

Jaarverslag 2018

Stichting Diaconaal Inloophuis  
't Hemeltje

## Bestuurlijk verslag 2018

Het jaar 2018 was een druk jaar. Binnen het Dagelijks Bestuur van onze stichting waren er een aantal bestuurswisselingen geweest. De penningmeester is vanaf juni 2017 in functie en de voorzitter is in november 2017 net gestart. Medio 2018 was er een wisseling bestuurder beheer, degene die bestuurlijk verantwoordelijk is voor het beheer en het onderhoud van ons gebouw.

Voor velen was het besturen van een voortdurend in beweging zijnde vrijwilligersorganisatie nieuw. We maakten kennis met beleidsterreinen die voor ons (deels) nieuw waren. Maar gelukkig konden we gebruik maken van andere organisaties en van de kennis van Support Punt Eindhoven.

Daarnaast waren er ook de nodige zorgen rond onze werkers. Vanaf december 2017 tot bijna aan het eind van 2018 is één van de medewerkers langdurig uitgeschakeld. Vanaf september is ze begonnen met langzame re-integratie.

In het beleidsplan (2015-2019) hebben we onze visie en beleid beschreven zodat de werkers hun acties kunnen verantwoorden en onderbouwen naar elkaar en naar het bestuur. We willen dit jaarlijks evalueren en aanpassen. In 2018 is hier minder tijd aan besteed vanwege de personele problemen.

### **Financiën:**

't Hemeltje is een gastvrije, open plek in de stad voor dak- en thuisloze mensen. Een plaats waar ruimte is, waar je met je verhaal, je zorgen en vragen een luisterend oor kunt vinden. Het aantal gasten in 2018 in ons huis was 13.266 en dat is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Wel hebben we gemerkt dat het onrustiger wordt. We zijn op een enkele keer na het hele jaar 6 middagen per week open geweest. In december 2017 werd bekend dat de Gemeente Eindhoven de aangevraagde subsidie van € 56.000 had toegekend. De overige inkomsten werden geraamd op € 78.300. Het totaal inkomsten en het totaal uitgaven werden begroot op € 134.300. Het voorziene resultaat kwam daarmee op nul.

Er werd in het verslagjaar € 13.779 meer uitgegeven dan begroot. Het betreft voornamelijk een overschrijding in de personele kosten. Door langdurige uitval van een coördinator was het voor de continuïteit van 't Hemeltje noodzakelijk extra menskracht in te zetten (meeruren, externe zzp-er, inzet vrijwilligers, extra huiskamerwerker). Deels kon dit worden betaald uit de uitkering van de ziektekostenverzekering. Er werd extra geïnvesteerd in teamtraining en coaching. De arbeidsovereenkomst van de agogische medewerker werd met wederzijds goedvinden beëindigd. Er werd in het verslagjaar € 12.164 meer aan inkomsten ontvangen, voornamelijk door extra bijdragen van de betrokken kerken uit Eindhoven en omgeving. Ook draagt van 2018-2021 de Nederlands Gereformeerde Kerk structureel bij. De particuliere giften toonden enige groei. Het Kansfonds heeft ons meegedeeld voor 2018 (en 2019) bij te dragen om de exploitatie aan te vullen.

Er werd een eenmalige restitutie ontvangen van teveel betaalde premie voor de ziektekostenverzekering, die werd toegevoegd aan de bestemmingsreserves. Aan de overige bestemmingsreserves werd geen geld onttrokken. De kosten voor giften en leningen aan gasten zijn de afgelopen jaren gestegen. Er werd een aanzienlijke donatie ontvangen om die gestegen kosten de komende jaren op te vangen. Mede door de hogere inkomsten werd het verlies over 2018 beperkt tot een bedrag van € – 1.615.

Op basis van de meerjaren begroting 2019 -2022 wordt geconcludeerd dat er een structureel groter wordend tekort in de exploitatie gaat ontstaan (bij een ongewijzigde situatie) en dat we daardoor de reserves teveel dreigen uit te putten. Het werven van nieuwe donateurs en het aanboren van nieuwe subsidies is dus van levensbelang.

We zijn zeer dankbaar voor alle steun die we van alle kanten krijgen voor ons werk. Voor meer informatie verwijzen we naar onze jaarrekening 2018.

### **Werkers:**

Binnen onze stichting werken drie professionals: 2 coördinatoren en 1 agogisch medewerker die zich met name richt op het vrijwilligersbeleid. Een lang begeleidingstraject met de agogisch medewerker is geëindigd in het in goed overleg uiteengaan van beide partijen. Door de langdurige ziekte hebben we als huis de keuze moeten maken om tijdelijk een extra werker te benoemen. Om de continuïteit en veiligheid in onze huiskamer te waarborgen, is gekozen voor een tijdelijke oplossing (tot 01-01-2019) van 2x 5 uur. Daarnaast werkte één van de coördinatoren dit jaar 32 uur per week in plaats van 24 uur per week. Daarnaast werkt er nog iemand als beheerder van het pand.

### **Vrijwilligers:**

Voor het goed functioneren van het Inloophuis zijn goed getrainde en begeleide vrijwilligers noodzakelijk. We vinden dit als bestuur van groot belang. Bij 't Hemeltje werken zo'n 35 vrijwilligers als gastvrouw/gast heer in de huiskamer en/of koken een warme maaltijd. Als nieuwe vrijwilligers in ons huis beginnen, krijgen ze een instapcursus. In deze instapcursus maken vrijwilligers kennis met elkaar en met onze methode van werken (presentiemethode). Dit jaar zijn we gestart met het maken van een opleidingsplan met intervisies en extra trainingen.

Onze vrijwilligers zijn bedankt met een high tea in januari, een verwendag in juni (rondrit door de Peel en warm buffet in huis) en met een verrassing op de nationale vrijwilligersdag.

### **Gasten:**

Onze gasten zijn dak- en thuisloze mensen, mensen zonder dak boven hun hoofd (dakloos) en mensen met een huis maar met een erg klein sociaal netwerk (thuisloos). Het begin van 2018 was een winterseizoen met veel koude dagen en nachten. In dit eerste halfjaar was er 13x de winternoodregeling van toepassing. Ongewisheid en onzekerheid over slaappleatsen geeft spanningen en frustraties, die ook mee komen in onze huiskamer. Dat te reguleren vergt veel van onze werkers en vrijwilligers. Tegen de zomer is het dan weer minder druk vanwege de betere buitentemperaturen. In de herfst en de winter komen er weer meer mensen in huis en blijft het druk.

### **Openstelling:**

In 2018 is het Inloophuis bijna altijd zes middagen per week open geweest, ook op bijzondere dagen als Koningsdag, beide Paasdagen, beide Kerstdagen en Oud en Nieuw. We merken dan extra toeloop en dat geldt ook voor de zondagen als we het enige inloophuis zijn, dat open is. We zijn in 2018 een aantal middagen dicht geweest, omdat we de bezetting niet op voldoende sterkte kregen om verantwoord en veilig open te kunnen. In overleg met de andere inloophuizen wordt dit, waar mogelijk, opgelost omdat zij langer open blijven.

**Contacten met de buurt/andere organisaties/gemeente Eindhoven:**

We hebben ook nu weer ruimte geboden aan het spreekuur van de straatarts, Bemoeizorg, Fact-teams, Politie, Reclassering, Wijneindhoven en aan bezoeken van Housing First medewerkers. Daarnaast zijn er contacten met de medewerkers van het Gemeentelijk De-escalatie Team (GDT). Wij hebben deelgenomen aan het geïnitieerde buurtoverleg met onder andere Wooninc, Kindcentrum Fellenoord, de wijkpolitie, Wijneindhoven en onze bureaus van het studentencomplex.

De signalen die onze werkers opvangen van wat er op straat gebeurt, worden gedeeld in verschillende overlegvormen (zoals: overleg inloophuizen, SME, GDT en Veiligheidshuis). Onze werkers nemen ook vaker op verzoek van onze gasten deel aan ronde-tafel-gesprekken om te horen en te overleggen welke mogelijkheden er zijn om uit de problemen te komen. Als bestuur hebben we op ad-hoc basis overleg met gemeente en andere organisaties.

**Andere activiteiten:**

Naast de huiskamer, kunnen gasten ook deelnemen aan het Atelier. Dit jaar zijn er minder tentoonstellingen geweest van het Atelier.

Informatie over het werk in huis gebeurde door het maken van de kwartaal nieuwsbrieven en door presentaties in kerken.

**Fondswerving:**

Ook dit jaar waren we partner van Samen voor Eindhoven. Door hun actie voor warme jassen, hebben we veel jassen gekregen. Daarnaast hebben we gelden ontvangen van de Jacobushoeve Vessem voor de aanschaf van een laptop en projectiescherm. Het Philips de Jongh Fonds heeft bijgedragen aan de kosten van het verwijderen van een boom uit onze tuin. Daarnaast hebben ze een bijdrage gegeven voor het gratis kunnen geven van een kop warme soep in de winter.

Van het Taube fonds hebben we een eerste bijdrage gekregen voor het geven van extra opleidingen en trainingen van onze vrijwilligers. Dat is een welkome aanvulling voor ons opleidingsplan.

**Beheer pand:**

Onderhoud van het pand gebeurt aan de hand van het meerjaren-plan dat vorig jaar is opgesteld. Dit jaar zijn er geen grote projecten uitgevoerd.

**Bestuurswisselingen:**

In het AB van juni is afscheid genomen van dhr. Joop Kerksen, bestuurder met als taak het beheer en het onderhoud van ons pand. Hij is opgevolgd door dhr. Rijn Furnée.

## Jaarverslag werkers 2018

### Huis:

We zijn trots op de plek die wij samen vorm geven. Bestuur, vrijwilligers, stagiaires en werkers zetten zich ieder op eigen wijze. Juist voor hen die dat het hardste nodig hebben. We werken met een attitude van Presentie een methode van werken waarin we naast elkaar kunnen staan. Niet alleen naast gasten staan maar ook naast collega's/vrijwilligers/stagiaires/bestuur. Vanuit deze houding zien we mensen in hun kracht en kan men verschijnen op een manier die elders niet aan het licht komt. Dit zijn ook de momenten waarop je als medewerker warm en blij wordt dat je op deze mooie plek mag werken. Soms schuurt het ook en is het leven zwaar voor de ander. Je voelt je dan machteloos bij al deze rauwheid en het enige wat je kunt doen is er zijn.

### Gasten:

Dit jaar werd de winternood vaak uitgeroepen. Helaas wordt de vraag naar een permanente winternoodopvang nog niet gehonoreerd. Zeker in de winter zijn er iedere dag mensen die geen bed kunnen vinden. Het overleven is een dagtaak waar men vaak moeilijk uit los kan komen. Soms moeten mensen weer de skills ontwikkelen om te gaan wonen. Hiervoor is trage tijd en nabijheid nodig.

Dit jaar zagen we een flink aantal oude bekenden die weer op straat kwamen na een langere detentie tijd. Het is rauw om te zien hoe snel men weer terug is bij af. Er is geen goede aansluiting van detentie naar terugkeer in de maatschappij: een terugval lijkt dan haast onherroepelijk.

Er is een vaste groep mensen die nu al jaren het huis bezoeken die niet verder lijken te komen. We merken dat er steeds meer verwardheid is onder de gasten en ook het gebruik van middelen lijkt toe te nemen. De toename van verwarde mensen doet iets bij ons in huis. Met verwarde mensen werkt onze 'wederkerigheid' minder en dat vraagt andere skills van onze werkers en meer bezetting in de middag (veiligheid). Wij hebben het beleid rondom middelen gebruik in en rond ons huis aangescherpt.

Zoals ieder jaar was er een druk bezochte gasten-BBQ in de zomer. Gasten zelf hebben de zomeractiviteit mede georganiseerd: darten en tafelvoetbal. Een Bingo met de Sint is door stagiaires georganiseerd.

Ook hebben wij afscheid moeten nemen van een aantal van onze gasten.

De straatarts is ook komt iedere woensdagmiddag voor hen die geen eigen huisarts hebben.

### Werkers:

Het was een jaar vol veranderingen. Stagiaire Ester is het team komen versterken en werd een betaalde collega. Margareth heeft daardoor rustig en succesvol kunnen re-integreren. Na 6 jaar hebben we afscheid genomen van Gerdien. Gerdien had het laatste jaar als taak het begeleiden van de vrijwilligers en heeft het vrijwilligershandboek geschreven: een document als naslagwerk voor vrijwilligers en te gebruiken bij het starten van nieuwe vrijwilligers.

We hebben het beleid rondom middelen gebruik aangescherpt wat resulteerde in een aantal ontzeggingen. Alle werkers ontvangen trainingen en begeleiding zodat ze hun werk goed kunnen uitvoeren. De BHV cursus is gevolgd door nieuwe collega's en de beheerder.

We nemen deel aan allerlei overleggen ten behoeve van de gasten en het huis. we denken mee in allerlei processen, van armoede tot maatschappelijke zorg.

### Vrijwilligers:

Voor 't Hemeltje zijn de vrijwilligers het goud. Zonder hen kan ons huis niet open huis. Om het "goud" goed te kunnen waarborgen, is er dit jaar een vrijwilligersbeleid geschreven. Alle stappen die we al jarenlang met elkaar maken zijn uitgewerkt in een document met diverse bijlagen. Zo worden nu alle stappen vastgelegd en als naslagwerk bewaard. Dit in veiligheid, in verband met de wet op de privacy.

Het jaar voor de vrijwilligers start in 't Hemeltje met een High-tea in januari.

Ook dit jaar hebben weer afscheid genomen van vrijwilligers en nieuwe mensen mogen verwelkomen. Zoals ieder jaar hebben wij ons "goud" verwend op de verwendag en hebben wij die dag afgesloten met een heerlijke gezamenlijk BBQ.

Er waren allerlei trainingen waaraan men goed heeft deelgenomen. Het thema Rauw&Rouw heeft voor het eerst dit jaar aandacht gehad.

### Trainingen:

Mede dankzij de subsidie die we ook dit jaar mochten ontvangen, zijn er de nodige trainingen ingezet. Training Veiligheid in huis is meerdere keren gegeven en de training Basis Communicatie heeft een plekje gekregen. De instapcursus is vernieuwd met een aantal vaste onderdelen en het nieuw boekje, " Wat nou toch heb meegemaakt". Geschreven door een ex-dakloze.

Ook de training Rauw Rouw is hierin nieuw. De rauwheid van de straat en het leven van gasten die het huis bezoeken kunnen flink schuren. Soms raakt het pijnpunten in je eigen levensverhaal. Er is dit jaar een opleidingsplan opgesteld waarin de diverse trainingen (en de kosten) zijn uitgewerkt.

### Vieringen en thema-ochtenden:

Het leven moet gevierd worden in 't Hemeltje. Juist voor mensen die met uitsluiting met maken hebben is dit een bijzonder goed. Je kunt dit doen met een viering of een themaochtend. Dit jaar hebben ervoor gekozen het leven te vieren door samen te eten. Heel basaal en noodzakelijk. Met Kerstmis was er een samenzijn waarin we traditionele kerstliederen hebben gezongen en het Licht hebben ontstoken. Ons kerstdiner werd ook dit jaar weer druk bezocht.

### Stagiaires:

Ieder jaar nemen we afscheid van onze stagiaires en worden we gevonden door nieuwe professionals in de dop. Ze komen naar 't Hemeltje om de praktijk te leren. Wij zien het als onze taak om deze, vaak jonge mensen, te laten zien dat het leven soms tegen kan zitten. Dat het meestal geen keuze is om dakloos te zijn. de plek om te leren over de kracht van mensen en waar het soms schuurt aan je eigen levensverhaal. Geen makkelijke leerplek maar wel een heel bijzondere plek waar het leven vaak gestript is van alle tierlantijnen.

Atelier:

2018 was een rustig jaar voor het atelier, het bezoekersaantal is wat teruggelopen. Gelukkig is er een vaste kern van bezoekers die zeer trouw komt. Er wordt geschilderd met acryl en aquarel en er wordt gekleurd.

Het is een gezellige groep waar ook gasten die een enkele keer komen, of die voor een periode het atelier bezoeken, makkelijk aansluiting vinden.

Vast onderdeel ieder jaar zijn de ochtenden waarop we paasstukjes maken, en in december kerststukjes. Op die ochtenden sluiten we af met een lunch. Ook de laatste ochtend voor de zomervakantie lunchen we met elkaar. Dat zijn mooie momenten waar we allemaal van genieten.

## Samenstelling van het Algemeen Bestuur:

Samenstelling van het bestuur per 31 december 2018

### Algemeen Bestuur

Namens of op:

De heer E. Ackerman	Protestantse Gemeente Nuenen
Mevrouw A. Buijs	Protestantse Gemeente Veldhoven
De heer R. Furnée	persoonlijke titel
Mevrouw J. Hoeve	Protestantse Gemeente Eindhoven Wijkdiaconie: Eindhoven – Noord
De heer R. Kosterman	Rooms Katholieke Kerk Eindhoven
Mevrouw B. van Litsenburg	persoonlijke titel
Mevrouw A. Nederlof	Protestantse Gemeente Geldrop – Mierlo
Mevrouw P. de Oude	Protestantse Gemeente Best – Oirschot –de Beerzen (a.i)
Mevrouw P. de Oude	persoonlijke titel
De heer G. Preuter	Protestantse Gemeente Eindhoven Wijkdiaconie Eindhoven – Zuid
Mevrouw A. Scharloo	Protestantse Gemeente Aalst – Waalre
De heer L. Steinhauzer	Protestantse Gemeente Eindhoven Voorzitter College van Diakenen
De heer G. Rothuizen	Protestantse Gemeente St.-Oedenrode, Son en Breugel
Mevrouw C. Treep	Remonstrantse Gemeente Eindhoven
Mevrouw J. Venekamp	persoonlijke titel

### Dagelijks Bestuur

Functie

Mevrouw B. van Litsenburg	Voorzitter
Mevrouw J. Venekamp	Secretaris
De heer E. Ackerman	Penningmeester
De heer R. Furnée	Beheer/Onderhoud gebouw
Mevrouw P. de Oude	Fondswerving
Vacant Publiciteit en PR	