

Project Zinzorg Ommoord – verslag projectjaar 2 (jan. t/m dec. 2019)

Korte samenvatting projectplan. Wat hebben we ons voorgenomen? Aanleiding en probleemstelling:

Met de oprichting van stichting De Buurtbron Ommoord-Zevenkamp in januari 2017, heeft een groep mensen vanuit de kerken zich ten doel gesteld om op grond van het evangelie, in de vorm van wijkpastoraat, kwetsbare en kansarme bewoners van de wijken Ommoord en Zevenkamp te steunen in hun strijd om een waardig bestaan en hen te helpen invloed uit te oefenen op factoren die hun leven bepalen. Om die reden verleent de stichting diaconale zorg aan economisch en maatschappelijk zwakke individuen in de wijken; dat wil zeggen de mensen met het zwakste belang en meest miskende verlangens. Vaak ‘vergeten’ mensen, mensen die bij niemand meer in beeld meer. De aanleiding hiervoor lag in een breed scala aan signalen van professionals in zorg en welzijn en van mensen in kerkelijke kringen. Namelijk dat in de wijken Ommoord en Zevenkamp relatief veel mensen lijden aan verarming en/of vereenzaming en gebukt gaan onder complexe, meervoudige probleemsituaties die hun leven vaak uitzichtloos maakt. Door de bestaande reguliere instanties van zorg en welzijn worden zij niet gevonden en/of bereikt in de zin van een effectief contact. De leefwerelden van deze (groepen) mensen en de mogelijkheden van de ‘systeemwereld’ sluiten vaak onvoldoende op elkaar aan.

Ervaringen van de wijkpastor van stichting De Buurtbron in andere kwetsbare wijken en van collega’s in zorg en welzijn, hebben geleerd dat gebrek aan zin(geving) veelal de oorzaak is van maatschappelijke afzijdigheid van verarmende en vereenzamende buurtbewoners. Zij blokkeren in het aangaan en onderhouden van verbindingen en het ondernemen van passende acties om hun omstandigheden te verbeteren. Op eigen kracht lukt het hen niet meer om uit deze neerwaartse spiraal te komen. De aanpak van de wijkpastor is om laagdrempelig contact te leggen en hen te ondersteunen in het aangaan van nieuwe contacten en/of het vinden van concrete oplossingen voor concrete problemen. Dat geeft lucht en draagt bij aan hernieuwd vertrouwen, en daarmee een basis voor het hervinden van ‘zin’ in hun leven.

Dit vormt de achtergrond van de opzet van het driejarig project Zinzorg Ommoord (2018 t/m 2020).

Doelstelling van het project

Langdurige contacten opbouwen met ‘kwetsbare’ mensen in de wijk en in die contacten actief en consequent aandacht geven aan levensvragen en zingeving. Met deze mensen in gesprek over het hervinden van eigen krachtbronnen, opnieuw verbindingen leggen met anderen en terugkrijgen van zin en regie over het eigen leven in alledaagse bezigheden. Werken aan een klimaat van ‘omzien naar elkaar’ in de wijk door sterkere en minder sterke buurtbewoners in betekenisvolle contacten en netwerken aan elkaar te verbinden. Uitbreiden werkingsgebied van formele instanties voor hulp en zorg door hen in contact te brengen met ‘vergeten’ mensen of met hulpvragers die de weg naar hen niet weten te vinden, of durven in te slaan. Hun aandacht vestigen op de informele laag van het leven als aangrijpingsveld voor effectieve interventies. Daardoor bijdragen aan een sluitend netwerk van formele en informele hulp voor diverse groepen bewoners die kampen met vaak langdurige en complexe probleemsituaties. Verhogen levenskwaliteit van mensen en de saamhorigheid in de wijk.

Doelgroep en bereik

Het project richt zich vooral op kwetsbare mensen in de wijken Ommoord en Zevenkamp. Dit betreft o.a. vereenzamende senioren (alleenstaand, op hoge leeftijd, nog op zichzelf wonend), mensen in complexe gezinssituaties met meervoudige problematiek, mensen in armoedesituaties, mensen van buitenlandse afkomst die de aansluiting nog niet hebben gevonden op de Nederlandse samenleving. In veel gevallen zijn het mensen die met meerdere van deze problematieken kampen.

Een ander kenmerk is dat zij meestal niet weten om te gaan met de ingewikkelde bureaucratie die hoort bij het leven met een uitkering, met een beperkt budget en met de complexiteit van onze hedendaagse samenleving. Het zijn mensen met weinig psychologisch en sociaal kapitaal om zich een passende plek te verwerven in de maatschappij, waardoor hun toestand niet (vanzelf) verbetert.

Doel van dit project was om jaarlijks tenminste 50 van deze mensen te vinden en met hen een langdurig contact c.q. een vertrouwensrelatie op te bouwen. D.w.z. in de loop van het project ca. 150 personen.

Samenwerking en overleg

Dit betreft het onderhouden en uitbouwen van een groot netwerk van formele organisaties voor wonen, zorg en welzijn en lokale overheid, zowel op wijk- als op stadsniveau. Daarnaast met een breed scala aan informele hulporganisaties in de wijk, vaak burgerinitiatieven gericht op aanpak van armoede en eenzaamheid en het verlenen van onderlinge hulp. Tevens met een netwerk van informele sleutelfiguren in de wijk, vrijwilligers van de kerk en daarbuiten. De wijkpastor werkt nauw samen met de nieuwe projectmedewerkster voor project Steunpunt Zevenkamp, eveneens verbonden aan stichting De Buurtbron. Zij wisselen contacten en aanpak uit en organiseren soms samen evenementen, bijvoorbeeld theaterstuk Ronja dat 2x is opgevoerd, in Ommoord en in Zevenkamp.

Verslag projectjaar 2 (januari – december 2019)

Concrete Aanpak; de belangrijkste activiteiten bestonden uit:

- **Het vinden en benaderen van (kwetsbare) mensen en het opbouwen van contact.**
Het opbouwen van contact gaat in de vorm van gesprekjes op straat bij toevallige ontmoetingen, in Open Hof, al of niet bij een georganiseerde activiteit. Of omdat iemand even binnenloopt voor een praatje met de wijkpastor. Of tijdens huisbezoek. Dit zijn vaak de meer verdiepende gesprekken volgens de methode van contextueel pastoraat in combinatie met de presentiemethoden. Beide methoden lopen als een rode draad door alle contacten.
- **Voeren van levenswegbegeleidende, motiverende gesprekken.** Deze zijn enerzijds gericht op erkenning van de vaak zeer moeilijke situatie van de persoon in kwestie. Tegelijkertijd wordt aangezet tot reflectie en wordt gestimuleerd en bemoedigd om zelf weer iets te ondernemen om het persoonlijk netwerk te versterken, om oude (familie-) relaties te herstellen of nieuwe contacten aan te gaan. Daarmee wordt de eigen verantwoordelijkheid en de regie over het eigen leven teruggelegd bij de persoon zelf. Er wordt gezocht naar aangrijpingspunten waaruit het verlangen spreekt om de eigen situatie te veranderen en naar bronnen van kracht om dit te kunnen. Mensen worden gesteund in het zetten van stappen en versterken van eigen kracht.
- **Voeren van gesprekken in groepsverband;** bijv. in een wooncentrum voor kwetsbare mensen zoals de Kellogg-flat of met de vrijwilligers van de Voedselbank. Deze gesprekken zijn gericht op het uitspreken van wat mensen bezwaart, samen onderzoeken hoe men met elkaar in gesprek kan blijven of beter samen kan werken, en/of gericht op het aanpakken van concrete problemen. In alle gevallen op het leggen van nieuwe verbindingen of het versterken van de

onderlinge verbinding. Daarnaast om meer begrip te krijgen voor elkaars situatie. Dit leidt er in veel gevallen toe dat mensen elkaar onderling gaan steunen, gaan omzien naar elkaar.

- **Opbouwen van netwerken van mensen;** met diverse groepen bewoners wordt –op hun initiatief- begeleiding geboden in de opbouw van een nieuw steunend netwerk van gelijkgezinde mensen. De basis voor zo'n netwerk is overeenkomst in achtergrond zoals land van herkomst, religie, gezinssituatie, sekse, e.d.
- **Inbedding in netwerk van zorg en welzijn.** De wijkpastor is actief in het opbouwen en onderhouden van contacten met professionals in zorg en welzijn die in de wijk werken, om elkaar te kunnen aanvullen en versterken in de gezamenlijke zorg voor kwetsbare mensen. Het werk van de wijkpastor staat niet op zichzelf, maar wordt ingebed in 'zorg' voor de wijk.
- **Ondersteunen opzet van sociale initiatieven in de wijk, bijvoorbeeld een kringloopwinkel, een laagdrempelig sociaal spreekuur of een hospice.** Doordat de wijkpastor een vertrouwenspositie heeft opgebouwd en over een fijnmazig netwerk van contacten in formele en informele kringen beschikt, is hij het eerste aanspreekpunt geworden voor burgers die een initiatief willen ontplooiën om 'iets concreets' te doen voor de wijk. Hij onderzoekt samen met hen de haalbaarheid van het initiatief, haalt er anderen bij, bemoedigt en stimuleert en onderzoekt waar eventueel hulpbronnen aan te boren zijn. Dit alles zonder het initiatief over te (willen) nemen. Dat betekent wel dat dergelijke processen hun 'eigen tijd' nodig hebben.

Bereikte resultaten: kwantitatief

*De doelstelling om tenminste 50 vereenzaamde en/of verarmende mensen per jaar te vinden en met hen een langlopend, betekenisvol contact op te bouwen is in het eerste projectjaar gelukt. Ca. 80% van deze contacten liep door in projectjaar 2. Tegelijkertijd is ook de relatie door middel van regelmatige gesprekken en/of inzet als vrijwilliger t.b.v. andere kwetsbare mensen in de wijk versterkt. In het tweede projectjaar is er een zelfde aantal nieuwe contacten bij gekomen. Er zijn nu in totaal zo'n 90 contacten die de wijkpastor zeer regelmatig (frequentie is wekelijks of tweewekelijks) onderhoudt. Er zijn binnen dit project tot nu toe ca. 10-15 personen min of meer structureel vrijwilliger geworden.

Kwalitatief:

1. Aandacht voor vergeten mensen bereikt

Niet alleen het aantal contacten, maar ook de inhoud van de contacten beantwoordt aan de gestelde doelen. Door met mensen over hun levensweg te spreken nam de stress hierover af. Een duidelijk merkbaar effect was in veel gevallen de opluchting die mensen voelden door hulp die ook praktisch van aard was. De gesprekken leidden tot toename van eigen regie over het leven. Deze toename ontstond door mensen vanuit contextuele perspectieven op hulp hun eigen krachtbronnen te laten aanboren. Door dit expliciet tot onderwerp van gesprek te maken werd vertrouwen in hun omgeving in veel gevallen hersteld. Dit leidde tot nieuwe verbindingen en vermindering van sociaal isolement.

2. Meerdere steunnetwerken opgebouwd

Het effect van een informeel netwerk, bijvoorbeeld van een groep Syrische mensen, is dat deze mensen oog voor elkaar krijgen. Ze kenden elkaar voorheen niet, maar zijn hier in een vergelijkbare situatie beland: ze leven nu allemaal in een 'vreemd' land met een vreemde taal. De aandacht die de wijkpastor geeft leidt in vrijwel alle gevallen tot ontspanning, tot vermindering van gevoelens van onzekerheid. Het onderlinge vertrouwen groeit langzaam omdat de taalbarrière een reëel obstakel is. Er is meer verbondenheid gegroeid, wat blijkt uit het feit dat mensen elkaar opzoeken en dingen samen doen. Een merkbaar effect is dat het hen nu lukt om moed te houden in situaties van tegenslag. De wijkpastor loopt lang met hen mee en dat betekent dat zij alle teleurstellingen op het gebied van werk

zoeken en vinden met hem kunnen bespreken. Met de meeste van hen groeit een langdurige vertrouwensband en die maakt dat ook andere buurtbewoners de Syrische mensen krediet geven als de wijkpastor hen introduceert. Een effect daarvan is dat de leefwereld van deze mensen ruimer wordt.

Een ander bijzonder netwerk is dat van een groep kwetsbare vrouwen, ontstaan rond een vrouw die in een moeilijke periode in het verleden is opgevangen in Kerkelijk Centrum Open Hof. Zij is een opleiding tot ervaringsdeskundige gaan doen en is nu parttime werkzaam in een GGZ-instelling. Zij stelt zich beschikbaar voor andere kwetsbare vrouwen in de wijk, ze straalt hervonden kracht uit en draagt dat over op de vrouwen die zij in haar netwerk verzamelt. De impact van een dergelijk rolmodel mag niet onderschat worden.

De bereidheid van kwetsbare mensen om over hun levensweg te praten en om op dat niveau goede keuzes te overwegen is merkbaar toegenomen. Mensen weten uit vorige ontmoetingen met de wijkpastor dat het onderwerp 'Maak iets van je leven' opnieuw aan de orde kan komen. Het lijkt wel of door de aandacht voor dit aspect van het leven een nieuwe dimensie geopend wordt. De ontmoetingen zijn trouwens altijd informeel, het zijn geen 'formele begeleidingstrajecten' en juist daarom is het effect van groeiende zelfreflectie op de levens van mensen zo belangrijk.

Een ander effect, bijv. naar aanleiding van de bemoeienis van de wijkpastor met een groep Eritreeërs, is dat de maatschappelijk werkers van de gemeente enigszins jaloers kijken naar de informele ruimte die de wijkpastor van De Buurtbron heeft en neemt. In die informele ruimte liggen nl. mogelijkheden voor zingeving en zinvinding. De Eritreeërs zijn niet te benaderen via de officiële kanalen, ze zijn alleen op straat te vinden en aan te spreken. Juist in die informele sfeer liggen reële en vaak vergeten mogelijkheden om concreet iets van het leven te maken, ook van het leven van de kinderen. Maatschappelijk werkers moeten zich binnen de kaders van hun opdracht vooral focussen op dienstverlening gericht op versterking van zelfredzaamheid. Zij weten echter ook wel dat informele zelfwerkzaamheid belangrijker is. De Eritrese mensen ervaren aandacht voor dit informele aspect van hun leven als bevrijdend en opluchtend. Zij voelen zich verloren in een 'vreemd' land met een héél andere cultuur dan van waaruit zij komen en juist de formele instanties staan (te) ver van hen af. Sommige maatschappelijk werkers beginnen hierdoor vraagtekens te zetten bij hun 'traditionele' professionele identiteit. Er ontstaan nieuwe inzichten over werkzame interventies en aansluiting op de leefwerelden van de mensen waar het om gaat.

Bij de vrijwilligers van de Voedselbank is nog een ander effect merkbaar. Zij gaan zich geleidelijk aan minder zorgen maken over de saamhorigheid en de veiligheid van hun groep. Er is aandacht voor hen als persoon en wat het vrijwilligerswerk met hen doet. Door aanwezig te zijn tussen het publiek van de Voedselbank, leert de wijkpastor al deze mensen kennen. Als gevolg daarvan gaat de Voedselbank meer en meer als plek van ontmoeting en gesprek functioneren.

Het effect van de aanwezigheid van de wijkpastor en zijn werk in Kerkelijk Centrum Open Hof is dat de aandacht van vrijwilligers van Open Hof meer en meer beweegt in de richting van de maatschappelijke functie die het gebouw óók zou kunnen hebben. Dat versterkt de verbinding tussen Open Hof en het werk van stichting De Buurtbron.

3. Armoedeplatform Prins Alexander effectief ondersteund

Het effect van de bemoeienis met het armoedeplatform is een dagelijks contact met vrijwilligers die zich inzetten voor mensen met armoedeproblematiek. Als gevolg daarvan raakt de wijkpastor elke week betrokken bij één of meerdere casussen. Door zijn oplossingsgerichte wijze van werken, leren andere werkers in de wijk hem kennen en weten ze dat hij een betrouwbare bron van assistentie is

gebleken. Daardoor kan de wijkpastor de waarde van subjectiviteit van mensen in armoede onder de aandacht brengen in het netwerk van zorg. Zowel de wijkpastor als anderen ontdekken meer en meer dat er maar één goede aanpak is van de bestrijding van armoedeproblematiek: namelijk een combinatie van gezinsgerichte acties, kindgerichte acties en contextuele of systemische acties.

4. Sociaal spreekuur in opbouw bereikt

Het is nog te vroeg om van resultaat of impact te spreken. Maar het zegt genoeg dat buurtbewoners die hierin initiatiefnemers zijn, de weg weten te vinden naar Open Hof. Een dergelijk spreekuur opzetten staat al lang op de verlanglijst van de wijkpastor, maar tot nu toe was er geen praktische gelegenheid om eraan te werken. Gelukkig dat zich nu een reële kans heeft aangediend.

5. Bezoekwerk verricht

Het belangrijkste effect van bezoekwerk is dat in de betreffende gezinnen oog komt voor het aspect van laagdrempelige alledaagse zingeving, ook als het gaat om moeilijke situaties. Het geeft opluchting als de wijkpastor vanuit zijn deskundigheid in staat is om samen hardop na te denken over netelige kwesties op het gebied van regie nemen/houden over je eigen levensweg. Een goed gesprek helpt altijd, en zeker als in het gesprek de dingen niet uit de weg gegaan worden.

Casus: nieuw en betekenisvolle verbindingen

Op zekere dag kwam een haveloze man bij de wijkpastor zitten, op zijn werkplek. De man vroeg om een kopje koffie en vertelde dat hij een uitbehandelde psychiatrisch patiënt was. Een week later kwam de man opnieuw, ging weer een half uurtje bij de wijkpastor zitten en vertelde nog meer over zijn levensgeschiedenis. Gaandeweg groeide tijdens de gesprekken bij de man het besef dat hij kwesties in zijn leven in eigen hand kon nemen. Het waren geen therapeutische gesprekken, maar gewoon informele praatjes, met de benen op tafel. Om te beginnen ging het over zijn huishouden. Daarna besprak de man zijn huishoudboekje en ook dat kwam langzamerhand op orde. Soms dreigde er terugval in een ongestructureerd leven, dat besprak de wijkpastor met een ferme vrijwilliger van Marokkaanse afkomst. Sindsdien houdt de Marokkaanse man de bezoeker mee in de gaten, ze hebben een goede gespreksrelatie opgebouwd. De Marokkaanse man beurt hem regelmatig op. Ook voor andere klussen kan de wijkpastor regelmatig een beroep doen op de Marokkaanse man, hij is een van de vaste 'flexibele' vrijwilligers geworden, iets wat voor hemzelf veel betekenis heeft gekregen.

Nabeschouwing: de bredere effecten.

Het wijkpastoraat heeft iets nieuws gebracht in Prins Alexander-Noord: het werk heeft aangetoond dat de werkelijke hulp aan kwetsbare mensen vrijwel altijd ligt in het informele vlak en de aandacht voor dat gegeven vindt breed weerklank in het lokale zorgnetwerk. Dit is het belangrijkste inzicht dat de wijkpastor van De Buurtbron door zijn wijze van werken heeft opgedaan. Dit inzicht wordt bevestigd door onderzoeksresultaten van Movisie¹. Movisie is door onderbouwing van dit inzicht een bondgenoot van veel collega-werkers in het sociale domein die dit allemaal zelf ook ervaren hebben.

Daarmee is de kracht en tegelijk ook de zwakte van het werk aangeduid. Binnen het reguliere zorg- en welzijnswerk zijn (strakke) kaders aangegeven en informele ondersteuning van kwetsbare mensen staat niet in de opdracht van professionals in zorg en welzijn. Zij komen vaak *achter* de voordeur en zij weten wel degelijk dat de wezenlijke hulpbehoefte vaak ligt op de informele laag van het leven van mensen. Maar omdat de opdracht van instellingen *voor* de voordeur ophoudt, blijft veel werk liggen.

¹ Zie artikel in Trouw d.d. 2 december 2019, door Janny Bakker, directeur Movisie. Zij promoveert op een onderzoek dat de centrale plaats van 'het informele' in de hulp aan kwetsbare mensen met feiten aantoont.

De wijkpastor slaagt erin om op het vaak overgeslagen informele vlak met mensen zelf hun krachtbronnen aan te boren. Uit die bronnen putten zij vervolgens hun motivatie en een stimulans om in beweging te komen. Een psychiatrische patiënt met een heel complex dossier verwoordde het als volgt: 'U bent de eerste in 14 jaar die echt naar mij luistert'. Daarmee bereik je weliswaar geen genezing, maar wel een stukje gewoon menselijk geluk en kwaliteit van leven. Het werk van De Buurtbron leidt tot een wisseling van perspectief: je ziet wat werkelijk nodig is onder de mensen als je niet van bovenaf en bureaucratisch kijkt, maar op 'gelijke hoogte' met de mensen optrekt. De wijkpastor gaat dit inzicht verder verkennen en het breder verspreiden in het lokaal zorgnetwerk. Collega zorgprofessionals ervaren gesprekken hierover als een versterking van hun werk.

Conclusies projectjaar 2:

Enkele conclusie ten aanzien van de meerwaarde van dit project in de wijk Ommoord- Zevenkamp zijn:

- 1.** De in het projectplan geformuleerde probleemstelling klopt: er is inderdaad sprake van een groep bewoners met een rugzak vol problemen die door de officiële hulpverlening onvoldoende of niet bereikt worden. De ruimte die de wijkpastor heeft om op de informele laag van het leven aan te sluiten en langs die lijn met mensen een relatie op te bouwen, blijkt van groot belang te zijn. Dit wordt ook steeds meer gezien en ervaren door collega's van andere instellingen voor zorg en welzijn.
- 2.** De gehanteerde methoden om vanuit de presentiebenadering te werken, aangevuld met de motiverende gespreksvoering vanuit het perspectief van contextueel pastoraat, levert een groeiend aantal contacten op met voorheen geïsoleerd levende wijkbewoners. Zij voelen zich gezien en gehoord en aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid. Geleidelijk aan zien we bij mensen dat ze meer regie over hun leven nemen, gaan reflecteren op zaken die hen overkomen, weer zin en betekenis gaan voelen en een zekere ontspanning gaan ervaren. De last op hun schouders wordt wat lichter.
- 3.** Het beoogde aantal contacten met kwetsbare wijkbewoners is gehaald en langzaam groeiende.
- 4.** De voorzichtige benadering van mensen gaat langzamerhand werken, zij komen steeds vaker via: de een vertelt het weer door aan anderen of neemt die mee. Door consequent en trouw aanwezig en aanspreekbaar te zijn, wordt vertrouwen opgebouwd. Vooral bij mensen die wars zijn geworden van officiële instanties of formele hulpverlening, die niet passen in een behandelplan of traject, die dat niet nodig hebben of simpelweg de taal niet voldoende beheersen om daar iets aan te hebben. De laagdrempelige ondersteuning die de wijkpastor kan bieden, is voor hen het meest effectief.
- 5.** Het project krijgt steeds meer het effect van een steentje in de vijver: er ontstaan geleidelijk aan meer steunende kringen van mensen die samen gaan optrekken en omzien naar elkaar. Het geeft mensen moed en nieuwe kracht om te voelen dat ze weer ergens bij horen, opgenomen worden in het sociale weefsel van de wijk. De rafelranden van de samenleving worden iets minder rafelig.
- 6.** Voor het thuis raken en bekend worden binnen de zorg- en hulpnetwerken in de wijk is een goede basis gelegd. De rol van de wijkpastor als 'spin in het web' binnen de hulpverlenersnetwerken in de wijk, iemand die overzicht heeft en adequaat kan doorverwijzen en verbinden, blijkt van groot belang. Deze rol wordt steeds vaker benut door individuele bewoners en collega's van andere instellingen.
- 7.** De genereuze bijdragen van fondsen en de daadwerkelijke belangstelling voor het werk van stichting De Buurtbron, wat o.a. bleek uit een werkbezoek van een tweetal fondsadviseurs, geeft steun en inspiratie. De vragen van fondsen zetten aan om goed te doordenken welke effecten beoogd worden, hoe deze te bereiken en op welke wijze effecten en impact te meten c.q. te beschrijven zijn.

Aparte bijlage: overzicht van specifieke activiteiten, de gevolgde werkwijze en de eerste resultaten.