



Beleidsplan Stichting ProFor 2022 tot 2024

Inhoud

Voorwoord.....	2
1 STRATEGIE.....	3
1.1 Statutaire doelstelling.....	3
1.2 Missie en visie.....	3
1.3 Afwezigheid winstoogmerk.....	3
1.4 Beleidsplan.....	3
2 STICHTING ProFor.....	4
2.1 Tot nu toe.....	4
2.2 Organisatie stichting.....	4
2.3 Intern beleid.....	4
2.4 Doelgroep.....	5
2.5 Diensten.....	5
2.6 Samenwerkingsverbanden.....	6
2.7 Procesmodel.....	6
2.8 Communicatie.....	7
2.9 Financiële positie.....	8
2.10 Beleidsplan.....	8
3 BELEID VOOR DE KOMENDE JAREN.....	9
3.1 Externe ontwikkelingen.....	9
3.2 Sterkte/zwakte analyse.....	9
3.2.1 Sterke punten.....	9
3.2.2 Zwakke punten.....	10
3.2.3 Kansen.....	10
3.2.4 Bedreigingen.....	10
4 BASISTAKEN.....	11
4.1 Overzicht basistaken.....	11
4.2 Prestatiebegroting 2019.....	11
4.3 Open spreekuur.....	13
4.4 Open spreekuur basisdiensten.....	14
Bijlage: Samenstelling bestuur.....	15

Voorwoord

Niemand wil een gesegregeerde samenleving met groepen die minder rechten hebben dan anderen of structureel minder inkomen en opleiding.

Niemand die migreert doet dit met een situatie van generaties lange achterstand en achterstelling voor ogen.

Weinigen realiseren zich ten volle dat dit ideaalbeeld met respect, acceptatie en volwaardig samenleven, onhaalbaar is als we niet bereid zijn om ons in elkaar te verdiepen, naar elkaar te luisteren en om ruimte te maken voor elkaar.

Zowel de Nederlandse samenleving als de doelgroep van ProFor zal moeten veranderen mét de mogelijkheid tot behoud van de eigen identiteit.

Diversiteit betekent niet alleen een grotere variatie in straatbeeld, cultuur, muziek, religieuze feesten of eettentjes. Diversiteit betekent ook verschillende werkvormen, meer en andere methodische benaderingen op maat, verschillende manieren waarop communicatie tot stand komt. De migrant zal nieuwe vaardigheden moeten aanleren, zoals de Nederlandse taal.

Diversiteit is meedoen, anderen mee laten doen en gezamenlijk gaan! Een boeiend en altijd uitdagend werkgebied.

De taak van ProFor is het bouwen van verbindingen, bruggen slaan en drempels slechten zodat bewoners uit Amsterdam weer zelf verder kunnen, mee doen, mee laten doen en mee gaan. Hiermee levert ProFor een resultaatgerichte bijdrage aan de beleidsdoelen van de gemeente Amsterdam. Hoe? Dat staat in dit prestatieplan.

Namens het bestuur van ProFor

1 STRATEGIE

1.1 Statutaire doelstelling

Het doel van stichting ProFor is vermeld in artikel 2 van de statuten:

‘Een bijdrage te leveren aan de versterking van het zelfbeeld en de maatschappelijke positie van de etnische minderheden in Nederland, meer in het bijzonder van Antillianen en Arubanen.’

De stichting tracht dit doel te bereiken door (artikel 4):

‘Het ontwikkelen en uitvoeren van projecten ten behoeve van de integratie van etnische minderheden in Nederland, ter verbetering van de samenwerking binnen het Koninkrijk, en ter verbetering van de uitgangspositie van inwoners van de Nederlandse Antillen en Aruba.

Stichting ProFor is opgericht in april 1997. In februari 2018 heeft een algehele statutenwijziging plaatsgevonden. De stichting is ingeschreven in het Handelsregister van de kamer van Koophandel en Fabrieken te Amsterdam, nummer 41216989.

In de loop der jaren zijn de volgende verschuivingen opgetreden:

- ProFor helpt ook andere groepen dan Spaanstaligen, zoals personen afkomstig uit Afrika en Azië;
- De insteek is verruimd van ‘etnische groepen’ naar ‘individuen en gezinnen met achterstandsproblematiek’;
- ProFor richt zich vooral op structurele basistaken; projecten hebben een aanvullend karakter.

Gezien deze verschuivingen is een nieuw en actueel beleidsplan opgesteld.

ProFor staat ingeschreven in de Kamer van Koophandel nummer 41216989 en RSIN 807319296.

1.2 Missie en visie

De *missie* van ProFor luidt:

Helpen van individuen en gezinnen, zodat zij hun achterstandsproblematiek gaan aanpakken en oplossen en gaan participeren in de Nederlandse samenleving. De achterstanden betreffen vooral gezondheid, financiële situatie, taal en de afstemming met instanties.

De *visie* hierbij is:

De aanpak van achterstandsproblematiek is primair een verantwoordelijkheid van de hulpvrager; de rol van ProFor is helpen, adviseren en stimuleren vanuit een positieve insteek.

1.3 Afwezigheid winstoogmerk

Stichting ProFor kent geen winstoogmerk en streeft naar kostendekking. De belangrijkste inkomsten worden verkregen uit subsidies en donaties.

Een liquidatiesaldo komt ten goede aan een andere goede doelenorganisatie met een gelijksoortige, dan wel vergelijkbare doelstelling.

ProFor heeft geen betaalde kracht in dienst. Aan het bestuur vindt er geen vergoeding plaats.

1.4 Beleidsplan

Het beleidsplan is vastgesteld in de bestuursvergadering van 10 september 2018.

2 STICHTING ProFor

2.1 Tot nu toe

'Forsa' is het Papiaments woord voor 'kracht'; ProFor betekent daarom 'Voor Kracht': de wil, kennis en mogelijkheden om problemen op te lossen.

Stichting ProFor is destijds gestart met het uitvoeren van adviserende en ondersteuningstaken in het licht van integratie en participatie van etnische groepen binnen de Nederlandse samenleving. Vanwege beëindiging van de subsidiering door de Provincie Noord-Holland is ProFor omgebouwd van een formele organisatie met personeel in vaste dienst tot een informele organisatie van vrijwilligers onder leiding van het directielid Lucia Martis. Als informele organisatie ontbeert ProFor structurele financiering, hetgeen voortdurend tot afwegingen leidt.

2.2 Organisatie stichting

De huidige structuur bestaat uit een bestuur, een directeur en vrijwilligers.

- *Bestuur*: besturen van de stichting, met name de organisatie, het financieel beheer en de externe communicatie
- *Directeur*: dagelijkse leiding stichting, waaronder planning, uitvoering en evaluatie van activiteiten, werven en inzet van vrijwilligers en stagiaires, bijhouden financiële en cliënt-administratie.
- *Vrijwilligers*: uitvoering basistaken en met name het Open spreekuur; daarnaast ondersteunende taken zoals receptie/telefoon, cliënt- en financiële administratie en systeembeheer.

De bezetting is als volgt:

- Bestuur (4 bestuursleden)
- Directeur
- Vrijwilligers (10 voor het Open spreekuur, taallessen, de receptie, de cliënt/financiële administratie).

2.3 Intern beleid:

Vermogen van de stichting

De stichting ProFor besteedt haar vermogen in overeenstemming met de doelstelling. Er wordt geen vermogen aangehouden zonder vooraf bepaalde bestemming.

Personeelsbeleid

- Bestuursleden kunnen een vergoeding ontvangen voor kosten die ten behoeve van de stichting zijn gemaakt op vertoon van bewijsstukken.
- Het bestuur is bevoegd om de directeur te benoemen (en te ontslaan) en arbeidsvoorwaarden vast te stellen.
- De directeur benoemt en ontslaat overige al dan niet bezoldigde medewerkers van de stichting.
- Vrijwilligers ontvangen, indien er financiën voor zijn, een vergoeding voor inzet en/of reiskosten op basis van openbaar vervoerkosten (binnen de geldende wettelijke maxima).

Administratieve organisatie

De financiële administratie wordt gevoerd met behulp van het programma Cash; dit programma biedt een adequate mogelijkheid om projectinzet en -bestedingen te verantwoorden.

De directeur draagt samen met vrijwilligers zorg voor de boekingen. De jaarrekening wordt opgesteld door een financieel deskundige. Daarnaast wordt een administratie bijgehouden van de uitvoering van de basistaken en projecten ten behoeve van de inhoudelijke verantwoording.

Publicatieplicht

- ProFor heeft een eigen website, waarin het dienstenpakket is gepubliceerd en tevens een publiek vriendelijke versie van dit beleidsplan. Ook de Anbi-status is vermeld op de website.
- Een samenvatting van het jaarverslag en de jaarrekening worden eveneens via de website gepubliceerd.
- Het internetadres van de website is: www.profor.nl

2.4 Doelgroep:

De doelgroep van ProFor zijn personen en gezinnen in Amsterdam en omgeving, die kampen met achterstandsproblematiek, met name op de gebieden gezondheid, financiën, taal en contacten met instanties. De achterstandsproblematiek kan de integratie in de Nederlandse (Amsterdamse) samenleving belemmeren.

Kenmerken van de doelgroep:

- Personen die oorspronkelijk uit Centraal Amerika (zoals Antillianen maar ook Spaanstaligen), Afrika en Azië komen. Meestal wonen zij al jarenlang in Nederland, hebben een baan en een sociaal netwerk. Door omstandigheden (verlies baan, ziekte e.d.) kan problematiek optreden waarvoor zij vastlopen. Dit geldt ook voor minder zichtbare en niet geïntegreerde groepen, zoals personen die oorspronkelijk uit Italië en Spanje komen.
Kenmerkend is dat deze personen zelf oplossingen willen zoeken en ProFor benaderen om drempels te overwinnen waarna zij zelf verder kunnen.
- Als deze personen gepensioneerd zijn ontstaat een andere problematiek: financiële achteruitgang (weinig pensioen), verlies aan sociale contacten, eenzaamheid.
- Het Open spreekuur (dagelijks) is uitzonderlijk laagdrempelig. Personen uit de doelgroep komen op eigen initiatief omdat zij goede berichten over ProFor hebben gehoord en omdat de oplossingsgerichte op-maat-benadering van ProFor sterk aanspreekt. Veelzeggend is dat heel veel mannen het spreekuur bezoeken.

Deze kenmerken wijken af van wat normaliter onder achterstandsproblematiek wordt verstaan; dat betreft meestal personen met structurele belemmeringen en met behoorlijke afstand tot de arbeidsmarkt, kortom vrij uitzichtloos. Deze doelgroep is bij de gemeente bekend in tegenstelling tot de doelgroep van ProFor: die wil zelf verder en is behoorlijk zelfredzaam.

2.5 Diensten:

ProFor kent de volgende basisdiensten:

1. **Open Spreekuur:** een inloopspreekuur voor individuen en gezinnen om hun hulpvraag en achterstandsproblematiek te bespreken. Na de intake en een afspraak over de wijze van aanpak, wordt een Family coach gekoppeld aan de hulpvrager. Het Open Spreekuur wordt gehouden tijdens alle werkdagen ('s morgens en 's middags). Dagelijks bezoeken gemiddeld 30 personen het Open Spreekuur.
2. Onderdeel van het Open spreekuur is het **Loketsysteem** voor veel voorkomende vragen:
 - a. Voor financiële problematiek: met bewindvoerders (elke woensdag)
 - b. Voor veiligheidsvragen: met de politie (nieuw; eens per 3 weken)
3. Een ander onderdeel van het Open spreekuur zijn **Basiscursussen en voorlichting**: De cursussen zijn bedoeld om noodzakelijke basisvaardigheden te verwerven of belangrijke voorlichting te geven.

Cursussen:

- a. Basiscursus taal (Nederlands voor vooral Spaanstaligen)
- b. Basiscursus computer (mail, websites van instanties)
- c. Basiscursus toeleiding tot werk (cv, banensites)
- d. Gezondheidsvoorlichting (eten, levensstijl, opvoeding).

4. Projecten

Deze basisdiensten zijn:

- Bijzonder laagdrempelig
- Uitvoering wordt vooral door vrijwilligers gedaan
- Van hulpvragers wordt geen of een zeer lage bijdrage gevraagd.

Naast deze basisdiensten voert ProFor projecten uit. Er kunnen twee soorten projecten worden onderscheiden:

- Jaarlijks terugkerende projecten, veelal festiviteiten zoals de Tula-viering. Voor de uitvoering hiervan worden aparte projectgelden aangevraagd.
- Projecten in opdracht of op verzoek (betaald).

Projecten vallen niet direct onder de missie. Met het uitvoeren van projecten kan ProFor wel inspelen op specifieke behoeften, actuele onderwerpen en de beleidsagenda's van gemeente en fondsen. Projecten ondersteunen het beleid van stichting ProFor; het bestuur beoordeelt of een project wordt uitgevoerd.

2.6 Samenwerkingsverbanden

Bij de uitvoering van de basisdiensten werkt ProFor samen met formele instanties en organisaties zoals gemeentelijke diensten, Buurteam, bewindvoerders, gezondheidsinstellingen, scholen en hogescholen, woningcorporaties, jeugdorganisaties, Politie, IND, Venzo, Veilig Thuis. Deze relaties worden met name door de directeur en de vrijwilligers onderhouden bij de uitvoering van de basistaken.

Intensieve samenwerking is er met bewindvoerders (loket financiële problematiek), de politie (loket veiligheid), taal cursus (door een stichting), computercursus (stichting Aan de Knoppen), toeleiding tot werk en gezondheidsvoorlichting (vrijwilligers). Voor de doelgroep is dit gratis of wordt een lage eigen bijdrage gevraagd.

Het ontbreekt momenteel aan contacten vanuit het bestuur met externe partijen zoals koepelorganisaties. Intensivering van bestuurlijke relaties is wenselijk met:

- Het bedrijfsleven in Zuidoost, met name via de koepelorganisatie Vazo;
- Instanties die van belang kunnen zijn voor de toegang tot geldstromen (zoals gemeentebestuurders en managers van organisaties);
- Instanties op bestuurlijk niveau.

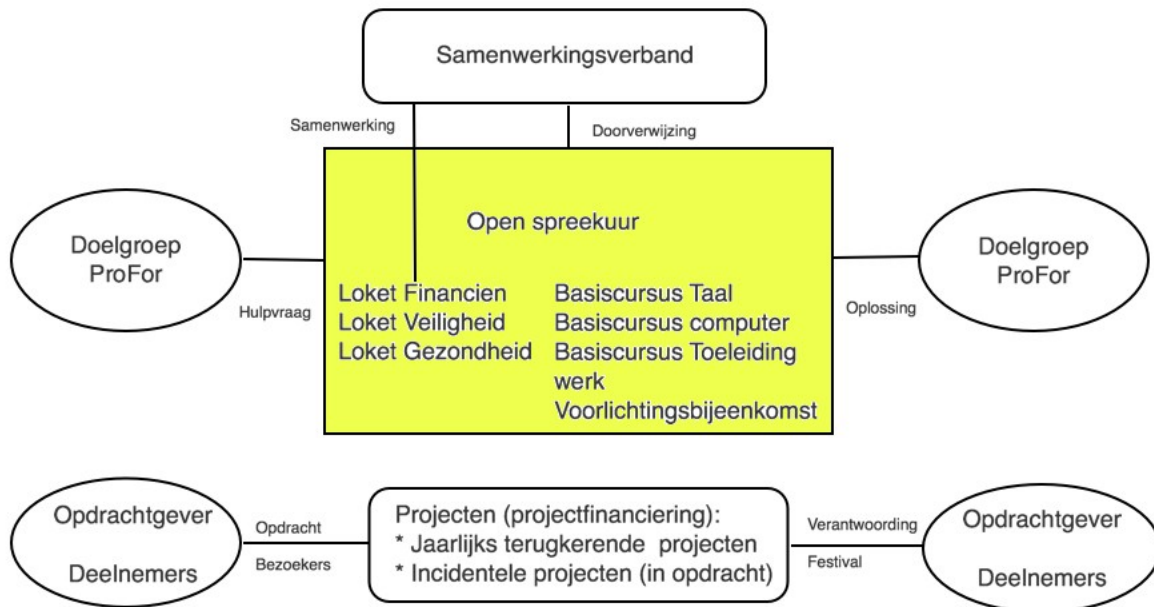
Intensivering van contacten kan leiden tot een steviger basis van ProFor en structureler financiering, maar ook tot nieuwe vormen van afstemming en samenwerking.

2.7 Procesmodel

De samenhang tussen doelgroep, diensten en samenwerkingsverbanden kan in de vorm van een procesmodel worden verduidelijkt.

Het hoofdproces wordt gevormd door bewoners met achterstandsproblematiek die het Open spreekuur van ProFor bezoeken. Tijdens dat spreekuur vindt de intake plaats, wordt de hulpvraag geformuleerd en wordt een family coach (begeleider) toegewezen. De begeleiding is erop gericht om de kern van de problematiek aan te pakken en een oplossingspad te bepalen.

De bedoeling is dat de cliënt zelf de problemen aanpakt in overleg met de daarbij betrokken samenwerkingspartners; ProFor legt daarbij de eerste contacten. Wanneer blijkt dat de problematiek buiten het gebied van ProFor ligt, wordt doorverwezen naar samenwerkingspartners.



In aanvulling hierop kent ProFor drie loketten voor veelvoorkomende vraagstukken:

- Loket voor financiële problematiek (bewindvoerders komen hiertoe op woensdag naar ProFor om problemen met cliënten te bespreken)
- Loket voor veiligheidsvragen (de politie komt elke 3 weken)

Ook organiseert ProFor basiscursussen op de gebieden:

- Taal (door een stichting)
- Computer (door een andere stichting)
- Toeleiding naar werk.
- Voorlichtingsbijeenkomsten (bespreken van specifieke onderwerpen en thema's die van belang zijn voor de doelgroep).

Projecten behoren niet tot de basistaak van ProFor maar zijn aanvullend om specifieke thema's aandacht te schenken. Per project wordt een projectplan gemaakt en financiering gezocht. Onderscheiden worden jaarlijks terugkerende projecten en projecten in opdracht of op verzoek. Projecten zijn kostendekkend.

2.8 Communicatie

De externe communicatie richt zich met name op bewoners van Amsterdam:

- Mond-tot-mond-bekendheid. De grote kracht van ProFor ligt in het vertrouwen dat is opgebouwd binnen met name de Surinaamse, Antilliaanse, Arubaanse en Spaanstalige gemeenschap. Inmiddels is dit uitgebouwd tot personen afkomstig uit Afrika en Azië.
- Daarnaast wordt gebruik gemaakt van een combinatie van website (www.profor.nl), direct mail, Facebook, flyeracties, websites, radio en diverse kranten, dagbladen en in de gemeentekrant (stadsdeeditie Zuidoost).

2.9 Financiële positie

Omdat de doelgroep veelal financiële problemen kent, kan geen kostendekkend tarief voor de basisdiensten worden gevraagd. Wel geven bezoekers vrijwillige bijdragen. Eigenlijk zou de uitvoering van de basisdiensten structureel moeten worden gefinancierd omdat dit vaste reguliere activiteiten betreft. Een deel van de huurkosten wordt momenteel gedekt door een gemeentesubsidie. Gezien de maatschappelijke taak van ProFor, de effectieve aanpak, het grote aantal bezoekers en de minimale kosten, wordt van de gemeente een substantiële bijdrage gevraagd voor de uitvoering van de basisdiensten. Voor projecten worden projectsubsidies aangevraagd.

2.10 Beleidsplan

Dit beleidsplan is opgesteld om als ProFor in te spelen op twee ontwikkelingen:

1. De veranderingen in de omgeving die van invloed zijn op het werk van ProFor;
2. Het oplossen van de structurele financiële problematiek van ProFor als organisatie.

In hoofdstuk 3 wordt een overzicht gegeven van de ontwikkelingen die een rol van betekenis spelen en is een sterke/zwakte analyse opgenomen. Dit leidt tot speerpunten en acties ter versterking van ProFor.

3 BELEID VOOR DE KOMENDE JAREN

Voor de positie- en koersbepaling van ProFor is het essentieel om de relevante ontwikkelingen te kennen en een scherp beeld te hebben van de mogelijkheden en beperkingen van ProFor als organisatie.

3.1 Externe ontwikkelingen

Doelgroep:

In de komende jaren worden geen grote veranderingen in de doelgroep verwacht, wel verschuivingen.

Overwegingen hierbij zijn:

- De werkgelegenheid in Amsterdam trekt weliswaar aan, maar voor de doelgroep heeft dit een beperkt effect. Die heeft gemiddeld geen of een lage opleiding, spreekt slecht Nederlands en Engels, weet nauwelijks om te gaan met de computer en heeft weinig kennis van de werking van de arbeidsmarkt. Voor de doelgroep gaat het om banen in de schoonmaak, beveiliging en ondersteunende taken in de horeca.
- Gezien de groeiende bekendheid van ProFor bij de doelgroep wordt verwacht dat het aantal bezoekers van het open spreekuur niet lager zal worden. Wel is het denkbaar dat bewoners uit andere stadsdelen en gemeenten het Open spreekuur gaan bezoeken. Ook wordt verwacht dat meer mannen zullen komen.
- De huisvesting vormt een begrenzing aan het aantal dagelijkse bezoekers. De capaciteitsgrens van het Open spreekuur is bereikt (elke werkdag van 9 tot 17 uur en gemiddeld 30 bezoekers dagelijks).

Overheidsbeleid op het gebied van integratie:

In de gebiedsplannen van de gemeente Amsterdam wordt wel specifieke aandacht besteed aan het bestrijden van achterstanden en meedoen in de Amsterdamse maatschappij.

3.2 Sterkte/zwakte analyse

In aansluiting op de externe ontwikkelingen wordt ingegaan op de actuele positie van de stichting ProFor. Dit wordt gedaan door middel van een sterkte/zwakteanalyse (SWOT-analyse). SWOT staat voor Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats, ofwel: sterke punten, zwakte punten, kansen en bedreigingen.

3.2.1 Sterke punten

- De meeste vrijwilligers van ProFor zijn ex-hulpvragers, kennen de problematiek, taal (specialisatie Spaanstalig) en cultuur van de bezoekers. ProFor verzorgt trainingen en coaching aan vrijwilligers.
- De directeur beschikt door haar werk over een uitgebreid netwerk binnen de gemeenschappen in Amsterdam en heeft goede contacten met vele organisaties.
- Ex-cliënten geven aan dat zij baat hebben gehad bij de begeleiding door ProFor. Door mond-tot-mond bekendheid hierover weten ook anderen ProFor te vinden.
- Bezoekers zijn in hoge mate zelfredzaam maar zijn vastgelopen tegen bepaalde drempels. Met gerichte hulp, advisering en begeleiding kunnen zij weer zelfstandig verder.
- Het Open spreekuur is zeer laagdrempelig en is beslist niet stigmatiserend voor bezoekers.

- Beproefd begeleidingstraject voor het Open spreekuur.
- Voor de basiscursussen taal, computer, toeleiding werk wordt samengewerkt met stichtingen en anderen die deze cursussen verzorgen. Voorlichtingsbijeenkomsten worden door ProFor georganiseerd.

3.2.2 Zwakke punten

- Door het ontbreken van structurele financiering van de basistaken loopt de continuïteit van de organisatie voortdurend gevaar.
- Omdat het werk door vrijwilligers gebeurt is het lastig om kennis vast te houden; ook is het moeilijk om vrijwilligers met bedrijfsmatige kennis te vinden.

3.2.3 Kansen

- Zuidoost kent van alle stadsdelen in Amsterdam de hoogste percentages werkloosheid en uitkeringen. Vooral de financiële problematiek bij de doelgroep is hardnekkig.
- In de gebiedsplannen van de gemeente Amsterdam wordt aandacht besteed aan achterstandsproblematiek.
- Inwoners steeds beter de weg naar ProFor (lage drempel, niet stigmatiserend). Dit geldt ook voor mannen.

3.2.4 Bedreigingen

- Subsidiegelden vanuit de overheid en gemeente worden beperkt.
- De gemeente Amsterdam waardeert het werk van ProFor maar de financiële waardering is tot dusverre beperkt zeker als het de basistaak betreft.

4 BASIS TAKEN

4.1 Overzicht basistaken

De belangrijkste basistaak van ProFor is het Open spreekuur voor bewoners van Amsterdam met achterstandsproblematiek op het gebied van gezondheid, financiële situatie, taal en de afstemming met instanties.

In aansluiting op het spreekuur kent ProFor drie loketten voor veelvoorkomende vraagstukken:

- Loket voor financiële problematiek (bewindvoerders komen hiertoe op woensdag naar ProFor om problemen met cliënten te bespreken),
- Loket voor veiligheidsvragen (de politie komt elke 3 weken)

en basiscursussen op het gebied van:

- Taal (Nederlands spreken)
- Computer (mail, contacten met instanties)
- Toeleiding naar werk (werk zoeken).
- Voorlichtingsbijeenkomsten (bespreken van specifieke onderwerpen en thema's die van belang zijn voor de doelgroep zoals gezondheid, opvoeding).

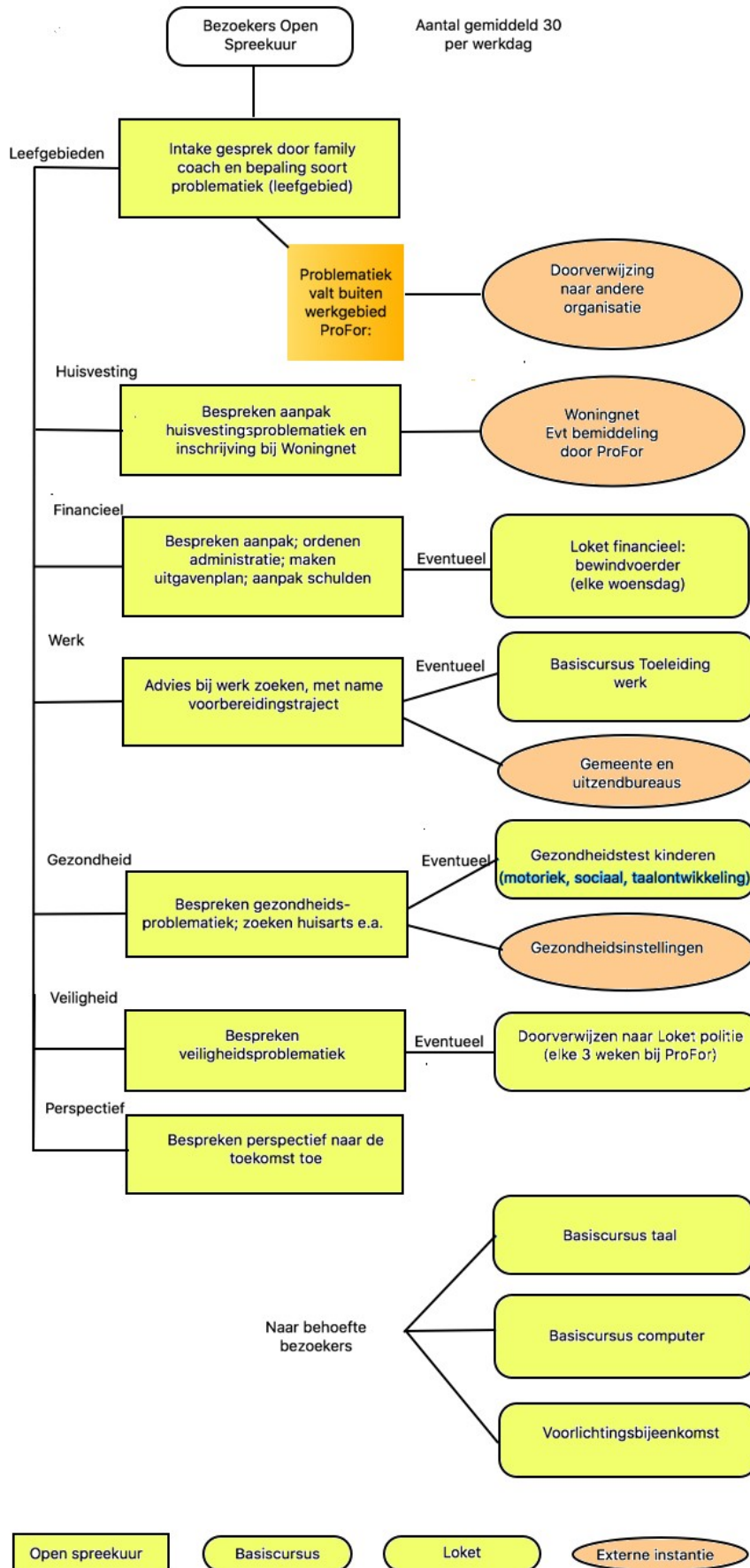
Door ProFor wordt een administratie bijgehouden van de dienstverlening:

- Open spreekuur: dagelijks wordt van elke cliënt bijgehouden wat de hulpvraag is en op welke leefgebieden die betrekking heeft (huisvesting, financiën, werk, gezondheid, perspectief, veiligheid). Het resultaat van een aantal bezoeken kan zijn dat de problematiek is aangepakt/opgelost of dat is doorverwezen naar een samenwerkingspartner.
- Voor elk loket wordt bijgehouden hoeveel cliënten het loket hebben bezocht.
- Voor de basiscursussen en voorlichtingsbijeenkomsten wordt bijgehouden hoe vaak die zijn gehouden en hoeveel personen daaraan hebben deelgenomen.

4.2 Prestatiebegroting 2019

Momenteel worden daglijsten bijgehouden voor wat betreft de bezoekers van het Open spreekuur, de problematiek en de leefgebieden waarop die betrekking heeft. ProFor breidt de registratie uit met name richting resultaten (oplossing gevonden, succesvolle doorverwijzing e.d.). Op basis van het huidige inzicht is een kwantitatieve prestatiebegroting voor 2019 opgesteld.

Open spreekuur	Toelichting	Prestaties	
		Aantal keren	Bezoekers
Open spreekuur	30 bezoekers; 250 dagen	250	7.500
Loket financiën	6 pers wekelijks; 50 weken	50	300
Loket veiligheid	Elke 2 weken (nieuw)	25	25
Basis Taal	12 pers per les; 2 lessen per week; 30 weken	60 keer	720
Basis Computer	10 pers per cursus van 10 lessen; 5 cursussen	50	150
Basis Toeleiding werk	4 pers; 3 keer p wk; 50 weken	150	600
Voorlichtingsbijeenkomsten	20 pers; 6 bijeenkomsten	6	120



4.3 Open spreekuur

Doel van het Open spreekuur is om gezinnen en personen die met achterstandsproblematiek kampen te helpen om die problematiek op te lossen. De begeleiding is gericht op de levensgebieden huisvesting (woning zoeken, huurtoeslag), financiën (inkomsten en uitgaven, schulden), werk (werk zoeken, vrijwilligerswerk), gezondheid (gezondheidscentrum, tandarts, zorgverzekering, zorgtoeslag, opvoeding), perspectief (ontwikkeling naar de toekomst toe) en veiligheid (onveiligheid, mishandeling, criminaliteit).

Het begeleidingstraject bij het Open spreekuur heeft de volgende kenmerken:

- Bij het eerste gesprek wordt een Intake gedaan (bepalen problematiek en concrete hulpvraag op de levensgebieden, afspraken maken over begeleidingstraject, toewijzen begeleider ofwel 'family coach'). Daarbij probeert ProFor hoofd- en bijzaken qua problematiek te onderscheiden en de begeleiding te richten op de hoofdzaken. Bijna altijd wordt gevraagd eerst een beter inzicht te maken, bijv. door papieren, brieven, rekeningen e.d. te verzamelen voor een tweede gesprek. Mocht de problematiek buiten de leefgebieden vallen dan wordt doorverwezen naar andere instanties.
- Bij het tweede en volgende gesprekken wordt de problematiek inzichtelijk gemaakt en concrete afspraken gemaakt hoe die problematiek kan worden aangepakt door de bezoeker. De rol van de family coach is vooral om de oplossingsrichting en aanpak concreet en helder te maken en volgen of die aanpak ook wordt gevolgd. Als de bezoeker eenmaal gewend raakt aan het nakomen van de aanpak en afspraken daalt de frequentie van de bezoeken.

Soms is de begeleiding indringend, bij voorbeeld wanneer men er niet in slaagt grip te krijgen op de financiën. Bezoekers komen dan met hun administratie naar ProFor zodat samen met de coach het inkomen en de uitgaven in kaart worden gebracht. Zo wordt ook duidelijk wat er mogelijk ontbreekt (denk aan specifieke toeslagen die kunnen worden aangevraagd). Tegelijkertijd wordt de administratie geschoond en overzichtelijk gemaakt. Met behulp van gezinsbudgettering wordt geprobeerd zicht te krijgen en te houden op inkomsten en uitgaven (een soort huishoudboekje op gezins- en eventueel op persoonsniveau). Geleerd wordt om te internetbankieren. Als men geen eigen computer heeft kan dat bij ProFor. Vaste uitgaven worden bij voorkeur via periodieke betalingen in het banksysteem ingesteld. Eventueel helpt de coach om aan het eind van de maand betalingen te doen. Wanneer er tekorten blijven loopt de coach de betalingen en pinopnamen door met de cliënt.
- De aanpak van de family coach is resultaatgericht: de begeleiding stopt pas als het probleem is opgelost. Hoe snel dat gaat hangt af van de aard van de problematiek en de inzet van de bezoeker. Meestal duurt het traject enkele maanden tot een jaar. Uitgangspunt is steeds dat de bezoeker zelf verantwoordelijk is voor het aanpakken van de achterstand; de rol van ProFor is die van wegwijzer en adviseur. Dat houdt ook in dat wanneer de bezoeker zich niet echt inspant om de problematiek aan te pakken, de advisering door ProFor wordt beëindigd.

4.4 Open spreekuur basisdiensten

Bepaalde problematiek komt veelvuldig voor. Daarom kent ProFor een paar ondersteunende basisdiensten voor bezoekers:

- Elke woensdag bezoeken bewindvoerders ProFor om te praten met bezoekers over de aanpak van ernstige financiële problemen (loket bewindvoerder).
- Elke 3 weken komt een politiefunctionaris bij ProFor om te praten over veiligheid en bedreiging daarvan (loket politie).
- Wanneer dat nodig is test een deskundige vrijwilliger van ProFor kinderen tot 7 jaar op mogelijke achterstanden voor wat betreft motoriek, sociale ontwikkeling en taalontwikkeling. Daarbij worden 3 metingen uitgevoerd: een nulmeting, een tussenmeting en een eindmeting.
- Bij veel bezoekers is basiskennis van de Nederlandse en Engelse taal ontoereikend. ProFor organiseert daarom periodiek taalcursussen.
- Ook is het omgaan met de computer vaak een probleem. ProFor organiseert daarom een paar keer per jaar een basiscomputercursus, gericht op internet en mail en in het bijzonder de communicatie met relevante instanties, waaronder de gemeente.
- Verder zijn er belemmeringen om werk te vinden, met name in het voortraject: waar vind je vacatures, hoe maak je een cv, hoe moet je digitaal werk zoeken? ProFor organiseert enkele keren per jaar een cursus Toeleiding tot werk.
- Tenslotte organiseert ProFor regelmatig voorlichtingsbijeenkomsten over specifieke onderwerpen, bijv. de rol van de vader bij gebroken gezinnen, geweld binnen het gezin.

Bijlage: Samenstelling bestuur

Het bestuur van stichting ProFor bestaat uit de volgende personen:

Voorzitter: de heer A. Marlisa

Secretaris: mevrouw I. Den Heyer-Bodeutsch

Penningmeester: dhr. H. Karroua

Lid: mevrouw M. van Reenen