

INLOOP-DAGBESTEDING

BALANCEREN TUSSEN BEHOEFTE OP VIJF LOCATIES
IN AMSTERDAM



Ben Sajet 
centrum

Onderzoek door:
Diny Stekelenburg
Ludo Glimmerveen

6 november 2024

IN HET KORT

Dit onderzoek: Met dit onderzoek geven we inzicht in de behoeftes en ervaringen van bezoekers van vijf locaties voor inloop-dagbesteding in Amsterdam. Een diverse groep mensen met uiteenlopende achtergronden en behoeftes maakt gebruik van deze locaties. We bekijken wat die diversiteit voor de locaties en hun bezoekers betekent.

Aanpak: In totaal waren we 40 uur op de vijf locaties aanwezig om te observeren. Tijdens deze observaties spraken we met tenminste 62 mensen: 38 bezoekers, 14 professionals en 10 vrijwilligers. Aan het begin en einde van het traject spraken we met de coördinatoren van de vijf locaties.

Diverse bezoekers: De locaties voor inloop-dagbesteding trekken een diverse groep buurtbewoners. Deze diversiteit zit in verschillende zaken: mensen die al nadrukkelijk in beeld zijn bij professionele instanties of juist nog helemaal niet; mensen met ondersteuningsvragen op uiteenlopende terreinen; mensen met diverse levens- en migratiegeschiedenissen; etc.

Diverse behoeftes: De behoeftes van deze bezoekers lopen soms sterk uiteen. Sommigen vinden het prettig dat andere mensen op een locatie niet direct opkijken van 'afwijkend gedrag', terwijl anderen juist zeggen het lastig te vinden steeds geconfronteerd te worden met mensen waar 'iets mee is'. Sommige bezoekers gaan al jaren in hun eentje aan hetzelfde tafeltje zitten zonder veel aanspraak, terwijl anderen juist gezelschap zoeken of zich ontpoppen als actieve vrijwilligers.

Op gespannen voet: Voor al deze mensen voorzien de inlooplocaties in een behoefte, maar deze behoeftes staan onderling soms op gespannen voet. Bij een grote diversiteit aan bezoekers is het daarom een doorlopende uitdaging om in de uiteenlopende behoeftes te voorzien.

Verschillend in opzet: De mate waarin dit speelt loopt per locatie uiteen, in lijn met de uiteenlopende opzet van de inloop-dagbesteding. Sommige locaties hebben een nadrukkelijk open karakter, terwijl andere plekken meer beschutting bieden. Daarmee zijn deze verschillende plekken ook aantrekkelijk voor verschillende groepen bezoekers.

Balanceeroefening: De diversiteit aan bezoekers en behoeftes vraagt om een balanceeroefening: hoe creëer je voldoende ruimte voor mensen in een meer kwetsbare positie (inclusief psychische kwetsbaarheid, dementie, dakloosheid), zonder dat je andere bezoekers afschrikt?

Sleutelrol medewerkers: Aanwezige medewerkers hebben hierbij vaak een sleutelrol: zij bewaken de balans door soms grenzen te stellen en te handhaven, en op andere momenten juist begrip te kweken voor 'onaangepast' gedrag. Ook met de programmering zoeken zij een werkbare balans in de samenstelling van bezoekers.

Langdurige relaties: Door een vast gezicht te zijn en langdurige relaties met bezoekers op te bouwen kunnen medewerkers (en soms vrijwilligers) een begeleidende rol pakken. Bijvoorbeeld door nieuwe bezoekers meteen te herkennen en verwelkomen. Of door bezoekers te steunen bij het pakken van een actievere rol op de locatie, of door ze te verwijzen naar andere instanties. Hoe meer buurtbewoners in een kwetsbare positie gebruik maken van de inloopplekken, hoe belangrijker die begeleidende rol – en de bijbehorende expertise – wordt.

Divers aanbod: Door de uiteenlopende en soms botsende behoeftes van (potentiële) bezoekers zal een individuele locatie voor inloop-dagbesteding nooit in alle behoeftes kunnen voorzien. Eén plek 'voor iedereen' blijkt in de praktijk moeilijk te realiseren. Een verscheidenheid aan plekken blijft dan ook nodig om verschillende buurtbewoners in hun diverse behoeftes te voorzien.

INHOUD

In het kort	1
Introductie	3
Aanleiding	3
Centrale vraagstelling.....	3
Opzet onderzoek.....	3
Inloop-dagbesteding: diverse bezoekers, diverse behoeftes.....	5
Botsende behoeftes.....	5
Uiteenlopende opzet per locatie.....	6
Ruimte voor verschillen, of vooral 'onder elkaar'?.....	7
Balans in samenstelling bezoekers	7
Bewaken groepsdynamiek	8
Ruimte om samen 'onder elkaar' te zijn	9
Begeleidende functie: relaties opbouwen en aansluiting bieden	10
Slotwoord.....	11
BIJLAGE: Waardevolle elementen van inloop-dagbesteding.....	12

INTRODUCTIE

Aanleiding

De manier waarop inloop-dagbesteding in Amsterdam wordt georganiseerd en gefinancierd gaat veranderen. Met het oog op die veranderingen is het belangrijk om inzichtelijk te maken welke waarde en betekenis inloop-dagbesteding op dit moment heeft voor de mensen die daar gebruik van maken. In het huidige onderzoek brengen we daarom de ervaringen en behoeftes in kaart van bezoekers op vijf inloop-locaties in de stad.

De veranderende positionering van inloop-dagbesteding heeft mogelijk gevolgen voor welke bezoekers gebruik maken van – en elkaar tegenkomen op – de locaties waar deze wordt aangeboden. Daarom besteden we in dit onderzoek specifiek aandacht aan de diversiteit onder deze bezoekers, en hun uiteenlopende behoeftes en ervaringen. Bezoekers hebben verschillende achtergronden – bijvoorbeeld qua ondersteuningsbehoefte, sociaaleconomische positie, leeftijd, of migratiegeschiedenis – en uiteenlopende redenen om de inloop-dagbesteding te bezoeken. Wat betekent die diversiteit in de praktijk voor de locaties en hun bezoekers?

Centrale vraagstelling

De volgende vraagstelling vormde het vertrekpunt van het onderzoek:

Wat zijn de ervaringen en behoeftes van bezoekers op vijf locaties voor inloop-dagbesteding, in het bijzonder met betrekking tot de mate waarin gebruikers met diverse achtergronden elkaar op de locaties tegenkomen?

Opzet onderzoek

Het onderzoek vond plaats in de zomer en het najaar van 2024. In totaal hebben we de inloop-dagbesteding op vijf locaties onderzocht: Het Claverhuis (Centrum), De Meeuw (Noord), Huis van de Wijk Buitenveldert (Zuid), Dagcentrum Kraaipan (Oost) en De Klinker (West). In deze selectie is rekening gehouden met spreiding over de stad. Ook zijn er bewust locaties geselecteerd waar inloop-dagbesteding op een verschillende manier en door verschillende organisaties wordt georganiseerd.

We begonnen het onderzoek met een reeks gesprekken met de coördinatoren van de vijf locaties. Vervolgens hebben we op iedere locatie twee dagdelen geobserveerd, waarbij we in totaal zo'n 40 uur op de diverse locaties aanwezig waren. Tijdens deze observaties sprak de onderzoeker met tenminste 62 mensen: 38 bezoekers, 14 professionals en 10 vrijwilligers. Na de observaties – en na de eerste analyse van het verzamelde materiaal – voerden we een reeks afsluitende gesprekken met de coördinatoren¹.

Op elke locatie spraken we dus diverse bezoekers om zicht te krijgen op hun behoeftes en ervaringen. Sommige bezoekers konden goed verwoorden wat een locatie of activiteit voor hen waardevol maakte, of waar ze juist tegenaan liepen. Dit was echter niet voor iedereen geval. Mede daarom waren onze observaties op de inlooplocaties een belangrijke aanvullende bron van informatie. Door zelf te zien hoe bezoekers met elkaar, vrijwilligers en het aanwezige personeel omgingen, kwam de waarde van deze

¹ Op 6 november 2024 waren twee van de vijf eindgesprekken gevoerd, de laatste drie gesprekken volgen nog.

plekken en activiteiten duidelijker naar voren. Daarbij zagen we regelmatig terug wat professionals en/of coördinatoren ons eerder vertelden. Deze combinatie van bronnen geeft ons een volledig beeld van de ervaringen en behoeftes van bezoekers, hoe men probeert om in die behoeftes te voorzien, en wat het samenkomen van verschillende bezoekers met diverse behoeftes concreet teweegbrengt binnen een locatie.

INLOOP-DAGBESTEDING: DIVERSE BEZOEKERS, DIVERSE BEHOEFTE

De onderzochte locaties voor inloop-dagbesteding spreken een diverse groep buurtbewoners aan. Sommige bezoekers zijn al nadrukkelijk in beeld bij hulp- en zorgverlenende instanties, anderen juist nog helemaal niet. Sommigen stappen zelf met een concrete hulpvraag af op een aanwezige professional of vrijwilliger, terwijl anderen het juist waarderen dat ze ongedwongen en zonder 'bemoeienis' op de inloop kunnen zijn. Eventuele hulp- of ondersteuningsvragen liggen op allerlei domeinen: van hulp bij het betalen van een factuur, tot het regelen van zorg of hulpmiddelen, of het zoeken naar een nieuwe woning. Sommige vragen kunnen ter plekke worden beantwoord, voor andere zaken worden mensen juist doorverwezen naar bijvoorbeeld het Buurtteam. Ook qua leeftijd, sociaaleconomische situatie en eventuele migratieachtergrond trekken de locaties een uiteenlopende groep bezoekers. Al die vormen van diversiteit zijn, hoewel niet in dezelfde mate, op alle locaties aanwezig.

Hoewel de vijf locaties dus een uiteenlopend publiek trekken, delen ze een aantal kenmerken die voor de meeste bezoekers aantrekkelijk blijken. Dit geldt bijvoorbeeld voor het kunnen eten op locatie, het treffen van bekende gezichten, gezelligheid, en een goede bereikbaarheid – bij voorkeur op loopafstand van de eigen woning.

Op andere vlakken lopen de behoeftes echter flink uiteen. Sommige bezoekers voelen zich aangetrokken door de 'gezellige' en vooral 'luchtige' sfeer van een locatie, terwijl anderen juist komen voor meer serieuze, diepgaande gesprekken. Sommige mensen komen naar de inloop om het gezelschap van anderen op te zoeken en de anonimiteit te ontvluchten. Anderen vinden het juist fijn om in relatieve anonimiteit in een hoekje neer te strijken en vooral met rust gelaten te worden.

Een aantal bezoekers groeit gaandeweg in een actievere rol als vrijwilliger en hecht daar grote waarde aan. Zo gaf iemand aan graag iets terug te doen voor de mensen die hem zo goed hielpen toen het even niet goed met hem ging. Soms ontwikkelen mensen daarbij een gevoel van 'eigenaarschap' over een activiteit of de locatie. Zo zijn bezoekers zelf een schaakclub gestart, en is iemand zelfs een kleine sportschool begonnen op één van de locaties. Bij de inloop op een andere locatie zijn er verschillende bezoekers die regelmatig (gevraagd en ongevraagd) hand- en spandiensten verlenen.

Voor al deze verschillende mensen lijken de inlooplecaties in een behoefte te voorzien, ook al lopen die behoeftes soms sterk uiteen.

Botsende behoeftes

Af en toe staan die verschillende behoeftes met elkaar op gespannen voet. Zo vertelt een mevrouw hoe ze graag wekelijks met haar vriendin met dementie naar één van de onderzochte locaties komt. Ze vindt het een fijne plek omdat de mensen er niet zo snel opkijken als haar vriendin zich vanwege haar dementie ineens onverwachts gedraagt. Andere bezoekers vertellen het juist lastig te vinden om geconfronteerd te worden met mensen met dementie. Zo gaf een bezoeker van één van de onderzochte locaties aan dat dit voor haar reden is om een andere inloop in de buurt te vermijden. Meerdere mensen geven aan niet steeds naast iemand te willen zitten 'waar iets mis mee is'.

Kortom, om als inloop-dagbesteding aantrekkelijk te zijn voor een breed publiek, moet je omgaan met uiteenlopende en soms botsende behoeftes. Verschillende locaties – en de verschillende activiteiten en bezoekers die je daar aantreft – kunnen daarbij aantrekkelijk zijn voor een verschillend publiek.

Uiteenlopende opzet per locatie

Hoe een locatie voor inloop-dagbesteding is ingericht, bepaalt mede in wiens behoeftes de locatie kan voorzien. Die inrichting verschilt aanzienlijk tussen de onderzochte locaties. Zo ziet men op één plek alles wat er op de locatie wordt aangeboden als 'inloop'. Zodra je een voet over de drempel zet – al is het alleen maar voor een kort praatje of een kop koffie – dan ben je onderdeel van de inloop. Op andere plekken omschrijft men de inloop-dagbesteding als alle laagdrempelige activiteiten die op de locatie staan geprogrammeerd. Terwijl op weer andere plekken de inloop juist een afgebakende activiteit is: in een aparte ruimte en met een duidelijke begin- en een eindtijd. Op die laatste plekken vindt de inloop ook in een meer beschutte setting plaats. Soms is de grens tussen inloop-dagbesteding en geïndiceerde dagbesteding daarbij dun. 'Inloop' kan zo fungeren als een laagdrempelig kennismaking met het verdere dagbestedingsaanbod – een soort 'meeloopdag' – zonder dat daarvoor meteen een indicatie geregeld moet worden.

De verschillen in insteek tussen de inlooplocaties zijn niet los te zien van de populatie die er wordt bediend, en daarmee ook van de buurt waarin de locaties gevestigd zijn. In stadsdeel Centrum is er bijvoorbeeld een groep dak- en thuisloze mensen die de inlooplocatie regelmatig bezoekt, terwijl bezoekers in stadsdeel Zuid een aanzienlijk hogere gemiddelde leeftijd lijken te hebben. Tegelijkertijd hangt het verschillende karakter van locaties ook samen met de organisaties die eraan verbonden zijn: de aanwezigheid van een zorgorganisatie (met expertise op het gebied van dementie, bijvoorbeeld) brengt iets anders op een locatie – en trekt mogelijk ook iets anders aan – dan een organisatie die veel werkt met dak- en thuisloze mensen. Kortom, het karakter van de locaties is niet los te zien van de wisselwerking tussen de buurt, de betrokken organisaties, het activiteiten aanbod en de bezoekers die zich daar al dan niet toe voelen aangetrokken.

RUIMTE VOOR VERSCHILLEN, OF VOORAL 'ONDER ELKAAR'?

Hoewel hun opzet dus verschilt, moeten alle locaties zien om te gaan met de uiteenlopende behoeftes van hun bezoekers. Het ruimte bieden aan hele diverse groepen mensen wordt zeker op een aantal plekken als belangrijke verworvenheid gezien, maar tegelijkertijd vormt het een doorlopende uitdaging. Het beantwoorden aan die diversiteit gaat namelijk niet vanzelf. Ervoor zorgen dat een plek voor verschillende bezoekers van waarde kan zijn, vereist steeds actieve begeleiding van degenen die de inloop organiseren.

Daarbij bestaan dus verschillen tussen de onderzochte locaties. Op zeker drie van de plekken kent de inloop-dagbesteding een meer 'open' karakter. De uitdaging om uiteenlopende behoeftes te combineren speelt hier (nog) nadrukkelijker. Bij de andere twee locaties staat dit wat minder centraal; hier zijn inloop-activiteiten meer beschermt en gericht op specifiekere doelgroepen.

Hoewel dit dus niet op elke locatie in dezelfde mate speelt, lichten we hieronder toe hoe men probeert om ruimte te creëren voor de uiteenlopende behoeftes en andere verschillen tussen bezoekers.

Balans in samenstelling bezoekers

Hoewel sommige activiteiten zich op specifieke doelgroepen richten (zoals een ontmoetingsgroep voor Turkssprekende ouderen), staan de locaties voor inloop-dagbesteding in essentie open voor alle bezoekers. Of je nu beginnende dementie of tijdelijk geen woning hebt, psychisch kwetsbaar bent of gewoon wat meer onder de mensen wil komen: het laagdrempelige karakter van de inloop maakt dat iedereen hier in principe welkom is. Veel bezoekers geven aan dat deze diversiteit een reden is waarom ze graag naar de inloop komen. Een oudere vrouw geeft aan blij te worden door de bezoekers van 'divers pluimage'. Een andere bezoeker zegt het 'fantastisch' te vinden dat er op de inloop mensen met diverse culturele achtergronden komen. Een begeleider geeft aan dat de uiteenlopende leeftijden van bezoekers op zijn inloop ervoor zorgen dat mensen naar elkaar omkijken – zo kreeg een oudere mevrouw die aangaf moeite te hebben met klussen in huis direct hulp aangeboden van jongere bezoekers.

Hoewel de openheid voor diverse groepen bezoekers als meerwaarde wordt gezien van deze plekken, vormt dit tegelijkertijd ook een uitdaging. Want de aanwezigheid van de ene groep bezoekers kan andere bezoekers soms juist afschrikken. Zo bleken mannelijke bezoekers op één locatie soms af te haken omdat ze het gevoel hebben dat er vooral een 'vrouwenclubje' op de activiteiten afkomt. Jongere bezoekers blijven vaak weg als een plek in de praktijk vooral 'voor oude mensen' lijkt. Een dergelijk stempel blijkt niet zomaar af te schudden.

De mate waarin 'kwetsbaarheid' zichtbaar aanwezig is op een plek speelt daarbij ook een rol. Zoals gezegd gaven sommige bezoekers aan liever niet 'steeds tussen de mensen met dementie' te willen zitten, en vertelde een bezoeker van één locatie dat ze zich hier prettiger voelt dan op andere plekken waar ze meer 'tussen de rolstoelen' zit. Een coördinator vertelde hoe bezoekers soms vertrekken vanwege de aanwezigheid van ('zichtbare') dak- en thuisloze mensen in een gezamenlijke ruimte, en de overlast die ze hierbij soms ervaren (bijv. qua geur of verward gedrag). De uitdaging om een inclusieve plek te kunnen zijn, is dus om ruimte te blijven bieden voor deze meer kwetsbare groepen, zonder dat de plek daarmee onaantrekkelijk wordt voor anderen.

Verschillende coördinatoren gaven aan dat ze (met collega's) steeds bezig zijn met het bewaken van die balans. Bijvoorbeeld door hier rekening mee te houden bij het programmeren van activiteiten, of bij het verdelen van ruimtes. Zo waakt één van de coördinatoren er bijvoorbeeld voor dat dakloze, woningzoekende mensen (waarvoor een spreekuur is op de locatie) niet met zijn allen in de grote openbare ruimte gaan zitten, maar in een aparte zaal elders in het pand. Op een andere locatie worden ook 'duurdere' workshops geprogrammeerd en hebben ze een kledingrek met gratis kleding opgehangen om een nieuw publiek te trekken. Verschillende coördinatoren gaven aan soms als 'bouncer' op te treden, en (zeer incidenteel) een bezoekverbod op te leggen aan mensen die de orde verstoren. Dit alles om te voorkomen dat bepaalde mensen te dominant aanwezig zijn, en dat dit andere bezoekers niet te veel afschrikt. De vrees hiervoor lijkt in sommige gevallen terecht, kijkend naar de diverse bezoekers die vertelden moeite te hebben met (te veel) 'onaangepast gedrag' op een locatie.

Bewaken groepsdynamiek

De samenstelling van de bezoekerspopulatie vraagt dus om een balanceeroefening. Enerzijds willen coördinatoren voorkomen dat het gedrag van sommigen andere bezoekers afschrikt. Maar anderzijds zit de waarde en ambitie van inloop-dagbesteding dus juist in het plek bieden aan een breed scala aan bezoekers; om ook uitnodigend te zijn voor mensen die kwetsbaarder zijn en zich niet altijd prettig voelen (of welkom zijn) op andere plekken. Hoe je die balans vindt – dus hoe je het 'gezellig' en 'luchtig' houdt, maar voldoende ruimte biedt voor mensen die bijvoorbeeld onbegrepen gedrag vertonen – werd door verschillende coördinatoren gezien als een centrale uitdaging in hun werk.

Vaak gaat het hierbij om het monitoren en bewaken van de groepsdynamiek. Soms betekent dit het handhaven van de (huis)regels, en het optreden op momenten waarop bepaalde grenzen worden overschreden. De coördinatoren vertelden bijvoorbeeld hoe zij (en collega's) optreden als bezoekers onderling in aanvaring komen. Toen een oudere bezoeker en een vrijwilliger stevige ruzie aan het maken waren, werden ze direct apart genomen door de aanwezige begeleidster en moesten zij elk hun excuses aanbieden. In andere gevallen ging het niet om het handhaven van regels, maar juist om het creëren van begrip voor het 'onaangepaste' gedrag van sommige bezoekers. Een concreet voorbeeld: tijdens een observatie ontstond er een ruzie tussen een mevrouw met dementie en een andere bezoeker. Zij was (zo bleek achteraf) haar sleutels thuis vergeten, maar beschuldigde een andere bezoeker ervan deze te hebben gestolen. De begeleider trad gelijk op en ging met beide bezoekers in gesprek om zo wederzijds begrip te creëren. Dat begeleiders en bezoekers elkaar al langer kennen en een vertrouwensband hebben opgebouwd, blijkt in zulke situaties vaak cruciaal.

Het kunnen handhaven van de groepsdynamiek vraagt daarbij ook om de juiste vaardigheden en 'stevigheid' bij aanwezige begeleiders. Soms is het spreken van de taal van bezoekers belangrijk om gesprekken te kunnen volgen en te weten wanneer ingegrepen moet worden. En als 'afwijkend gedrag' voortkomt uit een bepaald ziektebeeld, dan vraagt het ook om relevante inhoudelijke expertise – bijvoorbeeld op het gebied van dementie, verward gedrag, of in relatie tot (andere) psychische problematiek. Het gaat daarbij vaak om het herkennen en kunnen verklaren van gedrag, en weten wat je kan doen om te de-escaleren. Veel coördinatoren geven aan dat deze expertise steeds belangrijker wordt, omdat zulk gedrag steeds vaker voorkomt bij de inloop-dagbesteding. Meer samenwerking tussen de zorg en sociaal werk wordt in dat kader dan ook genoemd als een waardevolle ontwikkeling.

Sommigen geven aan dat deze expertise ook bij 'stevige' vrijwilligers kan liggen, maar anderen zijn hier voorzichtiger in. Zo werd het voorbeeld gegeven van een naastgelegen buurthuis dat volledig door

vrijwilligers wordt gedraaid. Een bepaalde groep buurtbewoners zou die locatie 'overnemen' ten koste van andere buurtbewoners. Het voorbeeld suggereert dat voldoende kennis en kunde met betrekking tot groepsdynamiek cruciaal is om het open karakter van inlooplocaties te bewaken.

Ruimte om samen 'onder elkaar' te zijn

Het bewaken van de groepsdynamiek en het creëren van ruimte voor mensen met verschillende behoeftes is dus belangrijk. Dit betekent echter niet dat het altijd een doel moet zijn om verschillende groepen bezoekers ook echt dingen samen te laten doen. Zo wees een coördinator tijdens een observatie erop hoe – in een volle ontmoetingsruimte – verschillende groepjes bezoekers aan verschillende tafels met elkaar bezig waren: daar zat een groep 'Italiaanse heren' uit de buurt, aan die andere tafel een groep 'Jordanese' dames, weer iets verderop een groep Surinaamse heren, en daar zat een groep bewoners uit het aangrenzende verpleeghuis. Zonder dat ze actief met elkaar mengden, waren deze verschillende groepen bewoners naast elkaar bezig in dezelfde ontmoetingsruimte.

Hoewel dit 'samenleven' op de inloop vaak positief wordt ervaren, is het soms ook een uitdaging om zulke diverse groepen bezoekers vreedzaam naast elkaar bezig te laten zijn. Zo vinden de Jordanese dames soms dat de Surinaamse heren naast hen te luidruchtig discussiëren. De aanwezige begeleiders pakken in zo'n situatie soms een actieve rol (en vragen bijvoorbeeld 'of het wat zachter mag'). Als uitgangspunt wordt gehanteerd dat je elkaar altijd op dingen mag aanspreken, zolang je het respectvol doet. Een coördinator gaf aan soms nadrukkelijker te moeten ingrijpen, bijvoorbeeld toen er een racistische opmerking werd gemaakt over iemand aan een andere tafel. Ook hier speelt het handhaven van grenzen soms dus een rol bij het goed laten samengaan van diverse groepen bezoekers binnen eenzelfde ruimte of activiteit. En ook hier helpt het als er reeds sprake is van een bestaande (vertrouwens)band tussen bezoekers en begeleiders.

Tegelijkertijd zijn er ook groepen voor wie een 'eigen' tafel in een verder open ruimte niet voldoende vertrouwdheid en veiligheid biedt. Deze mensen hebben meer behoefte aan een beschutte, afgesloten plek om samen te komen. Op verschillende locaties geven coördinatoren aan dat deze mensen zich ook minder snel mengen in de grote algemene ruimten – mensen met psychische kwetsbaarheid, mensen met dementie, en ook bepaalde groepen met een migratieachtergrond. Voor die eerste twee groepen speelt de rust en overzichtelijkheid van een beschutte ruimte een belangrijke rol, en de mogelijkheid om daar meer intensieve begeleiding te krijgen.

Op twee locaties wordt de inloop-dagbesteding sowieso al in een aparte ruimte georganiseerd. Eén van deze locaties richt zich met verschillende groepen specifiek op mannen of vrouwen met een gedeelde migratieachtergrond. Hier kunnen zij onder elkaar zijn, hun moedertaal spreken, en wordt er rekening gehouden met hun (eet)gewoonten. Ook op de andere locatie voorziet het beschutte karakter van de inloop-dagbesteding in een behoefte. Zo zorgt het ervoor dat je makkelijker diepgaande gesprekken voert, bijvoorbeeld wanneer je – zoals een bezoeker aangaf – behoefte hebt aan lotgenotencontact na het overlijden van een partner.

De coördinator van een andere locatie gaf aan het soms te proberen om een meer afgezonderde groep te laten aansluiten bij de gezamenlijke activiteiten in de gezamenlijke ruimte. De ervaring leert dat dit veel werk en investering in de onderlinge relaties vereist. Zo gaf deze begeleider aan met een groep Chinese ouderen (die elkaar vooral in een eigen ruimte ontmoette) te hebben gewerkt aan het samen organiseren van Chinees Nieuwjaar in de gezamenlijke ruimte. Dit bleek een traject van lange adem, maar het lukte daarmee wel om deze groep ook na de nieuwjaarsviering meer te betrekken – o.a. als vrijwilliger – bij activiteiten in de gezamenlijke ruimte.

De fysieke inrichting van de ruimte(s) speelt ook een rol bij het al dan niet ‘mengen’ van mensen vanuit verschillende groepen. De inrichting kan het meer of minder makkelijk maken om heen-en-weer te bewegen tussen meer ‘open’ of ‘beschutte’ omgevingen. Op één locatie vindt de geïndiceerde dagbesteding bijvoorbeeld plaats in een ruimte die alleen met een glazen wand is gescheiden van de grote gezamenlijke ruimte. Het is daar makkelijk voor mensen om heen en weer te bewegen tussen deze ruimtes. Ze kunnen zo zelf kiezen of ze alleen aansluiten voor een activiteit op de meer beschutte plek, of ervoor of erna ook meedoen met meer ‘gemengde’ inloop-activiteiten in de open ruimte. Op een andere locatie vindt dit heen en weer bewegen nauwelijks plaats: daar zit de geïndiceerde dagbesteding in een meer afgezonderde ruimte (georganiseerd door een ‘externe’ partij die deze ruimte daarvoor huurt) en lijken bezoekers nauwelijks aansluiting te vinden bij de meer open activiteiten.

Begeleidende functie: relaties opbouwen en aansluiting bieden

Naast de uitdaging om verschillende groepen bezoekers al dan niet te laten ‘mengen’, kan het voor nieuwe bezoekers een uitdaging zijn om überhaupt aansluiting te vinden bij de al aanwezige mensen. Uit verhalen van bezoekers én medewerkers bleken de aanwezige begeleiders hier een belangrijke rol in te kunnen spelen. Bijvoorbeeld door het verwelkomen van nieuwe bezoekers en door – indien gewenst – mensen te helpen aansluiting te vinden bij andere bezoekers. Zo gaven twee bezoekers aan dat dit bij hen juist niet was gebeurd, en dat ze het daarom heel lastig vonden om later naar de locatie terug te komen. Ze vertelden hoe het vaak lijkt alsof de anderen elkaar allemaal al goed kennen. Het is dan spannend om je daar zomaar bij te voegen. Het lijkt daarbij belangrijk dat er vaste begeleiders (of gastheren of-dames) zijn die de reguliere bezoekers kennen. Zij zien het dan snel als iemand nieuw binnenkomt, en of het nodig is om hen te verwelkomen of te helpen bij het vinden van aansluiting – overigens zonder direct allerlei vragen op iemand af te vuren.

Vanuit de vaak langlopende relaties die medewerkers met bezoekers hebben, kunnen ze ook een begeleidende rol blijven spelen na iemands eerste bezoek. Vanuit een opgebouwde vertrouwensband weten ze soms (maar niet altijd) goed wat er in iemands leven speelt. Op meerdere locaties geven begeleiders het bij sommige bezoekers aan – als hun geur daar aanleiding toe geeft – dat dat ze zich beter even kunnen douchen. Zonder reeds bestaande vertrouwensband zou dit waarschijnlijk niet zo makkelijk gezegd (laat staan opgevolgd) worden. Op verschillende locaties geven begeleiders aan dat ze de situatie van bezoekers goed kennen, en deze soms ook bespreken op hun werkoverleg als er problemen opspelen. Dit helpt ze om vervolgens de juiste hulp bieden, of mensen door te verwijzen naar passende hulp. Vanuit hun opgebouwde relatie kunnen ze bezoekers ook begeleiden bij het oppakken van (vrijwilligers)taken op de locatie. De grens tussen vrijwilligers en bezoekers is daarbij vaak dun; de inzet van vrijwilligers kan betekenisvol zijn voor andere bezoekers of voor de locatie als geheel, maar zeker ook voor deze actieve buurtbewoners zelf.

SLOTWOORD

De waarde van de onderzochte locaties voor inloop-dagbesteding verschilt per bezoeker en per locatie. Voor sommigen is het een plek om simpelweg te 'zijn'; waar je niks hoeft, maar waar wel naar je wordt omgekeken. Voor anderen is het een plek om mensen te ontmoeten waar je iets mee deelt; of het nu gaat om een ziektebeeld, het verlies van een partner, een migratiegeschiedenis, of een gedeelde historie in de buurt. Er zijn ook bezoekers die alleen naar de inloop-dagbesteding komen voor het bezoeken van een activiteit of om een antwoord te krijgen op een specifieke (hulp)vraag. Voor weer anderen is het een plek om structuur te vinden en jezelf te ontwikkelen, bijvoorbeeld door je te ontpoppen als actieve vrijwilliger.

De verschillende behoeftes waarop de locaties een antwoord op bieden, en de uiteenlopende achtergronden van de mensen die zich op deze locaties melden, zijn zowel een belangrijke verworvenheid als de centrale uitdaging voor de mensen die de inloop-dagbesteding vormgeven. Hoewel dit dus verschilt per locatie, is het een doorlopende uitdaging om ruimte te maken om in deze uiteenlopende behoeftes te kunnen voorzien. En om ervoor te zorgen dat ook mensen in een kwetsbare positie zich prettig voelen op een plek, zonder dat hun aanwezigheid (en soms: gedrag) andere bezoekers afschrikt.

Tegelijkertijd bestaan er nog steeds groepen bezoekers die baat hebben bij een meer beschutte, afgeschermde plek. Sommige locaties bieden dit bij uitstek. Maar ook de meer 'open' inlooplekken creëren soms zulke beschutting, bijvoorbeeld door voor specifieke groepen activiteiten te organiseren in aparte ruimtes. Het meer of minder 'open' en 'inclusieve' karakter van een plek is dus niet meteen een waardeoordeel: sommige buurtbewoners gedijen juist goed op een afgeschermde (dus minder 'inclusieve') plek, en zouden zich niet snel melden op een meer levendige maar drukke locatie.

Hoewel actieve vrijwilligers een waardevolle bijdrage leveren op de diverse inlooplekken (ook voor henzelf), willen we hier de aandacht vooral vestigen op de cruciale rol die professionele medewerkers innemen op de locaties. Juist als je een plek wil zijn voor mensen die minder ruimte of begrip voelen op 'reguliere' openbare plekken, en als je een plek wil zijn waar mensen met diverse achtergronden elkaar blijven tegenkomen, dan vraagt dat vaak om actieve begeleiding. Het vraagt soms om het schipperen met je activiteiten aanbod om tot een 'werkende' mix aan bezoekers te komen. Soms vraagt het om het handhaven van grenzen, en soms juist om het kweken van begrip als iemand – bijvoorbeeld vanwege een ziektebeeld – gangbare grenzen overschrijdt. Als die begeleidende rol en de daarvoor benodigde expertise niet is belegd, dan dreigen bepaalde groepen of bepaald gedrag overheersend te worden. En daarmee verliest een locatie haar aantrekkelijkheid voor andere bezoekers.

De trade-off tussen de uiteenlopende behoeftes van bezoekers is nooit helemaal te voorkomen: er zullen altijd plekken zijn waar sommige bezoekers zich prettiger voelen dan anderen. Het is daarom niet alleen belangrijk om binnen één locaties te schipperen tussen die verschillende behoeftes, maar ook om een verscheidenheid aan inlooplekken te behouden die samen de verschillende doelgroepen bedienen. Wanneer zulke diversiteit – binnen en tussen locaties – uit het oog wordt verloren, dan dreigen sommige mensen die wel baat hebben bij een inlooplek alsnog buiten de boot te vallen.

BIJLAGE:

WAARDEVOLLE ELEMENTEN VAN INLOOP-DAGBESTEDING

De Gemeente Amsterdam werkt aan verschillende scenario's voor de herpositionering van de inloopdagbesteding. Om de huidige ervaringen en behoeftes van de diverse groep bezoekers daarin mee te kunnen nemen, lichten we hieronder vanuit het huidige onderzoek vijf elementen uit die helpend kunnen zijn bij het uitwerken of toetsen van die scenario's. Het betreft elementen die – afgaande op de gesprekken en observaties in dit onderzoek – van waarde blijken voor bezoekers en voor degenen die inloopdagbesteding organiseren.

- ***Kunnen balanceren in de bezoekerssamenstelling:*** Coördinatoren en begeleiders zoeken steeds naar een balans in de mix aan bezoekers en de behoeftes waarin ze kunnen voorzien. Vaak is het doel om voldoende ruimte te maken voor mensen in kwetsbare situaties, zonder dat bepaalde groepen bezoekers (of bepaalde soorten gedrag) te dominant worden en anderen afschrikken. Medewerkers op de locaties hebben goed zicht op hoe de aanwezigheid van sommigen een belemmering kan vormen voor anderen, en wat er nodig is om met die spanning om te gaan (bijv. in de programmering, of in de groepsdynamiek).
- ***Open én beschutte plekken:*** Sommige groepen (bijv. met psychische kwetsbaarheid, dementie, maar ook bepaalde groepen met een migratieachtergrond) lijken om verschillende redenen minder aansluiting te vinden bij meer open inloop-plekken, terwijl ze meer beschutte activiteiten wel bezoeken. Andere mensen waarderen juist de levendigheid van plekken met een open karakter. Beide soorten plekken (open/beschut) voorzien dus in een behoefte.
- ***Vaardigheden en expertise:*** Het inspelen op uiteenlopende behoeftes vraagt om actieve begeleiding, en dat vraagt weer om specifieke vaardigheden. Denk aan het kunnen bewaken van de groepsdynamiek (grenzen stellen, begrip creëren) en kunnen bouwen aan vertrouwensrelaties. Het belang van zulke begeleiding wordt groter naarmate meer mensen in een kwetsbare positie gebruik maken van inloopdagbesteding, maar ook naarmate locaties een breder publiek (met meer uiteenlopende behoeftes) bedienen. De benodigde vaardigheden kunnen soms (deels) bij vrijwilligers liggen, maar vaak vraagt het om professionele expertise – zeker als het gaat om 'ziekte-gerelateerd' gedrag, bijvoorbeeld bij dementie, psychische kwetsbaarheid of verslaving. Met de aanwezigheid van professionele organisaties op een locatie (bijv. ouderenzorg, GGZ, ondersteuning dak- en thuislozen) kan zulke expertise makkelijker beschikbaar zijn, hoewel dit een locatie ook een (zorg-) 'stempel' kan geven waar andere potentiële bezoekers zich door laten afschrikken.
- ***Langdurige relaties:*** Langdurige relaties tussen bezoekers en begeleiders doen ertoe. Het treffen van bekende gezichten is vaak reden om een plek te bezoeken, en vertrouwensrelaties zijn vaak de basis voor (het bieden en accepteren van) 'lichte' vormen van begeleiding. Ook het bewaken van de groepsdynamiek (en het zo waarborgen van het open karakter van een plek) is gebaat bij duurzame relaties, waarbij ingrepen van begeleiders worden geaccepteerd.
- ***Plekken met divers karakter:*** Dat de inloopdagbesteding op verschillende locaties een verschillend karakter heeft, lijkt zowel onvermijdelijk als wenselijk. Eén plek creëren waar iedereen zich prettig voelt, lijkt onrealistisch: wat voor sommigen aantrekkelijk is, kan anderen juist belemmeren. Verschillen tussen plekken dienen een afspiegeling te zijn van de verschillende buurten waarin ze gevestigd zijn en van de populaties die ze bedienen. Maar ook binnen buurten zien we het belang van voldoende variëteit (en nabijheid) in het aanbod.



Het **Ben Sajet Centrum** is een kenniswerkplaats voor langdurige zorg en ondersteuning. We stellen ons ten doel om kennis te ontwikkelen die de kwaliteit van leven verbetert van mensen die vanwege ouderdom of een verstandelijke beperking langdurig zorg en ondersteuning nodig hebben. We zoeken die verbetering in het versterken van het gewone leven. Met activiteiten die ruimte bieden aan wat mensen kunnen en die bijdragen aan het gevoel erbij te horen. Met zorg en ondersteuning die ruimte biedt aan familie en de banden met naasten versterkt.

Ben Sajet Centrum, 2024 | www.bensajetcentrum.nl