

Het Trefpunt in De Bilt

Beschrijving van de good practice



Auteur Corrie van Dam

Datum Utrecht, januari 2012

© MOVISIE

Deze publicatie is ontwikkeld in het kader van het project Professionaliteit Verankerd.

Dit project is onderdeel het programma *Beter in Meedoen, van het Ministerie van VWS*.

Professionaliteit Verankerd geeft een kwaliteitsimpuls aan de uitvoering van de Wmo. Dit gebeurt door kennis en ervaring toegankelijk te maken. Hiermee kunnen gemeenten, uitvoerende instellingen in wonen, zorg en welzijn, professionals, organisaties op het gebied van vrijwillige inzet, actieve burgers en cliënten, optimaal werken aan het succes van de Wmo.

De goede praktijk in deze publicatie dient als inspiratie voor instellingen in wonen, zorg en welzijn die met soortgelijke Wmo vraagstukken kampen en die op zoek zijn naar een succesvolle aanpak. De beschrijving kan ook gebruikt worden door instellingen die de kwaliteit van hun dienstverlening binnen de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl willen verbeteren of die geïnteresseerd zijn in hoe andere organisaties met bepaalde uitdagingen omgaan.

Een goede praktijk is slechts één voorbeeld uit het werkveld en is daarmee niet altijd op alle punten methodisch en bewezen effectief. De goede praktijken zijn gekozen omdat ze vernieuwend, actueel, overdraagbaar en succesvol zijn. Sommige goede praktijken zijn gebaseerd op een 'moederinterventie' die uitgebreid beschreven zijn in een handboek en op meerdere plekken in het land toegepast worden. Deze interventies zijn veelal ook te vinden in de [databank Effectieve sociale interventies](#). In de databank is alle beschikbare informatie in kaart gebracht over diverse interventies, die al meer dan twee jaar op meerdere plekken worden toegepast in de sociale sector, de praktijkervaringen en de effectiviteit ervan.

Meer praktijkbeschrijvingen en informatie over Professionaliteit Verankerd kunt u vinden op www.movisie.nl/professionaliteitverankerd en in onze [databank praktijkvoorbeelden](#).

COLOFON

Auteur: Corrie van Dam

Projectnummer: P8701

Datum: januari 2012

© MOVISIE

Inhoud

1	De context.....	4
1.1	Voor wie is het Trefpunt bedoeld?	5
1.2	Het bijzondere van het Trefpunt	6
1.3	Het Trefpunt en de Wmo	7
1.4	Financiering van het Trefpunt	9
2	De start en voortgang van het Trefpunt.....	10
2.1	De start van het Trefpunt	10
2.2	De voortgang van het Trefpunt	10
3	Het proces van uitvoering.....	12
3.1	De dagelijkse praktijk op klantniveau.....	12
3.2	Methodische werkwijze	13
4	Maatschappelijke effecten	15
4.1	Effect op de cliënten	15
4.2	Effect op de samenwerkende partners.....	16
5	Voorwaarden voor overdraagbaarheid en competenties van professionals	18
5.1	Randvoorwaarden voor overdraagbaarheid	18
5.2	Competenties van professionals.....	18
6	Bronnen	20

1 De context

Het Trefpunt is voor veel mensen in De Bilt een gezellige plek waar ze anderen kunnen ontmoeten. In Groot Café Restaurant De Griffel treft een groep mensen elkaar twee keer per week aan de grote tafel in de serre. Ze drinken een kop koffie en praten over hun dagelijks bestaan. Niemand blijft onopgemerkt. De gastvrouw zorgt ervoor dat iedereen, ook een nieuweling, zich welkom voelt.

Deze ontmoeting is opgezet door Anke Vergeer, ervaringsdeskundige en voorheen hulpverlener, om mensen een plek te bieden waar ze wat aan elkaar kunnen hebben, waar ze zich thuis voelen en iets voor een ander kunnen betekenen. Toen zij zelf uitviel, en uiteindelijk in de WAO terechtkwam viel het haar op hoeveel mensen ze trof bij haar dagelijkse bezoeken aan het café en in haar rondgang door de buurt. Vooral mensen die buiten de bestaande kaders vallen, die geen aansluiting vinden en waar de bestaande hulpverlening niet op toegesneden is. Maar het Trefpunt is meer dan 'alleen' een ontmoetingsplek. Het doel is de eigen kracht te vinden, en hulp te zoeken als dat nodig is. Het middel daartoe vormt in eerste instantie het Trefpunt, 'een open en warme plek waar mensen het naar hun zin hebben en zichzelf kunnen zijn'. Daarnaast kenmerkt de werkwijze van het Trefpunt zich door kwartier maken en de presentiebenadering. Kwartier maken betekent in dit verband:

- actief aan gastvrijheid werken;
- optrekken met mensen die buiten de bestaande kaders vallen;
- een maatschappelijk klimaat bevorderen waarin voor mensen die 'anders' zijn mogelijkheden ontstaan om sociaal te participeren;
- goede hulpverlening tot stand brengen die daadwerkelijk aansluit bij de vraag van mensen.

De kwartiermakers werken vanuit het principe van de presentietheorie. De grondhouding is: daadwerkelijke aandacht voor mensen, een goede en nabije vertrouwensrelatie opbouwen (veel meer dan het oplossen van problemen), nauwgezet afstemmen op de behoeftes en het gewone dagelijkse leven van mensen, trouw en eerlijk zijn en onvoorwaardelijke steun geven.

Daarnaast ondersteunen de kwartiermakers initiatieven die vanuit deelnemers zelf naar voren komen omdat zij het belangrijk vinden dat deelnemers ervaren hoe is het om een actieve en betekenisvolle rol te vervullen in de samenleving.

"Bijkomen, uitrusten, energie op doen, lichamelijk en geestelijk om ook mijn somberheid de baas te kunnen en weer van betekenis te kunnen zijn. Die periode duurde langer dan ik had gehoopt en gedacht. Ik was voor 80 tot 100% afgekeurd en was, als het aan het UWV lag, alleen nog goed voor werk dat mij nog meer van de wereld zou helpen (plantsoendienst, kopiëren)."

(Anke Vergeer, initiatiefneemster van en kwartiermaker bij het Trefpunt)

1.1 Voor wie is het Trefpunt bedoeld?

Het Trefpunt is een initiatief voor alle mensen uit De Bilt en omgeving. In het bijzonder richt het Trefpunt zich op mensen die onder meer door belemmeringen in hun levensgeschiedenis, of psychische en/of fysieke beperkingen geïsoleerd leven, eenzaam zijn, moeten rondkomen van een laag inkomen en/of geen sociaal vangnet hebben. Het doel van het Trefpunt is door activiteiten (kwartier maken en ontmoeting) structuren te organiseren om mensen meer bij elkaar te betrekken. In het onderzoek van het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht worden de volgende vier groepen onderscheiden:

1. Mensen die ingrijpende gebeurtenissen het hoofd moeten bieden en daarvoor op zoek zijn naar steun.
2. Mensen die in samenspraak met anderen willen uitzoeken welke hulp of steun ze nodig hebben en welke ze kunnen krijgen.
3. Mensen met een beperking die wel bekend zijn bij de hulpverlening, maar voor wie de reguliere hulpverlening (vooralsnog) geen passende uitkomst (meer) biedt.
4. Mensen die hun (levens)verhaal willen delen met gelijkgestemden.

"We zijn mensen met een deukje, maar hier zijn we gewoon gasten."
(Klant van het Trefpunt)

Met het project wil men de volgende drie doelen bereiken:

1. een open en laagdrempelige ontmoetingsplaats creëren en onderhouden voor iedereen, om integratie van 'vergeten' mensen te bevorderen;
2. mensen die daar behoefte aan hebben ondersteunen bij het kiezen van hulpverlening op maat op het gebied van zorg, wonen en welzijn, of hen doorverwijzen;
3. fungeren als 'loket' of 'spreekuur' voor diverse aanbieders op het gebied van zorg, wonen en welzijn.



1.2 Het bijzondere van het Trefpunt

Voordat Anke Vergeer dit initiatief startte, was ze werkzaam als hulpverlener bij Altrecht, een ggz-organisatie in Utrecht. Nadat de somberheid haar nog meer in haar greep had dan ze gewend was, wenste ze te stoppen met werken bij Altrecht. Ze realiseerde zich dat ze bezig was met een onmogelijke opdracht: mensen op een oprechte manier ondersteunen om hun leven meer in eigen hand te krijgen, en werken binnen een instelling die de 'regels van de instelling' meer vooropstelt dan de cliënten: 'Wat helpt een instelling als Altrecht nou echt? Langzamerhand kreeg Vergeer steeds meer ruimte om datgene te doen waar ze in gelooft. Ze ontwikkelde een passievolle drive om iets te ondernemen wat mensen werkelijk helpt: ontmoeting creëren en mensen gastvrij ontvangen, waar zij hulp krijgen wanneer dat nodig is, waarin niet de agenda van de hulpverlener leidend is en zonder de belemmeringen van de vele kokers van zorg- en welzijnsinstellingen.

Haar eigen ervaringskennis en -kunde is geen voorwaarde om het werk te kunnen doen, maar blijkt wel een meerwaarde te hebben. Door wat ze zelf heeft meegemaakt kijkt Vergeer naar gelijkgestemden (ervaringmensen) als gewone burgers, die allemaal hun eigen verhaal hebben, maar ook hun eigen oplossingen creëren. Ze helpt richting te geven aan veranderingen en creëert steun die past bij de persoon die met allerlei problemen worstelt. Ze verbindt zich zonder haar eigen menselijke worstelingen buiten beeld te houden, kijkt naar de mens achter de klant, helpt zo nodig richting te geven zonder er druk op te leggen, en zet desgewenst haar ervaringskennis in.

"Je zet de toon door wat je als ervaringsdeskundige voor geschiedenis hebt. Iedereen heeft recht op een plek om zijn verhaal te doen. Wat wil je, wat is jouw behoefte? Anderen moeten dat niet voor jou bedenken. Je moet goed luisteren en meer zoeken naar waar iemand vrolijk van wordt en wat hij of zij kan. Deze visie komt voort uit mijn ervaring. Ik gebruik mijn eigen ggz-geschiedenis voor het wij-verhaal."

(Anke Vergeer, initiatiefneemster van en kwartiermaker bij het Trefpunt)

De ervaringsdeskundigheid in het kwartier maken

De kern van het Trefpunt is kwartier maken in de zin van mensen met elkaar verbinden. Belangstelling tonen en onbevooroordeeld aanwezig zijn voor mensen die dat nodig hebben, gastvrijheid creëren op een veilige en zo normaal mogelijke plek in de samenleving (café-restaurant De Griffel) waar mensen hun eigen verhaal kunnen vertellen én op individueel niveau steun bieden als daar behoefte aan en noodzaak toe is. Een vraaggestuurde manier van werken staat daarbij altijd centraal. Vanuit haar eigen ervaringen ziet Vergeer waar de werkwijze van organisaties drempels opwerpen voor de mensen die er gebruik van zouden moeten maken. En hoe mensen vaak niet worden aangesproken op wat hun mogelijkheden zijn, maar uitsluitend op hun tekorten en wat er niet goed gaat. Het systeem draagt niet bij aan de werkelijke oplossingen of benodigde steun.

Daarnaast is verbinden op organisatieniveau belangrijk. Contact leggen met organisaties, hen erbij blijven betrekken en wijzen op de hiaten in hun aanbod waardoor mensen niet de steun krijgen waar ze om vragen of die nodig is. Daadwerkelijk gastvrij en laagdrempelig zijn, vereist aansluiting zoeken bij de taal die mensen spreken en de problemen waar ze mee zitten. Organisaties worden aangespoord om echt vanuit de klant te gaan denken om de juiste ondersteuning te kunnen geven. Dat is voor veel zorg- en hulpverleners nog moeilijk aldus Vergeer.

Als laatste lobbyen de kwartiermakers bij bestuurders en politici om aandacht te vragen voor de vragen, wensen en behoeftes van de mensen waar zij zich op richten.

De combinatie van een open en gastvrije ontmoetingsplek bieden aan mensen die al dan niet tijdelijk in een kwetsbare positie zitten, de individuele ondersteuning op basis van de presentiebenadering en het kwartier maken op menselijk, op organisatie- en op politiek niveau maakt de Biltse aanpak bijzonder. Dat geldt ook voor de inzet van ervaringsdeskundigheid. Het Trefpunt beschouwt het werken met ervaringsdeskundigen als wenselijk, maar niet als noodzakelijk.

1.3 Het Trefpunt en de Wmo

De gemeente was er in eerste instantie niet erg van overtuigd dat er een groep mensen zou bestaan die niet door de bestaande hulpverlening bereikt kon worden. In de loop van de jaren heeft zij die mening herzien.

Dat de doelen en werkwijze van het Trefpunt leven in de gemeente De Bilt blijkt onder meer uit het Wmo-innovatieproject *MENS* dat de gemeente heeft opgezet in samenwerking met tien maatschappelijke organisaties, waaronder Kwintes. De gemeente hanteert bij het innovatieproject de volgende uitgangspunten:

- Het leven van de inwoner/klant is het vertrekpunt.
- De wijk is het niveau waarop de dagelijkse diensten georganiseerd worden.
- Er wordt met integrale wijkteams gewerkt.
- Er wordt gezorgd voor een ontkokerde aanpak.

Hoewel het project *Mens* minder van onderaf wordt opgezet, besluit het Trefpunt in 2008 geformaliseerd samenwerking te zoeken, in de hoop hiermee de positie van het Trefpunt te versterken en tegelijk het project *MENS* te ondersteunen bij het waarmaken van de mooie uitgangspunten. Inmiddels heeft het Trefpunt verbindingen met verschillende *MENS*-activiteiten en -onderdelen, zoals het Netwerk 18+, een afstemmingsoverleg over de aanpak en werkwijze bij cliënten met een meervoudige zorg- en/of welzijnsbehoefte zodat de cliënten prettig en zelfstandig kunnen blijven wonen. De ontmoetingsmomenten van het Trefpunt worden opgenomen in de sociale kaart van *MENS* en er wordt actief naar verwezen. Daarnaast zit een van de kwartiermakers in de Wmo-adviesraad.

Eigenlijk is het Trefpunt door haar uitgangspunten en activiteiten een voorloper van de Wmo. Haar werkwijze past immers uitstekend in het Wmo-concept van de gemeente De Bilt:

- Aansluiten op de dagelijkse leefwereld van mensen; de klant is het uitgangspunt.
- Wijkgerichte ontmoetingen in De Griffel en outreachend contact leggen met mensen in de wijk.
- Verbindingen leggen met diverse voorzieningen en instellingen in de regio.
- Diagnose, financiële situatie, leeftijd, afkomst of het geloof van cliënten speelt geen enkele rol in het contact.

Het Trefpunt raakt met name de volgende Wmo-prestatievelden:

- Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten.
- Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen.
- Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.
- Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers.
- Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.
- Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer.

De samenwerking met het project *MENS* heeft er ook voor gezorgd dat het Trefpunt door de gemeente meer gewaardeerd wordt en dat het belang van de activiteiten erkend wordt. Maar de samenwerking maakt ook dat het Trefpunt meer in de rol van een hulpverleningsinstantie wordt gedrukt. Zo komen er verzoeken om bepaalde mensen te benaderen en in de zorg te brengen, of de problemen op te lossen. Of de kwartiermakers worden ingeschakeld als een soort vrijwilligers die de post kunnen brengen of die boodschappen voor cliënten kunnen doen waar de medewerkers geen tijd voor hebben.

Wat het voor de cliënten van het Trefpunt betekent als de functie extramurale begeleiding in 2013 overgaat van de AWBZ naar de Wmo is nog moeilijk te zeggen, aldus Vergeer. 'De mensen die nu gebruikmaken van AWBZ-voorzieningen zullen waarschijnlijk wel last krijgen van de overgang. Het zal enige tijd duren voordat de gemeente de voorzieningen en ondersteuning heeft ingericht die mensen op een vergelijkbare manier helpen. Dat brengt veel onzekerheid mee, mogelijk vallen bestaande steunstructuren weg. Maar voor veel andere mensen geldt dat ze geen aansluiting vinden bij de bestaande AWBZ-voorzieningen. Mogelijk kan met geld dat overgaat naar de gemeente steun georganiseerd worden die dicht bij de mensen staat die er gebruik van moeten maken'.

1.4 Financiering van het Trefpunt

De financiering van het Trefpunt is in de loop der jaren een lastig probleem gebleken. In 2006, tijdens de opbouwfase, kreeg het Trefpunt een eenmalige subsidie van de provincie Utrecht uit de 'Wel Thuis'-regeling. Hiermee, en met giften uit lokale fondsen, konden deels de kosten gedekt worden van twee betaalde medewerkers, een tijdelijke projectleider en een kwartiermaker (elk 8 uur per week). Het Trefpunt kon van start gaan. Dit betekende wel dat met name de kwartiermaker nog voor een groot deel op vrijwillige basis bleef werken.

Ook in 2007 en 2008 was er financiële onzekerheid. Opnieuw werden diverse fondsen en instanties benaderd voor subsidies en giften. Redenen voor afwijzing waren vooral dat het project past in de ontwikkelingen rond de Wmo en dat de gemeente De Bilt dus (meer) zou moeten bijdragen. De gemeente weigerde dat in eerste instantie, omdat ze geen nieuwe organisatie naast de reeds bestaande organisaties in het leven wilde roepen en omdat ze ervan overtuigd was dat de bestaande voorzieningen voldoende in staat waren om alle mensen die dat nodig hadden zorg te verlenen. Uiteindelijk begon de intensieve lobby bij gemeente en instellingen van De Bilt wat vruchten af te werpen: sinds maart 2007 treedt Kwintes op als technisch werkgever voor de medewerkers van het Trefpunt. Op dat moment was dat alleen nog Anke Vergeer. Vanwege geldgebrek kwam er geen nieuwe projectleider. Er kwam wel een betaalde ondersteuner/fondswerver voor 4 uur in de week. Om de positie van het Trefpunt financieel te versterken, deden de medewerkers in 2008 een beroep op woon-, zorg- en welzijnsinstellingen (SSW, Vitras, Altrecht, Kwintes, Agis) en de gemeente De Bilt om het initiatief structureel te steunen. De stichting Kwintes, een ggz-organisatie in de provincie Utrecht die informatie en advies, begeleiding aan huis, beschermd wonen, dagbesteding en bemoeizorg biedt, gaf daar gehoor aan. De gemeente De Bilt gaf extra aanvullende subsidie. Er kwam een nieuwe kwartiermaker (Marion Heuveling) bij voor 4 uur per week om voor het Trefpunt de ontmoetingsmomenten te coördineren en als aanspreekpunt te fungeren.

In 2009 slaagde het Trefpunt uiteindelijk in een structurele inbedding. In 2010 werd het initiatief inhoudelijk en financieel aan de stichting Kwintes overgedragen en de gemeente De Bilt nam een deel van de kosten voor haar rekening. Sindsdien worden de personele kosten (in totaal 24 uur) voor 2/3 bekostigd vanuit Wmo-geld van de gemeente en voor 1/3 door Kwintes. Voor bijkomende kosten is het Trefpunt nog steeds afhankelijk van fondsen en schenkingen.

2 De start en voortgang van het Trefpunt

2.1 De start van het Trefpunt

Het Trefpunt in Groot Café Restaurant De Griffel in De Bilt is in 2004 ontstaan op initiatief van Anke Vergeer. Haar eigen herstelperiode gebruikte ze om een studie Theologie en Levensbeschouwing te volgen. Vanuit een studieopdracht ontstond langzamerhand weer meer ruimte om datgene te doen waarvan ze zelf vindt dat daar haar kracht ligt: 'werken vanuit aandachtig aanwezig zijn'.

Geïnspireerd door de goede ervaringen met de presentiebenadering in het Utrechtse Trefpunt in de Rivierenwijk, waar ze als stagiair en vrijwilliger werkte, besloot ze een dergelijke ontmoetingsplek ook in haar eigen woonplaats op te zetten. Zij zat in die tijd regelmatig te studeren en koffie te drinken in café-restaurant De Griffel en daar kwam ze in contact met andere deelnemers uit de buurt. De verhalen die ze hoorde smeedde ze aaneen, en zo ontstond het idee voor een project om op te komen voor mensen die om verschillende redenen moeilijk aansluiting vinden bij de samenleving, voor wie de reguliere hulpverlening niet toereikend is of de weg daar naartoe lastig en die de steun van een sociaal netwerk vaak ontberen. In ditzelfde café vond ze een groepje van gelijkgestemden. In 2005 vormden zij een kerngroep die bij de provincie Utrecht subsidie aanvraagde voor de Stichting Trefpunt De Bilt en omgeving. De wens van Anke Vergeer kwam uit. Zij werd vrijwillig kwartiermaker van het Trefpunt, met als belangrijkste eerste taken:

- bij diverse instellingen en voorzieningen in de regio draagvlak creëren en steun zoeken voor het Trefpunt, om de mensen te kunnen helpen die ze wilde helpen;
- op zoek gaan naar financiële middelen.

2.2 De voortgang van het Trefpunt

De 'Biltse aanpak' is in een aantal fasen tot stand gekomen. Er werd begonnen met het organiseren van ontmoetingsmomenten. Het liefst in een eigen pand, maar toen dat niet lukte bood café-restaurant De Griffel een alternatief. Langzamerhand breidden deze ontmoetingsmomenten zich uit naar twee middagen per week. De deelnemersgroep groeide. De kwartiersmaker bleef ondertussen ook outreachend contact leggen met mensen op plekken waar zij zich bevonden, en bouwde een groot netwerk op van instellingen en personen waarmee het Trefpunt samenwerkte. De initiatiefnemers bleven zoeken naar meer financiële draagkracht en een eigen ruimte, omdat die de deelnemers een gevoel van veiligheid, vertrouwen en verantwoordelijkheid zou geven. Van daaruit zouden zij vervolgens stappen kunnen zetten naar bijvoorbeeld het plaatselijke buurthuis en daar op een andere manier kunnen participeren.

Het was een lange weg van pionieren, maar het is uiteindelijk gelukt. Het Trefpunt bestaat inmiddels zeven jaar, en het voortbestaan is redelijk geborgd met de subsidie van de gemeente De Bilt en de inbedding binnen Kwintes. De trekkers van nu zijn twee parttime betaalde kwartiermakers, waaronder Anke Vergeer, twee gastvrouwen die vrijwillig werken op de ontmoetingsplek en andere vrijwilligers die contacten leggen en onderhouden met mensen die daar niet om vragen, maar daar wel behoefte aan hebben. De vrijwilligers worden allen ondersteund door de kwartiermakers.

“Wij geven het Trefpunt subsidie omdat er mensen zijn die tussen wal en schip raken. Ze kunnen hun plek niet vinden in de gewone samenleving. De mensen achter het Trefpunt geven hun een plek waar ze zich thuis voelen. Sommige mensen gaan gewoon niet naar buurthuizen. Het soort mensen dat daar komt spreekt hen niet aan, of het kan een drempel zijn om überhaupt de staat op te gaan.”
(Wethouder Mittendorff)

3 Het proces van uitvoering

3.1 De dagelijkse praktijk op klantniveau

Elke maandag en woensdag komen in De Griffel mensen bijeen om met elkaar over van alles te praten en koffie te drinken. Gemiddeld komen er bij elke ontmoeting zo'n vijftien mensen. Er is een vaste kern van 45 mensen die meer dan eenmaal per maand aanwezig is.

Twee vrijwilligers (Marijke en Connie) zijn gastvrouw tijdens de ontmoetingen. Zij leggen vast wie er regelmatig in De Griffel komen, luisteren naar de verhalen en houden in de gaten hoe het met de deelnemers gaat. Ze onthouden ook wanneer mensen naar de dokter zijn geweest, sturen een kaart als iemand ziek is of halen medicijnen bij de apotheek op. Er wordt voor elkaar gezorgd, op elkaar gelet en er wordt een gezellige sfeer gecreëerd.

Het Trefpunt organiseert daarnaast regelmatig uitjes, zoals naar het KNMI in De Bilt, of de botanische tuinen op de Uithof in Utrecht, en er zijn speciale activiteiten tijdens de feestdagen, zoals brunches. Deze activiteiten worden veelal mogelijk gemaakt door sponsors. Soms ontstaan er initiatieven vanuit de deelnemers zelf, zoals gezamenlijk eten in een cafetaria, samen naar de film gaan, of een bezinningsgroepje opstarten.

"De babbel is het belangrijkste. Ze kunnen hier hun verhaal kwijt. Ze praten over van alles. Het is fijn dat het zo laagdrempelig is."
(Gastvrouw Connie)

De kwartiermakers komen zo nu en dan ook langs. Zij fungeren als aanspreekpunt op de achtergrond. Als de gastvrouwen bijvoorbeeld signaleren dat iemand een tijd niet is geweest, geven ze dat door aan de kwartiermaker. Die neemt dan contact op met de persoon, en informeert waarom hij of zij wegblijft.

"Door gesprekken in De Griffel, door telefoontjes naar deelnemers die niet komen – vanwege het slechte weer of omdat ze bijvoorbeeld griep hebben – kom ik er steeds meer achter hoe waardevol het Trefpunt en het kwartier maken is. De mensen waarderen het enorm, die kleine beetje aandacht."
(Kwartiermaker Marion Heuveling)

In het Trefpunt kunnen scholieren maatschappelijke stages lopen. Zo zijn er bijvoorbeeld gezamenlijke lunches georganiseerd door scholieren.

De kwartiermakers geven op individueel niveau ondersteuning aan zo'n dertig tot veertig cliënten per jaar. De kwartiermakers leggen op eigen initiatief contact op straat, maar ook op verzoek van

bijvoorbeeld buurtbewoners, de dominee, de politie, mantelzorgers, meldpunt vrijwilligerswerk, de ouderenadviseur of via overleg 18+ (*MENS*). De ondersteuning is zeer divers. Het kan erom gaan een luisterend oor te bieden of een boodschap te doen tot bemoeizorg bieden of vervangende zorg geven op een onconventionele manier. Vaak gaat het ook om structurele ondersteuning, omdat mensen geen gehoor vinden bij de reguliere hulpverlening vanwege wachtlijsten of omdat de beschikbare hulp niet aansluit. De duur, intensiteit en aard van de contacten verschilt. Soms is een enkel adviserend telefoontje genoeg, soms is het nodig om maanden met iemand op te trekken. Daarnaast fungeert de kwartiermaker als achterwacht voor mensen die zich goed kunnen redden. Als er iets is, kunnen ze de kwartiermaker altijd bellen.

Samengevat verzorgt het Trefpunt de volgende activiteiten voor haar cliënten:

- een laagdrempelige ontmoetingsruimte bieden;
- uitstapjes organiseren op initiatief van de deelnemers van het Trefpunt;
- individuele contacten leggen om mensen te bereiken en waar nodig ondersteuning te bieden;
- praktische hulp bieden, bijvoorbeeld bij het uitzoeken van de administratie;
- informatie en advies geven over zorg- en hulpverleningsdiensten;
- de weg wijzen naar zorg- en hulpverleningsdiensten en daarin bemiddelen.

3.2 Methodische werkwijze

De kwartiermakers werken niet volgens een bepaalde standaardmethodiek. Het kwartier maken vindt plaats op individueel niveau, op organisatieniveau en op politiek niveau. Dat is eerder in deze beschrijving ook al aan de orde geweest. Op individueel niveau laten de kwartiermakers mensen doen waar ze goed in zijn en ze helpen hen bij wat ze moeilijk vinden, en dat gaat niet altijd via vaste stappen. Hoe ze met mensen omgaan, hangt af van wie ze voor zich hebben. Ze sluiten in hun houding, gedrag en aanpak nauw aan bij de presentiebenadering. Het principe van deze benadering is aandachtig en toegewijd bij de ander betrokken zijn en zo leren zien wat er bij die ander op het spel staat, van verlangens tot angst en in aansluiting daarop gaan begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan kan worden en er dan daadwerkelijk zijn voor de ander. De kernmerkende elementen van presentie volgens de kwartiermakers zijn:

- vrij zijn voor;
- openstaan voor;
- aandachtige betrekking aangaan;
- aansluiten bij het bestaande;
- van perspectief wisselen;
- geduld en tijd hebben;
- toegewijd zijn.

De methodische kenmerken zijn weergegeven in de volgende tabel.

De zorggever volgt de ander	Beweging, plaats en tijd (in plaats van de ander volgt de zorggever)
Uit één stuk, integraal	Ruimte en begrenzing (in plaats van fragmentatie en specialisatie)
Bij het geleefde leven zijn	Aansluiting (in plaats van bureaucratie en schematisering)
Het goede van de ander centraal zetten	Afstemmen (in plaats van eigen goede bedoelingen)
De ander is minstens bij één persoon in tel	Betekenis (erkenning en relatie wegen het zwaarst)

Bron: Heuveling & Vergeer, 2011

"Ik ben een presentiewerker, ik geloof in presentie. Andries Baart, de grondlegger van de presentiebenadering, zegt het zo mooi: 'Aandacht biedt de kiem van een relatie en daaruit zal een mens ontstaan'. Mensen denken dat presentie grenzeloos is. Dat klopt niet. Je moet eerlijk zijn. Ik kan niet altijd aandacht geven, en daar ben ik ook eerlijk in."
(Kwartiermaker en initiatiefneemster Anke Vergeer)



4 Maatschappelijke effecten

4.1 Effect op de cliënten

Het effect is niet goed te meten, al was het alleen al omdat de meeste mensen met wie de kwartiermakers contact houden zich niet gemakkelijk laten vangen voor een tevredenheidsmeting. Uit een beperkt onderzoek van het Landelijk platform GGZ blijkt dat de cliënten van de ontmoeting over het algemeen tevreden zijn. Gemiddeld beoordelen zij het Trefpunt met een 7,5. Ze geven aan dat de gastvrouwen en de kwartiermakers echte en gemeende belangstelling tonen, bijvoorbeeld door op te bellen als iemand lang niet bij de ontmoetingen is geweest. Ze zijn geïnteresseerd, maar horen je niet uit.

“Ik vind het wel lief dat ze bellen als je twee keer niet bent geweest. Ze hebben wel echte belangstelling voor je. Dat vind ik heel attent.”

“Als ik me zorgen maak om iets kan ik Anke bellen. Ze vertelt me hoe zij er tegenaan kijkt. Dat stelt me gerust.”

(Klant Trefpunt)

De cliënten waarderen ook de veelzijdige en snelle hulp die de kwartiermakers bieden. Er zijn voor elkaar is voor de cliënten heel belangrijk. Cliënten gaan naar de ontmoetingen om contact te hebben met andere mensen, en daaruit blijken weer nieuwe contacten en activiteiten te ontstaan. Sommige mensen bellen elkaar of gaan bij elkaar op bezoek. De cliënten steunen elkaar ook, ze helpen elkaar bijvoorbeeld bij het lezen van een brief. De kwartiermakers stimuleren deze onderlinge steun.

De cliënten hebben ook aangegeven nog wensen te hebben, variërend van meer diversiteit in de deelnemers, bijvoorbeeld wat meer jongere mensen, een eigen ruimte om meer activiteiten samen te kunnen ondernemen, meer diepgang in de gesprekken en een betere toegankelijkheid voor mensen die in een rolstoel zitten.

Deze verbeterpunten blijven de aandacht houden van de kwartiermakers.

Er is nog niet gemeten welke effecten de ondersteuning heeft op het welbevinden van de cliënten, en welke verbeteringen er ontstaan in hun situatie. Het is lastig om dit soort kwalitatieve gegevens te verkrijgen. Hoe meet je de tevredenheid van een doodzieke man die op de grens van zelfverwaarlozing en uitstoting door de bemiddeling van de kwartiermaker terecht komt in een hospice waar hij een ongekende welzijn en zorg ervaart voor hij komt te overlijden?

Een signaal van de tevredenheid zijn in ieder geval de terugkerende deelnemers, en hun uitspraken over het belang van het Trefpunt in hun bestaan.

4.2 Effect op de samenwerkende partners

De medewerkers van het Trefpunt hebben van begin af aan contacten gelegd met organisaties en personen. Inmiddels hebben ze een groot samenwerkingsnetwerk opgebouwd, participeren ze in allerlei overleggen en werken ze ook op klantniveau samen met hun netwerkpartners. Uit het onderzoek van het Landelijk platform GGz blijkt dat de netwerkpartners positief zijn over het Trefpunt. De voorziening is een aanvulling op het bestaande aanbod. Als positieve aspecten worden genoemd: de ontmoetingen die voorzien in een belangrijke behoefte, met name voor mensen die alleen en misschien eenzaam zijn; het op een gewone en neutrale manier contact leggen met mensen; er onbevooroordeeld zijn voor mensen; het kunnen ontrafelen van de problematiek; veel expertise; en de netwerkpartner op de hoogte houden van wat ze hebben gedaan met cliënten die via hem bij de kwartiermakers terecht zijn gekomen.

“Ze zijn zo goed in laagdrempelig en stapje voor stapje contact maken, ook met enorme zorgmijders. Om dat twee jaar lang te doen, dat zou ik in mijn functie helemaal niet kunnen. Daar is mijn functie niet voor bedoeld.”

(Netwerkpartner Trefpunt)

“De kwartiermakers hebben mij geleerd op een andere manier te kijken: niet altijd vanuit mijn eigen waarden en normen.”

(Netwerkpartner Trefpunt)

“Als ik twijfel, neem ik contact op met de kwartiermakers voor raad of advies. Ze zijn daar zo gespecialiseerd en goed in. We kunnen dan samen kijken of zij het oppakken. Maar ze kunnen ook zeggen: ga maar zus of zo doen. Dan doe ik het zelf, maar dan ben ik daar ook in gesteund.”

(Netwerkpartner Trefpunt)

Ook de netwerkpartners hebben aangegeven nog wens- of verbeterpunten te hebben. Deze lijken deels ook gebaseerd op het verschil in opvatting over de aanpak en werkwijze van het Trefpunt. Zo vinden enkelen dat de kwartiermakers soms onnodig lang optrekken met mensen. En dat ze meer mensen zouden moeten stimuleren gebruik te maken van de reguliere hulpverlening. Ook vinden sommigen dat er meer samenwerking zou moeten zijn met het welzijnswerk, bijvoorbeeld met het buurthuis Het Hoekie.

De netwerkpartners zijn het er over eens dat dankzij de investering van de kwartiermakers er op politiek en bestuurlijk niveau redelijk veel draagvlak is gecreëerd, maar geven aan dat als er bezuinigingen gaan plaatsvinden bij de gemeente, de prioriteiten kunnen verschuiven. Investeren in



draagvlak blijft nodig. Ook de kwartiermakers bevestigen dat: 'het blijft nodig te werken aan gastvrijheid door voortdurend in contact te zijn met organisaties, politiek en de samenleving'.

5 Voorwaarden voor overdraagbaarheid en competenties van professionals

5.1 Randvoorwaarden voor overdraagbaarheid

Om een ontmoetingsplek zoals het Trefpunt met succes te kunnen realiseren, is het noodzakelijk een aantal randvoorwaarden goed te regelen. Waar moet op gelet worden, en wat zijn aandachtspunten tijdens de uitvoering geweest? Samengevat gaat het om de volgende punten:

1. De inzet van een of meer gedreven professionals die zich vrij kunnen bewegen.
2. De beschikbaarheid van een goede locatie; een openbare publieke ruimte die voldoende veiligheid en geborgenheid biedt.
3. Inbedding in het geheel van voorzieningen waarvan mensen gebruik kunnen maken.
4. De regie in eigen handen houden.
5. Zichtbaar te maken wat anderen laten liggen.
6. De gevestigde hulp- en zorginstellingen erbij betrekken als een gelijkwaardige partner en goodwill en draagvlak creëren.
7. Zorgen voor voldoende financiële middelen om continuïteit te waarborgen.
8. Werken vanuit een duidelijke visie op de zorg en begeleiding van degene die je wilt bereiken.
9. Blijvend investeren in relatieopbouw met organisaties.

5.2 Competenties van professionals

De ervaringsdeskundigheid van Anke Vergeer, de initiatiefneemster van het Trefpunt, is mede bepalend geweest voor de manier waarop er bij het Trefpunt wordt gewerkt. Zij benadrukt dat je veel geduld en een lange adem moet hebben, en dat je kleine stapjes moet leren waarderen. Je moet niet uitsluitend op successen uit zijn.

Beide kwartiermaaksters geloven in de presentietheorie, waarin een persoonlijke en humane benadering centraal staat. Dat is de visie van waaruit zij werken.

De kwartiermakers vatten de benodigde vaardigheden en competenties samen:

- *Een hartelijke en open houding hebben*
- *De mens achter de problematiek kunnen zien*
- *Gelijkwaardige relaties kunnen aangaan*
- *Relaties kunnen opbouwen en onderhouden*
- *Aansluiten bij de leefwereld van de ander*
- *Steunend zijn en stigma's ontkrachten*
- *Hulpvaardig en geduldig zijn*
- *Zichtbaar aanwezig zijn*
- *Bereikbaar en flexibel inzetbaar zijn*
- *Doortastendheid zijn en niet bang zijn om door te zetten*
- *Grenzen kunnen aangeven*
- *Goed kunnen netwerken*
- *Mensen weten te bereiken en verbindingen tot stand weten te brengen*
- *Op zichzelf kunnen reflecteren*



6 Bronnen

Literatuur

Heuveling, M. en A. Vergeer (2011)

Powerpointpresentatie over Trefpunt De Bilt. Zeist: Kwintes.

Karbouniaris, S. (2010)

Het Trefpunt in beeld. Waar verhalen een stem krijgen. Ontmoetingen en kwartiermaken in De Bilt.

Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie Hogeschool Utrecht; Zeist: Kwintes.

Karbouniaris, S. en J.P. Wilken (2010)

‘Ontmoeten en verbinden: een praktijk schets van kwartiermaken’. In: *Sozio-SPH*, September, nr. 95.

Landelijk Platform GGZ (2011)

Cliëntenmonitor AWBZ. Regionale rapportage Het Trefpunt De Bilt. Utrecht: Landelijk Platform GGZ.

Het Trefpunt De Bilt en omgeving (2007)

Jaarverslag Het Trefpunt De Bilt 2006. De Bilt: Het Trefpunt.

Het Trefpunt De Bilt en omgeving (2008)

Jaarverslag Het Trefpunt De Bilt 2007. De Bilt: Het Trefpunt.

Het Trefpunt De Bilt en omgeving (2009)

Jaarverslag Het Trefpunt De Bilt 2008. De Bilt: Het Trefpunt.

Het Trefpunt De Bilt en omgeving (2010)

Jaarverslag Het Trefpunt De Bilt 2009. De Bilt: Het Trefpunt.

Interview

Anke Vergeer, Kwartiermaker en initiatiefneemster



Internet

www.kwintes.nl



Het project Professionaliteit Verankerd heeft tot doel een kwaliteitsimpuls te geven aan de professionele kwaliteit van de uitvoering van de Wmo. Het project wordt uitgevoerd door MOVISIE Effectiviteit en Vakmanschap. Partners zijn onder andere de MOgroep, VGN, MEE Nederland, GGZ Nederland, ABVAKABO, en NVMW.

MOVISIE is hét landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Onze activiteiten zijn georganiseerd in vijf actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, participatie en actief burgerschap, sociale zorg, huiselijk en seksueel geweld en gebiedsgericht werken. Onze ambitie is het realiseren van een krachtige samenleving waarin burgers zoveel mogelijk zelfredzaam kunnen zijn.