

STICHTING



NUUESTRA CASA



**Inlooppreekuur - Psychologische Ondersteuning - Juridische
Ondersteuning - Nederlandse les – Voorlichtingbijeenkomsten**

April 2015

CASA ABIERTA JAARVERSLAG 2014

Het is onze intentie om een helpende hand te bieden aan Spaanstalige personen die willen integreren in de Nederlandse samenleving. We zijn een brug tussen deze mensen en de verschillende instanties en organisaties in Rotterdam en omgeving, en helpen beide partijen om elkaar beter te begrijpen.

Stichting NUESTRA CASA

Verbraakstraat 23

3036 MR ROTTERDAM

E-mail info@nuestracasarotterdam.nl

Tel. nr. 010 - 467 71 18

Website: www.nuestracasarotterdam.nl

IBAN: NL34ABNA0512045488

KvK 24466235

Inhoudsopgave

SAMENVATTING	4
1. INLEIDING.....	6
1.1 Doelgroep	6
1.2 Motivatie en achtergrond.....	6
2. WERKWIJZE VAN CASA ABIERTA.....	8
2.1 Relatie met Stichting Nuestra Casa	8
2.2 Interne organisatie van de werkgroep	8
2.3 Motivatie van vrijwilligers	9
2.4 Deskundigheidsbevordering.....	9
3. ACTIVITEITEN IN 2014	10
3.1 Inloopspreekuur	10
Bereik	10
Van waar komen onze hulpvragers?.....	11
Problematiek.....	12
3.2 Psychologische ondersteuning	13
3.3 Juridische ondersteuning.....	15
Thematiek	16
Netwerken	17
Doorverwijzingen naar andere instanties.....	17
3.4 Nederlandse les	18
3.5 Voorlichtingsbijeenkomsten.....	18
3.6 Intern traject 'Talentontwikkeling'	19

CASA ABIERTA

OPEN HUIS

JAARVERSLAG 2014

SAMENVATTING

Samengevat hebben we in 2014 het volgende bereikt:

Plan 2014	Realiteit 2014
Minstens 45 cliënten (15 per ronde) en 10 vrijwilligers van Nuestra Casa (alle projecten) de cursus Nederlandse les met succes hebben afgerond.	Een groot aantal cliënten en vrijwilligers heeft deelgenomen aan de cursus Nederlandse les. Helaas was het verloop onder de deelnemers groot, waardoor lang niet alle personen de cursus hebben afgerond.
Minstens 50 personen die bij Casa Abierta aankloppen - voor juridisch advies, psychologische ondersteuning of noodhulp - effectief zijn geholpen, hetzij direct, hetzij door middel van doorverwijzing.	Een totaal van 61 personen is door de vrijwilligers van Casa Abierta geholpen. Daarbij tellen we niet het grote aantal mensen die wel bij ons aanklopte, maar die niet door ons geholpen konden worden. Ook tellen we hierbij het aantal mensen, dat alleen een vraag had, niet mee.
Vijf (5) vrijwilligers van Nuestra Casa (alle projecten) het individuele traject met succes hebben afgerond.	Dit traject is helaas niet uitgevoerd.
Minstens 50 vrijwilligers en cliënten van Nuestra Casa hebben deelgenomen aan één of meer groepsbijeenkomsten.	Deze groepsbijeenkomsten waren onderdeel van het interne traject 'Talentontwikkeling' dat helaas niet is uitgevoerd.
Minstens 5 maal contact is gelegd met andere organisaties om kennis te maken en ervaringen te delen.	Er is zeker een aantal malen contact gelegd met andere organisaties, zeker na het aantreden van de werkgroepcoördinator in september 2014.
Minstens 80 mensen (20 per sessie) hebben deelgenomen aan de georganiseerde voorlichtingsbijeenkomsten.	Er zijn in 2014 helaas geen voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd.
Minstens 5 nieuwe vrijwilligers zijn toegetreden tot de werkgroep.	Er zijn in 2014 in totaal 5 nieuwe vrijwilligers toegetreden tot de werkgroep. Er zijn 3 vrijwilligers vertrokken.
Er voldoende fondsen zijn geworven om de activiteiten van het project Casa Abierta volgens plan uit te voeren.	Dit is niet helemaal gelukt, maar door de interne problemen binnen de organisatie zijn helaas ook binnen Casa Abierta niet alle activiteiten volgens plan uitgevoerd. Daardoor waren minder fondsen nodig dan oorspronkelijk begroot was. Desondanks sluit Casa Abierta het jaar af met een negatief resultaat.

CASA ABIERTA

OPEN HUIS

JAARVERSLAG 2014

1. INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag van de werkgroep Casa Abierta (Open Huis) over 2014. Het is een enerverend jaar geweest! Ondanks interne problemen binnen de organisatie en het ontbreken van voldoende fondsen, hebben we dankzij de onvoorwaardelijke en professionele inzet van een vaste kern trouwe vrijwilligers in 2014 toch een groot deel van onze gestelde doelen bereikt, namelijk steun bieden aan de Spaanstalige migranten in Rotterdam en omgeving. We zagen in 2014 opnieuw een flink aantal hulpvragers, vooral arbeidsmigranten vanuit Spanje. In dit jaarverslag vertellen we in detail wat we allemaal hebben gedaan en bereikt. Veel leesplezier!

1.1 Doelgroep

Casa Abierta wil aan Spaanssprekende mensen, die om de één of andere reden gebrek aan kennis van de Nederlandse samenleving of taal hebben, de mogelijkheid bieden om in hun eigen taal de informatie te verkrijgen die hen helpt om de Nederlandse samenleving te begrijpen en hen helpt in te zien wat hun rechten en plichten zijn en om een oplossing te vinden voor hun problemen. Vooral voor nieuwkomers, die nog geen enkele notie van de Nederlandse taal hebben, is dat erg belangrijk. Maar ook voor hen die hier al langer zijn is het nog vaak moeilijk om hun weg te vinden in het woud van regelgevingen en voorzieningen met hun diverse eisen.

1.2 Motivatie en achtergrond

Een deel van de Spaanstalige migranten in Rotterdam en omgeving is kortere of langere tijd geleden naar Nederland gekomen vanwege de liefde. Maar de grootste toestroom van mensen die een beroep doen op Casa Abierta heeft te maken met het grote aantal nieuwkomers dat vanwege de crisis vanuit Spanje naar Nederland komt op zoek naar werk. Velen van hen komen naar Rotterdam en omgeving, omdat ze hopen hier werk te kunnen vinden. Mensen met een Spaans paspoort kunnen in principe zonder vergunning in Nederland komen werken, maar de banen liggen ook hier helaas niet voor het oprapen en deze mensen hebben niet automatisch recht op hulp. Voor mensen met paspoorten van landen buiten de Europese Economische Ruimte is een tewerkstellingsvergunning nodig. Dit geldt dus ook voor de migranten met een Latijns-Amerikaans paspoort die vanuit Spanje naar Nederland komen. De meeste mensen vanuit Spanje die bij Casa Abierta aankloppen hebben echter wel een Spaans paspoort.

Afgezien van de huidige economische crisis in Nederland en de stijgende werkloosheid, lopen beide groepen migranten op tegen een extra probleem: de taalbarrière. Door hun gebrekkige kennis van de Nederlandse taal hebben de migranten moeite om hun weg te vinden binnen de Nederlandse samenleving en arbeidsmarkt. Daarnaast moeten mensen, om werk te vinden of om recht te hebben op voorzieningen zoals uitkeringen, aan een aantal voorwaarden voldoen. Zo moeten ze onder andere een vast woonadres hebben. Dat hebben veel nieuwkomers niet. Ze wonen vaak in onderhuur en kunnen dat adres niet als officieel woonadres opgeven. Ze komen bij Stichting Nuestra Casa voor hulp en advies.

Daarnaast kennen interculturele relaties vaak relatief veel problemen. Veel mensen zitten verlegen om juridisch advies rondom verblijfsvergunningen voor henzelf of een kind uit een eerdere relatie, met een andere nationaliteit. Ook hebben veel mensen problemen met instanties als de belastingdienst of de gemeente, door het verkeerd begrijpen van brieven of andere communicatie. Ook hebben veel mensen behoefte aan een luisterend oor en psychologische hulp.

2. WERKWIJZE VAN CASA ABIERTA

2.1 Relatie met Stichting Nuestra Casa

Casa Abierta (letterlijk 'Open Huis') is één van de vier werkgroepen van Stichting Nuestra Casa, naast Apoyo a la Mujer (ondersteuning van Spaanstalige vrouwen in een moeilijke leefsituatie), Visita a la Cárcel (bezoek en ondersteuning van Spaanstalige (ex)gedetineerden in penitentiaire instellingen, asiel- en uitzetcentra) en Cercanía (bezoek en ondersteuning van Spaanstalige ouderen, zieken en mensen met een beperking).

Het bestuur van Stichting Nuestra Casa bestaat uit een aantal mensen die vanuit de werkgroepen op persoonlijke titel zitting nemen in het bestuur, plus een aantal mensen die niet direct bij de werkgroepen betrokken zijn. In 2014 nam de nieuwe penningmeester vanaf september ook de taak van werkgroepcoördinator van Casa Abierta op zich en maakte als zodanig ook deel uit van het bestuur.

Nuestra Casa had tot 1 juni 2014 twee medewerkers in dienst die de werkgroepen beheerden, coördineerden en ondersteunden: een vrijwilligerscoördinator en een projectmedewerker, beide voor 24 uur per week. Met ingang van 1 juni 2014 is de functie van vrijwilligerscoördinator komen te vervallen. Haar werkzaamheden moesten worden overgenomen door andere personen, waaronder de verschillende werkgroepcoördinatoren.

Stichting Nuestra Casa verzorgde in 2014 voor Casa Abierta: facilitaire ondersteuning, begeleiding van vrijwilligers en stagiaires, deskundigheidsbevordering, interne en externe communicatie, en een representatie- en brugfunctie naar de (Rotterdamse) samenleving. Voor meer informatie hierover, zie het algemene jaarverslag van Stichting Nuestra Casa.

2.2 Interne organisatie van de werkgroep

In 2014 waren er bij de werkgroep Casa Abierta verspreid over het jaar 12 vrijwilligers betrokken. Sommigen waren er slechts een deel van het jaar bij (o.a. als gevolg van het vinden van een betaalde baan), anderen hadden een dubbelrol. Daarnaast waren tijdens het inloopspreekuur regelmatig één of meerdere vertegenwoordigers van Apoyo a la Mujer (Vrouwenondersteuning) aanwezig in verband met eventuele doorverwijzing van cliënten tussen beide projecten. Ook was er een vrijwilliger van de werkgroep Visita a la Cárcel (Gevangenisbezoek) aanwezig, om eventuele ex-gedetineerden of familieleden van gedetineerden op te vangen.

Tot 1 juni 2014 vervulde de vrijwilligerscoördinator van Stichting Nuestra Casa officieus de rol van werkgroepcoördinator. Daarna kende Casa Abierta gedurende lange tijd geen centrale coördinator. Eigenlijk bestond de werkgroep uit verschillende losse taakgroepen, afhankelijk van het moment waarop de betrokkenen aanwezig waren (dinsdag de juriste, woensdag de psychologe, donderdag de mensen van het inloopspreekuur en in de avonden of in het weekend de docenten van de Nederlandse les). Deze versnippering maakte afstemming en zaken rondom Planning, Monitoring en Evaluatie (PME) wat lastig. Pas vanaf september 2014, toen de penningmeester ook de rol van werkgroepcoördinator op zich nam, kwam er meer structuur in de groep.

In 2013 is begonnen met het opzetten van een database. Helaas voldeed deze niet aan alle verwachtingen. De beheerder ervan is echter met de noorderzon vertrokken. Daarom is eind 2014 een nieuwe database opgezet, via een online programma, waardoor we geen eigen serverruimte nodig hebben.

Ondanks de redelijk stabiele bezetting van de werkgroep sinds het najaar van 2014 en het grote aantal betrokken vrijwilligers, is het voor 2015 toch gewenst om te blijven zoeken naar versterking van het team.

2.3 Motivatie van vrijwilligers

Voor 2014 hadden we gepland om een aantal activiteiten te organiseren voor de vrijwilligers van Stichting Nuestra Casa om hen te motiveren en te bedanken voor hun inzet. Dit betrof een vrijwilligersborrel in januari, een vrijwilligersdag in juni, met daarin opgenomen een weerbaarheidstraining (voor alle werkgroepen), en een teambuilding per werkgroep in december.

We hebben een deel van deze activiteiten daadwerkelijk kunnen uitvoeren, maar helaas niet alles. In januari is de vrijwilligersborrel georganiseerd en in april een vrijwilligersbijeenkomst, maar zonder de geplande weerbaarheidstraining.

2.4 Deskundigheidsbevordering

Deskundigheidsbevordering helpt de vrijwilligers niet alleen om hun vrijwilligerswerk binnen stichting Nuestra Casa effectiever te maken, maar het helpt hen ook om hun talenten in te zetten en hun integratie in de Nederlandse samenleving van dit land te bevorderen, al was het alleen maar omdat de schroom om zich onder de mensen te begeven en Nederlands te spreken minder is geworden. Ook bepaalde cliënten zijn nu vrijwilligers geworden, omdat ze beseffen dat deze ervaring belangrijk is om een baan te vinden.

We bieden onze vrijwilligers daarom altijd de kans om cursussen te volgen of deel te nemen aan bijeenkomsten van derden. Hier is over het algemeen echter weinig belangstelling voor. Zeker in 2014 waren er veel vrijwilligers bij die de Nederlandse taal nog niet of nauwelijks beheersen. Het is voor deze vrijwilligers eerst van groot belang om te investeren in de Nederlandse taal.

Daarnaast was het de bedoeling om de eerder gestarte conversatielessen voor gevorderden in 2014 op de donderdagmiddag voort te zetten. Deze lessen werden helaas verplaatst naar de avonduren. Na een enthousiaste start bleek er voor dat tijdstip duidelijk minder belangstelling te zijn.

Specifiek voor de vrijwilligers van de werkgroep Casa Abierta wilden we tevens een workshop organiseren rondom de regelgeving van de IND, UWV en Sociale Dienst, evenals een training over preventie en signalen van mishandeling en misbruik (samen met de vrijwilligers van Apoyo a la Mujer). Ook wilden we een strategische planning organiseren als onderdeel van het proces van Planning, Monitoring en Evaluatie (PME). Deze bijeenkomsten hebben door alle problemen in de organisatie en de werkgroep helaas niet plaatsgevonden.

3. ACTIVITEITEN IN 2014

Binnen de werkgroep *Casa Abierta* stonden in 2014 de volgende activiteiten gepland:

1. Een inloopspreekuur met sociaal-juridische dienstverlening (inclusief een noodfonds)
2. Consult, advies en ondersteuning door een Spaanssprekende psychologe
3. Consult, advies en ondersteuning door een Spaanssprekende advocaat/jurist
4. Nederlandse taalles door gediplomeerde en ervaren docenten
5. Voorlichtingbijeenkomsten
6. Intern traject 'Talentontwikkeling'

Hieronder vermelden we per activiteit wat er in 2014 is gebeurd, welke trends we signaleren en welke lessen we daaruit trekken.

3.1 Inloopspreekuur

Het inloopspreekuur van Nuestra Casa is ook in 2014 weer zeer druk bezocht. Het jaar 2014 werd nog steeds geregeerd door de economische crisis. Enerzijds leidde dit tot een grote toestroom van cliënten. Anderzijds zorgde de economische crisis voor interne problemen voor wat betreft vrijwilligers die eerst werkloos waren, werk vonden en weer weg gingen of die werkloos waren geraakt en vrijwilligerswerk wilden of moesten doen. Hoewel het aanbod groot is voor het geven van informatie aan hulpvragers, was de vraag groter dan het aanbod. Door een tekort aan vrijwilligers voor het inloopspreekuur konden we daarom enkele keren helaas geen inloopspreekuur houden.

Bereik

Het inloopspreekuur heeft in 2014 in totaal met gemiddeld 6 vrijwilligers gefunctioneerd. In het hele jaar hebben 61 geregistreerde personen een beroep op ons gedaan. Het betrof 38 vrouwen en 23 mannen. Samen hebben ze 131 keer van onze diensten gebruikt gemaakt. Dit aantal lijkt weinig, maar er waren daarnaast veel bezoekers die niet zijn geregistreerd, omdat we niet direct konden helpen en deze mensen moesten doorverwijzen naar andere organisaties. Ook niet inbegrepen waren degenen die alleen een vraag hadden. Verder zijn niet meegeteld degenen die telefonisch contact met ons opnemen met hun hulpvragen.

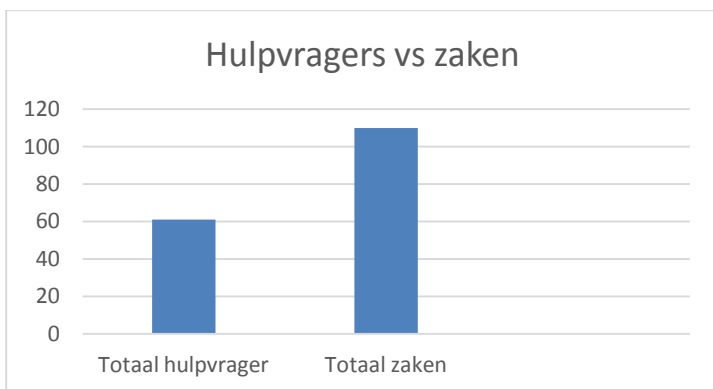
Nuestra Casa is een soort informele "Vraagwijzer" geworden waar mensen komen en worden geholpen met hun problematiek. De vraag naar hulp zien we steeds meer groeien. Door de taalbarrière kunnen onze hulpvragers niet bij de gewone Vraagwijzer of bij de gemeente aankloppen. Velen van hen komen uit Spanje naar Nederland om werk te zoeken. Er wordt wekelijks spreekuur gehouden op donderdagmorgen van 10.00 tot 12.00. Omdat er vraag naar is, hebben we plannen om in 2015 te gaan uitbreiden.

Ook is het inloopspreekuur van Nuestra Casa een plek waar eenzame mensen elkaar ontmoeten, koffie drinken en een praatje maken. Dit is een goede oplossing tegen isolement onder Spaanssprekenden.

De vrijwilligers hadden tijdens het inloopspreekuur de beschikking over:

- Een telefoon, om allerlei instanties te bellen,

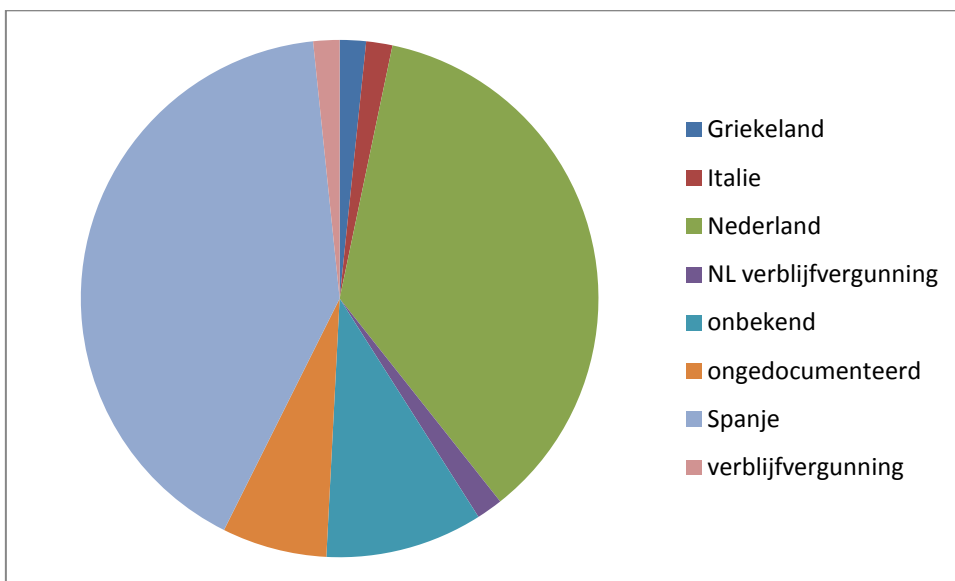
- Een computer (zo nodig),
- Een goed administratiesysteem, waaronder een database,
- Uitgebreide informatie over de sociale kaart van Rotterdam e.o.,
- Ondersteuning van een beroepskracht,
- Mogelijkheid om zo nodig een kleine financiële ondersteuning voor een cliënt te vragen (vanuit het Noodfonds),
- Koffie en thee, waarvoor meestal een gastvrouw aanwezig was.



TABEL 1 AANTAL MENSEN VS. AANTAL ZAKEN

Van waar komen onze hulpvragers?

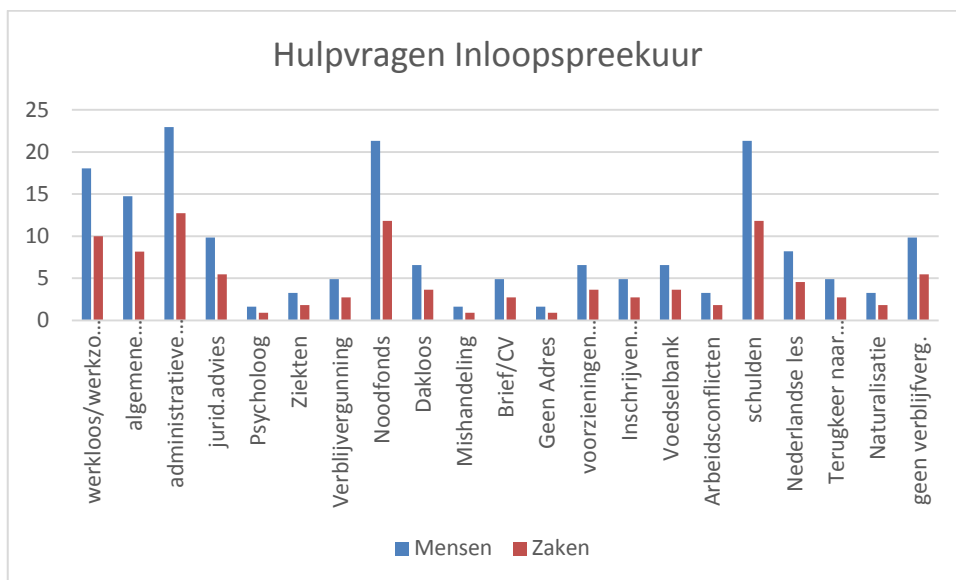
Onze hulpvragers kwamen in 2014 voornamelijk uit Spanje. Door de crisis in Spanje kwamen zij naar Nederland om werk te zoeken. De meesten van hen hadden een Spaans paspoort. Bij het inloopspreekuur van Casa Abierta kwamen ze gericht met 3 vragen, nl.: huis, werk en BSN. Helaas kunnen wij op dit gebied niets voor hen betekenen. Wel maken we hen wegwijs en proberen we hen te begeleiden en advies te geven.



TABEL 2 IDENTITEITSBEWIJS

Problematiek

Hulpvragers komen bij ons met allerlei vragen. Van hoe je een auto met Spaans kenteken kunt importeren tot aan een probleem met de Belastingdienst. Om aan te geven waar de mensen die naar ons toekomen mee worstelen, waar zij om vragen of wat zij willen weten, gaan we in dit gedeelte in op de problemen die zich voordoen met in het achterhoofd dat iedere persoon veel meer is dan de som van zijn of haar problemen en dat we hier geen mensengeschiedenissen kunnen samenvatten.



TABEL 3 PROBLEMATIEK HULPVRAGERS

- **Administratieve zaken:** Hier gaat het om het begrijpen van brieven, vertalen van documenten en het schrijven naar instanties, het invullen van formulieren van de belastingdienst (aangiften, verzoek om toeslagen, schulden, etc), Sociale Dienst, UWV, verzekeringen, kwijtscheldingen, brieven van deurwaarders enz.
- **Schulden:** Steeds meer mensen kampen met serieuze schuldenproblematiek. Dan is het een kwestie van er achter zien te komen wat er precies aan de hand is en welke stappen er al of niet zijn genomen. Mensen begrijpen vaak zelf niet waarom ze deze schulden hebben (bv. te veel ontvangen toeslagen of onrechtmatige toeslagen van de belastingdienst, de rentes en extra kosten van deurwaarders, het feit dat ze niet wisten dat ze vrijstelling konden krijgen van allerlei heffingen, het niet tijdig betalen van huur, verzekeringen, enz.). Hierbij kunnen ze eventueel ook een beroep doen op ons Noodfonds.
- **Bemiddeling naar instanties toe:** Naast het bellen of schrijven naar instanties is het ook vaak een kwestie van meegaan naar instellingen (gemeente, sociale dienst, rechtbank, banken, enz.). Persoonlijk contact werkt in sommige situaties toch beter. Dit is echter tijdrovend en vraagt extra inzet van de betrokken vrijwillig(st)er.
- **Nederlandse taallessen:** Het belangrijkste gedeelte van ons werk is dat we de mensen stimuleren om Nederlandse lessen te volgen. Om in Nederland te kunnen leven en werken moeten ze de taal beheersen. Ons doel is om deze mensen te laten integreren in de maatschappij. Mensen kunnen elders taallessen volgen of deelnemen aan de lessen

die vanuit Casa Abierta worden aangeboden. We zijn daarbij uiteraard afhankelijk van vrijwilligers die deze lessen willen en kunnen geven. Voor meer informatie over de vanuit Casa Abierta aangeboden taallessen, zie verderop in dit jaarverslag.

- **Begeleiding naar instanties:** Omwille van taalproblemen is het regelmatig nodig dat een vrijwilliger mee gaat om te tolken in de rechtbank, bij de sociale dienst, de gemeente, de bank, het ziekenhuis, een winkel voor brillen of gehoorapparaten, etc. Dit is tijdrovend en komt bovenop de tijd die is geïnvesteerd in het Open Spreekuur. Het is zaak vrijwilligers, die deze tijdsinvestering willen doen, te vinden en te behouden.
- **Hulp bij terugkeer naar Spanje of land van herkomst:** Hulp bij terugkeer naar het land van herkomst doen we samen met IOM. IOM neemt dan de kosten en administratie over. Terugkeer naar Spanje gebeurt door het helpen bij het kopen van een busticket met geld van ons Noodfonds, dat voornamelijk gevoed wordt door het Fonds DBL. In 2014 hebben we in dit soort situaties ook nauw met de GGD Rotterdam gewerkt, het ging daarbij voornamelijk om het vragen van advies.
- **Illegaliteit:** We krijgen regelmatig te maken met mensen zonder geldige verblijfsvergunning. Het gaat dan om personen die in geen enkele procedure zitten en die hier gekomen en gebleven zijn, soms in een slinkse arbeidsrelatie. We werken nauw samen met stichting ROS en de Pauluskerk en we hebben ook een juridisch adviseur in huis. Voor de werkzaamheden van onze juridisch adviseur in 2014, zie verderop in dit jaarverslag.

Bovengenoemde situaties maken wel duidelijk dat er van de vrijwilligers veel gevraagd wordt om de mensen goed van dienst te zijn en om goed advies te kunnen geven. Qua tijdsbesteding van de vrijwilligers blijft het niet bij de wekelijkse 3 of 4 uur van het spreekuur. Daarna moeten er immers nog brieven worden geschreven of moet er getelefoneerd worden naar diverse instanties. Ook doen de vrijwilligers regelmatig huisbezoeken en begeleiden ze mensen naar de gemeente, de belastingdienst of de rechtbank. Voor de komende tijd moeten we zeker blijven zoeken naar gemotiveerde en bekwame vrijwilligers. Indien nodig worden de hulpvragers doorverwezen naar onze juridisch adviseur, psycholoog of andere werkgroepen binnen Nuestra Casa.

Bovenstaande korte beschrijving laat tevens zien hoe belangrijk het is om deze dienstverlening aan Spaanstalige mensen goed te blijven organiseren. Speciaal voor nieuwkomers is Casa Abierta belangrijk om de weg te vinden in de Nederlandse maatschappij.

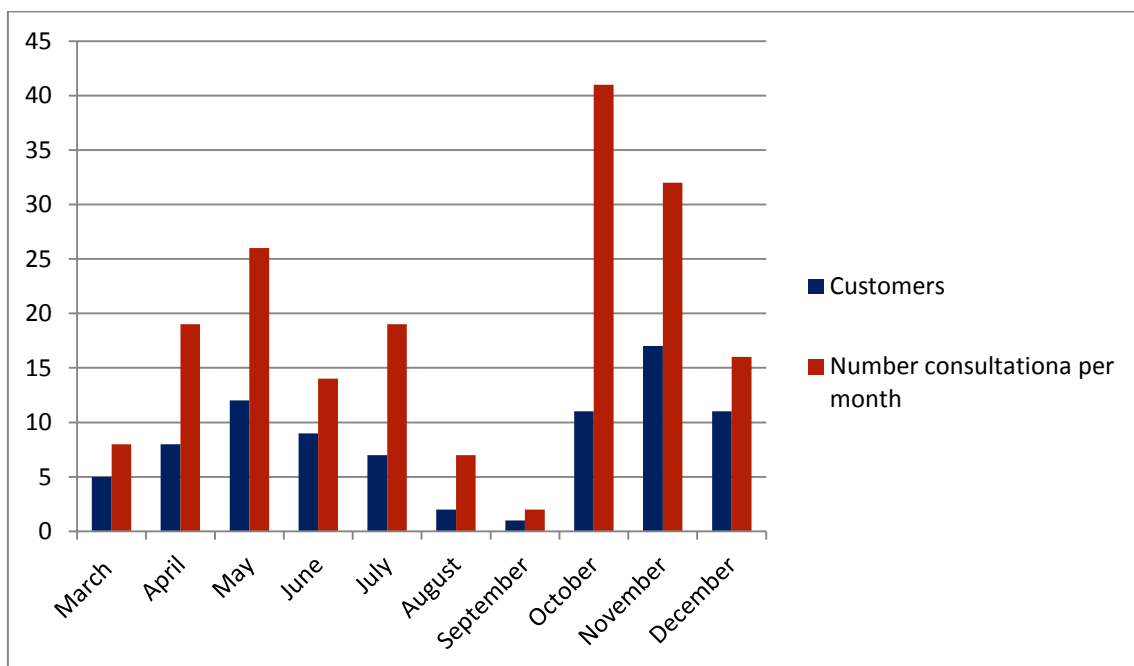
3.2 Psychologische ondersteuning

Het is bekend dat veel veranderingsprocessen persoonlijke en sociale instabiliteit veroorzaken, waardoor persoonlijke, sociale, fysieke of relationele problemen kunnen ontstaan. Één van de meest extreme veranderingsprocessen waar mensen mee te maken kunnen krijgen is migratie, al betreft dit een bewuste beslissing van de betrokkenen. Het migratieproces wordt extra zwaar wanneer de betrokken personen niet alleen te maken hebben met een nieuw land, maar ook met een nieuwe taal, een ander klimaat, een nieuwe werksituatie of een nieuwe economische situatie, waardoor het aanpassingsproces aan de nieuwe woonplaats wordt bemoeilijkt en het risico op sociale uitsluiting voor zowel volwassenen als kinderen wordt vergroot.

Niet alle psychologische problemen zijn echter te wijten aan het migratieproces. Er zijn ook psychologische problemen die het gevolg zijn van persoonlijke, sociale, fysieke of culturele factoren en die evenzeer gespecialiseerde aandacht vereisen. Deze hulp wordt pas effectief wanneer er aandacht wordt besteed aan de factoren die vitaal zijn in elke therapeutische relatie, zoals de cultuur en de taal. Deze factoren zijn heel belangrijk en aanwezig in de werkwijze van Stichting Nuestra Casa.

Stichting Nuestra Casa, bewust van deze problematiek, ontplooit tussen haar vele activiteiten daarom ook de psychologische hulpverlening. Deze dienstverlening valt onder het programma van 'Casa Abierta' en is gericht op de Spaanstalige gemeenschap en ieder die deze omringt, zoals Nederlanders die een bijzondere band hebben met de Spaanstalige wereld. De psychologische hulpverlening binnen Nuestra Casa bestaat al meer dan 10 jaar. Daarmee wordt antwoord gegeven aan één van de behoeften van de Spaanstalige gemeenschap in Rotterdam, aangezien deze hulp – met aandacht voor taal en cultuur – elders vrijwel niet geboden wordt of het budget van onze klanten te boven gaat. Er bestaan in Rotterdam immers wel psychologen met kennis van de Spaanse taal en cultuur.

Voor de ontwikkeling van deze activiteiten kon Stichting Nuestra Casa vanaf februari 2014 rekenen op de inzet van de psychologe Vanessa Acosta (NIP-register 220315). Het aantal personen dat in de periode maart - december 2014 psychische ondersteuning heeft ontvangen is te vinden in onderstaande grafiek:

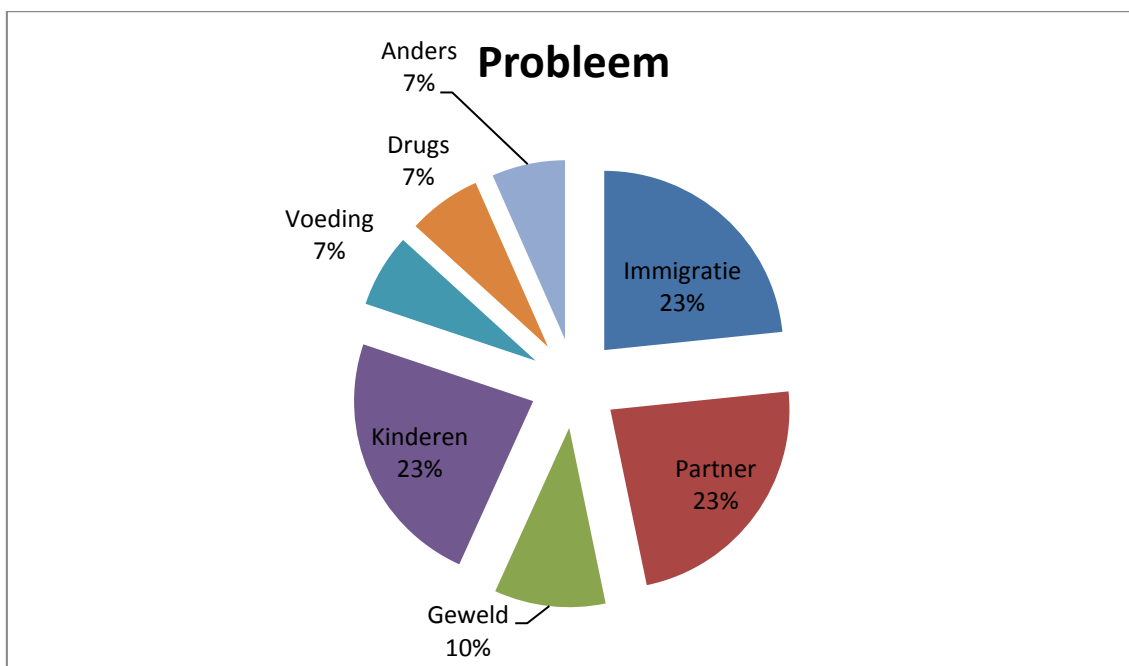


In de grafiek is te zien hoeveel personen per maand ondersteuning hebben ontvangen en hoeveel consulten het betrof voor individuele of relatietherapie. In deze grafiek is niet te zien hoeveel ondersteunende administratieve werkzaamheden, telefoontjes, verslaglegging en coördinatietaken er verder zijn uitgevoerd.

In totaal betrof dit een aantal van 41 personen die op directe wijze ondersteuning hebben ontvangen plus 19 personen die op indirecte wijze zijn geholpen. Deze mensen waren afkomstig uit de volgende landen: Spanje, Dominicaanse Republiek, Bolivia, Colombia, Argentinië, Peru, Portugal, Marokko en Nederland.

Om de cliënten optimaal van dienst te kunnen zijn, is het nodig gebleken om contact te onderhouden op zowel internationaal niveau (zoals gemeenten in Spanje) als lokaal (zoals met de Pauluskerk en de GGD in Rotterdam). Dit is niet alleen belangrijk voor de individuele hulpverlening, maar ook als middel om alle potentiële (Spaanstalige en niet-Spaanstalige) cliënten zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn.

De problemen van de cliënten aan het psychologische spreekuur zijn terug te vinden in de volgende grafiek.



Tot slot heeft de psychologe in 2014 actief bijgedragen aan vormingsactiviteiten van de werkgroep Apoyo a la Mujer, evenals aan andere werkzaamheden van de Stichting.

3.3 Juridische ondersteuning

Stichting Nuestra Casa biedt juridische hulpverlening aan Spaansprekende personen die behoefte hebben aan een juridisch advies over de Nederlandse (of Spaanse) wetgeving, maar voor wie de taalbarrière een obstakel is om deze informatie te kunnen vergaren. Zij kunnen in het Spaans worden bijgestaan en wegwijs gemaakt. Het doel is juridisch advies te geven over de Nederlandse en/of Spaanse wetgeving, de toegang te verzekeren tot het wettelijke systeem in Nederland in hun eigen moedertaal; de benodigde juridische stappen namens de belanghebbenden te ondernemen en de mensen in contact te brengen met de benodigde Nederlandse instanties, zodat een accurate oplossing voor de problemen kan worden gezocht.



Het juridisch spreekuur is een aantal jaren geleden begonnen. We kunnen inmiddels concluderen dat de functie van het juridische advies zeer belangrijk is gebleken. Naast het bieden van juridische

hulp heeft het werk ook een sociale kant. De juriste geeft juridisch advies aan mensen en tegelijkertijd helpt zij hen om over een emotionele en sociale drempel te komen.

Onze juriste werkt samen met de andere werkgroepen van Stichting Nuestra Casa, zoals de psychologische ondersteuning van Casa Abierta, de werkgroep Apoyo a la Mujer/Vrouwenondersteuning en de bezoekgroep voor ouderen en zieken (Cercanía). Er is ook samenwerking met andere maatschappelijke instellingen en advocaten indien dat relevant wordt geacht.

Thematiek

De belangrijkste problemen, waarvoor in 2014 advies werd gevraagd, waren:

- Illegaliteit,
- Mishandeling,
- Echtscheiding, alimentatie, verlaten van de echtelijke woning,
- Ouderlijke macht, gezag en omgangsregelingen voor kinderen,
- Kinderen die in het land van herkomst zijn achtergebleven naar Nederland laten overkomen,
- Arbeidsvragen: ontslag, werken zonder contract, slechte betaling en slechte arbeidsvoorwaarden,
- Misdrijven, strafzaken: drugshandel, verkeersovertredingen, diefstal,
- Problemen met overheidsinstellingen: Sociale Dienst, Ziekenfonds, UWV, Belastingdienst,
- Remigratie naar het land van herkomst.

Veel van onze cliënten kunnen wij “vervolgcliënten” noemen. Zij hebben namelijk te maken met problemen waarvan de oplossing moeilijk is en pas op lange termijn haalbaar. We moeten dan de betreffende persoon steunen in zijn of haar traject. Vaak moeten wij ook als vertalers fungeren.

In het juridische werkgebied is een goede samenwerking met een netwerk van hulpverleners onmisbaar. Gelukkig zijn er hier in Nederland genoeg instellingen die zich bezig houden met hulpverlening, zowel kerkelijk als niet kerkelijk, onder andere: het juridische loket, advocaten en raadslieden, etc.

Het aantal personen dat in 2014 een beroep heeft gedaan op het juridische spreekuur was 52. Zij werden geholpen door onze vrijwillige juridische adviseur, die één keer per week – op dinsdagochtend - haar diensten aanbiedt bij Stichting Nuestra Casa. Ze geeft ook juridisch advies via de telefoon, omdat veel mensen bellen van buiten Rotterdam en regelmatig zelfs vanuit andere landen, zoals Frankrijk en Spanje.

Hieronder volgt een specificatie van de rechtsgebieden waarin deze personen ondersteuning hebben ontvangen:

RECHTSGEBIED	AANTAL CONSULTEN
Verblijfsvergunning	15
Arbeidsrecht	5
Scheiding (alimentatie, voogdij)	11
Omgangsregeling	4
Alimentatie (lbio)	2
Strafrecht	3
AOW en pensioen	2
Naturalisatie	4
Uitkeringen en toeslagen	6
Totaal	52

Van de mensen die in 2014 juridisch advies hebben gevraagd waren 39 vrouwen en 13 mannen.

Netwerken

Onze juriste is betrokken bij verschillende overlegstructuren, waarbij ze geïnformeerd wordt over de problematiek van ongedocumenteerde migranten en waar tevens de mogelijkheid bestaat om ervaringen uit te wisselen met betrekking tot het zoeken van praktische oplossingen. Hieronder wordt het waar en waarom van deze deelname toegelicht:

- Het Rotterdams Illegalen Overleg (RIO). Deze bijeenkomst wordt om de drie maanden gehouden, 4 keer per jaar. Het wordt georganiseerd door de Stichting ROS (Rotterdams Ongedocumenteerden Steunpunt). Bij het RIO worden we geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen die strijdig zijn met de mensenrechten. Als groep bij elkaar proberen we alternatieven te vinden om te werken aan lobby en beleidsbeïnvloeding onder politici.
- Stichting LiZe (kennis & informatiecentrum Europese migranten). Het belang van onze deelname aan hun bijeenkomsten is gebaseerd op het feit dat als gevolg van de crisis in Zuid-Europa veel mensen naar Nederland komen - vooral Spanjaarden, die denken dat ze hier in Nederland allerlei rechten hebben als ze bij de gemeente ingeschreven zijn, maar er zijn twijfels over de standpunten die elke gemeente heeft in relatie tot wetgeving van de Europese Gemeenschap.

Doorverwijzingen naar andere instanties

Door middel van deelname aan verschillende bijeenkomsten in Rotterdam over vergelijkbare gevallen als van de cliënten van Nuestra Casa hebben we ook in 2014 weer contacten gelegd en samengewerkt met andere instellingen als Straatadvocaten, Meijer Advocaten, Mara, Stichting ROS, Stichting AROSA (Vrouwenopvang Rotterdam), Veurtjes Advocaat, Advocatencollectief en Vos & Van Schaik Advocaten.

3.4 Nederlandse les

Als mensen tijdens het inloopspreekuur aangeven dat ze graag de Nederlandse taal willen leren, wordt samen met hen gekeken welke instantie in hun geval het beste de Nederlandse taallessen zou kunnen aanbieden. De bedoeling is om een aanbod te zoeken dat is aangepast aan de persoonlijke situatie (achtergrond, opleiding en financiële situatie) van een persoon.

Voor mensen die (nog) niet in aanmerking komen voor officiële cursussen, bijvoorbeeld omdat ze er geen geld voor hebben of omdat hun taalniveau nog onvoldoende is, wordt vanuit *Casa Abierta* een informele basiscursus Nederlandse taal voor Spaanssprekenden gegeven. Spaanstaligen hebben vaak grote moeite met het leren van een Germaanse taal als het Nederlands. Extra uitleg in hun moedertaal is daarom vaak gewenst. Ze zijn bij *Casa Abierta* aan het juiste adres, want hier wordt op een speelse manier de Nederlandse taal en cultuur bijgebracht. De basiscursus werd in 2014 gegeven op zaterdagochtend en de conversatielessen op maandagavond.

Als lesmateriaal voor de basiscursus wordt steeds het boek *Stap 1* gebruikt, inclusief een drietal cd's, aangevuld door wat stencils. Het boek *Stap 1* is een goed basisboek waar stap voor stap wordt uitgelegd hoe men de Nederlandse taal leest, schrijft en uitsprekt. Het is een leerzaam boek waar de deelnemers aan de hand van plaatjes, tekst en cd's (waar men thuis mee kan oefenen) de taal kunnen leren. Deze combinatie van leermiddelen wordt door de cursisten als prettig leermiddel ervaren. De lessen worden gegeven vanuit een basisvorm, er wordt daarbij ingespeeld op de dagelijkse gebeurtenissen. Daarnaast wordt de Nederlandse cultuur ook meegenomen, zodat de deelnemers niet alleen de taal leren beheersen, maar ook kennis maken met de Nederlandse cultuur.

Vanaf het voorjaar in 2014 waren er verschillende geïnteresseerden in de Nederlandse conversatielessen voor gevorderden. Deze lessen waren specifiek op het spreken en luisteren gericht. Met het doel om de conversaties zo praktisch en herkenbaar mogelijk te houden gingen de gesprekken gewoon over elkaars dagelijks leven. In deze vorm was er veel participatie van de cursisten tijdens de les en vroeg daardoor om een actieve bijdrage. Naarmate het jaar vorderde waren er steeds minder cursisten.

3.5 Voorlichtingsbijeenkomsten

In 2012 is *Casa Abierta* begonnen met het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten over thema's die belangrijk zijn om je te kunnen handhaven in de Nederlandse samenleving. Het idee hierachter was om via deze bijeenkomsten preventief te werken en veelvoorkomende problemen in de toekomst te voorkomen of te verminderen. Voor 2014 hadden we ons voorgenomen om 4 voorlichtingsbijeenkomsten te organiseren, over de thema's: hoe vind ik mijn weg in Rotterdam (sociale kaart, maatjesprojecten, vrijwilligerswerk als manier om te integreren), huisvesting, stadstuinieren; cursus HACCP.

Deze bijeenkomsten zijn uiteindelijk geen van allen uitgevoerd, met als positieve uitzondering de cursus HACCP.

3.6 Intern traject ‘Talentontwikkeling’

Helaas is het traject ‘Talentontwikkeling’ in 2014 niet van de grond gekomen. Dit had deels te maken met de interne onrust die ontstond na het wegvallen van de functie van vrijwilligerscoördinator per 1 juni 2014 en deels met het ontbreken van voldoende fondsen.
