

IMPACTMETING 2024



INTRODUCTIE



De Waterheuvel is een clubhuis aan de Sarphatistraat in Amsterdam waar mensen met een psychische kwetsbaarheid kunnen werken aan hun herstel. Samen vormen ze een hechte gemeenschap waarin gelijkwaardigheid en samenwerken centraal staat.

De Waterheuvel is verplicht om (2-)jaarlijks een tevredenheidsonderzoek te doen onder hun leden. De afgelopen paar keer hebben zij een vragenlijst onder hun leden verspreid. De uitkomsten van het ledenonderzoek was steeds positief, maar gaf geen diepgaand inzicht in de impact die de Waterheuvel op haar leden heeft.



Meetellen is door de Waterheuvel gevraagd om een impactmeting te doen. Het doel van deze impactmeting is om te laten zien wat er gebeurt bij de leden wanneer zij lid worden bij de Waterheuvel. We beantwoorden de vraag: Wat is de impact van de Waterheuvel op haar leden?

Eerst wordt de context van de Waterheuvel beschreven middels desk-research. Vervolgens wordt de onderzoeksmethode beschreven en daarna de resultaten van het onderzoek weergegeven. Er wordt afgesloten met de conclusie, waarin beschreven wordt wat de impact is van de Waterheuvel op haar leden.

DESK-RESEARCH



Over de Waterheuvel

De Waterheuvel bestaat sinds 1986. Al vanaf het begin is de Waterheuvel een organisatie waar mensen met een psychiatrische kwetsbaarheid in het clubhuis zinvol werk kunnen doen en samen kunnen komen. De clubhuis- en stafleden zorgen er samen voor dat de Waterheuvel dagelijks open is. Zo organiseren (staf)leden gezamenlijk het ontbijt en de lunch voor bezoekers en worden er lezingen, workshops en uitjes georganiseerd. Daarnaast worden ook de administratieve taken onderling in het clubhuis verdeeld, zoals het bijhouden van het ledenbestand.

De Waterheuvel is opgericht naar voorbeeld van het internationale Clubhuismodel. Na een periode waarin de Waterheuvel zelf de strategie bepaalde, zijn zij in 2010 opnieuw formeel toegetreten tot de internationale gemeenschap van clubhuizen.

Gemeenschap

Het clubhuismodel is een model wat internationaal gebruikt wordt om mensen met psychische problemen op een unieke manier te helpen. Ieder lid van het clubhuis is een volwaardig lid. Dit betekent dat ze mee-besluiten over zaken die het clubhuis aangaan, mee kunnen doen met alle georganiseerde activiteiten en ook zelf kunnen organiseren.

Alle organisaties die zich aansluiten bij de internationale clubhuisgemeenschap opereren volgens dezelfde principes, de 'standards'. Deze 'standards' zullen later verder toegelicht worden.

Binnen het clubhuis worden leden niet gezien als een patiënt of cliënt, maar zijn ze een actief lid die deelneemt en bijdraagt aan het clubhuis en aan de gemeenschapsvorming.

Ook bij de Waterheuvel ligt de focus op wat leden kunnen en niet op de problemen. Dit is vanuit de visie dat een focus op 'meedoen' herstel van mensen bevordert en zorgt voor een positiever zelfbeeld.

Organisatiestructuur

De organisatiestructuur van de Waterheuvel is plat en inclusief, in tegenstelling tot de hiërarchische structuur van veel andere psychiatrische zorginstellingen of dagbestedingslocaties.

Stafleden zijn geen traditionele hulpverleners maar allrounders die leden betrekken bij alle aspecten van het clubhuis. Er zijn bewust te weinig stafleden om de Waterheuvel open te houden. De leden zijn hierdoor nodig en hebben een actieve rol in het draaiende houden van het clubhuis.

'Standards' als anker

Het clubhuismodel is gebaseerd op 37 'standards' of standaarden. Dit zijn de bouwstenen van het clubhuis. Ze beschrijven de voorwaarden waaraan een clubhuis zich dient te houden.

De standaarden zijn de handvatten voor de (staf)leden in het dagelijkse werk op het clubhuis. Ze helpen bij besluitneming bij ingewikkelde kwesties en geven richting. Elke dag wordt er bij de Waterheuvel een van de 37 standaarden centraal gesteld.

Hiernaast staan een aantal 'standards' uitgelicht, die gaan over lidmaatschap, 'work-ordered day' en en financiering, beleid en bestuur. Andere standaarden gaan bijvoorbeeld over gebruik en inrichting van de het gebouw of ruimte. Voor verder inzicht in de standaarden valt de volledige lijst [hier](#) te lezen.

STANDARD 2

Het Clubhuis beslist over het toelaten van nieuwe leden. Het lidmaatschap staat open voor een ieder met een psychiatrische achtergrond, tenzij die persoon een duidelijke en acute bedreiging vormt voor de algemene veiligheid van de Clubhuisgemeenschap.

STANDARD 20

Leden krijgen de gelegenheid aan al het werk in het Clubhuis mee te doen, zoals administratie, onderzoek, inschrijving van en kennismaking met nieuwe leden, reach out, aannemen, trainen en evalueren van stafleden, public relations, belangenbehartiging en de evaluatie van de effectiviteit van het Clubhuis.

STANDARD 37

Het bestuur houdt open bijeenkomsten en heeft procedures die het leden en staf mogelijk maakt om actief deel te nemen in besluitvorming, over het algemeen door consensus, met betrekking tot bestuur, beleidsvorming, en de toekomstige richting en ontwikkeling van het Clubhuis.

Werken vanuit gelijkwaardigheid

In een clubhuisgemeenschap komen leden en stafleden samen om samen te werken, relaties op te bouwen en te onderhouden. Bij de Waterheuvel is er een gestructureerde werkdag, in het model de 'work-ordered day' genoemd, met werktijden vergelijkbaar met die van het bedrijfsleven, vaak van 9 tot 17 uur. Tijdens de dag hebben leden verschillende taken.

Leden en stafleden werken zij aan zij. In het visiedocument staat beschreven dat iedereen op een gelijkwaardige manier bijdraagt. Zo staat beschreven dat alle taken in principe door iedereen uitgevoerd zouden kunnen worden. Naast vrijwillige leden zijn er ook betaalde krachten, zoals stafleden en de directeur. De stafleden hebben onder andere als taak om de continuïteit van het clubhuis te waarborgen, soms initiatief te nemen en om ervoor te zorgen dat alle leden kunnen meedoen.

Samen beslissen

Gelijkwaardigheid en gedeelde verantwoordelijkheid uiten zich ook in het proces van besluitvorming. In het visiedocument staat beschreven dat besluiten worden genomen samen met de leden, waardoor iedereen zijn stem kan laten horen en meebeslist over belangrijke zaken.

Dit gebeurt onder andere tijdens de werkbijeenkomsten die elke ochtend en soms ook in de middag plaatsvinden. Tijdens deze besprekingen kiezen leden zelf welk werk ze willen doen.

Gemeenschapsvorming

Een belangrijk onderdeel van het clubhuismodel is gemeenschapsvorming. Voor mensen met psychische problemen kan sociaal isolement en eenzaamheid een probleem zijn. In het clubhuis kunnen leden nieuwe contacten leggen en samenwerken aan verschillende activiteiten.

Tegelijkertijd werken leden samen als collega's aan het clubhuis. Het sociale contact is dus geen doel op zich, maar ontstaat als waardevolle bijvangst.

Transitional Employment

Naast de gestructureerde werkdag heeft de Waterheuvel, in lijn met het Clubhuismodel, een Transitional Employment (TE) programma met nabije bedrijven.

Dit zijn tijdelijke banen waar leden tegen minimaal het minimumloon kunnen werken om werkervaring op te doen. Als een lid op zo'n TE-plek ziek is, zorgt het clubhuis voor vervanging door een ander lid of staf lid.

Leden werken een aantal uur per dag, en worden begeleid door een staf lid van de Waterheuvel. Deze zorgt er in overleg met het lid en het bedrijf voor dat het lid het werk naar ieders tevredenheid kan uitvoeren. De Waterheuvel werkt onder andere samen met de Hogeschool van Amsterdam en het Amstel Hotel. Een samenwerking met Netflix wordt op moment van schrijven opgebouwd.

Deze TE-banen duren zes tot negen maanden en de regels hiervoor zijn vastgelegd in de clubhuis-standaarden.

Onderzoek (Wilken & Hollander, 1999) laat zien dat TE-projecten leden helpen bij het overwinnen van obstakels zoals een gebrek aan motivatie of werkervaring. Ook kan TE bijdragen aan het vinden van andere werkplekken (McKay et al., 2006)

Elementen van impact

Uit voorgaande beschrijving van documenten zoals jaarverslagen, nieuwsbrieven, de gedragscode, accreditatieverslagen en de 'standards' komen verschillende elementen naar voren die centraal staan bij de Waterheuvel.

Bij de Waterheuvel staat leren, doen, erbij horen, en beslissen centraal. Deze begrippen heeft Meetellen centraal gezet in het onderzoek naar de impact van de Waterheuvel.



METHODE



Het onderzoek bij De Waterheuvel is afgestemd op een clubhuis waar gedurende de dag gewerkt wordt en waar mensen elkaar ontmoeten. Daarom heeft Meetellen gekozen voor een onderzoeksmethode waarmee kon worden aangesloten bij het natuurlijke ritme van de dag. Er is gekozen om geen klassieke interviews uit te voeren, maar om op een informele manier met leden in gesprek te gaan. Tussen gesprekken door zijn observaties gedaan en opgeschreven.

Er is een begeleidingscommissie samengesteld om zicht te krijgen op wat er speelt binnen de Waterheuvel. De begeleidingscommissie bestaat uit de leden, stafleden en de directie van de Waterheuvel. Zij hebben meegedacht over de vragen die gesteld zijn aan de leden en hebben geholpen bij het aandragen van belangrijke documenten. De begeleidingscommissie heeft de elementen van impact en uitkomsten van het onderzoek als herkenbaar bevestigd.

(Ervaringsdeskundige co-)onderzoekers van onderzoeksbureau Meetellen zijn 4 dagen aanwezig geweest om participatieve observaties uit te voeren. Tijdens het 'aanwezig zijn' voerden zij steeds korte gesprekken met de leden.

Zichtbaar aanwezig

Voordat de onderzoekers langskwamen zijn op locatie posters opgehangen met hun namen en gezichten erop en hebben zij zich tijdens de vergadering aan het clubhuis voorgesteld. Door deze zichtbaarheid en volgende dataverzameling zijn ook leden gesproken die normaal gesproken liever niet aan een officieel interview willen meedoen. Dit blijkt uit feedback die de leden achteraf gaven.

Verzamelen van verhalen

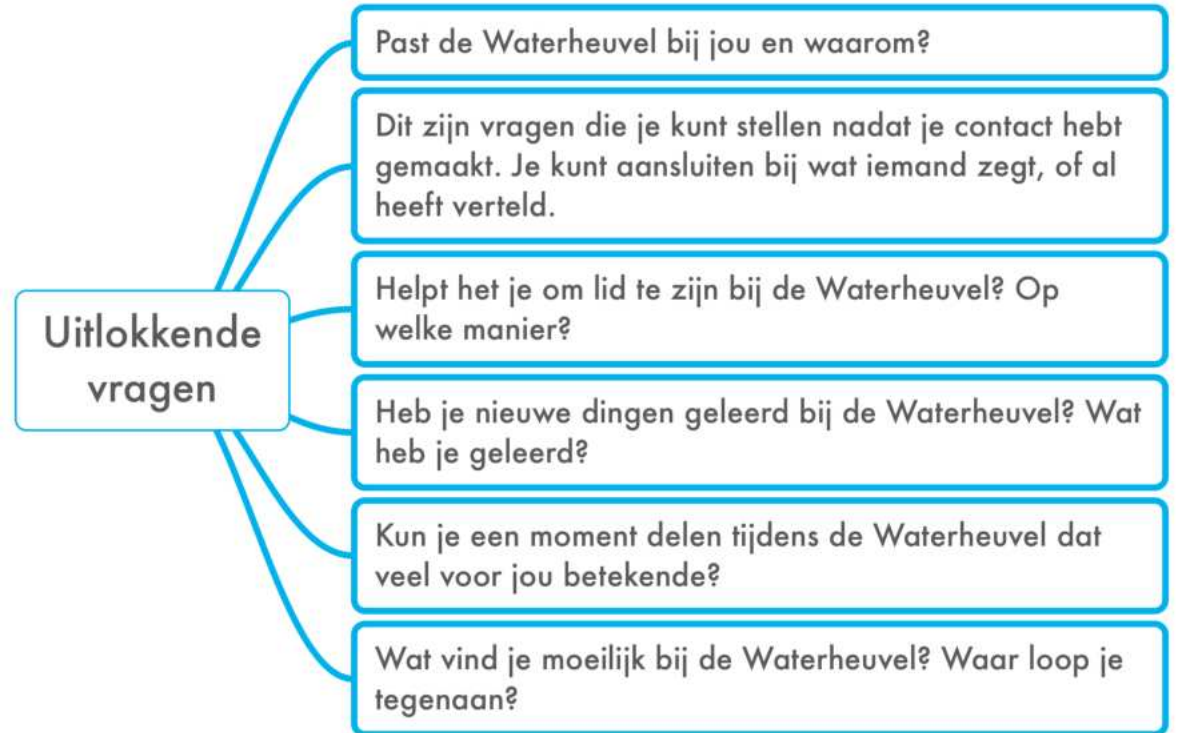
Voor de gesprekken op locatie zijn enkele uitlokkende vragen opgesteld. Deze zijn gesteld als gespreksopener. Daarnaast is een korte introductie voorbereid zodat onderzoekers zichzelf kort en bondig konden voorstellen.

Van de gesprekken en observatiemomenten zijn verslagen gemaakt. Tijdens een bijeenkomst met de begeleidingscommissie zijn de uitkomsten gecheckt en herkenbaar bevonden. Vervolgens zijn de uitkomsten tijdens een vergadering met de leden gepresenteerd en opnieuw bevestigd.

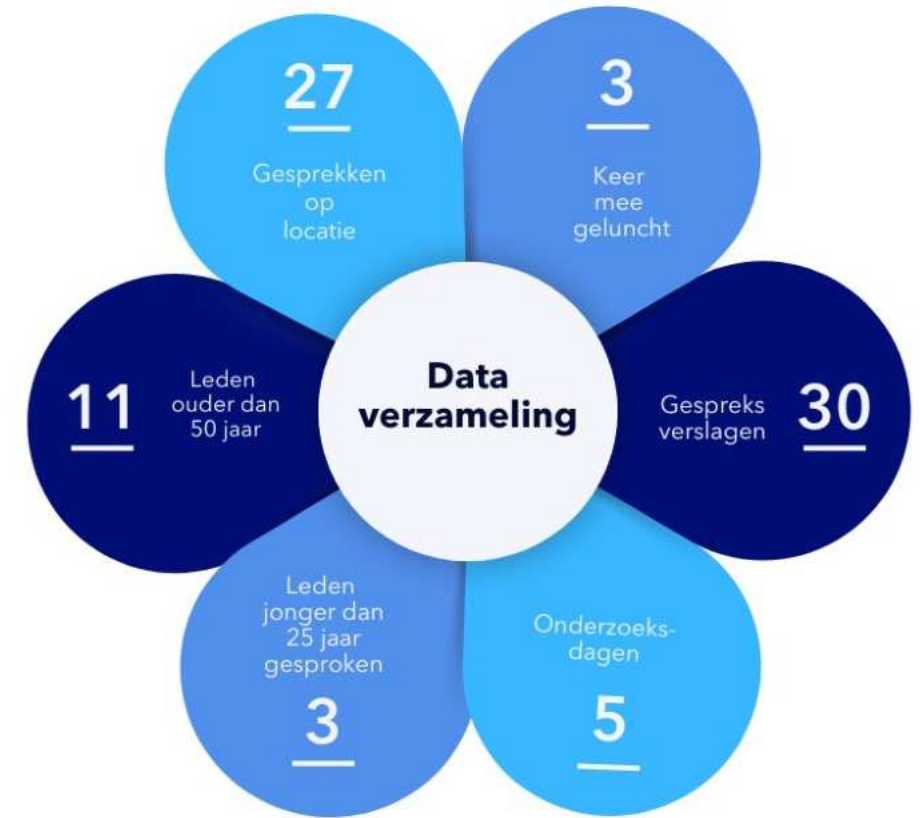
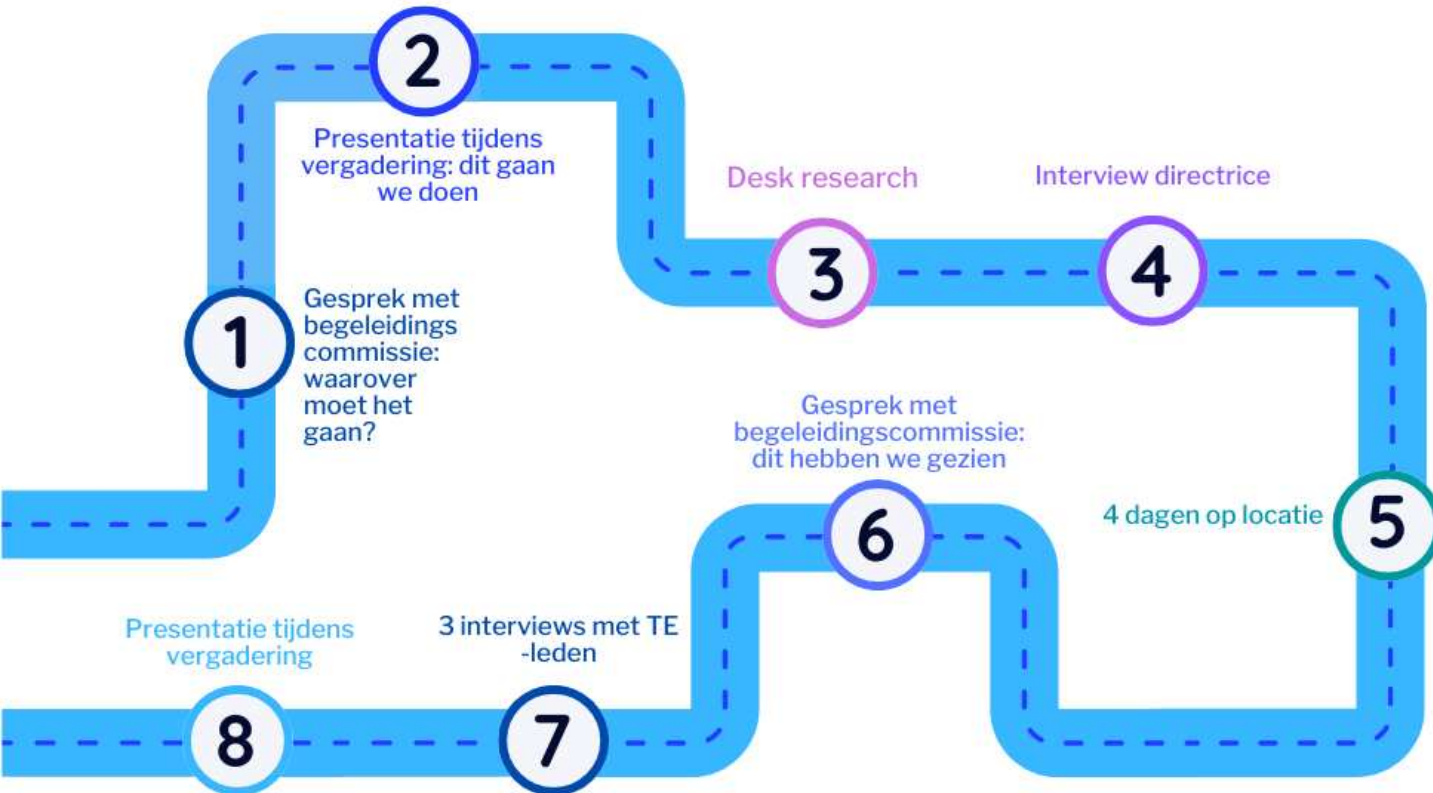
Uitlokkende vragen

Zoals eerder beschreven is ervoor gekozen om de gesprekken met leden van de Waterheuvel laagdrempelig te organiseren. Dat betekent dat de (co-)onderzoekers aanwezig waren op locatie met een klein notitieblok en lijstje met een aantal korte vragen.

Hiernaast zijn een aantal van de vragen die gesteld zijn weergegeven. De vragen zijn geformuleerd op basis van de deskresearch, gesprekken met de begeleidingscommissie en een interview met de directeur.



ONDERZOEKSPROCES



- *
- Sommige leden waren al 16 jaar lid, anderen pas 2 weken
 - Sommige leden komen elke dag, anderen eens per maand
 - 3 leden deden mee aan het TE-programma

RESULTATEN



De gespreksverslagen en observatieverslagen zijn geanalyseerd. Uit de analyse zijn een aantal onderwerpen gekomen die steeds opnieuw door leden- en stafleden werden benoemd:

- Als lid hoor je erbij
- Zijn wie je bent
- Aandacht voor de omgeving en elkaar
- Gewoon werken
- Staf lid als stille steward
- Besluiten in de wandelgangen
- Binnenwereld in een grote buitenwereld

In de komende hoofdstukken laten we zien wat de (staf-)leden van de Waterheuvel hebben gezegd over deze onderwerpen, en waarom ze voor hen belangrijk zijn.



ALS LID HOOR JE ERBIJ



Eerste binnenkomst

De onderzoekers zien dat bij binnenkomst altijd een lid aan de balie zit. Soms alleen en soms ook met z'n tweeën. De administratie van gasten wordt gedaan en de telefoon wordt opgenomen. Wanneer een lid binnenkomt wordt deze enthousiast en hartelijk begroet. De leden worden gekend.

Is de binnenkomer niet 'van de Waterheuvel', maar bijvoorbeeld van de gemeente? Dan wordt gevraagd wat deze persoon komt doen, met wie er precies een afspraak is en of de naam even genoteerd kan worden in het logboek. De gast mag bij de balie wachten tot deze opgehaald is. Het lid loopt meteen door naar beneden.

Een lid die beneden in het souterrain aankomt wordt persoonlijk begroet, soms uitbundig en soms kort. Sommige leden zijn duidelijk extravert en anderen meer ingetogen. De begroeting lijkt passend bij de persoon.

Het eerste contact lijkt een belangrijk moment om de leden te laten weten dat ze 'erbij' horen, en dit wordt bevestigd door de verhalen van de leden die gesproken zijn. Mensen worden gezien, en op een manier aangesproken die bij hen past. Leden worden anders benaderd dan bezoekers die geen lid zijn en als buitenstaander de Waterheuvel bezoeken. De persoonlijke benadering draagt volgens de leden bij aan een gemeenschapsgevoel.

Voor altijd lid

Leden blijven bij de Waterheuvel hun leven lang lid. De onderzoekers spreken leden in verschillende fasen van hun leven bij de Waterheuvel. Leden vertellen over de verschillende manieren waarop zij hun lidmaatschap bij de Waterheuvel vormgeven: In het begin vaak heel actief, dan zijn leden soms wel 4 dagen per week bij het Clubhuis. Verder spreken we leden die, na een periode van actief meedoen, elders ook weer activiteiten hebben of werk en nu minder komen. Een aantal leden vertellen dat een lidmaatschap nooit ophoudt: “Als lid van de Waterheuvel blijf je altijd ‘één van ons’”.

Samen erop uit

De Waterheuvel is van origine een clubhuis. Bij een clubhuis denk je snel aan een omgeving die vooral naar binnen gericht is, maar de Waterheuvel verzorgt haar leden niet alleen binnen maar neemt hen ook juist mee naar buiten. Zo worden er veel gezamenlijke uitjes georganiseerd waar leden zich voor kunnen aanmelden. Een uitje naar het theater, of een gezamenlijke vakantie. De Waterheuvel stelt zich hierin op als vehikel. Op een veilige beschermde manier kunnen leden via de Waterheuvel (opnieuw) in aanraking komen met de buitenwereld. Leden kunnen zo een beetje aftasten en leuke dingen ondernemen die vrienden of familie ook met elkaar zouden ondernemen: “De Waterheuvel voelt voor mij als familie. Als de Waterheuvel weg zou vallen zou ik mijn familie kwijt zijn.”

“Als ik in de shit zit, dan kom weer even wat vaker. Zoals nu. Hier voel ik me veilig en beschermd, hier heb ik mensen leren kennen.”

“Het is hier echt een community. Het lidmaatschap is voor altijd en vrijwillig voor het leven. Het is onvoorwaardelijk, dat voelt als een liefdesverklaring.”



ZIJN WIE JE BENT

Een plek waar niks moet . . .

Eén terugkerend element dat leden steeds benoemen is dat De Waterheuvel een plek is waar niks moet, leden vertellen er geen oordelen te voelen. Deze sfeer bevindt zich tussen de (staf)leden onderling. Onderzoekers observeren dit in de interacties tussen (staf)leden, waarin continu op elkaar wordt afgestemd. Stafleden gaven ook aan dat dit een reden is dat zij graag bij de Waterheuvel werken. Mogen zijn wie je bent, een plek waar je goed bent zoals je bent, is voor iedereen die betrokken is bij de Waterheuvel een belangrijke waarde.

Beschermde omgeving

Volgens de leden biedt de Waterheuvel hun een omgeving waar zij zichzelf kunnen zijn, ook als het met hun wat minder gaat. Juist dan laat de Waterheuvel aan leden zien dat zij goed zijn en biedt hen ondervang. Zo gaven leden bijvoorbeeld aan dat het ook oké is om naar de Waterheuvel te komen om 'gewoon niks te doen' en 'er te zijn'. Maar ook: als je iets wil, dan kan je altijd iets ondernemen dat past bij jou en jouw herstel op dat moment. Van telefoons opnemen, servetten vouwen en tafel dekken, tot nieuwsbrieven maken of bestuurslid zijn.

“Sinds ik bij de Waterheuvel kom lukt het mij beter om mezelf kwetsbaar op te stellen. En ik heb ook andere mensen met kwetsbaarheden meer geleerd te accepteren.”

“Er zijn genoeg andere plekken waar dagbesteding mogelijk is, maar de Waterheuvel is wel uniek in de manier waarop wordt gezorgd voor een veilige, oordeelloze omgeving zonder druk.”

Ruimte voor terugval

Er is bij de Waterheuvel ruimte om te verschillen: Als je normaal gesproken heel actief bent, en je valt een tijdje uit, dan is dat prima. Je kunt altijd terugkomen. De leden van de Waterheuvel helpen elkaar dan. Deze onvoorwaardelijkheid geeft leden een veilig gevoel. En het biedt hen de ruimte om zichzelf te zijn en zich op hun eigen manier en tempo te ontplooien.

Worden wie je eigenlijk al was

Zijn wie je bent is ook ruimte krijgen om jezelf te herontdekken. Een aantal leden vertellen in gesprek met onderzoekers dat het werken en hun aanwezigheid bij de Waterheuvel hen de ruimte geeft om te herontdekken wat ze kunnen en wie ze zijn: "Ik heb hier mezelf weer herontdekt. Ik ben weer dingen gaan doen waarvan ik was vergeten dat ik ze kon."

Leden vertellen door gebeurtenissen in hun leven, psychische kwetsbaarheid of verslaving (en de reactie van de maatschappij hierop) soms te vergeten wie ze zijn en wat hun talenten zijn. Leden vertellen dat zij bij de Waterheuvel als het ware herontdekken wie ze zijn. Ze worden niet iemand anders, ze krijgen de ruimte om te doen waar ze al goed in waren.

“*Talenten van de mensen worden gebruikt. Ik heb iets met koken en dat kan ik hier goed doen. Ik ga binnenkort ook zelf iets organiseren. Ik moet nog een methode verzinnen, maar ik ga dit 1x per week doen.*”



**AANDACHT VOOR
OMGEVING EN ELKAAR**

Met elkaar verzorgen

“Het is hier mooi en verzorgd. Er is aandacht voor de dingen, er zit liefde in”, zegt een van de leden. Dit valt ook de onderzoekers op: Het voelt meteen fijn bij de Waterheuvel.

We zien leden, stafleden en directie continu aandacht besteden aan de ruimte. Het netjes invouwen en neerleggen van het bestek voor de lunch, nieuwe plantjes in de tuin planten, de keuken op orde houden en rommeltjes van de vensterbanken verplaatsen: Op allerlei manieren draagt iedereen bij aan een schone en prettige omgeving.

Het lijkt alsof bijna iedereen zich verantwoordelijk voelt voor het netjes houden van de omgeving. Het lijkt ook een manier om ervoor de zorgen dat mensen actief aan de slag gaan. Als lid is de Waterheuvel ook van jou, het wordt als vanzelfsprekend gezien dat je dus jezelf actief inzet om aan de slag te gaan.

Aandacht voor omgeving

- Tafel netjes dekken
- Ruimte opgeruimd houden
- De kamerplanten verzorgen
- De tuin bijhouden
- De keuken op orde
- Toiletten zijn schoon

Aandacht voor elkaar

- Reach out
- Ergens op terug komen
- Opmerken hoe het met iemand gaat

Reach-out

Er is veel aandacht voor de omgeving, de ruimtes van de Waterheuvel. Maar is er ook op verschillende manieren aandacht voor elkaar.

Een van de voorbeelden die regelmatig wordt genoemd door de leden is de 'reach-out'. De reach-out is een actie, uitgevoerd door een aantal (staf)leden om even uit te reiken naar leden die al een poosje niet geweest of gezien zijn of die misschien een extra hart onder de riem nodig hebben. De reach-out is terugkerend, met een aantal leden die er steeds aan bijdragen. Er wordt besproken welke leden al een tijdje niet gezien zijn, of welke leden het misschien nodig hebben om extra gezien te worden, bijvoorbeeld omdat er iets speelt in hun leven.

Een van de leden van de reach-out neemt even contact met deze mensen op die passend is bij de persoon, bijvoorbeeld door te bellen, een appje te sturen, een kaartje in de bus of op een andere manier.

Veel leden, ook degenen die zelf nooit iets gedaan hebben voor de reach-out, of nooit door hen benaderd zijn, noemen het als een belangrijke manier om te weten dat leden gezien worden. Het woord 'familie' wordt steeds opnieuw genoemd, om het warme en verbonden gevoel te beschrijven dat de reach-out bij de leden oproept.

Op de hoogte zijn en blijven

Ook in het dagelijkse werken op de Waterheuvel is veel aandacht voor elkaar. Zowel leden als stafleden zijn op de hoogte van elkaars leven. In de wandelgangen wordt gevraagd hoe het gaat, er is tijdens het werk ruimte voor kleine gesprekken over privé-zaken.

Ook tijdens de vergadering worden soms kwesties besproken die gaan over (afwezige) leden. Een van de onderzoekers beschrijft het als volgt:

“*Tijdens de vergadering worden kwesties van sommige leden besproken. Dit gebeurt liefdevol en met aandacht: geen oordeel over wat er aan de hand is. Wel: kijken naar hoe mensen ondersteund kunnen worden, en wat mensen zou kunnen helpen.*”

De warme manier van aandacht hebben voor elkaar, waarbij geen probleem of kwestie als ‘vreemd’ wordt aangemerkt, maakt dat er een openheid ontstaat. Door met aandacht naar elkaar te kijken, wordt er ook met aandacht naar jou gekeken.

GEWOON WERKEN



EMPLOYMENT

De Waterheuvel
We zijn op zoek!
T.E. facilitair medewerker HvA
Als je op zoek bent naar een baan die je leuk vindt en waar je kunt groeien, dan is dit de baan voor jou. We zoeken een enthousiaste medewerker die graag aan de slag gaat met onze gasten. Het is een leuke baan met veel afwisseling en je krijgt veel verantwoordelijkheid. Het is een baan voor iemand die graag aan de slag gaat met onze gasten. Het is een leuke baan met veel afwisseling en je krijgt veel verantwoordelijkheid.

Vacature
Hogeschool van Amsterdam
in Amsterdam Zuid-Oost, in de buurt van de HEB
Aan jou wijzen van 8.00 tot 13.00 uur
6 maanden tot 1 jaar
Werkzaamheden: klantcontact, administratieve ondersteuning, informatievoorziening en andere werkzaamheden in de afdeling 'Inzet van de Medior'.

De Waterheuvel
Binnenkort start er een nieuwe T.E. in het AMSTEL HOTEL
2024 gaat er een functie van medewerker Roomservice minibar
Heb je interesse? En wil je binnenkort mee aan de voorbidding? Schrijf je nu in binnenkort op de interesselijst!

werkgroepen

Elke donderdag van 11.00 tot 12 uur...
Social media werkgroep
Wie doet er mee?
f o

SCHRIJVERSCLUB: 'IK BIVAN DESEN PEK'
YANAP, APRIL 2024 OM 16 UUR DE WEEK OP DONSDAG IN DE REISTYEGADERING

DE WATERHEUVEL GAAT VAN START MET GOAL PLANNING
HEB JE EEN IDEE? DREED JE ALLES? BEREID JE OP HET REISDE VAN STANDAARD, SOCIALE CONTACTEN, ZORGVULTE!

gezocht:

WORLD SEMINAR 2024
WIJ ZOEKEN TWEE LEDEN DIE MEEGAAN NAAR DE CONFERENTIE IN CANADA
SCHRIJF EEN GOEDE MOTIVATIE BRIEF (NAAR PETRA) WAAROM WE JOU MEE MOETEN NEMEN
brieven voor 15 mei bij Petra

notulen parterre meeting

Notulen parterre meeting 2024
Datum: 27 mei 2024
Tijd: 11.00 - 12.00 uur
Aanwezig: Petra, Yana, ...

Agenda parterre meeting maandag 27 mei 11.00 uur

- werkinstructie maken
- reiskosten
- factureren ext. dagbesteding

Parterre taken

stukjes voor de komende Nieuwsbrief

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
| Gedichten | Tekeningen | Foto's |
| Fantaseverhalen | Quoties | Cartoons / strips |
| Moppen / raaisels | Verslag van uitjes van De Waterheuvel | Gezond en smakelijk recept |
| Stukje over wat je beleefd hebt | Uitgaan tips | Tips voor mensen met weinig geld |
| Stukje over je herstel | Informatief stukje over iets | Recensie van een boek of film |
| iets anders... | | |

agenda daarplannen

Agenda daarplannen
Datum: 27 mei 2024
Tijd: 11.00 - 12.00 uur
Aanwezig: Petra, Yana, ...

Calendar grid showing dates and events.

Calendar grid showing dates and events.

Calendar grid showing dates and events.

Young Adult kalender

Young Adult kalender
IN MEI 16:00 - 21:00
WOE 01 FILMAYOND

De Waterheuvel draaiende houden

Leden vertellen dat het voor hen belangrijk is om gewoon te komen werken bij de Waterheuvel. Zij noemen verschillende werkzaamheden die bij de Waterheuvel moeten worden uitgevoerd. De meest genoemde zijn de werkzaamheden in de keuken in het souterrain en aan de balie op de parterre. Ook ander werk, zoals het bijhouden van de tuin, het dekken van de tafels en het schikken van de bloemen worden genoemd als klussen die op de Waterheuvel gedaan moeten worden. Leden vertellen dat het werk bij de Waterheuvel voor hen een serieuze bijdrage is aan de Waterheuvel als clubhuis, en dat het werken een belangrijk onderdeel is van de reden waarom ze bij de Waterheuvel komen.

“ Bij de Waterheuvel kom ik om gewoon te werken. Ik werk boven aan de balie. Ook tegen mijn familie kan ik zeggen dat ik ‘gewoon naar mijn werk ga’. Dat vind ik fijn, ik hoop ook dat ik hier kan leren zodat ik een andere baan kan vinden.”

Kleine wervelwinden

Naast het dagelijkse, steeds terugkerende werk observeren de onderzoekers dat de stafleden kleine ‘wervelwinden’ lijken te creëren. Dit zijn korte momenten waarop plots iets extra’s staat te gebeuren, zoals de middagwandeling. Ineens staat er een (staf)lid op die zegt: het is tijd voor de middagwandeling. Wie gaat er mee? Hierdoor ontstaat een momentum waar mensen in meegaan. Of, ‘het bestek moet volgens mij nog even worden opgeborgen, wie kan daarbij helpen?’

“ Met een uitkering doe je niet mee, hier wel. Werk wordt gewaardeerd.”

Transitional Employment

Binnen dit onderzoek zijn een aantal leden gesproken die ook meedoen aan het TE, of Transitional Employment programma. De 3 gesproken leden vertellen dat de stafleden hen aanboden om deel te nemen aan dit programma. Een lid heeft een aantal maanden gewerkt bij het Amstel Hotel, een ander werkte op de Hogeschool en een derde werkt (nog steeds) bij het Bakhuis.

Zij vertellen dat ze de begeleiding vanuit de Waterheuvel fijn vinden. Stafleden gaan bijvoorbeeld mee naar de sollicitaties, of lopen de eerste paar dagen mee op de werkvloer.

Wat vooral wordt genoemd is dat de leden het prettig vinden dat de Waterheuvel een plek is waar ze altijd met vragen terecht kunnen, of even hun ei kwijt kunnen wanneer het even tegenzit.

Alle drie geïnterviewde leden geven aan dat het werk binnen het TE-programma een opstap is naar een echte baan. Ze vertellen dat het werk misschien iets onder hun niveau is, maar dat ze veel leren wat later nuttig kan zijn op andere plekken, zoals op tijd op staan en uit je bed komen.

Ze vertellen dat de Waterheuvel hun werkplek overneemt wanneer de leden om wat voor reden dan ook uitvallen op hun werkplek. Dit wordt als fijn ervaren.

Directeur Petra vertelt dat de Waterheuvel het belangrijk vindt dat de bedrijven waarmee zij samenwerken 'echte' bedrijven zijn. Transitional Employment is geen dagbesteding, het is een serieuze baan, waarbij een staflid van de Waterheuvel een achterwacht is.



STAFLID ALS STILLE STEWARD

Initiatiefnemers en dragers van cultuur

De onderzoekers zien dat stafleden het initiatief nemen bij de Waterheuvel bij het organiseren van de dagactiviteiten.

Bijvoorbeeld in de keuken, waar ze het voortouw nemen bij het bereiden van de lunch. Hoewel, het voortouw nemen is bij de Waterheuvel niet hetzelfde als het 'leiden'. Het gaat erom dat de activiteit gebeurt, en daar houden de stafleden zicht op. Het nemen van initiatief gebeurt bijna onzichtbaar.

Aangezien er elke dag een vast activiteitschema is, is er weinig actie nodig om ervoor te zorgen dat iedereen hun werk heeft gevonden.

De stafleden dragen daarnaast ook de cultuur van de Waterheuvel uit. Ze 'leven voor' hoe iedereen bij de Waterheuvel met elkaar omgaat. De stafleden:

- Komen terug op kleine vragen en opmerkingen
- Kennen alle leden bij naam en vragen hoe het gaat
- Weten precies wat er bij de leden speelt
- Zijn gezellig, lachen en maken grapjes
- Laten iedereen uitpraten en gaan serieus in op vragen en opmerkingen
- Behandelen iedereen hetzelfde

Aangezien de stafleden in het dagelijkse werk de waarden van de Waterheuvel uitdragen zorgen ze ervoor dat alle leden van de Waterheuvel dit ook als volstrekt vanzelfsprekend zien.

De stafleden worden door leden benoemd als een belangrijk baken in de dag en bij de Waterheugel. Een lid zegt: "De stafleden zorgen ervoor dat je alle mogelijkheden gaat zien." Een ander lid vult aan: "Ze bieden gereedschap, zodat je zelf kunt werken aan dingen die je wilt doen."

Naast het voortouw nemen bij het werk, zijn stafleden ook een aanspreekpunt voor leden die misschien wel iets meer willen doen of een idee hebben. Leden vertellen dat zij met een vraag of idee bij een staflid terecht kunnen en met hen sparren over de mogelijkheden om dit te organiseren. De stafleden nemen het niet uit handen, maar zorgen ervoor dat de leden het gereedschap hebben om zelf aan de slag te gaan.

Een aantal van de stafleden ziet het als onderdeel van hun rol om zo onzichtbaar mogelijk te zijn. Opgaan in de structuur van de dag en onopvallend aanwezig zijn is voor hen belangrijk. Een van de stafleden vertelt: "Als een nieuw lid na twee weken tegen mij zegt: 'Oh jij bent staflid, dat wist ik niet!', dan weet ik dat ik het goed heb gedaan."

BESLUITEN IN DE WANDELGANGEN



De onderzoekers vroegen aan de leden op welke manieren zij meedenken en meebeslissen over wat er gebeurt binnen de Waterheuvel. De leden vonden het moeilijk om daar antwoord op te geven. Eén lid zegt over de besluitvorming bij de Waterheuvel: “Het is er dynamisch, gelijkwaardig. Samen beslissingen nemen. Er wordt samen gewogen.”

De vergadering wordt genoemd als een moment waarop de leden samenkomen en met elkaar bespreken wat er staat te gebeuren bij de Waterheuvel. Dat lijkt een herkenbaar moment van overleg te zijn.

De onderzoekers merken op dat stafleden de leden ruimte geven om mee te beslissen over allerlei zaken, zowel groot als klein. Dit wordt teruggezien in dagelijkse activiteiten buiten de formele vergaderingen om.

Een voorbeeld hiervan is dat er regelmatig aan leden wordt gevraagd hoe ze bepaalde taken willen aanpakken, zoals het dekken van de tafel. Ook bij het koken wordt voortdurend overlegd over wat er moet gebeuren, inclusief activiteiten zoals bloemschikken. Over het koken zegt een van de leden:

“Soms wordt er ook buiten het menu gekookt. Het is fijn dat er ruimte is en er samen wordt overlegd. Iedereen luistert naar elkaar.”

Dit laat zien dat deelname van leden diep geworteld is in het dagelijkse gedrag en niet alleen plaatsvindt tijdens formele overlegmomenten.

EEN BINNENWERELD IN DE GROTE BUITENWERELD



Kenmerkend aan de gesprekken met de leden is dat zij spreken over de positie van de Waterheuvel in tegenstelling tot de buitenwereld. De algehele samenleving ('de buitenwereld') wordt benoemd als streng en hard. Het is een plek die oordelen heeft, waar stigma's zijn, en van alles moet. Er is sprake van afwijzing, niet mee mogen doen: Leden ervaren er uitsluiting en oordelen.

Dit in tegenstelling tot de Waterheuvel waar de leden acceptatie ervaren, het verwelkomend en alles goed is. Het werken binnen de Waterheuvel is volgens de leden anders dan wat er in 'de buitenwereld' gebeurt en daardoor is voor hen een veilige plek. Leden vertellen er even afgeschermd van te zijn zonder dat ze afgesloten zijn: "Het woeste water van de buitenwereld wordt hier buiten de deur gehouden."

| De 'buitenwereld' | Binnen de Waterheuvel |
|-------------------|-----------------------|
| Oordelen | Acceptatie |
| Stigma's | Verwelkomend |
| Haasten | Alles is goed |
| Moeten | Respectvol |
| Afwijzing | Erbij horen |
| Uitsluiting | In eigen tempo |
| Produceren | Veilig |
| | Meedoen |
| | Er zijn |

CONCLUSIE



Het gaat om de weg

Het is niet het doel van de Waterheuvel om de voortgang van de leden volgens een bepaalde maatstaf positief te verbeteren. De directeur vertelt: “Het is al genoeg als mensen aan het eind van de dag een heel klein beetje blijer weggaan.”

Een lidmaatschap bij de Waterheuvel is voor het leven. Sommige leden zijn jarenlang actief lid, anderen blijven voor een kortere periode actief maar kunnen altijd weer terugkomen. Van ‘uitstroom’ is dus geen sprake.

Deze impactmeting richtte zich daarom niet op een 'voor en na', omdat dit niet past bij de aard van de Waterheuvel. Om erachter te komen wat de meerwaarde is van de Waterheuvel, moet erachter gekomen worden hoe de Waterheuvel de leden heeft beïnvloed en veranderd.

De vier kernelementen van de Waterheuvel die aan het eind van de deskresearch beschreven zijn helpen om de verhalen van de (staf)leden en de observaties te duiden.

Hierdoor leren we begrijpen wat de invloed van de Waterheuvel is op de manier waarop leden leren, beslissen, erbij horen, en doen.

Doen

De Waterheuvel is een veilige thuishaven. Deze veiligheid biedt de ruimte voor leden om weer naar buiten te treden. De stafleden zorgen ervoor dat leden gaan 'doen', omdat zij leden uitnodigen om hun talenten te benutten en verantwoordelijkheid te nemen. Kleine wervelwinden gedurende de dag zetten alle aanwezigen aan tot actie.

Leren

Bij de Waterheuvel leren de leden te worden wie ze eigenlijk al waren. Je gaat als lid weer talenten benutten die je al had. Leden leren weer sociaal te zijn, zichzelf te openen en hervinden hun zelfvertrouwen. Door het TE-programma en de gestructureerde werkdag leren de leden (weer) hoe het is om werk te hebben.

Erbij horen

De leden gaan weer ervaren hoe het is om 'erbij te horen'. Bij de Waterheuvel heb je een baan, zoals ook de mensen in de buitenwereld. Ook hoor je bij de Waterheuvel zelf: Leden worden gezien. Van binnenkomst in de hal, tot (staf)leden die details over jou en je leven onthouden. Je kent de mensen en je wordt er gekend. Het lidmaatschap is onvoorwaardelijk, waardoor je helemaal jezelf kunt zijn.

Beslissen

Bij de Waterheuvel kun je meebeslissen. Tijdens de vergadering nemen leden met elkaar grotere besluiten, maar er is geen formele structuur. Niet iedereen heeft door dat het gebeurt. Het gebeurt in de wandelgangen en de stafleden zorgen ervoor dat de leden kunnen mee-besluiten over de dagelijkse gang van zaken.

Het is duidelijk dat de Waterheuvel leden een plek biedt om weer dingen te gaan doen, te leren, ergens bij te horen en samen te beslissen.

De Waterheuvel is voor leden een plek van gelijkwaardigheid die voorbijgaat aan de traditionele client-ondersteuner – relatie. Het is een plek waar (staf-)leden samen werken om het clubhuis open te houden. Iedereen is mede-eigenaar van de Waterheuvel en beschouwd als volwaardig, werkend persoon.

COLOFON

over Meetellen in Amsterdam

Meetellen is een onderzoeksbureau voor én door mensen die bekend zijn met extra ondersteuning. Meetellen geeft met onderzoek een podium voor hun stem, met als publiek de gemeente of maatschappelijke organisaties.

Dit doen we in de overtuiging dat, om mensen goed te kunnen bevragen, je een extra inspanning moet leveren in de werkwijze en het maken van contact. Ervaringsdeskundige onderzoeks-medewerkers van Meetellen kunnen dat goed en zijn hierin getraind.

onderzoek uitgevoerd door

Meetellen in Amsterdam

Keizersgracht 334, 1016 EZ Amsterdam

www.meetellen.nl

amsterdam@meetellen.nl

opdrachtgever

De Waterheuvel

Sarphatistraat 41, 1018 EW Amsterdam

www.waterheuvel.nl

info@waterheuvel.nl

September 2024