

## Workshop over de leerlijn vertrouwenspersonen in Oost

2 november 2020 - Week van de Participatie

In Oost is bij De Meevaart een bijzondere pilot gedaan. Mensen uit de buurt zijn opgeleid tot vertrouwenspersonen; zij hebben een sleutelrol in het contact leggen met mensen die armoede kennen in de buurt. Hoe dit in zijn werk gaat, en met welk resultaat kwam vandaag aan de orde.

---

Workshop verzorgd door Firoez Azarhoosh (Samen Vooruit), Eefje Driessen (VA, HvA), Eddy Wolthuis (ervaringsdeskundig co-trainer) en Karin Hanekroot, Vrijwilligersacademie.

### Welkom

Eefje Driessen, docent doet de aftrap en licht het programma toe. Na kennismaking met de diverse deelnemers starten Firoez Azarhoosh en Karin Hanekroot met het verhaal en aanleiding om te beginnen met de leerlijn Vertrouwenspersonen.

### Initiatief

Firoez vertelt hoe hij als actieve buurtbewoner in de Indische buurt, actief in de wijk, in 2005 is begonnen om vanuit de bewoners netwerken mee te denken met het stadsdeel over welke instrumenten effect zouden hebben in de bestrijding van armoede. Uit analyse van om hoeveel mensen het gaat en wat de oorzaken zijn is men gestart met twee projecten:

1. een educatief centrum; om mensen de kans te bieden hun ambitie te ontdekken en er iets mee te gaan doen
2. vertrouwenspersonen opleiden en inzetten om mensen te bereiken die nu buiten beeld zijn of blijven.

Vertrouwenspersonen zijn vrijwilligers die zijn aangesloten en hulp bieden aan mensen op veel verschillende manieren (maaltijden verzorgen etc.). Hoewel zij gezien kunnen worden als ervaringsdeskundigen, is gekozen voor de naam vertrouwenspersoon. Vanuit de overtuiging dat zij verbinding kunnen maken tussen leefwereld en organisaties. de ambitie is om over 2 of 3 jaar in samenwerking met de buurtteams armoede te bestrijden en mensen toe te leiden naar scholing en werk.

### Opleiding

Aan de Vrijwilligersacademie is gevraagd om een opleiding te verzorgen, gericht op de mensen die het doen en op de praktijk. De Vrijwilligersacademie verzorgt als 13 jaar trainingen voor vrijwilligers, buddies, maatjes en andere mensen die in 1 op 1 relatie werken aan een vertrouwensrelatie om anderen te ondersteunen. Sinds 5 jaar doet de Vrijwilligersacademie dat in samenwerking met de

Hogeschool van Amsterdam, en ook gericht op formele krachten, zoals klantmanagers en hulpverleners.

Eefje is gevraagd om samen met VA en de groep vertrouwenspersonen een opleiding te maken, samen met een denktank met betrokkenen/ervaringsdeskundigen.

Bijzonder in dit traject was om de groep als groep laten opereren en tegelijkertijd op te leiden. Het was niet een vast omlijste training, maar een ontwikkeling van een groep die als team in de buurt ging samenwerking aan complexe problemen en de eigen competenties. De leervraag van de groep was leidend.

Centrale vraag daarbij was steeds: wat is een goede vertrouwenspersoon, en wat heb je nodig om je daartoe te ontwikkelen. In ongeveer acht bijeenkomsten + start en slotbijeenkomst, is met elkaar hieraan gewerkt.

Duidelijk was dat dit veel heeft opgeleverd; in de samenwerking met de formele zorg (60 mensen zijn gevonden en geholpen) en voor de vertrouwenspersonen zelf; zij gaven aan kracht en zelfvertrouwen te hebben opgebouwd.

De opleiding werd afgesloten met een eindgesprek. Co-trainer Eddy vertelt over eindpresentatie van de groep en de resultaten. Opvallend dat het soms wel gelukt was door de Vertrouwenspersonen, terwijl bij formeel zorg niet. Dat heeft te maken met de gedrevenheid van mensen, en hoeveel tijd je maakt voor mensen. Vertrouwenspersonen hebben en gebruiken die ruimte en bereiken dus iets. Een vrijwilliger komt achter deuren waar formele zorg geen toegang toe heeft. Zij worden dan ook met complexe problemen geconfronteerd. Opleiding is daarom zo belangrijk: om te leren om daarmee om te gaan.

## resultaten

Zestig mensen werden door de Vertrouwenspersonen geholpen. Goed gedocumenteerd en bijgehouden in een systeem om dat in te vullen. De 10 mensen in de leerlijn, die zoeken elkaar nu gemakkelijker op en hebben steun bij elkaar. Zij zullen een coachende rol vervullen bij de nieuwe groep; zo blijven ze in verbinding.

En de Vertrouwenspersonen blijven in verbinding met de formele zorg. Om het gesprek aan te gaan en een brugfunctie te vervullen.

## Breakoutrooms

In kleine groepen werk uitgewisseld wat de waarde van vertrouwenspersonen in Oost is of kan zijn. Dit leverde een aantal krachtige en kernachtige conclusies op.

- de waarde van VP = tijd, aandacht; echte burens die de buurt kennen (maar houdt de grens in de gaten)
- VP kunnen duurzame verbindingen leggen, het zijn voorbeeldfiguren
- VP vinden zelf de mensen; ze staan dichtbij en dat niets moet is belangrijk.

Op deze manier zijn de vertrouwenspersonen een belangrijke complementaire kracht voor de formele zorg. Ze weten jullie de mensen bij de hulpverleners te krijgen en vervullen een brugfunctie. Dat is nodig ondanks het feit dat spreekuren in de buurt gehouden worden; dat is voor veel mensen te ingewikkeld.

## Good practice

Met de leerlijn en groep vertrouwenspersonen is een "good practice" ontwikkeld van hoe het wel kan. Door elkaar te erkennen benut je de kracht van vertrouwen om te signaleren en te helpen. Waar de formele zorg vaak gebonden is aan taakstellingen, kan de samenwerking met de informele krachten zorgen voor beweging.

In de opleiding worden mensen toegerust om mensen in armoede te ondersteunen. Het gaat om bewoners die er zelf dichtbij staan, en weten hoe het is om krap te zitten en die weten hoe het voelt als je hulp moet vragen (taboes, schaamte en daar mee omgaan). Vertrouwenspersonen begrijpen dat, dat is hun kracht.

### afsluitend

De deelnemers aan de workshop geven aan dat zij onder de indruk zijn van de resultaten. Een goede samenwerking is een gezamenlijk doel om meer mensen te kunnen helpen. Het biedt kansen om door te stromen. Opvallend in deze workshop was dat zowel de persoon als de functie van vertrouwenspersonen een grote rol spelen in het succes. Met dit resultaat en de kennis die is opgedaan gaan Samen Vooruit en de Vrijwilligersacademie aan de slag, met de volgende groep en het doorontwikkelen van de leerlijn Vertrouwenspersonen.