijk te maken daardoor worden de schulden hoger (3.3.e).

Plan van aanpak:

De succesfactoren voor betaald werk zijn:

- ✓ Beheersing van de Nederlandse taal
- ✓ Goede uiterlijke verzorging
- ✓ Een nette CV
- ✓ Goede voorbereiding op een sollicitatiegesprek
- ✓ Deelnemen aan trainingen.

Plan van aanpak inkomen en schulden:

- ✓ Leren omgaan met geld
- ✓ Leren budgetteren
- ✓ Tips om te bezuinigen
- ✓ Oorzaak van schulden

(Nootenboom, 2014, pag. 35)

Door de financiële situaties van burgers te stabiliseren legt Dock en Pit-010 de basis om spanningen in het gezin, huiselijk geweld te verlagen.

4.2.2 VISIE DOCK EN PIT-010

VISIE DOCK

De visie van Dock is het versterken van het zelf organiserend vermogen van mensen. Dock spreekt mensen aan op hun eigen kracht en faciliteert sociale steunnetwerken. Het doel is dat mensen kunnen stijgen op de sociale ladder en dat mensen hun zelfredzaamheid kunnen vergroten, behouden of terugwinnen.

De kernwaarden van DOCK zijn: *‘Betrokken bij de mensen waarmee wij werken en bij de buurt waarin wij werken Enthousiast omdat wij mensen enthousiast maken om voor anderen actief te zijn Creatief in het vinden van mogelijkheden en kansen bij het oplossen van vragen van mensen, buurten en opdrachtgevers. Verbindend/samenwerkend met alle partijen samen, die een doel van de mensen en de buurt dichterbij brengen. Betrouwbaar in de zin van dat we doen, wat we beloven’* (Nootenboom, 2014, pag. 4).

VISIE PIT-010

Iedereen kan in zijn leven in een kwetsbare situatie terechtkomen en tijdelijk hulp nodig hebben. Bijvoorbeeld door ziekte, ontslag of problemen in het gezin. Ook als je ouder bent, gaat niet meer alles vanzelf. PIT-010 gelooft in de kracht van mensen. Met een klein steuntje in de rug kunnen mensen zelf de regie over hun leven weer overnemen. (Smeerdijk, 2014, pag. 6). Het team van PIT-010 prikkelt mensen om in beweging te komen en wijst hen de weg. Nieuw welzijn moet alle mensen uit Charlois stimuleren mee te doen in de samenleving. Hierbij wordt eerst gekeken naar wat mensen zelf kunnen of wat hun sociale netwerken (familie, kennissen, burens, etc.) voor hen kunnen betekenen. Pas als dat niet werkt, kan men terugvallen op vrijwilligers en (tijdelijke) professionele ondersteuning.

4.3 HOUSE OF HOPE

Bij House of Hope willen we het aanbod beschrijven aan de hand van de verschillende domeinen die terug komen in het jaarverslag van House of Hope.

PSYCHOSOCIAAL

Een breed domein waar meer van de helft van onze cliënten mee te kampen heeft. De oorzaken zijn meestal andere problematieken of gebeurtenissen uit het verleden.

Op dit domein beginnen wij met intake en gesprekken, is de problematiek zodanig zwaar dat er sprake is van psychisch lijden dan verwijzen wij door naar psycholoog of psychiater en blijven wij in eerste instantie in beeld voor andere problematiek of om zorgvuldig na overdracht op te volgen en te kijken of alles naar wens verloopt (7.6.C). Hierin was House of Hope jarenlang uniek. De laatste jaren nemen andere organisaties deze warme overdacht over.

HUISVESTIGING

Problematiek op dit domein ontstaat meestal door 2 zaken of iemand wordt ontruimd uit zijn woning met de oorzaak huurschuld, teelt van verdovende middelen in de woning of ander slecht huurgebruik. Een andere oorzaak is dat de mensen die zich voor eerst in Rotterdam willen vestigen een doelgroep is die weinig zelfredzaam is en vaak geholpen moeten worden om administratieve handelingen te verrichten voor inschrijving of aanvraag van een woning.

INKOMEN

Mede door het lage opleidingsniveau en de huidige recessie, is de werkloosheid in de wijk erg hoog. Veel mensen hebben nooit gewerkt of zijn sinds de economische recessie werkloos. Daardoor is het aantal uitkeringen hoog en het leef- /bestedingspatroon matig. De hulpverlening hierin is dat House of Hope uitkeringen, toeslagen aanvraagt en bij een tekort aan geld voor levensonderhoud vraagt House of Hope voedselbank aan.

SCHULDEN

Vrijwel de grootste problematiek in de wijk zijn schulden, dit komt mede door het matige inkomen van de doelgroep van House of Hope. Meer dan de helft van de hulpvragen zijn dan ook schuld gerelateerd. House of Hope probeert ook mensen, door cursussen aan te bieden, te leren om met (weinig) geld om te gaan.

FINANCIEEL

Dit is gerelateerd aan het domein schulden, al gaat dit meer over bankrekeningen openen, belastingaangifte en andere financieel gerelateerde aanvragen of contact met financiële instanties zoals banken en verzekeraars.

FORMULIEREN

Bij het invullen van formulieren is bij veel mensen hulp nodig omdat ze niet kunnen lezen of schrijven. Veel mensen zijn ook de Nederlandse taal niet machtig en begrijpen de formulieren niet. House of Hope helpt de formulieren invullen en legt uit wat er bedoelt wordt.

VERBLIJFSVERGUNNING

Vluchtelingen komen naar Nederland om hier een beter bestaan op te bouwen. Deze mensen kunnen bij weinig instanties terecht. Bij de reguliere hulpverlening zijn ze vaak niet welkom en kunnen ze niet worden geholpen. Bij House of Hope proberen we een procedure in gang te zetten voor verblijf of terugkeer. Daarnaast proberen we ze te ondersteunen in afwachting van de procedure.

VOEDSELBANK

Door hoge uitgaven aan afbetaling van schulden, beslaglegging op inkomen en toeslagen kunnen mensen niet meer hun benodigde voedsel kopen en hebben ondersteuning nodig. Voor deze mensen vraagt House of Hope een voedselpakket aan, wat ze wekelijks ontvangen.

OVERIGE ZAKEN

De overige zaken die House of Hope doet zijn heel breed. Dit kan variëren van een verhuizing, iemand naar fysiotherapeut brengen of voorlichting geven over opvoeding. Door al deze extra diensten maakt House of Hope zich uniek en onmisbaar binnen de wijk.

WERK

Veel mensen binnen de doelgroep vinden het lastig om te solliciteren of werk te zoeken. Hierbij helpt House of Hope met een brief schrijven en een CV maken en het inschrijven bij een arbeidsbureau.

RELIGIE

Bij de doelgroep in de wijk leven veel vragen over geloof en geloofscultuur. House of Hope wil als organisatie hier handvaten voor aanreiken en biedt gesprekken aan over geloof met respect voor ieder zijn standpunten. House of Hope biedt ook een wekelijkse Bijbelstudie aan.

ONTMOETINGSACTIVITEITEN

Daarnaast heeft House of Hope haar ontmoetingsactiviteiten: Mannengroep, vrouwengroep, buurtlunch, buurtmaaltijd, tienerclub, kinderclub. Dit zijn allemaal wekelijkse activiteiten. Daarnaast organiseert House of Hope tweemaal per jaar een week van hoop. Hierbij komt een groep vrijwilligers uit het hele land een week lang activiteiten organiseren en klussen binnen de wijk.

Hierbij een aantal cijfers op jaarbasis:

- Hulpvragen afgerond - voorportaal 811 - uitgedrukt als 67% - backoffice 218 - uitgedrukt als 70%
- Aantal doorverwijzingen: - Interne doorverwijzingen 202, 196 naar eigen activiteiten - Externe doorverwijzingen 668 naar instanties - Naar House of Hope door instanties 959

Hubach, 2014, pag. 8-30)

4.3.1. WERKWIJZE HOUSE OF HOPE

Wij willen niet tekort doen aan de visie van House of Hope. Wij zullen daarom enkele specifieke kenmerken van House of Hope beschrijven. Hierbij zijn de belangrijkste thema's: religie, zorgcultuur, ontmoeting, huiskamer, f-cultuur, (zie hoofdstuk 3) doelgroep lang in beeld en basale ondersteuning. Bovenstaande kernwoorden zijn verweven in de werkwijze van House of Hope.

De religie speelt een rol binnen de organisatie, de cliënt bepaalt in grote mate die rol die religie speelt tijdens de hulpverlening (4.6.c, 4.6.d). Daarnaast is de hulpvraag een grote mate van invloed en de opstelling van de hulpverlener. Bij House of Hope is de opstelling eenduidig, vanuit overtuiging in een christelijke lijn (4.6.h). Daarnaast heeft House of Hope een zorgend karakter. Het is geen organisatie die star zijn werk doet. Met namen begrippen als nazorg en warme overdracht aan andere organisaties, nemen een belangrijke plaats in binnen de hulpverlening. House of Hope wil voorkomen dat mensen na hun begeleiding als nog tussen wal en schip vallen (4.7.c en 4.7.d). In laatst genoemde verwijzing komt ook de f-cultuur naar voren, die beschreven wordt in hoofdstuk drie. House of Hope biedt een nieuw thuis, een huis waar iedereen welkom is en zich thuis kan en mag voelen (4.7.e). House of Hope heeft de mogelijkheid om langdurige zorg te bieden. Zij zijn slechts deels gebonden aan prestaties vanuit de gemeente. Zij kunnen hiermee recht doen aan de doelgroep die niet zelfredzaam is. En ze kunnen langdurige zorg bieden. De doelgroep is dus lang in beeld (6.1.d, 6.1.f en 6.1.h). House of Hope is compleet maar begint ook bij de kern. Eerst start House of Hope met de basale hulpverlening en het ledigen van de grootste nood, waardoor mensen weer een uitgangspunt hebben om vanuit de problemen omhoog te klimmen. Daarna wordt er gekeken naar nevenaspecten (4.2.c).

4.3.2 VISIE HOUSE OF HOPE

House of Hope wil dichtbij mensen komen. Door haar contacten in de wijk proeven ze vaak een stuk nood, pijn, zorg en eenzaamheid. Ze proberen dan praktisch te helpen, een luisterend oor te bieden. Zo wil House of Hope het leven verlichten, versterken, bemoedigen, hoop geven en uitzicht bieden.

Als we kort samenvatten wat House of Hope wil bereiken dan is dat het volgende: House of Hope wil de open, respectvolle ontmoeting tussen mensen stimuleren en volwassenen en kinderen die in knelsituaties verkeren ondersteunen. Ze streven er naar om buurtbewoners een actieve rol te laten spelen in de projecten. Waar mogelijk worden 'hulpvragers' ingezet bij eenvoudige werkzaamheden zodat ze 'hulpgevers' worden. Ze bieden mensen kleine opstapjes om (weer) deel te nemen aan de maatschappij. Op die manier willen ze de leefbaarheid in de wijk vergroten en het persoonlijk welzijn van mensen bevorderen. Niemand uitgezonderd (Hubach, 2014, pag. 5)

4.4. VERSCHILLEN PER ORGANISATIE

In sommige opzichten zijn mensen:

- *als alle andere mensen*
- *als enkele andere mensen*
- *als geen ander mens*

Dit motto kwamen wij tegen bij de verkenning van de methoden die het algemeen maatschappelijk werk gebruikt. Bij gesprekken en discussies over methoden in de sociale sector, waaronder het algemeen maatschappelijk werk, komt regelmatig het argument naar voren dat een methode altijd aangepast moet worden aan degene die voor je staat. Dit motto geeft mooi de verschillende perspectieven weer: natuurlijk zijn we allemaal verschillend van elkaar, in sommige opzichten. Het andere uiterste: natuurlijk zijn we allemaal hetzelfde, in sommige opzichten. Problemen van mensen verschillen en komen overeen. Zo kan je ook omgaan met de manieren om die problemen op te lossen.

De verschillen die er zijn tussen bovengenoemde organisaties zijn divers. Uit bovenstaande beschrijving blijkt dat ook de doelgroep bepalend is voor de hulpverlening. Vaak heeft de subsidiegever de grootste invloed op de doelgroep (6.2.h). Mensen die geen Nederlands spreken en/of geen verblijfsvergunning hebben, zullen niet snel bij de reguliere hulpverlening aankloppen omdat ze daar zonder kennis van de Nederlandse taal en verblijfsvergunning niet geholpen (kunnen) worden. Hieronder worden de verschillen van de welzijnsorganisatie in een grafiek weergegeven, een kruisje geeft aan dat deze dienst door de welzijnsorganisatie verleend wordt. Hierin zien we terug op welke gebieden House of Hope aanvullend is aan de reguliere instanties.

		Pit-010	Dock	House of Hope
psychosociaal	x	x	x	
Huisvestiging			x	
inkomen	x	x	x	
verblijfsvergunning			x	
Voedselbank	x	x	x	
overige zaken	x	x	x	
Werk	x	x	x	
Religie			x	
ontmoetingactiviteiten			x	
relaties	x	x	x	

Figuur 3.1

De instellingen Dock en Pit-010 zijn gebonden aan bepaalde regels en moeten ook hun targets halen dat geeft enerzijds een zekerheid maar aan ander kant een gebondenheid. Zij moeten hun hulpverlening in vijf gesprekken afronden (1.6.f), of moeten binnen een bepaalde termijn een vast percentage resultaat behalen (6.6.g). In hoofdstuk vijf willen wij in gaan op de eisen die de gemeente stelt in de aanbesteding. In hoofdstuk zes willen wij de verschillen benoemen en in gaan op de specifieke bijdrage die House of Hope levert.

4.5 LITERATUUR

4.5.1 LITERATUUR WERKWIJZE DOCK EN PIT-010

Kerntaken van Dock en Pit-010:

- Toegang verschaffen aan de gehele bevolking tot hulp en zorg
- Begeleiden en behandelen op procesmatige wijze
- Bemiddelen namens de cliënt
- Ondersteunen van mensen
- Dienstverlening en consultatie aan professionele derden
- Bijdrage aan preventie
- Signalering van problemen

Binnen het algemeen maatschappelijk werk wordt zowel individueel, systeemgericht, relatiegericht als groepsgericht gewerkt. Om de cliënten beter te ondersteunen en te begeleiden wordt er geprobeerd samen te werken en outreachend te werken. Het algemeen maatschappelijke werk bediend voornamelijk volwassenen. Van de cliënten is 15% onder de 18 jaar. 11% is boven de 60 jaar. Bijna 29 % van alle cliënten heeft een uitkering. Dit is een landelijk percentage. In steden en achterstandswijken kan dit percentage stijgen tot meer dan 60%. In de laatste jaren waren er 312.000 cliënten bij het algemeen maatschappelijk werk in heel Nederland.

Basismethoden binnen het algemeen maatschappelijk werk:

- De eclecticische-integratieve aanpak (Snellen)
- De module benadering (Scholte)
- Het cliëntgerichte multimethodisch maatschappelijk werk (de Mönnik)
- De psychosociale hulpverlening (Jef de Vries)
- Taakgerichte model (Jagt)

Specifieke methode:

- Materiële hulpverlening
- Relaties gezin en opvoeding
- Crisis, rampen, rouw en verwerking

(movisie, 2012, pag. 3-12)

4.5.2 LITERATUUR WERKWIJZE HOUSE OF HOPE

De presentie beoefening is een professionele benadering in zorg en welzijn die gericht is op het scheppen van leefbare en zorgzame menselijke institutionele verhoudingen. Het gaat daarbij vooral om mensen die kwetsbaar, marginaal, doodziek of hopeloos zijn en daardoor hulp, steun en/of zorg nodig hebben.

Voorwaarden in de presentie zijn aandachtige en trouwe bekommernis om de mensen die dit nodig hebben; daarnaast richt het zich op systemen en structuren waar deze mensen op aangewezen zijn.

De presentie benadering wijkt af en dat is bij House of Hope zeker van toepassing op de doorsnee hulpverlening omdat ze aansluiten en meeleven met de zwaksten.

- De belangrijkste kenmerken van de presentie theorie luiden als volgt:
- Presentiebeoefening: biedt trouwe hulp, steun en zorg in de vorm van een werkzame bekommernis die het verhaal en leven van de ander verder wil brengen.
- De presentietheorie stimuleert de systemische en intentionele context om deze bekommernis te faciliteren en dus niet zo verstrikt te raken in eigen logica waardoor de zorgvrager buiten beeld raakt.
- De presentie benadering heeft een sterke voorkeur voor alledaagse werkvormen; daarom zoek zij afstemming op het tempo, de taal, de eigen wijsheid, de ruimte en de netwerken van de zorgvrager.
- De presentie beoefenaar zorgt ervoor dat hij vindbaar, aanspreekbaar, interrupteerbaar is en gemakkelijk aan de mouw getrokken kan worden
- De presentie medewerker is niet alleen gevoelig voor de hulpvraag maar ook voor het onhoorbare appel
- Dat vergt een voorzichtige traagheid van werken die ruimte geeft aan wat zich niet zo een-twee-drie laat maken of afdwingen.
- Presentiebeoefening bevordert zo dat de ander zich mag tonen het gaat om de presentietheorie om waardigheid van de ander en om het bieden van de basale herkenning dat de ander – hoe gek, lastig of complex altijd van belang is.
- Presentiebeoefening richten zich op processen van empowerment en individueren waar de ontplooiing van de mens centraal staat.
- Presentie benadering zoekt de aansluiting bij nauwgezette afstemming op de leefwereld, levensloop en persoon van de ander.

De laatste maar niet de onbelangrijkste die bij House of Hope een belangrijk uitgangspunt is:

- Presentiebeoefening start vanuit het zijn met de ander (relatie) om er vervolgens voor de ander te kunnen zijn.

Hoewel de methodische kenmerken dus opgesomd kunnen worden is de presentatie meer dan een methodiek welke berust op filosofie en maatschappelijke visie. Het gaat hier over de menselijke kwetsbaarheid over een fatsoenlijke samenleving met goede zorg. Daarbij gaat het bij presentie, om de relatie met de ander. Dit is om te bepalen wat er gedaan kan worden. Het gaat daar niet om budgettering, of in vijf gesprekken een hulpverleningstraject afronden. Het gaat om wederzijdse, wederkerige en oplossende relatie. Dat is het primaire proces (Baart, 2013, pag. 18-21).

DE PRESENTIE BENADERING

Deze benadering behoort tot de zorgethiek. Dit houdt in een jonge en morele theorie, die niet hecht aan algemene beginselen maar kijkt wat realistisch en juist is. Vanuit de zorgethiek kun je kijken naar het domein van zorg en welzijn. Maar dus ook naar het onderwijs, naar wetgeving en politiek, naar de maatschappelijke positie van vrouwen en minderheden. Het is dan ook de zorgethiek die presentiebenadering een moreel fundament geeft.

4.6 UITLEIDING

Wij hebben in dit onderzoek gezien wat Dock, Pit-10 en House of Hope kunnen bieden op het gebied van welzijn en welke werkwijze ze daarmee hanteren. Nu weten we de behoefte en het aanbod nu kunnen we in hoofdstuk 5 gaan kijken naar de eisen. Dan hebben we het welzijnswerk vanuit alle invalshoeken bekeken.

Ja, daarom hebben wij gekozen om House of Hope apart te subsidiëren. Dus omdat wij het uniek vinden ten aanzien van een aantal dingen. Voornamelijk de doelgroep die House of Hope bediend. De manier van werken, dat echt achter de mensen aangaan, dat als iemand niet op komt dagen, zelf aan gaan bellen, achter de voordeur.

[Irma Rasidovic, beleidsambtenaar deelgemeente Charlois]

5. WELKE VOORWAARDEN WORDEN GESTELD DOOR DE DEELGEMEENTE CHARLOIS AAN HET WELZIJNSWERK?

5.1 INLEIDING

In voorgaande hoofdstukken hebben we beschreven hoe het welzijnswerk vanaf 1900 is ontstaan in Charlois. We hebben beschreven wat de veranderingen in behoeften, aanbod en beleid zijn geweest in de loop van de tijd. Vervolgens hebben wij de huidige behoeften aan welzijnswerk beschreven en het huidige aanbod aan welzijnswerk in Charlois. In dit hoofdstuk willen wij onze vierde deelvraag beantwoorden. Dit gaat over de voorwaarden die de deelgemeente Charlois stelt op het gebied van welzijnswerk. Na beantwoording van deze deelvraag hebben wij antwoord op alle facetten van onze hoofdvraag: Welke specifieke bijdrage levert House of Hope als welzijnsinstelling in de deelgemeente Charlois?

In dit hoofdstuk willen we eerst beschrijven wat de achtergrond en het ontstaan is van aanbesteding. We willen beschrijven welke veranderingen hieraan vooraf gingen en welke rol het nieuwe welzijn hierin speelt. Vervolgens willen we de inhoud beschrijven van de aanbesteding en daarin benoemen welke eisen de gemeente stelt aan het aanbestede welzijnswerk in Charlois. Daarna willen wij beschrijven waarom de deelgemeente Charlois naast de aanbesteding kiest voor structurele subsidie aan House of Hope. Als laatste willen we uiteenzetten wat de opkomende veranderingen zijn van de deelgemeenten naar de centrale gemeente. Daarnaast willen we ingaan wat voor invloed de gebiedscommissies hebben op het gebied van welzijnswerk.

5.2 ACHTERGROND EN HET ONTSTAAN VAN AANBESTEDING

Om de voorwaarden die de deelgemeente Charlois stelt aan welzijnswerk, kunnen wij niet voorbij gaan aan het feit dat de deelgemeente werkt met aanbesteding. In de opdrachtbeschrijving van de aanbesteding liggen namelijk de voorwaarden die de deelgemeente Charlois stelt aan welzijnswerk vast. In deze paragraaf willen we allereerst ingaan op hoe deze aanbesteding is ontstaan en de invloed van nieuw welzijn hierop.

Op 1 januari 2012 was deelgemeente Charlois de eerste deelgemeente waar nieuwe partijen actief werden binnen de aanbesteding. Juni 2012 volgde deelgemeente IJsselmonde en 1 januari 2013 deelgemeente Hoogvliet. Deze 3 pilot projecten werkten met aanbesteding. In 2015 is het de bedoeling dat al het welzijnswerk op deze manier wordt ingekocht. Deelgemeente Charlois was landelijk een voorloper om op deze manier welzijnswerk in te kopen (Baan, 2011, pag. 23). Reden voor deze nieuwe manier van welzijnswerk inkopen is een aantal ingrijpende veranderingen op het gebied van zorg en welzijn. In hoofdstuk 2 hebben wij kort benoemd dat er een verandering te zien is in beleid. Dit wordt ook wel genoemd: ‘de overgang van verzorgingsstaat, naar participatiesamenleving’. De zorg die werd geleverd was niet meer betaalbaar door de economische crisis en de daaropvolgende noodzakelijke bezuinigingen. Ook speelt de toenemende vergrijzing hierin een grote rol. De noodzaak was er, dat zorg en welzijn anders ingevuld moest worden. Aan de hand hiervan is Welzijn Nieuwe Stijl ontstaan, wat we verderop willen uitwerken. Allereerst willen we een aantal ontwikkelingen beschrijven die invloed hebben gehad op het ontstaan van het aanbesteden van welzijnswerk, namelijk: de invoering van de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), de decentralisatie en het gedachtegoed van Welzijn Nieuwe Stijl.

5.2.1 INVOERING VAN DE WMO

1 januari 2007 is de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) van kracht geworden. Deze wet benoemt negen aandachtsgebieden, de zogenaamde prestatievelden, waarop gemeenten zorg- en welzijnsbeleid dienen te ontwikkelen. Dit zijn de volgende negen prestatievelden:

1. het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten;
2. op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden;
3. het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning;
4. het ondersteunen van mantelzorgers, daar onder begrepen steun bij het vinden van adequate oplossingen indien zij hun taken tijdelijk niet kunnen waarnemen, alsmede het ondersteunen van vrijwilligers;
5. het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem;
6. het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behouden en het bevorderen van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer;
7. het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang en het voeren van beleid ter bestrijding van geweld dat door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer is gepleegd;
8. het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen;
9. het bevorderen van verslavingsbeleid (Rotterdam, 2011, pag. 6).

5.2.2 DECENTRALISATIE

Steeds meer taken, die eerst door de rijksoverheid werden uitgevoerd, worden nu door gemeenten gedaan. De invoering van de WMO is hier een voorbeeld van. Een andere grote verandering is dat de gemeenten steeds meer taken uit de algemene wet bijzondere ziektekosten (AWBZ) krijgen die zij moeten uitvoeren. Deze overheveling van taken uit de AWBZ, die naar de gemeenten gaan vindt gefaseerd plaats. Taken die zijn overgeheveld vanuit de AWBZ naar gemeenten zijn: activerende en ondersteunende begeleiding (1 januari 2012), inloophulpfunctie GGZ, groepsgerichte begeleiding (dagopvang) en begeleiding van nog te indiceren personen (1 januari 2013). En per 1 januari ook de begeleiding van al geïndiceerde personen. In 2015 is het de bedoeling dat al het jeugdzorgwerk naar de gemeenten gaat. Hierdoor krijgen ze er nog een grote taak bij. De gedachte achter deze overheveling van AWBZ taken van rijk naar (deel)gemeenten is dat de (deel)gemeenten, mede door de combinatie met de verantwoordelijkheden vanuit de WMO, enerzijds meer maatwerk kunnen organiseren voor hun burgers en anderzijds daardoor ook slimmer en efficiënter, en dus goedkoper, het aanbod kunnen organiseren. Met andere woorden, de overheveling van AWBZ-taken zal een besparing van middelen op rijksniveau moeten opleveren (Rotterdam, 2011, pag. 3).

5.2.3 WELZIJN NIEUWE STIJL

Het programma welzijn nieuwe stijl is in 2010 gestart, eigenlijk als impuls voor de WMO. Gemeenten wisten niet goed hoe zij invulling moesten geven aan de nieuwe wet. Welzijn nieuwe stijl is ontwikkeld om gemeenten meer richting te geven hoe zij invulling kunnen geven aan de WMO. Dit kunnen gemeenten dan doen aan de hand van de 8 bakens die welzijn nieuwe stijl. Deze 8 bakens geven een richting. (invoering WMO, 2012, pag. 3-9) Gemeenten hebben zelf de vrijheid om deze concreet vorm te geven. De 8 bakens van welzijn nieuwe stijl zijn:

1. Gericht op de vraag achter de vraag
*Welzijnswerk probeert al lang een omslag te maken van aanbodgericht naar vraaggericht. Dit blijkt in de praktijk nog lastig te zijn. Met welzijn nieuwe stijl is het de bedoeling dat het niet meer is van: 'u vraagt, wij draaien'.
De klant zal snel een vraag stellen die gericht is op het huidige aanbod. De kunst is om de vraag achter de vraag te gaan zien en dus breder door te vragen.*
2. Gebaseerd op de eigen kracht van de burger
Er moet een omslag komen in denken bij hulpverleners en burgers. Lang is de verwachting dat de overheid kon voorzien in wat gevraagd werd. Met welzijn nieuwe stijl is het de bedoeling dat er eerst wordt gekeken naar de eigen kracht van de burger: 'Wat kan de burger zelf doen en wat kan zijn sociale omgeving, netwerk en vrijwilligers betekenen voor deze persoon'.
3. Direct er op af
Er zijn mensen die zorg mijden en niet zelfredzaam zijn. Hierbij moet de hulpverlener er op af en het liefst in een zo vroeg mogelijk stadium, om erger te voorkomen. Dit betreft zorgmijders met verslavings- en of psychische problematiek, burgers die zichzelf verwaarlozen, of kampen met problematische schulden.
4. Formeel en informeel in optimale verhouding
Het probleemoplossend vermogen, van zowel individuen als groepen moet groeien. De hulpverlener moet dit stimuleren door te kijken en burgers zelf kunnen en wat het sociale netwerk kan betekenen. Pas dan kan hij zelf ook hulp bieden, waar dat nog nodig is.

5. Doordachte balans van collectief en individueel

In de verzorgingsstaat is men doorgeschoten in de individuele oplossing. Dit is erg duur. Collectieve hulpverlening is niet alleen goedkoper, het werkt vaak ook beter. Mensen doen contacten op, het gaat de individualisatie tegen. Belangrijk hierin is om goed te blijven afwegen, wat de beste optie is een: 'collectieve ondersteuning, of individuele ondersteuning'.

6. Integraal werken

Het vraaggericht werken, vraagt om een integrale manier van werken. Dit betekent dat professionals goed moeten samenwerken, zodat er een eenduidige samenwerking is en er niet op eilandjes gewerkt wordt. De regierol hiervan ligt bij de gemeenten, maar op cliëntniveau is de hulpverlener verantwoordelijk om dit concreet vorm te geven

7. Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht

Binnen welzijn nieuwe stijl, is het de bedoeling dat er duidelijke afspraken worden gemaakt over wat de persoon zelf doet en zijn omgeving. Daarna pas wat deze persoon van de hulpverlener kan verwachten. Er worden concrete en meetbare doelen gesteld, waarbij op korte termijn al resultaat zichtbaar is. Er moet een gezonde mix zijn tussen korte en lange doelstellingen zijn.

8. Gebaseerd op ruimte voor de professional

Welzijn nieuwe stijl vraagt om een goede afstemming, tussen de burger en zijn omgeving en de hulpverlening. Dit vraagt om goede 'finetuning' en hierin is beslissingsvrijheid nodig binnen de kaders die de gemeenten stellen aan het welzijnswerk. Er moet ruimte zijn voor de hulpverlener om vanuit zijn expertise zelfstandig keuzes te maken. (ministerie van VWS, 2010)

5.3 INHOUD AANBESTEDING

Nu we de achtergrond geschetst hebben willen we in deze paragraaf de inhoud van de aanbesteding in de deelgemeente Charlois beschrijven. We doen dit door de opdrachtbeschrijving weer te geven die de deelgemeente Charlois heeft opgesteld voor de aanbesteding van het welzijnswerk. Om te kunnen anticiperen op de overheveling van veel taken uit de AWBZ en de verdergaande decentralisatie, heeft deelgemeente Charlois ervoor gekozen om niet het bestaande aanbod te verkleinen maar op een geheel nieuw manier het welzijn in te richten. Zoals benoemd in paragraaf 2 was deelgemeente Charlois in 2012 de eerste deelgemeente die dit deed door middel van aanbesteding. De aanbesteding is opgesteld vanuit de 8 bakens van welzijn nieuwe stijl (6.2.g2).

5.3.1 UITGANSPUNTEN AANBESTEDING

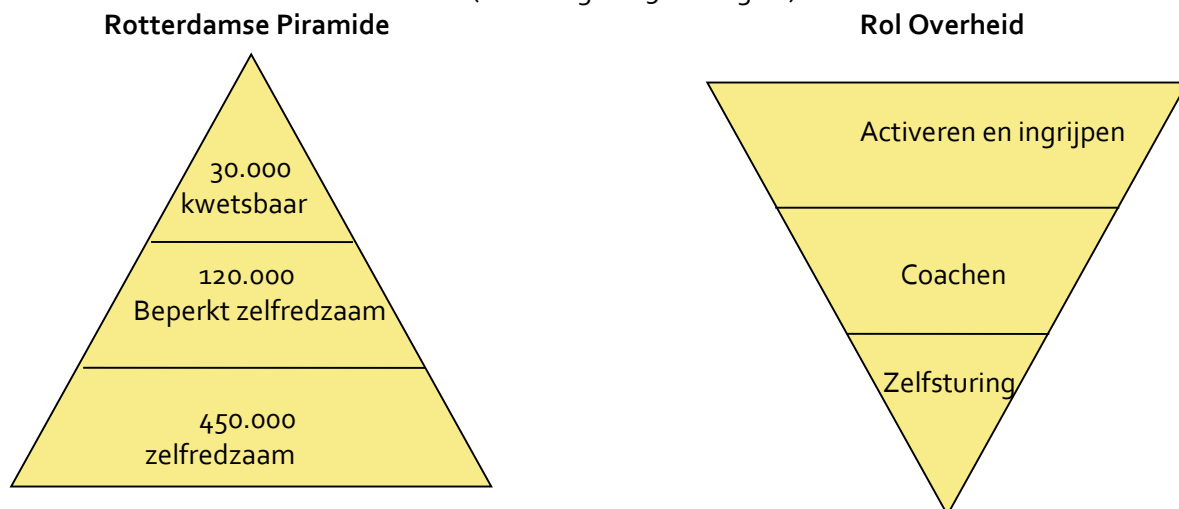
Uitgangspunt voor Charlois in de nieuwe visie op zorg en welzijn. Wat wil zeggen dat zo veel mogelijk burgers het redden op eigen kracht. Wel zijn er waarborgen ingebouwd voor hen die het op eigen kracht niet redden. Indien een burger niet zelfredzaam wordt, is het streven dat hij zoveel mogelijk kan terugvallen op zijn eigen netwerk: mensen uit zijn gezin, familie, vrienden- en kennissenkring maar ook op mensen in zijn straat of vrijwilligers in de buurt. Pas indien iemand desondanks onvoldoende zelfredzaam is, kan hij/zij terugvallen op professionele ondersteuning. Het is de bedoeling dat de professionele ondersteuning altijd eerst in collectieve ondersteuning wordt aangeboden. Als blijkt dat de persoon hierdoor niet voldoende zelfredzaam wordt of is wordt er individuele ondersteuning geboden. Er is dus sprake van een fasering in het aanbod:

- Fase 1: stimuleren eigen kracht;
- Fase 2: collectieve ondersteuning;
- Fase 3: individuele ondersteuning.

Verder zijn de volgende uitgangspunten van belang:

1. De opdrachtnemer richt zich op de groep van beperkt zelfredzame Charloisers (zie onderstaande piramidetabel). Het gaat dus om de middengroep die Rotterdam breed uit 120.000 inwoners bestaat. Voor Charlois zijn geen precieze cijfers beschikbaar maar als we de stedelijke cijfers delen door de 14 deelgemeenten, zou het in Charlois moeten gaan om ongeveer 8.500 burgers. Gezien de sociale index zal dit getal veel hoger liggen voor Charlois.
2. De opdrachtgever richt zich op Charloise burgers in een extramurale leefsituatie. Bewoners die intramuraal wonen, kunnen gelijksoortige problemen ervaren als problematische schulden, Sociaal isolement, maar het oplossen van deze problemen valt onder de verantwoordelijkheid van de zorgorganisatie van de intramurale locatie.
3. De opdrachtnemer heeft de taak om aan te sluiten op de sterke onderdelen in de huidige situatie: (de Servicepunten VraagWijzer), de laagdrempelige lokale Vrijwilligersorganisatie House of Hope en zo mogelijk die te integreren in zijn eigen werkwijze. De Servicepunten zijn en blijven een taak van de deelgemeente. De meerwaarde voor de opdrachtnemer zit in fysieke aanwezigheid op de Servicepunten en samenwerking met de partners binnen en buiten de Servicepunten. Het doel is: uitwisselen van kennis, het kunnen doorverwijzen en toe leiden van cliënten naar de juiste hulpverlening (Rotterdam, 2011, pag. 7).

Stedelijk is in een piramidetabel het onderscheid weergegeven tussen kwetsbare, beperkt zelfredzame en zelfredzame burgers. In de omgekeerde piramide is de gewenste rol van de overheid weergegeven. Dit bestek richt zich op het deel van de groep van 120.000 beperkt zelfredzame Rotterdammers dat in Charlois woont (schatting is 8.500 burgers).



Om deze uitgangspunten te bereiken zal er meer dan voorheen samengewerkt moeten worden door zorg- en welzijnsinstellingen. Organisaties werkzaam binnen het domein zorg en welzijn kunnen de nieuwe visie van Charlois alleen invulling geven wanneer zij zich vernieuwen. Nieuwe uitdagingen vragen nieuwe concepten. Dit vraagt sociaal ondernemerschap om innovatief en flexibel op veranderende vragen te kunnen inspelen. Onderdeel daarvan is ook het aanboren van andere en alternatieve vormen van financiering. Belangrijk daarbij is dat de kwaliteit niet uit het oog wordt verloren. Belangrijk is dat het aanbod er is voor de inwoners van Charlois en zij moeten dus tevreden kunnen zijn over wat wordt aangeboden. Alleen door het zo te organiseren kan het zorg en welzijnswerk geboden blijven worden vanuit de taken binnen de AWBZ en WMO en de financiële kaders Rotterdam, 2011, pag. 16, 17).

5.3.2 DE AANBESTEDING OP HOOFDLIJNEN

De opdracht heeft betrekking op de prestatievelden 1 tot en met 6 van de Wmo (zie voor de prestatievelden van de WMO paragraaf 5.2) De prestatievelden 7 tot en met 9 worden stadsbreed uitgevoerd. Prestatieveld 3 wordt uitgevoerd door de deelgemeentelijke VraagWijzer en zit dus niet in de opdracht van de aanbesteding voor opdrachtnemers van de aanbesteding.

Vanuit de aanbesteding op zorg en welzijn in de deelgemeente Charlois wordt aan de opdrachtnemers de volgende diensten gevraagd:

- Bevorderen zelfredzaamheid en participatie
 - Algemeen
 - Servicepunten
 - Bestrijden sociaal isolement
 - Aanpak inzet (zorg)vrijwilligers
 - Mantelzorgondersteuning
 - Mobiliteit
 - Ondersteuning fysieke gezondheid
 - Ondersteuning geestelijke gezondheid/versterken regie
 - Verbeteren gezinsrelaties/aanpak huiselijk geweld
 - Aanpak problematische schulden
 - Ondersteuning bij dagelijkse activiteiten
 - Vraaggerichte bewonersondersteuning
 - Steunpunt participatie
 - Aanbod activiteiten taal en bewegen
- Talentontwikkeling
 - Verbeteren onderwijsresultaten jeugd
 - Activeren jeugd en bestrijden voortijdig schoolverlaten
 - Bestrijden van overlast gevend en antisociaal gedrag
- Bevorderen gezonde en sociale leefstijl (Rotterdam, 2011, pag. 8)

5.3.3 WERKWIJZE

Vanuit de WMO, wordt een beroep gedaan op de eigen kracht van burgers. De eigen kracht van mensen wordt ingezet voor het oplossen van problemen van de persoon zelf, diens familie maar ook van buurtgenoten en zelfs stadsgenoten. Op die manier overstijgt de eigen kracht het individu en vormt het de zogenaamde "Civil Society". De Civil Society is het geheel van vrijwilligers, vrijwilligersorganisaties, mantelzorgers en burenhulp dat versterkt wordt. De bedoeling is uiteindelijk de focus van ondersteuning te verschuiven van professionele naar informele hulpverlening, als dat lukt, is er sprake van "Big Society". Deelgemeente Charlois wil de eigen kracht van haar burgers en daarmee de Charloise "Civil Society" versterken. Hulp en ondersteuning komen niet alleen van de professionele organisaties, maar ook mede tot stand gebracht door burenhulp, vrijwilligerswerk, mantelzorg en religieuze instellingen, zonder bemoeienis van de overheid of markt. Daarnaast maakt het gebruik van (collectieve) voorzieningen, die in de wijk en de stad beschikbaar zijn, onderdeel uit van het arsenaal aan mogelijkheden die burgers nodig hebben om autonoom te zijn.

De meeste Charloisers moeten (en kunnen) zich op eigen kracht redden. Deelgemeente Charlois richt zich met haar sociaal beleid voornamelijk op de groepen die de aansluiting dreigen te missen: ouderen, jongeren en sociaal zwakkere bewoners. Zij hebben ondersteuning nodig bij het zelf aanpakken van problemen en het benutten van hun capaciteiten. Daarbij geldt dat hulp kortdurend is: de ondersteuning stopt wanneer de gestelde doelen zijn bereikt. De deelgemeente zet hoog in op zelfredzaamheid en participatie en verwacht dan ook dat opdrachtnemers zich hierop richten in hun aanpak.

De twee Servicepunten in Charlois (met daarin de VraagWijzer) die zoals gezegd onder verantwoordelijkheid van de deelgemeente vallen, dienen de rol in het versterken van de eigen kracht te behouden:

- als informatiepunt voor Charloisers met vragen over zorg, welzijn, wonen, inkomensondersteunende voorzieningen en activering;
- als doorverwijspunt naar het vangnet van vrijwillige en professionele hulpverlening;
- als coördinatiepunt waar de match tussen vraag en aanbod van activiteiten gericht op maatschappelijke participatie en Vrijwilligerswerk plaatsvindt (Rotterdam, 2011, pag. 17,18).

Voor meer informatie over de inhoud van de aanbesteding in Charlois willen we u verwijzen naar bijlage 3, waarin wij verdiepende informatie hebben toegevoegd.

5.4 KEUZE VOOR STRUCTURELE SUBSIDIE HOUSE OF HOPE

Naast de aanbesteding voor zorg en welzijn in de deelgemeente Charlois, geeft de deelgemeente jaarlijks een structurele subsidie aan House of Hope. Deze structurele subsidie omvat ongeveer 25%-30% van de totale inkomsten van stichting House of Hope (Rasidovic, 2012 pag.7). Om te weten wat de specifieke bijdrage van House of Hope is aan het welzijnswerk in de deelgemeente Charlois, is het van groot belang om te weten welke overwegingen de deelgemeente heeft gemaakt om House of Hope een structurele subsidie toe te kennen. In het besluit wat de deelgemeente Charlois heeft geschreven naar aanleiding van de subsidieaanvraag van House of Hope worden een aantal redenen gegeven, die we hier onder willen vermelden aangevuld met het interview dat wij hebben afgenomen bij de beleidsmedewerker van de deelgemeente Charlois, die het besluit voor structurele subsidie aan House of Hope heeft opgesteld.

5.4.1 UNIEKE WERKWIJZE

De deelgemeente erkent dat House of Hope een unieke werkwijze heeft door met een klein aantal professionals te werken en een grote groep vrijwilligers. Hierdoor heeft House of Hope een groot bereik, ondanks de relatief lage subsidie. Dit maakt de stichting effectief en efficiënt. (Rasidovic, 2012, pag. 4) Daarnaast kenmerkt de werkwijze van House of Hope zich door outreachende hulp: 'als cliënten niet op het inloopsprek uur komen, gaat House of Hope ze thuis opzoeken, achter de voordeur' (4.2.g2). Deelgemeente Charlois noemt wel dat de opdrachtnemers in de aanbesteding ook de opdracht hebben outreachende hulp te verlenen. Ook noemt de beleidsambtenaar van de deelgemeente Charlois dat het mooi is dat mensen eerst binnen kunnen komen bij ontmoetingsactiviteiten en dan pas later hun problemen op tafel leggen (4.2.g1). Verder wordt genoemd dat de medewerkers intrinsiek gemotiveerd zijn en daardoor veel 'hart voor de zaak' hebben. Ook is er veel expertise en kennis aanwezig bij de professionals (4.6.g).

5.4.2 ANDERE DOELGROEP

De deelgemeente Charlois erkent dat House of Hope door haar laagdrempeligheid een unieke doelgroep bereikt die anders niet bij de reguliere hulpverlening terecht zou komen. Ondanks de vraagwijzers die juist zijn ingericht om de laagdrempeligheid te vergroten. House of Hope heeft door haar netwerk en bekendheid in de wijk hierin al meer bereikt volgens de deelgemeente. (Rasidovic, 2012, pag. 3). Ook vindt de deelgemeente het van belang dat House of Hope primaire hulp biedt aan ongedocumenteerden en MOE-landers. Deze kunnen niet bij de reguliere hulpverlening terecht, maar hebben wel invloed op de leefbaarheid en de cohesie in de wijk (3.6.g1).

5.4.3 SUBSIDIE VOORWAARDE VOOR FINANCIERING DOOR FONDSEN

Een derde reden die de deelgemeente Charlois geeft voor het toekennen van structurele subsidie aan House of Hope, is dat fondsen blijvende ondersteuning door kerken en gemeentelijke overheden als voorwaarde stellen voor het continueren van de ondersteuning. De deelgemeente Charlois ziet het als wenselijk dat House of Hope maar voor een deel afhankelijk is van de subsidies van de deelgemeente.

De deelgemeente ziet het als positief dat er andere partijen bij willen dragen aan de maatschappelijke dienstverlening in de deelgemeente. Door bundeling van de middelen wordt een schaalvergroting gerealiseerd, waardoor meer bewoners worden bereikt (Rasidovic, 2012, pag. 5).

5.5 TOEKOMST AANBESTEDING CHARLOIS

We hebben het ontstaan, de achtergrond en inhoud beschreven van de aanbesteding van welzijnswerk in Charlois. Tevens hebben we de afwegingen beschreven die de deelgemeente Charlois heeft gemaakt om House of Hope toch structurele subsidie toe te kennen. In deze paragraaf willen wij nog kort ingaan op de veranderingen binnen de gemeente Rotterdam. Per 19 maart 2014 zijn er namelijk geen deelgemeenten meer, maar is er 1 centrale gemeente en komen er gebiedscommissies. Dit is een belangrijke reden geweest om te gaan onderzoeken wat de specifieke bijdrage is van House of Hope aan het welzijnswerk in Charlois, zodat House of Hope aantoonbaar kan maken wat zij aanvullend bieden. Om deze reden hebben wij de paragraaf gewijd aan de veranderingen die het mogelijk maken aan de voorwaarde te voldoen die de gemeente Rotterdam stelt aan het welzijnswerk in Charlois. Eerst een korte beschrijving wat de overgang van deelgemeenten naar een centrale gemeente als gevolg heeft. Dit doen we vooral vanuit de afgenomen interviews. Vervolgens beschrijven we wat de gevolgen zijn en de invloed is van de gebiedscommissies.

5.5.1 VAN DEELGEMEENTEN NAAR EEN CENTRALE GEMEENTE

Vanaf 19 maart 2014 bestaat deelgemeente Charlois niet meer. Ons onderzoek is in de overgangssituatie geschreven, daarom hebben wij nog gekozen om de term 'deelgemeente Charlois' te gebruiken. Het nieuwe stadsbestuur wat met de gemeenteraadsverkiezingen op 19 maart is gekozen is nog niet gevormd. Ook liggen de bestekken voor de nieuwe aanbesteding van 2015 klaar, maar deze moeten nog goedgekeurd worden door de nieuwe gemeenteraad, waardoor er nog veel onduidelijkheden zijn wat de voorwaarden zijn die de gemeente stelt aan het welzijnswerk in Charlois. In de interviews hebben wij hier al wel naar gevraagd. Daar zijn de volgende zaken uit gekomen.

DOCK

Dock benoemd in de interviews dat er nog veel onduidelijkheden zijn hoe het straks gaat met de aanbesteding van 2015. Dock verwacht daarin dat er in 2015 nog geen ingrijpende veranderingen zijn omdat de overgang ook tijd vraagt. Daarnaast benoemd Dock dat Charlois de voorloper is op het gebied van aanbesteden van welzijnswerk. Om die reden schat Dock in dat er geen ingrijpende gevolgen zullen zijn in Charlois. In ieder geval niet qua aanbesteding (6.5.a).

PIT-010

Pit-010 benoemd dat de bestekken voor de aanbesteding van het welzijnswerk in 2015 wel zijn geschreven, maar deze in juni pas worden uitgegeven. Pit-010 geeft aan dat er waarschijnlijk wel dingen gaan veranderen in het aanbestedingsbeleid, maar dat nog niet duidelijk is hoe dit vorm krijgt. Eerst was het de bedoeling dat er een koppeling kwam tussen zorg en welzijn, uiteindelijk is het huishoudelijke ondersteuning en welzijn (nieuw welzijn) geworden. Dat is toch weer losgetrokken. Er zijn dus nog wat onduidelijkheden mede omdat er nog een aantal wetsvoorstellen door de eerste kamer moeten op het gebied van de eerder genoemde veranderingen in AWBZ en decentralisatie. Dit heeft volgens Pit-010 invloed op het aanbestedingsproces (6.5.f).

HOUSE OF HOPE

House of Hope geeft aan het een spannende tijd te vinden. Voor hen is het nog onzeker of de structurele subsidie gehandhaafd wordt in 2015. Het gevaar is dat er straks mensen overgaan in het centrale bestuur die verder af staan van House of Hope en een afweging moeten maken ten opzichte van vele andere aanvragen. Deze mensen kennen House of Hope nog niet, ook komt er een andere gemeenteraad, waardoor het beleid toch een andere kleur krijgt. Wel is er een positieve aanbeveling vanuit de deelgemeente Charlois gedaan naar het centrale bestuur om de structurele subsidie voor House of Hope te handhaven (6.5.b). Het gevaar is dat het centrale bestuur straks helemaal geen aparte subsidies meer wil en alles onder de aanbesteding welzijn wil brengen. Het gevaar is dat House of Hope ondergesneeuwd wordt als relatief kleine instelling en daardoor niet haar eigen visie en werkwijze kan behouden. Tegelijkertijd is het ook weer een kans dat de centrale gemeente met een frisse blik kijkt en daarin de toegevoegde waarde van House of Hope kan zien (6.5.c).

DEELGEMEENTE CHARLOIS

De beleidsambtenaar van de gemeente ziet kansen en bedreigingen in de overgang naar een centrale gemeente. Kans is dat er meer uniformiteit is in werkwijze en aanpak voor alle gebieden. Een bedreiging is dat er verlies komt van maatwerk. Door het centraal te regelen is er minder flexibiliteit en kan er minder eenvoudig worden ingespeeld op veranderingen. Nu waren er korte lijntjes tussen de beleidsambtenaren en uitvoerders en kon er eenvoudig addenda worden gemaakt op afspraken. Straks wordt dit moeilijker met een centraal bestuur. De beleidsambtenaar van Charlois geeft aan dat het des te belangrijker is dat uitvoerders aan de bel trekken als de opdracht niet voldoet aan de behoefte in de wijk (6.5.e).

Want als ze zeggen: 'We willen helemaal geen aparte subsidie meer. Iedereen moet onderaannemer worden'. Dan dwing je een organisatie hun uniekheid in te leveren. (Irma Rasidovic, 2014)

Samenvattend zien we dat er veranderingen komen in voorwaarden die de gemeente stelt aan het welzijnswerk. Echter is het nu nog onduidelijk hoe dit eruit gaat zien. Wel wordt er genoemd dat Charlois voorloper was op het gebied van aanbesteding en dit dus waarschijnlijk stadsbreed wordt doorgevoerd. Hierdoor is het waarschijnlijk dat er voor Charlois geen grote veranderingen zijn qua aanbesteding. Voor House of Hope is het nog onduidelijk of de structurele subsidie behouden blijft, omdat een centrale gemeente op meer afstand zit en minder maatwerk levert en eerder kiest voor uniformiteit.

5.5.2 INVLOED GEBIEDSCOMMISSIES

Om het maatwerk en het gebiedsgericht werken te behouden heeft de gemeente Rotterdam gekozen om in elke voorgaande deelgemeente een gebiedscommissie in te stellen. De gebiedscommissie heeft een adviserende rol naar het centrale bestuur en heeft haar eigen budget om burgerinitiatieven te financieren. De gebiedscommissie is op 19 maart gekozen bij de gemeenteraadsverkiezingen. Dit bestaat uit mensen van politieke partijen maar ook organisaties en individuen konden zich kandidaat stellen. De gebiedscommissie kreeg de volgende taken toebedeeld. De gebiedscommissies:

- moeten de belangen van hun gebied behartigen,
- moeten de burgerparticipatie in hun gebied bevorderen, waarvoor ze een budget krijgen,
- kunnen het gemeentebestuur gevraagd en ongevraagd adviseren,
- moeten zorgen voor een samenhangende inzet van gemeentelijke diensten in de buitenruimte
- d.m.v. opstellen gebiedsplan - en de uitvoering daarvan monitoren,
- moeten prioriteiten bepalen voor handhaving (veiligheid) en wijkwelzijn,
- krijgen uitvoerende taken (waaronder vergunningen verlenen),
- kunnen in sommige situaties ook de gemeente vertegenwoordigen,
- moeten jaarlijks een gebiedsverslag schrijven.

Profilering bij deze nieuwe gebiedscommissies en het stedelijke bestuur worden nog belangrijker. De gebiedscommissies moeten ervoor zorgen dat het maatwerk kan blijven bestaan. Dock, Pit-010 en de beleidsambtenaar geven in de interviews aan dat profilering nog belangrijker wordt. House of Hope zal zich nog meer moeten profileren en is daar soms nog te bescheiden in (4.9.e;4.9.f). Sommige organisaties zijn heel goed om zich op de kaart te zetten, dit is misschien wat oppervlakkig, maar het is wel nodig. De beleidsambtenaar van de deelgemeente Charlois geeft aan dat House of Hope hierin erg bescheiden is. Zij adviseert om meer tijd te steken in het netwerken binnen het stedelijke bestuur (6.5.e).

5.6 UITLEIDING

Wij hebben in dit hoofdstuk de laatste deelvraag beantwoord door de voorwaarden die de gemeente stelt op het gebied van welzijnswerk te schetsen. Wij hebben dit gedaan door allereerst wat achtergrond te geven over het ontstaan van de aanbesteding. Taken uit de AWBZ die naar de gemeenten gaan, de invoering van de WMO en de verdergaande decentralisatie vormen belangrijke oorzaken voor het ontstaan van de aanbesteding op welzijnswerk. Charlois was hier in 2012 voorloper in. Wij hebben kort geschetst wat de opdracht in hoofdlijnen inhoudt die Charlois opgesteld heeft naar aanleiding van de aanbesteding op welzijnswerk. We hebben gezien dat er een brede opdracht is, toch bestaat er naast de opdracht ook de structurele subsidie van House of Hope. De deelgemeente Charlois erkent dat House of Hope een unieke werkwijze heeft, waarmee ze een andere doelgroep bereiken dan de opdrachtnemers in de aanbesteding en dat ze effectief werken met een relatief lage subsidie. Deelgemeente Charlois pleit dan ook voor het voortbestaan en het instandhouden van deze structurele subsidie voor House of Hope. In de laatste paragraaf hebben wij aandacht gegeven aan de huidige overgang van deelgemeenten naar een centrale gemeente met gebiedscommissies. We hebben de veranderingen geschetst en vanuit de interviews de vermoedelijke veranderingen weer gegeven die van invloed zijn op de voorwaarden die de centrale gemeente in de toekomst stelt aan het welzijnswerk. Hiermee hebben wij zicht op alle aspecten van onze hoofdvraag en kunnen wij in het volgende hoofdstuk overgaan tot het trekken van conclusies.

Ik denk echt dat ze wat betreft langdurige zorg daar een andere keuze in moet gaan maken en niet binnen de aanbesteding dit zo moeten volhouden. Dat er dus gewoon ruimte blijft voor hulp aan mensen die niet zelfredzaam zijn en niet voldoende taalvaardig.

*[Elsbeth Hubach,
teamleidster House of
Hope Charlois]*

6. CONCLUSIES

6.1 INLEIDING

in dit hoofdstuk willen wij een samenvattend geheel maken van alle hoofdstukken we hebben zaken tegen over elkaar gezet op basis van literatuur en interviews. Om de specifieke bijdrage van House of Hope helder te krijgen is het van belang dat wij concluderen wat wij zien en (nieuwe) ervaringen die wij hebben opgedaan tijdens het onderzoek. Wij zullen voor de helderheid de conclusies per hoofdstuk bespreken in het volgende hoofdstuk zullen wij over gaan om aanbevelingen te geven voor House of Hope. De gemeenten en de reguliere hulpverlening kan hier ook haar voordeel mee doen. Aan het einde van dit hoofdstuk zullen wij onze conclusies met elkaar verbinden en analyseren middels een SWOT- Analyse zodat we daarmee het antwoord op onze hoofdvraag weergeven.

6.2 EINDCONCLUSIE VAN ONDERZOEKSVRAAG WELKE SPECIFIEKE BIJDRAGE LEVERT HOUSE OF HOPE ALS WELZIJNSINSTELLING IN DE DEELGEMEENTE CHARLOIS?

Wij zien dat Charlois een kwetsbare wijk is, waar een groep is die behoefte heeft aan langdurige hulp en waar (schaamte)cultuur een grote rol speelt. Waarvoor laagdrempelige hulp en indirecte hulpverlening (ontmoetingsactiviteiten) van groot belang is. Wij zien dat de reguliere hulpverlening voor een grote gedeelte voorziet op hun domeinen vanuit de aanbesteding in de behoefte aan welzijnswerk. De groep die House of Hope bedient kan de regulier hulpverlening niet bedienen anders worden ze door House of Hope doorverwezen naar de reguliere hulpverlening. Daarnaast heeft House of Hope aansluiting en kennis van de specifieke doelgroep die niet bij de reguliere hulpverlening terecht komt. Wij zien in dat er grenzen zijn aan de reguliere hulpverlening door de opdracht van de gemeenten. De gemeente sluit zich aan bij Dock en Pit-010 dat House of Hope een specifieke bijdrage levert. Dit is voornamelijk voor ouderen, moelanders, ongedocumenteerden en schrijnende armoede, waar House of Hope haar noodvoorzieningen in kan zetten. Verder geven organisaties aan dat House of Hope door haar presentie nog laagdrempeliger kan werken en daardoor een kwetsbare doelgroep ontmoet die vaak in sociaal isolement verkeren.

6.3 CONCLUSIES DEELVRAAG 1: HOE IS HET HUIDIGE WELZIJNSWERK BINNEN DE DEELGEMEENTE CHARLOIS ONTSTAAN?

Wij concluderen dat de geschiedenis zich herhaalt. Bij decentralisatie en een terugtrekkende overheid, wordt een vrijwilligersorganisaties zoals House of Hope belangrijker. In hoofdstuk 2 hebben wij de geschiedenis beschreven van welzijnswerk binnen de deelgemeente Charlois. Wij hebben geconcludeerd dat de geschiedenis zich herhaalt we zien dat de decentralisatie kwaad gedaan hebben in de voorgaande decennia. Er moet in aanmerking genomen worden dat er toen andere beweegredenen, vormgeving en voorbereiding aan vooraf is gegaan. We moeten het niet per definitie afschrijven als negatief. Als wij het nu objectief bekijken en het zien als een weegschaal, is het de vraag wanneer hij doorslaat naar één kant. Gaat de politiek keuzes maken om er voor te zorgen dat er niet opnieuw teruggang plaatsvindt door te forse bezuinigingen en te veel decentralisatie. Wat wij ook zien in hoofdstuk 2 is dat de plaats van House of Hope veranderd door het feit dat andere organisatie weg vallen. Doordat er schaarste ontstaat in het welzijnswerk in Charlois kan het zo zijn dat House of Hope een hele ander prioritering krijgt. Dit blijkt uit recente literatuur en interviews bij de aanbestedende organisaties. Die zien alle, in de aanbesteding deelnemende partners, wegvallen behalve House of Hope. Dus House of Hope wordt hier een belangrijke speler. Temeer omdat de aanbestedende partijen niet zoveel kunnen bieden als House of Hope (zie paragraaf 6.4). Daarnaast zien we hier dat de kwetsbare, het kind van de rekening wordt. Zij kunnen niet groeien met Nieuw Welzijn die gebaseerd is op zelfredzaamheid en kortdurende hulpverlening. De partijen die binnen de aanbesteding vallen beamen dit. Over die doelgroep zullen wij verder concluderen in paragraaf 6.3. Deze conclusies komen voort vanuit de literatuur en interviews deze interviews zijn gelabeld. Voor bovenstaande deelvraag zijn de volgende kernlabels gebruikt: Kenmerken House of Hope en aanbesteding (zie paragraaf 3.5).

6.4 CONCLUSIES VAN DEELVRAAG 2: WELKE BEHOEFTE AAN WELZIJNSWERK IS ER IN DE DEELGEMEENTE CHARLOIS?

Wij zien dat Charlois een wijk is met een grote doelgroep met kwetsbaren. Bij de kwetsbaren concluderen wij de volgende feiten:

- Particulier huisbezit; waardoor over bewoning, achterstallig onderhoud en illegale verhuur vaker voorkomt.
- Doorstroom in de wijk; als mensen het financieel beter krijgen trekken ze uit de wijk, daar komen vaak weer mensen met lage inkomens voor terug.

- Meestal niet westerse allochtonen, die meer moeite hebben om de westerse cultuur te leren kennen en hun weg daarin te vinden
- Laag opgeleide en vroegtijdig schoolverlaters, waardoor de kans op betaald werk afneemt
- Lage inkomens, mensen met een uitkering, waardoor er ook veel mensen zijn met hoge en problematische schulden
- Sociaal isolement, vooral onder ouderen
- Weinig participatie door weinig binding met de wijk.

Wij concluderen uit de interviews met Dock en Pit-010 dat zij de nood zien in deze wijk en veel werk verrichten waardoor mensen op veel domeinen groeien en zelf redzamer worden. Daarnaast moeten ze toegeven dat ze niet iedereen kunnen helpen. Vooral Pit-010 geeft toe dat House of Hope voor de doelgroep (kwetsbaren, niet zelfredzamen, illegalen, moelanders, en het aanbod in noodvoorzieningen) echt nodig is. Wij concluderen hier dan ook uit dat House of Hope voor deze doelgroep(en) onmisbaar is. Verder kunnen wij zeggen dat House of Hope zich door zijn brede aanbod zich onmisbaar gemaakt heeft (zie paragraaf 6.4). Vanuit de literatuur concluderen wij dat er wel gesproken wordt over kwetsbaarheid in beleidstukken van landelijke en gemeentelijke overheid maar dat het onduidelijk is wie er mee bedoeld wordt en bovendien lijkt het om een selectievere groep te gaan. De groep die zelfredzaam kan worden en de groep die niet zelfredzaam kan worden is niet in beeld. Wij zien dat de Dock en Pit-010 volgens de welzijnsnota hun pijlen moeten richten op participatie, empowerment en eigen regie voor alle cliënten terwijl wij zien dat daar de behoefte ligt die niet vervuld kan worden. Prof. Baart zegt dat door de strenge wet- en regelgeving mensen kwetsbaar worden gemaakt. Wij geven mensen geen verblijfvergunning dus mensen worden kwetsbaar wij kunnen dus de volgende conclusie trekken. Een deel van de mensen zal nooit zelf redzaam worden de aanbesteding biedt hiervoor geen oplossing. Een deel van de mensen wordt door het overheidsbeleid kwetsbaar gemaakt. Door het onthouden van werk/verblijfsvergunning door alle kansen op een beter leven te ontnemen. Daarna worden deze twee groepen vergeten in de aanbesteding ze tellen niet mee als kwetsbaren en er wordt geen oplossing voor gegeven Voor de strengere wet en regelgeving (zie paragraaf 6.5).

Vanuit de literatuur van professor Baart concluderen wij dat het volgende moet gebeuren:

1. Er moet aandacht gevraagd worden voor kwetsbaarheid om deze helder in de beleidsstukken te krijgen
2. Er moet gewerkt worden vanuit compassie welke werkwijze hierbij past de presentietheorie die house of hope (zie paragraaf 6.4).

Verder concluderen we dat House of Hope ingericht is om mensen vanuit de g- en f cultuur te ontvangen. Culturen waardoor je om moet kunnen schakelen van de grofmazige ingedeelde samenleving in Nederland naar de fijnmazige om je goed in te kunnen leven in de cliënt en de problematiek te kunnen begrijpen. De voorsprong van House of Hope is dat wij hier kennis en kunde van hebben en geprofessionaliseerd zijn in deze f en g cultuur dus een voorsprong hebben hierin op de reguliere hulpverlening die dit fenomeen wel herkennen maar door protocollen en richtlijnen deze culturen niet beter leren kennen.

Als laatste kunnen we concluderen uit hoofdstuk drie, dat de behoefte op zodanig gebied en niveau ligt dat House of Hope onmisbaar is in Charlois en een specifieke bijdrage levert. Deze conclusies komen voort vanuit de literatuur en interviews welke zijn gelabeld. Voor bovenstaande deelvraag zijn de volgende kernlabels gebruikt: kwetsbaarheid, multiproblematiek, en kenmerken doelgroep (zie paragraaf 3.5).

6.5 CONCLUSIES VAN DEELVRAAG 3: WAT IS DE HUIDIGE DIENSTVERLENING VAN DE ORGANISATIES DOCK, PIT-010 EN HOUSE OF HOPE?

Wij concluderen naar aanleiding van de jaarverslagen dat Dock en Pit-010 volgende de aanbestedingsleidraad werkzaam zijn op 5 domeinen terwijl House of Hope op minimaal 11 domeinen werkzaam is en veel bredere en completer in haar hulpverlening. House of Hope zit hier niet in een keurslijf van een functieomschrijving. Dock en Pit-010 complimenteren zichzelf in hun jaarverslag over Nieuw Welzijn en het inzetten van veel vrijwilligers en cohesie creatie in de wijk. Dit is wat House of Hope nu al tien jaar in de wijk inzet en daardoor kennis een grote voorsprong heeft op Nieuw Welzijn. Waarbij House of Hope de kwetsbaren niet uit het oog verliest (zie paragraaf 6.3).

Wij concluderen van uit de visie van Dock en Pit-010 dat deze is gebaseerd op de aanbestedingsleidraad van de gemeente. Wij vragen ons af waar de intersieke motivatie is als je de visie van je organisatie baseert op de aanbesteding en je visie legt op zelf organiseren en zelfredzaamheid. Pit-010 houdt hierin nog een slag om de arm en benoemt de inzet van professionals bij te weinig zelfredzaamheid maar kan dit in de praktijk niet waarmaken omdat het niet opgenomen is in de aanbesteding.

Wij concluderen dat House of Hope de extra bijdrage levert die de aanbestedende partijen niet kunnen leveren die bestaat uit hulp van uit een zorgende cultuur, outreachende hulpverlening, huis kamer en thuis gevoel, wij cultuur (Fijnmazig zie § 6.3.), doelgroep lang in beeld en basale ondersteuning. Daarop is ook de visie van House of Hope gebaseerd hulp voor iedereen waar de aanbestedende partijen het niet kunnen en mogen bereiken.

De werkwijze van Dock en Pit-010 wijkt af van de werkwijze van House of Hope. Dock en Pit-010 moet werken volgens de reguliere hulpverlening Nieuw Welzijn Kortdurende hulpverlening waardoor de cliënt zelf organiseren en zelfredzaam na enkele gesprekken het leven kan oppakken. House of Hope werkt volgens de presentietheorie biedt (langdurige) hulpverlening totdat de cliënt voldoende zelfredzaam is en besteed daarnaast aandacht aan nazorg, doorverwijzing naar reguliere hulpverlening (als het mogelijk is inzake zelfredzaamheid). House of Hope levert dus de specifieke bijdrage waar de reguliere hulpverlening stopt. Deze conclusies komen voort vanuit de literatuur en interviews. Deze interviews zijn gelabeld. Voor bovenstaande deelvraag zijn de volgende kernlabels gebruikt: samenwerking welzijnsinstellingen en Nieuw Welzijn (zie paragraaf 3.5).

6.6 CONCLUSIES VAN DEELVRAAG 4: WELKE VOORWAARDEN WORDEN GESTELD DOOR DE DEELGEMEENTE CHARLOIS AAN HET WELZIJNSWERK?

Dock en Pit-010 zijn gebonden aan de opdracht van de gemeente die gaat volgens aanbesteding. Deze aanbesteding is in 2012 ontstaan door middel van de nieuwe kijk op welzijnswerk (zie hoofdstuk 2). Wij concluderen een aantal ingrijpende veranderingen op welzijnswerk de invoering van de WMO, Decentralisatie (door veel taken vanuit de AWBZ, door de gemeente te laten uitvoeren), Ontstaan van welzijnswerk. Kern van deze veranderingen is dat er meer effectief gewerkt moet worden met minder geld. Burgers moeten geactiveerd worden en er wordt in het beleid gericht op zelfredzaamheid en participatie door deze veranderingen in het welzijnswerk wordt er geen inspanning meer gesubsidieerd maar resultaat. Dit heeft tot gevolg dat er kortdurende hulp is waar snel resultaat gezien wordt in hoofdstuk drie.

We concluderen dat voor een deel van de burgers deze hulp niet aan de behoefte voldoet, daarin is presentie een betere oplossing. Daarnaast concluderen we hoe duurzaam de kortdurende hulp is. Denk aan toeleiding naar de kredietbank. De reguliere hulpverlening doet alleen de toeleiding, waarna mensen vaak zelfstandig alle stukken in moeten leveren. Dit kan de doelgroep vaak niet, waardoor ze worden afgewezen bij de kredietbank. House of Hope volgt hierin met de cliënt het hele traject. Hierdoor is het is meer duurzaam (3-5 jaar).

Hieruit concluderen wij dat de gemeente dat House of Hope een specifieke bijdrage levert op drie verschillende punten:

4. Dat House of Hope door haar presentie en laagdrempeligheid een unieke doelgroep bereikt die niet bij de reguliere hulpverlening in beeld is.
5. Deze doelgroepen ongedocumenteerden en MOE-landers zitten niet in de opdrachtbeschrijving en kunnen dus niet geholpen worden, maar hebben wel invloed op de cohesie en leefbaarheid in de wijk.
6. Dat House of Hope met een relatief kleine subsidie veel werk verzet.

De aanbesteding zit in een tijd van verandering de overgang naar een centrale gemeente hieruit kunnen we concluderen dat voor een relatief kleine organisatie als House of Hope het gevaar is bij een centraal bestuur dat de specifieke bijdrage niet meer onderkend wordt en dat er stadsbreed één lijn wordt getrokken: aanbesteding. De gemeente sluit zich aan bij Dock en Pito¹⁰ dat het juist in deze tijd van verandering voor House of Hope van groot belang is dat ze zich gaan profileren bij de centrale gemeente en gebiedscommissies. Deze conclusies komen voort vanuit de literatuur en interviews deze interviews zijn gelabeld. Voor bovenstaande deelvraag zijn de volgende kernlabels gebruikt: samenwerking welzijnsinstellingen, aanbesteding en Nieuw Welzijn (zie paragraaf 3.5).

We willen onze conclusies overzichtelijk weergeven in een SWOT-analyse van House of Hope. Hierin kunnen we de sterktes en zwaktes zien van House of Hope (microniveau) en de kansen en bedreigingen (meso- en macroniveau). Vanuit deze SWOT-analyse kunnen we in hoofdstuk zeven de aanbevelingen schrijven. Dit willen we doen aan de hand van de confrontatiematrix. Een instrument uit de marketingbranche, waardoor de beste strategie wordt bepaald door middel van de confrontatie tussen de verschillende onderdelen van de SWOT-analyse. Hierdoor hebben wij aanbevelingen die logisch volgen uit de door ons getrokken conclusie van ons onderzoek. In de SWOT analyse geven wij antwoord op de specifieke bijdrage van House of Hope.

STRENGTHS

- **Effectief en efficiënt:** De beleidsmedewerker noemt House of Hope effectief en efficiënt, doordat ze met een relatief kleine subsidie veel werk kunnen verzetten. Dit door de inzet van vrijwilligers en het werken met fondsen (zie paragraaf 5.4).
- **Laagdrempeligheid:** House of Hope werkt laagdrempelig door de inzet van vrijwilligers, de inloop en ontmoetingsactiviteiten. Hierdoor komt een doelgroep binnen die niet bij de reguliere doelgroep binnen komt (zie paragraaf 4.3, 4.4 en 5.4).
- **Presentie:** House of Hope is een organisatie die werkt volgens de presentiebenadering (paragraaf 4.5). Dit zorgt er voor dat ze langdurige hulp bieden en daardoor een groep die blijvende hulp nodig heeft kunnen ondersteunen (zie paragraaf 3.5).
- **Kennis:** House of Hope is een organisatie die veel kennis in huis heeft en ervaring met moeilijke doelgroepen in de wijk (zie paragraaf 5.4).
- **Motivatieve medewerkers:** House of Hope is een organisatie waar de medewerkers intrinsiek gemotiveerd zijn, vanuit hun overtuiging. Dit maakt dat zij veel 'hart voor de zaak' hebben (zie paragraaf 4.3.3).
- **Breed aanbod:** House of Hope heeft een breed aanbod, waardoor zij een grote doelgroep kunnen bedienen. Voor een deel is dit ook een doelgroep die reguliere instanties niet bereiken (zie paragraaf 4.3.1).
- **Leefgemeenschap:** House of Hope wordt door veel mensen uit de wijk gezien als familie en vormt een leefgemeenschap (zie paragraaf 4.3.2). Dit sluit goed aan bij de F cultuur, waar het groepsgevoel belangrijk is (zie paragraaf 3.5.2).
- **Professionele vrijwilligersorganisatie:** House of Hope kan professionaliteit bieden doordat ze een kernteam van professionals hebben. Ook zijn er professionele vrijwilligers die zich kosteloos inzetten voor House of Hope en stagiaires. Hierdoor kan House of Hope kostenbesparend werken en toch professionele hulp bieden (zie paragraaf 5.4)

WEAKNESSES

- **Kwetsbaar door klein kernteam:** Het is de kracht van House of Hope dat ze met relatief weinig betaalde krachten en veel vrijwilligers veel werk kunnen verzetten. Maar dit legt wel druk op de medewerkers (zie paragraaf 5.4). Door de presentiebenadering van House of Hope (zie paragraaf 4.5) en de hoge motivatie van de medewerkers (zie paragraaf 4.3.3) is het gevaar dat medewerkers meer doen dan ze kunnen en daardoor uitvallen.
- **Bescheidenheid organisatie:** House of Hope mag zich meer profileren, geven zowel Dock, Pito10 als de gemeente aan. Door de (christelijke) bescheidenheid, zetten ze zich zelf niet gauw op de voorgrond. Het gevaar is dat het werk hierdoor niet voldoende bekend is bij instanties en beleidsmakers (zie paragraaf 5.5.2).
- **Tijdstekort voor netwerken:** Doordat er een klein kernteam is en er veel wordt ingezet op het hulpverlening (zie paragraaf 5.4 en paragraaf 4.5), is er weinig tijd en budget beschikbaar voor het netwerken. Dit heeft tot gevolg dat House of Hope onvoldoende in beeld is bij de centrale gemeente (zie paragraaf 5.5.2).
- **Instabiel door vrijwilligers:** House of Hope is een organisatie die werkt met een groot aantal vrijwilligers en maar een aantal vaste krachten (4.3 en 5.4). De zwakte hierin is dat vrijwilligers sneller wegvallen dan vaste krachten en minder vast zitten aan de organisatie. Als een vrijwilliger bijvoorbeeld ene betaalde baan ergens krijgt gaat hij weg. Ook stagiaires blijven doorgaans maximaal 10 maanden bij een instelling.
- **Te hoge verwachtingen bij doorverwijzing naar reguliere hulpverlening:** Pit-010 geeft aan dat er te hoge verwachtingen worden gegeven bij de doorverwijzing naar Pit-010. Cliënten verwachten dat hulpverlening meteen klaar staat en actie onderneemt. Pit-010 kan dit niet bieden en daardoor ontstaat er ontevredenheid bij de cliënt. Er worden vanuit House of Hope dus te hoge verwachtingen gegeven van de reguliere hulpverlening. Door verschillende werkwijze (zie paragraaf 4.2 en 4.3).

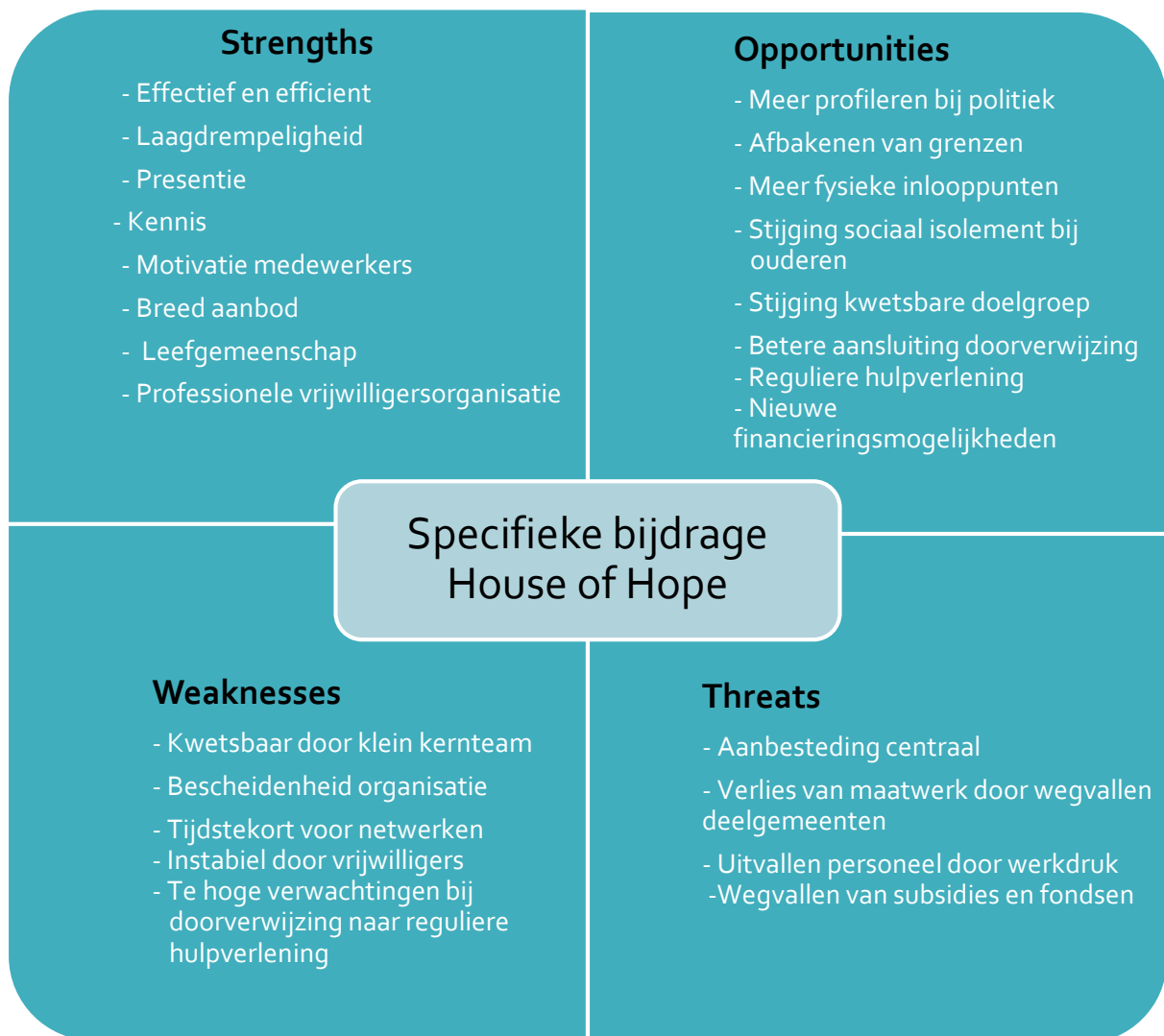
OPPORTUNITIES

- **Meer profileren bij politiek:** Zowel Dock, als Pit-010 en de gemeente geven aan dat er nog een kans ligt voor House of Hope om zich meer te profileren bij de politiek en hun werkwijze en visie beter bekend te maken (zie paragraaf 5.5.2).
- **Afbakenen van grenzen:** Als verbetering noemt onder andere de deelgemeente dat het goed is om duidelijk te zijn in wat House of Hope oppakt, maar als het de taak is van de reguliere hulpverlening dit ook bij hen neer te leggen. Omdat zij de opdracht hebben dit uit te voeren en House of Hope dan meer tijd heeft om bezig te zijn met waarin zij in gespecialiseerd zijn (zie paragraaf 5.3 en 5.4).
- **Meer fysieke inlooppunten:** Op de groeimogelijkheden, noemt Dock en de gemeente meer fysieke inlooppunten, zodat je de visie van House of Hope vasthoudt met de kleine inlooppunten (huiskamer) en een groter bereik krijg (zie paragraaf 4.3, 5.4 en 5.5.2).
- **Stijging sociaal isolement bij ouderen:** In hoofdstuk 3 paragraaf 2 hebben we geconstateerd dat sociaal isolement bij ouderen groeit. Ook zien we in paragraaf 4.2 en 4.3 dat deze doelgroep minder bij Dock binnenkomt, maar wel bij House of Hope bekend is (mannengroep, vrouwengroep). Er ligt een kans voor House of Hope om meer met deze doelgroep te doen, omdat de problematiek voor deze doelgroep stijgt, er minder hulp voor hen is en House of Hope de aansluiting met deze doelgroep al heeft.
- **Stijging kwetsbare doelgroep:** In hoofdstuk 3 hebben we geconstateerd dat er een stijging is van de kwetsbare doelgroep is, dit komt ook terug uit de interviews. Pit-010 geeft aan dat er een stijgende kwetsbare doelgroep is die langdurige hulp nodig heeft, wat Pit-010 niet kan bieden, maar House of Hope wel (zie paragraaf 3.3.2). Er ligt dus een kans voor House of Hope om te laten zien dat hulp aan deze doelgroep onmisbaar is in de toekomst en zij dit kunnen oppakken. De kwetsbare doelgroep die House of Hope bereikt, bestaat vooral uit MOE, landers, ongedocumenteerden en mensen uit F cultuur, die door beleid kwetsbaar worden gemaakt (zie paragraaf 3.5).

- **Betere aansluiting doorverwijzing reguliere hulpverlening:** Een zwakte bij House of Hope is te hoge verwachtingen die gegeven worden bij de doorverwijzing naar reguliere hulpverlening. Een betere aansluiting in de doorverwijzing naar de reguliere hulpverlening is dus ene kans voor House of Hope.
- **Nieuwe financieringsmogelijkheden:** House of Hope heeft verschillende financieringsbronnen (zie paragraaf 4.3 en 5.4). Zij zijn altijd afhankelijk van meerdere partijen. Er ligt dus altijd een kans voor House of Hope nieuwe financieringsmogelijkheden te onderzoeken en aan te boren.

THREATS

- **Aanbesteding centraal:** Nu de aanbesteding centraal uitgevoerd wordt is het gevaar dat er gekozen wordt voor uniformiteit en minder maatwerk. Hierdoor dreigt House of Hope onder te sneeuwen door grote aanbestedingspartijen. Tegelijkertijd kan het ook een kans zijn dat er met een frisse blik wordt gekeken en dat het werk positief wordt beoordeeld waardoor subsidie blijft (zie paragraaf 5.5.1).
- **Verlies van maatwerk door wegvallen deelgemeenten:** Deze bedreiging hangt samen met de vorige bedreiging. Er was goed contact met de deelgemeente. Dit moet opnieuw opgebouwd worden met het centrale bestuur. Het gevaar daarbij is dat maatwerk verloren gaat (zie paragraaf 5.5.1). Een kans is daarvan om in ieder geval goed in beeld te zijn bij de gebiedscommissies, die een adviserende rol hebben naar de centrale gemeente en zijn ingesteld om het maatwerk te behouden (zie paragraaf 5.5.2).
- **Wegvallen van subsidies en fondsen:** House of Hope is afhankelijk van subsidies, fondsen en giften. Dit is elk jaar weer spannend of deze behouden blijven en dit blijft dus een onzekere factor voor House of Hope.



6.7 UITLEIDING

In dit hoofdstuk zijn we begonnen met de conclusies per hoofdstuk te trekken. Vervolgens hebben we deze met elkaar verbonden en bij elkaar gebracht in de SWOT-analyse. We kunnen daarin de sterktes en zwaktes zien van House of Hope en wat de kansen en bedreigingen voor de organisatie zijn. We hebben hiermee onze hoofdvraag beantwoord wat de specifieke bijdrage aan het welzijnswerk in Charlois is. Er blijkt zeker een specifieke bijdrage te zijn van House of Hope aan het welzijnswerk in Charlois. Dit wordt zowel door Dock, Pit-010, als de beleidsambtenaar van de gemeente en House of Hope zelf aangegeven. In het volgende hoofdstuk willen wij vanuit de SWOT-analyse een confrontatiematrix opstellen. Vanuit de confrontatiematrix geven wij aanbevelingen voor House of Hope en een strategie hoe zij zich het beste hierin kunnen opstellen.

Ze moeten blijven bestaan, heel fijn dat ze er zijn. Er valt zoveel weg en House of Hope blijft bestaan en bereikt veel mensen. Ze nemen een heel eigen rol in het geheel in en hebben een heel eigen gezicht. – Hans Notenboom, afdelingsmanager Dock Charlois

7. AANBEVELINGEN EN DISCUSSIE

7.1 INLEIDING

Nu we onze conclusies hebben beschreven en samengevat hebben in de SWOT-analyse, willen we in dit hoofdstuk onze aanbevelingen beschrijven. We doen dit aan de hand van de confrontatiematrix. Deze komt voort uit de SWOT-analyse en geeft een strategie aan waarmee we de verschillende punten uit de SWOT-analyse kunnen verbinden en daar vanuit de aanbevelingen doen. Hiermee zijn onze aanbevelingen van zelf logisch volgend uit de conclusies en methodisch onderbouwd. In paragraaf 4 willen we deze verder prioriteren en een aantal aanbevelingen uitwerken die volgens ons prioritering hebben en haalbaar zijn.

7.2 UITLEG CONFRONTATIEMATRIX

In deze paragraaf willen we uitleg geven over de methodiek die wij hebben gebruikt voor het schrijven van onze aanbevelingen. We doen dit aan de hand van de confrontatiematrix. Onderstaand treft u de vier verschillende strategieën aan die we gebruiken om onze aanbevelingen te beschrijven.

7.2.1 GROEISTRATEGIE

De vraag die hierbij gesteld moet worden is de volgende: Welke sterkte kun je tegenover de kans zetten zodat er groei te behalen valt? Je kijkt dus in de SWOT-analyse bij de sterktes die je kunt combineren met de kansen uit de SWOT-analyse.

7.2.2 VERBETERSTRATEGIE

Bij de verbeterstrategie staan de zwaktes tegenover de kansen. Daarbij moet afgevraagd worden welke zwaktes u moet verbeteren om een kans mogelijk te kunnen maken.

7.2.3 VERDEDIGINGSSTRATEGIE

Bij deze strategie staan de sterke punten tegenover de bedreigingen. Dus welke sterke punten kunnen bedreigingen verdedigen?

7.2.4 PROBLEEMSTRATEGIE

Hier staan de zwakke punten en de bedreigingen tegenover elkaar. Welke zwakke punten en bedreigingen kunnen een probleem worden of zijn?

In onderstaande confrontatiematrix vindt u de verschillende strategieën terug en hebben we aangegeven, waar verband is tussen twee punten en welke verbanden prioriteit hebben. We werken dit verder uit in paragraaf 4 en 5 van dit hoofdstuk. Waar verbanden prioriteit hebben, is dit aangegeven met een nummer. Dit nummer verwijst naar de desbetreffende aanbeveling in paragraaf 5.

	O1 Meer profileren bij politiek O2 Betere aansluiting doorverwijzing reguliere hulpverlening O3 afschaffen van grenzen O4 Meer fysieke inlooppunten K5 nieuwe financieringsmogelijkheden O6 stijging sociaal isolement bij ouderen O7 stijging kwetsbare doelgroep T1 aanbesteding centraal T2 verlies van maatwerk door wegvallen deelgemeente T3 uitvallen personeel door werkdruk T4 wegvallen van subsidies en fondsen											
S1 Effectief en efficiënt	x	o	o	o	x	o	o	x	x	o	x	
S2 laagdrempeligheid	x	o	o	4	x	3	3	o	o	x	o	
S3 Presentie	x	o	o	4	x	3	3	o	o	x	o	
S4 Kennis	x	x	o	o	x	x	x	o	o	o	o	
S5 Motivatie medewerkers	o	o	x	o	o	o	o	o	o	1	o	
S6 Breed aanbod	x	x	x	4	x	o	o	o	o	o	o	
S7 leefgemeenschap	o	o	o	4	o	3	3	o	o	x	o	
S8 Professionele vrijwilligersorganisatie	x	o	o	o	x	x	x	o	o	o	x	
W1 Kwetsbaar door klein kernteam	o	x	1	o	x	o	o	o	o	1	o	
W2 Bescheidenheid organisatie	x	o	o	o	x	o	o	o	x	o	x	
W3 tijdstekort voor netwerken	2	o	o	o	x	o	o	2	2	o	2	
W4 Instabiel door vrijwilligers	x	x	x	o	x	o	o	o	o	x	o	
W5 Te hoge verwachtingen bij	o	x	o	o	o	3	3	o	o	o	o	
W6 doorverwijzing naar regulier hulpverlening	1	x	x	o	o	3	3	o	o	o	o+A1: 115	

LEGENDA

Groeistrategie

Verbeterstrategie

Verdedigingsstrategie

Probleemstrategie

x

o

er is een verband

Geen direct verband

Prioriteit

Figuur 7.1

Figuur 7.1

7.3 UITWERKING AANBEVELINGEN

In deze paragraaf beschrijven we onze aanbevelingen aan de hand van de verschillende strategieën.

7.3.1 GROEISTRATEGIE: STERKTES EN KANSEN

Door effectief en efficiënt te werken ontstaan er nieuwe financieringsmogelijkheden. Subsidies van de gemeente zijn een voorwaarde voor fondsen om te ondersteunen. Daarnaast spelen de sterke punten van laagdrempeligheid, presentie en kennis een grote rol ook bij profilering naar de politiek.

Presentie komt sterk naar voren, in meer fysieke inlooppunten dan ben je nog meer voelbaar present in de wijk en lever je nog meer een bijdrage. De fysieke punten moeten dan ook de vorm aannemen van huiskamerinloop zoals in de Tarwewijk reeds is.

Door een professionele vrijwilligersorganisatie te zijn plaatst zich in de spotlights van de gemeente om te werken conform Nieuw Welzijn.

House of Hope kan door haar brede aanbod en laagdrempeligheid perfect aansluiten bij stijging van de kwetsbare doelgroep en de stijging van het sociaal isolement bij ouderen.

7.3.2 VERBETERSTRATEGIE: ZWAKTES EN KANSEN

House of Hope is als organisatie te bescheiden. Een oplossing is niet te bescheiden zijn, dat zal een betere profilering geven bij de politiek. Voor House of Hope is het heel belangrijk dat de politiek haar beter gaat leren kennen. De reguliere hulpverlening wees ons erop dat House of Hope te weinig public relations maakt naar de gemeente toe. Daar is de bescheidenheid deels de oorzaak van. Wij adviseren u om hierin prioriteit te stellen en u meer richting de politiek(e) (partij) te profileren.

Als House of Hope haar grenzen beter afbakt zal ze haar kernteam beter beschermen tegen extreme druk en spanning en zal het minder kwetsbaar worden. House of Hope zal zich moeten realiseren dat ze met haar werk en brede aanbod druk en spanning kan geven aan haar medewerkers. Belangrijk is dat iemand van de staf of management hier toezicht op houdt, zodat motivatie niet ten koste gaat van lichamelijke of geestelijke gezondheid.

House of Hope zal meer tijd hebben voor netwerken als zij goed afbakenen. Het is een combinatie van afbakenen en prioriteren. Ze moeten zich realiseren dat het management (positief) erg klein is. Omdat het management klein is zullen ze medewerkers moeten proberen inzetten om te netwerken en zo toch de juiste contacten te onderhouden.

House of Hope moet haar stabiliteit waarborgen door met financiën vanuit nieuwe financieringsmogelijkheden vrijwilligers op te leiden en daardoor te binden. House of Hope bouwt voor 75% op vrijwilligers, dat betekent concreet dat $\frac{3}{4}$ deel van al het werk door vrijwilligers verzet wordt. Deze mensen zijn vrijwillig maar door ze op te leiden en dit aan te bieden bind je deze mensen en waarborg je de instabiliteit. Deze opleidingen betaal je uit de financiën van de nieuwe financieringsmogelijkheden.

Door te netwerken weet House of Hope wat zij kan verwachten van reguliere hulpverlening. Dan zal de verwachting niet te hoog zijn en daardoor kunnen zij een betere aansluiting hebben met de reguliere hulpverlening. Dus hieruit zal zelfs een win-win situatie ontstaan, je netwerkt meer en je sluit beter op elkaar aan.

7.3.3 VERDEDEGINGSTRATEGIE: STERKTES EN BEDREIGINGEN

Een centrale aanbesteding en verlies van maatwerk kan een bedreiging zijn omdat House of Hope niet bekend is bij de centrale gemeente. De kans is dat House of Hope haar laagdrempeligheid, presentie en breed aanbod kan laten zien bij de gemeente als uniek en nodig. Je ziet dat de reguliere hulpverlening en deelgemeente gemeenschappelijk het punt maken dat House of Hope onmisbaar is in de wijk, door haar brede en unieke aanbod en uniek bereik van doelgroep(en). Als House of Hope dit duidelijk kan maken bij de centrale gemeente zal de meerwaarde (financieel) gewaardeerd worden.

Uitvallen van personeel door werkdruk is een bedreiging. Er zijn twee sterktes die we kunnen verbinden: Dat is de motivatie van de medewerkers, daardoor zal deze bedreiging beperken. Door nog effectiever en efficiënter te werken Door werknemers nog meer te motiveren is er nog meer een positievere sfeer en door vrijwilligers te scholen kun je effectiever en efficiënter werken.

Het wegvallen van subsidies is een bedreiging. Toch liggen hier zeker kansen aangezien House of Hope een professionele vrijwilligersorganisatie is en dat er door haar leefgemeenschap bij alle betrokken een grote bereidwilligheid en kosteloze motivatie is. Voortbestaan is gewaarborgd door de het sterke team. Maar om ondersteunend te zijn en enkele leiders en geschoolde professionals te hebben, heeft House of Hope beperkte middelen nodig.

7.3.4 PROBLEEMSTRATEGIE: ZWAKTES EN BEDREIGINGEN

House of Hope is zwak doordat ze een klein kernteam heeft. Daarbij komt de bedreiging dat er personeel uitvalt door de hoge werkdruk. Hiervoor zal ze tot een oplossing moeten komen, zodat deze zwakte en bedreiging wegvalt. Wij denken dat de meest realistische oplossing een gedeelde oplossing is. Het zal een combinatie zijn van meer financiën verkrijgen, daardoor kunnen ze meer professionals inzetten die nieuwe vrijwilligers kunnen coachen opleiden.

House of Hope is zwak door haar bescheidenheid, deze bescheidenheid bedreigt haar bij de centrale aanbesteding en het verlies van maatwerk bij de deelgemeenten. Zij wordt door haar bescheidenheid en tekort aan netwerken niet gekend en dat maakt onbemind. Wij denken dat hier echt een gedachteomslag moet plaatsvinden. Je mag trots zijn op wat je bereikt ook als je een christelijke visie hebt. Het is je plicht om je dan ook te laten zien tegenover de politiek.

De laatste bedreiging is het wegvallen van subsidies en fondsen. Daar staat of valt elke zwakte of bedreiging mee. Als daar een oplossing voor is vallen alle ander punten weg. House of Hope heeft veel in huis, maar kan het er pas uit laten komen als er voldoende middelen zijn. En van die middelen zijn we afhankelijk van subsidies en fondsen.

7.4 PRIORITERING VAN AANBEVELINGEN

In de bovenstaande theoretische verantwoording, hebben we meerdere aanbevelingen staan onzes inziens zijn er een aantal waar House of Hope spoedig mee aan de slag zou kunnen gaan qua prioriteit en haalbaarheid.

7.4.1 EERSTE AANBEVELING

De House of Hope, heeft een klein kernteam, door dit kleine kernteam is de belasting vaak groot. Het appel wat de cliënt doet wordt altijd gehoord de motivatie van de medewerkers moet hierin begrenst worden. Uit de voorgaande jaren blijkt dat er bij meerdere werknemers sprake was van langdurig ziekteverzuim vanwege te hoge werkdruk. Ons advies hierin is verantwoordelijkheden te verdelen per functie en voor de functie duidelijke protocollen te maken welke verantwoordelijkheden hieronder vallen. Hierop moet toezicht gehouden worden door een lid van het bestuur, management of staf.

Daarnaast moet House of Hope afbakenen en wanneer het kan doorverwijzen naar de reguliere hulpverlening, dus laat House of Hope zich richten op de doelgroep die de reguliere hulpverlening niet bereikt.

7.4.2 TWEEDE AANBEVELING

House of Hope moet zich meer gaan profileren naar de politiek. Bekendheid en helderheid van hun werkwijze moet duidelijk zijn. Het management zal de taken moeten verdelen om aanwezig te kunnen zijn bij netwerk bijeenkomsten of ander aangelegenheden waar genetwerkt wordt. Dit wordt ook genoemd in onderzoek van onderzoeksbureau Secur wat zich richt op subsidies en fondsen.

7.4.3 DERDE AANBEVELING

House of Hope moet zich vooral richten op de doelgroep die door de reguliere hulpverlening niet bereikt wordt. Dit is de kwetsbare groep, die we beschrijven aan de hand van professor Baart in hoofdstuk 3. Dit zijn ongedocumenteerden, MOE-landers, mensen in een sociaal isolement, maar ook andere groepen die wegens overheidsbeleid worden uitgesloten omdat de benodigde voorzieningen wegbezuinigd zijn. Andere oorzaken zijn: contra-indicaties en negatieve ervaringen met de hulpverlening. Bij deze doelgroepen heeft House of Hope de expertise in huis om welzijnswerk te leveren. Ook sluit de werkwijze en visie van House of Hope aan bij deze doelgroep. De doelgroep die door de reguliere hulp opgepakt kan worden moet op een goede manier worden doorverwezen. Hierin zijn nog verbeteringen aan te brengen, door bijvoorbeeld niet te hoge verwachtingen te scheppen voor een cliënt bij een verwijzing van House of Hope naar Dock of Pit-010.

7.4.4 VIERDE AANBEVELING

In navolging op de derde aanbeveling, is het belangrijk voor House of Hope om zich nog meer te onderscheiden op presentie, laagdrempeligheid, familie en zorgcultuur. Dit kan alleen behouden worden door kleine ontmoetingspunten. Door deze elementen kun je ouderen uit hun sociaal isolement halen en de kwetsbare doelgroep bereiken. De beste weg om dit te doen is het huiskamer concept uitbreiden niet in grootte maar in hoeveelheid dus binnen de wijk meer huiskamers creëren dat veel mensen dicht bij huis een 1^e veilig thuis hebben.

7.5 DISCUSSIE

De discussie die kan ontstaan, is de mate waarin het onderzoek subjectief is. Wij als onderzoekers zijn beide werkzaam binnen de organisatie House of Hope. Tegelijkertijd zijn wij ook werkzaam bij andere organisaties en bereid kritisch te kijken naar de organisatie House of Hope. Wij als onderzoekers zijn dan ook van mening dat het ons gelukt is een objectief, realistisch beeld te geven. Door een goed theoretisch kader op te stellen en professionals te interviewen kunnen wij een grote authenticiteit waarborgen.

De discussie kan ook ontstaan dat het een eenzijdig onderzoek is, omdat er maar naar één deelgemeente is gekeken (deelgemeente Charlois). Terwijl er nu een centrale gemeente komt. Maar het tegendeel is waar. We hebben daarom vanuit de context van heel de stad gekeken. Wel hebben we het accent gelegd op Charlois, omdat zij voorlopen op het Nieuwe Welzijnswerk en dit het werkterrein is van Dock, Pit-010 en House of Hope. Hiermee is de behoefte en het aanbod wat in dit verslag naar voren komt relevant voor heel de stad Rotterdam. Omdat wij zowel gemeente als reguliere zorgaanbieders gesproken hebben is het compleet en meerzijdig partijdig.

Met ons onderzoek hebben wij vrij breed gekeken naar de specifieke bijdrage die House of Hope levert aan het welzijnswerk in Charlois.

Wij zijn van mening dat House of Hope blijvend onderzoek moet laten uitvoeren, omdat zij als organisatie zich moet blijven profileren in een veranderende context. In ons onderzoek zijn wij thema's tegen gekomen die we niet diepgaand hebben kunnen onderzoeken, vanwege de breedte van ons onderzoek. Twee thema's willen we hieronder benoemen om daarmee een aanbeveling te doen om dit volgend jaar verder te laten onderzoeken:

- Sociaal isolement in de wijk (ouderen en jongeren). Sociaal isolement is een thema waar de laatste tijd veel onderzoek naar wordt gedaan. Daarnaast zijn er vaak subsidies beschikbaar voor organisaties die sociaal isolement kunnen tegengaan. Reden genoeg volgens ons om dit als organisatie te onderzoeken.
- Het theoretisch beter beschrijven van de werkwijze en methodiek van House of Hope, zodat ze zich hiermee beter kunnen profileren naar fondsen en subsidieverstrekkers. En omdat de werkwijze redelijk uniek is en daardoor een inspiratiebron kan zijn voor andere (professionele) vrijwilligersorganisaties. Daarnaast hebben wij gezien dat House of Hope veel mooi en goed werk doet, maar dit niet altijd even duidelijk staat beschreven.

7.6 UITLEIDING

In dit laatste hoofdstuk hebben we onze aanbevelingen beschreven die volgen uit onze conclusies. We hebben dit gedaan aan de hand van de confrontatiematrix en enkele aanbevelingen concreet uitgewerkt, die volgens ons prioriteit hebben en haalbaar zijn. Deze aanbevelingen kunnen door House of Hope gebruikt worden om hun specifieke bijdrage aan het welzijnswerk in Charlois nog sterker te profileren en uit te bouwen in de toekomst.

LITERATUURLIJST

Boeken

Baarda, D.D., Goede, D.M., & Theunissen, D.J. (2009). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten, Nederland: Noordhoff uitgevers bv.

Baart, A. & Carbo, C. (2013). *De zorgval*. Amsterdam, Nederland: uitgeverij Thoeis.

Baart, A. & Willeme, F. (2010), van tellen naar vertellen en terug, Den Haag: Boom Lemma

Brede Kristensen & Dekker, W.H. (2009). Welzijn in patronen, Amsterdam, Nederland: uitgeverij SWP.

Engbersen, G. Snel, E. & Weltevrede, A. (2005), Sociale herovering in Amsterdam en Rotterdam, Den Haag/ Amsterdam: Wetenschappelijke raad voor het overheidsbeleid (WRR)

Machielse, A. & Hortulanus, R. (2011), Sociaal isolement bij ouderen, Amsterdam: SWP

Pinto, D. (2007), Interculturele communicatie, Houten: Bohn Stafleu van Loghum

Sociaal en Cultureel Planbureau & Centraal Bureau voor de Statistiek (2012) Armoedesignalement 2012, Den Haag: SCP-Publicatie

Witte, T. (2011), Hart van de verzorgingsstad, club- en buurthuiswerk in Rotterdam, 1920 – 2010, Antwerpen/ Apeldoorn: Garant

Nota's en publicaties

Hubach, C. (2014), Jaarverslag House of Hope 2013, Rotterdam: [eigen publicatie]

Hubach, C. (2013), Memo transitieproces, Rotterdam: [eigen publicatie]

Hubach, C. & Poelgeest, P. van de, (2012) Meerjarenplan House of Hope 2012-2015 Rotterdam: House of Hope. [eigen publicatie]

Gemeente Rotterdam, (2013) Zorg en Welzijn Rotterdam-Charlois Programma van Eisen, Rotterdam: [eigen publicatie]

Gemeente Rotterdam (2011), Aanbestedingsleidraad, zorg- en welzijn Charlois, Rotterdam: bureau inkoop

Nootenboom, H. (2014), jaarverslag Dock Charlois 2013, Rotterdam: [eigen publicatie]

Smeerdijk, E. (2014), jaarverslag Pit-010 Charlois 2013, Rotterdam: [eigen publicatie]

Internet:

Gemeente Rotterdam, (2011), Nieuwe aanbieders zorg en welzijn Charlois, retrieved november 10, 2013, from: http://www.rotterdam.nl/nieuwe_aanbieders_zorg__en_welzijn_charlois

Centraal onderzoeksbureau statistiek, (2012) Sociale index Charlois 2012, retrieved januari 10, 2014, from: <http://www.cos.nl/sigt/SocialeIndex2012.pdf>

GGD Rotterdam Rijnmond (2009, Gezondheidsenquête 2008, retrieved februari 10, 2014 from: http://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/fileadmin/user_upload/_temp_/Gemeenterapport_Rotterdam_27_januari_2010_01.pdf

GGD Rotterdam Rijnmond (2013, Gezondheid in kaart, retrieved februari 10, 2014 from http://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/fileadmin/user_upload/_temp_/kernboodschappenboekjes-rotterdam.pdf

Gemeente Rotterdam (2011), Nieuwe aanbieders zorg- en welzijn Charlois, retrieved maart 8, 2014 from: http://www.Rotterdam.nl/nieuwe_aanbieders_zorg__en_welzijn_charlois

NOS (17 september 2013) De volledige Troonrede, Retrieved januari 14, 2014 from: <http://nos.nl/artikel/552167-de-volledige-troonrede.html>

Rijksoverheid: Retrieved november 10, 2013 from: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/aanbesteden/nieuwe-aanbestedingsregels>

Rijksoverheid 28-03-2011 nota van wijziging aanbestedingswet, Retrieved november 10, 2013 from: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/aanbesteden/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2011/03/28/nota-van-wijziging-aanbestedingswet.html>

Topiclijst:

Behoeftewelzijnswerk

Doelgroep

Problematiek

Vraag naar welzijnswerk

Veranderingen in vraag

Verschuivingen (doelgroep en problematiek)

Huidigebaanbod

aanbod binnen welzijnswerk

Aanbestedingsbeleid

Veranderingen naar centrale gemeente

Veranderingen in aanbod

Beleid samenwerking welzijnsinstellingen

WNS

Specifiekebijdrage House of Hope

Bestaansrecht welzijnsinstellingen

Specifieke doelgroep HoH

Kansen HOH

Zwaktes HOH

Unieke kenmerken HOH

Toekomst HOH

Vragenlijst Dock, Pit-010 en House of Hope:

Behoeftte welzijnswerk

Doelgroep

Kunt u de doelgroep beschrijven waar uw organisatie mee te maken heeft binnen de wijk?
Welke doelgroep ziet u het meeste terug binnen uw organisatie en welke minder?

Problematiek

Welke problematiek is kenmerkend voor de doelgroep van uw organisatie binnen de wijk?
Ziet uw organisatie progressie in de complexiteit van de problematiek.

Vraag naar welzijnswerk

Heeft schaamte en/of drempelvrees invloed op de vraag?
Wat is de vraag naar welzijnswerk specifiek voor deze wijk?
Stijgt de vraag naar de welzijnswerk.

Veranderingen in vraag

Denk u dat door de veranderingen in sector welzijn de vraag naar welzijnswerk zal wijzigen?
Stijgt het aantal hulpvragen per cliënt?

Verschuivingen (doelgroep en problematiek)

Ziet u de doelgroep verschuiven (andere doelgroep e.d.)
Ziet u een verschuiving in problematiek?
Wordt de vraag naar welzijnswerk breder?

Huidige aanbod

aanbod binnen welzijnswerk

Wat is jullie huidige aanbod?

Aanbestedingsbeleid

Heeft het aanbestedingsbeleid invloed op uw aanbod?
Zal het aanbestedingsbeleid veranderen door de overgang naar een centrale gemeente?

Veranderingen naar centrale gemeente

Ziet u kansen en/of bedreigingen als de deelgemeenten opgaan in een centrale gemeente?

Veranderingen in aanbod

Hebben de bezuinigingen invloed op uw aanbod
Hoe geeft uw instelling vorm aan de aanpak van de stijgende armoedeproblematiek

Beleid samenwerking welzijnsinstellingen

Waaruit bestaat de huidige samenwerking met andere welzijnsinstellingen (HOH Pit 010)?
Waarin ziet u kansen en/of bedreigingen in de samenwerking met andere welzijnsinstellingen (HOH Pit 010)?

WNS

Op welke wijze geeft uw instelling invulling aan welzijn nieuwe stijl?
Welke invloed heeft welzijn nieuwe stijl voor het aanbod van uw instelling

Specifieke bijdrage House of Hope

Bestaansrecht welzijnsinstellingen

Waar aan ontleent uw instelling haar bestaansrecht?

Denkt u dat in de toekomst uw bestaansrecht wijzigt?

Specifieke doelgroep HoH

Wat ziet u als de specifieke doelgroep van House of Hope, in tegenstelling tot uw organisatie

Ziet u verschillen tussen uw doelgroep en de doelgroep van House of Hope, in tegenstelling tot uw organisatie.

Wat is de oorzaak/gevolg

Kansen HOH

Op welk vlak ziet u kansen voor House of Hope?

Zwaktes HOH

Wat ziet u als zwaktes bij House of Hope?

Unieke kenmerken HOH

Wat maakt House of Hope als organisatie volgens u uniek?

Toekomst HOH

Hoe ziet u de toekomst van House of Hope?

Waardoor kan House of Hope haar bestaansrecht vergroten?

Vragenlijst beleidsambtenaar deelgemeente Charlois

Behoeftewelzijnswerk

Doelgroep

Kunt u de doelgroep beschrijven die gebruik maakt van het welzijnswerk binnen de deelgemeente Charlois?

*Welke doelgroep ziet u het meeste terug binnen de deelgemeente Charlois?
en welke minder?*

Problematiek

Welke problematiek is kenmerkend op het gebied van welzijn binnen de deelgemeente Charlois?
Ziet u progressie in de complexiteit van de problematiek.

Vraag naar welzijnswerk

Heeft schaamte en/of drempelvrees invloed op de vraag?
Wat is de vraag naar welzijnswerk specifiek voor deze wijk?
Stijgt de vraag naar de welzijnswerk.

Veranderingen in vraag

Denk u dat door de veranderingen in sector welzijn de vraag naar welzijnswerk zal wijzigen?
Stijgt het aantal hulpvragen per cliënt?

Verschuivingen (doelgroep en problematiek)

Ziet u de doelgroep verschuiven (andere doelgroep e.d.)
Ziet u een verschuiving in problematiek?
Wordt de vraag naar welzijnswerk breder?

Huidige aanbod

aanbod binnen welzijnswerk

Voldoet het huidige aanbod aan de voorwaarden van de deelgemeente Charlois

Aanbestedingsbeleid

wat zijn de veranderingen die u gezien heeft naar aanleiding van het aanbestedingsbeleid.
Zal het aanbestedingsbeleid veranderen in de toekomst.

Veranderingen naar centrale gemeente

Ziet u kansen en/of bedreigingen als de deelgemeenten opgaan in een centrale gemeente?

Veranderingen in aanbod

Hebben de bezuinigingen invloed op het aanbestedingsbeleid
Hoe geeft de deelgemeente vorm aan de aanpak van de stijgende armoedeproblematiek

Beleid samenwerking welzijnsinstellingen

Hoe ziet u de huidige samenwerking tussen de welzijnsinstellingen (HOH Pit 010, Dock)?
Waar ziet u kansen en/of bedreigingen in de samenwerking van welzijnsinstellingen (HOH, Dock en Pit 010)?

WNS

Heeft Welzijn nieuwe Stijl een plaats in het beleid van de deelgemeente op het gebied van welzijn.
Welke invloed heeft welzijn nieuwe stijl op de aanbesteding

Specifieke bijdrage van House of Hope

Voorwaarden gemeente

Veranderen de voorwaarden van de gemeente in de toekomst op het gebied van welzijnswerk?
Geeft House of Hope een specifieke bijdrage aan de voorwaarde die de deelgemeente stelt aan het welzijnswerk?

Specifieke doelgroep HOH

Wat ziet u als de specifieke doelgroep van House of Hope, in tegenstelling tot de aanbestedingspartijen?
Wat ziet u als de oorzaak?

Kansen HOH

Op welk vlak ziet u kansen voor House of Hope?

Zwaktes HOH

Wat ziet u als zwaktes bij House of Hope?

Unieke kenmerken HOH

Wat maakt House of Hope als organisatie volgens u uniek?

Toekomst HOH

Hoe ziet u de toekomst van House of Hope?
Waardoor kan House of Hope haar bijdrage vergroten in de wijk?

BIJLAGE 2 LABELSCHEMA

Onderstaand vind u ons labelschema. In de verwijzingen die wij in de tekst gebruikt hebben staat het eerste nummer voor het kernlabel, het tweede nummer voor de bijbehorende label en de letter voor het interview waar het om gaat. Voor de bijbehorende tekst uit de interviews verwijzen we u naar bijlage 2: Labelschema, in ons digitale bronnenboek. Dit omdat het een Exel bestand is, wat niet gebruikt kan worden in dit onderzoeksverslag.

- a: Interviews Dock (3 personen, gezamenlijk interview).
- b: Interview House of Hope, Cor Hubach.
- c: Interview House of Hope, Annette Olugosi.
- d: Interview House of Hope, Elsbeth Hubach.
- e: Interview deelgemeente Charlois, Irma Rasidovic.
- f: Interview Pit-010 (2 personen, gezamenlijk interview).

Kernlabels	Labels
1. Kwetsbaarheid	1. taal
	2. Sociaal isolement
	3. weinig zelfredzaam
	4. armoede
	5. strenger beleid
	6. Langdurige hulp nodig
	7. drempelvrees
2. Multiproblematiek	1. terugval in problematiek
	2. Enkelvoudige hulpvragen
	3. Schuld
	4. aantal hulpvragen per cliënt
	5. complexiteit

3. kenmerken doelgroep	1. ongedocumenteerden
	2. Alleenstaanden
	3. Ouderen
	4. Jongeren
	5.F - cultuur
	6. MOE-landers
	7. verschuiving doelgroep
4. Kenmerken HOH	1. unieke doelgroep
	2. presentie
	3. Langdurige hulpverlening
	4. Aanbod
	5. individuele fondsen
	6. identiteit
	7. leefgemeenschap
	8. professionele vrijwilligersorganisatie
	9. meer profilering bij politiek
	10. afbakenen van grenzen
	11. groei
5. samenwerkingwelzijnsinstellingen	1. doorverwijzen
	2. verbetering samenwerking
	3. samenwerkingsverbanden
6. Aanbesteding	1. Langdurige hulpverlening
	2. doelstelling aanbesteding
	3. bezuinigingen
	4. breder aanbod
	5. veranderingen in aanbesteding
	6. resultaatgericht

7. Welzijn Nieuwe Stijl	1. Zelfredzaamheid
	2. Participatie
	3. groepsaanpak
	4. signalering
	5. vraag achter de vraag
	6. goed casemanagment
	7. korte lijnen
	8. korte trajecten

BIJLAGE 3 OPDRACHTBESCHRIJVING VAN DE AANBESTEDING CHARLOIS

Deelgemeente Charlois hanteert de zelfredzaamheidsmatrixen om te beoordelen welke resultaten worden geboekt en om een inschatting te maken van de problematiek en de zelfredzaamheid van de burger hierin. De zelfredzaamheid heeft 11 levensdomeinen. Bij elk domein wordt aangegeven bij de intake in hoeverre er problematiek speelt op dit domein en hoe zelfredzaam de burger daarin is. Dit zijn de 11 domeinen:

1. inkomen (soort inkomsten en (problematische) schulden);
2. dagbesteding (arbeidsactivering, scholing);
3. huisvesting (stabiele huisvesting);
4. Gezinsrelaties (Huiselijk geweld, verwaarlozing, relationele problemen);
5. geestelijke gezondheid (functioneringsmoeilijkheden als gevolg van psychische problemen);
6. fysieke gezondheid (belemmeringen in mobiliteit en activiteit als gevolg van medische problemen);
7. verslaving (middelengebruik/misbruik);
8. Algemeen Dagelijks Leven-vaardigheden (zelfzorg);
9. sociaal netwerk (sociale contacten en vaardigheden om contacten te leggen en onderhouden);
10. maatschappelijke participatie (Sociaal isolement, hindernissen participatie);
11. justitie (strafblad, recidive).

De opdrachtnemer dient met het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie een bijdrage te leveren aan de volgende effecten:

1. Beperkt zelfredzame bewoners uit Charlois kunnen zo lang mogelijk zelfstandig en naar tevredenheid blijven wonen, bewegen en leven binnen een sociaal netwerk.
2. Het aandeel van de informele zorg binnen de zorgketens van de deelgemeente wordt groter.
3. Bewoners zijn bereid mantelzorg te verlenen en herkennen dit ook als „mantelzorg“.
4. Mantelzorgers worden tijdig ondersteund om overbelasting en de nadelige gevolgen daarvan (sociaal isolement, uitval of verslechtering van de gezondheid van de mantelzorger) te voorkomen.
5. Professionals in zorg en welzijn die mantelzorgondersteuning bieden, werken resultaatgericht, d.w.z. dat ondersteuningstrajecten altijd eindig zijn. Het doel is de kracht van de mantelzorger aan te boren en te ondersteunen en maximaal gebruik te maken van de sociale omgeving van de mantelzorger.
6. Sociale cohesie is versterkt en is zichtbaar in een toename van maatschappelijke inzet en mantelzorg en een toename van het aantal bewonersinitiatieven.
7. Het aandeel van de informele zorg binnen de keten schulddienstverlening wordt groter.
8. Ouderen van 65 jaar en ouder en mensen met een beperking doen mee en zijn mobiel.
9. Bewoners van Charlois beschikken over sociale competenties en kunnen een sociaal netwerk opbouwen en onderhouden om mee te kunnen doen in de samenleving.
10. Bewoners van Charlois zijn zelfredzaam en hebben de regie over hun eigen leven.
11. Huiselijk geweld in Charlois neemt af.
12. Charloisers zijn zich ervan bewust dat huiselijk geweld niet kan en niet wordt getolereerd.
13. Huiselijk geweld wordt vroegtijdig gemeld.
14. Bewoners van Charlois hebben geen problematische schulden en verkeren in een stabiele financiële situatie. Hierdoor kunnen zij participeren in de Rotterdamse samenleving en worden problemen op andere Domeinen van de Zelfredzaamheidsmatrix voorkomen.
15. Huisuitzettingen op grond van huurschulden nemen af.

16. Gezondheid is niet alleen een doel, maar ook een middel, een randvoorwaarde voor welzijn, welvaart en participatie. Het streven is daarom om gezondheid van mensen van 18 jaar en ouder met een Uitkering te verbeteren zodat de kans op betaald werk toeneemt. Verder is het doel om ervoor te zorgen dat Ouderen van 65 jaar en ouder in Charlois zich gezond voelen en daardoor in staat zijn zo lang mogelijk (naar tevredenheid) zelfstandig te blijven wonen en te participeren in de samenleving.

Als indicator voor het bereikte effect hanteert de Deelgemeente Rotterdam Charlois de Sociale Index. De Deelgemeente verwacht een stijging van de scores op de Sociale Index door in te zetten op het bevorderen van Zelfredzaamheid en participatie. Het streven is de indexscores op het Rotterdams gemiddelde te brengen (Rotterdam, 2011, pag. 19,20).

Kort willen wij hier onze totstandkoming van het product en de samenwerking tussen ons, Henk-Jan en Jim, evalueren. Voor een uitgebreidere evaluatie verwijzen wij u naar ons procesverslag welke te vinden is in ons digitale bronnenboek.

Henk-Jan

Ik ben erg blij met het eindresultaat, ondanks dat we wel eens stevige discussies hadden over hoe we iets op papier wilde zetten, kwamen we hier altijd snel uit. Het voordeel is dat wij al langere tijd intensief samenwerkten bij onze opdrachtgever en daarom onze sterktes en zwaktes kenden. Ik heb in Jim gewaardeerd dat hij snel literatuur kan analyseren en omzetten naar bruikbare input voor ons onderzoek. Verder is hij erg gemotiveerd en kun je van hem op aan. Dat is in dit proces erg belangrijk. Ik liep er nog wel eens tegenaan dat Jim minder tijd besteed aan de 'finishing Touch'. Als iets op papier stond was het goed, ik lees het dan nog vijf keer na en ben hier behoorlijk perfectionistisch in. Uiteindelijk hebben we de taken zo verdeeld, dat we hierin gebruik konden maken van elkaars talenten.

Jim

Wat mij betreft kunnen we trots zijn op zowel het eindresultaat, als onze samenwerking. Ondanks dat we het niet altijd met elkaar eens waren, hebben we zeer constructief samengewerkt. Hierin was het fijn dat ik Henk-Jan al kenden en we wisten wat we aan elkaar hebben. Ik ben blij dat we allebei ondanks ons drukke leven zeer flexibel waren. We wilden beide hier een mooi product van maken, als dank voor onze tijd bij House of Hope. We hebben er daarom ook veel tijd in gestopt. Ik denk dat ik soms te snel ging, terwijl Henk-Jan soms te lang bleef hangen op hoe iets op papier moest komen te staan. Hierin hebben we uiteindelijk een goede balans gevonden, waardoor we een mooi rapport hebben kunnen schrijven.