

De huiskamer van de wijk

House of Hope –
een religieus
geïnspireerde praktijk

David ter Avest
Peter van Voorst



David ter Avest (Hogeschool Inholland)
Peter van Voorst (Hogeschool Rotterdam)

De huiskamer van de wijk

House of Hope - een religieus geïnspireerde praktijk



David ter Avest
Peter van Voorst

De huiskamer van de wijk
House of Hope – een religieus geïnspireerde praktijk

2014

Grafisch ontwerp: René de Haan, Den Haag / rene-dehaan.net
Verzorging manuscript: Michelle Bax-Driehuijs

© David ter Avest en Peter van Voorst

Alle rechten voorbehouden.



Inhoudsopgave

Voorwoord

6	1	Inleiding
6	1.1	Aanleiding
6	1.2	Praktijkgericht onderzoek naar House of Hope
7	1.3	Onderzoeksopzet
9	1.4	Leeswijzer
10	2	Geloof als inspiratiebron
10	2.1	De kerk als aloude plek voor hulp en zorg
12	2.2	De kerk is weer terug van weggeweest
13	2.3	Religie en de wmo
14	2.4	Aandacht voor de maatschappelijk inzet van kerken
16	2.5	De Rotterdamse context
18	2.6	Religieus geïnspireerde praktijken
19	2.7	Samenvatting
21	3	Nieuw perspectief op hulpverlening
21	3.1	wmo en Welzijn Nieuwe Stijl
23	3.2	Outreachend werken
24	3.3	Welzijnswerk zonder doelstellingen?
25	3.4	Normatieve professionaliteit
27	3.5	Presentie
29	3.6	Samenvatting
31	4	House of Hope als 'zegen voor de wijk'
31	4.1	Ontmoeting en ondersteuning op Zuid
32	4.2	De medewerkers van House of Hope
34	4.3	Werken vanuit een christelijke identiteit
35	4.4	De bezoekers op Zuid
37	4.5	'Een zegen voor de wijk'
38	4.6	Beoordeling van de hulpverlening
40	4.7	Benaderingen en methoden
42	4.8	Mensbeeld
44	4.9	Samenvatting
45	5	House of Hope als huiskamer van de wijk
45	5.1	Schets van de locaties
50	5.2	De rol van de huiskamer

pag

50	5.3	Regie in de huiskamer
53	5.4	Inrichting en sfeer
54	5.5	Activiteiten
55	5.6	Interactie
56	5.7	Randvoorwaarden
58	5.8	Samenvatting
59	6	Conclusie
59	6.1	De huiskamer
61	6.2	House of Hope
63	6.3	Religieus geïnspireerde praktijken
65	6.4	Eindconclusie

Bijlagen

66	Aanbevelingen voor lesmateriaal
68	Voetnoten
69	Literatuur
76	Onderzoeksrespondenten
76	Observaties
77	Observatielijst
81	Vragenlijst verkennend gesprek
82	Vragenlijst interviews over de huiskamer

Voorwoord

In september 2009 is er landelijk een zestal wmo-werkplaatsen opgericht met als doel de verbetering van de professionele beroepspraktijk in de branche Zorg en Welzijn en een betere aansluiting tussen onderwijs en werkveld te bewerkstelligen. In november 2012 is in Rotterdam een wmo-werkplaats van start gegaan. De wmo-werkplaats Rotterdam onderzoekt binnen vier thema's de werkzame bestanddelen van enkele veelbelovende praktijken om vervolgens op basis van deze overdraagbare kennis (toekomstige) professionals (bij) te scholen. Dit rapport valt onder het thema 'Religieus, cultuur- en identiteitsgeïnspireerde praktijken'.

Met de overgang naar de Wmo wordt een groter beroep gedaan op het particuliere initiatief voor maatschappelijke ondersteuning. Daarbij krijgen de (zelf)organisaties van burgers, zoals religieuze organisaties, een nieuwe betekenis. Bijzonder aan de religieus geïnspireerde initiatieven is hun betekenis voor het werk van de (nieuwe) professionals, beleidsmakers en bestuurders. Binnen elk thema is een tweetal praktijken geselecteerd, binnen dit thema is dat één met een christelijke en één met een islamitische grondslag. Dit onderzoek richt zich sec op het christelijke praktijkvoorbeeld, te weten: House of Hope in Rotterdam-Zuid.

House of Hope profileert zichzelf als een professionele vrijwilligersorganisatie, bestaande uit betaalde krachten en vrijwilligers. Sinds 2004 is zij actief op Zuid, momenteel in drie wijken. House of Hope werkt vanuit een christelijke identiteit en biedt laagdrempelige zorg en samenbindende activiteiten voor de wijk. Ingezet wordt op de bevordering van de zelfredzaamheid en participierend burgerschap.

Het product van dit onderzoek is een rapportage, specifiek over House of Hope in het kader van de wmo. Dit rapport zal deel uit maken van een groter aantal op te leveren rapporten vanuit de wmo-werkplaats Rotterdam en biedt tevens handvatten voor de ontwikkeling en implementatie van les(onderwijs)- en trainingsmateriaal voor de (les)praktijk.

Onze dank gaat uit naar House of Hope voor de ruimhartige medewerking.

Rotterdam, oktober 2014

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

In 2007 is de wmo ingevoerd. Deze wet past in de transitie van een verzorgingsstaat naar een participatiemaatschappij. Om de bijbehorende vernieuwingen in Zorg en Welzijn tot stand te brengen en om beroepskrachten te scholen, zijn in 2009 een zestal wmo-werkplaatsen gestart, in 2012 is de wmo-werkplaats Rotterdam gestart. Dit is een samenwerkingsverband tussen Hogeschool Inholland en Hogeschool Rotterdam. Eén van de doelstellingen was om enkele perspectiefrijke interventies te onderzoeken en/of één of meer interventies te ontwikkelen. Deze doelstelling is gekoppeld aan het thema: religieus-, cultuur- en identiteitsgeïnspireerde praktijken. Het doel van dit onderzoek is om te leren van een religieus geïnspireerde praktijk en om het geleerde in het onderwijs in te brengen.

De vraagstelling hierbij is: *Wat kunnen religieus geïnspireerde praktijken en de gehanteerde benadering en methodieken betekenen voor de maatschappelijke ondersteuning van verschillende doelgroepen?*

Hierbij zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- *Wat wordt verstaan onder religieus geïnspireerde praktijken en wat is hun rol in het welzijnswerk?*
- *Wat is de rol van de religie binnen deze religieus geïnspireerde praktijken?*
- *Zijn er specifieke benaderingen of methoden die zij hanteren?*
- *Wat is de specifieke toegevoegde waarde/kwaliteiten/etc. van religieus geïnspireerde praktijken?*

1.2 Praktijkgericht onderzoek naar House of Hope

Na een inventarisatie van veelbelovende praktijken in Rotterdam is de Stichting House of Hope als good-practice naar voren gekomen. Dit wil niet zeggen dat alles wat zij doet uniek is, maar wel dat de resultaten positief zijn, zoals kan worden afgeleid uit de jaarverslagen en uit de ontvangen onderscheidingen (House of Hope, 2014).

House of Hope staat dus centraal in dit onderzoek. De volgende vragen zijn leidend in de beschrijving en analyse van de casus en bieden handvatten voor het onderzoek:

- *Wat is de missie en de maatschappelijke bijdrage van House of Hope ten behoeve van haar doelgroep?*
- *Wat is de betekenis van religie en identiteit binnen de werkzaamheden van House of Hope?*
- *Welke benadering en methodieken hanteert House of Hope?*
- *Wat is de functie en betekenis van de vestigingen van House of Hope voor de wijken waarin zij gelegen zijn?*

Vervolgens is er gekozen om in te zoomen op één van de onderscheidende aspecten van de werkwijze en benadering van House of Hope, te weten het huiskamermodel. Onderscheidend hieraan lijkt de combinatie van een huiskamer en het verlenen van hulp. Hierbij gaat de aandacht naar de rol en betekenis van de huiskamer. Vragen die hier centraal staan zijn:

- *Wat is de rol en de betekenis van de huiskamer binnen het werk van House of Hope?*
- *Welke vormgeving en inrichting wordt met de huiskamer nagestreefd?*
- *Hoe hangt de huiskamer samen met de methodiek en de visie van House of Hope?*

1.3 Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is een kwalitatief, beschrijvend onderzoek. De onderzoeksmethodiek is een combinatie van een literatuurstudie, interviews (verkenkend, verdiepend en vraaggericht) en observaties.

Bij de start van dit onderzoek is er een netwerkbijeenkomst georganiseerd met verschillende relevante instanties ¹⁾ om de thematiek te verkennen. Vervolgens is er gestart met het onderzoek naar de thematiek, met House of Hope als onderzoeksobject. Een verkennend gesprek met de leidinggevende vormde een eerste kennismaking met deze organisatie. Na een tweede, verdiepend interview zijn, op basis van de opgedane en ingewonnen kennis, interviews gehouden met enkele medewerkers. Deze respondenten zijn projectleider voor een vestiging of al enige tijd werkzaam bij House of Hope.

Voor dit onderzoek zijn geen bezoekers geïnterviewd. Deze keuze is gemaakt omdat de nadruk niet ligt op de beleevingskant, maar meer de huiskamer als concept en de achterliggende ideeën.

Er is gekozen voor een vragenlijst met open vragen, die op een semi-gestructureerde wijze is afgenomen. Hierbij is er maximale ruimte voor de eigen ideeën en gedachten van de geïnterviewde. De interviews zijn zoveel mogelijk letterlijk uitgewerkt en voorgelegd aan de geïnterviewden. Ten slotte zijn nog een tweetal interviews afgenomen met sleutelfiguren, personen die aan de basis hebben gestaan van House of Hope. In deze twee gesprekken stond reflectie op eerdere bevindingen centraal. Ten gunste van de objectiviteit zijn de citaten uit de interviews en observaties geanonimiseerd. Dit was ook mogelijk omdat er geen grote inhoudelijke verschillen waren tussen de geïnterviewden. Het onderwerp 'huiskamer' is ook onderzocht door er zelf daadwerkelijk te zijn. Dit is gebeurd middels participerende observaties. Systematisch is de alledaagse gang van zaken bij het House of Hope waargenomen en zodoende zijn de onderzoeksgegevens verzameld. Aan de hand van de observaties zijn handelingen, gedrag, processen, interacties en details beschreven. Voor het goed documenteren van deze observaties zijn observatielijsten gemaakt, gebaseerd op het Orthopedagogisch Methodiekmodel Bruininks (Bruininks, 2006). Dit model is geschikt omdat het een expliciet verband legt tussen de visie van een organisatie en de concrete invulling en vormgeving in de praktijk. De interviews sluiten eveneens aan bij dit model.

Naast literatuuronderzoek naar relevante theorieën en praktijken is in dit onderzoek ook alle reeds beschikbare literatuur over House of Hope meegenomen. House of Hope is de laatste jaren veelvuldig onderwerp van onderzoek geweest. Dit onderzoek onderscheidt zich van de andere onderzoeken door zich te richten op de maatschappelijke functie en bijdrage van House of Hope, alsook de rol die haar vestigingen hier in spelen. Tevens wordt in het onderzoek specifiek stilgestaan bij de huiskamer.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport is geschreven van algemeen naar specifiek, om zo tot de beantwoording te komen van alle vragen. Eerst zal in twee hoofdstukken de context worden beschreven. In hoofdstuk 2 staat de veranderende rol en betekenis van religie binnen zorg en welzijn. In hoofdstuk 3 komt de Wmo aan bod en diverse benaderingen zoals de Presentiebenadering. Vervolgens focust het rapport op House of Hope en de huiskamer in het bijzonder. Allereerst wordt House of Hope beschreven waarin er onder meer aandacht is voor de werkwijze, de activiteiten en de gehanteerde benaderingen en methoden.

Bij de beschrijving van House of Hope wordt gesproken over medewerkers. Hiermee worden de betaalde krachten bedoeld, om een onderscheid te maken met de (verplichte) vrijwilligers. Wat betreft de 'cliënten' hebben we gekozen om de woorden bewoners of bezoekers te gebruiken, omdat dit beter aansluit bij het huiskamerconcept. Hoofdstuk 5 gaat expliciet over de huiskamer van House of Hope. Dit hoofdstuk is grotendeels gebaseerd op interviews en observaties. Afsluitend worden in hoofdstuk 6 conclusies getrokken en worden de resultaten bediscussieerd, waarna een eerste vertaalslag naar het onderwijs wordt gemaakt.

2 Geloof als inspiratiebron

2.1 De kerk als aloude plek voor hulp en zorg

Van oudsher bieden religieuze en charitatieve instanties hulp en zorg aan. Eeuwenlang was, in de Nederlandse context, de kerk een vanzelfsprekende plek waar men terecht kon met zorgvragen. Deze situatie veranderde in de loop van de twintigste eeuw, grotendeels gebonden aan het heersende beleidsdiscours. In het begin van de twintigste eeuw is de rol van de overheid in het leven van individuele burgers nog beperkt (Jager-Vreugdenhil, 2012:14) waarna de verzorgingsstaat wordt opgetuigd. De historie van de verzorgingsstaat loopt in de pas met de evolutie van het denken over armoede (Arnoldus, 2011).

Al vroeg was er sprake van enige institutionalisering van de zorg voor armen, zieken en wezen, destijds een particuliere aangelegenheid (De Swaan, 1989) en eind negentiende eeuw komt er een meer zakelijke aanpak (Van der Linde, 2009:8). Het politieke klimaat werd volgens Van der Linde meer sociaal-liberaal en hervormingsgezind en maakte zo de weg vrij voor sociale wetgeving (Van der Linde, 2009:8) en de zorg werd langzaamaan gecollectiviseerd (De Swaan, 1989:276).

Rond 1950 woeden er in Nederland hevige discussies over de rol van religie in de zorg en het welzijnswerk. Voorstanders van methodiekvernieuwing en professionalisering staan lijnrecht tegenover zij die religie zien als 'logische begeleider' van sociaal werk²). De vernieuwers waarschuwen voor koppelverkoop, in dit geval voor evangelisatie door de sociale professional. De discussie lijkt rond 1955 door de hervormers te zijn 'gewonnen' en de rol en inbreng van religie verdwijnt steeds meer naar de achtergrond (Van der Linde, 2009:15). Zo wordt in de 'Nota inzake samenwerkingsorganen' van het ministerie van CRM uit 1969, over de herstructurering van het welzijnswerk, het levensbeschouwelijke organisatieprincipe ter discussie gesteld (Hueting, 1989). Kerken en andere religieuze instanties worden niet langer meer gezien als logische thuishavens van zorg- en hulpvragen en hun aanpak wordt als minder bekwaam gezien. Religie boete in aan invloed en betekenis in het domein van de zorg (Schilderman, 2006:404) en verloor haar religieuze signatuur (Schilderman, 2006:395).

Terug naar de landelijke ontwikkelingen, maakt met de opkomst van professies het welzijnswerk destijds een flinke professionaliserings-slag. De Swaan spreekt in 'Zorg en de staat' over een 'welzijnsregime' wat wordt opgetuigd, als belangrijk onderdeel van de vorming van de verzorgingsstaat (1989). Tekenend voor deze periode is de oprichting van het Ministerie van Maatschappelijk Werk (en de komst van de Algemene bijstandswet in 1963) en het latere ministerie van Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk (CRM), tezamen actief van 1952 tot 1982. In lijn met de ontwikkeling van de verzorgingsstaat trekt de overheid veel zorgtaken naar zich toe, niet zozeer de uitvoering ervan maar de financiering van uitvoerende organisaties.

En in de jaren zeventig trekt de overheid de financiering en de regie van het welzijnswerk steeds verder naar zich toe (Canon Social Werk in Nederland, 2014) en wordt de rol van de overheid als subsidiegever steeds belangrijker.

Al bij aanvang, en weer aangewakkerd in de jaren tachtig, komt er kritiek op de verzorgingsstaat en de rol van de overheid. Elco Brinkman pleit als toenmalig minister in 1982 voor een 'zorgzame samenleving'; een maatschappij waarin mensen meer voor elkaar zouden gaan zorgen en alleen in allerhoogste nood een beroep doen op de overheid (Canon Sociaal Werk in Nederland, 2014). Deze en meerdere kritieken zijn ook pragmatisch van aard: de verzorgingsstaat is, met het oog op de toekomst, te duur. Vanaf 2002 kwam er, in de persoon van toenmalig Minister-President Balkenende, het pleidooi voor de *civil society* waarna de positionering van kerken een discussiepunt wordt. Het begrip *civil society*³⁾ kwam op de politieke agenda waar de Wmo een uitvloeisel van is. Volgens Sprinkhuizen een eerste, vooral politiek-bestuurlijk gedragen samenlevingsvisie (Sprinkhuizen, 2012:30). Met de wmo in 2007 hebben gemeenten de taak gekregen om in de zorg- en welzijnssector de regierol op zich te nemen en in de 'wmo 2015' krijgen zij een nog grotere verantwoordelijkheid. Met de notie in de troonrede van 2013 over de 'participatiesamenleving', een begrip wat Wim Kok in 1992 overigens al gebruikte, lijkt de transformatie van een klassieke verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving de definitief gekozen koers te zijn.

De zorg- en welzijnssector verandert ingrijpend, evenals de sociale infrastructuur in Nederland. Net als in het Nederland van vóór de verzorgingsstaat is er een hernieuwde rol weggelegd voor levensbeschouwelijke organisaties.

2.2 De kerk is weer terug van weggeweest

Religie heeft eveneens in de tweede helft van de 20e eeuw veranderingen doorgemaakt. Van een grotendeels kerkelijk land aan het begin van de 20e eeuw (Schmeets & Te Riele, 2009:7), worden in de jaren zestig, onder invloed van maatschappelijke processen zoals de individualisering en welvaartsstijging, de ontzuiling en secularisering ingeleid. De populariteit van de kerk in zijn algemeenheid neemt nadien gestaag af. De secularisatie heeft tot zeer veel formele onkerkelijkheid geleid in Nederland en kerklidmaatschap bleek een bewuste persoonlijke keuze te zijn (Van der Bie, 2009:23). Deze ontwikkeling bevindt zich in de jaren tachtig op een hoogtepunt en lijkt inmiddels te stagneren (Van Ingen, Halman & Dekker, 2012:223).

Tegelijkertijd neemt in de loop van de twintigste eeuw de religieuze en levensbeschouwelijke diversiteit in Nederland enorm toe (Arts-Honselaar, 2012:164). Naast de Islam en Oosterse religies komen uiteenlopende christelijke religies in Nederland, zoals Pinksterbewegingen en Evangelische bewegingen, naast andere levensbeschouwelijke en spirituele bewegingen. Nissen stelt dat religieuze instituties minder belangrijk zijn geworden (ontkerkelijking), maar dat men daarmee nog niet ongeloviger hoefde te zijn geworden (Nissen, 2012:124). De secularisering heeft met name invloed gehad op de institutionele kanten van het geloofsleven (Van Ingen, Halman & Dekker, 2012:223). De afname van de kerkgang impliceert dus geen afname in gelovigheid, de behoefte aan transcendentie is volgens Kronjee en Lampert niet meer exclusief verbonden met geïnstitutionaliseerde religies (Kronjee en Lampert, 2006:194). Religieuze opvattingen zijn, in zekere zin, geprivatiseerd en er komen spirituele zoektochten naar zingeving op vaak individueel gekleurd en dynamisch van karakter (De Hart, 2013:229).

Het aandeel in Nederland dat kracht ontleent aan het geloof is vanaf de jaren negentig redelijk stabiel, men kan bij meerdere levensbeschouwelijke tradities te rade gaan en een eigen pakket aan religieuze, morele en filosofische beginselen samenstellen (Van den Brink, 2012:489). Geestelijke of sacrale waarden kunnen de laatste jaren op meer belangstelling rekenen. De laatste jaren is religie, in de meest brede benadering, weer onder de aandacht en in belangstelling. De WRR stelde in 2006 vast dat er sprake is van een comeback van religie. Geen heropleving, maar een beweging naar nieuwe vormen (WRR, 2006). Religiositeit blijkt hoofdzakelijk te zijn veranderd en voor een deel verhuisd te zijn naar buiten de traditionele gebedshuizen.

2.3 Religie en de wmo

Zoals eerder is gesteld sluit de hernieuwde aandacht voor religie goed aan bij de komst van de wmo. De lokale, maatschappelijke rol van religies staat in toenemende mate in de belangstelling. De invoering van de wmo is interessant omdat aan het maatschappelijke middenveld een belangrijke rol wordt toebedeeld (Boutellier & Boonstra, 2009:27). Levensbeschouwelijke organisaties vormen in vrijwel alle landen het hart van de civil society (Davelaar & Van Toorn, 2010:29). Internationaal onderzoek wijst uit 'dat religie samenhangt met de betrokkenheid bij de samenleving' (Schmeets, Van Harten & Frenken, 2009) en dat religieuze betrokkenheid bovendien wordt gezien als een belangrijke factor voor de sociale samenhang (Schmeets & Te Riele, 2009:8). Terug naar de Nederlandse context, zien zowel Movisie als het Verwey-Jonker Instituut 'religieuze organisaties' als één van dé spelers in de samenlevingsopbouw (Sprinkhuizen & Engbersen, 2007; Boutellier & Boonstra, 2009). Ook vraagt de wmo zich openlijk af of kerken weer deze belangrijke rol op zich kunnen nemen (De Boer & Van der Lans, 2011:48).

Kerken ontplooiën van oudsher een breed scala aan sociaal-maatschappelijke (diaconale) activiteiten (Dautzenburg & Van Westerlaak, 2007:8) en ontplooiën zodoende zonder meer 'wmo-achtige' activiteiten. De maatschappelijke taken van de kerk werden ondergebracht bij diaconaten (Devilee, 2008b:29).

Volgens Alblas is er sinds de jaren zestig, dankzij de Wmo, weer aandacht voor het diaconale en charitatieve werk van kerken (Alblas, 2007:30). Uit onderzoek van Movisie onder kerken in vijf gemeenten kwam uit dat ze kritisch over de wmo zijn, maar ook kansen voor de kerk zien (Alblas, 2007:30). De wmo biedt kansen zoals erkenning voor hun diaconale werk en hun intermediaire functie (Dautzenburg & Van Westerlaak, 2007:31). Davelaar en Van den Toorn onderscheiden zeven functies van levensbeschouwelijke organisaties, te weten (2010:72-81):

1. Onder overheidsregie aan duidelijk afgebakende, gesubsidieerde dienstverlening
2. Gaten opvullen
3. Hulpverlening in stilte
4. Bruggen slaan
5. Werken aan gemeenschapsofbouw
6. Knelpunten agenderen
7. Belangen behartigen

Naar aanleiding van de invoering van de wmo is er veel gebeurd in de verhouding tussen kerken en lokale overheden, al is er nauwelijks een generiek beeld te scheppen van deze ontwikkeling (Jager-Vreugdenhil, 2012:208-209). Door de wmo zijn de kerken zich meer bewust van hun algemene maatschappelijke rol (Alblas, 2007:33). Jager-Vreugdenhil laat in haar proefschrift zien dat, anders dan van evangelische gemeenten en van migrantenkerken, er door diverse kerken ⁴⁾ formele standpunten zijn ingenomen over de rol van kerken met betrekking tot de Wmo (Jager-Vreugdenhil, 2012:180,193).

2.4 Aandacht voor de maatschappelijk inzet van kerken

Volgens Ewijk is er de laatste tijd sprake van een duidelijke herbeleving van de rol van geloof en godsdienst in het sociaal werk (Van Ewijk, 2008). Naast aandacht binnen de religieuze organisaties zelf, is er de laatste jaren ook 'van buiten' in toenemende mate belangstelling voor de maatschappelijke inzet van levensbeschouwelijke organisaties (Davelaar & Van Toorn, 2010:30).

Het maatschappelijk rendement van religieuze organisaties is de laatste jaren in verschillende steden onderzocht, bij verschillende typen religieuze organisaties ⁵⁾. De verschillende onderzoeksbureaus en opdrachtgevers ⁶⁾ hadden hoofdzakelijk als doel om alle sociale activiteiten, met name het vrijwilligerswerk, inzichtelijk te maken en zodoende voor bewustwording te zorgen. Naast kerken zijn ook moskeeën en jeugd- en ouderenorganisaties op soortgelijke wijze onderzocht. Bij enkele van deze onderzoeken is het rendement gekwantificeerd en in geldwaarde uitgedrukt. Deze calculaties zijn schattingen, maar de 'winst' voor de samenleving geeft wel degelijk een signaal af. Toenmalige minister Rouvoet prees dan ook de inzet en de potentie van het diaconale werk, juist ook met het oog op de wmo ⁷⁾. Deze recente onderzoeken onderstrepen dat veel mensen, naast het aanbod van organisaties en professionals binnen het 'welzijnsregime', hulp en steun buiten de reguliere wegen om ontvangen.

Opvallend is, naast de geloofsfactor, de vrijwillige inzet. Dekker en De Hart (2011) vatten diverse onderzoeken samen die onderbouwen dat kerkleden - en vooral regelmatige kerkgangers - vaker dan andere Nederlanders vrijwilligerswerk doen (Vgl. Van Daal, 2001; Dautzenberg & Van Westerlaak, 2007). Ze worden ook vaker dan andere Nederlanders gevraagd om vrijwilligerswerk te doen. De kerk vormt een participatiecontext waarbinnen het meer vanzelfsprekend is dan daarbuiten om mensen te vragen zich vrijwillig in te zetten (Jager-Vreugdenhil, 2012:197). Kerken kunnen gezien worden als grote vrijwilligersorganisaties (Alblas, 2007:29), al heeft recent onderzoek aan het licht gebracht dat de afname van kerkgang in Nederland een nadelige invloed heeft op het vrijwilligerswerk (Van Ingen, 2009). Ook de vergrijzing ziet de WRR als een bedreiging voor het kerkelijke vrijwilligerskorps (WRR, 2006). Bovendien worden, met name in de zorg, steeds meer eisen gesteld aan vrijwilligers en is de verwachting dat de professionaliteit van de vrijwilligers zal (moeten) toenemen (De Boer & De Klerk, 2013; Devilee, 2008a).

2.5 De Rotterdamse context

Kijkend naar de Rotterdamse context komt het zojuist geschetste beeld overeen met een onderzoek vanuit de Radboud Universiteit Nijmegen. Naar aanleiding van de invoering van de wmo is in 2010 in Rotterdam een onderzoek verricht naar het maatschappelijke rendement van christelijke kerken. In dit onderzoek wordt stilgestaan bij de bijdrage van de Rotterdamse christelijke kerken, tussen de 250 en 300, aan de sociale cohesie (participatie, integratie en inburgering). Hun activiteiten bestaan voornamelijk uit pastorale zorg, maatschappelijke zorg en hulpverlening, (inter)religie & (inter)cultuur, gemeenschapsvormende & recreatieve activiteiten, vorming en jeugd- en jongerenwerk. Volgens berekeningen van de auteurs leveren de kerkelijke activiteiten de Rotterdamse samenleving een fikse besparing op: 'Een kerk in Rotterdam besteedt jaarlijks gemiddeld 32.000 uur aan maatschappelijke activiteiten. Hiervan is 12.000 (uur) maatschappelijk relevant. Omgerekend is dat 442.000 euro per jaar. Hiervan komt 86% op rekening van vrijwilligers' (Castillo Guerra, Glashouwer & Kregting, 2008).

Onderzoek naar levensbeschouwelijke organisaties in Rotterdam wijst uit dat het tegenwoordig gemakkelijker is om je als levensbeschouwelijke organisatie te profileren dan tien, twintig jaar geleden (Davelaar & Van den Toorn, 2010:9). Hoe sterk de identiteit en uitgangspunten van een organisatie worden bepaald door het geloof, verschilt per organisatie. Enkele organisaties geven aan dat de 'geloofsfactor' hun activiteiten juist effectief maakt (Davelaar & Van den Toorn, 2010:11) en soms ligt de religieuze identiteit al in de naam verscholen (Davelaar & Van den Toorn, 2010:87). In andere gevallen neemt het geloof een meer impliciete plaats in en vormt het geloof het vanzelfsprekende decor (Davelaar & Van den Toorn, 2010:11). In dit onderzoek werd ook een eigen, meer religieus jargon gevonden bij de levensbeschouwelijke organisaties. Noties als naastenliefde, barmhartigheid en gerichtheid werden in de onderzochte documentatie gevonden (Davelaar & Van den Toorn, 2010:10). Deze begrippen duiden op andere waarden dan de actieve, doelmatige begrippen die binnen het wmo-beleid worden gehanteerd (zie ook paragraaf 3.3).

De gemeente Rotterdam volgt de maatschappelijke inzet die levensbeschouwelijke organisaties leveren dan ook met belangstelling (Davelaar & Van Toorn, 2010:13) en de levensbeschouwelijke organisaties in Rotterdam beamen dat er de laatste jaren meer erkenning door de overheid is gekomen voor hun werk (Davelaar & Van Toorn, 2010:14). Bij het verstrekken van subsidies wordt geen onderscheid gemaakt tussen levensbeschouwelijke en niet-levensbeschouwelijke organisaties en overheerst volgens Davelaar en Van den Toorn een 'typisch Rotterdamse' pragmatische aanpak: als activiteiten goed zijn voor de stad kunnen ze ondersteund worden (Davelaar & Van Toorn, 2010:13). Al geldt volgens deze onderzoekers wel het criterium dat religieuze en maatschappelijke activiteiten van elkaar worden gescheiden en dat naleving daarvan steeds strikter ter hand wordt genomen (Davelaar & Van Toorn, 2010:96). Koppelverkoop lijkt zo te worden geweerd. Tevens stuurt de overheid via subsidies aan op samenwerking tussen levensbeschouwelijke organisaties en algemene maatschappelijke instellingen (Davelaar & Van Toorn, 2010:14). Subsidies worden in Rotterdam vooral eenmalig of op jaarbasis verstrekt, wat de ontwikkeling en planning van meerjarige projecten bemoeilijkt (Davelaar & Van Toorn, 2010:14). Naast deze subsidies maken organisaties gebruik van sponsoring, van bijdragen in natura van bedrijven of van donaties van particulieren en weten ze, volgens Davelaar en Van den Toorn, steeds beter de weg naar 'goede doelen' fondsen te vinden en omgekeerd (Davelaar & Van Toorn, 2010:15).

Uit het onderzoek van Davelaar en Van den Toorn (2010) komt naar voren dat veruit de meeste levensbeschouwelijke organisaties door willen gaan met hun activiteiten en deze breder willen uit- en inzetten in andere wijken en/of gericht op onder andere (kwetsbare) doelgroepen. De organisaties hebben behoefte hun werkwijze te verbeteren en te professionaliseren en te streven naar een betere samenwerking met de overheid en andere algemene organisaties. Deze intentie vloeit mede voort uit de zorg over een (toekomstig) tekort aan financiële middelen. De geldmiddelen nemen af door bezuinigingen van de lokale overheid. Bijkomende knelpunten zijn volgens Davelaar en Van den Toorn een toenemend gebrek aan geschikte vrijwilligers, gebrek aan adequate locaties en weerstanden vanuit de wijken tegen de komst van religieuze organisaties of activiteiten (2010:157).

2.6 Religieus geïnspireerde praktijken

Dit onderzoek richt zich op organisaties die verwant zijn aan kerken en andere levensbeschouwelijke organisaties. Deze organisaties hebben een religieuze basis, oorsprong en/of identiteit en zijn over het algemeen meer gericht op dienstverlening en maatschappelijke inzet. Het recente Handboek Diaconiewetenschap noemt deze organisaties 'diaconale initiatieven'. Niet in de betekenis van 'initiatieven van diaconieën', maar wel in de betekenis van 'initiatieven die diaconale activiteit faciliteren' of 'initiatieven met een diaconaal karakter' (Crijns et al., 2011:226). In de internationale literatuur is er langere tijd aandacht voor dit type organisatie, onder de naam 'Faith-based organisations' (FBO's). Zo zijn in de Verenigde Staten FBO's al decennia lang een belangrijke speler in de sociale hulp- en dienstverlening, passend bij een staat met een meer teruggetrokken overheid. Het Europese FACIT-project definieert FBO's als: "Organisaties die direct of indirect verwijzen naar religie of religieuze waarden in hun missie, activiteiten, werkwijze, personeel, doelgroep, en/of financiële banden." (FACIT, 2009). FBO's zijn er volgens Wuthnow (2000) in drie vormen: gesticht door een religieuze institutie, gesteund vanuit een religieuze organisatie of met een religieusgeoriënteerde visie. Volgens De Vita & Wilson en Ferris ontbreekt enige consensus over de exacte definitie (De Vita & Wilson, 2001; Ferris, 2011).

In de Nederlandse context zijn er twee soorten organisaties te onderscheiden (Davelaar & Van Toorn, 2010:87-88), te weten:

- Organisaties opgericht met een religieus doel
- Organisaties geïnspireerd door religie die uitdrukkelijk opgericht zijn met een maatschappelijk doel voor ogen

In navolging op Davelaar en Van den Toorn zullen deze typen organisaties voortaan respectievelijk 'levensbeschouwelijke organisaties' en 'religieus geïnspireerde organisaties' worden genoemd. Religieus geïnspireerde organisaties zijn geen onderdeel van de kerken, maar onderhouden wel sterke banden met die kerken en zijn meer op maatschappelijke inzet gericht⁸).

Davelaar en Van den Toorn stellen dat deze organisaties in de regel open staan voor iedereen, ongeacht de achtergrond, maar wel werkend vanuit een 'eigen overtuiging'. In Rotterdam bieden volgens deze onderzoekers de meeste organisaties hun cliënten de vrije keuze om aan geloofsactiviteiten mee te doen of niet.

Davelaar en Van den Toorn onderscheiden in Rotterdam, kijkend naar de mate waarin het geloof de inhoud van activiteiten beïnvloedt, de volgende varianten (Davelaar & Van Toorn, 2010:92):

1. Geloofsaspecten zijn sterk verwezen met de activiteiten
2. Er wordt gewerkt vanuit een duidelijk onderscheid tussen religieuze, geloof gerelateerde activiteiten en maatschappelijke activiteiten
3. Geloofsaspecten worden bewust weggelaten uit alle activiteiten
4. Geloof speelt een impliciete rol in de organisatie zelf en in de activiteiten, maar is tevens altijd, als een vaste waarde, op de achtergrond aanwezig.

Ongeacht de variaties en onderlinge verschillen zal het gemaakte onderscheid tussen 'levensbeschouwelijke organisaties' en 'religieus geïnspireerde organisaties' in dit rapport gehanteerd blijven. Dit rapport richt zich sec op een religieus geïnspireerde organisatie, House of Hope, waarbij in het bijzonder aandacht is voor de christelijke religie.

2.7 Samenvatting

Waar de kerk van oudsher een plek is waar hulp en zorg wordt geboden, staat bij de ontwikkeling van het sociaal werk na de Tweede Wereldoorlog de rol van de kerk hevig ter discussie. De opbouw van de verzorgingsstaat gaat gepaard met een 'welzijnsregime', de rol van de overheid wordt omvangrijker en 'beproefde' en 'bekwame' professies winnen aan belang. Aan het begin van de 21e eeuw doet de overheid stapjes terug en komt er met de wmo een groter beroep op de maatschappij en haar '*civil society*'. Ondanks een stevige afname van kerkelijkheid van de laatste decennia blijft religiositeit en zingeving in het algemeen belangrijk binnen de samenleving, zij het buiten de (oude) bestaande instituties.

De vraag die met de wmo komt doet impliciet een beroep op de maatschappelijke inzet, waaronder sociaal werk, van religieuze organisaties. Tegenwoordig is die maatschappelijke inzet veelal te vinden bij religieus geïnspireerde organisaties, organisaties met maatschappelijk doelen en een religieuze identiteit, oorsprong en/of inspiratie.

3 Nieuw perspectief op hulpverlening

3.1 wmo en Welzijn Nieuwe Stijl

In 2007 is de wmo ingevoerd. Er zijn drie hoofdthema's in deze wet te onderscheiden, te weten de sociale participatie van kwetsbare burgers, actieve solidariteit van alle burgers, en decentralisatie van maatschappelijke ondersteuning van de nationale naar lokale overheden. De toon waarin dit gecommuniceerd wordt is: de burger moet (weer) zelf de verantwoordelijkheid nemen en niet passief wachten op de overheid (Verhoeven & Tonkens, 2013). Gemeenten krijgen daarbij de omvangrijke taak om de uitvoering van de wmo naar eigen inzicht gestalte te geven. Het gaat dan vooral om het verbinden van individuele hulp- en dienstverlening aan allerlei collectieve arrangementen, zoals bijvoorbeeld onderwijs, arbeidsmarkt, buurtvoorzieningen en vrijwilligerswerk.

Kenmerkend is dat burgers het vooral zelf en met elkaar moeten gaan opknappen. In de praktijk zullen daarom samenwerkingsverbanden moeten worden gesmeed tussen de formele (professionele) en informele (vrijwillige) hulp. Of de burger écht bereid is zelf het voortouw en eigen verantwoordelijkheid te nemen, valt nog nader te bezien (Dekker & Den Ridder, 2013:59-60).

Tussen 2010 en 2012 is het programma Welzijn Nieuwe Stijl (wns) vanuit de overheid ingezet om een impuls te geven aan de doelstellingen van de wmo en de zo gewenste 'cultuuromslag' kracht bij te zetten. Het programma stimuleert welzijnsorganisaties en gemeenten om op een andere manier te gaan (samen)werken en wordt gezien als essentieel voor de realisatie van de wmo (Movisie, 2012). wmo kent acht kenmerken, ook wel bakens genoemd. Deze zijn niet gedetailleerd uitgewerkt, de concrete invulling is voor rekening van de gemeenten en de professionals. Uit een peiling onder vrijwilligers en beroepskrachten blijkt dat zij achter deze uitgangspunten staan, al zijn ze nog wel sceptisch over de resultaten van dit nieuwe werken (Movisie, 2012).

De acht bakens zijn (Wet maatschappelijke ondersteuning, 2014):

1. Gericht op de vraag achter de vraag *Richt je samen met de cliënt op de werkelijke vraag in plaats van dat het aanbod de vraag stuurt.*
2. Gebaseerd op de eigen kracht van de burger *Ga eerst na wat de burger zelf kan (met hulp van de directe omgeving) en bepaal daarna of verdere ondersteuning nodig is.*
3. Direct er op af *Benader ook mensen die niet om ondersteuning kunnen, durven of willen vragen.*
4. Formeel en informeel in optimale verhouding *Zoek naar de ideale verhouding voor de toekomst tussen formele hulp (en afhankelijkheid daarvan) en ondersteuning vanuit het sociale netwerk van de burger.*
5. Doordachte balans van collectief en individueel *Ga uit van het stepped-care principe: doe collectief wat collectief kan, en bied individuele hulp als dit nodig is.*
6. Integraal werken *Werk samen met de keten (en netwerk) partners om tot een samenhangend en volledig pakket van ondersteuning te komen, waarin de regie duidelijk is geregeld.*
7. Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht *Definieer duidelijke doelen voor de korte en lange termijn en ga na hoe die te halen.*
8. Gebaseerd op ruimte voor de professional *Creëer ruimte voor de goed opgeleide professional om te werken en te handelen volgens zijn of haar kennis, ervaring en vaardigheden.*

3.2 Outreachend werken

Outreachend werken is volgens Van Doorn et al. in korte tijd één van de belangrijkste bakens van wns geworden (2013). In wns wordt gesproken over 'direct er op af', om ook mensen te bereiken die zelf niet zo snel hulp zoeken. In de presentiebenadering (zie paragraaf 3.5) wordt gesproken over de aansluitende basisbeweging: 'naar de ander toe' in plaats van omgekeerd. Outreachend werken gaat over het herstellen en versterken van de verbinding tussen burgers en samenleving (Van Doorn et al., 2013). In 2009 verschijnt het manifest 'Eropaf! 2.0' als een reactie op de woorden van Jet Bussemaker over wns, waarin zij een aantal bakens formuleert, later uitgewerkt tot de bovengenoemde acht bakens. Met het manifest wil de stichting Eropaf! bijdragen aan een uitwerking van het outreachend werken, omdat, zo stellen Räkers en Huber, zonder goede doordenking outreachend werken onbeschaafd kan worden (2009). Räkers en Huber formuleren tien kernwaarden, te weten:

1. Contextgericht outreachend werken voorkomt hoge sociale, maatschappelijke en materiële kosten
2. Outreachend werken herstelt en versterkt het contact tussen burgers en bevordert collectieve verantwoordelijkheid
3. Outreachend werken defragmenteert en vormt een verbindingsschakel tussen leef- en systeemwereld, tussen burgers en overheid
4. Outreachend werken beweegt zich professioneel in het spanningsveld tussen autonomie en paternalisme
5. Outreachend werken kiest de belevingswereld als spreekkamer
6. Outreachend werkers zijn integer en niet veroordelend; zij zoeken naar de vraag achter de vraag en het verhaal achter het verhaal
7. Outreachende professionals zijn de baas over hun eigen tijd en hebben adequate bevoegdheden; contactmakende vaardigheden zijn hun gereedschap, persoonlijke kwaliteiten hun kapitaal
8. Outreachend werken verbindt. Het herstelt contact bij zorg, overlast en maatschappelijke uitsluiting
9. Outreachend werkers kunnen actief op hun handen zitten; ze ondersteunen mensen bij het mobiliseren van hun eigen krachten
10. Outreachend werken is de basishouding voor alle professionals in de sociale sector

Van belang voor dit onderzoek zijn met name de tweede en derde van de tien kernwaarden. In beide wordt gesproken over verbinden en herstellen. Veel mensen zijn het contact met de samenleving en ook met de officiële instanties verloren, ze kunnen niet meekomen. Dit geldt met name voor kwetsbare mensen voor wie als gevolg van globalisering, economisering, commercialisering en individualisering de kracht van hun leefwereld onderuit is gehaald. Dit had sterk negatieve gevolgen voor hun draagkracht en zelfredzaamheid (Stam et al., 2012:13). Tegelijkertijd werd in de systeemwereld het New Public Management dominant, een beweging die ook de sociale sector marktgericht wil(de) laten worden. Professionals kwamen hierdoor verder van de leefwereld te staan – een beweging die outreachend werken wil doorbreken (Stam et al., 2012:37). Professionals worden opgeroepen om ‘de ambassadeurs van het nieuwe vertrouwen in de samenleving (te) worden, een vertrouwen dat mensen overigens zelf moeten kunnen herstellen.’ (Räkers & Huber, 2009). Dit vertrouwen versterkt mensen in hun eigen kracht. Outreachend werken impliceert dus niet dat hulp per se buiten het kantoor of de spreekkamer plaatsvindt, het is meer een kwestie van professionele mentaliteit om de ander te willen bereiken.

3.3 Welzijnswerk zonder doelstellingen?

De wmo kan gezien worden als de systeemwereld waarbinnen het welzijnswerk in Nederland zich momenteel ontwikkelt. De systeemwereld is de verzameling structuren die, geholpen door institutionalisering, een wereld op zich kan gaan vormen. Een specifieke ‘wmo-taal’ is ontstaan om dit Rijksbeleid te duiden en te faciliteren. Het vocabulaire bestaat uit begrippen als ‘kanteling’, ‘transitie’, ‘transformatie’, ‘levensgebieden’, ‘zelfregie’, ‘ontschotting’ en, met name, ‘eigen kracht’, ‘participatie’ en ‘zelfredzaamheid’. Bakens en kernwaarden geven vorm en richting aan de gekozen beleidskoers. De invulling van het werk van professionals wordt volgens Kunneman bepaald door de gestelde systeemeisen – die van de wmo in dit geval. Eerst en vooral bepalen systeemnormen, zoals regels en organisatiedoelen, het handelen van sociaal werkers. Ten tweede zijn er deskundigheidsnormen, zoals methodische regels of stappenplannen in procedures, die sociale werkers aanzetten tot ‘professioneel’ handelen (Driessens & Geldof, 2008:70).

In hoofdstuk 2 is de naoorlogse discussie beschreven waarin het religieuze welzijnswerk langzaamaan is ingeruild voor een methodische, 'professionele' aanpak, een tijd waarin systeemeisen aan belang toenamen. Tegenwoordig lijken nieuwe bewegingen steeds prominenter aanwezig, waarbij effectieve en methodische werkwijzen niet meer heilig zijn en er minder wordt blindgestaard op prestaties en doelen. De Denktank ⁹⁾ is van mening dat het wmo-discours contrasteert met de eigenlijke ontwikkelingen in de maatschappij (Denktank, 2014). Er gebeurt in de leefwereld al veel op tal van terrein, dikwijls idealistisch en het niet altijd met concrete doelen. Ook voor wat betreft het beleidsterrein van de wmo wordt er, volgens Jager-Vreugdenhil, vanuit de maatschappij al veel zorg en ondersteuning verleend en participeert men niet op grond van beleidsdoelstellingen, maar op grond van eigen motieven en met hun eigen, op persoonlijke overtuigingen, voorkeuren en belangen gebaseerde doelstellingen (Jager-Vreugdenhil, 2012:219).

3.4 Normatieve professionaliteit

Een beweging die wellicht samen opgaat met bovengenoemde ontwikkelingen en de toegenomen belangstelling voor zingeving in zijn algemeenheid is de aandacht voor Normatieve Professionaliteit (zie o.a. Kunneman, 2006; Baart, 2001; Boutellier & Boonstra, 2009, Davelaar & Van den Toorn, 2010). Er is volgens De Boer een 'religie zonder God' ontstaan, waarin geloof niet meer betekent dat er bepaalde opvattingen voor waar worden gehouden, maar geloof een meer persoonlijke invulling en betekenis krijgt waarbij bepaalde rituelen het religieuze besef in stand houden (De Boer & Groot, 2013). In die rituelen, waar positieve interacties met anderen plaats vinden, ontstaat volgens Collins emotionele energie die mensen als een beloning ervaren. Mensen zijn voortdurend op zoek naar deze beloningen, deze positieve sociale effecten (Collins, 2004).

Normatieve professionaliteit biedt ruimte voor zinvragen, door Kunneman ook wel 'trage vragen' genoemd (Kunneman, 2005). Normatieve professionaliteit anticipeert op de zoektocht van professionals die meer willen en verder gaan dan doelrationeel handelen en toepassing van vakkennis.

Dit past bij de landelijke trend dat intrinsieke motivatie stijgende is. Juist ook bij professionals gaat het in het werk in toenemende mate om de realisatie van andere dan economische waarden, zoals geestelijke en sociale waarden (Van den Brink, 2012:494). Het begrip 'normatieve professionaliteit' kwam aanvankelijk op als reactie op de verzakelijking en economisering in de zorg (Grootoenk, 2009:86; Stam, 2012). Normatieve professionaliteit is ontwikkeld vanuit de praktijk van het humanistisch geestelijk werk, het buurtpastoraat en de kritische traditie binnen het sociaal werk (Kunneman, 2006:386). Rationeel, doelgericht en objectief handelen, kenmerkend voor het New Public Management, moet ruimte maken voor meer menselijk, subjectief en moreel beroepsmatig handelen. Normatieve professionaliteit vraagt ruimte voor aspecten van de leefwereld van wie hulp vraagt in de systeemwereld van organisaties.

Sociale professionals worden geacht in staat te zijn om de schakel, *institutional agent* of *linking pin* te zijn tussen de systeemwereld van het beleid en de leefwereld van de burger. In de huidige context van de wmo is dit verbinden en schakelen in het sociaal werk meer dan ooit van belang (Sprinkhuizen, 2012:42). Daarvoor kan normatieve professionalisering worden opgevat als een voortdurend (reflecterend) leerproces. De normatieve professional neemt juist zijn of haar 'irrationaliteit' mee, die van emoties, verlangens en waarden - waaronder ook sacrale waarden (De Ronde, 2007:195).

Concepten als menslievendheid, presentie en zorgzame zorg zijn in opmars en passen bij het streven naar meer 'kwaliteit van zorg' (Goossensen & Baart, 2011). Het vraagt van professionals voortdurend om reflectie, aandacht en 'presentie' in relatie tot cliënten. Ook organisaties hebben baat bij deze reflectieve, lerende opstelling, waarbij er voortdurend morele keuzes worden gewogen en gemaakt. Er is ruimte en aandacht voor zingeving, voor zinvragen en voor filosofische of levensbeschouwelijke perspectieven.

3.5 Presentie

Evenals de belangstelling voor de normatieve professional, kan de Presentiebenadering zich verheugen in een toenemende populariteit. De presentiebenadering bestond allereerst in de praktijk in het zogenoemde 'Oude Wijken Pastoraat', pastoraal buurtwerk (Borgman, 2006:334; Van Heijst:166). Deze benadering is beschreven, getheoretiseerd en ontworpen door Andries Baart in 'Een theorie van de presentie' uit 2001 (Borgman, 2006:334). De ontstane presentietheorie is ontstaan uit een reflectie op de presentiebenadering en overigens nog steeds in ontwikkeling. Presentie heeft diepe wortels in het christelijke, en met name katholieke sociale denken en de katholieke moraaltheologie en in zekere zin typisch religieus te noemen (Borgman, 2006:334). Van Heijst ziet Presentie als een hedendaagse invulling van de oude christelijke notie van de liefde (2005:127).

De presentiebenadering is bewust geen officiële methodiek maar meer een benadering, een houding of beoefening. De presentiebenadering verwoordt als basishouding: het 'naast de ander staan', zonder - op voorhand - in actie te schieten (Zorgval, 2013). Presentie beoogt het scheppen van relationele ruimte tussen mensen onderling waarbij menswaardigheid het uitgangspunt vormt (Van Heijst, 2005:173). Centraal staat de relatie met de ander; de ander die net als de 'hulpverlener' naar Gods beeld en gelijkenis is geschapen en daaraan zijn unieke waardigheid ontleent. De presentiebeoefenaar wordt daarom ook wel getypeerd als 'waardigheidsbekleder' (De Jonge, 2012). De radicale interpretatie van deze intrinsieke waarde is dat de relatie op geen enkele wijze als een middel mag worden gebruikt. Er is sprake van een diepere betekenis van de relatie, voorbij het begrip werkrelatie naar 'geven om iemand als persoon'. Hierbij heeft 'aandacht' volgens Baart een belangrijke rol als "voertuig van relatievorming en nodig om te (leren) begrijpen" (Baart, 2005).

Elke instrumentele of strategische intentie, elke probleemgerichtheid, doelgerichtheid, resultaatgerichtheid en planmatigheid is uit den boze (De Jonge, 2012).

De presentiebenadering botst zodoende ook met enkele bakens van WNS, zoals het eerste baken 'Gericht op de vraag achter de vraag' waar wel wordt aangestuurd op een oplossingsgerichte strategie.

De presentiebenadering kent vijf methodische kenmerken (Baart, 2001):

1. Beweging, plaats en tijd *De beroepskracht volgt de ander
(in plaats van het omgekeerde)*
2. Ruimte en begrenzing *Uit één stuk werken / integralisme
(in plaats van fragmentatie en specialisering)*
3. Aansluiting *Bij het geleefde leven zijn
(in plaats van bij de bureaucratische
schematisering ervan)*
4. Zich afstemmen *Het goed van de ander centraal zetten
(in plaats van de eigen - goede - bedoelingen)*
5. Betekenis *De ander is minstens bij één in tel
(erkenning en relatie wegen het zwaarst)*

Belangrijk is dat naast de methodische kenmerken een sterke, uitgesproken filosofie bestaat die opkomt voor het zwakke, het kwetsbare. Deze filosofie kan zelfs opgevat worden als een culturele tegenbeweging ¹⁰). Volgens Van Heijst is de theorie van Baart zowel op te vatten als een systeemkritiek (2005:135) als een kritiek op interventies (2005:121). Dit in een zorgcontext waar interventies overheersend zijn (Jansen, 2005:87-88). Presentie en interventie zijn niet gescheiden, maar wel degelijk te onderscheiden (Van Heijst, 2005:180). Van der Laan ziet presentie als een ingebedde interventie. De sociale professional en een cliënt hebben bij een interventie een eenzijdige 'subject-object' relatie, terwijl binnen de presentie een gelijkwaardige, wederkerige ('subject-subject') relatie bestaat en de professional met de cliënt in dialoog treed (Van der Laan, 2003:69) ¹¹). Bij interventies wordt uitgegaan van een zekere overeenkomstigheid tussen mensen, er bestaan dan ook diverse databanken vol met 'effectieve' (lees: breed toepasbare) interventies.

Bij Presentie wordt ieder individu apart op een andere manier, 'op maat', benaderd.

Uiteraard zijn er ook kritische kanttekeningen te plaatsen bij de presentiebenadering. Zo schrijft Schilder dat er gewaakt moet worden voor 'vermoederlijking' van de hulpverlening (2003:40). Hieronder verstaat zij een verstikkende aanwezigheid van de hulpverlener, waardoor de cliënt afhankelijk wordt. Bovendien bestaat het gevaar dat door teveel nabijheid het overzicht verloren wordt (Schilder, 2003:42), terwijl de presentiebeoefenaar juist de systeemwereld en de leefwereld moet kunnen verbinden. Presentie is meer dan louter aanwezigheid, maar een actieve vorm van 'er zijn' die actie niet uitsluit.

3.6 Samenvatting

Tussen de beschreven ontwikkelingen en benaderingen is een aantal overeenkomsten op te merken, maar ook een aantal fundamentele verschillen. Als overeenkomst kan benoemd worden de beweging naar de leefwereld toe, naar de kracht van de 'burgers'. Zowel de wmo als wns lijken hier echter in een spagaat te komen, omdat zij hun begrippen ontlenen uit de doelgerichte systeemwereld, terwijl hulpverlening vaak cyclisch is. Hier gaan de wegen dan ook uit elkaar, waarbij de presentiebenadering, de normatieve professional en het outreachend werken meer kiezen en denken vanuit de leefwereld en meer ruimte laten voor de niet-rationele kant van hulpverlening.

En wat betekent dit voor religieus geïnspireerde praktijken? Ondanks een blijvende scheiding tussen kerk en staat doet het Rijk in het kader van de wmo een dringend appel op de *civil society* en impliciet op religieuze instanties. Deze oproep heeft geleid tot de nodige discussies binnen diverse levensbeschouwelijke organisaties ¹²). Hoofdstuk 2 heeft laten zien dat 'het religieuze' na de oorlog uit het sociaal werk en het professioneel handelen verdween. Tegenwoordig, ingegeven door ontwikkelingen in de maatschappij en mogelijk mede aangewakkerd door het pleidooi van de wmo, komt er, juist ook binnen het professioneel handelen, (weer) meer ruimte voor religie en zingeving.

De presentiebenadering, met een christelijk karakter, is hiervoor exemplarisch en biedt mogelijk kansen voor (de werkwijze van) religieus geïnspireerde organisaties. Ondanks het dominante discours krijgen morele en existentiële vraagstukken een prominentere positie binnen het sociaal werk. De toenemende aandacht en belangstelling voor normatieve professionaliteit biedt bovendien religieus geïnspireerde organisaties meer ruimte om hun identiteit uit te dragen.

4 House of Hope als ‘zegen voor de wijk’

4.1 Ontmoeting en ondersteuning op Zuid

House of Hope profileert zichzelf als een professionele vrijwilligersorganisatie met een christelijke identiteit, gevestigd in drie wijken in Rotterdam-Zuid (House of Hope, 2014b). House of Hope is, naar de onderscheidde typologie zoals beschreven in hoofdstuk 2, te typeren als een religieus geïnspireerde organisatie. De stichting ziet zichzelf tevens als een religieus gemotiveerde organisatie (House of Hope, 2014a). House of Hope ontvangt vanuit diverse bronnen gelden. De stichting ontvangt verschillende subsidies zoals van de Gemeente Rotterdam, geld uit verschillende fondsen zoals het Oranjefonds en (sponsor)geld van diverse kerken, woningcorporaties en particuliere giften.

House of Hope is ruim tien jaar geleden ontstaan. Geïnspireerd door een Amerikaanse predikant bouwde Theo Visser in Rotterdam een nieuwe kerkgemeenschap op: International Christian Fellowship (ICF), uitgaande van de Christelijk Gereformeerde Kerken. Dit pionierswerk inspireerde Bram Dingemanse, toentertijd nog werkzaam in het onderwijs, en in 2002 sloot hij aan bij dit initiatief. In september 2003 is er in Rotterdam een ontmoeting van lokale kerken, waaronder het ICF met de toenmalige portefeuillehouder Lionel Martijn van de toenmalige deelgemeente Feijenoord over de maatschappelijke relevantie van de kerken in de Tarwewijk. Het bleek dat de achterban van deze kerken zich grotendeels buiten de wijk bevond, waardoor de binding van de kerk met de wijk minimaal was. Martijn daagde de kerken uit zich maatschappelijk relevant te maken en om hun capaciteit en werkzaamheden breder in te zetten voor de maatschappij. De kerken geven met het vormen van een projectgroep gehoor aan deze oproep. In 2004 schrijven Bram Dingemanse en Johnston Perteira de Artaujo een projectplan en kort hierop verhuist het echtpaar Cor en Elsbeth Hubach van Groningen naar Rotterdam om zich aan te sluiten bij dit initiatief (EO, 2012). Onder hun leiding ontwikkelt de stichting zich tot wat het nu is: een stichting die zich wijkgericht inzet op ontmoeting en ondersteuning, met drie locaties ‘op Zuid’, met relatief veel vrijwilligers en regelmatig bestuurlijke aandacht.

4.2 De medewerkers van House of Hope

Er werken elf betaalde parttime krachten en circa 200 vrijwilligers (House of Hope, 2014b). Ruim tachtig van deze vrijwilligers zijn structureel en regelmatig actief voor de stichting. Hieronder vallen ook stagiaires, studenten en mensen die verplicht vrijwilligerswerk doen. De huidige groep (professionele) vrijwilligers en vaste medewerkers van House of Hope vormen een zeer diverse groep. Zij hebben uiteenlopende achtergronden, zoals de hulpverlening, psychologie, psychiatrie, maatschappelijk werk, ICT en verpleegkunde. Uit de interviews kwam naar voren dat de vaste medewerkers een belangrijke rol in de stichting spelen en er wordt van hen dan ook veel verwacht. Bij voorkeur wonen zij in de wijken zelf, dit vergroot immers de kans op ontmoeting.

Het is niet verplicht christen te zijn, maar vaste medewerkers, stagiaires en vrijwilligers moeten wel openstaan voor de grondslag. Iedere ochtend is er immers een dagopening met Bijbellezende en gebed, en deze dag-opening is verplicht voor de medewerkers en stagiaires. De dagopening geeft een gevoel van verbondenheid ('familie House of Hope').

Medewerkers hebben vaak een sociale opleiding als achtergrond, maar dit is niet verplicht. Belangrijk is affiniteit te hebben met het presentiegericht werken. Dit betekent: holistische hulpverlening en geen 9 tot 5 mentaliteit. Ook betekent het: naast de cliënt staan in plaats van er boven. Je bent immers zelf ook, behalve hulpverlener, de naaste van de anderen. Dat betekent dat de grenzen met vrijwilligers en bewoners niet absoluut zijn te formuleren, ze zijn flexibel. Het vraagt een reflecterende houding om hiermee om te gaan.

Het naaste zijn van de mensen maakt kwetsbaar: echt contact aangaan, werkend vanuit de familiemetafoer. Jezelf verschuilen achter professionaliteit is dus niet mogelijk. Het werk vraagt daarom veel van de medewerkers. Ook omdat de doelgroep van House of Hope soms veel problemen kent ('gebrokenheid').

Wat de competenties van de medewerkers betreft, kunnen nog genoemd worden: dienstbaar willen zijn, contactueel vaardig zijn, inzicht hebben in groepsdynamica (de huiskamer is een groep), flexibel zijn omdat werk zich soms lastig laat plannen, regelmatig reflecteren op je visie.

De vrijwillige inzet vanuit kerken en andere levensbeschouwelijke organisaties is in Nederland relatief hoog te noemen, zie ook paragraaf 2.4. Ook House of Hope lijkt, als religieus geïnspireerde praktijk, een positieve aantrekkingskracht op vrijwilligers te hebben. Er zijn bij House of Hope relatief veel vrijwilligers werkzaam. Wel geeft ook House of Hope aan, in lijn met de algemene verwachting, zich zorgen te maken om voldoende vrijwilligers in de toekomst – zeker gezien het hoge en groeiend aantal hulpvragen uit de maatschappij. Vrijwilligers nemen met uiteenlopende sociaal-culturele achtergronden elk een andere expertise en kennis mee en zijn zodoende een belangrijke bron van informatie en er wordt dan ook waarde gehecht aan de medezeggenschap van vrijwilligers (Kornet, 2013). Zoals in 2.4 aangegeven is een toenemende professionaliteit te verwachten van vrijwilligers in de toekomst. House of Hope heeft diverse strategieën om de professionele kwaliteiten van vrijwilligers en vaste krachten te bevorderen. Voor het inwerken van nieuwe medewerkers, stagiaires en vrijwilligers is een introductieprogramma beschikbaar. Tevens worden er verschillende trainingen gegeven, waaronder intervisietrajecten, coaching op het gebied van leiderschap, empowerment, sociaal isolement en leiderschapsvaardigheden (House of Hope, 2013).

Vrijwilligers zijn onontbeerlijk, niet alleen met het oog op de financiën maar ook om het vele werk van House of Hope te verrichten. Een opvallende strategie van House of Hope is het faciliteren van de ontwikkeling van hulpvrager naar vrijwilliger, van vrijwilliger naar professionele vrijwilliger tot aan een vaste, betaalde medewerker toe. Wanneer een hulpvrager meerdere keren komt met hulpvragen, kan hij of zij gevraagd worden zich als vrijwilliger in te zetten. Worden er vervolgens mogelijkheden en kansen gezien dan traint House of Hope deze persoon tot wat zij noemen een 'professionele vrijwilliger'. Hierbij is het met name ook van belang dat het persoonlijk welzijn van deze persoon verbetert.

Deze professionele vrijwilliger zou eventueel later kunnen uitgroeien tot een vaste, betaalde kracht. De werkzaamheden zijn dan in principe hetzelfde, maar intensiever, meer uren en met meer verantwoordelijkheid. Het is een pre wanneer vrijwilligers uit de wijk zelf komen, omdat op die manier de huiskamer (meer) van de wijk zelf wordt. Ook hebben wijkbewoners soms een goed netwerk in de wijk waardoor zij weer mensen bij de huiskamer kunnen betrekken. Belangrijke eigenschappen van de vrijwilligers zijn: regelmatige beschikbaarheid, sociale vaardigheden, oog voor de ander, en de bereidheid om te willen leren: 'vrijwilligers moeten dus ook leren incasseren'.

4.3 Werken vanuit een christelijke identiteit

House of Hope werkt vanuit een christelijke identiteit. Dit is de grondslag die, volgens de stichting, "motiveert en inspireert zonder op enige wijze het geloof aan anderen op te dringen" (House of Hope, 2013:1). Uitdrukkelijk is iedereen van harte welkom, niemand uitgezonderd. Doel is mensen weer tot hun recht te laten komen, waardoor ze ook anderen weer kunnen helpen tot hun recht te laten komen. Wel is er sinds enige jaren op verzoek, onder de naam 'House of Life', aparte pastorale hulpverlening waarbinnen het christelijk geloof expliciet een rol speelt. Op deze manier voldoen de stichting aan het criterium van de gemeente Rotterdam om maatschappelijke en religieuze activiteiten te scheiden. House of Hope is onafhankelijk van een kerkverband of een andere christelijke organisatie, al onderhoudt de stichting wel (ook financiële) banden met diverse gemeenschappen.

Het christelijk geloof is (ook) zichtbaar in de gezamenlijke dagopening waarbij alle medewerkers en stagiaires worden geacht aanwezig te zijn. Deze dagopening bestaat onder andere uit het samen bidden en het lezen uit de Bijbel. Binnen de organisatie geldt de wens, niet de eis, van de directie dat een meerderheid van de vaste medewerkers christen is en er wordt respect voor de christelijke grondslag verwacht. Deze dagopening kan ook, in de woorden van Collins (zie paragraaf 3.4) worden gezien als een ritueel dat zorgt voor emotionele energie en een positief sociaal effect voor het team.

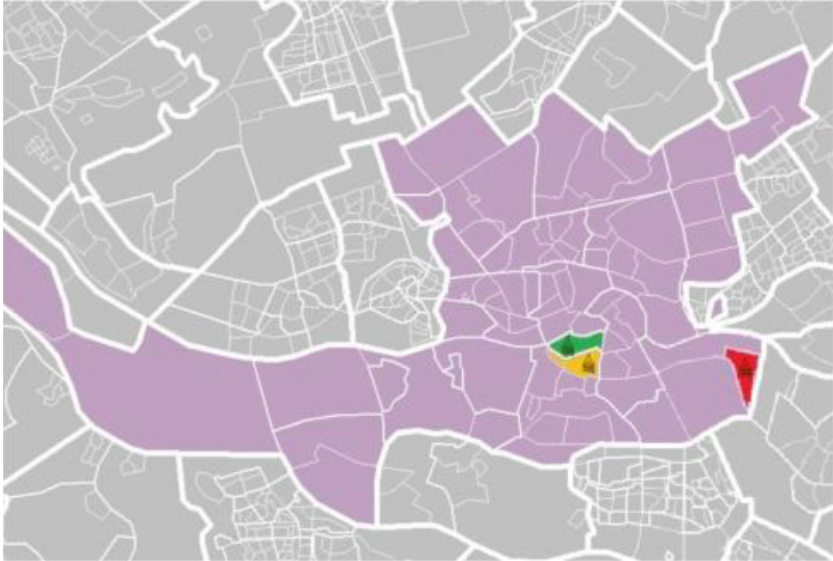
Gevraagd naar de rol van de levensovertuiging in het vormgeven van het werk, en in het bijzonder van de huiskamer, wordt in de interviews meerdere malen verwezen naar de Bijbel en dan met name naar de woorden en het voorbeeld van Jezus: 'zoals Jezus naar mensen keek, zo wil ik ook kijken'. Dit kan verbeeld worden met het idee dat ieder mens 'een parel is in Gods hand'. Tekenend voor het onderliggende mensbeeld is het beeld dat de eerste maatschappelijk werker van House of Hope, Joost Slagboom, op zijn bureau had staan: een hand met daarin een parel. Dit verbeeldde het idee dat ieder mens een 'parel in Gods hand is'. Hiernaar gevraagd vertelde hij dat zijn bereidheid om anderen te helpen voortkwam uit het feit dat God van hem hield en dat hij deze liefde door wilde geven' (persoonlijke communicatie, mei 2014).

Gevraagd naar de motivatie voor het werk wordt ook vrijwel altijd verwezen naar de christelijke levensovertuiging. 'En misschien ook de opdracht die ons motiveert in ons werk, vanuit de Bijbel, om er in praktische zin er voor elkaar te zijn. Als iemand kleding nodig heeft, geef hem kleding, als iemand eten nodig heeft, geef hem eten. Dat kunnen we als organisatie doen maar ik zie het ook onderling ontstaan en dat is het mooie'. Andere uitdrukkingen die gebruikt worden is 'een tweede mijl gaan', waarmee wordt bedoeld dat er een bepaalde zelfopoffering verwacht wordt ten gunste van de ander. Ook spreekt een geïnterviewde van 'verwondering dat ik deel mag uitmaken van hun leven'.

4.4 De bezoekers op Zuid

De drie vestigingen van House of Hope zijn gelegen in elk van de drie bestuurscommissiegebieden (voorheen: de deel-gemeenten) van Rotterdam Zuid: Charlois, Feijenoord en IJsselmonde (zie [figuur 1](#)). Rotterdam Zuid kent als gebied een bijzonder complexe problematiek en achterstanden op het fysieke, sociale en economische vlak ¹³).

Zuid is opgedeeld in 21 wijken; in de relatief kleine wijk Katendrecht en in de grotere wijken Tarwewijk en Beverwaard heeft House of Hope haar locaties.



Figuur 1. De drie vestigingen van House of Hope op Zuid

De bevolkingssamenstelling van Rotterdam Zuid kent een hoge mate van diversiteit en een opvallend hoog percentage niet-westerse allochtonen. Een constante toestroom van nieuwe (arbeids)migranten zit volgens de commissie Deetman/Mans in het DNA van Rotterdam Zuid (Team Deetman/Mans, 2011), met de komst van 'nieuwe' religies en levensbeschouwelijke variaties tot gevolg. Rotterdam is de laatste decennia in religieus opzicht zeer divers geworden, ook binnen het christendom zelf: er zijn meer dan 150 christelijke migrantengemeenschappen ontstaan (Calvert, 2007) en ook de rooms-katholieke kerk kent Spaans-, Pools- en Portugeestalige parochies (Davelaar & Van den Toorn, 2010:43).

In de lijn met de bewoners op Zuid zijn de bezoekers, en zo ook de doelgroep, van House of Hope zeer divers. Opvallend is het hoge aandeel Afrikanen, autochtone Nederlanders, Antillianen, Marokkanen en MOE-landers ¹⁴), de vestiging Tarwewijk verwelkomde alleen al vijftig nationaliteiten in 2013 (House of Hope, 2014b).

De diversiteit van de bezoekers heeft ook zijn weerslag op de religieusiteit: een aanzienlijk aantal zorgvragers met een niet-christelijke religie komt bij House of Hope, waaronder veel moslims. Ondanks de christelijke identiteit heeft House of Hope zowel vaste krachten als vrijwilligers in dienst met een islamitische achtergrond.

4.5 'Een zegen voor de wijk'

House of Hope is een stichting die zich inzet voor 'laagdrempelige zorg en samenbindende activiteiten voor de wijk' (House of Hope, 2013). House of Hope wil (ook) iets betekenen voor de hele wijk. De organisatie acht het mede daarom van belang dat medewerkers en vrijwilligers zoveel mogelijk uit de wijk zelf komen. Het hogere doel van House of Hope is het vergroten van de leefbaarheid van de wijk zodat mensen voelen dat ze ergens bij horen en met elkaar 'in vrede' leven. House of Hope wil, zoals een medewerker het omschrijft een 'zegen zijn voor de wijk'. Deze wijkgerichte insteek past bij de huidige wmo-tendens, denk aan de recente intrede van sociale wijkteams.

Ten opzichte van andere zorg- en welzijnsinstellingen – en de 'samenleving als geheel' – positioneert House of Hope zich vooral als organisatie die een belangrijke aanvullende rol vervult. House of Hope wil niet iets bieden wat een ander al te bieden heeft. Daarom verwijst ze bijvoorbeeld mensen met psychiatrische hulpvragen ook door, dat is immers niet haar expertise en andere instanties zijn op dat gebied al actief. House of Hope werkt actief samen met andere zorgaanbieders en met zowel formele als informele organisaties in de wijk. In 2012 is er met ruim 100 verschillende instanties, organisaties en zorgklokken samengewerkt en/of heeft er een doorverwijzing of overdracht plaatsgevonden (House of Hope, 2013). Waar andere instellingen en de overheid bepaalde taken afstoten, probeert House of Hope mensen te helpen die buiten de boot vallen (Kornet, 2013). House of Hope ziet zichzelf ook als een vindplaats voor 'onzichtbare' groepen (House of Hope, 2014b). Het grote aandeel (van 71%) dat niet eerder met een reguliere welzijnsinstantie in contact is geweest komt overeen met de beoogde doelgroep van House of Hope.

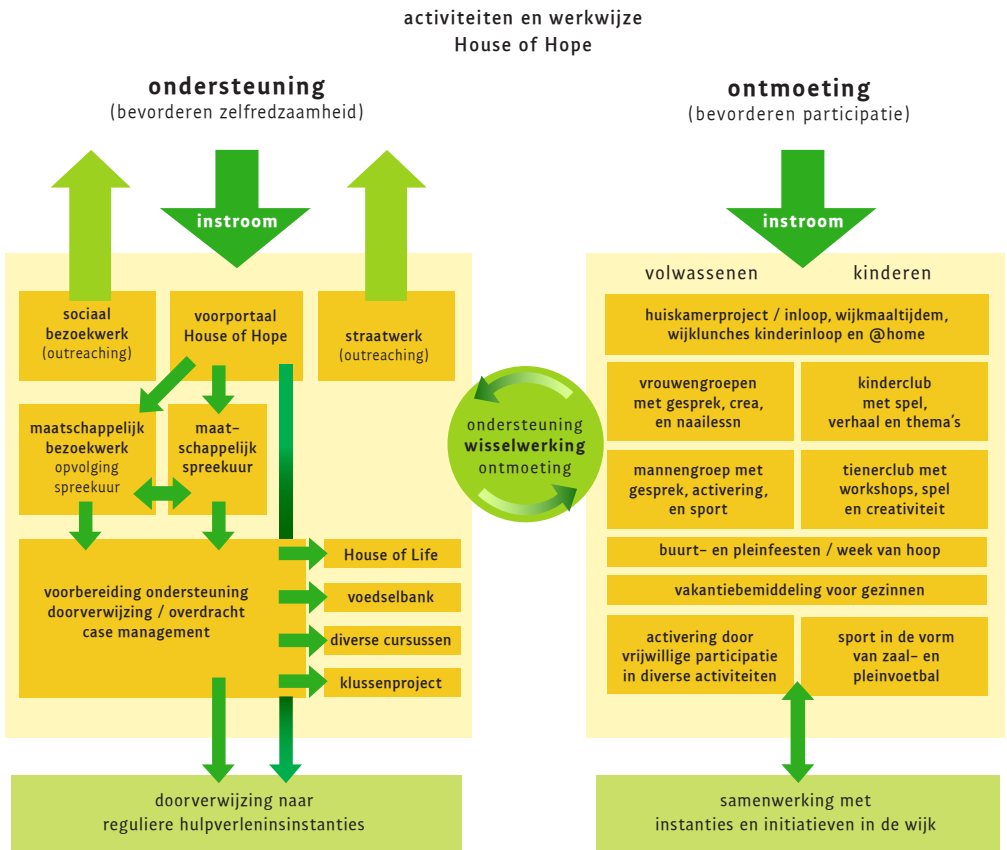
De drempel om hulp te zoeken is vaak hoog. Dit kan een gevolg zijn van taalproblemen, maar ook een gevolg van schaamte en het gevoel er alleen voor te staan. Verder komen veel mensen uit culturen waarin het vertrouwen in de overheid en de hulpverlening (als verlengde daarvan) lager is. Het kan daarom een pre zijn dat House of Hope een christelijke signatuur heeft, omdat een religieuze organisatie meer vertrouwd wordt dan een instantie die met de overheid wordt geassocieerd. Volgens de Stichting zijn over de afgelopen acht jaren gezien, 71% van de bezoekers nog niet eerder met hulpverlening in aanraking geweest is voor ze bij House of Hope komt (House of Hope, 2014b). De hulp die wordt geboden sluit aan bij de complexe problematiek, dat betekent dat er soms onorthodoxe methoden worden ingezet. Belangrijk bij alle hulp is het contact houden. Bij doorverwijzing is daarom sprake van warme overdracht: de hulpverlener gaat mee, of regelt een andere manier om op de hoogte te blijven.

4.6 Activiteiten op Zuid

House of Hope vertaalt haar visie en inzet naar twee pijlers: ontmoeting en ondersteuning. Deze pijlers worden middels tal van uiteenlopende activiteiten vormgegeven. Volgens het beleid focussen activiteiten gericht op 'ontmoeting' zich op het bevorderen van participatie en activiteiten gericht op 'ondersteuning' zich op het bevorderen van zelfredzaamheid. Mogelijk dragen ontmoetingsactiviteiten ook bij aan het bevorderen van zelfredzaamheid en, met name, samenredzaamheid. Onder de ontmoetingsactiviteiten vallen de wekelijkse wijkklunches en -maaltijden en diverse kinder-, tiener-, vrouwen- en mannengroepen. Ook worden er sportactiviteiten en buurt- en pleinfesten georganiseerd, vaak samen met bestaande instanties en initiatieven in de wijk. House of Hope ontplooit een breed palet aan ondersteuningsactiviteiten, zowel 'buitenshuis' als op de vestigingen. Straat- en bezoekwerk is outreachend van aard, het maatschappelijk spreekuur is op de locaties zelf. House of Hope biedt casemanagement aan en verwijst veel door. Bij de ondersteuningsactiviteiten wordt veelvuldig samengewerkt met reguliere hulpverleningsinstanties.

House of Hope biedt ook meer praktische ondersteuning aan, zoals het helpen met verhuizen, boodschappen doen, reparaties, babyspullen regelen en biedt zij een voedsel- en kledingbank.

In figuur 2 zijn de activiteiten en de werkwijze schematisch weer-geven. Links staat de ondersteuningskant, rechts de ontmoetingskant. Het concrete aanbod van activiteiten verschilt overigens per locatie. De vestigingen zijn de spil van de werkwijze en werkzaamheden van de organisatie en, zoals het schema laat zien, vindt er een wisselwerking plaats tussen ondersteuning en ontmoeting. Fysiek gezien vindt deze wisselwerking plaats in de huiskamer, de ruimte bij binnenkomst op iedere vestiging.



Figuur 2. Activiteiten en werkwijze van House of Hope (naar House of Hope, 2013)

4.7 Benaderingen en methoden

House of Hope combineert in haar werkwijze verschillende benaderingen en methoden. Kort gezegd kiest House of Hope voor een totaalbenadering: ze wil mensen op een holistische wijze benaderen en 'naast hen staan'. Dit vertaalt zich naar een relatiegerichte benadering, gericht op het persoonlijk welzijn van de bezoekers. De stichting wil een 'thuis' zijn voor mensen, een plek waar mensen graag willen zijn. Het woord house in de naam impliceert dit (t)huisgevoel. Of zoals een medewerker het uitdrukt: *"Het gaat erom dat mensen zich 'heimisch' voelen"*. Het woord hope wijst naar één van de doelstellingen: hoop bieden aan een ieder die dat nodig heeft. Een citaat: *"Wat ik zie is op de manier waarop je er voor iemand bent, dat maakt vaak iets los bij mensen waardoor ze weer in zichzelf ontdekken wat ze terug willen geven, waarin ze zelf van betekenis willen zijn"*. De persoonlijke, relatiegerichte benadering kent veel overeenkomsten met de presentiebenadering. Het is een benadering die dicht bij het hart van House of Hope staat, omdat het uitgangspunt is om 'naast' mensen te staan. Daarbij komt ook het feit dat de presentietheorie zijn wortels heeft in de christelijke levensbeschouwing (De Jonge, 2012). Belangrijk is dat er voor alle bezoekers tijd en aandacht wordt genomen om te ontmoeten en om de hulpvraag te verwoorden, een ander belangrijk element van Presentie. Dikwijls weet de doelgroep van House of Hope niet (voldoende) de weg in hulpverleningsland. Door de tijd te nemen, en waar nodig mee te gaan naar andere instanties, wordt het relatiegerichte werken (onder andere) vormgegeven. Een bijkomstig doel is dat House of Hope hoopt door zelf present te zijn, de mensen leert om zelf ook present te zijn voor anderen.

House of Hope wil, zoals eerder beschreven, een tweede thuis zijn voor de wijken waar zij is gevestigd. Je kan zeggen dat met de huiskamer de organisatie zélf present is. Zoals een medewerker het zelf verwoord: *"De deur staat altijd open. Wij zijn er, onvoorwaardelijk"*. Er zijn geen voorwaarden om binnen te mogen komen, iedereen is welkom en wordt met respect tegemoet getreden omdat het 'de naaste' is. In de interviews wordt genoemd dat ieder mens gemaakt is om samen te zijn, om geliefd te worden. Dit is ongeacht levensbeschouwing, in die zin is de huiskamer vooral 'menselijk' te noemen, *"Mensen hebben een thuis nodig"*.

Naast de wens dat mensen zich 'thuis' voelen bij House of Hope, wil de stichting ook dat iedereen (weer) 'ergens bij hoort'. Dit ideaal sluit aan bij een kenmerk van de doelgroep – mensen die buiten de boot (dreigen te) vallen. Gezien de sociale demografie van Rotterdam Zuid zijn dit dikwijls migranten met een gebrek aan persoonlijk netwerk, iets wat essentieel is bij het organiseren van zorg en hulp in de huidige maatschappij. Vanuit deze wens voor insluiting hanteert House of Hope de familie als metafoor. In de visie van House of Hope zou iedereen deel uit moeten maken van een sociale groep, zoals een familie. Hierbij moet familie breed opgevat worden: de familie is een plaats van warmte en acceptatie. Een medewerker noemt het *"de familie House of Hope"*. House of Hope schrijft in haar jaarverslag dat House of Hope de plek is waar velen een familiegevoel ervaren (House of Hope, 2014b:11) en dat zij in House of Hope hun nieuwe familie hebben gevonden (House of Hope, 2014b:8). Ter illustratie, tijdens wijkmaaltijden en -lunches wordt, indien mogelijk, aandacht besteed aan verjaardagen van bezoekers en wordt gebeld of langsgesegaan wanneer 'vaste klanten' langere tijd niet meer zijn geweest (House of Hope, 2014b:42).

Opvallend is dat de eerste naam van het project (zie paragraaf 4.1) 'Happy Families' was, waarmee werd aangegeven dat het belangrijk is dat een mens een thuis heeft. Deze naam is echter gewijzigd omdat er relatief veel 'uphappy families' waren in de wijken waar House of Hope is gevestigd.

In haar werkwijze hanteert House of Hope ook een outreachende benadering. "We zoeken de mensen op en proberen via netwerken, wijkpresentie en straatwerk juist hen te bereiken, voor wie de stap naar reguliere zorg te ver is.", zo schrijft de stichting in haar jaarverslag (House of Hope, 2013). In Katendrecht vinden daarom naast huisbezoeken bij al bekende mensen ook wijkbezoeken plaats, waarbij gestreefd wordt om sterk vereenzaamde mensen op te zoeken.

De persoonlijke en relatiegerichte werkwijze van House of Hope vraagt het nodige van haar medewerkers, zowel van de vaste krachten als van vrijwilligers. Bezoekers een thuisgevoel geven, nabijheid niet schuwen, outreachend werken en present zijn, het zijn zaken die aanspraak doen op de eigen persoonlijkheid, normen en waarden van de medewerker.

Hier komt ook het normatieve aspect bij kijken; het bij jezelf te rade gaan zowel op cognitief, moreel als emotioneel vlak. Ook betekent het: naast de cliënt staan in plaats van er boven. Je bent immers zelf ook, behalve hulpverlener, de naaste van de anderen. Dat betekent dat de grenzen met vrijwilligers en bewoners niet absoluut zijn te formuleren, ze zijn flexibel. Het naaste zijn van de mensen maakt kwetsbaar en jezelf verschuilen achter professionaliteit is dus niet mogelijk. Het werk vraagt daarom veel van de medewerkers. Eén van de medewerkers zegt hierover: *“Ik denk dat dat voor veel organisaties toch teveel nabijheid is. Veel organisaties kiezen toch nog voor een stuk afstand. Want meer nabijheid betekent ook kwetsbaarheid als organisatie, want het vraagt meer van je medewerkers. Maar tegelijkertijd ligt daar wel heel veel kracht in”*.

Borgman is van mening dat vrijwilligers en professionals vanuit een religieuze achtergrond in staat blijken tot een vorm van aandachtige en toegewijde presentie (2006:332). Presentie is gebaseerd op radicale aansluiting bij de cliënt, ook wel het ‘binnenperspectief’ genoemd. Eigen invullingen en professionaliteit maken plaats voor het waarnemen van de wereld vanuit het perspectief van de ander (Knoope, 2011:111). Deze zeer persoonlijke benadering gaat bij House of Hope vaak samen met een christelijk vocabulaire. Zoals de paragrafen 2.5 en 3.3 beschrijven, verschilt deze met het begrippenarsenaal van de wmo. Zo staat ‘Vorming’ in plaats voor educatie, ‘toerusting’ voor training en ‘helper’ voor hulpverlener (Van der Sar & Visser, 2006:7). Zo schrijft House of Hope in haar informatiefolder dat zij de bezoekers willen ‘dienen’ (House of Hope, 2014a). Het gebruik van dergelijke woorden past bij de werkwijze en de christelijk geïnspireerde identiteit van de stichting.

4.8 Mensbeeld

House of Hope heeft dus verschillende wijken als ‘doelgroep’ waarbij er sprake is van een veelheid van complexe problematiek. Mogelijk heeft House of Hope daarom een overwegend religieus mensbeeld voor ogen, dat zijn neerslag heeft op de visie en de inzet van de stichting House of Hope. Een benaderingswijze die zo volledig mogelijk kijkt en aandacht heeft voor de ander.

Zowel de ontmoeting als de ondersteuning proberen aan te sluiten bij de door House of Hope gesignaleerde problemen van de mensen in de wijken. Vaak spelen er bij de doelgroep van House of Hope meerdere problemen die elkaar versterken, waardoor een totaalaanpak nodig is. Veel mensen hebben complexe problematiek en de problemen waar men mee komt zijn vaak het topje van de ijsberg. Volgens een medewerker leiden veel mensen *“een mensonwaardig bestaan”*.

Medewerkers geven aan dat ‘cliënten’ soms worden geduid als ‘mensen met gebrokenheid’. Dit geeft aan dat problemen niet op zichzelf kunnen worden beschouwd, maar op een dieper niveau liggen. Tevens geeft de uitdrukking ‘gebrokenheid’ aan dat hulpverlening moet ‘herstellen’: wat gebroken is kan genezen of herstellen. Dit kan niet zonder vertouwen in zichzelf en in de medemens. Echter, het iets voor elkaar over hebben, elkaar onvoorwaardelijk te helpen, gaat niet vanzelf. Dit moet gestimuleerd worden en regelmatig worden voorgehouden, want uit zichzelf zullen mensen dit niet altijd doen, meent een medewerker: *“Er voor elkaar zijn zonder hulpvraag, in die zin met elkaar omgaan, dat is in die zin wel heel duidelijk een leefregel die we continue krijgen ingeprent omdat je dat vanuit jezelf niet altijd als eerste motivatie hanteert”*. Het is daarom een bewuste keuze om de ander te aanvaarden, te waarderen en om te geven zonder iets terug te verlangen.

Zo wil House of Hope zelfredzaamheid niet alleen versterken door vaardigheidstraining, werk zoeken of budgethulp, maar tegelijk ook de cliënt versterken in zijn eigenwaarde en helpen goede relaties met anderen te bouwen. Het gehanteerde mensbeeld helpt hierbij: het is van belang dat mensen (weer) eigenwaarde ontwikkelen. Een medewerker illustreert dit als volgt: *“Ik vind ‘t een misvatting dat als je welzijn beperkt tot crisisinterventie en tot vijf keer praten, dan behandel je problemen als oppervlakte zaken, dan kom je nooit bij de wortel. En die wortel zit in veel meer, in identiteit, er mogen zijn, in innerlijke stevigheid van mensen. Dat werken aan identiteit gaat niet zo goed met vijf keer een half uurtje bijvoorbeeld, dat heeft met relatie te maken, met verbinding”*.

4.9 Samenvatting

House of Hope is een christelijk geïnspireerde organisatie in Rotterdam Zuid. Er werken momenteel elf vaste, parttime krachten en maar liefst zo'n 200 vrijwilligers. Binnen de stichting is veel aandacht voor de ontwikkeling en het welzijn van deze relatief grote groep vrijwilligers, dikwijls voormalige hulpvragers of 'cliënten'. House of Hope is vanuit verschillende christelijke bewegingen ontstaan en het christelijk karakter is sporadisch nog aanwezig, zoals in dagelijkse dagopening voor het team. Veel vaste medewerkers geven aan dat het geloofsaspect belangrijk voor hen zelf is om het werk te doen bij de stichting. Overigens zijn niet alle vaste medewerkers christelijk. House of Hope is vanuit drie vestigingen, in drie wijken 'op Zuid' actief. Deze wijken kampen met de nodige problematiek dat zijn weerslag heeft op de bezoekers: de doelgroep van House of Hope. Gezien de sociale demografie van de wijken is de doelgroep zeer divers en er komen ook relatief veel niet-christelijke mensen bij House of Hope. House of Hope is er voor de hele wijk en wil er juist voor de meest kwetsbare mensen zijn die wellicht de weg niet weten bij reguliere instanties. House of Hope zet in op ontmoeting, waaronder wijklunches en vrouwengroepen, en ondersteuning, waaronder spreekuren, een voedselbank en straatwerk. House of Hope kiest voor een relatiegericht totaalbenadering, recht doende aan de complexiteit van de hulpvragen. Verschillende benaderingen en methoden worden ingezet om zo persoonlijke en 'nabije' hulp en zorg te kunnen verlenen. Onder de werkwijze valt grotendeels de presentie-benadering, als ook outreachend werken. De stichting wil dat een ieder weer 'ergens bij hoort' en als een tweede thuis zijn voor haar bezoekers.

5 House of Hope als huiskamer van de wijk

In dit hoofdstuk worden de huiskamers van House of Hope beschreven in relatie tot de huiskamer als object. Dit op basis van interviews en observaties in het bijzonder ¹⁵). Leidraad hierbij is het Orthopedagogisch Methodiekmodel van Bruininks (Bruininks, 2006). Er is voor dit model gekozen omdat het een expliciet verband legt tussen de visie van een organisatie en de concrete invulling en vormgeving in de alledaagse praktijk. Het model omschrijft een 'basisaanpak' waaronder drie elementen vallen, te weten 'Klimaat' (inrichting van de ruimte), 'Situatie' (welke activiteiten gebeuren er) en 'Relatie' (hoe wordt de relatie vormgegeven) (Bruininks, 2006).

5.1 Schets van de locaties

Omdat de drie locaties nogal verschillend zijn, wordt eerst een korte schets gegeven van iedere locatie, met aan de hand van foto's een impressie. Twee maanden lang zijn er enkele observatiemomenten geweest in de drie locaties van House of Hope.



Katendrecht

Tijdens vrijwel ieder observatiemoment was het weer buiten onprettig, fris en erg winderig. Zodoende was het rondom de locaties overwegend stil op straat – binnen was er vaak levendigheid. Vanaf september 2007 zit House of Hope gevestigd in de wijk Katendrecht. In maart 2013 verhuisde zij naar het huidige hoekpand en begin 2015 verhuist House of Hope naar een nieuwe multifunctionele accommodatie, op de grens van de Afrikaanderwijk en Katendrecht (House of Hope, 2014b). De nieuwe locatie is aanzienlijker ruimer en biedt de stichting de mogelijkheid om zowel in activiteiten als in bereik te kunnen groeien (House of Hope, 2014b). Maar momenteel huisvest zij in een oud hoekpand, vlakbij diverse winkels. Vanaf buiten is de naam goed zichtbaar en er staan regelmatig mensen rondom de ingang te roken. De grote ruimte bij binnenkomst is zowel de huiskamer als het kantoor, de ruimte is vol. De inrichting is vrij druk, een beetje rommelig en er zijn veel details. Er hangen vlaggetjes, veel posters, een informatiekast en zelfgemaakte schilderijtjes. Die kast is tevens de scheiding met ‘het kantoor’, waar de vaste medewerkers zitten. Zij zijn vaak druk aan het werk, bellend en achter de computer, in tegenstelling tot de vrijwilligers, cliënten en bewoners in de huiskamer. Aan de inrichting is te zien dat er niet veel geld is te besteden: tweedehands meubels, plastic bloemen en tl-verlichting.

De sfeer is ontspannen, Rotterdams, er worden ook grappen verteld en mensen informeren naar elkaars klachten. Het lijkt of de mensen elkaar kennen, de sfeer gaat in de richting van een stamcafé. Een observatie:

“Het is een rustige ochtend op deze vestiging. In de huiskamer zit één gezette Oost-Europese vrouw. Ze zucht en steunt veel, helpt een beetje met het tafeldekken voor de wijklunch. Een vaste medewerker komt binnen, ziet haar zitten en vertelt haar dat ze nieuwe tweedehands kleren heeft, grote maten. Ze reageert tevreden. Als ze er achter komt dat ze haar telefoon thuis heeft laten liggen, gaat ze even op en neer om deze op te halen.”

Vanaf 2008 is House of Hope gevestigd in de wijk Beverwaard. Vanaf september 2012 kon een ruimere locatie worden betrokken in wijkgebouw ‘De Focus’. Dit werd mogelijk door het aangaan van een samenwerkingsrelatie met welzijnsaanbieder PIT 010.



Beverwaard

Naast een eigen ruimte op de eerste etage kan House of Hope voor haar activiteiten zo nodig ook gebruik maken van de andere ruimtes in het wijkgebouw (House of Hope, 2014b), zo zijn de maaltijden beneden in de kantine. De huiskamer is op de eerste etage, aan het einde van een gang, en is niet zo makkelijk te vinden. Mede door deze situatie is de aanloop in de huiskamer (veel) minder dan in de andere locaties. Het lijkt er op dat Beverwaard het meer moet hebben van de activiteiten. Toch is de vestiging typisch House of Hope: een beperkte ruimte, tweedehands meubels en een 'persoonlijke' sfeer. De radio staat er aan, de gastheer zingt zachtjes mee en er zijn echte kopjes en geen plastic bekertjes. De gastvrouw is hartelijk en maakt schoon, de gastheer geeft een hand en zit op de bank. Wederom zijn er veel kasten die ook hier een scheiding vormen tussen de huiskamer en het gedeelte waar de hulpverleners werken. De vaste medewerkers zitten veelal achter de computer. De insteek van House of Hope om mensen te verbinden lijkt opgepikt te worden door andere instellingen, want House of Hope is gevraagd om in het wijkgebouw waar de locatie Beverwaard is gehuisvest meer samenhang te brengen in de verschillende activiteiten; hiervoor krijgt een medewerker extra uren.

“Er is hier geen haast lijkt wel. Opvallend is dat niemand een smartphone lijkt te hebben, niemand kijkt constant op een beeldschermpje.”

De inrichting van deze vestiging wijkt het meest af van hoe de geïnterviewden het graag zouden zien, dit komt mede door de beperkte ruimte en de situering op de eerste verdieping. In de beschrijving van de huiskamer in het vervolg van dit hoofdstuk, is Beverwaard daarom soms een uitzondering, hoewel het principe van huiskamer en ontmoeting hetzelfde is.



Tarwewijk

In de Tarwewijk is de grootste locatie van de stichting gehuisvest. Vanaf mei 2010 zit House of Hope op de begane grond van een vijftal gerenoveerde panden op de hoek van de straat. De huisvesting voorziet in een grote inloopruijme (inloophuis), een grote gespreksruimte, vier spreekkamers, een informatiebalie, een kantoor, een keuken en, sinds 2013, een besloten binnentuin (House of Hope, 2014b).

De naam is van buitenaf goed zichtbaar, de grote ramen trekken al snel de aandacht. De huiskamer is ruim opgezet, netjes verzorgd en kent een knusse inrichting. Veel houtkleuren zijn aanwezig, opvallend veel planten en zelfgemaakte kunst aan de muur. Er is een posterwand en er ligt een Engelse bijbel op tafel. Er is ook ruimte voor enkele computers, statafels en er is een kinderhoek. Het is vaak druk op de locatie, veel mensen met de meest uiteenlopende achtergronden. Er wordt veel gegroet en er hangt een ontspannen, fijne sfeer. Het lijkt of de huiskamer van Tarwewijk het meest in de buurt komt van de ideale huiskamer. Een observatie:

‘Een Oost-Europese jongen van rond de 30 is erg druk en loopt steeds rondjes in de huiskamer. Hij eet in korte tijd bijna de hele koekjesdoos leeg. Hij wil het huis aan de overkant van de straat kopen, vertelt hij tegen twee West-Afrikaanse mannen. Hijzelf praat een mix van Engels en Nederlands, met een zwaar accent. De mannen praten onderling Frans maar praten vriendelijk terug, eveneens in zowel Engels als Nederlands. Hij wil echt dat huis zegt de jongen, “moet alleen nog weten hoe duur het is”.’

In de huiskamer zijn er gastheren of -vrouwen actief. Omdat iedereen zo hartelijk is naar elkaar is het onduidelijk wie precies die rol op zich dient te nemen. Naast de huiskamer is de activiteitenruimte, daar is de meeste levendigheid – de huiskamer is wat rustiger. De gesprekskamers en de andere kamers waar de (vaste) medewerkers aan het werk zijn, zijn beduidend stiller. In de huiskamer zijn geregeld activiteiten die populairder worden, zo blijkt uit de volgende observatie:

‘Een Nederlandse man die tegenover House of Hope woont is vrolijk en erg aanwezig in de huiskamer. Hij heeft zin in de warme wijkmaaltijd die avond. “De hele buurt komt!”. Er komen vanavond wel 50 mensen eten, weet hij. “Ook kleintjes, die krijgen dan pannenkoeken enzo.”’

5.2 De rol van de huiskamer

Vanuit de consequente keuze die House of Hope wil maken voor de familiemetafoor (medewerker, april 2014), kan het vormgeven van een huiskamer als logische keuze worden gezien. Een huiskamer hoort immers bij een familie en andersom. Het doel van de huiskamer wordt onder andere omschreven als het zijn en contact hebben met elkaar op een fijne plek. En dan, volgens een medewerker *“...creëer je een ontspannen setting, intimiteit onderling, dus ook van de bezoekers en dat het dus niet alleen maar afhangt van de wijsheid van de hulpverlening.”* De huiskamer ‘empowert’ op deze manier de wijkbewoners om voor elkaar te zorgen, een uitgangspunt dat bij Welzijn Nieuwe Stijl terug is te vinden, maar ook in woorden van de presentietheorie is te formuleren: leren om weer samen te leven, om present te zijn voor elkaar. Door contacten op te doen, verrijkt het leven en komt de wijk weer tot leven. Door te ervaren dat ze er niet alleen voor staan, groeien mensen in zelfvertrouwen. De bedoeling is dus dat de huiskamer activerend werkt – iets wat niet vanzelfsprekend lijkt in een tijd van efficiency en doelmatigheid. De huiskamer is volgens de initiatiefnemers dan ook meer dan alleen georganiseerde ontmoeting en ondersteuning, het moet een betekenisvol onderdeel van de wijk gaan worden. Ontmoeting staat centraal in een huiskamer, dus een tv ontbreekt en de computer voor bezoekers (Tarwewijk) staat in een apart hoekje. Ook smartphones kunnen ontmoeting belemmeren, maar ze zijn niet verboden. Opvallend is wel dat er weinig smartphones te zien zijn; de tijd lijkt hierdoor ook trager te verlopen. Muziek kan wel aanstaan, maar dan zachtjes, om de stilte te verdrijven. Een aantal geïnterviewden geeft aan liever geluid van mensen te horen.

5.3 Regie in de huiskamer

In de visie van House of Hope is de huiskamer van de wijk en voor de wijk. Het team van House of Hope voelt zich hoofdverantwoordelijke voor de huiskamers en bij hen ligt momenteel ook de regie. Het team probeert hierbij zoveel mogelijk aan te sluiten bij wat de bewoners willen.

Ook voor het neerzetten van de beoogde sfeer is het team verantwoordelijk. Hier is sprake van een spanningsveld: de huiskamer is van de wijk, maar met een grote verantwoordelijkheid voor het team. Dit spanningsveld wordt erkend. Op termijn zou dit spanningsveld minder kunnen worden, als bewoners groeien in eigenaarschap. De vraag is of het helemaal opgelost kan worden, omdat een huiskamer totaal overlaten aan vrijwilligheid waarschijnlijk niet mogelijk is. Ook voor zaken als voorraadbeheer is het praktisch als het team dit doet. Wel valt het op dat klussen als schoonmaken, koffie en thee verzorgen, afwassen, door de bezoekers en vrijwilligers gebeurt.

Belangrijk bij het bepalen van de sfeer, zijn de gastheren en -dames. Zij verwelkomen bezoekers, bieden wat te drinken aan, en zijn de bemiddelaars tussen bewoners en het team. Over het algemeen zijn de vaste medewerkers op kantoor, dat betekent dat de gastheren en -dames een belangrijke rol hebben. Omdat iedereen zich in de huiskamer thuis moet kunnen voelen heeft de huiskamer geen christelijke signatuur. Geloof als gespreksonderwerp is niet uitgesloten, maar dan wel op initiatief van de bewoners.

Op de locatie Katendrecht golden eerst algemene regels, maar de negatieve formulering pakte niet goed uit; in overleg met de bewoners zijn deze toen positief geherformuleerd. Het bord van de family rules verwoordt dit helder (zie foto). Uitgangspunt is hierbij respect voor elkaar. Dat je wordt geaccepteerd zoals je bent, wil niet zeggen dat alles mag. Een medewerker geeft als voorbeeld: *"Je mag jezelf zijn maar je kan niet alles doen, bijvoorbeeld met vieze schoenen op tapijt"*. De vraag bij het beoordelen van gedrag is telkens: wil je zo met elkaar omgaan? Ga je zo met elkaar om in een gezin? In de interactie met elkaar, en met name van de medewerkers naar de overige mensen, zit dus ook een stuk opvoeding - dit wordt letterlijk zo benoemd door een van de medewerkers. Het is mogelijk dat je gecorrigeerd wordt, maar het is wel belangrijk dat dit vanuit enig gezag gebeurt. Het lijkt er op dat van de locatiehoofden wordt verwacht dat zij dit gezag hebben.



Met de 'huiskamers' lijkt House of Hope in te spelen op dit 'thuisgevoel', maar is het wel mogelijk om als organisatie een huiskamer te hebben? Is een huiskamer niet een strikt particuliere aangelegenheid? Volgens Gosling is een huiskamer een spiegel van onszelf en creëren en communiceren we onze persoonlijkheid met spullen en de inrichting (Gosling, 2008). In de huiskamers zou dus de filosofie en de visie van House of Hope zichtbaar moeten zijn, omdat de huiskamers grotendeels worden ingericht door de medewerkers.

Het model van Bruininks heeft als grondgedachte dat visie en missie terug te zien zijn in zowel de inrichting, de activiteiten als in de omgang van de medewerkers en cliënten (Bruininks, 2006). De volgende drie paragrafen behandelen deze drie thema's in de context van de huiskamer van House of Hope.

5.4 Inrichting en sfeer

Gevraagd naar de gewenste fysieke vormgeving van een huiskamer, wordt opgemerkt dat de sfeer in eerste instantie wordt bepaald door de mensen. Het feit dat een (groot) deel van het interieur bestaat uit tweedehands spullen is dan ook geen onoverkomelijk probleem. Voor het scheppen van een huiselijke sfeer is de inrichting echter wel ondersteunend. Centraal staat dat de inrichting de ontmoeting van mensen moet bevorderen.



Figuur 3. Wordcloud over het huiskamermodel van House of Hope

In figuur 3 is in een wordcloud te zien waarmee enkele medewerkers van het House of Hope een huiskamer associëren. Sfeerverlichting, prettige muziek, schilderijtjes, bloemetje en warme kleuren worden genoemd als belangrijk voor een huiskamersfeer. Deze elementen zijn per locatie zeer verschillend aanwezig, waarbij de vormgeving in de Tarwewijk het meest verzorgd is en de locatie Beverwaard het meest sober. Op alle locaties zijn echter wel persoonlijke elementen in het interieur aangebracht, zoals schilderijtjes, kussens op de banken en planten. Opvallend dat alle geïnterviewden de aanwezigheid van eten en drinken als belangrijk noemen voor een huiskamer, waarbij aan meer wordt gedacht dan alleen een koekje. Dit ook omdat in veel culturen eten en drinken belangrijk is. Koffie, thee en koek zijn standaard aanwezig en er zijn regelmatig lunches.

Tijdens een observatiemoment lag er op de locatie Katendrecht brood klaar om meegenomen te worden, een medewerkster had dat (op eigen initiatief) meegevraagd bij een bakker.

Belangrijk is daarom de aanwezigheid van veel zitplaatsen, al dan niet rond een tafel. Dit is op alle drie de locaties helder vormgegeven, bij binnenkomst stap je zo 'de kring' in. Voor een geïnterviewde is het idee van een woonkeuken het ideaal: een ruimte waar je elkaar ontmoet aan een grote tafel en waar het hele leven zich afspeelt. Op de locaties staat echter niet een grote tafel centraal, maar een kleine tafel met banken er omheen. De geïnterviewden geven aan dat een huiskamer goed onderhouden moet zijn, omdat een verzorgd interieur in veel culturen belangrijk is. In Beverwaard was dit een taak die de gastvrouw op zich nam. Tevens moet het praktisch goed te onderhouden zijn, er ligt dan ook geen vloerbedekking op de locaties. Bij alles is het volgens de geïnterviewden in ieder geval belangrijk dat associaties met een kantoor vermeden worden. Dit lijkt te lukken, hoewel de tl-verlichting zoals op Katendrecht en Beverwaard (uiteraard) niet bijdraagt aan een huiselijke sfeer. Verder is de combinatie huiskamer met de ruimte waar de hulpverleners zitten niet altijd even huiselijk. De stalen opbergkasten en de medewerkers achter computers (enigszins afgeschermd dus) wekken wel de indruk van een kantoor. Dit lijkt een spanningsveld. In de Tarwewijk lijkt dit opgelost door aparte ruimtes voor de kantoren.

5.5 Activiteiten

Aansluitend bij het idee van de woonkeuken, wordt genoemd dat in een huiskamer alles gebeurt, je leeft er. Het moet er als het ware 'woelen van het leven'. In de Tarwewijk was een bezoeker de band van zijn fiets aan het plakken in de huiskamer. Een huiskamer betekent niet dat alles met elkaar hoeft te gebeuren, maar wel bij elkaar. Dit vergroot de kans op ontmoeting, op ondersteuning en activering. Maar als iemand alleen muziek wil luisteren of een boek wil lezen, is dat ook prima. Rust wordt ook genoemd als een kenmerk van een huiskamer. Zo zat in Katendrecht een jongeman buiten de kring, aan een tafel. Een vrouw was na het boodschappen doen langsgesproken en leek vooral te genieten van het in- en uitlopen van mensen.

Af en toe mengde zij zich in een gesprek. Bij een tweede observatie kwam zij overigens zelfgemaakt eten brengen aan een medewerkster, wat een voorbeeld van activering lijkt.

Geïnterviewden geven aan dat in een huiskamer er ook er spelletjes kunnen worden gespeeld, hoewel wordt aangegeven dat dit wel typisch Nederlands is. Er is in ieder geval wel spelmateriaal aanwezig, van een voetbaltafel tot kinderspeelgoed. Een belangrijke activiteit is het samen eten en drinken, waaronder ook de maaltijden vallen. Daarnaast is de huiskamer de plek waar mensen hun verhaal kwijt kunnen. Dit gebeurt bij elkaar en ook bij de medewerkers. Belangrijk is dat activiteiten een middel zijn en geen doel. Belangrijker dan de activiteiten zelf is, volgens een medewerker, de verbinding en de ontmoeting) die de activiteiten smeedt tot een huiskamer: *“Je kan wel activiteiten organiseren maar als het niet verder gaat dan een activiteit dan heb je nog steeds niet het cement dat er tussen zit”*.

5.6 Interactie

Belangrijk voor de interactie in een huiskamer is, volgens de geïnterviewden, het afwezig zijn van enige voorwaarde vooraf. Dit betekent ook dat er geen voorwaarden zijn in het behalen van bepaalde doelen, *“Zo ga je immers ook niet om met mensen uit je gezin”*, meent een medewerker van House of Hope. Uitgangspunt hierbij is het vertrouwen dat je in elkaar hebt. Je wordt geaccepteerd zoals je bent, je mag zijn wie je bent. Je bent immers elkaars ‘naaste’, je staat naast elkaar. Dit onderschrijven enkele medewerkers: *“Dus begin nou met vertrouwen, dat wantrouwen buiten de deur houden”*.

Door dit alles, ondersteund door de fysieke vormgeving van de huiskamer, is het mogelijk elkaar op te vangen. Mensen kunnen elkaar helpen bij verschillende problemen, de behulpzaamheid wordt als het ware vanzelf gestimuleerd. Door de beperkte ruimte, is privacy niet altijd mogelijk. Dit lijkt een groter probleem voor de medewerkers dan voor de bewoners. Doordat zij soms elkaars verhalen horen, kunnen zij juist elkaar ondersteunen en meeleven.

Zo kan een vrouw die vertelt over haar chemokuur getroost worden door een andere bezoeker die hetzelfde heeft meegemaakt. Dit is ook een duidelijk voorbeeld hoe een huiskamer een activerende werking kan hebben. Een ander voorbeeld is dat een persoon aanbiedt om mee te gaan naar de voedselbank.

De sfeer die de medewerkers voor ogen hebben, is er een van: 'zak maar neer'. Daarmee wordt aangegeven: laagdrempelig, je mag jezelf zijn, je hoeft niet te presteren. Er is vertrouwen en harmonie en daardoor wordt de persoonlijke groei van mensen gestimuleerd, of zoals een medewerker het benoemt, "*Een herstellende sfeer*". Een voorbeeld is dat een man last heeft van zijn ogen en naar zijn ogen laat kijken door een medewerkster. Een aanwezige bezoeker merkt over de medewerkster op: "*Zij is echt lief*". De gastheren en -dames spelen ook een belangrijke rol bij het neerzetten van deze sfeer, door de manier waarop zij bezoekers tegemoet treden: vriendelijk en persoonlijk. Zo wordt er altijd koffie aangeboden aan bezoekers en werd een onderzoeker uitgenodigd mee te lunchen.

5.7 Randvoorwaarden

Er kunnen vier randvoorwaarden worden geschetst die belangrijk zijn bij de vormgeving van de huiskamer, met het oog op de missie en visie van de organisatie.

Locatie

Belangrijk bij het vormgeven van een huiskamer is letterlijke laagdrempeligheid. Dat betekent: de huiskamer op de begane grond en goed zichtbaar. Het is niet voor niets dat alle drie de locaties in een hoekpand zitten of op de hoek van het wijkgebouw. Ook wordt bij de locatie Beverwaard aangegeven dat de situering op de eerste verdieping, aan het einde van een gang, de huiskamer belemmert. Enkele activiteiten zoals de wijkmaaltijd vinden daarom ook beneden plaats. Bij voorkeur is de huiskamer ook centraal in de wijk gelegen. Daarnaast is het belangrijk dat de ruimte niet te klein is, maar ook niet te groot. Een huiskamer is immers per definitie kleinschalig. Dat is tevens een beperking van het model.

Tijd en geld

Met een huiskamer zijn kosten gemoeid. Een huiskamer zelf kost niet veel geld: de inrichting kan met tweedehands spullen gebeuren en koffie en thee is met een bescheiden budget te realiseren. Meer geld kan uiteraard behulpzaam zijn bij het mooier vormgeven van de huiskamer, maar is niet absoluut noodzakelijk. House of Hope kiest principieel voor de huiskamer. Ook bij bezuinigingen zal de huiskamer blijven, er zal eerder worden bezuinigd op Ondersteuning. Wat betreft het 'tijdsaspect' is de inzet van vrijwilligers ook een praktische randvoorwaarde. De 'openingstijden' vragen constante aanwezigheid van één of meer vrijwilligers, idealiter in de rol van gastheer of -vrouw.

Doelen stellen

Een huiskamer heeft, naast bescheiden kosten, vrijwel onmogelijk te kwantificeren en te berekenen baten. Een belangrijke voorwaarde voor de huiskamer is dan ook het loslaten van het werken met targets of andere meetbare doelen. Niet alleen voor subsidiegevers of sponsors is dit lastig, ook voor de professionals kan dit moeilijk zijn die methodisch, doelgericht werken of geschoold zijn. Maar in een huiskamer kan ook 'niets' gebeuren en dat vraagt om loslaten. Het kost wel tijd om mensen zover te krijgen.

Mensen

In de interviews komt naar voren dat voor het vormgeven en functioneren van de huiskamer de aanwezigheid van vrijwilligers voorwaardelijk en zo niet onmisbaar is, juist ook met het oog op de financiering. De vaste medewerkers zijn naast ondersteuning ook verantwoordelijk voor het neerzetten van een bepaalde sfeer, van een cultuur. In de alledaagse situatie, het wel en wee in de huiskamer, is er een belangrijke rol weggelegd voor de vrijwilligers.

5.8 Samenvatting

De visie van House of Hope als het zijn van een 'tweede thuis' wordt fysiek vormgegeven door de huiskamers. Dit zijn de gezamenlijke ruimte bij binnenkomst van de drie vestigingen, die de spil en wisselwerking vormen van alle ontmoetings- en ondersteuningsactiviteit. Aan de hand van diverse interviews en observaties zijn de huiskamers in de drie vestigingen onderzocht. De grotere locaties Katendrecht en Tarwewijk lijken vooralsnog meer bij het ideaalbeeld in de buurt te komen dan de kleinere locatie Beverwaard.

De huiskamers hebben als belangrijk rol om betekenisvol voor de wijk te zijn. Het verantwoordelijkheidsgevoel moet ook steeds meer bij de (bewoners van) de wijk komen te liggen, al is de regie momenteel nog in handen van de vaste medewerkers. Deze ambities worden nagestreefd door vrijwilligers in te zetten als gastheren en -vrouwen. De huiskamers komen deels overeen met de ideeën en wensen die de vaste medewerkers hebben bij de inrichting en sfeer van 'een goede huiskamer'. Gezelligheid, warme kleuren, banken en koffie en thee zijn terug te zien in de huidige, bestaande huiskamers van House of Hope. Passend bij de visie van House of Hope hebben de huiskamers een familiair karakter, zo gelden er ook *family rules* en geen huisregels. Ook activiteiten zoals wijklunches en -maaltijden dragen bij aan een huiselijke sfeer. De laagdrempelige, onvoorwaardelijke toegankelijkheid draagt bij aan relatiegerichte, persoonlijke interactie tussen de vele, zeer uiteenlopende bezoekers van de huiskamers.

Vier aspecten worden van belang geacht bij het vormgeven en het werken met een huiskamer: de locatie, er moet geld en tijd voor beschikbaar zijn, concrete doelen moeten worden losgelaten en het meest cruciaal is de menselijke ondersteuning en betrokkenheid bij de huiskamer.

6 Conclusies en discussie

In deze hoofdstuk worden antwoorden gegeven op de vragen die de aanleiding vormden voor dit onderzoek. Tevens wordt gereflecteerd op de betekenis van deze antwoorden.

6.1 De Huiskamer van House of Hope

- *Wat is de rol en de betekenis van de huiskamer binnen het werk van House of Hope?*
- *Welke vormgeving en inrichting worden bij de huiskamer nagestreefd?*
- *Hoe hangt de huiskamer samen met de methodiek en de visie van House of Hope?*

Het is duidelijk geworden dat de huiskamer het hart is van het werk van House of Hope. De huiskamer is immers de plaats waar de ontmoeting plaatsvindt, en ontmoeting is de kern van het werk van House of Hope. De huiskamer heeft veel verschillende functies. Naast 'wachtkamer' voor degene die een afspraak hebben met een hulpverlener, functioneert ze ook als opstap naar de hulpverlening. Daarnaast is het de ruimte waar de wisselwerking tussen alle ontmoetings- en ondersteuningsactiviteiten plaatsvindt, ontmoeting en ondersteuning komen elkaar hier letterlijk tegen. De huiskamer wil tegelijkertijd thuis komen zijn en ook activering: de sfeer van vertrouwen die zowel in de huiskamer, de diverse ontmoetingsactiviteiten als in de ondersteuning nagestreefd worden kan mensen aanzetten tot actie. Het ontmoeten van elkaar in een 'huiselijke' setting kan waardevol zijn, zowel voor de hulpverleners als voor de bezoekers. Er is tijd en aandacht voor elkaar, er worden relaties opgebouwd, gepraat en geluisterd naar elkaar en er wordt een sociaal netwerk gevormd. Het vrijwel ontbreken van (het gebruik van) *smartphones* is te zien als een subtiel signaal van deze persoonlijke, open sfeer. De ontmoeting kan 'helend' werken, op individueel niveau en daardoor ook op wijkniveau. De huiskamers hebben tot slot namelijk ook als belangrijke taak om betekenisvol te zijn voor de wijk. Hierbij kan wel afgevraagd worden hoe reëel het is om zoiets persoonlijks als een huiskamer als organisatie te verwezenlijken.

Op dit moment ligt de regie nog in handen van de vaste medewerkers, terwijl de ambitie is dat het verantwoordelijkheidsgevoel steeds meer bij de (bewoners van) de wijk komt te liggen. Het inzetten van gastheren en -vrouwen is een stap in het samen oppakken van de regie.

De huiskamers komen deels overeen met de ideeën en wensen die de vaste medewerkers hebben bij de inrichting en sfeer van 'een goede huiskamer'. Warme kleuren, oude banken en koffie en thee zijn terug te zien in de huidige, bestaande huiskamers van House of Hope. In de inrichting valt op dat de 'zithoek' het centrale punt is, waardoor ontmoeting wordt gestimuleerd. Ook activiteiten in de huiskamer, zoals wijkklunches en -maaltijden, dragen bij aan een huiselijke sfeer. De laagdrempelige, onvoorwaardelijke toegankelijkheid draagt bij aan relatiegerichte, persoonlijke interactie tussen de vele, zeer uiteenlopende bezoekers van de huiskamers. Het beperkte budget maakt dat de inrichting soms wat afwijkt van het ideaal, maar aangegeven wordt dat vooral de mensen de huiskamer maken. Naast de concrete huiskamer, is duidelijk geworden dat 'huiskamer' ook een metafoor is, een principe, dat doorwerkt in de omgang en de activiteiten. Het is het principe van 'gezien worden', mens worden door contact te maken, het idee van 'thuis'. De familiemetafoor is dan ook onlosmakelijk verbonden met de huiskamer. Passend bij de visie van House of Hope hebben de huiskamers een familiair karakter, zo gelden er ook *family rules* en geen huisregels.

Hoe deze familiemetafoor zich verhoudt tot de hulpverlening is niet expliciet onderzocht. In het jaarplan lijkt te worden gesproken over cliënten waar het gaat om hulpverlening en om bewoners/bezoekers als het om de huiskamer en de activiteiten gaat. Het lijkt er dus op dat zowel de taal van de systeemwereld als die van de leefwereld worden gehanteerd. Het professioneel vormgegeven jaarplan doet dus wat van een professional mag worden verwacht volgens Eropaf! en de Presentiebenadering: het verbinden van de systeemwereld met de leefwereld. Wel is de vraag hoe gescheiden de systeemwereld en de leefwereld in de praktijk zijn. In de observaties viel op dat de ondersteuning van de ontmoeting was gescheiden door middel van kasten. Hulpverleners waren over het algemeen blank en zaten achter de computer. Wellicht is dit een punt van aandacht.

Het werk van House of Hope, en meer specifiek de huiskamer, sluit zeer sterk aan bij de presentiebenadering. De huiskamer op zich zou gezien kunnen worden als een vorm van presentie. Een huiskamer is dan ook niet zomaar op te richten, er moet een duidelijke visie en toewijding achter liggen. Tekenend voor het belang dat aan de huiskamer wordt gehecht door House of Hope is de keuze om bij eventuele bezuinigingen eerder op de ondersteuning te bezuinigen dan op de huiskamer. Voorzichtig kan gesteld worden dat de rol en de betekenis misschien nog wel groter is dan dat de stichting aanvankelijk voor ogen heeft. Het is veel meer dan de eerste ruimte bij binnenkomst, of de gezamenlijke ruimte op de vestigingen. Het is de fysieke manifestatie van de filosofie en de visie van House of Hope en de sfeer en cultuur die zij willen creëren. Ook in ruimtelijke zin is er sprake van nabijheid. Geen groot kantoorgebouw in de stad, maar een geleefd hoekpandje in de wijk. Geen wachtkamer voor een intake, maar een huiskamer met thee en koekje erbij. De verhuizing van de karakteristieke vestiging op het oude schiereiland Katendrecht naar een groot en nieuw bedrijfsverzamelgebouw is dan ook een wellicht minder voor de hand liggende keuze.

6.2 House of Hope

- *Wat is de missie en de maatschappelijke bijdrage van House of Hope ten behoeve van haar doelgroep?*
- *Wat is de betekenis van religie en identiteit binnen de werkzaamheden van House of Hope?*
- *Welke benadering en methodieken hanteert House of Hope?*
- *Wat is de functie en betekenis van de vestigingen van House of Hope voor de wijken waarin zij gelegen zijn?*

House of Hope biedt in Rotterdam Zuid vanuit drie vestigingen laagdrempelige zorg en samenbindende activiteiten voor de wijk. House of Hope wil dat iedereen zich ergens thuis voelt, (weer) ergens bij hoort en de vestigingen moeten zich daarom ook ontwikkelen tot 'huiskamers van de wijk'. De doelgroep van House of Hope is, evenals de sociale demografie van de wijken, zeer divers en kampt veelal met complexe problematiek.

House of Hope wil er juist zijn voor mensen die buiten boord dreigen te vallen of de weg niet weten naar reguliere zorg- en welzijnsinstanties. De persoonlijke ontwikkeling die bezoekers kunnen maken binnen de stichting is illustratief voor de betrokkenheid van House of Hope bij mensen. De ontwikkeling van hulpvrager tot (betaald) hulpverlener behoort tot de mogelijkheden en wordt gestimuleerd en gefaciliteerd bij de stichting. Boven alles gaat het om het verbeteren van het welzijn en het vergroten van de eigenwaarde van de bezoekers. De huidige gastheren en -vrouwen zijn exemplarisch voor deze inzet.

De betekenis van het christelijke geloof in het werk van House of Hope is niet te onderschatten maar veelal impliciet aanwezig. Hoewel door verschillende geïnterviewden werd aangegeven dat een 'seculiere' huiskamer ook mogelijk is, is duidelijk dat binnen House of Hope de huiskamer de uiting is van een christelijke visie en mensbeeld. Een opvallend onderdeel in het werk van House of Hope is de dagopening. Deze lijkt verschillende functies te vervullen. Ten eerste heeft het een samenbindende werking voor het personeel. Ten tweede kan het stilstaan bij de bronnen van motivatie ook een gezamenlijkheid geven in de na te streven doelen, waarbij er aandacht is voor morele en zingevingsvraagstukken. Ten derde is het een moment waar het geloof een belangrijk positie inneemt, wat door sommige medewerkers zeer gewaardeerd wordt. De dagopening, voor zowel vaste medewerkers als de stagiaires 'verplicht', is tevens te omschrijven als, in de woorden van Collins, een interactie ritueel zorgend voor positieve, emotionele energie.

De missie van House of Hope, zoals verwoord in de interviews, is helder maar minder goed meetbaar. De output wordt jaarlijks inzichtelijk gemaakt, maar het is niet eenvoudig om de impact van het werk en de inzet van House of Hope concreet te duiden. Evenmin in hoeverre de vestigingen als 'huiskamers van de wijk' fungeren. Wat defamilie-metafoor betreft, het is niet helemaal duidelijk of deze ook christelijk is. De nabijheid vraagt in ieder geval nogal wat van de medewerkers. De vraag is of dit zonder sterke (religieuze) motivatie haalbaar is. De familie-metafoor is in ieder geval herkenbaar voor mensen vanuit veel verschillende culturen en zodoende geschikt voor transculturele hulpverlening.

6.3 Religieus geïnspireerde praktijken

- *Wat wordt verstaan onder religieus geïnspireerde praktijken en wat is hun rol in het welzijnswerk?*
- *Wat is de rol van de religie binnen deze religieus geïnspireerde praktijken?*
- *Zijn er specifieke benaderingen of methoden die zij hanteren?*
- *Wat is de specifieke toegevoegde waarde/kwaliteiten/etc. van religieus geïnspireerde praktijken?*

Religieus geïnspireerde praktijken ¹⁶⁾ zijn organisaties met maatschappelijke doelen, maar vanuit een levensbeschouwelijke inspiratie, identiteit en/of oorsprong. Waar religieuze instituties zoals de kerk van oudsher een plek waren voor zorg en welzijn, lijken in de huidige maatschappij religieus geïnspireerde praktijken deze rol (weer) op zich te nemen. Gesterkt door transitie naar een participatiesamenleving en de oproep vanuit de Wmo is er de laatste jaren meer belangstelling en aandacht voor religieuze en, met name, religieus geïnspireerde organisaties die zich maatschappelijk inzetten. De diverse onderscheidingen voor House of Hope passen dan ook in deze trend.

Ondanks de stevige afname van (institutionele) kerkelijkheid in de laatste decennia blijft religiositeit en zingeving een onderdeel van de samenleving, zij het buiten de (oude) bestaande instituties en met een nieuwe, vaak meer persoonlijke invulling. Binnen zorg en welzijn lijkt er ook (weer) ruimte komen voor het persoonlijke, alledaagse en voor het perspectief van de leefwereld. Ruimte voor de niet-rationele kant van hulpverlening. Religieus geïnspireerde organisaties spelen hier mogelijk goed op in. Zowel presentie, normatieve professionaliteit en het outreachend werken passen hierbij. Deze benaderingen zijn niet specifiek religieus te noemen, maar normatieve professionaliteit, zij het in beperkte mate, en presentie hebben weldegelijk hun wortels in het 'oude' buurtpastoraat en het christelijke geloof. De keuze voor presentie betekent een keuze voor naast de ander staan in plaats van, enigszins gechargeerd gesteld, doelmatig en oplossingsgericht interventies plegen. Het lijkt dat de medewerkers bovengenoemde benaderingen inzetten vanuit een zekere natuurlijkheid, mogelijk door hun christelijke overtuiging.

Over het algemeen kan gezegd worden dat een religieus geïnspireerde praktijk een aantal begrippen herdefinieert: wat is een cliënt, wat is hulp? Deze herdefiniëring is het gevolg van het hanteren van een ander begrippenkader dan dat van de vaak gebruikelijke taal van de systeemwereld. Deze 'andere taal' kan wellicht ook een brug slaan tussen de systeemwereld en de leefwereld en dwingt in ieder geval tot bezinning op de begrippen uit de systeemwereld. Religie kan hierin een rol spelen doordat het put uit bepaalde bronnen, zoals bijvoorbeeld de bijbel. Deze constante bezinning maakt het wellicht makkelijker de eigen visie en missie concreet voor ogen te houden en voorkomt het zich verliezen in de (overweldigende) drukte van de dagelijkse praktijk. Zo moeten ook professionals regelmatig herinnerd worden aan hun keuze voor hulpverlening. Anders kan hulpverlening makkelijk verschromelen tot een routine of tot louter handelen.

Het hebben van een religieus gemotiveerde visie kan wellicht ook aanleiding zijn tot het formuleren van meer ambitieuze doelstellingen. 'Transformatie van de wijk' of het 'scheppen van een nieuwe cultuur' zijn grote woorden en moeilijk meetbare doelen. Daar kan makkelijk voor teruggeschrokken worden, en wellicht is dit ook taal die niet in de systeemwereld past. Vanuit een meer holistische visie op mens-zijn en op de wereld zijn deze doelstellingen echter niet zo vreemd; ze geven een richting aan en meetbaarheid is dan wellicht minder van belang. Wellicht werken deze ambitieuze, meer holistische perspectieven ook inspirerend en is dit een reden voor het grote aantal vrijwilligers bij House of Hope. Hiermee doen religieus geïnspireerde instellingen wellicht datgene wat Alain de Botton (2011) beschrijft als datgene wat seculiere instellingen kunnen leren van religie. Dat geldt ook voor het idee dat ideeën voortdurend opnieuw in herinnering moeten worden gebracht, omdat mensen nu eenmaal geneigd zijn tot vergeten. Er kan weerstand bestaan tegen het hanteren van een expliciet religieus gemotiveerde visie, bijvoorbeeld omdat het kwetsbare mensen onder druk zet. Als tegenargument kan worden aangevoerd dat een expliciete visie wellicht transparanter is dan een verborgen curriculum (Witman, 2010).

6.4 Eindconclusie

Wat kunnen religieus geïnspireerde praktijken en de gehanteerde benadering en methodieken betekenen voor de maatschappelijke ondersteuning van verschillende doelgroepen?

In het hele onderzoek, zowel in het theoretische gedeelte als in het praktijkgedeelte, wordt de waarde van religieus geïnspireerde praktijken (h)erkent. Met de religieus geïnspireerde motivatie om naast de ander te staan, zijn zij goed in staat om hulp te bieden aan een grote verscheidenheid van mensen. De benaderingen en de taal en sfeer die zij hanteren en uitdragen passen mogelijk beter in de alledaagse, multiculturele stad. Met de huidige belangstelling voor zingeving en normativiteit lijken deze organisaties het tij mee te hebben. Een organisatie als House of Hope laat zien hoe sociaal werk vanuit een christelijke traditie van grote waarde kan zijn. Er is weer ruimte en mogelijk ook meer tijd, voor zingeving, voor identiteit en religie. Religieus geïnspireerde praktijken bieden een voorbeeld voor hoe deze begrippen vertaald kunnen worden naar de praktijk van hulpverlening.

Aanbevelingen voor lesmateriaal

Een heldere visie geeft richting, houvast en inspiratie. Laat studenten dus hun visie ontdekken en verder ontwikkelen. Achterhaal welke waarden en mogelijk, welke tradities of bronnen van inspiratie voor jou belangrijk zijn. Dit sluit aan bij het idee van normatieve professionaliteit. Vragen die hierbij gesteld kunnen worden, zijn: waar hoop je op, wat is een goede wereld? Wie is je voorbeeld, van wie kan jij leren? Wat of wie is je krachtbron, waar put jij kracht uit? Dit zou op een manier moeten kunnen ontstaan, zonder dat het getoetst wordt – dat zou tegenstrijdig zijn met de traagheid en onvoorwaardelijkheid van presentie. Wat betreft vorm zou meer gedacht kunnen worden aan Ted-talks. Idealiter doen hier zowel studenten als docenten, en wellicht nog meer mensen, aan mee.

De presentiebenadering is een manier van zijn, een benadering of beoefening van in relatie treden met de ander. Dit is niet (altijd) direct te vertalen in competenties noch concrete acties of aanwijzingen. Daarom is aandacht voor je eigen houding van groot belang, en dan met name de relationele verschijningskant. Een belangrijke waarde bij presentie is oog hebben voor kwetsbaarheid en daar waardering voor hebben. In het sociaal werk is het van belang hier voldoende aandacht en ook tijd voor te hebben. Leer studenten tevens oog te hebben voor de eigen kwetsbaarheid.

Écht luisteren is een kunst op zich. Veel sociale opleidingen hebben modules rondom communicatie. De vraag is of die aansluiten bij het luisteren zoals dat in de presentiebenadering wordt uitgelegd. Dit onvoorwaardelijk luisteren is iets anders dan doelgericht vragen en gesprekstechnieken toepassen. Wellicht kan het sec luisteren naar de ander – los van oplossingsgericht denken en anticiperen – ook onderdeel worden van deze modules.

De heersende cultuur kan van grote invloed zijn en een bepaalde taalgebruik, sfeer of 'vanzelfsprekendheden' oproepen. De opleiding zou zelf na kunnen denken, het liefst met de studenten, over welke cultuur zij wil scheppen. Wat is het ideaalbeeld van de opleiding? Welke cultuur willen wij creëren of construeren? Welke consequenties zou het hebben als de familie-metafoer wordt toegepast op de opleiding?

Aandacht voor *community*. De kracht van House of Hope is dat zij mensen van diverse pluimage, zowel cliënten als medewerkers en vrijwilligers, bijeen weet te brengen in een geïnspireerd verband. Dit is een sterk punt waardoor zowel de eigen kracht van mensen wordt gestimuleerd, als waardoor vrijwilligers willen komen en zich langdurig willen inzetten.

De *slow*-filosofie is interessant met het oog op het verhogen van de kwaliteit van sociaal werk en hulpverlening. Deze filosofie of cultuur, ontstaat vanuit de *slow food*-beweging, vraagt ruimte en aandacht voor vertraging en traagheid. Juist in een snelle, dynamische maatschappij is het van belang soms stil te staan en zonder haast te handelen en te werken. Zo ook binnen zorg en welzijn. Dit zorgt zowel bij de professional als bij de cliënt voor ruimte voor andere, 'diepere' vragen en biedt ruimte en tijd voor betekenisvolle relaties.

De vormgeving van de omgeving is belangrijk voor het realiseren van de missie en de visie, zo blijkt uit dit onderzoek. Het is als ware een fysieke doorvertaling, zoals dat bij de huiskamers het geval is. Dit bevestigt het uitgangspunt van het Orthopedagogisch Methodiekmodel Bruininks. In de opleiding kan hier wellicht aandacht aan worden besteed, met name in de stage. Ook hier is een zekere sfeer te creëren. In het bijzonder is hierbij aandacht gewenst voor het begrip eigenaarschap: van wie is de ruimte?

Voetnoten

- 1) De aanwezige instanties waren de organiserende hogescholen Hogeschool Rotterdam en Hogeschool Inholland, samen met Coalitie Rotterdammers voor Mekaar, SKIN-Rotterdam, GGD Zuid-Holland, Al Almahal, Dwars en het Kenniscentrum Diversiteit.
- 2) Deze discussie binnen het sociale domein wordt met name gevoerd tussen M. Kamphuis en P.J. Roscam Abbing. Historicus Maarten van der Linde spreekt uitgebreid, onder meer in zijn 'Basisboek geschiedenis sociaal werk in Nederland' over deze periode en deze twee prominente personen.
- 3) Hierbij is het van belang te benoemen dat het begrip *civil society* verschillend gedefinieerd kan worden. De *civil society* zoals de overheid het graag ziet, staat voor een zorgzame samenleving, de *civil society* kan ook worden opgevat als een verantwoordelijke samenleving (Borgman et al., 2012:530)
- 4) Te weten: de RKK, PKN, GKV, GG en HHK.
- 5) In 2004 onder de protestantse kerkgemeenten in de gemeente Utrecht en onder migrantenkerken in de gemeente Den Haag. In 2009 voor het maatschappelijk rendement van migrantenkerken in Rotterdam. In 2008 voor het maatschappelijk rendement van christelijke kerken in Rotterdam. In 2010 over de maatschappelijke rol van Rotterdamse levensbeschouwelijke organisaties.
- 6) Met name Stichting Oikos, SKIN (Samen Kerk In Nederland), STEK (Stichting voor Stad en Kerk) en Kaski (Onderzoekscentrum religie en samenleving van de Radboud Universiteit Nijmegen).
- 7) Minister Rouvoet in zijn speech op de Landelijke Diaconale Dag 2009 in Utrecht.
- 8) Een voorbeeld is Stichting HiP (Hulp in Praktijk), die kerkleden via een database met hulpvragen- en aanbod koppelt aan plaatsgenoten die hulp nodig hebben. Een ander voorbeeld is Stichting Present, die groepen vrijwilligers die zich graag voor een ander willen inzetten daarbij ondersteunt.
- 9) Denktank bestaat uit negen wetenschappers en vier 'maatschappelijke experts' die opkomen voor particuliere initiatieven in onze samenleving.
- 10) Zie voor meer informatie de website van Stichting Present: stichtingpresent.nl.
- 11) Al wordt het woord 'cliënt' binnen Presentie zelden gebruikt.
- 12) Voor een nauwkeurig beeld van deze ontstane situatie zie 'Kerken en de ambitie van de Wet maatschappelijke ondersteuning' van Marja Jager-Vreugdenhil (2013).
- 13) Sinds 2011 is er, door de Rijksoverheid, de gemeente Rotterdam en vele andere partijen, een Nationaal Programma opgesteld dat het doel heeft om Rotterdam binnen twintig jaar naar een hoger niveau te tillen.
- 14) Kijkend naar de bezoekers op het maatschappelijk spreekuur in 2013 op alle drie locaties tezamen. Van de 609 bezoekers was 33% van Afrikaanse komaf, 22% Nederlands, 15% Antilliaans, 11% uit Midden, Zuid- of Oost-Europa en 11% Marrokaans (naar: House of Hope, 2014).
- 15) In Bijlage III is de gebruikte observatielijst opgenomen en in Bijlage V de gehanteerde vragenlijst.
- 16) Het is uiteraard de vraag of de uitkomsten van het onderzoek bij House of Hope breder te trekken is naar religieus geïnspireerde praktijken in het algemeen. Deze paragraaf dient te worden gelezen met in gedachten dat er, versterkt door de levensbeschouwelijke diversiteit, een grote verscheidenheid is in religieus geïnspireerde praktijken.

Literatuur

- Alblas, M.J. (2007). *De revitalisering van de Nederlandse Civil Society. Onderzoek naar de bijdrage van de overheid met de WMO aan de revitalisering van de Nederlandse Civil Society*. Utrecht: Movisie.
- Arnoldus, R.J.W. (2011). Welvaart en welzijn zijn niet hetzelfde. Een snapshot van de verzorgingsstaat. In J. Berding & T. Witte (red.), *Opgroeien in Rotterdam. Tegendraads onderzoek in een grote stad*. Antwerpen/Apeldoorn: Garant.
- Arts-Honselaar, H. (2012). Geestelijk leven in de twinstige eeuw. In G. van den Brink (Eds.), *De Lage Landen en het hogere. De betekenis van geestelijke beginselen in het moderne bestaan* (pp. 127-168). Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie*. Utrecht: Uitgeverij Lemma.
- Baart, A. (2005). *Aandacht. Etudes in presentie*. Utrecht: Uitgeverij Lemma.
- Bie, R. van der (2009). Kerkelijkheid en kerkelijke diversiteit, 1889-2009. In CBS, *Religie aan het begin van de 21ste eeuw*. Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Boer, A. de & Klerk, M. de (2013). *Informeel zorg in Nederland. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Boer, N. de & Lans, J. van der (2011). *Burgerkracht. De toekomst van het sociaal werk in Nederland*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Boer, T. de & Groot, G. (2013). *Religie zonder god. Een dialoog*. Oratioreeks. Amsterdam: Sjabbolet.
- Borgman, E. (2006). De onlosmakelijke verbondenheid van religie en publiek domein: pleidooi voor een 'omgekeerde doorbraak'. In *WRR, Geloven in het publieke domein. Verkenningen van een dubbele transformatie. Verkenningen, Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid*. Amsterdam/Den Haag: Amsterdam University Press.
- Borgman, E., Brink, G. van den, Dekker, P. & Witteveen, W. (2012). Naar een heruitvinding van de civil society. In G. van den Brink (red.), *De Lage Landen en het hogere. De betekenis van geestelijke beginselen in het moderne bestaan* (pp. 519-538). Amsterdam: Amsterdam University Press.

- Botton, A. de (2011). *Religie voor Atheïsten*. Een heidense gebruikersgids. Amsterdam: Atlas Contact.
- Boutellier, H. & Boonstra, N. (2009). *Van presentie tot correctie. Een nieuw perspectief op samenlevingsopbouw*. WMO Kenniscahier 4. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Brink, G. van den (2006). *Culturele contrasten: Het verhaal van migranten in Rotterdam*. Amsterdam: Bert Bakker.
- Brink, G. van den (2012). Vindplaatsen van het hogere. Een samenvatting van de belangrijkste bevindingen. In G. van den Brink (red.), *De Lage Landen en het hogere. De betekenis van geestelijke beginselen in het moderne bestaan* (pp. 477-518). Amsterdam University Press: Amsterdam.
- Bruininks, A. (2006). *Orthopedagogisch groepswork*. Methodiegericht werken in de praktijk. Maarssen: Uitgeverij Elsevier Gezondheidszorg.
- Calvert, R. (2007). *Gids voor Christelijke Migrantengemeenschappen in Rotterdam*. Rotterdam: SKIN-Rotterdam
- Canatan, K., Oudijk, C. H. & Ljamai, A. (2003). *De maatschappelijke rol van de Rotterdamse moskeeën*. Rotterdam: Centrum voor Onderzoek en Statistiek.
- Canon Sociaal Werk in Nederland (2014) 1982. Elco Brinkman, Canon Sociaal Werk in Nederland, http://www.canonsociaalwerk.eu/nl/details.php?cps=43&canon_id=34, opgehaald 27 juli 2014
- Collins, R. (2004). *Interaction Ritual Chains*. Princeton: Princeton University Press.
- Crijns, H., Hogema, E., Miedema, L., Noordegraaf, H., Robbers-van Berkel, P., Well, H. van, Wissink, J. & Arts-Honselaar, H. (2011). *Diaconie in beweging. Handboek diaconiewetenschap*. Uitgeverij Kok en landelijk bureau DISK.
- Daal, H.J. van (2001). *Het middenveld als smeltkroes?* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Daal, H.J. van (2001). *Het middenveld als smeltkroes. Verschuivingen in deelname aan verenigingsleven en vrijwilligerswerk in multicultureel Rotterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Dautzenberg, M. & Westerlaak, M. van (2007). *Kerken en moskeeën onder de WMO: Een verkennend onderzoek naar kansen en bedreigingen*. Amsterdam: DSP Groep.

- Davelaar, M. & Toorn, J. van den (2010). *Geloof aan het werk. De rol van levensbeschouwelijke organisaties bij het bestrijden van sociale uitsluiting in Rotterdam*. Verwey-Jonker Instituut.
- De Vita, C.J. & Wilson, S. (2001). *Faith-based initiatives: Sacred deeds and secular dollars*. Brief #5 from the Seminar Series Emerging Issues in Philanthropy). Washington, DC: Urban Institute.
- Dekker, P. & Hart, J. de (2011). *Vrijwilligerswerk in beweging: Nederlandse cijfers in breder perspectief*. In *Vrijwillige Inzet Onderzocht*, cahier 2011. Movisie.
- Dekker, P. & Ridder, J. den (2013). *Meer eigen verantwoordelijkheid in de publieke opinie. Wat willen Nederlanders?*
In T. Kampen, I. Verhoeven & L. Verplanke (Eds.), *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid* (pp. 25-40). Amsterdam: Van Genneep.
- Denktank (2014) Manifest. *Er waart een golf van idealisme door Nederland*. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Devilee, J. (2008). *Is de vrijwilliger van de toekomst een professional?*
Toekomstverkenning van de professionaliteit in de zorg door vrijwilligers. In *Vrijwillige Inzet Onderzocht*, nummer 10. Movisie.
- Devilee, J. (2008b). *Vrijwillig verzorgd. Over vrijwilligerswerk voor zorgbehoevenden en mantelzorgers buiten de instellingen*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Doorn, L. van, Huber, M.A., Kemmeren, C. & Linde, M. van der (red.) (2013). *Outreaching werkt!*. wmo-werkplaatsen.
- Driessens, K. & Geldof, D. (2008). *Normatieve professionaliteit in het sociaal werk*. *Alert*, 34(2), pp. 66-75.
- Entzinger, H. & Dourelijn, E. (2008). *De lat steeds hoger. De leefwereld van jongeren in een multi-etnische stad*. Assen: Van Gorcum.
- EO (2012). *Nederland helpt*, September 2012, <http://www.uitzendinggemist.nl/afleveringen/1290377>, geraadpleegd 20 november 2013
- Ewijk, H. van (2008). *Op weg naar een participatiemaatschappij*. Lezing bij de Opening van het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken, Zwolle
- FACIT (2009). *Factsheet. Faith-Based Organisations and Exclusion in European cities*. Utrecht/Groningen: Verwey-Jonker Instituut, Rijksuniversiteit Groningen.

- Ferris, E. (2011). Faith and Humanitarianism: It's Complicated. *Journal of Refugee Studies*, 24(3), pp. 606-625.
- Gosling, S. (2008). *Snoop: What your stuff says about you*. Basic Books.
- Graaf, P. de (2010). *Vrijwilligerswerk en informele hulp in Rotterdam 2009*. Resultaten uit de Vrijtidsomnibusenquête 2009. Rotterdam: Centrum voor Onderzoek en Statistiek.
- Grootoenk, E. (2009). *Goed werk. Verkenningen van normatieve professionalisering. Werken aan zin in werk*. Denk- en werkboek voor begeleiding van professionals. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 18(1), pp. 86-90.
- Guerra Castillo, J., Glashouwer, M. & Kregting, J. (2008). *Tel je zegeningen: Het maatschappelijk rendement van christelijke kerken in Rotterdam en hun bijdrage aan sociale cohesie*. Nijmegen: NIM.
- Hart, J. de (2013). *Zwevende gelovigen. Oude religie en nieuwe spiritualiteit*. Sociaal en Cultureel Planbureau. Den Haag: scp.
- Heijst, A. van (2005). *Menslievende zorg. Een ethische kijk op professionaliteit*. Kampen: Klement.
- House of Hope (2012). *Jaarverslag 2011*, Cor Hubach. House of Hope, Rotterdam.
- House of Hope (2013). *Jaarverslag 2012*, Cor Hubach. House of Hope, Rotterdam.
- House of Hope (2014a) *Informatiefolder*, <http://www.houseofhope.nl/cms/files/hoh-folder.pdf>, opgehaald op 24 augustus 2014
- House of Hope (2014b). *Jaarverslag 2013*, Cor Hubach. House of Hope, Rotterdam.
- Huetting, E. (1989). *De Permanente Herstructurering in het Welzijnswerk*. Zuthpen: Walburg Pers.
- Ingen, E. van (2009). *Let's Come Together and Unite: Studies of the Changing Character of Voluntary Association Participation*. Tilburg: Tilburg University.
- Ingen, E. van, Halman, L. & Dekker, P. (2012). Een sociologische blik op het hogere. In Brink, G. van den (Eds.), *De Lage Landen en het hogere. De betekenis van geestelijke beginselen in het moderne bestaan* (pp.185-228). Amsterdam: Amsterdam University Press.

- Jager-Vreugdenhil, M. (2012). *Nederland participatieland? De ambitie van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en de praktijk in buurten, mantelzorgrelaties en kerken*. Proefschrift. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Jager-Vreugdenhil, M. (2013). Kerken en de ambitie van de Wet maatschappelijke ondersteuning. *Tijdschrift voor Religie, Recht en Beleid*, 4(2), pp.79-98.
- Jansen, M.G.M.J. (2005). Presentie & prestatie. *Sleutelbegrippen in een verpleegeethiek*. Proefschrift. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Jonge, E. de (2012). *De presentiebeoefenaar: waardigheidsbekleder of gelukzoeker? Over de morele grondslagen van de presentiebenadering*. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Knoope, A. (2011). Aandachtige betrekking. Waarom aanleren van presentie zo moeilijk is. *Maatwerk*, 1. Houten: Bohn Stafleu van Loghum
- Kornet, B. (2013). *Geen inspraak zonder uitspraak. Een kwalitatief onderzoek naar de feitelijk en gewenste inspraakmogelijkheden van vrijwilligers in Rotterdamse zorginstellingen*. Bachelorscriptie. Rotterdam: Erasmus Universiteit.
- Kronjee, G. & Lampert, M. (2006). Leefstijlen in zingeving. In: *WRR, Geloven in het publieke domein*. Verkenningen van een dubbele transformatie. Verkenningen, Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. Amsterdam/Den Haag: Amsterdam University Press.
- Kunneman, H. (2005). *Voorbij het dikke-ik. Bouwstenen voor een kritisch humanisme*. Amsterdam: Humanistic University Press.
- Kunneman, H. (2006). Horizontale transcendentie en normatieve professionalisering: de casus geestelijke verzorging. In: *WRR, Geloven in het publieke domein*. Verkenningen van een dubbele transformatie. Verkenningen, Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. Amsterdam/Den Haag: Amsterdam University Press.
- Laan, G. van der (2003). Presentie als ingebede interventie. *Sociale Interventie*, 12(2), pp.68-75.
- Linde, M. van der (2009). *Christelijk geloof en Sociaal Werk. Historische verkenningen van gelovig sociaal werk in twee spanningsvelden: institutioneel/outreaching en gelovig/professioneel sociaal werk*. Utrecht: Canon Social Werk Nederland.

- Movisie (2012). *Wmo Trendrapport 2012*.
Van samen zoeken naar samen werken. Movisie
- Nissen, P. (2012). Het hogere in levensbeschouwing en religie.
 In: Brink, G. van den (Eds.), *De Lage Landen en het hogere*.
De betekenis van geestelijke beginselen in het moderne bestaan.
 (pp.123-126). Amsterdam: Amsterdam University Press
- Räkers M. & Huber M.A. (2009). *Manifest Eropaf! 2.0* Tien kernwaarden.
 Kockengen: Stichting Eropaf!
- Ronde, M.A. de (2007). Trage vragen in een snelle wereld.
 Over supervisie aan technische beroepen. *Supervisie & Coaching*.
 Tijdschrift voor begeleidingskunde, 24(6), pp.191-197.
- Sar, J. van de & Visser, R. (2006). *Gratis en Waardevol. Rol, positie en
 maatschappelijk rendement van migrantenkerken in Den Haag*.
 Utrecht: Stichting Oikos.
- Schilder, L. (2003). Presentie in het maatschappelijk werk:
 wenkend perspectief of terug naar af? *Sociale interventie 2003*(2),
 pp.40-49.
- Schilderman, H. (2006). Religie en zorg in het publieke domein.
 In: *WRR, Geloven in het publieke domein. Verkenningen van een dubbele
 transformatie*. Verkenningen, Wetenschappelijke Raad voor het
 Regeringsbeleid. Amsterdam/Den Haag: Amsterdam University Press.
- Schmeets, H. & Riele, S. te (2009). Religie in het perspectief van
 sociale samenhang. In: *CBS, Religie aan het begin van de 21ste eeuw*.
 Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Schmeets, H., Herten, M. van & Frenken, F. (2009). Vrijwilligerswerk
 en informele hulp. In: *CBS, Religie aan het begin van de 21ste eeuw*.
 Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- SCP (2011). *Sociale staat van Nederland 2011*.
 Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Sprinkhuizen, A. & Engbersen, R. (2007). *Spelers in de samenlevingsopbouw
 aan het begin van de 21ste eeuw*. Utrecht: Movisie.
- Sprinkhuizen, A. (2012). Kaders en contexten van sociaal werk.
 In: A. Sprinkhuizen & M. Scholte (red.), *De sociale kwestie hervat*.
De WMO en sociaal werk in transitie. Houten: Bohn, Steafleu, Van Loghum.
- Stam, M., Jansen, D., Jong, C. de & Räkers, M. (2012).
Outreaching besturen in tijden van transitie.
 Amsterdam: wmo werkplaatsen.

- Swaan, A. de (1989). *Zorg en de staat. Welzijn, onderwijs en gezondheidszorg in Europa en de Verenigde Staten in de nieuwe tijd*. Amsterdam: Bert Bakker.
- Team Deetman/Mans (2011). *Kwaliteitssprong Zuid: ontwikkeling vanuit kracht*. Eindadvies van team Deetman/Mans over aanpak Rotterdam-Zuid.
- Van Heijst, M. (2005). *Menslievende zorg. Een ethische kijk op professionaliteit*. Kampen: Klement.
- Verhoeven, I. & Tonkens, E. (2013). Wat de overheid van burgers wil. De framing van de veranderende verzorgingsstaat in Nederland en Engeland. In T. Kampen, I. Verhoeven & L. Verplanke (Eds.), *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid* (pp. 25-40). Amsterdam: Van Gennep.
- Wet maatschappelijke ondersteuning (2014). Website Invoeringwmo.nl, <http://www.invoeringwmo.nl/onderwerpen/bakens-welzijn-nieuwe-stijl>, opgehaald 7 februari 2014
- Witman, Y. (2010). Het verborgen curriculum, een onderschat fenomeen. In: G. Schuiling, H. Vermaak & H. Tours (red.), *Leren in organisaties. Als leren het antwoord is, wat is dan de vraag?* Deventer: Kluwer.
- WRR (2006). *Geloven in het publieke domein. Verkenningen van een dubbele transformatie*. Verkenningen, Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. Den Haag: Amsterdam University Press.
- Wuthnow, R. (2000). *Linkages Between Religious Congregations and Nonprofit Service Organizations*. Washington D.C.: Nonprofit Sector Research Fund, The Aspen Institute. Working Paper Series. Bijlage I

Onderzoeksrespondenten

Netwerkbijeenkomst		3 juni 2013
Elsbeth Hubach & Annemarie Duifhuizen	Projectleider Tarwewijk, House of Hope Projectleider Katendrecht, House of Hope	21 juni 2013
Elsbeth Hubach	Projectmanager House of Hope	10 oktober 2013
Herman van Well	Zelfstandig onderzoeker	14 november 2013
Jim van de Velde	Medewerker House of Hope	18 februari 2014
Paul de Romph	Projectleider Beverwaard, House of Hope	24 maart 2014
Cor Hubach & Elsbeth Hubach	Projectmanager House of Hope Projectleider Tarwewijk, House of Hope	1 april 2014
Annemarie Duifhuizen	Projectleider Katendrecht, House of Hope	8 april 2014
Bram Dingemanse	Oprichter House of Hope	9 mei 2014

Observaties

Tarwewijk 6 februari 2014
Tarwewijk 27 februari 2014
Katendrecht 28 februari 2014
Katendrecht 11 maart 2014
Beverwaard 3 februari 2014
Beverwaard 17 februari 2014

Observatielijst

House of Hope – De huiskamer van de Wijk

Observatielijst

Januari 2014

Naam observant:

Datum:

Locatie:

Tijdstip:

1) Omgeving van de vestiging	
Sfeer op straat	Stil
	Gezellig
	Druk
Beschrijf/omschrijf de sfeer buiten:	
Zichtbaarheid van de naam House of Hope	Van een afstand
	Van dichtbij
	Nergens te zien
Uitnodigend/toegankelijkheid van buitenaf	Nauwelijks
	Redelijk
	Ruim voldoende
Beschrijf/omschrijf de toegankelijkheid:	

2) Binnen	
Functie van de ruimte (momenteel):	
Hoe ervaar je de sfeer, beschrijf/omschrijf de sfeer:	Gezellig
	Zakelijk/formeel
	Rommelig
Beschrijf/omschrijf het interieur:	
Aankleding, materialen	Nauwelijks
	Redelijk
	Ruim voldoende
Persoonlijke toevoegingen in het interieur	Verzorgd
	Onverzorgd
	Nauwelijks aanwezig
Inrichting, meubilair	Nauwelijks ingericht
	Sober
	Veel elementen
Plattegrond	
Verlichting	Gedempt/warm
	Fel/helder
	Niet aan
Geluid	Achtergrondgeluiden
	Muziek
	Niet aan

3) Interactie		
Hoeveel mensen zijn er ongeveer binnen?	Tijdstip 1:	Aantal:
	Tijdstip 2:	Aantal:
	Tijdstip 3:	Aantal:
Wordt er gegroet als iemand binnen komt?		Nauwelijks
		Redelijk
		Ruim voldoende
Omgang met cliënten	Taakgericht	Relatiegericht
	Gehaast	Ongehaast
	Zakelijk	Persoonlijk
Beschrijf/omschrijf deze omgang:		
Wie vangt een cliënt op		Vaste medewerker
		Vrijwilliger
		Anders...
Is er een onderscheid waarneembaar tussen vrijwilligers en vaste krachten		
Omschrijf de interactie tussen vaste krachten en vrijwilligers		
Omschrijf de interactie tussen vrijwilligers en vrijwilligers		
Omschrijf de interactie tussen vaste krachten en cliënten		
Bijzondere gebeurtenis/moment		

Bijzondere gebeurtenis/moment

Bijzondere gebeurtenis/moment

Vragenlijst verkennend gesprek

House of Hope – De huiskamer van de wijk

Vragenlijst verkennend gesprek

September 2013

Naam respondent:

Datum:

Locatie:

Inleiding

- Uitleg onderzoek en doelstelling interview
- Doelstelling is: korte kennismaking met House of Hope, globaal beeld van missie, input en activiteiten. Gegevens, data en informatie achterhalen van de organisatie.

Missie

- Wat is de aanleiding voor de oprichting?
- Wat waren en zijn de belangrijkste drijfveren?
- Wat is de grondslag (religieus, of niet) van House of Hope?
- Wat is de doelstelling?

Input

- Wat zijn de kerngegevens? (aantal vestigingen, vrijwilligers, fondsen, etc.)
- Hoe ziet de organisatie(structuur) er uit?
- Welke expertise hebben jullie in huis?
- Wat bieden jullie wat anderen niet bieden?

Activiteiten

- Welke activiteiten bieden jullie aan?
- En welke inspanningen verrichten jullie in het kader van zorg?
- Welke activiteiten ontbreken er (nog)?

Output

- Wie en wat bereiken jullie voor deze mensen?
- Wat maakt jullie bijzonder/onmisbaar?
- Wat zijn de toekomstplannen?
- Waar staat House of Hope over pakweg 1 en 3 jaar?

Vragenlijst interviews over de huiskamer

House of Hope – De huiskamer van de wijk

Vragenlijst interviews over de huiskamer

Februari 2014

Naam respondent:

Functie:

Datum:

Locatie:

Inleiding

- Uitleg onderzoek en doelstelling interview
- Toestemming vragen voor geluidopname

1) Het huiskamer-idee

De volgende vragen gaan over uw perceptie op een 'huiskamer'

- Waar denkt u aan bij het woord huiskamer?
- Hoe ziet de ideale huiskamer er voor u uit?
 - Inrichting
 - Licht en geluid
 - Interactie tussen mensen
 - Activiteiten

2) House of Hope als huiskamer

Nu volgen een aantal vragen over House of Hope als huiskamer van de wijk

- Hoe hangt dit samen met de missie en visie van House of Hope?
- Hoe hangt dit samen met jullie methodiek?
- In hoeverre speelt de geloofsovertuiging een rol en hoe manifesteert dit zich?
- In welk opzicht verschilt jullie huiskamer de functie van een buurthuis?

3) De vestiging

Nu volgen een aantal vragen over deze vestiging

- Wat is de belangrijkste functie van deze vestiging?

- Waar moet een vestiging van House of Hope aan voldoen?
- Is er een reden achter de locatiekeuze, indien die er is?
- Waar moet, fysiek gezien, een vestiging van House of Hope aan voldoen?
- Wat vraagt het functioneren als huiskamer van de medewerkers?
- En wat vraagt het van de bezoekers, gelden er concrete huisregels?

4) Het huiskamermodel

Nu volgen een aantal vragen over het huiskamermodel als methodiek

- Zouden meer organisaties een huiskamer moeten hebben en zo ja, waarom?
- Wat is het verband tussen de huiskamer en de hulpverlening?
- Wanneer werkt dit model volgens u?

