



Rapportage Samen Vooruit, Inzet vertrouwenspersonen najaar 2019 - voorjaar 2021

Beschrijving en evaluatie van twee pilots
Maart 2021



Inhoudsopgave

1. Vooraf	3
2. De aanpak vanuit Samen Vooruit	4
3. Twee pilots	6
4. Verbetering van de aanpak	9
5. Resultaten twee pilots	11
6. Evaluatie Meetellen	14
7. Opbrengst conferentie Samen Vooruit	16
8. Conclusie	20

1. Vooraf

Het is een bekend gegeven dat er in Amsterdam mensen zijn die in een moeilijke situatie verkeren. Het aantal huishoudens dat onder de armoedegrens leeft is in de Indische Buurt naar schatting tussen de 2000 à 3000. Op basis van onderzoek blijkt dat de kwetsbaarheidsindex (verminderde zelfredzaamheid, maatschappelijk inactiviteit en sociaal isolement) in de Indische Buurt 1,6 keer groter is dan het gemiddelde van Amsterdam Oost. 93% van mensen die onder deze definitie vallen hebben een bijstandsuitkering. In de Indische Buurt valt 1 op de 5 huishoudens onder deze definitie. Dat komt neer op ongeveer 2500 huishoudens.

Ze zijn door financiële en maatschappelijke problemen inactief en gedesoriënteerd geraakt. Door gebrek aan informatie en steun zien zij geen licht aan het einde van de tunnel, maar zijn zij genoeg gemotiveerd zijn (of kunnen raken) om iets van hun toekomst te maken. Gelukkig hebben we een verzorgingsstaat die een uitweg biedt voor de meerderheid van deze mensen. De gemeente, beroepsscholing, educatieve instellingen en formele hulpinstanties doen veel voor deze mensen en zijn continu bezig hun werk, bereik en kwaliteit te verbeteren. En toch valt een (substantieel) deel buiten de boot. Er is veel onderzoek en analyse verricht, vaak in opdracht van de gemeente over de oorzaken. Er is veel inzicht en kennis bij de overheid en instellingen en iedereen kent de complexiteit van dit onderwerp en de daarbij behorende dilemma's, maar over de oplossing voor dit taaie vraagstuk valt veel te zeggen. De grootste gemene deler binnen het huidige discours is het volgende:

“Zet het individu centraal, onderzoek de ambitie, de potentie en de mogelijkheden, arrangeer een support systeem eromheen, leer hiervan om je werk te verbeteren en biedt een individu gebonden traject aan en vooral: maak gebruik van de kracht en netwerk binnen de directe leefomgeving van de betrokkenen en de samenleving als geheel”

Samen Vooruit (onderdeel armoedebestrijding) is de uitdaging aangegaan om op basis van ervaringen in de wijk en het verzamelen van verhalen en samen met de gemeente deze oplossingsrichting in de praktijk te vertalen door:

- Versterking van het supportsysteem voor deze individuen door versterking en toerusting van informele zorg en steun.
- Optimaal gebruik maken van de mogelijkheden, steun en deskundigheid van professionals bij de gemeente en instellingen om inactiviteit te bestrijden middels wegwerken van financiële en maatschappelijke belemmeringen.
- Optimaal gebruik maken van mogelijkheden van werkgevers, beroepsscholing, educatie, vorming, empowerment en de gemeente om te werken aan ambitie, capaciteit, potenties en motivatie van mensen die het nodig hebben.

2. De aanpak vanuit Samen Vooruit

Wij kiezen voor een groeiende maar verregaande samenwerking tussen de lokale overheid, bewonersinitiatieven, maatschappelijke organisaties en sociale ondernemers. Deze samenwerking focust zich op:

- Optimaliseren van informatie over regels en mogelijkheden voor zowel informele hulpverleners als leden uit de doelgroep.
- Werken aan wederzijdse vertrouwen tussen bewoners en sommige informele hulpverleners en de formele instellingen en de overheid.
- Groeiend aandacht aan levensverhalen van mensen als uitgangspunt van hulp en steun.
- Wegwerken van barrières in het niet beheersen van de Nederlandse taal en het kennen van cultuur maar ook schaamte en angst bij het vertellen van het persoonlijke leed.

De informele hulp initiatieven in de buurt spelen voor een groot deel de rol van de vertrouwenspersoon bij huishoudens die problemen hebben. Deze vertrouwenspersonen bouwen een vertrouwensband op met de bewoner met een hulpvraag, bieden een luisterend oor, geven inzicht en structuur in de problematiek en ondersteunen de bewoner om aan de slag te gaan met deze problematiek, indien nodig met inzet van formele ondersteuning. Vertrouwenspersonen spreken bewoners met een enkelvoudige, eenvoudige hulpvragen tot bewoners met complexe multiproblematiek en blijken vaak de eerste toegang tot zorg en ondersteuning. Deze vertrouwensrelatie brengt verantwoordelijkheden met zich mee. Om de vertrouwenspersonen goed toe te rusten zijn we sinds het najaar 2019 begonnen met werving en opleiding van 20 vertrouwenspersonen in samenwerking met de Vrijwilligersacademie en de Hogeschool van Amsterdam.

Samen Vooruit is geen beroeps- of educatieve instelling of een verlengstuk daarvan, geen buurtteam of MADI, geen werving-, selectie- en coaching bureau en zeker geen overheid. Onze aanpak vormt een vulling voor de gaten en hiaten tussen de activiteiten van formele instellingen door gebruik van sociale infrastructuur en informele weefsel in de samenleving. Onze ambitie is om het (formele en informele) sociale weefsel te verdichten door een gezamenlijke zoektocht, experiment, nieuwe invalshoeken, uitgangspunten en werkwijze maar met concrete en meetbare resultaten en zichtbare rendementen. Wat dit betreft is Samen Vooruit bij uitstek een bewonersinitiatief met een fluide en flexibel karakter.

We werken voor mensen die jarenlang tussen wal en schip zijn geraakt en de aansluiting met werkelijkheid van de samenleving kwijt zijn of kwijt dreigen te raken. Deze mensen zien buiten ons op dit moment geen andere alternatieven voor zichzelf die houtsnijden. Deze mensen zijn bekend bij de uitkeringsinstanties zoals WPI, de formele hulpinstanties zoals Buurtteams maar ook bij enkele projecten die hiervoor in het leven zijn geroepen zoals Vluchtelingenwerk, maar verkeren tegelijkertijd onder de radar. We hebben in afgelopen twee jaar ruim tweehonderd van deze mensen gezien en gesproken. De oorzaken waarom ze zich terugtrekken en/of de aansluiting bij de formele zorg niet (zelfstandig) kunnen vinden zijn divers. Wel is belangrijk te melden dat het gebrek aan informatie over beschikbare steun, niet realistische verwachtingen en/of het gebrek aan vertrouwen in systeemwereld bijna bij iedereen het geval is.

In de afgelopen twee jaar hebben de levensverhalen van 25 mensen opgehaald, beschreven en geanalyseerd. We hebben twintig vertrouwenspersonen opgeleid die mensen ontvangen en helpen. We hebben gezorgd voor mbo-opleidingen op het entree en tweede niveau en extra taalonderwijs, rekenen, computervaardigheden en enkele andere trainingen. Dit hebben we gerealiseerd in nauwe samenwerking met bewonersinitiatieven, WPI, Schuldhulpverlening, Maatschappelijke dienstverlening, het stadsdeel, ROC's, Vrijwilligersacademie, HvA en vele andere partijen. Mensen melden zich spontaan of via informele infrastructuur bij ons. Idealiter bespreken we de wensen (scholing en educatie) en noden (zorg) met de bevoegde instantie bijvoorbeeld WPI en buurtteams. Samen kijken we naar de benodigde instrumenten, hulp en scholing. Andersom hopen we dat we via deze bevoegde organisaties mensen doorgestuurd krijgen voor hulp door vertrouwenspersonen en deelname aan educatieve activiteiten op basis van beoordeling van betrokken professionals. We wisselen informatie uit, bespreken signalen, zorgen voor verbinding van medewerkers op de werkvloer en creëren korte lijnen voor directe verbinding tussen partners. Meer effectiviteit halen we uit het gezamenlijk ontwerpen van de opleiding en begeleiding van vertrouwenspersonen. Gezamenlijke evaluatie van de samenwerking, vanuit gelijkwaardigheid draagt daar ook toe bij, zo ook het vieren van tussenresultaten in samenwerking en het uiten van wederzijdse waardering.

3. Twee pilots

In het najaar 2019 zijn we gestart met de eerste pilot inzet vertrouwenspersonen. Deze pilot is in het najaar 2020 nog een keer met een aantal wijzigingen herhaald. Bij het schrijven van deze notitie zijn we halverwege van de tweede pilot.

De COVID-19 crisis heeft ervoor gezorgd dat enkele plannings onder druk zijn komen te staan. Een-op-een gesprekken met klanten waren moeilijk. Tijdens de eerste pilot zijn vier van de elf vertrouwenspersonen ziek geworden. De lessen zijn uitgevallen en de hulpvragen konden niet altijd even goed opgepakt worden. Tijdens de tweede pilot hebben we hierop geanticipeerd. Gesprekken waren met inachtneming van maatregelen weer mogelijk en er waren geen zieken. De lessen en intervisiegesprekken zijn digitaal voortgezet. De registratie liep bij de eerste pilot achter bij de planning. Bij de tweede pilot is de registratie veel beter gelopen door extra trainingen en aandacht. We hebben tijdens de eerste en tweede golf van COVID-19 kunnen zorgen voor maaltijden, een informatiebulletin, hulpgoederen en een speciaal fonds voor acute nood.

Al snel bleek dat er enthousiasme is ontstaan over dit project bij zowel de formele instanties als bij informele en vrijwilligersorganisaties in de wijk. Dat gold ook voor de partijen die voor de opleiding zorgen en het stadsdeel Amsterdam-Oost. Het aantal bewonersinitiatieven en organisaties die aan de tweede pilot deelnemen is verdubbeld ten opzichte van de eerste pilot. De COVID-19 heeft ervoor gezorgd dat de samenwerkingsverbanden versterkt worden, nieuwe partijen hebben zich aangediend en de behoefte aan samenwerking is meer dan ooit zichtbaar.

Binnen beide pilots:

- Worden bij voorkeur mensen opgeleid die al in de praktijk bezig zijn en aangesloten zijn bij diverse organisaties. Deelnemers aan de opleiding en de intervisiegesprekken begeleiden van minimaal 4 huishoudens.
- Wordt er geen apart loket gecreëerd, maar gepleit voor hechte samenwerking tussen de bestaande organisaties.
- Worden reële casussen gebruikt om de inhoud van de opleiding, maar ook samenwerking en werkprocessen te verbeteren en te versterken.

Bij de werving van de vertrouwenspersonen zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Vertrouwenspersonen zijn een klankbord en luisterend oor,
- Ze helpen bij het ordenen van het (levens)verhaal en het formuleren van een hulpvraag, geven advies, leiden toe, bieden (langdurige) ondersteuning aan en werken aan zelfstandigheid
- Ze signalering en verbinden

In november 2019 en 2020 is de opleiding voor vertrouwenspersonen van start gegaan. In samenwerking met de Vrijwilligersacademie en de Hogeschool van Amsterdam is een lespakket samengesteld. De opleiding Vertrouwenspersoon

bestaat uit in totaal tien lessen, tien ontwikkel bijeenkomsten en tien intervisiebijeenkomsten.

In februari 2020 zijn de afspraken voor doorgeleiding van klanten naar Civic verder geconcretiseerd. Het afgesproken werkproces is daarna in praktijk gebracht. Een medewerker van Civic is belast met contacten met het project. Door de uitbraak van COVID-19 verliepen de gemaakte afspraken in het voorjaar 2020 anders dan gepland. . In het najaar 2020 is het duidelijk geworden dat Civic de aanbesteding van Buurtteams niet heeft gewonnen. In januari 2021 hebben we contact gelegd met Dynamo. Dynamo heeft enthousiast gereageerd en is inmiddels aangehaakt bij het project. De samenwerking blijft ook met de participatiemedewerker van Civic. Met Stichting Omslag is afgesproken het effect van opleiding te meten. De nulmeting heeft in januari 2020 plaatsgevonden. Verder in deze notitie komen we terug op de resultaten van de meting.

Sterke onderlinge samenwerking heeft geleid tot een aantal nieuwe activiteiten en initiatieven tijdens de Corona crisis. Het maaltijden initiatief is daar goed voorbeeld van.

Dat geldt ook voor het Noodfonds Oost, dat sinds november 2020 is gestart. Dit noodfonds is bedoeld voor bewoners in Amsterdam Oost die in acute nood verkeren en hier financiële ondersteuning bij nodig hebben, waarbij andere oplossingen niet mogelijk zijn. Inmiddels (peildatum maart 2021) hebben ruim vijftig bewoners daar gebruik van gemaakt.

Binnen Samen Vooruit heeft zich het Corona crisisteam gevormd, waarbij Stadsdeel, Civic en de organisaties van Samen Vooruit samen om tafel zitten om aandachtspunten tijdens deze crisis te signaleren en in actie om te zetten. En om de verdieping te zoeken, door bijvoorbeeld in te zoomen op welke hulpvragen er naar voren kwamen bij het verdelen van de maaltijden.

Samenwerking komt daarnaast tot uiting in diverse netwerken en samenwerkingsverbanden waar we vertegenwoordigd zijn. Er is als het ware een trapsgewijze verbinding ontstaan, tussen de formele en informele partijen in Oost, waardoor steeds meer groepen aangehaakt zijn.

Overzicht van netwerken waar informeel vertegenwoordigd is:

- Samen Vooruit
- Platform Informele Zorg Oost -> Casuïstiekbespreking Buurtteam / Voorbereidingsteam Buurtteam
- Alliantie Wijkzorg Oost
- Voor Elkaar in Oost
- Kracht van Mokum

Binnen Samen Vooruit zitten Buurthulp Oost en Assadaaka Community in het Platform Informele Zorg Oost. In PIZO zitten ook formele partijen, het bestaat momenteel uit: Civic, Dynamo, Buurtcooperatie OHG, de Regenboog Groep, Humanitas, Stichting Prisma, Markant, Burennetwerk, , Assadaaka Community, Buurthulp Oost, HVA BOOT, Alliantie Wijkzorg Oost, Dappere Dames, de Vrijwilligers Centrale Amsterdam en Cybersoek. Het PIZO heeft de verbinding gelegd met de buurtteams in Oost. Zo is het Buurtteam Oud-Oost aangeschoven bij zowel het Strategisch overleg als het WVO. Ook doet het PIZO mee aan het casuïstiek overleg

van het Buurtteam Oud Oost, straks alle 4. Dit leidt tot korte lijntjes, waarbij wij via deze trapsgewijze samenwerking en verbindingen het gehele informele aanbod kunnen meenemen.

Registratiesysteem

In april 2020 is er in samenwerking met de Vrijwilligersacademie een registratiesysteem ontwikkeld voor dit project. Voortgeborduurd kon worden op een bestaand systeem dat een aantal jaren terug ontwikkeld is voor de Vrijwilligersacademie. Dit systeem is aangepast en is inmiddels in gebruik genomen. Gedurende de eerste pilot werd alle informatie die handmatig bijgehouden werd overgezet in het nieuwe systeem. Sinds de start van de tweede pilot is er meer aandacht besteed aan training in en belang van registratie. De deelnemers van de tweede pilot zijn daardoor actiever bij adequaat registreren en het gebruik van het systeem.

4. Verbetering van de aanpak

Bij de evaluatie van de eerste pilot hebben we een aantal bevindingen genoemd die tijdens de tweede pilot anders vorm zouden krijgen. Hieronder doen we een beschrijving van deze verschuivingen en de resultaten daarvan:

Werving

Zoals gezegd is bij de werving in beide pilots gekozen om te kijken naar de vrijwilligers werkzaam bij bestaande organisaties in de buurt. Deze organisaties zijn vanaf de start Stichting Assadaaka, Stichting Buurthulp Oost en de Meevaart. Bij de tweede pilot zijn stichting Dappere Dames, Blijde Buren en stichting Sociaal Kapitaal aangehaakt. In totaal zijn 20 vertrouwenspersonen opgeleid. Bij de start van de eerste pilot was er wel sprake van een niveauverschil. Sommige deelnemers waren ervaren en soms gediplomeerde hulpverleners en anderen waren beginners die nog geen klanten hadden. Bij de tweede pilot hebben we meer aandacht besteed hieraan. Desalniettemin blijft het niveauverschil een feit. Dit verschil is voor een deel gecompenseerd door extra aandacht aan begeleiding vanuit het coördinatieteam. De volgende aanbevelingen kunnen worden gebruikt bij een vervolg:

- Extra aandacht dient te worden gegeven aan persoonlijke ontwikkeling en toeleiding naar scholing en werk na het voltooien van het opleidingstraject bij intake.
- Afstemming met WPI over deelname aan de opleiding en toeleiding naar arbeid.

Opleiding

Uitgangspunten van de opleiding zijn:

- Door doen: praktijk staat centraal
- Vanuit onzeker weten: aannames doorprikken
- Van grenservaringen: leren van fricties

Er is gekozen om vanuit de praktijk lessen te maken met de groep gericht op:

- Versterken zelfvertrouwen
- Leren reflecteren
- Bondgenootschappelijk leren samenwerken ook met formele zorg

Bij de start van de tweede pilot waren we voornemens een extra instap cursus te organiseren voor mensen die nog geen ervaring hadden als vrijwilliger. Bij de werving merkten wij dat er te weinig aanmeldingen hiervoor waren. Na de evaluatie van de opleiding tijdens de eerste pilot hebben we de volgende elementen toegevoegd:

- Ruimte gecreëerd voor extra gastlessen vanuit de partners
- Gebruik gemaakt van enkele oude deelnemers als vraagbak
- Extra trainingen, informatiebijeenkomsten en coaching vanuit Vrijwilligersacademie
- Extra aandacht voor registratie

Momenteel zijn we met de opleiders (VA en HvA) voorbereidingen aan het treffen voor een opleiding arrangement met de volgende karakteristieken:

- Een basisopleiding voor vertrouwenspersonen zoals we nu kennen
- Doorgeleiding van enkele vertrouwenspersonen naar opleiding ervaringsdeskundigheid
- Informatiebijeenkomsten die thematisch georganiseerd zijn
- Individuele coaching traject gericht op de toekomstperspectieven van vertrouwenspersonen
- Beroepsscholing gericht op juridisch/maatschappelijke dienstverlening

Ook hier zullen we allianties aangaan met educatieve instellingen die onderdelen van dit arrangement kunnen verzorgen.

Organisatie

We hebben binnen beide pilots gekozen voor een netwerkorganisatie waarbij de coördinatoren bij aangesloten partners de dagelijkse aansturing van vertrouwenspersonen op zich nemen. De algemene coördinatie richt zich naast casusbesprekingen met name op monitoring, samenwerking, registratie en administratie. Bij de tweede pilot hebben we gekozen voor een bescheiden investering (4 uur per week) in de coördinatie van informele zorginstanties. De kleinere informele zorgnetwerken, zoals buurtinitiatieven zijn vaak niet of nauwelijks gecoördineerd. De inzet van coördinatoren heeft duidelijk geleid tot een zichtbare verbetering.

5. Resultaten twee pilots

Hieronder geven we de resultaten aan tot 1 maart 2021. De eerste pilot is in november 2019 gestart en is in de zomer 2020 beëindigd. De tweede pilot is weer in november 2020 gestart en zal tot mei 2021 duren. Als taakstelling hebben we 40 hulpvragen per pilot geraamd. Dit is gebaseerd op een raming van 10 vertrouwenspersonen per pilot en per vertrouwenspersoon vier hulpvragen. De vertrouwenspersonen werken minimaal 8 uur per week en volgen de opleiding met een studielast van vier uur per week (lessen, intervisie en thuisstudie). Voor twee pilots betekent dit een taakstelling van 80 hulpvragen. Op het peildatum 1 maart staat de teller op 121 hulpvragen. Naar verwachting zullen we in mei 2021 ruim 150 vragen kunnen behandelen. Dit is een verdubbeling van wat we zelf verwachtten.

Inmiddels hebben we 20 mensen opgeleid. Van de eerste pilots zijn nog vier mensen werkzaam bij het project. De vertrouwenspersonen behandelen zowel vragen met een sociale aard zoals participatie, eenzaamheid, taalondersteuning, empowerment, sociaal isolement en problemen in huiselijke sfeer en praktische vragen betreffende schulden, problemen met woning, formulieren invullen, aanvragen en contacten met instanties. Bij de complexe vragen worden formele instellingen ingeschakeld. Er wordt vaak advies gevraagd bij de formele instantie bij het bijstaan van hulpvragers. De meeste hulpvragen komt uit de categorie 40 tot 60 jarigen en het merendeel van hulpvragers zijn vrouwen.

Leeftijd hulpvragers	Pilot 1	Pilot 2	Totaal
1 t/m 20 jaar	0	1	1
20 t/m 40 jaar	8	15	23
40 t/m 60 jaar	11	29	40
60 t/m 80 jaar	7	19	26
80+	3	2	5
Onbekend	27	0	27
Totaal	56	65	121

Sekse	Pilot 1	Pilot 2	Totaal
Man	17	26	43
Vrouw	39	39	78
Totaal	56	65	121

We zien een substantiële verbetering bij de samenwerking met formele instanties gedurende de tweede pilot. De formele instanties zijn betrokken bij zo'n 20% van alle hulpvragen en dit percentage is groeiend. Deze verbetering is directe gevolg van intensivering van contacten en extra inzet van formele instellingen en vertrouwenspersonen. De komst van de buurtteams kan in principe een extra stimulans kunnen zijn. De meeste hulpvragers blijven lang bij een vertrouwenspersonen en dit is ook te verwachten geweest. Het opbouwen van vertrouwen kost tijd en de problemen zijn vaak te complex om snel op te lossen.

Voor vele vragen is simpelweg geen snelle oplossing noch bij de vertrouwenspersonen noch bij de formele instanties. Ruim 70% van hulpvragen heeft te maken met armoede, schulden, bureaucratie en contact met instanties.

Status hulpvraag	Pilot 1	Pilot 2	Totaal
Nog in behandeling	34	26	60
In behandeling bij formeel	8	14	22
Afgerond	14	25	39
Totaal	56	65	121

Type vraag hulpvragers	Pilot 1	Pilot 2	Totaal
Sociaal (erop uit, bezoeken, koken, taalondersteuning etc)	6	7	13
Praktisch (administratief, begeleiden en meegaan naar afspraken, woning, financiën)	44	46	90
Sociaal en praktisch	6	12	18
Terugkerend	N.G	51	51
Eenmalig	N.G	15	15
Totaal	56	65	121

In november 2020 is mede door ons initiatief een fonds in het leven geroepen voor acute nood en armoede. Vanuit vertrouwenspersonen (85% van aanvragen) en enkele andere organisaties (formeel en informeel) worden aanvragen gedaan bij het fonds voor het oplossen van acute problemen. Dit fonds wordt beheerd door een commissie bestaande uit vertegenwoordigers van formele en informele hulp en participatie werk. Op 1 maart 2021 waren er 50 aanvragen. 72% van de aanvragen betreft bewoners van Oost. De andere aanvragen komen van mensen die in Oost studeren, vrijwilligerswerk en studie doen of speciale binding hebben met de betreffende vertrouwenspersoon.

Woonplaats aanvragers fonds	Aantal	%
Oost	36	72%
Nieuw-West	2	4%
Geen adres	5	10%
Diemen	3	6%
Zaandam	1	2%
Zuid	2	4%
Centrum	1	2%
Totaal	50	100%

In de onderstaande tabel is de redenen voor de aanvraag opgesomd. Bijna alle aanvragers zijn gewezen op een uitkering of hebben geen recht op een uitkering.

Onderwerp aanvraag fonds	Aantal	%
Verblijf/ Voorkomen ontruiming	9	18%
Gezondheid/ Bril	5	10%
Inrichting	5	10%
Uitvaartkosten	1	2%
Gemeentelijke kosten	1	2%
Studie/ Laptop/tablet	2	4%
Kleding/ Babyspullen	8	16%
Wit/bruingoed Koelkast/ Gasfornuis/ Wasmachine	16	32%
Voedsel/ Leefgeld	3	6%
Totaal	50	100%

Inkomsten	Aantal	%
Geen uitkering en inkomsten	15	30%
Uitkering (bijstand, WW, Wajong)	27	54%
Pensioen/AOW	4	8%
Ziekte uitkering	4	8%
Totaal	50	100%

De meest opvallende bevinding is het feit dat 54% van de aanvragers geen (of niet meer) contact heeft met formele instanties van hulpverlening. De meeste aanvragers verkeren in een complexe Multi probleem situatie waar de formele hulp echt noodzakelijk is. Met het noodfonds wordt een eerste acute financiële nood opgelost, waarbij de vertrouwenspersonen met de bewoner aan de slag gaan om de financiële gezondheid te herstellen, indien nodig met formele ondersteuning. De aanvragen worden gedaan via de partner organisaties, waardoor de aanvraag altijd gekoppeld is aan ondersteuning door een vertrouwenspersoon. Zo draagt het Noodfonds bij aan de warme toeleiding naar formele ondersteuning, via de vertrouwenspersoon en de partnerorganisatie. Tegelijkertijd biedt het snelle financiële hulp waar dit hard nodig is en voorkomt daarmee mogelijk verdere escalatie van de problematiek (bijvoorbeeld acute dakloosheid).

Wel contact met formeel	23	46%
Geen contact met formeel	27	54%
Totaal	50	100%

Naar aanleiding van deze bevindingen hebben we gezamenlijk de volgende acties afgesproken voor de komende twee maanden:

- Een verkenning om samen met het fonds voor bijzondere noden de middelen te bundelen en zodat de laagdrempeligheid van de fonds niet verloren gaat en gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden van andere fondsen.
- Een onderzoek naar de redenen waarom mensen geen contact met de formele instellingen hebben ism met vertrouwenspersonen
- Een analyse van casussen

6. Evaluatie Meetellen

In dit onderzoek is gekeken welk verschil het volgen van de opleiding Vertrouwenspersonen (Samen Vooruit, Indische buurt kansrijker 2019 – 2020) teweegbrengt in het leven van de student. De opleiding wordt gekenmerkt door theoretische lessen en intervisie tussen de studenten zelf, in combinatie met een praktijkgedeelte waarin de studenten ook daadwerkelijk als vertrouwenspersoon actief zijn. De opleiding wordt verzorgd door de Vrijwilligersacademie in samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam.

De impact van de vertrouwenspersonenopleiding op de studenten is gemeten in twee interviews – de ene aan het begin van de opleiding, de andere aan het einde – waarin de studenten zijn bevraagd over verschillende domeinen van hun leven.

Tijdens de eerste interviewronde (de 0-meting) zijn acht student-vertrouwenspersonen gesproken. De gesprekken dienden als een oriënterend interview om inzicht te krijgen in het leven van de student. De student is net begonnen met de opleiding: waar 'staat' de student in diens leven? Wat voor doelen heeft de student, waar wil diegene naartoe? Vervolgens zijn de antwoorden geanalyseerd en is hier – in combinatie met de data van de andere opleidingen – een eerste rapportage voor opgemaakt.

Bijna een jaar later zijn een aantal studenten nogmaals geïnterviewd (de 1-meting) over deze levensdomeinen. Eventuele veranderingen zijn samen benoemd, en vervolgens is de invloed van de opleiding op deze veranderingen besproken. Dit proces van impact meten is geïnspireerd door – maar niet gelijk aan – de methode 'effectencalculator': een nieuwe methode voor impactmeting in het sociaal domein.

Conclusie groep vertrouwenspersonen

Conclusie uit de analyse van de resultaten van de 0 en 1-meting is dat de praktijkopleiding voor vertrouwenspersonen op verschillende domeinen van het leven van de deelnemers impact heeft gehad. Vooral de combinatie tussen leren en praktijk leidt tot:

- Persoonlijke groei
- Professionele en sociale vaardigheden
- Vergroten zelfvertrouwen
- Uitbreiden van netwerk.

Persoonlijke ontwikkeling was volgens de respondenten een van de belangrijkste opbrengsten van de opleiding. Aanbevelingen van de geïnterviewden voor de praktijkopleiders waren onder andere voldoende aandacht aan de sociale kaart en het aangeven van grenzen. Dit laatste was een van de grootste opbrengsten van de

opleiding voor de deelnemers, maar persoonlijk ook de grootste uitdaging. Uit de interviews aanbevelingen of tips:

Onderzoek werkzame elementen

In een workshop over de pilot en opleiding vertrouwenspersonen in het kader van de Week van de participatie (november 2020) is in een workshop een verkenning gedaan van de opbrengsten en werkzame elementen in de pilot vertrouwenspersonen.

In een groepsinterview zijn de stakeholders (docenten en denktank) uitgenodigd om te delen in de resultaten van onderzoek, en te reflecteren op de werkzame elementen in de praktijk van de pilot. Hiertoe werd een gesprek georganiseerd rond de vraag welke kennis we meenemen uit deze pilot als onderlegger voor toekomstige pilots en praktijkleren.

Werkzame elementen in de opleiding:

- Een veilige leeromgeving
- Stimuleren van (positieve) feedback, reflectie en intervisie
- Nabij netwerk van studenten en docenten en het delen van obstakels
- Diversiteit van en in netwerk
- Wederkerigheid
- Combinatie van lessen, intervisie, en in de praktijk aan de slag gaan

Werkzame elementen in het vrijwilligerswerk:

- Werken als vertrouwenspersoon: actief ondersteuning bieden
- Oefenen in de praktijk
- Perspectief op aanbod betaald werk
- Breed netwerk van instanties, formele en informele zorgorganisaties
- Verbinding met de buurt
- Inzicht in eigen wensen toekomstig werkveld.

Praktijk en aanpak

Het opleiden van mensen in de praktijk en in aansluiting bij diverse organisaties/bestaande structuren blijkt succesvol. Er worden mensen bereikt en geholpen die voorheen buiten beeld bleven. Zo ontstaat een hechte samenwerking tussen de bestaande organisaties. De casuïstiek wordt gebruikt voor de inhoud van de opleiding, maar ook om samenwerking en werkprocessen te verbeteren en te versterken. Terugkijkend is inmiddels een aantal veranderingen in de praktijk doorgevoerd, met name in de werving, verwachtingen en rollen. Financiering blijft aandacht vragen.

7. Opbrengst conferentie Samen Vooruit

Op 16 februari 2021 hebben we een mini conferentie gehouden over de meerwaarde van de aanpak vanuit Samen Vooruit en de toekomst van het project. Vanaf de start hebben we de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Onze drijfveer zijn de signalen geweest vanuit de wijk over mensen die niet bereikt werden en in een moeilijke situatie verkeren. We vonden dit onacceptabel.
- Onze aanpak is gebaseerd geweest op eigen analyse maar vooral vele studies en onderzoeken die hierover waren verschenen. Veel van deze analyses, beschouwingen en onderzoeken beschrijven de situatie, beoogde en noodzakelijke samenwerking, het belang van het supportstelsel vanuit de wijk. De “hoe-vraag” was echter niet altijd in praktische zin beschreven.
- Onze aanpak was bij de start nog niet evidence based
- . Het was nieuw en gebaseerd op veronderstellingen. We hebben niet de pretentie gehad om de oplossing en wijsheid in pacht te hebben. We waren en zijn een experiment met een stevig leercomponent. Het mocht mislukken als het een bijdrage levert aan meer kennis en inzicht. Het ontwikkelen en innoveren stond en staat voorop en dat is onze bijdrage aan vele initiatieven in de stad vanuit formele en informele systemen.
- We hadden van tevoren geen voorstelling over wat we zullen gaan treffen en welke vraagstukken en moeilijkheden ons te wachten stond. We zagen dat als uitdaging. Wel hadden we voorgenomen deze vraagstukken goed te definiëren en signaleren naar gezaghebbende partijen, waaronder de gemeente.

Het was dus nu de tijd om even stil te staan bij wat we gezien hebben, geleerd hebben en ons eerlijke de volgende vraag stellen: heeft deze aanpak een meerwaarde? Zijn we goed bezig? Wat missen we en hoe moet het verder? We hebben de volgende partijen gevraagd bij de mini conferentie aanwezig te zijn: Vertrouwenspersonen van eerste en tweede pilot, ambtenaren van het stadsdeel oost, enkele ambtenaren uit andere stadsdelen (benchmark), Civic en Dynamo, Vrijwilligersacademie en HvA. Hieronder volgt de bevindingen van deze enthousiasmerende en positieve bijeenkomst:

De meerwaarde

Op de vraag of Samen Vooruit een meerwaarde heeft is door iedereen met JA geantwoord. Dat is wel geruststellend. De meerwaarde is door participanten als volgt opgesomd:

- Benaderbaarheid en laagdrempeligheid:
 - Men kent elkaar en is aanwezig in de wijk
 - Ervaringsdeskundigheid bij vertrouwenspersonen maakt de drempel laag
 - Vertrouwenspersonen hebben begrip voor mensen en daardoor worden ze vertrouwd
 - Vertrouwen verlaagt de drempel voor het aankloppen voor hulp en steun

- Er wordt snel gereageerd op hulpvragen, de ontvangst is warm en daardoor bereik je mensen die moeilijk bereikbaar zijn voor formele instellingen
- Draagkracht community:
 - Expertise, ervaring en kennis wordt gedeeld tussen de betrokkenen
 - Samen leren en werken is een wederkerig proces en versterkend voor de community. Samen Vooruit is een leeromgeving en een lerende community.
 - Samenwerking tussen initiatieven en informele organisatie is versterkt en het gevoel van verbondenheid is toegenomen
 - Belangenbehartiging gaat nu gezamenlijk en daardoor is het sterker
- Kwaliteit:
 - De aanpak is samenhangend
 - Door intervisie, opleiding en samenwerking hebben we een goede analyse van hulpvragen
 - De aanpak is tevens belangrijke zingeving voor vertrouwenspersonen die vrijwillig hun tijd en energie voor de burens inzetten
 - De brugfunctie tussen mensen met hulpvragen en formele instellingen
 - Kennis van de buurt en mensen die hulpvragen hebben
 - Opereren vanuit menselijke maat
 - Luisterend oor en tijd voor nodige aandacht voor mensen
 - Bewezen afhankelijkheid van formeel van informeel
 - Creatief en groot denkvermogen
 - Veel bereikt, minder schaamte en minder schulden door een dragende community
 - Maatwerk

De toekomst:

De aanwezigen werden gevraagd om een beeld te schetsen hoe ze de toekomst van Samen Vooruit geregeld willen zien. De volgende opsomming is het resultaat van drie "break out rooms".

- Groei:
 - Meer bekendheid bij doelgroep
 - Breder dan Indische Buurt
 - Meer vertrouwenspersonen
 - Meer vrijwilligers en organisaties die aangehaakt zijn
- Samenwerken:
 - Meer vertrouwen in elkaars kwaliteit en in de veerkracht en creativiteit van burgers
 - Vanzelfsprekendheid voor de buurtteams om met vertrouwenspersonen samen te werken
 - Elkaar versterken door intensiever samen te leren en te werken
 - Versterking van coördinatiefunctie van informele initiatieven en organisaties
- Professionalisering:
 - Verbinding WPI voor werk voor vertrouwenspersonen
 - Betaald werk voor vertrouwenspersonen die dat ambiëren

- Erkende kwalificaties en diploma's
- Meer training, opleiding en toerusting
- Signalering:
 - Erkende signaleringsfunctie naar het beleid van de gemeente
 - Actieve platform om het beleid te beïnvloeden
 - Kortere lijn met hulpverlening en formele instellingen
- Netwerk:
 - Niet institutionaliseren en blijven door innoveren
 - Professionelere netwerkorganisatie met voldoende middelen en ondersteuning en continuïteit
- Resultaten:
 - Minder schaamte en minder schulden
 - Meer maatwerk en menselijke waardigheid en mensenrechten
 - Meer kennis over de problemen en meer oplossingen
 - Niemand meer onder de radar
- Presentie en zichtbaarheid:
 - Elk jaar een evenement in de buurt
 - Rolmodellen in de buurt zichtbaar maken
 - Behoud van de informele infrastructuur
 - Succesverhalen gebruiken als stimulans voor zowel mensen met een hulpvraag en toekomstige vertrouwenspersonen

Uitdagingen:

Tenslotte zijn de aanwezigen enkele vragen en uitdagingen te formuleren die de basis moeten vormen voor de continuering van de aanpak. Hieronder zijn deze puntsgewijs weergegeven.

1. Hoe zorgen we dat we fysiek aanwezig blijven in de wijk?
2. Hoe zorgen we dat we een juiste plek krijgen op de politieke agenda?
3. Hoe versterken we de samenwerking en synergie tussen informeel en formeel?
4. Hoe kunnen we groeien, meer wijken helpen en meer doen zonder een instituut te worden?
5. Hoe kunnen we bij de selectie van vertrouwenspersonen de ervaring van de mensen meenemen en wegen?
6. Hoe kunnen we de opleiding meer verrijken met theorie en informatie?
7. Hoe kunnen we de bestaande kennis vastleggen en ontsluiten?
8. Hoe kunnen we doorstroom en doorgeleiding van vertrouwenspersonen naar betaalde arbeid en/of vervolgopleiding realiseren?
9. Hoe kunnen we nog beter inzoomen op wie de doelgroep is in de wijk?
10. Hoe kunnen we beter volgen wat er met mensen gebeurt als ze niet meer langskomen en wat de effecten van oplossingen zijn?
11. Hoe kunnen we de informatie en voorlichting effectiever maken?

De resultaten van de conferentie waren bemoedigend, doordacht en richtinggevend. De meerwaarde van de aanpak is zichtbaar en er is genoeg enthousiasme en ambitie voor de toekomst. De geformuleerde uitdagingen zijn precies onderwerpen die nog uitgewerkt moeten worden en bepalen de toekomstige scenario's voor verdere ontwikkeling. We komen hierop terug.

8. Conclusie

Er wordt al jaren hard gewerkt aan het verbeteren van de leefomstandigheden in de Indische Buurt en de omgeving. Met Samen Vooruit wordt al een paar jaar gewerkt aan armoedebestrijding, onderwijs en ontwikkeling met meer cohesie en perspectief voor bewoners.

Bewoners die al lange tijd niet gewerkt hebben, staan op achterstand. Zij zijn meestal laag opgeleid, hebben psychische klachten, hebben gezondheidsproblemen, schulden, zijn laaggeletterd. Allerlei problemen stapelen zich op. Van een activerend arbeidsmarktbeleid komt helaas weinig terecht. Wel voor de meeste kansrijken. Het WPI-programma 'Meedoen werkt' is min of meer een uitzondering hierop.

Het is géén vicieuze cirkel, want wie in de bijstand belandt, komt in een spiraal naar beneden terecht. En dat gevaar is zeer reëel. Als je in de bijstand terecht komt, word je al gauw behoeftig, want je komt elke maand net tekort. Omdat je behoeftig bent, raak je in paniek. Omdat je voortdurend in paniek bent, raak je uitgeput. Omdat je uitgeput bent, kan je niet goed nadenken. Enzovoort. De problemen stapelen zich op. De psychische druk is voortdurend groot, je wordt er ziek van en meestal ontstaan er schulden. Met goedbedoelde adviezen komen mensen er niet uit. Wie eenmaal in armoede leeft, kan zich daar dus moeilijk aan ontworstelen. En zolang je de schaarste niet wegneemt, heeft het nauwelijks zin om mensen scholing en voorlichting aan te bieden, want er is nog steeds geen perspectief.

Het is dus noodzakelijk om mensen met weinig kansen op de arbeidsmarkt betaald werk te bieden. Werk moet ook lonen! Een bijstandsuitkering is onbevredigend voor de meeste mensen. En vrijwilligerswerk loont niet, een onkostenvergoeding schiet niet op. Laat dan maatschappelijk nuttige taken uitvoeren door mensen die dat liever willen dan een bijstandsuitkering en dan te moeten solliciteren op werk dat er niet is of waar zij geen kans op maken. En of het nu basisbanen of buurtbanen moeten heten, laten we maar in het midden.

Maar laten we wel vaststellen dat vrijwilligersbanen niet bedoeld kunnen zijn om mensen aan het werk te helpen. Je bent vrijwilliger of je werkt in een baan met een redelijk loon. Als vrijwilligerswerk economische of maatschappelijke waarde heeft, wordt dat vaak ook zo gevoeld. Dan dringt de vraag zich meestal ook al snel op waarom er geen loon tegenover staat. En dat steekt dan.

De aanpak vanuit Samen Vooruit heeft meerwaarde, maar het is bij lange na nog niet genoeg. Hoewel we onze taakstelling bijna honderd procent verbeterd hebben, moeten we niet te hard op ons borst kloppen. We vieren onze kleine successen en kijken naar enorme uitdagingen zoals hierboven genoemd zijn. Gelukkig hoeven we dit niet alleen te doen. De belangrijkste uitdaging is het aangaan van allianties met formele en informele organisaties zodat:

- Hulp dicht bij de hulpvrager georganiseerd wordt
- Een dragende community ontstaat dat hecht en samenwerkingsgericht is
- Hulp vanuit de realiteit van de hulpvrager georganiseerd is en niet vanuit diverse kokers
- De vertrouwenspersonen een reële perspectief hebben op zelfontplooiing en betaalde arbeid