

# HULPVRAGEN ZEVENKAMP

IN GESPREK MET HET INFORMELE NETWERK



## Kwetsbaarheid

Kwetsbare burgers in Zevenkamp

## Hulpvragen

De (belangrijkste) hulpvragen

## Omgaan met hulpvragen

Manieren waarop mensen zelf en het informele netwerk omgaan met hulpvragen

## (In)formele netwerk

Het informele en formele netwerk in kaart gebracht

## Conclusies & aanbevelingen

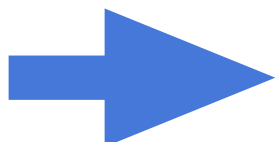
Op woensdag 25 november is onder begeleiding van Marion Matthijssen een focusgroep georganiseerd met tien mensen die werkzaam zijn in het informele netwerk in Zevenkamp rondom armoede. In deze focusgroep is gezocht naar antwoord op de volgende vragen:

- Wat is het effect van de (in)formele hulp die mensen hebben ontvangen?
- Welke hulpvragen hebben mensen (nog steeds)?
- Hoe gaan hulpverleners (professioneel/vrijwillig) met deze hulpvragen om?
- Hoe ziet het netwerk rondom armoede eruit?

Het doel van dit gesprek is komen tot versterking van informele netwerken in de wijk en leren van elkaars casuïstiek.

## KWETSBAARHEID

'Wat past bij het armoedeprobleem in Zevenkamp?' is gevraagd aan het informele netwerk in Zevenkamp.



### WAT PAST BIJ ARMOEDE/KWETSBAARHEID?

ALLES ALLEEN DOEN

WEINIG SAMENWERKING: 1 DOEL HEBBEN MAAR LOS VAN ELKAAR WERKEN

ER IS VEEL NOOD: VOORAL AAN ETEN

ER IS TE WEINIG TIJD: JE MOET BEZIG ZIJN

MENSEN DIE SINDS FEBRUARI '20 AL NIET BUITEN KOMEN: EENZAAMHEID

TAALBARRIERE WERKT BELEMMEREND

VEEL VERDRIET BIJ MOEDERS OMDAT KINDEREN TE WEINIG ETEN HEBBEN

NIET WETEN HOE JE VERDER MOET

NIETS BOEIT ME OM ME HEEN

## HULPVRAGEN

De hulpvragen in Zevenkamp zijn veelzijdig. De meeste hulpvragen zijn van sociale aard en vervolgens van financiële aard. De volgende punten zijn genoemd:

### SOCIAAL

Tekort aan aandacht, behoefte aan een babbel, uitstapjes willen maken, behoefte aan ontmoetingsplek, missen sociaal contact, samen een kopje koffie drinken, ruimte voor samenzijn/ontmoeting, een maatje nodig hebben, gezelschap nodig hebben, telefonisch contact willen met mensen, bezoek willen, opvang nodig hebben

Een moeder met honger laat je niet in de steek, dus dan ga je die uit je eigen zak helpen

### FINANCIEEL

Schulden, afbetaling, huurachterstand, aanvraag uitkering, kwijtschelding, hulp bij financiële problemen, deurwaarder, geen geld voor extraatjes, test van onvermogen, energie bij betalen, extra geld nodig

### ETEN EN DRINKEN

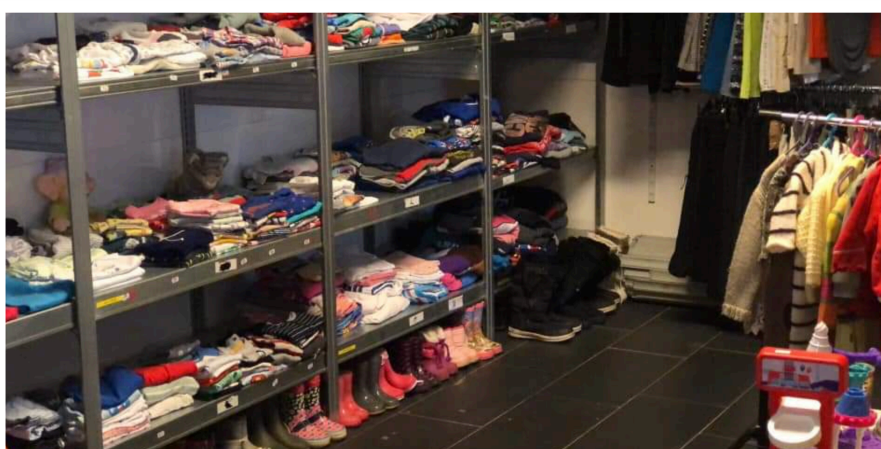
Tekort aan eten, weinig boodschappen kunnen doen

### HULP NODIG HEBBEN

Hulp in de huishouding, bij het invullen van formulieren/administratie, brieven lezen en uitleggen

### GOEDEREN NODIG HEBBEN

Witgoed, fiets (het bespaart OV-kosten)



## HOE ZIT HET MET DE HULPVRAGEN IN DE CORONAPERIODE?

Tijdens de coronaperiode zijn de hulpvragen op een aantal terreinen nog verergerd of veranderd. Bijvoorbeeld onder de doelgroep ouderen die redelijk geïsoleerd leven, vaak niet buiten komen. Daarmee gaat de **mobilititeit achteruit** (zowel fysiek als mentaal), maar treedt ook **verdere vereenzaming** op. Maar ook bij andere groepen wordt het gewone dagelijkse contact gemist. Het Huis van de Wijk is alleen bereikbaar op afspraak en dat houdt veel mensen tegen. Gezien wordt dat veel mensen, ook veel ouderen, **doelloos over straat lopen**: ze hebben geen plek om heen te gaan. Sommigen komen bij Elly's Place omdat ze nergens heen kunnen. In het algemeen hebben mensen door deze beperkingen minder contact, is **de sociale controle kwijt** en zijn mensen hun 'stekkie' kwijt. Een ander probleem is dat mensen worden gedwongen zaken online te regelen. Maar veel ouderen hebben **hulp nodig bij de computer**. Soms leidt het tot ellende omdat mensen codes verkeerd intypen waardoor rekeningen bijvoorbeeld geblokkeerd worden, waardoor mensen in financiële problemen geraken. Of mensen missen faciliteiten zoals een printer of scanner om zaken te kunnen regelen. **Mensen worden stiller** en het beweegt een beetje naar het zorgmijdende toe. Ze moeten een drempel over (letterlijk of digitaal) om uit hun isolement te komen. Door thuiswerken gebeurt er meer in de thussituatie op het gebied van **huiselijk geweld en criminaliteit**. Sommige ouderen zetten hun **zorg of huishoudelijke hulp stop** uit angst voor besmetting: het zijn kwetsbare senioren waar je niet meer binnenkomt. Daarnaast nog de jongere mensen die **letterlijk schreeuwen om aandacht of om eten** bij Elly's Place. Of jonge moeders die geen eten hebben of dakloos dreigen te raken: in de coronatijd zijn er meer mensen **dakloos** geraakt. En tot slot een toenemende groep **ZZP-ers waarmee het mentaal niet goed gaat** omdat ze geen werk meer hebben.

## OMGAAN MET HULPVRAGEN DOOR VRIJWILLIGERS EN MENSEN ZELF

Het gevoel is dat vrijwilligers meer horen dan professionals, omdat de drempel lager is. Verder heeft een vrijwilliger meer empathie. Dan zijn mensen geneigd om meer te vertellen. Maar voor de vrijwilligers wordt het drukker en zwaarder. Ze doen meer dan wat ze horen te doen, maar de valkuil is dat ze daardoor overbelast raken. Veelal doen ze het werk 'met liefde' en kunnen ze geen 'nee' zeggen als mensen niet terecht kunnen bij reguliere instanties.

De vrijwilligers geven een aantal zaken aan die helpend zijn bij het omgaan met de hulpvragen. Zoals dat het gaat om het simpele contact op straat met vragen als 'Hoe gaat het met je?' of 'Wat eet je vanavond?'. Tijd vrijmaken voor contact en dat duurzaam doen zorgt ervoor dat de veerkracht van mensen toeneemt. De Voedselbank constateert bijvoorbeeld dat mensen 'groeien' als ze herkend worden en persoonlijk worden benaderd. Of bij Elly's Place waar mensen persoonlijk geholpen worden bij het uitzoeken van kleding. Of de kerk die mensen probeert te helpen vanuit het netwerk dat de kerk weer heeft. Oordeelloos kijken is heel belangrijk. Dat mensen gezien en gehoord worden en dat ze zichzelf mogen zijn. De tip is om door te vragen bij mensen. Waarom hebben ze geen eten? Wat zit daarachter? Want dan kun je iemand doorverwijzen.

Als de voedselbank sluit, dan gaan al deze mensen op straat komen...

Mensen kunnen elkaar ook ondersteunen, bijvoorbeeld door zelf kleine netwerkjes op te zetten die maandelijks geld in een potje doen om anderen financieel te ondersteunen. In de Surinaamse gemeenschap gebeurt dit. Of doordat vrijwilligers appjes rondsturen in hun netwerk met bijvoorbeeld de vraag om goederen.

Daarnaast hebben mensen uiteraard zelf ook strategieën om zichzelf te redden. Veelal heeft dat te maken met zwart werken omdat ze niets kunnen bij verdienen. Het gaat dan om activiteiten zoals snorderen (taxi rijden), schoonmaken, (persoonlijke) verzorging, tuinieren of verhuizen. Daarnaast zoeken mensen naar goedkope aanbiedingen. Of ze proberen extra geld te genereren door te gaan beleggen of mee te doen aan loterijen, wat veelal geen goed idee is.



Bij oudere mensen is vaak de koelkast leeg. Sinds de invoering van de WMO is dat heel erg achteruit gegaan. Maar dat wordt niet gesignaleerd door zorg of huishoudelijke hulp, door gebrek aan tijd en aandacht. En daar worden vrijwilligers weer aangesproken.

## (IN)FORMELE NETWERK

Samenwerking tussen het formele en informele netwerk is heel belangrijk, want ze hebben elkaar nodig. De formele hulpverleners moeten weten wat het informele netwerk doet. En het doorsturen naar elkaar zou twee kanten op moeten werken én niet alleen van formeel naar informeel. Momenteel is er geen tweerichtingsverkeer, wat zorgt voor een gevoel van 'geen erkenning'. Overigens is opgemerkt dat het formele netwerk ook tegen regelingen en wettelijke beperkingen aanloopt en daardoor soms helemaal vast zit. Het bij elkaar brengen van formeel en informeel zou kunnen door samen 'klussen' te doen: dan leer je elkaar kennen in het werk.

De lijstjes onderling zijn open, kort, langdurig en heel erg informeel

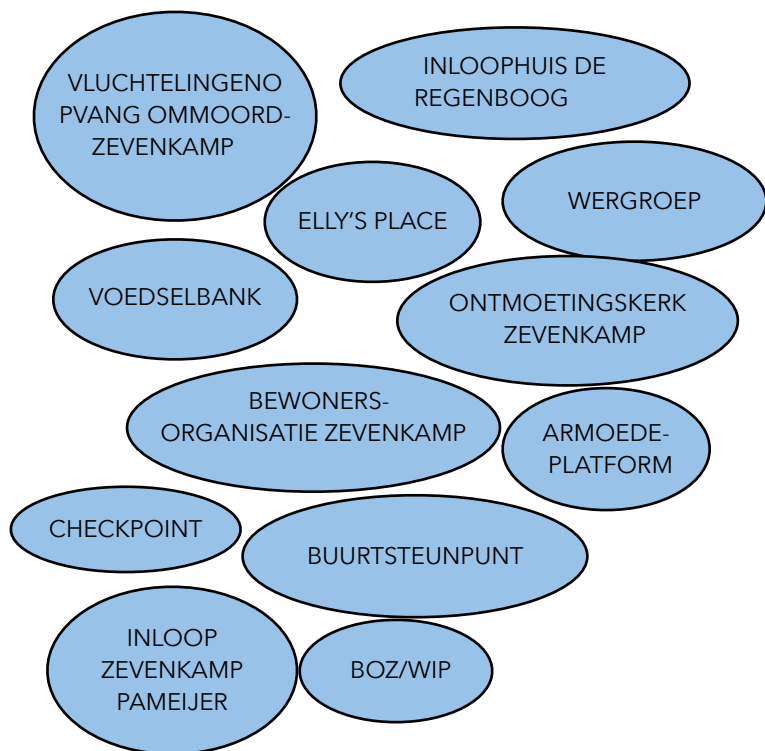
Het probleem nu is dat sommige mensen niet willen aankloppen bij de gemeente, uit angst. Of dat het dossier van mensen gesloten is. Of dat mensen bijvoorbeeld bij de voedselbank van de lijst af zijn en geen recht meer hebben op een pakket. Daarnaast moeten mensen zelf ook weten waar ze terecht kunnen, want vaak hebben de mensen zelf geen netwerk. De

vrijwilligers zelf moeten duurzaam zichtbaar zijn in de wijk, bijvoorbeeld op het Ambachtsplein. Een plek als Elly's Place werkt omdat het een laagdrempelige, fysieke plek is waar mensen gehoord en gezien worden.

Het is verder belangrijk om te bekijken hoe je dat informele netwerk versterkt. Het moet bekend zijn wat er is en wat ze allemaal kunnen. Eigenlijk het liefst zichtbaar zijn, ook op het Ambachtsplein. Bijvoorbeeld dat er een fysieke vrijwilligerswinkel is.

## HET (IN)FORMELE NETWERK IN ZEVENKAMP

### INFORMEEL



### FORMEEL



## CONCLUSIES & AANBEVELINGEN

Het doel van het gesprek op 25 november jl. was om te komen tot versterking van informele netwerken in de wijk en om te leren van elkaars casuïstiek. Naar aanleiding van dit gesprek kunnen de volgende conclusies getrokken worden.

### Conclusies

Vrijwilligers/informele organisaties horen en zien de hulpvragen eerder; zij werken op basis van vertrouwen en spelen een rol in het preventieve deel van de hulpvraag. Er is sterke behoefte aan:

- onderlinge uitwisseling tussen de organisaties in het informele netwerk;
- meer waardering (gezien, herkend en erkend worden);
- kruisbestuiving/samenwerking tussen informele en formele organisaties voor hulp en ondersteuning.

### Aanbevelingen

- Versterk het netwerk van informele organisaties: dit helpt om te leren waar een ieder goed in is en hoe men elkaar kan aanvullen, in welke gevallen men hulpvragers kan doorverwijzen en naar wie;
- Versterk de relatie tussen formele en informele hulp: elkaar kennen bevordert het goed kunnen doorverwijzen (beide kanten), bevordert begrip voor elkaars aanpak (mogelijkheden en beperkingen) en draagt bij aan gelijkwaardigheid in de aanvullende zorg/dienstverlening aan hulpvragers. Periodiek een gezamenlijke bijeenkomst kan daarin ondersteunend zijn;
- Creëer een fysieke plek in de wijk (bijvoorbeeld een vrijwilligerswinkel) waar informele helpers en hulpvragers terecht kunnen; een plek die gemakkelijk toegankelijk is met praktische faciliteiten (kunnen printen, scannen, kopiëren).