

**20** jaar **House of Hope**



Actualisatie juni 2024

**2023 - 2026**

# Meerjarenplan

*Een warm onthaal voor iedereen!*



### **Colofon**

House of Hope  
Bas Jungeriusstraat 254B  
3081 VS Rotterdam  
010 – 215 06 63  
[info@houseofhope.nl](mailto:info@houseofhope.nl)  
[www.houseofhope.nl](http://www.houseofhope.nl)  
IBAN NL52 RABO 0136 2383 35



[www.facebook.com/houseofhope.rdam](https://www.facebook.com/houseofhope.rdam)



[www.linkedin.com/company/stichting-house-of-hope](https://www.linkedin.com/company/stichting-house-of-hope)



[www.instagram.com/houseofhope.rdam](https://www.instagram.com/houseofhope.rdam)

# Inhoudsopgave

<b>Colofon</b> .....	3	3.2	Theory of change.....	28
<b>House of Hope in het kort</b> .....	5	3.3	Activiteiten in een Logical Framework....	28
<b>Voorwoord</b> .....	6	3.3.1	Vinden.....	30
<b>Hoofdstuk 1 House of Hope is present in Rotterdam-Zuid</b> .....	7	3.3.2	Verbinden.....	31
1.1 Ons vergezicht.....	7	3.3.3	Versterken.....	32
1.2 Wat ons in beweging zet.....	7	3.3.4	Vieren.....	33
1.3 Visie, missie en kernwaarden.....	8	3.3.5	Verdiepen.....	33
1.4 Een rafelige werkelijkheid.....	9	3.4	Kennis en ervaring delen.....	34
1.4.1 Fragmentatie.....	9			
1.4.2 Bovengemiddelde problematiek.....	9			
1.4.3 Een hardnekkig probleem.....	9			
1.4.4 Onzichtbare groepen lopen zorg mis.....	10			
1.5 Doelgroep.....	11			
1.6 Locaties en werkgebied.....	12			
1.7 Verspreidingsgebied deelnemers House of Hope.....	13			
<b>Hoofdstuk 2 Meerjarenplan 2023 - 2026: warm en waardevol buurtwerk</b> .....	14			
2.1 Warmte doet goed.....	14			
2.2 Het is tijd voor meer warmte.....	15			
2.3 Warm, onafhankelijk preventief buurtwerk.....	15			
2.4 Onze aanpak voor meer warmte.....	15			
2.4.1 Vinden.....	17			
2.4.2 Verbinden.....	17			
2.4.3 Versterken.....	17			
2.4.4 Vieren.....	17			
2.4.5 Verdiepen.....	18			
2.5 Wat maakt ons tot een unieke warme plek.....	18			
2.5.1 Werken vanuit de bedoeling.....	18			
2.5.2 Verkleining van de afstand.....	18			
2.5.3 Grote wederkerigheid vanuit wijkbewoners.....	19			
2.5.4 Doen wat nodig is.....	19			
2.5.5 Familie.....	20			
2.6 Hoe blijven we zelf warm?.....	21			
2.7 Hoe gaan we verder?.....	21			
2.7.1 Doorgaan op de ingeslagen weg.....	21			
2.7.2 Onafhankelijk en aanvullend anders-zijn.....	22			
2.7.3 Warme samenwerking.....	23			
2.8 Onze inzet voor meer warmte.....	23			
2.8.1 Wijk- en aanbodgerichte doelen.....	24			
2.8.2 Organisatiegerichte doelen.....	26			
<b>Hoofdstuk 3 Van activiteiten aanbod naar doen</b>	28			
3.1 Aanpak en strategie.....	28			
			<b>Organisatiegegevens</b> .....	64



# House of Hope in het kort

**House of Hope is een sociaal-maatschappelijke organisatie die werkt vanuit de presentiebenadering. Vanuit onze kernwaarden toegankelijk, menselijk, trouw en gewoon doen, geven we daar inhoud aan. Twintig betaalde medewerkers en 400 vrijwilligers en stagiaires zetten zich in, vanuit vier locaties in Tarwewijk, Katendrecht, Beverwaard en Lombardijen, om het leven thuis en op straat aangenamer en mooier te maken. Samen leveren zij bijna 92.000 uren (55 fte) inzet per jaar (2023), waarvan driekwart op vrijwillige basis. Daarmee worden jaarlijks ongeveer 3.665 (2023) unieke bewoners bereikt en gesteund.**

Centraal staan onze huiskamers, met elke dag een open inloop, waar vooral wijkbewoners het gezicht naar buiten zijn. Verder zijn er voor jong en oud veel groepsactiviteiten voor ondersteuning, ontmoeting en ontwikkeling. Het meest intensieve deel van ons werk zijn de maatschappelijke hulptrajecten. Naast individuele personen begeleiden we ook gezinnen.

Bij 61% van alle hulptrajecten die House of Hope oppakt, zit een veelheid aan problemen. Regelmatig is meer nodig dan een eenmalige actie. Vaak is dat een brede intake en een langdurig traject.

Van alle nieuwe mensen die zich de achterliggende jaren bij House of Hope voor hulp meldden, waren we bij 69% het eerste contact voor wijkgerichte zorg. Het gaat meestal niet om bewust zorg mijden, maar om zorg mislopen. Door een veelheid aan redenen

wordt het reguliere welzijn minder makkelijk gevonden. Daarnaast kiezen mensen vanwege onvoldoende vertrouwen in de overheid liever voor het meer onafhankelijke buurtwerk van House of Hope.

Sinds 2004 hebben we in diverse wijken veel netwerken opgebouwd. We bereiken wijkbewoners uit voornamelijk acht sociaal zwakke wijken. De meeste van deze wijken zijn focuswijken binnen het Nationaal Programma Rotterdam-Zuid. Dat geeft aan dat er bovengemiddeld sprake is van armoede, eenzaamheid en gebrokenheid (onder andere relatieproblemen, verslavingen, trauma's en verlieservaringen).

House of Hope zet zich, samen met veel buurtbewoners, dagelijks in om mensen te helpen, hen kansrijk op te laten groeien en hen zo te laten ontwikkelen dat ze zelfstandig en in verbondenheid met anderen leven, om zo bij te kunnen dragen aan een actieve en warme buurt. Veel buurtbewoners ontvingen eerder zelf hulp en bieden met hun vrijwilligerswerk nu hulp aan anderen.

Dit jaar viert House of Hope haar 20-jarig jubileum. Al die jaren werd het werk van House of Hope mogelijk gemaakt dankzij bijdragen van vele donoren. Dank aan alle personen, kerken, fondsen, bedrijven, overheden en instellingen die House of Hope telkens weer hebben voorzien van de nodige middelen. Momenteel is het budget bijna 1,9 miljoen euro op jaarbasis (2024).



# Voorwoord

## . Een warm onthaal voor iedereen!

‘Een warm onthaal voor iedereen!’ Met deze titel wil House of Hope benadrukken dat we in alle aspecten van ons werk kiezen voor een warme, persoonlijke inclusieve benadering, waarin we de ander verwelkomen en samen oplopen zolang dat nodig is. Bij House of Hope wordt niemand uitgezonderd.

We zijn er op deze wereld voor elkaar, maar helaas voelt het leven voor velen van onze doelgroep niet als een gezellige ontspannen wandeling, maar eerder als een wedstrijd. Wie de snelheid van het leven niet kan bijbenen, loopt het gevaar alleen langs de kant te staan. House of Hope wil terug van de (afval) race naar het samenspel. Terug naar de kracht van samen. Elkaar met raad en daad terzijde staan. Met elkaar oplopen, ook als de weg uit de problemen lang is en veel uithoudingsvermogen vraagt. Vaak zijn er best nog lichtpuntjes. Daar willen we net zo goed bij stilstaan. Samen ook heel bewust de positieve dingen van het leven zien en vieren, zoals een verjaardag, een goed bericht, een leuk uitje, of als iets is gelukt. Kortgezegd: ‘Go the extra (s) mile’.

Met deze warme benadering wil House of Hope mensen zó steunen dat niet alleen de kilheid in hun eigen leven verdwijnt, maar ze ook zelf een warmtebron worden.

Vinden, verbinden, versterken, vieren en verdiepen. Die woorden vormen de rode draad van ons werk. ‘Werkelijke zorg komt relationeel tot stand’ (Andries Baart). Bij House of Hope worden mensen sâmen warmer. En wie warm is, gaat warmte uitstralen. Zo ontstaan betekenisvolle netwerken, waarin mensen samen de buurt mooier en warmer maken. Hoe mooi is dat?!

Met ons vorige meerjarenplan (2019-2022) hebben we ons gefocust op ‘Dieper de wijk in!’. Nieuwe behoeften signaleren, nieuwe groepen leren kennen en nog actiever de straat op om nieuwe contacten te leggen. Toen we deze titel bedachten, was het coronavirus nog ver weg. Maar wat bleek het tijdens de coronaperiode nodig om onze deuren niet te sluiten en thuis te gaan werken, maar juist dieper de wijk in te gaan. Dat hebben we vol overtuiging en met veel inzet gedaan.

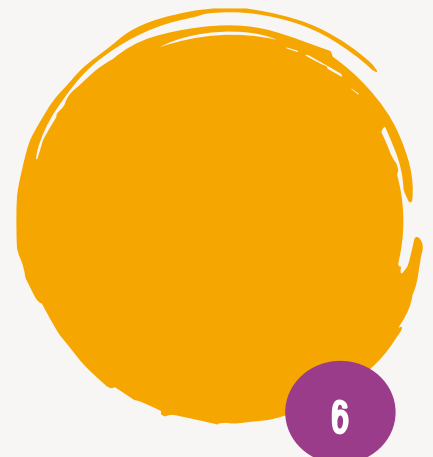
Tijdens deze turbulente coronaperiode zijn we ons nog meer bewust geworden, hoe essentieel een relationele en outreachende manier van werken is voor een dieper verstaan van wat zich achter de voordeur afspeelt. Die lessen zijn meegenomen in dit nieuwe plan.

Na de kille (corona)jaren, waar veel mensen toch een gevoel aan overhouden dat ze er vaak alleen voor stonden, is het tijd voor meer warmte. Warme aandacht voor elkaar, dat is wat we met dit plan willen overbrengen. Hoe we dat gaan doen, is verder in dit plan uitgewerkt.

In 2024 viert House of Hope haar 20-jarig jubileum. Op diverse momenten gaan we dit samen met onze donoren, samenwerkingspartners, medewerkers, vrijwilligers en wijkbewoners vieren. Ik zie uit naar hartverwarmende ontmoetingen.

Ik wens u veel plezier bij het lezen van dit geactualiseerde meerjarenplan en ik hoop dat u er, evenals wij, voor warm loopt om dit plan samen met ons tot stand te brengen.

Cor Hubach



# 1. House of Hope is present in Rotterdam-Zuid

## 1.1 Ons vergezicht

### Een nieuw Rotterdam

Ik stond op de Erasmusbrug en ik zag een nieuw Rotterdam neerdalen uit de hemel. Ik kijk naar het noorden, naar het zuiden, naar het oosten en naar het westen en zie een hersteld Rotterdam.

De rivier de Nieuwe Maas stroomt helder en glinstert in het zonlicht. Vissen zwemmen in haar en aan de oevers spelen kinderen, aangemoedigd door hun ouders. In de verte zie ik de trotse havens. Geen roest meer, geen mensensmokkel meer, geen drugs meer, geen luchtvervuiling meer. Alles wat wordt ingevoerd, is eerlijke handel.

Veiligheid en vrede regeren in de straten, 's nachts wandelen de mensen door het park zonder angst en kinderen spelen op straat zonder zorgen. Alle gevangenen zijn leeg en de samenleving verwelkomt de ex-gevangenen in genade. Ik zie buurtbewoners een straatbarbecue houden. Ze leven in vriendschap en staan klaar voor elkaar. Kinderen zijn enthousiast aan het spelen en dansen op vrolijke muziek. Tieners bezoeken bejaarden en ouderen begeleiden jongeren.

Ik zie een voetbalwedstrijd in het Zuiderpark. Mensen uit allerlei landen, achtergronden en sociale niveaus vormen met elkaar de teams. Er zijn hangjongeren en leraren, politici en ZZ-P'ers, havenbaronnen en havenarbeiders. Mensen uit alle windstreken leven in harmonie samen. Niemand denkt dat zijn cultuur de beste is. Samen vormen al deze verschillen een prachtig palet met een rijke schakering aan kleuren, geuren, gebruiken en muziekstijlen. Ik zie bloeiende mensen en bloeiende buurten, waar het leven volop wordt gevierd.

Geen vaderloosheid meer, geen ruzie en geweld meer in de straten. Geen steekpartijen en bomaanslagen meer.

Geen dealers en uitbuiting meer. Geen schulden meer. Geen eenzaamheid en afwijzing meer.

Geen vluchtelingen meer, want het opnemen van ontheemden is een nieuwe volksaard geworden.

Geen depressies, geen uitzichtloosheid, geen ziekte, geen verslaving meer.

Geen trots, geen hebzucht meer. Geen gepest en geen misbruik meer.

Geen voedsel- en kledingbanken meer, want iedereen heeft genoeg en er is oog voor elkaar.

De mensen weten dat ze van waarde zijn, mooi en geliefd.

Iedereen is erop gericht om de ander gelukkig te maken.

Liefde, vrede en vreugde zullen hierdoor rijkelijk stromen.

*Het nieuwe Rotterdam is aangebroken!*

## 1.2 Wat ons in beweging zet

### Wat ons drijft

Het is onze overtuiging dat gerechtigheid de basis is voor een eerlijke, respectvolle en vreedzame samenleving. Wij komen op voor de kansarmen en hulpbehoevenden. Als inspiratiebron fungeert voor ons de Bijbel, waarin God zich als een God van liefde, ontferming en gerechtigheid laat zien. We staan in een oude traditie van leiders als Martin Luther King, Desmond Tutu en Moeder Theresa. Mensen die





uit hun geloof kracht hebben geput om zich onvoorwaardelijk in te zetten voor iedereen die het in de maatschappij op eigen kracht niet redt.

***‘Ik had wantrouwen naar de hulpverlening in Nederland, maar hier bij House of Hope heb ik weer meer vertrouwen kunnen opbouwen.’*** *Wijkbewoner*

### **Onze droom**

Onze droom is dat House of Hope de komende jaren een toegankelijke plek is, waar mensen hoop, herstel en een warm thuis vinden. Dat mensen die veel kilheid in hun leven ervaren, een warm onthaal krijgen en hierdoor zelf opgewarmd worden, zodat zij warmte gaan doorgeven aan anderen. Kortom, dat het werk van House of Hope in de wijk een beweging op gang brengt die het vergezicht van een zorgzame en herbergzame samenleving (zie paragraaf 1.1) dichterbij brengt.

Stel je voor dat iedereen die een beetje gelukkiger wordt, dat hardop gaat zeggen. Stel dat iedereen die zich gezien voelt, om zich heen gaat kijken. Stel dat iedereen die ontving zelf gaat uitdelen. Dan kent Rotterdam-Zuid straks honderden huizen vol hoop, liefde en warmte. Sterker nog, als ieder mens één ander mens gelukkig maakt, dan is heel Rotterdam-Zuid gelukkig. Hoe mooi is dat!

## **1.3 Visie, missie en kernwaarden**

### **Visie**

We bouwen mee aan Rotterdam-Zuid, waar iedereen volwaardig meedoet en waar bewoners, zowel persoonlijk als in verbondenheid met elkaar, zichzelf ontwikkelen én bijdragen aan een harmonieuze, respectvolle en warme samenleving.

### **Missie**

House of Hope ondersteunt bewoners in Rotterdam-Zuid die gebukt gaan onder armoede, eenzaamheid en gebrokenheid. Wij bieden een toegankelijke, hoopvolle en familiale plek. We zijn langdurig aanwezig in de wijk en bouwen aan warme en duurzame relaties. Dit noemen we presentie. Onze christelijke waarden zijn daarin richtinggevend.

### **Kernwaarden**

Onze kernwaarden zijn:

### **Toegankelijk**

We zijn benaderbaar en beschikbaar. We zijn er als het nodig is, desnoods ook buiten openingstijden. Onze locaties zijn dagelijks open voor een bak koffie, een luisterend oor of een goed gesprek. We zijn laagdrempelig en we zorgen ervoor dat mensen zich altijd welkom en gezien voelen.

### **Menselijk**

We willen dat mensen zich thuis bij ons voelen. We staan op een warme manier naast de ander met al zijn vragen en behoeften, en daar willen we bij aansluiten. Daarmee bedoelen we ook dat we de ander echt willen zien en ontmoeten. Onze kaders en protocollen zijn daaraan, indien nodig, ondergeschikt. Vanuit de vragen en behoeften gaan we samen op weg om passende oplossingen te vinden. Daarbij hoort ook dat we als warme buurtfamilie mooie life-events vieren en de minder mooie samen delen.

### **Trouw**

We zijn er voor mensen zolang dat nodig is, en dat kan soms lang zijn. We laten niemand vallen, wat iemand ook op zijn kerfstok heeft. Als iets niet is gelukt, of er is een terugval, dan bieden we mensen een tweede kans. En als iemand zelf niet kan komen, is een bezoek aan huis snel geregeld. In het zorgen voor elkaar is maatwerk en inspelen op behoeften voor ons een vanzelfsprekendheid.

### **Gewoon dóen**

We weten van aanpakken, houden van no-nonsense en zijn creatief in het bedenken van oplossingen. We zijn er voor de ander, gewoon als naaste, als een goede buur en zetten daarbij onze professionaliteit in. Bij een crisissituatie lopen we een paar stappen harder, om in elk geval het begin van een oplossing te bieden. Als daarvoor andere instanties nodig zijn, dan slaan we de brug en zorgen voor een warme



overdracht. Als mensen onrecht is aangedaan, dan strijden we letterlijk mee in hun strijd tegen die onrecht.

## 1.4 Een rafelige werkelijkheid

### 1.4.1 Fragmentatie

In onze Rotterdamse straten horen we talen die we niet kennen. Op onze balkons ruiken we nieuwe geuren en horen we vreemde muziek. Van de overzichtelijkheid van vijftig jaar geleden is weinig over. Secularisatie, suburbanisatie en immigratie hebben de stad een nieuw gezicht gegeven. De multicultuur biedt genoeg lapjes voor een mooie lappendeken, maar waar zijn de verbindingen? Fragmentatie gaat hand in hand met vervreemding en eenzaamheid: contacten verminderen, veiligheidsgevoel neemt af, polarisatie groeit, sociale betrokkenheid zakt weg en de eenzaamheid neemt toe. Dit alles stelt de overheid voor grote uitdagingen om passende antwoorden te vinden op een samenleving waarin het 'samen' steeds meer onder druk staat. Deze uitdagingen waren voor de coronapandemie al serieus, maar na twee jaar corona zijn deze uitdagingen, zeker voor de meest kwetsbare groepen, alleen maar groter geworden.

### 1.4.2 Bovengemiddelde problematiek

House of Hope is in Rotterdam-Zuid actief in wijken met een bovengemiddelde maatschappelijke problematiek. Het gaat sociaal gezien om buurten die bij de meest zwakke van Rotterdam horen. De schooluitval, de (jeugd-)werkloosheid, het aantal mensen dat (bijzondere) bijstand geniet, het percentage bankslapers (mensen zonder vaste verblijfplaats) en het aantal zorgmijders zijn er aantoonbaar hoger. Daarnaast zijn de sociale cohesie, de binding aan de wijk en de inkomenspositie er lager. Kortom, voldoende redenen om extra aandacht aan deze wijken te geven ter verbetering van het leefklimaat en het maatschappelijk welzijn.

Daarbij komt dat deze kwetsbare groepen, zeker na twee jaar corona, over minder veerkracht beschikken om de basis weer op orde te krijgen. En helaas zijn we door geopolitieke spanningen alweer in een nieuwe crisis terechtgekomen. Door een historisch hoge inflatie en gestegen energieprijzen hebben deze



groepen zonder financiële marge het opnieuw erg zwaar. Steeds meer huishoudens kunnen niet meer rondkomen en bouwen (opnieuw) schulden op.

### 1.4.3 Een hardnekkig probleem

Armoede en eenzaamheid zijn hardnekkige problemen waarop geen gemakkelijke antwoorden zijn te geven. Het vraagt om intensieve inzet en een groot commitment om duurzame, positieve veranderingen te zien ontstaan. Wij schetsen een aantal fictieve scenario's om een beeld te geven van de problematiek die wij dagelijks tegenkomen.

Een hyperenthousiaste vrouw blijkt een bipolaire stoornis te hebben, waardoor ze afspraken mist en het lijkt alsof ze niet gemotiveerd is voor hulp.

Een stugge vader maakt zijn post niet meer open, de administratie is ingestort en halverwege de maand is er steevast geen geld meer om van te leven.

Een tienermeisje vindt zichzelf zo lelijk dat ze vlucht in de aandacht van foute mannen.

Een Somaliër vertrouwt niemand meer en zit doodeenzaam weg te kwijnen. Hij ziet geen reden meer om verder te leven.

Een Poolse man ziet zijn relatie stranden, belandt op straat en vlucht in overmatig drankgebruik.

Een Antilliaanse moeder van drie kinderen trekt het niet meer. Haar man is verslaafd, haar kinderen krijgen niet de juiste zorg en er ontstaan schulden.

Uit diverse onderzoeken wordt duidelijk dat veel kinderen in Nederland opgroeien in armoede. Hoewel het in Rotterdam, dankzij het beleid van de afgelopen jaren, gelukkig de goe-



de kant op gaat, gaat het Rotterdam-breed nog steeds om één op de zes kinderen. In de wijken waar House of Hope actief is, is deze verhouding waarschijnlijk nog zorgwekkender.

Het CBS laat zijn definitie van armoede van diverse factoren afhangen, maar de belangrijkste is dat een gezin in armoede niet kan meedoen aan wat in een cultuur als minimaal wordt beschouwd. Armoede is meer dan geen geld hebben. Het leidt vaak tot eenzaamheid en soms zelfs tot isolement. Het ontbreekt mensen aan een steunend netwerk, waarin zij saamhorigheid ervaren. Door het gevoel er alleen voor te staan, komen zij in een modus van overleven terecht.

Armoede doet ook iets met het zelfbeeld van mensen. Wie vanuit 'de bijstand' in de spiegel kijkt, ziet vaak machteloosheid, maar ook zelfverachting, schaamte en falen. Falen naar jezelf, maar ook naar je kinderen en je omgeving. Binnen onze inloop zien we deze en andere gevolgen van armoede dagelijks op allerlei manieren. Van passiviteit en vluchtgedrag tot verslavingen en criminele misstappen.

Dit probleem oplossen heeft iets weg van een onontwarbare knoop omdat het met heel veel aspecten samenhangt. Om blijvend uit de armoede te komen, is een langetermijnfocus nodig. Die ontbreekt veelal, want wil men armoede overleven, kan dat alleen door de focus op de korte termijn te richten. Dat is een lastig dilemma. Vanuit onze dagelijkse praktijk weten we dat simpele, kortdurende interventies door-

gaans niet leiden tot duurzame veranderingen. Met enkele krachtige interventies kan de stress zeker worden verlaagd, maar ervoor zorgen dat de stress niet opnieuw oploopt, vraagt om een lange adem en veranderingen in de bredere context.

#### **1.4.4 Onzichtbare groepen lopen zorg mis**

Helaas wordt een deel van de mensen met problemen niet of te laat gevonden. Hulp inroepen vinden zij vaak te moeilijk. Van alle nieuwe mensen die zich de achterliggende jaren bij House of Hope meldden, had 69% niet eerder hulp gezocht bij reguliere instellingen voor wijkgerichte zorg. Vaak gaat het niet om bewust zorg mijden, maar om zorg mislopen.

Hiervoor zijn vele redenen aan te wijzen. De belangrijkste zijn schaamte, fysieke beperkingen, wantrouwen naar de overheid, reisafstand, laag begripsvermogen, taalachterstand, eerdere teleurstellingen in de hulpverlening of niet bekend zijn met de mogelijkheden voor hulp. Deze kwetsbare doelgroep heeft nabije, warme en veilige plekken nodig om spontaan binnen te kunnen lopen. Een plek waar altijd iemand beschikbaar is voor een luisterend oor en om direct een inschatting te maken van de urgentie.

Juist voor deze mensen is House of Hope er. Door onze laagdrempelige, informele en relatiegerichte werkwijze weten veel mensen de weg naar ons makkelijker te vinden en durven ze eerder hun verhaal te doen. Ook kunnen mensen altijd opnieuw aankloppen als er nieuwe hulpvragen ontstaan. Daarvoor hoeven

mensen niet weer opnieuw hun hele verhaal te doen, simpelweg omdat we de meeste mensen voldoende goed kennen en in contact met hen blijven.

## 1.5 Doelgroep

House of Hope wil voor iedereen in de wijk hoopvol present zijn, maar we kiezen er bewust voor om vooral in de rafelranden van onze veelkleurige samenleving actief te zijn. Daarmee maken we het onszelf niet gemakkelijk, maar op die plekken maakt onze inzet wel het meeste verschil.

De praktijk van de afgelopen jaren laat zien dat vooral de volgende groepen binnenlopen en aansluiting vinden bij onze activiteiten:

- Gezinnen: 'gewone' gezinnen, maar ook vaak eenoudergezinnen waarbij alleen de moeder en kinderen in beeld zijn.
- Kinderen en jonge tieners: van 4 tot 12 jaar.
- Alleenstaanden: mannen en vrouwen vanuit zeer diverse achtergronden in de leeftijd van 20 tot 85 jaar.
- Ouderen: met name op de ontmoetingsac-

tiviteiten is het percentage zestigplussers met ongeveer 35% flink vertegenwoordigd.

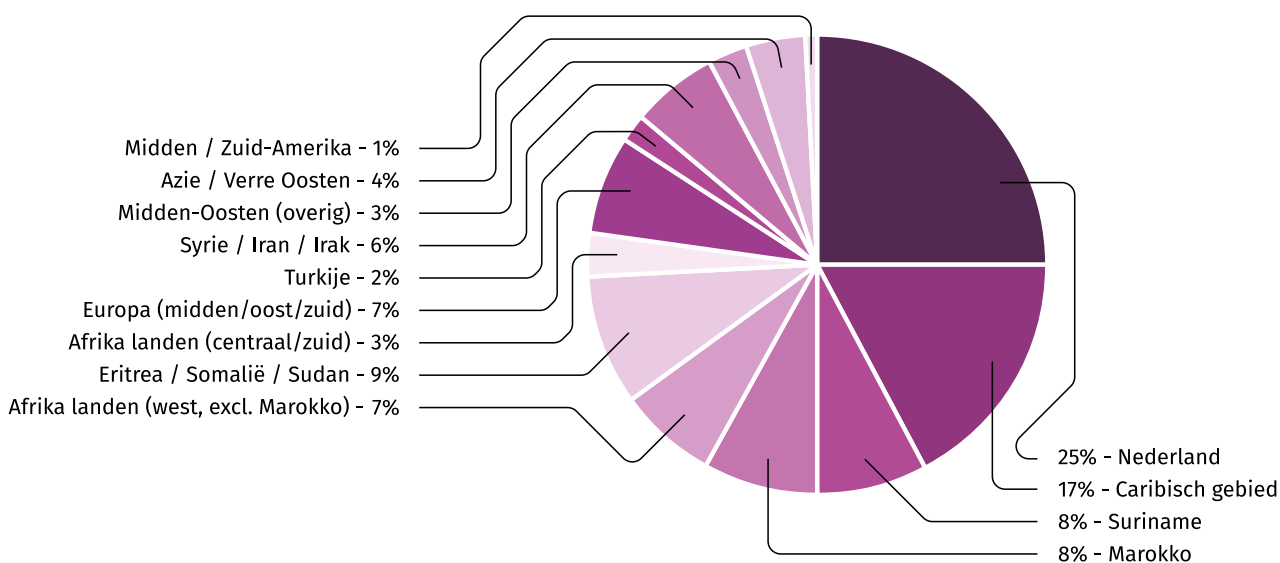
- Groepen met een diverse etnische afkomst: ongeveer driekwart van onze bezoekers heeft van oorsprong een niet-Nederlandse achtergrond.

Daarmee wordt zichtbaar dat vrijwel alle lagen van de bevolking House of Hope weten te vinden.

De culturele achtergrond is in onderstaand figuur weergegeven. Deze analyse is gebaseerd op de 1.023 huishoudens / bezoekers van het maatschappelijk spreekuur in 2023. De bezoekers van de huiskamers en groepsactiviteiten zijn hierin niet meegenomen. Procentueel verwachten we de komende jaren geen grote afwijkingen voor de bredere groep wijkbewoners die House of Hope bezoekt.

Van de doelgroep die House of Hope bereikt heeft 75% (2023) van oorsprong een niet-Nederlandse afkomst.

### Land van herkomst cliënten (n=1.015)



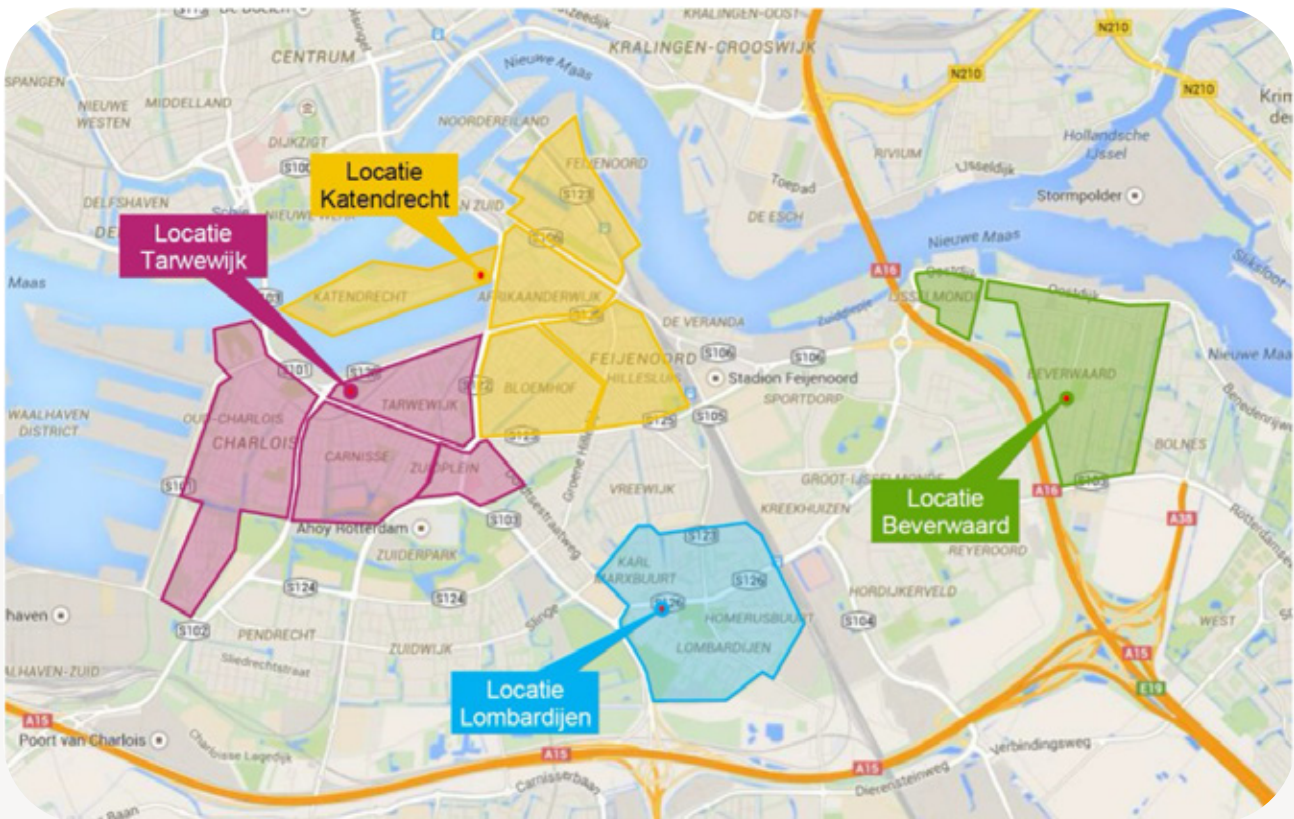




## 1.6 Locaties en werkgebied

House of Hope heeft in alle stadsgebieden van Rotterdam-Zuid een laagdrempelige huiskamer.

- **Gebied Charlois (locatie Tarwewijk):** Het accent ligt op de Tarwewijk, Carnisse en Oud-Charlois. Een beperkter deel is afkomstig uit de wijken Pendrecht en Zuidwijk.
- **Gebied Feijenoord (locatie Katendrecht):** Het accent ligt vooral op Oud-Katendrecht, de Afrikaanderwijk, Bloemhof en Feijenoord. Een beperkter deel is afkomstig uit de wijken Hillesluis en Vreewijk.
- **Gebied IJsselmonde (locatie Beverwaard):** Het accent ligt vooral op de Beverwaard, met een beperkt bereik in de wijk Groot-IJsselmonde.
- **Gebied IJsselmonde (locatie Lombardijen):** Het accent ligt vooral op Lombardijen, met een beperkt bereik in de wijk Groot-IJsselmonde.



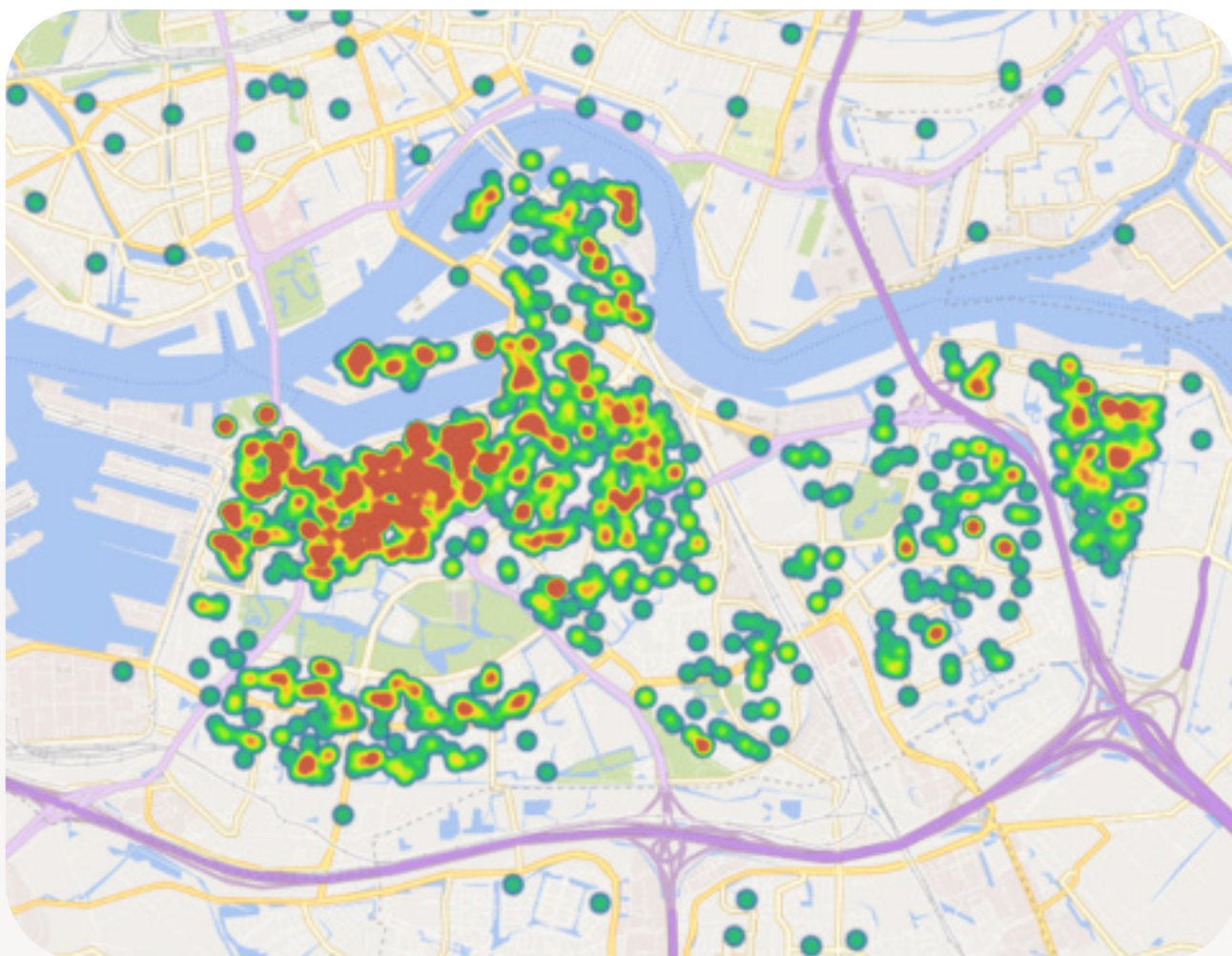


## 1.7 Verspreidingsgebied deelnemers House of Hope

Op basis van een geselecteerd postcodegebied binnen ons registratiesysteem is een visualisatie gemaakt van adressen van de deelnemers van House of Hope in 2023. De kleur blauw staat voor een lage dichtheid en rood voor een hoge dichtheid.

Op basis van dit kaartje wordt zichtbaar uit welke wijken de meeste mensen afkomstig zijn. Dit sluit grotendeels aan bij de wijkindeling op het vorige plaatje.

Het kaartje laat zien dat een deel van de mensen ook uit andere wijken afkomstig is. Eerder voerden we een minder strikt postcodebeleid. Vaak gaat het dan om deelnemers die al lange tijd bij House of Hope betrokken zijn en bij ons hun veilige netwerk hebben gevonden. Soms zijn mensen verhuisd en blijft House of Hope de begeleiding doen tot een goede overdracht heeft plaatsgevonden.



## 2. Meerjarenplan 2023 - 2026: warm en waardevol

### 2.1 Warmte doet goed

“Vanaf het begin zijn we met open armen ontvangen. Het voelde fijn en vertrouwd om hier te zijn. Ik kwam binnen met één probleem en uiteindelijk ben ik geholpen met al mijn problemen”, vertelt de vader van een gezin met twee kinderen die aanklopte bij House of Hope. Het water stond hem aan de lippen. Drie jaar later kijkt hij dankbaar terug en zegt: “Wat een warm onthaal kreeg ik daar. Ze zagen wat ik waard ben en nu heb ik mijn leven weer op orde!”

House of Hope heeft in haar achttienjarig bestaan duizenden mensen ontvangen en gesteund. Hun reacties komen overeen met wat allerlei onderzoeken vinden. Het geheim van de impact zit in warmte en waardering. Mensen ervaren een warme en persoonlijke benadering. Hun waarde wordt gezien, wat voor sommigen zelfs vreemd aanvoelt.

“Werkelijke zorg komt relationeel tot stand”,

zegt Andries Baart. Zijn presentietheorie is de basis waarop House of Hope werkt. Zonder oordelen en zonder aandringen rustig bij de ander zijn in diens moeilijke situatie. Warmte die je omarmt. Een open luisterhouding, zonder dat deze begrensd is door protocollen en beleidskaders, geeft waarde aan de ander. Het gezien en gehoord worden doet wonderen. De ideale samenleving zal altijd een stip aan de horizon blijven. Er zijn geen ‘evidence based’ oplossingen voor alle problemen. Stormen blijven komen. Daarom wil House of Hope de persoonlijke en collectieve veerkracht versterken. We dromen van een samenleving waarin steeds meer mensen via een warme en waardevolle benadering zelf ook weer warmtebronnen worden. Zoals de vader aan het begin van dit hoofdstuk het zo mooi zegt: “Ik heb de hulp gekregen die ik nodig had en wil nu graag iets terug doen voor andere mensen die zelf ook door een moeilijke tijd gaan”.





## 2.2 Het is tijd voor meer warmte

Onze medewerkers en vrijwilligers zijn actief in enkele dichtbevolkte stadswijken van Rotterdam-Zuid met een diversiteit aan bewoners en vraagstukken. Gedurende de 20 jaar dat House of Hope actief is in Rotterdam, zijn zorg en welzijn ingrijpend veranderd. Door marktwerking, bezuinigingen en reorganisaties is er afstand gegroeid tussen bewoners en overheid, met de toeslagenaffaire als triest dieptepunt. De moderne trends van rechtmatigheid, doelmatigheid en efficiëntie, hebben veel maatschappelijke organisaties onbedoeld harder en zakelijker gemaakt. De menselijke maat is vaak zoek, met als gevolg dat het vertrouwen verdwijnt. Bewoners die steun goed kunnen gebruiken, hebben zo steeds meer moeite om die bij de overheid en haar organisaties te vinden. Er zijn nog meer 'tochtgaten'. De digitalisering van het bestaan leidt ook tot eenzaamheid. Allemaal achter een eigen schermje worden de individuen steeds meer los zand. Doordat mensen in hun eigen Facebookbubbel zitten en alleen informatie via algoritmes voorgeschoteld krijgen, raken ze ervan overtuigd dat het gevaar in de ander schuilt. Angst neemt toe en 'voor de veiligheid' houden we liever wat afstand. Ook kan het de schaamte over de eigen situatie vergroten, omdat het lijkt dat anderen hun leven perfect in orde hebben. De coronaperiode heeft dat proces flink versterkt. Ongemerkt wordt het kouder. House of Hope merkt dat. De problematiek die zich aandient is helaas niet verminderd, eerder wordt het intenser. In kille tijden komen de warmte en de waarden die House of Hope kenmerken (zie hoofdstuk 1), extra goed van pas. Er is altijd een luisterend oor voor de problemen waarmee mensen komen. Maar er is ook oog voor de mooie, waardevolle mens die achter die problemen schuilgaat. Zo focussen we niet alleen op de randvoorwaarden om te leven, maar ook op de

kwaliteit van leven. Een totaalbenadering met een meer duurzame impact. Dat past bij onze droom van een zorgzame en herbergzame samenleving, waarin mensen elkaar binnen wijk-gemeenschappen helpen en elkaar als bekenden tegenkomen op straat of in de supermarkt.

## 2.3 Warm, onafhankelijk en preventief buurtwerk

Nu de groep mensen toeneemt die minder vertrouwen heeft in 'officiële instanties', of om andere redenen de aansluiting niet kunnen maken (zie paragraaf 1.4.4), neemt het belang van onafhankelijk buurtwerk toe. House of Hope denkt mee en komt waar het moet op voor bewoners in de knel. We zijn medestanders in situaties waar men de logge bureaucratie van instanties tegenover zich voelt. We zetten ons, in gesprek met deze instanties, ook in voor passende duurzame oplossingen. Met onze korte lijnen, persoonlijke aanpak en zo nodig een 24/7 beschikbaarheid, maken we verschil. Door serieus opvolging te geven aan wat wijkbewoners met ons delen, voelen zij zich gehoord en gezien. Dat geeft vertrouwen, een gevoel er niet alleen voor te staan. De warmte en persoonlijke benadering van deze nieuwe familie smaakt naar meer.

Warme gemeenschappen en zorgzame buurten zijn daarom van grote waarde voor een gezond en actief leven. Ze realiseren preventie, maar functioneren ook als vangnet en waakvlam. Door middel van warme presentie komt preventie op een natuurlijke wijze tot stand. De sociale humuslaag met een lage drempel is nodig om dicht bij mensen te staan en problemen vroegtijdig te signaleren. Mensen kunnen zonder afspraak terecht en vinden een luisterend oor en kansen om mee te doen. Niet het probleem, maar de mens staat centraal. Preventie kent drie niveaus:

- **Primair:** richt zich op het voorkomen van problemen. Dat gebeurt bijvoorbeeld door trainingen of advies te geven of door mee te denken over het huishoudboekje tijdens de energiecrisis. Ook een huisbezoek, een luisterend oor of een noodfonds kunnen voorkomen dat mensen in grote problemen

*'House of Hope heeft veel meer gedaan dan mij helpen. Het is mijn familie, ik kan delen wat in mijn hart is en mag zijn wie ik ben.'* *Wijkbewoner*

terecht komen.

- **Secundair:** richt zich op vroegsignaleren. Allereerst vraagt dit vertrouwen en nabijheid. Mensen moeten hun vraag durven stellen. Vervolgens is handelen zonder wachtlijsten van belang om de problemen klein en overzichtelijk te houden. Denk bijvoorbeeld aan het voorkomen van huisontruiming, het voorkomen van uithuisplaatsingen van kinderen en het voorkomen van ziekte door stress en eenzaamheid. Denk ook aan het verstrekken van leefgeld tot een uitkering is toegekend, zodat (meer) schulden worden voorkomen.

- **Tertiair:** richt zich op het voorkomen van terugval. Dat geven we vorm door in de buurt te blijven. Binnenlopen zonder afspraak. Er is een groep wijkbewoners voor wie de samenleving te complex is. Zij zullen altijd iets van hulp en zorg nodig hebben. Dat vraagt om toegankelijkheid, beschikbaarheid en alertheid, zodat nieuwe problemen worden voorkomen of

vroegtijdig worden opgemerkt en een beroep op complexe zorg niet nodig is.

Op alle niveaus is presentie in de vorm van een warme buurtgemeenschap van enorme waarde.

## 2.4 Onze aanpak voor meer warmte

We weten dat veranderingen bij mensen niet van de ene op de andere dag ontstaan. Mensen met een warme benadering tot warmtebronnen maken, vraagt tijd, trouw en toewijding. We hebben een breed aanbod van activiteiten waarbij mensen kunnen aansluiten. In onderstaand model wordt weergegeven hoe dit aanbod is ondergebracht binnen vijf pijlers: vinden, verbinden, versterken, vieren en verdiepen. Ook is te zien hoe we onze opgedane kennis en ervaring graag delen met anderen.

Wanneer mensen meedoen met een activiteit binnen een van de pijlers geven we aan dat er meerdere zijn waar we hen ook graag ontmoeten. Een voorbeeld: een alleenstaande moeder die maatschappelijke hulp ontvangt omdat





ze financiële problemen heeft (versterken), verwijzen we ook naar het gezinnenspreekuur en de samen-mama-groep (versterken), het kinderwerk, de wijkklunch en de vrouwengroep (verbinden).

Begeleiding en betrokkenheid richt zich nooit op één enkele vraag. We kijken altijd breder naar iemands behoeften, mogelijkheden en context. We willen niet alleen iemands individuele leven versterken, maar richten ons ook op versterking van de context. Dat kan het gezin zijn, maar ook de fysieke leefomstandigheden waarin iemand dagelijks verkeert. Op die manier is via project Gezin centraal een specifiek aanbod voor gezinnen ontwikkeld, waarbij we integraal naar het gezin als geheel kijken en daarbinnen naar ieders individuele behoeften. Gezinsleden worden aangemoedigd om gebruik te maken van het aanbod in meerdere pijlers, om zo ook de verbinding te maken met andere gezinnen in de wijk.

Door onze warme buurtaanpak, gebaseerd op 'presentie', loopt de gouden draad van 'preventie'. Met onze lage drempel worden problemen eerder opgemerkt of zelfs voorkomen, wijkbewoners zijn meer verbonden, waardoor ze beter op elkaar letten en elkaar kunnen steunen. Daardoor kan sneller de juiste aandacht en hulp worden geboden en wordt erger voorkomen.

Het schema links laat zien welk soort activiteiten we doen bij de verschillende pijlers.

#### 2.4.1 Vinden

Veel mensen komen niet snel voor de dag met hun zorgen. Ze weten niet waar ze moeten aankloppen, er wordt een te groot beroep gedaan op zelfredzaamheid en soms is er wantrouwen of teleurstelling door negatieve ervaringen. House of Hope heeft voor hen een veel lagere drempel. In de huiskamer kunnen bewoners vrijblijvend warmte vinden en zich thuis gaan voelen. Gewoon er zijn, presentie, langs zij komen, daar geloven we in. Medewerkers gaan mensen ook thuis opzoeken en door wijkacties werken we op een positieve manier aan onze zichtbaarheid. Maar de meeste mensen komen via mond-tot-mondreclame bij ons. Vaak via andere wijkbewoners of vertegenwoordigers van culturele groepen, die eerder goede erva-

ringen hebben opgedaan of nog steeds onderdeel zijn van de House of Hope-familie.

#### 2.4.2 Verbinden

Wie binnenkomt, mag op verhaal komen. Iedereen is welkom bij koffiemomenten, maaltijden en het brede groepsaanbod voor jong en oud. De persoonlijke aandacht helpt mensen hun verhaal te vertellen en vertrouwen te krijgen. Er ontstaan onderling nieuwe relaties, mensen voelen verbondenheid en ervaren de kracht van samen. We doorbreken zo een stuk eenzaamheid en gaan er actief op uit om eenzaam te verbinden aan een groepsactiviteit of steunend netwerk. De warme verbindingen werken mee in processen van heling en herstel en vooral het gevoel dat je gezien wordt en er niet alleen voor staat.

#### 2.4.3 Versterken

Wie een hulpvraag heeft, ontvangt altijd een luisterend oor. Soms kan de vraag gelijk worden verwezen naar het juiste loket. Als de vraag breder is, wordt een afspraak gemaakt voor een intakegesprek en wordt waar nodig gelijk persoonlijke begeleiding opgestart. Soms is dat ter overbrugging tot het wijkteam ermee aan de slag kan gaan. Soms is het beter de begeleiding binnen House of Hope verder vorm te geven.

Kansrijker, gezonder en veiliger leven in verbondenheid, wie wil dat niet? Met periodieke gesprekken en contactmomenten zowel thuis als bij House of Hope werken we samen aan oplossingen en ontwikkeling. Dat doen we niet alleen. We werken samen met tal van formele en informele organisaties en instanties. We schakelen waar nodig noodfondsen in om situaties te stabiliseren. Als de stress afneemt, ontstaat er ruimte om na te denken over de toekomst en te gaan deelnemen aan groepsactiviteiten of vrijwilliger. Zo komt vanuit versterking ook weer ruimte voor verbinding.

#### 2.4.4 Vieren

Voor ons betekent vieren dat wijkbewoners, vrijwilligers en stagiaires zich samen inzetten voor de samenleving, op die manier leren samenwerken en meer oog hebben voor de buurt en voor elkaar. We kijken niet alleen naar iemands problemen, maar ook naar iemands talenten en mogelijkheden. We vieren het als mensen na een periode van stilstand weer mee



gaan doen. Als hulpvragers hulpgevers worden. Als mensen groeien in hun rol als vrijwilliger en uiteindelijk een baan vinden. Als een mooie klus is afgerond of door er als groep samen op uit te gaan. Dit geeft de hulpvrager en ons vreugde. We vieren onze successen samen, de kleine en de grote. Feestjes brengen warmte en scheppen verbondenheid. Daarom worden verjaardagen samen gevierd. Kinderen vieren hun verjaardag bij House of Hope als het thuis niet kan. Vieren bevestigt mensen dat ze ertoe doen en het geeft hun een zetje in de rug op een nieuwe weg die ze zijn ingeslagen.

#### 2.4.5 Verdiepen

Wanneer mensen zich thuis voelen, kunnen er zomaar diepgaande gesprekken ontstaan over zingevingsvragen of pijnlijke verlieservaringen. We bieden hiervoor alle ruimte en willen mensen daarmee graag verder helpen. We gaan naast hen staan om samen op zoek te gaan naar antwoorden of het verdriet een plek te geven. Naast deze pastorale gesprekken worden in groepsverband ook Bijbelse thema's besproken, om hieruit lessen te trekken voor het dagelijks leven.

### 2.5 Wat maakt ons tot een unieke warme plek

#### 2.5.1 Werken vanuit de bedoeling

House of Hope is een sterk intrinsiek gedreven organisatie. Dat kenmerkt de medewerkers en de missie waaruit wij werken. We zijn geen organisatie die alleen

maar hulp geeft en activiteiten aanbiedt. We zetten ons in voor een duurzame verandering. Naastenliefde is de basis, gedreven door de liefde van God die we vanuit ons geloof ervaren. Samen met de wijkbewoners vormen we een warme community, waarin mensen zichzelf mogen zijn, op adem kunnen komen en mogen ervaren dat ze van waarde zijn. Aan dit alles geven we vorm en inhoud vanuit de presentie-benadering.

Door te werken vanuit de bedoeling (zie onze missie) heeft het systeendenken minder ruimte in ons beleid. House of Hope richt zich bij het verwezenlijken van haar missie vooral op de leefwereld van mensen.

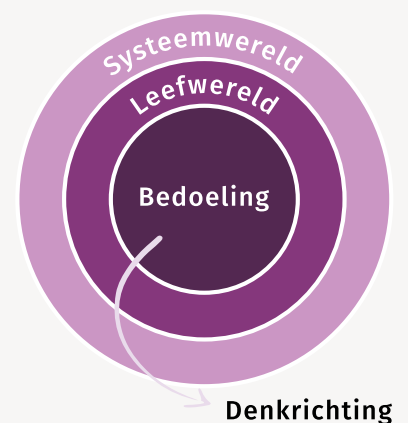
Minder systemisch werken betekent overigens niet dat we minder professioneel zijn. In een werkomgeving met minder kaders en regels is professionaliteit juist extra belangrijk. Meer maatwerk vraagt doorgaans meer

kennis om verantwoorde keuzes te kunnen maken. Dat is niet alleen nodig in complexe hulpverleningscasussen. Het is ook van belang om met allerlei reguliere zorginstanties goed te kunnen samenwerken.

In die combinatie van eigenheid, benaderingswijze en professionaliteit is House of Hope onderscheidend en aanvullend ten opzichte van reguliere instanties.

#### 2.5.2 Verkleining van de afstand

Een groter beroep doen op 'eigen kracht' en 'eigen netwerk' betekent niet dat deze aspecten altijd beschikbaar zijn. Bij veel wijkbewoners ontbreekt die 'eigen kracht' en ontbreekt er een steunend netwerk waarmee de onderlinge zorg vormgeven kan worden.



***'We hebben alleen maar goede woorden voor iedereen die werkt bij House of Hope. Ze hebben ons goed geholpen en de tijd daarvoor genomen.'*** Wijkbewoners

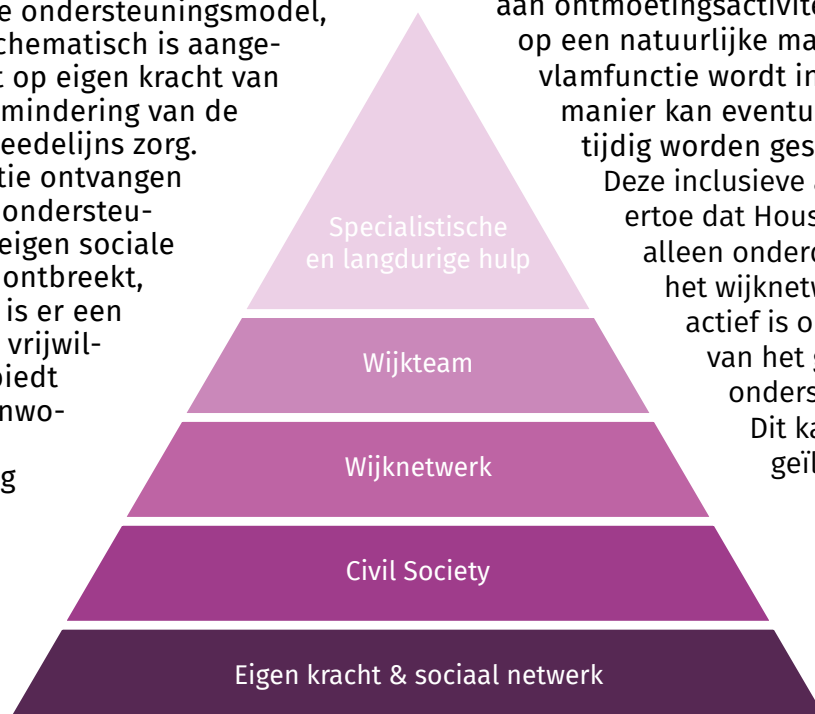
Mede daardoor is de functie van House of Hope als laagdrempelige voortliggende voorziening belangrijk. Met onze fysieke inlooppunten staan we dicht bij de mensen. Daarnaast gaan we ook actief de wijk in om te weten wat er achter de voordeur speelt. Op die manier willen we doordringen tot in de haarvaten van de wijk. House of Hope kiest voor een relatiegerichte benadering en stemt haar aanbod af op de behoeften van de wijkbewoner. De beperkingen van de wijkbewoner zien wij als een opgave voor de organisatie.

### 2.5.3 Grote wederkerigheid vanuit wijkbewoners

House of Hope heeft, als informele organisatie, inmiddels heel wat ervaring opgebouwd met de inzet van vrijwilligers en activering van wijkbewoners. De berekening van het maatschappelijk rendement van het werk van House of Hope (2023) laat zien dat 75% van de totaal gerealiseerde inzet van 92.000 uren door een groep van 403 vrijwilligers is verricht, waarvan ruim 274 wijkbewoners en 25 stagiaires. Naast het vele werk dat hierdoor kon worden gedaan, geeft deze inzet ook ongekend veel mogelijkheden om wijkbewoners (weer) mee te laten doen. Dat is niet alleen goed voor de persoonlijke ontwikkeling, maar ook voor een samenleving die eerst het eigen netwerk wil activeren.

### 2.5.4 Doen wat nodig is

Het Rotterdamse ondersteuningsmodel, dat hieronder schematisch is aangegeven, is gericht op eigen kracht van inwoners en vermindering van de druk op dure tweedelijns zorg. In eerste instantie ontvangen Rotterdammers ondersteuning vanuit het eigen sociale netwerk. Als dit ontbreekt, of niet volstaat, is er een civil society van vrijwilligers die hulp biedt aan kwetsbare inwoners. De volgende laag



Bron: gemeente Rotterdam, 'Rotterdammers voor elkaar', WMO-kader Rotterdam

van het model is het wijknetwerk, dat onder andere bestaat uit huisartsen, wijkagenten en welzijnsorganisaties. In vergelijking tot de civil society biedt dit wijknetwerk een meer professionele vorm van ondersteuning. House of Hope is formeel onderdeel van het wijknetwerk. Dit wijknetwerk werkt nauw samen met de wijkteams van Rotterdam, waar cliënten met multiproblematiek naartoe doorverwezen kunnen worden voor ondersteuning. De wijkteams hebben een rol bij het vergroten van de eigen kracht en het sociale netwerk van Rotterdammers, het aanbieden van hulp, en het onderhouden van contacten met organisaties uit het welzijnsveld. De wijkteams kunnen indien nodig opschalen naar specialistische of langdurige vormen van zorg, waarbij zij zelf een waakvlamfunctie vervullen.

De benaderingswijze van House of Hope kent deze gelaagdheid niet. Voor de duur en intensiteit van hulp neemt House of Hope de behoefte en kwetsbaarheid van de wijkbewoner als uitgangspunt. Er is geen afgebakend kader waarbinnen hulp geboden wordt. We doen wat nodig is. Dat betekent dat we soms onmiddellijk handelen en dat we zo nodig langdurig met mensen verbonden blijven als de situatie daarom vraagt. Dat geldt zeker als een eigen sociaal netwerk ontbreekt.

Naast het bieden van hulp, zullen we de wijkbewoner motiveren om deel te nemen aan ontmoetingsactiviteiten, waardoor op een natuurlijke manier een waakvlamfunctie wordt ingebouwd. Op die manier kan eventuele terugval vroegtijdig worden gesignaleerd. Deze inclusieve aanpak leidt ertoe dat House of Hope niet alleen onderdeel is van het wijknetwerk, maar actief is op alle lagen van het gemeentelijk ondersteuningsmodel. Dit kan als volgt worden geïllustreerd:



***‘Een wijkbewoner met verslavingsproblematiek was na lange tijd van het criminele pad af. Het huis van deze man was in een slechte staat en het was belangrijk om hem te helpen bij om zijn leven op de rit te houden. Toen ik House of Hope inschakelde, kwamen ze met een groepje vrijwilligers om het huis te schilderen. Ook hebben ze tweedehands meubels geregeld voor deze man. Via de reguliere hulpinstanties zou het ontzettend lastig zijn geweest om zo iets te regelen.’*** *Wijkagent*

- Eigen kracht & sociaal netwerk: zeer regelmatig vormen medewerkers en vrijwilligers voor de wijkbewoner het enige stabiele sociale netwerk. Als eigen kracht ontbreekt, kan dit zelfs leiden tot een vorm van mantelzorg.
- Civil society: dit komt op een natuurlijke manier tot stand door de vele wijkbewoners die zich via House of Hope inzetten voor de wijk en voor elkaar.
- Wijknetwerk: formeel maakt House of Hope als organisatie deel uit van het wijknetwerk.
- Wijkteam: hulpverleningscasussen die om allerlei redenen niet door het wijkteam opgepakt (kunnen) worden, worden door maatschappelijk werkers van House of Hope opgepakt. Zo nodig wordt de brug gelegd naar andere organisaties, soms ook niet.
- Langdurige hulp: als de situatie erom vraagt, blijven we langdurig betrokken. In casussen met een WMO-indicatie, waarin overdracht van de cliënt te kwetsbaar is, voeren we in onderaanneming ook zelf WMO-arrangementen uit.

Helaas moeten we constateren dat het Rotterdamse ondersteuningsmodel onvoldoende aansluiting vindt met de rafelranden van de samenleving. House of Hope sluit hier met haar ongelaaide aanpak beter op aan. Zij wil de systeemwereld helpen om ook deze minder zichtbare groepen te bereiken en hen waar mogelijk doorverwijzen.

### 2.5.5 Familie

House of Hope is veel meer dan een hulpverleningsinstantie. Veel wijkbewoners ervaren House of Hope als hun familie. Mensen kun-

nen via een breed aanbod aan activiteiten op verschillende manieren verbonden zijn met House of Hope. Door de familiale setting is de drempel laag om binnen te lopen en de bereidheid om actief bij te dragen hoog. Daarmee biedt House of Hope voor mensen een nieuw gezond sociaal netwerk en een opstap om zich in te zetten voor de ander. Van daaruit worden mogelijkheden geboden om door te groeien naar structureel vrijwilligerswerk. Ook vieren we door middel van wijkevents regelmatig de mooie kanten van het leven. Dat versterkt de onderlinge band, verkleint de afstand en geeft mensen het gevoel dat ze ergens bij horen. Ook als het even niet goed gaat, zijn de mensen van House of Hope in de buurt. Het is een plek waar je gezien en gemist wordt.





## 2.6 Hoe blijven we zelf warm?

Warmte bieden lukt alleen als we zelf ook warm zijn. Een medewerker die diep voelt dat hij 'er mag zijn' kan met overtuiging tegen een ander zeggen: 'Je mag er zijn'. Maar hoe blijven we zelf warm? Door continue te werken aan een cultuur van reflectie, bemoediging en insluiting. Zo wordt tijdens teamvergaderingen regelmatig de vraag gesteld of we onze missie nog goed vormgeven. We reflecteren, leren van elkaar en scherpen elkaar op.

Terugkijken na een activiteit hoort daar ook bij. We vieren samen waar we van genoten en we denken na over verbeterpunten. Dat doen we ook in het groot bij onze jaarevaluaties en verantwoordingen. We zien er samen op toe dat de toon van bemoediging overheersend is. Benoemen en bevestigen van het goede heeft meer impact dan veelvuldig benadrukken wat fout ging.

Bij House of Hope hebben we dagelijks inspirerende dagopeningen en bijpraatmomenten met onze medewerkers, stagiaires en kernvrijwilligers. We hebben gezamenlijke maaltijden voor ontspannen en persoonlijk contact. Om samen te huilen en te lachen. Hierdoor is er veel openheid in het team en is collegiale steun altijd beschikbaar. Als iemand door een pittige fase heengaat, is er oog voor de thuissituatie en bespreken we hoe een juiste balans gevonden kan worden en waar begrenzing nodig is. Teamvergaderingen en -feestjes bevorderen onze onderlinge band. Er is een grote bereidheid om de lasten samen te dragen.

Het vuur wat voor die warme cultuur nodig is, ontlenen we aan basale overtuigingen die met geloof, hoop en liefde te maken hebben. House of Hope is ontstaan vanuit een interculturele kerk die om zich heen begon te kijken. Nog steeds laten veel medewerkers zich inspireren door het christelijk geloof, maar ook mensen met andere levensovertuigingen bouwen volop mee vanuit hun eigen geloof of levensvisie.

## 2.7 Hoe gaan we verder?

### 2.7.1 Doorgaan op de ingeslagen weg

Gedurende de tijd dat House of Hope nu actief is op Rotterdam-Zuid hebben we heel wat organisaties zien komen en gaan. We hebben gezien en ervaren wat dit doet met de kwets-

bare doelgroep waarmee wij in contact staan. Al die jaren is House of Hope een betrouwbaar adres, beschikbaar om wijkbewoners te woord te staan en te helpen waar nodig. Vaak hoorden we: 'Jullie zijn er gelukkig nog'. Telkens nieuwe gezichten geeft onzekerheid en velen zitten er niet op te wachten om weer opnieuw hun verhaal te doen, of opnieuw vertrouwen te geven in een andere groepsactiviteit. Dat is geen onwil, maar veel mensen overzien het gewoon niet.

Dat gezegd hebbend ziet House of Hope alleen maar sterker de waarde van betrouwbare presentie. Die lijn zullen we de komende jaren dan ook vol overtuiging voortzetten.

De aandacht voor onzichtbare en kwetsbare wijkbewoners zal niet worden aangepast. Outreachend werken via deur- en huisbezoeken, straatacties en wijkevents blijft onverminderd nodig om te ontdekken wat zich achter de voordeur afspeelt.

Dat betekent dat House of Hope zich de komende jaren zal blijven inzetten voor een inclusieve samenleving, waarin elk mens even waardevol is, kan meedoen en zich onderdeel kan voelen van een groter verband. House of Hope wil aansluiten bij de leefwereld van mensen. We zijn alert om systeemdenken binnen onze organisatie teveel ruimte te geven. Daarmee voorkomen we dat we te snel binnen kaders gaan denken. Bij een groter wordende organisatie ligt zakelijkheid en standaardisering altijd op de loer, met als gevolg dat er minder ruimte is voor maatwerk en persoonlijke aandacht. Daar willen we voor waken. We denken niet snel in beperkingen. Door 'out of the box' te blijven denken, focussen we ons op wat wel kan. Daar kiezen we elke keer heel bewust voor.

De komende jaren wil House of Hope zich blijven richten op betekenisvolle presentie in de wijk, met een focus op wijkbewoners die door andere instanties moeilijker worden bereikt. We zijn beschikbaar voor wijkbewoners die geregeld een nieuwe hulpvraag hebben voor zichzelf of voor hun kinderen. Hiervoor is geen nieuwe intake nodig, waardoor de drempel om opnieuw hulp te vragen laag is en noodzakelijke hulp vroegtijdig kan worden ingezet. Daarnaast willen we ook in contact staan met sterkere wijkbewoners die van betekenis kunnen zijn voor anderen. We stimuleren de

participatie van wijkbewoners binnen zowel de activiteiten van House of Hope als in de wijk zelf. Kortom, we blijven die betrouwbare, warme, vertrouwde plek waar mensen zich thuis voelen, op adem kunnen komen en van daaruit nieuwe stappen kunnen zetten.

## 2.7.2 Onafhankelijk en aanvullend anders-zijn

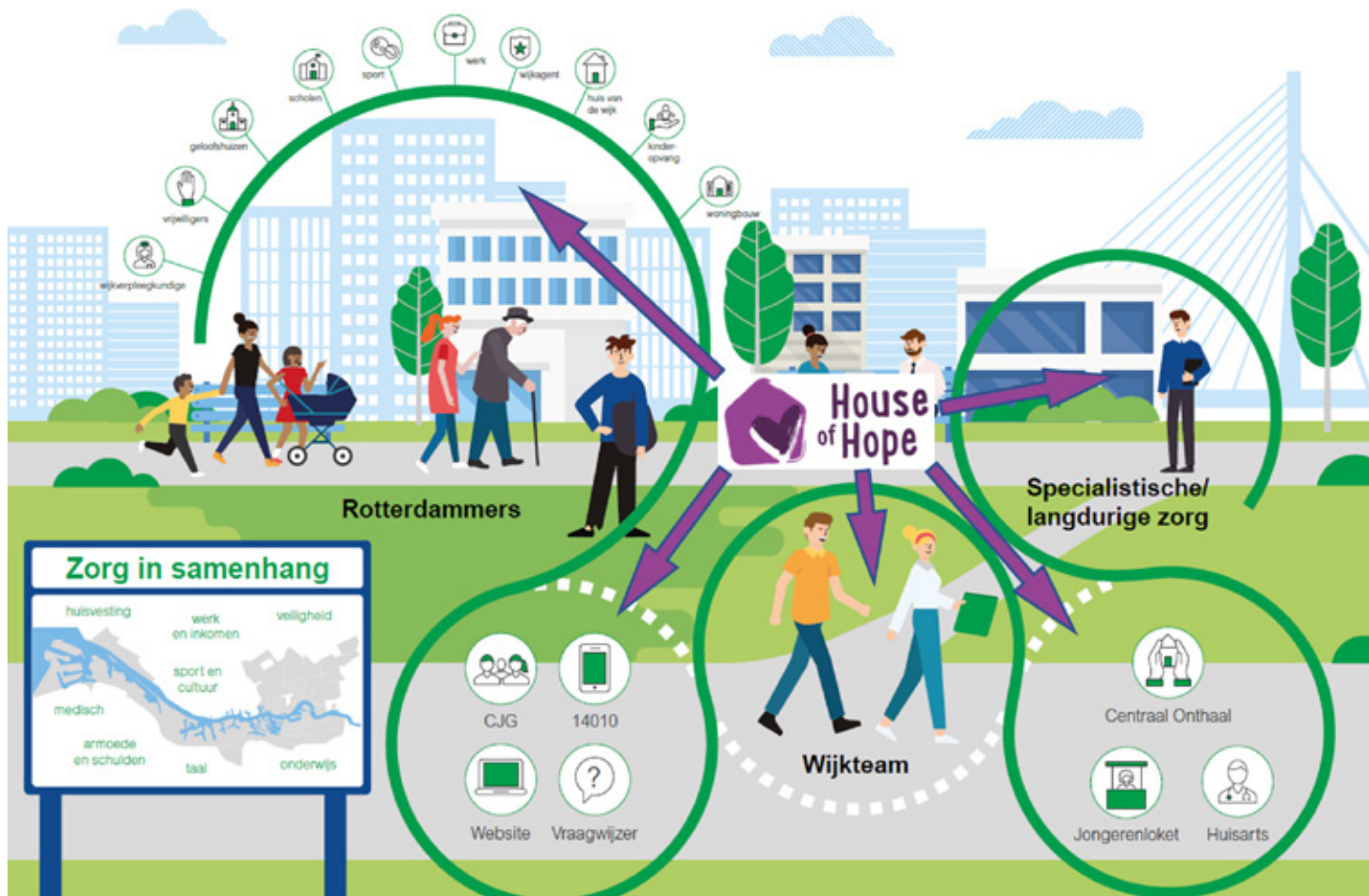
De afbeelding hieronder toont hoe de gemeente Rotterdam de inrichting van Zorg & Welzijn ziet. Een lange groene slingerlijn verbindt de Rotterdammers die dat nodig hebben via vindplekken met zorgketten en specialistische hulp. De groene doorgaande lijn suggereert dat wijkbewoners heel makkelijk kunnen doorlopen van het ene naar het andere 'veld' en daar de juiste hulp krijgen aangeboden. De praktijk leert echter dat zich op deze route allerlei barrières kunnen bevinden. Zo gelden er bijvoorbeeld criteria om een doorverwijzing of indicatie te krijgen, of je moet zelf te rade gaan bij een van de organisaties in het wijknetwerk, terwijl men dat nog niet kan. Dat veel wijkbewoners die barrières niet zelf kunnen

overwinnen, dát zien wij als de zwakke schakel in dit model. Door onzekerheid en gebrek aan overzicht raken wijkbewoners de weg kwijt. Zo lopen de voor hen zo noodzakelijke hulp en zorg mis.

Op dat punt is House of Hope, en met haar ook andere onafhankelijke buurtinitiatieven, van grote toegevoegde waarde, omdat zij het vertrouwen van zowel de systeemwereld als van de leefwereld genieten en daardoor als geen ander de brug kunnen vormen. Het preventieve wijknetwerk (zoals het beleidsplan 'Heel de stad'<sup>1</sup> dit noemt) is de onmisbare schakel die voorkomt dat overheid en een deel van de wijk van elkaar vervreemden.

Ons logo in het schema symboliseert dat. House of Hope ziet zichzelf als gids en begeleider, met directe lijntjes naar reguliere zorgorganisaties en partners in de wijk. Daarbij biedt House of Hope ook een alternatief vangnet voor mensen die deze weg (nog) niet durven of kunnen gaan. In dat geval pakt House of Hope

<sup>1</sup> Klik [hier](#) voor meer informatie over 'Heel de stad'



met haar professionals de noodzakelijke zorg zelf op en kijkt waar ze mensen op een later moment alsnog kan laten invoegen op de gemeentelijke route (zie ook paragraaf 2.5.4).

House of Hope kan deze rol echter alleen pakken als zij vasthoudt aan haar eigen benaderingswijze. Onafhankelijk en aanvullend anders zijn is de sleutel. Gaat men zich gedragen als marktpartij met een afgebakende opdracht, of als overheid met regels en kaders, dan komt het aanvullend anders zijn gelijk onder druk te staan. Teveel nadruk op efficiëntie en kortdurende interventies geeft bewoners het gevoel dat er geen tijd voor hen is. Daardoor vallen mensen eerder buiten de boot, zeker als mensen al wantrouwend zijn. Negatieve ervaringen met bijvoorbeeld de belastingdienst of jeugdzorg hebben die argwaan gevoed. Onze ervaring leert dat een deel van de wijkbewoners daarom deze gemeentelijke route niet zelfstandig durft te gaan<sup>2</sup>. Kortom: House of Hope zoekt aansluiting bij de leefwereld van mensen, maar staat tegelijk constructief naast en in verbinding met de systeemwereld.

### 2.7.3 Warme samenwerking

Niemand kan alleen de kou verdrijven. In de netwerkstructuren van onze wijken is elk onderdeel nodig. House of Hope gelooft in verbinding en samenwerking. We werken graag aan een goede relatie met de overheid en met reguliere zorg- en welzijnsinstellingen, gebaseerd op wederzijds vertrouwen, erkenning van ieders unieke rol en bijdrage en gericht op het creëren van een samenleving met gelijke kansen voor iedereen. Samenwerking is wat ons betreft gebaseerd op gelijkwaardigheid, wederkerigheid en transparantie. Het zien van elkaars waarde en kwaliteiten (ook in het anders zijn) en het honoreren van elkaars inzet horen daarbij. Zo komt de kracht van samen tevoorschijn. Daar word je warm van. We werken ook actief samen met fondsen en ondernemers, buurtgroepen en bewonersinitiatieven. Iedereen is nodig (zie ook paragraaf 5.5).

<sup>2</sup> In 2019 bleek dat slechts 8% van de mensen in forse schulden de weg naar schulphulpverlening gevonden heeft. De Rekenkamer becijferde in 2021 dat de gemeente via haar Ouderenbeleid met 75+-bezoeken door welzijnsaanbieders met slechts 14% van alle ouderen in contact komt. Begin 2022 bleek dat in een jaar tijd nog maar 10% van de door toeslagen gedupeerde gezinnen geholpen is en een behoorlijk deel onvindbaar is voor de overheid.



## 2.8 Onze inzet voor meer warmte

Heel de stad heeft baat bij meer warmte in de benadering. Een doordenking met het team over de verdere uitwerking van onze toekomstvisie heeft diverse concrete punten opgeleverd. Daarnaast heeft House of Hope, in het kader van de doorontwikkeling van ons werk, deelgenomen aan het Programma Meedoen van het Oranje Fonds<sup>3</sup>. Dit was een vierjarig programma dat in 2022 is afgerond, waarin diverse deskundigen stevig hebben meegedacht over manieren om ons werk en de organisatorische inbedding sterker te maken en te verduurzamen. Dergelijke input ontvingen we ook via Fonds Franciscus<sup>4</sup>, waarin met name is meegedacht over onze rol als inloophuis en nu over de steunstructuur die informele organisaties de samenleving bieden.

In paragraaf 2.7 is al genoemd dat onze aanvullende rol in het buurtgerichte werk onverminderd nodig blijft. Ons aanbod en onze manier van werken zal de komende jaren daarom niet ingrijpend veranderen. Wel stellen we ons telkens de vraag waar we in het werkveld gaten zien en hoe we daar met ons aanbod op kunnen inspelen. In de volgende paragrafen noemen we, naast de zaken die we blijven doen, enkele thema's waarmee we deze vierjarige periode aan de slag willen gaan.

<sup>3</sup> Zie: <https://www.oranjefonds.nl/meedoen-samen-uit-de-armoede>

<sup>4</sup> Zie: [Fonds Franciscus - Iedereen een thuis - Kansfonds](#)



**'House of Hope bouwt sterke vertrouwensrelaties op met mensen. Momenteel bieden wij hulp een cliënt met een gedragsstoornis die ook ondersteuning krijgt vanuit House of Hope. Het contact tussen onze professional en deze cliënt was alleen mogelijk door het vertrouwen dat de cliënt heeft in House of Hope. House of Hope staat het dichtst bij deze cliënt. Als deze cliënt om wat voor reden dan ook niet meer bij House of Hope terecht zou kunnen, zou deze zeker ook niet meer bij ons langskomen voor Wmo-ondersteuning.'**

Wmo-aanbieder

### 2.8.1 Wijk- en aanbodgerichte doelen

Vanuit gesignaleerde behoeften in het werkveld gaan we de komende jaren extra inzetten op de volgende zaken.

- a. **Kwetsbare gezinnen.** We gaan onverminderd door met het project Gezin centraal, en gaan onze intensieve aanpak voor gezinnen met kinderen in armoede verder uitbreiden. Vanuit opgedane ervaringen in de achterliggende jaren en inzichten vanuit de leerkring van lectoraat Kinderarmoede (Sint Laurensfonds / Hogeschool Rotterdam)<sup>5</sup> zien we diverse mogelijkheden voor verbreding en verdieping. Zo willen we de gezinsaanpak verder versterken (met name op de locatie Katendrecht) en ook meer aandacht geven aan contextuele hulpverlening. We gaan hierover in gesprek met de nieuwe welzijnspartners, omdat er binnen de welzijnsopdracht veel aandacht is om kinderen en jongeren zonder achterstanden te laten opgroeien.

In 2023 is een vervolgonderzoek gestart naar kinderarmoede in vier wijken in Rotterdam. In twee van deze wijken is House of Hope actief met project Gezin Centraal. Dit onderzoek is een samenwerking tussen de gemeente Rotterdam, Hogeschool Rotterdam, Erasmus Universiteit en Stichting Nationaal Fonds Kinderhulp.

Doel van het onderzoek is om tot onderbouwde verbeteringen te komen in in-

terventies en professioneel handelen bij armoede in gezinnen en te zoeken naar een werkzame effectieve professionele structuur rond deze gezinnen. Het eerder bereiken van deze gezinnen is daar een belangrijk vraagstuk in. Het onderzoek loopt in 2023/2024. Samen met nog twee (informele) organisaties vormen we een leerkring waarin inzichten en ervaringen worden gedeeld en onderzocht.

**Tussenevaluatie: dit project is een blijvertje en heeft zich op alle locaties inmiddels goed ontwikkeld. Binnen de huidige persoonlijke bezetting is geen ruimte voor verdere groei.**

- b. **Community-building.** De achterliggende coronajaren hebben ons laten zien hoe belangrijk hechte community's zijn. Niet even een groep draaien, maar investeren in versterking van groepen, relaties bouwen en onderlinge zorg stimuleren. We hebben gemerkt dat dit soort processen zich moeilijk van buitenaf laten sturen, maar dat binnen een juiste atmosfeer kostbare verbindingen ontstaan. Verbinding ook tussen mensen die elkaar normaal gesproken niet tegengekomen waren. We willen de opgedane inzichten betrekken bij het ontwikkelen van nieuwe ideeën voor de wijk. We willen werken aan netwerken waarin sterke en kwetsbare wijkbewoners duurzaam met elkaar verbonden raken. We gaan onderzoeken of het principe van buurtcirkels<sup>6</sup> hiervoor kan worden ingezet.

<sup>5</sup> Zie: [Rapportage integrale aanpak armoede in gezinnen \(yumpu.com\)](https://yumpu.com)

<sup>6</sup> Zie: [Buurtcirkel](#)



**Tussenevaluatie: het is lastig hierop te meten, maar we zien op alle locaties dat de wijk-community's rondom de locaties van House of Hope zijn verbreed en versterkt. Dit vraagt doorlopend onderhoud en aandacht.**

- c. **Meedoen / vrijwilligerswerk.** Een vorm van community-building is ook dat wijkbewoners met weinig capaciteiten een kans krijgen om als vrijwilliger mee te doen binnen de activiteiten van House of Hope. Iedereen mag bijdragen op een voor hem haalbaar niveau (in combinatie met LVB, GGZ-problematiek etc.). Vaak worden deze vrijwilligers ook nog maatschappelijk door ons begeleid. Daarmee maakt House of Hope de keuze om participatie in te zetten als onderdeel van het hersteltraject. Wijkbewoners zijn betrokken via Prestatie010, maar voor velen is het vrijwilligerswerk ook een vorm van niet geïndiceerde dagbesteding of biedt House of Hope een beschutte werkplek om meer arbeidsfit te worden. Met deze groepen, waar op de achtergrond vaak van alles speelt, maken we het onszelf niet gemakkelijk, maar we zien dat deze meer kwetsbare vrijwilligers juist in een veilige, familiale setting enorm groeien in eigenwaarde en zelfvertrouwen. Op dit gebied gebeurt dus al heel veel, maar er is volgens ons meer uit te halen. Om deze groepen goed te coachen, hun talenten te ontwikkelen en het nog meer in hun kracht te zetten, is op alle locaties extra professionele capaciteit nodig. Doordat het overige werk veel aandacht vraagt, wordt de ruimte om vrijwilligers persoonlijk door te laten groeien niet optimaal benut.

**Tussenevaluatie: veel van wat hierboven wordt genoemd, is al de praktijk. Het aantal vrijwilligers is na de coronaperiode fors gegroeid. Aan het ontwikkelen van een leer-werkgemeenschap voor vrijwilligers kon, vanwege te weinig personele capaciteit, onvoldoende aandacht worden gegeven. We zagen onder onze vrijwilligers**

**de zorgbehoefte toenemen, wat ook extra capaciteit vergt.**

- d. **Extra ruimte voor langdurige zorg.** We begeleiden steeds vaker wijkbewoners die niet zonder een vorm van ondersteuning kunnen om stabiel te blijven. We zien hiervan de noodzaak, maar teveel langdurige zorg leidt tot minder personele capaciteit aan de voorkant (vindplaats, intake). Met name voor cliënten waar de relatie erg kwetsbaar is en onze wijkpresentie het beste aansluit, willen we deze langdurige zorg blijven bieden. Dit doen we door WMO-indicaties aan te vragen, en dit vervolgens zelf uit te voeren als onderaannemer. Gezien de toenemende vraag wil House of Hope deze WMO-zorg verder gaan uitbouwen. Het is de bedoeling dat met de extra inkomsten uit onderaannemerschap het team wordt versterkt.

**Tussenevaluatie: het aantal WMO-arrangementen is inmiddels behoorlijk gegroeid en dat heeft geleid tot uitbreiding van het team. We willen ons alleen richten op zorg aan cliënten die al bij ons bekend zijn en die letterlijk een organisatie in de buurt nodig hebben. Dit doel is grotendeels gerealiseerd, maar vraagt telkens om scherpe keuzes in relatie tot de andere doelen die House of Hope in de wijk nastreeft.**

- e. **Nieuwe locatie in Lombardijen.** We gaan ons oriënteren op een nieuwe locatie in de wijk Lombardijen. Er zijn inmiddels verkennende gesprekken gevoerd met kerken en wijkorganisaties. Uit beschikbare wijkplannen en informatie uit deze gesprekken komt naar voren dat de leefbaarheid van Lombardijen onder druk staat. Er is bovengemiddeld sprake van armoede, schulden en gezinsproblematiek. Ook de overlast van mensen met GGZ-problematiek stijgt en veel mensen hebben geen zinvolle dagbesteding. Dit zijn allemaal onderwerpen die House of Hope op het lijf geschreven zijn en waar we een passend aanbod voor kunnen creëren. Enkele lokale kerken hebben uitgesproken dat ze een locatie van House of Hope van



harte ondersteunen en één kerk is bereid hiervoor hun faciliteiten beschikbaar te stellen. Voor ons is belangrijk dat ook de gemeente en de nieuwe welzijnsaanbieder de waarde van House of Hope in deze wijk onderschrijven en in financieel opzicht willen bijdragen. Inmiddels heeft de gemeente een tweejarige subsidie toegezegd en is er een apart plan opgesteld voor de locatie Lombardijen.

**Tussenevaluatie: na het nodige voorbereidende werk, is in februari 2024 de locatie Lombardijen van start gegaan. We zijn nu twee dagdelen open en verwachten dit de komende jaren te kunnen uitbreiden.**

### 2.8.2 Organisatiegerichte doelen

House of Hope gelooft in organisch groeien en langdurige presentie. Dat geldt ook voor de doorontwikkeling van de organisatie. Om de wijkgerichte doelen te kunnen realiseren, heeft de organisatie op verschillende vlakken versterking nodig. Bij elke keuzes die we maken, stellen we ons de vraag of we het kunnen volhouden op de lange termijn. Dat vinden we essentieel.

Hieronder worden de belangrijkste organisatiedoelen genoemd waaraan we de komende jaren willen (blijven) werken:

a. **Warm leiderschap.** Bij een groeiende organisatie is altijd de tendens om meer top-down te gaan werken. House of Hope vermijdt dit door de visievorming en verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie weg te zetten. Visionair leiderschap is voor House of Hope die vorm van leiding geven, waarbij mensen de visie voor warm wijkwerk op alle niveaus een warm hart toedragen. Daarmee voorkomen we dat we als organisatie verzakelijken en ons teveel laten leiden door krappe kaders, starre protocollen en veel papierwerk.

**Tussenevaluatie: zowel in het bestuur als in het team heeft dit onderwerp ruime aandacht gehad. Dit gespreksonderwerp zal regelmatig terugkomen.**



b. **Warme communicatie.** Smeerolie voor vertrouwen en verbinding, dat is communicatie. House of Hope beseft dat de communicatie zowel intern als extern nog verbeterd kan worden. In 2021 werd een nieuwe huisstijl geïntroduceerd en is via de website meer aandacht gekomen voor storytelling, maar de grootte van de organisatie vraagt om een diepere doordenking van de communicatie en een sterke relatie met een achterban. Dat staat voor de komende jaren op de rol.

**Tussenevaluatie: dit staat aardig op de rit. De achterban is fors toegenomen, we brengen regelmatig nieuwsbrieven uit en we zijn goed zichtbaar op social media. We zullen blijven werken aan versterking van onze achterban onder kerken, ondernemers en particulieren.**

c. **Versterking van het team.** Om de doelen in dit meerjarenplan te kunnen verwezenlijken is uitbreiding van het team nodig. Veel zal daarin afhangen van het vinden voldoende financiën en beschikbaarheid van de juiste mensen. Dat bepaalt dus mede hoe snel we deze doelen kunnen verwezenlijken. Groei van het professionele team is vooral gewenst op de volgende gebieden:

- Mogelijke nieuwe locatie Lombardijen (via een apart plan).
- Uitvoering geven aan extra WMO-begeleiding.
- Samenwerking met (nieuwe) welzijnspartners in drie gebieden.
- Extra maatschappelijke inzet voor eventuele buurtcirkels en coaching van vrijwilligers.
- Facilitaire ondersteuning met betrekking tot beheer- en gebouwzaken.

**Versterking op communicatiegebied** Deze personele groei is alleen realiseerbaar als er substantieel meer inkomsten worden verkregen vanuit de gemeente Rotterdam en vanuit de samenwerking met zorg- en welzijnsaanbieders. Een beperkt deel kan wellicht worden ingevuld door een werkervaringsplaats of stagiaires. In dit meerjarenplan wordt daarom ingezet op een gestage maar voorzichtige groei, waarbij op basis van voortschrijdend inzicht de doelen al dan niet worden bijgesteld.

**Tussenevaluatie: dit is een doorlopend proces. Niet alles kan tegelijk opgepakt worden en het is vooral afhankelijk van beschikbare financiën. Het team is met name versterkt voor realisatie van de bovenste drie punten (Lombardijen, WMO-begeleiding en samenwerking welzijnspartners).**

d. **Financiële zekerheid.** House of Hope heeft behoefte aan een stabiel financieel plaatje. We hoeven er niet warmpjes bij te zitten, maar duurzame financiële zekerheid die ons in staat stelt om meer aandacht aan het werk zelf te geven en minder aan fondsenwerving, is noodzakelijk. Voor

die financiële zekerheid kijken we naar de overheid, naar samenwerkingspartners, naar fondsen, kerken, het bedrijfsleven en naar onze achterban. De komende jaren spant House of Hope zich in om de inkomsten vanuit de overheid en samenwerking met welzijns- en WMO-partners te laten stijgen. Gezien de groeiende begroting ligt het niet in de verwachting dat de bijdrage van (vermogens) fondsen drastisch naar beneden kan. Verder wordt ingezet op een groeiende bijdrage vanuit kerken en particulieren. Behalve dat dit een zaak van lange adem is, zal dit aandeel op de totale begroting bescheiden blijven.

**Tussenevaluatie: dit is een doorlopend proces. De financieringsmix is gunstiger, maar voor dekking van de kosten is House of Hope nog steeds voor het overgrote deel afhankelijk van fondsen en donateurs. Er wordt al jaren gesproken over een grotere bijdrage van de overheid. In absolute zin is er sprake van groei, maar die is niet voldoende om de inflatie te compenseren.**

- e. **Meedoen aan gesprekstafels over uitdagingen in de zorg.** House of Hope spreekt, samen met andere informele buurtinitiatieven en sociale ondernemers, met de gemeente over de uitdagingen in de zorg. “De huidige zorgverlening is onhoudbaar, onuitvoerbaar en onbetaalbaar.” Ondubbelzinnige woorden van wethouder Buijt op 9 februari 2023 in Rotterdam voor een volle zaal met denkers van de gemeente, zorg- en welzijnsaanbieders en wijkinitiatieven. Van de 914 miljoen (2023) gaat 1% naar de sociale basis met honderden buurtplekken. 4% gaat naar vijf welzijnsaanbieders, 57% gaat naar tientallen zorgaanbieders en 38% is nodig binnen de gemeente om alles te organiseren. Wij zijn met de gemeente in gesprek om de 1% die nu naar de buurtplekken gaat, fors te verhogen. Zo kunnen we meer onderdeel worden van de oplossing. Een sterke sociale basis is beter in staat een zorgvraag vroegtijdig te signaleren, zodat hulp kan worden geboden als het probleem nog klein is. Hierdoor hoeft minder snel een beroep te worden gedaan op duurdere zorg. House of Hope denkt en doet graag mee om de basiszorg in de wijk sterker en duurzamer te maken.

**Tussenevaluatie: in samenwerking met andere informele partners in de stad is dit gesprek diepgaand gevoerd. Dat heeft er helaas niet in geresulteerd dat het subsidiebedrag voor de sociale basis structureel**



**is verhoogd. Wel zijn er diverse tijdelijke regelingen voor armoedebestrijding in het leven geroepen, maar die zijn voor de langere termijn niet zeker. De komende jaren wil de gemeente honderden miljoenen bezuinigen op de zorg.**

**Nieuwe organisatiegerichte doelen (2024):**

- f. **IT op orde, migratie naar de cloud**  
Vanwege beveiligingsissues en veroudering van hardware gaat House of Hope in 2024 over naar werken in de cloud. De externe server is oud en wordt uitgefaseerd en de meeste hardware moet worden vervangen. Dit is een ingrijpende en kostbare operatie, maar deze stap is nodig om de werkers de komende jaren te voorzien van een stabiele IT-omgeving, waarin ook de beveiliging van de vele persoonsgegevens nog beter kan worden geborgd.
- g. **Jubileum 20-jaar House of Hope**  
Het jaar 2024 is een jubileumjaar, waarin we ons 20-jarig bestaan vieren. Daar zal zowel intern als extern aandacht aan worden gegeven. We willen dit jubileumjaar onder andere gebruiken om onze achterban uit te breiden, maar ook willen we met een seminar, gericht op onze donateurs en samenwerkingspartners, groots uitpakken. Daarnaast zijn er allerlei viermomenten met en voor medewerkers, vrijwilligers en wijkbewoners.
- h. **Verkenning deelname IZA-regeling (Integraal Zorgakkoord)**  
De komende periode verkent House of Hope de mogelijkheden om samen met andere partners in de stad mee te doen aan het inrichten van een regionale Participatiehub. Er zal meer duidelijkheid moeten komen over onze mogelijke rol daarin en of dit een vorm van duurzame financiering kan opleveren. Naast geld speelt ook mee of er voldoende erkenning is voor de inbreng van informele organisaties.



# 3. Van activiteiten aanbod naar doelen

## 3.1 Aanpak en strategie

We weten dat veranderingen bij mensen niet van de ene op de andere dag ontstaan. Daarvoor is trouw en toewijding nodig. We hebben een breed aanbod van activiteiten waarbij mensen kunnen aansluiten. Deze zijn ondergebracht binnen de eerdergenoemde vijf pijlers: vinden, verbinden, versterken, vieren en verdiepen. Wanneer mensen meedoen met een activiteit binnen een van de pijlers, geven we aan dat er meerdere zijn waar we hen ook graag ontmoeten.

Begeleiding en betrokkenheid richt zich nooit op één enkele vraag. We kijken vanuit een holistische visie altijd breder naar iemands behoeften, mogelijkheden en context. We willen niet alleen iemands individuele leven versterken, maar richten ons ook op versterking van de context. Dat kan het gezin zijn, buurtgenoten, maar ook de fysieke leefomstandigheden waarin iemand dagelijks verkeert.

## 3.2 Theory of change

House of Hope wil met al haar activiteiten een bijdrage leveren om situaties van wijkbewoners en buurten blijvend te veranderen of te stabiliseren. Maar wat is precies nodig om die gewenste veranderingen tot stand te brengen? Hoe zorgt House of Hope er, samen met andere wijkpartners, voor dat niet alleen de individuele levens van mensen worden veranderd, maar ook die van de gemeenschap waar ze deel van uitmaken? En vooral: hoe zorgen we ervoor dat deze veranderingen blijvend zijn? Dit zijn lastige vragen waarop geen makkelijke antwoorden te geven zijn.

Om toch een begin van een antwoord te formuleren heeft House of Hope haar presentie-benadering en activiteiten aanbod samengevat in een Theory of Change (veranderaanpak).

De figuur op de volgende pagina laat zien welke verandering House of Hope graag wil zien in levens van mensen. Een beweging uit armoede, eenzaamheid en gebrokenheid naar versterkte levens en buurten, waarin herstel, hoop en warme relaties de boventoon voeren.

Dat kan House of Hope zeker niet alleen. Uit

ervaring weten we hoe weerbarstig de problematiek is en dat samenwerking met andere wijkpartners daarom een absolute noodzaak is.

Belangrijke aandachtspunten in deze veranderingstheorie zijn:

- Langdurige presentie is nodig om tot structurele veranderingen te komen (geen sprint, maar een marathon).
- Verandering is nodig op drie niveaus: individueel, als gemeenschap en als samenleving.
- Verandering begint op individueel niveau en van daaruit kan ook de buurt veranderen. Daarvoor is ook de inzet en betrokkenheid van sterke wijkbewoners essentieel.

De eerlijkheid gebiedt om te zeggen dat in de wijken waar House of Hope nu al vele jaren actief is deze verandering nauwelijks is te zien. Dat heeft onder andere te maken met de grote doorstroming van bewoners. Bijvoorbeeld: in de Tarwewijk zijn er jaren dat 30% van de bewoners verhuist. Daarvoor komen doorgaans weer andere kwetsbare groepen terug, die opnieuw hulp nodig hebben, met als gevolg dat de wijk kwetsbaar blijft.

Gelukkig hebben we wel hoopvolle veranderingen in levens van vele wijkbewoners en gezinnen gezien. Dat motiveert ons om door te gaan. Er is ook een deel dat blijvende ondersteuning nodig heeft om niet terug te vallen in armoede en eenzaamheid. Een steunend netwerk in de buurt kan helpen dat te voorkomen. Daar blijven we op inzetten, onder andere door sterkere wijkbewoners te verbinden met meer kwetsbare wijkbewoners.

## 3.3 Activiteiten in een Logical Framework

House of Hope heeft zich bij het maken van de plannen voor 2023-2026 laten leiden door de Theory of Change en het zogeheten Logical Framework. Beide methoden gaan uit van resultaatgericht denken. De Theory of Change laat meer een generiek beeld zien. Het Logical Framework geeft hier een verdiepende uitwerking aan.

Waar op Rotterdam-Zuid armoede, eenzaamheid en gebrokenheid is.....

oorzaken armoede, eenzaamheid en gebrokenheid



.... ondersteunt House of Hope mensen in hun basisbehoeften, persoonlijk welzijn, versterkt hun eigenwaarde, verbindt hen met anderen, leert hen hun capaciteiten te ontdekken en te ontwikkelen.....

veranderingen op 3 niveaus

vinden - verbinden - versterken  
vieren - verdiepen



**Individueel** Persoonlijke hulp & begeleiding  
**Gemeenschap** Netwerk versterken & capaciteitsontwikkeling  
**Samenleving** Samenwerking, signaleren, pleiten & beïnvloeden

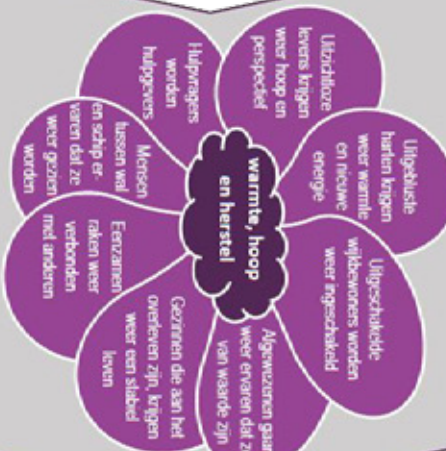
presentie benadering

activering / vrijwilligerswerk / talentontwikkeling

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>maatschappelijk sprekkur</li> <li>gezinssprekkur</li> <li>WMO-ondersteuning</li> <li>maatschappelijk bezock-werk</li> <li>voedsel / noofohup</li> <li>klussenhulp</li> <li>postlevak</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>hustakamer-inkoop</li> <li>wijfenzakelieden</li> <li>gespreksgroepen / empo-wermet voor mannen en vrouwen</li> <li>ogvoed- en creagrospeen</li> <li>kinderwerk / husservoblog</li> <li>social bezockwerk</li> <li>wplacodes / vakantieweck</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>brede samenwerking met netwerkvormers</li> <li>signalen naar overheid, en woldingsorganisaties</li> <li>bewuswording creëren bij kerken / parochies</li> <li>bewuswording creëren bij scholen / bedrijfsleven</li> <li>transformatie van de wijk</li> </ul> |
|--|--|--|

....zodat mensen en gemeenschappen worden versterkt, ze elkaar warmte, hoop en perspectief bieden en het 'gewone' leven wordt hersteld.

versterken van levenskracht en buurkracht

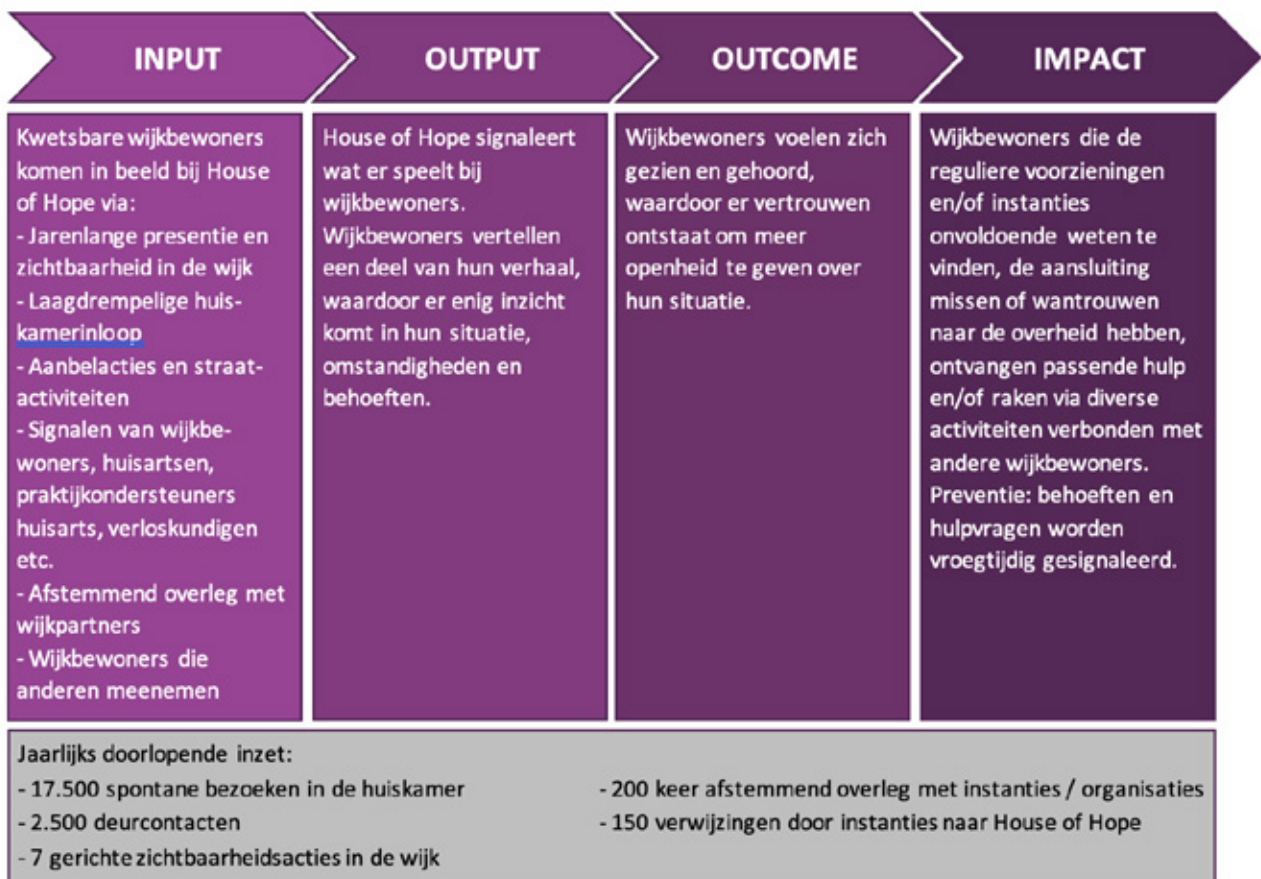


Op een systematische en logische manier worden de doelstellingen van een plan en hun onderlinge samenhang bepaald. Met beide methodieken koppelt u activiteiten aan resultaten, hoofdoelen en maatschappelijke effecten. Je kunt er ook goed mee terugkijken of de activiteiten die je onderneemt wel logisch met elkaar samenhangen. Door te denken vanuit resultaten en impact die je wilt behalen en niet te beginnen bij de activiteiten die je al doet, is het opzetten van een Theory of Change en/of Logical Framework niet organisatiebevestigend, maar prikkelend tot vernieuwing.

Het Logical Framework is uitgewerkt rond de eerdergenoemde vijf pijlers: vinden, verbinden, versterken, viëren en verdiepen (zie paragraaf 2.4). In de hiernavolgende paragrafen volgt op hoofdlijnen de praktische vertaling hiervan. Per pijler worden op een systematische manier de input (activiteiten), output, outcome en na te streven doelen beschreven.

### 3.3.1 Vinden

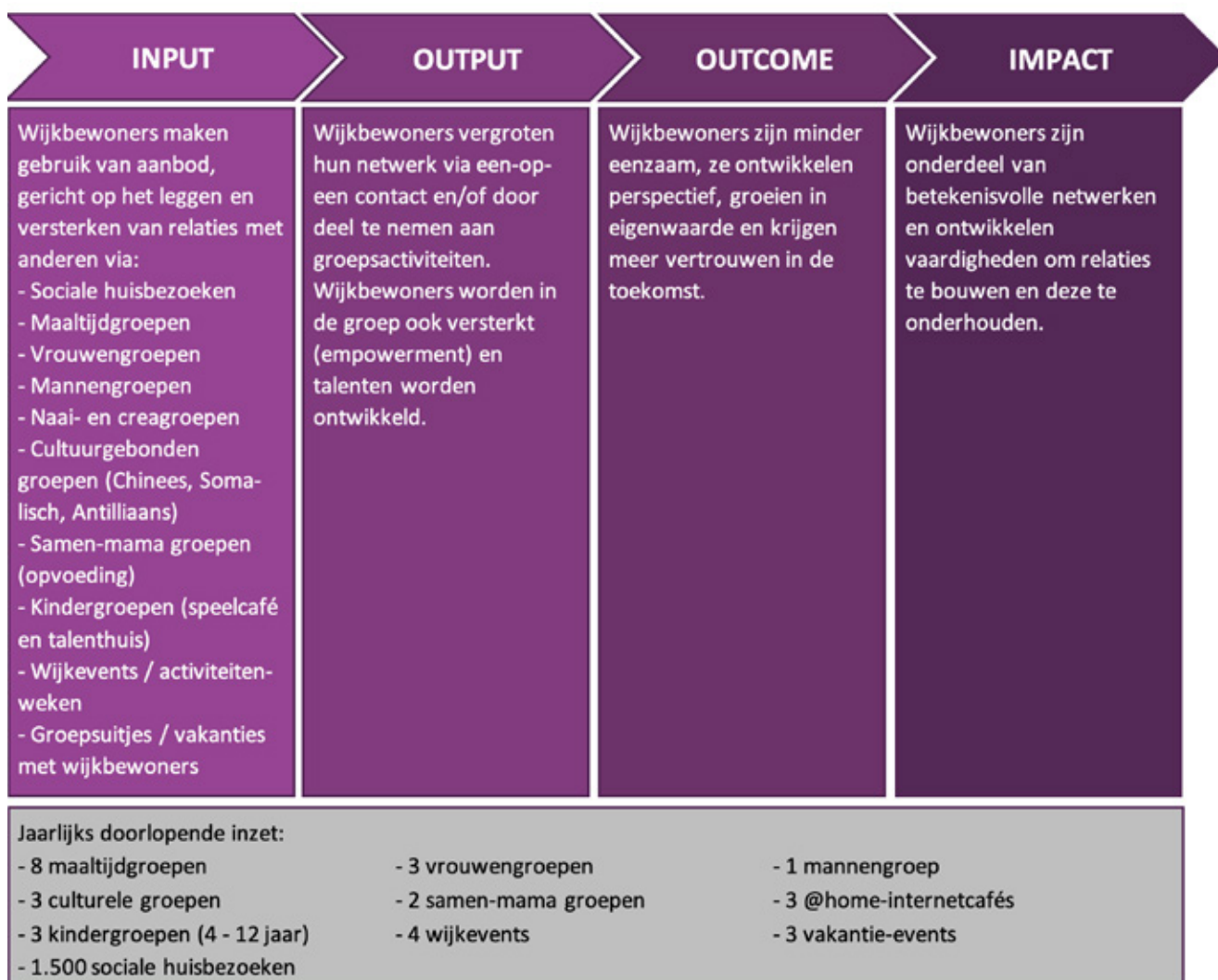
House of Hope is een vindplaats voor onzichtbaren.





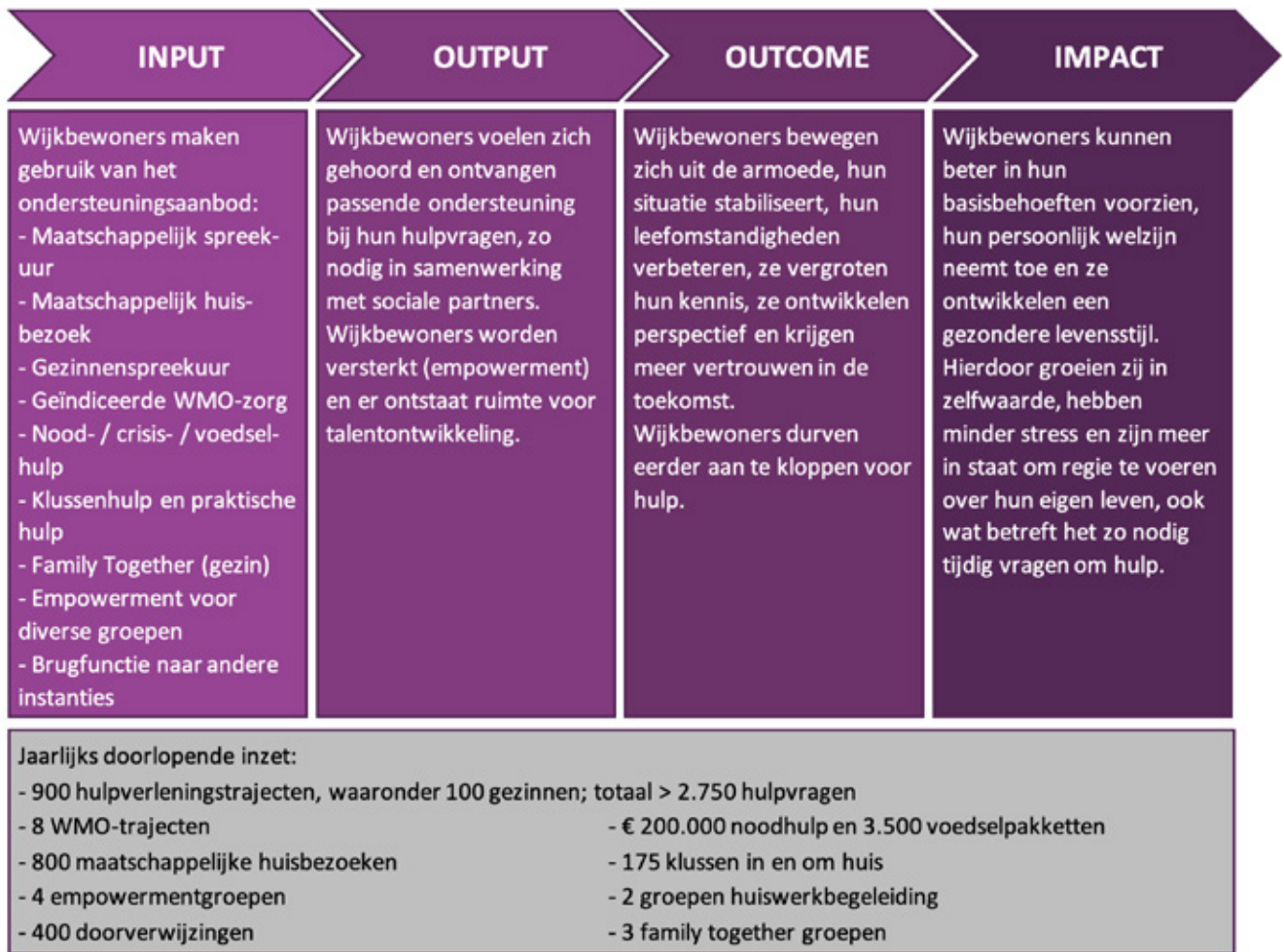
### 3.3.2 Verbinden

House of Hope versterkt sociale netwerken van wijkbewoners.



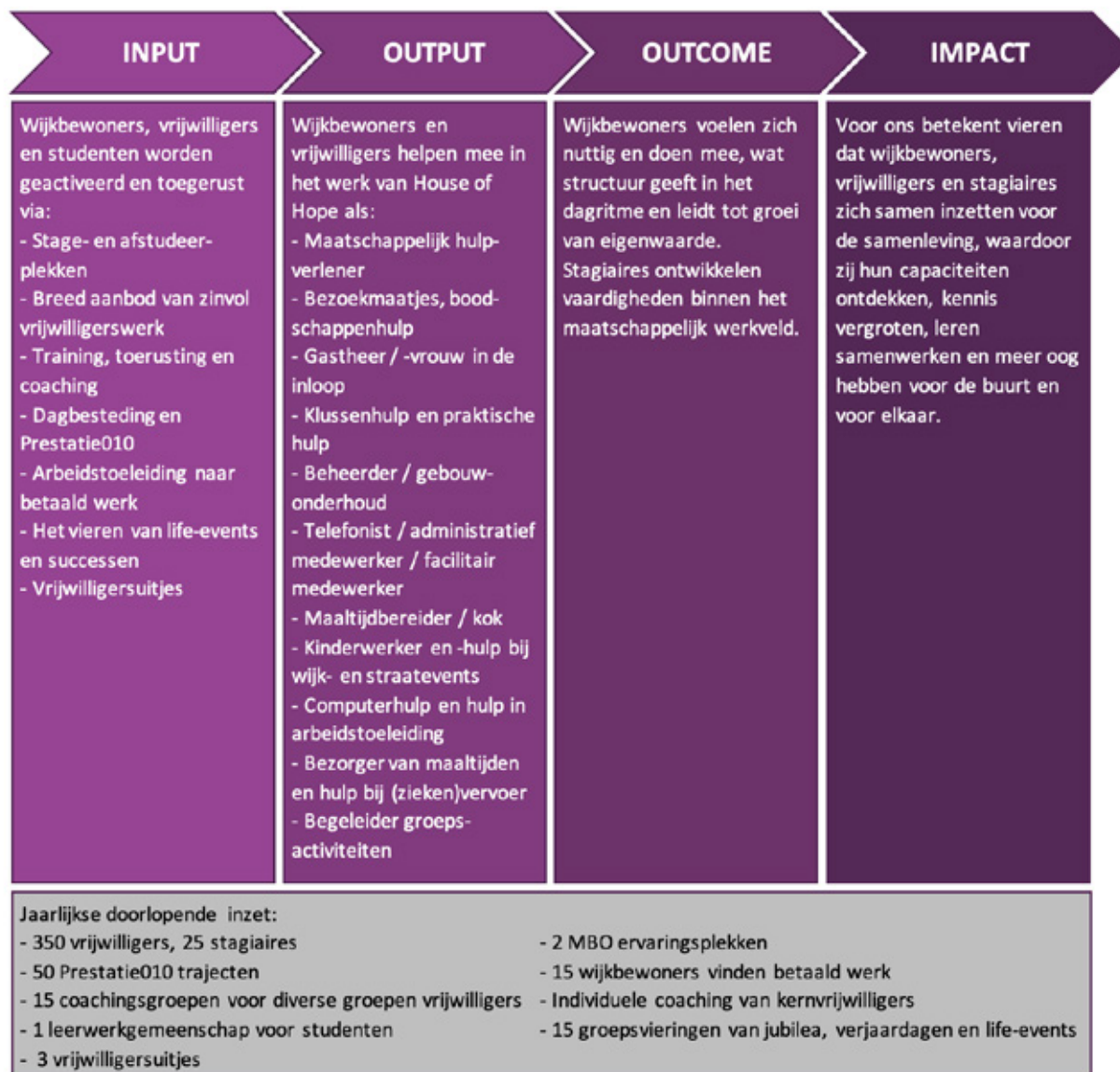
### 3.3.3 Versterken

House of Hope geeft steun en zorg op maat.



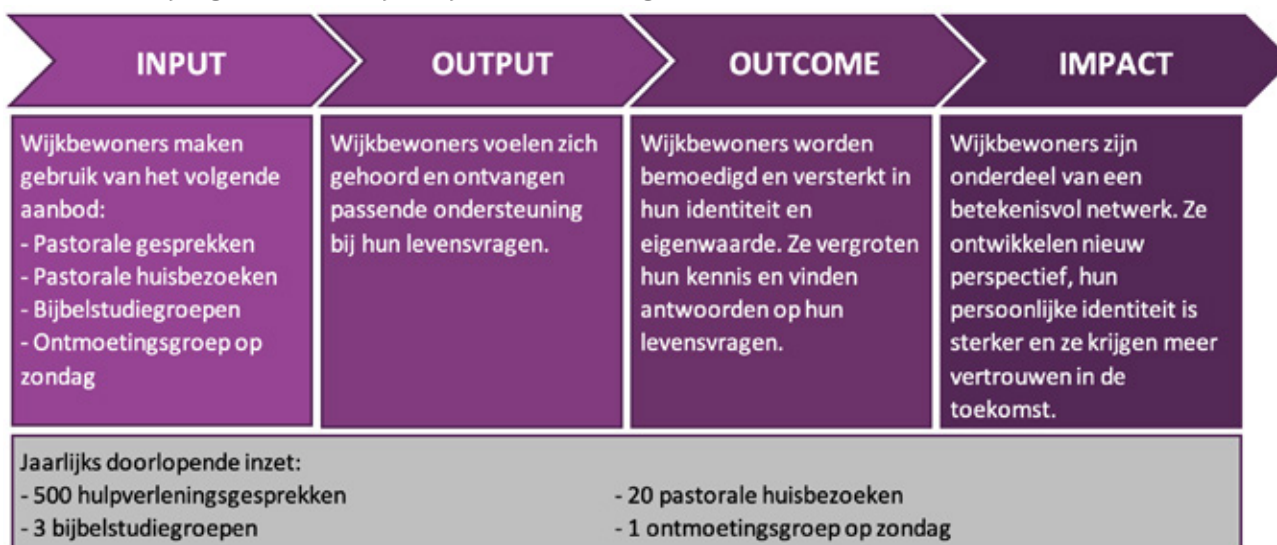
### 3.3.4 Vieren

House of Hope laat mensen meedoen en groeien in hun persoonlijke ontwikkeling.



### 3.3.5 Verdiepen

House of Hope gaat ook in op diepere levensvragen.





### 3.4 Kennis en ervaring delen

Met onze presentiegerichte manier van werken doen we een schat aan kennis en ervaringen op. Deze kennis houden we niet voor onszelf. We verlangen ernaar dat ons werk op andere plekken navolging krijgt.

Zo denken we mee met bestaande en nieuwe initiatieven, waarin we hen adviseren, op weg helpen en bruikbare documenten beschikbaar stellen. Vanuit dat oogpunt worden we ook door kerken en scholen gevraagd om iets te vertellen over ons werk en hoe zij daar eventueel bij betrokken kunnen raken.

Het kan ook gaan over trends en knelpunten die we opmerken vanuit onze dagelijkse praktijk. Deze signalen geven we af, bijvoorbeeld in beleidsoverleggen of door een specifieke casus aan de wethouder voor te leggen.

In 2021 en 2022 hebben we diverse fondsen en wethouders gesproken over nieuwe vragen en behoeften die we tijdens de coronaperiode zagen ontstaan. Zo zijn we in 2021 aangeschoven bij een rondetafelgesprek met onder andere Kim Putters (SCP) en Sandra Jetten (directeur Oranje Fonds). Daarin hebben we gesproken over de vraag of onze doelgroep de veerkracht heeft om na corona het 'normale' leven weer op te pakken. Naar aanleiding van dit gesprek hebben we een notitie uitgebracht met belangrijke aandachtspunten en lessen die wij uit deze periode hebben getrokken. Deze notitie is ge-

deeld met politici, beleidsmakers, fondsen en vergelijkbare projecten. Ook hebben we over dit onderwerp gesproken met Carola Schouten, minister voor Armoedebeleid.

In 2023 en 2024 neemt House of Hope deel aan een breder onderzoek naar effectieve werkzame interventies om armoede onder kinderen tegen te gaan (zie 2.8.1a). Samen met andere wijkinitiatieven doen we concrete voorstellen om de zorg in Rotterdam beheersbaar, beter en betaalbaar te maken (zie 2.8.2e).

Daarnaast neemt House of Hope deel aan een landelijke leerkring, waarin ideeën worden uitgewisseld en voorstellen worden geformuleerd over versterking van de maatschappelijke rol van inloophuizen en informele wijkorganisaties in het algemeen.

Verder is, in samenwerking met Stichting Welzijn Nederland en WMO Radar, binnen diverse groepen van House of Hope onderzoek uitgevoerd rondom vragen ten aanzien van vertrouwen in de overheid en de gevolgen van de coronaperiode. Zowel in 2023 als in 2024 is een kerkenevent georganiseerd, waarin met name diaconale kerkelijke werkers zijn toegerust en geïnspireerd over manieren waarop je als kerk concreet betrokken kunt raken op lokale vraagstukken in de samenleving. Verder zal er in 2024, in het kader van ons 20-jarig jubileum, een seminar worden georganiseerd, waarin lessen worden getrokken uit de praktijk van de afgelopen jaren.



## Organisatiegegevens

Organisatie: Stichting House of Hope  
Activiteiten: Sociaal maatschappelijke dienstverlening in Rotterdam  
Vestigingen: Tarwewijk (2004), Katendrecht (2007),  
Beverwaard (2008), Lombardijen (2024)  
Contactpersoon: Cor Hubach (directeur)  
Adres: Bas Jungeriusstraat 254B, 3081 VS, Rotterdam  
Telefoonnummer: 010 - 215 06 63  
Website: [www.houseofhope.nl](http://www.houseofhope.nl)  
Email: [info@houseofhope.nl](mailto:info@houseofhope.nl)  
Inschrijving KvK: Nr. 24389433 te Rotterdam

## Bankgegevens

Bankrekeningnummer:  
NL17 RABO 0105 9042 52, ten name van Stichting House of Hope te Rotterdam.

## Bestuursamenstelling

Voorzitter: Bram van Hemmen,  
*Oud-burgemeester / zelfstandig adviseur*

Secretaris: Dorieke Hammink,  
*Directeur Leeslab, Stichting de Verre Bergen in Rotterdam*

Penningmeester: Gert-Jan van der Maas,  
*Programmaleider Expertisecentrum Maatschappelijke Innovatie (EMI), Hogeschool Rotterdam*

Algemeen bestuurslid: Michiel Grauss,  
*Burgemeester gemeente Bodegraven-Reeuwijk*

Algemeen bestuurslid: Jan-Wolter Oosterhuis,  
*Managing Director Heavy Marine Transport, Boskalis NV*

Algemeen bestuurslid: Karin de Schipper  
*Directeur Samen Kerken In Nederland (SKIN), Rotterdam*

## Kernteam

Cor Hubach: Directeur  
Elsbeth Hubach: Locatieleider vestiging Tarwewijk  
Corine de Jong: Locatieleider vestiging Katendrecht / fondsenwerving achterban  
Annemarie Saat: Locatieleider vestigingen Beverwaard en Lombardijen

## Team overig

2 medewerkers bedrijfsvoering / financiën  
14 medewerkers maatschappelijk werk / groepsactiviteiten  
Ca. 400 onbetaalde krachten (*stagiaires, vrijwilligers en wijkbewoners*)





