

MEEDOEN IN UTRECHT

verhalen uit de praktijk



Signa-leerstudent
2017 / 2018



MEEDOEN IN UTRECHT verhalen uit de praktijk

Signa-leerstudent 2017 / 2018



Signa-leerstudent 2017 / 2018

Een project in samenwerking met Academie van de Stad en de Hogeschool Utrecht. Met dank aan opdrachtgevers Martin Bluijs, Zainab Tihouna en Iris Stokman van de gemeente Utrecht.

INHOUD

Voorwoord 5

DE WILG

Elk kind verdient een veilige plek 8

Een succes zit in een klein hoekje! 10

De drie dames van de keramiek 12

RIJNHOVEN

Mensenmens 16

Liefde voor de doelgroep 18

Wilma van de soep 19

Daar kan geen omzet tegenop 20

ATTIFA

Heb jij zin in een gesprekje? 24

Opening jeu-de-boulesbanen 27

OOG VOOR UTRECHT

Een betrouwbare aanwezigheid
in de wijk 32

Aandacht voor het individu 34

Oogcontact 36

DE BOOGH 39

De koningin te rijk 40

Eigen kracht 42

WIJK&CO 45

Wijken uit overvecht 46

TUSSENVOORZIENING 49

Keileuke kiosk 50

ODENSEHUIS ANDANTE 53

Dementievriend 54

Zorgen over de toekomst 56

Wachten duurt lang 58

RESTO VANHARTE 61

Jobcoach 62

SIGNA-LEERSTUDENT 65

Signa-leerverslag 2017 / 2018 66

Projectteam 76

Colofon 78

Wat kunnen de organisaties de Wilg, de Tussenvoorziening, inloophuis Andante, de Boogh, de Rijnhoven, Wijk&Co, Oog voor Utrecht, Resto VanHarte, Attifa, de Wilg, De Rijnhoven en inloophuis Andante van elkaar leren en wat hebben ze gemeen? In dit boekje staan verhalen van studenten over de manier waarop verschillende zorginstellingen in Utrecht invulling geven aan Sociale Prestatie en Dagondersteuning.

Hoe gaan de professionals in bepaalde situaties om met deelnemers? Hoe verhouden ze zich tot de deelnemers? Houden ze voldoende rekening met hun beperkingen? Is er voldoende ondersteuning? Wat is er nog meer nodig om de deelnemers te betrekken en een goed gevoel te geven? Professionals en vrijwilligers zetten zich stuk voor stuk hard in om inwoners mee te laten doen. De vraag hierbij, is waar focus op gelegd kan worden – er is immers altijd genoeg te doen! Hoe vind je de balans tussen het zetten van extra stappen als professional en het bevorderen van de zelfstandigheid van deelnemers? Het is mooi dat professionals zich open en kwetsbaar hebben opgesteld richting de studenten, zodat de verhalen uit deze bundel opgetekend konden worden. Met de signalen die hierin naar voren komen, kan de gemeente het gesprek aangaan met de organisaties om het aanbod (nog) beter af te stemmen op de vraag. Kleine kanttekening is dat de verhalen over de professional geschreven zijn vanuit verschillende perspectieven: vanuit de deelnemer, vanuit de vrijwilliger, vanuit de student en vanuit de professional zelf.

De verhalen in dit boekje zijn geschreven door studenten Sociaal Pedagogische Hulpverlening en studenten Maatschappelijk Werk en Dienstverlening van de Hogeschool Utrecht. Voor hen was het een stage, georganiseerd door Academie van de Stad. Hun verhalen bieden de gemeente beter zicht op hoe de professionals te werk gaan. Ze bieden een mooie inkijk in de werkwijze van de organisaties. Inspiratie genoeg voor de instellingen en gemeente om te kijken of en hoe ze gebruik willen maken van elkaars expertise!

Wij wensen jullie veel leesplezier,

Martin Bluijs, Zainab Tihouna en Iris Stokman

Beleidsadviseurs gemeente Utrecht

DE WILG

De Wilg is een vrijwilligersorganisatie voor mensen met een beperking. Wekelijks worden er diverse activiteiten aangeboden, gericht op activering van kwetsbare mensen met het idee dat iedereen kan meedoen in de maatschappij. Naast het activiteitenaanbod op locatie, ondersteunen zij ook diverse organisaties in Utrecht bij het ontwikkelen en uitvoeren van activiteiten voor diverse groepen mensen. De Wilg biedt ook individuele ondersteuning bij het zoeken naar vrijetijdsbesteding. Tot slot zijn zij ook actief in verschillende wijken van Utrecht, waar zij onder andere voorlichting geven aan inwoners die activiteiten willen organiseren.

Elk kind verdient een veilige plek

Het zou je maar gebeuren. Stel je voor: je bent 15 jaar oud, het is acht uur 's avonds en je laat de hond uit. Je begint aan de ronde die je normaal altijd loopt, langs het zwembad door naar het winkelcentrum en weer terug naar huis, alles is daar altijd goed verlicht. Maar dan is de weg naar het zwembad afgesloten, dus besluit je om een straat verder te nemen. Deze straat is anders dan normaal, anders dan je gewend bent. Je besluit wat harder te lopen, het is namelijk erg donker. Ineens hoor je een luide knal achter je en zie je iemand naar je toe rennen, je begint keihard te rennen naar het winkelcentrum want dat ken je. Je bent enorm in paniek en besluit je moeder te bellen die komt je ophalen bij het winkelcentrum. In tranen zit je thuis, waarom was die weg nou afgesloten?

Veel jongeren die opgroeien in een onveilige buurt kunnen zich over het algemeen minder goed ontwikkelen. Zoals veel jongeren met een beperking die wonen in Utrecht en omgeving. Er zijn nog niet zoveel veilige plekken waar deze jongeren contacten kunnen maken. Op de puberacademie (Club Wat nou?), die nu al twee jaar in Overvecht zit, kan dat wel. De puberacademie is opgezet door Zafanja. Zij is dit idee begonnen omdat zij lot- en leeftijdsgenootjes samen wil brengen. Om dit te kunnen doen en wat te betekenen voor deze kinderen, is er in Overvecht ruimte gecreëerd. Omdat sociale contacten maken niet vanzelfsprekend is voor deze jongeren is een veilige en vooral leuke plek fijn voor hen om dit toch te kunnen doen.

Ik zie dat de puberacademie veel betekent voor de jongeren die komen. Ik denk dat het nog groter zou kunnen worden en zo nog meer zou kunnen betekenen voor de jeugd in Overvecht. Er is nu één groep, waar het er eerst meer waren. Maar deze groep is wel erg hecht.

De professionals die draaien op de locatie, geven aan dat door de laagdrempelige insteek thema's zoals pesten en jezelf zijn besproken worden.

Beide begeleiders zijn erg betrokken bij de groep en helpen ook geregeld als het niet lukt. Als ik in de stoel zou zitten van de gemeente, zou ik kijken naar hoe dit project in elkaar steekt en hoe het voortgezet kan worden.

Doordat deze plek er is geeft het veel eigenwaarde en veiligheid aan de kinderen. Daarom koppel ik de waarde vertrouwen geven en betrouwbaar zijn eraan. De kinderen die soms in de knoop zitten kunnen vragen stellen, gesprekken voeren en advies vragen aan de professionals die aanwezig zijn.



Een succes zit in een klein hoekje!

“Het is maandagavond en voor mij weer tijd om te sporten. FC Utrecht heeft in het weekend gewonnen en ik ben er klaar voor om ook te voetballen! Ik ben erg goed in keepen, dit vind ik ook leuk om te doen”. - Robin

Robin heeft elke maandagavond de sportactiviteit op De Wilg. Hij houdt erg van voetballen maar door zijn beperking kan dat niet altijd. Gelukkig zijn de vrijwilligers Olaf en Narmi aanwezig op de maandag en kunnen hem ondersteunen als hij in de knoop raakt. Olaf en Narmi kijken naar eigen zeggen vooral naar wat wél mogelijk is, door op het positieve in te gaan. Volgens Olaf geeft dit een gevoel van waardering bij de deelnemers, hierdoor worden zij gemotiveerd om actief mee te doen.

Robin vindt het erg leuk om te komen, het is een uitlaatklep voor zijn frustraties en het werkt als afleiding. Robin woont op een woongroep, hij heeft daar begeleiding die hem helpt met zijn dagelijkse taken. Robin heeft een licht verstandelijke beperking en is bipolair. Het is daarom belangrijk om bij te houden hoe hij zich voelt. Op zijn woonvoorziening gebeurt dit door middel van rapportages, als Robin zich goed voelt en ook als hij zich minder goed voelt.

Bij De Wilg gebeurt dit nog niet en dat kan soms zorgen voor miscommunicaties tussen de begeleiding van de woongroep en De Wilg. Ik merk dat het een meerwaarde heeft om ook de succesmomenten van Robin door te geven aan de woongroep. Volgens de begeleider op de woongroep van Robin zorgt dit ervoor dat zij kunnen inspelen op de stemming van Robin.

“Het zou erg fijn zijn als wij weten hoe de activiteit gegaan is en hoe hij zich voelde. Omdat wij zijn gedrag bijhouden met behulp van schema's missen wij de tijd die hij besteedt buiten de woongroep” - Begeleider Robin.

Ook merk ik dat Robin soms in een mindere stemming is tijdens de activiteit en dat Olaf, Narmi en ik na het doorvragen pas weten wat er speelt. Bijvoorbeeld toen Robin erg boos werd op een mede-deelnemer zonder dat er van te voren wat gebeurd was. De vrijwilligers besloten Robin apart te nemen en door te vragen naar wat er aan de hand was, hierdoor werd Robin kalmer en kon hij weer goed meedoen. Het zou op zo een moment erg handig kunnen zijn om een rapportage te kunnen lezen en zo nog meer betrokken te zijn bij Robin.

Dit verhaal sluit erg aan bij aandacht en betrokkenheid: de communicatie tussen verschillende organisaties is van belang bij goede begeleiding. Dit is zo omdat er extra spanningen kunnen ontstaan voor de deelnemers door miscommunicaties. De professionals geven aan van beide kanten dat dit een positieve invloed kan hebben op de begeleiding van de deelnemers.

De drie dames van de keramiek

Het overleg zit erop, de eerste bak koffie zit er alweer in en de eerste deelnemers beginnen binnen te druppelen bij De Wilg. Voor mij staat de activiteit keramiek op het programma. Ik neem mijn laatste slok koffie en begeef me naar het keramieklokaal. Hier tref ik zoals elke woensdagochtend, Gemma, Madeleine en Emma aan. Ook wel "de drie dames van de keramiek" genoemd. Drie vrijwilligers die al meer dan 20 jaar deze activiteit begeleiden. Alle drie boven de zeventig jaar, een rugzak vol ervaring en ook nog eens goede vriendinnen. Terwijl ik nog wat opstartproblemen heb, zijn de dames al druk bezig met de voorbereidingen van de activiteit. Met veel enthousiasme laten ze mij de gebakken klei-kunstwerken van de deelnemers zien. De ene nog mooier dan de ander. Na een snelcursus keramieken, gegeven door de drie dames, merk ik dat ik stiekem zelf toch ook wel heel enthousiast word van deze mooie kunstwerken. Zit er dan toch ergens diep in mij wat creativiteit verstopt? Of komt het door de enthousiaste manier waarop de drie dames deze activiteit begeleiden? Het moet een combinatie van beide zijn.

Inmiddels slaat de klok 10 uur. Er wordt bij binnenkomst een praatje gemaakt met de deelnemers. "Kijk eens hoe mooi jouw dinosaurus is geworden Kees!". Er verschijnt een grote glimlach op zijn gezicht. "Hoe gaat het verder met u? En met uw vrouw?". Ja de drie dames tonen ontzettend veel interesse in de deelnemers. Er wordt op een hele fijne manier omgegaan met elkaar. Wel valt het me op dat ze sommige deelnemers wat meer persoonlijke aandacht geven dan de ander. Als ik ze hierop wijs, volgt een interessant gesprek.

"De groep is de laatste tijd erg aan het veranderen, geven de dames aan. Het wordt steeds meer een mix van deelnemers van Abrona en WIJ3.0, waarbij iedereen een andere, eigen achtergrond heeft. Hier moeten wij ook rekening mee houden tijdens het begeleiden van de activiteit. De ene deelnemer

houdt van veel persoonlijk contact terwijl de andere juist liever alleen gelaten wordt en zijn eigen ding doet." Ondanks deze mix van deelnemers lukt het deze dames goed om de deelnemers te leren kennen en hun handelen op ze af te stemmen. Als ik vraag hoe ze dit zo voor elkaar krijgen, komt het toch neer op een oud gezegde: "ervaring is de beste leermeester". Als laatste ben ik natuurlijk erg benieuwd naar wat hen nou zo motiveert tot het geven dat deze activiteit. De dames antwoorden hierop met: "Het contact met de mensen vinden wij het leukst, daarnaast vinden wij het natuurlijk ook gewoon heel leuk om te keramieken!"

Zoals u kunt lezen komt de waarde aandacht en betrokkenheid heel erg naar voren in dit verhaal. Luisteren naar het verhaal van de deelnemers en de oprechte interesse in het leven van de deelnemers zijn hier prachtige voorbeelden van. Dit is een van de vele situaties waarin deze waarde terug komt bij De Wilg. Aandacht en betrokkenheid door de professionals, vrijwilligers en stagiairs staat hoog in het vaandel bij De Wilg. Je ziet dat de deelnemers opbloeien als je oprecht geïnteresseerd bent. Ze hebben het gevoel dat ze er toe doen. En dat doen ze zeker!



RIJNHOVEN

De Rijnhoven is een organisatie die voor ouderen verschillende woon- en zorgmogelijkheden aanbiedt. De locaties bevinden zich aan de westkant van Utrecht. Er is een groot aanbod: van individuele appartementen tot kleinschalig groepswonen, voorzien van uitgebreide zorg of met alleen basisvoorzieningen. De Rijnhoven biedt professionele zorg en dienstverlening, zodat er persoonlijke aandacht kunnen geven aan de deelnemers. Van dagelijkse hulp en ondersteuning, activiteiten, maaltijdservice, aansluiting op een alarmservice tot en met permanente en intensieve begeleiding.

Meneer Jansen is een echte pleaser. Sinds zijn vrouw is overleden deed meneer nog maar weinig leuke dingen. Imca, werknemer van De Rijnhoven, dacht soms dat meneer het idee had dat hij niet meer van het leven mocht genieten sinds zijn vrouw er niet meer is. Hij doet ook niet snel iets omdat hij dat zelf wil, hij doet liever dingen voor iemand anders en geniet daar dan van.

Imca had een kookworkshop opgericht op De Rijnhoven en ze was van mening dat deze activiteit erg bij meneer Jansen zou passen. Enkele keren heeft ze meneer Jansen uitgenodigd mee te komen doen of een keer te komen kijken, maar steeds reageerde meneer met "Dat is niets voor mij". Op een dag stond Imca met haar handen vol boodschappen voor de kookworkshop en verwilderd haar in De Rijnhoven. Meneer Jansen zei tegen haar "Wat heb je het toch altijd druk, lukt het allemaal wel?" Waar meneer verwachtte dat Imca zou zeggen dat het allemaal wel lukte, zei Imca "nee, eigenlijk niet". Imca zei de meneer dat ze het zo druk had met de kookworkshop, en dat ze eigenlijk wel een helpende hand kon gebruiken. Ze vroeg of meneer Jansen haar een keer zou komen helpen. Hij wilde wel helpen, maar hij was geen "echte deelnemer" en wilde daarom ook niet blijven eten. Tijdens de kookworkshop is dit toch iets verschoven: meneer was er bij de voorbereiding en bleef dan mee-eten tot het voorgerecht. Na het voorgerecht ging meneer Jansen elke keer naar huis.

Zo ging dit een aantal woensdagen en je kon zien dat meneer Jansen het erg naar zijn zin had tijdens zijn aanwezigheid bij de kookworkshop. Je zag hem genieten van het helpen en ondersteunen van de andere bezoekers. Daar waar hij eerst enkel kwam om Imca te helpen, kwam hij nu ook voor zichzelf en de andere bezoekers. Er werd meerdere keren door de bezoekers en door Imca gevraagd of meneer niet als volledige deelnemer wilde komen, en dus ook gewoon bleef eten.

Meneer Jansen gaf aan dat hij de mensen op de wachtlijst niet wilde passeren. De andere bezoekers gaven aan dat hij nu al bij de groep hoorde en welkom was als volledige deelnemer. Imca gaf als idee erover te stemmen met de bezoekers van de kookworkshop.

Iedereen stemde voor en dus was het definitief dat meneer Jansen nu een volwaardig lid was van de kookworkshop. Meneer Jansen leefde erg op van de positieve en lieve woorden van de medebezoekers. Sindsdien is hij volwaardig lid en heeft hij het nog altijd naar zijn zin. Waar hij eerst naar zijn idee enkel kwam om Imca te helpen, komt hij nu voor zijn eigen plezier, om de medebezoekers te helpen en voor de gezelligheid. Zijn behoefte om mensen te helpen kan hij hier goed toepassen.



Liefde voor de doelgroep

Het was donderdagmiddag net na de lunch toen mevrouw de Beer naar de tafel kwam lopen waar Margret en ik zaten. Mevrouw de Beer zei erg in de war te zijn en het allemaal even niet meer te weten. Ze kon enkel zeggen dat het iets te maken had met de was en dat ze haar zoon wilde, maar meer kon ze niet verwoorden. Mevrouw de Beer is een bewoner van de aanleunflats. Eigenlijk zijn de activiteitenbegeleiders er voor de inwoners van de Parkhof, en zijn ze alleen bij de bewoners van de aanleunflats betrokken tijdens activiteiten en tegen betaling. Ondanks dat het dus niet binnen het takenpakket van Margret viel, zijn Margret en ik toch met mevrouw meegelopen naar de kamer. Op de kamer heeft Margret de zoon gebeld van mevrouw de Beer. De zoon zei in de buurt te zijn en er meteen aan te komen. Terwijl de zoon nog aan de telefoon was, heeft Margret dit tegen mevrouw de Beer gezegd. Ze heeft de telefoon nog even aan mevrouw gegeven en te zien was dat ze blij was de stem van haar zoon te horen en te weten dat hij eraan kwam. We hebben opgehangen en mevrouw was een stuk rustiger. Toen zijn wij zijn weer teruggelopen en verder gegaan waar we mee bezig waren.

Het is mooi om te zien dat Margret de vrouw wilde helpen, ondanks dat dit niet in haar takenpakket hoort. Eigenlijk had Margret hier iemand van de zorg moeten vragen, maar die hebben het altijd heel druk. Er is hier echte liefde voor het vak en de inwoners te zien.

Wilma van de soep

Op de woensdagmiddag voordat de kookclub begint, komt Wilma vol goede moed en optimisme De Rijnhoven binnen gelopen. Wilma is al jaren vaste vrijwilliger bij De Rijnhoven en ziet de kookclub echt als haar project. Wilma weet precies hoe alles moet gebeuren en legt de spullen alvast klaar en maakt de ruimte in orde. Wanneer de deelnemers binnenkomen voor het eten begroet Wilma iedereen bij naam. "Hoi Wilma!" zegt bijna iedereen vrolijk terug. Wilma is een bekend gezicht binnen De Rijnhoven. Tijdens de voorbereidingen van het eten geeft Wilma iedereen spullen aan en maakt hier en daar een kort praatje met iemand.

Ondertussen brengt Wilma de soep voor het voorgerecht op smaak. Na een goed driegangenmenu wordt er nog even gezellig nagezeten en thee en koffie gedronken. Nadat de deelnemers weer op huis zijn aangegaan maakt Wilma alles weer in orde en ruimt alles netjes op. Ze begroet nog wat inwoners die toevallig langslopen en maakt een kort praatje met iemand van de verzorging. "Wat vind ik het toch leuk om te doen, soms lijkt het net alsof ik hier werk, maar dat zou ik niet willen hoor! Dat lijkt me veel te druk". Ondertussen worden de laatste spullen opgeborgen en ziet alles er weer keurig uit.

Wilma neemt als vrijwilliger veel werk uit handen die anders opgevuld moet worden door een activiteitenbegeleider. Die tijd kan nu door de activiteitenbegeleider besteed worden aan andere dingen of activiteiten. Wilma zelf vindt het prima zo: "Ach, ik doe het al een tijdje en ik ken die mensen al zo lang, ik zou ze voor geen goud willen missen."

Daar kan geen omzet tegenop

Op een warme nazomermiddag loopt Imca door de schuifdeuren het zorgcentrum De Rijnhoven in Vleuten naar binnen. Het is een doorsnee woensdagmiddag, Imca groet wat mensen van de verzorging en maakt een kort praatje met de secretaresse. Vervolgens loopt Imca door naar de ruimte waar zij de inwoners van De Rijnhoven begroet en vraagt hoe het met hen gaat. Zoveel mensen heeft Imca al zien komen en gaan, wat gaat de tijd toch snel. Bijna zeventien jaar werkt Imca nu al bij De Rijnhoven als activiteitenbegeleider.

Als je 30 jaar geleden tegen Imca had gezegd dat ze met veel plezier als activiteitenbegeleider zou werken in de ouderenzorg had ze je verbaasd aangekeken. Imca was jarenlang werkzaam in de schoenenwinkel van haar familie. . Op een gegeven moment zelfs als filiaalleidster en altijd bezig met inkoop, verkoop afzet en omzet. Toch merkte Imca na een aantal jaren in deze zakelijke wereld te verkeren dat haar echte passie daar niet lag.

Wanneer je de dankbaarheid ziet in de ogen van bijvoorbeeld meneer van Zuilen voor een georganiseerde activiteit of wat persoonlijke aandacht en verzorging. Daar kan geen omzet tegen op. Toch zijn er dingen veranderd in de zorg. De bomen reiken niet meer tot de hemel en niet alles is meer mogelijk. Er is minder geld en het personeelstekort groeit. Veel medewerkers hebben veel neventaken erbij gekregen waardoor de werkdruk hoger wordt en de verantwoordelijkheid toeneemt. Imca's zakelijke achtergrond komt hier van pas. Er moet gesneden worden in de uitgaven en er moet soms nee gezegd worden tegen wensen van de deelnemers. Er moet op een creatieve manier gewerkt worden met het geld dat er is. Vandaar dat er veel samengewerkt wordt met andere organisaties, goede doelen en instellingen; samen is er meer mogelijk. Voor werknemers zoals Imca, met een zakelijke achtergrond, is dit makkelijker te realiseren dan voor de gemiddelde werknemer

in de zorg. Veel collega's moeten nu op een andere manier gaan handelen en denken dan wat zij van origine in de zorg gewend zijn.

Gelukkig zijn er ook veel vrijwilligers binnen De Rijnhoven die een belangrijke bijdrage leveren, door werknemers binnen De Rijnhoven te ondersteunen en werk uit handen te nemen. Zo komt Martha net binnen gelopen om Imca te ondersteunen met de vaste kookclub op de woensdagavond. De Kookclub valt onder de sociale prestatie en dagondersteuning voor de extramurale bewoners van De Rijnhoven met als doel het onderhouden van sociale contacten, mensen ontmoeten en het voorkomen van een sociaal isolement. Tegen een kleine vergoeding kunnen zij een heerlijke driegangenmaaltijd nuttigen die verzorgd wordt door het personeel van De Rijnhoven. De mensen vinden dit geweldig. Anders zitten veel van hen de hele dag vrij eenzaam en alleen, zonder sociaal contact. Martha is nu al een paar jaar een vaste vrijwilliger bij De Rijnhoven en is echt een gezicht geworden binnen de organisatie, zowel voor de inwoners als voor het personeel. Martha voelde zich lange tijd eenzaam en voelde dat ze geen bijdrage meer leverde aan de maatschappij; ze kwam in een sociaal isolement terecht. Dat is gelukkig nu helemaal anders. Martha weet precies waar alles staat en wat er moet gebeuren, ze kent iedereen en maakt met veel mensen een praatje. Ze neemt veel van het werk van Imca over zodat die tijd heeft om andere dingen te doen. Imca is als leidinggevende op de achtergrond aanwezig als het echt nodig is.

Na een heerlijke maaltijd moeten alle spullen weer opgeruimd worden omdat de ruimte morgen gelijk weer gebruikt wordt voor de mensen die komen voor de dagondersteuning. Terwijl druk alles in orde gemaakt wordt, vraagt Mevrouw van Linden zich af of ze haar sleutels wel bij zich heeft. En dan moet ze ook nog dat eind alleen naar die flat met de rollator. "Kan je even meelopen Imca?" Imca strijkt over haar hart en legt haar andere werkzaamheden neer. "Natuurlijk loop ik even mee mevrouw."

De inwoners van de extramurale woningen vallen eigenlijk niet onder de verantwoordelijkheid van de Rijnhoven. In principe zijn het gewoon inwoners van Vleuten die verantwoordelijk zijn voor zichzelf. Aangekomen bij haar woning draait mevrouw van Linden zich om en zegt: "Zo ontzettend bedankt voor de gezelligheid en het heerlijke eten, echt geweldig." "Graag gedaan mevrouw", zegt Imca. Dit is waarom ze dit werk doet, in de ouderenzorg. De dankbaarheid en waardering die je krijgt is onbetaalbaar. "Maar nu wel snel weer terug", denkt Imca, "misschien is er na alle werkzaamheden dan ook nog tijd om al die e-mails te beantwoorden."



ATTIFA

Attifa biedt ondersteuning en levert zorg aan migrantenouderen in Utrecht. Hiermee draagt ze bij aan een gelukkige en betekenisvolle oude dag. Een groot deel van die ondersteuning bestaat uit dagbesteding voor ouderen. Stichting Attifa heeft voor de mannen en voor de vrouwen verschillende activiteiten. Dit zijn niet alleen leuke en gezellige activiteiten, maar er worden ook voorlichtingen gegeven.

Heb jij zin in een gesprekje?

Formulieren, indicaties, diagnoses en zorgaanvragen: dit zijn zomaar een aantal termen die voorbij komen als je je verdiept in de zorg. Zelf vind ik het als student al best lastig om te begrijpen hoe het zorgstelsel in elkaar steekt. Maar stel je nou eens voor dat je de Nederlandse taal ook nog niet goed onder de knie hebt en weinig financiële middelen bezit: hoe kom je dan terecht bij de juiste zorg?

Abdelkader Tahrioui, oprichter van Attifa, zag hierin een probleem. Uit de feiten en cijfers blijkt ook dat migrantenouderen weinig gebruikmaken van de verschillende zorgvoorzieningen. In de Marokkaanse cultuur is het vrij normaal dat de familie zorg draagt voor de ouderen, waardoor het uit handen geven van de zorg nog niet zo vaak gebeurt. Abdelkader vertelt: "De doelgroep migrantenouderen is niet goed zichtbaar voor de zorg in Nederland en ze worden niet goed bereikt. Dan gaat het om zorgvoorzieningen als dagbestedingen of thuishulp maar ook om hulp met bijvoorbeeld administratie. Doordat deze doelgroep vaak niet een heel groot netwerk heeft, zou de onzichtbaarheid van deze mensen op den duur zelfs kunnen leiden tot het vereenzamen van deze migrantenouderen."

Abdelkader besloot om niet bij de pakken neer te gaan zitten en richtte in 2013 Attifa op: een organisatie die zorg levert aan migrantenouderen in Utrecht. Doordat de drempel om hulp te zoeken voor de migrantenouderen hoog is, besloot hij zelf op zoek te gaan naar de mensen. Hij deed dit voornamelijk bij moskeeën. Hij sprak de mensen aan en maakte echt contact met de mensen, waardoor ze eerder de weg konden vinden naar de zorg die ze nodig hebben. Hij informeerde hen over de start van een aantal laagdrempelige dagactiviteiten waar zij aan konden deelnemen.

Op het moment van schrijven is het alweer vijf jaar later. Attifa bestaat uit een dagbesteding waar ongeveer dertig mannen en twintig vrouwen bijna dagelijks naartoe komen. Ik ben in gesprek gegaan met Abdelkader over de vraag waarom het Attifa wél lukt om deze ouderen te bereiken en wat Attifa nou zo succesvolle maakt. "Attifa organiseert veel activiteiten, helpt de deelnemers met hun administratie en gaat mee naar afspraken, maar het zit hem toch in het gesprek met elkaar. Het gaat om het gesprek met de deelnemers, maar ook vooral het mogelijk maken dat deelnemers met elkaar in gesprek kunnen gaan. Ik zie dat de deelnemers elkaar positief beïnvloeden door simpelweg met elkaar te praten. Ze praten over het nieuws, praten over hun problemen en praten over het verleden en de toekomst met elkaar. Ik zie de mentale gesteldheid van deze deelnemers daardoor vooruitgaan en zie dat ze genieten van hun oude dag."



Ari is een paar jaar na zijn studie Maatschappelijk werk en dienstverlening op de Hogeschool Utrecht gaan werken bij Attifa. Hij begeleidt activiteiten zoals jeu de boules, tuinieren, computerles en gaat mee naar afspraken van de deelnemers. Hij ziet dat veel van deze mensen vastzitten in bepaalde patronen. Ari geeft aan dat hij de dagelijkse routine van deze ouderen wil verbreken door ze juist met elkaar te verbinden. Deze dagelijkse routine, grotendeels bestaande uit thuis zitten, maakt nu plaats voor het laagdrempelige activiteitenaanbod van Attifa. Ook probeert Ari de ouderen vooral met elkaar in gesprek te laten gaan. "Het geeft voldoening om de ouderen met elkaar te verbinden, waardoor ze zich thuis voelen in Nederland."

Volgens Abdelkader en Ari is dit dus waar het om draait. Het gesprek faciliteren met elkaar. De waarde aandacht en betrokkenheid staat wat mij betreft dan ook echt voorop bij deze organisatie. Menselijk contact, luisteren naar elkaar en echtheid zijn voorwaarden om het gesprek mogelijk te maken. Dit verklaart toch wel het succes van Attifa.

Heb jij ook zin in een gesprekje?

Auteur: Joost Smeulders

Opening jeu-de-boulesbanen

Op 18 april opent Attifa in samenwerking met het Krachtstation Kanaleneiland en met steun van het initiatievenfonds twee nieuwe jeu-de-boulesbanen op het plein voor het krachtstation. Dit moet natuurlijk een feestelijke opening worden. Volgens Abdelkader Tahrioui, oprichter van Attifa, draait deze opening vooral om het verbinden van de mensen de wijk. Man, vrouw, jong, oud, Turk, Marokkaan of Nederlander: iedereen is welkom.

Ruim voor de opening heeft Abdelkader de grootste zaken al geregeld. Wethouder Kees Diepeveen zal de officiële opening doen, er zullen optredens zijn van de koren Transformation en Kanaleneiland en er zullen ervaringsdeskundigen zijn om het spel uit te leggen.

Een week voorafgaand aan de grote opening wordt het jeu-de-boulesspel geïntroduceerd bij de bezoekers van Attifa. Abdelkader heeft de twee jeu de boulesfanaten Loyd en Kees uitgenodigd om het spel alvast aan de man te brengen. Loyd en Kees zijn zelf actief lid van een jeu de boulesvereniging en kunnen er dus wel wat van. En dan moet je niet denken aan het niveau, "een potje jeu de boules op de camping". De meesten die wel eens op een blauwe maandag een potje jeu de boules hebben gespeeld zullen dan ook hopeloos ten onder gaan in een spel tegen deze twee. Voordat de spelregels uitgelegd worden, vertellen de mannen wat feitjes over het van origine Franse balspel. Zo wordt jeu de boules ook wel Petanque genoemd, wat weer afkomstig is van het Franse "pieds tanqués" wat "voeten bij elkaar" betekent. De deelnemers van Attifa luisteren aandachtig naar het verhaal van de ervaringsdeskundigen. Als de theorie is geweest is het natuurlijk tijd voor de praktijk. Loyd en Kees vervolgen samen met de deelnemers hun weg naar de jeu de boulesbanen om het spel verder uit te leggen. Het enthousiasme en de passie waarmee deze twee heren over hun sport vertellen slaat goed aan bij de deelnemers. Al snel willen zij een ook paar ballen

gooien. Na een paar potjes gespeeld te hebben bedanken we Loyd en Kees met een kopje Marokkaanse thee. We kijken uit naar de opening.

Het is een week later, de laatste aanpassingen aan de baan zijn gedaan en eindelijk na veel passen en meten, klussen en zweten is het zover! De langverwachte opening van de jeu de boulesbanen zal over een uurtje van start gaan. De professionals en vrijwilligers van Attifa en het Krachtstation zijn druk in de weer met de voorbereidingen. Abdelkader, normaal de rust zelve, oogt toch ook een beetje gespannen.

De stoelen staan gereed, de hapjes en drankjes zijn verzorgd, het plein is inmiddels volgelopen met mensen en het koor is er klaar voor, oftewel: het kan beginnen! Er wordt begonnen met een gepassioneerd praatje door Nathan Rozema, mede-oprichter van het Krachtstation Kanaleneiland. Vervolgens wordt het jeu de boulespel uitgelegd door Loyd. Al snel worden er teams gevormd en worden de eerste ballen gegooid. Het plezier en de passie spatten er vanaf. De lichte spanning bij Abdelkader heeft plaatsgemaakt voor genot. Hij geniet van het plezier van de mensen, hij geniet van verscheidenheid in mensen die aanwezig zijn maar hij geniet vooral van het verbinden van mensen. Na het jeu de boules toernooitje zullen de twee koren hun nummers voordragen. Deze koren, bestaande uit een stuk of 20 vrouwen, doen dit met zoveel enthousiasme dat menigeen het niet kan laten om een paar refreinen mee te zingen.

De stembanden van deze vrouwen hebben hun werk gedaan, het is nu wachten op wethouder Kees Diepeveen voor de officiële opening. Als hij gearriveerd is, wordt hij vriendelijk verwelkomd door Abdelkader. Na wat gebabbel is het dan tijd voor de officiële opening. Dit zal gebeuren door een spelregelbord te onthullen dat bevestigd is aan het hek naast de jeu de boulesbanen. Zo gezegd, zo gedaan. Er wordt gejuicht en er worden foto's gemaakt. Daarna gooit zelfs de wethouder een paar ballen. Als klap op de vuurpijl komt Ella Vogelaar, voormalig minister voor wonen, wijken en integratie,

nog even langs. Vogelaar, die zich inzette voor het verbeteren van probleemwijken in Nederland, was benieuwd naar hoe de opening zou verlopen.

Na afloop vraag ik aan Abdelkader hoe hij het vond gaan. "Er zijn kinderen, jongeren en ouderen met allemaal verschillende achtergronden, religies en overtuigingen op afgekomen, hier heb ik het meest van genoten". Het verbinden van deze verschillende mensen is gelukt. Dit keer is het met de opening van de jeu de boulesbanen, een andere keer is het weer iets anders.

Zoals u al kunt lezen in dit verhaal is de waarde gelijkwaardigheid erg belangrijk voor Abdelkader en de organisatie Attifa. Iedereen is verschillend. Maar iedereen wordt op een gelijkwaardige manier behandeld bij Attifa. Dit probeert Abdelkader met zijn organisatie naar buiten te dragen door bijvoorbeeld dit soort evenementen te organiseren. Kom jij ook een balletje gooien?



OOG VOOR UTRECHT

Oog voor Utrecht heeft in Ondiep en Zuilen ontmoetingscentra voor ouderen uit de wijk, waar wekelijks ontmoetingsbijeenkomsten worden gehouden. Het doel is om kwetsbare ouderen een veilige ontmoetingsplek te bieden waarbij ze ook hulp hebben van wijkbewoners van alle leeftijden. Ze bieden sociaal contact, passende activiteiten en hebben ook een doorverwijzende functie.

Een betrouwbare aanwezigheid in de wijk

Oog voor Utrecht organiseert wekelijks een inloop voor kwetsbare ouderen. Zonder verbinding met vrijwilligers, andere organisaties en fondsen is de stichting nergens. Bij verbinding hoort vertrouwen in en van andere organisaties. Ook betrokkenheid met elkaar zorgt voor een betere verbinding. Dit verhaal gaat over professional Noortje en de verbinding die zij maakt met andere organisaties.

Een kopje koffie, een leuk gesprek, gezellige activiteiten en ondersteuning, met deze woorden is nog niet eens de helft van stichting Oog voor Utrecht omschreven: een stichting die zowel kwetsbare ouderen in contact brengt met de omgeving maar ook de omgeving in contact brengt met haar ouderen. Verbinding is het woord wat centraal staat bij Oog voor Utrecht. Achter deze visie staat Noortje met haar team.

Wat volgens Noortje het meest belangrijke is om sociale prestatie en dagondersteuning tot een succes te brengen? Daar hoeft ze niet lang over na te denken: 'binnen de wijk het eigen netwerk aanspreken, dat maakt een krachtig samenspel!'.

Een van de organisaties waar verbinding mee wordt gelegd is de Tussenvoorziening. De Tussenvoorziening levert bijvoorbeeld wekelijks een samenwerking tussen vrijwilligers en de inloopochtenden. Ook wordt er een keer per maand een lunch gesponsord door een supermarkt. Daarnaast krijgt Oog voor Utrecht nog regelmatig professionals op bezoek, zoals het bezoek van fysiotherapeuten, ex- huisartsen en initiatiefnemers van andere projecten. De fysio organiseert een beweegmoment, de huisarts heeft één keer per maand een 'kwaal- of kwakkel-spreekuur'. Recent is er iemand van Leergaloos op bezoek gekomen, dit project koppelt een oudere aan een basisschool om 1 keer per week een dag te kunnen helpen bij het geven van de lessen. Wederom zien we hier verbinding als sleutel tot succes om dingen mogelijk te maken.

Verbinding zie ik hier dus als het contact leggen met andere organisaties of mensen. Noortje legt actief verbindingen door middel van het aanspreken van haar netwerk en het openstaan voor mensen of organisaties die de verbinding willen maken met Oog voor Utrecht.

Er zit echter ook een keerzijde aan het leggen van veel verbindingen. Het kan in de praktijk uiteten in het te druk zijn met relaties opbouwen en te weinig tijd hebben voor de huidige deelnemers. Bij Noortje is het duidelijk dat zij druk is en dat er goed en vooral strak gepland moet worden als je iets wil afspreken. Noortje heeft veel verantwoordelijkheden binnen de organisatie.

Ik zie als signaleerstudent zowel zelfverzekerdheid als bescheidenheid bij Noortje - een essentiële combinatie voor succes, als je het mij vraagt. Ik ben enorm onder de indruk van de geweldige processen binnen deze stichting, waarbij verbinding en dus aandacht en betrokkenheid de hoofdrol speelt. De verbindingen die gelegd worden zorgen voor het bereiken en mogelijk maken van veel goede dingen binnen een organisatie, maar hebben dus ook een keerzijde. In de toekomst is het belangrijk om een goede balans te vinden tussen het actief bezig zijn met verbinden en het bezig zijn in het hier en nu, zoals met de deelnemers in gesprek kunnen zijn.

Over aandacht en betrokkenheid gesproken... alleen al tijdens het super leuke gesprek wat ik met Noortje en Alma heb gehad om hun verhaal te horen over hun drijfveren, komen maar liefst vijf bekende gezichten bij ons langs van de stichting!



Aandacht voor het individu

Op donderdagochtend 8 maart kreeg Noortje een appje van een van de mantelzorgers. Het is de zoon van Diane. Hij appte haar met de vraag of Noortje misschien iets met de nagels van zijn moeder kon. Hij probeerde het zelf al een tijdje, maar je kent het wel: mannen en nagels! Noortje vertelde mij dat ze de nagels van Diane ging knippen en lakken, omdat zij dit had gehoord van de zoon. Even later komt Diane stralend naar mij toe: 'Kijk! Noortje gaat zometeen mijn nagels lakken! Leuk hè?' Ik kan zo vrolijk worden van Diane's reactie. Noortje heeft uiteindelijk de nagels geknipt en er een mooie roze kleur aan gegeven. Diane was zo blij dat ze haar nagels enthousiast aan iedereen liet zien.

Naast vele andere deelnemers die enorm veel aan de dagondersteuning hebben bij Oog voor Utrecht wil ik graag iets meer over Diane vertellen. Diane heeft van haar casemanager te horen gekregen dat het beter zal zijn als zij naar de dagondersteuning gaat, omdat de hele week thuis zitten simpelweg niet meer past bij haar. Diane heeft beginnende dementie en een lieve zoon die goed voor haar probeert te zorgen.

Noortje biedt de mantelzorger van Diane aan dat zij vanaf haar huis opgehaald wordt voor een extra dag bij Oog voor Utrecht. Hierdoor kan Diane in haar vertrouwde omgeving blijven en wordt het moment tot overstappen naar de dagondersteuning uitgesteld.

Maar hoe krijgt Noortje dit voor elkaar? Ze vertelt me dat ze veel heeft geleerd door haar voorheen beoefende functie als wijkverpleegkundige. "Je kunt pas écht zien waar de behoeften in de wijk liggen, als je achter de deuren hebt gekeken bij mensen". Ook heeft zij een super goed team om zich heen, op wie zij terug kan vallen. Zonder Alma als vrijwilliger en

rechterhand op de donderdag was dit bijvoorbeeld allemaal niet gelukt. Ik heb enorm veel waardering voor de manier waarop deze mensen werken en zo de wijk sterker maken!

Zo zie je maar weer dat een klein gebaar en goede communicatie over en weer een mens heel gelukkig kunnen maken! Noortje is zowel de faciliterende als de uitvoerende persoon bij Oog voor Utrecht en ze maakt door het persoonlijk bereikbaar zijn een enorm goede verbinding tussen mantelzorger, vrijwilligers en de deelnemer. Er is veel vertrouwen nodig in Noortje om als mantelzorger en deelnemer op haar te kunnen bouwen. Noortje laat zien dat ze actief meedenkt in oplossingen en wil er graag zijn voor haar deelnemers.

Aandacht en betrokkenheid staan voor mij centraal in dit verhaal. Oog voor Utrecht is een organisatie die wekelijks twee inloopmomenten organiseert voor de kwetsbare ouderen uit de omgeving. Zo maken zij contact met elkaar en kunnen zij samen gezellige momenten ervaren. Verbinding hebben ze bij Oog voor Utrecht hoog in het vaandel. In dit verhaal wordt beschreven op welke manier Noortje actief verbinding maakt met haar deelnemers en hun naasten.



Écht contact maken met mensen en het belang hiervan worden naar mijn idee vaak onderschat. Bij Oog voor Utrecht is sinds april 2018 een nieuw project gestart: OogContact.

Oog voor Utrecht organiseert wekelijks twee inloopochtenden voor kwetsbare ouderen. Noortje, de initiatiefnemer, is er altijd bij en doet enorm haar best voor de deelnemers. De inloop wordt drukker en drukker en elke dag weer ontstaan er bijzondere ervaringen en verhalen van mensen.

Noortje beseft dat de deelnemers eigenlijk behoefte hebben aan meer contact. Dat kan zij niet altijd bieden. Het is dan bijvoorbeeld erg druk tijdens de inloop. Noortje merkt dit zelf ook omdat deelnemers bijna in de rij zouden kunnen staan voor een praatje. Ook geven mensen bewust aan dat ze zich buiten de inloop soms eenzaam voelen. Ouderen lopen soms ook eerder weg omdat het misschien wel iets te druk is. Ik hoor weleens dat zij elkaar niet zo goed kunnen verstaan.

Vaker en vaker moet Noortje het werk dat gedaan moet worden voor de inloop thuis alvast voorbereiden. Zij en de andere vrijwilligers moeten de aandacht verdelen over de activiteiten die geboden worden en de gesprekken met de vele deelnemers. Mensen willen graag bespreken wat zij deze week hebben gedaan of hoe het gaat met bijvoorbeeld een ziekteproces.

Noortje heeft mij als student uitleg gegeven over het project OogContact. Ze heeft mij ook aan het nadenken gezet om meer te verbinden. Op een donderdagmiddag zaten wij bij elkaar om te brainstormen over het project. Ze creëerde voor mij gelijkheid door mij erbij te betrekken, ze gaf mij het gevoel dat ik als stagiair ook gewoon mee mag en kan denken met ontwikkelingen van Oog voor Utrecht.

Voor het keuzevak op de Hogeschool Utrecht, genaamd 'Groepen begeleiden', mocht ik een fictieve groep creëren, werven en

begeleiden. Samen met Noortje legden wij de link met het nieuwe project van Oog voor Utrecht. Wat nou als ik de wervingsfolder en de bijeenkomsten zou gaan maken en creëren voor het maatjesproject! Dit werd het plan en we hebben samen een mail opgesteld voor de docent van het betreffende vak. Zij stond er positief tegenover en vond het een mooie gelegenheid om de praktijk in contact te brengen met de theorie.

Bovendien kreeg ik ook nog de mogelijkheid om mede-beheerder te worden van de Facebookpagina van Oog voor Utrecht. Hierdoor heb ik vaker berichten kunnen plaatsen en heb ik de organisaties iets actiever laten zien op social media. Noortje heeft uiteindelijk een subsidie kunnen krijgen van het Oranje Fonds na veel tijd en moeite, hier zijn wij heel blij mee omdat we dit in het nieuwe project kunnen steken.

Zo gezegd, zo gedaan. De nieuwe folder is af, de advertenties zijn geplaatst in de krant, op Facebook en bij de vrijwilligerscentrale Utrecht. We hopen hiermee het tekort aan goede vrijwilligers tegen te gaan en in de toekomst de ouderen beter te helpen. Door een maatje waarmee zij gezellig koffie kunnen drinken, boodschappen kunnen doen of spelletjes kunnen spelen wordt het aantal eenzame ouderen in de toekomst gereduceerd.

Doordat Noortje mij actief heeft laten nadenken heb ik de verbinding kunnen leggen tussen Hogeschool Utrecht, Academie van de stad en Oog voor Utrecht. Er is een mooie wervingsfolder gemaakt om de vrijwilligers voor het project te werven. Door het creëren van gelijkheid vanuit Noortje ten opzichte van mij als student, is dit bereikt.



DE BOOGH

Boogh Utrecht De Paraplu is een ontmoetingsplek voor mensen met een lichamelijke beperking, hersenletsel, chronische ziekte en buurtbewoners. Dagelijks kunnen mensen hier terecht bij Boogh Welzijn: er zijn activiteiten op het gebied van welzijn, educatie, ontmoeting, lotgenotencontact en training. Deelnemers komen uit de wijk, stad en regio Utrecht. Iedereen is welkom bij Boogh, maar er wordt wel een mate van zelfstandigheid verwacht.

Iedere woensdagmiddag kun je bij Boogh Welzijn terecht voor de activiteit 'mixed media'. Deze activiteit wordt begeleid door Jeroen. Bij deze activiteit kunnen deelnemers knutselen, bouwen, schilderen en kletsen zoveel ze willen. De meeste materialen zijn zo aangepast, dat ze ook goed te gebruiken zijn als je een lichamelijke beperking hebt. Jeroen, zelf ontzettend creatief, krijgt de meeste deelnemers al gauw aan het knutselen. Tijdens zo'n activiteit ziet Jeroen goed wie er ondersteuning nodig heeft en waar het juist heel goed gaat, dit benadrukt hij dan ook.

Het is 20 december - voor de meeste mensen gewoon een normale woensdagavond. Maar bij Boogh belooft het een bijzondere avond vol met lichtjes, gezelligheid, heerlijke boerenkool en een grandioos optreden te worden! Oftewel: de kerst wordt alvast goed ingeluid met elkaar.

De middagactiviteit zit erop en de voorbereidingen voor de spectaculaire avond zijn al in volle gang. Niet alleen de ruimtes worden door de medewerkers prachtig versierd, maar ook de deelnemers van het open atelier worden omgetoverd tot prachtige dames.

De enthousiaste Virgien, al jaren deelnemer bij Boogh, spreekt vrijwilliger Hilde aan: "Kan je mij straks even helpen met m'n make-up? Ik heb wat meegebracht voor vanavond en jij ziet eruit alsof je er wel wat van kan maken!". "Natuurlijk wil ik dat!" antwoordt Hilde. Tevreden met het antwoord vertrekt Virgien naar de andere ruimte met een andere deelnemer, aan wie ze heeft gevraagd haar te helpen met omkleden.

Ze komt terug en heeft de werkkleding voor de creatieve activiteit verruild voor een feestelijke outfit voor de viering vanavond. "Ze is niet meer Virgien, het is nu mevrouw de Rijk!" hoor ik iemand zeggen. Virgien gaat zitten en dan begint het pampieren. Al gauw staat er een team visagisten om haar heen. Je ziet dat Virgien helemaal begint te stralen. Ze was zelfs zo aan het genieten dat

we soms even moest checken of ze nog wel wakker was, maar dat ging gelukkig goed. Als alle visagisten tevreden zijn is het moment daar: tijd voor de onthulling. Er wordt een spiegel tevoorschijn getoverd en de grote camera wordt gehaald, want dit moet natuurlijk worden vastgelegd.

Het eindresultaat is prachtig en van alle kanten komen 'Ooh's' en 'Aah's'. Als begeleider Jeroen binnenkomt, roept ze trots: "Hallo, Jeroen!" Jeroen kijkt op, en kijkt dan nog eens verbaasd en grapt: "Hé, een nieuw gezicht! Ik zal me even voorstellen". Ze beginnen beiden te lachen. Hierna benadrukt hij: "Je ziet er prachtig uit Virgien!".

Door zijn jaren ervaring met de doelgroep kan Jeroen snel signaleren wat een deelnemer nodig heeft. Het creëren van een ruimte waar de deelnemers het beste uit de verf komen is iets waar hij erg veel inzicht voor heeft. Dit kan hij bijvoorbeeld in de vorm van het maken van een tafelschikking waarbij twee deelnemers elkaar kunnen helpen of simpelweg het geven van een compliment.

De belangrijkste waarde is voor Jeroen 'Aandacht en betrokkenheid'.

Volgens Jeroen moet "werken met mensen gebeuren op basis van menselijkheid" en dat zie je goed terug in zijn visie als professional. Hij gaat veel met de deelnemers in gesprek, vraagt door en zegt ook wel eens bewust persoonlijke positieve ervaringen in te zetten om hen te ondersteunen. Wel zorgt hij ervoor zijn problemen nooit te delen en op dat niveau werk en privé gescheiden te houden om zo optimaal betrokken te kunnen blijven als professional.



“Zal ik het even voor je doen?” Dit horen mensen met een beperking vaak meerdere malen per dag. Vaak goed bedoeld, maar is het altijd nodig? Instemmen is gemakkelijk - “Ja, doe maar” - maar misschien kunnen ze het met wat ondersteuning zelf ook wel. Bij Boogh Welzijn is dit jaar een omslag gemaakt. “We willen de deelnemers niet meer betuttelen.”

Tijdens de activiteit Mixed Media op de woensdagmiddag is Rob één keer in de twee weken aan het beeldhouwen. Rob is blind, maar heel creatief. Hij werkt aan olifanten van speeksteen. Als het werk verzet is, is het tijd om op te ruimen. Iedereen ruimt zijn eigen spullen op. Rob ook. Hiervoor moet hij van de wasbak terug naar zijn tafel lopen, die op een vaste plek staat. Pascal, een vrijwilliger, ziet dat Rob halverwege de route al met zijn handen naar zijn tafel begint te zoeken. Hij probeert hem te helpen en roept: “Zoek mijn stem! Zoek mijn stem!” Rob krijgt een lach op zijn gezicht en volgt Pascals stem. Rob krijgt in de gaten dat de tafel inderdaad een stuk verder staat dan hij dacht. Met veel vertrouwen komt Rob alsnog veilig bij zijn tafel aan om zijn spullen verder in te pakken.

Pascal heeft ervoor gekozen om deze situatie met humor aan te pakken. Hij had ook naar Rob toe kunnen lopen en en zachtjes kunnen zeggen “We moeten deze kant op”. Maar nu kan Rob zich op eigen kracht redden. Zoals hij zelf zegt: “Ik ga met mensen om op de enige manier die in me opkomt, en laat humor nu net een handig middel zijn om leed mee te relativeren.” Pascal stimuleert op zijn eigen manier de deelnemers om te doen wat zij kunnen, waardoor ze hun beperking ook wat lichter kunnen ervaren. Pascal brengt daardoor tijdens activiteiten een hele positieve en optimistische sfeer mee.

Een beperking heb je, die ben je niet. Met als motto “terug in je kracht” heeft Boogh zich de afgelopen maanden daarom meer dan ooit ingezet voor het stimuleren van de zelfredzaamheid

en het ontwikkelen van de juiste bejegening. “Zal ik het even voor je doen?” is vervangen door “Lukt het zo?”, “Zullen we het even samen doen?” en “Als het niet lukt dan hoor ik het wel!”. Een kleine verandering met een groot effect.

Pascal is nu al zeven jaar werkzaam als vrijwilliger bij Boogh Welzijn. Hij doet het nog steeds met veel plezier. Veel deelnemers waren als gevolg van hun letsel of beperking in een isolement terechtgekomen. Pascal haalt er veel voldoening uit als hij ziet dat zij bij Boogh volledig tot hun recht komen. “Dit komt naar mijn mening door het sociale karakter dat bij ons en de groepen hangt,” aldus Pascal. Hij benadrukt dat hij de deelnemers net zo hard nodig heeft als zij hem. Pascal heeft namelijk een stoornis in het autismespectrum. Daardoor is hij voor bepaalde dingen erg prikkelbaar.

Bij de Boogh Welzijn houden medewerkers, vrijwilligers en deelnemers op een gelijkwaardige en menselijke manier rekening met elkaar. Dat zorgt ervoor dat zowel mensen als Pascal als de deelnemers daar heel goed tot hun recht komen.

WIJK&CO

Wijk&co is een organisatie die sinds 2013 het sociaal makelaarschap in de gemeente Utrecht uitvoert. Het is hun missie om mensen in Overvecht en Utrecht Noordoost te inspireren en te ondersteunen om, vanuit eigen willen en kunnen, hun talenten te ontwikkelen, zich te verbinden en samen te bouwen. De kernopdracht van de 30 sociaal makelaars is om vanuit presentie te empoweren, verbinden en activeren.

Wijken uit overvecht

De afgelopen maanden heb ik stage gelopen bij de organisatie Wijk&Co in de wijk Overvecht in Utrecht. De eerste paar maanden heb ik onderzoek gedaan naar welke verschillende instanties en teams binnen de wijk werkzaam zijn. Het is bijzonder en inspirerend als je ziet hoeveel buurtteams, wijkinitiatieven, sociaal makelaars en vrijwilligers er werkzaam zijn binnen de wijk. Er worden zoveel projecten georganiseerd en initiatieven opgezet om de sociale cohesie binnen de wijk te versterken. Ik mocht zelf ook aan verschillende projecten deelnemen en heb hierbij verschillende interessante en inspirerende mensen ontmoet.

Een van deze personen was sociaal makelaar Hind Dhassi. Hind zet zich onzettend hard in voor de wijk Overvecht om de verschillende mensen die er wonen van verschillende afkomst en culturen met elkaar te verbinden. Ook ontwikkelt Hind verschillende nieuwe wijkinitiatieven en projecten. Bij een van deze projecten ben ik zelf ook betrokken geweest. Dit project ging over de rommel die vanuit de hoogbouw op de grond terechtkomt. Dit zorgt voor vervuiling en overlast binnen de wijk. Ook spelen er kinderen die last ervaren. Wij zijn langs alle flats gegaan met verschillende folders en informatie om de mensen bewust te maken dat dit een belangrijk onderwerp is dat speelt en waar wat aan gedaan moet worden. Doordat er eerst goed nagedacht is over hoe we deze problematiek aan willen pakken is er uiteindelijk een goed plan tot stand gekomen. Doordat we bewustzijn creëren bij de bewoners over de problematiek die er speelt, maken we een eerste stap in de richting van de oplossing van het probleem. Dat doen ze uiteindelijk door het stimuleren van sociale controle zodat mensen op elkaar letten. Elkaar motiveren tot positief gedrag en elkaar corrigeren

wanneer er fout gedrag vertoond wordt: op deze manier wordt de sociale cohesie versterkt in de buurt wat verschillende positieve effecten teweeg brengt.

Dit kan je terugkoppelen aan de verschillende waarden waarop wij signaleren. Het versterkt het vertrouwen in de mensen zelf en als onderdeel van de gemeenschap/buurt waarin zij leven. Ook vergroot het de aandacht en betrokkenheid van de mensen in de buurt naar elkaar toe en ook in samenwerking met de verschillende instanties die er in de wijk spelen. Het is belangrijk dat dit zich nog verder ontwikkelt. Het is mooi om te zien hoeveel er eigenlijk gedaan wordt en hoe hard er gewerkt wordt in deze wijk!



TUSSEN- VOORZIENING

De Tussenvoorziening is een organisatie die verschillende vormen van ondersteuning biedt aan mensen die door sociale of psychische problemen in een zwakke woonsituatie verkeren. Het onderdeel Wegwijs geeft ondersteuning en begeleiding op het gebied van dagbesteding en activering. Een van de locaties waar Wegwijs plaatsvindt, is de Ghanadreef. Hier verrichten deelnemers verschillende soorten vrijwilligerswerk. Op deze locatie is op doordeweekse dagen een inloop. Daarnaast is er elke dinsdagavond Esther's eethuis: een plek waar buurtbewoners langs kunnen komen voor een maaltijd. Beide activiteiten worden voor het grootste deel gerund door vrijwilligers.

Keileuke kiosk

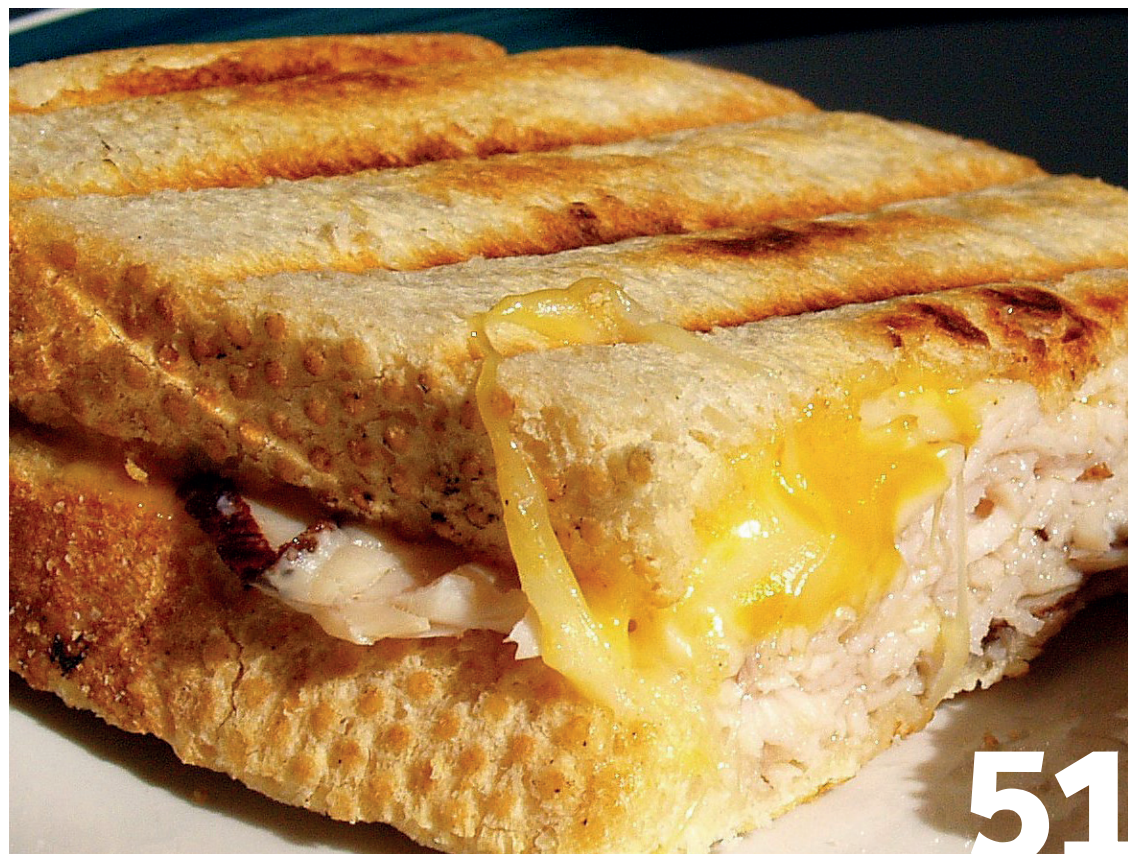
De koelkast zit vol met boodschappen, de geur van tosti's hangt in de lucht en het

luidruchtige gelach van de deelnemers kan je op de gang horen. Ja, het is maandagmiddag en de kiosk in Overvecht draait op volle toeren. In de kiosk kunnen de inwoners van het gebouw, samen komen om te praten. Ook krijgen ze de mogelijkheid om zelf in de kiosk te werken om ervaring op te doen.

Rianne, Arend en Jennifer zitten zoals altijd op de bank. Edward is inmiddels een lekkere tosti voor mij aan het maken in de keuken. Op dat moment stapt Rosa binnen, zij is de begeleider van Edward. "Hmm, wat ruikt het hier lekker zeg! Voor wie ben je bezig Edward?" zegt Rosa vol enthousiasme. "Ja voor Jocelyne natuurlijk, die neemt meestal wel een tosti", antwoordt Edward en Rosa begint te lachen: "Als je toch in de keuken staat, maak er voor mij ook maar eentje!". Natuurlijk horen we dan ook Rianne uit het niets zeggen "Als ik er nog een neem dan kun je mij weggrollen". De hele kiosk lacht kei- en keihard, wat is de sfeer toch in topvorm vandaag!

Dit soort leuke verhalen komen naar boven als je in een doodgewoon appartementencomplex in Overvecht ruimte maakt voor een hangplek met lekker eten, goed gezelschap en boordevol spelletjes. Dit moeten de medewerkers van "De Tussenvoorziening Wegwijs" ook hebben gedacht, toen zij de vraag kregen om de sociale cohesie te bevorderen op de Paranadreef temidden van de inwonende cliënten en begeleiders. De professionals die aanwezig zijn op de Paranadreef kunnen op deze manier een laagdrempelig gesprek aangaan met de mensen.

De kiosk is een ideale plek om sociale contacten op te bouwen, af te spreken met vrienden of de begeleiders nog vragen te stellen. Op deze manier hebben de inwoners de kans om uit de dagelijkse sleur te komen. De professionals op de locatie kunnen ondersteuning bieden aan de inwoners die het lastig vinden om sociale contacten te maken. Ook bieden zededeelnemers vastigheid. Dit helpt onder andere de deelnemers met een verslaving. Dit is wat mij betreft een heel mooi voorbeeld van betrouwbaar zijn en vertrouwen geven op een hele laagdrempelige manier.



ODENSEHUIS ANDANTE

Odensehuis Andante is een bewonersinitiatief dat niet onder een zorgcentrum of welzijnsorganisatie valt. Het is een inloophuis voor mensen met (beginnende) dementie en hun naasten. Hun doel is een ontmoetingsplek creëren, waardoor mensen met dementie en naasten de gelegenheid krijgen om het leven met dementie zo plezierig mogelijk thuis voort te zetten, alleen of met elkaar. Deelnemers en hun naasten komen voor de gezelligheid, een goed gesprek, het uitwisselen van ervaringen, informatie over dementie, om stoom af te blazen, om er gewoon even tussenuit te zijn of om deel te nemen aan een activiteit.

Het was een koude donderdagmiddag in Utrecht. Jeroen, coördinator van het Odensehuis in Utrecht, ging boodschappen doen dicht bij het Odensehuis. Deze supermarkt bevindt zich in de dementievriendelijke winkelstraat van Utrecht Oost. Een dementievriendelijke winkelstraat is een straat waar dementie bespreekbaar is. De ondernemers zijn op de hoogte van het stijgende aantal mensen met dementie en er worden trainingen aangeboden om om te leren omgaan met mensen met dementie. Jeroen kwam daar deelnemer Eline bij de kassa tegen. Het was op donderdag, op deze dag is het Odensehuis gesloten. Eline woont alleen, zij is dus vrij om te gaan waar zij wil. En Jeroen had een vrije dag. Eline is een persoon met veel energie en onderneemt graag veel zelf, zoals fietsen, wandelen, boodschappen doen en piano spelen.

Eline stond bij de kassa met haar broodjes en fruit, terwijl er achter haar een rij ontstond. Jeroen is altijd erg alert op zijn omgeving en heeft al veel ervaring met mensen met dementie.

Terwijl Jeroen bij de kassa aan het wachten was, merkte hij dat er wat probleempjes ontstonden tussen de cassière, Eline en de rij achter haar. Eline kon haar geld niet aan de cassière geven, ze begreep weinig van de situatie. De mensen achter haar mompelen: "kom op... wij hebben geen tijd voor dit."

De cassière wist ook niet zo goed hoe ze Eline op een vertrouwde manier duidelijk kon maken wat zij moest doen. Eline vroeg wat het kostte en stond met haar geopende portemonnee klaar om te betalen. Ze had een briefje van vijf euro in haar handen maar wilde het niet afgeven. De caissière had geen idee wat zij nu moest doen. Jeroen besloot om in te grijpen. Hij legde uit dat Eline dementie heeft en dat zij het misschien wel moeilijk vindt om de koppeling te maken tussen het getal wat genoemd werd en het geld wat zij moest pakken uit haar portemonnee. Uiteindelijk liet zij het bedrag uit haar portemonnee pakken.

Daarna is Jeroen meegelopen met Eline naar haar woning. Daar heeft hij gevraagd of zij misschien zin had om piano te spelen. Ze hebben veel gelachen en zo de spanning van het daarvoor ontstane moment weg laten vloeien. We zullen nooit weten hoe het was afgelopen als Jeroen er op dit moment niet was.

Zelfs als je veel over dementie weet of hebt gelezen, blijft het maatwerk om iemand met dementie in praktijk te benaderen. Met dit verhaal wil ik laten zien dat het soms lastig is om mensen met dementie te begrijpen. Jeroen was op het juiste moment op de juiste plaats en hij begrijpt mensen met dementie als geen ander en heeft veel begrip, inlevingsvermogen en geduld. Doordat Jeroen aandacht en betrokkenheid heeft voor dementie en zijn deelnemers, weet hij hoe hij kan en soms moet handelen. Precies hetgeen wat mensen met dementie nodig hebben. Jeroen ontvangt samen met Karin en veel vrijwilligers graag mensen met dementie of hun naasten bij het Odensehuis.



Zorgen over de toekomst

Dit verhaal gaat over professional Jeroen en deelnemer Iris. Samen komen zij bij Odensehuis Andante in Utrecht. De keuze voor dagbesteding of dagondersteuning is een belangrijk aspect voor het Odensehuis. Jeroen merkt dat deelnemers soms twijfelen over wat geschikt is voor hen. Is het beter om naar dagbesteding te gaan? Of is dagondersteuning een meer passende optie. Het Odensehuis biedt dagondersteuning, hieronder kunt u lezen wat de ervaringen zijn.

Jeroen en ik waren op een woensdagmiddag aan het werk op kantoor. Gaandeweg liepen gesprekken uit tot een uiting van zorg over de toekomst. Het Odensehuis krijgt subsidie vanuit de gemeente voor de locatie en de personeelskosten van de werknemers. De kosten voor de extra activiteiten moet het Odensehuis zelf genereren, hiervoor zijn ze afhankelijk van fondsen. "Het kost veel tijd om fondsen te werven en hierdoor kan ik me als professional minder op de hulp aan deelnemers richten", aldus Jeroen.

Dagbesteding wordt ingekocht terwijl dagondersteuning bij het Odensehuis een vrijwillige bijdrage vraagt. Dagbesteding kost meer voor de verzekeraar terwijl dagondersteuning dus iets meer vraagt van de deelnemer zelf. Jeroen laat weten dat mensen met dementie, zeker in een beginnend stadium vaak voldoende hebben aan een fijne plek voor dagondersteuning. Het Odensehuis probeert die hulp te bieden, echter merkt Jeroen ook vaak dat mensen twijfelen wat nu het beste is. Hij hoort dit onder andere van mantelzorgers, maar ook deelnemers die minder ver in hun dementietraject zijn spreken erover.

Als professional heeft Jeroen zorgen. Hij is bang dat we ons alleen moeten gaan focussen op de groep die makkelijk te financieren is, zoals de groep die de diagnose krijgt van de huisarts en dankzij de diagnose de zorg kunnen gaan inkopen. Als we dit gaan doen, zal de waarde gelijkheid wegvallen.

De WMO hoort natuurlijk juist een vangnet te zijn met de dagondersteuning als voorziening voor mensen die alle specialistische zorg nog niet vergoed krijgen. "Op deze manier voelt het voor mij alsof we in een knoop zitten, waar we nog niet goed weten uit te komen", vertelt Jeroen.

Het is juist de bedoeling van het Odensehuis om preventief mensen met dementie op te vangen en zo de gemeente de kosten voor dagbesteding te laten besparen. Zij willen graag dat deelnemers participeren in de samenleving waar zij dat kunnen, net als de visie van de WMO. Jeroen streeft naar gelijkheid in deze situatie en probeert in het Odensehuis zoveel mogelijk deelnemers actief deel te laten nemen aan de inloop en hen een plezierige tijd te bieden waarin ze zichzelf een waardig mens voelen.



Wachten duurt lang

Onafhankelijk zijn, voor de meesten van ons is dit volkomen vanzelfsprekend. Kunnen gaan en staan waar we maar willen is eigenlijk de normaalste zaak van de wereld. Maar helaas is dit niet voor iedereen zo, zij zijn aangewezen op de hulp van anderen. Sommigen zijn door het ouder worden veel zelfstandigheid verloren en anderen hebben misschien zelfs nooit zelfstandig kunnen zijn. Voor sommige deelnemers van de sociale prestatie en dagondersteuning is dit jammer genoeg het geval. Zij zijn afhankelijk van professionals en/of mantelzorgers. Er ligt veel verantwoordelijkheid op hun schouders om de hulpverlening in goede banen te leiden. Als alle zorg goed geregeld is rondom de deelnemers, hoeft de afhankelijkheid geen groot probleem te zijn. Dan weet je waar je aan toe bent. Dit verhaal is een voorbeeld van hoe het niet moet, maar helaas wel vaak gaat.

Het einde van de vrijdag is aangebroken bij het Odensehuis, het is tijd voor de taxi. Uitleggen dat hij afhankelijk is. Tijd voor de taxi is altijd spannend, de afgelopen twee vrijdagen liet de taxi namelijk erg lang op zich wachten. Maar vol goede moed gaat deelnemer Wim (89) naar beneden zodat de chauffeur hem zal zien zitten.

Na een half uur komt de vermoeide Wim weer naar boven gesjokt. "Hij is er nog steeds niet" zegt hij. Karin zucht en pakt teleurgesteld de telefoon weer op. "Dan gaan we even kijken waar ze blijven!" zegt ze. "Goedenavond, met Karin van Odensehuis Andante, ik bel om te vragen of de taxi van meneer Beudeker goed op de lijst staat. "Hij is er bijna?... De Oudwijkerdwardsstraat, dat klopt... Bedankt!" volgt het gesprek. En we praten maar weer wat verder over wat er allemaal gebeurd is vandaag.

Aan Wim is goed te zien dat hij vermoeid is, zijn ogen zijn wat kleiner, zijn stem wat zachter, hij heeft er al een hele dag op zitten natuurlijk. Om de paar minuten kijkt hij weer op zijn

klaptelefoontje, zouden ze iets hebben laten weten? Weer een half uur later hebben we nog steeds geen auto gezien, nu wordt het toch wel erg laat, normaal gesproken zouden ook de medewerkers al naar huis zijn. Opnieuw wordt er gebeld, nu met de vermelding dat het nog zeker een half uur zal duren. Karin wil een klacht indienen en wordt doorverwezen naar de onafhankelijke klachtenlijn. Bij de klachtenlijn vraagt Karin om vervangend vervoer. En gelukkig, ruim anderhalf uur te laat kan Wim eindelijk naar huis.

Na dit voorval ben ik in gesprek gegaan met Karin, coördinator bij Odensehuis Andante. Ik merkte op dat het haar veel deed om haar deelnemer zo te zien. Zij vertelde me het volgende: "Het gaat me aan het hart om de deelnemers zo te zien. Mensen met dementie hebben structuur nodig en als dit dan voor de derde keer op rij gebeurt, wordt het voor mij ook lastig om professioneel te blijven. We doen hier zo ons best om goede zorg te leveren en als dan andere factoren niet meewerken, kunnen wij dat niet blijven doen. Dit geeft een hopeloos gevoel."

Als professional wil je je deelnemers het vertrouwen geven dat ze in goede handen zijn. Maar als bijvoorbeeld het vervoer van en naar de organisatie niet goed loopt, is dat vertrouwen moeilijk te geven. Zo wordt de drempel voor deelnemers of hun mantelzorgers erg hoog om de deur uit te gaan en erop te vertrouwen dat het goed gaat. Er wordt op deze manier weer een stuk autonomie afgenomen.

Het vergt veel van de toegewijde professionals omdat ze moeten blijven compenseren voor fouten die buiten hun macht liggen. Toch doet Karin hier erg haar best voor, omdat ze achter het Odensehuis staat en inziet welke waarde het heeft voor mensen met geheugenklachten.

Karin geeft aan haar best te doen om alles rondom het Odensehuis zo soepel mogelijk te laten verlopen, ze toont doorzettingsvermogen en inventiviteit.

Een voorbeeld van hoe het ook kan is het volgende: een van de nieuwste deelnemers woont in de buurt, in een straat met goed openbaar vervoer naar het Odensehuis. Karin zag een kans. Een paar weken achter elkaar is Karin naar de deelnemer toe gereisd en hebben zij samen het openbaar vervoer terug naar het Odensehuis genomen. Dit hebben ze langzaam afgebouwd. Nu belt Karin de deelnemer als ze bijna weg moet en staat er iemand bij de bushalte voor het Odensehuis om haar mee naar boven te nemen. Zo laat zij zien hoe het ook kan. Karin leert de deelnemer iets nieuws, geeft haar meer vertrouwen in zichzelf en geeft hier een stukje autonomie terug.



RESTO VANHARTE

Resto VanHarte vindt dat iedereen erbij hoort in de samenleving en wil eenzaamheid en sociaal isolement onder de aandacht brengen en bestrijden. Dit doet ze door mensen met elkaar in verbinding te brengen door samen te koken en te eten. Zo kan iedereen zelf bijdragen aan een leefbare gemeenschap. In Utrecht organiseert Resto Vanharte elke week diners in Overvecht en Kanaleneiland.

Bij Resto VanHarte werken vrijwilligers in alle soorten en maten. Denk aan participatievrijwilligers, vrijwilligers binnen een leertraject, vrijwilligers die bij Resto werken om de Nederlandse taal te leren en de 'gewone' vrijwilligers. De participatievrijwilligers zijn vrijwilligers die geplaatst zijn via een andere organisatie en onder begeleiding van een zogeheten 'jobcoach' zouden moeten staan.

Bij het woord coach denk ik al snel aan iemand die het beste in jou naar boven wilt halen, iemand die op de hoogte is van je ontwikkeling en samen met jou kijkt hoe je je nóg meer kunt ontwikkelen. Helaas lijkt dit in de praktijk anders. Het monitoren en ondersteunen van de ontwikkeling van deze vrijwilligers door de jobcoaches is minimaal. Het contact tussen jobcoach en de vrijwilliger, en tussen de jobcoach en de organisatie laat naar mijn idee te wensen over.

Te allen tijde is er minimaal één professional aanwezig op de Resto, die de vragen van de vrijwilligers kan beantwoorden en hen bij hun werkzaamheden kan begeleiden en ondersteunen. In de praktijk krijgen de geplaatste vrijwilligers begeleiding van de professionals van Resto VanHarte en niet van de jobcoach. Helaas ontbreken tijd en middelen om actief aan de gang te gaan met de intensieve begeleiding van de geplaatste vrijwilligers. Er is weinig tijd om te kijken waar iemands kwaliteiten liggen en waar ruimte is om zich te ontwikkelen. Dit is wel nodig en kan erg nuttig zijn voor de deelnemers.

Een aantal vrijwilligers werken bij Resto VanHarte om zich beter te ontwikkelen en zo op den duur een betaalde baan aan te kunnen. Denk aan het opbouwen van een normaal dagritme, het leren beheersen van de Nederlandse taal of het opbouwen van werkervaring voor op iemands curriculum vitae. Juist voor de vrijwilligers die dit werk doen om later ander (betaald) werk

te kunnen doen is ontwikkeling erg belangrijk. Hoe eerder en hoe beter zij zich ontwikkelen hoe eerder zij klaar zijn voor een betaalde baan.

Actieve begeleiding bij de ontwikkeling van de vrijwilligers die geplaatst zijn door een jobcoach mist vaak. Resto zou een deel van deze begeleiding graag van de jobcoaches overnemen en uitbreiden, of hier een ondersteunende rol in aannemen. Helaas zijn hier momenteel de middelen niet voor. Steeds weer staan de werknemers van Resto VanHarte voor hetzelfde dilemma: tijd vrijmaken voor intensievere begeleiding van de geplaatste vrijwilligers, maar deze tijd gaat ten koste van andere belangrijke activiteiten, zoals organisatorische taken. Een andere optie is de begeleiding laten voor wat het is, en dus accepteren dat iemand misschien niet alles uit zichzelf en zijn leerervaring haalt.

Binnen de vier waarden van sociale prestatie en dagondersteuning past dit verhaal het beste bij de waarde aandacht en betrokkenheid, in deze situatie mist intensieve individuele aandacht en de betrokkenheid van een professional bij de ontwikkeling van de vrijwilligers die werken bij Resto VanHarte. Hierdoor is er een kans dat vrijwilligers blijven hangen in het niveau wat ze hebben, en er niet het beste in hen naar boven wordt gehaald. De vrijwilligers worden hierdoor niet genoeg geprikkeld om zich te ontwikkelen en kunnen hierdoor niet doorstromen naar een eventuele betaalde baan, hoewel dit natuurlijk niet het doel is van sociale prestatie en dagondersteuning is het in mijn ogen een gemiste kans om mensen bij deze droom niet zo goed mogelijk te helpen en te ondersteunen.



**SIGNA-
LEERSTUDENT**

Het Signa-leerproject: een project om te leren van en met elkaar. "Sluit het aanbod van sociale prestatie en dagondersteuning aan op de vraag en behoefte van de deelnemers en professionals?". Deze vraag werd in 2016-2017 vanuit deelnemersperspectief beantwoord en hebben studenten afgelopen jaar, 2017-2018, vanuit het oogpunt van professional benaderd. De studenten hebben verhalen verzameld en zijn aan het signaleren geweest. Wat kunnen we leren van de signalen die de studenten waarnemen? Voor elke deelnemende organisatie is door een van de studenten een signa-leerverslag teruggegeven, welke één op één is toegelicht middels een feedbackgesprek. Voor u ligt de samenvatting van alle signa-leerverslagen tezamen. In deze samenvatting worden terugkerende patronen van signalen en observaties bij de organisaties beschreven, op basis van de vier waarden:

1. aandacht en betrokkenheid;
2. autonomie;
3. gelijkwaardigheid;
4. vertrouwen geven en betrouwbaar zijn.

De volgende organisaties hebben deelgenomen in semester één: de Wilg, de Tussenvoorziening, inloophuis Andante, Wij3.0, de Boogh, de Rijnhoven en Wijk&co. In semester twee wisselden stagiaires van organisatie en namen de volgende organisaties deel: Oog voor Utrecht, Resto Van Harte, Attifa, de Wilg, De Rijnhoven en inloophuis Andante.

Aandacht en betrokkenheid

Een signaal dat we bij veel organisaties zien terugkomen binnen de waarde aandacht en betrokkenheid is het vele informele contact tussen zowel medewerkers onderling, als medewerkers en deelnemers. Bij veel organisaties wordt er niet alleen over onderwerpen binnen sociale prestatie en

dagondersteuning gesproken maar juist ook over besteding van de dag buiten het programma om, bijvoorbeeld door te praten over het familieleven. Bij sommige organisaties wordt de familie ook actief betrokken bij de activiteiten. Wat studenten zien, is dat juist deze gesprekken over het leven buiten de organisatie om een betrokken en gemoedelijke sfeer creëren. Daarnaast wordt er informeel omgegaan met deelnemers door middel van kleine, alledaagse informele activiteiten die niet bij het aanbod horen, maar wel gewaardeerd worden door de deelnemers. Zo is er een organisatie waarbij de professionals samen met de deelnemers boodschappen doen, ook als het niet nodig is dat er een begeleider meegaat, wat erg gewaardeerd wordt door de deelnemer. Een belangrijke vraag betreft dit signaal binnen aandacht en betrokkenheid is: waar ligt de grens van de professional met betrekking tot informeel contact.

Een ander punt dat naar voren komt in de signalen van de studenten is het opmerken van kleine signalen die de deelnemers geven. Het geeft aan dat professionals veel aandacht hebben voor de deelnemer: kleine signalen opmerken kan soms een groot verschil maken. Een goed voorbeeld is de muziekles bij een organisatie, waarbij een deelnemer werd opgemerkt die met zijn voet mee tikt met de muziek. Hierdoor wordt opgemerkt dat de deelnemer deze muziek waarschijnlijk prettig vindt en met deze informatie kan de muziekles voor deze deelnemer verbeterd worden. Bij een andere organisatie wordt een deelnemer opgebeld als deze niet is komen opdagen, terwijl de deelnemer normaal wel komt opdagen bij de activiteit.

Een punt dat naar voren kwam in vrijwel alle organisaties is de communicatie tussen professionals onderling. In hoeverre worden vrijwilligers en stagiairs hierin meegenomen? Zo werd bij meerdere organisaties gezien dat vrijwilligers en stagiaires niet alle informatie krijgen over de deelnemer die ze nodig hebben om goed te functioneren. Dit kan er vervolgens weer voor zorgen dat deze eventueel niet de aandacht aan een deelnemer kan geven die hij of zij nodig heeft. Ook werd er gezien dat veel professionals uit enthousiasme en enorme

betrokkenheid bij de deelnemer juist te veel taken op zich nemen. Door de hoeveelheid aan taken schuift de communicatie tussen collega's onderling dan naar de achtergrond. Dit kan worden opgelost door duidelijke afspraken te plannen, waarin gecommuniceerd wordt over welke taken gedaan moeten worden. Een gebrek aan vergadermomenten kan er namelijk voor zorgen dat het communiceren met elkaar over bijvoorbeeld de wensen van deelnemers erbij inschiet. Een mooi voorbeeld van hoe hiermee om te gaan is dat bij een van de organisaties een 'dagelijkse stand-up' wordt georganiseerd, waarbij de coördinatoren vijf minuten bij elkaar komen om de dag door te nemen.

De balans tussen aandacht voor de deelnemer en het werken aan andere organisatie-gerelateerde taken is voor organisaties van kleinere omvang een belangrijke punt. Doordat binnen kleine organisaties meestal maar één of twee professionals werkzaam zijn, moeten zij hun tijd vaak goed verdelen tussen aandacht voor deelnemer en aandacht voor de organisatie. Omdat kleine organisaties deze problematiek van balans

houden meer ondervinden dan medewerkers binnen grote organisaties, is het belangrijk dat zij hier met elkaar over praten en samen tot oplossingen komen. Binnen het signa-leerproject zijn twee manieren gesignaleerd waardoor organisaties eventueel een betere balans kunnen creëren, zonder veel in te leveren met betrekking tot aandacht en betrokkenheid. Een van de manieren is een spreekuur creëren. Hierdoor kan een professional meer ruimte geven aan organisatie-gerelateerde zaken zonder dat deelnemers een gebrek aan ruimte ervaren om hun verhaal kwijt te kunnen. Een andere manier is door je omgeving te betrekken in de organisatie. Het werven van vrijwilligers die ook buiten de organisatie met de deelnemers kunnen praten kan een professional meer ruimte geven binnen de organisatie om aan organisatie-gerelateerde zaken te kunnen werken.

Autonomie

Voor mensen in sociale prestatie en dagondersteuning kan het eventueel moeilijker zijn om autonoom te blijven of zijn eigen keuzes te maken. In hoeverre kan een professional ervoor zorgen dat bijvoorbeeld een verstandelijk beperkt persoon autonoom is? Een belangrijk punt dat gemaakt wordt bij het signaleren van autonomie is de keuzes die deelnemers mogen maken binnen de activiteiten die georganiseerd worden door de organisaties. Zo heb je als deelnemer vaak niet alleen de keuze of je aan een bepaalde activiteit wilt deelnemen, maar ook hoe je deze samen met de groep wilt invullen. De professional faciliteert de activiteit die de deelnemer wil uitvoeren. Bij veel (kleine) organisaties is er zelfs vaak een moment op de dag 'ongepande tijd'. Dan krijgen de deelnemers de kans om zelf te bepalen wat ze gaan doen, waarbij ze geholpen worden door de professionals. Hier ligt zowel een kans als een uitdaging. Deelnemers krijgen de kans om zelfstandig een keuze te maken. Echter moet er wel gelet worden op de structuur die deelnemers eventueel nodig hebben. Sommige deelnemers kunnen door het gebrek aan vaste activiteiten in de war raken, en het is nodig dat zij hierbij begeleid worden. Bij veel (grotere) organisaties is er vaak keuze uit meerdere activiteiten waarbij je zelf kan kiezen



en op welk moment. Daarnaast krijgt de professional zelf ook veel ruimte voor eigen inbreng, om activiteiten te organiseren waarvan hij of zij denkt dat ze aansluiten bij de deelnemer. De uitdaging hierbij is, zoals eerder genoemd, dat hier goed over gecommuniceerd wordt en er dus geen verwarring kan ontstaan door gebrek aan communicatie of miscommunicatie.

Een ander belangrijk punt is de autonomie die professionals deelnemers verschaffen bij het oplossen van problemen. Het is belangrijk voor de deelnemers dat zij geen oplossing geboden krijgen, maar samen met de professional (zelfstandig) zoeken naar een oplossing. Er wordt bij meerdere organisaties bijvoorbeeld gekeken naar wat een deelnemer zelf kan, maar ook vooral wanneer het niet verantwoord is een deelnemer zijn eigen keuzes door te laten zetten. Zo was er een vrouw die niet zelfstandig naar haar zoon toe kan, maar dit wel wilde. In zo'n geval wordt er nagedacht over een andere oplossing, waardoor zij niet het gevoel heeft haar keuze niet door te mogen zetten, maar er ook geen onveilige situatie ontstaat. Bij sommige organisaties zijn er signalen ontvangen waarbij minder gelet wordt op de zelfstandigheid van een deelnemer, en waar een persoon wel of niet toe in staat was. Een signaal dat is ontvangen is dat er vrijheid is om naar alle activiteiten te komen, maar hierin werd vergeten wat een deelnemer dan wel of niet kon. Zo was er een vrouw naar een activiteit gekomen, die niet zelfstandig naar de WC kon. Hier was niet over nagedacht, waardoor er geen begeleider was om deze persoon naar de WC te brengen. Het is dus belangrijk na te denken over de begeleiding die deelnemers nodig hebben om meer autonomie te verkrijgen.

Een leerpunt binnen de waarde autonomie kunnen we vinden in de verschillende manieren waarop professionals met deelnemers omgaan. Zo was er een organisatie die twee begeleiders op een activiteit had staan. Deze activiteit werd dus per week door een andere begeleider georganiseerd, waardoor de invulling per week verschilt. Hierdoor hebben deelnemers voorkeur voor een bepaalde begeleider en kan er frustratie ontstaan als zij binnenkomen en de andere begeleider zien. Ook wordt er bijvoorbeeld een verschil

gezien tussen vrijwilligers en professionals in de omgang met deelnemers. De vrijwilligers willen hierin vaak meer betuttelend zijn dan de professional. Een oplossing die hiervoor wordt aangedragen is de vrijwilligers meenemen in de informatie die professionals krijgen over de omgang met deelnemers: informeer vrijwilligers over de visie die de organisatie heeft over de autonomie van de deelnemer. Door meer te communiceren over de manier waarop activiteiten georganiseerd worden of probleemsituaties met betrekking tot de zelfstandigheid opgelost worden, kan er beter gelet worden op het verkrijgen van autonomie.

Gelijkwaardigheid

Een van de belangrijkste vragen die hier naar boven komt is de ongelijke relatie tussen professional en deelnemer. Hoe zorgen de professionals ervoor dat ze gelijkwaardigheid brengen in een relatie die in beginsel ongelijk is? Een belangrijk signaal is dat gelijkwaardigheid betekent dat elke deelnemer gelijk behandeld zou moeten worden, maar dat niet elke deelnemer hetzelfde kan. Zo zijn er organisaties waar met elke deelnemer objectief wordt bekeken waar zijn of haar interesses liggen en wat de mogelijkheden van deelnemers zijn, om dit ook met hen te bespreken en evalueren.

Door middel van samen activiteiten ondernemen kan een gevoel van gelijkwaardigheid gecreëerd worden. Zo zijn er organisaties waar professionals en vrijwilligers elke dag samen lunchen, of samen lunch halen. Activiteiten als lunch halen en eten zouden ook apart van de deelnemers gedaan kunnen worden, maar zorgen op deze manier voor een meer gelijkwaardige relatie. Een ander goed voorbeeld van samen activiteiten ondernemen, waarbij een gevoel van gelijkwaardigheid kan ontstaan, zijn activiteiten waarbij de deelnemer de professional iets kan leren. Zo is er een organisatie waar de professionals deelnemers en hun naasten leren omgaan met dementie. Er is echter ook een activiteit, namelijk het breien, waarbij de deelnemer de professional

leert breien. Hierdoor kan de deelnemer voelen dat hij zelf ook van waarde kan zijn voor de professional, welke een meer gelijkwaardige relatie kan opleveren.

De signaleerstudenten geven aan dat er in meerdere organisaties ongelijkheid tussen deelnemers kan ontstaan. Hoe ga je hier als professional mee om? De studenten signaleren twee verschillende aanpakken. Dit kan zowel open in een groep besproken worden, als door de persoon die roddelt individueel aan te spreken. Het open in een groep bespreken heeft het voordeel dat de visie met betrekking tot gelijkwaardigheid duidelijk besproken wordt en iedereen in de groep wordt betrokken, maar heeft als nadeel dat de persoon die aangesproken wordt zich aangevallen kan voelen. Bij het alleen aanspreken van de deelnemer is dit nadeel afwezig, maar kan het zijn dat de boodschap niet krachtig genoeg overkomt. Beide aanpakken hebben hun voordelen en nadelen, maar voorgesteld wordt zeker om te benoemen dat iedereen met evenveel respect moet worden behandeld. Eventueel kan er een plan van aanpak worden gemaakt bij een intervisie tussen professionals onderling, waarbij voorbeelden besproken of nagespeeld worden.

Vertrouwen geven en betrouwbaar zijn

In de signalen komt terug dat vertrouwen geven en betrouwbaar zijn gezien kan worden als deelnemers het vertrouwen geven dat ze bepaalde activiteiten kunnen uitproberen. Dit zien we terug in meerdere signalen. Zo kunnen er bijvoorbeeld aanpassingen gedaan worden aan het gebouw, waardoor deelnemers veel meer zelf kunnen doen. Ook professionals kunnen helpen, door goed op te letten op wat een deelnemer wel en niet zelf kan doen, zodat de deelnemer ook weet dat er ingegrepen wordt als iets onverantwoord lijkt. Als laatste voorbeeld kan er ook extra aandacht en tijd besteed worden aan het duidelijk communiceren met mensen die met spraak minder goed kunnen communiceren. Deze signalen zorgen ervoor dat de deelnemer het vertrouwen krijgt om bepaalde activiteiten zelf uit te voeren.

Iets wat al eerder genoemd is, maar belangrijk is bij de waarde vertrouwen geven en betrouwbaar zijn ook te noemen, is het creëren van een informele band. Het praten over je privésfeer en vragen naar de privésfeer van de deelnemer zorgt ervoor dat er een band wordt opgebouwd tussen de professional en de deelnemer, waardoor er meer vertrouwen is in de relatie. Deze informele sfeer is niet alleen belangrijk tussen professional en deelnemer, maar ook tussen professionals. Zo organiseren veel organisaties informele uitjes voor hun professionals, waardoor professionals elkaar beter leren kennen, bijvoorbeeld op borrels. Een aandachtspunt is het letten op de balans tussen informeel en formeel. Als er te veel ruimte wordt gemaakt om te communiceren over informele onderwerpen, kan het zijn dat formele gesprekken vergeten worden, waardoor niet iedereen op de hoogte is van wat de ander doet. Bij het opbouwen van een vertrouwensband binnen de organisatie lijkt het belangrijk dat er goed wordt nagedacht over zowel een goede informele en formele sfeer, als de balans daartussen.

Een signaal dat weinig naar voren kwam, maar welke wel belangrijk is om te noemen binnen vertrouwen geven en



betrouwbaar zijn, is de privacy van de deelnemer. Zo werd er bij enkele organisaties gesignaleerd dat er wel eens andere deelnemers aanwezig zijn als er met of over een andere deelnemer gesproken wordt. Hoewel het goed is om transparant te zijn tegenover de deelnemers en het ook een positief signaal is dat de deur altijd open staat, is het belangrijk om de privacy van de deelnemer te blijven borgen op momenten dat informatie over de deelnemer besproken wordt. Het is belangrijk om een goede balans te vinden tussen transparantie over de gang van zaken en de privacy van de deelnemer.

Communicatie is heel belangrijk in vertrouwen geven en betrouwbaar zijn. Hierbij kan je denken aan afspraken missen (en niet afzeggen), of afspraken waarbij de professional te laat is, maar ook aan miscommunicatie tussen samenwerkende organisaties waardoor onduidelijkheid ontstaat voor de deelnemer. Het is belangrijk dat professionals in de zorg de tijd nemen om duidelijk te communiceren naar hun deelnemers, omdat miscommunicatie het vertrouwen dat is opgebouwd kan schaden. Dit geldt niet alleen voor communicatie met deelnemers, maar ook voor communicatie met vrijwilligers. Eventueel zouden professionals met vrijwilligers kunnen gaan zitten om te kijken welke kennis vrijwilligers nodig hebben om goed te kunnen functioneren.

Conclusie

Dankzij de frisse blik van de signa-leerstudenten hebben we bovenstaande patronen kunnen ontrafelen. Algemeen kunnen we zeggen dat alle professionals stuk voor stuk met bevlogenheid ervoor zorgen dat hun deelnemers zich prettig voelen en zich vol goede moed inzetten om de organisaties goed te laten draaien. Er is veel individuele aandacht voor de deelnemers, er is ruimte voor de deelnemers om eigen keuzes te maken en activiteiten uit te proberen onder begeleiding van de professionals. Een van de belangrijkste ontwikkelpunten die naar voren is gekomen is de communicatie tussen professionals en deelnemers. Hier zouden organisaties nog kunnen ontwikkelen. Ook is het opvallend dat de signalen

vooral betrekking hebben op de relatie tussen professional en deelnemer, terwijl in het huidige zorgsysteem ook meer aandacht vergt voor andere relaties, bijvoorbeeld de relatie tussen de organisatie en haar omgeving. In dit verslag komt naar voren dat op grote lijnen veel organisaties dezelfde manier van werken hebben - het zit hem in de kleine signalen waar organisaties van elkaar kunnen leren. Bijvoorbeeld het samen lunchen met deelnemers, vragen naar de privésfeer van een deelnemer, of het houden van een dagelijkse stand-up. Op deze manier kunnen organisaties binnen sociale prestatie en dagondersteuning van elkaar leren, opdat iedereen in Utrecht mee kan doen.

PROJECTTEAM

Academie van de Stad



Judith Werkman
projectcoördinator



Desi Gielkens
studentcoördinator



Loek van der Heijden
studentcoördinator



Juliette de Graaf
signaleerstudent



Lisanne Zandvliet
signaleerstudent



Jocelyne Wolters
signaleerstudent



Joost Smeulders
signaleerstudent



Minke Verburg
signaleerstudent



Wierd van der Zee
signaleerstudent

Project

Betrokkenen Gemeente Utrecht

Zainab Tihouna, Martin Bluijs en Iris Stokman

Deelnemende organisaties

De Wilg, Attifa, Resto VanHarte, Tussenvoorziening,
Inloophuis Andante, Oog voor Utrecht, Boogh, Wijk en Co
en Rijnhoven

Bundel

Redactie

Projectteam Signa-leerstudent

Mandy Müller – Academie van de Stad

Fatima Essanoussi – Gemeente Utrecht

Fotografie

Projectteam Signa-leerstudent

Grafische vormgeving

Twan Zijlstra, de Visuele Kant