

Doorontwikkeling dagvoorzieningen

Deel 1 De Uitdaging - Soeda - Buurtsteunpunt Delfshaven - Klus en Werk
's Gravendijkwal (St. Ontmoeting) - 's-Gravendijkwal (Antes) - Noorderkanaalweg - Vijverhofstraat

Onderzoek en Business Intelligence



Gemeente
Rotterdam

Wie zijn wij?

Onderzoek en Business Intelligence is een afdeling binnen de gemeente Rotterdam.

De afdeling verzamelt informatie en doet onderzoek voor het maken en uitvoeren van beleid door de gemeente Rotterdam. Het onderzoek gaat over onderwerpen als gezondheid, zorg, onderwijs, re-integratie, demografie, ruimtelijke ordening en veiligheid. Soms is de gemeentelijke organisatie het onderwerp, vaker gaat het over de stad en haar bewoners. Het doel is steeds om met deze verzamelde kennis het beleid en de bedrijfsvoering van de gemeente te verbeteren.

Auteurs



Maaïke Dujardin



Lieneke Glas



Eva Mandos

Colofon

Gemeente Rotterdam, afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Datum: 9 december 2022
Projectnummer: 8269
Vragen: onderzoek@rotterdam.nl
Meer informatie: onderzoek010.nl



Samenvatting

Aanleiding

Rotterdam kent een uitgebreid en divers aanbod aan laagdrempelige voorzieningen voor kwetsbare Rotterdammers: dagopvang, inloop GGZ, thuishavens en, vanuit welzijn, de Huizen van de Wijk. Om de inzet van deze dagvoorzieningen te optimaliseren is in het Plan van aanpak Kwetsbare Rotterdammers 2019-2022 de doorontwikkeling van deze voorzieningen als maatregel opgenomen. Voor de visieontwikkeling en de daaropvolgende doorontwikkeling hebben de betrokken partijen echter behoefte aan meer inzicht in de huidige situatie. Daarom heeft OBI onderzoek gedaan naar het aanbod, gebruik, ervaringen en behoeften van kwetsbare Rotterdammers die de dagvoorzieningen in Rotterdam bezoeken. Het onderzoek is begeleid door een begeleidingsgroep bestaande uit betrokkenen vanuit de gemeente, zorgorganisaties, welzijnsorganisaties en raden die opkomen voor de belangen van mensen met een kwetsbare positie.

Onderzoeksopzet

Er zijn acht dagvoorzieningen bezocht, met een spreiding in verschillende typen voorzieningen te weten GGZ-inloopvoorziening, Thuishaven, Dagopvang Maatschappelijke Opvang (MO) en 24-uursopvang. In dit document wordt een onderscheid gemaakt in twee hoofdgroepen namelijk GGZ-locaties en de MO-locaties.

GGZ-locaties:

- De Uitdaging (St. Corridor – inloopvoorziening/thuishaven)
- Soeda (Reakt - inloopvoorziening)
- Buurtsteunpunt Delfshaven (Leger des Heils - thuishaven)
- Klus en Werk (Pameijer - inloopvoorziening)

MO-locaties:

- 's Gravendijkwal (St. Ontmoeting - dagopvang)
- 's-Gravendijkwal (Antes - dagopvang)
- Noorderkanaalweg (CVD - 24 uursopvang)
- Vijverhofstraat (NAS - 24 uurs-/dagopvang)

Bij alle voorzieningen is geobserveerd, zijn bezoekers geïnterviewd en is een interview afgenomen met een leidinggevende van de voorziening. Daarnaast is een schriftelijke inventarisatie gedaan van aanbod, bezoekersaantallen en personele inzet. Aanvullend is nog een focusgroep georganiseerd met cliëntvertegenwoordigers en ervaringsdeskundigen. Tenslotte zijn zes Huizen van de Wijk bezocht voor een indruk van de locatie en een gesprek met een medewerker die meer kon vertellen over de voorziening, bijvoorbeeld een sociaal beheerder, coördinator of participatiemakelaar. Indien dat mogelijk was is er gesproken met bezoekers. Deze waren niet altijd aanwezig op het moment van bezoek.

De opzet was om in relatief beperkte tijd een onderzoek te doen naar het huidige bereik van de voorzieningen in aantal en profiel van bezoekers, het huidige aanbod van de voorzieningen, en de behoeften van bezoekers. Op basis van deze verkennende onderzoekbenadering is een helder eerste beeld ontstaan van de situatie op de diverse locaties. Omdat echter niet alle locaties zijn onderzocht en het onderzoek vooral oriënterend van aard was, moeten de hier beschreven bevindingen als indicatief worden beschouwd.

Aanvullend op dit onderzoek is in een tweede fase een korte inventarisatie uitgevoerd bij de overige locaties. Hiervan is apart verslag gedaan.

Onderzoeksvragen

Onderstaande onderzoeksvragen waren leidend voor het onderzoek:

1. Wat is het huidige bereik van de voorzieningen in aantal en profiel bezoekers?
2. Wat is het huidige aanbod?
3. Wat zijn de behoeften van bezoekers?
4. Is er een overlap met bezoekers aan de Huisen van de Wijk?

Bevindingen GGZ-locaties

(1) Huidige bereik

De inloopvoorzieningen en thuishaven worden per locatie per dag door minimaal 15 bezoekers bezocht, en op de dag van het onderzoek maximaal circa 40 bezoekers. Er is een iets kleinere groep van vaste bezoekers. De meeste bezoekers komen al jaren op de locatie, vaak meerdere keren per week. De bezoekers van deze voorzieningen hebben vaak een achtergrond in de psychiatrie, zijn bekend met een bepaalde kwetsbaarheid, zoals kans op overprikkeling, depressie en/of eenzaamheid. Een aantal bezoekers hebben een indicatie voor dagbesteding.

(2) Huidige aanbod

De doelstellingen van de huidige GGZ-inloopvoorzieningen worden door de geïnterviewden als volgt omschreven: Het bieden van een veilige plek waar mensen zichzelf kunnen zijn en het bieden van dagbesteding. Het bezoeken van de locatie of deelnemen aan activiteiten kan een onderdeel zijn van het re-integratie proces (na bijvoorbeeld een opname, behandeling, of isolatie). Mede daarvoor dient de inloopruimte, waar bezoekers koffie en thee kunnen drinken en anderen ontmoeten. Maar ook activiteiten dragen bij aan de daginvulling, zoals een spelletjesmiddag of een workshop. Er zijn vaak ook vrijwilligers aanwezig met een indicatie voor dagbesteding. Het is lastig te zeggen of de doelstellingen worden gehaald omdat deze niet altijd meetbaar zijn. Het bieden van een veilige plek wordt door de verhalen en ervaringen van bezoekers bevestigd. Wanneer bezoekers blijven komen doet de locatie iets 'goed', maar ook wanneer bezoekers de locatie niet meer 'nodig' hebben kunnen doelstellingen zijn behaald.

(3) Behoeften bezoekers

Er wordt door bezoekers gebruik gemaakt van de faciliteiten op het gebied van dagbesteding en activiteiten (zoals spelletjes, workshops), maar ze komen ook voor de maaltijd, het koffiedrinken, en het maken van een praatje met medewerkers en medebezoekers. Het biedt de bezoekers structuur, een veilige plek waar ze even weg zijn van huis, waar ze zichzelf kunnen zijn onder lotgenoten en sociale contacten kunnen opdoen. Bezoekers lijken tevreden met de voorziening en vinden in enkele gevallen dat de locatie vaker open mag zijn (bijvoorbeeld wanneer deze op een doorde-weekse dag gesloten is). De bezoekers is ook gevraagd wat het voor ze betekent dat ze de locatie bezoeken. Niet elke bezoeker kon hier een duidelijk antwoord op geven (reflectie), maar ze gaven wel aan dat het belangrijk voor ze is.

Er lijkt bij de gesproken bezoekers van de GGZ-inloopvoorzieningen weinig uitwisseling te zijn met andere voorzieningen: een aantal bezoekers van bijvoorbeeld de Uitdaging komt wel bij het Nieuwe Spoor, en van Soeda bij Rietdijk.

De dagvoorzieningen werken soms samen met andere voorzieningen in de buurt, bijvoorbeeld om gezamenlijk een evenement te organiseren of diensten uit te wisselen.

Het opleidingsniveau van de medewerkers wisselt per locatie van alleen HBO tot een combinatie van MBO en lager.

Bevindingen MO-locaties

(1) Huidige bereik

Bij de MO-dagopvang gaat het om minimaal 40 en maximaal ca 60 bezoekers per dag per locatie op de dag van het onderzoek. Bezoekers komen vaak al jaren naar de voorziening en vaak ook meerdere keren per week. Het merendeel van de bezoekers die we hebben gesproken heeft een eigen woning. Er is echter sprake van een ondervertegenwoordiging van daklozen onder de bezoekers die we daadwerkelijk hebben kunnen spreken. Zij waren vaak wat vluchtiger op locatie. Er lijkt bij bezoekers beperkt sprake van andere

ondersteuning vanuit de gemeente (zoals een WMO-arrangement). Medewerkers van de betreffende zorgaanbieders beschrijven het profiel van de bezoekers vooral in globale termen, zoals (een geschiedenis van) dak- en thuisloosheid en verslaving.

Bij de ene 24-uursopvanglocatie die is bezocht (Noorderkanaalweg) maken zo'n 10 (van de circa 30) slapers gebruik van de opvang overdag. Bij de andere bezochte 24-uursopvanglocatie (Vijverhofstraat), waar ook een reguliere dagopvang is, is niet bekend hoeveel slapers gebruik maken van de 24-uurs openstelling. Er zijn daar op de dag van het onderzoek geen slapers van de Vijverhofstraat gesproken.

(2) Huidige aanbod

De doelstellingen van de huidige MO-voorzieningen worden door aanbieders op verschillende manieren geformuleerd. Er zijn gedeelde doelstellingen waar het aanbod op aansluit: het bieden van een veilige/rust-plek met een maaltijd en koffie/thee, praktische ondersteuning zoals het aanbieden van hulp bij brieven, en ondersteuning op de trap naar re-integratie. Vanwege corona moeten veel activiteiten weer opgestart worden. De link tussen de doelstellingen en het aanbod wordt door medewerkers niet altijd expliciet gemaakt. De vraag in hoeverre de doelstellingen worden behaald is daarmee ook lastig te beantwoorden.

Eventuele samenwerking met andere organisaties is vooral gericht op de uitwisseling van informatie over individuele bezoekers.

De meeste medewerkers hebben een opleiding op MBO-niveau.

(3) Behoeften bezoekers

Bezoekers komen vooral op de locatie vanwege de behoefte aan gezelschap, sociale contacten en de maaltijden. Daarnaast is praktische ondersteuning zoals hulp bij het invullen van formulieren of het ondersteunen bij digitale processen

(bijvoorbeeld bij het aanvragen van een DigiD) een reden om langs te komen. Bezoekers lijken veelal tevreden en dankbaar dat de voorziening er is. Ze zijn positief over de begeleiding.

Vanuit de 24-uursopvang krijgen we te horen dat er weinig activiteiten zijn overdag, en bij MO-dagopvang worden de uitstapjes en activiteiten van vóór corona gemist (zoals naar de dierentuin gaan met een groep).

De MO-locaties bieden de bezoekers een plek waar zij hun dag(deel) door kunnen brengen, zodat zij niet op straat hoeven te zijn, of in geval van een gebruikersvoorziening, niet op straat hoeven te gebruiken. Ze ontmoeten er kennissen, veelal kent men elkaar uit een gedeeld dakloos- en/of verslavingsverleden. Voor de 24-uursopvang geldt dat bezoekers daar eigenlijk alleen overdag verblijven wanneer zij nergens anders terecht kunnen. Bezoekers maken veelal ook gebruik van andere dagvoorzieningen, zoals de Pauluskerk of De Sluis.

(4) Huizen van de Wijk

Er is een overlap in aanbod tussen de Huizen van de Wijk en de bezochte dagvoorzieningen. In beide voorzieningen worden vergelijkbare activiteiten aangeboden.

Bij de bezochte Huizen van de Wijk lijkt er echter geen sprake van een open inloop waar mensen dagelijks een hele dag (of dagdeel) doorbrengen. Het gaat meer om een programma van geplande activiteiten, zoals cursussen of een koffie-uurtje, met een focus op de wijk.

Bezoekers van de Huizen van de Wijk zijn vooral (oudere) buurtbewoners en in mindere mate mensen met een achtergrond in de psychiatrie. Of deze laatste groep bij een Huis van de Wijk komt hangt deels samen met de samenstelling van de buurt en overige voorzieningen die zich in de buurt bevinden.

Inhoud

1	Inleiding	5
2	Bereik voorzieningen	7
2.1	Indeling locaties	7
2.2	Aantallen bezoekers	7
2.3	Respons interviews	9
2.4	Frequentie bezoek	9
2.5	Kenmerken bezoekers	10
2.5.1	Geslacht, leeftijd en woonsituatie	10
2.5.2	Reistijd en vervoermiddel	11
2.5.3	Ondersteuning gemeente	11
2.5.4	Hoe bekend geraakt	12
2.6	Profiel bezoekers GGZ	12
2.7	Profiel bezoekers MO	14
2.8	Samenvatting	15
3	Aanbod	16
3.1	Doelstellingen en aanbod GGZ	16
3.2	Doelstellingen en aanbod MO	19
3.3	Organisatie GGZ-locaties	22
3.4	Organisatie MO-locaties	23
3.5	Reden bezoek bezoekers	24
3.6	Huizen van de Wijk	25
3.7	Samenvatting	26
4	Behoeften	28
4.1	Wat vindt men fijn?	28
4.2	Waar is men minder tevreden over?	29
4.3	Andere voorzieningen die bezocht worden	29
4.4	Focusgroep	30
4.5	Samenvatting	31
5	Beschouwing	32
6	Bijlage: Impressie locaties	34



"Ik ben heel tevreden. Ik ben hier geholpen met mijn uitkering en administratie en ze helpen me met mijn verslaving. De mensen die hier werken zijn goede mensen. Ze kijken niet op je neer, ze veroordelen je niet. Dat gevoel van acceptatie is belangrijk, daar begint het vertrouwen."

Bezoeker van een dagopvang

1 Inleiding

Rotterdam kent een uitgebreid en divers aanbod aan laagdrempelige voorzieningen overdag voor kwetsbare Rotterdammers: dagopvanglocaties Maatschappelijke Opvang (MO), inloopvoorzieningen GGZ, thuishavens en, vanuit welzijn, de Huizen van de Wijk. Het gaat hierbij in theorie om een trapsgewijs aanbod dat aansluit op de mate van stabiliteit en competenties van de Rotterdammer. De dagopvanglocaties Maatschappelijke Opvang, al dan niet met een gebruikersruimte, zijn bedoeld voor de doelgroep dak- en thuislozen en de inloopvoorzieningen GGZ en thuishavens voor kwetsbare Rotterdammers met (O)GGZ-problematiek in de wijk.

Om de inzet van dagvoorzieningen te optimaliseren is in het Plan van aanpak Kwetsbare Rotterdammers 2019-2022 de doorontwikkeling van deze voorzieningen als maatregel opgenomen. Uitgangspunt is dat de volledige doorontwikkeling budgetneutraal plaatsvindt. Gemeente, zorgaanbieders (MO/GGZ) en de welzijns-aanbieders werken samen aan een visie voor de doorontwikkeling van de dagopvang en de inloopvoorzieningen. Relevante ontwikkelingen hierbij zijn de 'overheveling' van GGZ-inloopvoorzieningen naar de gemeente (van AWBZ naar WMO), verschuiving van 'zorg' naar 'welzijn' en de gewenste 24-uurs openstelling van voorzieningen voor nachtopvang van daklozen.

Uiteindelijk moet er een dekkende infrastructuur van dagvoorzieningen komen voor de verschillende groepen kwetsbare Rotterdammers.

Volgens opgave van de projectgroep zijn er in Rotterdam op dit moment:

- 9 inloopvoorzieningen GGZ
- 4 thuishavens
- 6 dagopvanglocaties MO, waarvan drie met een gebruikersruimte en twee die ook 24-uursopvang bieden
- Sinds de Coronamaatregelen bieden 9 locaties voor nachtopvang ook 24-uursopvang (inclusief de twee locaties die ook al een dagopvang en gebruikersruimte hadden)

Daarnaast zijn er 48 Huizen van de wijk.

Er is op dit moment onvoldoende zicht op de kwaliteit, het bereik en de effectiviteit van de huidige dagvoorzieningen. Om de visieontwikkeling en de daaropvolgende doorontwikkeling te ondersteunen hebben de betrokken partijen behoefte aan meer inzicht in de huidige situatie. OBI is daarom gevraagd onderzoek te doen naar aanbod, gebruik, ervaringen en behoeften van kwetsbare Rotterdammers die de dagvoorzieningen in Rotterdam bezoeken.

Het onderzoek richt zich in eerste instantie op een selectie van locaties. Afhankelijk van de bevindingen en ervaringen wordt, zo nodig en zinvol, een vervolgonderzoek onder andere locaties uitgevoerd¹. In dit rapport worden de bevindingen gerapporteerd van de acht bezochte dagvoorzieningen. Ten behoeve van aansluiting bij de werkgroepen die werken aan de doorontwikkeling, wordt daarbij veelal een onderscheid gemaakt in twee hoofdgroepen namelijk GGZ-locaties en de MO-locaties.

¹ Inmiddels is een korte inventarisatie onder de overige locaties uitgevoerd. Hiervan is apart verslag gedaan.

Voor de GGZ-locaties gaat het om de volgende selectie:

- De Uitdaging (St. Corridor – inloopvoorziening/thuishaven)
- Soeda (Reakt - inloopvoorziening)
- Buurtsteunpunt Delfshaven (Leger des Heils - thuishaven)
- Klus en Werk (Pameijer - inloopvoorziening)

Voor de MO-locaties gaat het om:

- 's Gravendijkwal (St. Ontmoeting - dagopvang)
- 's-Gravendijkwal (Antes - dagopvang)
- Noorderkanaalweg (CVD - 24 uursopvang)
- Vijverhofstraat (NAS - 24 uurs-/dagopvang)

Bij alle voorzieningen is een hele dag geobserveerd, zijn bezoekers geïnterviewd en is een interview afgenomen met een leidinggevende van de voorziening. Zij hebben vooraf een inventarisatieformulier ingevuld.

In het gesprek met bezoekers is onder meer gevraagd hoe vaak en lang ze al bij de locatie komen, wat de reden is voor hun bezoek, wat ze fijn en minder fijn vinden en welke andere locaties ze bezoeken.

Gedurende het interview met medewerkers (bijvoorbeeld een teamleider, teammanager of locatiemanager) is er onder andere gevraagd naar de doelgroep(en) waar de voorziening zich op richt en de profielen van bezoekers, het aanbod van de voorziening, zoals activiteiten en cursussen, wat ze daarmee hopen te bereiken en of er in algemene zin doelstellingen zijn geformuleerd.

Naast de acht genoemde dagvoorzieningen zijn ook korte bezoeken gebracht aan een selectie van zes Huizen van de Wijk waarbij we de ruimte hebben bekeken en een oriënterend gesprek hebben gevoerd met een leidinggevende.

Met alle verzamelde informatie wordt in dit rapport getracht antwoord te geven op de onderzoeksvragen:

Wat is het huidige bereik van de voorzieningen in aantal en profiel bezoekers?

- Hoeveel dak- en thuislozen en kwetsbare Rotterdammers maken gebruik van de dagvoorzieningen?
- Hoe vaak bezoeken zij de voorziening?
- Wat zijn de kenmerken van deze groep 'kwetsbare' bezoekers (woonsituatie, werk en inkomen, huishoudvorm, gezondheid, gebruik van zorg en ondersteuning (bijv. vanuit de WMO))?

Wat is het huidige aanbod?

- Wat zijn, volgens de aanbieders, de doelstellingen van hun huidige voorzieningen?
- Hoe zijn die concreet ingevuld (vertaald in aanbod)?
- In hoeverre worden die doelstellingen (naar eigen inschatting) behaald?

Wat zijn de behoeften van de bezoekers?

- Van welke faciliteiten/aanbod maken ze gebruik en waarom?
- In hoeverre zijn ze tevreden over de dagvoorziening? Wat vinden ze er goed aan en wat kan volgens hen beter? Zijn er zaken die ze missen?
- Welke gevolgen heeft bezoek aan de dagvoorzieningen voor hun situatie? Wat levert bezoek aan de dagvoorziening hen op?
- Welke andere voorzieningen bezoeken zij? (Bijvoorbeeld andere dagvoorzieningen, kerken en moskeeën, vrijwilligersorganisaties, verenigingen). En van welke voorzieningen maken zij geen gebruik?

Is er een overlap met bezoekers aan de Huizen van de Wijk?

Met betrekking tot de Huizen van de Wijk is de vraag om een eerste inschatting te geven in hoeverre de doelgroep c.q. bezoekers van de dagvoorzieningen gebruik maken van de Huizen van de Wijk.



2 Bereik voorzieningen

In dit hoofdstuk staan de onderzoeksvragen centraal die betrekking hebben op de doelgroep die wordt bereikt met de diverse dagvoorzieningen. Hoeveel mensen bezoeken de voorziening, hoe vaak bezoeken zij de voorziening en wat kunnen we zeggen over de kenmerken van deze bezoekers?

2.1 Indeling locaties

Zoals in de inleiding besproken zijn er verschillende typen dagvoorzieningen, die grofweg zijn in te delen in twee hoofdgroepen namelijk GGZ en MO. Binnen de MO is er nog een onderscheid te maken in dagopvang en 24-uursopvang, en binnen de GGZ is er een onderscheid tussen inloopvoorzieningen en Thuishavens. Zie onderstaande tabel.

Tabel 2.1. Overzicht typen locaties

Type	Locatie
GGZ:	De Uitdaging
Inloopvoorziening	Soeda Klus en Werk
GGZ:	Buurtsteunpunt Delfshaven
Thuishaven	
MO:	's Gravendijkwal Antes
Dagopvang	's Gravendijkwal Ontmoeting Vijverhofstraat*
MO:	Noorderkanaalweg
24-uursopvang	Vijverhofstraat*

Bij het presenteren van de resultaten van de gesprekken met bezoekers hebben we ervoor gekozen de bevindingen van de 24-uursopvang apart weer te geven van de dagopvang, vanwege de waargenomen verschillen.

Verder merken we het volgende op:

Buurtsteunpunt Delfshaven en Klus en Werk richten zich vooral op bewoners uit de wijk waaronder ook mensen met GGZ-problematiek. Deze twee locaties zijn ingedeeld bij de hoofdgroep GGZ.

*De Vijverhofstraat is van oudsher een dagopvang en sinds enige tijd ook een nachtopvang met 24-uurs openstelling. Bij de Vijverhofstraat zijn alleen bezoekers gesproken die voor de 'reguliere' dagopvang kwamen en geen gebruik maken van de nachtopvang van de Vijverhofstraat. Bij uitsplitsingen van de resultaten wordt de Vijverhofstraat dan ook meegeteld bij de dagvoorzieningen. De resultaten van de 24-uursopvang hebben dus alleen betrekking op de locatie Noorderkanaalweg.

2.2 Aantallen bezoekers

Tijdens de locatiebezoeken is gekeken hoeveel bezoekers er die dag waren. In een aantal gevallen konden we hierbij gebruik maken van de registratie die de locatie zelf doet. Naast een totaaltelling is op verschillende momenten geturfd hoeveel aanwezig er op dat moment waren.

Ook keken we naar de dynamiek (is er veel in- en uitloop of juist niet) en hebben we medewerkers vragen gesteld over het aantal bezoekers (in een interview en een vooraf toegestuurde inventarisatielijst).

Hoewel het redelijk eenvoudig lijkt om het aantal bezoekers te tellen, bleek de praktijk toch weerbarstiger. Enerzijds hebben we te maken met een definitie: wie tellen we wel mee en wie niet? Zo zijn er mensen die alleen een 'flitsbezoekje' afleggen en niet echt tijd doorbrengen op de locatie. Ook het onderscheid tussen bezoekers met en zonder indicatie voor dagbesteding of andere 'titel' is niet altijd duidelijk, waarbij mensen bovendien verschillende 'rollen' kunnen hebben en ze dus niet alleen komen voor hun geïndiceerde dagbesteding, maar ook als bezoeker.

Een andere complicerende factor is dat een aantal locaties meerdere functies heeft en het daardoor niet altijd duidelijk is of bezoekers aan de locatie ook echt bezoekers van de dagopvang zijn (zoals mensen die komen voor een afspraak met een medewerker).

Daarnaast kan het zijn dat het beeld op die ene observatiedag niet representatief is voor andere dagen. In het algemeen werd aangegeven dat de observatiedagen redelijk 'normale' dagen waren. Bij sommige locaties was het volgens medewerkers wat minder druk dan gemiddeld.

Er kunnen ook verschillen zijn per seizoen en het weer van de dag. En hier zijn ook weer verschillen per (type) locatie. Zo is het bij een inloopvoorziening op regenachtige dagen wat rustiger en bij de MO dagopvang juist drukker, vertellen medewerkers.

Al met al geven de bezoekersaantallen die op de dag van het bezoek geteld zijn ons inziens wel een goede indicatie voor een gemiddelde (zomer)dag.

In tabel 2.2 is de informatie uit de verschillende bronnen per locatie weergegeven.

Als eerste is het totaal aantal bezoekers op de dag van het locatiebezoek vermeld (1). Waar mogelijk gesplitst in mensen met en zonder indicatie voor dagbesteding. Hierbij is naast de eigen observaties waar mogelijk (ook) gebruik gemaakt van de registratie die een aantal locaties zelf dagelijks bijhouden.

In de volgende kolom (2) staan de minimale en maximale aantallen bezoekers op een bepaald moment, geteld door de onderzoekers. Over het algemeen was het rond lunchtijd het drukst.

Het gemiddeld aantal bezoekers per dag (3) is het aantal dat de locaties op het inventarisatieformulier hebben aangegeven.

Eventueel aanvullende informatie uit de interviews met de locatiemanagers is in de kolom 'Interview' (4) opgenomen.

Tabel 2.2. Aantal bezoekers per locatie

	(1) Locatiebezoek: zonder+met indicatie	(2) locatiebezoek: minimaal/ maximaal	(3) Inv. formulier zonder+met indicatie	(4) Interview
GGZ				
De uitdaging	18+5=23	6/13	15+5=20	actuele groep van 30 vaste bezoekers
Soeda	25+14=39	4/16	20+10=30	
Klus en Werk	8+8=16	2/13	15+15=30	vaste groep van 10-15 bezoekers + wisselende groep
Buurtst. Delfshaven	38	7/22	80+7=87	harde kern van 15-20p
MO dagopvang				
's Gravendijkwal Antes	45	inloop: 4/8 gebr.ruimte: nb	60	redelijk vaste groep 10-15 inlopers en 30-35 gebruikersruimte
's Gravendijkwal Ontmoeting	57	boven*: 2/12 beneden: 6/6	38	
Vijverhofstraat**	40	inloop: 5/11 gebr.ruimte: 2/7	50	
MO 24-uursopvang				
Noorderkanaalweg	12	3/10	nvt	

* Bovenverdieping voor rechthebbende bezoekers, benedenverdieping niet-rechthebbende bezoekers, vooral EU-burgers

** Het is onbekend hoeveel bezoekers gebruikmaken van de 24-uursopenstelling van de nachtopvang

2.3 Respons interviews

De locaties zijn bezocht door telkens twee onderzoekers (met uitzondering van de eerste voorziening, De Uitdaging, waar drie onderzoekers een groot deel van de dag hebben doorgebracht). De onderzoekers bleven er gemiddeld zes uur. Sommige voorzieningen hadden het bezoek van de onderzoekers van tevoren bij de bezoekers aangekondigd. Een enkele bezoeker bleef daarom weg, maar over het algemeen leek het bezoek van de onderzoekers geen invloed te hebben op het aantal bezoekers, de activiteiten en de interactie. Het merendeel van de bezoekers stond open voor een interview, maar er waren ook bezoekers die het te spannend vonden, geen/onvoldoende Nederlands spraken of om een andere reden slecht benaderbaar waren (bijvoorbeeld omdat ze lagen te slapen of alleen de gebruikersruimte bezochten). Hierdoor zijn met name daklozen in de dagopvang minder gesproken. Uiteindelijk zijn er 83 interviews bij bezoekers afgenomen.

Hoe dit aantal is verdeeld over de verschillende voorzieningen is in de tabel te zien.

Tabel 2.3. Aantal interviews met bezoekers

Type	Locatie	Aantal
MO	Noorderkanaalweg	7
24-uursopvang		
MO	Vijverhofstraat	9
Dagopvang	's Gravendijkwal, St. Ontmoeting	9
	's Gravendijkwal, Antes	9
GGZ	De Uitdaging	15
	Soeda	12
	Klus en Werk	12
	Buurtsteunpunt Delfshaven	10
Totaal		83

2.4 Frequentie bezoek

Uit de interviews met de bezoekers blijkt dat 81% langer dan een jaar de betreffende voorziening bezoekt: 28% tussen de 1 en 5 jaar, 53% langer dan vijf jaar.

Bij de 24-uursopvang ligt dit anders. Hier komen de meeste mensen die zijn gesproken korter dan een jaar (zie onderstaande tabel).

Tabel 2.4. Sinds wanneer komt men bij de voorziening?

	MO 24-uurs opvang		MO Dagopvang		GGZ		Totaal	
Paar dagen	0	0%	1	4%	1	2%	2	2%
Paar weken	2	29%	0	0%	0	0%	2	2%
Paar maanden	4	57%	0	0%	4	8%	8	10%
Half jaar	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Jaar	0	0%	1	4%	3	6%	4	5%
Langer dan een jaar	1	14%	7	26%	15	31%	23	28%
Langer dan 5 jaar	0	0%	18	67%	26	53%	44	53%
Totaal	7	100%	27	100%	49	100%	83	100%

Men komt over het algemeen meerdere keren per week (47%) of zelfs elke dag dat de voorziening open is (48%). Hoe lang men op de voorziening blijft is wisselend, maar meestal wel een paar uur.

“Het verschilt. Het ligt eraan hoe gezellig het is. De laatste jaren (al iets voor corona) is het minder gezellig geworden, leger, minder mensen. Dus dan blijf ik korter.” (Bezoeker dagopvang)

Enkele quotes van bezoekers ter illustratie:

“Voor mijn structuur kom ik hier elke dag. 7 uur de wakker.” (Bezoeker GGZ-inloopvoorziening)

“Het verschilt wel per keer. Hangt af van de mensen die er zijn en wat mijn stemming is. Soms ben ik zo weer weg.” (Bezoeker GGZ-inloopvoorziening)

“Als ik hier heel de dag blijf, ben ik bang dat ik zo word als de mensen hier. Je moet iets te doen hebben anders komt het niet goed.” (Bezoeker 24-uursopvang)

2.5 Kenmerken bezoekers

2.5.1 Geslacht, leeftijd en woonsituatie

In de interviews met bezoekers is gevraagd naar een aantal kenmerken. 80% van de bezoekers die we hebben gesproken is man. Vrouwen zijn alleen bij de inloopvoorzieningen gesproken.

79% van de bezoekers is 45 jaar of ouder. Bij de inloop ligt de gemiddelde leeftijd duidelijk hoger dan bij de 24-uursopvang en de dagopvang. Medewerkers geven aan dat er bijvoorbeeld in het Buurtsteunpunt Delfshaven ook activiteiten zijn speciaal voor kinderen en jongeren, maar die waren op de dag van het onderzoek niet aanwezig.

Tabel 2.5. Leeftijd van de bezoekers

	MO 24-uurs opvang		MO Dagopvang		GGZ		Totaal	
18-23 jaar	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
24-34 jaar	1	14%	1	4%	3	6%	5	6%
35-44 jaar	0	0%	4	15%	8	16%	12	15%
45-54 jaar	3	43%	7	27%	12	24%	22	27%
55-64 jaar	3	43%	10	38%	12	24%	25	30%
65 jaar en ouder	0	0%	4	15%	14	29%	18	22%
Totaal	7	100%	26	100%	49	100%	82	100%

Het merendeel van de bezoekers heeft een eigen koop-/huurhuis (71%) en 16% van de bezoekers slaapt in de nachtopvang (de helft van deze bezoekers hebben we in de 24 uursopvang gesproken en de andere helft in een dagopvang). Een beperkt aantal bezoekers slaapt buiten, woont bij een instelling of bij vrienden/familie/kennissen

Wat betreft de dagopvang is het aandeel bezoekers met een eigen huis wellicht hoger dan men zou verwachten. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de selectiviteit in de respons: een deel van de bezoekers bracht een vluchtig bezoek aan de voorziening of was moeilijk aanspreekbaar. Het is aannemelijk dat zich onder deze groep meer daklozen bevonden.

Tabel 2.6. De woonsituatie van de bezoekers

	MO 24-uurs opvang		MO Dagopvang		GGZ		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Slaapt buiten	0	0%	2	7%	0	0%	2	2%
Slaapt in nachtopvang	7	100%	6	22%	0	0%	13	16%
Woont bij instelling	0	0%	1	4%	3	6%	4	5%
Woont tijdelijk bij partner, familie of vrienden	0	0%	1	4%	2	4%	3	4%
Woont in eigen huis (huur/koop)	0	0%	16	59%	43	88%	59	71%
Anders	0	0%	1	4%	1	2%	2	2%
Totaal	7	100%	27	100%	49	100%	83	100%

2.5.2 Reistijd en vervoermiddel

Als we kijken naar de afstand die bezoekers moeten afleggen vanaf hun woning/slaapplaats naar de voorziening blijkt dat zij er gemiddeld 19 minuten over doen. Bezoekers die bij de 24-uursopvang zijn gesproken zijn hierin niet meegenomen. Bezoekers bij de dagopvang zijn over het algemeen langer onderweg dan bezoekers van de inloopvoorzieningen (26 minuten versus 15 minuten).

Uit de observaties en de gesprekken werd duidelijk dat met name het Buurtsteunpunt Delfshaven en de inloopvoorziening Klus en Werk veel bezoekers uit de buurt trekken.

Voor zowel de MO-dag- als de GGZ-inloopvoorzieningen geldt dat ongeveer de helft (49%) lopend naar de voorziening komt en 40% met de fiets. Daarnaast gaat ongeveer 20% (ook) met het openbaar vervoer. Een enkeling komt met een

ander vervoermiddel zoals een scootmobiel, vervoer op maat of brommer. N.B. Omdat men meerdere typen vervoer kon aangeven tellen de percentages op tot meer dan 100%.

2.5.3 Ondersteuning gemeente

Het merendeel van de bezoekers die op de MO- en GGZ-locaties zijn gesproken zijn alleen 'bezoeker' (82%). De overige bezoekers (18%) hebben een indicatie voor dagbesteding of (in twee gevallen) werken er als tegenprestatie voor de uitkering die ze krijgen. Deze mensen zagen we bijna uitsluitend in de GGZ-locaties. Zo blijkt dat, als we alleen naar de GGZ-inloopvoorzieningen kijken, bijna 30% van de bezoekers een indicatie heeft of een tegenprestatie doet². Bij Klus en Werk droegen de bezoekers die aan het werk waren voor hun dagbesteding werkkleding. Maar dit onderscheid was niet altijd even duidelijk. Zo bleven bezoekers met een indicatie soms ook nog in de

² Dit percentage is berekend op basis van de gesprekken met bezoekers en informatie over bezoekers op de dag van het onderzoek. Voor met name Buurtsteunpunt Delfshaven valt dit percentage een stuk lager uit als we uitgaan van de informatie uit het inventarisatieformulier (zie tabel 2.2).

inloop nadat hun werk erop zat. Zowel uit de interviews met medewerkers als uit de interviews met de bezoekers komt naar voren dat bezoekers met een indicatie veelal behandeld worden als deel van het personeel en zich gewaardeerd voelen.

“De cliënten draaien het eigenlijk met wat ondersteuning van de medewerkers. Het is een vorm van empowerment. Het is ook een relatief kleinschalige locatie met een informele sfeer ook tussen de bezoekers en de vrijwilligers en medewerkers.” [Bezoeker GGZ-inloopvoorziening]

Wanneer specifiek gevraagd wordt naar eventuele ondersteuning die men van de gemeente ontvangt, zegt 56% van de bezoekers ondersteuning van de gemeente te ontvangen. Dit aandeel is bij de 24-uursopvang en de GGZ-inloopvoorzieningen hoger dan bij de MO-dagvoorzieningen (gemiddeld 63% versus 40%). Zaken als een uitkering, ambulante zorg en indicatie voor dagbesteding worden het meest genoemd. Toch kunnen geen harde conclusies worden getrokken op basis van deze resultaten.

Tijdens de interviews bleek de vraag namelijk niet altijd duidelijk te zijn, of wist men niet dat de ondersteuning die men ontvangt vanuit de gemeente gefaciliteerd wordt.

2.5.4 Hoe bekend geraakt

Hoe men bekend is geraakt met de betreffende voorziening loopt zeer uiteen. Via bekenden/vrienden/familie wordt het meest genoemd (33%), gevolgd door een begeleider van een zorgverlener (20%). Het lijkt hier veelal te gaan om ambulante woonbegeleiders, maar ook in algemene term ‘begeleiders’ van Antes, Parnassia en Pameijer worden genoemd. Er lijken wel wat verschillen te zijn tussen de verschillende soorten voorzieningen. Zo zijn de meeste mensen die bij de 24-uursopvang zijn gesproken door Centraal Onthaal doorgestuurd. Een relatief groot deel van de bezoekers van de dagopvang zijn via vrienden of bekenden (44%) of de nachtopvang (20%) bekend geraakt met de voorziening. En bij de GGZ-inloopvoorzieningen zijn de meeste bezoekers

door vrienden of bekenden (33%) of door een begeleider (31%) op de voorziening gewezen.

Dat de inloopvoorzieningen meer ‘buurtvoorzieningen’ zijn blijkt ook uit het feit dat van de 10 bezoekers die bekend zijn met de voorziening omdat zij in de buurt wonen, er 9 bezoeker zijn van een GGZ inloop.

2.6 Profiel bezoekers GGZ

Tijdens elk locatiebezoek zijn er interviews gehouden met bezoekers, een team- of locatiemanager, en/of andere medewerkers. De interviews met bezoekers gingen over hoe vaak ze de locatie bezoeken, wat hun voornaamste reden voor bezoek is, wat ze van de voorziening vinden en of ze nog andere plekken bezoeken.

De interviews met locatiemanagers en/of medewerkers gingen over het aantal bezoekers, de doelgroep, hoe de bezoekers bij de voorziening terechtkomen, de doelstellingen van de voorziening en daaropvolgend het aanbod en eventuele samenwerking met andere voorzieningen. De informatie uit deze interviews is gebruikt om een profiel van de doelgroep te schetsen (tekst hieronder) en om de doelstellingen en het aanbod van de locatie in kaart te brengen (volgend hoofdstuk).

Hoewel elke GGZ-inloopvoorziening een eigen, unieke samenstelling heeft van bezoekers, zijn er toch een aantal overeenkomsten te identificeren. Zo heeft het overgrote deel van de bezoekers van deze locaties een achtergrond in de GGZ. Medewerkers spreken over ‘lichtere’ en ‘zwaardere’ problematiek bij bezoekers, maar er lijken geen concrete criteria voor te zijn. De problematiek en kwetsbaarheid kan variëren van depressie, pleinvrees, schizofrenie, psychosegevoeligheid tot autisme, LVB of persoonlijkheidsproblematiek. Hierdoor hebben de bezoekers naar eigen zeggen een “gebruiksaanwijzing”, waar op de inloopvoorzieningen zoveel mogelijk rekening mee wordt gehouden door de medewerkers.

Bezoekers hebben vooral behoefte aan sociaal contact, vaak omdat ze een beperkt eigen netwerk

hebben. Dit benoemen zowel bezoekers als medewerkers in de interviews:

“Dit is een beetje mijn familie” (Bezoeker GGZ-inloopvoorziening)

“Wij [voorziening] zijn het netwerk” (Medewerker GGZ-inloopvoorziening)

Bij de GGZ-inloopvoorzieningen komen *“veel mensen binnen die van de structuur zijn”* (Medewerker GGZ-inloopvoorziening). Terechtkunnen bij een inloopvoorziening betekent dan niet alleen iets in de vorm van dagbesteding, maar ook van dagindeling en structuur. De medewerker vervolgt: *“(…) Het zijn mensen die, als je ze naar een Huis van de Wijk zou sturen, helemaal overprikkeld zouden raken.”*

Soms is het wel zoeken en een weg vinden tussen iedereen zijn of haar specifieke behoefte, zo kan één bezoeker graag enthousiast spelletjes willen spelen en de ander daar juist overprikkeld van raken. Medewerkers geven aan dat dit soms een uitdaging is, maar dat ze proberen naar iedereen te luisteren en door middel van afspraken duidelijkheid te creëren.

De Uitdaging en Soeda lijken iets meer gericht op bezoekers met een GGZ-achtergrond dan Buurtsteunpunt Delfshaven en Klus & Werk, daar lijken meer bezoekers uit de buurt langs te komen. Bij De Uitdaging zijn wijkbewoners ook welkom, al komen zij in praktijk nog niet veel. Bij Soeda melden bezoekers zich bij de receptie met een pasje. Buurtsteunpunt Delfshaven ontvangt relatief meer bezoekers die praktische hulp kunnen gebruiken, en bij Klus & Werk komen er naast de cliënten met een indicatie voor dagbesteding vooral bezoekers uit de buurt.

Het beeld wat we vaker zien is de combinatie van een vaste groep bezoekers en mensen die wisselend komen. Een deel van de bezoekers heeft een indicatie voor dagbesteding. Daar hebben we ook een aantal van gesproken, ondanks dat de focus lag op bezoekers zonder indicatie (gebruikers van de inloop).

Het is niet altijd even duidelijk om zonder achtergrondinformatie dit onderscheid te kunnen maken, tenzij de bezoekers zichtbaar aan het werk zijn op de voorziening, bijvoorbeeld door het eten en drinken te verzorgen.

Alle GGZ-inloopvoorzieningen zijn enigszins divers met betrekking tot de etniciteit van bezoekers. Dit betekent dat bezoekers een Nederlandse, Antilliaanse, Surinaamse, Kaapverdiaanse, Marokkaanse of andere achtergrond (niet gespecificeerd) hebben. De verhouding man/vrouw lijkt evenredig verdeeld, met af en toe iets meer vertegenwoordiging van de mannen.

“Ik denk wat hier op de inloop komt een hele goede weerspiegeling is van de diversiteit wat je in Rotterdam tegenkomt.” (Medewerker GGZ-inloopvoorziening)

Een teammanager van De Uitdaging geeft aan dat het lastig is om de doelgroep precies te omschrijven, om aan te geven waar de kwetsbaarheid zit en hoe zich dat verhoudt tot andere doelgroepen. Er zijn wel een aantal illustrerende voorbeelden te geven van bezoekers:

- Bezoeker 1 heeft geen psychiatrische achtergrond, ook geen indicatie, maar is erg kwetsbaar en heeft misschien LVB. Hij is momenteel gastheer bij de voorziening. Toen hij binnenkwam bij de inloop was hij erg verlegen en onzeker: *“Hij kwam hier binnen zonder tekst. Hij heeft hier een half jaar alleen maar aan tafel gezeten, dan kwam hij binnen en wilde niks en deed niks en nu maakt hij af en toe zelfs een grapje, doet een beetje brutaal. Dat is de winst.”*
- Bezoeker 2 is snel overprikkeld en kan dan letterlijk een epileptische aanval krijgen. Zij kan even een rustruimte gebruiken als dat nodig is;
- Bezoeker 3 zit te gamen om even zijn hoofd weer leeg te maken. In het interview vertelt hij dat hij oorlogsvluchteling is, zijn vrouw en kind heeft verloren en PTSS heeft;

- Een enkeling kan wel verward zijn en dingen roepen. Bezoeker 4 gaat in een hoek staan, ziet dan van alles en gaat in zichzelf praten of wilde gebaren maken. Dat is hier prima te behappen.

Volgens medewerker kun je aan deze groep niet direct zien 'dat er wat met ze is', ze zijn niet agressief en kunnen 'onzichtbaar en onopvallend' zijn, en dat maakt hen juist ook kwetsbaar.

2.7 Profiel bezoekers MO

In deze paragraaf wordt het profiel beschreven van de bezoekers van de MO-dagopvanglocaties en de 24-uursopvang.

De MO-voorzieningen worden bijna uitsluitend door mannen bezocht. De afkomst van de bezoekers is wisselend, met relatief veel bezoekers afkomstig uit landen als de Antillen, Suriname, Kaapverdië, Turkije en Marokko. Daklozen van Oost-Europese afkomst worden meestal doorverwezen naar de Pauluskerk of Stichting Ontmoeting. Deze groep komt niet (meer) bij de andere bezochte MO-dagvoorzieningen, mede vanwege ontstane overlast, de combinatie van psychische problematiek (bijvoorbeeld trauma) en verslaving (veelal alcohol), en de omvang van de groep.

De voorzieningen hebben vaak verschillende functies waar verschillende subgroepen gebruik van maken en waarbij er deels overlap is tussen die subgroepen. Bij de 's Gravendijkwal van Stichting Ontmoeting bijvoorbeeld, is er een onderscheid te maken tussen de inloop beneden en de activeringsruimte boven. Bij de 's Gravendijkwal van Antes is er een vergelijkbaar onderscheid te maken tussen de gebruikersruimten beneden en de sport-, amusement- en gemeenschappelijke ruimte boven. Er komen verschillende soorten bezoekers naar deze verschillende ruimtes. Bezoekers van de inloop of de gebruikersruimte hebben vaak zwaardere problematiek, bezoekers die naar boven gaan zijn meestal enigszins gestabiliseerd. Dat maakt het lastig om een algemeen beeld te geven.

In het algemeen zijn bezoekers van de dagopvang (ex-)daklozen. Dit gaat vaak samen met psychische problematiek en/of verslaving. Bij de 's Gravendijkwal (Antes) en de Vijverhofstraat (NAS) is het aandeel bezoekers met een verslavingsachtergrond duidelijker zichtbaar vanwege de gebruikersruimten.

Met uitzondering van de 24-uursopvang komen in de dagopvang ook bezoekers die een eigen woning hebben. Ze zijn vaak wel dakloos geweest en komen naar de voorziening voor sociaal contact, gebruik van de gebruikersruimte en dagbesteding/-indeling. In de 24-uursopvang zijn alleen daklozen gesproken die ook in de opvang slapen. Het is dus niet één specifieke groep die de MO-opvanglocaties bezoekt, maar een combinatie van verschillende subgroepen; enerzijds de daklozen, anderzijds de ex-daklozen en bezoekers met verslavingsproblematiek. Deze groepen bezoeken de locaties om verschillende redenen en met verschillende behoeften. Iemand die dakloos is gaat het traject in van de basis op orde, maar iemand die een eigen woning heeft komt bijvoorbeeld voor het sociale contact of ondersteuning met brieven en administratie. Het is belangrijk om bewust te zijn van dit onderscheid, omdat het een bepaalde nuance laat zien in de doelgroep.

Bij de bezoekers van alle MO-voorzieningen is er sprake van een beperkt netwerk dat de bezoekers kan ondersteunen. Wel hebben ze soms een netwerk 'buiten' of familie waar ze overdag kunnen verblijven.

Een ander algemeen kenmerk van de bezoekers is het wantrouwen jegens hulpverlening, zichtbaar in zorgmijdend gedrag. Om toch een band op te bouwen is geduld en wederzijds respect nodig, laat een teammanager weten.

2.8 Samenvatting

In deze paragraaf wordt op basis van de verkregen informatie antwoord gegeven op de onderzoeksvragen die betrekking hebben op het bereik van de doelgroep.

Hoeveel dak- en thuislozen en kwetsbare Rotterdammers maken gebruik van de dagvoorzieningen? En hoe vaak bezoeken zij de voorziening?

GGZ-locaties

De inloopvoorzieningen en thuishaven worden per locatie per dag door minimaal 15 bezoekers bezocht, en maximaal ca 40 bezoekers (op de dag van het onderzoek). Er is een iets kleinere groep van vaste bezoekers. De meeste bezoekers komen al jaren op de locatie, vaak meerdere keren per week.

MO-locaties

Bij de MO-dagopvang gaat het om minimaal 40 en maximaal ca 60 bezoekers per locatie per dag op de dag van het onderzoek. Net als bij de GGZ-locaties komen mensen vaak al jaren naar de voorziening en meerdere keren per week.

Bij de 24-uursopvanglocatie (Noorderkanaalweg) maken zo'n 10 (van de circa 30) slapers gebruik van de opvang overdag.

Bij de andere 24-uursopvanglocatie (Vijverhofstraat) zijn er geen slapers gesproken op de dag van het onderzoek.

Wat zijn de kenmerken van deze groep 'kwetsbare' bezoekers?

GGZ-locaties

De bezoekers van deze voorzieningen hebben vaak een achtergrond in de psychiatrie en zijn bekend met een bepaalde kwetsbaarheid, zoals kans op overprikkeling, depressie en/of eenzaamheid. Een aantal bezoekers heeft een indicatie voor dagbesteding.

MO-locaties

Het merendeel van de bezoekers die we hebben gesproken heeft een eigen woning. Er is echter sprake van een ondervertegenwoordiging van daklozen onder de bezoekers die we daadwerkelijk hebben kunnen spreken. Zij waren vaak wat vluchtiger op locatie.

Er lijkt bij bezoekers beperkt sprake van andere ondersteuning vanuit de gemeente (zoals een WMO-arrangement). Medewerkers van de betreffende zorgaanbieders beschrijven het profiel van de bezoekers vooral in globale termen, zoals (een geschiedenis van) dak- en thuisloosheid en verslaving.



3 Aanbod

In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan de doelstellingen van de voorzieningen en hoe deze doelstellingen zich vertalen in het aanbod.

3.1 Doelstellingen en aanbod GGZ

De doelstellingen van de GGZ-inloopvoorzieningen richten zich vooral op activering en re-integratie, voor zover dat mogelijk is per cliënt. Het "ideale" traject is van thuiszitten (met alle psychische gevolgen van dien, zoals eenzaamheidsgevoelens, of toename van depressieve symptomen of angst) naar dagbesteding. Vanuit dagbesteding wordt er gekeken of het mogelijk en haalbaar is om vrijwilligerswerk te doen en vanuit vrijwilligerswerk zou het ultieme doel een betaalde baan zijn. Dit lukt echter niet voor iedereen. In bepaalde gevallen is stabiel blijven het doel.

"Ik wil eigenlijk het meest haalbare uit iemand halen. Ik wil het vangnet zijn voor die mensen die echt elders niet aan de bak komen." (Medewerker GGZ-inloopvoorziening)

"Mensen die hier binnenkomen, eigenlijk voor hulp, kunnen nu zelf die hulp bieden, dat gebeurt gewoon. En dat is eigenlijk wat je het liefst wil. In iedereen zit gewoon iets wat ie te bieden heeft aan de ander. En daar blijven we naar zoeken." (Medewerker GGZ-inloopvoorziening)

"Wij zijn een veilige warme plek, binnen een buurt, dus waar mensen naar binnen kunnen lopen, waar ze kunnen bouwen aan hun netwerk, aan hun structuur, in een veilige omgeving met begeleiders die kennis hebben van GGZ en van de problematiek. En daarbij kijken we dus ook hoe we mensen kunnen helpen in het re-integreren in de maatschappij, hoe we uitstapjes kunnen doen naar het reguliere welzijn en hoe we ook de maatschappij kunnen activeren om ook eens bij ons te komen kijken en die verbindingen te leggen." (Medewerker GGZ-inloopvoorziening)

In hoeverre de doelstellingen behaald worden is niet altijd even duidelijk te meten en vaak ook afhankelijk van het individu. Voor de ene cliënt is het heen- en weer brengen van kopjes en afwas een doelstelling, voor een andere cliënt is dat een (betaalde) baan. Dit soort individuele trajecten worden gemonitord door bijvoorbeeld met de cliënt om de tafel te zitten en de voortgang te bespreken. Dat wisselt echter per locatie.

Signaleringsfunctie

De GGZ-inloopvoorzieningen hebben ook een signaleringsfunctie, wat betekent dat ze de bezoekers indien nodig doorverwijzen of anderszins kunnen ondersteunen wanneer ze zien dat het met iemand minder goed gaat. Het is niet vaak nodig om bezoekers weg te sturen van de locatie, maar medewerkers zijn op de hoogte van hun taak en aanpak in zo'n situatie.

Veilige plek

GGZ-inloopvoorzieningen kenmerken zich door een veilige plek te bieden voor mensen met een achtergrond in de GGZ, waar medewerkers rondlopen met kennis van psychische problematiek om bezoekers eventueel te ondersteunen. Het zijn daarnaast ook plekken waar mensen elkaar kunnen ontmoeten en activiteiten aangeboden worden, van creatieve cursussen tot een Sociaal Spreekuur. Er wordt door medewerkers meermaals aangehaald dat het bezoeken van de Huisen van de Wijk voor sommige bezoekers toch nog een te grote stap is, mede omdat de nodige kennis over psychische problematiek daar ontbreekt. Verschillende medewerkers en bezoekers geven aan dat er angst is voor stigmatisering en dat bezoekers het spannend vinden om naar een nieuwe plek te gaan.

Wijkgericht

Alle GGZ-inloopvoorzieningen hebben, in meer of mindere mate, een focus op de wijk waar ze gevestigd zijn. Een band met de buurt is belangrijk voor zowel het doorbreken van stigma's als het creëren van verbinding. "Wederzijds begrip", noemt een medewerker het. De verschillende GGZ-inloopvoorzieningen hebben bijvoorbeeld de volgende voorzieningen om verbinding met de wijk tot stand te brengen:

1. Ruilwinkel: een soort kringloopwinkel in het pand om ook buurtbewoners naar de inloop te krijgen in de hoop dat ze blijven voor een kopje koffie en een gesprek;
2. Open Week met BBQ: om de voorziening open te stellen voor vrienden, familie, kennissen, maar ook voor buurtbewoners, bedrijven en ondernemers die mogelijk willen samenwerken;
3. Avondactiviteit: om mensen die overdag aan het werk zijn ook in contact te laten komen met het Buurtsteunpunt en wat zij doen: *"Omdat ik er ook in geloof dat daar nog heel veel kennis zit en ook de wil om zich in te zetten voor de wijk"*;
4. Winkel en samenwerking met Tuin de Bajonet: om buurtbewoners naar de inloop te krijgen en zo verbinding te creëren tussen de cliënten en buurtbewoners, maar ook onderling.

Aanvullend aanbod

Ondanks dat deze vier GGZ-inloopvoorzieningen allemaal een veilige plek bieden voor mensen met een achtergrond van psychische kwetsbaarheid, en verbinding met de wijk en daardoor met de samenleving tot stand willen brengen, dragen ze alle vier hun eigen sfeer uit. Het aanbod is overlapend wat betreft activiteiten, sociaal contact en ondersteuning, maar het verschilt per locatie wat er naast koffie, thee en een maaltijd wordt aangeboden. Bij De Uitdaging is er bijvoorbeeld een 'rustruimte' voor bezoekers die snel overprikkeld raken, de tuinen bij Soeda en Klus & Werk worden ingezet om aansluiting met de wijk te creëren en bij Buurtsteunpunt Delfshaven heb je de mogelijkheid om je haar te laten knippen door een medewerker.

Inventarisatie aanbod GGZ

Aan de hand van een inventarisatieformulier hebben de GGZ-locaties aangegeven hoe het aanbod er uitziet. De resultaten worden op de volgende bladzijde getoond.

Tabel 3.1. Aanbod GGZ-voorzieningen

	Corridor De Uitdaging	Reakt Soeda	LdH Buurtsteunpunt Delfshaven	Pameijer Klus en Werk
Basale behoeften				
Koffie/Thee	X	X	X	X
Ontbijt				
Maaltijd middag	X	X	X	X
Maaltijd avond	op vrijdagen			incidenteel
Scheren/wassen				
Douchegelegenheid				
Kleding wassen				
Kledingruil/uitgifte	1x per maand		X	
Kluisjes	X	X		
Verzorging				
Pedicure				
Verpleegkundige zorg				
Spreekuur straatdokter/arts				
Kapper			X (op dit moment)	
Gebruiksruimte (soft/hard-)drugs				
Ondersteuning				
Briefadres			X	X
(Spreekuur) Maatschappelijk werk	X			
Budgettering			X	
Hulp bij invullen formulieren e.d.	X	X	X	X
Doorverwijzing zorg/hulpverlening	X	X	X	X
Praktische faciliteiten				
Telefoongebruik	X		X	X
Computergebruik	X	X	X	X
Wifi	X	X	X	X
Activiteiten/dagbesteding				
A: Recreatief				
- televisie kijken	X	X		X
- creatieve activiteiten	X	X	X	X
- sporten	X		X	X
- anders, nl.	Uitstapjes	spelletjes, tuin, MPG	o.a. muziek, crea, straatactiviteiten	boodschappen, straatactiviteiten
B: Educatief/cursussen				
- taal cursus			X	
- gedragscursus	X			
- algemene ontwikkeling	X	X		
- anders, nl.	Uitstapjes		'cake op de week'	
C. Dagbesteding				
- meewerken, i.h.k.v. geïndiceerde dagbesteding	X	X	X	X
- (arbeidsmatige) dagbesteding, zonder indicatie	X	X	X	X
Overige voorzieningen	Ruilwinkel			

3.2 Doelstellingen en aanbod MO

De MO-doelgroep is zoals eerder beschreven in bepaalde opzichten anders dan de doelgroep van de GGZ-inloop. De doelgroep van de MO-voorzieningen bestaat voornamelijk uit bezoekers die (ex-)dakloos of thuisloos zijn, waarbij de hulpvraag iets anders is. In de 24-uursopvang komen alleen (rechthebbende) daklozen, in de dagopvang ook niet-rechthebbende daklozen en ex-daklozen die deels nog wel thuisloos zijn³. Voor alle groepen geldt dat er sprake kan zijn van psychische kwetsbaarheid, geen thuisbasis en verslavingsproblematiek. De doelstellingen zullen mede afhankelijk zijn van de (verblijfs-)situatie van de cliënt en zijn voornamelijk gericht op het op orde krijgen en houden van de basis. Medewerkers noemen dit "stabiliseren"⁴:

"Voor een individu die net zijn woning is kwijtgeraakt en verslaafd is, is zijn eerste hulpvraag niet 'mag ik een gebruikerspas'. Nee, die wil graag weer toewerken naar een woning en dergelijke. Het doel hiervan is echt stabilisatie gewoon, ze komen hier de basis in orde krijgen en zoveel mogelijk doorverwijzen richting reguliere zorg." (Medewerker dagvoorziening)

Het is belangrijk dat bezoekers zich welkom voelen, omdat zij zich vaak al in bepaalde mate verstoten voelen van de maatschappij en weinig vertrouwen hebben in hulpverlening.

Doelstellingen voor bezoekers

Net als bij de GGZ-inloopvoorzieningen hangen concrete doelstellingen af van het individu. Voor acut daklozen is het algemene doel veelal het vinden van een eigen woning. Daar gaat veel administratie aan vooraf:

het aanvragen van een daklozenuitkering, een DigID, een postadres, een bankrekening openen en alles in het verlengde daarvan. Naast deze basiszaken is, net als voor de bezoekers van de GGZ-inloopvoorzieningen, sociaal contact belangrijk. De teammanager van de Vijverhofstraat legt dat uit:

"Het idee van de opvang en de activiteiten is dat de mensen zich niet geïsoleerd voelen, dat ze hier komen, dat ze zien dat er toch ook bepaalde mensen zijn die naar hun luisteren."

De locatiemanager van de 's Gravendijkwal (Antes) vertelt dat de voorziening een ontmoetingsplek is voor gebruikers die niet thuis willen gebruiken, omdat ze hun huis daar niet voor willen gebruiken, maar waar ze toch onder de mensen zijn.

Of de doelstellingen worden behaald is lastig te achterhalen en omdat er veelal geen concrete doelen worden genoemd los van het 'algemene doel'. Dat algemene doel is vaak het stabiliseren en de basis op orde.

Algemene doelstellingen en aanbod

Doelstellingen voor de dagopvang zelf zijn vaak het weer opstarten van activiteiten die tijdens de coronacrisis veelal waren stilgelegd. Tijdens de locatiebezoeken blijkt er bij de 24-uurslocaties geen activiteiten aanbod voor overdag te zijn. Wel zijn er plannen om dat op te starten. Bij de Noorderkanaalweg willen ze opbouwen naar groepsactiviteiten en bij de Vijverhofstraat willen ze weer beginnen met het aanbieden van schilderwerk en tegelwerk. Bij de 's Gravendijkwal willen ze weer uitjes gaan organiseren.

³ We hanteren hierbij geen formele definitie van thuisloos. Men kan denken aan mensen die bij een instelling wonen maar ook mensen met een zelfstandige woning zonder 'stabiele thuiservaring'.

⁴ Er kunnen verschillende partijen betrokken zijn bij een bezoeker. De MO-voorziening is veelal verantwoordelijk voor een basisbegeleiding. Daarnaast kan er sprake zijn van begeleiding vanuit een individueel WMO-arrangement.

Bij Stichting Ontmoeting zijn ze gestart met muzieklessen en bieden ze ook andere activiteiten aan zoals een Bijbelstudie of samen bakken. Door middel van dit soort activiteiten, zoals dagbesteding, het aanbieden van werkzaamheden en groepsactiviteiten, komen mensen in gesprek, durven ze naast elkaar te zitten en gaan ze met elkaar sparren en dingen delen. *“Onze beste kracht is dat wij in contact komen”*, vertelt de teammanager van de Vijverhofstraat. Ook een medewerker van Stichting Ontmoeting geeft aan dat het aanbieden van de activiteiten niet alleen over ‘ bezig zijn’ gaat:

“Met elkaar aan tafel is toch vaak bedreigend [voor bezoekers], maar als je samen aan het schil-deren bent of je bent samen aan het sjoelen, dan komt er in één keer allerlei informatie die over en weer gaat, dus heel ongedwongen.” (Medewerker dagvoorziening)

Een aantal bezoekers gaf aan moeite te hebben met computervaardigheden. Teammanagers van onder andere de Noorderkanaalweg en de Vijverhofstraat geven aan hier weer mee te gaan starten. Dit zijn zowel ‘sociale’ activiteiten, om een netwerk op te bouwen en sociale vaardigheden verder te ontwikkelen, als ‘praktische’ activiteiten om de basis op orde te krijgen. Alle bezochte MO-voorzieningen bieden de mogelijkheid tot persoonlijke verzorging. Er zijn douches aanwezig en bezoekers kunnen hun was (laten) doen. Soms moeten bezoekers hiervoor gemotiveerd worden. Bij de Vijverhofstraat is twee keer per week een straatarts aanwezig.

Inventarisatie aanbod MO

Ook aan de medewerkers van MO-voorzieningen is gevraagd een inventarisatieformulier in te vullen en aan te geven wat er zoal wordt aangeboden. Het resultaat wordt op de volgende pagina weergegeven.



Tabel 3.2. Aanbod MO-locaties

	Antes 's Gravendijk- wal	Ontmoeting 's Gravendijk- wal	NAS Vijverhofstraat	CvD Noorderk.weg
Basale behoeften				
Koffie/Thee	X	X	X	X
Ontbijt	X		bij nachtopvang	X
Maaltijd middag	X	X	X	X
Maaltijd avond	NVT (wel gezien)		X	X
Scheren/wassen	X	X	X	X
Douchegelegenheid	X	X	X	X
Kleding wassen	X	X	X	X
Kledingruil/uitgifte		X	bij voorraad	
Kluisjes	X	X	X	X
Verzorging				
Pedicure	bij 'beautydag'			
Verpleegkundige zorg	niet standaard		X	
Spreekuur straatdokter/arts			X	
Kapper	bij 'beautydag'			
Gebruiksruimte (soft/hard-)drugs	X		X	
Ondersteuning				
Briefadres	bij andere locatie	X	X	X
(Spreekuur) Maatschappelijk werk		X	X	
Budgettering	X			
Hulp bij invullen formulieren e.d.	X	X	X	X
Doorverwijzing zorg/hulpverlening	X	X	X	X
Praktische faciliteiten				
Telefoongebruik	X	X	X	X
Computergebruik	X	X	X	X
Wifi	X	X	X	X
Activiteiten/dagbesteding				
A: Recreatief				
- televisie kijken	X		X	X
- creatieve activiteiten	X	X	X	
- sporten	X	Beperkt	X	
- anders, nl.		Muziek		
B: Educatief/cursussen				
- taalcursus	elders		X	
- gedragcursus	elders	Low-profile		
- algemene ontwikkeling	X			
- anders, nl.	kranten			training
C. Dagbesteding				
- meewerken, i.h.k.v. geïndiceerde dagbesteding	nvt	nvt	X	nvt
- (arbeidsmatige) dagbesteding, zonder indicatie	X		X	

3.3 Organisatie GGZ-locaties

Openingstijden

De GGZ-locaties zijn doordeweeks overdag 8 of 8,5 uur geopend en in het weekend gesloten. Twee locaties zijn vier dagen per week open.

De andere twee locaties zijn vijf dagen open. Het totaal aantal uren dat de locaties open zijn varieert van 32 uur tot 42,5 uur.

Tabel 3.3. Openingstijden (GGZ)

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Uren
De Uitdaging	9.00-17.00	9.00-17.00	X	9.00-17.00*	9.00-18.30	4*8+1,5=33,5
Soeda**	8.30-17.00	8.30-17.00	8.30-17.00	8.30-17.00	8.30-17.00	5*8,5=42,5
Buurtsteunpunt Dhv	8.30-16:30	8:30-16:30	8:30-16:30	8:30-16:30	X***	4*8=32
Klus en Werk	8:00-16:00	8:00-16:00	8:00-16:00	8:00-16:00	8:00-16:00	5*8=40

*1x per maand café tot 19.00 uur; ** incidenteel open op zondag, *** inmiddels (najaar 2022) ook open ivm kou

Personele bezetting

De locaties is ook gevraagd om aan te geven wat de personele bezetting per dienst is. Zo is in het overzicht te zien dat er medewerkers worden ingezet met uiteenlopende onderwijsniveaus.

Mogelijk is de bezetting per dienst/dag niet altijd gelijk (bijvoorbeeld afhankelijk van het activiteitenaanbod). Het opleidingsniveau van het personeel bij de Uitdaging is hoger dan bij de overige locaties.

Tabel 3.4. Personele bezetting per dienst (GGZ)

	Funcionaam of globale omschrijving	Aantal	Opleidingsniveau en -richting
De Uitdaging	Ondersteuner Uitdaging	1	HBO/Universitair
	Meewerkend teamleider	1	HBO
Soeda	Herstelcoach 2	Minimaal 2	MBO 4/5
Buurtsteunpunt Dhv	Medewerkers Buurtsteunpunt	2 á 3	Minimaal MBO4 sociaal werk, maar ook medewerkers met HBO of WO.
Klus en Werk*	Leerwerkcoach	1	sport en bewegen
	Leerwerkcoach	1	lager onderwijs
	Praktijkonderwijs	1	lager onderwijs
	Inloopcoach	1	lager onderwijs
	Inloopcoach	1	SPW4 maatschappelijk werken

*Toevoeging: "alle activiteiten worden samen met Tuin de Bajonet uitgevoerd"

Samenwerking

Bij de GGZ-locaties is de samenwerking vooral buurtgericht. Er is contact met andere organisaties in de wijk/buurt die op verschillende manieren wordt ingevuld. Zo is er in meer of mindere mate sprake van doorverwijzing, samen activiteiten organiseren en het uitwisselen van spullen en diensten. Ook noemt bijvoorbeeld locatie Klus en Werk dat ze dagbesteding aanbieden voor cliënten van andere organisaties. Bij Soeda wordt specifiek verwezen naar de samenwerking met onder andere welzijn en de uitrol van herstelacademies.

De Uitdaging noemt de samenwerking met een sportfaciliteit (abonnement voor bezoekers) en buurtsteunpunt Delfshaven noemt onder meer een samenwerking met kunstprojecten om "te zoeken naar creatieve manieren om bezoekers te triggeren of hun kwaliteiten te ontdekken". Daarnaast is er samenwerking tussen locaties van dezelfde organisatie. Zo worden bezoekers van Soeda voor cursussen doorverwezen naar locatie Rietdijk waar meer ruimte is.

"Heel af en toe bespreken begeleiders met deelnemers die al wat verder zijn in het herstel dat ze

wellicht ook eens naar een Huis van de Wijk zouden kunnen. Ze gaan dan ook met ze mee om te kijken." (Medewerker GGZ-inloopvoorziening)

"1 juli, dan is het Keti-koti, einde van de slavernij, dan hebben we met elkaar een evenementje met nog 3 of 4 andere partijen. Dus we zoeken dat echt wel op. En je probeert ook om niet in elkaars vaarwater te zitten." (Medewerker GGZ-inloopvoorziening)

3.4 Organisatie MO-locaties

Openingstijden

De MO locaties zijn, ander dan de GGZ-locaties, ook in het weekend geopend. Drie locaties zijn zeven dagen per week open, één locatie is op maandag gesloten. Van de dagopvanglocaties heeft de Vijverhofstraat de ruimste openingstijden

Tabel 3.5. Openingstijden (MO)

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag	Uren
's Gravendijkwal Antes*	x	11.30-18.00	11.30-18.00	11.30-18.00	11.30-18.00	11.30-18.00	11.30-18.00	39
's Gravendijkwal Ontmoeting**	9:00-15:30	9:00-15:30 17:30-20:00	12:30-15:30	9:00-15:30	9:00-15:30	9:00-15:30	9:00-15:30	45
Vijverhofstraat***	8:30 - 18:00	8:30 -18:00	8:30 - 18:00	8:30 - 18:00	8:30 -18:00	8:30 - 18:00	8:30 -18:00	66,5
Noorderkanaalweg	24 uur	24 uur	24 uur	24 uur	24 uur	24 uur	24 uur	168

* Gebruikersruimte sluit 17:00

** tussen 12:00 en 12:30 zijn de ruimtes gesloten voor lunchpauze;

***gebruikersruimte in weekend minder open

Personele bezetting

In onderstaand overzicht is de personele bezetting per dienst weergegeven. Mogelijk is de bezetting per dienst/dag niet altijd gelijk (bijvoorbeeld

afhankelijk van het activiteitsaanbod), of is een deel van het personeel niet alleen werkzaam voor de dagopvang (zo heeft de Vijverhofstraat verschillende functies). De meeste medewerkers hebben een opleiding op MBO-niveau.

Tabel 3.6. Personele bezetting per dienst (MO)

	Functienaam of globale omschrijving	Aantal	Opleidingsniveau en -richting
G-Wal Antes	Begeleider 3	1	MBO, niveau 4, maatsch. medewerker zorg
	Begeleider 2	3	MBO, niveau 4, maatsch. medewerker zorg
	Afdelingsassistent	1	Geen
	Beveiliger	1	
G-Wal Ontmoeting	Lokettist	1	MBO
	Groepswerker Inloop	2	MBO
	Groepswerk DA	3	MBO
	Veldwerkers (EU)/maatsch. Werkers	1-2 op afroep	HBO
Vijverhofstraat	Sociaal beheer	4	
	Activiteitenbegeleiders	2	
	Receptie	2	
Noorderkanaalweg	Begeleiders MBO	2 per dienst	MBO
	Begeleiders MBO+	Totaal 1,5 fte	MBO4 (minimaal)
	Teamleider	36 uur p.w.	
	Pandbeheerder	1 (gedeeld)	

Samenwerking

Bij de MO-voorzieningen is er vooral sprake van (ad hoc) samenwerking op het niveau van individuele bezoekers. Zoals bezoekers doorverwijzen (bijvoorbeeld EU-burgers naar Ontmoeting), checken bij andere (MO-) organisaties of een bezoeker/cliënt bij hen bekend is of andere (zorg-) organisaties er juist op attenderen dat een cliënt bij hen komt. Een andere vorm van samenwerking is intervisie tussen organisaties op het niveau van leidinggevendenden.

“Elke (leidinggevende) heeft zijn eigen visie, maar je kunt van elkaar leren: waar loop je tegenaan, hoe pak je iets aan.” (Medewerker dagvoorziening)

“Verder is er niet heel veel samenwerking met andere instanties, omdat de stichting een heel specifieke doelgroep ontvangt.” (Medewerker dagvoorziening)

Bij de locatie van van Antes aan de 's Gravendijkwal is een samenwerking met een buurtorganisatie voor dagbesteding. Tussen de locatie Vijverhofstraat bestaat van oudsher een nauwe samenwerking met de Pauluskerk, waarbij er ook enkele activiteiten samen worden georganiseerd (zoals met Kerstmis). Sommige locaties hebben een samenwerking met de Straatdokters. En daarnaast kan er sprake zijn van samenwerking met andere onderdelen binnen de eigen organisatie.

3.5 Reden bezoek bezoekers

Wanneer de bezoekers gevraagd wordt wat de reden is van het bezoek aan de voorziening blijkt dat 71% van de bezoekers voor de gezelligheid komt, om een kletspraatje te maken, kennissen, vrienden of lotgenoten te ontmoeten. Ook de koffie/thee en de maaltijden zijn redenen die door gemiddeld de helft van de bezoekers worden genoemd. Daarnaast zijn de activiteiten die worden aangeboden en trainingen en cursussen die worden gegeven voor bijna de helft van de bezoekers een belangrijke motivatie om naar de voorziening te komen. Voorbeelden van activiteiten zijn spelletjes (rummikub werd in verschillende

inloopvoorzieningen gespeeld), schilderen, muziek maken en andere creatieve activiteiten. Ook worden er wel eens uitjes georganiseerd, maar dat heeft gedurende de coronapandemie veelal stilgelegen.

Tussen de typen voorzieningen lijken zich enkele verschillen voor te doen. Zo lijkt het erop dat men bij de inloopvoorzieningen relatief vaak voor de gezelligheid komt en dat men bij de 24-uursopvang en, in iets mindere mate, bij de dagopvang vaker komt om dingen te regelen. Bij de dagopvang lijkt men in vergelijking met de andere voorzieningen ook vaker voor de rust, warmte en veiligheid te komen en vaker gebruik te willen maken van de computer/wifi.

Enkele quotes van bezoekers als gevraagd wordt wat voor hen een belangrijke reden is om de voorziening te bezoeken:

“Dat je je niet alleen voelt, dat mensen aandacht voor je hebben. Dit is voor mij een vluchtstrook.” (Bezoeker GGZ-inloopvoorziening)

“Zodat ik geen stress heb van het buitenleven, het is voor mij een hele opluchting om hier te komen, het is een soort thuis.” (Bezoeker dagopvang)

“Specifiek kom ik voor dagritme, het huis uit komen, niet in m'n eigen hoofd zitten.” (Bezoeker GGZ-inloopvoorziening)

Wanneer we vragen naar de **belangrijkste** reden om de voorziening te bezoeken, is dat bij de 24-uursopvang om te slapen en bij de dagopvang zowel de gezelligheid en het kletspraatje als de lunch/warme maaltijd. Bij de inloopvoorzieningen gaat het voor een ruime meerderheid om de gezelligheid, het maken van een praatje en het ontmoeten van andere mensen.

Profiel schets bezoeker dagopvang met gebruikersruimte:

Een man van in de vijftig zit rustig aan een tafel in de gezamenlijke ruimte. Ik spreek hem aan en vraag of ik hem een paar vragen mag stellen. Dat

vindt hij goed en we starten het interview. Meneer vertelt dat hij vroeger vaker op deze locatie kwam, toen hij nog verslaafd was. Sinds een paar jaar is hij clean, maar hij komt hier nog steeds elke dag. "Voor het eten!", vertelt hij. Meneer legt uit dat hij een eigen woning heeft, zelf niet kookt, maar wel in de buurt woont en het heel fijn vindt dat hij van hier een maaltijd mee kan nemen. Een paar keer per week maakt hij gebruik van de sportruimte. Hoewel deze bezoeker andere bezoekers lijkt te kennen en ze begroet, komt hij niet specifiek voor het sociale contact. Dat is toch vooral voor het eten: "Ik kan zelf niet koken". Meneer is tevreden dat hij hier zijn eten kan halen en heeft alleen wat op te merken over het "rookvrij"-beleid, wat hem laat verlangen naar de tijden dat je nog overal binnen mocht roken.

3.6 Huizen van de Wijk

Na de bezoeken aan de GGZ-inloop- en MO-dagvoorzieningen zijn korte bezoeken gebracht aan zes Huizen van de Wijk. Bij de selectie is rekening gehouden met een spreiding in verschillende categorieën⁵. De volgende Huizen van de Wijk zijn bezocht:

- Post-West (WMO Radar), cat. A
- 't Klooster (Stichting SOL), cat. A
- De Bonte Koe (DOCK), cat. C
- Arcadia (DOCK/Gro-up), cat. B
- De Halte (WMO Radar), cat. A
- Het Lage Land (Gro-up), cat. C

De bezoeken hadden tot doel om een eerste indruk te krijgen van de voorziening, het aanbod en de bezoekers. In deze paragraaf wordt de verkregen informatie uit gesprekken met medewerkers en de observaties samengevat. In de bijlage is een kort verslag te vinden per locatie.

Aanbod

Omdat de bezoeken bij de Huizen van de Wijk gedeeltelijk plaatsvonden in de zomerperiode waren er volgens medewerkers van de locatie minder bezoekers aanwezig dan gemiddeld. Per bezoek hebben we tussen de één en twee uur op de locatie doorgebracht. Het aanbod van de Huizen van de Wijk komt erg met elkaar overeen, zoals allerlei (groeps-) activiteiten, het aanbieden van koffie en thee, praktische ondersteuning (zoals hulp bij financiën of digitalisering), cursussen, (kantoor)ruimtes om te huren, en in enkele gevallen zit de bibliotheek in pandig of maakt de Voedselbank gebruik van een ruimte. Alle Huizen van de Wijk hebben een algemene ontmoetingsruimte, een aantal heeft ook een creatieve ruimte, een dans-/theaterzaal en/of een gym-/sportzaal.

Dienstverlening zoals hulp bij brieven of met de financiën is gratis. Voor sommige activiteiten en maaltijden wordt een bijdrage gevraagd.

Bij geen van de bezochte Huizen van de Wijk was er een 'vrije' inloop. Bezoekers komen veelal voor een activiteit op een specifiek moment en gaan daarna weer naar huis. In een enkel geval blijft men nog even hangen voor een kop koffie of iets dergelijks.

Als er wel een inloop is, dan is dat ook gepland (bijvoorbeeld een koffie-uurtje voor 55-plussers). Een van de medewerkers gaf aan dat men daarmee wil voorkomen dat bezoekers de hele dag komen hangen.

Bezoekers

Bezoekers zijn vooral buurtbewoners. Armoede en/of eenzaamheid komt onder de bezoekers vaak voor. De diversiteit van de bezoekers is vaak gelijk aan de diversiteit van de wijk. Zo is de bezoekersgroep in het ene Huis van de Wijk zeer divers en komen in andere Huizen van de Wijk vooral oudere bezoekers met een Nederlandse achtergrond. We hebben echter weinig bezoekers

⁵ Categorie A: het Huis van de wijk is een eigenstandig gebouw dat als geheel onder verantwoordelijkheid van de welzijnsorganisatie valt, categorie B: het Huis van de Wijk bevindt zich in een complex waar de welzijnsorganisatie deel van uitmaakt, categorie C: het Huis van de Wijk is 'gast' in een gebouw met een andere doelbestemming.

getroffen, dus we hebben dit niet kunnen bevestigen. Deze informatie komt voornamelijk vanuit gesprekken met medewerkers.

Er bezoeken in mindere mate mensen met een GGZ-achtergrond de Huizen van de Wijk, en vrijwilligers met of zonder indicatie. Dit zijn vaak vrijwilligers die een rol vervullen, bijvoorbeeld in de keuken of bij de receptie. Dak- en thuisloze Rotterdammers lijken de Huizen van de Wijk niet te bezoeken. Als bezoekers enige problematiek hebben, dan wordt dat door medewerkers als "mild" bestempeld. Hierbij is te denken aan risico op depressie, sociale isolatie, en verwaarlozing. Een voorbeeld van een Huis van de Wijk waar vrijwilligers met LVB en NAH (niet-aangeboren hersenafwijking) werken voor re-integratie:

Een medewerker vertelt dat bij de Huizen van de Wijk "mensen veel meer geaccepteerd worden om wie ze zijn", maar een andere medewerker legt uit dat dit "niet voor iedereen" geldt. Zo blijken bijvoorbeeld de wat meer 'dorpse' ouderen ander gedrag niet altijd te begrijpen, totdat het toegelicht of uitgelegd wordt, of ze leren die persoon langzaam kennen. Dan is het niet meer zo 'raar'.

Sommige medewerkers van de Huizen van de Wijk zijn bezig met de vraag hoe ze de verschillende bezoekers met elkaar kunnen verbinden. Ze doen dit onder andere door activiteiten te organiseren voor ouderen, zodat zij niet alleen een activiteit hebben voor de dag maar ook in contact komen met andere buurtbewoners. Ook de bibliotheek is voor een aantal Huizen van de Wijk een gelegenheid waar bezoekers met elkaar in contact kunnen komen.



3.7 Samenvatting

In dit hoofdstuk zijn de doelstellingen en het aanbod van de verschillende voorzieningen beschreven. Daarmee kunnen we antwoord geven op de onderzoeksvraag:

Wat zijn, volgens de aanbieders, de doelstellingen van hun huidige voorzieningen? Hoe zijn die concreet ingevuld (vertaald in aanbod)? In hoeverre worden die doelstellingen (naar eigen inschatting) behaald?

GGZ-locaties

De doelstellingen van de huidige GGZ-inloopvoorzieningen worden door de geïnterviewden als volgt omschreven: het bieden van een veilige plek waar mensen zichzelf kunnen zijn en het bieden van dagbesteding. Het bezoeken van de locatie of deelnemen aan activiteiten kan een onderdeel zijn van het re-integratie proces (na bijvoorbeeld klinische opname, behandeling, of isolatie). Mede daarvoor dient de inloopruimte, waar bezoekers koffie en thee kunnen drinken en anderen, zoals lotgenoten, ontmoeten. Maar ook activiteiten dragen bij aan de dag-invulling, zoals een spelletjesmiddag of een workshop. Er zijn vaak ook vrijwilligers aanwezig met een indicatie voor dagbesteding.

Het is lastig te zeggen of de doelstellingen worden gehaald omdat deze niet altijd meetbaar zijn. Het bieden van een veilige plek wordt door de verhalen en ervaringen van bezoekers bevestigd. Wanneer bezoekers blijven komen doet de locatie iets 'goed', maar ook wanneer bezoekers de locatie niet meer 'nodig' hebben kunnen doelstellingen zijn behaald.

MO-locaties

De doelstellingen van de huidige MO-voorzieningen worden door aanbieders op verschillende manieren geformuleerd. Er zijn gedeelde doelstellingen waar het aanbod op aansluit: het bieden van een veilige/rust-plek met een maaltijd en koffie/thee, praktische ondersteuning zoals het aanbieden van hulp bij brieven, en ondersteuning op de trap naar re-integratie. Vanwege corona moeten veel activiteiten weer opgestart worden. De link tussen de doelstellingen en het aanbod wordt door medewerkers niet altijd expliciet gemaakt. De vraag in hoeverre de doelstellingen worden behaald is daarmee ook lastig te beantwoorden.



4 Behoeften

Dit hoofdstuk gaat in op de behoeften van bezoekers van de diverse voorzieningen. Wat vindt men fijn en wat zou er beter kunnen? Maar ook: wat levert het bezoek aan de voorziening op en welke andere voorzieningen worden bezocht?

4.1 Wat vindt men fijn?

Het zijn vooral de medewerkers/begeleiding, de rust, gezelligheid en sociale contacten die bezoekers fijn vinden aan de voorzieningen.

Bij de 24-uursopvang komt men in eerste instantie om te slapen en in tweede instantie voor de begeleiding. Met name over de begeleiding worden opmerkingen gemaakt:

“Ik voel me een beetje in de steek gelaten, bijvoorbeeld door het contact met medewerkers dat minder wordt. Niks blijft lang goed hier, mensen gaan snel achteruit. Door de sfeer et cetera. In de winter zijn mensen blij met deze opvang, maar in de zomer niet. Het voelt een beetje als een gevangenis. Ik denk dat het niet lang duurt voordat het fout gaat. Medewerkers gaan hier verschillend mee om.” (Bezoeker 24-uursopvang)

“Ik vind niet veel fijn. De begeleidsters wel, de jongens zijn redelijk oké.” (Bezoeker 24-uursopvang)

In de dagopvang komt men naast andere mensen ontmoeten voor de maaltijden, de rust/warmte en om dingen te regelen. Als gevraagd wordt wat men fijn vindt aan de voorziening/ waar men tevreden over is, komen deze zaken ook terug.

Vaak wordt daarbij de hulp genoemd die men van de begeleiders krijgt:

“De hulp die je krijgt is heel fijn. Je kan je buik hier vol eten als je geen geld of eten hebt. Ze doen zoveel voor mensen en ze blijven toch op hun benen staan ondanks dat het werk is met ruige mannen en soms geweld. Ik vind dat toch stoer van die dames.” (Bezoeker dagopvang)

“Je leert elkaar kennen omdat je elkaar elke dag ziet, ook de medewerkers. Ik kan mijn verhaal doen en dingen regelen. Geen geld nodig hebben om hier te kunnen eten en drinken is fijn, en de gezelligheid eromheen. Je hoeft niet op straat te gaan scoren.” (Bezoeker dagopvang)

“Met het personeel kan ik goed overweg. En ik kan hier schuilen als het slecht weer is. Bezoekers veranderen steeds, dat komt ook door de maatschappelijke problemen. Veel uit Polen. Zij hebben ook hun problemen. Ik heb daar geen contact mee. Wel met de andere bezoekers.” (Bezoeker dagopvang)

Een duidelijk verschil met de andere voorzieningen is dat men bij de GGZ-inloopvoorzieningen vaak voor de gezelligheid komt. De inloop lijkt hierbij een toevluchtsoord: een veilige plek waar aandacht voor de bezoekers is. Het feit dat bezoekers zichzelf kunnen zijn, komt regelmatig terug in de opmerkingen:

“Ik vind de gezelligheid fijn. Sommige mensen vind ik heel aardig, andere wat minder. Mensen hebben hier behoefte aan contact. Er wordt wel rekening gehouden met de problematiek. De begeleiders vragen ook aan mensen hoe ze erbij zitten.” (Bezoeker GGZ-inloopvoorziening)

“Wat ik fijn vind? Dat je jezelf kan zijn, sociaal contact, kennis en kunde bij iedereen, uniek zijn op je eigen manier, open deur. De veiligheid en laagdrempeligheid. Als je iets nodig hebt kan dat gefaciliteerd worden, zoals rustruimte, spreekruimte, klein tuintje.” (Bezoeker GGZ-inloopvoorziening)

“Ik ben best een Rotterdams typetje. Ik heb van alles meegekregen van de straatcultuur. Er wordt hier met open ogen naar je gekeken, je kan gewoon meedoen en het is vrijblijvend. Je kan jezelf zijn. Ik kijk graag toe, meng me niet altijd graag in een gesprek, maar ik doe nog wel eens mee met cake op de week.” (Bezoeker GGZ-inloopvoorziening)

“Gezelligheid, saamhorigheid. Iedereen houdt wel rekening met elkaar. Soms zijn er wel wat luidruchtige mensen maar daar hou je dan rekening mee.” (Bezoeker GGZ-inloopvoorziening)

4.2 Waar is men minder tevreden over?

Meer dan de helft van de bezoekers is tevreden over de voorziening en kan geen punten voor verbetering noemen. We hebben dan ook niet veel input over wat mensen verder aan (ondersteunings)behoefte hebben. Bezoekers lijken dankbaar voor wat er is: *“Ik mag niet klagen”,* of: *“Het gaat nu zo goed, ik denk daar [vraag wat iemand mist of niet tevreden over is m.b.t. de locatie] niet over na”.*

Het aandeel ‘tevreden bezoekers’ is hoger bij de inloopvoorzieningen dan bij de 24-uursopvang en MO-dagopvang. Bij de 24-uursopvang gaan verbeterpunten bijvoorbeeld om de maaltijden (altijd hetzelfde en niet warm) en bij de dagopvang voornamelijk om het gedrag van andere bezoekers, bijvoorbeeld het risico op agressie:

“Sommige bezoekers zoeken ruzie of gaan vechten.” (Bezoeker dagopvang)

“Er zijn te weinig mannelijke begeleiders om tegen de vechtende mannen op te treden. Er komen veel mensen met psychische problemen. De medewerkers hier zien het kwaad niet van mensen. De dames moeten beter beveiligd worden.” (Bezoeker dagopvang)

Daarnaast geven bezoekers van de MO-locaties aan de activiteiten van vóór corona te missen, zoals groepsuitjes en andere (sociale) activiteiten.

De opmerkingen die gemaakt worden door bezoekers van de GGZ-locaties lopen zeer uiteen maar lijken verband te houden met de problematiek (soms is het te druk, niet hygiënisch, ruzie onderling).

4.3 Andere voorzieningen die bezocht worden

55% van de bezoekers komt alleen in de voorziening waar wij ze hebben gesproken. Dat geldt vaker voor bezoekers van de 24-uursopvang en de inloopvoorzieningen dan voor de bezoekers van de dagopvang (respectievelijk 67% en 62% versus 41%). Deze laatste groep bezoekt ook wel eens de Pauluskerk of een andere dagopvang zoals De Sluis, de huiskamer van Antes op de 's-Gravendijkwal en Ontmoeting op de 's-Gravendijkwal.

Een klein deel van de bezoekers van een GGZ-inloop gaat ook wel eens naar een andere GGZ-inloopvoorziening. Met name Het Nieuwe Spoor wordt dan genoemd, voornamelijk door bezoekers van De Uitdaging. Het Nieuwe Spoor bevindt zich daar ook in de buurt.

Andere voorzieningen die door bezoekers worden genoemd lopen uiteen van De Leeszaal, wijkgebouw De Bron en wijkpastoraat Goud van Noord, tot Pluspunt, de bibliotheek en Fridahof. Opvallend is dat er nauwelijks een 'uitwisseling' plaatsvindt tussen de bezoekers van de dagopvang en de inloopvoorzieningen.

Slechts een enkele bezoeker van de GGZ-inloop geeft aan ook wel eens naar een Huis van de Wijk te gaan. Mogelijk speelt hierbij angst voor stigma en uitsluiting een rol, maar ook de gewoonte om de gebruikelijke voorziening te bezoeken. Eén van de bezoekers maakt een opmerking die waarschijnlijk voor veel bezoekers geldt: *"Ik kom alleen hier, want het is een gewoonte. Als je eenmaal ergens komt wil je niet anders. Het is dus makkelijker voor mij om hier te blijven komen."* (Bezoeker GGZ-inloopvoorziening)

Een bezoeker die ook eens bij een Huis van de wijk is geweest vertelt:

"In een Huis van de wijk kom ik niet meer. Het is geen huiskamer, maar je moet daar dingen doen, een cursus ofzo. Daar kom ik niet voor, ik wil gewoon gezellig even komen. En je moet daar voor koffie betalen. Het is gewoon een wachtkamer van de huisarts, zo ongezellig." (Bezoeker GGZ-inloopvoorziening)

4.4 Focusgroep

Er is een focusgroep gehouden van 1,5 uur met leden van de cliëntenraad en ervaringsdeskundigen. Gedurende de focusgroep vroegen we wat volgens de deelnemers de behoeften zijn van zowel GGZ-inloopbezoekers als MO-opvangbezoekers. Ze konden deze behoefte(n) met steekwoorden op een post-it schrijven, die we daarna met de groep bespraken. We vonden vooral bevestiging van de behoeften die eerder zijn genoemd tijdens de bezoeken en in de interviews met medewerkers en bezoekers/cliënten. Van links naar rechts per rij zijn gelijksoortige onderwerpen opgeschreven.

Tabel 4.1 Bevindingen van de focusgroep met leden van de cliëntenraad en ervaringsdeskundigen

Vraag: "Wat zijn de behoeften van cliënten/bezoekers?" (Antwoorden letterlijk overgenomen van Post-its)						
Laagdrempelig	Laagdrempelige toegang	Laagdrempelig voor doelgroep	Elke dag gastvrij open			
Bezinning	Rust	Veiligheid	Rustige omgeving voor lezen			
Sociale contacten	Luisterend oor (3x)	Goed gesprek	Gesprek	Netwerk	Zijn ei kwijt kunnen	
Hulp bij doorverwijzing	Directe hulp	Praktische tips/advies	Postadres	Telefoon opladen	Administratieve hulp	Informatie
Bezigheid	Dagbesteding	Ze hebben wat te doen (doel)				
Lotgenoten contact (2x)	Herkenning en erkenning (lotgenoten)	Ervaring delen	Begrip			
Herstelgerichte handvatten	Ontwikkelen in herstel	Betere samenwerking				

4.5 Samenvatting

In deze paragraaf zijn de behoeften van bezoekers beschreven, van welk aanbod zij gebruikmaken en wat zij daarvan vinden. Daarmee kunnen we antwoord geven op de onderzoeksvragen.

Van welke faciliteiten/aanbod maken bezoekers gebruik en waarom? In hoeverre zijn ze tevreden over de dagvoorziening? Wat vinden ze er goed aan en wat kan volgens hen beter? Zijn er zaken die ze missen? Welke gevolgen heeft bezoek aan de dagvoorzieningen voor hun situatie? Wat levert bezoek aan de dagvoorziening hen op?

GGZ-locaties

Er wordt door bezoekers gebruik gemaakt van de faciliteiten op het gebied van dagbesteding en activiteiten (zoals spelletjes, workshops), maar ze komen ook voor de maaltijd, het koffiedrinken, en het maken van een praatje met medewerkers en medebezoekers. Het biedt de bezoekers structuur, een veilige plek waar ze even weg zijn van huis, waar ze zichzelf kunnen zijn onder buurt-/lotgenoten en sociale contacten kunnen opdoen. Bezoekers lijken tevreden met de voorziening en vinden in enkele gevallen dat de locatie vaker open mag zijn (bijvoorbeeld wanneer deze op een doordeweekse dag gesloten is). De bezoekers is ook gevraagd wat het voor ze betekent dat ze de locatie bezoeken. Niet elke bezoeker kon hier een duidelijk antwoord op geven (reflectie), maar ze gaven wel aan dat het belangrijk voor ze is.

MO-locaties

Bezoekers komen vooral op de locatie vanwege de behoefte aan gezelschap, sociale contacten en de maaltijden. Daarnaast is praktische ondersteuning zoals hulp bij het invullen van formulieren of het ondersteunen bij digitale processen (bijvoorbeeld bij het aanvragen van een DigiD) een reden om langs te komen. Bezoekers lijken veelal

tevreden en dankbaar dat de voorziening er is. Ze zijn positief over de begeleiding.

Vanuit de 24-uursopvang krijgen we te horen dat er weinig activiteiten zijn overdag, en bij MO-locaties worden de uitstapjes en activiteiten van vóór corona gemist (zoals naar de dierentuin gaan met een groep).

De MO-locaties bieden de bezoekers een plek waar zij hun dag(deel) door kunnen brengen, zodat zij niet op straat hoeven te zijn, of in geval van een gebruikersvoorziening, niet op straat hoeven te gebruiken. Ze ontmoeten er kennissen; veelal kent men elkaar uit een gedeeld dakloos- en of verslavingsverleden. Voor de 24-uursopvang geldt dat bezoekers daar eigenlijk alleen overdag verblijven wanneer zij nergens anders terecht kunnen.

Welke andere voorzieningen bezoeken zij? (Bijvoorbeeld andere dagvoorzieningen, kerken en moskeeën, vrijwilligersorganisaties, verenigingen). En van welke voorzieningen maken zij geen gebruik?

GGZ-locaties

Er lijkt bij de gesproken bezoekers van de GGZ-inloopvoorzieningen weinig uitwisseling te zijn met andere voorzieningen: een aantal bezoekers van bijvoorbeeld de Uitdaging komt wel bij het Nieuwe Spoor, en van Soeda bij Rietdijk.

MO-locaties

Bezoekers maken veelal gebruik van andere dagvoorzieningen, zoals de Pauluskerk of De Sluis⁶.

⁶ De Sluis is op dit moment niet bedoeld voor mensen die ook op andere opvanglocaties komen. Wellicht hebben mensen bedoeld dat ze in het verleden in De Sluis kamen.



5 Beschouwing

In dit hoofdstuk wordt een beschouwing gegeven over het proces, de uitvoering en de resultaten die het onderzoek hebben opgeleverd.

Elk onderzoek wordt gekenmerkt door de keuzes die gemaakt worden met betrekking tot bijvoorbeeld de reikwijdte, het perspectief, de opzet en de uitvoering. Deze keuzes hebben implicaties voor de opbrengst van het onderzoek. Ook eventuele beperkingen in doorlooptijd en capaciteit zijn hierbij relevant. Daarnaast blijkt de praktijk soms complexer dan de opzet van het onderzoek. In deze beschouwing noemen we vanuit het perspectief van de onderzoekers een aantal aandachtspunten bij (de resultaten van) het onderzoek.

Typen voorzieningen en bezoekers

Er is voor gekozen om onderscheid te maken tussen drie typen voorzieningen: GGZ-inloopvoorzieningen, MO-dagopvang en MO-24-uursopvang. Er kan echter sprake zijn van overlap. Zo is de Vijverhofstraat zowel een 24-uurs opvang als een dagopvang.

Meer in zijn algemeenheid was er bij een deel van de locaties sprake van verschillende functies (bijvoorbeeld inloop en kantoren) of verschillende bezoekers (bijvoorbeeld met of zonder indicatie voor dagbesteding), waardoor het niet altijd mogelijk was eenduidige tellingen te houden.

Ook in de gesprekken met medewerkers konden zij niet altijd een scherp onderscheid maken tussen een doelstelling die specifiek betrekking heeft op de dagvoorziening of een meer algemene doelstelling (van de locatie of de organisatie).

Representativiteit

De onderzoekers werden positief ontvangen op de locaties en veel bezoekers wilden ons te woord staan. Er waren weinig weigeringen. De dekking was daarmee hoog. In een aantal gevallen was onze komst aangekondigd bij de voorzieningen en bleef een enkele bezoeker juist daarom weg. We hebben niet de indruk dat dit de resultaten heeft beïnvloed.

Dit onderzoek kent echter wel een aantal beperkingen wat betreft de representativiteit. In de eerste plaats zijn van elke soort opvang maar een aantal locaties bezocht, waardoor de bevindingen over het algemeen meer illustratief zijn dan concluderend.

Daarnaast zijn met name bezoekers die acuut dakloos zijn ondervertegenwoordigd. Denk bijvoorbeeld aan mensen die op de locatie van Antes alleen de gebruiksruimte bezoeken en dakloze EU-burgers die bij de locatie van Stichting Ontmoeting een aparte ruimte bezoeken. Ook zijn er

weinig mensen gesproken die gebruik maakten van de 24-uurs openstelling van de nachtopvang.

Kwaliteit van de informatie

Een aantal interviewvragen, bijvoorbeeld over het ontvangen van ondersteuning vanuit de gemeente, werd door bezoekers niet altijd goed begrepen. Bezoekers leken het soms ook lastig te vinden om te reflecteren op hun eigen situatie en behoeften, of spraken de Nederlandse taal niet goed, waardoor het gesprek oppervlakkiger verliep dan gewenst.

Mede om deze reden is er aan de onderzoeksopzet een focusgroep van 90 minuten toegevoegd met leden van cliëntenraden en ervaringsdeskundigen, om met hen in gesprek te gaan over de behoeften van bezoekers (van zowel MO als GGZ).

In dit onderzoek is ervoor gekozen om een hele dag aanwezig te zijn op de locatie en in korte en langere gesprekken, zoveel mogelijk informatie op te halen bij zoveel mogelijk mensen. Voor een doorwrochter inzicht in de leefwereld, problematiek en behoeften van bezoekers is een meer verdiepende onderzoeksmethode passend.

Ook op een andere manier is er ons inziens soms sprake van een oppervlakkigheid, in de zin dat de letterlijk opgehaalde informatie niet altijd recht doet aan de werkelijkheid. Zo kunnen bezoekers aangeven dat ze komen 'voor de gezelligheid' en doet dit geen recht aan de waarde die dit in hun leven heeft.

In de gesprekken met direct betrokken medewerkers was de indruk soms dat men bijvoorbeeld doelstellingen (en de relatie tussen doelstelling en aanbod), niet altijd expliciet benoemden in (beleids-)termen' als signalering, vindplaats, stabilisatie en activering. Dat hoeft echter niet te betekenen dat die doelstellingen (en de relatie met het aanbod) er niet zijn. De indruk is dat stabilisatie in ieder geval bij alle locaties een duidelijke rol speelt.

Timing

Bij meerdere locaties is de invloed van corona nog steeds aanwezig. Dit is terug te zien in activiteiten die nog opgestart moeten worden en de bezoekersaantallen. Daarnaast zijn de locatiebezoeken gedaan in de zomerperiode, waardoor bezoekers mogelijk wegbleven vanwege het mooie weer of met vakantie waren.

Beantwoording onderzoeksvragen

Dit onderzoek levert ons inziens een zinvolle bijdrage aan het proces van doorontwikkeling van de dagvoorzieningen. Conform de opzet van het onderzoek gaat het deels om feitelijke informatie en voor een deel om illustraties die tezamen een indruk geven van de (verscheidenheid aan) voorzieningen en bezoekers.

Met name vragen over het 'profiel' of 'de problematiek' van bezoekers bleken lastig te beantwoorden. Hiervoor ontbrak wellicht een bruikbaar (theoretisch) kader op basis waarvan mensen (voor zover mogelijk en wenselijk) 'ingedeeld' kunnen worden. Hierbij speelt mee dat verschillende betrokkenen hun eigen referentiekader hebben. Zo kan wat de een omschrijft als 'zware problematiek' door een ander worden aangeduid als 'lichte problematiek'.

6 Bijlage: Impressie locaties

De Uitdaging – Stichting Corridor (GZZ):

"Iedereen is uniek op z'n eigen manier"

Locatie

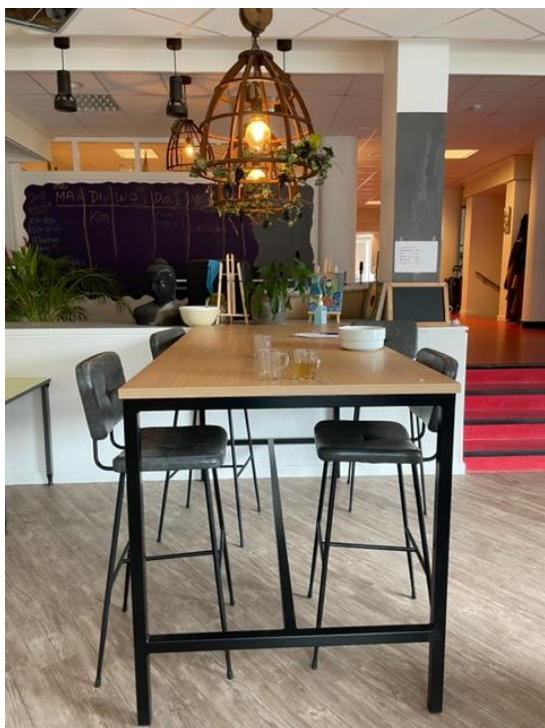
We bezochten De Uitdaging op een zonnige, droge dag. Voordat de locatie openging stonden er al twee vaste bezoekers voor de deur waar we even mee spraken. Het pand van De Uitdaging ligt aan een druk kruispunt. Je komt door de, letterlijk openstaande, deur direct de 'huiskamer' binnen. Daar staat een grote, lange tafel waar 10 mensen aan kunnen zitten. Achter deze tafel bevinden zich zithoekjes voor 2 tot 4 personen die tegen de muur staan. Daarnaast is de deur naar het toilet. Vervolgens staan er in deze ruimte nog 2 andere tafels waar mensen aan kunnen zitten. De teamleider vertelt dat deze ruimte ook wordt gebruikt voor gespreksgroepen, bijvoorbeeld over depressie. Het oogt allemaal vrij ruim, mede door de 'gang' met deuren naar spreekkamers en kantoren, waar je tevens langs de Ruilwinkel loopt.



De Ruilwinkel oogt als een kleine kringloopwinkel. Cliënten kunnen hier aankopen doen met punten in plaats van geld als dat voor hen beter uitkomt. Ze kunnen een vergoeding ontvangen voor spullen voor de winkel die zij zelf aanleveren. De Ruilwinkel is ook open voor buurtbewoners. Het streven is dat de buurtbewoners een kopje koffie komen drinken en even blijven hangen, om zo verbinding tussen de verschillende groepen te creëren. In realiteit gebeurt dat momenteel nog niet zo vaak vertelt de teamleider. De locatie is op woensdagen gesloten.

Aan het eind van de 'gang' bevindt zich een open keuken met een grote kookplaat. Cliënten met een indicatie kunnen hier aan de slag. Tijdens ons bezoek aanschouwden we een gezamenlijke wespjacht met drie bezoekers. De wesp was in de keuken gekomen, maar door de samenwerking van deze bezoekers hoorden we een paar minuten later *"ik heb hem!"*. Daarnaast is er nog een kleine tuin die opgeknapt kan worden, en een benedenverdieping waar plannen voor zijn om daar een muziekstudio van te maken. Het pand is van oudsher van een bank geweest. In de kelder is de kluisdeur nog zichtbaar.

Dit wordt potentieel de muziekrimte, een idee waar veel bezoekers erg enthousiast over zijn. Voor hen kan die muziekstudio er niet snel genoeg zijn.



Een enkele bezoeker heeft een uitgesproken eigen kledingstijl, maar over het algemeen dragen ze casual kleding. Daarnaast is een enkele bezoeker wat luidruchtiger, maar over het algemeen zijn bezoekers eerder wat stiller. De bezoekers die we hebben gesproken hebben allemaal een GGZ-achtergrond. Ze vinden het fijn om op deze locatie te komen voor sociaal contact, maar ook omdat er rekening wordt gehouden met hun 'handleiding' (eigen woorden bezoeker). Hierdoor ervaren zij deze voorziening als een veilige plek.



Gebruik

Er staat een radiozender aan via speakers op de achtergrond. Aan de lange tafel in de huiskamer zitten de meeste bezoekers. Ze drinken koffie en praten met elkaar, sommige bezoekers zijn wat stiller en meer op zichzelf. Daar is ook ruimte voor. Bezoekers spelen samen Rummikub (dit blijkt later populair bij meerdere GGZ-locaties, zoals Soeda en Buursteunpunt Delfshaven), en één bezoeker haakt een bloempot. Er is in één van de ontmoetingsruimtes ook een televisie met gamegelegenheid. Daar maakt een enkele bezoeker gebruik van. De bezoekers schenken koffie in voor elkaar, er zijn namelijk een aantal vrijwilligers met indicatie die de functie van gastheer/gastvrouw vervullen. De medewerkers 'mengen' zich met de bezoekers aan tafel. In de middag komt een bezoeker trots zijn nieuwe elektrische fiets laten zien. Er is niet veel in- en uitloop, behalve dat een paar bezoekers naar buiten gaan om te roken.



Soeda – Reakt (GGZ):

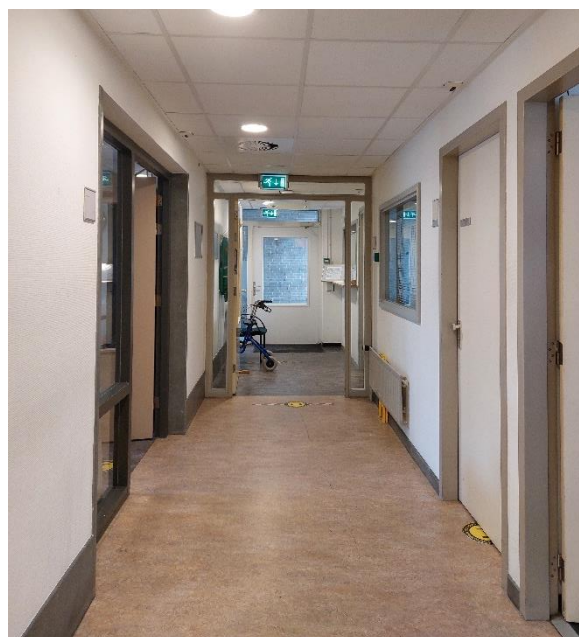
"We staan tussen de deelnemers in"

Locatie

Wederom bezochten we deze locatie op een warme, zonnige dag. Zodra we binnenkwamen werden we hartelijk ontvangen door drie medewerkers. Ze begonnen meteen te vertellen over de organisatie en gaven ons een rondleiding door de afdeling. De ingang zit aan de zijkant van het pand, waar je bij de receptie terechtkomt. Deze wordt bemand door een vrijwilliger met indicatie, waarvan er twee op een dag werken. Halverwege de dag wordt er gewisseld van vrijwilliger. Naast de receptie is het kantoor van de medewerkers en daartegenover de open deur naar de 'woonkamer', en van daaruit naar de tuin. De hal is langer dan wat van Soeda is, en de deur naar een andere afdeling sluit met een sleutel. Naast het kantoor is de keuken, waar de deur ook open staat en je de kok(s), die ook werken met een indicatie, af en toe aan het werk kan zien. Daarnaast is het toilet.

In de huiskamer staan tafels met stoelen, een computer (die wordt binnenkort vervangen vertelt een medewerker, en eigenlijk willen ze er meerdere), een televisie met jaren '80 hits aan op de achtergrond, spelletjes, een aquarium met vissen (overblijfsel van Dierendag), en achterin staat een kast met allerlei creativiteitsspullen. Daar maakt één van de vrijwilligers met een indicatie voor dagbesteding gebruik van als ze bezoekers met een 'crea-activiteit' begeleidt. Ze vertelde trots dat haar werk (o.a. het maken van kaarten) op de braderie verkocht zal gaan worden. Van de opbrengst kan ze dan weer nieuw knutselgerei kopen voor Soeda. De tuin is ruim genoeg om een klein bankje in te hebben staan, een grotere picknicktafel waar mensen aan kunnen zitten en een overdekte tafel die wat hoger is. Aan de randen van de tuin, tegen het hek aan, is een halve meter grondruimte voor (moestuïn)plantjes.

Er staan asbakken op de tafel en later wordt duidelijk dat veel van de bezoekers en medewerkers daar graag roken, vaak gepaard met een gesprek onderling.



Gebruik

Gedurende lunchtijd worden er tegen een kleine vergoeding maaltijden aangeboden die vers worden gemaakt door een kok. Daarnaast wordt er de hele dag door koffie en thee geschonken door een gastvrouw/-man. Een medewerker geeft aan dat ze huiselijkheid belangrijk vinden, vandaar ook de televisie met muziek, de vissen en de tuin, die maken dat het gezellig oogt. Tijdens dit gesprek komt een bezoeker (met een naambordje 'gastvrouw') koffie en thee brengen, met een koekje. De medewerker vertelt: *"We staan tussen de deelnemers in"*, en dat lijkt ook letterlijk zo in de zin dat er minimaal één medewerker wel altijd aanwezig is op de vloer gedurende onze bezoekdag. Ze spelen een spelletje met bezoekers, zitten samen in de tuin te praten, vragen hoe het gaat en naar ontwikkelingen: *"Hoe was de eerste nacht in je nieuwe huis?"*. Bezoekers onderling lijken ook betrokken bij elkaar, zoals tijdens dit gesprek tussen twee mannelijke bezoekers:

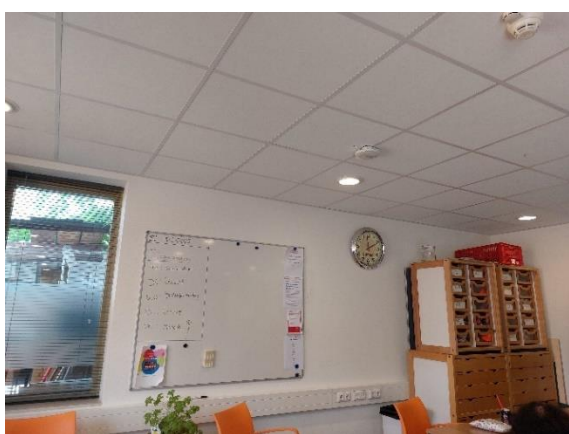
B1: "Hee man, lang geleden, was je opgenomen?"

B2: "Ja man."

B1: "Kut man."

B2: "Nee. Nou ja, het was wel vervelend, maar ook niet."

Er worden ook activiteiten georganiseerd waar we tijdens de gesprekken met bezoekers meermaals over hebben gehoord. Zo schijnt de karaoke populair te zijn en is ook de bingo vaker genoemd. Quizzen worden ook georganiseerd en afgelopen zaterdag was er een BBQ waar een aantal bezoekers nog over spraken.



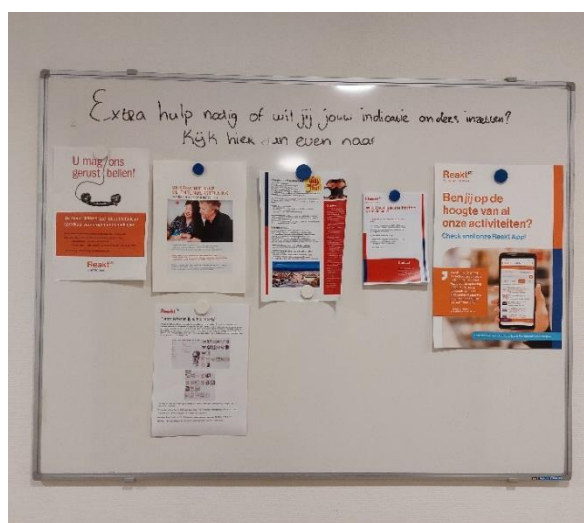
Er hangt een gemoedelijke sfeer. Bezoekers en medewerkers begroeten elkaar hartelijk en vriendelijk wanneer iemand binnenkomt en praten met elkaar. Soms komen bezoekers ook voor een afspraak met bijvoorbeeld hun behandelaar. Er zijn wel eens voorvallen op de locatie vertelt een medewerker. Zo voelt één cliënt zich veilig genoeg om op locatie eens een crisis te hebben, of kan het zijn dat iemand zijn of haar medicatie niet heeft genomen. Meestal kan het worden opgelost, zelden moet er iemand worden weggestuurd.

Toen we om 9 uur binnenkwamen was het nog redelijk rustig met een paar bezoekers die aan het Rummikub-en waren. Na verloop van tijd wandelden er steeds meer mensen binnen. Het drukst was rond de lunchtijd. Toen waren er ongeveer 12 bezoekers, waarvan een aantal met indicatie.

Het valt wel op dat relatief veel vrouwen binnen zitten, en later creatief bezig zijn met het maken van kaarten, en mannen buiten zitten te roken en/of te praten.

Meestal is er in elke ruimte wel een medewerker aanwezig. Een bezoeker loopt later in de middag meermaals heen-en-weer om de planten in de tuin water te geven, en een medewerker speelt binnen domino met een oudere bezoeker (80 jaar!).

Het valt op dat de bezoekers met en bezoekers zonder indicatie veel door elkaar heen liepen. Bezoekers met een indicatie waren bijvoorbeeld, naast 2 uur gastvrouw zijn (koffie/thee schenken), prikken of het begeleiden van de crea-activiteiten, ook wel echt bezoeker. De receptioniste en koks mengden zich daarentegen minder tussen de bezoekers. Zij zijn echter ook langer (4 uur) met hun dagbesteding bezig en moeten daarvoor op hun plek zijn. Daarnaast zijn de bezoekers voornamelijk van Nederlandse komaf. Een enkeling heeft een andere achtergrond (bijvoorbeeld Marokkaans of Kaapverdiaans). De leeftijd is relatief hoog. We hebben een aantal mensen gesproken van in de eind 60/begin 70 tot wel 80 jaar oud.



Tekst op het bord: "Extra hulp nodig of wil jij jouw indicatie anders inzetten? Kijk hier dan even naar".

Buurtsteunpunt Delfshaven – Leger des Heils (GGZ): “Meedoen en ontmoeten”

Locatie

Het is een erg warme en zonnige dag. Als we aankomen schijnt het zonnetje al op de ingang van het Buurtsteunpunt. Het pand bevindt zich in een zijstraat van de drukke Schiedamseweg, dicht bij het metrostation Delfshaven. Voor het pand is een parkeerplek ingericht als een klein terrasje. Dit dateert nog uit de coronatijd toen ondernemers parkeerplekken mochten gebruiken om hun terras uit te breiden. Twee bezoekers maken gebruik van het terrasje. Als je hier zit zie je veel mensen langs komen lopen want het terras zit langs de stoep. Direct voor de ingang staat een tafel met spelletjes die door iemand gedoneerd zijn en gratis meegenomen kunnen worden.



Als je beneden binnenkomt heb je aan je linkerhand de balie. Je hoeft je daar niet te melden. Bezoekers worden ook niet geregistreerd, maar er wordt wel een inschatting gemaakt van het aantal bezoekers op een dag. Tegenover de balie staan wat kluisjes. Als je verder naar achteren loopt, kom je in de gemeenschappelijke ruimte met enkele zitjes en stoelen. Aan de muur hangen twee gitaren die bezoekers mogen gebruiken.



Aan het eind van de middag neemt een van de bezoekers een gitaar van de muur en begint ons half toe te zingen half toe te spreken. Rechts is een soort (inloop)voorraadkast waar onder andere crea-spullen en spelletjes te vinden zijn. De kast wordt afgesloten maar je kan bij het personeel de sleutel lenen als je bv een spelletje wilt pakken. Naast dit voorraadkast is een klein inhammetje waar twee computers staan. Daar wordt regelmatig gebruik van gemaakt. Naast dit hok bevindt zich de wc. Daarnaast nog een gangetje met een voorraadkast. Daar worden nog wel eens kleren uitgedeeld. In de hoek een open wenteltrap naar boven. Achter in de ruimte is de keuken. Redelijk ruim en van alle gemakken voorzien. Als je de trap op komt staan daar nog 3 computers. In die ruimte worden een aantal bezoekers geknipt door een medewerker/kapster in opleiding. Via een smal gangetje met aan de ene kant wc's en aan de andere kant de balustrade kom je bij een ruimte van ca 4x10m waar schilderdoeken staan, naaimachines en andere crea-spullen. Een verdieping hoger bevinden zich wat kantoorruimtes. Hier werken ook ambulante zorgverleners van het LdH.

Gebruik

Het is best druk in de ochtend met mensen die een spelletje (rummikub) doen, meedoen aan de cake op de week. Je moet drie kaartjes kiezen die iets vertellen over wat je hebt meegemaakt, wat je voelt, etc. Meedoen is niet verplicht, je mag ook naar het verhaal van anderen luisteren), geknipt worden, een doek schilderen, op de computer zitten of gewoon zitten te kletsen. Wat betreft etniciteit weerspiegelen de bezoekers denk ik wel de bevolkingssamenstelling in de buurt; voornamelijk van niet-westerse afkomst. De sfeer is ontspannen en gemoedelijk. Het is een mix van medewerkers, vrijwilligers, mensen met een indicatie voor dagbesteding en bezoekers; de teamleider vertelt dat zo proberen hier zo min mogelijk onderscheid in te maken.

Gedurende de dag zie ik regelmatig bezoekers die door de begeleiders geholpen worden met computerzaken of brieven van de gemeente, belasting of andere instanties. *“Zo was er ook een student die vaak langs het Buurtsteunpunt liep en op een dag een briefje bij de deur zag hangen dat ze vrijwilligers zochten. Hij is toen naar binnengelopen en heeft zich aangeboden als vrijwilliger om mensen te helpen met computerzaken”*, vertelt een teammanager van het Buurtsteunpunt. Wat dat betreft kijkt het Buurtsteunpunt ook wel af van de andere voorzieningen die ik heb bezocht: hier lijkt meer interactie en verbondenheid met de buurt te zijn. Dat komt ook doordat het Buurtsteunpunt betrokken is bij diverse initiatieven in de buurt waar bezoekers bij helpen. Zo noemt de teammanager onder andere het aanleggen van geveltuintjes: *“Iedereen heeft wel een kwaliteit en het is de kunst om die te gebruiken”*. Deze locatie is vooral voor mensen die een eigen woning hebben en van daaruit verder willen. Er zitten veel andere voorzieningen in de wijk Delfshaven. Ze proberen ook om meer in de wijk te zijn, zoals de bakfiets met koffie en thee waarmee ze de wijk ingaan.



Vooraf om mensen te benaderen voor wie de drempel hierheen te hoog is.

Tussen de middag is er een gratis maaltijd. Hier komen veel bezoekers op af, gedurende de tijd voor en rond de maaltijd was het drukst qua aantallen bezoekers. Na de maaltijd werden er een paar rondes bingo gespeeld waarbij kleine prijzen werden uitgedeeld. Daarna ging alles weer op z'n beloop; bezoekers drinken koffie of thee, praten wat met elkaar of doen een spelletje Rummikub. Een bezoeker lijkt hulp te krijgen bij brieven van het UWV, en een paar bezoekers zitten alleen. Halverwege de middag neemt het aantal bezoekers af, en wordt het steeds wat rustiger.



Klus & Werk – Pameijer (GGZ): tuim *“Een beetje gezelligheid”*



Locatie

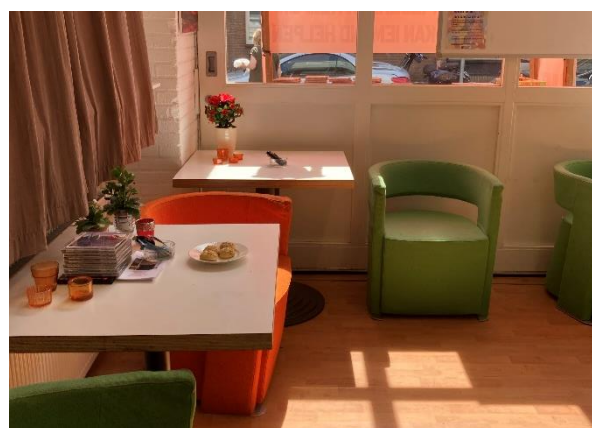
Deze GGZ-inloopvoorziening heeft verschillende ruimtes. Ten eerste een inloop helemaal aan de rechterkant van de voorzijde van het pand. Hier staat een soort balie die fungeert als ‘bar’ in de zin dat je er koffie en thee kan bestellen, dit krijg je geserveerd met kop en schotel (i.p.v. een weg-gooibekertje), maar mensen kunnen er ook afrekenen voor de winkel. De winkel zit er links naast en is niet gescheiden met een deur, al heeft het officieel wel een andere ingang (zie foto). Hier staan allerlei tweedehands spullen te koop, van kleding tot schoenen tot glaswerk tot boeken en cd’s. Als je door de winkel heen loopt zit op een gegeven moment rechts het kantoor van de medewerkers, voornamelijk met de deur open. Achterin kan je naar het klusgedeelte lopen, er staat een bord met ‘alleen toegang voor medewerkers’. Een cliënt werkt aan een koelkast en hier worden klussen gedaan zoals apparaten repareren of schoonmaken. Het oogt als een klusgarage. Daarna neemt de locatiemanager ons mee de tuin in. Dit waren tuinen van bewoners, maar omdat het slecht of niet onderhouden werd heeft Woonstad besloten het zelf in beheer te nemen, nu is het voor een deel een gedeelte bewonerstuin en voor een deel van Tuin de Bajonet. Het is een zeer ruime tuin met in het midden een overdekte ruimte en een kas aan de zijkant.

Er is een terras met tafels en stoelen en cliënten kunnen er groenten groeien. Hier is dus de BBQ gehouden afgelopen weekend.



Gebruik

Er is nauw contact met de buurtbewoners in de wijk, dat blijkt later ook tijdens de gesprekken met bezoekers, en ze werken zelf met 15 cliënten de een indicatie voor dagbesteding hebben. Ze hebben ook vrijwilligers, bijvoorbeeld uit de wijk en stagiaires (op dit moment niet gezien). Sommige bezoekers komen ook voor dagbesteding, en veel cliënten/bezoekers hebben een beperkt netwerk. *“We delen lief en leed”, “nou, vooral leed!”* Bezoekers benadrukken dat het serieus fijn is dat je dat ook kwijt kan hier.



Soms lijken bezoekers gewoon te ‘zitten’ en koffie te drinken, en af en toe maken ze een praatje. Dat gaat vooral over de buurt en hoe die achteruitgaat, maar ook over persoonlijke dingen (gezondheid bijvoorbeeld).

Bezoekers lijken erg betrokken bij elkaar, meerdere bezoekers geven aan dat wanneer iemand of zichzelf eventjes niet komen, dat er dan meteen wordt gevraagd of gebeld waar ze blijven en hoe het gaat. Ook tijdens de interviews 'hielpen' bezoekers met "die kan je ook nog vragen stellen!"

Observatie onderzoeker: "Al snel wordt duidelijk dat dit net een andere locatie is dan de meeste andere locaties die we hebben bezocht. Ik zie weinig GGZ en vooral buurtbewoners die als vaste bezoeker naar de inloop komen. Er is weinig activiteit onder de bezoekers. Gedurende de dag wordt er een gezeten en gepraat, maar er worden geen spelletjes uit de kast getrokken."

Wel is er net als bij de andere locaties in de ochtend een man en in de middag een vrouw gastheer/gastvrouw die ons voorzien van koffie/thee/water, lunch, cup cakes als toetje (overblijfsel van het 12,5-jarig jubileumfeest) een koekje en borrelnootjes.

De ene doet dit als tegenprestatie voor zijn uitkering, de ander heeft een indicatie voor dagbesteding.



's Gravendijkwal – Antes (MO): *"Het is goed dat dit er is"*

Locatie

We komen ook bij 's Gravendijkwal op een droge, zonnige dag. Dit is meestal een reden voor iets minder bezoekers op de locatie, vertelt de teammanager. Zo is het in de winter of bij slecht weer juist wat drukker, omdat mensen dan liever binnen zijn dan buiten op straat. Op de begane grond achter de voordeur is een receptiebalie waar medewerkers achter zitten die in de gaten houden wie er binnenkomt en hoe het eraan toe gaat in de gebruikersruimte. Via beveiligingscamera's kunnen ze vanachter de balie de gebruikersruimte bekijken. De medewerkers achter deze balie verstrekken ook aluminiumfolie. Het viel op dat veel medewerkers de bezoekers bij naam kennen, maar bezoekers staan dan ook allemaal geregistreerd bij Antes.



Het pand heeft meerdere verdiepingen. Na de voordeur en de balie zijn er tegenover de balie twee deuren te zien: één deur leidt naar de verdiepingen 'boven', en één deur opent met een pasje naar de 'kelder'. In de 'kelder' zijn er twee gebruikersruimten: eentje voor gebruikers die roken en eentje voor gebruikers die spuiten. Er is op de bovenverdieping ook een rookruimte waar blowen tevens is toegestaan. Verder zijn er drie ontspanningskamers.

Eén daarvan is de 'huiskamer' waar ook de keuken zit, welke hier afgescheiden en alleen toegankelijk voor personeel is. Het keukenpersoneel had de dag van ons bezoek een bezetting van twee tot drie vrouwen. Er staan verder tafels met mint-groene matte kunststof stoelen en computers aan een muurkant. Hier draaien ze afro/urban/hiphop wat goed hoorbaar is. Een andere kamer op een andere verdieping heeft een biljarttafel, en ook computers met daarnaast dezelfde tafels en stoelen. In deze ruimte is meestal één medewerker aanwezig. Dan is er tot slot nog een sportruimte met fitnessstoestellen zoals gewichten en een loopband (die ten tijde van ons bezoek kapot was). Daarnaast is een toilet voor bezoekers aanwezig en een was- en doucheruimte. Alle ruimtes zitten op slot tot de openingstijd voor bezoekers (11:30). De overige kamers zijn spreekkamers, kantoren of opslag. Het valt op dat de ruimtes huf-terproof zijn ingericht, niet alleen qua materialen voor meubels, maar ook het feit dat veel achter slot en grendel gaat, zoals de kast met spelletjes.

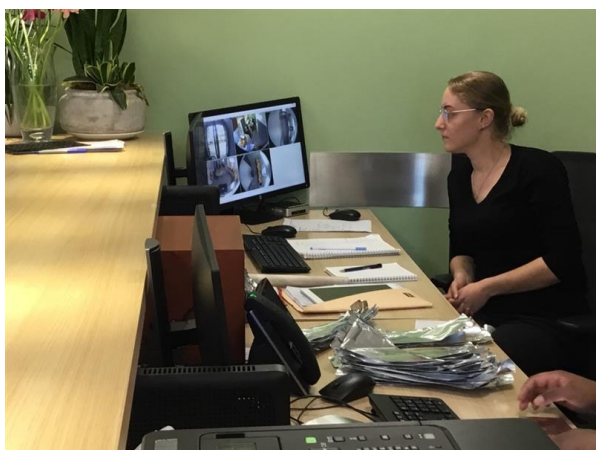
Gebruik

Om 13:00 wordt er door drie medewerkers pasta gemaakt in de keuken. Elke dag om 14:00 is er een maaltijd voor €1,50. De medewerkers van de keuken bepalen zelf wat er wordt gekookt. Ze houden het bij zodat er niet elke keer hetzelfde wordt klaargemaakt. Het eten wordt altijd vers klaargemaakt, benadrukt een medewerker.

Deze locatie is "dé plek om cliënten te ontmoeten", als vindplek voor politie, reclassering of ambulante zorg. Medewerkers geven aan dat daar ook nauwe samenwerking mee is. Ze lijken heel betrokken bij het werk dat ze doen en de cliënten waar ze mee werken: *"Het is geen stukje empathie of begrip, maar het delen van levenservaring met elkaar"*.

De bezoekers die de gebruikersruimte bezoeken krijgen voor een eerste bezoek een intake en dan een pasje om toegang te krijgen. Zij komen tevens amper tot niet in de andere huiskamers, behalve om wat te eten of te drinken. Bezoekers vertellen dat er eerder meer georganiseerde activiteiten waren: *“Toen Feyenoord speelde was het vol”*. Dit blijkt later ook voor meerdere andere locaties te gelden en heeft vooral met de gevolgen van de coronacrisis en/of bezuinigingen te maken.

We hebben niet bijzonder veel interactie waargenomen tussen bezoekers onderling, al lijken een aantal bezoekers elkaar wel te kennen. Sommige bezoeken spelen pool samen of praten wat, maar er zijn ook bezoekers die alleen zitten (bijvoorbeeld achter de computer of ze zitten te eten).



Verslag van één van de onderzoekers:

“We mochten als onderzoekers één voor één even achter de balie zitten, beneden waar de bezoekers binnenkomen. Dit betekent dat je vanuit een ander perspectief de bezoekers langs ziet komen, waaronder ook bezoekers van de gebruikersruimte, die niet altijd ‘boven’ te vinden zijn. Ik nam plek op een draaistoel achter een computer met camerabeelden van de gebruikersruimten, naast een andere medewerker die me het één en ander vertelde over haar werk.”

Via de bewakingscamera’s houden ze in de gaten of er ingegrepen moet worden bij de gebruikersruimte, in geval van geweld of een mogelijke overdosis. Hier wordt het duidelijk hoe goed de medewerkers de bezoekers lijken te kennen, zowel de portier bij de deur als de medewerker naast mij begroeten de bezoekers vriendelijk, of spreken ze duidelijk toe. Ik hoor zelfs koosnaampjes, toegelicht door de medewerker naast mij: “Ik noem hem altijd zo, dat is ons dingetje, we kunnen het hebben van elkaar”. Ik zit daar aan het eind van de middag, wanneer er net is aangekondigd dat de gebruikersruimte gaat sluiten. Sommige bezoekers van de gebruikersruimte proberen toch nog terug te gaan, ze geven bijvoorbeeld aan wat vergeten te zijn in de ruimte. De medewerker vertelt dat het niet de bedoeling is dat bezoekers dat doen, vanwege het risico dat ze toch willen gebruiken, maar ze zegt tegen de bezoeker: “Snel, en als het te lang duurt kom ik je halen”, wat blijkbaar genoeg is want de bezoeker was inderdaad snel weer terug. Dit is de duidelijkheid die ook nodig is in dit vak. Wat me daarna opvalt is dat twee bezoekers van de gebruikersruimte zelf de ruimte opruimen en vervolgens schoonmaken. De medewerker legt uit dat er ook een schoonmaker is, dus dat het eigenlijk helemaal niet hoeft, maar dat de bezoekers het doen omdat ze graag in een schone omgeving gebruiken. In de tussentijd lopen enkele bezoekers nog naar boven om een bakje eten mee te nemen. Eén bezoeker maakt nog een praatje met het personeel en wenst ze dan nog een fijne avond. Voor ons zit dit locatiebezoek er ook bijna op. We hebben weer een hoop indrukken opgedaan, en een beter beeld gekregen van de sfeer, de bezoekers, en de voorziening in het geheel. Hoewel er duidelijk overeenkomsten zijn tussen de typen voorzieningen, zijn er ook verschillen aan te wijzen die maken dat elke locatie toch iets unieks heeft.”

's Gravendijkwal – Stichting Ontmoeting (MO): "Dit zijn mijn zusjes van de kerk"

Locatie

Stichting Ontmoeting zit in een oud pand aan de 's Gravendijkwal, bestaande uit 4 verdiepingen waarvan er drie gebruikt kunnen worden door bezoekers. We bezochten Ontmoeting op een redelijk zonnige, droge dag.



Beneden is de inloop waar met name daklozen en buitenslapers komen. De inloop is een redelijk kleine ruimte waar aan de ene kant wat lage en hoge tafels staan met stoelen en krukken en aan de andere kant een balie gecombineerd is met een bar waar wat etenswaar gekocht kan worden. We hebben geen rondleiding gehad, maar men schijnt zich beneden ook ergens te kunnen wassen en kleding te kunnen wassen

Op 'zolder' staat 1 grote tafel (van 6 kleinere tafels) van hout en houten (school)stoeltjes. Er is ook een open keuken en computers aan de andere kant tegen de muur aan. Er wordt gesproken over het eten, dat om 12:00 klaar is. Een warme maaltijd, dit keer aardappeltjes, broccoli en worst, klaargemaakt door een medewerker en een bezoeker die hier al een aantal jaar komt. Er wordt elke dag van de week gekookt, behalve woensdag. De deuren bij de activiteiten gaan dan op slot. De warme lunch kost 1. Alles wat over is, wordt bij de inloop voor 0,50 verkocht.

Er is ook een activeringsruimte, bestaande uit een muziekrimte en een creatieve ruimte. Sommige schilderijen die daar hangen zijn ook gemaakt door bezoekers of medewerkers. Als er een medewerker in deze ruimte zit gaan bezoekers ook eerder zelf wat schilderen of tekenen. Om de hoek staan 2 computers, daar werkte een andere medewerker aan.

Gebruik

De inloop beneden (begane grond), daar zijn meer "echt" daklozen. 'Boven' zijn vooral mensen die wel een dak boven hun hoofd hebben, maar er alsnog komen bijv. als stok achter de deur. Daar is de activiteitenbegeleiding. Er wordt ondersteuning geboden bij dingen regelen op de computer, en er is een (vaste) telefoon. Tevens zijn er activiteiten zoals Bijbelstudie, samen koken/bakken en een activeringsruimte met benodigdheden om creatief bezig te zijn. Vrijdagmiddag hebben ze een muziekuurtje waar ze samen jammen maar ook serieuze nummers oefenen.



Een "beetje gezelschap" lijkt het voornaamste waarvoor bezoekers hierboven komen (volgens een medewerker): "Beneden is meer om je praktische dagelijkse dingen te doen" (wassen, persoonlijke verzorging). Boven dus meer voor activiteiten. Dezelfde medewerker vertelt dat er "wel eens wat voorgevallen is", en dat ze daarom nu ook een ketting met een alarmknop hebben voor het geval er wat gebeurt. Een bezoeker vertelt verder dat "sommige hun weg weer terug moesten vinden na corona", en dat dat nu weer een beetje komt.

Bezoekers en begeleiders/medewerkers lopen een beetje door elkaar heen. Op de inloop is dat wel anders: daar staan de medewerkers achter de balie.



De sfeer is redelijk ontspannen, zeker op de bovenverdiepingen. Het merendeel van de mannen had een Surinaams/Antilliaans uiterlijk. Een enkeling was autochtoon. Overigens waren alle bezoekers man. Beneden bij de inloop hing een wat andere sfeer. Ik schat dat ongeveer de helft Pools (?) was en de andere helft Nederlandssprekende Surinamers/Antillianen/andere achtergrond.

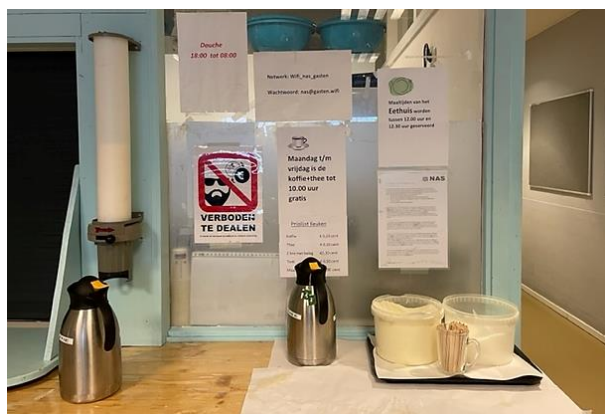
Sommige bezoekers geven aan ook voor de vrouwelijke medewerkers te komen, maar maken zich wel zorgen om hun veiligheid. Hij houdt in de gaten dat het personeel goed behandeld wordt. Hij kan zich dan ook druk maken om respectloos gedrag, haalt een medewerker erbij als voorbeeld en zij beaamt dat.

Vijverhofstraat – NAS (MO):

“Er is ook oog voor deze mensen”

Locatie

Om 09:00 komen we aan, er staan op dat moment 6-7 mensen buiten verdeeld (sommigen in groepjes, sommigen alleen) te wachten tot de dagvoorziening opengaat. Binnen zijn er in het begin nog 3 slaperige mensen. Er is een grote ‘huiskamer’ met kantine en koffie en thee. Er hangen door het pand meerdere A4’tjes met ‘verboden te dealen’ erop.

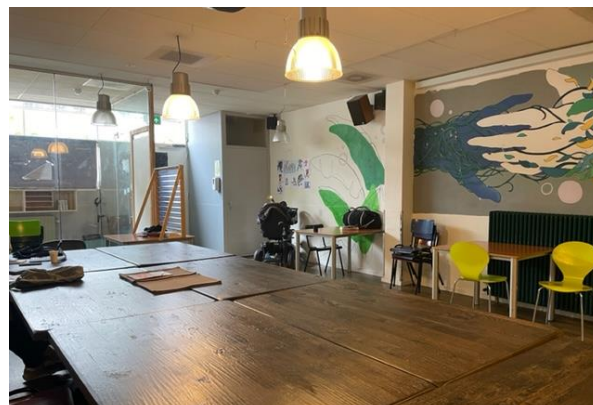


De locatie Vijverhofstraat van de NAS is een dagopvang met gebruikersruimte, maar ze hebben ook 24-uursopvang. Als je het pand binnenkomt loop je tegen de receptie en de wachtkamer aan. Voor de receptie links door de deur is de huiskamer, met daarin de keuken en achterin twee gebruikersruimten: een spuitruimte en een rookruimte. Bezoekers van de gebruikersruimte lopen dus door dezelfde ruimte als bezoekers van de woonkamer, anders dan bij Antes waar deze ruimten strikt gescheiden zijn. De indeling van het gebouw is niet heel overzichtelijk, maar in dezelfde gang als waar de receptie zit zijn ook 2 toiletruimtes: één voor bezoekers en één voor personeel. Die van het personeel is met een slot beveiligd. De sleutel daarvoor ligt bij de receptie. Er zijn tevens doucheruimtes en kluisjes om spullen in te stoppen voor nachtopvang.

De wasmachine staat in de toiletruimte voor personeel. Er is een spreekkamertje voor een arts/verpleegkundige vlak na de ingang van het pand. Deze was de dag van bezoek niet in gebruik. Er is tenminste 1, maar misschien meer, spreekkamer(s) en achterin nog een werkruimte/kantoor voor het personeel. 's Ochtends is er thee/koffie en zijn er wat broodjes beschikbaar (officieel staat er dat men hiervoor moet betalen, maar dit leek niet het geval).

Gebruik

Bezoekers komen voor de maaltijd/warmte/koffie-thee, maar ook voor afspraken met bijvoorbeeld begeleiders, om te douchen, kleding te laten wassen (brengen), of het postadres wat ze daar hebben.



In de gebruikersruimte mag men maximaal 4 keer per dag naar binnen (voor een beperkte tijd, namelijk 30 minuten; dit wordt ook geregistreerd).



Er zijn mensen bij die al 15 jaar komen. Er komen ook wel eens nieuwe mensen bij, maar pas na toestemming van de leiding en na een medische verklaring/onderzoek. Ze willen de situatie van mensen kennen, het dossier, en dat het bijvoorbeeld geen dealers zijn of dat ze niet in een afkicktraject zitten.

Er leek een laissez-faire/ieder-zijn-eigen-ding manier van omgang met elkaar te zijn. Bezoekers zaten afgezonderd en hielden zich vooral bezig met hun eigen dingen, maar een aantal spraken elkaar wel aan. Er waren voornamelijk (oudere) mannen aanwezig; een aantal met een niet-Nederlandse achtergrond die de taal nog niet goed beheersten (en misschien daardoor wat meer op zichzelf waren).



Bezoekers binnen zitten alleen te eten, op de computer of op hun telefoon. Soms spreekt een bezoeker met een medewerker, van gewoon een praatje (zoals het oogt) tot het samen invullen van papieren. Er is ook continu een medewerker (1 of 2) aanwezig bij de gebruikersruimte om in de gaten te houden of gebruikers niet te lang binnen blijven. Er komen op deze locatie vooral mannen, we hebben 2-3 vrouwen gezien.

Arbeidsmigranten (Oost-Europeanen) worden doorverwezen naar andere plekken, zoals de Pauluskerk en Stichting Ontmoeting. De NAS is iets meer gericht op verslaafden/bezoekers met een verslavingsachtergrond en psychische problematiek. Eens per maand wordt op de locatie een algemene vergadering gehouden (voor iedereen).

Er zijn veel mensen die in- en uitlopen voor een afspraak met bijvoorbeeld een begeleider, en degenen zonder afspraak "zoeken" vooral gezelligheid of rust/warmte/elektriciteit/wifi. Er komen ook mensen tassen vol was brengen. Later wordt er schoongemaakt door een medewerker en een bezoeker van de gebruikersruimte die ik herken van een andere locatie.

De indeling van het gebouw (alle ruimtes aan elkaar vast; geen aparte verdieping voor bijvoorbeeld gebruikers vs. niet-gebruikers), de bekleding, of eigenlijk het gebrek daaraan, en het feit dat de meeste mensen niet lang bleven maar vaak naar binnen en weer naar buiten (soms meerdere keren) liepen doordat zij voornamelijk de gebruikersruimten gebruikten of voor een afspraak er waren, gaf de openbare ruimte een wat vluchtige indruk. Sommige mensen zijn maar heel kort binnen, bijvoorbeeld om een maaltijd te halen of was te brengen/halen.

Er is niet veel interactie tussen bezoekers en medewerkers geobserveerd. Wel wat interactie tussen bezoekers van de gebruikersruimte en toezichthouder van de gebruikersruimte, dat is dan ook vooral functioneel, over hoe lang iemand al binnen is bijvoorbeeld. Buiten is er misschien wat meer interactie (2-3 mensen staan samen, sigaretje roken). In de middag begon het een beetje te regenen maar dat zorgde niet voor een toename van bezoekers.

Noorderkanaalweg – CVD (MO):

“Blij dat ik hier terecht kan”

Locatie

Deze locatie van het CVD bevindt zich aan de Noorderkanaalweg. Vanuit het pand kijk je uit op het kanaal, wat een door een bezoeker wordt omschreven als een leuk uitzicht omdat je bootjes kan zien varen. Als je de locatie binnenloopt, ga je langs de receptie en door een beveiligingspoort. Daarachter is de gezamenlijke ‘huiskamer’, met tafels, stoelen, een groot televisiescherm die voor een groot deel van de dag uit staat, een opening naar de keuken (buiten etenstijden gesloten met een rolluik) en de receptie wat ook functioneert als kantoor van drie medewerkers. Daarnaast is nog een zaal met computers. Boven zijn de meeste slaapruintes, er zijn er ook een paar beneden. Dit zijn enkele bedden, gescheiden door schotten, met ieder een eigen nachtkastje en bedlampje. De bedden zijn overdag over het algemeen niet toegankelijk voor bezoekers. De deuren vanuit de huiskamer naar de bedden zitten op slot, en bezoekers moeten de medewerkers vragen of ze iets van hun bed mogen halen.

We komen binnen om 09:15, Eva en Lieneke moesten allebei even zoeken om het te vinden. De ijzeren deur buiten moet vanbinnen worden opgedaan, 2 cliënten die buiten staan doen voor ons open. Een andere cliënt ruikt sigarettenpeuken en afval op. We stellen ons binnen in het kantoor/bij de receptie voor aan 3 medewerkers en krijgen een rondleiding van de locatiemanager. Er zijn in totaal 35 bedden beschikbaar, in principe heeft iedereen een ‘vast’ bed. Bezoekers mogen 6 dagen per maand met verlof, dus ergens anders slapen, maar als je dan niet op tijd terug bent, vaker of langer wegblijft, word je geschorst. Dan moet je je weer opnieuw aanmelden en heb je geen voorrang.



Het gebouw oogt best ruim. De bedden zijn eenpersoons en bevinden zich in een soort *cubicle*, eigen hokje. Er zijn wel meerdere bedden in één ruimte. Je mag eigenlijk één doorzichtig tasje met toiletartikelen hebben en één setje kleding, maar sommige mensen hebben schoenen/AH tassen/sporttas er staan. Hier kunnen ze op worden aangesproken. Door de ‘vaste’ bedden zijn bezoekers makkelijker te vinden (dan anders/voor corona), net als het observeren van het gedrag. Nachtopvang is (nu) niet alleen BBB (Bed-Bank-Brood) als in gewoon praktische voorzieningen, maar is nu een traject geworden.



Bij de slaapzalen zijn douches en een wasruimte. Die zijn overdag in principe gesloten. De ruimtes zijn heel ruim, overzichtelijk en er komt door de ramen veel licht naar binnen. Er zijn weinig losse spullen en weinig decoratie, maar wel hier en daar een enkel plantje of spelletje in de vensterbank.



En waren eerst 24 bedden beschikbaar, maar dit is gedurende de coronacrisis uitgebreid naar 35. Voor die uitbreiding was een verbouwing nodig. Het pand was vroeger een kazerne. Er hangt boven (bij slaapruijnte) een A4 met soort aanmoediging om na douchen schone kleding aan te doen. Dat is ook wel nodig vertelt een bezoeker later.

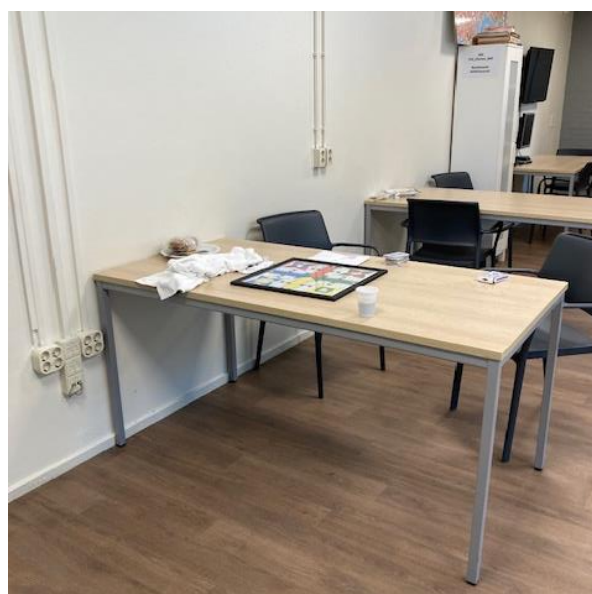
Er is een beveiligingspoortje naast de receptie/kantoor medewerkers, er wordt niet heel streng op gecontroleerd maar misschien wel als iemand nieuw binnenkomt of voor de nachtopvang. We krijgen voor de rondleiding ook een portfoon mee, voor het geval dat.

Er moet aangebeld worden aan het hek om binnen te komen. Alleen mensen die ook op de locatie slapen, en hun begeleiders, mogen naar binnen.

Gebruik

Er zijn niet veel cliënten aanwezig gedurende de dag, er zitten per moment vaak maar 2 mensen in de zaal, maximaal 4 á 5. Zo zit er iemand een tijdje achter de computer in die zaal, er zit een man alleen in een hoek, die valt later ook in slaap, en er zit een man op zijn telefoon.

Buiten staan af en toe bezoekers of begeleiders te praten en/of te roken. Er is wat interactie onder elkaar (praten) maar vooral ook veel individueel. We hebben geen activiteiten waargenomen (zoals een cursus of een groepsbezigheid). De interactie tussen bezoekers en medewerkers lijkt vooral kort en functioneel. Mogelijk vinden wel begeleidingsgesprekken/zorggesprekken 1 op 1 plaats, maar we zien geen 'sociale interactie' in de huiskamer, zoals een praatje, samen aan de koffie, spelletje doen, of iets dergelijks. Tot slot is dit een locatie voor alleen mannen.



Huizen van de Wijk

Voor dit onderzoek zijn naast de GGZ- en MO-/24-uursvoorzieningen ook zes Huizen van de Wijk bezocht. Dit waren korte bezoeken van één tot twee uur waarin we observaties deden en een gesprek hadden met een medewerker om een impressie te krijgen van het aanbod en de bezoekers van het desbetreffende Huis van de Wijk. Vooral met betrekking tot het aanbod is het belangrijk om in het achterhoofd te houden dat hier voorbeelden van genoemd worden, het totale aanbod is meestal veel breder. Hieronder worden de bevindingen kort beschreven.

Huis van de Wijk Post-West – WMO Radar

Locatie

Dit Huis van de Wijk valt onder categorie A, wat betekent dat het Huis van de Wijk een eigenstandig gebouw is dat als geheel onder de verantwoordelijkheid van de welzijnsorganisatie valt. Het is een ruim pand met een ontmoetingsruimte met bar en receptie, kantoorruimtes die deels ingevuld worden door sociale ondernemers, een grote zaal en werkplekken voor het eigen personeel.

Aanbod

Er is een koffie-uurtje voor ouderen, een wekelijkse maaltijd voor dezelfde doelgroep en kwetsbaren, een inloopspreekuur van de Herstelacademie door ervaringsdeskundigen in de GGZ, een inloopspreekuur bij de budgetcoach, dagbesteding voor dakloze jongeren, taallessen, sportactiviteiten (voor ouderen), servicepunt voor jongeren en de Powerklas met o.a. huiswerkbegeleiding.

Bezoekers

Er is een samenwerking met Pameijer: Project Pameijer. Dat betekent dat vrijwilligers van Pameijer gekoppeld worden aan vrijwilligers van WMO-Radar, bijvoorbeeld voor het zijn van gastheer/-vrouw.

Dit zijn ongeveer 40 vrijwilligers, dit gebeurt vanuit de tegenprestatie, een werktraject of met een indicatie voor dagbesteding. Andere bezoekers, bijvoorbeeld uit de buurt, komen vanwege eenzaamheid, voor dagbesteding en/of ondersteuning. "Het is een mix van buurtbewoners en mensen met kwetsbaarheid", vertelt een medewerker. Die kwetsbaarheid blijkt lastig nadar te specificeren, maar het kan gaan om armoede, moeite met de Nederlandse taal, psychische problematiek of een (langdurige) afstand tot de arbeidsmarkt.

Huis van de Wijk Het Klooster – Stichting SOL

Locatie

Dit Huis van de Wijk valt onder categorie A, wat betekent dat het Huis van de Wijk een eigenstandig gebouw is dat als geheel onder de verantwoordelijkheid van de welzijnsorganisatie valt. Ook dit pand is vrij ruim, met een ontmoetingsruimte bij binnenkomst, een theaterzaal, een ruimte waar gebokst kan worden, een danszaal, een grote keuken, kantoorruimtes en de bibliotheek.

Aanbod

Elke maand is er een maaltijd voor de buurt, daar komen zo'n 100 gasten op af. Verder worden er bokslessen gegeven, danslessen en maakt een mannenkoor gebruik van de theatteruimte. Er zitten ook diverse organisaties en stichtingen in pandig, zoals Wat We Doen, een theaterorganisatie met projecten "om het met mensen te hebben over de wereld om ons heen, om een gesprek te starten en ons te verdieping in actuele maatschappelijke dilemma's".

Bezoekers

Bezoekers van dit Huis van de Wijk zijn voornamelijk mensen met een kleine beurs, en die groep wordt naar verwachting groter. Daarnaast zijn er vrijwilligers die in het pand werken voor dagbesteding. Er is een samenwerking met de Feyenoord-club die ernaast zit.

Dat is speciaal gericht op jongeren dat ze met voetbal en hun toekomst bezig kunnen zijn; het idee dat ze zich kunnen ontwikkelen en minder op straat zijn.

Huis van de Wijk De Bonte Koe – DOCK

Locatie

Dit Huis van de Wijk valt onder categorie C, wat betekent dat het welzijn als 'gast' zich bevindt in een gebouw met een andere doelbestemming. Het pand zit naast een zwembad en er zijn twee gymzalen, waarvan De Bonte Koe er eentje gebruikt. Het Huis van de Wijk heeft een ontmoetingsruimte, een aantal kantoorruimtes, een ruimte voor naschoolse opvang, een tuin, een gymzaal, een grote keuken en een andere ruimte die gebruikt wordt voor diverse doeleinden, zoals House of Esports.

Aanbod

Tijdens het bezoek was er een zomerprogramma voor jongeren, zoals House of Esports: een gaming-programma voor jongeren, met het idee dat ze fysiek samen kunnen gamen. Voor kinderen zijn er naschoolse activiteiten en sportuurtjes. Voor volwassenen is er in de avond een kookclub, en overdag zijn er spelletjes te doen, er is een gratis lunch, (informatie over) gezonde voeding, en in de middag zijn er sportieve activiteiten. Daarnaast zit de Voedselbank ook in het Huis van de Wijk, is er een kapster die de minima knipt en een Repair Café.

Bezoekers

De grootste doelgroep van dit Huis van de Wijk zijn ouderen. Voor de coronaperiode hadden ze 60 bezoekers per dag, nu zijn dat er wat minder, maar de groep ouderen blijft stabiel. Hieronder zijn weduwen, maar ook bezoekers met een GGZ-achtergrond, en er komen mantelzorgers die zelf wat leuks willen doen. Qua achtergrond is 90-95% van de bezoekers van Nederlandse komaf.

Problematiek is vaak eenzaamheid en (daarmee) risico op verwaarlozing.

Huis van de Wijk Arcadia – DOCK/Gro-Up

Locatie

Dit Huis van de Wijk valt onder categorie B, wat betekent dat het Huis van de Wijk zich in een groot complex bevindt waar de welzijnsorganisatie onderdeel van is. Bij binnenkomst loop je tegen de receptie aan, waarbij rechts van de receptie een ruimte van het Huis van de Wijk is. Er staan tafels met stoelen om bezoekers te ontvangen, en als je doorloopt is daar de kantoorruimte van de medewerkers.

Aanbod

Vanwege corona zijn destijds veel activiteiten gestopt, waardoor dit nu weer moet worden opgezet. Samenwerking met andere partijen vinden ze erg belangrijk en daar willen ze op inzetten. Momenteel is het Geheugenpaleis elke donderdag op locatie, dan worden er geheugen oefeningen gedaan en worden oude herinneringen samen opgehaald. Er is lunch en koffie/thee. Er is ondersteuning bij 'digitalisering' voor ouderen. De komende tijd zullen de behoeften van eventuele bezoekers worden verkend om de activiteiten daarop aansluitend te maken.

Bezoekers

Dit Huis van de Wijk richt zich voornamelijk op ouderen (65+). Het aantal bezoekers is na corona flink gedaald en nu komen er in totaal ongeveer 25 bezoekers. De vrouw achter de receptie doet het (vrijwilligers-)werk als tegenprestatie. Daar bellen mensen met de meest uiteenlopende vragen, en is het aan haar om door te verbinden met de juiste contactpersoon. Ze wisselt de diensten af met een andere vrijwilliger.

Huis van de Wijk De Halte – WMO Radar

Locatie

Dit Huis van de Wijk valt onder categorie C, wat betekent dat het welzijn als 'gast' zich bevindt in een gebouw met een andere doelbestemming. Bij binnenkomst is er aan de ene kant een zithoek met tafels en stoelen, aan de andere kant een bar met daarachter een kleine keuken. Naast de bar bevindt zich een loket dat gebruikt wordt voor/door de bibliotheek die zich in het midden van de ruimte bevindt. Aan de andere kant van de ruimte zijn nog enkele activiteitenruimtes, vergaderruimtes en een kantoorruimte voor medewerkers.

Aanbod

Er worden verschillende activiteiten aangeboden. Zo is er Café Goed Gesprek, een activiteit tegen eenzaamheid waarbij ouderen samenkomen, maar er zijn ook cursussen, workshops en een wandeluurtje. Er is praktische ondersteuning zoals hulp bij brieven en financiën. Komen bezoekers met ingewikkelde vragen dan worden zij doorverwezen naar de Vraagwijzer die zich vlakbij bevindt. Er is geen 'vrije' inloop, maar op gezette tijden wel een koffie-uurtje (zoals 'Café Goed Gesprek'). Hier is voor gekozen om te voorkomen dat bezoekers de hele dag blijven 'hangen'.

Bezoekers

Er zijn drie doelgroepen waar De Halte zich op richt: jongeren, ouderen (55+) en kwetsbaren (mensen tussen de 27-55 jaar oud die niet zelfredzaam zijn). Hiervoor zijn specifieke medewerkers in dienst, zoals onder andere een jongerencoach, een seniorencoach en een budgetcoach. In de wijk wonen van oudsher relatief veel mensen uit de (O)GGZ. Een aantal van hen komt wel eens naar het Huis van de Wijk, bijvoorbeeld voor een ochtendwandeling. Maar het mengen van die groep met andere bezoekers blijkt lastig.

De kwetsbare groep heeft veel aandacht nodig en dat kunnen de medewerkers in de beperkte beschikbare tijd niet bieden.

Huis van de Wijk Het Lage Land – Gro-up

Locatie

Het Lage Land (categorie A) is een groot en duidelijk herkenbaar gebouw met een aantal ruime zalen en wat kantoorruimtes. In de centrale hal is een receptie en ruimte om koffie/thee/fris te drinken. De sfeer is, mede door het meubilair en de verlichting, huiselijk, licht en modern. Er is onder meer een grote creatieve ruimte met handwerkspullen, een ruime (dans-)zaal met spiegelwand en een ruime zaal met zitplaatsen waar tijdens het bezoek een groepje vrijwilligers een maaltijd aan het bereiden is (drie-gangendiner voor € 6,-).



Aanbod

Er is een uitgebreid aanbod aan cursussen en activiteiten, aangeboden door de Welzijnsorganisatie, SKVR en zelfstandige docenten. Het aanbod bestaat vooral uit geplande activiteiten, er is geen open inloop. Voorbeelden van aanbod zijn 'Welzijn op recept'; een samenwerking met huisartsen, gericht op mensen die heel vaak de huisarts bezoeken, bijvoorbeeld vanwege eenzaamheid en depressie.

Eens per week is er beweging voor ouderen, en is jongeren- en kinderwerk. Een koor huurt een ruimte voor weinig en geven als tegenprestatie een uitvoering. Er zijn taallessen voor migranten er een spreekuur bij Checkpoint voor mensen met vragen over bijvoorbeeld formulieren (ook bij Arcadia). Bij andere cursussen en activiteiten kan men denken aan Jeu de Boules en schilderen.

Bezoekers

Ook bij dit Huis van de Wijk komen veel ouderen (55+), maar dit is wederom een afspiegeling van de buurt.

Daarnaast zijn zij vooral van Nederlandse komaf; bij Checkpoint en de taallessen zie je meer diversiteit. Voor zover bij de medewerkers bekend gaat het over het algemeen om mensen met een beperkte beurs, maar dat is een relatief begrip gezien de kosten van aangeboden cursussen. Eenzaamheid en het stimuleren van verbindingen is een aandachtspunt. Men heeft de indruk dat ex-daklozen en verslaafden niet bij deze locatie komen. Een enkele bezoeker/vrijwilliger is bekend met psychiatrie.



Doorontwikkeling dagvoorzieningen

Deel 2 Energiehuis - Kreileroord - Buuf & Co - BSP Zevenkamp - BSP Beverwaard - Het Nieuwe Spoor- De Wende - Rietdijk - Vredenhof - Wat Anders
Van de Straat - De Meerpaal - Het Roer - WB huis - Heer Vrankenstraat - Havenzicht - De Hille - Moerkerkestraat - De Sluis

Onderzoek en Business Intelligence



Gemeente
Rotterdam

Verlag inventarisatie dagvoorzieningen fase 2

OBI 8269, maart 2023

Inleiding

In het kader van de doorontwikkeling van dagvoorzieningen heeft OBI een onderzoek uitgevoerd naar het huidige aanbod en de behoeften van bezoekers. In de eerste fase van het onderzoek is uitgebreid onderzoek gedaan bij acht locaties. Hiervan is een rapportage opgesteld. In de tweede fase van het onderzoek is een meer beknopte inventarisatie uitgevoerd bij de overige locaties middels een inventarisatieformulier en een telefonisch gesprek met een medewerker van de locatie. De bevindingen daarvan worden hieronder beschreven. In grote lijnen komen de bevindingen overeen met de bevindingen uit de eerste fase. Uitzondering is dat in de eerste fase een beperkt aantal mensen gebruik leek te maken van de 24-uursopenstelling van de (nacht)opvang, terwijl in de tweede fase wordt aangegeven dat vrijwel iedereen (voor korte of langere tijd) gebruik maakt van de openstelling.

Voor de overzichtelijkheid is een beknopte weergave gemaakt van de verzamelde informatie. De originele inventarisatieformulieren (met wat meer detailinformatie en toelichtingen) zijn beschikbaar gesteld aan het opgaveteam doorontwikkeling dagvoorzieningen van de gemeente.

De dataverzameling van deze tweede fase is uitgevoerd in de periode oktober-december 2023 en geeft dus een beeld van de situatie op dat moment. Een nieuwe nachtopvanglocatie aan de Vijverhofstraat 47 van de NAS was toen nog niet geopend en is dus ook niet meegenomen in het onderzoek.

A. GGZ-locaties en Buurtsteunpunten

1. Aanbod

Er is sprake van een uiteenlopend aanbod bij de GGZ-inloopvoorzieningen en Buurtsteunpunten. Zo is er bij Het Nieuwe Spoor elke maandag een wijkontbijt, is er mogelijkheid tot kledinguitruil en doet een medewerker de haren van bezoekers. Bij Kreileroord is er georganiseerd dat een groep bezoekers samen één keer in de week gaan zwemmen met begeleiding, bij Vredehof is breien een "succesnummer" en bij Buuf & Co kan er worden getekend en geschilderd. Bij Pameijer Het Nieuwe Spoor worden ook voorzieningen aangeboden voor de persoonlijke verzorging zoals een douche en mogelijkheid om kleding te wassen. In combinatie met het briefadres vertoont het aanbod van deze voorziening overeenkomsten met het aanbod van MO-voorzieningen. Verder is er aanbod dat gericht is op koken of bakken, mindfulness en beweging. Tot slot wordt er bij elke locatie koffie en/of thee aangeboden. Naast het meer praktische aanbod, bieden de locaties de bezoekers ook "een plek waar ze zichzelf kunnen zijn", aldus medewerkers. Dit aanbod is in lijn met eerdere bevindingen tijdens fase 1 van het onderzoek.

	Pameijer Energiehuis (satelliet)	Pameijer Kreileroord	Pameijer Buuf & Co	Leger des Heils BSP Zevenkamp	Leger des Heils BSP Beverwaard	Pameijer Werkt Het Nieuwe Spoor	Pameijer Oosterflank De Wende	Reakt Rietdijk	Reakt Vredehof	Pameijer Wat Anders Zevenkamp
Basale behoeften										
Koffie/Thee	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ontbijt	X		X	X		X				
Maaltijd middag	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Maaltijd avond		X	X	X	X	X	X		X	
Scheren/wassen						X				
Douchegelegenheid						X				
Kleding wassen						X				
Kledingruil/uitgifte	X		X	X	X	X	X			X
Kluisjes			X			X		X	X	X
Verzorging										
Pedicure			X							
Verpleegkundige zorg										
Kapper			X		X	X				
Ondersteuning										
Briefadres						X				
(Spreekuur) Maatschappelijk werk**			X	X	X	X	X			X
Budgettering			X							X
Hulp bij invullen formulieren e.d.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Doorverwijzing zorg/hulpverlening	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Praktische faciliteiten										
Telefoongebruik	Alleen noodzakelijk	Alleen noodzakelijk	Alleen instellingen	X	X	X	X	X	Alleen instellingen	X
Computergebruik	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Wifi	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Activiteiten/dagbesteding										
A: Recreatief										
- televisie kijken		X	X	X		X		X	X	
- creatieve activiteiten	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- sporten		X	X	X	X	X	X			

- anders, nl.	wandelen, zwerfafval prikken		Dansen, film, spelletjes, bingo	Spelletjes- middag		X			Wandelen	Bakworkshop
B: Educatief/cursussen	Voor ingeschreven vrijwilligers (BHV cursus, basis psychiatrie)									
- taalcursus			X	X	X	X	X	X	X	
- gedragcursus	-		X			X	X			X
- algemene ontwikkeling	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
- anders, nl.	Plus producten: herstelacademie, WRAP en empowerment		Thema- middagen bijv. veiligheid	Tijdelijke trainingen, bijv. over financiën		X	Mindfulness	PC-les	PC-les	Mindfulness, yoga, lach- en ademtherapie
C. Dagbesteding										
- meewerken, i.h.k.v. geïndiceerde dagbesteding				X	X	X		X	X	X
- (arbeidsmatige) dagbesteding, zonder indicatie	X	X	X	X	X	X		X	X	
Overige voorzieningen?										
	diverse; zie formulier			Krant lezen						
	Singel: Inloop van 09:00- 15:00, met om 12:00 lunch tegen klein bedrag, soms activiteit zoals bingo/workshop									

2. Openingstijden

De meeste GGZ-inloopvoorzieningen zijn van maandag tot en met vrijdag open voor bezoekers. Alleen het Pameijer Energiehuis is op vrijdag gesloten, maar er is een satellietlocatie (Singel) die op vrijdag open is, en het Energiehuis is zelf ook een satellietlocatie van Kreileroord. Een aantal andere Pameijer-locaties zijn ook in het weekend open. Verder zijn er locaties die in de vroege ochtend open gaan (Reakt Rietdijk) en locaties die wat later starten. Hetzelfde geldt ook voor de sluitingstijd. Vergeleken met fase 1 zien we hier locaties die langer open zijn gedurende de week, zowel per dag als in totaal.

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag	Uren
Pameijer Energiehuis	8:00-16:00	8:00-16:00	8:00-16:00	8:00-16:00				32
Pameijer Kreileroord	8:00-19:00	8:00-19:00	8:00-19:00	8:00-19:00	8:00-19:00		9:00-15:30	61,5
Pameijer Buuf & Co*	10:00-19:00	10:00-19:00	10:00-19:00	10:00-19:00	10:00-19:00			45
Leger des Heils BSP Zevenkamp	9:00-19:00	9:00-16:30	8:30-16:00	8:30-19:00	8:30-16:00			43
Leger des Heils BSP Beverwaard	9:00-18:00	9:00-22:00	9:00-18:00	9:00-22:00	9:00-16:00			51
Pameijer Werkt Het Nieuwe Spoor	9:00-21:00	9:00-21:00	9:00-21:00	9:00-21:00	9:00-21:00	12:00-19:00	12:00-15:00 (1x per maand)	67-70
Pameijer Oosterflank/De Wende	9:00-21:00	9:00-21:00	9:00-21:00	9:00-21:00	9:00-21:00	9:00-21:00	9:00-21:00	84
Reakt Rietdijk	7:30-16:30	7:30-16:30	7:30-16:30	7:30-16:30	7:30-16:30			45
Reakt Vredenhof	9:00-17:30	9:00-17:30	9:00-17:30	9:00-17:30	9:00-17:30			42,5
Pameijer Zevenkamp (ODC Wat Anders)	9:00-21:00	9:00-21:00	9:00-21:00	9:00-21:00	9:00-21:00	9:00-21:00	9:00-21:00	84

* De openingstijden zijn van 10 uur tot 19 uur. Van 9 uur tot 10 uur en van 19 uur tot 20 uur zijn er bereikbaarheidsdiensten 7dagen per week.

3. Capaciteit en bezoekers

Aantallen

Voor de aantallen; zie onderstaande schema's. Locatiemedewerkers geven aan aantallen lastig in te vullen te vinden, ze hebben wel een idee van het dagelijks aantal bezoekers, maar om dit te verdelen in aantal bezoekers per jaar is bijvoorbeeld lastiger. Het verschilt ook nog per locatie in hoeverre dit systematisch wordt bijgehouden. Een medewerker vertelt er het volgende over:

"Er komt een groep mensen, die noemen we de harde kern. Dat zijn ongeveer 30 mensen. Ze wonen bijvoorbeeld alleen en hebben anders kans op terugval, of het zijn mantelzorgers. Daaromheen zit een tweede schil, die bestaat ook uit ongeveer 30 mensen, die bezoeken de voorziening één of meerdere keren per week. Dat zijn ook mensen die specifiek voor een bepaald onderdeel of op een bepaalde dag komen."

Er wordt door deze medewerker dus een onderscheid gemaakt tussen de "harde kern"/ de "eerste schil" van bezoekers (oftewel de vaste bezoekers), en bezoekers die ook regelmatig komen, maar niet per sé elke dag: de "tweede schil".

	Pameijer Energiehuis	Pameijer Kreileroord	Pameijer Buuf & Co	Leger des Heils BSP Zevenkamp	Leger des Heils BSP Beverwaard
Capaciteit	150	50	24	40	50
Gemiddeld aantal bezoekers per dag (op dit moment)	20-25	25-45	18	40	60
Omvang groep 'vaste bezoekers' (ongeveer)	20	45	30	25	30
Hiervan: met een indicatie voor dagbesteding (op deze locatie)	0	0	25	3	3
Totaal (geschat) aantal unieke bezoekers in 2021	120	120	7000* (20 x 350)	300	500
Is er een dagelijkse registratie van bezoekers	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

	Pameijer Werkt – Het Nieuwe Spoor	Pameijer Oosterflank/De Wende	Reakt Rietdijk	Reakt Vredenhof	Pameijer Wat Anders Zevenkamp
Capaciteit	100-120	35	65	45	25-30
Gemiddeld aantal bezoekers per dag (op dit moment)	65	30-50	35-40	25-30	25-30
Omvang groep 'vaste bezoekers' (ongeveer)	+/- 40	15-30	+/- 30	25	7
Hiervan: met een indicatie voor dagbesteding (op deze locatie)	25-30	0	20	23	0
Totaal (geschat) aantal unieke bezoekers in 2021	Niet ingevuld	7000* (20 x 350)	260	255	150
Is er een dagelijkse registratie van bezoekers	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

**Medewerker gaf aan dat dit lastig in te vullen was; dit getal is gebaseerd op 20 nieuwe bezoekers keer 350 dagen = 7000 bezoekers maar waarschijnlijk zijn dit 'bezoeken' en niet 'bezoekers' (20 bezoekers per dag x 350 dagen).*

Daarnaast is er variatie in de verdeling van de bezoekersaantallen over de dag. Bij ODC Wat anders staan bezoekers om 09:30 al voor de deur omdat de locatie bezoeken de start van hun dag is. Dit blijft doorlopen tot na de lunch, en dan is het afhankelijk van of er een activiteit is later in de middag qua hoeveel bezoekers er blijven. Na 15:00 komt er nog een groep bezoekers die in de ochtend niet snel komen (bijvoorbeeld vanwege depressie of opstartproblemen). Bij

een andere locatie is het in de ochtenduren juist rustiger. Hoewel specifieke druktemomenten wisselend zijn, herkennen we het beeld van bezoekerspieken rond de opening, lunch, en/of activiteiten (ook) vanuit de eerste fase van het onderzoek.

Kanttekeningen

Locatiemedewerkers geven een aantal belangrijke kanttekeningen bij de aantallen bezoekers. Zo zijn de bezoekersaantallen afhankelijk van het weer: "Bij slecht weer komen er minder mensen" (Pameijer Werkt – Het Nieuwe Spoor). Dit is anders bij de MO-voorzieningen, die bij slecht weer vaak juist meer bezoekers binnen hebben. Daarnaast zijn de eetmomenten vaak goed bezocht, zo is het op meerdere locaties drukker rondom en tijdens de lunch en/of bepaalde activiteiten die populair zijn (zoals bingo). Dit is in lijn met eerdere bevindingen tijdens locatiebezoeken. Tot slot benoemen meerdere medewerkers van diverse locaties dat het sinds corona "stiller" is bij hen, en dat bezoekers nog steeds bang zijn om naar de locatie te komen. Ook dit is een bevestiging van eerdere bevindingen.

Profiel

De kenmerken van de doelgroep die de GGZ-inloopvoorzieningen bezoekt zijn "divers". Zo zijn er volgens de medewerkers bezoekers met psychische problematiek; dit varieert van "borderline, autisme, depressie, schizofrenie, bipolair, verwaarlozing, angsten, tot verslavingsproblematiek, lichamelijke problematiek en (licht-) verstandelijke beperking". Er is vaak sprake van eenzaamheid en/of een klein tot geen sociaal netwerk. Bezoekers zijn ook wijkbewoners met of zonder problematiek of diagnose.

Het doel van de locatie bezoeken verschilt per bezoeker. Onderdeel is vaak om het huis uit te zijn, een maaltijd te nuttigen, en/of een bakje koffie te doen.

"Veel mensen zijn heel eenzaam, en die vinden hier toch wel hun plek, vinden een "thuis", "dit een beetje onze familie"

Tijdens de telefonische toelichting wordt meermaals benoemd dat het voor bezoekers belangrijk is dat ze "zichzelf kunnen zijn": *"Het zijn wel vaak mensen die een heel klein netwerk hebben, vaak heel veel problemen hebben, het ene probleem is opgelost en dan heb je het volgende. (...) Wij kunnen ze ondersteunen en weten vanuit professie hoe je daarmee om moet gaan"*.

Van de bezoekers woont 70%-90% (voornamelijk) zelfstandig, soms wel met ambulante begeleiding of bijvoorbeeld huishulp, en de overige 10%-30% woont begeleid. Dit komt in grote lijnen overeen met eerdere bevindingen uit fase 1 (88% zelfstandig, 6% instelling, 4% familie/vrienden, 2% overig).

Bij de Buurtsteunpunten wordt genoemd dat bezoekers met psychische problematiek vaak in periodes langskomen. Dagelijks zijn er bij Buurtsteunpunt Beverwaard wel bezoekers met een GGZ-achtergrond, maar het verschilt per activiteit en individu. Het zijn vaak mensen die bekend zijn in de wijk. Bij de locatie in Zevenkamp was de bezoekerspopulatie anders; deze bestond eerst uit vooral ouderen. Er is geprobeerd om een meer diverse doelgroep naar het Buursteunpunt te krijgen en dat is gelukt: inmiddels heeft 80% van de bezoekers een hulpverlener of een hulpverleningsachtergrond. De meeste bezoekers wonen zelfstandig met ambulante begeleiding. Ongeveer 20% van de bezoekers heeft zwaardere psychische problematiek, dit vergt goede begeleiding en daarom zijn er ook contacten met bijvoorbeeld begeleiding van Housing First en/of andere zorgaanbieders. Aldus de medewerker.

4. Personele inzet

Via het inventarisatieformulier hebben we medewerkers gevraagd hoeveel personeel er gemiddeld *per dienst* aanwezig is, en wat hun functie en opleidingsniveau is.

De functies van (inloop)coach kwamen we al eerder tegen in fase 1, alleen de pedagogisch medewerkers bij de Buurtsteunpunten zijn een nieuwe bevinding. De overige informatie ligt in het verlengde van wat al bekend was vanuit fase 1.

	Functienaam of globale omschrijving	Aantal per dienst	Opleidingsniveau en -richting <i>(voor zover bekend)</i>
Pameijer Energiehuis	Inloopcoach begeleiding	1	MBO 4 – HBO 5
	Wooncoach begeleiding	1	MBO 4 – HBO 5
	Assistent wooncoach ondersteuning	1	MBO 3
Pameijer Kreileroord	Inloopcoach begeleiding	1	MBO 4 – HBO 5
	Wooncoach begeleiding	1	MBO 4 – HBO 5
	Assistent wooncoach ondersteuning	1	MBO 3
Pameijer Buuf & Co	Inloopcoach Ervaringsdeskundige	2 á 3	MBO 4 – HBO
Leger des Heils BSP Zevenkamp	Pedagogisch medewerker/welzijnsmedewerker	1 of 2	1x MBO in richting MZ (HBO in opleiding SW) 1x HBO in richting GPW (niet afgemaakt)
Leger des Heils BSP Beverwaard	Pedagogisch medew. /welzijnsmedewerker	2 (gemiddeld)	2x HBO en 1x MBO (en HBO in opleiding) Sociaal Werk (SPH, MWD, MZ, SW)
Pameijer Werkt Het Nieuwe Spoor	SPW	3-4	MBO 4
	MMZ	3-4	MBO 4
Pameijer Oosterflank/De Wende	Inloopcoach	2	Niet ingevuld
	Vrijtijdscoach	1	
Reakt Rietdijk	Herstelcoach 2	4-5	MBO 4
Reakt Vredenhof	Herstelcoach 2	2-3	MBO 4
Pameijer Wat Anders Zevenkamp	Coach A	1	SPW 4
	Coach B	1	SPW 4

5. Toelichting Huis van de Wijk

Twee medewerkers van GGZ-inloopvoorzieningen (Kreileroord en Buuf en Co) vertelden tijdens de telefonische toelichting op eigen initiatief (zonder dat de onderzoekers ernaar vroegen) iets over het verschil tussen de GGZ-inloopvoorziening en het Huis van de Wijk in termen wat het voor de bezoeker betekent. Het belangrijkste is dat er bij de GGZ-inloopvoorzieningen medewerkers rondlopen met aandacht voor de bezoekers: *"Het Huis van de Wijk is een stap te ver. Het zijn bezoekers die zich niet gauw veilig voelen en wat meer nodig hebben. Proberen ze wel toe te leiden naar Huis van de Wijk, zodat ze niet "hier blijven hangen"."*

De Huizen van de Wijk worden bezocht door "heel andere bezoekers" dan bij de GGZ-inloopvoorzieningen, volgens een medewerker van Kreileroord. Het verschil begint al bij de ingang: *"Wij hebben die expertise, dus de ontvangst van iemand die binnenkomt is al anders"*. Begroeting is erg belangrijk voor mensen die voor het eerst op een nieuwe locatie komen. Er zijn bij wijze van proef een aantal mensen naar Huizen van de Wijk gegaan om dat te ervaren: *"Veel mensen vonden het niet fijn om daar naar binnen te stappen, want er is geen vrijwilliger die naar je toekomt met "wil je een bakje koffie"."* Welzijn heeft ook een andere opdracht en werkt met vrijwilligers, het verschil met de GGZ-inloopvoorzieningen is dat daar altijd professionals worden ingezet.

Daarnaast hebben veel bezoekers van de GGZ-inloopvoorzieningen een GGZ-achtergrond, al is het misschien niet "officieel": dus mensen met kwetsbaarheid uit de wijk. Een medewerker van Buuf & Co vertelt:

"De drempel voelt vaak te hoog bij een Huis van de Wijk: mensen hebben het gevoel dat ze worden aangekeken (dat hoeft niet eens "echt" zo te zijn), dat ze een stigma hebben, niet serieus worden genomen/gehoord worden/gewaardeerd worden."

Ze vertelt verder dat de vermenging tussen bezoekers onderling bij een Huis van de Wijk moeizaam verloopt, bezoekers van de GGZ-inloopvoorzieningen zouden daar meer de neiging hebben om zich "vast te klampen" aan een begeleider. Bij de GGZ-inloopvoorzieningen zou een meer organische verbinding tussen mensen ontstaan: *"Mensen zoeken herkenning; als mensen zich niet herkennen voelen ze zich minder thuis. En anders krijg je groepjesvorming."*

De afgelopen jaren zat het Buurtsteunpunt Beverwaard in hetzelfde pand als het Huis van de Wijk. Per januari 2023 betreft het Buurtsteunpunt een nieuwe, eigen locatie. Over het algemeen kwamen alle bezoekers van het Huis van de Wijk ook bij het Buurtsteunpunt. Andersom was dit niet altijd het geval: niet iedereen die het Buurtsteunpunt bezoekt, gaat ook naar het Huis van de Wijk. Mogelijk heeft dit te maken met de personeelsbezetting: bij het Huis van de Wijk is er één sociaal beheerder en eventueel een vrijwilliger aanwezig, en bij het Buurtsteunpunt werken (meerdere) professionals die tijd en aandacht aan de bezoekers kunnen schenken. Aldus de medewerker.

B. MO-locaties

1. Aanbod

Het aanbod van de verschillende locaties is op hoofdlijnen vergelijkbaar en in grote lijnen ook vergelijkbaar met de informatie uit de eerste fase van het onderzoek. De inventarisatie lijkt nog geen compleet zicht te geven op de actuele activiteiten die in het kader van de 24-uursopenstelling worden aangeboden. Men geeft hierbij ook aan dat dit deels nog in ontwikkeling is. Ook bij de dagopvang kan het aanbod per dag verschillen. En de precieze invulling van bijvoorbeeld recreatieve activiteiten kan per locatie en per periode verschillen.

Een medewerker van een 24-uurs locatie schetst het volgende beeld:

“In principe is men vrij om te gaan en te staan waar men wil. Er wordt wel voor een aanbod op de locatie gezorgd. Het aanbod hangt af van de capaciteiten en interesses van het team. Zo geeft er een medewerker zo nu en dan kickboksstraining. Er wordt getuiniert en voor planten gezorgd en er wordt regelmatig gekookt waar overdag de voorbereidingen voor worden getroffen zoals boodschappen doen en soms overdag al koken. Voor de mensen die overdag niet werken zijn er persoonlijk begeleiders of een verpleegkundige waar men afspraken mee heeft”.

Bij de Sluis is de doelgroep recent ingeperkt tot rechthebbende bankslapers die geen vaste plek hebben en buitenslapers. Het aanbod is hier ook op afgestemd: *“Voor de inloopvoorziening is het belangrijk dat de eerste contacten gelegd kunnen worden met de hulpverlening, dat men er een warme maaltijd kan krijgen, kan douchen en dat men hulp kan krijgen bij vragen. Voor de mensen die al een dak boven hun hoofd hebben, valt er dan niet zoveel meer te halen”.*

	Van de Straat (NO)	De Meerpaal, Het Roer (NO)	WBhuis (NO)	Heer Vrankenstraat (NO) ¹	Havenzicht (NO)	De Hille (NO+DO)	Moerkerkestra at (DO)	De Sluis (DO)
Basale behoeften								
Koffie/Thee	X	X	X	X	X	X	X	X
Ontbijt	X	X	X	X	X	X	X	
Maaltijd middag	X	X	X	X	X	X	X	X
Maaltijd avond	X	X	X	X	X	X		
Scheren/wassen	X	X	X	X	X	X	X	X
Douchegelegenheid	X	X	X	X	X	X	X	X
Kleding wassen	X	X	X	X	X	X	X	X
Kledingruil/uitgifte	X	X		X	X	X	X	X
Kluisjes	X	X	X	X	X	X	X	
Verzorging								
Pedicure	X	niet vast	op afroep		X	verwijzing		
Verpleegkundige zorg	X	X	X		Verwijzing	verwijzing		X
Spreekuur straatdokter/arts	X	X	X		X	X	verwijzing	

Kapper	niet structureel	X						X
Gebruiksruimte						X	X	
Ondersteuning								
Begeleiding in het kader van 'basis op orde'	X	X	X	X	X	X	nvt (niet gevraagd)	nvt (niet gevraagd)
Begeleiding in het kader van een WMO-arrangement	X	X	X	X	X	X	nvt (niet gevraagd)	nvt (niet gevraagd)
Briefadres	X	X	adres Sluis	Vijverhofstr	X	X		X
(Spreekuur) Maatschappelijk werk ²	X	X	X	X	X	X		X
Budgettering	X	X	X		X	X		
Hulp bij invullen formulieren e.d.	X	X	X	X	X	X	X	X
Doorverwijzing zorg/hulpverlening	X	X	X	X	X	X	X	X
Praktische faciliteiten								
Telefoongebruik	X	X	X	X	X	X	X	X
Computergebruik	X	X	X	X	X	X	X	X
Wifi	X	X	X	X	X	X	X	X
Activiteiten/dagbesteding								
A: Recreatief								
- televisie kijken	X	X	X	X	X	X	X	X
- creatieve activiteiten	X	X	X	X	X	X		bij speciale gelegenheden
- sporten	X	X	X		X	X	X	niet standaard
- anders, nl.	koken, klusjes	Tuinieren, spellen, activiteiten in de buurt, filmavonden, bowlen, etc.	bijv. fietsles, naailes, diamond painting, praatje pot	Veegploeg, kook activering, schoonmaak, ping pong		tuinieren, koken		
B: Educatief/cursussen								
- taal cursus				X				
- gedragscursus								
- algemene ontwikkeling				X	X	X		
- anders, nl.			'niet zwanger', div. voorlichting	X	trainingen t.b.v doorstroom	kookcursus, trainingen t.b.v. doorstroom		

C. Dagbesteding								
- meewerken, i.h.k.v. geïndiceerde dagbesteding	bij 50l50 ³	bij 50l50 ³	bij 50l50 ³	X	X	X		
- (arbeidsmatige) dagbesteding, zonder indicatie	X ³	X ³	X ³	X	X	X		X ³

¹Bezoekers Heer Vrankenstraat kunnen ook gebruik maken van het aanbod op locatie Vijverhofstraat (dagopvang)

²Maatschappelijk werk wordt veelal aangeboden door eigen ambulante begeleiders

³Binnen het LdH bestaat er 50/50 (fiftyfifty). Zij hebben dagbestedingsplekken bijv. op de Kooikerweg. Zo kan een slaper van het Roer bijv. dagbesteding hebben in de keuken op de Kooikerweg. Met het project Aan de Slag wordt geprobeerd om mensen aan de slag te krijgen voor betaalde klusjes in en om het terrein.

2. Openingstijden

De nachtopvanglocaties zijn altijd open (24 uur per dag, 7 dagen per week).

De openingstijden van de dagopvanglocaties zijn onderling in grote lijnen vergelijkbaar; Ze openen rond acht uur in de morgen en sluiten aan het einde van de middag. Anders dan bij de GGZ-locaties zijn alle MO-locaties alle dagen open, ook in het weekend. Per locatie zijn de openingstijden ook elke dag hetzelfde. (Alleen bij de Hille gaat de dagopvang in het weekend een uur later open dan doordeweeks). De gebruikersruimte van de Hille is met 87,5 uur het langst open, maar wellicht is de gebruikersruimte na sluiting van de dagopvang alleen beschikbaar voor bezoekers van de nachtopvang.

De totale openingsuren van de locaties uit de eerste fase waren 39, 45 en 66,5 uur.

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag	Uren
De Hille dagopvang	07.30 - 17.00	07.30 - 17.00	07.30 - 17.00	07.30 - 17.00	07.30 - 17.00	07.30 - 17.00	07.30 - 17.00	64,5
De Hille gebruikersruimte	09.30- 22.00	09.30-22.00	09.30-22.00	09.30 - 22.00	09.30 - 22.00	09.30 - 22.00	09.30 - 22.00	87,5
Moerkerkestraat *	08:30-16:00	08:30-16:00	08:30-16:00	08:30-16:00	08:30-16:00	08:30-16:00	08:30-16:00	52,5
De Sluis	08.00-16.00	08.00-16.00	08.00-16.00	08.00-16.00	08.00-16.00	08.00-16.00	08.00-16.00	56

* De gebruikersruimte sluit een half uur voor sluitingstijd van de dagopvang

3. Capaciteit en bezoekers:

24-uurs opengestelde nachtopvang

	Van de Straat	De Meerpaal	Het Roer	WB-huis	Heer Vrankenstraat	Havenzicht	De Hille
Capaciteit (aantal bedden)	55	16	15	37	25	30	35
Gemiddeld aantal slapers per nacht (op dit moment)	55	16	15	37	24	27*	31*
Hoeveel maakt (een groot deel van de dag) gebruik van 24-uurs openstelling	55 incl. in/uitloop	16 incl. in/uitloop	15 incl. in/uitloop	37	15	bijna allen**	bijna allen**

* Bron: gemiddelde in september volgens registratie in Elise (gemeentelijk systeem)

** Iedereen maakt een deel van de dag gebruik van de 24-uurs openstelling, behalve mensen die (op dit moment) overdag werken (Havenzicht ca. 4 werkers, Hille ca. 7 werkers)

Uit de eerste fase van het onderzoek leek, op basis van de observaties ter plaatse (bij de twee locaties) en informatie van de medewerkers aldaar dat het aantal mensen dat overdag gebruik maakt van de openstelling van de (nacht)opvang beperkt is. Uit de inventarisatie onder de overige locaties in de tweede fase van het onderzoek komt een ander beeld naar voren. Men geeft aan dat vrijwel iedereen op de een of andere manier gebruik maakt van de openstelling overdag. Voor sommigen betekent dit dat ze een groot deel van de dag binnen zijn, anderen komen een aantal keer per dag even binnen. We hebben geen beeld gekregen van het aantal mensen dat een substantieel deel van de dag gebruik maakt van de openstelling (en hebben ook zelf geen observaties gedaan). Bij de Heer Vrankenstraat is het vanwege afspraken met de buurt over overlastbeperking overigens expliciet *niet* de bedoeling dat mensen telkens in- en uitlopen. Om te stimuleren dat mensen een normaal dag-/nachtritme aanhouden en iets doen, zijn de slaapzalen overdag gesloten. Behalve voor mensen met een medische indicatie of die in de avond/nacht werken.

Ter illustratie: *“Rond het ontbijt is het druk. Daarna gaan er mensen naar buiten. Sommigen hebben drugs nodig dus die gaan de straat op om wat te halen. Rond de lunch wordt het weer druk. Daarna vertrekt weer een deel en aan het eind van de middag gaan de kamers weer open en kan men even rusten. Dan is het weer drukker. Het is dus een golfbeweging. Mensen lopen in en uit, er is vaak een wisselende groep binnen.”*

“Iedereen maakt wel voor een deel gebruik van de 24-uursopenstelling, maar op verschillende manieren: mensen die de opvang als terugvalbasis zien en op verschillende momenten van de dag naar de locatie komen, bv voor een gesprek, gewoon contact, een klus voor ‘Aan de slag’, etc. Mensen die ‘s nachts werken en overdag op de locatie kunnen slapen. Mensen die overdag op de locatie komen omdat de persoonlijk begeleiders er zijn, of mensen die ‘s morgens op de locatie zijn en ‘s middags werken en andersom. Er zijn ook een aantal vaders die een omgangsregeling hebben en iets met de kinderen gaan doen, of mensen die overdag naar de sportschool gaan, een rondje lopen, andere mensen in het netwerk helpen met klussen, etc. Het wisselt sterk. “Een beetje zoals het leven is”.

De medewerkers van locaties zijn positief over de 24-uurs openstelling, ze zien het als een kwaliteitsverbetering voor zowel bezoekers als hulpverleners. Genoemde voordelen zijn:

- Mensen kunnen onregelmatige- of nachtdiensten werken (ze kunnen overdag slapen in de opvang)
- Het is eenvoudiger om afspraken te maken, mensen zijn makkelijker bereikbaar
- Mensen kunnen gebruik maken van bijvoorbeeld de computer om zaken te regelen, ze hoeven daarvoor niet naar bijvoorbeeld een bibliotheek. Dit helpt met bijvoorbeeld werk regelen.
- Mensen hebben meer rust (mensen hoeven zich geen zorgen te maken over waar men straks kan eten of waar men rustig kan zitten zonder weggestuurd te worden)
- Veilige plek (bijvoorbeeld voor vrouwen die zich op straat onveilig voelen)

“Het zorgt ervoor dat mensen overdag een veilige plek hebben om naartoe te gaan. Men hoeft niet meer over straat te struinen of in een dagopvang of gebruikersruimte te hangen de hele dag. Het is een plek waar ze vertrouwd zijn en waar ze bekend zijn. Het is daardoor makkelijker om contact te maken”.

“Als je niet weet waar de dag door te brengen geeft dat onrust en gaan mensen verkeerde dingen doen (aanraking met justitie). Dan zijn ze ook heel moe als ze in de NO komen, vallen ze op een stoel in slaap. Je biedt mensen nu een alternatief voor rondhangen op straat”.

Dagopvang

Het gemiddeld aantal bezoekers varieert van 5 personen tot zo'n, 45 personen per dag. De groep 'vaste' bezoekers is kleiner. De locaties die in de eerste fase zijn bezocht hebben meer bezoekers (zo'n 40 tot 60 per dag).

	De Hille ¹	Moerkerkestraat ²	De Sluis
Capaciteit	60 incl. NO	15 of 35?	50
Gemiddeld aantal bezoekers per dag (op dit moment)	40 – 45 incl. NO	5	30-40
Omvang groep 'vaste bezoekers' (ongeveer)	6 – 8 excl. NO	5 á 6	30
Hiervan: met een indicatie voor dagbesteding (op deze locatie)	Wisselend	Nee	Nee
Gemiddeld aantal bezoekers per dag gebruikersruimte	Maximaal 25	4	N.v.t.
Totaal (geschat) aantal unieke bezoekers in 2021	26 ¹	35?	geen info
Is er een dagelijkse registratie van bezoekers	Ja	ja/nee	Nee

¹ Door de 24-uursopenstelling van de nachtopvang is de doelgroep voor de dagopvang (en het totaal aantal bezoekers in 2021) nu kleiner dan voorheen. De huidige groep die gebruik maakt van de gebruikersruimte verblijven allemaal in de nachtopvang of staan op de meldlijst voor nachtopvang.

² Capaciteit is niet helemaal duidelijk. Er zijn maximaal 35 inschrijvingen maar maximale/pekdrukke is 15? (Kleine ruimte). Niet duidelijk of er gedurende het jaar veel of weinig verloop is in de lijst van 35 inschrijvingen. Dan is het totaal aantal unieke bezoekers in 2021 ook circa 35.

Profiel bezoekers dagopvang en doelstellingen

De drie dagopvanglocaties bedienen elk een iets andere doelgroep. De medewerkers geven het volgende beeld:

Bij de Sluis komen mensen die net dakloos zijn en (nog) niet in de nachtopvang verblijven (maar daar wel recht op hebben). Zij zijn volgens de medewerkers vaak zorgmijddend en er is sprake van diverse problematiek (GGZ, huisvesting, schulden, verslaving, justitiële achtergrond). Het doel is in de eerste plaats om mensen op weg te helpen naar (het accepteren van) hulpverlening. Streven is om al een start te maken met de 'basis op orde'.

In de Hille komen mensen die (binnenkort) in de nachtopvang verblijven maar ook mensen die inmiddels zijn doorgestroomd. Er kan bij hen sprake zijn van eenzaamheid en behoefte aan begeleiding bij vragen en problemen. Men vindt het belangrijk om een veilige plek te zijn van waaruit mensen verder geholpen kunnen worden.

In de Moerkerkestraat is vooral sprake van langdurige verslavingsproblematiek die gepaard gaat met eenzaamheid, financiële problemen, eenzaamheid en gezondheidsproblemen. Doelstelling is onder meer het bieden van een veilige plek om te gebruiken en het beperken van overlast.

NB: om de inventarisatie beknopt te houden is de vraag naar profiel en doelstellingen alleen voorgelegd aan de dagopvanglocaties.

4. Woonsituatie bezoekers dagopvang

De woonsituatie van de bezoekers aan de dagopvang is erg verschillend. Bij de Hille en De Sluis gaat het voornamelijk om daklozen terwijl in de Moerkerkestraat het merendeel een eigen woning heeft of bij een instelling woont. En bij De Hille zijn het vaak daklozen die in de nachtopvang verblijven terwijl dat bij de Sluis juist niet zo is.

	De Hille	Moerkerkestraat	De Sluis
Bezoekers dagopvang			
Dakloos (in nachtopvang, buitenslaper, bankslaper), 'rechthebbend'	35	3	30-40, geen slapers NO
Dakloos, niet 'rechthebbend' (bijv. EU-burgers)	1	6	0
Heeft eigen woning	3	21	0
Woont bij een instelling	5**	6	0
Totaal*	44	36	30-40
Bezoekers gebruikruimte			
Dakloos (in nachtopvang, buitenslaper, bankslaper), 'rechthebbend'	3	3	nvt
Dakloos, niet 'rechthebbend' (bijv. EU-burgers)		6	nvt
Heeft eigen woning		21	nvt
Woont bij een instelling		6	nvt
Totaal	3	36	0

* Moerkerkestraat gaat uit van totaal aantal ingeschreven mensen, Hille en Sluis van het gemiddelde per dag

** Exclusief Pensionbewoners

5. Personele inzet

De locaties is gevraagd aan te geven wat de personele bezetting per dienst is. In een aantal gevallen lijkt men niet de bezetting per dienst maar de totaal beschikbare personele capaciteit te hebben ingevuld. In een aantal locaties werken alleen MBO-geschoolden (vooral niveau 4), in anderen zien we daarnaast ook HBO- geschoolden. Het kan hier ook gaan om mensen die als ambulante begeleider betrokken zijn bij individuele bezoekers. Dit beeld is globaal gezien vergelijkbaar met de bevindingen uit de eerste fase.

	functienaam of globale omschrijving	aantal per dienst	opleidingsniveau en -richting (voor zover bekend)
Van de Straat	Groepswerkers	3	MBO (of in opleiding)
De Meerpaal	Woonbegeleider	2	MBO zorg (+HBO maatschappelijk werkers?)
Het Roer	Woonbegeleider	2	MBO zorg (+HBO maatschappelijk werkers?)
WB-huis	Sociaal pedagogisch medew. 2 of 1 Persoonlijk begeleiders Verpleegkundige Teammanager	2 6 1 0.5 fte	Mbo 4 of nog ongeschoold* Hbo social work of MWD/SPH/SJD Mbo 4 HBO Social work/Management
Heer Vrankenstraat	Sociaal beheer (toezicht) Activiteitenbegeleider	2 1	MBO MBO
Moerkerke-straat	Begeleider 3 Begeleider 3 Begeleider 1 Begeleider 2 Begeleider 2	2 á 3 p.d. 2 á 3 p.d. 2 á 3 p.d. 2 á 3 p.d. 2 á 3 p.d.	MBO 4 Sociaal Pedagogische Medew. MBO 4 Sociaal Dienstverlener Onbekend Helpende Welzijn Verpleegkundig
De Sluis	Sociaal pedagogisch medewerkers Wijkwerker Teammanager	3 1 0.5 fte	Mbo 4 HBO, tijdelijk. Vooral op straat aanwezig HBO Social Work/Management
Hille en Havenzicht	<i>geen informatie; er wordt verwezen naar het herijkingsonderzoek dat in opdracht van de gemeente wordt uitgevoerd</i>		

* ongeschoold: vanuit vroeger (zij hebben wel trainingen gevolgd)