

House of Hope

Verslag over sociaal werk op Rotterdam - Zuid



HOUSE of HOPE *meer leven in de wijk*

JAARVERSLAG 2008

ondersteuning en ontmoeting

Samenvatting

'Thuis op Zuid' is voor Stichting House of Hope de slogan voor het jaar 2008. In dit jaarverslag kunt u meeleezen hoe het project zich meer en meer geworteld heeft op Rotterdam-Zuid. U leest hoe House of Hope een plek biedt waar wijkbewoners zich helemaal thuis kunnen voelen. Dat kan gerealiseerd worden doordat medewerkers betrokken zijn en veel zinvol werk verzetten. Na de vestigingen in de Tarwewijk (2004) en op Katendrecht (2007) heeft House of Hope er in 2008 opnieuw een dochter bij gekregen. Ook in de wijk Beverwaard bieden wij een thuis aan wijkbewoners die het moeilijk hebben. Als professionele vrijwilligersorganisatie beperken wij ons dus niet tot een hoekje op Zuid, maar zijn wij door de uitbouw steeds meer 'Thuis op Zuid'. Huiselijkheid is ook een inhoudelijk kernwoord voor ons, wat herkenbaar is in de naam van onze organisatie. Dat zegt iets over onze aanpak en onze verlangens. Wij willen mensen die in afhankelijkheidsposities gekomen zijn nabijheid en huiselijke warmte bieden. Wij willen hen weer in staat stellen om hun eigen huishouding op orde te krijgen, zodat er een goed klimaat ontstaat waarin mensen kunnen samenleven en kinderen kunnen opgroeien. Ons jaarverslag toont wat er in 2008 allemaal gebeurd is op dit gebied. U vindt op de eerste pagina's de rode lijn. Na de samenvatting volgt de uitwerking.

Wat is House of Hope?

- Sociaal maatschappelijk werk

Stichting House of Hope is een professionele vrijwilligersorganisatie die zich bezig houdt met sociale en maatschappelijke activiteiten in enkele wijken op Rotterdam-Zuid. Het initiatief is in 2004 gestart in de Tarwewijk en vervolgens uitgewaaierd naar andere wijken binnen en buiten de deelgemeente Charlois. In januari 2006 is House of Hope een zelfstandige stichting geworden. Door activiteiten op het gebied van Ondersteuning en Ontmoeting versterkt House of Hope de participatie van mensen en draagt bij aan persoonlijk welzijn en het creëren van een beter leefklimaat in de buurt.

- Vanuit christelijke identiteit

House of Hope werkt vanuit een christelijke identiteit die haar motiveert en inspireert, zonder op enige wijze het geloof aan anderen op te dringen.



- Voor iedereen in de wijk

Elke cliënt wordt met respect en zorg behandeld. House of Hope is er voor iedereen in de wijk. 'Niemand uitgezonderd' staat bij ons hoog in het vaandel. In het contact met de wijkbewoners willen wij de mens in zijn geheel tot zijn recht laten komen. Ca. 90% van onze cliënten heeft van oorsprong een niet-nederlandse achtergrond.

House of Hope is te vinden via de website: www.houseofhope.nl

Hoe gaan wij te werk?

- Vangnet voor zorgmijders

House of Hope biedt laagdrempelige zorg en streeft er naar om in contact te komen met wijkbewoners die niet voor zichzelf op kunnen komen en vaak ook niet zelf aankloppen bij een hulpverleningsloket.

Wij willen deze stadsgenoten, met veelal verborgen problematiek, bereiken en helpen. Onzichtbare groepen maken wij zichtbaar. De afgelopen jaren werd 72% van onze cliënten nog niet eerder geholpen via een maatschappelijk zorgloket. Daarmee is het werk van House of Hope grotendeels aanvullende op bestaande hulp. Portefeuillehouder Martijn van de deelgemeente verwoordde het eens bloemrijk: 'Jullie doen de voorwas'.

- Steun geven

De wijken waarin wij actief zijn huisvesten een diversiteit aan mensen met zeer verschillende

'House of Hope' c Meer leven in de wijk!

en soms complexe maatschappelijke problematiek. *Ondersteuning* vindt binnen House of Hope heel concreet plaats via gesprekken, bezoekwerk en voedselhulp. Ook vindt er vaak begeleide doorverwijzing plaats naar instellingen en instanties waar meer gerichte zorg geleverd kan worden.

- Netwerken bouwen

Ontmoetingen tussen mensen worden gestimuleerd binnen diverse activiteiten van het project. Daarmee beoogt House of Hope de onderlinge samenhang te versterken. De diversiteit in culturen en de vaak korte verblijfsduur in de wijk, maakt dat mensen minder contacten leggen met de burens. Mede daardoor zijn er veel medelanders die moeite hebben om hun plekje te vinden in de Nederlandse samenleving. House of Hope wil nadrukkelijk



meer leven in de wijk

aandacht geven aan versterking van de sociale cohesie en waar mogelijk integratie van diverse culturen stimuleren. Elkaar leren begrijpen en vanuit begrip overeenkomsten zoeken met elkaar, staat centraal.

Aan de hand van de slogan 'Thuis op Zuid' laten wij in het kort de ontwikkelingen in 2008 de revue passeren:

Organisatie als thuisbasis

- Deskundige medewerkers

House of Hope verricht haar werk momenteel met 6 betaalde medewerkers (totaal 3,4 fte) en ca. 120 vrijwilligers. Hiervan geven ca. 50 vrijwilligers wekelijks een deel van hun tijd aan ons project. Veel vrijwilligers zijn HBO geschoold en hebben in hun dagelijks leven een betaalde baan die aansluit bij de terreinen waarop House of Hope actief is. Dankzij de inzet van vele vrijwilligers biedt House of Hope kwalitatief goede diensten en activiteiten. In 2008 zijn trainingen verzorgd voor de medewerkers op intake- en luistervaardigheden, multiculturele communicatie, schuldhulpbemiddeling e.d. Door interne coaching,

supervisie en begeleiding wordt de kwaliteit en het werkplezier hoog gehouden.

In 2008 zijn ook diverse protocollen ingevoerd die de uniformiteit en de zorgvuldigheid verbeterd hebben.

- Doorgevoerde automatisering

De verslaglegging en dossiervorming zijn volledig geautomatiseerd, zodat de gegevens eenvoudig beschikbaar zijn. Het cliëntenbestand is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

- Succesvolle fondswerving

House of Hope kon 2008 financieel goed afsluiten door actieve en succesvolle fondswerving. Naast de gemeentelijke subsidie, wordt door instellingen, bedrijven, fondsen, particulieren en kerken in de financiën voorzien.

- Effectief vrijwilligerswerk

Een diepgaand onderzoek ten aanzien van de inzet in uren heeft duidelijk gemaakt dat in House of Hope omgerekend op jaarbasis 14 fulltimers werkzaam zijn, waarvan 3,4 fte betaald. Driekwart van het werk gebeurt dus door vrijwilligers, waardoor de overheid ongeveer 870.000 euro uitspaart.

- Naar betere huisvesting

Voor de voortgang van het project is het essentieel dat er nieuwe huisvesting beschikbaar komt. House of Hope is uit haar jas gegroeid. Met diverse corporaties en de gemeente zijn inmiddels plannen uitgewerkt voor een ruimere huisvesting in de Tarwewijk. De verwachting is dat House of Hope de nieuwe locatie eind 2009 kan betrekken. Ook op Katendrecht zijn plannen in ontwikkeling voor een nieuwe locatie. Ook deze verhuizing staat in 2009 gepland. In de Beverwaard hebben wij voor de start van ons werk als thuisbasis een school gevonden. Om onze openingstijden aldaar te verruimen zien wij op termijn uit naar een eigen gebouw.

Meer 'Thuis op Zuid'

- Een 2^e dochter!

In de wijk Beverwaard is in het najaar van 2008 een nieuw project van start gegaan. House of Hope heeft daar nu een dependance, waar een inloepsprekure en enkele andere activiteiten

'House of Hope' c Meer leven in de wijk!

gedaan worden met een gemotiveerde groep vrijwilligers uit de nabijgelegen kerken. De start is bemoedigend en er zijn goede contacten met de plaatselijke instanties en de gemeentelijke overheid.

Ook met andere kerken in Rotterdam en elders in het land is overleg hoe in hun omgeving iets als House of Hope kan worden opgestart. Het succes wordt opgemerkt en vindt navolging.



- Stem in het debat

Steeds vaker neemt House of Hope ook actief deel in de maatschappelijke discussie rondom het armoedevraagstuk, schuldenproblematiek, participatie etc. De groeiende interesse

voor ons project blijkt ook uit het aantal werkbezoeken op locatie en een toename van het aantal bezoeken op onze website.

- Betrouwbare partner

House of Hope is inmiddels een stabiele factor in de wijk. Jaar in jaar uit zijn er activiteiten voor kinderen en volwassenen. Juist de continuïteit die wij bieden is erg belangrijk. Daarmee stralen wij naar de mensen een stukje betrouwbaarheid uit, wat er o.a. voor zorgt dat wij een lage drempel hebben. Op de hoofdlocatie in de Tarwewijk is het aantal hulpvragen enorm toegenomen, van 853 in 2007 naar 1.388 in 2008. Daar komen de 184 hulpvragen uit Katendrecht en Beverwaard nog bij.

Onder het kopje 'meetbare resultaten' leest u meer over wat er bereikt is in 2008.

- Groeiende samenwerking

De samenwerking met andere zorginstanties gaat steeds beter. Wij nemen deel aan diverse netwerken waar wij voor uitgenodigd worden en proberen constructief mee te bouwen binnen het gemeentelijk beleid. In 2008 hebben wij 670 maal doorverwezen naar externe instanties en zorginstellingen.

Thuisgevoel en nabijheid

- Vanuit het hart

House of Hope kiest ervoor om in haar dienstverlening relatiegericht te werken. Met name bij bevolkingsgroepen uit zogenaamde 'warme culturen' zien wij dat relaties en nabijheid essentieel zijn om zicht te krijgen op wat er werkelijk speelt. Relatiegericht werken vergt meer tijd en meer geduld. Wij zien de vruchten door hierin te investeren. Als vrijwilligersorganisatie hebben wij de mogelijkheid om meer tijd aan cliënten te besteden, omdat het merendeel van onze medewerkers geen salaris ontvangt.

In 2007 deden HBO-studenten binnen House of Hope een interessant onderzoek naar onze hulpverlening onder Antillianen. De uitkomst was dat de aanpak van House of Hope effectief blijkt te zijn en door de doelgroep hoog gewaardeerd wordt. De titel 'Benader mij vanuit je hart' geeft aan waar volgens dit onderzoek onze grootste kracht ligt: in het bieden van hulp vanuit innerlijke betrokkenheid.

- Heel de mens

Die innerlijke betrokkenheid dwingt ons ook om verder te kijken. Maatschappelijke hulpverlening als die van House of Hope richt zich meestal op de materiële omstandigheden van cliënten, of op het vermeerderen van hun kennis en vaardigheden. Regelmatig blijkt dat dit niet voldoende is, want niet zelden hebben problemen een diepere emotionele of geestelijke achtergrond, die met voedselhulp of schuldbemiddeling niet is weg te nemen. Wij zijn ervan overtuigd dat pas bij herstel van de hele mens de volheid van het leven gevonden wordt. Volwassen hulpverlening is niet uit op korte termijn successen, maar op een duurzaam resultaat. In 2008 is daarom House of Life opgericht. Voor cliënten die dat zelf aangeven wordt binnen dit onderdeel pastorale hulp gebooden.



Meetbare resultaten 2008

De prestatie-eisen van de deelgemeente Charlois (Tarwewijk) zijn ook dit jaar weer ruimschoots gehaald. Van de deelgemeenten Feijenoord (Katendrecht) en IJsselmonde (Beverwaard) werden (nog) geen subsidies ontvangen en waren er dus geen prestatie-eisen. Hieronder geven wij in het kort de belangrijkste resultaten van het jaar 2008.



- Ondersteuning Tarwewijk

- Maatschappelijk (inloop)spreekuur: er is aan 374 cliënten (gezinnen en alleenstaanden) maatschappelijke hulp en begeleiding gegeven; hiervan had 68% nog niet eerder bij een zorgloket aangeklopt. Toename t.o.v. 2007: 17%.
- Hulpvragen: het aantal hulpvragen waarin hulp is verleend bedroeg 1.388, hiervan werden 747 hulpvragen afgerond. Toename hulpvragen t.o.v. 2007: 63%.
- Bezoekwerk: er zijn 189 huisbezoeken afgelegd; vaak in combinatie met maatschappelijke dienstverlening thuis. Daling t.o.v. 2007: 17%.
- Voedselbank: aan 121 gezinnen zijn gedurende een bepaalde periode wekelijks voedselpakketten verstrekt. Toename t.o.v. 2007: 30%.
- Klussenhulp: er zijn 32 praktische klussen uitgevoerd. Toename t.o.v. 2007: 77%.
- Opvoedingscursus: 21 ouders hebben een aantal onderdelen van de cursus gevolgd. De cursus is eind 2007 gestart; 6 moeders kregen een certificaat voor het volgen van alle 9 lessen.
- Marriage Course: 15 echtparen hebben aan de cursus deelgenomen, waarvan 40% een bi-culturele relatie had. Toename t.o.v. 2007: 88%.
- Generaal pardongroep: voor een groep van 43 mensen heeft House of Hope in 2008 bijzonder veel kunnen betekenen. Naast begeleiding en bemiddeling is voor deze groep ook een speciale voorlichtingsdag met instanties georganiseerd.
- Doorverwijzingen: in totaal is er 599 maal doorverwezen of samengewerkt met

reguliere instanties en is 210 maal doorverwezen naar eigen activiteiten. Verder werd 43 keer door andere organisaties naar House of Hope doorverwezen.

Toename over het totaal t.o.v. 2007: 7%.

- Ontmoeting Tarwewijk

- Buurtevenementen: het afgelopen jaar zijn twee grote buurtmaaltijden met een gezellig programma voor volwassenen en kinderen georganiseerd. Het bezoekersaantal varieert van 125 tot 250 bezoekers. Stabiel t.o.v. 2007.
- Op het uitdeelpunt van de voedselbank werden de mensen diverse malen verrast met een heerlijk buffet, wij werkten hierin nauw samen met de Kerk van de Nazarener.
- Kinderwerk: ca. 30 kinderen zijn betrokken bij de tweewekelijkse kinderclub; tijdens de Week van Hoop namen in totaal ca. 150 kinderen deel aan de diverse programma's; Stabiel t.o.v. 2007.
- Gespreksgroepen: op de vrouwengespreksgroep en crea-groep ontmoeten ca. 15 tot 20 vrouwen uit 8 verschillende culturen elkaar tweewekelijks. In totaal hebben 25 vrouwen een periode geparticipeerd in deze groep. Stabiel t.o.v. 2007.

- Activiteiten Katendrecht

- Maatschappelijk inloopspreekuur: er is in 2008 aan 58 cliënten (gezinnen en alleenstaanden) maatschappelijke hulp en begeleiding gegeven. Toename t.o.v. 2007: 115%.
- Hulpvragen: er werden 165 hulpvragen behandeld. Hiervan werden er 127 afgerond. Van de cliënten had 40% nog niet eerder bij een zorgloket aangeklopt. Toename hulpvragen t.o.v. 2007: 146%.
- Doorverwijzingen: in totaal is er 69 maal doorverwezen of samengewerkt met reguliere instanties en is 33 maal doorverwezen naar eigen activiteiten. Verder werd 2 keer door andere



'House of Hope' c Meer leven in de wijk!



organisaties naar House of Hope doorverwezen.

Toename over het totaal t.o.v. 2007: 450%.

- Huisbezoeken: met regelmaat werden cliënten ook thuis bezocht.
- Ontmoeting: rond de jaarwisseling werd er voor de buurt een oudejaarsfeest gehouden; 40 mensen genoten van ontmoeting en een multicultureel buffet.

- Activiteiten Beverwaard

- Vanaf november 2008 houdt House of Hope wekelijks een maatschappelijk inloopspreekuur in school De Regenboog aan het Gronsvelderf.
- Maatschappelijk spreekuur: er is in 2008 aan 7 cliënten (gezinnen en alleenstaanden) maatschappelijke hulp en begeleiding geboden.
- Hulpvragen: het aantal hulpvragen waarin hulp is verleend bedroeg 17.
- Doorverwijzingen: in totaal is er 10 maal doorverwezen of samengewerkt met reguliere instanties.
- Huisbezoeken: met regelmaat werden huisbezoeken aan huis gebracht; bij 4 gezinnen is daadwerkelijk hulp verleend.
- Ontmoeting: op zondagmiddag was House of Hope open met haar eigen T-house. Buurtbewoners konden langskomen voor ontspanning, gezelligheid en een praatje.

- Activiteiten House of Life

- Vanaf medio september 2008 houdt House of Life wekelijks een inloopspreekuur om mensen met levensvragen van dienst te kunnen zijn.
- Ontmoeting: wekelijks kunnen mensen langskomen voor ontmoeting en gezelligheid.
- Hulpverlening: in totaal zijn 60 pastorale



gesprekken gevoerd, waarmee een groep van 18 mensen is ondersteund.

- Organisatie

- House of Hope heeft haar maatschappelijke dienstverlening op Rotterdam-Zuid versterkt door een dependance te openen in de Beverwaard.
- House of Hope heeft met de oprichting van House of Life haar dienstverlening verbreed door ook pastorale hulp te bieden en begeleiding bij zingevingsvragen.
- Aanbod maatschappelijke dienstverlening: 13 activiteiten zijn operationeel in de Tarwewijk, 4 op Katendrecht en 3 in de Beverwaard.
Toename t.o.v. 2007: 25%.
- Betaalde krachten: op dit moment zijn 6 medewerkers (3,4 fte) in betaalde dienst (o.a. MWD, SPH, verpleegkunde, onderwijs, pastoraat).
Toename t.o.v. 2007: 13%.
- Vrijwilligers: ca. 120 vrijwilligers zijn betrokken, met daarbinnen een kerngroep van ca. 50 vrijwilligers die op structurele basis tijd aan House of Hope geven.
Toename t.o.v. 2007: 20%.
- Participatie: diverse cliënten participeren als vrijwilliger of ter activering binnen diverse activiteiten van House of Hope.
Toename t.o.v. 2007: ca. 50%.

- Met dank aan

Er is in 2008 weer ontzettend veel werk verzet en heel veel gebeurd. Onze dank gaat daarom uit naar iedereen die de voortgang van House of Hope mogelijk heeft gemaakt.

Fondsen, kerken en andere gevers bedankt voor uw financiële steun in 2008.

Medewerkers en vrijwilligers enorm bedankt voor jullie geweldige inzet en liefdevolle betrokkenheid bij de mensen die op onze weg kwamen.

Boven alles gaat onze dank uit naar onze God die ons de wijsheid, energie en liefde gaf om dit mooie en zinvolle werk te kunnen doen. Wij mochten meer LEVEN en HOOP zien ontstaan in de wijk en bij de wijkbewoners waar wij langere of kortere tijd mee hebben opgetrokken.

