2009

# Afstudeerscriptie

## Samen staan we sterk!



Roselien Achterberg

Frances Rigters

9-06-2009

# ‘Onderzoek naar de benaderingswijze van medewerkers in de begeleiding van allochtone dak en thuislozen’

**Door:**
Roselien Achterberg
Frances Rigters

**In opdracht van:**
Christelijke Hogeschool Ede
Stichting Iks

**Afstudeerbegeleider:**
Hans Delhaas

Ede, 2009

## Inhoudsopgave


**Voorwoord** 6

**Hoofdstuk 1- Plan van aanpak**

1.1 Aanleiding 7
1.2 Probleemstelling 7
1.3 Vraagstelling 7
1.4 Deelvragen 8
1.5 Doelstelling 8
1.6 Verantwoording werkwijze en onderzoeksmethoden 8
1.7 Opleidingskwalificaties in relatie met de creatieve professional 9
1.8 Begeleiding 10
1.9 Eindproduct en verslaglegging 10

**Hoofdstuk 2 - De Dagopvang in beeld**

2.1 Inleiding 11

2.2 Achtergrondinformatie Stichting Iks 11
*2.2.1 Missie en visie van Stichting Iks* 11

2.3 Omschrijving bezoekers van de Dagopvang 12
2.4 De werkwijze van de Dagopvang van Stichting Iks 12
*2.4.1 Bemoeizorg* 12
*2.4.2 Het 6-fasenmodel* 13
*2.4.3 Motiverende gespreksvoering* 13

2.5 De sociale kaart van de Dagopvang 13
2.6 Wat zijn de ambities van de Dagopvang? 15
2.7 Wat is laagdrempelige zorg? 15
*2.7.1 Wat is laagdrempelige zorg?* 16
*2.7.2 Hoe wordt laagdrempelige zorg weergeven?* 16

2.8 Functieomschrijvingen 17
2.9 Intake/ aanmelding bezoeker 18
2.10 De dagstructuur van de Dagopvang 18
2.11 Situatie allochtone dak en thuislozen 18
2.12 Conclusie 20

**Hoofdstuk 3 - Literatuurstudie Presentiebenadering**

3.1. Inleiding 22
3.2. Wat is de presentiebenadering? 22
3.3. Presentiebenadering en hulpverlening 23
3.4. Eigenschappen en rollen van de hulpverlener 24
3.5. Studiemiddag 24
3.6. Conclusie 25

**Hoofdstuk 4 - Praktijkonderzoek en resultaten van de beleving van hulpverleners en bezoekers binnen Stichting Iks**

4.1 Onderzoek naar hulpverlening van de Dagopvang 27
*4.1.1 Inleiding* 27
*4.1.2 Verantwoording aantal vragenlijsten* 27
4.2 Conclusie onderzoek onder 7 medewerkers 28
4.3 Onderzoek naar allochtone dak en thuislozen 37
*4.3.1 Inleiding* 37
*4.3.2 Verantwoording aantal vragenlijsten* 37
4.4 Problemen van een allochtoon in de hulpverlening 39

**Hoofdstuk 5 – onderzoek vergelijkbare instellingen: ''het Catharijnehuis" en het ''Legers des Heils''**

5.1 Inleiding 41
5.2 De organisatie (Catharijnehuis) 41
5.3 De bezoekers 41
5.4 In-en om de huiskamer 42
5.5 De taken van vrijwilligers en huiskamermedewerkers 42
5.6 Werkwijze (presentietheorie) 42
5.7 Samenvatting vragenlijst coördinator Catharijnehuis 43
5.8 De organisatie (Leger des Heils) 44
5.9 Het hulpverleningstraject 44
5.10 Samenvatting vragenlijst coördinator Leger des Heils 45

**Hoofdstuk 6- eindconclusies**

6.1 Inleiding 47
6.2 Conclusies 47
*6.2.1 Overeenkomsten literatuur en praktijk* 47
*6.2.2 Overeenkomsten Stichting Iks en Catharijnehuis/ Leger des Heils* 48
*6.2.3 Verschillen literatuur en praktijk* 48
*6.2.4 Verschillen Stichting Iks en Catharijnehuis/ Leger des Heils* 49
*6.2.5 Overige conclusies* 51

**Hoofdstuk 7- Advies en discussiepunten**

7.1 Wat is de doelstelling en vraagstelling 53
7.2 Advies 53
7.3 Discussiepunten 57

**Procesevaluatie en kernkwalificaties** 59

**Nawoord** 62

**Literatuurlijst** 63

**Inhoudsopgave bijlagen**

Bijlage 1: Eigenschappen van de hulpverlener 65
Bijlage 2: Verantwoording onderzoeksmethoden 67
Bijlage 3: Verwerking diepte-interview met een medewerker 68
Bijlage 4: Verwerking diepte-interview met een trajectbegeleider 69

**Bijlage 5: Inleiding vragenlijst medewerkers 71**
**Bijlage 6: Cijfers en feiten, hulpverlening allochtonen 72**
**Bijlage 7: Begrippen 73**
**Bijlage 8: Uitnodiging presentatie afstudeeronderzoek 74**

## Voorwoord

Dit  afstudeeronderzoek is geschreven in het kader van onze opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) aan de Christelijke Hogeschool Ede (CHE).
Het afstudeeronderzoek is in opdracht van Stichting Iks te Amersfoort.
Onze afstudeeropdracht vindt plaats binnen de Dagopvang. Wij richten ons onderzoek/adviesstuk op allochtone bezoekers. We gaan door op het onderzoek dat het afgelopen jaar is gedaan door drie andere SPH-studenten. Uit dat onderzoek blijkt namelijk dat de doorstroom van allochtone dak en thuislozen naar het LBW stagneert door o.a. communicatieproblemen tussen begeleiders en allochtone bezoekers en culturele achtergronden van de allochtone bezoekers. Wij richten ons onderzoek/adviesstuk dan ook vooral op de benaderingswijze van medewerkers in de begeleiding van allochtone dak en thuislozen. We kijken o.a. hoe de huidige presentiebenadering, het 6-fasenmodel en de ‘strategie’ van bemoeizorg in deze begeleiding zich tot elkaar verhouden.

We hopen dat dit onderzoek een aanzet zal zijn voor Stichting Iks, om in de toekomst activerende begeleiding te kunnen implementeren op de werkvloer. Dit door middel van kennisoverdracht in de vorm van informatieve bijeenkomsten en intervisie.
Tevens hopen we dat de hulpverleners met het oog op het verhogen van de kwaliteit van zorg en welzijn gemotiveerd en enthousiast zullen werken met wat er uit dit onderzoek is gekomen.

Het was voor ons een leerzame en goede ervaring om met dit onderzoek bezig te zijn. Wij willen alle medewerkers van de Dagopvang bedanken die ons de ruimte en mogelijkheid hebben gegeven om het onderzoek uit te voeren, de passie die we bij hen ervoeren werkte erg motiverend. In het bijzonder willen wij Afke en Zwanette bedanken voor hun begeleiding vanuit de instelling. Ook willen wij Wendy en Monique bedanken voor al de hulp en tijd die zij in ons hebben gestoken het was fijn dat wij de mogelijkheid hadden om jullie hulp in te roepen. Verder willen wij Arthur bedanken voor de uitgebreide uitleg over de Dagopvang, die wij nodig hadden om ons onderzoek te kunnen starten. Vanuit school zijn wij voor het maken van ons plan van aanpak en bij de uitvoering en verslaglegging van het onderzoek begeleid door: Hans Delhaas. We willen hem bedanken voor alle begeleiding, kritische maar zeer leerzame feedback en zijn steun. Ook de bezoekers, persoonlijk begeleiders en trajectcoördinatoren die meegewerkt hebben aan ons onderzoek willen we hartelijk bedanken voor hun tijd en medewerking.

Roselien en Frances

# Hoofdstuk 1
# Plan van aanpak

## 1.1 Aanleiding
In het voorjaar van 2008 heeft er binnen de Dagopvang (de Inloop) van Stichting Iks een onderzoek plaatsgevonden door drie SPH-studenten. De Dagopvang biedt overdag opvang aan dak- en thuislozen. Naast verschillende diensten zoals een maaltijd, een douche en gelegenheid om kleding te wassen worden er ook activiteiten aangeboden. Daarnaast is er de mogelijkheid voor begeleiding. Binnen de Dagopvang wordt er gewerkt met drie algemene werkwijzen, deze zijn als volgt: de presentietheorie, 6-fasenmodel en bemoeizorg. Er is onderzoek gedaan naar de doorstroom van bezoekers van niet-Nederlandse afkomst van de Inloop naar het Langdurig Begeleid Wonen (LBW): “Hoezo in ’t traject?” Onderzocht is welke factoren de doorstroom van bezoekers van niet- Nederlandse afkomst naar het LBW belemmeren.[1] Belemmerende factoren die in het onderzoek genoemd worden, zijn: Taal en communicatie, mantelzorg onder allochtonen en de cultuurbarrière. Hierdoor komen deze bezoekers nauwelijks toe aan het formuleren van een hulpvraag, hetgeen nodig is om in aanmerking te komen voor trajectbegeleiding.Trajectbegeleiding is een vereiste voor een aanmelding bij het LBW.
Wij, Frances en Roselien, studenten 4e jaars SPH/CHE, hebben in het kader van ons afstudeerproject ervoor gekozen deze problematiek verder te onderzoeken. Het lijkt ons een veelzijdig onderzoeksproject. De verdieping in de presentiebenadering die stichting IKS hanteert, spreekt ons aan doordat de hulpverlener naast de cliënt staat. We willen door middel van onderzoek in kaart brengen of de presentiebenadering aansluit bij de medewerkers en bij de allochtone daklozen. Vanuit het vorige onderzoek zijn er vragen en discussiepunten bij ons opgeroepen die een belemmering kunnen vormen voor de doorstroom. Deze factoren zullen wij meenemen in ons onderzoek.
Wij hebben beiden geen ervaring in de MO (Maatschappelijke Opvang). Daarom vinden wij het een uitdaging om ons te verdiepen in deze doelgroep.

## 1.2 Probleemstelling
Er is binnen de Dagopvang van Stichting IKS te Amersfoort een minimale doorstroom van mannelijke bezoekers van buitenlandse afkomst van de Dagopvang naar het Traject Langdurig Begeleid Wonen (LBW). De normale gang van zaken rond de doorstroom van Dagopvang naar Langdurig Begeleid Wonen is, dat een bezoeker bij een medewerker aangeeft wat hij/zij wilt ontvangen aan verdere begeleiding. Hieruit wordt een hulpvraag geformuleerd. Uit eerder onderzoek kwam naar voren dat er belemmeringen zijn in de doorstroom van allochtone dak en thuislozen naar het LBW.
Oorzaken liggen met name bij:

- Aansluiting presentiebenadering
- Cultuurverschillen van allochtone bezoekers en agogen: wij-cultuur en ik- cultuur
- Taalbarrière
- Gering inzicht van medewerkers in de invloed van het sociale netwerk van dak en thuislozen (mantelzorg).
- Onvoldoende kennis bij medewerkers over het werken met allochtone dak en thuislozen.

Dit roept bij ons de vraag op of de professionele attitude van de medewerkers aansluit bij de begeleidingsbehoeften van de allochtone dak en thuislozen.

## 1.3 Vraagstelling
Op welke wijze kunnen de medewerkers van de Dagopvang IKS de instellingsmethodieken aanpassen aan de begeleidingsbehoefte van allochtone dak en thuislozen?

[1] Afstudeerscriptie: Hoezo, in ’t traject? (Juli 2008)

### 1.4 Deelvragen

1. Wat is de visie en werkwijze van de Dagopvang van Stichting Iks?
2. Wat is de doelstelling van Stichting Iks en de Dagopvang?
3. Wat is laagdrempelige zorg en hoe wordt dit weergegeven in de Dagopvang?
4. Op welke wijze wordt de presentiebenadering gebruikt in de dagopvang? Wat is hierover vanuit de literatuur bekend?
5. Sluit de presentiebenadering aan bij de hulpvraag/behoefte van de allochtone dak en thuislozen?
6. Waar ligt de behoefte aan de mate van begeleiding onder allochtone dak en thuislozen?
7. Sluiten de verwachtingen van allochtone bezoekers over hulpverleners wel aan bij de houding van de hulpverleners?

8. Hoe gaan andere instellingen om met de begeleiding onder allochtone dak en thuislozen?
9. Wat is hun visie en wat zijn hun doelstellingen? Hoe geven zij Dagopvang weer?
10. Wat zijn verschillen en overeenkomsten?

11. Wat is de visie onder medewerkers over allochtone dak en thuislozen?
12. Welke theoretische kennis hebben de medewerkers over de instellingsmethodieken? En hoe wordt dit vormgegeven?

13. Wat is er uit de literatuur bekend over interculturele communicatie? (mantelzorg en sociale netwerk)
14. Welke culturele kennis hebben de medewerkers van de allochtone dak en thuislozen die de Dagopvang bezoeken?
15. Wat willen zij leren over de methodieken? Waar ligt de behoefte?
16. Wat willen zij leren over de verschillende culturele achtergronden van de bezoekers? Waar ligt de behoefte?
17. Wat kan stichting IKS veranderen op beleidsmatig niveau betreft het overdragen van kennis aan medewerkers?

### 1.5 Doelstelling

Door middel van onderzoek willen we vaststellen welke begeleiding zó aansluit bij allochtone dak en thuislozen binnen de Dagopvang, dat de doorstroom naar langdurig begeleid wonen bevorderd wordt.

### 1.6 Verantwoording werkwijze en onderzoeksmethoden

Binnen het onderzoek worden de volgende methoden gebruikt:

- *Literatuuronderzoek:*
  Om een duidelijk beeld te schetsen van de presentiebenadering is er theoretische kennis nodig, ter voorbereiding van het onderzoek. De andere methodieken waarmee de dagopvang werkt zijn uitgebreid beschreven in het voorgaand onderzoek. Er wordt gebruik gemaakt van verschillende bronnen, zoals boeken, jaarverslagen van Stichting Iks, internet en overige bronnen. Deze zijn terug te vinden in de literatuurlijst.
- *Interviews en vragenlijsten/enquêtes:*
  Om erachter te komen hoe cliënten en hulpverleners de huidige situatie beleven hebben we voor een gestructureerde vragenlijst (of ook: enquête) gekozen. Dit is een systematische vorm van vragen waarbij de volgorde van de vragen vast ligt. Soms worden er open vragen gesteld, maar er zijn ook een aantal meerkeuzevragen. We hebben ervoor gekozen om de vragenlijsten schriftelijk af te nemen onder de medewerkers. Tevens interviewen wij mondeling een trajectbegeleider en een medewerker. Verder zullen wij ook de allochtone daklozen mondeling interviewen.
- *Vergelijking andere instellingen:*

Om erachter te komen hoe een vergelijkbare instelling omgaat met de begeleiding van allochtone dak en thuislozen en of zij ook stagnatie ervaren in de doorstroom naar begeleid wonen, willen we in gesprek gaan met het Catharijne huis en het Leger des Heils. Dit zullen wij doen door middel van een digitale vragenlijst. Er was geen gelegenheid om de vragenlijst mondeling af te nemen.

- *Observaties op de werkvloer:*
  Om een indruk te krijgen van hoe de begeleiding wordt weergeven zullen wij een aantal keren de Dagopvang bezoeken.
- *Gesprekken:*
  Naast alle bovenstaande methoden zij er ook diverse gesprekken geweest met medewerkers, zowel uitvoerenden als beleidsmatig of leidinggevend actief. Deze gesprekken zijn mede verwerkt in het onderzoek. De gesprekken zijn niet officieel vastgelegd, omdat deze ter verificatie waren of als kleine punten van informatie dienden.

### 1.7 Opleidingskwalificaties in relatie met de creatieve professional ten aanzien van ons onderzoek

Door middel van dit onderzoek ronden wij onze opleiding sociaal pedagogisch hulpverlening af. We hebben met ons onderzoek aan de volgende doelstellingen en kwalificaties van de opleiding gewerkt[2]:

*Segment 1: Hulp-en dienstverlening aan en ten behoeve van cliënten*

- Segment 1.2: Programma's voor hulp- en dienstverlening te ontwerpen in situaties die gekenmerkt worden door complexe problematiek en hulpvragen, afgestemd op de behoeften en mogelijkheden van de cliënt.
- Segment 1.5: Sociale ondersteuning voor de cliënt te creëren of te versterken door sociale systemen en maatschappelijke instellingen die voor de cliënt in de woon- en leefsituatie belangrijk zijn op methodische wijze te beïnvloeden.
- Segment 1.8: In situaties van hulp- en dienstverlening keuzen van in te zetten methoden en middelen te formuleren, te onderbouwen en te verantwoorden met gebruikmaking van theoretische, ethische en juridische kaders.

*Segment 2: De competentie van de SPH'er m.b.t. het werken binnen en vanuit een zorginstelling of hulpverleningsorganisatie*

- Segment 2.10: Zich als sociaal pedagogisch hulpverlener te profileren en positioneren in een organisatie of samenwerkingsverband en de eigen bijdrage als sociaal pedagogisch hulpverlener te definiëren en te legitimeren.
- Segment 2.12*:* Condities te bewerkstelligen binnen de organisatie, die een
- verantwoorde uitvoering van de hulp- en dienstverlening mogelijk maken.
- Segment 2.15: De noodzaak te signaleren van preventieve activiteiten ten behoeve van bepaalde (groepen) cliënten. Deze te plannen en vorm te geven al of niet in de context van reeds bestaande vormen van hulp- en dienstverlening.
- Segment 2.16: Een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling en vernieuwing van de instellingsmethodiek, door beroepsrelevante ontwikkelingen in de samenleving en in de zorg in kaart te brengen en te analyseren en aanzetten te geven die leiden tot verbetering van beleid en werkwijzen met betrekking tot hulp- en dienstverlening binnen en vanuit de organisatie.

*Segment 3: De competentie van de SPH'er m.b.t. het werken aan professionalisering*

- Segment 3.19: Kritisch reflecteren op beroepsmatig handelen, houding en motivatie vanuit theoretische en normatieve kaders.

[2] Opleidingsgids Major Sociaal Pedagogisch Hulpverlening (2008-2009)

- Segment 3.21: De eigen loopbaan te sturen en vorm te geven door actief gebruik te maken van mogelijkheden die de organisatie biedt om de eigen deskundigheid verder te ontwikkelen.
- Segment 3.22: Een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de beroepsmethodiek en de wetenschappelijke verankering van de beroepsmethodiek SPH door praktijk gestuurd onderzoek te verrichten, praktijktheorie te ontwikkelen en nieuwe vragen en ontwikkelingen te doordenken op de consequenties voor bestaand beleid en methodiek.

### 1.8 Begeleiding

We worden vanuit Stichting Iks begeleid door Afke de Jong (kwaliteitsfunctionaris). Met haar hebben we regelmatig een gesprek en zij ziet erop toe dat het eindproduct passend is binnen Stichting Iks. Zwanette Hartog (teamleider) en de medewerkers van de Dagopvang ondersteunen ons bij inhoudelijke vragen.
Vanuit school worden we door Hans Delhaas begeleid. Hij begeleidt ons proces en is eindverantwoordelijk voor de beoordeling van het eindproduct.

### 1.9 Eindproduct en verslaglegging

Ons eindproduct wordt een rapport met conclusies en advies aan Stichting Iks t.a.v. de Dagopvang. We beantwoorden de hoofdvraag van ons onderzoek: Op welke wijze kunnen de medewerkers van de Dagopvang IKS de instellingsmethodieken aanpassen aan de begeleidingsbehoefte van allochtone dak en thuislozen?
Aan het eind van ons onderzoek geven wij een presentatie aan de kwaliteitsfunctionaris (Afke de Jong), de teamleider van de Dagopvang (Zwanette Hartog), de agogen van de Dagopvang, de trajectbegeleiders en de afstudeerdocent die wij in ons onderzoek betrokken hebben.

# Hoofdstuk 2
# Dagopvang van Stichting Iks in beeld

## 2.1 Inleiding
In paragraaf 2.2. beschrijven we de achtergrondinformatie van Stichting Iks. We geven kort weer onder welke sector Stichting Iks valt en welke missie en visie de Stichting wil nastreven.
Om u een indruk te geven van de doelgroep die de Dagopvang bezoekt, beschrijven we een profielschets van een bezoeker, in paragraaf 2.3.
Om ons onderzoek in een methodisch/theoretisch kader te plaatsen, beschrijven we in paragraaf 2.4 hoe de Dagopvang op dit moment methodisch werkt.
De bezoekers van de Dagopvang kunnen te maken hebben met complexe problematiek. Hierdoor staan de dak en thuislozen in contact met verschillende instanties en voorzieningen. De Dagopvang heeft nauwe contacten met deze voorzieningen, deze geven wij kort weer in de sociale kaart, paragraaf 2.5. De ambities die de Dagopvang nastreeft beschrijven we in paragraaf 2.6.
In paragraaf 2.7 beschrijven we laagdrempelige zorg vanuit de literatuur en daarnaast hoe laagdrempelige zorg wordt vormgegeven in de Dagopvang. In paragraaf 2.8 geven we weer wat de functieomschrijvingen zijn van de medewerkers op de Dagopvang zodat in beeld komt wat hun takenpakket omvat, paragraaf 2.9 en 2.10.
Tenslotte hebben we in paragraaf 2.11 cijfers over het aantal allochtone dak en thuislozen die de Dagopvang bezoeken en die in aanmerking komen voor Langdurig Begeleid Wonen. Door deze feiten op een rijtje te zetten kunnen we onze vraagstelling legitimeren.

## 2.2 Achtergrondinformatie Stichting Iks
Stichting Iks is een instelling voor maatschappelijke opvang en vrouwenopvang in Amersfoort. Maatschappelijke Opvang biedt hulpverlening aan mensen die aan de rand van de samenleving staan en die op meerdere levensgebieden ondersteuning nodig hebben. Stichting Iks ziet haar clienten als gelijkwaardige medeburgers. Door veelal meervoudige problemen zijn zij echter niet volledig in staat om gebruik te maken van hun rechten noch het vervullen van hun plichten ten opzichte van de samenleving. Stichting Iks biedt hierin ondersteuning, meestal in combinatie met tijdelijk onderdak en begeleiding. De volgende doelgroepen komen in aanmerking voor begeleiding bij Stichting Iks:

1. Dak en thuislozen vanaf 16 jaar en hun eventuele kinderen
2. Slachtoffers van huiselijk geweld die hun huis zijn ontvlucht
3. Mensen die op meerder levensgebieden ondersteuning nodig hebben om dakloosheid of terugval in dakloosheid te voorkomen.[3]

### *2.2.1 Missie en visie van Stichting Iks*
*Visie*
In onze samenleving leven mensen, met of zonder kinderen, die niet in staat zijn om zelfstandig te participeren in de maatschappij. Zij verdienen een veilige verblijfplaats en steun. De steun aan deze mensen draagt bij aan een stabiele samenleving.

*Missie*
Stichting Iks realiseert een maatschappelijk vangnet voor een gevarieerd aanbod aan opvangvoorzieningen en begeleiding, preventie tot nazorg, van waaruit deze mensen hun leven opnieuw kunnen inrichten en vorm geven.

*Doelstelling*
Realisatie van opvangvoorzieningen op maat. De dienstverlening gaat uit van de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt en richt zich op het versterken van diens mogelijkheden. Nauwe samenwerking met ketenpartners is onlosmakelijk onderdeel van deze doelstelling.

[3] Folder Dagopvang Stichting Iks (2008)

*Kernwaarden*
Onderliggende waarden die Stichting Iks hanteert zijn: gelijkwaardigheid, ketensamenwerking, professionaliteit,autonomie en eigen verantwoordelijkheid.[4]

## 2.3 Omschrijving bezoekers van de Dagopvang

In het vorige onderzoek is uitgebreid een omschrijving gegeven van de doelgroep (dak en thuislozen) die de Dagopvang bezoekt. Onder daklozen verstaan we, ook binnen dit onderzoek, mensen die geen fysieke woonplek hebben; mensen die letterlijk geen dak boven het hoofd hebben.
De groep daklozen in Nederland is een afspiegeling van de maatschappij. Veel mannen, vrouwen, autochtonen en allochtonen, jong en oud hebben geen plek om te wonen. Toch komen mannen (85%) veel meer voor dan vrouwen (15%). Om een nog duidelijker beeld te schetsen van een allochtone dak en thuisloze hebben we een profielschets gemaakt.

*Profielschets van een allochtone dak en thuisloze*
Om u een indruk te geven over een allochtone bezoeker die de dagopvang bezocht kunt u hieronder kort een verhaal lezen over Ali:

Ali was nog een puber toen hij al dakloos werd, hij heeft dus nooit een eigen huis gehad. Ali heeft tot zijn 15e bij zijn moeder gewoond, er was veel onenigheid en toen is Ali weggelopen. Vanaf toen leefde Ali op de straat, daar hebben jongens verteld over het bestaan van de Dagopvang. Ali wist niet meer wat hij moest doen met zijn situatie en heeft toen aangeklopt bij de Dagopvang. In eerste instantie was dit praktisch omdat hij een plek zocht om te douchen, daarna zag Ali in dat deze levensstijl niet prettig was en zocht hij hulp bij de medewerkers. De medewerkers hebben Ali begeleid in zijn doelen, Ali heeft twee jaar de Dagopvang bezocht. Soms moesten de medewerkers Ali confronteren met zijn gedrag, daardoor kan Ali over een half jaar begeleid zelfstandig wonen. Ali heeft hier erg veel zin in maar beseft dat hij wel verantwoording moet nemen om een ‘ gezonde levensstijl’ erop na te houden. Ali had geen moeite met het cultuurverschil en zag de Dagopvang als een zegen. Hij vond dat hij zich moest aanpassen omdat de Dagopvang niet zijn huis was. De begeleiding hier weet er veel van, ze doen hun uiterste best aldus Ali. Ali zag wel dat sommige bezoekers wel moeite hadden met de begeleiding en dat er soms miscommunicatie was door het cultuurverschil.

(De naam is veranderd in verband met privacy)

## 2.4 De werkwijze van de Dagopvang van stichting Iks

Een theorie waar Stichting Iks vanuit werkt is de presentiebenadering. Deze benadering wordt als rode draad gebruikt bij de Dagopvang. De presentiebenadering betekent *er zijn* voor een ander zonder dat er veel aan probleemoplossing wordt gedaan. De essentie hiervan is zich dienstbaar opstellen en een zorgzame betrekking met daklozen aangaan, waarin het persoonlijke contact voorop staat. Deze benadering is ook geslaagd als er geen hulpvragen worden gesteld of problemen worden opgelost. De belangrijkste inbreng is het trouwe aanbod van de hulpverlener, vrijwilliger of buurtpastor zelf. Van systematisch, theorie-gestuurd werken aan het oplossen van problemen is nauwelijks sprake.[5] De presentiebenadering is verder uitgewerkt in hoofdstuk 3.

<u>Methodieken die gebruikt worden op de Dagopvang</u>

### *2.4.1 Bemoeizorg*

Bemoeizorg is een vorm van hulpverlening waarbij niet uitgegaan wordt van de hulpvraag van de bezoeker, maar van een door de hulpverlener geconstateerde hulpbehoefte. Dit

[4] Beleidsdocument Stichting Iks, de visie en missie van stichting Iks, dossier 2.1.3, (28-01-2008)
[5] Baart A., Raken aan het geleefde leven inleiding in de presentie, ’s Hertogenbosch, (2000), blz. 5

aangezien een bezoeker vaak signalen af geeft met daarin een duidelijke hulpvraag. Bemoeizorg is primair gericht op het voorkomen van “verloedering” of voorkomen dat de bezoeker ernstige schade toebrengt aan zichzelf of anderen. Het bieden van bemoeizorg en daarmee het treden in het zelfbeschikkingsrecht van de bezoeker wordt gelegitimeerd door een geconstateerd onvermogen van de bezoeker om de gevolgen van zijn keuzen en handelen te overzien. De wijze waarop en de mate waarin bemoeizorg gegeven wordt is gerelateerd aan de ernst van de problematiek van de bezoeker. Er wordt gekeken naar de urgentie waarmee hulp geboden moet worden en verwachtingen van verbeteringen voor de bezoeker. De hulpverlener die bemoeizorg biedt handelt op basis van protocollen en toetsing bij collega’s.
Binnen de Dagopvang wordt er bepaald aan de mate van problematiek van de dak en thuisloze of er bemoeizorg moet worden toegepast of dat de lijn van het 6-fasenmodel kan worden gevolgd. Bemoeizorg wordt vaak toegepast bij zorgmijdende dak en thuislozen. Regelmatig vindt evaluatie plaats waarbij met name gekeken wordt of de resultaten in verhouding staan tot de inbreuk die wordt gedaan op het zelfbeschikkingsrecht. Iedere medewerker kan bemoeizorger zijn voor een bepaalde bezoeker.[6]

*2.4.2 Het 6-fasenmodel:*
Het 6-fasenmodel wordt gebruikt in het primair proces van de hulpverlener en de cliënt. Het primaire proces is gebaseerd op het 8-fasenmodel, een ontwikkelde manier van planmatig werken door het Nederlandse Instituut voor Zorg en Welzijn, speciaal voor de maatschappelijke opvang. Het 6-fasenmodel onderscheidt 6 fasen in de individuele begeleiding aan cliënten, namelijk: de kennismakingsfase, analysefase, planningsfase, uitvoeringsfase, evaluatiefase en uitstroomfase. Elke fase heeft een specifiek doel, specifieke werkzaamheden, en bijbehorende instrumenten. De methodiek is gebaseerd op het werken met acht leefgebieden. Tijdens bijna alle fasen staan deze leefgebieden centraal en worden opgenomen in het persoonlijk dossier van de bezoeker. De leefgebieden zijn relevant voor de hulpverlening aan de dak en thuislozen. Het is belangrijk om gezamenlijk één taal te ontwikkelen als hulpverleners. Dit vereenvoudigt de interne en externe communicatie en samenwerking. Het werken met leefgebieden draagt daartoe bij.[7]

*2.4.3 Motiverende gespreksvoering:*
De Dagopvang werkt eveneens met motiverende gespreksvoering. Deze methodiek is erop gericht om de dak-en thuislozen, die ieder hun redenen kunnen hebben om niet onmiddellijk gemotiveerd zijn om een gesprek te voeren met de hulpverlener, te activeren in gesprekken. De dak en thuisloze kan om allerlei redenen niet of minder gemotiveerd zijn – of in principe wel willen, maar er steeds niet toe komen om allerlei redenen. De hulpverlener zal dus veel en vaak motiverende gesprekken moeten voeren. In dit geval is er sprake van een situatie waarin de hulpverlener (activeerder) probeert met de andere partij (de dak en thuisloze)– en vaak zelfs met meer partijen tegelijk – tot overeenstemming te komen over te ondernemen acties. De andere partij moet daarin uiteindelijk tot nieuw gedrag komen. Voor deze gesprekken zijn verschillende technieken te hanteren: non-verbale technieken, basisgesprekstechnieken en complexe gesprekstechnieken.[8]

### 2.5 De sociale kaart van de Dagopvang
Doordat de bezoekers van de Dagopvang te maken hebben met complexe problematiek, komen zij in aanraking met verschillende instanties. De Dagopvang werkt hiermee nauw samen. Op deze manier kunnen de verschillende hulpvragen van de dak en thuisloze op elkaar afgestemd worden. Daardoor vinden wij het belangrijk om de samenwerkingsverbanden van de Dagopvang in beeld te brengen.

[6] Documentatie Stichting Iks, 12-02-2008
[7] Methodiek Inloop en Passanten, het 6-fasen model, blz. 2 en 3
[8] Kok van H., Motiverende gespreksvoering, cursusmateriaal leren activeren, Woerden: NIGZ, (2000), blz. 1 en 2

1. *De WMO:*

Er is vanaf 2007 een nieuwe wet, de WMO. Daaronder vallen verschillende verzieningen, waaronder dak-en thuislozen opvang. Door de WMO is de gemeente Amersfoort verantwoordelijk voor de maatschappelijke ondersteuning van haar inwoners. De 'maatschappelijke ondersteuning' bestaat uit negen taken. Doordat dak- en thuislozen complexe problematiek hebben, vallen zij onder meerdere pijlers. Onder andere opvang en zorg voor mensen met een verslaving.

- De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zorgt ervoor dat iedereen zo lang mogelijk zelfstandig kan blijven wonen.
- De WMO draagt ertoe bij dat álle burgers kunnen participeren in de samenleving.
- De WMO is van kracht sinds 1 januari 2007 en verving de Welzijnswet.
- De gemeenten voeren de WMO uit. Zij hebben veel beleidsvrijheid om de uitvoering zelf vorm te geven waardoor de uitvoering per gemeente kan verschillen.[9]

2. *Stichting Iks werkt nauw samen met de regiegroep OGGZ/MO:*

De Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ) is een onderdeel van de openbare gezondheidszorg. Ze omvat alle activiteiten op het gebied van de geestelijke gezondheidszorg die niet worden uitgevoerd op basis van een vrijwillige, individuele hulpvraag. Binnen de Dagopvang kan het traject van bemoeizorg worden gestart, daarin heeft de dak en thuisloze geen actieve medewerking met betrekking tot het starten van de hulpverlening. OGGZ wordt uitgevoerd door verschillende partijen, waaronder GGD'en, instellingen voor GGZ en maatschappelijke opvang. Naast deze organisaties zijn er meer organisaties die hierin verantwoordelijkheden hebben, zoals ziektekostenverzekeraars, zorginstellingen, justitie, scholen etc. Elke organisatie heeft haar eigen belangen en verantwoordelijkheden.
Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het organiseren van de coördinatie van OGGZ-activiteiten op lokaal niveau. Gemeenten zijn wettelijk verplicht om maatregelen te treffen om de (geestelijke) volksgezondheid te bevorderen[10].

3. *Regiegroep OGGZ/ MO:*

De regiegroep signaleert knelpunten in hulpvragen op het terrein van OGGZ/ MO en initieert op hoofdlijnen acties om deze knelpunten op te heffen. De regiegroep bevordert tevens een goede afstemming van het zorgaanbod van de verschillende organisaties, voorkomt doublures en ontwikkelt (of laat ontwikkelen) nieuwe vormen van aanbod op basis van gebleken behoefte. Het OGGZ/ MO programma wordt jaarlijks vastgesteld en afgestemd.

4. *Dienstencentrumoverleg:*

Een regulier overleg dat voort komt uit dak- en thuislozen dagopvang De Inloop.
In dit overleg vindt afstemming van de zorg aan cliënt plaats. Deelnemende partijen brengen, afhankelijk van de vragen of opmerkingen die zij hebben, cliënten in.[11]

5. *Centrum Maliebaan, RIAGG, Symphora,* MEE, Stadsring 51*, Reclassering Leger des Heils:*

Zoals al genoemd hebben dak en thuislozen te maken met complexe problematiek. Daardoor hebben zij te maken met meerdere instanties waar de Dagopvang mee samenwerkt. De dak en thuisloze kunnen een extern casemanager toegewezen krijgen,wanneer begeleiding op de Dagopvang niet toereikend is. Een oorzaak hiervan is wanneer problematiek dominant aanwezig is, zoals onder andere: verslaving, psychiatrische problematiek en verstandelijke beperking.[12]

---

[9] http://www.minvws.nl/dossiers/wmo/documenten/ 26-02-2009
[10] http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o2393n20931.html, 23-02-2009
[11] Document Stichting Iks, verschillende overlegvormen OGGZ (2008)
[12] Informatie vanuit medewerker Stichting Iks, dagopvang (2009)

## 2.6 Wat zijn de ambities van de Dagopvang?

De Dagopvang heeft een aantal doelstellingen/ambities die in het meerjarenplan genoemd zijn. Deze laten we hier terugkomen om in beeld te brengen dat de Dagopvang streeft naar kwaliteit van zorg. Wij vinden dat deze ambities hun weerslag hebben op onze vraag omdat dit laat zien dat de Dagopvang als streven heeft dak en thuislozen te activeren, motiveren en te stabiliseren. Dit zou bepalend kunnen zijn of dak en thuislozen in aanmerking komen voor de doorstroom naar het LBW.

| 1. Opvang met basale zorg: bed, bad en brood |
|---|

De opvang richt zich op stabilisatie en op motivatie voor cliënten naar zorg- of hulpverlening en activering.

*Ambitie 2009- 2011 :*

- activering is een vast onderdeel van de basale zorg
- er is een aanbod ontwikkeld met basale zorg en doorgeleiding in de keten voor ex-gedetineerden
- er is een aanbod ontwikkeld met basale zorg voor oudere daklozen die langdurig op straat verblijven en gebruik maken van de landelijke voorzieningen van nachtopvang

| 2. Woonbegeleiding als integraal onderdeel van begeleiding en activering op alle levensgebieden. |
|---|

Algemeen kenmerk van cliënten van stichting Iks is dat zij de regie kwijt zijn over één of meerdere levensgebieden. De begeleiding richt zich op terugnemen van deze regie of realiseren van blijvende ondersteuning indien nodig.

*Ambitie 2009- 2011:*

- De functie trajectbegeleiding voert de regie. De woonbegeleiding is deel van het traject
- Er wordt een specifiek aanbod ontwikkeld voor multi-problem-gezinnen
- In nauwe samenwerking met ketenpartners wordt voldoende zorg ontwikkeld voor de met hun ouder(s) meegekomen kinderen
- Uit het cliënt tevredenheids onderzoek van 2011 blijkt toegenomen tevredenheid van cliënten over geldbeheer en facilitaire zaken

| *3.Toe leiden naar specialistische zorg en – dienstverlening* |
|---|

Kerntaak van Iks is ervoor zorg te dragen dat haar cliënten waar nodig gebruik kunnen maken van reguliere zorgvoorzieningen.

*Ambitie 2009- 2011:*

- jeugdzorg en de verstandelijk gehandicapten-zorg maken vast onderdeel uit van de keten
- er wordt een keten georganiseerd rondom sociale activering [13]

## 2.7 Wat is laagdrempelige zorg en hoe wordt dit weergegeven in de Dagopvang?

De daklozeninstellingen in Nederland maken samen met de algemene crisisopvang, vrouwenopvang en de evangelische opvang onderdeel uit van de sector Maatschappelijke Opvang.

Een belangrijk kenmerk van het voorzieningenaanbod is de laagdrempeligheid. Dit wil zeggen dat voor de dak en thuislozen zo weinig mogelijk drempels worden opgeworpen wanneer zij om hulp vragen. Ze kunnen zelf contact opnemen, aanmeldingen hoeven niet perse via een hulpverlener te lopen[14]. Van oudsher bestond de daklozenopvang uit drie type voorzieningen: Dagopvang, nachtopvang en internaten. Daar golden van oudsher de drie B's namelijk 'bed, bad en brood'.

[13] Meerjaren beleidsambities 2009-2011, blz. 2

[14] Doorn L., Leven op Straat, Bussum, Coutinho, (2005), blz. 21

Vanuit de zorgverleningcultuur is er heel wat voorhanden op het vlak van hulpverlening, begeleiding en behandeling en begeleiding voor personen met psychiatrische en/of verslavingsproblematiek. Toch botsen hulpverleners in de praktijk op een kloof tussen de noden van deze doelgroep en de antwoorden van die de hulpverleningssector hierop biedt. Het lijkt erop dat het niet botert tussen deze dak en thuislozen en de voorzieningen. Veel dak en thuislozen lijken de instanties uit de weg te gaan en mijden de hulpverleners.(Kal, 2001) Professionals zijn het moeilijkst te bereiken voor de groep die de hulp het hardst nodig hebben.(van Doorn, 2002) Een grote groep van dak en thuislozen is dus ontgoocheld geraakt in de hulpverlening en raakt aan lager wal en verloedert in de marge van de samenleving. Zij mijden zorg die voor hen toch niet op maat is[15].

*2.7.1 Wat is laagdrempelige zorg?*

Laagdrempelige zorg betreft die initiatieven, die zeer breed toegankelijk zijn en minimale toegangsvoorwaarden stellen, die niet gericht zijn op helpen en genezen, maar op aansluiting en contact,.
De dak-en thuislozen bereiken, contact maken, vertrouwen winnen en behouden, zijn de primaire doelstellingen. Om van daaruit in een later stadium eventueel een hulpverleningsprogramma te kunnen starten. Er wordt dus expliciet gekozen om elke mogelijke drempel te vermijden, ook als dit betekent te breken met de traditionele opvattingen over hulpverlening zoals ten alle tijden en tegen elke prijs mensen willen helpen, oplossingen zoeken en voorstellen, oplossinggericht werken. In de laagdrempelige opvang is de zorg niet gericht op verandering, maar op beperking van de schade aan het individu. Werken met dak en thuislozen vraagt veel tijd en geduld, en een hoge frustratietolerantie. Deze formule functioneert als een eerstelijnvoorziening, die het mogelijk maakt contacten te leggen met dak en thuislozen die nergens anders terecht kunnen of willen[16] Ook lopen de hulpverleners tegen het begrip ‘vermaatschappelijking’ op, in de maatschappelijke opvang kan een ‘geslaagd project’ vaak niet worden opgebracht terwijl de hulpverleningsorganisaties streven naar subsidies. Deze ontwikkeling: de toenemende aandacht voor de maatschappelijke (re) integratie van daklozen, past binnen het beleidsstreven om sociaal zwakkeren te activeren en te participeren. Daarbij heeft zich een ideologische verschuiving voltrokken van bescherming van sociaal kwetsbare burgers naar activering. Het accent wordt gelegd op de ontplooiing van de individuen, activering en eigen initiatief. Binnen de daklozeninstellingen heeft deze verschuiving veranderingen met zich meegebracht. Het aanbod is nu steeds vaker gericht op het bieden van tijdelijke opvang aan daklozen waarbij hun maatschappelijke integratie het streven is. Ondanks deze ontwikkelingen waarin een zogeheten professionaliseringslag gemaakt is, lijkt het aantal daklozen niet evenredig te zijn afgenomen. De plekken stromen moeiteloos vol en de doorstroom en uitstroom van dak en thuislozen levert de instellingen problemen op. Het begeleiden naar zelfstandig wonen lukt maar in beperkte mate. Er zijn moeilijke cliënten van wie sommige wellicht permanent van zorg afhankelijk zijn, deze mensen kunnen vrijwel nergens anders terecht dan de daklozenopvang. Daarmee bevindt de daklozenopvang zich in een patstelling. Vanuit het streven naar laagdrempeligheid zet ze haar deuren wijd open -zelfs de moeilijkste cliënten kunnen binnenkomen- en vervolgens raakt de opvang ze niet meer kwijt[17]. Zoals hierboven al beschreven staat, ontrekken veel dak en thuislozen zich aan de invloedsfeer van instanties en mijden opvang en hulpverleningsinstellingen.

*2.7.2 Hoe wordt laagdrempelige zorg weergeven in de  Dagopvang van Stichting Iks?*

De Dagopvang biedt opvang aan dak- en thuislozen die uit Amersfoort komen. Binnen de Dagopvang wordt integrale en methodische begeleiding op acht levensgebieden opgestart

[15] Hermans K, Coster I, Audenhove C., Bed, Bad en brood laagdrempelige opvang van thuislozen, Apeldoorn, Garant-uitgevers, (2007), blz. 28 t/m 36
[16] Hermans K, Coster I, Audenhove C., Bed, Bad en brood laagdrempelige opvang van thuislozen, Apeldoorn, Garant-uitgevers, (2007), blz. 62 t/m 75
[17] Doorn L., Leven op Straat, Bussum, Coutinho, ( 2005), blz. 22 t/m 23

waaronder de dagbesteding.
De voorzieningen, waaronder de huiskamer, douche en maaltijdvoorziening zijn van een laagdrempelig karakter. Tevens zijn dit instrumenten om mensen in beeld te krijgen en contact te leggen. Van hieruit wordt passende hulpverlening opgezet om eventuele re-integratie in de maatschappij te bevorderen.
Kwalitatief kunnen de dak en thuislozen op verschillende wijze getypeerd worden. Qua persoonsgebonden problematiek is het een divers samengestelde groep: bestaande uit mensen die verslaafd zijn, mensen met psychiatrische problematiek en mensen met een licht verstandelijke beperking. Bij de meeste dak en thuislozen is het een combinatie van de meerdere van de bovengenoemde eigenschappen. Veel dak en thuislozen in de Dagopvang hebben een laag, negatief of getraumatiseerd zelfbeeld. Ook is hun vertrouwen in de maatschappij en in de hulpverleningsorganisaties ernstig geschaad.
De begeleiding van de Dagopvang is er in eerste instantie opgericht om het vertrouwen in de hulpverlening te herstellen. Men wil de dak en thuisloze laten inzien dat hij/zij er mag zijn. Vanuit een ontstaan vertrouwen kan er gewerkt worden naar een beeld voor de toekomst. Wanneer de cliënt toe is aan het invullen van de toekomstbeeld kan de trajectbegeleiding aan de orde zijn. Uitgangspunt van de Dagopvang is dat alle dak en thuislozen een dossier hebben, deze worden aangelegd zodra dit mogelijk is. Deze worden aangelegd volgens de richtlijnen cliëntdossier[18]. De dossiers kunnen worden opgesteld vanuit twee verschillende methodieken of volgens de methodiek bemoeizorg of via de het 6 fasen model, deze staan beschreven in paragraaf 2.3.2.[19]

## 2.8 Functieomschrijvingen van de werknemers van de Dagopvang

De begeleiding binnen de Dagopvang is geen hulpverleningstraject maar een voorbereidingstraject op hulpverlening. Als de dak en thuisloze de basiszaken die hieronder beschreven worden, geregeld heeft, kan de dak en thuisloze het traject in (dit is niet verplicht). Het traject wordt begeleid door een trajectbegeleider. Er zijn 2 trajectbegeleiders die ongeveer 20 geïndiceerde bezoekers in het traject hebben. Zij schakelen in overleg met de dak en thuisloze de hulp in die deze nodig heeft om door te kunnen stromen naar verder vervolg, bijvoorbeeld naar het Langdurig Begeleid Wonen (LBW). Er is een trajectbegeleider werkzaam op de Dagopvang en één in het Sociaal Pension. De trajectbegeleiding neemt deel aan het Dienstencentrum. Hier wordt afstemming met het zorgcentrum, GGZ en de verslavingszorg mogelijk gemaakt, zodat er optimale hulp aan de dak en thuisloze geboden kan worden.

*Binnen de Dagopvang zijn de volgende functies:*

- Senior Sociaal Agoog, SSA ( HBO), dit betreft 7 medewerkers
- Medior Sociaal Agoog, MSA (MBO), dit betreft 1 medewerker
- Junior Sociaal Agoog, JSA (vrijwilliger)

De senior sociaal agogisch medewerker (SSA) ontvangt leiding van de leidinggevende van het team. De SSA is een uitvoerende functie die tevens verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen de dagopvang.
De SSA biedt dagelijkse begeleiding aan cliënten die de locatie bezoeken en zonodig specifieke individuele begeleiding aan cliënten waarvoor een begeleidingsplan is vastgesteld. De SSA functioneert als contactpersoon binnen de dagopvang en helpt de dak en thuislozen met dagelijkse dingen, zoals het zorgen voor identiteitskaart, uitkering, verzekering etc. De verdere basiszorg wordt gegeven door de MSA en JSA, zij kunnen ook contactpersoon zijn.

[18] 6 fasen model Inloop en passantenverblijf, (mei 2006)
[19] Documentatie Stichting Iks (2008)

## 2.9 Intake/aanmelding bezoeker

Voorheen kon een dak en thuisloze de Dagopvang anoniem bezoeken. Sinds 2006 wordt er bij iedere nieuwe bezoeker een intake gedaan, daarin wordt in het kort de hulpvraag van de bezoeker geschreven. Na de intake wordt er in de vergadering besproken of de bezoeker past bij de Dagopvang, en anders in welke sector de bezoeker beter tot zijn recht kan komen. Wanneer een bezoeker past in de Dagopvang krijgt deze een contactpersoon toegewezen. Dit is de agogisch medewerker van de dagopvang. Deze houdt ook een dossier bij.
Wanneer een bezoeker een hulpvraag heeft op twee of meerdere levensgebieden kan deze in aanmerking komen voor de trajectbegeleiding. Dit is het geval wanneer de zorgvraag of de zorgbehoefte de functie van de dagopvang overstijgt. Er is sprake van een meervoudige hulpvraag (op meerdere levensgebieden) of er wordt ingeschat door de agogen dat er meer zorg nodig is op de levensgebieden.

*Intake langdurig circuit (dagopvang) binnen Stichting Iks:*
Als iemand bovenaan de wachtlijst staat volgt er binnen twee weken een intake/kennismakingsgesprek met de trajectbegeleider.
Wanneer een bezoeker wordt afgewezen biedt de trajectbegeleider advies en ondersteuning aan de locatie die heeft aangemeld. Het advies en de ondersteuning betreffen de doorverwijzing/ toe leiding naar extern casemanagement. (verslavingszorg etc.)
Het feitelijk toeleiden naar extern casemanagement wordt door de agogen van de Dagopvang gedaan en gecoördineerd door de trajectbegeleider.
Bij het tot stand komen van het begeleidingsplan wordt er nauw samengewerkt tussen de betrokken partijen:
Intern: medewerkers Dagopvang, woonbegeleiders LBW, budgetbeheer, trajectbegeleiding
Extern: verslavingszorg, psychiatrie, mee, amant (hv en gv), stadsring 51 etc).[20]

## 2.10 De dagstructuur van de Dagopvang

De Dagopvang hanteert een dagstructuur voor de dak en thuislozen waarin de basiszorg naar voren komt. De dagstructuur begint met een ontbijt waar dak en thuislozen gebruik van kunnen maken. Daarna is er mogelijkheid voor activiteiten en/of gesprekken met de agogen. Ook is het mogelijk voor de dak en thuislozen om een warme maaltijd te krijgen en om te douchen. Er kan kleding gewassen worden en spullen/kleding van de dak en thuislozen kunnen worden opgeslagen in een aparte ruimte.
In de Dagopvang loopt beveiliging die verantwoordelijk is voor de sfeer in de huiskamer en loopt regelmatig een ronde in de buurt. De beveiliger houdt tevens een lijst bij van wie er van de dak en thuislozen binnen zijn per dag.

## 2.11 Situatie allochtone dak en thuislozen, op peildatum: 18-02-2009

Wij willen in deze paragraaf weergeven hoeveel autochtone en hoeveel allochtone dak en thuislozen de Dagopvang bezoeken. Ook geven we weer welke vorm van hulpverlening zij krijgen.

Totaal komen er 85 bezoekers op de dagopvang die een intakegesprek hebben gehad. De Dagopvang heeft een laagdrempelig karakter en daardoor is de frequentie van bezoek aan de dagopvang verschillend. Er zijn 48 bezoekers met een contactpersoon, daarvan zijn 23 dak en thuislozen allochtoon. Hieronder hebben we in beeld gebracht welke vorm van hulpverlening zij krijgen.

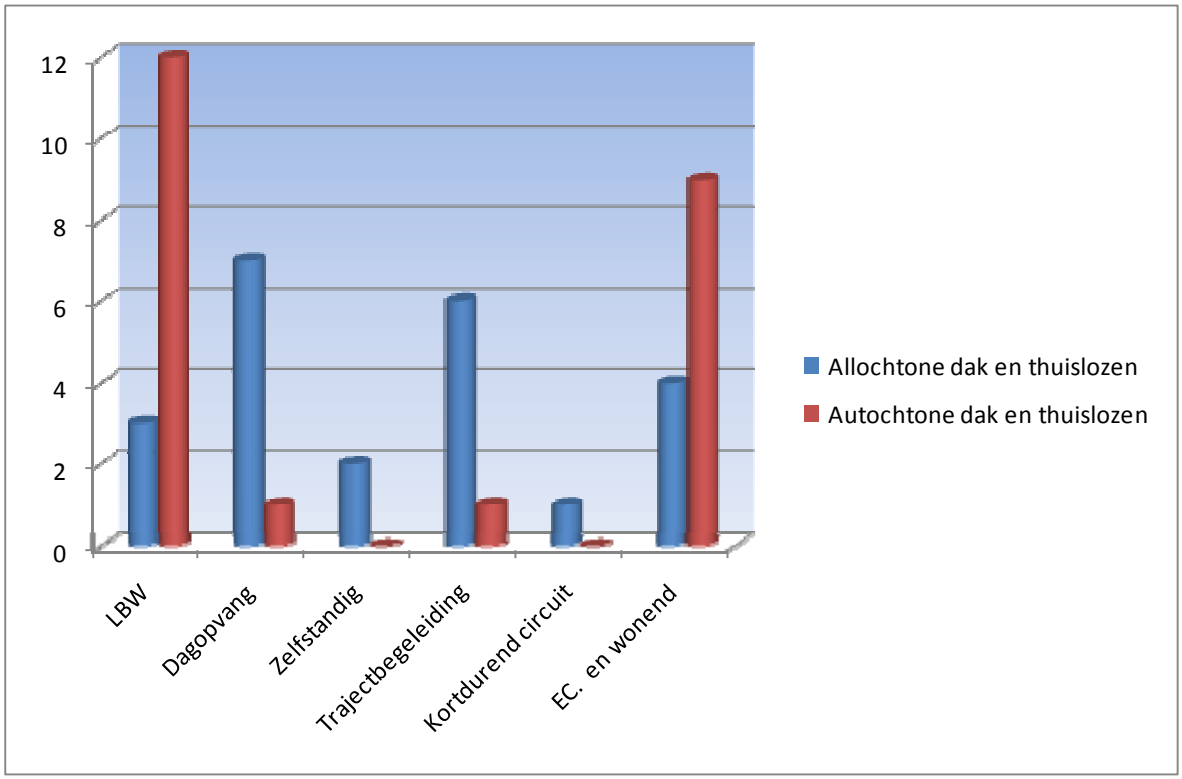
[20] Documentatie Stichting Iks (2008)

*Overzicht allochtone dak en thuislozen binnen de Dagopvang*

| | |
|---|---|
| LBW | 3 |
| Dagopvang dakloos, zonder Trajectbegeleiding LC | 6 |
| Zelfstandig | 4 |
| Trajectbegeleiding LC | 4 |
| Kortdurend Circuit | 1 |
| Extern casemanagement en wonend | 2 |

*Overzicht van autochtone dak en thuislozen binnen de Dagopvang*

| | |
|---|---|
| LBW | 12 |
| Dagopvang dakloos, zonder Trajectbegeleiding LC | 1 |
| Zelfstandig | 0 |
| Trajectbegeleiding LC | 1 |
| Kortdurend Circuit | 0 |
| Extern casemanagement | 2 |
| Wonend | 7 |



## 2.12 Conclusie

*De vraagstelling vanuit het startdocument:*
*Op welke wijze kunnen de medewerkers van de Dagopvang IKS de instellingsmethodieken aanpassen aan de begeleidingsbehoefte van allochtone dak en thuislozen?*

*Methodieken*
Vanuit de documenten van Stichting Iks hebben we theoretisch in beeld gebracht met welke methodieken de Dagopvang werkt. Dit betekent dat we nog niet hebben vastgelegd hoe dit in de praktijk wordt vormgegeven. In het praktijkonderzoek (hoofdstuk 4) leggen we de theorie- en praktijkconclusies naast elkaar, van daaruit hebben we een legitiem adviesstuk geschreven.
Als we kijken naar de presentiebenadering waar Stichting Iks vanuit werkt, is het belangrijk dat het persoonlijke contact voorop staat. Deze benadering is ook geslaagd als er geen hulpvragen worden gesteld of problemen worden opgelost. Van systematisch, theorie-gestuurd werken aan het oplossen van problemen is binnen deze methode nauwelijks sprake. De Dagopvang gebruikt deze theorie als rode draad, maar maakt ook gebruik van andere methodes; bemoeizorg en het 6-fasenmodel. Er wordt bepaald aan de mate van problematiek van de dak en thuisloze welke methode toegepast gaat worden. Er wordt bemoeizorg toegepast wanneer er kan worden vastgesteld dat zorg niet kan worden uitgevoerd op basis van een vrijwillige individuele hulpvraag. Dit valt onder het OGGZ.
Uit vorig onderzoek blijkt dat deze manier van hulpverlenen aansluit bij autochtone dak en thuislozen, maar sluit dit ook aan bij allochtone dak en thuislozen? En hoe kan dit worden vormgegeven? Dit moet worden onderzocht in het praktijkonderzoek.
Wat ons is opgevallen is dat er een verschil zit in de presentiebenadering en het 6-fasenmodel. De presentiebenadering is ongebonden en werkt niet gestructureerd en systematisch, terwijl het 6-fasenmodel dit juist wel doet. Ook kan er vastgesteld worden dat er een spanningsveld is tussen de presentiebenadering en bemoeizorg. De presentiebenadering is erop gericht om *er te zijn* voor de allochtone dak en thuislozen en problemen niet feitelijk op te lossen, terwijl bemoeizorg er op gericht is om actief en oplossend begeleiding te bieden aan de hulpbehoefte van de dak en thuisloze. Deze vorm van hulpverlening hoeft niet op vrijwillige basis te verlopen. Dit roept de volgende vragen op:

- Komen medewerkers hiermee in de knel in de begeleiding van allochtone dak en thuislozen?
- Hebben de allochtone dak en thuislozen structuur nodig of een losse aanpak?
- Aan welke vorm van begeleiding hebben allochtone dak-en thuislozen behoefte?

Verder hanteren medewerkers van de Dagopvang motiverende gespreksvoering. Deze methode is erop gericht om de dak en thuisloze, die ieder hun redenen kunnen hebben om niet onmiddellijk gemotiveerd zijn om een gesprek te voeren met de hulpverlener, te activeren in gesprekken. Als we kijken naar de vraagstelling kan deze methode een grote ondersteuning zijn in de begeleiding van allochtone dak en thuislozen.

*Laagdrempelige zorg*
Vastgesteld kan worden dat de doelstellingen van laagdrempelige zorg zoals gevonden in de literatuur overeenkomen met de doelstellingen zoals stichting Iks wil nastreven.
Volgens Hermans K. (2007) zijn de doelstellingen van laagdrempelige zorg:

- De dak en thuislozen bereiken
- Contact maken
- Vertrouwen winnen en behouden

Dit zijn de primaire doelstellingen voor de hulpverlener.
Een van de doelstellingen van de Dagopvang is dat de begeleiding er in eerste instantie op gericht is om het vertrouwen in de hulpverlening te herstellen. Men wil de dak en thuisloze laten inzien dat hij/zij er mag zijn. Vanuit het ontstane vertrouwen kan er gewerkt worden naar een beeld voor de toekomst.

Het aanbod van laagdrempelige zorg is er nu steeds vaker op gericht op het bieden van tijdelijke opvang aan daklozen, waarbij hun maatschappelijke integratie het streven is. Toch is het aantal dak en thuislozen de afgelopen jaren niet afgenomen. Dit komt omdat de instellingen, vanuit het streven naar laagdrempelige zorg haar deuren wijd open zetten: “zelfs de moeilijkste cliënten kunnen binnenkomen, sommige wellicht permanent van zorg afhankelijk en vervolgens raakt de opvang ze niet meer kwijt.”[21]
Dit geconcludeerd hebbende komen de volgende vragen naar boven:

- Wat is de geschiedenis van de allochtone dak en thuisloze?
- Hebben zij een hulpverleningsachtergrond of is dit de eerste kennismaking met de hulpverlening?
- Welke problematiek komt naar voren bij allochtone dak en thuisloze?
- Sluiten de methodieken daarop aan?
- Is de doelgroep in staat om verantwoording te nemen voor het hulpverleningstraject, kijkend naar hun problematiek?
- Hoe verlopen de samenwerkingsverbanden met de verschillende instanties?
- Heeft dit invloed op de doorstroom naar LBW van allochtone dak en thuislozen?

De vragen die uit deze deel-conclusies naar voren zijn gekomen nemen wij mee in het praktijkonderzoek.

[21] Doorn L., Leven op Straat, Bussum, Coutinho, (2005), blz. 22 t/m 23

# Hoofdstuk 3
# Literatuurstudie Presentiebenadering

## 3.1 Inleiding
In dit hoofdstuk beschrijven wij de literatuur van de presentiebenadering. Deze benadering wordt gehanteerd in de Dagopvang van Stichting IKS. Wij vinden het belangrijk om ons te verdiepen in deze theorie, zodat we overeenkomsten en verschillen kunnen ontdekken tussen de theorie en de praktijk. Uiteindelijk is het ons doel om een vertaalslag te maken naar de werkvloer en concreet te beschrijven wat vanuit de presentie belangrijk kan zijn voor medewerkers en de allochtone bezoekers van de Dagopvang.
In paragraaf 3.2 hebben we achtergrondinformatie van de presentiebenadering beschreven en uitgelegd wat de presentiebenadering inhoudt. In paragraaf 3.3 hebben we beschreven hoe de presentiebenadering ingezet kan worden in de hulpverlening en wat belangrijk is voor allochtone dak en thuislozen.
In paragraaf 3.3 hebben we eigenschappen en rollen beschreven die je als hulpverlener dient te kunnen inzetten als presentiebeoefenaar.

## 3.2 Wat is de Presentiebenadering
De afgelopen jaren deed prof. dr Andries Baart, bijzonder hoogleraar Opbouw- en activeringswerk aan de Katholieke Theologische Universiteit in Utrecht en onderzoeker bij Actioma, onderzoek naar de activiteiten van kerken (buurtpastoraat) in oude stadswijken. Het ging er daarbij om: meer te begrijpen van de methodiek, de effecten, de voorwaarden en de appreciatie van het werk van pastoren en andere 'kerkmensen' in achterstandswijken en andere armoedesituaties. Het onderzoek naar -wat is gaan heten- de presentiebenadering is inmiddels afgerond.
De presentie is een praktijk waarbij de hulpverlener zich aandachtig en toegewijd op de ander betrekt. Op deze manier leert hij zien wat er bij de ander op het spel staat-van verlangens tot angst- en die in de aansluiting daarbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie hij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden wordt dan ook gedaan. Kenmerkend voor hen, globaal gesproken, is dat ze *er zijn* voor een ander zonder dat ze veel aan probleemoplossing doen. Die kan wel achter hun inbreng vandaan komen maar het ferm oplossen van problemen staat zeker niet voorop. Hun belangrijkste inbreng is de trouwe inzet van zichzelf. Het klinkt simpel, maar in werkelijkheid is het een ongebruikelijke manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit met praktische wijsheid en liefdevolle trouw. Presentie is veeleisend voor haar beroepsbeoefenaars, ze houdt haar masker laag en wordt dus tamelijk onbeschermd bedreven. Het geldt ook in overdrachtelijke zin: het werk is niet onder de theoretische, theologische, ideologische pannen.
De presentiebeoefenaar werkt niet vanachter zijn bureau maar is onder de mensen te vinden, en zoekt daardoor contact met mensen en weet wat er speelt.
De presentiebeoefenaar kan een zwervend leiden, hij is dus flexibel inzetbaar. De daarbij aansluitende basisbeweging is: naar de ander toe in plaats van omgekeerd (‘u moet naar mij toe komen’). De presentiebeoefenaar is ongehaast en houdt zich ongehinderd op in het leefmilieu van de betrokkenen, is gemakkelijk aan te klampen. Het ritme van werken is afgestemd op het leefritme van de anderen: soms is dat traag, soms buiten loket-uren, soms razendsnel en urgent, soms repetitief en iteratief, vaak instabiel en redelijk onvoorspelbaar. Bovendien hebben presentiebeoefenaren in de regel langdurige contacten.[22]

[22] Baart A., Raken aan het geleefde leven, Inleiding in de presentie,Hertogenbosch (2000), blz. 2 t/m 5

### 3.3 Presentiebenadering en hulpverlening

De presentiebenadering heeft de leefwereld van de cliënten als voornaamste aanknopingspunt. Mensen maken deel uit van een biotoop[23] en behalve dat ze hier onderdeel van zijn beïnvloeden ze hun biotoop, die tevens zichzelf kan wijzigen. Dat klinkt misschien als vanzelfsprekend, maar de consequenties zijn verstrekkend. Het dynamisch en ecologisch mensbeeld verondersteld namelijk circulaire veranderingsprocessen, deze kunnen we spiegelen aan lineaire veranderingsprocessen. Een lineaire opvatting met cliënten is dat wanneer een probleem duidelijk is, we ons bewegen langs een voorafgestelde zekere route. Bij circulair is er geen opeenvolgende route, maar zwalkt de hulpverlener door de route heen.

Cliënten met complexe problemen, die op meerdere leefgebieden hulpvragen hebben, zoals wanneer er sprake is van verslaving, arbeidsconflict of gebrekkige huisvesting, hebben beperkte vaardigheiden van zelfsturing. Daarbij is een lineaire probleemoplossende benadering vaak niet de oplossing, want een oplossing wordt teniet gedaan door problemen op andere leefgebieden.

Baart had voorgaand zijn onderzoek een aantal vragen naar wat cliënten met complexe problemen nodig hebben. Deze vragen omvatten hetgeen dat bijdraagt aan het oplossen of het verlichten van hun problemen en wat hen dient te worden toegevoegd.

Onderzoek in de presentiebenadering (Baart, 2001) wijst uit dat cliënten niet zoeken naar meer instrumenten, meer geld, meer hulp of het laten verdwijnen van hun problemen. Maar zij zoeken onder andere naar aandacht en betrokkenheid tegenover eenzaamheid en isolement. Baart heeft deze behoefte gekanteld vanuit de cliënt: ‘Ik word uitgekozen (verkozen) om contact mee aan te gaan’.

De presentiebenadering heeft dus geen vooropgesteld concept van hoe cliënten zich dienen te gedragen, hoe problemen geduid of verwoord dienen te worden. Dit betekent dat de beoordeling van kwaliteit van werken begint bij de hulpverlener. Of cliënten vinden wat zij zoeken, stelt de presentiebenadering, afhankelijk van de houding en communicatieve vaardigheden van hulpverleners. Presentiebeoefenaars gaan op voorhand uit van een communicatiekloof tussen hen en cliënten of tussen cliënten en derden. Een kloof die bestaat uit verschil, in leefwerelden, communicatiestijlen, gedragingen en ordeningen van gebeurtenissen naar belang en betekenis. De presentiebeoefenaar wil samen met de cliënt die kloof verkennen om vervolgens een brug naar elkaar te slaan. Hij stelt zich daarvoor aan als eerste verantwoordelijke.

Eén van de uitgangspunten van de presentiebenadering is helpend en helend zijn opdat cliënten door hun hulpverleners weer weten dat zij bestaan en waardevolle personen zijn. Dat leed gedeeld kan worden en dat er een sprankje hoop op betere tijden staat. Het helpen van anderen, het feitelijk oplossen van problemen is daaraan onder geschikt en kan daarna gebeuren. Het vinden zichzelf van cliënten kan daarbij een voorwaarde zijn. In hun eigen leefwereld vinden zij onvoldoende voeding, daardoor brengen hulpverleners de benodigde kunstmest aan.

Het hulpverlenend handelen in de presentiebenadering kan omschrijven worden als ‘omvattend’. Hulpverleners hebben aandacht voor de hele mens inclusief zijn levensomgeving.

We zien in de resultaatgerichte presentiebenadering zowel een circulair proces als een zekere dubbelheid. Dit circulaire proces haalt zijn kracht uit de herhaling van bepaalde interventies, concrete diensten bewijzen zoals bv. schone kleding aanreiken. In elk geval is deze handeling een voertuig van contact. Uiteindelijk zal de cliënt zelf rapporteren de omgang met de hulpverlener te waarderen.

De presentiebenadering heeft een bepaalde dubbelheid. Presentiebeoefenaars sluiten zich aan bij de leefwereld van de cliënten, deze leefwereld willen zij wel bevestigen maar niet altijd bestendigen. De dubbelheid is dat hulpverleners geduldig afwachten hoe het contact

[23] Een biotoop is een gebied dat wordt gekenmerkt door een natuurlijk evenwicht. Planten, dieren (en ook mensen) leven er samen, van elkaar en door elkaar. Ze vormen een levensgemeenschap die uit drie groepen bestaat: producenten, consumenten en reducenten. http://www.leerkracht.nl/show?id=37899, 26-02-2009

met cliënten zich ontwikkeld en de paraatheid om kansen tot beïnvloeding van cliënten en hun omstandigheden aan te grijpen.[24]

### 3.4 Eigenschappen en rollen van de hulpverlener

Zoals eerder aangegeven heeft de presentiebenadering geen concept van eisen ten aanzien van cliënten, maar wel eisen ten aanzien van de hulpverlener. We hebben de volgende eigenschappen die men als hulpverlener/presentiebeoefenaar dient te kunnen inzetten in het contact met een cliënt samengevat. De uitgebreide versie kunt u teruglezen in bijlage 1.
De hulpverlener is open en verdiept zich in de cliënt en zijn geschiedenis. Hij/zij heeft een optimistisch mensbeeld en ziet ontwikkelingsmogelijkheden in de cliënt. De hulpverlener is onbevangen en is bereid om altijd klaar te staan voor de cliënt en is daardoor altijd betrokken en benaderbaar. De hulpverlener stemt zich zoveel mogelijk af op de eigenheid van een cliënt en laat keuzes van de mate en vorm van begeleiding bij de cliënt. De hulpverlener verkend actief de leefwereld vanuit het perspectief van de cliënt. Ten slotte zijn de begrippen trouw en onvoorwaardelijkheid onmisbaar in de presentie, daarmee geeft de hulpverlener de boodschap om er altijd voor de cliënt te zijn.

### 3.5 Studiemiddag: Past de presentiebenadering in 'De gereedschapskist'?

We hebben een studiemiddag gevolgd waarin we naar een gedachtewisseling hebben geluisterd van A. Baart en H. de Mönnink (de tegenhanger van de presentiebenadering). Daarnaast waren er ook panelleden aanwezig uit verschillende werkvelden en de deelnemers uit de zaal die de mogelijkheid hadden om mee te discussiëren. Door middel van allerlei stellingen die te maken hebben met de presentiebenadering kwam men in gesprek over de werkzaamheid hiervan in het werkveld.
Een aantal stellingen en onderwerpen die behandeld zijn:

1. Hulpverleners hebben meer en beter uitgewerkte technieken nodig
2. Methodiek: vlucht voor de tragiek? (van de cliënt)
3. Present zijn is ook een methode
4. Exposure is mogelijk en noodzakelijk binnen een opleiding tot hulpverlener.
5. Professionaliteit en beroepsidentiteit
6. Multi-methodisch hulpverlenen in combinatie met presentiebenadering?

Naar aanleiding van deze onderwerpen willen we een koppeling maken naar de Dagopvang. Als we kijken naar dat hulpverleners meer en beter uitgewerkte technieken nodig hebben, denken wij dat de medewerkers op de Dagopvang dit meer kunnen implementeren in de begeleiding. De presentiebenadering is er voornamelijk op gericht om aan te sluiten op de belevingswereld van cliënten. Wanneer dit in beeld is kan men vanuit deze methode te werk gaan. De kern van de presentiebenadering is de ontmoeting tussen twee mensen waarin iets gebeurd. Een uitgangspunt is mensen te ontmoeten in hun contact en daarmee verder te gaan. Baart: "Direct menselijk contact is de essentie. Wat kan ik voor je doen en wie kan ik daarbij voor je zijn".
Present zijn is een methode, maar is niet methodisch te werk gaan omdat men dan voorbij gaat aan de tragiek van de cliënt. De presentiebenadering is ontwikkelt uit, en reflecteert op, een praktijk 'waarin hulpverleners tegen de grens aanlopen voor wat zij nog kunnen 'doen' voor mensen'. Als we ons richten op de Dagopvang kunnen we een vergelijking maken uit de presentietheorie: Hoe goed hulpverlening en steun ook kan zijn, in veel gevallen dan ons lief is, moeten we erkennen dat we niet veel kunnen uitrichten. Het 'beter maken' en 'verbeteren' kunnen niet altijd. Daarom denkt Baart in de presentie vanuit goede steun en tragische omstandigheden. Baart zijn bezwaar tegen de gangbare opvatting van professionaliteit bestaat daarin dat die teveel gericht is op het wegwerken van problemen. De professional wil via zijn/haar aangeleerde vaardigheden, middelen, technieken, methodisch vat krijgen op de problematiek van de cliënt. Baart suggereert dat deze manier van doen dikwijls averechts werkt en zelfs leed toevoegt. Dat is vooral het geval bij problemen die zich niet of nauwelijks

[24] Brinkman F., Presentie in de praktijk een verkenning in de maatschappelijke opvang, Utrecht, NIZW (2004), blz. 23t/m 46

laten verhelpen. Baart vind het belangrijk dat hulpverleners oog krijgen voor het tragische en dat zij hun professionaliteit gebruiken om te 'vluchten' voor de tragiek van de cliënt. De presentie is erop gericht dat hulpverleners werken vanuit de grondhouding: 'er voor een ander zijn' en 'je eigen onmacht te erkennen'. En meer aandacht te hebben voor het proces van de relatievorming dan oplossingsgericht te zijn. Volgens Baart kan een hulpverlener niet volgens een methodiek oog krijgen voor de tragiek van de cliënt. De hulpverlener moet hier aan worden blootgesteld en zich volledig richten op de leefwereld van de cliënt op vrijwillige basis. Dit word exposure genoemd. Daardoor ervaart de hulpverlener inlevingsvermogen en ervaart de 'wereld' van de cliënt.
Door middel van exposure wil Baart de machtverhouding van 'hulpverlener' en de 'cliënt' doorbreken. Loslaten van methodieken. De hulpverlener kan daardoor een beter en realistischer beeld krijgen van de cliënt. Realistisch kijken naar wat de cliënt echt wil en naar hun daadwerkelijke leefwereld. Dit betekent dat het niet altijd noodzakelijk is een zachte aanpak te hanteren. Presentie is aansluiten en afstemmen, dit kan ook betekenen dat als een cliënt dit nodig heeft, een hulpverlener ook kan doorpakken in de begeleiding (meer gaan verwachten van de cliënt). Baart benadrukte dat de presentiebenadering gehanteerd kan worden in combinatie met andere methodieken. Zolang de hulpverlener zich niet 'achter' deze methodiek verschuilt, en daarmee de cliënt uit het oog verliest.
Het is nodig dat de presentiebenadering naar voren komt in alle lagen van de organisatiestructuur, zodat er vanuit alle lagen gewerkt wordt vanuit deze grondhouding.[25]

### 3.6 Conclusie

Vanuit de literatuur hebben we belangrijke kenmerken uit de presentiebenadering gehaald die betrekking hebben op onze vraagstelling.
Een kenmerk van een presentiebeoefenaar is dat hij altijd onder de mensen te vinden is en daardoor weet wat er speelt. Hij is flexibel en is dus altijd inzetbaar. Een basisbeweging is: naar de ander toe in plaats van omgekeerd. In de regel heeft de presentiebeoefenaar langdurige contacten. Baart gaf aan dat dit een basistheorie is van de presentie, die ingepast moet worden in het desbetreffende werkveld en de doelgroep. Kenmerkend voor een presentiebeoefenaar, globaal gesproken, is dat ze *er zijn* voor een ander zonder dat ze veel aan probleemoplossing doen. Als we kijken naar hoe de medewerkers van de Dagopvang deze theorie in de praktijk brengen, zijn de medewerkers niet volledig flexibel aangezien zij met bepaalde werktijden te maken hebben. Maar de medewerkers kunnen hun flexibiliteit wel anders inzetten binnen hun werktijden, zij proberen er *te zijn* voor de dak en thuislozen.
Verder komt er naar voren dat de presentiebenadering geen lineaire benadering handhaaft, maar een circulair proces volgt in de begeleiding van cliënten. Cliënten met complexe problemen, die op meerdere leefgebieden hulpvragen hebben, hebben beperkte vaardigheden van zelfsturing. Daarbij is een lineaire probleemoplossende benadering vaak niet de oplossing, want een oplossing wordt teniet gedaan door problemen op andere leefgebieden. Wij vragen ons af hoe de medewerkers van de Dagopvang dit vormgeven in de begeleiding van dak en thuislozen, aangezien zij werken met bepaalde lineaire methodieken.
Onderzoek heeft aangetoond dat cliënten met complexe problematiek niet op zoek zijn naar praktische oplossingen maar naar betrokkenheid en aandacht. Wij denken dat de Dagopvang dit goed aan kan bieden in vorm van persoonlijke contacten leggen, laagdrempeligheid en het bieden van een dagstructuur (drie B's).
Presentiebeoefenaars gaan op voorhand uit van een communicatiekloof tussen hen en cliënten of tussen cliënten en derden. Een kloof die bestaat uit verschil, in leefwerelden, communicatiestijlen, gedragingen en ordeningen van gebeurtenissen naar belang en betekenis. De presentiebeoefenaar wil samen met de cliënt die kloof verkennen om vervolgens een brug naar elkaar te slaan. Hij stelt zich daarvoor aan als eerste verantwoordelijke. Wij vragen ons af of de medewerkers van de Dagopvang bewust zijn van deze communicatiekloof en hoe zij dit vormgeven in de begeleiding/contact.

[25] Informatie verwerkt van studiemiddag: Past de presentiebenadering in de gereedschapskist, (27-02-2009)

Tenslotte willen we benadrukken dat presentie neerkomt op aansluiten en afstemmen, dit kan ook betekenen dat als een cliënt dit nodig heeft, een hulpverlener kan doorpakken in de begeleiding. Wanneer er tussen de hulpverlener en de cliënt een vertrouwensrelatie is, kan de hulpverlener ervoor kiezen om bepaalde interventies te plegen die de cliënt nodig heeft.

*Discussiepunten vanuit de studiemiddag gericht op de Dagopvang:*

- Dagstructuur/begeleidingsstructuur in combinatie met presentie?
- Presentiebenadering: het is nodig een relatie op te bouwen met cliënten/ vertrouwensband. Is dit mogelijk met allochtone dak en thuislozen die niet structureel naar de Dagopvang komen?
- De presentie kan vertaalt worden naar de doelgroep, op welke manier (in combinatie met de methodieken die gebruikt worden binnen de Dagopvang)
- In hoeverre hebben allochtone dak en thuislozen complexe problematiek/tragiek. Doorpakken of zachte aanpak?
- Hebben medewerkers de mogelijkheid tot exposure? Aansluiten op de leefwereld van de allochtone dak en thuislozen?

De vragen en discussiepunten die vanuit deze deel- conclusies naar voren zijn gekomen nemen we mee het praktijkonderzoek en in het advies.

# Hoofdstuk 4
# Praktijkonderzoek en resultaten van de beleving van hulpverleners en bezoekers binnen Stichting Iks

## 4.1 Onderzoek naar hulpverlening van de Dagopvang

*4.1.1 Inleiding*
Er is door ons onderzocht hoe medewerkers de begeleiding van allochtone dak en thuislozen ervaren en vormgeven. We willen positieve ervaringen van de medewerkers meenemen en ook de mogelijk door hen gesignaleerde knelpunten. We kijken o.a. hoe de huidige presentiebenadering, het 6-fasenmodel en de 'strategie' van bemoeizorg in de begeleiding zich tot elkaar verhouden.
Het onderzoek beoogt in beeld te krijgen wat medewerkers nodig hebben om adequaat de begeleiding af te stemmen op de begeleidingsbehoefte/hulpvraag van de allochtone dak en thuislozen. De onderzoeksresultaten worden verwerkt in ons advies. Dit onderzoek vindt plaats binnen Stichting Iks, op de Dagopvang.

Kijkend naar de deelvragen en naar voorgaande hoofdstukken waar vragen naar voren zijn gekomen, hebben we het volgende onderzocht onder medewerkers:

- de visie van de medewerkers op allochtone dak en thuislozen
- de kennis over de instellingsmethodieken, hoe dit vormgegeven is en welke kennis zij missen
- de vraag onder medewerkers naar kennis (theoretisch, cultureel) over allochtone dak en thuislozen
- de visie van medewerkers op de doorstroom van allochtone dak en thuislozen
- mogelijke belemmeringen in de doorstroom volgens medewerkers
- stagnatie in de begeleiding van allochtone dak en thuislozen
- kennis van verschuiving van zorg in de maatschappelijke opvang(activering/motivering)
- op welke wijze de presentiebenadering en bemoeizorg vormgegeven wordt door medewerkers

Voordat we de vragenlijsten digitaal afnemen hebben we diepte interviews afgenomen bij één medewerker (bijlage 3) en één trajectbegeleider (bijlage 4). Dit omdat wij nog geen ervaring hebben met het afnemen van vragenlijsten en om verhelderende vragen te stellen voor de verwerking van de vragenlijsten.
De vragenlijsten worden afgenomen bij: beide trajectbegeleiders en alle medewerkers. De vragenlijst is een kwantitatief onderzoek.

*4.1.2 Verantwoording aantal vragenlijsten*
Doordat niet alle medewerkers de vragenlijsten hebben ingevuld, hebben wij totaal 7 vragenlijsten ontvangen. Wij hebben gemerkt dat er niet veel animo was onder het team om de vragenlijsten in te vullen. Veel medewerkers vonden de vragen te moeilijk en vonden het veel tijd kosten. Dit is helaas niet teruggekoppeld naar ons waardoor we de nodige aanpassingen niet konden verwerken.
Na 6 weken hebben we ervoor gekozen met een aantal medewerkers de vragenlijsten sámen in te vullen, zodat het praktijkonderzoek wel enige waarde heeft om mee te nemen in ons adviesstuk.

### 4.2 Conclusie onderzoek onder 7 medewerkers

1. **Besteding werkuren**

Hoeveel uur per week werkt u?
Hoeveel procent daarvan besteedt u aan directe face-to-face hulpverlening aan zowel autochtone als allochtone dak en thuislozen?
Hoeveel procent besteedt u daarvan aan de begeleiding van alleen allochtone dak en thuislozen?

**Gemiddeld bij medewerkers**

| Antwoorden | Werkuren<br><br>Gemiddeld | Face-to-face daklozen | Face-to-face alleen allochtone daklozen |
|---|---|---|---|
| **7 medewerkers** | **20 uur per week** | **55%** | **37,50%* (van de 55%)** |

***Dit is afhankelijk van de hulpvraag**

**Waar besteedt u de overige niet directe face-to-face cliëntencontact aan?**
Aangeven van spullen, algemeen contact, gezamenlijk koffiedrinken, begeleiden van activiteiten, overdracht, rapportage, dossiervorming, werkoverleg, regelzaken, schoonmaak, keuken, contacten instanties, tijd registeren, bewindvoering, bellen.
Bij alle medewerkers komen organisatorische werkzaamheden terug.
Er wordt meer invulling gegeven aan organisatorische werkzaamheden dan aan cliëntcontact.

2. **Bent u op de hoogte van de achtergrond/ geschiedenis van de allochtone bezoeker?**

| Antwoord | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Ja | **0** |
| Soms | **7** |
| Nee | **0** |

**Conclusie:**
Alle medewerkers ervaren moeilijkheden om achter de (hele) geschiedenis van een allochtone bezoeker te komen. Redenen die gegeven worden zijn taalbarrières, cultuurbarrières. Ook kunnen ze lastig inschatten of een bezoeker echt te maken heeft gehad met een moeilijke geschiedenis.
Er is verschil aanwezig in welke mate en hoe de medewerkers aan achtergrondinformatie komen. Sommige medewerkers verkrijgen alleen informatie bij de bezoeker zelf, terwijl anderen informatie bij derden en hulpverleningsinstanties aanvragen.

3. **Wanneer komt de allochtone dak en thuisloze in aanmerking voor de LBW? (in relatie met indicatie)**

Een bezoeker komt in aanmerking voor LWB wanneer hij zich begeleidbaar opstelt en tot op zekere hoogte verantwoording kan nemen voor zijn doelen.

**Herkent u het probleem van de minimale doorstroom van allochtone dak en thuislozen? Zo ja, in welke mate en sinds wanneer?**

| Antwoord | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Ja | **3** |

| | |
|---|---|
| Soms | **3** |
| Nee | **0** |
| Geen mening | **1** |

**Conclusie:**
2 medewerkers vinden dat minimale doorstroom van allochtone bezoekers per individu en hulpvraag verschilt. Daarvan kijkt 1 medewerker naar de bezoeker zélf en niet naar de achtergrond. Daardoor ziet zij geen verschil in een allochtone bezoeker en autochtone bezoeker.
1 medewerker werkt korte tijd bij Stichting Iks en kan daardoor de minimale doorstroom lastig inschatten.
3 medewerkers herkennen het probleem van de minimale doorstroom en geven ook aan dat de allochtone bezoeker lang in het traject blijven hangen.
Opvallend is dat hierover geen cijfers beschikbaar waren. Wij hebben uit eigen initiatief cijfers en feiten verzameld.

**4. Waar denkt u dat de oorzaken van stagnatie liggen?**

Allochtone bezoekers krijgen steun van hun netwerk en daardoor vragen zij soms onregelmatig om hulp bij de Dagopvang. Dit heeft mede te maken dat zij geen verantwoordelijkheid willen nemen en omdat zij hun eergevoel hoog willen houden.
Allochtone bezoekers zien veelal geen meerwaarde in begeleid wonen, dit is een te grote stap naar het ‘normale leven’. (veel allochtone bezoekers moeten het veelal hebben van positieve mond- op -mond -reclame als het gaat om begeleid wonen)
Volgens 1 medewerker: ‘’Het probleem van de minimale doorstroom naar het LBW ligt aan te weinig kennis van cultuur onder medewerkers. Wanneer men de cultuur van de allochtone dak en thuisloze in beeld heeft, kunnen verwachtingen daarop aansluiten én kan de begeleiding daarop worden afgestemd’’.
Volgens 4 medewerkers heeft het tijd nodig om de dak en thuisloze te leren kennen en een vertrouwensband op te bouwen. Een allochtone dak en thuisloze geeft zich niet zomaar ‘bloot’. Het is belangrijk om de hulpverleningsrelatie langzaam op te bouwen.
De bezoeker heeft een bepaald beeld over de Dagopvang namelijk ‘’ alles wordt voor hen geregeld’’. Dit beeld komt mede door de geschiedenis van de Dagopvang. De verwachtingen van de Dagopvang naar de bezoeker waren laag er waren weinig regels en individuele behandeling was er in geringe mate.
Volgens 3 medewerkers ligt het o.a. aan de individuele problematiek van de bezoekers, maar de stagnatie komt zowel voor bij autochtonen als allochtonen bezoekers. Zij wijten de stagnatie niet aan de achtergrond van een bezoeker maar aan de problematiek die komt kijken bij een gemiddelde dak en thuisloze.

**5. Bent u bekend met de instellingsmethodieken? Zo ja, kunt u een praktijkvoorbeeld geven bij het door u aangekruiste antwoord?**

| **Instellingmethodieken** | **Aantal medewerkers** |
|---|---|
| Presentiebenadering | **3** |
| 6-fasenmodel | **7** |
| Bemoeizorg | **7** |

**Conclusie:**
**Presentiebenadering**
3 medewerkers weten wat de presentiebenadering inhoudt en integreren deze in hun grondhouding. Zij zien de meerwaarde van het werken vanuit de presentiebenadering, omdat de bezoeker juist in dit werkveld tot zijn recht moet kunnen komen. Daardoor ervoor te zorgen dat de bezoeker zich niet minderwaardig voelt. Kernwoorden zijn: meedenken, meekijken en aandacht geven, contact kunnen maken van mens tot mens. Altijd voor de

bezoeker klaarstaan, op deze manier een hulpverleningsrelatie opbouwen. De medewerkers vinden dit een laagdrempelige manier om contact te maken met de allochtone bezoeker.
4 medewerkers hadden geen kennis van de presentiebenadering. Alle 4 wisten zij ook niet hoe zij dit konden vormgeven in de begeleiding. We vonden het opvallend dat hun beeldvorming van de presentiebenadering een negatieve ondertoon had. Verder wordt er volgens alle medewerkers geen aandacht besteedt aan kennisoverdracht of een andere vorm van informatie vanuit de organisatie. Met name in de inwerkperiode wordt hier geen aandacht aan besteedt.

**6-fasenmodel**
Alle medewerkers werken dagelijks met het 6 fasen model, omdat elk contactpersoon werkt met een begeleidingsplan en een dossier. De medewerkers krijgen jaarlijks opfriscursussen over het 6 fasen model.
1 medewerker ervaart deze methodiek als een dynamische manier van werken. De medewerkers kunnen deze methodiek praktisch toepassen.

**Bemoeizorg**
Alle medewerkers zijn bekend met bemoeizorg. Iedereen heeft echter een andere manier waarop de bemoeizorg wordt gehanteerd. Dit roept irritaties op onder medewerkers omdat de criteria onduidelijk zijn. Er is inmiddels een protocol voor gemaakt, zodat er eenduidig gewerkt kan worden.
Er moet goed gekeken worden wanneer bemoeizorg wordt toegepast, en er moeten randvoorwaarden gesteld worden.
1 medewerker vindt het prettig als bemoeizorg vanuit de presentiebenadering wordt gehanteerd.
1 medewerker vindt bemoeizorg goed toepasbaar bij bezoekers met een psychiatrische grondslag. Deze bezoekers ondertekenen niet het begeleidingsplan dit is te moeilijk en te confronterend voor ze.
Vanuit Stichting Iks wordt als voorwaarde gesteld om binnen 7 weken een begeleidingsplan op te stellen. Omdat een aantal medewerkers dit een korte periode vinden om een begeleidingsplan op te stellen, wordt er vaak té snel bemoeizorg ingeschakeld. Er wordt ervaren dat er geen tijd is om de bezoeker te leren kennen, mede door de complexe problematiek

6. **Vindt u dat u deze instellingmethodieken goed kan toepassen in de begeleiding van allochtone dak en thuislozen?**

| **Antwoord** | **Aantal medewerkers** |
|---|---|
| Ja | **7, waarvan 2 alleen 6 fasen model** |
| Nee | **0** |

**Conclusie:**
1 medewerker hanteert de methodieken op de ‘automatische piloot’, zij is hier niet bewust mee bezig.
1 medewerker is van mening dat de bovengenoemde methodieken in elke vorm van hulpverlening goed toepasbaar is. Het zijn methodieken die meebewegen met de bezoekers. Volgens 1 medewerker moet er per bezoeker gekeken worden hoe en welke methodiek toegepast kan worden. Er is veel spelingsruimte hoe een methodiek kan worden vorm gegeven bij een bezoeker. Medewerkers pakken dit dan ook verschillend aan.
1 medewerker vindt dat een dak en thuisloze veel ‘moet’, bijvoorbeeld een begeleidingsplan opstellen binnen zeven weken. Zij vindt dat veel dak en thuislozen in het begin daar nog niet aan toe zijn.

7. **Van welke onderstaande instellingsmethodieken wilt u meer kennis/ vaardigheden verkrijgen:**

| Instellingsmethodieken | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Presentiebenadering | **5** |
| 6-fasenmodel* | **4** |
| Bemoeizorg | **5** |
| Geen | **1** |

*Hier krijgen de medewerkers al jaarlijks een opfriscursus over en dit ervaren zij als voldoende.

**Conclusie:**
Over het algemeen hebben medewerkers de behoefte om meer op de hoogte te zijn van de criteria van bemoeizorg. 1 medewerker vindt het belangrijk om bewust te worden van de officiële regels van bemoeizorg, waaraan alle agogen aan moeten houden.
Ook willen medewerkers meer theoretische kennis verkrijgen van de presentiebenadering.

8. **Welke vorm van kennisoverdracht zou u willen krijgen over de instellingsmethodieken?**

| Vorm van kennisoverdracht | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Vaardigheidstraining | **2** |
| Informatieve bijeenkomst | **2** |
| Coaching | **6** |
| Combinatie | **3** |

9. **Vindt u dat de presentiebenadering aansluit bij de hulpvraag/behoefte van de allochtone dak en thuislozen?**

| Antwoord | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Ja | **3** |
| Geen kennis | **3** |
| Nee | **1** |

Een toevoeging van 1 medewerker: ik denk dat de menselijke waardigheid juist voor deze doelgroep een erg belangrijk item is. Er zijn al genoeg mensen in deze wereld, die hen juist niet voor vol aanzien. Dus ik denk dat dit zeker aansluit op de behoefte van de bezoekers.

10. **Op welke wijze geeft u de presentiebenadering weer in de begeleiding van de cliënten?**

Observatie, gesprekken, steunen, aanwezig zijn, werken aan vertrouwensband, per bezoeker bekijken hoe dicht bij je kan komen, lange adem hebben, samen oplossen, gelijkwaardigheid.

11. **Herkent u het spanningsveld tussen de presentiebenadering en de andere methodieken? Zo ja, kunt u een praktijkvoorbeeld geven?**

| Antwoord | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Ja | **2** |
| Geen mening | **2** |
| Nee | **3** |

**Praktijkvoorbeelden van medewerkers:**
Presentie is een middel om contact te maken, het is zeker geen methode.
Een medewerker geeft aan: “In hoeverre respecteer ik de eigenheid van de bezoeker in combinatie met bemoeizorg. Waar ligt de grens?”

**12. Komt u hiermee in de knel in de begeleiding van allochtone dak en thuislozen? (kijkend naar de complexe problematiek?) Zo ja, kunt u een praktijkvoorbeeld geven?**

| Antwoord | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Ja | **1** |
| Geen mening | **3** |
| Nee | **3** |

**Praktijkvoorbeelden van medewerkers:**
1 medewerker heeft nog geen ervaring met bemoeizorg, daardoor heeft zij nog geen praktische ervaring.

**13. Vindt u dat u voldoende kennis heeft over de verschillende culturen van de allochtone dak en thuislozen?**

| Antwoord | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Ja | **4** |
| Nee | **3** |

**Toelichting medewerkers:**
De jonge medewerkers hebben culturele kennis opgedaan tijdens hun opleiding.
1 medewerker heeft door haar werkervaring kennis opgedaan over de verschillende culturen.
1 medewerker heeft via zelfstudie kennis over de verschillende doelgroepen opgedaan.
Alle medewerkers lopen tegen cultuurverschillen aan, daardoor geven een aantal medewerkers aan een verschillende benadering te hebben naar allochtone bezoekers.
Medewerkers zouden meer begeleiders/medewerkers met verschillende culturele achtergronden willen zien werken bij Stichting Iks, Dagopvang. Dit kan meer vertrouwen uitstralen en onderling begrip.

**14. Zo nee, in welke vorm zou u deze kennis willen verkrijgen?**

| Vorm van kennisoverdracht | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Vaardigheidstraining | **0** |
| Informatieve bijeenkomst | **2** |
| Coaching | **3** |
| Combinatie | **2** |

**15. Denkt u dat deze kennis meerwaarde heeft in de begeleiding van allochtone dak en thuislozen?**

| Antwoord | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Ja | **6** |
| Nee | **0** |

**Toelichting medewerkers:**
Hoe groter het begrip en de kennis, hoe beter je de begeleiding kunt afstemmen op de bezoekers.

De meerwaarde van culturele kennis is om gewoontes en patronen van allochtone bezoekers te herkennen. En daardoor de allochtone bezoeker beter te kunnen begrijpen. Door de culturele kennis kunnen medewerkers zich beter profileren als professionals.

**16. In welke onderstaande beschrijvingen van de begeleidingsrelatie herkent u zich? (u mag deze eventueel aanvullen)**

| **Beschrijving begeleidingsrelatie** | **Aantal medewerkers** |
|---|---|
| De allochtone dak en thuisloze mag zijn zoals hij is, ik als agoog stem zoveel mogelijk af op de eigenheid van de bezoeker en laat keuzes m.b.t de mate en vorm van begeleiding bij de bezoeker. | **2** |
| Ik als agoog stimuleer/activeer de allochtone dak en thuisloze in het hulpverleningsproces, ik blijf zoeken naar de juiste interventie die past bij de mogelijkheden van de allochtone bezoeker. | **6** |
| Ik zie in de allochtone dak en thuisloze mogelijkheden, maar door de communicatiekloof en de onregelmatigheden van bezoek aan de dagopvang is het moeilijk om een vertrouwensband op te bouwen. Dit vertraagt het hulpverleningsproces. | **2** |
| De allochtone dak en thuisloze is in staat zelf verantwoording te nemen in het hulpverleningsproces, ik zie daardoor veel mogelijkheden in de bezoeker. Ik vind dat elke allochtone bezoeker die in het traject zit, deze uiteindelijk kan voltooien | **1, traject kan lang duren bij een bezoeker maar dit is een uitdaging!** |

**17. Hoe werkt u aan een vertrouwensband met de allochtone bezoekers?**

Observeren, kijken wat een bezoeker nodig heeft en hoeveel contact een bezoeker aankan. Afspraken nakomen, positief benaderen, langzaam contact opbouwen, veel vragen, geduld en afwachten.

**18. Wat zijn u doelstellingen die u wilt nastreven in de begeleiding?**

De bezoeker in zijn waarde laten, en de bezoeker zoveel mogelijk helpen met wat hij nodig heeft.
Stimuleren om de cliënt zoveel mogelijk zelf te laten doen, zodat hij hiervan leert en zelfvertrouwen krijgt.
Veiligheid en een ontspannen sfeer. Geen hoge verwachtingen stellen aan de bezoeker.
De persoonlijke doelen van de bezoeker willen bereiken
Het opbouwen van een vertrouwensband, en hun zelfgestelde doelen te verwezenlijken.

**Praktijkvoorbeeld:**
Volgens 1 medewerker zijn haar doelstellingen afgestemd per bezoeker. Bij iedere bezoeker heeft zij een ander begeleidingsdoel. Verder vindt zij het belangrijk om te kijken naar mogelijkheden en kwaliteit van leven te verbeteren en te verrijken.

**19. Hoe vaak hebben allochtone dak en thuisloze een gesprek met u als medewerker?**

| Aantal gesprekken | Aantal medewerkers |
|---|---|
| 1x per dag | **1** |
| 2x per week | **3** |
| 1x per week | **0** |
| 1x per 2 weken | **0** |
| 1x per maand | **1** |
| Anders, nl….. | **Verschillend 1 x per dag tot 1 x per 2 weken.** |

**20. Met welke vragen komt de allochtone bezoeker uit zichzelf naar u toe?**

| Soort vragen | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Huisvesting | **7** |
| Woonvaardigheden | **0** |
| Lichamelijke gesteldheid | **4** |
| Psychische gesteldheid | **3** |
| Financiën | **7** |
| Sociale vaardigheden | **2** |
| Dagbesteding | **5** |
| Justitie | **2** |
| Verslaving | **2** |
| Zingeving | **0** |
| Anders, nl… | **0** |

**Aandachtspunt:**
Het is belangrijk dat de allochtone bezoekers op tijd komen met hun hulpvragen. Vaak komen zij achteraf met een probleem, terwijl dit veel eerder opgelost had kunnen worden**.**

**21. Waar spreekt u met de allochtone bezoeker het meest over?**

| Soort vragen | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Huisvesting | **6** |
| Woonvaardigheden | **1** |
| Lichamelijke gesteldheid | **1** |
| Psychische gesteldheid | **4** |
| Financiën | **3** |
| Sociale vaardigheden | **2** |
| Dagbesteding | **3** |
| Justitie | **2** |
| Verslaving | **4** |
| Zingeving | **2** |
| Anders, nl… | **Familie** |

**22. Hoe komen de doelen die benoemd staan in het begeleidingsplan tot stand?**

| Hoe tot stand | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Op initiatief van de client | **6** |
| Op initiatief van de trajectbegeleider | **5** |
| Op initiatief van de contactpersoon | **4** |
| Anders, nl… | **Namelijk in samenwerking, dit verschilt** |

| | |
|---|---|
| | **ook weer per bezoeker en of dit vanuit bemoeizorg komt. Als hulpverlener investeer je, maar uiteindelijk moet de bezoeker ermee komen.** |

**23. Denkt u dat de allochtone bezoeker in staat is om het traject waarin hij/zij zich bevindt uiteindelijk af te ronden? (Graag toelichten)**

| Antwoord | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Ja | **2** |
| Wisselend | **5** |
| Nee | **0** |

**Toelichting medewerkers:**
Hangt af van de zwaarte van de problematiek. Het traject kost veel tijd, afhankelijk of de bezoeker wilt werken aan zijn doelen.

**24. Hoe vindt u de samenwerkingverbanden verlopen tussen de verschillende instellingen/casemanagers?**

| Antwoord | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Helemaal niet goed | **0** |
| Niet goed | **1** |
| Neutraal/geen mening | **0** |
| Wisselend | **3** |
| Goed | **3** |
| Heel goed | **0** |

**Praktijkvoorbeeld:**
De samenwerkingsverbanden met andere instanties verlopen niet altijd goed. Stichting Iks vervult veel hulpverleningsaanbod, hierover is nogal eens irritatie. Afstemming is niet altijd gelijk. Er zijn daardoor verschillende doelstellingen over de bezoeker.

**25. Hoe vindt u de samenwerking met de trajectbegeleiders verlopen?**

| Antwoord | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Helemaal niet goed | **0** |
| Niet goed | **0** |
| Neutraal/geen mening | **0** |
| Wisselend | **1** |
| Goed | **5** |
| Heel goed | **1** |

**Praktijkvoorbeeld:**
De trajectbegeleiders zijn regelmatig op de Dagopvang, daardoor is er veel tijd voor gesprekken tussendoor. Er is door regelmatig overleg ruimte voor afstemming in de begeleiding.
Er heerst soms onbegrip over allochtone bezoekers dit is vooral te wijten aan de mate van culturele kennis. Daardoor zijn de verwachtingen niet altijd gelijk, met name hoe begeleiding vorm kan worden gegeven omtrent bemoeizorg.

**26. Is er sprake van afstemming in begeleiding tussen u als contactpersoon en de trajectbegeleider?**

| Antwoord | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Ja | **7** |
| Nee | **0** |

**Toelichting medewerkers:**
Er wordt ruimte gegeven voor observaties vanuit de Dagopvang, dit wordt met elkaar afgestemd. Er is goed en frequent overleg.

**27. De doelstellingen zijn laag in de dagopvang, dakloze mag er zijn zoals die is, hoe wordt hier vorm aangegeven in de begeleiding wanneer de dak en thuisloze in het traject komt en te maken heeft met meerdere personen?**

De bezoeker gaat pas in traject als de bezoeker dit aankan. Dit is een proces wat langzaam wordt opgebouwd.

**28. Vindt u dat de laagdrempelige doelstelling van de Dagopvang aansluit op de begeleidingsbehoefte van de allochtone dak en thuisloze?**

| Antwoord | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Ja | **7** |
| Nee | **0** |

**Toelichting medewerkers:**
Laagdrempeligheid is een voorwaarde voor de bezoeker om 'voorzichtig' kennis te maken met de Dagopvang/ hulpverlening. Het is een kwestie van een vertrouwensband opbouwen. De focus kan meer gelegd worden op activering. Daardoor kan een bezoeker eerder verantwoording leren nemen en initiatief leren nemen.

**29. Hebben de allochtone dak en thuislozen activerende begeleiding nodig of laagdrempelige begeleiding? (wanneer de vertrouwensband aanwezig is) En waarom?**

| Soort begeleiding | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Activerende begeleiding | **6** |
| Laagdrempelige begeleiding | **5** |

*Een aantal medewerkers hebben een combinatie ingevuld

**Toelichting medewerkers:**
Bijna alle medewerkers geven aan het belang van laagdrempelige begeleiding aan allochtone bezoekers te zien, daardoor ervaart de bezoeker zo weinig mogelijk drempels. Daarna willen ze overgaan op activerende begeleiding.

**30. Wat vindt u van de verschuiving van laagdrempelige zorg naar activerende zorg in de Maatschappelijke opvang aan dak en thuislozen?**

Over het algemeen: een goede vooruitgang.
1 medewerker is voor een combinatie van laagdrempelige en activerende begeleiding
Volgens 1 medewerker is activering belangrijk. De bezoeker meer stimuleren en zelf zaken laten oplossen. Dit is voor hun eigen zelfbeeld een stuk beter.
1 medewerker ervaart wel meer bureaucratie door deze verschuiving. Zij ziet dit terug in de organisatie, doordat er nu gewerkt wordt met methodieken. Er worden meer randvoorwaarden gesteld en daardoor heeft zij minder tijd voor persoonlijk contact.

**31. Biedt u activering in de begeleiding van allochtone dak en thuislozen? Zo ja, wilt u een praktijkvoorbeeld geven?**

| Antwoord | Aantal medewerkers |
|---|---|
| Ja | **7** |
| Nee | **0** |

**Praktijkvoorbeelden van medewerkers:**
Activiteitenmiddagen, veel allochtonen doen daar vaak spontaan aan mee. Stimuleren tot het nemen van eigen initiatief, sociale activering.

### 4.3 Onderzoek naar allochtone dak en thuislozen

*4.3.1 Inleiding*
In deze paragraaf willen wij in beeld brengen hoe dak en thuislozen tegen de huidige vorm van hulpverlening aankijken. Om dit te weten te komen, hebben wij voor een gestructureerde vragenlijst gekozen. Dit is een systematische vorm van het stellen van vragen waarbij de volgorde van vragen vastligt. Soms worden er open vragen gesteld, maar voor de meeste vragen zijn van te voren al een aantal antwoorden geformuleerd.
De gestructureerde vragenlijst kan zowel schriftelijk, mondeling, telefonisch, individueel of in een groep worden genomen. We kiezen ervoor om de dak en thuislozen individueel te interviewen. We hebben daarvoor de volgende redenen:

1. we willen voorkomen dat het geven van antwoorden beïnvloed wordt door wat de anderen vinden.
2. we willen voorkomen dat de vragen niet goed begrepen worden

Dit voorkomen we door in een persoonlijk gesprek duidelijke vragen te stellen en de tijd te nemen voor de enquête.

Kijkend naar de deelvragen en naar voorgaande hoofdstukken waar vragen naar voren zijn gekomen, hebben we onderzocht onder allochtone dak en thuislozen:

- wat oorzaken zijn van hun dak en thuisloosheid en welke problematiek naar voren komt
- wat hun achtergronden/ geschiedenis is met hulpverlening
- waar de behoefte/hulpvraag ligt bij allochtone dak en thuislozen qua begeleiding
- waar mogelijke belemmeringen liggen in de hulpverlening
- waar verwachtingen liggen over de hulpverlening/begeleiding en de Dagopvang
- welke toekomstverwachtingen zij hebben
- welke ervaringen zij hebben met de Dagopvang

Dit onderzoek zal een kwalitatief onderzoek worden (zie bijlage 2). Het doel van het onderzoek is om de allochtone dak en thuisloze in beeld te krijgen. Door erachter te komen wat onder andere hun achtergronden zijn, waar verwachtingen liggen van hulpverlening en toekomstverwachtingen kunnen we een afgestemd adviesstuk schrijven die aansluit op de hulpvraag van de allochtone dak en thuisloze.

*4.3.2 Verantwoording aantal vragenlijsten*
De vragenlijst hebben we slechts onder één allochtone dakloze (van de 7) kunnen afnemen die in het traject zit. De oorzaken dat we geen andere allochtone dak en thuislozen konden interviewen zijn (diegene die in het traject en LBW zitten):

- Eén allochtone dak en thuisloze ligt in het ziekenhuis
- Drie allochtone dak en thuislozen worden begeleid vanuit bemoeizorg
- Twee allochtone bezoekers zijn uit beeld, waarvan één in detentie

### 4.4 Uitkomst onderzoek onder 1 allochtone dak en thuisloze aan de hand van de vragenlijst

**1. Hoe ben je dakloos geworden?**
Ik woonde op Curaçao. Ik ben naar Nederland verhuisd omdat hier familie woont.

**2. Hoe lang kom je op de Dagopvang?**
Ik kom 9 jaar op de Dagopvang.

**3. Hoe vaak kom je op de Dagopvang?**
Ik kom elke dag.

**4. Hoe vaak heb je een gesprek met je contactpersoon?**
- **1x per dag**
- 2 x per week
- 1x per week
- 1 x in de twee weken
- 1 x per maand
- Anders, namelijk

**5. Waar spreken jij en je contactpersoon het meest over:**
- **Huisvesting**
- Woonvaardigheden
- Lichamelijke gesteldheid
- **Psychische gesteldheid**
- **Financiën**
- Sociale vaardigheden
- Dagbesteding
- Zingeving
- Verslaving
- Justitie
- Anders, namelijk

**6. Hoe vaak heb je een gesprek met de trajectcoördinator:**
- 1x per dag
- 2 x per week
- 1x per week
- 1 x in de twee weken
- 1 x per maand
- **Anders**, namelijk, mijn trajectbegeleider werkt 3 dagen in de week en dan hebben we elke dag een gesprek.

**7. Waar spreken jij en je trajectcoördinator het meest over:**
- **Huisvesting**
- Woonvaardigheden
- Lichamelijke gesteldheid
- **Psychische gesteldheid:** Omdat ik mijn trajectbegeleider al lang ken, durf ik vertrouwelijk zaken met haar te delen.
- Financiën
- Sociale vaardigheden
- Dagbesteding
- Zingeving
- Verslaving

- Justitie
- Anders, namelijk

**8. Weet je wat jouw persoonlijke doelen zijn?**
**Ja:** ik wil werken aan mijn toekomst.
Nee

**9. Weet je wat ervan je verwacht wordt om je doelen te bereiken?**
**Ja,** ik moet het zelf laten zien dat ik aan mijn doelen werk. Daarbij krijg ik hulp. Eerst wilde ik niets zelf regelen maar dat werkte niet, ik weet nu dat ik het zelf moet laten zien. Sommige bezoekers willen niet werken aan hun doelen aar daar bereik je niets mee.
Nee

**10. Heb je al doelen die opgesteld zijn in je begeleidingsplan nagestreefd?**
**Ja,** ik ga binnenkort zelfstandig wonen
Nee

**11. Hoe vind je de begeleiding binnen Stichting Iks (kan meerdere vakjes aankruisen):**
- **Ik vind het waardevol, ik vind het prettig dat ik met mijn begeleiding kan praten.**
- Ik vind het motiverend
- Ik vind het hoopvol
- Het biedt mij toekomstperspectief
- Ik heb hier geen mening over
- Ik kan niets met de begeleiding
- Ik wil andere begeleiding namelijk

**12. Wil je hier een cijfer voor geven?**
Een 10

Deze bezoeker staat op het punt om door te stromen naar zelfstandig wonen. Hij benoemde dat dit een lang proces is geweest en dat hij nu de medewerkers vertrouwt en alles met ze bespreekt.

### 4.4 Problemen van een allochtoon in de hulpverlening een algemeen probleem?

Vanuit de diepte interviews met de medewerkers en de allochtone bezoeker zijn er een paar punten naar voren gekomen die wij nader hebben onderzocht:

- Allochtone bezoekers willen hun eergevoel hoog houden, daardoor mengen zij zich niet teveel in de hulpverlening
- Allochtone bezoekers blijven hangen in hun netwerk. Allochtone bezoekers leven in een wij-cultuur. Dit betekent dat zij steun zoeken bij vrienden/familie (eigen nationaliteit)
- Cultuurbarrière die medewerkers ervaren

Wij vroegen ons af of dit een algemeen probleem is van een allochtoon (met psychische/sociale problematiek) die in Nederland woont. Hebben zij moeite om in het traject van hulpverlening te komen en willen zij hun problemen liever binnenskamers houden? Weten zij van het bestaan van de verschillende vormen van hulpverlening en durven zij de hulpverlener te vertrouwen?
We hebben een aantal cijfers en feiten opgezocht en we hebben gekeken of dit probleem ook onder andere sectoren van de hulpverlening voorkomt. De cijfers en feiten zijn terug te lezen in bijlage 8.
De conclusies die we getrokken hebben vanuit deze cijfers en feiten en vanuit de medewerkers van de Dagopvang, zijn hieronder weergegeven:

- Allochtonen komen in een te laat stadium met (psychische) hulpvragen. Dit komt omdat allochtonen weinig tot geen gebruikmaken van een vrijwillige vorm van hulpverlening. Dit blijkt uit cijfers van de Jeugdzorg en de GGZ.
- Wantrouwen naar professionals mede door cultuurverschillen en taalbarrière
- Allochtonen hebben weinig kennis over de verschillende hulpmogelijkheden in Nederland.
- Allochtonen houden problemen liever voor zichzelf, zij hebben moeite met vrijwillige hulpverlening

Als we kijken naar ons onderzoek zijn de bovengenoemde punten herkenbaar voor een allochtoon. Daardoor is het logisch verklaarbaar dat de medewerkers van de Dagopvang met deze barrières te maken krijgen.
Daarbij komt dat allochtone dak en thuislozen ook te maken hebben met complexe problematiek en daardoor te maken hebben met meerdere instanties.
Kijkend naar de opmerkingen van de medewerkers en naar de feiten en cijfers die we bij een aantal instellingen hebben gevonden, denken we dat de problematiek die een allochtone bezoeker ondervindt tijdens het traject van hulpverlening bij Stichting Iks niet anders is dan bij andere hulpverleningsinstanties.

Het is belangrijk dat allochtonen meer kennis krijgen over de verschillende instanties en voorzieningen in Nederland waarmee zij te maken kunnen krijgen. Soms is het onkunde dat zij geen hulp zoeken, simpelweg omdat zij dit niet weten.
Alle instellingen concluderen dat de cultuur en taalbarrière een belangrijk punt is waardoor de hulpverlening kan ‘ stageneren’. Om de taalbarrière en de verschillende culturen beter te begrijpen is het van belang om een team samen te stellen met zowel autochtonen als allochtone medewerkers, tolken en specialisten die hun best doen om de allochtone bezoekers te bereiken.
Hulpverleners moeten bekend zijn met interculturele communicatie. Wat dit begrip inhoudt komt in hoofdstuk 7 aan bod in het advies.

## Hoofdstuk 5
# Onderzoek vergelijkbare instellingen: Stichting Dagopvang Utrecht "Het Catharijnehuis" en het “Leger des Heils”

### 5.1 Inleiding
Om ons adviesstuk zo goed mogelijk af te stemmen op Stichting Iks, hebben we een vragenlijst afgenomen bij vergelijkbare instellingen.
We hebben voor het Catharijnehuis gekozen omdat deze Stichting ook werkt vanuit de presentiebenadering én omdat zij ruime ervaring hebben met deze benadering. Resultaten vanuit deze vragenlijst kunnen we meenemen in ons adviesstuk en implementeren onder de medewerkers van de Dagopvang. Voorafgaand de conclusie van de vragenlijst geven we een beschrijving van het Catharijnehuis om u een indruk te geven van de Stichting.
We hebben voor het Leger des Heils gekozen omdat dit een grote organisatie is met ruime expertise en ruime ervaring. Zij werken constant aan kwaliteit van zorg. De afgelopen jaren heeft de Stichting zich ingespannen om naast de bestaande vormen van hulpverlening een innovatief hulp-en zorgaanbod te ontwikkelen, dat nog beter aansluit bij de knelpunten waar hulpvragers mee worden geconfronteerd.

### “Het Catharijnehuis”

### 5.2 De organisatie
Stichting Dagopvang Utrecht (SDU) ‘Het Catharijnehuis’ kenmerkt zich door een platte organisatiestructuur. De lijnen zijn kort en direct; bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn zo laag mogelijk in de organisatie belegd.
In totaal zijn circa 60 mensen actief betrokken bij het Catharijnehuis.

### 5.3 De bezoekers
De dagopvang is in de eerste plaats gericht op het beschermen van kwetsbare mensen. Het Catharijnehuis biedt een rustplaats voor mensen die geen eigen plek hebben om op verhaal te komen en voor mensen die zonder zorg en aandacht sociaal geïsoleerd en verwaarloosd dreigen te raken. Het betreft hier voornamelijk personen die buiten slapen vanwege het gebrek aan huisvesting (daklozen), marginaal gehuisvesten en de zogeheten thuisloze mensen. De aan harddrugs verslaafde bezoeker wordt doorverwezen naar gespecialiseerde zorgcentra die 24-uursopvang bieden (speciaal gericht op deze specifieke doelgroep).

Binnen de primaire doelstelling van het Catharijnehuis, namelijk het beschermen van de kwetsbaren, onderscheiden we drie subdoelen:
(De huiskamer is altijd het startpunt voor het realiseren van deze doelstellingen)

- *Opvang*
  Onder *opvang* wordt de fysieke opvang verstaan, het bieden van een rustplek in een vaak toch al zo’n gejaagd bestaan, (brood)maaltijden, en de mogelijkheid tot persoonlijke verzorging.
- *Handhaving of bevordering*
  Deze doelstelling omvat alle activiteiten die gericht zijn op het handhaven en/of bevorderen van het huidige niveau van zelfredzaamheid – als middel tegen verloedering.
- *Herstel*
  Dit houdt in dat activiteiten worden opgezet die leiden tot bijvoorbeeld het herstel van inkomen, het vinden van een semi-permanente woonruimte, herstel van relaties etcetera.

### 5.4 In- en om de huiskamer

In de huiskamer probeert het Catherijnehuis de bezoekers een plek van rust te gunnen, een gezellige huiskamer om even op adem te komen. Voor wie wil, is er altijd wel een medewerker aanwezig om een praatje mee te maken of door wie de bezoeker met raad en daad kan worden bijgestaan. De bezoekers kunnen in de huiskamer ook terecht voor praktische zaken zoals:

- Maaltijden: bezoekers worden daarbij zoveel mogelijk in de gelegenheid gesteld om hun eigen maaltijd te koken.
- Persoonlijke verzorging
- Het ruilen/kopen van kleding
- Het maken van een afspraak voor een spreekuur*
- Het laten bezorgen van post op het Catharijnehuis
- Het bellen naar alle instanties (nachtopvang ,sociale dienst)
- Activiteiten, er zijn diverse spelen in huis (scrabbel, kaarten, dammen, schaken, sjoelen) en er worden diverse activiteiten georganiseerd, deze komen wekelijks terug.

Bureau Dagloon zorgt voor de broodvoorziening, houdt de Steeg en toiletten schoon en doet de was. Bureau Dagloon is een uitzendbureau in Utrecht. Via dit uitzendbureau kunnen (ex)dak- en thuislozen gedurende een aantal dagdelen per week aan de slag voor korte klussen bij opdrachtgevers in en rond Utrecht. Hierdoor krijgen zij de kans om wat bij te verdienen en weer deel te nemen aan de maatschappij. Het hebben van een zinvolle dagbesteding kan een positief effect hebben op de eigenwaarde van de deelnemers en zo een opstap vormen voor verder herstel.[26]

*De volgende instanties houden spreekuur bij het Catharijnehuis in huis:

- Release
- GGD
- Zorgcoördinatieteam

### 5.5 De taken van vrijwilligers en huiskamermedewerkers bestaan uit

- Het leggen van contact met bezoekers in de huiskamer (praatje, conflictbeheersing)
- Het informeren en verwijzen van bezoekers
- Het optimaliseren van bezoekersbeleid (bijvoorbeeld door deelname aan commissies, zoals de schorsingscommissie)
- Het verstrekken van voeding en drank aan bezoekers
- Het uitvoeren van dienstverlening (bijvoorbeeld het verstrekken en ruilen van kleding, het toezicht houden bij de telefoondienst)
- Het uitvoeren en toezien op creatieve en sportactiviteiten (schilderen, spelletjes, voetbaltoernooien)

### 5.6 Werkwijze (de presentietheorie)

Binnen het Catharijnehuis wordt gewerkt volgens de presentiebenadering. Deze methode biedt de organisatie een houvast om er te ZIJN voor de bezoekers. Enkele uitgangspunten van deze benadering:

- Ieder mens heeft recht op een normaal leven;
- Ieder mens dient te worden bijgestaan in zijn zoektocht naar een normaal leven;
- Ieder mens is waardevol – ook de lastige, ingewikkelde, beschadigde, gehandicapte, criminele mens – en veelal in staat de voor hem of haar goede keuzes te maken.

De heer Baart heeft in het Catharijnehuis een lezing gegeven over zijn boek en de presentietheorie.

[26] http://www.bureaudagloon.nl/, 11-05-2009

De definitie van presentie luidt als volgt: `*Presentie is een praktijk waarbij de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betrekt, zo leert zien wat er bij die ander op het spel staat - van verlangens tot angst – en die in aansluiting daarbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie hij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan.´*
De theorie is naar de werkvloer van het Catharijnehuis vertaald en biedt een goed kader biedt voor het veelal intuïtieve handelen van vrijwilligers en medewerkers. Om nieuwe vrijwilligers en medewerkers kennis te laten maken met deze werkwijze, wordt dan ook jaarlijks een cursus over dit onderwerp georganiseerd.[27]

### 5.7 Samenvatting vragenlijst 'Catharijnehuis'

Middels een schriftelijke vragenlijst, hebben we de coördinator van het Catharijnehuis een aantal vragen kunnen stellen. Op deze manier hebben we globaal een beeld kunnen krijgen over hoe de Dagopvang werkt. Met name hoe de presentiebenadering vorm wordt gegeven in de begeleiding/benadering bezoekers.
De coördinator geeft als omschrijving van de Dagopvang het volgende aan:
"Wij zij een dagopvang voor dak-thuislozen. Onze doelstellingen zijn":
1. dienstverlening (soep, brood, douchen etc.., aandacht, er zijn voor mensen die onze huiskamer bezoeken
2. signalering en doorverwijzen naar hulpverlening.
3. Organiseren van activiteiten en bezoekers activeren naar dagbesteding.
De Dagopvang streeft als visie na om te werken vanuit de presentiebenadering (Andries Baart).
Verder benoemt zij dat de Dagopvang niet doet aan een intake van bezoekers, maar alleen aan een inschrijving. De Dagopvang doet niet aan hulpverlening en begeleiding, ze geeft hierbij aan dat zij een laagdrempelige opvang zijn. Zij hebben daarom ook geen doelstellingen die zij nastreven in de begeleiding. De coördinator geeft wel aan dat het naast laagdrempelige begeleiding het ook belangrijk is om activerende begeleiding aan te bieden. Maar dat dit niet specifiek voor allochtone dak en thuislozen geldt maar voor alle bezoekers.
De bezoekers van de Dagopvang hebben vele doorstroom mogelijkheden binnen Utrecht. Dit varieert van nachtopvang, begeleid wonen tot zelfstandig wonen.
De coördinator geeft aan geen zicht te hebben op een minimale doorstroom van allochtone bezoekers naar bv. begeleid wonen. Ze denkt wel mogelijke stagnaties te kunnen benoemen: "Taalprobleem, cultuurprobleem; een Nederlandse hulpverlener zal zich moeilijk kunnen verplaatsen in de problematiek van deze groep."
De Dagopvang werkt met de methodiek: de presentietheorie. De coördinator geeft aan dat deze benadering goed toe te kunnen passen is in de begeleiding van allochtone dak en thuislozen. "Met name een relatie opbouwen en onderhouden is voor deze groep erg belangrijk."
De coördinator geeft de presentiebenadering weer in de begeleiding door een luisterend oor te zijn, handvatten aan te reiken, iets te doen aan zijn/haar situatie en te geven wat de bezoeker wenst.
Zij vindt de presentiebenadering positief doordat de eigenheid van de individu centraal staat. "Aandacht en mensen het gevoel geven dat ze ook iemand zijn is essentieel."
De Dagopvang vind het erg belangrijk om als medewerkers onderling in gesprek te zijn over hoe de presentiebenadering te kunnen hanteren en te integreren in de begeleiding en in de samenwerking. Er wordt ook jaarlijks een cursus gegeven over dit onderwerp om nieuwe medewerkers en vrijwilligers kennis te laten maken met deze werkwijze.
Ook is er in het Catharijnehuis een lezing gegeven door de heer Baart over zijn boek de presentietheorie. Dit gaf de Dagopvang veel enthousiasme en gaf volop ruimte voor nieuwe ideeën over afstemming en betrokkenheid, grondhouding, professioneel handelen en normatieve reflectie. Na deze lezing kwam het idee binnen het Catharijnehuis om de theorie van de presentie een concrete betekenis te geven voor de praktijk van alledag. Het werk van

[27] http://www.catharijnehuis.nl, 11-05-2009

Baart gaf immers inhoud aan begrippen die binnen de dagopvang van het Catharijnehuis als kernkwaliteiten werden gezien. Zoals laagdrempeligheid, het acceptatiemodel en de persoonsgerichte benadering. Uiteindelijk is de theorie naar de werkvloer van het Catharijnehuis vertaald en biedt een goed kader voor het veelal intuïtieve handelen van vrijwilligers en medewerkers. Dit is ook in belang geweest voor de hele sector van de maatschappelijke opvang.[28]
In hoofdstuk 6 vergelijken we de verschillen en overeenkomsten tussen het Catharijnehuis en Stichting Iks Dagopvang.

**"Leger des Heils"**

### 5.8 De organisatie

Het centrum voor wonen, zorg en welzijn in zuidwest Nederland is een werkeenheid van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg.

Het Leger des Heils ( CWZW ZWN) biedt verschillende soorten opvang:

- Service Centrum: opvang voor overdag, voor een kop koffie of een lunch, een goed gesprek met andere bezoekers of hulpverleners, een postadres, voorlichting, een afspraak bij de huisarts of de verslavingszorg, ontspanning of een warme douche. Verder is er volop aandacht voor de persoonlijke situatie. Het doel hiervan is om vanuit de eigen mogelijkheden weer een bestaan op te bouwen.
- Slaaphuis: voor een ' bed-voor-1-nacht', contact met hulpverleners in de avonduren en een ontbijt.
- 24-uurs voorziening: een eigen kamer om tijdelijk in te wonen. Op basis van gesprekken en observatie wordt een plan gemaakt om op een aantal leefgebieden weer te groeien naar zelfredzaamheid.
- 'Outreachende hulpverlening': sinds 2004 is in Dordrecht een team vanuit de opvangvoorzieningen gestart om buiten op straat de mensen te zoeken die buiten slapen. [29]

### 5.9 Het hulpverleningstraject

- De inrichting van het hulpverleningstraject geschiedt op individueel niveau in samenspraak tussen cliënt en hulpverlener;
- De houding van de hulpverlener wordt gekenmerkt door waarden als respect en professionaliteit;
- De hulpverlener inventariseert op alle levensgebieden van de cliënt zijn wensen en behoeften;
- Afspraken over de inrichting van het hulpverleningstraject worden in een begeleidingsovereenkomst vastgelegd;
- In de bejegening van de cliënt wordt uitgegaan van de principes van de gedragstherapeutische werkwijze. Juist bij hulpvragers zoals het Leger des Heils die kent, is het beter om gedrag aan te leren in plaats van af te leren;[30]

Het Leger des Heils maakt elk jaar een jaarverslag waarin in alle successen en verbeterpunten van de Dagopvang Leger des Heils worden weergegeven. Ook zijn in het jaarverslag cijfers en feiten weergegeven van het afgelopen jaar m.b.t. tot de dak en thuislozen. Successen zijn o.a. het aantal dak en thuislozen blijft dalen mede door uitbreiding van hulpverleningsaanbod in vorm van meerdere woningen. Een verbeterpunt is de laagdrempeligheid en toegankelijkheid van de hulpverlening. Er is een tendens in de

[28] Brinkman F., Presentie in de praktijk, een verkenning in de maatschappelijke opvang, uitgeverij NIZW Utrecht (2004), blz. 9 en 10
[29] http://www.legerdesheils-zwn.nl/pages/2.2_opvang.ph, 11-05-2009
[30] Documentatie: Hulpverlening en methodiek, Dordrecht (2009)

samenleving tot meer bureaucratie in de hulp- en zorgverlening waar te nemen. Er moet aandacht en tijd zijn voor de meest kwetsbare doelgroepen.

### 5.10 Samenvatting Dagopvang Leger des Heils Dordrecht

De vragenlijst is ingevuld door medewerkers (Adrie van Renswoude en Alies de Vries) Dagopvang Leger des Heils te Dordrecht

Middels een schriftelijke vragenlijst, hebben we 2 medewerkers van het Leger des Heils een aantal vragen kunnen stellen. Op deze manier hebben we globaal een beeld kunnen krijgen over hoe de Dagopvang werkt.

De medewerkers geven de volgende omschrijving over de Dagopvang:

1. Opvang voor overdag, voor iets te eten en te drinken, een goed gesprek met andere bezoekers of hulpverleners een ontmoetingsplek, een postadres, voorlichting, een afspraak bij de huisarts of de verslavingszorg, ontspanning, een warme douche en de mogelijkheid om kleding te wassen.
2. Verdeeld over de week is er een spreekuur door een GGD-verpleegkundige en een huisartsenspreekuur, daarnaast komen één keer in de twee weken twee hulpverleners van BoumanGGZ (verslavingszorg) langs. Er is gelegenheid een pastoraal medewerker te spreken en op het gebied van materiële en psychosociale problemen kan informatie/hulp worden gevraagd aan de begeleiding. Elke zondag is er een dienst en op woensdag een Bijbelbabbel.

De Dagopvang streeft de volgende visie na:
Een plek van welkom en ontmoeting voor mensen die op de één of andere manier aan de rand van de samenleving zijn terecht gekomen. Ook (en vooral) die mensen tellen voor ons mee.

Wanneer een bezoeker de Dagopvang voor het eerst bezichtigd vind er eerst een intakegesprek plaats. Daarin wordt bekeken of een bezoeker op de juiste plek is bij de Daopvang. Als dit niet zo is wordt de bezoeker doorverwezen. Wanneer een bezoeker op zijn plek is bij de Dagopvang wordt er een casusbeschrijving en begeleidingsplan opgesteld. Het Leger des Heils werkt aan de hand van de methodiek Clever (rapportagesysteem). Hierbij wordt gekeken naar de volgende leefgebieden: huisvesting, woonvaardigheden, lichamelijke gesteldheid, psychische gesteldheid, verslaving, sociale vaardigheden, relatie met justitie, financiën, dagbesteding en zingeving. In het begeleidingsplan worden, a.d.h.v. bovenstaande leefgebieden in overleg met de bezoeker, hulpvragen, doelen en acties geformuleerd. Eén keer in de twee weken is er teamvergadering waarin de bezoekers besproken worden. Eén keer in de drie maanden wordt het begeleidingsplan geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Wij werken vanuit de hulpvraag van de bezoeker. Passende hulp (al dan niet vanuit het netwerk) wordt aangeboden ter ondersteuning/ begeleiding ter verbetering van de toestand waarin de bezoeker zich bevindt. Met als doel het bevorderen van de zelfredzaamheid van de bezoeker, zodat hij door kan stromen naar vervolghulpverlening en weer zelfstandig kan terugkeren in de maatschappij.
Een allochtone bezoeker bezoekt de Dagopvang gemiddeld een half jaar tot ¾ jaar voordat deze doorstroomt naar (begeleid wonen) Er moet dan geen sprake zijn van ernstige problematiek zoals psychiatrie.

De volgende vormen van begeleiding biedt de Dagopvang:

- Praktische en persoonlijke begeleiding op basis van Wet Maatschappelijke Ondersteuning
- Persoonlijke verzorging en ondersteunende begeleiding op basis van AWBZ-indicatie

Het Leger des Heils heeft de volgende doorstroom mogelijkheden zijn er voor de bezoekers:

24-uurs opvang/begeleid wonen, vervolgtraject bij het Leger des Heils.

- hulpverlening extern, aangaande opname GGZ/ verslavingsinstelling
- zelfstandig wonen via woningstichting

De medewerkers streven de volgende doelstelling na in hun begeleiding:

- Bevordering van iemands welbevinden en diens welzijn en het vergroten van de zelfredzaamheid/autonomie van de cliënt.

Op de vraag of de medewerkers het probleem herkennen van de minimale doorstroom van allochtone bezoekers naar een langdurig traject, antwoorden zij dat zij dit probleem nauwelijks herkennen. Zij kennen elk half jaar meerdere voorbeelden van doorstroming en uitstroming. In enkele gevallen heeft het Leger des Heils te maken gehad met stagnatie dit heeft dan vooral te maken gehad met een gedegen taalachterstand. Het Leger des Heils heeft de volgende mogelijkheid voor bezoekers die stagneren in hun traject. Zij worden aangemeld voor de Gemeentelijke Sociale Dienst voor een inburgeringcursus/ taalcursus.
De medewerkers zien geen verschil in het aantal autochtone en allochtone bezoekers die in aanmerking komen voor begeleid wonen.
De medewerkers kunnen de methodiek Clever goed toepassen in de begeleiding van allochtone dak en thuislozen. Zij benadrukken dat zij geen verschil zien in de begeleiding van autochtone en allochtone bezoekers. Soms heeft de allochtone bezoeker meer tijd en aandacht nodig. De medewerkers hebben geen kennisoverdracht gehad vanuit de instelling over de methodiek Clever.
De medewerkers geven aan dat het cultuurverschil het belangrijkste punt is waar rekening mee moet worden gehouden in de benaderingswijze naar de allochtone bezoekers. Wanneer een bezoeker binnenkomt bij de Dagopvang wordt er een laagdrempelige benadering gehanteerd. Maar zowel een laagdrempelig als een activerende houding zijn nodig om het einddoel te bereiken: terugkeer naar een zelfstandig leven in de maatschappij.

We hebben een succesverhaal van een allochtone bezoeker die is doorgestroomd in beeld gebracht. Daardoor hebben we weergeven hoe begeleiding ingevuld kan worden.
Het volgende succesverhaal over een allochtone bezoeker is hieronder weergegeven:
Iemand is dakloos, heeft schulden en is verslaafd aan drugs, meldt zich bij ons aan. Problemen zijn in kaart gebracht en een plan van aanpak wordt opgesteld: doorstromen begeleid wonen (intern + ambulant), schulden afbetalen/ saneren,
Stoppen met drugsgebruik. Gedurende de periode van begeleiding heeft deze persoon meer kennis kunnen verzamelen om de weg te bewandelen in de Nederlandse maatschappij. De bezoeker heeft ook geleerd dat er veel mogelijkheden binnen handbereik zijn als er op uit gaat om te vragen hoe te handelen in bepaalde situatie/wat te doen. Deze bezoeker is veel vaardigen geleerd, en heeft geleerd verantwoordelijkheid te dragen en dat dit belangrijk is om staande te blijven.
De dagopvang was een wegwijzer voor deze man op het moment dat hij een dakloze was die niet meer wist hoe weer overeind te kunnen krabbelen.

# Hoofdstuk 6
# Eindconclusies

## 6.1 Inleiding:
In hoofdstuk 2 en 3 is de aangetroffen literatuur beschreven. Het theoretische onderzoek omvat de organisatiebeschrijving, laagdrempelige zorg en de presentiebenadering. In hoofdstuk 4 zijn de gehouden interviews verwerkt en geïnterpreteerd. Het praktijkonderzoek omvat 2 diepte-interviews, vragenlijsten onder de medewerkers en een interview gehouden met een dakloze van buitenlandse afkomst.
In hoofdstuk 5 is een vergelijking gemaakt met twee andere instellingen.
In dit hoofdstuk willen de onderzoeksgegevens met elkaar vergelijken en tegen elkaar afwegen om tot conclusies te komen ter onderbouwing voor het advies voor Stichting Iks.

## 6.2 Conclusies uit de literatuur, interviews en de vergelijking met andere instellingen

### 6.2.1 Overeenkomsten literatuur en praktijk

*Presentiebenadering*
De literatuurstudie van de presentiebenadering (Baart, 2001), wijst uit dat cliënten op zoek zijn naar o.a. aandacht en betrokkenheid tegenover eenzaamheid en isolement. Kernwoorden vanuit medewerkers van de Dagopvang zijn: meedenken, meekijken, aandacht geven, vertrouwen, contact kunnen maken van mens tot mens. Altijd voor de bezoeker klaarstaan en op die manier een hulpverleningsrelatie opbouwen. Alle medewerkers voeren de presentiebenadering onbewust bekwaam uit in de begeleiding naar allochtone bezoekers. Ze hebben daarbij oog voor relatievorming.

*6-fasenmodel*
Vanuit Stichting Iks is er een handleiding opgesteld hoe het 6-fasenmodel te gebruiken, dit wordt ook zo in de praktijk gehanteerd. Alle medewerkers zijn hier tevreden over, zij geven aan genoeg kennis te hebben van het 6-fasen model, mede omdat zij hier jaarlijks een cursus over krijgen.

*Laagdrempelige zorg*
Vanuit het praktijkonderzoek hebben we opgemerkt dat veel bezoekers blijven ‘hangen’ op de Dagopvang. Uit het literatuuronderzoek komt ook naar voren dat zelfs de moeilijkste cliënten kunnen binnenkomen, vervolgens raakt de opvang ze niet meer kwijt.[31] Dit heeft volgens de medewerkers van de Dagopvang te maken met de individuele problematiek onder cliënten.

Volgens Lia van Doorn (2005) wordt het accent binnen de huidige laagdrempelige zorg gelegd op de ontplooiing van de individuen, activering en eigen initiatief. Binnen de daklozeninstellingen heeft deze verschuiving veranderingen met zich meegebracht. Voorheen waren er lage doelstellingen binnen de Dagopvang Stichting Iks: bed, bad en brood. Er waren weinig tot geen regels binnen de Dagopvang. Door deze geschiedenis heeft de bezoeker een bepaald beeld over de Dagopvang namelijk ‘’alles wordt voor hen geregeld’’. Dit blijkt uit het praktijkonderzoek van een allochtone bezoeker. Deze bezoeker heeft pas later zijn verantwoordelijkheden ingezien.
De Dagopvang hanteert sinds 2006, regels en methodieken. Daardoor zijn zij meegegaan met de maatschappelijke verschuiving.

[31] Doorn L., Leven op Straat, Bussum, Coutinho, ( 2005), blz. 22 t/m 23

### 6.2.2 Overeenkomsten Dagopvang Stichting Iks en Catharijnehuis/Leger des Heils

*Overeenkomsten met Catharijnehuis*

De coördinator van het Catharijnehuis geeft aan geen zicht te hebben op een minimale doorstroom van allochtone bezoekers. Ze denkt wel mogelijke stagnaties te kunnen benoemen: “Taalprobleem, cultuurprobleem; een Nederlandse hulpverlener zal zich moeilijk kunnen verplaatsen in de problematiek van deze groep.”
Medewerkers van de Dagopvang van Stichting Iks gaven aan in het praktijkonderzoek niet op de hoogte te zijn van cijfers en feiten van de minimale doorstroom. Een aantal medewerkers gaven dezelfde mogelijke oorzaken van stagnatie als het Catharijnehuis.
Ook zijn er medewerkers die geen verschil zien tussen allochtone en autochtone bezoekers als het gaat om minimale doorstroom.

De coördinator van het Catharijnehuis voert de presentiebenadering uit door een luisterend oor te zijn, handvatten aan te reiken, iets te doen aan zijn/haar situatie en te geven wat de bezoeker wenst.
We merkten op dat veel medewerkers onder Stichting Iks al onbewust de presentiebenadering integreren in de begeleiding naar bezoekers. Dit mede door het laagdrempelige karakter van de Dagopvang en de nadruk leggen op het langzaam opbouwen van een vertrouwensband en een luisterend oor te zijn.

De coördinator van het Catharijnehuis geeft aan dat de presentiebenadering goed toe te passen is in de begeleiding van allochtone dak en thuislozen. “Met name een relatie opbouwen en onderhouden is voor deze groep erg belangrijk.”
Vanuit het praktijkonderzoek geeft minder dan de helft van de medewerkers aan dat de presentiebenadering aansluit bij de hulpvraag/behoefte van de allochtone dak en thuisloze.

*Overeenkomsten met Leger des Heils*
Het Legers des Heils werkt met de methodiek Clever, deze methodiek heeft veel raakvlakken met het 6 fasenmodel. Bij beiden methodieken worden er verschillende leefgebieden van een bezoeker in beeld gebracht. Ook de uitvoering van beiden methodieken komen overeen, van het intakegesprek tot aan de uitvoering. Beiden instellingen kunnen de methodieken praktisch toepassen in de begeleiding van een allochtone bezoeker.

Zowel Stichting Iks als het Legers des Heils werken vanuit de hulpvraag van de bezoeker en zoeken hierbij passende hulp. Beiden hebben samenwerkingsverbanden met andere hulpverleningsinstanties.

### 6.2.3. Verschillen literatuur en praktijk

*Presentiebenadering*
De presentietheorie is erop gericht dat hulpverleners meer aandacht hebben voor het proces van de relatievorming dan oplossingsgericht te zijn. Baart (2001) benadrukt dat de presentiebenadering gehanteerd kan worden in combinatie met andere methodieken. Zolang de hulpverlener zich niet ‘achter’ deze methodiek verschuilt, en daarmee de cliënt uit het oog verliest. Presentie is aansluiten en afstemmen
Vanuit het praktijkonderzoek kwam naar voren dat 4 medewerkers geen kennis hebben van de presentiebenadering, daardoor kunnen zij de presentiebenadering ook niet toepassen in de begeleiding. Opvallend is dat hun beeldvorming van de presentiebenadering een negatieve ondertoon had.
Volgens de literatuur leggen de medewerkers vooral de nadruk op oplossingsgericht hulpverlenen.

Vanuit de presentiebenadering is het belangrijk om er *te zijn* voor een ander, vertrouwen en inzet van de hulpverlener staat voorop. Voornamelijk omdat de doelgroep (dak en thuislozen) al veel (negatieve) ervaringen heeft met de hulpverlening, is het van belang vertrouwen uit te stralen
Vanuit de praktijk blijkt dat de afstemming in begeleiding tussen de Dagopvang Stichting Iks en andere instellingen niet altijd gelijk zijn. Medewerkers ervaren de samenwerkingsverbanden als wisselend.
De gevolgen hiervan voor de bezoekers zijn niet onderzocht. Maar een conclusie die getrokken kan worden vanuit de literatuur, is dat het onderling vertrouwen tussen de medewerker en de bezoeker hierdoor niet meer voorop kan staan. Door de wisselende samenwerkingsverbanden kan vertrouwen moeilijk opgebouwd worden.

Uit literatuuronderzoek is gebleken dat 'De presentiebeoefenaar niet werkt vanachter zijn bureau maar onder de mensen te vinden is'.
De medewerkers van de Dagopvang besteden gemiddeld de helft van hun tijd aan direct cliënt contact. De overige tijd besteden zij voornamelijk aan organisatorische werkzaamheden. Een medewerker gaf aan het jammer te vinden dat zij niet het nodige cliëntencontact heeft omdat zij haar tijd moet besteden aan 'regelzaken'.

*Bemoeizorg*
Bemoeizorg is primair gericht op het voorkomen van "verloedering" of voorkomen dat de bezoeker ernstige schade toebrengt aan zichzelf of anderen. Dit is vanuit de OGGZ een belangrijke reden wanneer bemoeizorg wordt ingezet. Daarbij is het van belang dat de hulpverlener handelt op basis van protocollen en toetsing bij collega's.
Alle medewerkers zijn bekend met bemoeizorg, maar vinden de 'officiële' regels en criteria onduidelijk. Men weet niet goed wanneer bemoeizorg in te schakelen en wie de eindverantwoordelijkheid neemt. Dit roept irritaties op onder medewerkers omdat de criteria onduidelijk zijn en de toetsing onder medewerkers mist. Medewerkers zijn dan ook bezig hiervoor een werkinstructie op te stellen.

Vanuit de literatuur hebben we geconcludeerd dat er een spanningsveld kan zijn in de begeleiding tussen de presentiebenadering en bemoeizorg.
Twee medewerkers ervaren in de begeleiding van bezoekers een spanningsveld tussen de presentiebenadering en bemoeizorg. De overige medewerkers ervaren geen spanningsveld. Hieruit kunnen we concluderen dat literatuur en praktijk niet geheel overeenkomen.

*Laagdrempelige zorg*
Vanuit de literatuur blijkt dat het aanbod van de laagdrempelige zorg er nu steeds vaker op gericht is op het bieden van tijdelijke opvang aan daklozen waarbij hun maatschappelijke integratie het streven is.
Veel medewerkers geven aan vanuit het praktijkonderzoek dat zowel allochtone als autochtone bezoekers blijven 'hangen' in het traject. Hierdoor wordt de nadruk niet gelegd op het streven naar maatschappelijke integratie.
Vier medewerkers geven aan dat het veel tijd kost om een vertrouwensband op te bouwen met allochtone dak en thuislozen, dit omdat zij zich niet zomaar 'bloot' geven. Het streven naar tijdelijke opvang is hierbij veelal niet haalbaar.

### 6.2.4 Verschillen met Dagopvang Stichting Iks en het Catharijnehuis/Leger des Heils

*Verschillen met Catharijnehuis*
Het Catharijnehuis biedt geen hulpverlening/begeleiding aan dak en thuislozen. Zij noemen hun Dagopvang laagdrempelig. Opvallend is dat Stichting Iks een andere invulling geeft aan het begrip laagdrempelig in vergelijking met het Catharijnehuis.

Het Catharijnehuis werkt bewust met de presentiebenadering. De visie van het Catharijnehuis is gebaseerd op de presentiebenadering.
Uit het praktijkonderzoek vanuit de Dagopvang van Stichting Iks blijkt dat minder dan de helft van de geïnterviewde medewerkers kennis heeft van de presentiebenadering en de andere helft is niet bekend met de presentiebenadering.

Door alle medewerkers en vrijwilligers van het Catharijnehuis, wordt er kennis gemaakt met de presentietheorie middels een jaarlijkse cursus.
Vanuit het praktijkonderzoek binnen Stichting Iks blijkt dat er geen kennisoverdracht (of in een andere vorm) van de presentietheorie wordt aangeboden aan medewerkers. Veel medewerkers geven aan hier wel behoefte aan te hebben en dit ook belangrijk te vinden in de inwerkperiode.

Het Catharijnehuis vindt het belangrijk dat medewerkers onderling in gesprek zijn over hoe ze de presentiebenadering kunnen hanteren en integreren in de begeleiding en in de samenwerking.
Tijdens het invullen van de enquêtes is naar voren gekomen dat medewerkers van Stichting Iks de instellingsmethodieken verschillend hanteren. Dit ten aanzien van de presentiebenadering en bemoeizorg. Er is geen eenduidige lijn.

Het Catharijnehuis heeft nauwe contacten met Bureau Dagloon. Het hebben van een zinvolle dagbesteding kan een positief effect hebben op de eigenwaarde van de deelnemers en zo een opstap vormen voor verder herstel.
De Dagopvang Stichting Iks biedt de bezoekers wekelijkse activiteiten. Vanuit het praktijkonderzoek blijkt dat er ook toeleiding is naar activiteitencentra voor bezoekers. Verder is er weinig aandacht voor activering in het zoeken van werk (‘integratie’ in de maatschappij)

*Verschillen met Leger des Heils*
Het Leger des Heils zoekt voor de bezoeker passende hulp, al dan niet vanuit het netwerk ter ondersteuning/ begeleiding ter verbetering van de toestand waarin de bezoeker zich bevindt. De doelstelling van het Legers des Heils is: bevorderen van de zelfredzaamheid van de bezoeker, zodat hij door kan stromen naar vervolghulpverlening en weer zelfstandig kan terugkeren in de maatschappij.
Uit het praktijkonderzoek van Stichting Iks blijkt dat de medewerkers o.a. als oorzaak van stagnatie aangeven dat bezoekers terug kunnen vallen in hun netwerk. Er is uit dat onderzoek niet gebleken dat zij samenwerken met het netwerk van een bezoeker.

Een allochtone bezoeker van het Leger des Heils bezoekt de Dagopvang gemiddeld een half jaar tot ¾ jaar voordat deze doorstroomt naar (begeleid) wonen. Het Leger des Heils blijft hun doelstelling in de begeleiding voor ogen houden. In enkele gevallen heeft het Leger des Heils te maken gehad met stagnatie, dit heeft dan vooral te maken gehad met een gedegen taalachterstand. Het Leger des Heils heeft de volgende mogelijkheid voor bezoekers die stagneren in hun traject. Zij worden aangemeld voor de Gemeentelijke Sociale Dienst voor een inburgeringcursus/ taalcursus. Het Leger des Heils vindt het belangrijk dat een bezoeker kennis verkrijgt over de Nederlandse maatschappij, zodat de bezoeker zijn weg daarin kan gaan bewandelen.
Veelal bezoekt de allochtone bezoeker van Stichting Iks de Dagopvang langdurig. Medewerkers geven aan dat dit te maken heeft met de vertrouwensband die nog moet worden opgebouwd, de taalbarrière en de cultuurbarrière.

### 6.2.5 Overige conclusies

Opvallende conclusies uit het praktijkonderzoek zijn hieronder weergegeven.

*De uitvoering van de instellingsmethodieken*
Vanuit het praktijkonderzoek en de vergelijking tussen andere instellingen hebben we opgemerkt dat er geen duidelijke richtlijnen zijn voor de hantering van de instellingsmethodieken. Daardoor werken de medewerkers niet methodisch en werken zij onvoldoende aan professionalisering.

*Cultuur*
De culture kennis onder medewerkers is gemiddeld. Met name jonge medewerkers gaven aan deze kennis verkregen te hebben op school.
Medewerkers geven aan dat zij in de begeleiding van allochtone bezoekers aanlopen tegen cultuurverschillen.
Een aantal medewerkers zien geen verschil tussen autochtone en allochtone bezoekers, hun visie is dat de bezoekers gelijkwaardig worden behandeld.
Alle medewerkers benadrukken dat de complexe problematiek van zowel allochtoon als autochtoon hetzelfde kan zijn, maar de allochtone bezoekers anders omgaan met de problematiek. De allochtone bezoekers leggen veelal de verantwoordelijkheid bij de agogen neer.

*Laagdrempelige zorg*
Alle medewerkers zien de meerwaarde in van het bieden van zowel laagdrempelige zorg als activerende begeleiding.
Alle medewerkers ervaren moeilijkheden om achter de (hele) geschiedenis van een allochtone bezoeker te komen. Er is verschil aanwezig in welke mate en hoe de medewerkers aan achtergrondinformatie komen. Mede door de verscheidenheid van bezoekers.

*Samenwerking intern*
De samenwerking tussen agogen en trajectbegeleiders wordt als goed ervaren. In onderling overleg worden de doelen afgestemd op de hulpvraag van de bezoeker.
Medewerkers ervaren het als prettig dat de trajectbegeleiders veel op de Dagopvang aanwezig zijn, daardoor weten zij wat er speelt onder bezoekers.
Wel wordt er een knelpunt ervaren in de uitvoering van bemoeizorg. Onder medewerkers heerst er onduidelijkheid over wie, wat, wanneer, hoe bemoeizorg moet worden ingezet. Dit is in combinatie met de presentiebenadering een extra knelpunt, omdat een aantal medewerkers langer aan een vertrouwensband willen werken.
Onder een aantal medewerkers is er nauwelijks tot geen kennis over de presentie, terwijl andere medewerkers dit als hun grondhouding zien. Daardoor zijn er verschillende visies over begeleiding van bezoekers.

*Visie/doelstellingen medewerkers en Dagopvang*
Zes medewerkers geven aan in het praktijkonderzoek zich te vinden in de visie van stimuleren en activeren. Deze visie neigt vooral naar het 6 fasen-model. Dit betekent dat de medewerkers blijven zoeken naar passende begeleiding, die aansluit bij de hulpvraag van de allochtone bezoeker.

*Vergelijking andere instellingen*
Bij alle instellingen wordt er aandacht besteed aan activerende en laagdrempelige begeleiding.
Aan het begrip laagdrempeligheid wordt een verschillende invulling gegeven tussen stichting Iks en de andere instellingen. Het Catharijnehuis heeft een meer laagdrempelig karakter dan

Stichting Iks, maar daarin tegen hogere verwachtingen van de bezoeker als het gaat om zinvolle dagbesteding.
Het hebben van een zinvolle dagbesteding kan een positief effect hebben op het zelfbeeld van de bezoeker. Vanuit de presentiebenadering activeren/motiveren zij bezoekers, ‘afstemmen en doorpakken’.
Het Leger des Heils heeft als doelstelling bevorderen van de zelfredzaamheid. De bezoekers komen voor kortere duur en er wordt veel aandacht besteedt aan het leren kennen en begrijpen van de Nederlandse maatschappij.

*Minimale doorstroom van allochtone bezoekers*
Drie medewerkers herkennen het probleem van de minimale doorstroom naar begeleid wonen maar vinden dit wel per individu verschillend.
Volgens 4 medewerkers heeft het tijd nodig om de dak en thuisloze te leren kennen en een vertrouwensband op te bouwen Het is belangrijk om de hulpverleningsrelatie langzaam op te bouwen.

*Hulpvraag allochtone bezoeker*
Uit het praktijkonderzoek kwam naar voren dat de hulpvraag van een allochtone bezoeker vooral ligt  bij het hebben van werk en het wonen in een eigen huis. Deze doelen kunnen te hoog gegrepen zijn volgens medewerkers.

# Hoofdstuk 7
# Advies en discussiepunten

In dit hoofdstuk beschrijven we het advies voor Dagopvang Stichting Iks. Voorafgaand hebben we nogmaals de doelstelling en vraagstelling weergegeven, ter verheldering van het advies.

## 7.1 Wat is de doelstelling en de vraagstelling?

*Doelstelling*
Door middel van onderzoek willen we vaststellen welke begeleiding zó aansluit bij allochtone dak en thuislozen binnen de Dagopvang, dat de doorstroom naar langdurig begeleid wonen bevorderd wordt.

*Vraagstelling*
Op welke wijze kunnen de medewerkers van de Dagopvang IKS de instellingsmethodieken aanpassen aan de begeleidingsbehoefte van allochtone dak en thuislozen?

## 7.2 Het advies

Naar aanleiding van onze ervaringen tijdens het onderzoek en de eindconclusies van de literatuurstudie en praktijkonderzoek komen we tot het volgende advies.

### *T.a.v. presentie*

Als we kijken naar de invulling van de presentiebenadering op de Dagopvang is het gewenst dat Stichting Iks op beleidsmatig niveau rekening moet houdt met de organisatorische zaken van de medewerkers. De medewerker zou meer moeten investeren in direct cliëntencontact. Vanuit de praktijk bleek dat hier ook behoefte naar is onder de medewerkers.
Er moet dus kritisch gekeken worden naar de tijdsbesteding en werkverdeling van de medewerkers, als het gaat om kantoorwerk en cliëntencontact.

Op dit moment is de uitvoering van de presentiebenadering te vrijblijvend. Wij adviseren Stichting Iks om een vorm van kennisoverdracht te organiseren van de presentiebenadering. Dit zou, ons inziens, terug moeten komen tijdens de inwerkperiode van medewerkers. Ook is het bevorderlijk dit jaarlijks up-to-date te houden onder medewerkers, o.a. voor de beeldvorming en bewustwording onder de medewerkers van de presentiebenadering

### *T.a.v. bemoeizorg*

Binnen het onderzoek werd aangegeven dat er een nieuwe werkinstructie is opgesteld voor bemoeizorg. Hierbij moet er goed gekeken worden wanneer bemoeizorg wordt toegepast. Er moeten randvoorwaarden gesteld worden over hoe, wat, wanneer en waarom er bemoeizorg ingeschakeld wordt.
Om protocollen echt geïmplementeerd te krijgen in een organisatie zijn extra inspanningen nodig. Wij adviseren daarom een informatiedag te organiseren, zodat medewerkers kennis nemen van het protocol en bewust(er) worden van hun handelen.
Tevens moeten er evaluatiemomenten worden georganiseerd voor medewerkers om onderling hun handelen te toetsen en af te stemmen.

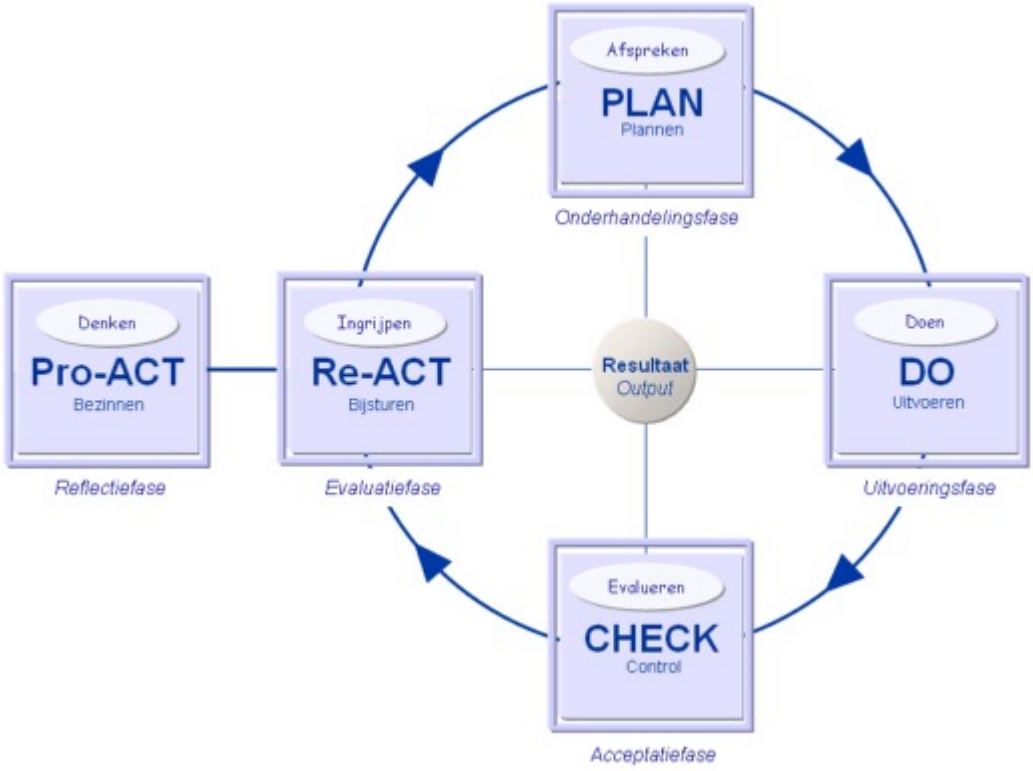
### *T.a.v. informatieve bijeenkomst en de PDCA-methode*

Wij adviseren om medewerkers kennis te laten nemen van bemoeizorg en de presentiebenadering in de vorm van informatieve bijeenkomsten en coaching. Het is belangrijk dat medewerkers onderling toetsen hoe een methodiek uitgevoerd wordt, zodat de begeleiding wordt afgestemd op de hulpvraag van de allochtone bezoeker.

We adviseren dat de Dagopvang start met informatieve bijeenkomsten. Dit kan in vorm van informatieoverdracht van een deskundige of doordat de Dagopvang zelf een informatiedag verzorgd.

Vervolgens adviseren wij coaching in de vorm van de PDCA methode. De Dagopvang werkt al met intervisie, deze vorm kan perfect aansluiten bij deze methode. Als verantwoordelijke van het proces van deze methode stellen wij voor dat de teamleidster dit op zich neemt.

*De PDCA-cirkel*
Bij kwaliteitszorg hoort planmatig werken. Deze plan-do-check-act-cirkel is een instrument om een proces te verbeteren. De PDCA-cirkel is actueel en wordt gebruikt om een probleem op een creatieve manier aan te pakken. De PDCA-cirkel is wellicht de bekendste checklist als het gaat om continu verbeteren. De cirkel bestaat uit vier fasen: plan, do, check, re-act/ pro-act**.**
De PDCA-cirkel verloopt resultaatgericht én er wordt rekening gehouden met de persoonlijke ontwikkeling van iedere medewerker.
Het is van belang om 1 keer per 2 á 3 weken een bijeenkomst te volgen die gericht is op het proces van de uitvoering van deze cirkel. Dit moet een verplicht karakter hebben. Tevens is het van belang dat verbeterproces gevisualiseerd wordt. Dit kan aan de hand van een flap-over. Daarin komen de doelstellingen naar voren en vullen medewerkers individueel in hoe zij aan de doelstellingen gewerkt hebben.[32]
Alle medewerkers hebben aangegeven in het praktijkonderzoek behoefte te hebben aan een vorm van coaching. We vinden de PDCA methode passen bij de Dagopvang omdat er een koppeling is tussen theorie en praktijk. Door de kennisoverdracht en onderling contact gaan medewerkers transparant/methodisch te werk en handelen zij bewust/bekwaam.




[32] Emmerik R., Kwaliteitsmanagement, Pearson Education (2007), blz. 44 t/m 46

*Uitwerking van de PDCA-cirkel op de Dagopvang*

*Missie*
Uit praktijkonderzoek hebben we het volgende doel vastgesteld: verbetering van kennis, uitvoering en toetsing van de instellingsmethodieken onder medewerkers
Actuele situatie vaststellen: meer als de helft van de medewerkers is niet bekend met de presentiebenadering. Alle medewerkers ervaren onduidelijkheid over de uitvoering van bemoeizorg,
Oorzaken en gevolgen zijn dat medewerkers niet bewust bekwaam handelen. Medewerkers ervaren vrijheden met betrekking tot de uitvoering van de instellingsmethodieken. Doordat de uitvoering van de methodieken niet getoetst worden kan er gesteld worden dat Stichting Iks moet werken aan professionalisering.

*Plan*
Medewerkers krijgen een informatieve bijeenkomst over de instellingsmethodieken. Deze bijeenkomst kan tevens dienen voor de introductie van de werkinstructie van bemoeizorg. Daarnaast wordt de PDCA cirkel uitgelegd, daarin komen de randvoorwaarden en doelstellingen van de verbetercyclus naar voren.
Er kan individueel of voor het hele team een doelstelling gemaakt worden.

*Do*
Medewerkers gaan methodisch te werk. Er wordt volgens werkinstructies gewerkt.

*Check*
Medewerkers toetsen onderling hoe zij de instellingsmethodieken uitvoeren. Dit doen zij aan de hand van de werkinstructies en door het delen van ervaringen/feedback.

*ReAct*
Hieronder valt de uitvoering van de in de evaluatie gevonden punten. Kortom, punten die in het proces verbeterd moeten worden, worden hier uitgevoerd.

*ProAct*
Er wordt gereflecteerd en geëvalueerd tijdens intervisiebijeenkomsten. Hierin wordt de nadruk gelegd op de uitvoering van de instellingsmethodieken.

***T.a.v. transparant werken***
Wij adviseren de Dagopvang:

- De bezoekersaantallen in beeld te brengen
- Welke bezoekers er doorstromen
- Hoeveel bezoekers er doorstromen
- Hoe lang een bezoeker de Dagopvang bezoekt

De kern van dit advies is dat transaprantie de volgende aspecten bevordert:

- De Dagopvang houdt de doelstellingen voor ogen
- De resultaten worden meetbaar
- Medewerkers worden meer bewust van wat er speelt binnen de Dagopvang

Tevens adviseren wij om te werken aan de communicatie onderling tussen de medewerkers. Als we kijken naar ons eigen praktijkonderzoek viel ons op dat medewerkers negatief waren over de enquêtes maar niet de verantwoordelijkheid hebben genomen om dit aan te geven bij ons. De medewerkers werken individueel en gaan niet de dialoog met elkaar aan m.b.t. tot de uitvoering van de methodieken. De uitvoering van de methodieken wordt hierdoor niet voldoende getoetst.

We willen door middel van coaching (volgens de PDCA methode) bereiken dat medewerkers de dialoog met elkaar aangaan en elkaar kunnen inspireren om daardoor bewust te worden van hun eigen handelen.

### *T.a.v. de begeleiding*

Er zou, ons inziens, een andere invulling moeten worden gegeven aan activerende begeleiding, namelijk in de vorm van:

- Een allochtone bezoeker (bij binnenkomst) kennis laten maken met de Nederlandse maatschappij: Een medewerker neemt tijdens het intakegesprek van een allochtone bezoeker waar, of diegene de Nederlandse taal beheerst en spreekt. Wanneer de bezoeker dit onvoldoende beheerst, is het raadzaam om de bezoeker aan te melden voor inburgeringcursus bij het NVA. Wanneer een allochtone bezoeker in het bezit is van een verblijfsdocument of deze heeft aangevraagd, wordt deze bezoeker automatisch uitgenodigd voor een inburgeringcursus. Onderzocht moet worden hoeveel allochtone bezoekers in het bezit zijn van een verblijfsdocument en hoeveel allochtone bezoekers Nederlands spreken.
  Wanneer allochtone bezoekers geen verblijfsdocument hebben, moet de medewerker een informatiegesprek aanvragen bij het NVA. Op deze manier kan de bezoeker alsnog in aanmerking kan komen voor een inburgeringscursus.
  Het NVA biedt ook de mogelijkheid om taallessen thuis te verzorgen. Onderzocht moet worden of het mogelijk is dat dit op de Dagopvang gegeven kan worden, zodat dit een veilige omgeving is voor de bezoeker. Verder zijn binnen het NVA ook vrijwilligers die individueel met de bezoeker de Nederlandse maatschappij kan verkennen. Kortom, er zijn vele mogelijkheden binnen het NVA. Daardoor moet de Dagopvang investeren in samenwerkingsverbanden met NVA, dit is tevens al een speerpunt van de gemeente Amersfoort (WMO). In deze samenwerking moet de nadruk worden gelegd op integratie van allochtone bezoekers, de randvoorwaarden en de financiering hiervan.
- Maatschappelijke integratie: aanmelding uitzendbureau voor (ex) dak en thuislozen, samenwerkingsverbanden leggen met andere instanties bv. door maatschappelijke stage en/of een opleiding laag niveau. Het is raadzaam dat een jobcoach (dit kan een medewerker zijn) dit met de allochtone bezoeker oppakt.
- De wij-cultuur van de allochtone bezoeker betrekken in de begeleiding zodat een bezoeker niet terugvalt in zijn netwerk maar in het hulpverleningsproces blijft. Het is van belang dat een agoog het netwerk van de bezoeker leert kennen.
- Activering in de vorm van vaardigheden aanleren waarin de medewerker een muzische agogische grondhouding aanneemt (bijlage 7). Belangrijk is om de áppelwaarde (o.a. niveau, interesse) van de bezoeker in beeld brengen. Daardoor kunnen er activiteiten ontworpen worden. Bv. de bezoeker deel laten nemen aan praktische zaken als koffie/thee schenken, de was doen, koken.

We adviseren om 1 aanspreekpunt aan te wijzen, die zich bezig houdt met activerende begeleiding. Waarbij het hoofddoel moet zijn inburgering. Deze medewerker stuurt medewerkers aan, coördineert, en evalueert de resultaten en het proces van een bezoeker.

### *T.a.v. de persoonlijke doelen van de bezoeker*

We adviseren medewerkers om de persoonlijke doelen van een bezoeker te bereiken door methodisch te werk te gaan. Dit kan aan de hand van het competentiemodel. Dit model leert de kwaliteiten van de bezoeker in te zetten en vaardigheden aan te leren. Dit heeft als uitwerking een positief zelfbeeld en zelfvertrouwen. De nadruk wordt met dit model gelegd op de eigen verantwoording van de bezoekers.

### *T.a.v. multicultureel team*
Het onderzoek heeft aangetoond dat medewerkers behoefte hebben aan een multicultureel team. Het huidige team bestaat voornamelijk uit Nederlandse vrouwen.
Er blijkt uit cijfers en feiten dat de taalbarrière en de verschillende culturen beter te begrijpen zijn, door een team samen te stellen met zowel autochtonen als allochtone medewerkers, tolken en specialisten die hun best doen om de allochtone bezoekers te bereiken.
In het vorige onderzoek is dit punt ook ter discussie gesteld.
We adviseren om tijdens de sollicitatieprocedure een profiel aan te maken dat gericht is op een allochtoon. Interculturele communicatie wordt hierdoor eenvoudiger.

### *T.a.v. interculturele vaardigheidstraining*
We adviseren om medewerkers deel te laten nemen aan een interculturele vaardigheidstraining (bijlage 7). Medewerkers geven aan dat zij een cultuur/taalbarrière ervaren in de begeleiding van allochtone dak en thuislozen.
De interculturele vaardigheidstraining richt zich op het creëren van openheid en interesse in andere culturen. De training zet aan tot bewustwording van de eigen culturele identiteit die tot uiting komt in gedrag dat men 'normaal' vindt. Door middel van de training willen we medewerkers bewust laten worden over hun gedrag en gedachten die zij kunnen hebben over andere culturen. De training zal zowel informatief zijn als gedragsveranderd, doordat de medewerkers achtergrondinformatie krijgen, verschillende culturele thema's behandelen en communicatieve vaardigheden aangeleerd krijgen over andere culturen.[33]
Het zou, ons inziens, goed zijn om hier ook 1 medewerker voor aan te wijzen die verantwoording neemt voor deze training.
Om deze training te realiseren verwijzen wij naar de volgende literatuur:
F. Oomkes: Training vaardigheid als beroep. Deel 1: Sociale en interculturele vaardigheid
F. Oomkes: Training als beroep. Deel 3 Oefeningen in interculturele vaardigheid

### *Tot slot*
Door ons praktijkonderzoek hebben we ervaren dat medewerkers te maken hebben met tijdsdruk. We hebben ervaren dat dit in de Maatschappelijke Opvang vaker voorkomt door de complexe problematiek onder de cliënten. Daardoor kan het zo zijn dat ons advies op de stapel blijft liggen.
De Dagopvang begint per juni op een nieuwe locatie, dit kan voor nieuwe kansen en mogelijkheden zorgen. We willen benadrukken dat dit een kans is om te werken aan professionalisering en activering op de Dagopvang.

Om onze adviezen te realiseren is het belangrijk dat er een implementatieplan opgesteld wordt. Hierin kan concreet en praktisch worden gemaakt hoe de adviezen kunnen worden vorm gegeven.

## 7.3 Discussiepunten
Vanuit het resultaat van het onderzoek en op basis daarvan gegeven adviezen komen een aantal discussiepunten naar voren:

- Literatuuronderzoek kent beperkingen. Door selectieve publicatie is het mogelijk dat we een eenzijdig beeld hebben gegeven over de presentietheorie en laagdrempelige zorg.
- Ons praktijkonderzoek is beperkt tot 7 ingevulde vragenlijsten. Dit mede vanwege de tijd en opzet. Voor een nog meer representatieve uitkomst zijn er meer interviews nodig. De respons van de medewerkers was minimaal, daarom hebben we de keuze gemaakt om de vragenlijsten mondeling af te nemen. Medewerkers konden zich daarin overvallen voelen of het eigenlijk te druk hebben, waardoor antwoorden vluchtig en onvolledig kunnen zijn gegeven.

[33] Oomkes, F.R., Training als beroep/deel 1: Sociale en interculturele vaardigheid, Amsterdam, Boom (2004), blz. 11 t/m 20

- Het is belangrijk om op te merken dat wij voor we aan het onderzoek begonnen geen kennis en ervaring hadden van de Maatschappelijke Opvang en dak en thuislozen. Ons onderzoek is dan ook vooral gegrond op kennis en ervaringen van mensen uit de beroepspraktijk en literatuurstudie (en studiemiddag).

- Er is een verschillende uitvoering/kijk op het begrip laagdrempeligheid in de Maatschappelijke Opvang. De vraag is of laagdrempeligheid (hoe deze in de Dagopvang wordt weergegeven) passend is bij de hulpvraag van dak en thuislozen of veranderd dient te worden.
- De presentie kan vertaald worden naar de doelgroep, op welke manier (in combinatie met de methodieken) kan de Dagopvang dit weergeven in de begeleiding?
- In hoeverre heeft Stichting Iks de bestuurbaarheid en beheersbaarheid om veranderingen door te voeren op basis van ons onderzoek en advies?
- In hoeverre heeft Stichting Iks de middelen om te werken aan professionalisering?

## Procesevaluatie en kernkwalificaties

### Opstart

Tijdens ons eerste kennismakingsgesprek met Stichting Iks, bespraken wij onze ideeën voor ons afstuderen. Wij hadden de verwachting om een literatuuronderzoek en praktijkonderzoek van de presentiebenadering te doen. Het bleek dat de wederzijdse verwachtingen nog op elkaar afgestemd moesten worden. Dit veroorzaakten de nodige strubbelingen, waardoor het voor ons enige tijd onduidelijkheid was of wij de afstudeeropdracht kregen. Uiteindelijk kregen we te horen dat we aan de onderzoeksopdracht mochten werken. We hebben toen als persoonlijk doel gesteld om een transparante samenwerking te creëren zodat de wederzijdse verwachtingen op elkaar konden worden afgestemd. Persoonlijk vinden we dat we dit doel hebben bereikt omdat we altijd de verantwoording hebben genomen om documenten en vragen terug te koppelen naar Stichting Iks.

### Werkwijze

Naar aanleiding van de probleemstelling hebben we geprobeerd om vast te stellen welke begeleiding beter kan aansluiten bij allochtone bezoekers. Dit hebben we gedaan door middel van literatuuronderzoek naar de verschillende instellingsmethodieken en een praktijkonderzoek waarin we vragenlijsten hadden opgesteld voor de medewerkers. Verder hebben we een vergelijking gemaakt met twee andere instellingen en daarin hebben we expliciet gevraagd naar hun succeservaringen.
De uitwerking van het literatuuronderzoek verliep voorspoedig. We vonden dit leerzaam en interessant, vooral de studiemiddag van de presentiebenadering was een verrijking.
De medewerkers van de Dagpvang hebben uitgebreid de tijd genomen om ons kennis te laten maken met de doelgroep. Zij waren altijd bereid om mailtjes en vragen te beantwoorden. We vonden dit erg prettig omdat we geen kennis hadden over de doelgroep. We hebben door het contact met de medewerkers en de literatuurstudie de nodige kennis op mogen doen over de doelgroep.
Het enquêteren verliep helaas stroef, dit kwam mede door de negatieve ondertoon die er was ontstaan over de enquêtes. Na zes weken herhaaldelijk aandringen hebben we besloten om een aantal enquêtes mondeling af te nemen.  Daardoor kregen we een duidelijk beeld van de mogelijkheden en problematieken rondom onze thema's van ons onderzoek.
De interviews met de vergelijkbare instellingen verliepen voorspoedig.  Zij waren betrokken en bereid om mee te werken.
De uitwerking van het verslag verliep voorspoedig. We hebben de verschillende onderdelen van het verslag gelijkmatig verdeeld. In goed overleg met elkaar hebben wij deze uitgewerkt. We hebben deze manier van samenwerken als prettig ervaren.

### Begeleiding

Vanuit school werden we begeleid door Hans Delhaas. We hadden vaak mailcontact en we hadden een aantal momenten om het onderzoek te evalueren. Er was altijd tijd voor discussie waardoor we nieuwe inzichten en ideeën opdeden. We hebben de samenwerking als prettig en leerzaam ervaren.
In de kritieke fase van ons onderzoek hadden we meer contact willen hebben. Daardoor was er mee interactie geweest vanuit de docent naar ons proces.

Vanuit Stichting Iks hadden we een praktische begeleidster en een inhoudelijke begeleidster. Er kwam van beiden begeleidster niet veel initiatief vanuit hun kant om belangstelling te tonen voor de vorderingen van ons afstuderen. Wel waren zij altijd bereid om informatie te verstrekken en de inhoudelijk begeleidster heeft ideeën aangedragen voor o.a. een studiemiddag. Zij dacht vooruit en overzag het uiteindelijke doel van het onderzoek.
We hebben regelmatig om feedback gevraagd aan zowel de praktische begeleidster en de inhoudelijke begeleidster, maar deze niet gekregen naar onze verwachtingen. Ook hebben we een extra gesprek ingepland met de praktisch begeleidster omdat medewerkers negatief waren over de enquêtes. Zij gaf aan dat de enquêtes korter moesten en dat deze altijd

mondeling moesten worden afgenomen. Helaas kwam de praktisch begeleidster zes weken te laat met deze feedback.
Uiteindelijk hebben we ons onderzoek tot een goed eindresultaat kunnen brengen en zijn we hier erg tevreden over.

**Samenwerking**
De samenwerking onderling hebben we als prettig ervaren. We waren open en werkten transparant. We hielden elkaar in evenwicht wanneer we een dipje hadden.
Ook gingen we vaak discussies met elkaar aan zodat we tot nieuwe inzichten kwamen.
We zijn altijd bewust bezig geweest met de begeleiders actief te betrekken bij ons proces.
We hebben hiervan geleerd om eerder daadkrachtig op te treden wanneer er problemen voordoen en ons gevoel serieus te nemen.

**Leerlijnen**
Wij hebben laen zien dat wij als beginnende beroepsbeoefenaars in staat zijn om:

*Segment 1: Hulp-en dienstverlening aan en ten behoeve van cliënten*
- Segment 1.2: Programma's voor hulp- en dienstverlening te ontwerpen in situaties die gekenmerkt worden door complexe problematiek en hulpvragen, afgestemd op de behoeften en mogelijkheden van de cliënt.
- Segment 1.5: Sociale ondersteuning voor de cliënt te creëren of te versterken door sociale systemen en maatschappelijke instellingen die voor de cliënt in de woon- en leefsituatie belangrijk zijn op methodische wijze te beïnvloeden.
- Segment 1.8: In situaties van hulp- en dienstverlening keuzen van in te zetten methoden en middelen te formuleren, te onderbouwen en te verantwoorden met gebruikmaking van theoretische, ethische en juridische kaders.

Door ons praktijkonderzoek hebben we de omgeving en de problematiek van de doelgroep kunnen verkenen, analyseren en in kaart kunnen brengen. Wij hebben daarop een passend adviesstuk kunnen maken, afgestemd op de behoeften en mogelijkheden van de cliënt.
Vanuit het praktijkonderzoek hebben we geconcludeerd dat de medewerkers van de Dagopvang niet methodisch werken. In ons adviesstuk hebben we de meerwaarde van methodisch werken benadrukt, deze hebben onderbouwd vanuit de instellingsmethodieken van Stichting Iks.

*Segment 2: De competentie van de SPH'er m.b.t. het werken binnen en vanuit een zorginstelling of hulpverleningsorganisatie*
- Segment 2.10: Zich als sociaal pedagogisch hulpverlener te profileren en positioneren in een organisatie of samenwerkingsverband en de eigen bijdrage als sociaal pedagogisch hulpverlener te definiëren en te legitimeren.
- Segment 2.12*:* Condities te bewerkstelligen binnen de organisatie, die een verantwoorde uitvoering van de hulp- en dienstverlening mogelijk maken.
- Segment 2.15: De noodzaak te signaleren van preventieve activiteiten ten behoeve van bepaalde (groepen) cliënten. Deze te plannen en vorm te geven al of niet in de context van reeds bestaande vormen van hulp- en dienstverlening.
- Segment 2.16: Een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling en vernieuwing van de instellingsmethodiek, door beroepsrelevante ontwikkelingen in de samenleving en in de zorg in kaart te brengen en te analyseren en aanzetten te geven die leiden tot verbetering van beleid en werkwijzen met betrekking tot hulp- en dienstverlening binnen en vanuit de organisatie.

We hebben verantwoordelijkheid genomen om Stichting Iks te betrekken bij ons onderzoek. We vonden het belangrijk dat medewerkers de meerwaarde inzien van het praktijkonderzoek, zodat zij deze uiteindelijk kunnen implementeren in de praktijk.
We hebben de instellingsmethodieken kritisch getoetst aan de hand van literatuur en praktijk en daardoor de verschillen en overeenkomsten in beeld gebracht. We hebben in ons advies

een bijdrage geleverd aan nieuwe ontwikkelingen om kennis te integreren onder de medewerkers. Zodat deze passend is bij de begeleidingsbehoefte van allochtonen dak en thuislozen.

*Segment 3: De competentie van de SPH'er m.b.t. het werken aan professionalisering*

- Segment 3.19: Kritisch reflecteren op beroepsmatig handelen, houding en motivatie vanuit theoretische en normatieve kaders.
- Segment 3.21: De eigen loopbaan te sturen en vorm te geven door actief gebruik te maken van mogelijkheden die de organisatie biedt om de eigen deskundigheid verder te ontwikkelen.
- Segment 3.22: Een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de beroepsmethodiek en de wetenschappelijke verankering van de beroepsmethodiek SPH door praktijk gestuurd onderzoek te verrichten, praktijktheorie te ontwikkelen en nieuwe vragen en ontwikkelingen te doordenken op de consequenties voor bestaand beleid en methodiek.

We hebben kritisch gereflecteerd door met elkaar de dialoog aan te gaan en het proces van het onderzoek onder de loep te nemen. Ook gingen we vaak discussies aan met elkaar, de instelling en de docent, zodat we tot nieuwe inzichten kwamen. Elk hoofdstuk is kritisch aan bod gekomen en heeft daardoor nieuwe vragen bij ons opgeroepen die we konden meenemen in ons praktijkonderzoek.
We hebben deelgenomen een studiemiddag deze middag heeft Stichting Iks ons aangeboden. Ook hebben we ruim de tijd genomen om kennis te maken met de doelgroep. De medewerkers stelde zich hiervoor open op.
In het verslag hebben wij uitgebreid ons onderzoek, de uitkomst en het advies beschreven . Daarbij hebben we de gemaakte keuzen, methoden en middelen verantwoord op theoretisch vlak.

## Nawoord

De afgelopen maanden hebben wij hard gewerkt aan de afstudeerscriptie die u zojuist heeft gelezen.
Wij hebben hier veel van geleerd. We hadden geen ervaring met de Maatschappelijke Opvang en de doelgroep dak en thuislozen. We hadden van tevoren een bepaald beeld van dak en thuislozen. Dit beeld is voor ons veranderd toen we in aanraking kwamen met de doelgroep en door het bezoek aan de Dagopvang. Ook door het lezen van het boek ‘Leven op straat’ van Lia van Doorn, hebben we een andere kijk gekregen van dak en thuislozen. Wij zijn ons ervan bewust geworden dat deze doelgroep te maken heeft met complexe problematiek en hulpvragen.
Het onderzoek heeft ons verdieping gegeven op veel aspecten. We hebben ons verdiept in Stichting Iks, de Dagopvang, de doelgroep en hebben uitgebreid literatuurstudie gedaan. Hieruit kwamen opvallende verschillen en overeenkomsten die we konden gebruiken voor ons advies.

In het proces van afstuderen zijn wij onderling met elkaar dialogen aangegaan, daardoor kwamen we op nieuwe ideeën en discussiepunten om ons onderzoek krachtig neer te zetten. We zijn dan ook erg trots op het eindresultaat.

We hopen dat Stichting Iks ons onderzoek en advies zal gebruiken om daadwerkelijk eindresultaat te boeken om de medewerkers van de Dagopvang de instellingsmethodieken aan te passen aan de begeleidingsbehoefte van allochtone dak en thuislozen.

Roselien Achterberg en Frances Rigters

**Boeken**
Baarda De Goede en Teunissen, Basisboek kwalitatief onderzoek, Wolters-Noordhoff bv. Groningen/Houten,(2005)
Baart Andries, Raken aan het geleefde leven, inleiding in de presentie, 's Hertogenbosch, (2000)
Behrend D., Muzisch- agogische methodiek, Uitgeverij Couthino, Bussum, (2004)
Brinkman F, Presentie in de praktijk een verkenning in de maatschappelijke opvang, Utrecht, NIZW (2004)
Doorn L., Leven op Straat, Bussum, Coutinho, ( 2005)
Hermans K, Coster I, Audenhove C., Bed, Bad en brood laagdrempelige opvang van thuislozen, Apeldoorn, Garant-uitgevers, (2007)
Kok H. van, Motiverende gespreksvoering, cursusmateriaal leren activeren, Woerden: NIGZ, (2000
Levens M. interculturalisatie Jeugdzorg, Assen, (2005)
Oomkes, F.R., Training als beroep/deel 1: Sociale en interculturele vaardigheid, Amsterdam, Boom (2004)
Schermer k., interculturele samenwerking en communicatie, Groningen, Wolters-Noordhoff (2008)
Verhoeve N., Er worden geen meetbare maar interpretatieve gegevens verzameld., 'Wat is onderzoek?' Boom onderwijs, (2007)

**Documentatie Stichting Iks**
Afstudeerscriptie: Hoezo, in 't traject?, Juli 2008
Beleidsdocument Stichting Iks, de visie en missie van stichting Iks, dossier 2.1.3,28-01-2008
Documentatie Stichting Iks, 12-02-2008
Document Stichting Iks, verschillende overlegvormen OGGZ
Folder Dagopvang Stichting Iks
Informatie vanuit medewerker Stichting Iks, dagopvang
Meerjaren beleidsambities 2009-2011, blz. 2
Methodiek Inloop en Passanten, het 6-fasen model, blz. 2 en 3
6 fasen model Inloop en passantenverblijf, mei 2006

**Documentatie Leger des Heils**
Documentatie: Hulpverlening en methodiek, Dordrecht

**Internet**
http://www.bureaudagloon.nl/, 11-05-2009
http://www.catharijnehuis.nl, 11-05-2009
http://www.herlaarhof.nl/Flex/Site/Download.aspx?ID=1451,01-04- 2009
http://www.leerkracht.nl/show?id=37899, 26-02-2009
http://www.legerdesheils-zwn.nl/pages/2.2_opvang.ph,11-05-2009
http://www.minvws.nl/dossiers/wmo/documenten/ 26-02-2009
http://www.multizorgenwelzijn.nl/Feitenencijfers.html,01-04-2009
http://www.right-marktonderzoek.nl/Methoden-onderzoek/Methoden-onderzoek.aspx 9-03-2009
http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o2393n20931.html, 23-02-2009

**Overig:**
Informatie verwerkt van studiemiddag: past de presentiebenadering in de gereedschapskist, 27-02-2009
Opleidingsgids Major Sociaal Pedagogisch Hulpverlening (2008-2009)



# Bijlagen

## Bijlage 1: Eigenschappen van de hulpverlener in de presentiebenadering

*Verwonderd:*
Verwonderd wil zeggen dat de hulpverleners ervan uit gaan dat iedere cliënt een eigen verhaal heeft. Een eigen verhaal heeft van levenservaringen en levensomstandigheden. Hulpverleners stellen zich open voor de uniciteit van elk individu. Ze zullen proberen te vermijden in een bepaald werkstramien te vervallen.

*Bereid:*
Bereid wil zeggen dat de hulpverlener klaar staat om de cliënt te woord te staan en nabij te zijn en te helpen. De hulpverlener is altijd benaderbaar voor cliënten, en werkt geen barrières op. Kortom de hulpverlener is onbevangen hetgeen we zien als een voorwaarde voor verwondering.

*Betrokken:*
Betrokken wil zeggen dat de hulpverlener niet alleen klaar staat voor cliënten maar ook een oprechte motivatie heeft tot het bijstaan van cliënten. We kunnen betrokkenheid opvatten als solidariteit met mensen die maatschappelijk in de knel komen.

*Gevend:*
Gevend wil zeggen dat de hulpverlener ervan overtuigd is dat zijn handelen zin heeft, zowel voor de cliënt als voor zichzelf. De hulpverlener heeft een optimistisch mensbeeld en heeft op grond daarvan vertrouwen in de ontwikkelingsmogelijkheden van cliënten.

*Voegend:*
Voegend wil zeggen dat de hulpverlener zijn aandacht en manier van aandacht geven richt op wat zich vanuit een cliënt aandient. Hij laat de keuzen van gespreksonderwerpen aan de cliënt, als mede de manier van met elkaar omgaan en de aard van eventuele activiteiten die (gezamenlijk) worden ondernomen. De hulpverlener stemt zich zoveel mogelijk af op de eigenheid van een cliënt.

*Toegewijd:*
Toegewijd wil zeggen dat de hulpverlener zich naast cliënt wenst te blijven opstellen. We kunnen dit verbinden met begrippen als trouw en onvoorwaardelijkheid. De hulpverlener geeft zijn cliënten de boodschap dat hij er altijd voor hen wil zijn. Hun niet aan hun eenzaam lot wil overlaten.

*Empathisch:*
Empathisch wil zeggen dat hulpverlener zich verplaatst in een cliënt hij probeert zich de zintuigen en de denkbeelden van de cliënt toe te eigenen. Teruggrijpend op het begrip biotoop betekent dit dat hij actief de leefwereld verkend vanuit het perspectief van de cliënt. Empathie is dus meer dan meeleven met wat de cliënt op een bepaald moment terwege brengt.

*Verdurend:*
Verdurend wil zeggen dat de hulpverleners hun behoeften om te helpen, om problemen op te lossen weten uit te stellen. Daarmee is het een spiegelbeeld van agogisch handelen waarmee cliënten worden geleerd hulpvragen uit te settelen tot een volgende gespreksafspraak.

*Persoonlijk tonend:*
Persoonlijk tonend wil zeggen dat de hulpverleners ook als mens aanwezig willen zijn. Het betekend dus dat hulpverleners hun ware gezicht laten zien. Ze staan daarmee tegenover de cliënt als mens en niet alleen als hulpverleners.

*Troostend:*
Troostend wil zeggen dat de hulpverleners met cliënten vaststellen dat gebeurtenissen die tot pijn en verdriet lijden onomkeerbaar, onafwendbaar of onoplosbaar kunnen zijn. Troosten valt niet samen met gelaten zijn. Hulpverleners die troosten, staan cliënten bij om de gebeurtenissen een plek in hun leven te geven –en in hun omgeving met anderen mensen.

*Strijdbaar:*
Strijdbaar wil zeggen presentiebeoefenaars geen doetjes zijn. Presentiebeoefenaars onderzoeken hun aandeel in de interacties met cliënten, ze denken na over het handelen van cliënten, ze analyseren welke factoren in biotoop ecosysteem van invloed zijn, op het wel en wee van cliënten. Ze zullen hun bevindingen omzetten in concrete acties. Zij zullen hun mening niet onder stoelen of banken steken, hoe volgend en invoelend zij ook zijn.

*Beheerst:*
Beheerst wil zeggen dat de hulpverlener zich door rationaliteit laat leiden. Zijn zogenaamde cognitieve construct bestaat uit de hiervoor genoemde eigenschappen. De opvatting heerst dat deze eigenschappen goed zijn en kennis van trage veranderingsprocessen bij cliënten. De hulpverlener weet dat hij tijd en geduld nodig heeft, zoekende is en flexibel dient te zijn. Hij kent de waarde van cliënten bijstaan zonder hun lijden te verhelpen. Hij weet bij welke cliënten en bij welke hulpvragen de presentie eigenschappen meer of minder relevant zijn.[34]

[34] Brinkman F, Presentie in de praktijk een verkenning in de maatschappelijke opvang, Utrecht, NIZW (2004), blz. 49 t/m 56

## Bijlage 2: Verantwoording onderzoeksmethoden

De keuze van de onderzoeksmethode is afhankelijk van de informatie die een organisatie wenst te verkrijgen. Er zijn twee mogelijkheden: kwantitatief of kwalitatief onderzoek.
Door middel van kwantitatief onderzoek kan een groot aantal respondenten worden ondervraagd, waardoor cijfermatig inzicht wordt verkregen en de mogelijkheid bestaat om procentuele verhoudingen weer te geven.
Als meer diepgaande informatie nodig is (bijvoorbeeld waarom men een bepaalde mening is toegedaan) is kwalitatief onderzoek aan te raden. Kwalitatief onderzoek geeft een beeld van de wensen, ervaringen, meningen of behoeften van de doelgroep.[35]

*Kwalitatief onderzoek*
Een kwalitatief interview is een interview over een specifiek afgebakend onderwerp met een persoon die bijvoorbeeld dezelfde of vergelijkbare ervaringen heeft gehad. Bij ons onderzoek is dit toegespitst op de deelvragen, de probleemstelling en de vraagstelling.
Bij een kwalitatief onderzoek wordt naast bestaande gegevens gebruik gemaakt van mondelinge interviews.
De introductie van het onderzoek en van jezelf als onderzoeker en of interviewer verdient grote aandacht. Je moet in feite het onderzoek en jezelf op verschillende manieren introduceren: door bijv. een introductiebrief en/of bij het begin van een interview. Nauwkeurig moet je daarbij ingaan op het belang van het onderzoek, de duur van het interview, de anonieme verwerking van de gegevens en toestemming voor het gesprek en eventuele opname daarvan.
Het soort onderzoek wat wij doen is: een interview betreft een half of gedeeltelijk gestructureerd onderzoek. Dit betekent dat we de onderwerpen hebben gestructureerd en we een voorkeur hebben voor de volgorde van vragen (aan de hand van de verschillende deelvragen). We houden ons hierbij niet op de oppervlakte maar vragen wel door, met name op theoretisch gebied[36].

*Kwantitatief onderzoek:*
Kwantitatief onderzoek draait om meten. Kwantitatief onderzoek biedt cijfermatig inzicht en geeft veelal antwoorden op vragen die in termen van hoeveelheid kunnen worden uitgedrukt.
Bij kwantitatief onderzoek wordt altijd gebruikgemaakt van een enquête. In de enquête is de onderzoeksvraag of het probleem van de opdrachtgever geoperationaliseerd in vragen aan de doelgroep.
De resultaten van kwantitatief onderzoek worden doorgaans weergegeven in tabellen, grafieken en percentages. Ten behoeve van het kwantitatief onderzoek wordt gebruikgemaakt van diverse methoden: schriftelijk onderzoek, telefonisch onderzoek, face-to-face onderzoek of online onderzoek (onderzoek via internet). Deze methodes hebben ieder andere voor- en nadelen.[37]

[35] http://www.right-marktonderzoek.nl/Methoden-onderzoek/Methoden-onderzoek.aspx,09-03-2009
[36] Verhoeve N., Er worden geen meetbare maar interpretatieve gegevens verzameld., 'Wat is onderzoek?' Boom onderwijs, (2007), blz. 118
[37] Baarda De Goede en Teunissen, Basisboek kwalitatief onderzoek, Wolters-Noordhoff bv. Groningen/Houten (2005), blz. 12

## Bijlage 3: Verwerking diepte-interview met een medewerker van Stichting Iks

Dit interview hebben wij gehouden met een Senior Agoog die werkzaam is op de Dagopvang. We hebben dit interview gehouden n.a.v. onze uitgewerkte hoofdstukken over de verschillende methoden die gehanteerd worden op de Dagopvang. We zijn het gesprek begonnen over het startpunt van een bezoeker. Wanneer een bezoeker binnenkomt bij de Dagopvang wordt er eerst bekeken of hij aan de criteria van de Dagopvang voldoet, o.a. leeftijd, of zij staan ingeschreven bij de gemeente Amersfoort en of zij legaal verblijven in Nederland. Daarna wordt er een intakegesprek gehouden met de bezoeker, in het intakegesprek wordt er om een korte omschrijving van de hulpvraag gevraagd. Daarna wordt er in de vergadering besproken of een bezoeker past binnen de Dagopvang en binnen de sector maatschappelijke opvang. Dit komt omdat dak en thuislozen vaak meerder problemen hebben. Wanneer een ander probleem (bijv. verslaving) heftiger op de voorgrond staat, dan wordt er gekeken of er plaats is binnen een andere sector en wordt een bezoeker doorverwezen. Wanneer de bezoeker binnen de Dagopvang past krijgt de bezoeker een contactpersoon toegewezen. De bezoeker is op dat moment nog niet in behandeling. De bezoeker is in behandeling wanneer zij een begeleidingsplan hebben. De criteria voor het traject/ circuit wonen is een grijs gebied, dit gebeurd wanneer de bezoeker de functie van de dagopvang overstijgt. Wanneer dit gebeurd krijgt de bezoeker een trajectbegeleider of een extern casemanager toegewezen, dit is afhankelijk van de problematiek. Soms kan het beide zijn wanneer er complexe problematiek aanwezig is. De trajectbegeleiders en de extern casemanagers kijken naar meerdere leefgebieden, en zij coördineren de hulpverlening.
De allochtone bezoekers hebben te maken verschillende achtergronden, zij zijn vaak wel verstrikt in hun sociale netwerk. De Senior Agoog vindt de groep Somaliërs het moeilijkst te begeleiden omdat zij nog vast zitten aan hun netwerk. Zij willen niet aangemeld worden voor langdurig begeleid wonen omdat zij liever in hun netwerk willen blijven. Er is geen criteria voor hoe lang iemand de Dagopvang mag blijven bezoeken, dit heeft te maken met de laagdrempelige karakter.
Daarnaast hebben wij een aantal vragen gesteld over de uitvoering van de verschillende methodieken die worden gehanteerd op de dagopvang. De presentiebenadering gebruikt de medewerker als rode draad en als grondhouding in de begeleiding. Zij geeft wel aan dat iedere medewerker, de vrijheid heeft om de presentbenadering zelf vorm te geven. De presentiebenadering voert iedereen uit, maar er zijn ook ‘oudere’ medewerkers die hierin niet geschoold zijn. De softe kant  van de presentiebenadering is niet veel aanwezig, alleen tijdens de kennismakingsperiode. De presentiebenadering wordt vooral ingezet om een bezoeker te activeren of om mee te denken met een bezoeker. De medewerker concludeert ook dat er spanningsveld is tussen de presentiebenadering en bemoeizorg, zij vindt het moeilijk hoe hier vorm aan te geven.

## Bijlage 4: Verwerking van het diepte-interview met de trajectbegeleider

De functie van de trajectbegeleider kan omschreven worden als het coördineren van de hulpverlening van een dak en thuisloze. Zij schakelt in overleg met de dak en thuisloze de hulp in die deze nodig heeft om door te kunnen stromen naar verder vervolg, bijvoorbeeld naar het Langdurig Begeleid Wonen (LBW).
De trajectbegeleider werkt 28 uur per week en begeleid 15 cliënten, waarvan 10 cliënten allochtoon.
Zij besteedt gemiddeld 2 uur aan begeleiding per dak en thuisloze. Dit wordt wel opgebouwd. Als de trajectbegeleiding eenmaal loopt wordt er gekeken wanneer/hoe/wat begeleiding geboden kan worden. In de LBW is er 1 keer per 2 weken een contactmoment.
Een dak en thuisloze komt in het traject wanneer deze doelen heeft op twee of meer levensgebieden (volgens het 6-fasenmodel). Maar de trajectbegeleider gaf aan dat bijna elke dak en thuisloze problemen hebben op meerdere leefgebieden, ook wel multiproblem genoemd. Er is sprake van complexe problematiek.
De trajectbegeleider is niet altijd op de hoogte van de achtergrond/geschiedenis van de allochtone dak en thuislozen. Sommige allochtonen vinden het onfatsoenlijk en beschamend wanneer zij het hebben over hun achtergrond/geschiedenis. En dan vooral over het punt wanneer zij dakloos zijn geworden. Wel kan de trajectbegeleider de hulpverleningsachtergrond opvragen bij andere hulpverleningsinstanties.
Een allochtone dak en thuisloze kan in aanmerking komen voor het LBW wanneer deze verantwoording kan nemen voor begeleidingsafspraken en los komt van zijn netwerk. Zodat hij individueel en zelfstandig verder kan bouwen aan zijn toekomst. Vaak willen allochtone dak en thuislozen niet begeleid wonen, zij kunnen zich moeilijk houden aan regels en afspraken. Ook hebben zij te maken met hun omgeving, allochtonen zoeken elkaar op en willen hun eer hoog houden. Hun eer wordt niet hoog gehouden wanneer zij begeleid wonen. Daarbij komt dat zij geen meerwaarde zien in begeleid wonen. Zij willen wel het traject volgen maar het begeleid wonen is een te grote stap. Kortom, verantwoording nemen in begeleid wonen is het belangrijkste punt waar ‘stagnatie’ zich voordoet.
Zelfstandig wonen (met ambulante begeleiding) gaat ook vaak fout. Dit komt omdat andere allochtonen vaak over de vloer komen en zij elkaar beïnvloeden.
Het probleem van de minimale doorstroom naar het LBW ligt volgens de trajectbegeleider aan te weinig kennis van de cultuur. Wanneer men de cultuur van de allochtone dak en thuisloze in beeld heeft, kunnen verwachtingen daarop aansluiten én kan de begeleiding daarop worden afgestemd. Het heeft tijd nodig om de dak en thuisloze te leren kennen en een vertrouwensband op te bouwen. Een allochtone dak en thuisloze geeft zich niet zomaar ‘bloot’. Het is belangrijk om de hulpverleningsrelatie langzaam op te bouwen.
De instellingsmethodieken zijn bekend bij de trajectbegeleider. Het eerste wat zij benoemde was de presentiebenadering is. Zij omschrijft de presentiebenadering als; een laagdrempelige manier van contact maken, van mens tot mens, altijd voor de dak en thuisloze klaarstaan, ook wanneer het mis gaat. Op deze manier kan men de hulpverleningsrelatie uitbouwen.
Ook het 6-fasenmodel en bemoeizorg is bekend. Het 6-fasenmodel ziet zij als een soort cyclus. Wanneer een dak en thuisloze in het langdurig circuit terecht komt kan er opnieuw begonnen worden.
Bemoeizorg omschrijft zij als ‘achter de rug om’. Maar wel met als doel om een vertrouwensband op te bouwen. Er moet goed gekeken worden wanneer bemoeizorg toegepast moet worden en wanneer niet. Het is belangrijk om vanuit de presentiebenadering te kijken wanneer iemand begeleiding wilt en te werken aan een vertrouwensband, pas dan kan gekeken worden of er bemoeizorg kan worden toegepast.
Per bezoeker moet gekeken worden hoe en welke methodiek toegepast kan worden in de begeleiding. Er is veel spelingsruimte hoe een methodiek vorm kan worden gegeven bij een bezoeker. Medewerkers pakken dit dan ook verschillend aan.

De trajectbegeleider vind dat een dak en thuisloze veel ‘moet’, bijvoorbeeld een begeleidingsplan opstellen binnen zeven weken. Zij vind dat veel dak en thuislozen daar nog niet aan toe zijn in het begin.
De trajectbegeleider zou wel meer theoretische kennis willen verkrijgen door middel van een bijeenkomst. Zij zou meer op de hoogte willen zijn van criteria van de instellingsmethodieken, hoe deze vorm te geven in de begeleiding en te combineren.
Zij vind de combinatie van de instellingsmethodieken wel kloppend.
Verder zou er meer deskundigheidsbevordering en kennis over culturen moeten worden overgedragen, dit ook middels een informatieve bijeenkomst. Het zou bijvoorbeeld bevorderlijk zijn om elk jaar een opfriscursus te krijgen over methodieken en culturen. Zij vind dat er in het team te weinig kennis is over de verschillende culturen. Zij zou meer begeleiders/medewerkers met verschillende culturele achtergronden willen zien werken bij stichting Iks, dagopvang. Dit kan meer vertrouwen uitstralen en onderling begrip.
De trajectbegeleider vind dat haar visie het beste aansluit bij:
Ik als agoog stimuleer/activeer de allochtone dak en thuisloze in het hulpverleningsproces, ik blijf zoeken naar de juiste interventie die past bij de mogelijkheden van de allochtone bezoeker.
Verder ziet zij bij deze visie geen probleem:
De allochtone dak en thuisloze is in staat zelf verantwoording te nemen in het hulpverleningsproces, ik zie daardoor veel mogelijkheden in de bezoeker. Ik vind dat elke allochtone bezoeker die in het traject zit, deze uiteindelijk kan voltooien.
Een traject kan lang duren, maar dat vind zij alleen maar een uitdaging.
Als we kijken naar het opbouwen van de vertrouwensband vind zij dit niet lastig. Het is belangrijk om veel contact te hebben en proberen te houden. Per cliënt verschilt de motivatie voor het traject.
Het grote verschil tussen allochtone dak en thuislozen en Nederlandse dak en thuislozen is de wij-cultuur. Dit maakt het moeilijk om allochtonen te begeleiden, het is moeilijk om hen helemaal in beeld te krijgen.
Mijn doelstellingen zijn afgestemd per cliënt. Bij iedere cliënt heeft zij een ander begeleidingsdoel. Verder vind zij het belangrijk om te kijken naar mogelijkheden en kwaliteit van leven te verbeteren en te verrijken.
Sommige dak en thuislozen komen dagelijks op de Dagopvang, anderen regelmatig of nauwelijks. De vragen van bezoekers die bij de trajectbegeleider komen zijn vooral praktisch. Het gaat dan om financiën, werk, uitkering, wonen etc.
Het is belangrijk dat allochtone dak en thuislozen op tijd komen met hulpvragen. Vaak komen zij achteraf met een probleem, die veel eerder opgelost had kunnen worden.
De doelen van een begeleidingsplan worden gezamenlijk opgesteld: agoog en bezoeker. Wanneer er bij een dak en thuisloze bemoeizorg wordt toegepast worden doelen in principe opgesteld door de agoog. De dak en thuislozen zijn (meestal) op de hoogte van hun doelen in het begeleidingsplan. De trajectbegeleider denkt dat allochtone dak en thuislozen in staat zijn om een het traject waarin zij zitten uiteindelijk af te ronden. Wel hangt het af van de zwaarte van problematiek. Zij vind dat hier geen verschil in zit met Nederlandse dak en thuislozen. De trajectbegeleider vind de afstemming van begeleiding tussen haar en de contactpersonen (de agogen) niet altijd goed. Zij vind het vooral schorten aan de minimale culturele kennis onder medewerkers. Zij begrijpen allochtone bezoekers niet altijd.
Verwachtingen van de dagopvang en in het traject zijn niet altijd gelijk. Er moet meer worden overlegd hoe het beste begeleiding geboden kan worden. O.a. bemoeizorg is een punt wat verbeterd kan worden. Met name hoe dit in de begeleiding vorm gegeven kan worden.
De samenwerkingsverbanden met andere instanties gaat niet altijd goed. Stichting Iks vervult veel hulpverleningsaanbod, hierover is nogal eens irritatie. Afstemming is niet altijd gelijk.
De trajectbegeleider vind dat de laagdrempelige begeleiding van de Dagopvang aansluit op de begeleidingsbehoefte van de allochtone dak en thuisloze. Maar dit is ook afhankelijk per cliënt, soms is het belangrijk om meer te activeren. Dit moet wel afgestemd worden en de vertrouwensband moet opgebouwd zijn wanneer er meer doorgepakt wordt in de begeleiding.

**Bijlage 5: Inleiding vragenlijst medewerkers**

Beste medewerker van Stichting Iks Dagopvang,
Wij zijn twee SPH-studenten aan de CHE in Ede en zijn momenteel bezig met afstuderen. Onze afstudeeropdracht vindt plaats binnen de Dagopvang. Wij richten ons onderzoek/adviesstuk op allochtone bezoekers. We gaan door op het onderzoek dat het afgelopen jaar is gedaan door drie andere SPH-studenten. Uit dat onderzoek blijkt namelijk dat de doorstroom van allochtone dak en thuislozen naar het LBW stagneert door o.a. communicatieproblemen tussen begeleiders en allochtone bezoekers en culturele achtergronden van de allochtone bezoekers. Wij richten ons onderzoek/adviesstuk dan ook vooral op de benaderingswijze in de begeleiding van allochtone dak en thuislozen. We kijken o.a. hoe de huidige presentiebenadering, het 6-fasenmodel en de 'strategie' van bemoeizorg in deze begeleiding zich tot elkaar verhouden.
Om ons adviesstuk zo goed mogelijk vorm te geven hebben we een vragenlijst opgesteld waardoor we een helder beeld kunnen krijgen over de recente begeleiding. Wilt u deze digitaal invullen en markeren in rode tekstkleur?
De enquêtes worden anoniem verwerkt en worden alleen gebruikt voor het afstudeeronderzoek.
Alvast bedankt voor uw medewerking!

Vriendelijke groet,
Frances Rigters en Roselien Achterberg

## Bijlage 6: Cijfers en feiten

### We hebben cijfers opgezocht over de jeugdzorg

Van alle jeugdigen in Nederland was in het jaar 2002 ongeveer 17% niet-westers allochtoon. Van de groep kinderen jonger dan tien jaar is 22% (450.000 kinderen) allochtoon. In de vier grote steden in Nederland schommelt het aantal allochtone jeugdigen tussen de 40 en 60%. In de jeugdzorg is 30% van de cliënten allochtoon. Het aandeel allochtone cliënten in de vrijwillige jeugdhulpverlening was in 1999 22%.
Dit percentage stijgt in alle typen hulpverlening, behalve in de vrij toegankelijke hulp.
In de jeugdbescherming is dit ongeveer 40%. Anders gezegd: hoe zwaarder de hulp, hoe hoger het percentage allochtone cliënten. Het feit dat het percentage in de jeugdbescherming veel hoger is dan in de vrijwillige jeugdhulpverlening geeft een indicatie van de hoge drempel van de jeugdzorg voor allochtonen. Geconstateerd wordt dat allochtone jeugdigen en hun gezinnen die met opvoedingsproblemen of psychosociale problemen te maken krijgen, in het algemeen in een laat stadium bij de jeugdzorg terechtkomen. Vaak gebeurt dit pas na een kinderbeschermingsmaatregel.[38] Bovendien is deze groep slecht bekend met de jeugdzorg. Men heeft er een negatief beeld over de jeugdzorg.
Kortom; als het gebruik maken van hulpverlening een vrijwillige keuze is, zal de allochtone jongere er geen gebruik van maken; wanneer hulp 'moet', valt het hoge percentage allochtonen jongeren des te meer op. In de laagdrempelige opvang is de hulpverlening die geboden wordt op vrijwillige basis, tenzij bemoeizorg ingeschakeld wordt.

### Huisarts

De huisarts en verpleegkundige zijn voor allochtonen een tamelijk laagdrempelige voorziening en veel huisartsen en verpleegkundigen ervaren het als een groot probleem om – bij allochtonen – het gesprek van de somatische klacht op vermoede psychosociale achtergronden te brengen doorverwijzing naar de GGZ-instelling ligt zo minder voor de hand. De interculturele hulpverlening in Nederland staat nog in zijn kinderschoenen en wordt het gekenmerkt door intuïtief handelen (Knipscheer & Kleber, 2004)[39]

### GGZ

De GGZ instellingen kunnen de allochtone doelgroepen moeilijk bereiken. De GGZ wil streven naar een evenredige instroom van niet-westerse allochtone kinderen en jongeren. In een interview vertelt Karien de Jonge de projectleider binnen het team Esperanto (GGZ-instelling): "Er is in veel allochtone gezinnen zoveel aan de hand dat de psychische problemen over het hoofd worden gezien. Men ziet door de bomen het bos niet meer." Vanuit de vrijwillige hulpverlening is het moeilijk om met hen in contact te komen en over gesignaleerde problemen te praten. Vaak weet men niet hoe men dit aan moet pakken, vanwege de culturele verschillen of bijvoorbeeld door een taalbarrière." Daarnaast kampt de GGZ volgens de Jonge vaak met negatieve beeldvorming. "In sommige culturen is men absoluut niet gewend om over mentale problemen te praten, er rust een taboe op," legt zij uit. "Daar komt bij dat allochtone ouders over het algemeen weinig kennis blijken te hebben van de hulpmogelijkheden."[40]

### Mantelzorgers

Allochtone familieleden beseffen dikwijls niet dat zij mantelzorger zijn; praten over zorgtaken gebeurt heel weinig. Dat betekent dat er geïnvesteerd moet worden in bewustwording. Veel allochtone mantelzorgers zijn ernstig overbelast. Zij staan er vaak helemaal alleen voor. Ook weten zij niet dat er voorzieningen zijn die hun taken kunnen verlichten.

---

[38] Levens M. interculturalisatie Jeugdzorg, Assen, (2005)
[39] http://www.multizorgenwelzijn.nl/Feitenencijfers.html,01-04-2009
[40] http://www.herlaarhof.nl/Flex/Site/Download.aspx?ID=1451,01-04- 2009

**Bijlage 7: Muzische grondhouding en interculturele vaardigheidstraining**

1. *Wat is een muzische grondhouding?*

Muzisch agogisch handelen is het vanuit een muzische grondhouding beïnvloeden van individuele personen en/of groepen tijdens de omgang, doelbewuste begeleiding of voorwaardelijke zorg, gericht op de ontwikkeling en het welzijn van individu en/of groep door middel van activiteiten op muzisch terrein die een appel doen op het menselijk vermogen tot, verbeelding, vindingrijkheid en verwondering.[41] Deze omvangrijke definitie van Dineke Behrend probeert duidelijk te maken dat muzisch-agogisch werken niet uitsluitend ingezet wordt in langlopende projecten, maar ook in de dagelijkse omgang met cliënten van belang is.
Het indirect bezig zijn met de problematiek van de cliënt, is minder bedreigend om gevoelens en problemen naar voren te brengen. door middel van georganiseerde of spontane muzische activiteiten of benaderingswijze kan het gedrag van cliënten beïnvloedt worden

2. *Wat is interculturele vaardigheidstraining?*

Een nieuwe andere soort training is interculturele vaardigheidstraining. Er is een toenemende vraag naar deze vorm van training. Kijkend naar onze vraagstelling: Op welke wijze kunnen de medewerkers van de Dagopvang IKS de instellingsmethodieken aanpassen aan de begeleidingsbehoefte van allochtone dak en thuislozen?, kunnen wij ons vinden in deze vorm van training . Dit omdat veel medewerkers van de Dagopvang cultuurverschillen zien als een barrière. De andere cultuur is onbekend en onbekend maakt vaak onbemind. Er zijn andere regels en omgangsvormen in, een andere cultuur is daardoor vaak niet gemakkelijk te begrijpen. Daarbij kan het soms ronduit vervelend zijn dat dingen anders gaan dan men gewend is. De gedachte is al snel: waarom denkt en doet niet iedereen zoals ik? Die andere cultuur wordt ervaren als lastig, vervelend, inefficiënt en tijdrovend. Dit kunnen vragen zijn waar de professional tegen aan kan lopen. De interculturele vaardigheidstraining richt zich op het creëren van openheid en interesse in andere culturen. De training zet aan tot bewustwording van de eigen culturele identiteit die tot uiting komt in gedrag dat men 'normaal' vindt. Door middel van de training willen we medewerkers bewust laten worden over hun gedrag en gedachten die zij kunnen hebben over andere culturen. De training zal zowel informatief zijn als gedragsveranderd, doordat de medewerkers achtergrondinformatie krijgen, verschillende culturele thema's behandelen en communicatieve vaardigheden aangeleerd krijgen over andere culturen.[42]

[41] Behrend D., Muzisch- agogische methodiek, Uitgeverij Couthino, Bussum, (2004), blz. 42
[42] Oomkes, F.R., Training als beroep/deel 1: Sociale en interculturele vaardigheid, Amsterdam, Boom (2004), blz. 11 t/m 20

**Bijlage 8: Uitnodiging presentatie afstudeeronderzoek**

# Afstudeerpresentatie

**‘Onderzoek naar de benaderingswijze van medewerkers in de begeleiding van allochtone dak en thuislozen’**

U bent uitgenodigd op onze presentatie!

**Wanneer?**
Dinsdag 9 juni om 16.00u tot 16.30u

**Voor wie?**
Voor een ieder die heeft meegewerkt aan het tot stand komen van ons onderzoek en alle geïnteresseerden medewerkers binnen Stichting Iks

**Waar?**
De Dagopvang/Inloop te Amersfoort

U bent van harte welkom!!

**Frances Rigters en Roselien Achterberg**

SPH-studenten van de CHE te Ede

Maatschappelijke Opvang
en Vrouwenopvang