



**Stichting**  
**Interreligieus Beraad Segbroek**

## **‘ZORG VOOR ELKAAR’**

**overzicht van het werk van de vertrouwenspersonen**

**de cursus**

**de toekomst**

**voortgangsrapportage**

**juni 2017 - december 2017**

## **Inhoud**

- **Inleiding**
- **Overzicht van de gesprekken**
- **Werkzaamheden om de gesprekken heen**
- **De coördinator**
- **Overzicht van de locaties**
- **Cursus vertrouwenspersonen**
- **Reacties van de deelnemers aan de cursus**
- **Slotopmerkingen en toekomstperspectief**
- **Bijlage**

## **Inleiding**

Eind mei 2017 presenteerde het Interreligieus Beraad Segbroek (IBS) het verslag ‘Zorg voor elkaar’. Hierin werd uitgebreid weergegeven hoe het project vertrouwenspersonen IBS werd gecoördineerd en hoe de implementatie daarvan plaats vond. Tegelijkertijd kregen de vertrouwenspersonen de vraag mee oog te hebben voor “mantelzorgers”, die zichzelf in dat begrip niet herkennen, of er zelfs niet over hoorden.

Vanaf juni t/m december 2017 is het project voortgezet in een enigszins gewijzigde vorm.

In dit rapport zal het accent gelegd worden op de wijze, waarop de vertrouwenspersonen functioneren, hun ervaringen weergeven en hoe wordt beoordeeld welke daarvan nadere aandacht verdienen en zo ook de onderwerpen leveren die in intervisie- en/ of supervisiebijeenkomsten aan de orde dienen te komen.

Ook is nagegaan hoe de coördinatie voor de toekomst het beste georganiseerd kan worden.

In bijna dezelfde periode is de afgelopen maanden de Vereniging “Segbroek Zorgt” opgericht, waarin het IBS, het Intercultureel Platform Segbroek (IPS), de Stichting Dialooghuis en het Buurt- en Kerkhuis Bethel (STEK) de handen in elkaar hebben geslagen, en van waaruit de vrijwillige werkzaamheden van de vertrouwenspersonen mede gecoördineerd gaan worden.

De Gemeente Den Haag deelt de opvatting dat het tijdig laagdrempelig onderkennen en ondervangen van problemen escalaties in een later stadium kunnen voorkomen. Er is gekozen voor de verenigingsvorm om op die manier bewoners via een lidmaatschap te verbinden, de gemeenschapszin te vergroten en een gevoel van gezamenlijke verantwoordelijkheid te versterken en dat zo veel mogelijk onder alle bewoners in het stadsdeel.

In dezelfde genoemde periode is er een derde groep vertrouwenspersonen opgeleid, waarvan de deelnemers 18 januari 2018 het certificaat vertrouwenspersonen IBS ontvingen. Het IBS heeft daarvoor bewust gekozen om beslagen ten ijs in te stappen in de Vereniging.

Het IBS zal inhoudelijk verantwoordelijk blijven voor de opleiding, de intervisie- en supervisiebijeenkomsten. Ook onderhoudt het IBS de contacten met de achterban en zal signalen doorgeven aan de vertrouwenspersonen.

De aandacht voor de verborgen mantelzorgers blijft actueel.

In 2018 zal er gewerkt worden aan:

- De participatie in de Vereniging Segbroek Zorgt
- Het uitbreiden van spreekuurlocaties en het aantal uren daar
- Het werken aan de bekendheid van de vertrouwenspersonen onder de bewoners van het stadsdeel, alsmede onder de werkers in de velden van zorg en welzijn
- Het versterken van de “professionele” vrijwilliger d.m.v. intervisie, supervisie en

## voorlichtingsbijeenkomsten

*Bart ten Broek, voorzitter IBS, Den Haag, 20 januari 2018*

**Overzicht** van de gesprekken door de vertrouwenspersonen IBS in de periode van juni t/m december 2017

1. Het aantal bereikte mensen 342

2. Hoeveel gesprekken werden er gevoerd 1283

3. Hoe werden vertrouwenspersonen bereikt

via mond-op-mond 34 %

via de coördinator 12 %

via de telefoon 12 %

op het spreekuur 36 %

anders, tijdens een activiteit 6 %

4. Uit welke leeftijdsgroepen

10 - 20 3 %

20 - 30 27%

30 - 40 25 %

40 - 50 15 %

50 - 60 17 %

60 - 70 10 %

70 - 80 3%

5. Gespreksonderwerpen

In de gesprekken komen vaak meerdere thema's (multiproblematiek) aan de orde.

Het is dus nauwelijks mogelijk de thema's in absolute getallen samen te vatten.

De volgorde van de onderwerpen geven aan, welke het meest aan de orde kwamen.

armoede en schuld

relatieproblemen, echtscheiding, huiselijk geweld

- (mantel)zorg, problemen met hulverleners, toeleiding naar zorg
- seksuele diversiteit
- ruzies
- eenzaamheid (bij ouderen), depressiviteit
- werk gerelateerde problemen
- huisvesting, dakloosheid
- alcoholverslaving
- opvoeding/onderwijs
- seksueel misbruik (in de jeugd)
- gesprekken met statushouders en ongedocumenteerden
- religieuze problemen
- en verder: gesprekken rond een handicap, rouwverwerking, zwarte magie, zwangerschap, vervoersproblemen, etc.

#### 6. De rol van religie en/of cultuur in de gesprekken

- 17 vertrouwenspersonen geven nadrukkelijk aan dat de religie en/of de cultuur een grote rol speelde in de gesprekken. Na berekening bleek het te gaan over 71 % van de gesprekken. Eén van de vertrouwenspersonen onderscheidt zich als imam met kennis van de abrahamitische godsdiensten en krijgt om die reden velen die antwoorden vragen op hun problemen vanuit een (inter-)religieuze context.

#### 7. In welke mate bleef het gesprek een 'luisterend oor" en/of was er sprake van Doorverwijzing

In 65 % van de gesprekken is er doorverwezen naar een arts, zorg- en/of welzijnsinstantie, of religieus leider. In 35 % van de contacten bleek het luisterend oor ook al effectief te zijn.

#### 8. De vertrouwenspersonen verwezen (of begeleidden) naar: (willekeurige volgorde):

- huisarts/ziekenhuis
- GGD
- WMO (mantelzorg)
- psycholoog/psychiater
- maatschappelijk werk

- schuldhulpverlening
- daklozenopvang
- woningbouwvereniging
- zorgkantoor/servicecentrum
- COC
- politie/wijkagent
- advocaat
- deurwaarder
- Gemeente Den Haag
- onderwijsinspectie
- leerplichtambtenaar
- religieus leider
- gespecialiseerd thuiszorginstelling
- veilig thuis
- weggeefwinkel

9. Wat vertrouwenspersonen na een inventarisatie nog willen zeggen, en waarvoor zij aandacht vragen tijdens de intervisie:

- meerdere vertrouwenspersonen benadrukken de opvallend veel voorkomende conflicten in gezinnen en de effecten daarvan op de relaties
- veel schuldenproblematiek en armoede
- het belang van een training familie-opstellingen
- de empathie van de hulpverlener laat het weleens afweten en blokkeert de cliënt; de vertrouwenspersoon brengt dat gesprek weer op gang. Een bijeenkomst tussen hulpverleners en vertrouwenspersonen is gewenst
- de omgangsvormen met de cliënt: mag ik een knuffel ontvangen en cadeautjes aannemen?
- de vertrouwenspersoon is ook belangrijk bij de nazorg.
- de vertrouwenspersoon geeft de ruimte aan thema's, waarvoor in het gezin geen plaats (meer) is.
- echtscheidingsproblematiek, specifiek ook bij migranten met als gevolg

“getouwtrek” om de kinderen (die soms door één van de partijen wordt meegenomen).

- daklozenproblematiek vraagt meer inzicht

### **Werkzaamheden** om de gesprekken heen:

Naast de gesprekken is er door een groot deel van de vertrouwenspersonen, afhankelijk van hun mogelijkheden in tijd en eigen werk veel tijd (vaak in samenwerking met de coördinator) geïnvesteerd in het regelen van spreekuren op locaties, informatiegesprekken met belangstellenden, het voeren van telefoongesprekken met diensten en instanties voor hun gesprekspartners en de regeling van afspraken.

Vanuit de samenleving werd aan het IBS regelmatig gevraagd deel te nemen aan manifestaties (sommige meerdaags), conferenties en voorlichtingsdagen. Vrijwel alle vertrouwenspersonen hebben daaraan min of meer deelgenomen volgens een door de coördinator voorgesteld rooster. In vele gevallen kwamen in de gesprekken het thema mantelzorg aan de orde. Deelnemers konden zich inschrijven om deel te nemen aan door vrijwilligers van het Dialooghuis en IBS-vertrouwenspersonen bijeenkomste. Daartoe werden in de maand oktober twee voorlichtingsmiddagen belegd, waaraan per bijeenkomst zo'n 25 deelnemers aanwezig waren.

Uitnodigingen om deel te nemen kwamen van een bijeenkomst voor jonge mantelzorgers in het Kyocera-Stadion, tijdens de ontvangst van de nieuwe burgemeester in de Grote Kerk door de Haagse Gemeenschap van Kerken, van het festival Milan in het Zuiderpark en het Interreligieuze festival Ganesha, waarin vertegenwoordigers van 23 religieuze tradities/organisaties elkaar ontmoetten, met als centraal thema aandacht voor de kankerbestrijding en het bespreekbaar maken van deze ziekte in een religieuze context, omdat dat niet altijd vanzelfsprekend is. Ook in een kennismakingsbijeenkomst van de diverse geledingen van de Parochie Maria Sterre der Zee waren het IBS, met de vertrouwenspersonen aanwezig.

De coördinator voerde, samen met een ondersteunend vertrouwenspersoon, met alle vertrouwenspersonen, gesprekken van gemiddeld 1 ½ uur over de ervaringen in de ontmoetingen met mensen, hun spreekuurplek en over de vragen, waarmee men geconfronteerd werd. Daarbij kwamen thema's aan de orde die meer specifieke aandacht vragen, of de noodzaak aangeven deze aan de orde te brengen in intervisie- of supervisiebijeenkomsten, bijv.

- Hoe bereid je jezelf voor op een gesprek?
- De gespreksduur en grenzen stellen
- Hoe blijf je dicht bij jezelf?
- Veiligheid (tijdens emoties)
- Het meegaan in complimenten, lichamelijke uitingen en presentjes
- Uitingen van suïcide neigingen

- Wachttijden bij hulpverlening
- Regelgeving en bureaucratie, waarmee cliënten te maken krijgen
- Verbeteringen t.a.v. registratie (computer/laptop)
- Het centrale telefoonnummer van de vertrouwenspersonen
- Ziekte, handicap, anders-zijn, religie

### **De coördinator**

Vanaf juni t/m december 2017 was de heer Yadin Karabulut de coördinator, daarbij ondersteund door één van de vertrouwenspersonen Sevda Colakoglu, als vrijwilliger ook nauw betrokken bij het Dialooghuis. Beiden deden aan de eerste cursus vertrouwenspersonen mee. Zij hielden zich bezig met de volgende zaken:

- Het begeleiden van vertrouwenspersonen die met vragen komen.
- Het maken van afspraken met de verantwoordelijke mensen op de locaties, waar vertrouwenspersonen spreekuur houden.
- Telefoontjes ontvangen van personen die een vertrouwenspersoon zoeken en hen verwijzen naar een locatie, of een vertrouwenspersoon benaderen om contact met de beller op te nemen.
- Het voorbereiden van gezamenlijke activiteiten.
- Coördinatie bij manifestaties om vertrouwenspersonen te ragen.
- De contacten onderhouden met de zorgcoördinator en het wijkteam.
- Met de gemeente of zorginstellingen contact opnemen, als procedures niet goed verlopen
- Het bijwonen van bijeenkomsten, georganiseerd door de overheid en zorginstellingen om kennis te verwerven, ten dienste van de vertrouwenspersonen
- Regelmatig afspreken met de individuele vertrouwenspersonen, op zijn kantoor, of via de telefoon.
- Het oproepen tot regelmatige verslaglegging om bij te houden hoe de contacten voortgaan.
- Tussentijds rapporteren aan het IBS
- Het registreren van thema's welke aandacht behoeven in intervisiegesprekken.
- Een actief overleg met het WDC De Regenvalk (Femke Janssen) over het gebruik van ruimtes door de vertrouwenspersonen
- Actieve betrokkenheid bij de organisatie van de training van een derde groep



vertrouwenspersonen

- De coördinator is zelf ook vertrouwenspersoon en besteedt daaraan ook met regelmaat zijn tijd
- De coördinator verzamelde aandachtspunten, die hij uit de individuele gesprekken ventileerde, zoals “jezelf aandacht geven, voordat je een gesprek ingaat”, het stellen van grenzen (ook in tijd), veiligheid, het omgaan met attenties en complimentjes, voorzichtigheid met aanraking, e.a. Deze keren terug bij de ervaringen van de vertrouwenspersonen.

### Overzicht van de locaties

Het hieronder gegeven overzicht is een momentopname. Personen wisselen af en toe van plek in overleg met de coördinator, of met een collega. Door persoonlijke omstandigheden worden ook weleens de uren verzet. Deze worden wel op een affiche aangegeven. Helaas verdwijnt deze soms tussen allerhande aankondigingen. Dit wordt een verbeteronderwerp voor 2018

<b>Overzicht locaties en spreekuren vertrouwenspersonen IBS versie 10 april 2017</b>			
<b>vertrouwens- persoon</b>	<b>dag</b>	<b>tijd van - tot</b>	<b>locatie</b>
Bidjai Persad Rangoe	dinsdag	13.00 – 15.00	De Hulpbalie Jacobastraat 29
Ciska Kevenaar	op afspraak	op afspraak	op afspraak
Dilan Dogan			
Stephen Ravier Pikaar			Stichting Asan Cartesiusstraat 26
Süleyman Erkul	dinsdag	17.00 – 19.00	Lindenkwadrant
Rita Poetoe	dinsdag	18.00 – 20.00	Jonker Frans Newtonplein 100
Shanta Bajnath	woensdag	16.30 – 18.30	Bibliotheek Weimarstraat 353
Ismail Dayioglu	dinsdag	14.00 – 16.00	Vadercentrum Jonckbloetplein 24
Hasan Hüseyin Eser	dinsdag	13.30 – 14.30	Lale Reizen Hoefkade 1258
Faysal Lam-sallak	vrijdag	15.00 – 16.00	Stichting Moslim Informatie Centrum NL (MIC) Beeklaan 207-209
Sila Makhai-singh	dinsdag	16.00 – 18.00	Stichting Asan Cartesiusstraat 26
Urmila Sewnath	dinsdag vrijdag	14.00 – 16.00	Stichting Asan Cartesiusstraat 26 Lindenkwadrant
Yadin Karabulut Bart ten Broek	maandag + op afspraak	10.30 – 13.00	Stichting Dialooghuis Beeklaan 167
Yeliz Eroglu	woensdag + op afspraak	10.30 – 11.30	Stichting Dialooghuis Beeklaan 167

	zaterdag		
Ahmet Heroory	woensdag	14.00 – 16.00	Stichting Dialooghuis Beeklaan 167
Sevda Co-lakoglu	donderdag	12.30 – 15.00	Lindenkwadrant 2 <sup>e</sup> Braamstraat 2 (Voorwelzijn)
Krishna Persad Rangoe	donderdag	13.00 – 15.00	Buurtwerkplaats Weimarstraat 364
Shardha Bhanwan	vrijdag	13.00 – 14.30	Lindenkwadrant 2 <sup>e</sup> Braamstraat 2 (Voorwelzijn)

## 11 locaties

### Cursus vertrouwenspersonen

De cursus vertrouwenspersonen wordt geleid door drs. Ad de Gruijter. Hij heeft een onderwijsachtergrond en was geestelijk verzorger in het (voormalige) Westeinde ziekenhuis (nu HMC) te Den Haag en als freelancer actief in (pastorale) training en begeleiding.

Hij draagt ook zorg voor de gasttrainers die de gespecialiseerde thema's verzorgen.

Zijn deskundigheid en toewijding wordt zeer gewaardeerd door het IBS en zeker ook door de deelnemers.

Er bestaat ook veel belangstelling voor de training. Voor deze derde cursus gaven zich 31 mensen op, terwijl het IBS uitgaat van maximaal 12 deelnemers per training. Van tevoren zijn daarom intakegesprekken gevoerd en vond een selectie plaats. Uiteindelijk is de cursus van start gegaan met 15 personen.

### **INFORMATIE OVER CURSUS 3 - VERTROUWENSPERSOON IBS**

#### **Informatie over de cursusdata en namen cursusleiders**

18 en 21 september van 19.00 u tot 21.00 uur

Alle andere cursusavonden van 19.00 u tot 21.30 uur

00	maandag 18 september kennismaking groep 1	Bart ten Broek Yadin Karabulut Ad de Gruijter
1	donderdag 21 september kennismaking groep 2	Bart ten Broek Yadin Karabulut Ad de Gruijter
2	donderdag 5 oktober cursusavond 1	Ad de Gruijter
3	donderdag 12 oktober cursusavond 2	Ad de Gruijter
4	donderdag 26 oktober cursusavond 3	Ad de Gruijter
04	donderdag 9 november cursusavond 4	Corry van Straten
5	donderdag 16 november cursusavond 5	Jamila Zacouri
6	donderdag 23 november cursusavond 6	Attray Ramdhani
7	donderdag 30 november cursusavond 7	Duncan Wielzen
8	donderdag 7 december cursusavond 8	Ciska Kevenaer
9	donderdag 14 december cursusavond 9	Ad de Gruijter
10	donderdag 11 januari cursusavond 10	Ad de Gruijter

0

### **Kennismakingsbijeenkomst**

Aanleiding om aan de cursus te willen deelnemen. Verwachtingen

Verwachtingen van de cursusleiding

Informatie over doel en inhoud van de cursus

1

### **Profiel en rol van een vertrouwenspersoon**

Over vertrouwen en grenzen aan vertrouwen. Geheimhouding (tot aan...)

Rollen en competenties

Distantie en nabijheid

Grenzen stellen, eigen grenzen kennen

Van veelheid naar de kern

Zelfinzicht, zelfreflectie

Doorverwijzen, relatie met hulpverleners.

do's en don'ts

Casus (rollenspel)

2

### **Profiel en rol van een vertrouwenspersoon**

Aspecten in elke communicatie. Eigen communicatiestijl(en)

Open en verborgen communicatie (Joharivenster)

Aandacht voor de context (van een verhaal, van de cliënt)

Feedback geven en ontvangen

Empowerment

Casus (rollenspel)

3

### **Profiel en rol van een vertrouwenspersoon - taboes**

Wat bleef liggen bij 1-2

Casus (rollenspel)

PowerPoint: Aandacht is?

Rol en functie van het taboe

4

### **Inzicht in psychiatrische ziektebeelden – gastdocent Corry van Straten**

Overdreven aandacht vragen

Afhankelijkheid

Borderline

Verslaving(en)

Herkennen pathologie

Bieden van structuur en helderheid

Doorverwijzen (welke loketten)

Casus uit de praktijk

5

### **Islam en cultuur – gastdocent Jamila Zacouri**

Islam en cultuur

Reguliere en alternatieve hulpverlening

Huwelijksdwang-eerwraak

Sihir, djinns, zwarte magie (büyü), amuletten (nuska)

Casus uit de praktijk

6

## **Hindoeïsme en cultuur – gastdocent Attry Ramdhani**

Hindoeïsme en cultuur

Reguliere en alternatieve hulpverlening.

Schaamte en schuldcultuur; ik en wij cultuur

Huiselijk geweld

Suïcidaliteit

Bovennatuurlijke krachten, voodoo, winti

Casus uit de praktijk

7

## **Christendom en cultuur – gastdocent Duncan Wielzen**

Westers en niet westers-christendom

Geloofsinhoud en de cultureel diverse belevingen, uitingen daarvan

(bv. Afrikaans, Antilliaans, Surinaams)

Casus uit de praktijk

8

## **Paganisme en cultuur – gastdocent Ciska Kevenaar**

Natuurreligies, animisme, rituelen en symbolen

Paganisme in Nederland

Casus uit de praktijk

9

## **Dossiervorming, sociale kaart Den Haag en verwijzen**

Oefenen met digitale sociale kaart van Den Haag - doorverwijzen

Registreren van contacten, waarom, wat, hoe – digitaal dossier

Lengte, duur van cliëntencontacten

Gedragscode IBS vertrouwenspersoon

10

Het functioneren als vertrouwenspersoon binnen het model

De verwijsstructuur van het IBS

De aansturing

De klachtenprocedure

De feitelijke inzet: locaties – tijden – werkwijze

Afspraken over intervisie en vervolg op de basis professionalisering (wensen en voorstellen waaronder casusbespreking)

Evaluatie van de cursus(inhoud)

Het certificaat vertrouwenspersoon IBS (Interreligieus Beraad Segbroek) wordt uitgereikt aan deelnemers die de **gehele** cursus hebben gevolgd.

Op 18 januari heeft wethouder Karsten Klein mede de certificaten (met inclusief de gedragscode) uitgereikt aan de opgeleide vertrouwenspersonen, en dat in een feestelijke setting in het Dialooghuis aan de Beeklaan te Den Haag.

## **Reacties van de deelnemers**

Uit de verkregen informatie, voordat de uitreiking plaats vond, toonden de deelnemers grote tevredenheid m.b.t. de verworven inhoud. Deze verrijkte hen in diverse opzichten ook als “mens” en prikkelde een enkeling tot een het op zoek gaan naar een voortgezette opleiding.

Enkele uitspraken:

- Het heeft mij een duidelijk beeld gegeven over welke competenties een goede vertrouwenspersoon zou moeten beschikken. De cursus heeft mij in ieder geval klaargestoomd om aan de slag te gaan als vertrouwenspersoon. Ik ben van mening dat

ik in de loop der tijd mezelf ga ontwikkelen om steeds bekwamer te worden als vertrouwenspersoon. Er wordt ten slotte niet voor niets gezegd, oefening baart kunst!

- De cursus heeft mij toch ook wel geprikkeld om misschien weer een studie op te pakken. Opleiding tot coach spreekt mij enorm aan. Maar voor nu ga ik eerst maar eens met veel plezier aan de slag als vertrouwenspersoon.
- Persoonlijk hecht ik er denk ik veel waarde aan dat mensen allemaal even veel waarde hebben echter ben ik me hier niet altijd even bewust van omdat ik ook vaak door een “gekleurde bril kijk “. Daarom is het mooi om stil te staan bij zaken als: respecteer eenieder/probeer niet te oordelen/oprecht zijn en wat kan ik voor de ander eventueel betekenen (waarom wordt er een beroep op mij gedaan).
- Het is mij een waar genoegen geweest om nogmaals een cursus vertrouwenspersoon te mogen volgen. De informatie aangeboden uit de diverse levensbeschouwingen hebben op mij een grote toegevoegde waarde gehad.
- Bij elke cultuur die ik niet zo goed ken en altijd dacht dat ik het goed kende zal ik eerst moeten vragen of datgene hoort bij deze cultuur. Niets is vanzelfsprekend en vragen is nooit verkeerd
- Ben ervan bewust dat het praktijk mijn opleiding zal zijn net als je auto rijbewijs. Ik ben benieuwd hoe het in het praktijk gaat lopen
- Uit mijn voormalige studie social work is er veel overeenkomende stof/kennis overgebracht in de cursusavonden die een onderdeel hebben gevormd van de cursus vertrouwenspersoon. Ondanks herhaling van de stof is dit een perfecte opfrisser geweest.
- Algemeen: Ik heb mogen ervaren dat je vaak niet op dezelfde avond ervoer wat je in je rugzak had gedaan maar vaker tijdens een volgende les of een situatie buiten. Zeker als je iets kunt toepassen van wat je hebt geleerd. Het mooie was ook dat het een betrokken groep was, en gevarieerd, zodat ik veel van hen heb kunnen leren door ervaringen vanuit hun kennis en cultuur. En ook juist de overeenkomstige kennis vanuit een andere hoek. Dat vaak de oplossing meer in het menselijke lag dan in het geloof, terwijl vaak de oplossingen vaker worden gezocht in het geloof, dan de menselijke kant. Al met al, heb ik veel geleerd, maar besef ik dat ik nog veel meer moet leren, en dat luisteren vaker tot een oplossing leidt dan snel handelen.
- Met name meer te weten gekomen over de verschillende geloofsovertuigingen zoals Hindoeïsme, Christendom, Paganisme/Wicca en de daarachter schuilende culturen. Ook hier bij elke bijeenkomst was het van belang: doorvragen, samenvatten (feedback geven), openheid, integriteit, verantwoordelijkheid, duidelijkheid, jezelf zijn en consequent zijn
- Vanaf de eerste tot de achtste bijeenkomst ben ik aanwezig geweest en heb ik ontzettend veel geleerd. Ook van de medecursisten. Nadat ik de cursus heb afgerond ben ik ervan overtuigd dat ik aan de slag kan als vertrouwenspersoon en de stof die ik heb meegekregen kan toepassen in de praktijk.

## **Slotopmerkingen en toekomstperspectief**

In het tweede gedeelte van het jaar 2017 heeft het project 'Zorg voor elkaar' zich verdiept, zich steviger genesteld in de samenleving van het stadsdeel Segbroek e.o. en is er gewerkt aan een duurzaam perspectief naar de toekomst.

Vanuit dit rapport is duidelijk gemaakt dat de vertrouwenspersonen zich bewegen onder kwetsbare bewoners die niet als vanzelfsprekend de "zorg" bereiken die zij nodig hebben, zowel als het gaat om het fysieke, het maatschappelijk en geestelijk welzijn. Meer nog dan gedacht bleken de vertrouwenspersonen er voor hen te kunnen zijn en een gidsfunctie te hebben.

Tegelijkertijd ontwikkelde zich in het afgelopen jaar het idee om een zorgcoöperatie op te zetten. Aan het einde van dit rapport treft u het uittreksel aan van wat niet een coöperatie, maar wel een vereniging met zelfde doelstellingen, is geworden, de Vereniging Segbroek Zorgt. Deze vereniging zal zich in het begin van 2018 presenteren aan de bewoners van het Stadsdeel en bewoners uitnodigen lid te worden.

Samenwerkende partners: Het Interreligieus beraad Segbroek; Het Intercultureel Platform Segbroek (IPS), de Stichting Dialooghuis en het Buurt- en Kerkhuis Bethel (STEK)

Het IBS blijft verantwoordelijk voor de opleiding van vertrouwenspersonen volgens het door inhoudelijk opgezette concept. De uitvoering van het werk door de vrijwillige vertrouwenspersonen valt onder de nog aan te stellen projectleiding.

Het IBS streeft er naar de groep van vertrouwenspersonen een vorm van verzelfstandiging aan te bieden, zodat deze samen met de projectleiding supervisie- en intervisiebijeenkomsten kunnen gaan uitvoeren. Ook kan worden onderzocht op welk gebied de kennis kan worden uitgebreid door het beleggen van voorlichtingsbijeenkomsten.

De vertrouwenspersonen geven in hun rapportage aan de coördinator en het IBS zelf handreikingen, waarvan zij vinden dat deze na ordening in een gezamenlijk bijeenkomst in het komende jaar en daarna belangrijk zijn. Vaak gaat het over verdieping en het daarmee omgaan van zeer gevoelige thema's, waarmee zij te maken krijgen, zoals (in onwillekeurige volgorde):

- Mensen met doodswensen
- Onderdrukken van seksuele geaardheid
- Autisme
- Acceptatie van (soms levensbedreigende) ziektes
- (Eer gerelateerd) geweld en seksuele intimidatie (in en buiten gezinnen)
- Armoede, schuld, voedselbank

In veel gevallen is er sprake van multiproblematiek die zich sterk uit in familieconflicten. Vaak is men niet in staat, of is er sprake van tijdgebrek in de families om erover te praten, waardoor mensen bij de vertrouwenspersoon terecht komen. De vertrouwenspersoon is vaak een "emotionele" tolk. Een vertrouwenspersoon wees op het grote belang om bijeenkomsten met familie-opstellingen op te zetten, om zelf aan deel te nemen, of

mensen die men tegenkomt daarvoor uit te nodigen!

Onder de vertrouwenspersonen blijkt ook specialisme te bestaan en/of zich te ontwikkelen. Via gezamenlijke bijeenkomsten zou het goed zijn deze kwaliteiten te inventariseren, en met elkaar te delen, zodat ook naar elkaar verwezen kan worden.

Eenzaamheid doet mensen soms ernstig vastklampen aan vertrouwenspersonen. Dat geldt ook voor sommige mensen met een psychiatrische achtergrond. Dat leidt soms tot een vorm van "stalking". Hoe ga je als vertrouwenspersoon daarmee om? Evenals het soms lastig is dat mensen een vorm van waardering wensen te uiten met geschenken, of ook fysieke uitingen, zoals omhelzingen, etc. Iemand drukte het uit: "De behoeftige cliënt, hoe kom ik er weer af?"

Meerdere vertrouwenspersonen geven aan dat men oploopt tegen bureaucratie in de zorg, waardoor men tegen een snel verwijzen en wachtlijsten opbokst.

Ook wordt geconstateerd dat tijdens een traject van begeleiding in de zorg, de vertrouwenspersoon een extra ondersteuning kan betekenen voor de emotionele vertaalslag. Dat geldt evenzeer voor een vorm van (beperkte) nazorg, als de behandeling heeft plaats gevonden

De vertrouwenspersoon is zich ervan bewust op de "grassroots" van de samenleving te functioneren. Zij lopen tegen primaire emoties op en intense levensproblematiek. Zij blijken met een luisterend oor heel preventief werkzaam te kunnen zijn, waardoor escalaties voorkomen kunnen worden.

Vertrouwenspersonen zijn bereid om hun vaardigheden te oefenen en te verbeteren.

**Den Haag**  
**Januari 2018**

**Bijlage**



# Uittreksel Handelsregister Kamer van Koophandel

KvK-nummer 70372683

Pagina 1 (van 2)

## Rechtspersoon

RSIN 858299987  
Rechtsvorm Vereniging met volledige rechtsbevoegdheid  
Statutaire naam Segbroek Zorgt  
Statutaire zetel gemeente Den Haag  
Bezoekadres Beeklaan 167, 2562AD 's-Gravenhage  
Telefoonnummer 0653176047  
Internetadres segbroekzorgt.nl  
E-mailadres info@segbroekzorgt.nl  
Eerste inschrijving handelsregister 27-12-2017  
Datum akte van oprichting 21-12-2017  
Activiteiten SBI-code: 88993 - Lokaal welzijnswerk  
Inwoners uit de wijk Segbroek ondersteunen bij vinden van passende zorg

## Bestuurders

Naam	Bruins, Klaas Albertus
Geboortedatum en -plaats	30-06-1958, IJsselmuiden
Datum in functie	21-12-2017 (datum registratie: 27-12-2017)
Titel	Voorzitter
Bevoegdheid	Gezamenlijk bevoegd (met andere bestuurder(s), zie statuten)
Naam	van Noort, Ronald Cornelis Liduina
Geboortedatum en -plaats	06-09-1953, Voorburg
Datum in functie	21-12-2017 (datum registratie: 27-12-2017)
Titel	Secretaris penningmeester
Bevoegdheid	Gezamenlijk bevoegd (met andere bestuurder(s), zie statuten)
Naam	Karabulut, Yadin
Geboortedatum en -plaats	01-01-1959, Kizilpınar, Turkije
Datum in functie	21-12-2017 (datum registratie: 27-12-2017)
Titel	algemeen bestuurslid en coördinator
Bevoegdheid	Gezamenlijk bevoegd (met andere bestuurder(s), zie statuten)
Naam	ten Broek, Albertus
Geboortedatum en -plaats	16-11-1944, Scherpenzeel
Datum in functie	21-12-2017 (datum registratie: 27-12-2017)
Titel	algemeen bestuurslid
Bevoegdheid	Gezamenlijk bevoegd (met andere bestuurder(s), zie statuten)
Naam	Colakoglu, Sevda
Geboortedatum en -plaats	25-11-1968, Koçkale, Turkije
Datum in functie	21-12-2017 (datum registratie: 27-12-2017)
Titel	algemeen bestuurslid



Een gewaarmerkt uittreksel is een officieel bewijs van inschrijving in het Handelsregister. Een papieren gewaarmerkt uittreksel is ondertekend, voorzien van een microtekst en uv-logo gedrukt op 'optisch dood' papier.

2017-12-29 09:59:28