



“Ik doe weer mee!”

Wat DOCK in Charlois betekent

GEBIED:
Rotterdam Charlois: Oud-Charlois, Carnisse, Tarwewijk

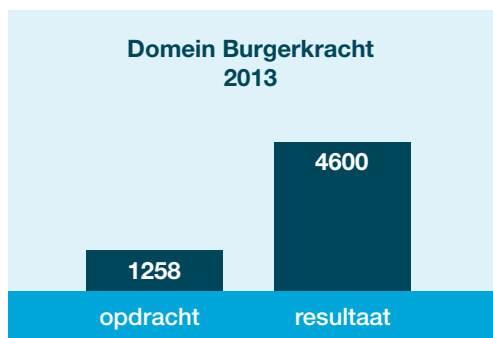
DE OPDRACHT:
Bevorderen zelfredzaamheid en participatie (sinds 2012), huishoudelijke verzorging (start april 2013) en sociaal beheer wijkgebouwen (start juni 2013)

UITVOERING:
DOCK Charlois

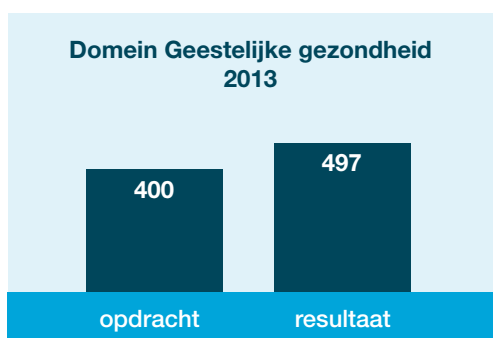
Minder redzame burgers helpen om hun eigen kracht te vergroten, met de inzet van vrijwilligers, stagiairs en professionals. Werken aan participatie, leefbaarheid en zelfbeheer van de wijkgebouwen. Dit is de opdracht van DOCK Charlois. Duizenden mensen werden bereikt en voor klanttevredenheid kreeg DOCK Charlois een 8.2. De cliënten vertellen het in hun eigen woorden: er weer bij horen en meedoen. Persoonlijke ervaringen kleuren de cijfers en de methodiek. DOCK Charlois presenteert Blended dienstverlening in de praktijk.

DOCK

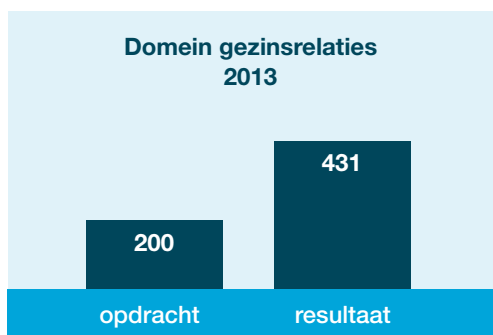
OPDRACHT EN RESULTAAT



Burgers helpen elkaar om redzamer te worden. De opdracht is vrijwilligers te activeren en vraag en aanbod te matchen, zoals vrijwilligers die helpen met de administratie of ouderen helpen met boodschappen doen. In dit domein valt ook de ondersteuning van mantelzorgers, het ondersteunen van bewonersinitiatieven en het versterken van sociale netwerken. DOCK Charlois leidde 282 mensen naar vrijwilligerswerk toe. Het hoge aantal klantcontacten is een resultaat van de Inlooppunten van DOCK Charlois.



In dit domein gaat het om unieke cliënten met psychosociale problematiek: somberheid, angsten, ingrijpend verlies, overmatige stress door zware tegenslag in het leven etc. Er spelen vaak meerdere problemen tegelijk en er zijn bijna altijd schulden. Het doel is toename van de zelfredzaamheid en minimaal stabilisering.



Het doel binnen dit domein is om unieke cliënten met problemen rond huiselijk geweld te stabiliseren, de zelfredzaamheid te vergroten en acute problemen op te lossen.

IK WAS KLANT VAN DOCK CHARLOIS EN NU BEN IK EEN COLLEGA!

Mevrouw B. kwam bij DOCK Charlois na een relatie met huiselijk geweld. *"Ik had na de scheiding niet alleen een stapel schulden en geen huis maar ik had ook totaal geen energie meer en dacht dat ik niks waard was. Terwijl er zo veel moest gebeuren! De maatschappelijk werker heeft me goed geholpen. Niet alleen kon ik bij haar m'n verhaal kwijt maar ik kon ook naar de cursus 'Goed in geld'."* Mevrouw B. kreeg ook een schuldhulpmaatje met wie zij alle papieren in orde maakte en weer inzicht in haar maandbudget kreeg. Al snel hervond ze haar energie en nam ze zelf weer de regie. Ze regelde haar zaken en kreeg meer evenwicht.

DOCK Charlois vroeg of mevrouw B. als vrijwilliger iets terug wilde doen. Dat leek haar wel wat. Ze ging nu zelf anderen helpen met hun administratie. Toen solliciteerde ze naar een werkervaringsplaats in het beheer van het wijkgebouw. *"En moet je mij nu zien: ik kwam voor hulp en nu ben ik een medewerker van DOCK Charlois!"*



Huishoudelijke ondersteuning 22 april – 31 december 2013

Aantal klanten	3618
Aantal klachten	6
Waarvan gegrond	0

Doorlooptijden

Start indicatie – intake	gemiddeld 3 werkdagen
Intake – start levering zorg	gemiddeld 5 werkdagen

Huishoudelijke verzorging is geïntegreerd in de opdracht van DOCK Charlois en verbreed tot huishoudelijke ondersteuning. Humanitas is onderaannemer. De vrijwilligers van de Sop en Shopservice van DOCK Charlois ondersteunen met boodschappen, klusjes in huis, bezoeken, wandel- of beweegmaatjes en ruimen soms overwoekerde tuinen op. Humanitas komt achter de voordeur bij mensen met een indicatie voor huishoudelijke verzorging, signaleert (dreigende) problemen en door snel schakelen kan DOCK Charlois deze aanpakken.



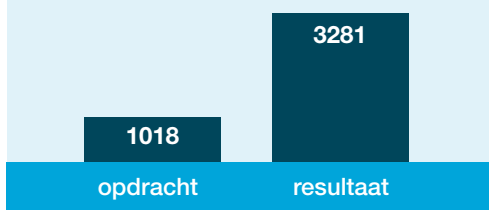
Beheer Millinixparkhuis en Wijkgebouw Oud Charlois 2e helft 2013

		Stijging ten opzichte van het eerste halve jaar
Activiteiten	163	84%
Aantal keer dat een activiteit plaats vond	1826	44%
Minimaal aantal deelnemers	20212	54%

DOCK Charlois voert vanaf 1 juni het sociaal beheer van twee wijkgebouwen uit met 26 vrijwilligers, een ploeg cliënten van Pameijer* in de schoonmaak en 3.1 FTE beroepskracht.

* Pameijer ondersteunt mensen met een (lichte) verstandelijke beperking of met psychosociale of psychische problemen.

Domein Arbeid en presteren 2013



Burgers vergroten hun kans op werk met sollicitatietrainingen, cursussen Nederlandse taal, vrijwilligerswerk en stageplaatsen. Door samenwerking met de Kredietbank Rotterdam nam de vraag van burgers met schulden sterk toe. Om te leren omgaan met schulden en deze te voorkomen, is er informatie, een cursusaanbod en ondersteuning door vrijwilligers. Voor praktische hulpverlening kan men altijd terecht bij een Inlooppunt van DOCK Charlois en direct instromen bij de cursussen.

INLOOPPUNTEN: 3150 BEZOEKERS

DOCK Charlois heeft twee Inlooppunten waar burgers zonder afspraak binnen lopen met relatief eenvoudige vragen die te licht zijn voor de Vraagwijzer of de Sociaal Raadslieden. Zij kunnen vrijwilligersondersteuning vragen, vrijwilligerswerk aanbieden, zich inschrijven voor cursussen en trainingen, leren hun administratie (met ondersteuning) weer zelf te doen, uitleg krijgen over moeilijke brieven e.d. Burgers met een indicatie voor huishoudelijke ondersteuning kunnen hier afspraken maken over de invulling. De Inlooppunten worden gerund door vrijwilligers en stagiaires.



ER IS WEER KLEUR IN MIJN LEVEN

Mevrouw A. voelt zich er na het overlijden van haar man alleen voor staan. Ze weet geen raad met de administratie. Haar enige dochter woont ver weg. *“Mijn leven had geen kleur meer. Het was een moeilijke stap naar het maatschappelijk werk maar het vertellen van mijn verhaal luchtte al op.”* Met een schuldhulpmaatje leert mevrouw A. zelf haar administratie te doen. Als ze het even niet weet, gaat ze naar het Inlooppunt van DOCK Charlois.

Voor de rouwverwerking voert mevrouw A. gesprekken met de maatschappelijk werker. Deze nodigt haar ook uit voor ‘Hartluchtig’, een praatgroep van mensen met verlieservaringen. Mevrouw A.: *“Dat leek me niets maar toen ik hoorde dat mijn maatschappelijk werkster deze groep begeleidt, ben ik toch gegaan. Ik voel me door de groep niet meer zo alleen staan. Het helpt om te horen hoe anderen proberen de draad van hun leven weer op te pakken.”* Nu mevrouw genoeg steun vindt bij de groep, zijn individuele gesprekken niet meer nodig. De maatschappelijk werker had wel een nieuw idee: Zou mevrouw A. geen vrijwilliger willen worden, zoals voorleesmoeder op woensdagmiddag? *“Dat lijkt me best leuk maar ik moet er nog even over nadenken.”*

IK DOE WEER MEE, IK DOE ER WEER TOE

Mijnheer K. had een moeilijk tijd doorgemaakt, zijn baan verloren, was erg alleen en gebruikte te veel alcohol. De burens trokken bij DOCK Charlois aan de bel. Een medewerker zocht mijnheer K. thuis op, die eerst stug volhield dat alles prima ging. DOCK Charlois liet het er niet bij zitten en uiteindelijk had mijnheer toch interesse om mee te doen aan een computercursus.

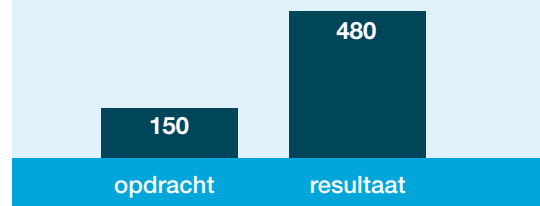
Van het één kwam het ander. Op de cursus leerde mijnheer K. nieuwe mensen kennen. Hij werd enthousiast vrijwilliger bij de klussendienst en de boodschappenservice. Maar hij ambieerde een vrijwilligersfunctie met een zwaardere verantwoordelijkheid. Nu is hij 3 à 4 dagdelen per week beheerder van wijkgebouw Oud Charlois. *“Ik doe weer mee, het is net alsof ik weer een baan heb. Het is best verantwoordelijk werk en ik heb veel contact met mensen uit de buurt. Ik doe er weer toe. Die fles heb ik echt niet meer nodig.”*



EEN SCHOON HUIS IS FIJN MAAR IK KRIJG OOK NOG GEZELLIGHEID

Mijnheer G. krijgt via Humanitas huishoudelijke ondersteuning. Zijn vaste huishoudelijk medewerker merkt dat het doen van de boodschappen steeds moeilijker wordt en dat mijnheer G. vereenzaamt. Daarop biedt een vrijwilliger van de Sop & Shop service van DOCK Charlois aan om te helpen met de boodschappen. Soms gaan ze samen, soms gaat de vrijwilliger alleen. Mijnheer G. heeft daardoor weer alles in huis wat hij nodig heeft en is tevreden: *“Als Samira komt voor de boodschappen doen we eerst een bakkie, zij thee en ik koffie. Even gezellig bijpraten. Laatst liet ze me zien wat er verder te doen is in de wijk. Binnenkort gaan we samen met de wijkbus een keer naar het ontmoetingscentrum van Humanitas in de Nancy Zeelenbergflat. Je schijnt er lekker en goedkoop warm te kunnen eten. Dat lijkt me best makkelijk en ook gezellig.”*

Domein Fysieke gezondheid, ADL vaardigheden en dagbesteding 2013



Burgers kunnen zelfstandig deelnemen aan de samenleving. Zij leren, soms met behulp van vrijwilligers, basisvaardigheden zoals fietsen, Nederlandse taal, omgaan met de computer, gezond bewegen en koken. DOCK Charlois investeert veel in dit domein. Deze investeringen werken preventief en dragen bij aan duurzame zelfredzaamheid.

IK LEER NEDERLANDS MAAR NU WIL IK OOK WERKEN

Mevrouw Y. komt uit Afghanistan en woont met haar gezin in Charlois. Zij spreekt geen Nederlands en vindt dat lastig. Ze zou graag zelf met de onderwijzer van haar kinderen kunnen praten. Zes maanden geleden meldde ze zich aan bij het wijkgebouw om de hoek, voor een basiscursus Nederlands. *“Als jij niet snel praat, ik begrijp de Nederlandse taal. Ik kan ook Nederlands praten. En met handen ook uitleggen. Ik praat Nederlands met anderen mensen van de cursus. En wij helpen elkaar. Wij passen op de kinderen. En wij ruilen kleren voor de kinderen. Maar ik moet nog beter Nederlands leren want ik wil graag werken. Geld verdienen.”*

Mevrouw Y. krijgt een Nederlandse taaltoets en gaat wekelijks naar de cursus 'Werken aan werk'. Uit een competentieprofiel zal blijken wat haar mogelijkheden zijn. Ze leert vacatures te vinden, sollicitatiebrieven te schrijven en een CV op te stellen, oefent in sollicitatiegesprekken en zo meer. Mevrouw Y. wil graag iets terugdoen en is daarom al actief als vrijwilliger, ze kookt regelmatig in het wijkgebouw.



METHODIEK

IK KAN NU BIJNA TWEE KEER ZOVEEL MENSEN HELPEN TERWIJL HET WERK LEUKER EN AFWISSELENDER IS.

Daniëlle Bazen over de nieuwe werkwijze:
“Sinds ik voor DOCK Charlois werk, heb ik echt een heel andere insteek. Vroeger nam ik een cliënt eigenlijk alles uit handen. Nu ben ik in mijn individuele gesprekken met cliënten meer gericht op inventariseren en samen kijken hoe een probleem opgelost kan worden. En wie daarbij kan helpen. Daarnaast gaat nu een groot deel van mijn tijd zitten in de werving en begeleiding van vrijwilligers en stagiaires en geef ik trainingen en workshops. Contact met cliënten gaat veel via e-mail en whats-app, zo hou ik tijd over voor dringende situaties en voor cliënten met een complexe hulpvraag. Vroeger zat ik met 27 cliënten in mijn caseload echt aan mijn tax, nu telde ik er laatst 57!”

EIGEN KRACHT ALS UITGANGSPUNT

Medewerkers van DOCK Charlois spreken de cliënt vanaf het begin aan op eigen kracht. “Wat kunt u zelf doen en wie in uw omgeving zou u daarbij kunnen helpen?” Wanneer er onvoldoende steun is in het eigen netwerk, staan er vrijwilligers klaar. Zo mogelijk neemt de cliënt deel aan groepsbijeenkomsten, ter versterking van kennis, vaardigheden of emotionele stabiliteit. Eventuele professionele hulpverlening is kortdurend en gericht op inbedding in steunsystemen van familie, vrienden en vrijwilligers. De ondersteuningsmix is altijd afgestemd op de draagkracht van de cliënt. De draagkracht en de vooruitgang hiervan wordt gemeent met de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM). DOCK Charlois stimuleert in het kader van wederkerigheid de cliënt tot een wederdienst, iets waarmee die cliënt meestal ook kan oefenen in de ontwikkeling van nieuwe competenties.

ONDERSTEUNINGSMIX VAN DOCK

ZRM 5 is volledig zelfredzaam en als vrijwilliger inzetbaar

Hulpvraag voldoende zelfredzame burgers ZRM 4

Hulpvraag beperkt zelfredzame burgers ZRM 3

Hulpvraag niet zelfredzame burgers ZRM 2

Hulpvraag sterk afhankelijke burgers ZRM 1

Vrijwilligers

Professionals
Case-
management

Cursussen & Trainingen

BLENDED DIENSTVERLENING VAN DOCK CHARLOIS

Kenmerkend voor de Blended dienstverlening van DOCK Charlois is de ondersteuningsmix van:

- Hulp van vrijwilligers: familie, vrienden, burens, (anonieme) vrijwilligers, maatjes
- Een collectief aanbod van cursussen, trainingen en voorlichtingen
- Inzet door professionals

In weinig tijd veel cliëntcontacten, m.b.v. sociale media



Intensieve individuele en systematisch contacten vragen veel tijd

INZET DOCK CHARLOIS IN 2013

Beroepskrachten Blended	11 FTE
Beroepskrachten wijkgebouwen	3,4 FTE
Vrijwilligers met contract	165
MBO / HBO stagiaires	43
Cursussen en trainingen	163

DOCK CONSULTANCY GROUP: STUDENTEN ERASMUS UNIVERSITEIT ONDERSTEUNEN ONDERNEMERS

12 Studenten van de richting Arbeid & Organisatie en (Bedrijfs)Economie ondersteunden in 2013 11 (beginnende) ondernemers uit Charlois met advies, het opstellen van een bedrijfsplan en het verbeteren van hun bedrijfsvoering.





COLOFON:

Uitgave van DOCK Charlois
Clemensstraat 111
3082 CE Rotterdam

DOCK Rotterdam
Crooswijkse singel 50b
3034 CJ Rotterdam
www.dock.nl

Tekst: Panta Advies & Organisatie
Vormgeving: Pressure Line
Fotografie: Petja Buitendijk Fotografie