



Eindrapportage monitor Helden van het Oude Noorden / Goud van Noord

Eindrapportage monitor Helden van het Oude Noorden / Goud van Noord

Colofon

Auteurs

Leonie le Sage en Mariette Lusse
Kenniscentrum Talentontwikkeling

Opdrachtgever

Marjolijn Driessen Sint Laurensfonds, Rotterdam

Organisatie

Goud van Noord
Helden van het Oude Noorden
<https://goudvannoord.nl/>

Productie en vormgeving

Kenniscentrum Talentontwikkeling, Hogeschool Rotterdam

Gebruik materiaal

Bij verwijzing naar deze rapportage graag verwijzen naar Sage, L. le, & Lusse, M. (2023)
Eindrapportage helden van het Oude Noorden / Goud van Noord. Hogeschool Rotterdam.

Januari 2023

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1. Inleiding	10
2. Bereik van de doelgroep en deelname aan de activiteiten van Helden van het Ouden Noorden	13
3. De beleving van de ouders	19
4. De beleving van de vrijwilligers	22
5. Resultaten volgens ouders en gezinswerkers	26
6. Conclusie en aanbevelingen	30

Samenvatting

Achtergrond en onderzoeksvraag

Helden van het Oude Noorden is sinds 2019 een maatjesproject van Stichting Goud van Noord, gevestigd in het Oude noorden, Rotterdam. Gezinnen die kampen met armoedeproblematiek krijgen binnen dit project intensieve en langdurige ondersteuning bij hun hulpvragen op meerdere leefgebieden, waaronder sociaal-emotionele ondersteuning, administratieve ondersteuning of ondersteuning bij financiële zaken, ondersteuning bij het vinden van werk of een opleiding en het vergroten van het sociale netwerk. Deze ondersteuning wordt geboden door een vrijwilliger, die hierin begeleid wordt door professionals (gezinswerkers) die werkzaam zijn bij Goud van Noord. Daarnaast nemen de gezinsleden deel aan (groeps)activiteiten die Goud van Noord biedt, zoals gezamenlijke maaltijden en workshops.

Hogeschool Rotterdam monitorde in de periode september 2019 tot en met augustus 2022 Helden van het Oude Noorden. Hoofdvraag van het onderzoek is: hoe waarderen ouders en vrijwilligers de werkwijze van Helden van het Oude Noorden en wat zijn de resultaten van deze werkwijze op (arbeids- of opleidings)participatie, sociaal netwerk en sociaal emotioneel welzijn van de ouders? Om deze hoofdvraag te kunnen beantwoorden richt de monitor zich op beantwoording van de volgende deelvragen:

- Wat is het bereik van de doelgroep en wat is deelname van de doelgroep aan de verschillende activiteiten van Helden van het Oude Noorden?
- Hoe beleven de ouders de deelname aan (de verschillende activiteiten van) Helden van het Oude Noorden?
- Wie zijn de vrijwilligers en hoe beleven zij deelname aan Helden aan het Oude Noorden?
- Welke resultaten op (arbeids- en opleidings)participatie, administratief/financieel gebied, sociaal netwerk en sociaal emotioneel welzijn van de ouders zien ouders, vrijwilligers en de gezinswerkers?

Resultaten

Wat is het bereik van de doelgroep en wat is deelname van de doelgroep aan de verschillende activiteiten van Helden van het Oude Noorden?

29 gezinnen hebben (langer dan drie maanden) deelgenomen aan Helden van het Oude Noorden. De gemiddelde duur van de afgeronde trajecten bedraagt 22 maanden. We zien dat de groep gezinnen die deelneemt aan Helden van het Oude Noorden, gezinnen met 1 of meerdere jonge kinderen zijn. Het gaat voor ongeveer de helft van het aantal gezinnen, om eenouder gezinnen, ouders met basis onderwijs als hoogst genoten onderwijs en ouders die de Nederlandse taal matig

of onvoldoende beheersen. Het grootste deel van de ouders heeft geen werk of volgt geen opleiding. Bij ongeveer een derde van de gezinnen is bij de intake bekend dat er financiële problemen zijn. De gezinnen hebben meervoudige hulpvragen (die met elkaar samenhangen), vooral op het gebied van werk, opleiding, Nederlandse taal (vaak met uiteindelijk doel de financiële situatie te verbeteren) en sociaal netwerk. Dit komt overeen met de beoogde doelgroep van Helden van het Oude Noorden, ook wat betreft de werkwijze die zich richt op met name deze leefgebieden (zie rapportage 2021 GVN).

De covid-pandemie -en maatregelen zorgden voor een tijdelijke daling wat betreft instroom gezinnen.

Een groot deel van de gezinnen neemt regelmatig deel aan de groepsactiviteiten zoals workshops, maaltijden e.d. Zij komen gemiddeld gezien naar ongeveer de helft van het aantal groepsactiviteiten. Een deel van de gezinnen neemt structureel niet deel aan de groepsactiviteiten, mogelijk door de lastige combinatie met zorg voor jonger kinderen of werk e.d. Maatjes hebben wekelijks fysiek en/of digitaal contact met de gezinnen.

Hoe beleven de ouders de deelname aan (de verschillende activiteiten van) Helden van het Oude Noorden?

Ouders zijn grotendeels positief over de geboden ondersteuning, zowel door het maatje, als door de professionals (gezinswerkers) van Goud van Noord. Wat zij waarderen aan de ondersteuning van het maatje is dat h/zij direct aanspreekbaar is en ondersteunt ('staat altijd voor me klaar'), emotionele ondersteuning biedt ('een luisterend oor') en daadkrachtig is ('het werd geregeld'). Goud van Noord en de professionals die er werken worden gewaardeerd vanwege de uitnodigende uitstraling en houding van professionals ('ik voel me welkom') en prettige sfeer ('het is gezellig'). Ook hier wordt de mogelijkheid van direct ondersteuning krijgen ('er is altijd iemand die me te woord kan staan') positief gewaardeerd. Niet alle gezinnen participeren in de (kinder)activiteiten, deels door logistieke redenen (de combinatie met zorg voor jonge kinderen of werk / opleiding). Het diverse aanbod (inclusief de mogelijkheid als vrijwilliger te participeren) naast de vaste ondersteuning door het maatje wordt door een groot deel van de ouders gewaardeerd. Verbeterpunten die ouders zien liggen vooral in de verdere inhoudelijke ontwikkeling en organisatie van de workshops en andere activiteiten – hoe nog meer aan te sluiten bij de diverse groep ouders en kinderen. Een enkele ouder noemt betere informatievoorziening over werkwijze, organisatie e.d.

Hoe beleven de vrijwilligers deelname aan Helden aan het Oude Noorden?

De vrijwilligers die als maatje in Helden van het Oude Noorden participeren hebben, zijn vaak hoger opgeleid en/of werkzaam (geweest) op minimaal Mbo en

vaak Hbo/Wo niveau. De motivatie van maatjes om deel te nemen aan Helden van het Oude Noorden is hun wens om van betekenis te zijn voor een ander, waarbij kansenongelijkheid in een diverse samenleving als belangrijk thema wordt genoemd. In de ondersteuning die zij krijgen van door de gezinswerkers, worden met name de regelmatige individuele contactmomenten met de gezinswerkers gewaardeerd. De beschikbaarheid van informatie op het moment dat het maatje deze nodig heeft, is een verbeterpunt.

De maatjes zien de meerwaarde van hun ondersteuning met name in het regelmatig en langdurig er zijn voor het gezin; emotionele ondersteuning in de vorm van het bieden van een luisterend oor en positief bekrachtigen / versterken van zelfvertrouwen; het direct regelen van praktische zaken (o.a. toeslagen aanvragen, kosten berekenen, schoolboeken aanvragen) waardoor er rust komt in het gezin; en het helpen bij toeleiden naar arbeid en opleiding (in de vorm van oriëntatie op beroep of opleiding; CV maken, sollicitatietraining, meegaan naar open dagen e.d.). Maatjes kunnen in de beginfase de ondersteuning emotioneel belastend voor henzelf vinden, meer ervaren maatjes weten beter grenzen te stellen en professionals in te schakelen bij complexe vragen. Deelname aan Helden van het Oude Noorden sluit bij de motivatie van de maatjes aan: zij voelen zich dankbaar deel uit te kunnen maken van ondersteuning die mensen in armoede helpt, en het verrijkt hun beeld van de samenleving en mensen in achterstandssituaties.

Welke resultaten op (arbeids- en opleidings)participatie, administratief/financieel gebied, sociaal netwerk en sociaal emotioneel welzijn van de ouders zien ouders en de gezinswerkers?

Alle ouders geven aan op verschillende leefgebieden / hulpvragen geholpen te zijn door deelname aan Helden van het Oude Noorden. Meer dan de helft van de gesproken ouders geeft aan werk gevonden te hebben of met een opleiding te zijn gestart, soms na eerst als vrijwilliger werkzaam te zijn geweest bij Goud van Noord. Tevens geeft een deel van de ouders aan dat hun sociaal netwerk is gegroeid. Zij geven aan dat er zaken geregeld zijn voor hen, zowel administratief als financieel. En zij geven aan dat hun zelfvertrouwen gegroeid is. De ouders stellen (terugkijkend) dat zij zich geholpen voelen bij een groot deel van de hulpvragen die zij hadden bij aanvang van de ondersteuning.

De drie gezinswerkers zien bij alle gezinnen een positieve ontwikkeling op 1 of meerdere hulpvragen. De meeste positieve ontwikkeling zien zij op hulpvragen binnen het leefgebied 'participatie' (taal, werk en opleiding). Niet alleen tonen hier de meeste gezinnen een positieve ontwikkeling, hier wordt ook het vaakst een ontwikkeling tot zelfstandigheid (waarbij geen ondersteuning meer nodig is) gezien door de professionals. Dat komt overeen met het gegeven dat een relatief groot aantal gezinnen (ongeveer de helft volgens de gezinswerkers) werk vindt of een opleiding start. We zien dat op dit gebied ook een groot deel van de

hulpvragen ligt. Daarnaast zien de gezinswerkers dat veel gezinnen een groter sociaal netwerk krijgen, waarbij zij vaak nog wel afhankelijk zijn van de ondersteuning van het maatje of de activiteiten die Goud van Noord hier op biedt.

Overall conclusie

De monitor laat zien dat zowel de ouders als de gezinswerkers positieve resultaten zien op verschillende hulpvragen die ouders die kampen met armoedeproblematiek hebben, met name op (arbeids- en opleidings)participatie, sociaal emotioneel welzijn en sociaal netwerk. Ouders waarderen zowel de inzet van het maatje als het bredere activiteitenaanbod van Goud van Noord, hierin benoemen zij kenmerken als beschikbaarheid en presentie, emotionele steun, maatwerk, en praktische daadkracht en oplossingsgerichtheid. Voor de vrijwilligers die maatjes van deze gezinnen zijn, is de ondersteuning die zij bieden intensief: de tijds- en emotionele belasting kan vooral voor onervaren maatjes groot zijn. Het levert anderzijds ook veel op: er worden relaties opgebouwd, perspectieven worden verrijkt en maatjes ervaren dankbaarheid om van betekenis te kunnen zijn in het tegengaan van armoede bij gezinnen.

Het lukt Helden van het Oude Noorden om met inzet van vrijwilligers te voldoen aan succesvoorwaarden van een integrale aanpak van armoede bij gezinnen (Lusse, Van der Ree & Le Sage, 2021): de aanpak is toegankelijk (de vrijwilligers zorgen voor een laagdrempelige deelname en informele sfeer, zij zijn langdurig en regelmatig beschikbaar), sluit aan bij de leefwereld van de gezinnen (de vrijwilligers realiseren vertrouwen, zijn present en bieden maatwerk) en de aanpak is duurzaam (in combinatie met het activiteiten aanbod van Goud van Noord en aanvullende ondersteuning vanuit de gezinswerkers of andere professionals, lukt het vrijwilligers om op meerdere leefgebieden te interveniëren, en er is in de aanpak van de vrijwilligers sprake van empowerment en vergroten van het sociale netwerk van de gezinnen). Aandachtspunten die in de monitor naar voren komen worden in onderstaande paragraaf over aanbevelingen besproken.

Aanbevelingen vanuit dit onderzoek

Zoals in de bevindingen en conclusie duidelijk wordt zijn een aantal kenmerken van de ondersteuning die Goud van Noord met het maatjesproject Helden van het Oude Noorden biedt aanbevelingswaardig om te continueren, we noemen deze nog: *integraal, directe hulp, er altijd zijn voor iemand, iedereen is welkom, tijd nemen om aan te sluiten bij het tempo van het gezin, positieve bekrachtiging en wederkerigheid.*

Gedurende de looptijd van de monitor is de werkwijze van Goud van Noord en Helden van het Oude Noorden aangescherpt op basis van ervaringen van de gezinswerkers, gezinnen en maatjes. Verbeterpunten die in de periode van de monitor naar voren kwamen, zijn al opgepakt binnen de organisatie – vaak al op

basis van signalen die de organisatie zelf opmerkte. Er zijn een aantal punten te noemen die nu of mogelijk in de toekomst (bijvoorbeeld bij deelname van een groter aantal gezinnen) aandacht vragen.

- Communicatie over de werkwijze

Goud van Noord is een kleinschalige, flexibele organisatie die snel handelt naar vrijwilligers, ouders en kinderen wanneer er aandachtspunten zijn. De werkwijze is nog steeds volop in ontwikkeling. Dit flexibel maatwerk en doorontwikkeling van de werkwijze is waardevol om aan te kunnen sluiten bij de vraag van de doelgroep. In gesprekken met ouders en maatjes bleek dat enkele ouders en maatjes bij aanvang van deelname een totaalbeeld van wat de organisatie Goud van Noord doet, en zicht op de precieze werkwijze (dat er veel met vrijwilligers wordt gewerkt bijvoorbeeld, en de rol van de gezinswerkers) misten. De onveranderlijke kenmerken van de werkwijze (de structurele inzet van vrijwillige maatjes bijvoorbeeld) en het organisatiemodel kunnen wellicht op meerdere manieren (mondeling bij de intake, maar daarnaast ook visueel gemaakt op posters bijvoorbeeld) gecommuniceerd worden.

- Doorontwikkeling werkwijze

Arbeids- en opleidingsparticipatie krijgen veel aandacht in de werkwijze van Goud van Noord, naast sociaal-emotionele ondersteuning en versterken sociaal netwerk. Uit de verhalen van ouders en de maatjes blijken participatiedoelstellingen voor sommige gezinnen een brug te ver. Vergroten van zelfvertrouwen en weerbaarheid, maar eerst al verminderen van (financiële) stress, zicht op de eigen situatie, en opbouwen van een vertrouwensrelatie met het maatje zijn voor sommige gezinnen haalbare doelstellingen voor de termijn van 1 of 2 jaar. Bij deze gezinnen wordt de nadruk op participatie en het opstellen van concreet haalbare doelen op korte termijn, soms als frustrerend ervaren. De werkwijze kan doorontwikkeld worden om expliciet aan te sluiten bij gezinnen waarbij (arbeids- en opleidings)participatie een brug te ver is.

- Doorontwikkeling en afstemming over vastleggen voortgang

Goud van Noord heeft een werkwijze en verschillende instrumenten om voortgang van de gezinnen te kunnen meten. De participatieladder met 6 niveaus van participatie is daarin een belangrijk instrument. Op basis van het niveau van (sociale, arbeids- en opleidings)participatie wordt bij aanvang van de deelname bepaald wat de beginsituatie is, welke verbetering wenselijk is en hoe hieraan gewerkt wordt. Daarnaast wordt op andere leefgebieden (bijvoorbeeld financiële situatie) de beginsituatie en ontwikkeldoelen in kaart gebracht. Er zijn regelmatig momenten van evaluatie waarop gezinswerkers met de vrijwilligers of de gezinnen spreken over hun ervaringen en voortgang. De voortgang op verschillende leefgebieden werd met het oog op de monitor vastgelegd in een excelbestand. Dit

vraagt tijd van de gezinswerkers om het bestand in te vullen, maar ook om onderling te bespreken wanneer er precies sprake is van voortgang naar bijvoorbeeld een hoger niveau van participatie of op het gebied van de financiële situatie. Voor verantwoording van werkwijze en resultaten is het aan te bevelen dit proces van registratie van voortgang op verschillende leefgebieden, en de onderlinge afstemming over wat precies geldt als voortgang te continueren.

- Belasting en just in time ondersteuning voor maatjes

De complexiteit van de problematiek van de gezinnen kan belastend zijn voor de maatjes, zowel qua tijdsinvestering als mentaal. Aanbevelingswaardig zijn doorontwikkeling van het digitale aanbod en uitbreiding van informatiedeling waar het gaat om expertises van verschillende (ervaren) maatjes, regelingen die relevant zijn en de sociale kaart. Goud van Noord heeft hiertoe overigens al stappen in genomen, door bijvoorbeeld digitalisering van methodische gereedschapskisten.

- Belangenbehartiging en samenwerking

Organisatie overstijgende samenwerking is een wenselijke manier om de kwaliteit van de interventies (en de vastlegging daarvan) te verbeteren, maar ook om bepaalde thema's te kunnen agenderen op de beleidsagenda. Gedurende de periode van de monitor nam Goud van Noord deel aan de leerkring *Integrale aanpak van armoede bij gezinnen*. Hierin werd van andere organisaties geleerd, het professionele netwerk uitgebreid en signalen van (structurele) knelpunten in armoedebeleid of hulpverlening collectief besproken en opgepakt. Aanbeveling is om deelname aan netwerken van andere (formele en informele) organisaties op het gebied van armoedebestrijding te continueren.

1. Inleiding

Helden van het Oude Noorden: een maatjesproject gericht op integrale ondersteuning van gezinnen die kampen met armoede.

Goud van Noord – gehuisvest aan de Zwaanshals in het Oude Noorden – is een diaconale stichting met een huiskamer waar inloopactiviteiten, taallessen, empowermenttraining, groepsactiviteiten zoals maaltijden, kinderactiviteiten en huiswerkbegeleiding plaatsvinden, en die in 2019 gestart is met het maatjesproject Helden van het Oude Noorden. Helden van het Oude Noorden biedt gezinnen die kampen met armoede problematiek individuele ondersteuning door een vast maatje, in combinatie met deelname aan groepsactiviteiten zoals workshops en maaltijden en de kinderactiviteiten die vanuit Goud van Noord georganiseerd worden. Het maatje is een vrijwilliger die zich voor minimaal een jaar committeert aan de ondersteuning van een gezin in de vorm van regelmatige afspraken bij het gezin thuis, naast telefonisch contact of via social media. De ondersteuning richt zich op de hulpvragen en doelstellingen van het gezin, en is zowel praktisch / administratief als sociaal-emotioneel van aard. De maatjes worden hierin begeleid door drie professionals (gezinswerkers) in dienst van Goud van Noord, die intervisie en trainingen voor hen organiseren, en op regelmatige basis individueel contact met hen hebben.

De ondersteuning die Helden van het Oude Noorden biedt is *integraal* van aard. Het richt zich op armoedeproblematiek breed begrepen, met aandacht voor de gevolgen van armoede voor andere leefdomeinen. Niet alleen hulp bij financiële en administratieve zaken, maar ook opvoedondersteuning en tegengaan van opvoedstress, vergroten zelfvertrouwen en tegengaan van een negatief zelfbeeld, uitbreiden van het sociale netwerk en tegengaan van een sociaal isolement, het verbeteren van Nederlandse taal en drempels verlagen voor participatie door bijvoorbeeld de mogelijkheid vrijwilligerswerk te verrichten bij Goud van Noord. *Participatie* breed begrepen (het volgen van taallessen, deelname aan vrijwilligerswerk, opleidings- en arbeidstoeleiding) krijgt in de ondersteuning bijzondere aandacht: Helden van het Oude Noorden werkt met een participatieladder waarmee het gezin doelstellingen aangeeft. De ondersteuning gaat uit van *positieve bekrachtiging en empowerment* – het gezin werkt stap voor stap samen met het maatje aan de gestelde doelen (zoals vinden van betaald werk, een groter sociaal netwerk) met uiteindelijk zelfregie als doel. *Preventie* van multiproblematiek bij gezinnen is een ander kenmerk van de werkwijze. De problematiek van de gezinnen die deelnemen aan het maatjes project is complex omdat deze zich op meerdere leefgebieden afspeelt. De doelgroep is echter niet de gezinnen waarbij sprake is van langdurige, weerbarstige multiproblematiek die vaak gekoppeld gaat met weerstand tegen hulpverlening. Desondanks spelen ook in deze gezinnen schrijnende situaties wat betreft zelfvertrouwen, sociaal

isolement, de financiële situatie en de dagelijkse zorgen over hoe rond te komen en de situatie te verbeteren. De intensieve inzet die *vrijwilligers* plegen is een laatste, en bijzonder, kenmerk van de werkwijze. De uitvoering van de ondersteuning gebeurt grotendeels door (niet ervaringsdeskundige) vrijwilligers die lange tijd en intensief betrokken zijn bij een gezin.

Monitor door Hogeschool Rotterdam

Hogeschool Rotterdam heeft het project Helden van het Oude Noorden gemonitord, met als doel het helpen ontwikkelen van een succesvolle praktijk in de integrale gezinsaanpak bij armoede. De monitor vond plaats van september 2019 tot en met augustus 2022. Het onderzoek mocht niet belastend zijn voor de gezinnen en de maatjes. De monitor is gefinancierd door het Sint Laurensfonds. Hoofdvraag van het onderzoek is: hoe waarderen ouders en vrijwilligers de werkwijze van Helden van het Oude Noorden en wat zijn de resultaten van deze werkwijze op (arbeids- of opleidings)participatie, sociaal netwerk en sociaal emotioneel welzijn van de ouders?

Om deze hoofdvraag te kunnen beantwoorden richt de monitor zich op beantwoording van de volgende deelvragen:

- Wat is het bereik van de doelgroep en wat is deelname van de doelgroep aan de verschillende activiteiten van Helden van het Oude Noorden?
- Hoe beleven de ouders de deelname aan (de verschillende activiteiten van) Helden van het Oude Noorden?
- Wie zijn de vrijwilligers en hoe beleven zij deelname aan Helden van het Oude Noorden?
- Welke resultaten op (arbeids- en opleidings)participatie, administratief/financieel gebied, sociaal netwerk en sociaal emotioneel welzijn van de ouders zien ouders, vrijwilligers en de gezinswerkers?

In deze rapportage beschrijven we per onderdeel kort wat de te beantwoorden vraag is, hoe deze onderzocht is, en wat de resultaten van de monitor op deze vraag zijn. De covid-19-pandemie heeft natuurlijk impact gehad op de werkwijze van Goud van Noord en de dataverzameling ten behoeve van de monitor, waar relevant wordt daar in de rapportage kort op ingegaan.

Deelname leerkring Integrale aanpak armoede in gezinnen

Helden van het Oude Noorden / Goud van Noord heeft in de periode november 2019 – oktober 2021 deelgenomen aan een leerkring van 9 organisaties op het gebied van tegengaan van armoede bij gezinnen en het hieraan gekoppelde onderzoek *Integrale aanpak armoede in gezinnen*, uitgevoerd door Hogeschool Rotterdam, Kenniscentrum Talentontwikkeling, gefinancierd door het Sint Laurensfonds.

Er is getracht qua dataverzameling de monitor en het onderzoek voor de leerkring zoveel mogelijk aan te laten sluiten. Voor informatie over de leerkring en de bevindingen van het onderzoek, waaronder de vanuit theorie en praktijkdata onderbouwde succesfactoren voor een integrale aanpak van armoede in gezinnen, zie Lusse, Van der Ree en Le Sage (2021). *Integrale aanpak armoede in gezinnen*. Te downloaden van

<https://www.hogeschoolrotterdam.nl/contentassets/d02cf4ae2d7a47b8accf5e46800351af/rapportage-integrale-aanpak-armoede-in-gezinnen.pdf>

2. Bereik van de doelgroep en deelname aan de activiteiten van Helden van het oude Noorden

Vraag: Wat is het bereik van de doelgroep en wat is deelname van de doelgroep aan de verschillende activiteiten van Helden van het Oude Noorden?

Ter beantwoording van deze vraag zijn relevante kenmerken (gezinssamenstelling, dagbesteding, financiële situatie, opleidingsniveau, taalniveau, hulpvraag) van de deelnemende gezinnen in de periode september 2019–juli 2022 in kaart gebracht; aanvullend is in een interview met en enquête bij 19 ouders die in deze periode ondersteuning kregen, gevraagd naar de hulpvraag bij aanvang van de ondersteuning.

Instroom en duur begeleiding

Op de peildatum juli 2022 hebben 29 gezinnen in de periode september 2019 – juli 2022 gedurende minimaal 3 maanden deelgenomen aan het maatjesproject Helden van het Oude Noorden. Er is een viertal gezinnen dat in juli 2022 contact heeft met de organisatie, maar nog niet lang genoeg ondersteuning krijgt om mee te nemen in de monitoring. Van de 29 gezinnen die minimaal drie maanden ondersteuning hebben gehad, gaat het bij 10 gezinnen om lopende trajecten en bij 19 gezinnen om afgeronde trajecten.

Wanneer we naar de instroomdata kijken, dan zien we dat ten tijde van de lockdowns wegens de coronapandemie, de instroom van gezinnen kleiner is, vergeleken met de periodes zonder lockdowns. We constateren dat de lockdowns in 2020 en 2021, waar fysiek contact niet mogelijk was, een dempende werking op instroom hebben gehad.

De gemiddelde duur van de begeleiding na instroom is 11 maanden voor de nog niet afgeronde trajecten en 22 maanden voor de afgeronde trajecten. Volgens de professionals van Goud van Noord zorgde de covid-19-pandemie ervoor dat gezinnen langer ondersteuning nodig hadden, zowel door de toename van gezinsproblematiek of stress (door bijvoorbeeld thuisonderwijs, gezondheidszorgen, onzekerheid over behoud van werk en inkomen) in deze periode, als door de veranderingen in ondersteuning (meer op afstand bijvoorbeeld) en belemmeringen wat betreft het werken aan bepaalde doelen (vinden van werk in contactberoepen, horeca e.d.).

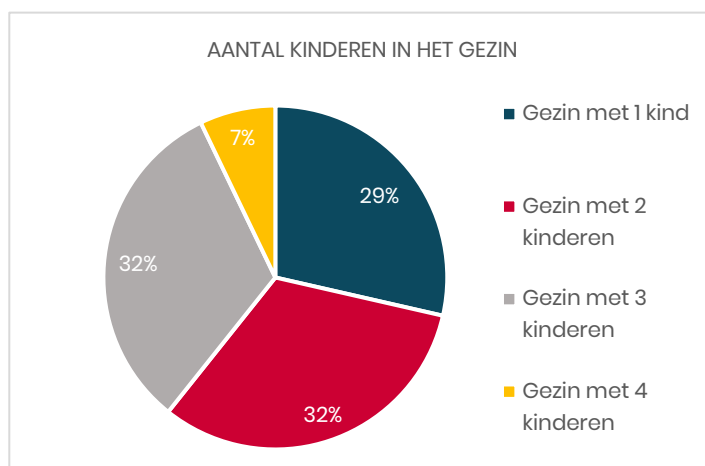
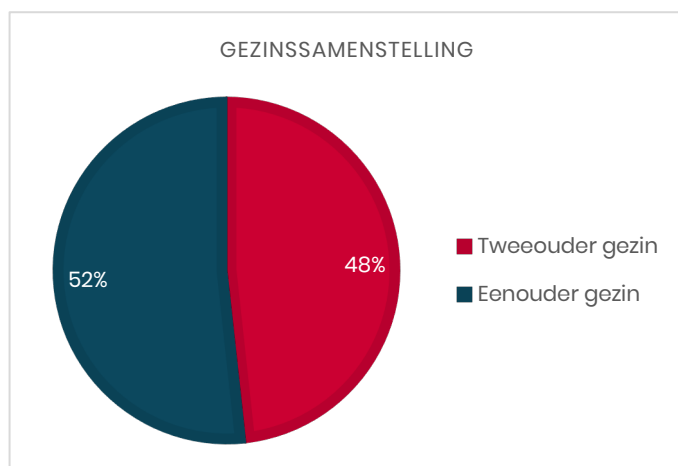
Tabel 1. Instroom cohorten per jaartal

Jaartal instroom	Actief minimaal 3 maanden	Nog niet 3 maanden actief	Afgerond
2022	1	4	
2021	9		
2020	4		4
2019	15		15

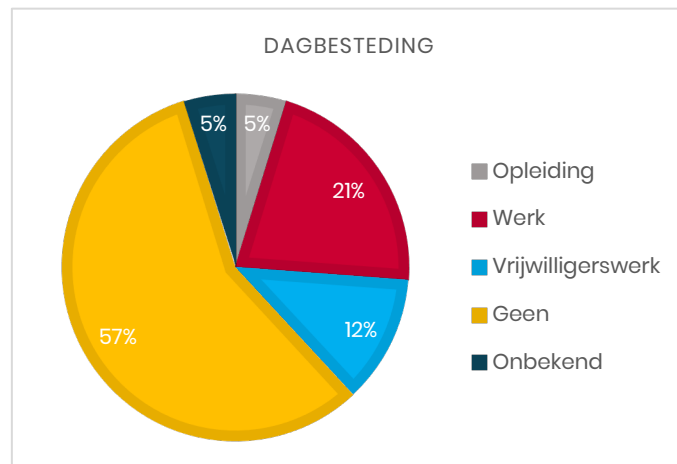
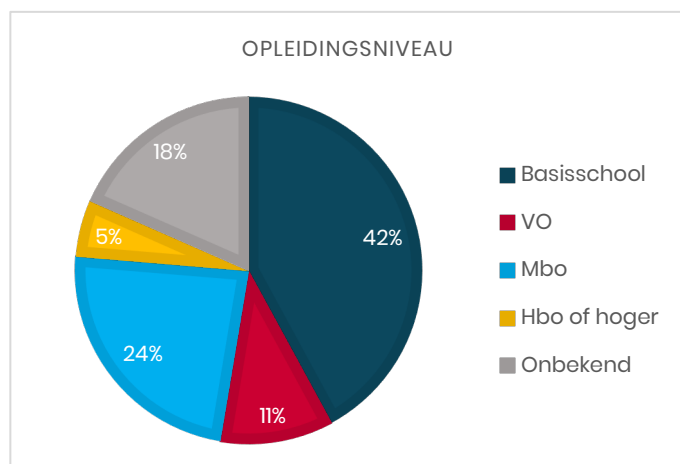
De gezinnen komen op diverse wijze in contact met Goud van Noord: via een verwijzing vanuit het wijkteam, via de kerk, via vrienden / buurtgenoten die Goud van Noord kennen, via de kinderactiviteiten.

Kenmerken en hulpvragen van de gezinnen

Wat betreft gezinssamenstelling gaat het voor ongeveer de helft om eenoudergezinnen, vaak met 1, 2 of 3 kinderen. Er zijn 55 kinderen in deze gezinnen, waarvan 37 kinderen jonger dan 12 jaar.

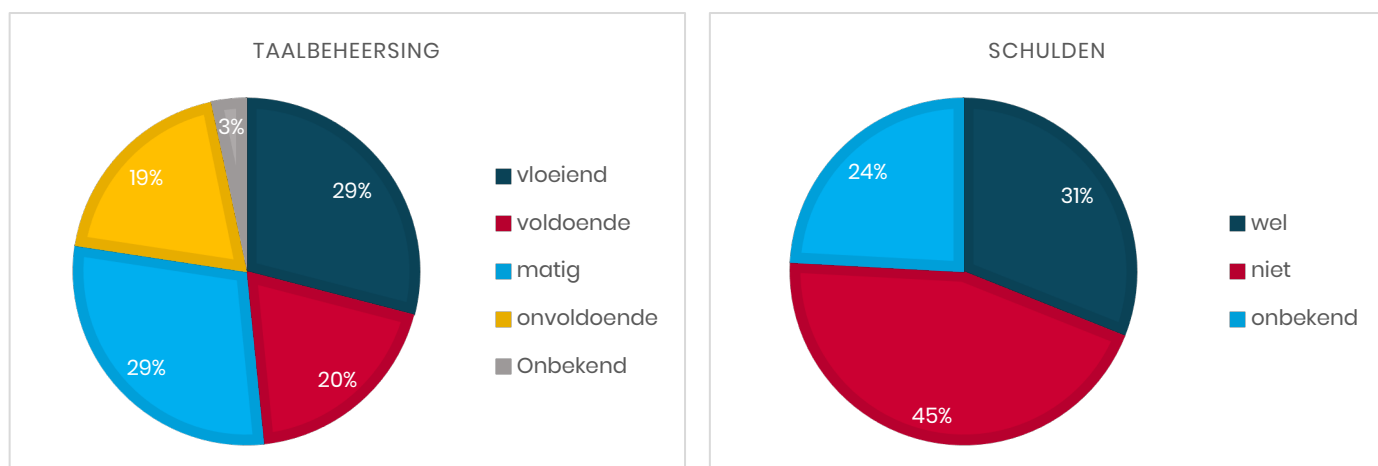


Opleidingsniveau en dagbesteding zijn waar mogelijk van beide ouders weergegeven. Bijna de helft van de ouders heeft basisonderwijs als hoogst genoten onderwijs. Het grootste deel van de ouders heeft geen dagbesteding in de vorm van (vrijwilligers)werk of opleiding, de zorg voor de kinderen wordt bij hen aangegeven als belangrijkste vorm van dagbesteding.

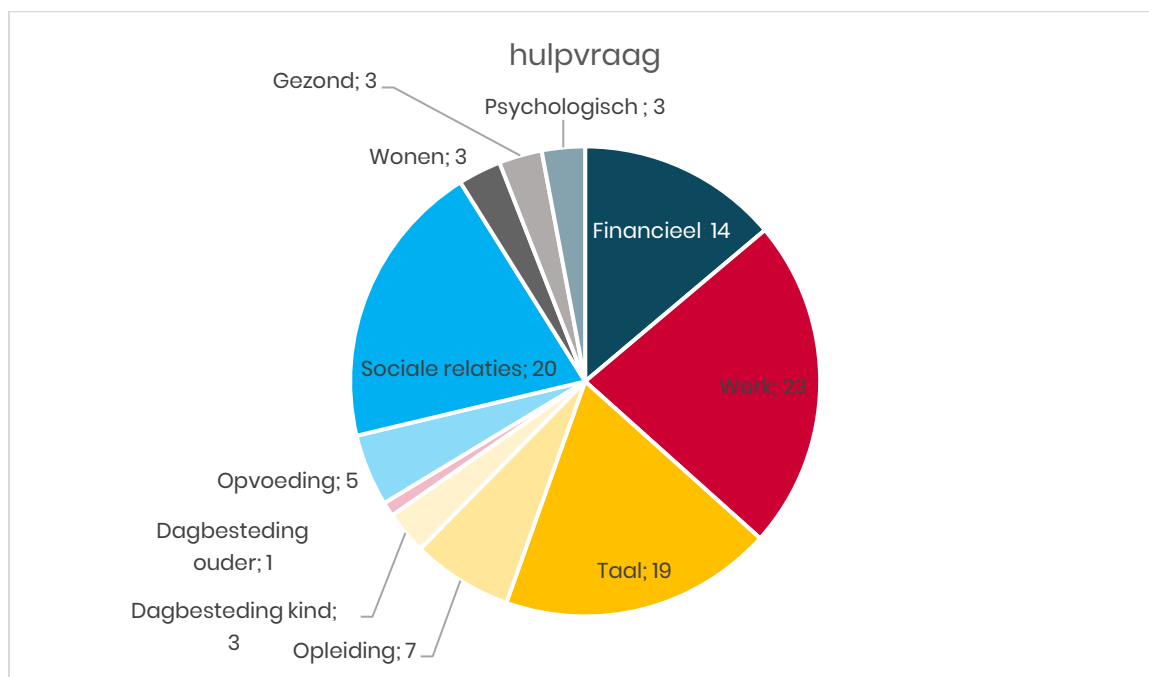


Ongeveer de helft van de ouders spreekt Nederlands – naar inschatting van de professional – op voldoende of vloeiend niveau; en ongeveer de helft op matig of onvoldoende niveau. Bij het intakegesprek blijkt bij 31% van de gezinnen een financiële schuld te bestaan. Van bijna een kwart van de gezinnen is ten tijde van de intake onbekend of er schulden zijn.¹

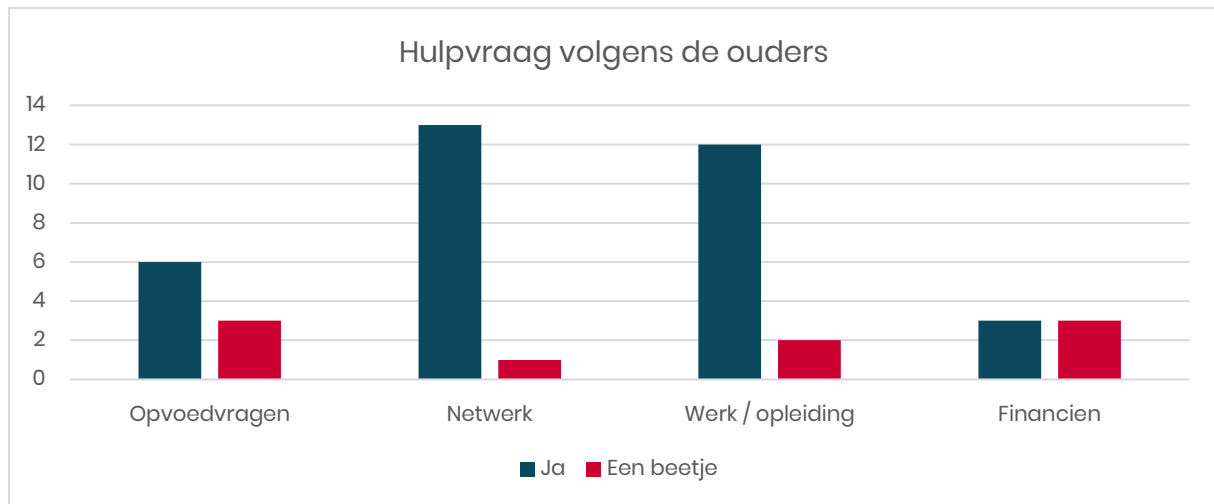
¹ Gezinnen zijn niet altijd geneigd om bij de intake direct over de (problematische) financiële situatie te spreken. Om eerder zicht te krijgen op de financiële situatie en mogelijke schulden is in 2022 binnen goud van Noord / Helden van het Oude Noorden de zogenaamde financiële APK ingevoerd: een screening kort na aanmelding waarbij ook BKR registraties naar voren komen.



De 29 gezinnen hebben in totaal 101 hulpvragen, gemiddeld 3,5 hulpvragen per gezin. Het grootste deel van de hulpvragen betreft werk, sociale relaties, Nederlandse taal en financiën.



Interviews met en enquêtes bij 19 gezinnen laten een vergelijkbaar beeld zien. Door middel van het interview en een korte enquête is nagegaan wat volgens de ouders (terugkijkend) de hulpvragen waren bij aanvang van de ondersteuning.



Kijken we meer specifiek dan zien we de volgende redenen uit de interviews naar voren komen:

- de Nederlandse taal beter willen spreken, met het oog op volgen van een opleiding of vinden van een baan. Doel hiervan is ook de inkomenspositie te verbeteren.
- hulp bij opleidings- of arbeidstoeleiding (inclusief oriëntatie, CV maken, sollicitatietraining e.d.)
- psychisch / sociaal emotioneel (burn-out en daardoor vastlopen; mentaal in een sleur zitten, veel negatieve gedachten; verlegenheid en moeite met contact leggen).
- mensen leren kennen, uit een sociaal isolement geraken.
- hulp met schoolse zaken regelen voor kinderen en huiswerkbegeleiding voor kind.
- hulp bij administratie, (financieel) overzicht, andere praktische zaken (aanvragen toeslagen, woning e.d.).

In de interviews en enquête geven weinig ouders aan een financiële hulpvraag te hebben, minder dan je op basis van de intakegegevens zou verwachten. Dit verschil kan komen doordat mensen tijdens het interview wellicht niet over de financiële situatie wilden praten met de onderzoeker die zij verder niet kende, of dat de gezinnen zelf de oplossing voor hun situatie al geformuleerd hadden in termen van (beter) betaald werk of het volgen van een opleiding.

Uit de interviews blijkt tevens dat de verschillende categorieën samenhang vertonen: doordat mensen bijvoorbeeld de taal niet goed spreken, hebben zij moeite met contact maken met anderen en het vinden van een baan of opleiding. Of iemand heeft behoefte aan hulp bij praktische zaken (zoals vervoer) omdat zij regelmatig naar het ziekenhuis moet wegens gezondheidsproblemen.

Deelname aan de programmaonderdelen door de gezinsleden

Aanwezigheid is bijgehouden van de deelname van de afzonderlijke gezinnen aan de workshops, de kinderactiviteiten, de maaltijden en de uitjes. Daarnaast is maatjes gevraagd bij te houden hoe vaak zij contact met het gezin hebben.

Uit de deelnamelijsten blijkt dat een ruime meerderheid van de gezinnen regelmatig deelneemt aan de workshops, maaltijden of andere groepsactiviteiten. 7 gezinnen nemen niet deel aan deze activiteiten. Deelname is voor een aantal gezinnen lastig te combineren met (vrijwilligers)werk, mantelzorg of de zorg voor hun kinderen. Van de overige ruim 20 gezinnen is gemiddeld gezien ongeveer de helft aanwezig bij workshops, maaltijden e.d., het gaat hier om groepssamenstellingen die wekelijks wisselen. Aanwezigheid per workshop is in verschillende periodes (bijvoorbeeld net na de lockdown) niet goed bijgehouden, en ook in de periode daarvoor is het lastig aanwezigheid percentueel te bepalen door verschillende instroommomenten van de gezinnen. De maatjes geven aan de gezinnen ongeveer 1 a 2 keer per week te zien, daarnaast is regelmatig contact via telefoon, whatsapp e.d..

Beantwoording deelvraag:

29 gezinnen hebben (langer dan drie maanden) deelgenomen aan Helden van het Oude Noorden. De gemiddelde duur van de afgeronde trajecten bedraagt 22 maanden. We zien dat de groep gezinnen die deelneemt aan Helden van het Oude Noorden, gezinnen met 1 of meerdere jonge kinderen zijn. Het gaat voor ongeveer de helft van het aantal gezinnen, om eenouder gezinnen, ouders met basis onderwijs als hoogst genoten onderwijs en ouders die de Nederlandse taal matig of onvoldoende beheersen. Het grootste deel van de ouders heeft geen werk of volgt geen opleiding. Bij ongeveer een derde van de gezinnen is bij de intake bekend dat er financiële problemen zijn. De gezinnen hebben meervoudige hulpvragen (die met elkaar samenhangen), vooral op het gebied van werk, opleiding, Nederlandse taal (vaak met uiteindelijk doel de financiële situatie te verbeteren) en sociaal netwerk. Dit komt overeen met de beoogde doelgroep van Helden van het Oude Noorden, ook wat betreft de werkwijze die zich richt op met name deze leefgebieden (zie rapportage 2021 GVN).

De covid-pandemie -en maatregelen zorgden voor een tijdelijke daling wat betreft instroom gezinnen.

Een groot deel van de gezinnen neemt regelmatig deel aan de groepsactiviteiten zoals workshops, maaltijden e.d. Zij komen gemiddeld gezien naar ongeveer de helft van het aantal groepsactiviteiten. Een deel van de gezinnen neemt structureel niet deel aan de groepsactiviteiten, mogelijk door de lastige combinatie met zorg voor jonger kinderen of werk e.d. Maatjes hebben wekelijks fysiek en/of digitaal contact met de gezinnen.

3. De beleving van de ouders

Vraag: Hoe beleven de ouders deelname aan Helden van het Oude Noorden?

Ter beantwoording van deze vraag is bij 19 ouders (17 vrouwen, 2 mannen) door middel van een interview en enquête nagegaan wat hun ervaringen zijn. Met 9 gezinnen die langer dan drie maanden begeleiding kregen is getracht contact te krijgen, maar is het niet gelukt een afspraak te maken of kon geen afspraak gemaakt worden omdat het taalniveau niet het afnemen van een interview en enquête toeliet. Mogelijk was ook de drempel te hoog om met een onderzoeker te spreken. 1 ouder wilde niet meedoen aan het interview en de enquête. Bij 8 ouders is het interview op locatie Helden van het Oude Noorden afgenomen na afloop van een groepsactiviteit; bij de andere 11 gezinnen is het interview telefonisch afgenomen (i.v.m. Corona maatregelen of i.v.m. geen deelname aan groepsactiviteiten). Ten tijde van de interviews kregen de gezinnen 3 maanden tot 2,5 jaar ondersteuning vanuit Helden van het Oude Noorden.

Alle ouders nemen deel aan het maatjesproject (of hebben dit gedaan) en een groot deel neemt daarnaast deel aan de andere activiteiten zoals de maaltijden, koffie ochtenden, workshops, uitjes of hun kinderen nemen deel aan de kinderactiviteiten.

Waardering van ouders

Alle gesproken ouders zijn positief over de geboden hulp van Stichting Goud van Noord / Helden van het Oude Noorden. 18 van de 19 gesproken ouders zijn positief over de hulp van het maatje.² Bijna alle ouders die deelnemen aan de workshops, maaltijden en uitjes waarderen deze positief, 3 tot 6 ouders geven aan niet aan een van deze activiteiten deel te nemen.³

Wat ouders waarderen aan de organisatie Goud van Noord en de hulp van het maatje is:

- Bij Goud van Noord wordt een positieve, warme sfeer ervaren. Mensen voelen zich welkom. "Het gaat bij Goud van Noord heel goed, ondanks corona. Ze zijn er echt voor je, er is altijd iemand die je te woord kan staan."
- Er zijn geen wachtlijsten bij Goud van Noord en ook het maatje helpt hen direct.
- Maatjes helpen bij veel praktische zaken, zoals aanvragen toeslagen, inschrijven opleiding, maken CV, administratief overzicht, waardoor ouders rust ervaren en dat zij niet overal alleen voor staan. "Ik kreeg hulp bij oriëntatie op een opleiding, inschrijven bij Zadkine, aanvraag kinderopvangtoeslag, uitrekenen wat ik ga betalen voor kinderopvang als ik

² Eén ouder geeft aan dat er geen goede match was met het maatje, zij is om die reden 'neutraal' over de ondersteuning van het maatje: deze ouder heeft na een jaar een ander maatje gekregen.

³ Eén ouder waardeert deze activiteiten 'neutraal'.

werk. Hij heeft ook geholpen bij aanvragen Rotterdampas, en cadeautjes van de AH voor mijn kind.”

- Maatjes bejegenen de gezinnen op positieve wijze, geven complimenten, staan stil bij wat zij goed doen. “Ik kan streng voor mijzelf zijn, dat het beter moet en kan – ik ben in het verleden onzeker gemaakt. Met mijn maatje ben ik bezig over hoe dat beter kan: gelukkig zijn met mezelf.”
- Maatjes bieden een luisterend oor, zij staan naast de ouders, en zij staan altijd voor hen klaar. “Ze is er als ik hulp nodig heb, ze staat voor me klaar, heeft begrip voor mij.”
- Met maatjes wordt de Nederlandse taal geoefend, ouders vinden het belangrijk om Nederlands sprekende mensen te leren kennen. Ook de mogelijkheid taallessen te volgen waarderen zij.
- De ouders die de workshops en maaltijden bijwonen vinden het gezellig, informatief en waarderen dat zij andere mensen leren kennen.
- De ouders waarderen het dat kinderen huiswerkbegeleiding krijgen, dat er kinderactiviteiten zijn en dat er soms ook direct materiele ondersteuning geboden wordt voor de kinderen (in de vorm van schoolboeken of een sinterklaascadeautje).
- De ouders waarderen de mogelijkheid om zelf als vrijwilliger aan de slag te kunnen bij Goud van Noord.

Verbeterpunten of aandachtspunten volgens de ouders

Het grootste deel van de ouders geeft aan geen verbeter- of aandachtspunten te kunnen noemen voor de ondersteuning vanuit Goud van Noord en het maatje. “Het is perfect zo.” Enkele ouders noemen de volgende verbeter- of aandachtspunten:

- Informeer beter over de werkwijze van de organisatie – dat je begeleid wordt door een vrijwilliger bijvoorbeeld, en dat er veel vrijwilligers in Goud van Noord werkzaam zijn. Dan kun je beter inschatten of dit bij jou past.
- Niet alle vrijwilligers die bij Goud van Noord betrokken zijn bij de activiteiten zoals maaltijden en workshops, of gasten die op de koffieochtenden komen, dragen bij aan een goede sfeer, meent een enkele ouder.
- Organisatie en inhoud van de workshops. De inhoud is soms lastig te volgen voor ouders die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn. Een enkele ouder geeft aan dat het daardoor te druk is, teveel rumoer – workshops kunnen meer op maat gemaakt worden voor de diverse groep ouders die participeren. Voor ouders met schoolgaande kinderen is het prettig wanneer de workshops onder schooltijd zijn; voor ouders die (net) werken is onder schooltijd vaak te vroeg op de dag. Enkele ouders geven aan dat de kinderactiviteiten tijdens de workshops en maaltijden meer gevarieerd kunnen zijn.

Enkele ouders geven aan dat de zorg voor (jonge) kinderen lastig te combineren is met deelname aan workshops of vrijwilligerswerk en ook dat de eerder gestelde verwachtingen ten aanzien van leren van de Nederlandse taal, het volgen van een opleidingen of vinden van een betaalde baan hierdoor getemperd wordt. Een aantal keer is specifiek ingegaan op de situatie ten tijde van de corona crisis. De groepsactiviteiten werden omgezet naar online activiteiten, werden voor kleinere samenstellingen georganiseerd of vonden in de buitenruimte plaats. Wegens gezondheidszorgen waren huisbezoeken voor sommige gezinnen of maatjes niet meer mogelijk. De groepsactiviteiten zoals die eerder waren en de makkelijke inloop werden gemist. Ook was het moeilijker om aan doelen (zoals solliciteren of netwerk vergroten) te werken vanwege de crisis.

Beantwoording deelvraag:

Ouders zijn grotendeels positief over de geboden ondersteuning, zowel door het maatje, als door de professionals van Goud van Noord of de organisatie op zich. Wat zij waarderen aan de ondersteuning van het maatje is dat h/zij direct aanspreekbaar is en ondersteunt ('staat altijd voor me klaar'), emotionele ondersteuning biedt ('een luisterend oor') en daadkrachtig is ('het werd geregeld'). Goud van Noord en de professionals die er werken worden gewaardeerd vanwege de uitnodigende uitstraling en houding van professionals ('ik voel me welkom') en prettige sfeer ('het is gezellig'). Ook hier wordt de mogelijkheid van direct ondersteuning krijgen ('er is altijd iemand die me te woord kan staan') positief gewaardeerd. Niet alle gezinnen participeren in de (kinder)activiteiten, deels door logistieke redenen (de combinatie met zorg voor jonge kinderen of werk / opleiding). Het diverse aanbod (inclusief de mogelijkheid als vrijwilliger te participeren) naast de vaste ondersteuning door het maatje wordt door een groot deel van de ouders gewaardeerd.

Verbeterpunten die ouders zien liggen vooral in de verdere inhoudelijke ontwikkeling en organisatie van de workshops en andere activiteiten – hoe nog meer aan te sluiten bij de diverse groep ouders en kinderen. Een enkele ouder noemt betere informatievoorziening over werkwijze, organisatie e.d.

4. De beleving van de vrijwilligers

Vraag: Wie zijn de vrijwilligers en hoe beleven zij deelname aan Helden aan het Oude Noorden?

Ter beantwoording van deze vraag zijn in 2020 de achtergrondgegevens van maatjes geregistreerd en de reden van matching met een gezin; er zijn 2 intervisiebijeenkomsten bijgewoond, er is november 2020 1 groepsinterviews met de maatjes afgenomen (met 8 maatjes, online ivm corona maatregelen) en er is een individueel interview afgenomen bij vier maatjes in de periode juni – augustus 2022. Het aantal groepsbijeenkomsten voor maatjes is verminderd en het aantal individuele begeleidingsmomenten toegenomen, op vraag van de maatjes zelf. Daardoor was het lastiger om een groepsinterview in 2022 in te plannen. Om tijdsbelasting voor maatjes te beperken, is gekozen voor een individueel gesprek met een klein aantal maatjes.

Kenmerken maatjes

Op peildatum juli 2020 bestaat het totale bestand vrijwilligers die als maatje werkzaam zijn of zijn geweest uit 28 personen. In het jaar 2021 zijn 26 maatjes werkzaam geweest in Helden van het Oude Noorden (jaarrapportage 2021 GVN). De gemiddelde leeftijd van deze maatjes is 41 jaar, de verdeling over leeftijdscategorieën is 58% tussen 20 en 40 jaar oud; 42% tussen 50 en 70 jaar oud.

- 14 van hen zijn hoger opgeleid (HBO/WO) of studeren (3).
- Bij 7 is het opleidingsniveau onbekend, maar zij hebben wel een beroep op HBO/WO niveau.
- Van 1 persoon is bekend dat hij/zij een afgeronde Mbo opleiding heeft
- Van 1 persoon is bekend dat er geen afgeronde beroepsopleiding is – dit maatje was zelf ook deelnemer en is tijdelijk ingezet om taalondersteuning te kunnen geven .

Van 5 personen is het opleidingsniveau onbekend, waarvan er 3 werkzoekend zijn, bij 2 is onbekend of zij werk hebben, werkzoekend zijn e.d. Twee vrijwilligers die als maatje werkzaam zijn of zijn geweest en werkzoekend waren, hebben bij of via het netwerk van Goud van Noord betaald werk gekregen.

Matching en begeleiding maatjes

De koppeling met het gezin is op basis van de vraag van de ouder, en kwaliteiten of persoonskenmerken die door het maatje zijn aangegeven. Bij 16 gezinnen is juli 2020 de reden tot koppeling bekend . Deze zijn op basis van:

- persoonlijke eigenschappen ('goed kunnen luisteren'; 'praktische instelling, zaken oppakken');

- geslachtskenmerken (voorkeur voor vrouwelijk of mannelijk maatje, of juist voor een stel die de opa- en omarol kunnen vervullen);
- specifieke hulpvraag (bijv. taal, onderneming starten, helpen in sollicitatieproces).
- De maatjes begeleiden de gezinnen in beginsel 1 jaar, en de begeleiding wordt verlengd wanneer dat door beide partijen gewenst wordt.

De vrijwilligers die als maatje de gezinnen ondersteunen, worden begeleid in workshops, intervisie bijeenkomsten (enkele keren per jaar) en 1 op 1 contact met de professionals van Goud van Noord (1 a 2 maandelijks). Daarnaast wordt door de professionals van Goud van Noord gewerkt aan ondersteuning door middel van (online) methodische tools, instrumenten of activiteiten die in te zetten zijn.

De begeleiding vanuit de organisatie waarderen de gesproken maatjes positief. Zij kunnen naar eigen zeggen altijd terecht bij de professionals. De 1 a 2 maandelijks individuele momenten (vaak telefonisch) waarin professional en maatje elkaar spreken over het gezin worden positief gewaardeerd. Enkele maatjes geven aan dat meer informatie just in time beschikbaar hebben wenselijk is. Naarmate de ondersteuning vordert, krijgen maatjes steeds beter zicht op de sociale kaart, wat zij het beste kunnen doen, en wat zij het beste kunnen overlaten aan professionals.

Ervaringen maatjes

Alle maatjes waar mee gesproken is ervaren de ondersteuning die zij bieden aan het gezin als (zeer) zinvol. De meerwaarde van de ondersteuning ligt volgens hun in het er langdurig zijn voor de gezinnen (luisterend oor, naast de ouders staan, samen doen, blijven langskomen en geduld hebben), een praktische, oplossingsgerichte aanpak (regelingen treffen e.d.) waardoor er rust komt in de gezinnen, en dat er op meerdere leefgebieden inzet wordt gepleegd (integrale aanpak). De vrijwilligers vinden dat zij kleine, maar belangrijke stappen zetten in het empoweren van de gezinnen: het vergroten van eigenwaarde en zelfvertrouwen, het creëren van overzicht en regelen van administratie en materiele ondersteuning en het toeleiden naar opleiding of (beter) betaald werk door te helpen bij oriëntatie op en inschrijven bij opleidingen; CV maken en sollicitatietraining, helpen bij het eerste contact met mogelijke werkgevers. Maatjes regelen in eerste instantie veel zelf voor de gezinnen, gedurende het ondersteuningstraject laten zij ouders meer zelf doen, of gaat het vaker om samen doen. Enkele maatjes geven aan dat de situatie in het gezin dat zij ondersteunen van die aard is, dat het niet mogelijk is om al te ambitieuze doelstellingen te hebben ten aanzien van opleiding of werk. Rust en stabiliteit zijn volgens hen voor (vaak alleenstaande) ouders met jonge kinderen, waar ook nog financiële of andere zorgen zijn, wenselijke en realistische doelen. De ondersteuning loopt volgens de maatjes om die reden vaak ook nog langer dan een jaar door,

waardoor in het tweede jaar (bij stabiele omstandigheden) meer aan doelen op het gebied van participatie en zelfredzaamheid gewerkt kan worden. Maatjes kunnen de ondersteuning die zij bieden vooral in de beginperiode wel als belastend voor henzelf ervaren. Gezinnen met complexe hulpvragen willen zij niet teleurstellen, en zij verdiepen zich vaak in allerlei regelzaken, waarbij zij soms ook bang zijn het niet goed te doen. De wetenschap dat zij niet alles hoeven te weten en dat zij hulp kunnen krijgen van professionals en andere maatjes is hierin belangrijk. Naarmate een maatje langer participeert weet h/zij beter tijdig andere hulp in te schakelen ('dan stuur ik de gezinswerker van goud van Noord een berichtje en krijg ik vaak snel een reactie'). Een bron van frustratie is soms dat formele hulp of het systeem niet altijd mee lijkt te werken, bijvoorbeeld mensen die het risico lopen een maand geen inkomen te hebben wanneer ze na tijdelijk werk niet direct weer een bijstandsuitkering ontvangen. Dat werkt frustrerend voor het gezin, maar ook voor de vrijwilliger. Wat sommige maatjes lastig vinden – vooral in de beginfase – is het versterken van de eigen kracht van het gezin. Zoals een maatje het formuleert: 'het is soms makkelijk om het over te nemen, geduldig blijven en hen de vraag te stellen wat zij van de brief begrijpen, wat zij eruit halen, is belangrijk om hun zelfstandigheid te vergroten'. Maatjes ervaren trots wanneer het gezin stappen zet en dankbaarheid dat zij van dit proces deel uit mogen maken. 'toen zij zelf een sollicitatiebrief had geschreven, waarbij ik echt op mijn handen moest gaan zitten, en uitgenodigd was voor een gesprek en ik zag wat dat met haar deed, was ik zo trots'. De maatjes geven aan dat de ondersteuning die zij bieden vaak rust in het gezin brengt, en het gevoel dat het gezin er niet alleen voor staat. Naarmate de tijd vordert kan er in gezinnen gewerkt worden aan doelen m.b.t. zelfstandigheid (wat betreft bijvoorbeeld administratie) en toeleiding naar arbeid of opleiding.

Motivatatie van maatjes om deel te nemen

Reden voor de maatjes om deel te nemen als vrijwilliger aan Helden van het Oude Noorden is dat zij van betekenis willen zijn voor een ander. Er wordt gesproken over een maatschappij die divers is en waar sprake is van kansenongelijkheid. Maatjes willen een bijdrage leveren aan het vergroten van kansen van anderen die in minder kansrijke situaties zitten dan zijzelf op dit moment.

Verschillende, overwegend positieve, ervaringen worden besproken wanneer zij terugkijken op de ondersteuning die zij geboden hebben. Maatjes doen nieuwe inzichten op tijdens de ondersteuning die zij bieden aan het gezin: hoe mensen met een andere culturele achtergrond leven en hoe je anders kunt kijken naar bijvoorbeeld familierelaties, hoe complex de Nederlandse samenleving is, maar hoe goed soms ook de ondersteuningsmogelijkheden daarbinnen wanneer je je best doet om je erin te verdiepen. En zij ontwikkelen een langdurige relatie met het gezin, die wederkerigheid kent (zij voelen zich welkom in de gezinnen) en soms blijft

bestaan wanneer de ondersteuning vanuit helden van het oude Noorden formeel stopt.

Maatjes zijn in het begin soms zoekende en moeten wennen, tasten de wensen en behoeften van de gezinsleden af. Soms is er al snel een klik, soms laat die langer op zich wachten. Bij sommige gezinnen zijn snel stappen te zetten en praktische zaken te regelen, wat de ontwikkeling richting zelfstandigheid in een stroomversnelling kan brengen; bij andere gezinnen gaat het lange tijd om het bieden van emotionele ondersteuning, werken aan zelfvertrouwen en hulp bij opvoeding en vindt een enkel maatje het frustrerend of teleurstellend om te zien dat er niet op meer leefdomeinen of hulpvragen resultaat wordt geboekt (taalproblemen kunnen hier ook een rol in spelen).

Beantwoording deelvraag:

De vrijwilligers die als maatje in Helden van het Oude Noorden participeren hebben, zijn vaak hoger opgeleid en/of werkzaam (geweest) op minimaal Mbo en vaak Hbo/Wo niveau. Een enkeling is werkzoekend. De motivatie van maatjes om deel te nemen aan Helden van het Oude Noorden is hun wens om van betekenis te zijn voor een ander, waarbij kansenongelijkheid in een diverse samenleving als belangrijk thema wordt genoemd.

Wat betreft de ondersteuning worden met name de regelmatige individuele contactmomenten met de gezinswerker gewaardeerd door de maatjes. De beschikbaarheid van informatie op het moment dat het maatje deze nodig heeft, is een verbeterpunt.

De maatjes zien de meerwaarde van hun ondersteuning met name in het regelmatig en langdurig er zijn voor het gezin; emotionele ondersteuning in de vorm van het bieden van een luisterend oor en positief bekrachtigen / versterken van zelfvertrouwen; het direct regelen van praktische zaken (o.a. toeslagen aanvragen, kosten berekenen, schoolboeken aanvragen) waardoor er rust komt in het gezin; en het helpen bij toeleiden naar arbeid en opleiding (in de vorm van oriëntatie op beroep of opleiding; CV maken, sollicitatietraining, meegaan naar open dagen e.d.). Maatjes kunnen in de beginfase de ondersteuning emotioneel belastend voor henzelf vinden, meer ervaren maatjes weten beter grenzen te stellen en professionals in te schakelen bij complexe vragen. Deelname aan Helden van het Oude Noorden sluit bij de motivatie van de maatjes aan: zij voelen zich dankbaar deel uit te kunnen maken van ondersteuning die mensen in armoede helpt, zij ervaren de ondersteuning en de opgebouwde relatie met het gezin als betekenisvol en het verrijkt hun beeld van de samenleving en mensen in achterstandssituaties.

5. Resultaten volgens ouders en gezinswerkers

Vraag: Welke resultaten op (arbeids- en opleidings)participatie, administratief/financieel gebied, sociaal netwerk en sociaal emotioneel welzijn van de ouders zien ouders en de gezinswerkers?

Ter beantwoording van deze vraag is door professionals van Helden van het Oude Noorden een Excel formulier ingevuld, waar per leerdoel de voortgang is bijgehouden van 29 gezinnen die drie maanden of langer ondersteuning hebben (gekregen). Bij 19 ouders (17 vrouwen, 2 mannen) is door middel van een interview en enquête nagegaan welke resultaten zij zelf zien.

Resultaten volgens de gezinswerkers

De gezinswerkers rapporteren bij alle gezinnen positieve ontwikkeling op een of meerdere hulpvragen. Het leefgebied 'Participatie' (taal, opleiding, (vrijwilligers)werk) is het leefgebied waar de gezinswerkers het vaakst een positieve ontwikkeling zien. Opvallend is dat gezinswerkers bij weinig gezinnen positieve ontwikkeling zien op de gebieden 'Financiën' en 'Psychologisch'. Ouders geven in de interviews juist aan erg geholpen te zijn bij praktische (financiële) zaken (zoals aanvragen toeslagen, uitrekenen kosten, administratief overzicht e.d.) en in psychologisch / sociaal emotioneel opzicht (zoals luisterend oor, emotionele ondersteuning). Mogelijk vinden gezinswerkers het lastiger om op deze gebieden vooruitgang te rapporteren, omdat resultaten minder duidelijk aanwijsbaar zijn dan bij het volgen van een opleiding of vinden van een baan. Mogelijk speelt hier ook mee dat afhankelijkheid van het maatje (voor administratief overzicht, emotionele steun e.d.) nog steeds groot kan zijn.

Tabel 2. Positieve ontwikkeling leefgebieden volgens professionals

Leefgebied	Gezinnen positieve ontwikkeling volgens professionals
Participatie (taal, opleiding, (vrijwilligers)werk)	25 (86%)
Sociaal (huiselijke relatie, sociaalnetwerk, opvoeding)	20 (69%)
Wonen	5 (17%)
Financiën	4 (14%)
Psychologisch (o.a. zelfvertrouwen)	4 (14%)
Gezondheid	2 (7%)

De gezinswerkers zijn gevraagd aan te geven in welke mate zij ontwikkeling op de verschillende leefgebieden zien door middel van een vijf puntsschaal (1=negatieve ontwikkeling; 2=geen ontwikkeling; 3=positieve ontwikkeling, nog intensieve steun nodig; 4=positieve ontwikkeling, nog beperkte steun nodig; 5=positieve ontwikkeling, geen steun meer nodig). Bijna de helft van de waargenomen positieve ontwikkeling op de verschillende leefgebieden is in de mate waarin nog steeds intensieve begeleiding nodig is. Ongeveer 1/3^e van de waargenomen positieve ontwikkeling is in de mate waarbij geen ondersteuning meer nodig is. Op het leefgebied participatie zien we de grootste mate van positieve ontwikkeling waarbij geen of slechts beperkte steun nodig nog nodig is.

Tabel 3. Mate van voortgang volgens gezinswerkers

Leefgebied	Mate van voortgang			
	Negatieve of geen ontwikkeling	Positieve ontwikkeling, nog intensieve steun nodig	Positieve ontwikkeling, nog beperkte steun nodig	Positieve ontwikkeling, geen steun meer nodig
Participatie (taal, opleiding, (vrijwilligers)werk, daginvulling)	-	8	7	10
Sociaal (huiselijke relatie, sociaalnetwerk, opvoeding)	-	11	5	4
Wonen	-	2	-	3
Financiën	-	1	1	2
Psychologisch (o.a. zelfvertrouwen)	-	3	1	
Gezondheid	-	2	-	-
Totaal	-	27 (45%)	14 (23%)	19 (32%)

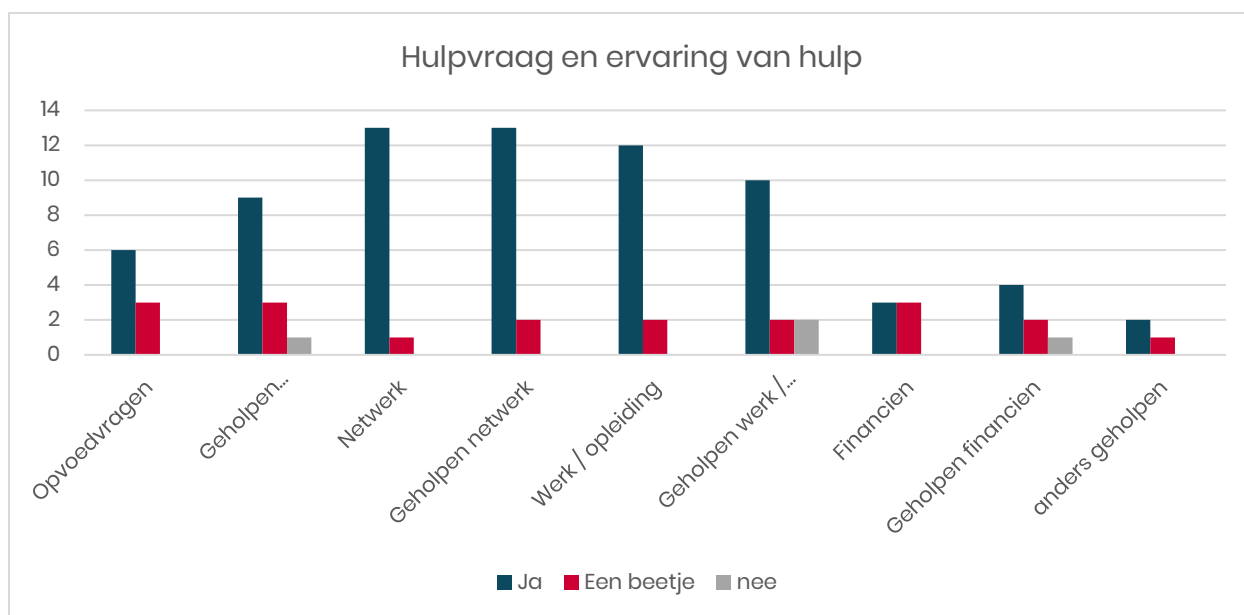
Wat betreft het leefgebied participatie zien we dat binnen 9 van de 29 gezinnen een ouder met ondersteuning van Helden van het Oude Noorden een (beter betaalde) baan heeft gevonden, 2 gestart zijn met een opleidingstraject en 2 als vrijwilliger werkzaam zijn geworden. Enkele ouders die een baan hebben gevonden, zijn eerst als vrijwilliger werkzaam geweest binnen Goud van Noord.

Resultaten volgens de ouders

In de interviews noemen de 19 gesproken ouders zelf de volgende resultaten:

- 8 ouders geven aan een opleiding of werk gevonden te hebben met hulp van het maatje;
- 8 ouders geven aan bij praktische (regel)zaken te zijn geholpen;
- 7 ouders geven aan dat hun netwerk vergroot is;
- 6 ouders geven aan bij geldzaken geholpen te zijn (bijv. gratis spullen);
- 6 ouders geven aan dat het zelfvertrouwen is vergroot of psychische klachten zijn verminderd;
- 3 ouders geven aan dat zij de Nederlandse taal beter spreken door hulp van het maatje of deelname aan de activiteiten bij Goud van Noord.
- 3 ouders geven aan dat de kinderactiviteiten de kinderen helpen bij schoolse zaken.
- 1 ouder geeft aan bij de opvoeding van haar kind geholpen te zijn.

Door middel van een korte enquête is nagegaan of ouders zich geholpen voelen bij de hulpvraag die zij (terugkijkend) bij aanvang van de ondersteuning hadden. In onderstaande figuur wordt per type hulpvraag eerst aangegeven hoeveel ouders daar bij aanvang van de ondersteuning een vraag over hadden, en daarna hoeveel ouders zich bij dit type vraag geholpen voelde door de ondersteuning. Het overgrote merendeel van de ouders geeft aan zich geholpen te voelen bij de hulpvraag bij aanvang van de ondersteuning. Enkele ouders geven aan zich op geholpen te voelen op een leefgebied waar eerder geen hulpvraag op was. Een enkele ouder geeft aan zich niet geholpen te voelen bij de hulpvraag, hier wordt bij vermeld dat dit ligt aan omstandigheden (bijvoorbeeld de komst van een kind, of het duurder worden van dagelijkse kosten). De ouders ervaren de meeste hulp op hulpvragen over sociaal netwerk, werk en opleiding en opvoeding. We zien dat weinig ouders (terugkijkend) financiële hulpvragen hebben en dat een groot deel van de ouders de hulp niet van financiële aard vindt.



Beantwoording deelvraag:

Alle ouders geven aan op verschillende leefgebieden / hulpvragen geholpen te zijn door deelname aan Helden van het Oude Noorden. Meer dan de helft van de gesproken ouders geeft aan werk gevonden te hebben of met een opleiding te zijn gestart, soms na eerst als vrijwilliger werkzaam te zijn geweest bij Goud van Noord. Tevens geeft een deel van de ouders aan dat hun sociaal netwerk is gegroeid. Zij geven aan dat er zaken geregeld zijn voor hen, zowel administratief als financieel. En zij geven aan dat hun zelfvertrouwen gegroeid is. De ouders stellen (terugkijkend) dat zij zich geholpen voelen bij een groot deel van de hulpvragen die zij hadden bij aanvang van de ondersteuning.

Gezinswerkers zien bij alle gezinnen een positieve ontwikkeling op 1 of meerdere hulpvragen. De meeste positieve ontwikkeling zien zij op hulpvragen binnen het leefgebied 'participatie' (taal, werk en opleiding). Niet alleen tonen hier de meeste gezinnen een positieve ontwikkeling, hier wordt ook het vaakst een ontwikkeling tot zelfstandigheid (waarbij geen ondersteuning meer nodig is) gezien door de professionals. Dat komt overeen met het gegeven dat een relatief groot aantal gezinnen (ongeveer de helft volgens de gezinswerkers) werk vindt of een opleiding start. We zien dat op dit gebied ook een groot deel van de hulpvragen ligt.

Daarnaast zien de gezinswerkers dat veel gezinnen een groter sociaal netwerk krijgen, waarbij zij vaak nog wel afhankelijk zijn van de ondersteuning van het maatje of de activiteiten die Goud van Noord hier op biedt.

6. Conclusie en aanbevelingen

De gezinnen die deelnemen aan Helden van het Oude Noorden hebben meerdere hulpvragen op verschillende leefdomeinen, met name vragen over werk of andere vormen van participatie (opleiding, Nederlandse taal), vergroten van sociaal netwerk en (onderliggend hieraan) de wens de inkomenspositie te verbeteren of de vraag naar administratieve ondersteuning bij het aanvragen van toeslagen, creëren van financieel overzicht e.d. Het gaat om een relatief hoog percentage eenouder gezinnen, met grotendeels kinderen in de basisschoolleeftijd of jonger, een laag opleidingsniveau en een laag beheersingsniveau Nederlandse taal. In 2019 is Helden van het Oude Noorden begonnen met 9 gezinnen. Juli 2022 zijn 19 trajecten volledig afgerond met een gemiddelde begeleidingsduur van 22 maanden. 14 trajecten zijn nog lopende (gemiddelde duur van deze trajecten is 11 maanden). Hoewel de corona pandemie gevolgen gehad lijkt te hebben voor de duur van de begeleiding, gaat het om gezinnen waar 1 jaar begeleiding vaak niet lang genoeg is. De maatjes zelf spreken over het eerste jaar dat nodig is om elkaar te leren kennen, vertrouwen op te bouwen, te werken aan directe noden en zaken geregeld of op orde krijgen. Vaak is er pas daarna tijd voor het steeds meer zelf doen, en het gericht zijn op een toekomst die verder weg is (oriëntatie op werk en opleiding).

Zowel de inzet van het maatje, als de bredere ondersteuning vanuit Goud van Noord in de vorm van (groeps)activiteiten, kinderactiviteiten, professionals die beschikbaar zijn voor vragen e.d., de mogelijkheid om als vrijwilliger bij de verschillende activiteiten te participeren, worden positief gewaardeerd door de gezinnen. De emotionele steun ('luisterend oor'), de continue aanspreekbaarheid en directe hulp bij (financiële) regelzaken ('meteen aan de slag' en 'staat altijd voor me klaar') zijn hierin belangrijke kenmerken van de ondersteuning door de maatjes, maar ook door de organisatie hierachter (de professionals die er werken, inloopactiviteiten e.d.). De sfeer bij Goud van Noord wordt vaak genoemd als positieve factor: mensen voelen zich welkom en ervaren het als een tweede thuis. Zowel ouders als gezinswerkers zien positieve resultaten van de ondersteuning. Alle ouders geven aan dat er positieve verandering is op een of meerdere gebieden, ook de professionals zien bij alle gezinnen vooruitgang op een of meerdere leefgebieden. Met name op het gebied van participatie (werk, opleiding, taal) wordt vooruitgang richting zelfstandigheid zichtbaar, dit wordt bevestigd door het gegeven dat een aanzienlijk deel van de deelnemende ouders (beter) betaald werk vindt met hulp van het maatje en het bredere activiteitenaanbod. Ook op het vergroten van het sociale netwerk zien professionals en ouders vaak positieve vooruitgang, professionals geven daarbij aan dat (lichte) ondersteuning vanuit Goud van Noord hierbij (in de vorm van groepsactiviteiten) vaak nog wel wenselijk is.

Belangrijke factor in de ondersteuning zijn de vrijwilligers die als maatje van een gezin regelmatig en langdurig contact hebben, door huisbezoek en daarnaast telefonisch contact of via social media. Jaarlijks zijn zo'n 25 maatjes verbonden aan Helden van het Oude Noorden, en zij committeren zich voor 1 jaar maar vaak langer aan een gezin en het maatjesproject. Het gaat grotendeels om hoog opgeleide mensen die de ondersteuning als maatje verrichten naast hun baan. Van betekenis willen zijn voor anderen en bijdragen aan kansengelijkheid zijn sterke motivaties voor deze maatjes. De maatjes worden op verschillende wijze geworven, het netwerk van Goud van Noord (o.a. kerkelijke organisaties) speelt hierin een rol. Hun begeleiding bestaat uit enkele groeps- en intervisiebijeenkomsten per jaar, en regelmatig individueel contact met de professionals van Goud van Noord. De maatjes zien de ondersteuning die zij bieden aan de gezinnen als betekenisvol voor het gezin, maar ook voor henzelf: er worden betekenisvolle relaties opgebouwd en perspectieven worden verrijkt. We zien dat het met de hulp van vrijwilligers lukt om aan succesvoorwaarden van een integrale aanpak van armoede te voldoen (Lusse, Van der Ree & Le Sage, 2021): de aanpak is toegankelijk (de vrijwilligers zorgen voor een laagdrempelige deelname en informele sfeer, het lukt hen om langdurig en regelmatig beschikbaar te zijn), sluit aan bij de leefwereld van de gezinnen (de vrijwilligers lukt het om vertrouwen te realiseren, present te zijn en maatwerk te bieden) en de aanpak is duurzaam (in combinatie met het activiteiten aanbod van Goud van Noord en aanvullende ondersteuning vanuit de gezinswerkers of andere professionals, lukt het vrijwilligers om op meerdere leefgebieden te interveniëren, er is in de aanpak van de vrijwilligers sprake van empowerment en vergroten van het sociale netwerk van de gezinnen).

Verbeterpunten en aanbevelingen vanuit dit onderzoek

Zoals in de bevindingen en conclusie duidelijk wordt zijn een aantal kenmerken van de ondersteuning die Goud van Noord met het maatjesproject Helden van het Oude Noorden biedt aanbevelingswaardig om te continueren, we noemen deze nog: *integraal, directe hulp, er altijd zijn voor iemand, iedereen is welkom, tijd nemen om aan te sluiten bij het tempo van het gezin, positieve bekrachtiging en wederkerigheid.*

Het is voor de deelnemende gezinnen moeilijk om verbeterpunt aan te geven voor Helden van het Oude Noorden. Wel geven sommige gezinnen aan dat het moeilijk is om deel te nemen aan het bredere aanbod van (groeps)activiteiten door de zorg voor jonge kinderen of de combinatie met mantelzorg, opleiding of werk. De begeleiding die de maatjes bieden is soms zeer intensief – ook voor henzelf. Bij gezinnen waar veel voor geregeld moet worden en de situatie complex is, met veel uitzoekwerk en veel tijd die besteed moet worden aan contacten met verschillende organisaties kunnen maatjes een zware belasting of frustratie ervaren – vooral wanneer de vorderingen niet groot zijn en er sprake lijkt te zijn van

drempels door regelgeving of beleid. Ervaring speelt hier een rol: maatjes geven aan in het begin vragen en soms onzekerheden te hebben, maar naarmate de begeleiding langer duurt weten zij beter wat van hen gevraagd kan worden, en wat bij de professionals ligt. Het regelmatige contact met gezinswerkers van Goud van Noord helpt hen hierbij.

Gedurende de looptijd van de monitor is de werkwijze van Goud van Noord en Helden van het Oude Noorden aangescherpt op basis van ervaringen van de gezinswerkers, gezinnen en maatjes. Verbeterpunten die in de periode van de monitor naar voren kwamen, zijn al opgepakt binnen de organisatie – vaak al op basis van signalen die de organisatie zelf opmerkte. Er zijn een aantal punten te noemen die nu of mogelijk in de toekomst (bijvoorbeeld bij deelname van een groter aantal gezinnen) aandacht vragen.

- Communicatie over de werkwijze

Goud van Noord is een kleinschalige, flexibele organisatie die snel handelt naar vrijwilligers, ouders en kinderen wanneer er aandachtspunten zijn. De werkwijze is nog steeds volop in ontwikkeling. Dit flexibel maatwerk en doorontwikkeling van de werkwijze is waardevol om aan te kunnen sluiten bij de vraag van de doelgroep. In gesprekken met ouders en maatjes bleek dat enkele ouders en maatjes bij aanvang van deelname een totaalbeeld van wat de organisatie Goud van Noord doet, en zicht op de precieze werkwijze (dat er veel met vrijwilligers wordt gewerkt bijvoorbeeld, en de rol van de gezinswerkers) misten. De onveranderlijke kenmerken van de werkwijze (de structurele inzet van vrijwillige maatjes bijvoorbeeld) en het organisatiemodel kunnen wellicht op meerdere manieren (mondeling bij de intake, maar daarnaast ook visueel gemaakt op posters bijvoorbeeld) gecommuniceerd worden. Dit kan gezinnen, maar ook maatjes helpen bij weten wat zij mogen verwachten van iedereen die betrokken is bij de ondersteuning.

- Doorontwikkeling werkwijze

Arbeids- en opleidingsparticipatie krijgen veel aandacht in de werkwijze van Goud van Noord, naast sociaal-emotionele ondersteuning en versterken sociaal netwerk. Uit de verhalen van ouders en de maatjes blijken participatiedoelstellingen voor sommige gezinnen een brug te ver. Vergroten van zelfvertrouwen en weerbaarheid, maar eerst al verminderen van (financiële) stress, zicht op de eigen situatie, en opbouwen van een vertrouwensrelatie met het maatje zijn voor sommige gezinnen haalbare doelstellingen voor de termijn van 1 of 2 jaar. Bij deze gezinnen wordt de nadruk op participatie en het opstellen van concreet haalbare doelen op korte termijn, soms als frustrerend ervaren. De werkwijze kan doorontwikkeld worden om expliciet aan te sluiten bij gezinnen waarbij (arbeids- en opleidings)participatie een brug te ver is.

- Doorontwikkeling en afstemming over vastleggen voortgang

Goud van Noord heeft een werkwijze en verschillende instrumenten om voortgang van de gezinnen te kunnen meten. De participatieladder met 6 niveaus van participatie is daarin een belangrijk instrument. Op basis van het niveau van (sociale, arbeids en opleidings)participatie wordt bij aanvang van de deelname bepaald wat de beginsituatie is, welke verbetering wenselijk is en hoe hieraan gewerkt wordt. Daarnaast wordt op andere leefgebieden (bijvoorbeeld financiële situatie) de beginsituatie en ontwikkeldoelen in kaart gebracht. Er zijn regelmatig momenten van evaluatie waarop gezinswerkers met de vrijwilligers of de gezinnen spreken over hun ervaringen en voortgang. De voortgang op verschillende leefgebieden werd met het oog op de monitor vastgelegd in een excelbestand. Dit vraagt tijd van de gezinswerkers om het bestand in te vullen, maar ook om onderling te bespreken wanneer er precies sprake is van voortgang naar bijvoorbeeld een hoger niveau van participatie of op het gebied van de financiële situatie. Voor verantwoording van werkwijze en resultaten is het aan te bevelen dit proces van registratie van voortgang op verschillende leefgebieden, en de onderlinge afstemming over wat precies geldt als voortgang te continueren.

- Belasting en just in time ondersteuning voor maatjes

De complexiteit van de problematiek van de gezinnen kan belastend zijn voor de maatjes, zowel qua tijdsinvestering als mentaal. Aanbevelingswaardig zijn doorontwikkeling van het digitale aanbod en uitbreiding van informatiedeling waar het gaat om expertises van verschillende (ervaren) maatjes, regelingen die relevant zijn en de sociale kaart. Goud van Noord heeft hiertoe overigens al stappen in genomen, door bijvoorbeeld digitalisering van methodische gereedschapskisten.

- Belangenbehartiging en samenwerking

Organisatie overstijgende samenwerking is een wenselijke manier om de kwaliteit van de interventies (en de vastlegging daarvan) te verbeteren, maar ook om bepaalde thema's te kunnen agenderen op de beleidsagenda. Gedurende de periode van de monitor nam Goud van Noord deel aan de leerkring *Integrale aanpak van armoede bij gezinnen*. Hierin werd van andere organisaties geleerd, het professionele netwerk uitgebreid en signalen van (structurele) knelpunten in armoedebeleid of hulpverlening collectief besproken en opgepakt. Aanbeveling is om deelname aan netwerken van andere (formele en informele) organisaties op het gebied van armoedebestrijding te continueren.

Kenniscentrum Talentontwikkeling
Museumpark 40
3015 CX Rotterdam

Telefoon: 010 - 794 7011
E-mail: KenniscentrumTalentontwikkeling@hr.nl
Website: www.hr.nl/Talentontwikkeling

Volg ons op Twitter: [@KenniscentrumTO](https://twitter.com/KenniscentrumTO)
Connect op LinkedIn: [Kenniscentrum Talentontwikkeling](https://www.linkedin.com/company/kenniscentrum-talentontwikkeling)