

Meer dan een dak

Laagdrempelige presentie voor kwetsbare burgers



Maarten Davelaar | Helma Hurkens | Jan van Opstal

Meer dan een dak

Laagdrempelige presentie
voor kwetsbare burgers

Maarten Davelaar, Helma Hurkens, Jan van Opstal
Met medewerking van Selina Tomur

Netwerk
DAK

Colofon

Financiers

Adessium Foundation

Porticus Nederland

Kansfonds

Projecten in Nederland

Illustratie voorpagina:

kunstwerk ontworpen door Jan Haen,

uitgevoerd voor en met MST-Mensen in beeld, Tilburg

Copyright

Informatie uit deze publicatie mag worden

overgenomen indien de bron duidelijk vermeld wordt.

2017

Uitgever

Van der Ros Communicatie

Auteurs

Maarten Davelaar, Helma Hurkens, Jan van Opstal

Medewerker

Selina Tomur

Vormgeving

Twentie design en dtp

Eindredacteur

Marije van der Schaaf

ISBN/EAN 978-90-812849-9-8

NUR 711 en 752

Voorwoord

Bij het lezen van dit boekwerk, waarin de vele initiatieven zijn beschreven die in het Netwerk DAK passen, kan het niet anders dan dat je onder de indruk raakt. De onderzoekers zijn erin geslaagd om datgene wat een netwerk hoort te doen, zichtbaar te maken. Een netwerk hoort niet alleen verbanden te leggen en verbindingen te tonen, maar dient ook informatie te verschaffen, tips te geven, de deelnemers te bemoedigen. En bovenal dient een netwerk een beeld uit te stralen dat het geheel sterker is dan de afzonderlijke knooppunten.

En die knooppunten zijn op zichzelf al zo sterk. Een aantal deelnemende projecten mocht ik ooit al eens bezoeken, soms incognito meewerkend. En hoewel werkvormen veel op elkaar kunnen lijken, is geen inloophuis of opvang hetzelfde. Elk project is uniek. Dat komt omdat er unieke mensen actief zijn, elk met een eigen inspiratie en passie.

Unieke mensen, ja dat zijn de vrijwilligers en beroepskrachten in alle opzichten. Maar dat zijn ook de deelnemers, gasten en cliënten. In de projecten beschouwen we ze gelukkig als gelijken, waar de samenleving dat meestal weigert te doen. Iedereen telt mee.

Ik verwacht dat de netwerkpartners veel van dit overzicht zullen leren, evenals andere partijen die hier kennis van nemen. Maar ik hoop óók dat het helpt in het voortzetten van de talloze activiteiten.

Met een diepe buiging wens ik u allen veel succes en voldoening met uw activiteiten.

Theo Bovens

Commissaris van de Koning/Gouverneur in Limburg

Dankwoord

Dit boek is tot stand gekomen dankzij veel mensen en organisaties.

Zo hebben verschillende fondsen (Adessium Foundation, Porticus Nederland, Kansfonds, Projecten in Nederland (PIN)) financiële ondersteuning gegeven voor het onderzoek.

Deskundigen hebben vanuit diverse maatschappelijke gezichtspunten bijgedragen aan de visieontwikkeling. Zo namen aan een expertmeeting de volgende personen deel: Nico de Boer (publicist), Marike Kuperus (adviseur voor verenigingen en achterbanorganisaties), Hendrik-Jan Graber (fondsenwerver, SchuldHulpMaatje), Monique Huisman (beleidsmedewerker in Lelystad), Cor Hubach (directeur House of Hope in Rotterdam) en Hub Vossen (stafmedewerker Dienst Kerk en Samenleving, Aalmoezenier van Sociale Werken).

In het bijzonder bedanken we de Begeleidingscommissie van het project DAK bij de tijd. Vanaf de start van dit project, waarvan deze publicatie een van de 'producten' is, heeft zij de projectgroep begeleid, geadviseerd, in de rails gehouden. Herman Noordegraaf (hoogleraar diaconaat aan de PThU in Groningen), Annemarieke Hollanders (medewerker identiteit bij Pax), Mark Lieshout (straatpastor bij Drugspastoraat Amsterdam) en Veerle Rooze (directeur IDO in Lelystad) maken deel uit van deze commissie.

Maar onze grootste dank gaat uit naar de naar schatting ruim 5000 vrijwilligers die zich op de meer dan 100 werkplekken inzetten voor mensen die (tijdelijk) kwetsbaar zijn of in de marge van de samenleving zijn beland of gedrongen. Dit boek is een boek óver hen, een boek ván hen, en ook een boek vóór hen! Zij werken vaak achter de schermen, in stilte, maar dit boek zet hen even in de schijnwerpers.

Inhoud

Samenvatting	9
1 Inleiding	17
1.1 Achtergrond project	17
1.2 Voortbouwen op kennis	19
1.3 Aanpak onderzoek	23
1.4 Leeswijzer	25
2 Typologie van de bij Netwerk DAK aangesloten organisaties	27
2.1 Kleinschalig huiskamerproject gericht op ontmoeting	28
2.2 Inloophuis met ontmoeting en activiteiten	28
2.3 Inloophuis met ontmoeting, activiteiten en hulpverlening	28
2.4 Buurtpastoraat	29
2.5 Straatpastoraat	30
3 De context van Netwerk DAK: verwante organisaties en initiatieven	31
3.1 Verwante (kerkelijke) organisaties	31
3.2 Zorgzame Kerk	32
3.3 Andere vormen van laagdrempelige ontmoeting en hulpverlening vanuit geloofsgemeenschappen	32
3.4 Landelijke organisaties met een levensbeschouwelijke achtergrond	34
3.5 Ggz- en zorginstellingen	35
3.6 'Huizen van de buurt' en andere buurthuizen 'nieuwe stijl'	35

4	Laagdrempelige presentie en hulpverlening in beeld: uitkomsten enquête en verdiepende interviews	37
4.1	Respons en typen organisaties	37
4.2	Identiteit en onderscheidend karakter	38
4.3	Beroepskrachten	41
4.4	Vrijwilligers	44
4.5	Financiering	49
4.6	Communicatie en vergroten bekendheid	51
4.7	Bezoekers/deelnemers/doelgroepen	51
4.8	Nieuwe projecten	59
4.9	Locatie	60
4.10	Samenwerking	61
4.11	Stellingen	63
4.12	Sterke punten en knelpunten	64
5	Slotbeschouwing: laagdrempelige presentie en hulpverlening in 2025	73
5.1	Onverwachte verbindingen	73
5.2	Stand van zaken	73
5.3	Vitaliteit, berusting en vernieuwingskracht	75
5.4	In het hart van maatschappelijke veranderingen	76
5.5	Aandachtspunten voor de toekomst	77
5.6	Netwerk DAK in 2025	80
	Bronnen	83
	Over de auteurs	87
	Bijlage:	89
	Overzicht van de bij Netwerk DAK aangesloten organisaties	

Samenvatting

Deze publicatie is een initiatief van Netwerk DAK. Netwerk DAK is het landelijke netwerk van inloophuizen, buurtpastoraat en straatpastoraat, ondersteund door een klein bureau: meer dan honderd organisaties met een christelijke achtergrond geven in steden, dorpen, buurten en wijken onvoorwaardelijke aandacht en laagdrempelige hulp aan mensen die – tijdelijk – een steuntje in de rug kunnen gebruiken: omdat ze eenzaam zijn, met armoede te maken hebben, thuisloos zijn of zich om andere redenen uitgesloten voelen of de weg in onze maatschappij niet (meer) kunnen vinden. Vanuit kleinschalige huiskamerprojecten, grotere inloopvoorzieningen en het buurt- en straatpastoraat werken circa 150 beroepskrachten en meer dan 5000 vrijwilligers aan ontmoeting tussen mensen, worden groepen en gemeenschappen verbonden, wordt kwetsbare mensen een luisterend oor geboden en gelegenheid gegeven om op verhaal te komen. Werkend vanuit de presentiebenadering en vergelijkbare methodieken geven deze werkplekken daarmee betekenis aan het samenleven in wijken, bereiken ze met trouwe en betrouwbare aandacht mensen die vaak uit beeld zijn bij reguliere instanties en vormen ze stevige schakels tussen informele en formele zorg.

Deze organisaties bieden elk op eigen wijze een plek voor bewoners in kwetsbare wijken en stadsdelen én voor mensen ‘van de straat’. Ontmoeting, zingeving, geestelijke zorg en presentie zijn kernwoorden voor de theologisch en agogisch geschoolde medewerkers en de duizenden vrijwilligers die in deze organisaties werken. Presentie duidt op een laagdrempelige aanwezigheid, waarbij men luisterend, zonder vooraf gesteld doel of programma, aansluit bij de vragen van kwetsbare mensen. De aangesloten organisaties worden ook wel als ‘werkplekken’ aangeduid. De werkplekken van Netwerk DAK worden vooral gekenmerkt door sfeer: een sfeer die mensen uitnodigt om elkaar als unieke personen te ontmoeten.

Deze publicatie maakt deel uit van het project ‘DAK bij de tijd’ (2015-2017), dat is ontstaan vanuit de wens van bij Netwerk DAK aangesloten inloopvoorzieningen om beter in te kunnen spelen op maatschappelijke veranderingen op het terrein van participatie, zorg

en welzijn. Het blijkt dat een aantal inloophuizen moeite heeft om de (nieuwe) doelgroepen te bereiken. Vanuit verschillende werkplekken kwam de wens om ondersteund te worden om hun rol in de veranderende samenleving te (her)vinden. Deze publicatie doet verslag van de eerste fase van het project, waarin onderzoek is gedaan naar de stand van zaken bij de aangesloten werkplekken.

Dit boek presenteert een analyse van dit werk op basis van een verkenning van verwante initiatieven, bestudering van beleidsstukken en jaarverslagen en vooral op basis van een uitvoerige enquête onder en verdiepende interviews met vertegenwoordigers van bij Netwerk DAK aangesloten organisaties. Het is het eerste volledige overzicht van het werkveld van de christelijk geïnspireerde inloophuizen en het buurt- en straatpastoraat. Ook biedt het een beeld van ideeën die leven onder de organisaties over bijvoorbeeld vernieuwing en samenwerking en hun zorgen over ontwikkelingen in de samenleving.

Typen organisaties

Binnen Netwerk DAK zijn vijf verschillende typen aangesloten organisaties te onderscheiden, die in de praktijk niet altijd van elkaar te scheiden zijn. Het zijn kleinschalige huiskamerprojecten gericht op ontmoeting, inloophuizen met ontmoeting en activiteiten, inloophuizen met ontmoeting, activiteiten en hulpverlening, buurtpastoraten en straatpastoraten. De buurt- en straatpastores werken soms als 'eenpitters' vanuit kleine stichtingen, maar soms kennen buurtpastoraten ook inloopvoorzieningen, of werkt een inloopvoorziening nauw samen met het lokale straatpastoraat.

Verwante organisaties

Netwerk DAK verenigt een flink deel (per 1 januari 2017 zo'n 115) van de inloophuizen in Nederland. Maar er zijn uiteraard meer projecten gericht op kwetsbare groepen in de samenleving die via laagdrempelige aanwezigheid, onvoorwaardelijke aandacht en ontmoeting werken. Zij zijn mogelijk geïnteresseerd in samenwerking met Netwerk DAK. De internetverkenning van het bestaan van initiatieven die raakvlakken hebben met de bij Netwerk DAK aangesloten organisaties laat zien dat het gros van de christelijk geïnspireerde inloop- en buurt- en straatpastoraatsinitiatieven in Nederland lid is van het netwerk, met uitzondering van de organisaties die naast of met hun activiteiten als expliciet doel het werven van nieuwe leden voor kerkelijke gemeenten hebben of anderszins een evangeliserende rol willen spelen. De verkenning heeft geresulteerd in een overzicht van 122 inloophuizen, laagdrempelig werkende maatschappelijke organisaties of koepels die op hun eigen manier iets betekenen voor de hiervoor genoemde groepen, maar die (nog) niet aangesloten zijn bij het netwerk. Van deze 122 organisaties zijn er 48 die wat betreft werkwijze duidelijke gelijkenissen vertonen met de inloophuizen en straat-/buurtpasto-

raten van Netwerk DAK. De overige gevonden organisaties zijn bijvoorbeeld landelijke koepels, lokale (diaconale) platforms, of zijn exclusief gericht op hulpverlening aan één specifieke doelgroep. Vaak kennen deze organisaties – of bepaalde projecten of locaties binnen hun koepels – wel vormen van inloop of laagdrempelig pastoraat voor (kwetsbare) buurtbewoners of bijvoorbeeld ‘mensen van de straat’. Van de 48 meest verwante organisaties zijn er 14 waarmee Netwerk DAK al contact heeft, of heeft gehad. 17 andere zijn wel kerkelijke initiatieven, maar onbekend bij Netwerk DAK omdat ze of relatief klein, of heel nieuw zijn. 17 andere organisaties zijn inloophuizen waarbij noch uit de naam, noch uit de website blijkt dat ze christelijk geïnspireerd zijn of (mede) uit kerkelijke verbanden ontstaan zijn. Er zijn meer laagdrempelige inloop- en hulpverleningsinitiatieven, maar deze zijn meestal nauw, en soms exclusief, verbonden aan een geloofsgemeenschap en vaak bovendien gericht op noden in de eigen gemeenschap. Dat geldt bijvoorbeeld voor veel vergelijkbare activiteiten van internationale en migrantenkerken, en voor moskeeën. Ten slotte zijn er verschillende inloopactiviteiten vanuit ggz- en zorginstellingen in wijken en buurten en kennen ook nieuwe door buurtbewoners zelf beheerde wijkaccommodaties activiteiten die enige verwantschap vertonen met die van de DAK-organisaties.

Belangrijkste uitkomsten

Een representatieve, uitgebreide, enquête onder 60 aangesloten organisaties en 10 aanvullende diepte-interviews leverde veel kwantitatieve en kwalitatieve informatie op. Dat gebeurde onder andere op de volgende terreinen en thema's: onderscheidende kenmerken en uitgangspunten, stand van zaken rond de inzet van beroepskrachten en vrijwilligers (zowel op bestuurlijk niveau als in de uitvoering van activiteiten), financiële situatie, communicatie met de buitenwereld, ontwikkelingen rond de groepen in de samenleving waarop de organisaties zich richten, ontstaan van nieuwe projecten, samenwerkingsrelaties en meest prangende knelpunten en sterkste aspecten van het werk. De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek zijn:

- Door de bij Netwerk DAK aangesloten werkplekken wordt veel en maatschappelijk belangrijk werk gedaan, dat breed gewaardeerd wordt. De meeste aangesloten organisaties floreren als laagdrempelige ontmoetings- en hulpverleningsplekken voor kwetsbare mensen in onze samenleving. Zij zijn geworteld in wijken en buurten en/of bereiken groepen als ‘mensen van de straat’. Met hen creëren ze nieuwe, open vormen van gemeenschap en bouwen ze aan nieuwe verbindingen tussen mensen en tussen formele en informele hulpverlening. Hierbij overbruggen ze maatschappelijke tegenstellingen.

- Vrijwillige inzet en zelforganisatie zijn de fundamenten onder dit veld van laagdrempelige presentie: het werk wordt gedaan vanuit inmiddels 115 aangesloten werkplekken/organisaties, door 150 beroepskrachten en meer dan 5000 vrijwilligers. De meeste organisaties kennen 1 of 2 beroepskrachten of werken zonder betaalde kracht. Het grootste deel van de organisaties is er in de afgelopen drie jaar in geslaagd om het aantal beroepskrachten en vrijwilligers op peil te houden of (licht) uit te breiden.
- De organisaties willen dienend aanwezig zijn in de samenleving, trouw naast kwetsbare mensen staan en doen moeite om zonder oordelen, of vooropgestelde doelen, aanwezig te zijn in hun leefwereld. Nabijheid en aandacht zijn sleutelwoorden. De presentiebenadering vormt in veel gevallen een belangrijke leidraad voor aanpak en werkwijze.
- De 'helpen onder protest'-positie, gericht op belangenbehartiging, stemversterking van groepen in de marge en kritische signalering van maatschappelijke misstanden, neemt een minder prominente plaats in onder de uitgangspunten. Het aankaarten en proberen op te lossen van knelpunten in de individuele hulpverlening aan mensen staat wel hoog in het vaandel.
- Er is bijna altijd sprake van gemengde financiering. Als algemeen beeld komt naar voren dat de organisaties vooral met geld van kerken (en hun diaconale verbanden), fondsen en overheden werken. Kleine inloopinitiatieven kunnen, in lijn met hun bescheiden doelen, vaak prima uit de voeten met de financiële bijdragen van de lokale kerken. Maar vooral de grotere organisaties met meer vrijwilligers, meer beroepskrachten en meer activiteiten moeten bouwen op een combinatie van kerkelijke middelen, fondsbijdragen en specifieke aanvullende bijdragen van de lokale overheid.
- We constateren verschillen in de vitaliteit tussen de werkplekken: enquête en interviews hebben duidelijk gemaakt dat op een aantal werkplekken nauwelijks enige beweging waarneembaar is, en op andere plekken juist sprake is van grote creativiteit, innovatief denken, visie en durf. In sommige gevallen wordt er geworsteld om de continuïteit zeker te stellen, geworsteld met de koers, komt men niet tot regelmatige herijking van de aanpak en is er moeite om vrijwilligers en bezoekers te binden. Maar de meeste organisaties staan er goed voor. Ze onderscheiden zich, hebben karakter, en trekken voldoende vrijwilligers aan. Met relatief weinig middelen en weinig professionele inzet (gemiddeld 1 à 2 beroepskrachten, vrijwel nooit meer dan 40 uur per week aan professionele inzet) bereiken ze veel.
- Een deel van de kleinere organisaties functioneert prima zonder beroepskracht. Een capabel en betrokken bestuur en een goed op elkaar ingespeelde groep vrijwilligers krijgen samen vaak veel voor elkaar. Toch is de aanwezigheid van een beroepskracht

cruciaal voor organisaties die zichzelf willen blijven vernieuwen en zich willen aanpassen aan de vragen vanuit de groepen waarvoor ze er willen zijn, die meer vrijwilligers willen werven, trainen en toerusten en die een samenbindende rol in de buurt en in wijknetwerken willen spelen.

Aanbevelingen

Als aanbevelingen voor de afzonderlijke organisaties en Netwerk DAK sluit deze publicatie af met onder andere de volgende punten:

- Blijf als organisatie de discussie over identiteit, missie en visie actief voeren om ook echt op koers te blijven. Onderken dilemma's in het werk en erken dat niet alles kan wat eigenlijk gedaan zou moeten worden. Veel werkzaamheden en aanpakken zijn organisch gegroeid en de 'doenerige' aard van veel initiatieven staat een grondige herbezinning soms in de weg, terwijl die behoefte er wel is.
- Blijf kritisch kijken naar de toepassing van de presentiebenadering en houd de deskundigheid in het werken met de methode op peil: een regelmatig terugkerende scholing van vrijwilligers en beroepskrachten zorgt ervoor dat de presentiebenadering geen theorie blijft, maar een grondhouding wordt in het werk.
- Zorg voor een goede (werk)relatie met de overheid. Deze ontstaat niet vanzelf en vraagt om vertrouwen en bewuste keuzes: er zijn grote verschillen in de mate waarin er contact is met de lokale overheid, deels als gevolg van bewuste keuzes, maar ook vanwege 'verlegenheid': organisaties vinden het moeilijk om hun rol tegenover de overheid te bepalen. Er is meestal wel sprake van wederzijdse waardering, en vaak staan gemeentebesturen belangstellend tegenover het verrichte werk. Tegelijkertijd, en in weerwil van haar nog steeds torenhoge ambities in het sociale domein, geeft de overheid steeds minder geld uit aan ondersteuning en hulpverlening aan kwetsbare mensen. De overheid zoekt naar maatschappelijke partners die het gat tussen ambities en middelen kunnen overbruggen. Dat maakt de rol van de bij Netwerk DAK aangesloten werkplekken in de maatschappelijke transformaties interessant maar ook ingewikkeld en kwetsbaar: er vallen gaten in de hulpverlening, problemen waarmee mensen kampen worden complexer, waardoor het beroep op de inlooporganisaties als 'noodverband' toeneemt. Dat vraagt naast samenwerking met, ook om een kritische houding tegenover de overheid.
- Verken actief de nieuwe kansen op samenwerking die door de transformaties in zorg en welzijn ontstaan. Gemeenten zetten in op sociale buurt- en wijkteams, maar deze teams worstelen met de vormgeving van de actieve betrokkenheid van burgers en cliënten en het vinden van aansluiting met informele zorg- en ondersteuningsnetwerken in de wijk. Op precies die vlakken hebben de Netwerk DAK-organisaties veel

ervaring, die ze kunnen delen met gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties. Zij moeten daarbij waken voor een al te instrumentele inzet door zorg- en welzijnsorganisaties.

- Versterk de expertise rond de begeleiding en het betrokken houden van vrijwilligers en schenk aandacht aan de kwetsbaarheid van (ouder wordende) vrijwilligers en de groeiende groep vrijwilligers uit de (meer kwetsbare) doelgroepen. Bezin je ook op de vraag: (hoe) wil je werken met ‘tegenprestatie-vrijwilligers’ die de overheid op je af stuurt?

Visie op vernieuwing

Grote veranderingen – de transities in het sociale domein, de ontwikkeling naar een participatiesamenleving, de groeiende tweedeling in de maatschappij – maken het urgent dat de werkplekken zichzelf (blijven) vernieuwen, willen zij ook over enkele jaren nog een rol van betekenis kunnen spelen voor de mensen voor wie ze in het krijt treden. De uitgangspunten van onvoorwaardelijke ontmoeting en aandacht en het bieden van ruimte aan mensen om op verhaal te komen blijven, daarbij ongemoeid – ongeacht de schaal van de organisaties en de projecten. Hoewel de noodzaak tot innovatie evident is, moet anderzijds ook rekening gehouden worden met het feit dat de meeste werkplekken een behoorlijke mate van autonomie genieten en werken vanuit een kerkelijke achterban. Om die achterban, en daarmee de betrokken vrijwilligers, en de bestuurlijke en financiële steun niet kwijt te raken, gaan veranderingsprocessen nogal eens traag. De ‘traagheid van het werk’ staat daarmee soms op gespannen voet met de behoefte aan vernieuwing. Een spanning die past bij het veld. Toch kunnen de organisaties ‘bij de tijd’ en van betekenis blijven door zich op de middellange termijn langs de volgende lijnen te ontwikkelen:

- De organisaties investeren fors (meer dan nu al het geval is) in innovatie: zij ontwikkelen creatieve plannen of laten zich door de creativiteit van andere werkplekken inspireren tot nieuwe vormen van present zijn en het bereiken van nieuwe doelgroepen.
- De organisaties gaan een brede en intensieve samenwerking aan met kerken/diakenieën, met de lokale reguliere hulpverlening en met de overheid, waardoor zij optimaal kunnen inspelen op de noden van mensen van nu. Samenwerking zal voor de werkplekken een sleutelwoord zijn.
- De werkplekken investeren in menskracht. Om visieontwikkeling, innovatie, samenwerking en communicatie zo goed mogelijk vorm te geven, zullen er op de meeste werkplekken een of meer betaalde krachten in dienst zijn. Ook wordt er nog sterker ingezet op het inschakelen van de doelgroep bij bepaalde taken van de werkplek en de samenwerking met nieuwe groepen vrijwilligers: jongeren, mensen uit bedrijfsleven, onderwijs en wetenschap.

- De besturen zoeken leden die over een bepaalde expertise beschikken, zoals pr, fondsenwerving, et cetera, zodat de beroepskrachten zich op andere taken kunnen richten.
- De werkplekken zetten de komende jaren intensief in op de ontwikkeling van nieuwe vormen van financiering. Naast inkomsten van kerken, fondsen en overheid (inkomsten die steeds verder onder druk komen te staan) wordt er gemikt op sociaal ondernemerschap, werving van donateurs, crowdfunding, sponsoring door het bedrijfsleven en andere creatieve vormen van fondsenwerving. Ook cofinanciering door zorgorganisaties wordt onderzocht en ontwikkeld, bijvoorbeeld van de bijdrage die inloophuizen leveren aan een betekenisvolle dagbesteding van bezoekers en vrijwilligers of aan het bijstaan van bezoekers of doelgroepen bij zingeving- en levensvragen (als een effectieve manier om verergering van problemen te voorkomen en persoonlijk en maatschappelijk herstel te bevorderen).
- De werkplekken investeren fors in communicatie. Het inzetten van moderne communicatiemiddelen biedt grote mogelijkheden voor het bereiken van nieuwe doelgroepen, nieuwe vrijwilligers, nieuwe samenwerkingspartners en nieuwe vormen van financiering. De organisaties laten hun eigenheid en toegevoegde waarde duidelijk zien en zijn niet alleen in hun locaties, maar ook via sociale media in gesprek met een grote kring van betrokkenen.

Inleiding

1.1 Achtergrond project

Netwerk DAK bundelt ruim honderd organisaties van inloophuizen, buurtpastoraat en drugs- en straatpastoraat in Nederland en België. Deze organisaties bieden elk op eigen wijze een plek voor bewoners in kwetsbare wijken en stadsdelen én voor mensen 'van de straat'. Ontmoeting, zingeving, geestelijke zorg en presentie zijn kernwoorden voor de honderd theologisch en agogisch geschoolde medewerkers en duizenden vrijwilligers die in deze organisaties werken. Presentie duidt op een laagdrempelige aanwezigheid, waarbij men luisterend, zonder vooraf gesteld doel of programma, aansluit bij de vragen van kwetsbare mensen. De aangesloten organisaties worden ook wel als 'werkplekken' aangeduid. De werkplekken van Netwerk DAK worden vooral gekenmerkt door sfeer: een sfeer die mensen uitnodigt om elkaar als unieke personen te ontmoeten.

Met bescheiden middelen wil Netwerk DAK dienstbaar aanwezig zijn voor deze werkplekken. Die dienstbaarheid wordt vertaald in drie V's: Verbinden, Versterken en Vertegenwoordigen. Sterk wordt ingezet op Verbinden. In de eerste plaats via landelijke Netwerkdagen, waarvoor de belangstelling groeit en waarbij ook de diepgang toeneemt in de gesprekken over elkaars werkwijze en de keuzen waar ieder voor staat. Daarnaast worden regionale bijeenkomsten belegd, die in een grote behoefte voorzien. Het aantal hieraan deelnemende inloophuizen groeit, nieuwe inloophuizen (soms nog in oprichting) schuiven aan. In eerste instantie is de onderlinge ontmoeting – met uitwisseling van vragen, ideeën en inspiratie – al een zeer bevredigend resultaat. Maar al snel volgt ook verdieping: inspelend op vragen vanuit de afzonderlijke inloophuizen en met een blik op de veranderingen in de samenleving – zoals de transities in het sociale domein en de ontwikkeling richting een participatiemaatschappij – worden thema's nader aan de orde gesteld, vaak met inschakeling van externe deskundigen. Hierbij komt de tweede V – van Versterken – steeds meer uit de verf. Bovendien komen er steeds meer individuele verzoeken van werkplekken om advisering en ondersteuning, die veelal door de coördinator en de voorzitter van Netwerk DAK worden opgepakt. De regionale bijeenkomsten brengen voor coördinator en bestuur ook steeds duidelijker in beeld wat, naast sterke en

inspirerende kanten, knelpunten en zwakke plekken bij verschillende werkplekken zijn. Vertegenwoordigen, de derde V, gebeurt vooral door het behartigen van de belangen van de organisaties richting fondsen en het bekendmaken van het werk onder een breder publiek.

Het blijkt dat een aantal inloophuizen moeite heeft om de (nieuwe) doelgroepen te bereiken. 'Welke mensen raken in de knel, waar zijn ze, hoe moeten we ze bereiken? En ligt daar wel of niet een taak voor ons?' Vanuit verschillende werkplekken kwam bijvoorbeeld de wens om door een leer- en actieonderzoek ondersteund te worden om hun rol in de veranderende samenleving te vinden of opnieuw uit te vinden.

Het bestuur van Netwerk DAK heeft de laatste twee jaar de accenten verlegd: van nadruk op Verbinding via bijvoorbeeld netwerkdagen, naar het steeds meer bieden van advisering en ondersteuning aan de inloophuizen om adequaat in te kunnen spelen op de maatschappelijke veranderingen. Met andere woorden: Netwerk DAK wil zich meer gaan toeleggen op het 'bij de tijd' houden van de aangesloten werkplekken en ze te versterken als onmisbare ontmoetings- en hulpverleningsplekken voor kwetsbare mensen in onze samenleving.

Deze wens vond gehoor bij een aantal fondsen die al jaren een cruciale rol spelen bij het financieren van sociale initiatieven in de samenleving. Veel van de bij Netwerk DAK aangesloten lokale werkplekken hebben in deze fondsen goede partners gevonden. Partners waarbij naast alle waardering voor de inzet óók zorgen leven over de fragiliteit van sommige kleine werkplekken en de grote opgaven waarvoor andere staan, met de groei van het aantal mensen dat tussen wal en schip raakt enerzijds, en de (te) sterk versoberde publieke voorzieningen anderzijds. Deze maatschappelijke financiers zijn zeer gebaat bij bloeiende buurt- en straatpastoraten en inloophuizen die de geïnvesteerde middelen op een efficiënte en effectieve manier ten gunste laten komen van kwetsbare burgers en inzetten voor versterking van de veerkracht van lokale groepen en verbanden.

De fondsen waren tevens bereid te investeren in het project DAK bij de tijd, dat uit vijf fases bestaat. Deze publicatie doet verslag van de eerste fase daarvan, waarin onderzoek is gedaan naar de stand van zaken bij de aangesloten werkplekken. In fase 2 is een visie op het werk geformuleerd die in fase 3 leidde tot de ontwikkeling van een 'kwaliteitenkaart'. Deze kan de werkplekken helpen de visie te vertalen naar de praktijk. Met de kwaliteitenkaart kunnen aangesloten organisaties in één oogopslag duidelijk krijgen waar hun kracht, kwaliteiten, kansen en knelpunten liggen. De kaart maakt onderscheid in de verschillende typen organisaties en houdt rekening met de (on)mogelijkheden van elke werkplek. Ze is een leidraad voor het voortgaande gesprek over visieontwikkeling binnen de organisaties en binnen het netwerk. In fase 4 is een ondersteuningsaanbod ontwikkeld. De werkplekken kunnen gebruikmaken van een aanbod van meer dan dertig

ondersteuningspakketten dat door het projectteam van DAK bij de tijd is samengesteld. Deze pakketten kunnen organisaties helpen bij de ontwikkeling van visie en concrete plannen. Het is een aanbod op maat. Voorbeelden zijn: intervisieaanbod, organiseren van ontmoeting met andere werkplekken met soortgelijke vragen of kennis op een bepaald terrein, inzet van externe deskundigen die samen met mensen uit een inloopcentrum een probleem ter hand nemen. De DAK-ondersteuningspakketten hebben betrekking op de thema's innovatie, samenwerking, menskracht, financiering en communicatie. Bovendien is er een digitale *Praktische handleiding* beschikbaar waarin veel praktische tips, achtergrondartikelen en links naar informatieve websites zijn opgenomen. In de vijfde en laatste fase gaat het projectteam werkbezoeken brengen aan de bij het netwerk aangesloten werkplekken. Focus hierbij is: Welke visie hebben we op de toekomst van ons werk? Wat zijn daarin de kansen en de knelpunten?

Overigens valt op basis van de eerste werkbezoeken, die al in 2016 zijn afgelegd, te verwachten dat ook na de formele projectafsluiting eind 2017, er nog behoefte zal zijn om als Netwerk DAK op de ingeslagen weg door te werken: in overleg met de werkplekken zal er op maat ondersteuning geboden worden bij het toekomstbestendig maken en houden van dit belangrijke werk.

1.2 Voortbouwen op kennis

Het in deze publicatie beschreven onderzoeksgedeelte van het project DAK bij de tijd staat grotendeels in het teken van nieuw verkregen informatie over de stand van zaken en ontwikkelingen in het 'veld' van levensbeschouwelijk geïnspireerde inloop- en buurtvoorzieningen. Er is via een verkenning van mogelijke verwante initiatieven, een uitvoerige enquête en verdiepende interviews nieuwe informatie vergaard over de bij Netwerk DAK aangesloten organisaties en aanverwante initiatieven.

Toch hebben we als auteurs indirect ook teruggerepen op eerder onderzoek naar vormen van presentie rond en laagdrempelige opvang van kwetsbare en gemarginaliseerde mensen, al was het maar omdat we ons eigen praktijk- en onderzoekswerk de afgelopen jaren gevoed hebben met kennis van anderen. Ook via de begeleidingscommissie zijn waardevolle inzichten aangedragen. We noemen hier slechts in vogelvlucht enkele relevante publicaties.

Omdat in deze publicatie de presentiebenadering (Baart, 2001) vaak aan de orde komt, geven we een korte omschrijving van wat de presentiebeoefening inhoudt: 'Een praktijk waarbij de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betreft, zo leert zien wat er bij die ander op het spel staat – van verlangens tot angst – en die in aansluiting dáárbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie hij/zij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan.'

Een manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, met praktische wijsheid en liefdevolle trouw.¹ De relatie staat voorop, het probleemoplossende handelen is opgeschort en de identiteit van de hulp- of zorgverlener ('wie kan ik voor jou zijn?') staat niet vast maar vormt zich in een gedeeld leerproces. Baart (2013) stelt dat zorg en welzijn in Nederland vooral gericht zijn op zaken als herstel, participatie, ruimte krijgen, eigen regie voeren en zelfredzaamheid. Kwetsbaarheid wordt gezien als een kenmerk van specifieke groepen in de samenleving dat moet worden gemeten en aangepakt, verholpen, bestreden. Hij pleit voor 'rehabilitatie van kwetsbaarheid'. Iedereen kent kwetsbaarheid, kwetsbaarheid hoort bij de menselijke conditie en heeft ook waardevolle kanten: '... samenleven met kwetsbaren [helpt] een maatschappij te humaniseren en belet [haar] in de hoogste versnelling voort te jakkeren'.

Betrekkelijk recent is het onderzoek van Marchien Timmerman, *Als aan de keukentafel* (2014). Dit onderzoek betreft de praktijk van diaconale en missionaire inloophuizen. De focus ligt op de vrijwilligers en de dilemma's, verlegenheden en uitdagingen die zij tegenkomen in de ontmoeting met bezoekers. Hoe processen van empowerment en gemeenschapsvorming verlopen binnen inloophuizen, buurtpastoraat en straatpastoraat werd beschreven in *Zo wordt het spel gespeeld* (Schlatmann & Van Waarde, 2012). Zes pastorale beroepskrachten brachten concrete praktijkverhalen bijeen en dat leidde tot een inhoudelijke reflectie op de methode en eigenheid van dit werk.

Achtergronden en praktijkverhalen en de betekenis van de presentiebenadering vanuit vooral de katholieke, missionaire traditie, worden beschreven in *Almachtig kwetsbaar* (Boesten & Van Eijk et al., 2006). In deze publicatie gaat het om de betekenis van het werk, het belang van wederkerigheid in de relaties, het opdelven van wat mensen kunnen behalve louter hulp bieden, en het zoeken naar sporen van God in het alledaagse leven. *De kramp voorbij* (Van der Spek, 2010) gaat nog dieper in op de inhoud van het diaconale en pastorale werk en geeft een historisch overzicht van de theologische reflectie op het kerkelijk werk met kwetsbare mensen. De auteur schrijft over vragen als: Wat heb je kwetsbare mensen te bieden? Hoe breng je werkelijk de ontmoeting met de ander tot stand? Wat is zending nu eigenlijk? Wat betekent het evangelie buiten de liturgie en de geloofsgemeenschap? Hoe koppel je terug naar de geloofsgemeenschap die jou gezonden heeft?

Vanuit het perspectief van de diaconie en hoe zij haar relatie met het inloophuis ziet, schreef Gosseling (2014) een beknopt onderzoeksverslag. Hij ging in gesprek met vijftien diaconieën. Maakt de diaconie gebruik van het inloophuis voor het diaconale werk in kerk en stad? En, zo ja, op welke wijze?

1 <http://www.presentie.nl/wat-is-presentie>

In het onderzoek *Zwakke als kracht* (Grevel, 2009), dat Kaski uitvoerde in opdracht van Kerk in Actie, is gezocht naar de religieus geïnspireerde sociaal-maatschappelijke activiteiten van religieuze organisaties in wat toen 'krachtwijken' werden genoemd. Daarin wordt gepleit voor meer bekendheid voor het werk en voor samenwerking met andere partijen.

Een breed overzicht van vormen van levensbeschouwelijk geïnspireerde maatschappelijke inzet levert onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut in Tilburg en in Rotterdam (Davelaar et al., 2010; Davelaar & Van den Toorn, 2010). Niet alleen kerken, ook moskeeën en andere religieus geïnspireerde organisaties komen hierbij in beeld. De onderzoekers beschrijven en analyseren de uiteenlopende functies die deze organisaties vervullen in de samenleving en gaan in op de wijze waarop samenwerking met reguliere dienstverlenende organisaties en de overheid gestalte krijgt. Deze studies hebben plaatsgevonden in het kader van een Europees onderzoek naar de rol van religieus geïnspireerde organisaties bij de bestrijding van sociale uitsluiting en de verschuivende rollen van overheden, professionele organisaties en de civil society daarbij (zie onder andere Davelaar et al., 2011, Elander et al., 2012).

In *Tussen principes en pragmatisme* komt de veel bediscussieerde praktijk van subsidierelaties tussen levensbeschouwelijke organisaties en lokale overheden aan de orde (Davelaar & Van Waesberghe, 2010) en wordt duidelijk in welke mate, op welke gronden en binnen welke kaders overheden óók met deze organisaties en verbanden actief samenwerken.

De opkomst van de participatiesamenleving stelt nieuwe vragen. Binnen het welzijnswerk is hier inmiddels een boekenkast over volgeschreven. Enkele publicaties zoomen specifiek in op religieus geïnspireerd werk. Jager-Vreugdenhil (2012) onderzoekt in haar proefschrift hoe reëel de verwachtingen zijn van de overheid ten aanzien van buurten, mantelzorgrelaties en kerken. Kerken doen wel veel in de samenleving, maar zijn primair geloofsgemeenschappen en daar mag je geen oneigenlijke verwachtingen van hebben. Noordegraaf (2012; 2014) onderzoekt al langere tijd de rol van kerken binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Hij pleit voor actieve maar kritische participatie van kerken in het lokale ondersteuningsaanbod van zorg en welzijn dat overheden en professionele organisaties samen met de civil society (willen) organiseren. Hij stelt vast dat de komst van de Wmo twee positieve effecten op kerken heeft gehad: '... we kunnen wel vaststellen dat [de Wmo] lokale kerken en diaconieën stimuleert om na te denken over de vraag hóé zij kerken willen zijn in de lokale en regionale samenleving en welke verbindingen zij willen hebben met overheid, maatschappelijke organisaties en bevolking. Eén van de effecten die we ook nog kunnen waarnemen, is dat er diaconale platforms zijn ontstaan waarin een heel breed scala van kerken samenwerkt' (Noordegraaf, 2014).

Medewerkers van Platform 31 (Engbersen & Lupi, 2015) bekeken in Rotterdam de rol van kerkelijke organisaties. Het formele welzijnswerk kan onvoldoende de 'sluimerende kracht van informele netwerken' benutten en er treedt stagnatie op bij het overdragen van buurthuizen aan burgerinitiatieven (zelfbeheer). Met de term 'slow social work' geven zij aan dat kerkelijke initiatieven vaak in staat zijn om aan te sluiten bij de sfeer en het tempo van kwetsbare mensen en daarmee als voorbeeld kunnen dienen voor andere zelfinitiatieven en organisaties in de buurt. Door de Wmo-werkplaats Rotterdam is ook geschreven over slow social work 'waarin wordt gezocht naar het tempo van de ander om zo natuurlijkerwijs aansluiting te vinden bij de leefwereld van de ander' (Ter Avest, 2015), en over de zoektocht naar betekenisvolle plekken in wijken en buurten (Ter Avest, 2016). Levensbeschouwelijk geïnspireerde gemeenschappen en professionals kunnen daar een rol in vervullen (Ter Avest & Van Voorst, 2014).

De Boer (2016) wijst op de afbrokkeling van de verzorgingsstaat, die de behoefte aan de inzet van inloophuizen en dergelijke alleen maar groter zal maken. De opkomst van de actieve burger die 'sociaal doe-het-zelfend' (Hilhorst & Van der Lans, 2013) zijn eigen vangnet probeert te maken én ook anderen daarvan wil laten profiteren, biedt op zichzelf ook een kans voor inloophuizen en buurtpastoraten als zij deze mensen voor hun eigen organisatie kunnen mobiliseren of er de samenwerking mee aan kunnen gaan. Anderzijds stellen de terugtrekkende overheid én het moderne sociaal activisme de inloophuizen voor grote uitdagingen: 'nieuwe' vrijwilligers noch uitvallers voelen zich sterk verbonden met instituties. Volgens De Boer hebben veel inloophuizen en buurtpastoraten wel hun aantrekkelijke kanten ten opzichte van de klassieke instituties van de verzorgingsstaat, omdat ze openstaan voor iedereen en zich niet richten op hulpverlening maar op 'er zijn'. Toch zullen ook zij er alleen in kunnen slagen aantrekkelijk genoeg te blijven als ze 'de inspiratie van die eigenwijze vrijwilligers en uitvallers tot haar recht [...] laten komen en daarbij aan [...] sluiten.'

De laatste jaren woedt er een stevig debat over de vraag of er sprake is van 'doorgeschooten zelfredzaamheid'.² Aan de ene kant staan auteurs die stellen dat ondanks alle aandacht voor eigen kracht, zelfinitiatief en zelfredzaamheid, de kracht van burgers en hun informele verbanden nog steeds nauwelijks ruimte krijgt en de bureaucratische en van de werkelijkheid losgezongen systeemwereld professionals het verkeerde laat doen en kwetsbare mensen over één kam scheert, betuttelt en uitsluit (Hilhorst & Van der Lans, 2016). Kortom: de beloften van de participatiesamenleving worden niet ingelost en de kracht van de samenleving wordt onvoldoende benut. Aan de andere kant benadrukken auteurs de schaduwzijden van de participatiesamenleving met al haar nadruk op zelf-

2 Zie bijvoorbeeld op: <http://www.socialelvraagstukken.nl/dossiers/doorgeschooten-zelfredzaamheid/>

redzaamheid, de afbraak van professionele zorg en de overheid die 'affectieve burgers' probeert te kweken. De meest kwetsbaren moeten het van breed beschikbare, goede professionele zorg en ondersteuning hebben en niet afhankelijk zijn van overvraagde vrijwilligers of van vrijwilligers die 'verplicht worden tot zorgzaamheid' (Tonkens & Duyvendak, 2013, Kampen & Duyvendak, 2016).

1.3 Aanpak onderzoek

Hoe en via welke wegen hebben we ons een beeld gevormd van de stand van zaken en ontwikkelingen bij de bij Netwerk DAK aangesloten werkplekken?

Een projectgroep uit de eigen gelederen heeft, met ondersteuning van een onderzoeker en assistenten, als eerste fase van het project DAK bij de tijd een leer- en actieonderzoek³ uitgevoerd, waarvan de directe uitkomsten in deze publicatie staan en van waaruit de volgende fases van DAK bij de tijd – bestaande uit het afleggen van werkbezoeken en het ontwikkelen van ondersteunings- en uitwisselingsaanbod – werden gevoed en voorbereid.

Deze eerste fase was beperkt in tijd en omvang, maar leverde toch in kwantitatieve en kwalitatieve zin een stevig en uniek overzicht op van de stand van zaken onder een groot deel van de organisaties die actief zijn in Nederlandse steden en wijken rond laagdrempelige presentie. Ook bood het een beeld van ideeën, twijfels en zorgen die onder deze organisaties leven over ontwikkelingen in de samenleving.

Vraagstelling

Netwerk DAK heeft door het organiseren van netwerkbijeenkomsten en het oppakken van individuele vragen van aangesloten organisaties door de jaren heen al een redelijk goede indruk gekregen van wat er leeft in 'het veld'. Met name organisaties die door interne of externe oorzaken tijdelijk in zwaar weer verkeerden, vroegen om advies. Maar veel was ook nog niet helemaal helder: Hoe gaat het met de 'sterkste' organisaties in het werkveld? Welk beeld hebben zij van de kansen en bedreigingen? Wat kunnen zij andere organisaties leren of willen zij leren van anderen? Een andere onbeantwoorde vraag was of Netwerk DAK alle organisaties in beeld had die zich thuis zouden kunnen voelen in het netwerk. Al deze signalen leidden tot een aantal 'werkvragen' waarmee dit leer- en actieonderzoek werd gestart:

- Zijn er verwante organisaties die niet zijn aangesloten bij Netwerk DAK, maar waarvan vermoed kan worden dat zij open zouden kunnen staan voor samenwerking?
- Wat is de stand van zaken en wat zijn recente ontwikkelingen bij de aangesloten

3 Leer- en actie-onderzoek is gericht op directe wisselwerking tussen onderzoek en praktijk.

‘werkplekken’ op een aantal belangrijke thema’s, zoals identiteit, interne organisatie en continuïteit, de rol van beroepskrachten en vrijwilligers, de bezoekers, hulpvragen en samenwerking met reguliere zorg- en welzijnsorganisaties en de overheid?

- Hoe bereiken we in de veranderende maatschappij de mensen van wie we vermoeden dat we voor ze van betekenis kunnen zijn?
- Hoe spelen we in op maatschappelijke ontwikkelingen zoals de zogenoemde transitie in het sociale domein en de gepropageerde ontwikkeling naar een participatie-samenleving? Met als subvragen:
 - Hoe gaan we om met nieuwe groepen bezoekers en/of hulpvragers, en met bezoekers en/of hulpvragers die kampen met nieuwe of complexere problemen?
 - Hoe gaan organisaties om met het feit dat er zich meer kwetsbare vrijwilligers aandienen?
 - Wat is de stand van zaken rond samenwerking met lokale partijen? Welke kansen biedt dat en welke grenzen zitten eraan?
- Wat is in organisatorische zin nodig om adequaat op nieuwe ontwikkelingen in te spelen?

Aanpak verkennende inventarisatie verwante organisaties en initiatieven

De verkenning van de stand van zaken in en rond het werkveld van Netwerk DAK is gestart met het in beeld brengen van initiatieven die raakvlakken hebben met de bij Netwerk DAK aangesloten organisaties, maar geen lid zijn. Soms is er veel overlap met de werkwijze, doelgroepen of achtergrond van de inloophuizen en de pastorale buurt- en straatprojecten die zijn gelieerd aan het netwerk, soms zijn het duidelijk andere voorzieningen of maken ze onderdeel uit van andere (landelijke) structuren of netwerken (zie hoofdstuk 3).

Aanpak enquête

Netwerk DAK heeft in december 2015 de honderd aangesloten organisaties benaderd om deel te nemen aan een uitvoerige enquête. Het doel was meer inzicht te krijgen in de stand van zaken bij de aangesloten organisaties en de meningen te peilen over een aantal belangrijke thema’s, om vervolgens te kunnen kijken hoe Netwerk DAK zo goed mogelijk in kan spelen op maatschappelijke en organisatorische veranderingen die de werkplekken raken. In totaal hebben zestig werkplekken⁴ voor de laatste week van januari 2016 de vragenlijst ingevuld en teruggezonden.

4 Enkele vragenlijsten zijn daarnaast (ook na verlenging van de reactietermijn) te laat binnengekomen om nog meegenomen te kunnen worden.

Hoofdstuk 4 biedt een overzicht van de antwoorden op de vragen uit de enquête, die 37 open en gesloten vragen en een aantal stellingen bevatte. Met die stellingen peilden we (op een andere manier) de meningen rond een aantal thema's (nog eens). De antwoorden op de gesloten vragen en stellingen zijn ingevoerd en verwerkt in het programma SPSS-Statistics. Voor de leesbaarheid zijn in deze publicatie details over (de overigens geringe) verschillen in de mate van beantwoording van de afzonderlijke vragen niet opgenomen. De antwoorden op de open vragen worden besproken en geanalyseerd in samenhang met de gesloten vragen die tot hetzelfde thema behoren. De uitkomsten van de enquête zijn op meerdere momenten besproken in het projectteam en met de begeleidingscommissie van het project.

Aanpak diepte-interviews

Op tien werkplekken in Nederland zijn vervolgens diepte-interviews gehouden. Daarvoor is gekozen om vermoedens die bij de projectgroep leefden naar aanleiding van de enquête te bevestigen of juist genuanceerd te krijgen. Ook was er de behoefte om dieper in te gaan op de – soms impliciete – signalen die uit de enquête naar voren kwamen. Ook kon er zo breder doorgevraagd worden op punten die in de enquête minder aan de orde kwamen. De tien werkplekken werden geselecteerd met het oog op een zo groot mogelijk variëteit: in grote steden en in dorpen, met of zonder beroepskracht, kleinschalig of met een breed scala aan hulpverlening, pas gestart of al meer dan 25 jaar actief. Omdat de gesprekken vertrouwelijk waren, en ook ingingen op (soms gespannen) lokale verhoudingen, vermelden we in deze rapportage geen plaatsnamen of andere te herleiden aanduidingen. De analyse van deze interviews heeft plaatsgevonden aan de hand van vijf kernthema's (vernieuwingskracht, samenwerking, menskracht, financiële stabiliteit en publiciteit/vergroten bekendheid) en is verwerkt in hoofdstuk 4 en in slothoofdstuk 5.

1.4 Leeswijzer

We vervolgen nu eerst met een introductie van het werkveld in de vorm van het presenteren van een overzicht van de verschillende typen organisaties (hoofdstuk 2). Daarna geven we in hoofdstuk 3 een overzicht van verwante organisaties en initiatieven. In hoofdstuk 4 gaan we in op de uitkomsten van de enquête onder de DAK-organisaties en de verdiepende interviews. In hoofdstuk 5, ten slotte, maken we de balans op en bespreken we mogelijke en gewenste antwoorden op de vragen waarvoor de organisaties staan.

Typologie van de bij Netwerk DAK aangesloten organisaties

2

Inloophuizen, straatpastoraat en buurtpastoraat zijn organisaties die, ieder op hun eigen manier, omkijken naar 'mensen die geen helper hebben', eenzaam zijn, die tussen wal en schip dreigen te raken of met armoede of schulden te maken hebben. De betaalde en onbetaalde medewerkers doen hun werk door deze mensen persoonlijke aandacht te geven en een vertrouwensrelatie met ze op te bouwen, en te werken aan gemeenschapsvorming tussen kwetsbare mensen onderling en tussen vitale en kwetsbare burgers. Dat gebeurt via een scala aan werkzaamheden en activiteiten, uiteenlopend van inloop, maaltijden, spreekuren, educatief, creatief en bezinningsaanbod, excursies tot individuele ondersteuning, persoonlijke gesprekken op straat en bij mensen thuis, meewerken aan activiteiten in dorp, wijk of stad. Het gebeurt vaak vanuit een pand waar doorgaans tevens gelegenheid voor ontmoeting is. Maar ook, bijvoorbeeld vanuit het buurt- en straatpastoraat, in buurten en wijken waar maar mensen te vinden zijn die mogelijk behoefte hebben aan aanspraak, ontmoeting, contact met anderen of hulp. De ondersteuning loopt uiteen van een 'arm om de schouder' tot professionele hulpverlening. In het werk is aandacht en respect voor uiteenlopende vormen van geloven en zingeving. Zo wordt, werkend vanuit de christelijke traditie, gebouwd aan een sociale omgeving waar ieder mens telt en meer is dan de optelsom van zijn problemen. Voor medewerkers, vrijwilligers en financiers speelt het ideaal mee van een wereld waar ieder mens gezien wordt, niemand verloren rondwaalt en je altijd weer een nieuwe kans krijgt.

Het kerkelijke draagvlak in de vorm van financiering, huisvesting of aanlevering van vrijwilligers verschilt van plaats tot plaats. Dit kerkelijke draagvlak is een kracht, omdat het werk daarmee een bredere inbedding heeft. Het betekent wel dat bij veranderingen de kerkelijke achterban – en soms ook kerkelijke structuren en besluitvormingsprocedures – mede het tempo bepaalt. Evenzo verschilt de mate waarin de initiatieven zijn 'aangehaakt' bij netwerken in de stad of buurt.

Binnen Netwerk DAK zijn vijf verschillende typen te onderscheiden, die door de overlap in het aanbod in de praktijk niet altijd van elkaar te scheiden zijn. Er is sprake van een continuüm dat zich uitstrekt van kleinschalige huiskamers tot inloopcentra met veel activitei-

ten en hulpverlening. De buurt- en straatpastores werken daarnaast soms als ‘eenpitters’ vanuit kleine stichtingen, maar soms kennen buurtpastoraten ook inloopvoorzieningen, of werkt een inloopvoorziening nauw samen met het lokale straatpastoraat. We beschrijven hier kort deze verschillende typen, te weten het kleinschalige huiskamerproject gericht op ontmoeting, het inloophuis met ontmoeting en activiteiten, het inloophuis met ontmoeting, activiteiten en hulpverlening, het buurtpastoraat en het straatpastoraat.

2.1 Kleinschalig huiskamerproject gericht op ontmoeting

Hier ligt de nadruk op het gewoon, onaangekondigd, kunnen binnenlopen, eventueel in combinatie met het aanbieden van maaltijden, in de regel twee of meer keer per week. Dit type projecten draait volledig op vrijwilligers. Deze inloop is een vorm van gastvrijheid waarmee ontmoeting met de medemens mogelijk wordt gemaakt, vanuit de overtuiging dat vormen van gemeenschap noodzakelijk zijn voor ieder mens. De gastvrijheid richt zich op eenzame mensen met een klein sociaal netwerk, bijvoorbeeld op ouderen in een bepaalde buurt. Bij de inloop hoeft niets, want op zoveel andere plekken moet er al iets. Je wordt er als medemens bejegend en serieus genomen, ook als je afwijkend bent, nors, teruggetrokken of onaangepast.

2.2 Inloophuis met ontmoeting en activiteiten

Dit type inloophuis organiseert ontmoeting en activiteiten, eventueel in combinatie met maaltijden. Een groep vrijwilligers zorgt voor een gastvrije ontvangst en een goede sfeer. Meestal zijn er één of twee (parttime) beroepskrachten werkzaam en is het meerdere dagdelen per week geopend. Activiteiten kunnen bijvoorbeeld zijn Nederlandse les, schilderen, knutselen, samen eten. Dit type inloophuis richt zich – net als het voorgaande type – op mensen die sociaal buitengesloten zijn, er komen vaak ook (voormalig) dak- en thuisloze mensen. Ook hier hoeft niets: je hoeft niet aan de oplossing van je problemen te werken, maar je vindt een luisterend oor, ook als je steeds opnieuw hetzelfde vertelt. De sfeer is informeel. De bezoekers worden als volwaardig mens geaccepteerd, er wordt gestreefd naar wederkerigheid en gelijkwaardigheid.

2.3 Inloophuis met ontmoeting, activiteiten en hulpverlening

Dit soort inloophuizen, vaak grotere organisaties, kent in tegenstelling tot de vorige twee typen meerdere vormen van hulpverlening. Er wordt gewerkt met verschillende projecten, werkvormen, aandachtsvelden en doelgroepen. Er zijn betaalde krachten werkzaam en doorgaans meer dan twintig vrijwilligers. Er komen minimaal honderd mensen per week over de vloer. De hulpverlening onderscheidt zich van het reguliere aanbod van zorg- en welzijnsorganisaties doordat tijd gemaakt wordt om aan te sluiten bij het tempo van

de bezoekers en er zo weinig mogelijk met vooraf vastgestelde doelen of hulpverleningsvormen wordt gewerkt. Zo wordt een relatie opgebouwd waarbij zo veel mogelijk gezocht wordt naar wederkerigheid en passende ondersteuning. Kenmerkend is dat bezoekers vaak de kans krijgen om een rol binnen het inloophuis op te pakken en te participeren. Dat kan variëren van afwassen of eten koken tot het zelf organiseren van activiteiten (bijvoorbeeld (ex-)daklozen die straattoers begeleiden). De dienstverlening moet van goede kwaliteit zijn. Dit vereist overleg met en afstemming op de omgeving, continuïteit, transparantie en evaluatie van de dienstverlening.

Net als bij de andere typen organisaties is gastvrijheid hier heel belangrijk. Niet alleen voor kwetsbare mensen, maar voor iedereen die binnenkomt. Die gastvrijheid, in combinatie met het opbouwen van relaties en het zoeken naar wederkerigheid, maakt dat uiteenlopende mensen zich thuis voelen. Je ziet dan ook dat mensen uit verschillende lagen van de samenleving elkaar hier ontmoeten en samenwerken.

2.4 Buurtpastoraat

Het buurtpastoraat, ook wel wijkpastoraat of kerk- en buurtwerk genoemd, werkt voor alle bewoners in een buurt of wijk. Het is een combinatie van eerstelijns zorg en wijkopbouw. Evenals bij de vorige drie typen organisaties onderscheidt het pastoraatswerk zich van welzijnsorganisaties doordat tijd gemaakt wordt om aan te sluiten bij het tempo van de bezoekers. De buurtpastor legt contacten met sociaal geïsoleerde mensen via huisbezoeken en door aanwezig te zijn op ontmoetingsplekken en in de buurt. Er worden langdurige relaties opgebouwd, waarbij wordt gezocht naar wederkerigheid: iedereen heeft sterke en zwakke kanten, iedereen kan een ander helpen en heeft zelf steun nodig – ook de vrijwilligers en de beroepskrachten.

Anders dan bij de meeste beroepskrachten in de wijk kan de buurtpastor in gesprek gaan over geloofsvragen en kan er met hem gebeden worden, mocht daar behoefte aan zijn. De ruimte voor zingeving kan zichtbaar zijn, bijvoorbeeld tijdens een 4 mei-bijeenkomst, maar is evenzeer verweven met alle praktische zaken waar een buurtpastor zich mee bezighoudt, uiteenlopend van relatieproblemen en woonoverlast tot schoonmaakacties. Het kan zitten in een subtiel woord, een blik, een gebaar.

De beroepskracht beperkt zich niet tot persoonlijke contacten, maar is actief binnen netwerken en overleggen, verbindt en sluit aan bij wat leeft in de wijk. Het buurtpastoraat heeft meestal een ruimte waar buurtbewoners elkaar ontmoeten en terechtkunnen met vragen.

2.5 Straatpastoraat

Het straatpastoraat werkt voor een specifieke groep mensen in een stad: de dak- en thuislozen. De straatpastor onderhoudt contacten met hen en werkt aan gemeenschapsvorming. De straatpastor begeeft zich naar de plekken waar dak- en thuislozen zich ophouden: op straat, bij het station, in parkjes, bij inloop van de maatschappelijke opvang, op plekken waar straatkranten worden verspreid. Daar legt hij contact, luistert naar verhalen en denkt mee bij praktische vragen. Het pastorale blijkt uit de aandacht voor het levensverhaal en toekomstdromen, aandacht voor relaties met anderen, waar vaak mee geworsteld wordt. Ook organiseert een straatpastor maaltijden, vieringen, uitvaarten en herdenkingsbijeenkomsten, die qua sfeer en inhoud zijn afgestemd op (en met) de doelgroep. Uitgangspunt is een open vorm van geloven. De vele vragen op het gebied van gezondheid en financiën die er bij de doelgroep zijn, worden tot op zekere hoogte opgepakt, maar waar mogelijk wordt overlegd of doorverwezen naar de gespecialiseerde hulpverleners.

De context van Netwerk DAK: verwante organisaties en initiatieven

3

Netwerk DAK verenigt een flink deel van de inloophuizen in Nederland. Maar er zijn uiteraard meer laagdrempelige projecten in Nederland. Het project DAK bij de tijd startte daarom met het in kaart brengen van initiatieven die raakvlakken hebben met de bij Netwerk DAK aangesloten organisaties, via een internetsearch met behulp van zoektermen. Zo wilden we de positie van het netwerk inzichtelijk maken. Is het een dekkend netwerk, oftewel, zijn de meeste verwante organisaties aangesloten? En, zo nee, zijn er organisaties die vergelijkbaar zijn, bijvoorbeeld qua doelgroep, doelstelling of sfeer? Ook wilden we zo achterhalen hoe de aangesloten organisaties zich verhouden tot andere organisaties die zich richten op mensen in armoede, dak- en thuislozen, sociaal geïsoleerden, ex-gedetineerden en ongedocumenteerden.⁵

Het overzicht van deze inloophuizen en straat- en buurtpastoraten (zie afbeelding 1) geeft een beeld van een groot deel van, maar nog steeds zeker niet alle, centra in Nederland die opkomen voor kwetsbare en gemarginaliseerde mensen in de samenleving. Het beeld is een globale indruk verkregen op basis van deskresearch. Een precies beeld zou pas met een veel tijdsintensievere aanpak verkregen kunnen worden.

Hierna bespreken we een aantal organisaties en initiatieven die verwant zijn aan Netwerk DAK, maar niet bij het netwerk zijn aangesloten. We gaan in op verwante (kerkelijke) organisaties, op het initiatief Zorgzame Kerk, en op vergelijkbaar werk vanuit 'gewone' kerken en andere levensbeschouwelijke gemeenschappen. Ook gaan we kort in op het wijkgerichte aanbod van ggz- en zorginstellingen.

3.1 Verwante (kerkelijke) organisaties

De internetverkenning heeft geresulteerd in een overzicht van 122 centra of koepels die op hun eigen manier iets betekenen voor de hiervoor genoemde groepen, maar die niet aangesloten zijn bij het netwerk. Van deze 122 organisaties zijn er 48 die wat betreft

⁵ Buiten beschouwing gehouden zijn inloophuizen binnen de ggz gericht op herstel en rehabilitatie en inloophuizen gericht op cliënten en patiënten met aandoeningen als dementie of kanker en hun naasten en lotgenotencafés.

werkwijze duidelijke gelijkenis vertonen met de inloophuizen en straat-/buurtpastoraten van Netwerk DAK. De overige gevonden organisaties hebben wel raakvlakken, maar zijn bijvoorbeeld landelijke koepels, lokale (diaconale) platforms, of zijn exclusief gericht op hulpverlening aan één specifieke doelgroep, bijvoorbeeld vluchtelingen. Vaak kennen deze organisaties, of bepaalde projecten of locaties binnen hun koepels, wel vormen van inloop of laagdrempelig pastoraat voor (kwetsbare) buurtbewoners of bijvoorbeeld 'mensen van de straat'.

Van de 48 meest verwante organisaties zijn er 14 waarmee Netwerk DAK al contact heeft, of heeft gehad. 17 andere zijn wel kerkelijke initiatieven, maar onbekend bij Netwerk DAK omdat ze of relatief klein, of heel nieuw zijn. Overigens zijn er verschillende redenen waarom inloophuizen met een christelijke achtergrond niet lid zijn van Netwerk DAK. Sommige inloophuizen ervaren geen meerwaarde, bijvoorbeeld omdat ze heel klein zijn en geen energie in uitwisseling kunnen stoppen. En inloophuizen die sterk gericht zijn op verspreiding van het evangelie voelen zich doorgaans niet zo thuis bij Netwerk DAK, dat een open dialogische houding voorstaat. 17 andere organisaties zijn inloophuizen waarbij noch uit de naam, noch uit de website blijkt dat ze christelijk geïnspireerd zijn of (mede) uit kerkelijke verbanden ontstaan zijn.

De meeste van deze 48 laagdrempelige initiatieven zijn te vinden in de provincies Gelderland (5), Noord-Holland (6) en Zuid-Holland (9). De rest van de gevonden centra zit ongeveer gelijkmatig verdeeld over Nederland. Interessant is dat ook in de provincies Friesland, Groningen, Drenthe en Overijssel – waar weinig bij Netwerk DAK aangesloten organisaties te vinden zijn – in totaal 12 initiatieven zijn gevonden waarvoor het netwerk mogelijk interessant is. Ongetwijfeld zijn er meer lokale projecten die niet aangesloten zijn bij Netwerk DAK. Ze zijn meestal nauw, en soms exclusief, verbonden aan een of enkele kerkelijke gemeenten en organiseren activiteiten in of vanuit het eigen kerkgebouw.



Afbeelding 1 Overzicht van gevonden initiatieven met inloophuizen (rood) en straat- en buurtpastoraat (blauw) die niet zijn aangesloten bij Netwerk DAK⁶

6 In zuidelijk Limburg zijn geen nieuwe organisaties gevonden.

De verkenning laat, samenvattend, zien dat het gros van de kerkelijke inloop- en buurt- en straatpastoraatsinitiatieven lid is van Netwerk DAK, met uitzondering van de organisaties die naast of met hun activiteiten als expliciet doel het werven van nieuwe leden voor kerkelijke gemeenten hebben of anderszins een evangeliserende rol willen spelen.

3.2 Zorgzame Kerk

Naast inloopprojecten die een evangeliserende rol beogen, zijn er andere kerkelijke inloopprojecten die geen lid zijn van het netwerk, waaronder de projecten die zijn ontstaan vanuit het project Zorgzame Kerk. In 2014/2015 startte de Protestantse Kerk Nederland (PKN) dit project, gericht op het ondersteunen van lokale kerken bij het ontwikkelen van mogelijkheden om kerk te zijn in de participatiesamenleving. In 2015 startten achttien (kerkelijke) gemeenten een pilot, met ondersteuning van een gemeenteadviseur van de PKN, in 2016 werden nog eens tien projecten opgezet. Negen daarvan, namelijk de projecten die worden aangeduid als Kerk als Schakel en Kerk als Knooppunt Levensvragen, behelzen activiteiten die raken aan de inloophuizen. De projecten Zorgzame Kerk worden vrijwel geheel gerund en uitgevoerd door vrijwilligers. Uit onderzoek naar deze projecten blijkt dat de meeste projectgroepen behoefte hebben aan reflectie, feedback en/of uitwisseling van ervaringen en dat door het wegbezuinigen van de gemeenteadvisors van de PKN de mogelijkheden daartoe kleiner worden (Franken & Noordegraaf, 2016, p. 6). Dat onderzoek laat ook zien dat op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in zorg en welzijn een must is voor het welslagen van initiatieven. Op termijn zouden deze initiatieven wellicht kunnen profiteren van de uitwisseling en deskundigheidsbevordering die Netwerk DAK biedt.

3.3 Andere vormen van laagdrempelige ontmoeting en hulpverlening vanuit geloofsgemeenschappen

Naast de eerdergenoemde inloop- en pastoraatsprojecten vanuit de Nederlandse mainstream en evangelische kerken zijn er tal van mogelijkheden om bij andere geloofsgemeenschappen aan te kloppen voor steun of een luisterend oor. Migranten- en internationale kerken hebben vaak in eigen kring te maken met maatschappelijke noden. Gemeenteleden helpen elkaar. Vaak blijft dan niet genoeg menskracht over om ook nog aan de buitenwereld hulp te bieden, hoewel er uitzonderingen zijn (bijvoorbeeld gemeenschappen die een voedselbank organiseren) en kerken soms ook aansluiting hebben bij bredere diaconale netwerken in steden. Deze kerken hebben in ieder geval een belangrijke rol in ontmoeting, gemeenschapsvorming en ondersteuning om de weg te vinden in de samenleving (zie bijvoorbeeld Davelaar et al., 2012). Vanuit deze hoek zijn er vrijwel geen kerken of projecten aangesloten bij Netwerk DAK. Moskeeën en daaraan gelieerde

stichtingen en projecten vervullen vaak eenzelfde rol als de migrantenkerken. Zij zetten zich in voor onder andere de zorg voor mensen die in armoede leven. Het bestrijden van armoede is binnen de islam zeer belangrijk. De 'zakat' is de verplichte gift aan de armen, en 'sadaqa' staat voor de vrijwillige liefdadigheid. Veel moskeeën kennen daarnaast sociaal-culturele activiteiten en ze zijn nogal eens een ontmoetingsplek waar bijvoorbeeld ouderen makkelijk binnenlopen. De nadruk ligt daarbij op de eigen geloofsgemeenschap.

3.4 Landelijke organisaties met een levensbeschouwelijke achtergrond

Naast de vele lokale initiatieven zijn er landelijke organisaties met een christelijke achtergrond, met vestigingen in meerdere steden. We noemen hier enkele relevante landelijke verbanden van waaruit uiteenlopende vormen van laagdrempelige inloop, spreekuren of outreachend werk worden georganiseerd (maar er zijn meer sociaal actieve koepels en netwerken).

'Bij Bosshardt' verenigt een twintigtal huiskamers van het Leger des Heils. Men kan er terecht voor een kop koffie, een luisterend oor, een maaltijd of een andere activiteit. Bij Bosshardt wil eenzaamheid voorkomen, mensen het gevoel geven dat ze erbij horen en contacten leggen tussen buurtbewoners. In die zin lijkt dit initiatief sterk op de bij Netwerk DAK aangesloten inloophuizen.

Bijbelcentrum bundelt zeven inloophuizen waar men terecht kan voor een kop koffie en een luisterend oor en voor activiteiten rond de Bijbel. Eén locatie is aangesloten bij Netwerk DAK.

Exodus Nederland is een nazorgorganisatie die, met de inzet van professionals en vrijwilligers, opvang en begeleiding biedt aan ex-gedetineerden en gedetineerden in de laatste fase van hun straf.

Stichting Landelijk Ongedocumenteerden Steunpunt (LOS) is sinds 2003 het kenniscentrum voor mensen en organisaties die hulp bieden aan migranten zonder verblijfsvergunning.

De Vincentiusvereniging is een landelijke vrijwilligersorganisatie met lokale afdelingen, die met behulp van armoedebestrijding en persoonlijke hulpverlening een structurele bijdrage wil leveren aan goed leven voor zwakkeren en kwetsbaren in de samenleving.

Het zogenoemde maatschappelijke activeringswerk wordt uitgevoerd door een aantal regionaal werkende stichtingen en richt zich op de activering van betrokken burgers (niet alleen kerkleden) om zich in te zetten voor kwetsbare groepen en ondersteunt daarnaast ook de eigen initiatieven van mensen in de maatschappelijke marge. Het katholiek maatschappelijk activeringswerk werkt in zeven regio's. Het protestantse maatschappelijk activeringswerk is vaak verweven in de structuren van de plaatselijke of regionale Protestantse Kerken. Promo-Overijssel bijvoorbeeld ondersteunt kerkelijke verbanden en

maatschappelijke initiatieven en Samen010 in Rotterdam werkt, namens de diaconieën en met steun van de overheid en fondsen, door middel van een breed scala aan stedelijke vrijwilligersprojecten aan de ondersteuning van kwetsbare mensen. Met het maatschappelijke activeringswerk in Gelderland en Noord-Brabant werkt Netwerk DAK samen. Jeugd- en jongerencentra van Don Bosco, ten slotte, zijn verspreid over Nederland te vinden. Ze staan open voor alle jongeren. Een aantal centra biedt sociaal-culturele, educatieve, recreatieve en informatieve activiteiten, andere besteden speciale aandacht aan de multiculturele samenleving en aan thuisloze jongeren in Nederland en in de derde wereld. Ook bieden ze jonge mensen begeleiding in knelsituaties. Don Bosco Nederland kent ook enkele leefgemeenschappen van jongeren. Don Bosco Nederland werkt met beroepskrachten en vrijwilligers.

3.5 ggz- en zorginstellingen

Zorg- en opvanginstellingen creëren laagdrempelige ontmoetingsplekken voor de eigen cliënten en mensen uit de omgeving. Het zijn plekken waar mensen met een psychische kwetsbaarheid terecht kunnen, meestal zonder dat een indicatie nodig is. Met deze plekken wil men kwetsbare mensen de mogelijkheid bieden om de deur uit te gaan en anderen te ontmoeten, omdat daar behoefte aan is.

In onze zoektocht naar verwante organisaties kwamen we zes van deze ontmoetingsplekken tegen die zich presenteren als inloophuis. In werkelijkheid zijn het er veel meer, maar ze worden vaak eerder benoemd als dagactiviteitencentrum. Deze organisaties zijn volop in ontwikkeling, en bieden op veel plaatsen een ontmoetingsplek voor mensen uit de buurt. In Breda is een goede samenwerking en afstemming ontstaan tussen inloophuizen met een kerkelijke achtergrond en ggz-inloophuizen. Elders zou die samenwerking tot stand kunnen komen als de bij Netwerk DAK aangesloten organisaties actief contact gaan zoeken met deze ggz-initiatieven (en mogelijk ook omgekeerd).

3.6 'Huizen van de buurt' en andere buurthuizen 'nieuwe stijl'

Nederland kende oorspronkelijk een grote dichtheid aan wijk- en buurthuizen, vaak opgericht vanuit een levensbeschouwelijke zuil, en later door neutrale stichtingen of lokale overheden overgenomen en uit publieke middelen gefinancierd. In de jaren tachtig en negentig verdwenen veel van deze centra als gevolg van bezuinigingen en onder andere de afnemende vraag naar deze collectieve voorzieningen als gevolg van de voortschrijdende individualisering. Het ontstaan van de kerkelijke inloophuizen vanaf vooral de jaren negentig kan deels als een reactie op het verdwijnen van deze laagdrempelige voorzieningen in buurten en wijken worden gezien, hoewel zij zich deels ook op nieuwe groepen uitvallers uit de sterk versoberde welvaartsstaatvoorzieningen richten. Nadat sinds het

begin van de economische crisis in 2008 veel van de overgebleven buurt- en wijkhuizen alsnog gedwongen waren hun deuren te sluiten door het wegvallen van gemeentelijke subsidies onder het motto: 'investeren in activiteiten, niet in stenen', zien we inmiddels alweer een voorzichtige kentering optreden. Gemeentebesturen moedigen burgers aan om zelf buurtvoorzieningen op te zetten. En onder de noemer van onder andere 'huizen van de buurt' en buurthuizen 'nieuwe stijl' keren soms buurtcentra terug, met een grote rol voor mensen uit de buurt zelf. Op zoek naar aansluiting bij bijvoorbeeld geïsoleerd levende gemeenschappen en uit zorg voor onbereikbare gemarginaliseerde individuen is de belangstelling voor plekken waar contact met mensen kan worden gelegd groeiende (Ter Avest, 2016; Huygen, 2014; 2012; Huygen & Van Marissing, 2013; Engbersen & Lupi, 2015). Ook een combinatie van functies komt vaak voor, bijvoorbeeld een buurtbibliotheek met plek voor ontmoeting (zie bijvoorbeeld Specht & Van der Zwaard, 2015). Deze initiatieven en projecten leiden overigens regelmatig tot stevige discussies onder onderzoekers en beleidsmakers over de wenselijkheid van en grenzen aan zelforganisatie door burgers (Boutellier & Huygen, 2012).

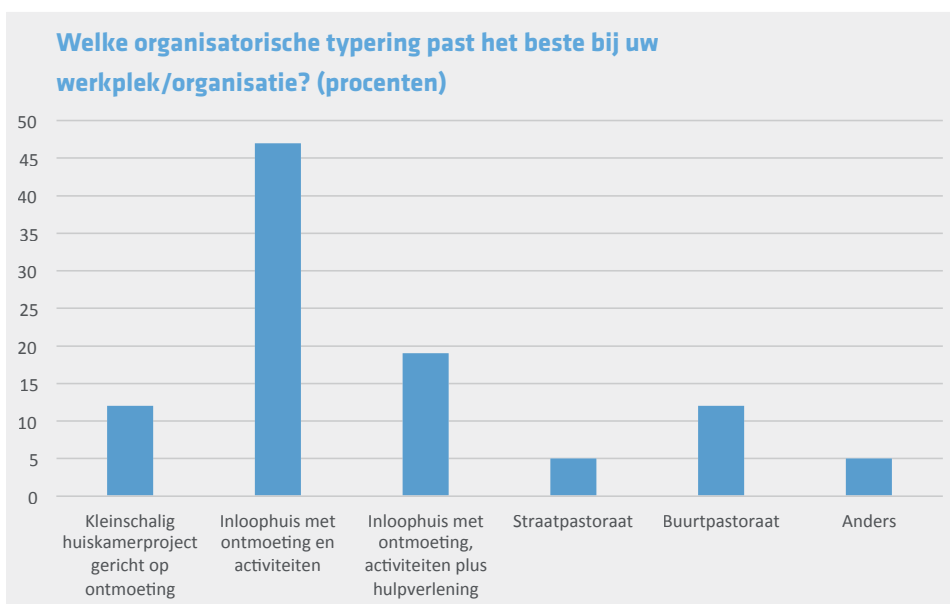
Laagdrempelige presentie en hulpverlening in beeld: uitkomsten enquête en diepte-interviews

4

In dit centrale hoofdstuk presenteren wij de belangrijkste resultaten uit een representatieve enquête onder de DAK-organisaties en een reeks aanvullende interviews. Na een introductie bespreken we wat de respondenten als onderscheidende elementen van hun visie en werkpraktijk aanmerken en wat de stand van zaken is rond de inzet van beroepskrachten en vrijwilligers (zowel op bestuurlijk niveau als in de uitvoering van activiteiten). Daarna gaan we in op de financiële situatie, de communicatie met de buitenwereld, de ontwikkelingen rond de groepen waarop de organisaties zich richten, het ontstaan van nieuwe projecten, de locatie van waaruit gewerkt wordt en samenwerkingsrelaties. Vervolgens bespreken we stellingen die we hebben voorgelegd en we eindigen met de persoonlijke inschatting van de respondenten van de meest prangende knelpunten en sterkste aspecten van het werk.

4.1 Respons en typen organisaties

Van de honderd aangeschreven organisaties die bij Netwerk DAK zijn aangesloten, hebben zestig de enquête ingevuld, een voldoende hoge respons. Als we kijken naar de verdeling van de (non)respons over de verschillende typen werkplekken, dan zien we dat alle aangesloten buurtpastoraten de enquête hebben ingevuld. Onder de straatpastoraten (12 aangesloten werkplekken), vooral actief in de grote(re) steden, en onder de inloophuizen in de grootste steden lag de respons iets onder het gemiddelde van 60%. Wanneer we deze kleine afwijkingen in acht nemen, vormt over het geheel genomen de respons een zeer goede afspiegeling van de aangesloten organisaties en kunnen we daarom spreken van uitkomsten die representatief zijn voor het werkveld als geheel. Wel moeten in het bijzonder uitkomsten die kunnen duiden op verschillen tussen de typen organisaties met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden, omdat van sommige typen aangesloten organisaties het absolute aantal respondenten klein was.



Tabel 1 Organisatorische typering

We vroegen de organisaties zichzelf te typeren aan de hand van de door Netwerk DAK opgestelde categorisering (zie ook hoofdstuk 2). Ruim 45% van de organisaties die heeft deelgenomen aan de enquête valt onder de organisatorische typering ‘inloophuis met ontmoeting en activiteiten’ (zie tabel 1). Op plek 2 (met ongeveer 20%) staat de typering ‘inloophuis met ontmoeting, activiteiten en hulpverlening’. De verdeling komt zoals gezegd, behoudens een kleine ondervetegenwoordiging van de straatpastoraten, overeen met de werkelijke verdeling binnen het werkveld. De categorie ‘anders’ bevat werkplekken die naar eigen opgave een combinatie van verschillende typen zijn, of die zich in geen van de typering konden herkennen.

4.2 Identiteit en onderscheidend karakter

Op de open vraag naar onderscheid ten opzichte van andere organisaties is zeer uitvoerig geantwoord. Ten aanzien van de verschillen met andere (reguliere) buurt-, zorg- en welzijnsorganisaties hebben veel organisaties vooral omschreven wat ze doen aan – in hun ogen – onderscheidende activiteiten. Andere presenteerden hun missie en doelstellingen, maar over het algemeen formuleerden de organisaties hun onderscheidende karakter vooral in termen van hun werkwijze en hun benadering van mensen in de dagelijkse praktijk. Als onderscheidende elementen ten opzichte van reguliere organisaties zijn vaak genoemd:

- andere manier van werken: 'vanuit de buurtbewoners, met een open agenda volgens de presentiebenadering';
- andere manier van werken; activiteiten sterk verknoopt: inloop, ontmoeting/vriendschap, praktische hulpverlening;
- combinatie pastoraat en praktische hulp;
- belang van bemoediging;
- huiselijke sfeer, familiegevoel creëren: 'Veel buurtbewoners noemen onze organisatie hun tweede huis';
- een open plek of gemeenschap zijn;
- onderscheidende rol in de wijk of buurt vervullen: duurzame en betrouwbare bondgenoot met groot en divers sociaal netwerk: 'constant aanwezig in buurt, sluit niemand uit en biedt warme betrokkenheid', 'Wij zijn een organisatie die door de buurtbewoners en wijkpartners als betrouwbaar, vriendelijk en daadkrachtig wordt ervaren';
- werken met andere doelgroepen: lastige personen, mensen met meerdere problemen, ongedocumenteerden. Daarnaast juist ook met de onopvallende, 'onzichtbare' buurtbewoners;
- bezoekers kunnen vrijwilligers worden: 'Wijkbewoners en bezoekers kunnen zowel hulpvrager zijn als betrokken vrijwilligers'.

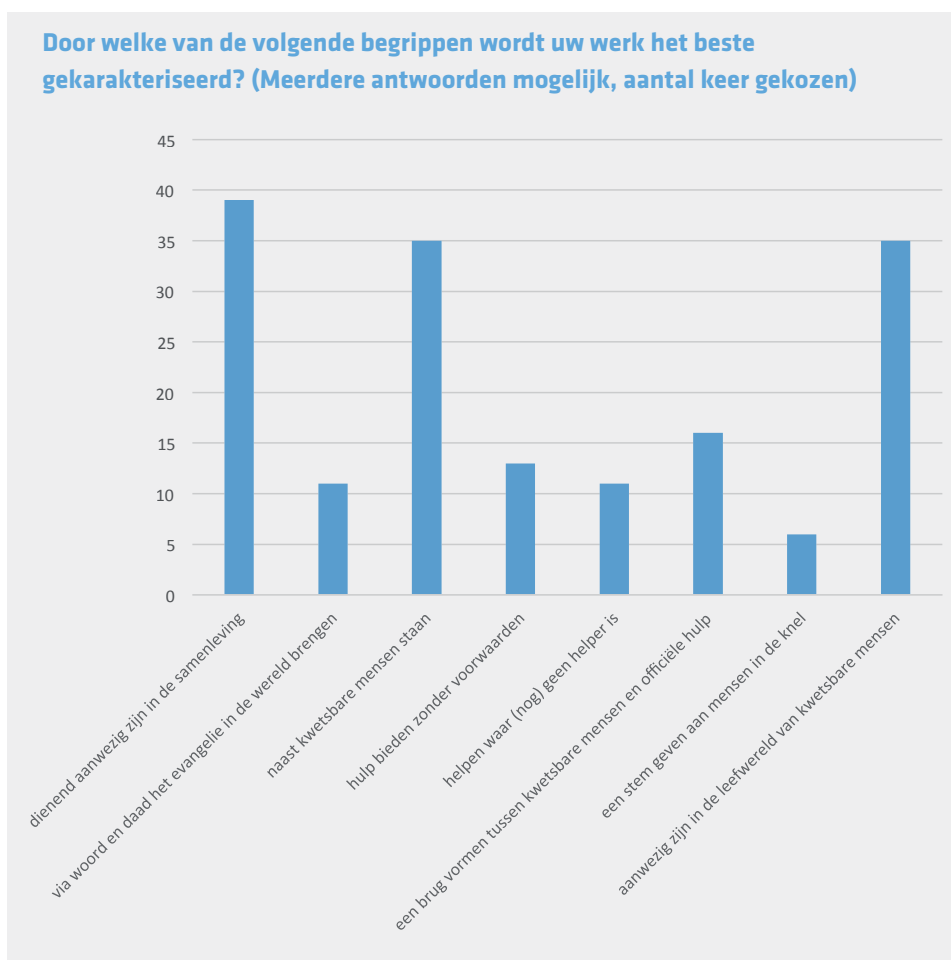
Minder vaak genoemd zijn:

- het solidair zijn met de belangen van de buurtbewoners;
- openstaan voor samenwerking met uiteenlopende organisaties en verbanden;
- de identiteit: 'Werk heeft een duidelijke en voelbare christelijke identiteit en uitstraling zonder gericht te zijn op actieve bekering van mensen';

De vraag naar verschillen met andere organisaties binnen Netwerk DAK viel moeilijker te beantwoorden. Voorbeelden van, volgens de respondenten, onderscheidende elementen ten opzichte van andere organisaties binnen Netwerk DAK zijn:

- combinatie met een kerkelijke gemeente: 'Inloophuis is onderdeel van de parochie. Dat is niet bij veel andere inloophuizen zo. Wisselwerking inloophuis-parochie is ook een bijzondere';
- combinatie met een sociale firma: ontmoetingshuis én kringloopwinkel;
- bredere doelstelling dan ontmoeting, hulpverlening en bemoediging alleen: '[...] dat we vanuit onze christelijke achtergrond niet alleen maar diaconale activiteiten organiseren, maar ook bezinningsactiviteiten en culturele activiteiten';

- meer aandacht dan gemiddeld voor viering en zingeving: 'Ten opzichte van inloophuizen: dagelijkse middagpauzevieringen'. En: 'Wij zijn primair een bezinnings- en vormingscentrum voor de zinzoekers of solo-religieuzen, mensen met levensvragen. We proberen mensen te helpen zich hun levensvraag of -vragen bewust te worden, te formuleren en zo mogelijk te beantwoorden [...] We dringen niets op. En we staan open voor niet- en andersgelovigen. Daarin onderscheiden we ons aan de ene kant van de kerken, en aan de andere kant van Humanitas en dergelijke';
- een breder ontmoetings- en ondersteuningsaanbod: 'Ten opzichte van sommige andere inloophuizen [...] zijn wij vaak iets breder: we hebben meer verschillende activiteiten [...], doen ook aan begeleiding en ondersteuning en zitten vanuit die activiteit ook in verschillende netwerken en werkgroepen'.



Tabel 2 Karakterisering werk

Bij de karakterisering op basis van een aantal vooraf gegeven antwoordmogelijkheden (waarbij meerdere antwoorden gegeven mochten worden) komt naar voren dat het antwoord 'dienend aanwezig zijn' het vaakst wordt gegeven (zie tabel 2). Ook het antwoord 'naast kwetsbare mensen staan' scoort hoog, evenals 'aanwezig zijn in de leefwereld van kwetsbaren'. Weinig organisaties zien 'het evangelie in de wereld brengen' als een sterke karakterisering. Iets hoger scoort 'een brug vormen tussen kwetsbare mensen en de officiële hulpverlening'. 'Helpen waar geen helper is' en 'stem geven aan mensen in de knel' worden ook relatief weinig genoemd. Verschillende van deze omschrijvingen worden in de praktijk op uiteenlopende wijzen geïnterpreteerd en ook in dit veld zijn slogans aan modes onderhevig. Toch lijkt het erop dat de 'helpen onder protest'-positie, gericht op belangenbehartiging, stemversterking van groepen in de marge en kritische signalering van misstanden, momenteel een minder prominente plaats in dit deel van het maatschappelijk-diaconale werk inneemt dan 10 à 15 jaar geleden.

4.3 Beroepskrachten

De enquête bevatte een aantal vragen die ingingen op betrokkenen bij de organisatie: beroepskrachten, vrijwilligers, bestuursleden.

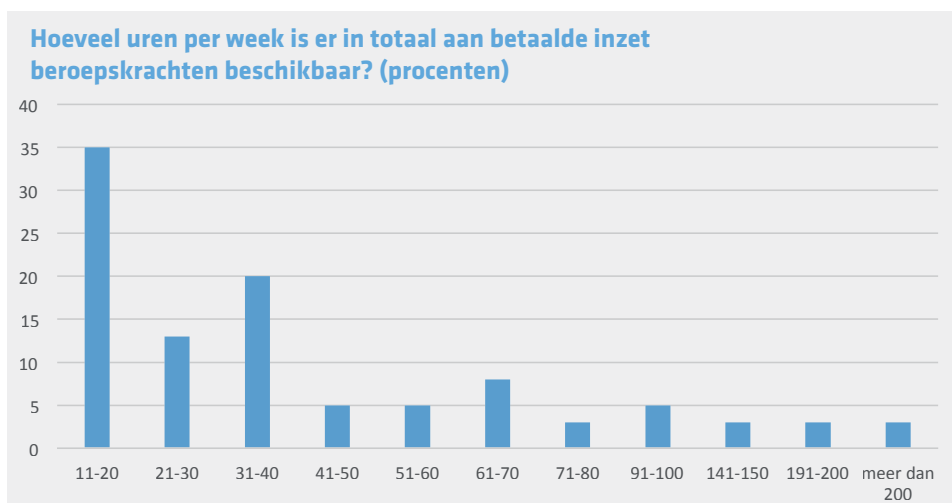
De Netwerk DAK-organisaties geven overwegend aan over 0, 1 of 2 beroepskrachten te beschikken (tabel 3). Het aandeel organisaties dat alleen met vrijwilligers werkt is aanzienlijk. In bijna 60% van de werkplekken werkt de beroepskracht alleen of met één col-



Tabel 3 Aantal werkzame beroepskrachten

lega. Omdat er bovendien sprake is van veel kleine aanstellingen (zie tabel 4 hierna), zullen ook degenen met een collega niet vaak gelijktijdig met die collega('s) aan het werk zijn. Het zijn dus veel eenpersoonsposten. Ongeveer 15% van de organisaties heeft drie of meer werknemers in dienst.

35% van de respondenten die deze vraag beantwoordde en die dus ten minste over één beroepskracht beschikte, gaf aan dat de werkplek over 11-20 uur per week aan betaalde inzet van beroepskrachten beschikt; met afstand de grootste categorie (zie tabel 4). Opgeteld is voor twee derde van de werkplekken (die over tenminste één beroepskracht beschikt) niet meer dan 40 uur per week aan betaalde inzet beschikbaar (dus maximaal 1 fte). Aanstellingen van minder dan 11 uur per week zijn niet gerapporteerd. Toch zijn er ook enkele organisaties met een vrij forse bezetting.



Tabel 4 Beschikbare uren beroepsmatige inzet ⁷

We vroegen ook naar verandering in beschikbare uren voor de beroepskrachten. De meeste organisaties (55%) geven aan dat het aantal uren per week aan betaalde inzet in het afgelopen jaar gelijk is gebleven. 29% geeft aan dat dit aantal gegroeid is, bij 16% is het juist afgenomen.

Maakt een beroepskracht verschil?

We hebben bekeken of het maken van een onderscheid tussen werkplekken met en zonder een beroepskracht tot nieuwe inzichten zou kunnen leiden omtrent de invloed van aanwezigheid van beroepskrachten op een aantal kenmerken van de werkplekken.

⁷ Antwoordcategorieën waar niet op gescoord werd zijn omwille van de leesbaarheid van de tabel weggelaten.

Ruim een kwart van de werkplekken moet het zonder beroepskracht stellen. Dat zijn – vertaald naar de door Netwerk DAK gehanteerde organisatorische typen – uitsluitend kleinschalige huiskamerprojecten gericht op ontmoeting of inloophuizen met ontmoeting en activiteiten (een deel van die laatste categorie kent overigens wel beroepskrachten). De inloophuizen met ontmoeting, activiteiten en hulpverlening, de buurtpastoraten en straatpastoraten hebben altijd een beroepskracht.

We keken naar invloed van aanwezigheid van een beroepskracht op het aantal actieve vrijwilligers. Een inloopvoorziening zonder beroepskracht heeft maximaal 70 vrijwilligers. Van de 16 inloophuizen zonder beroepskracht zijn er 9 met 11 tot 30 vrijwilligers. De rest heeft meer vrijwilligers, maar maximaal 70. Van de 41 inloophuizen met een of meer beroepskrachten zijn er 12 die meer vrijwilligers hebben dan 70 (zo'n 30%). Maar wellicht is dit verschil vooral te herleiden naar grootte (omvang activiteiten en aantallen bezoekers) en niet – of minder – naar het effect van de aanwezigheid van een beroepskracht an sich. Een belangrijk verschil is in ieder geval wel dat in organisaties met beroepskrachten het aantal uren aan vrijwillige inzet in de meeste gevallen gegroeid is, terwijl dit in organisaties zonder beroepskrachten vooral gelijk gebleven is.

Op het punt van de mate van betrokkenheid van kwetsbare personen bij het reilen en zeilen van een organisatie is ook een verschil vast te stellen: organisaties met beroepskrachten geven vaker aan dat de mensen voor en met wie zij werken betrokken zijn bij de organisatie en haar activiteiten. Ook kunnen mensen voor en met wie de organisaties werken vaker vrijwilliger worden bij organisaties met beroepskrachten dan bij organisaties zonder. Het verschil is hier groot: bij een kwart van de plekken zonder beroepskracht kunnen kwetsbare mensen vrijwilliger worden, terwijl bij ongeveer drie kwart van de werkplekken mét een beroepskracht dat het geval is. Er is ook een duidelijk verschil waarneembaar op het punt van het medeverantwoordelijk zijn van bezoekers of leden van doelgroepen voor de uitvoering van activiteiten: bij 20 organisaties is dat het geval, maar slechts één daarvan is een organisatie zonder betaalde kracht. Oftewel: waar een betaalde kracht werkzaam is, is er meer kans dat kwetsbare mensen medeverantwoordelijk worden voor activiteiten. Hoewel dat ook nog maar in de helft van de werkplekken met betaalde krachten het geval is.

Verder zeggen organisaties met beroepskrachten vaker hun doelgroep in voldoende mate te bereiken dan organisaties zonder beroepskrachten. Een kleine meerderheid van de plekken zonder beroepskracht geeft aan de doelgroep onvoldoende te bereiken, een overgrote meerderheid van de 'beroepskracht-werkplekken' geeft juist aan de doelgroep wél voldoende te bereiken.

Ook zijn er in vergelijking met organisaties zonder beroepskrachten bij organisaties met beroepskrachten de laatste jaren vaker nieuwe projecten opgestart. Bij organisaties met

beroepskracht ligt dat boven de 80%, bij organisaties zonder beroepskracht ligt dat op ruim 55%.

Een laatste opvallende verschil, dat met name uit de verdiepende interviews naar voren kwam, is dat op plekken met een beroepskracht meer aandacht gegeven wordt aan de identiteit van de organisatie: werkend vanuit de presentiebenadering (en dan inhoudelijk goed doordacht), maar dan ook stem geven aan groepen die niet gehoord worden, opkomen tegen onrecht. De organisatie is vaker een vindplaats voor zingeving, een pastoraat (uitvaarten, vieringen, rituelen). Aan de christelijke identiteit wordt ook meer concreet inhoud gegeven en de formulering daarvan bestaat niet alleen uit wat het niet is, zoals 'het is geen evangelisatie'.

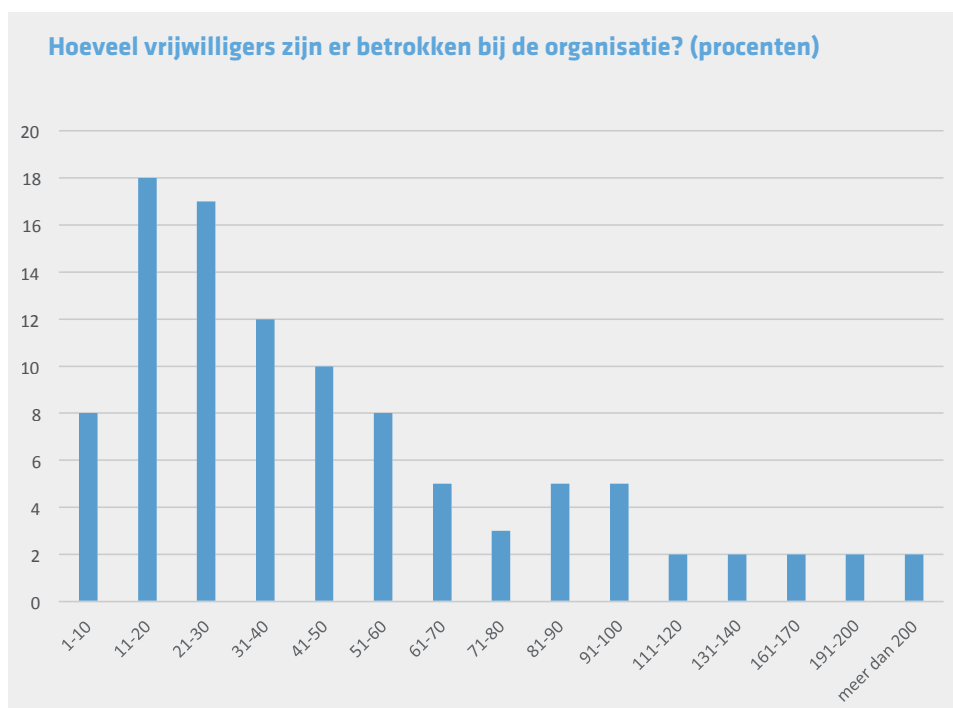
4.4 Vrijwilligers

We hebben ook uitvoerig gevraagd naar de stand van zaken rond de vrijwillige inzet bij de inloopvoorzieningen en pastoraten. Om te beginnen naar de wegen waarlangs vrijwilligers bij de projecten en organisaties terechtkomen.

Vrijwilligers blijken vooral via 'mond-tot-mondreclame' bij de bij Netwerk DAK aangesloten werkplekken terecht te komen. Meer dan 80% geeft aan dat vrijwilligers via die weg bij de organisatie terechtkomen. Ook geeft bijna een even grote groep aan dat vrijwilligers via kerken bij de organisatie terechtkomen. Via vrijwilligersbanken/vacaturepunten/vrijwilligerscentrales komen ook veel organisaties in contact met vrijwilligers. Ruim een derde van de organisaties geeft aan dat vrijwilligers via gemeentelijke kanalen (via klantmanagers bij sociale diensten bijvoorbeeld) bij de organisatie terechtkomen. Voor een (onbekend) deel gaat het daarbij om vrijwilligers die door de gemeente verplicht (als tegenprestatie voor een uitkering) worden om vrijwilligerswerk te gaan doen.

Andere wegen waarlangs vrijwilligers geworven worden, zijn via contacten in de buurt en via mensen die eerst bezoeker of cliënt waren en later vrijwilliger zijn geworden. Een enkele keer komt men via hulpverleners of stages aan nieuwe vrijwilligers. Ook wordt er soms heel specifiek gezocht naar bijvoorbeeld vrijwilligers met juridische kennis voor de hulpverlening.

Alle organisaties geven aan dat er vrijwilligers bij hun organisatie betrokken zijn (tabel 5). De grootste categorieën zijn die van 18% voor de categorie 11-20 personen en 17% voor de categorie 21-30 personen) Hoewel het zwaartepunt dus ligt bij organisaties met 11 tot 30 vrijwilligers, is bij elkaar opgeteld het percentage werkplekken waar 30 tot 100 vrijwilligers actief zijn ook aanzienlijk.

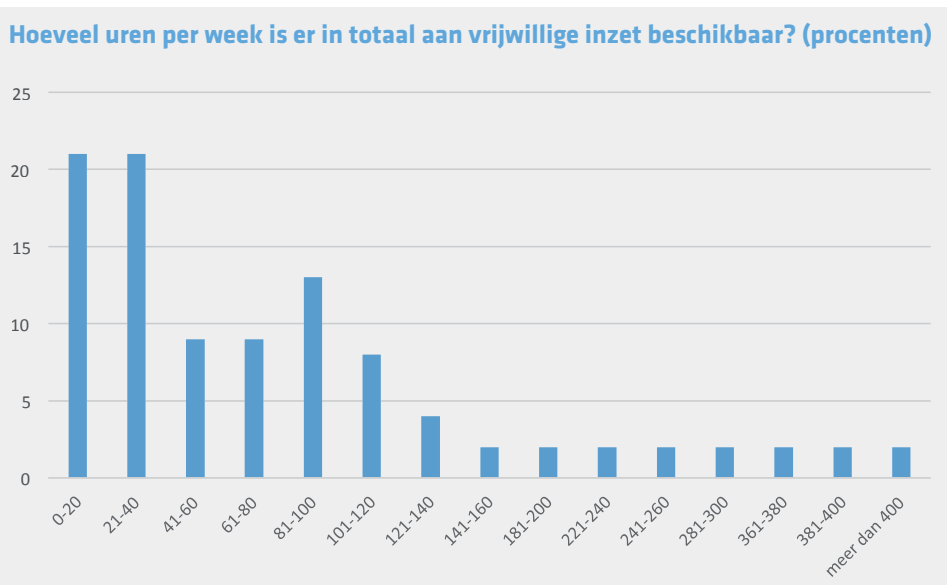


Tabel 5 Aantallen actieve vrijwilligers ⁸

De meeste organisaties (opgeteld zo'n 42%) geven aan dat er 0-40 uur per week beschikbaar is aan vrijwillige inzet, maar de categorieën tot 120 uur vrijwillige inzet zijn ook nog aanzienlijk. Zo'n 20% van de organisaties zit daar nog weer boven. Belangrijk bij de interpretatie van de gegevens is dat straatpastores en in enkele gevallen ook buurtpastores met relatief weinig vrijwilligers werken, dat 'drukt' de totale inzet van vrijwilligers en het aantal vrijwilligers dat actief is.

Wij vroegen ook hier naar veranderingen ten opzichte van de situatie drie jaar geleden. 52% van de organisaties geeft aan dat het aantal uren aan vrijwillige inzet de afgelopen drie jaar gelijk gebleven is. 43% geeft aan dat dit aantal gegroeid is en 5% meldt vermindering van de omvang van vrijwillige inzet. De organisaties slagen er duidelijk nog steeds in om vrijwilligers (blijvend) aan zich te binden.

⁸ Omwille van inperking van de omvang van de tabel zijn antwoordcategorieën zonder score weggelaten.



Tabel 6 Beschikbare uren vrijwillige inzet ⁹

Inspraak bij plannen

Op de vraag 'Hebben vrijwilligers bij u inspraak bij het maken van plannen?' geeft meer dan 90% aan dat vrijwilligers inspraak hebben. De wijze waarop dat gebeurt loopt sterk uiteen. Als toelichting wordt hier onder andere gegeven dat dat gebeurt via vrijwilligersbijeenkomsten of een vrijwilligersraad. Vaak zijn dat maandelijkse bijeenkomsten. Suggesties en plannen komen ook in informeel overleg tot stand. Bijna altijd geven vrijwilligers vorm aan de (keuze van) activiteiten die ze begeleiden. Verder wordt het bespreken van knelpunten in de dagelijkse praktijk genoemd, bijvoorbeeld de omgang met ongewenst gedrag van bepaalde bezoekers. In veel voorzieningen – en zeker niet alleen die zonder beroepskrachten – gaat de betrokkenheid van vrijwilligers veel verder en worden ze intensief betrokken bij 'beleidsmatige issues'. Een coördinator van een groter inloopcentrum zegt hierover: 'Ik overleg vaak met de vrijwilligers en er zijn zo nu en dan brainstormsessies rond missie en visie, programmering en koers.' Een huiskamerproject meldt: 'De coördinator, vrijwilligers en lid van de kookgroep zitten in het bestuur. Er is een tweemaandelijkse vrijwilligersvergadering waarin suggesties kunnen worden gedaan. Ook in de informele sfeer worden soms ideeën geopperd.' Een inloophuis meldt: 'Bij nieuwe plannen worden de [vrijwillige] medewerkers betrokken en hebben ze inspraak, anders zijn de plannen gedoemd te mislukken.' Ook de besturen bestaan uit vrijwilligers en die bestuursleden zijn vaak 'op de werkvloer' actief.

⁹ Omwille van inperking van de omvang van de tabel zijn antwoordcategorieën zonder score weggelaten.

Enkele werkplekken melden daarentegen juist dat betrokkenheid van vrijwilligers beperkt is tot inspraak bij uitvoering van de activiteiten.

Bestuur

We hebben gevraagd naar de rol van het bestuur binnen de werkplekken. De inlooplocaties en pastoraten hebben allemaal te maken met een bestuur. In sommige gevallen vallen daar ook andere activiteiten of organisaties en werklocaties onder. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zijn/haar bestuur uit drie tot acht personen bestaat. Duidelijk is dat het vrijwel nooit kleine (lege), pro forma of puur beheersmatige besturen zijn.

Een kleine meerderheid typeert de rol van het bestuur als 'controlerend maar (ook) meewerkend in het organiseren en/of uitvoeren van het werk'. Een grote minderheid spreekt over een bestuur dat betrokken is, maar verder 'op afstand' controleert en adviseert. Onder 'anders' worden hier enkele voorbeelden gegeven die vaak ook onder de tweede categorie vallen: het gaat om het meewerken in het organiseren van zaken als fondsenwerving, het motiveren en faciliteren op de achtergrond.

We vroegen ook of het bestuur in de afgelopen drie jaar acties ondernomen heeft om de kwaliteit van de activiteiten of de organisatie te verbeteren. In ruim 80% van de gevallen hebben bestuursleden dat gedaan. Omdat de enquête in een aantal gevallen ook door bestuursleden is ingevuld en deze vraag betrekking heeft op hun functioneren, kan er hier sprake zijn van een lichte vertekening van dit resultaat. In de vraag naar knelpunten komen bovendien zorgen over de bestuurlijke kracht en betrokkenheid iets vaker naar voren dan je op grond van het hiergenoemde percentage zou mogen verwachten. Desalniettemin zijn er veel en uiteenlopende voorbeelden gegeven van verbeteracties door besturen. Tussen de verschillende typen werkplekken komen daarbij geen grote verschillen naar voren. Enkele voorbeelden van activiteiten door besturen:

- opstellen en aanpassen van de functiebeschrijvingen (taken-verantwoordelijkheden-bevoegdheden);
- organiseren van nieuwe activiteiten;
- zoeken van samenwerking met andere organisaties in stad en buurt;
- organiseren van brainstormdagen, sprekers uitnodigen;
- zorgen voor scholing van beroepskrachten en vrijwilligers.

Een groter inloopcentrum spreekt over de voortdurende inspanning van het bestuur om de kwaliteit van het werk te verbeteren: 'Als beroepskrachten worden we uitgedaagd efficiënt te werken, meer te gaan delegeren, anders over vrijwilligers te denken. Er wordt onderhandeld over financiën en fondsen, en ze zijn altijd bereid om mee te denken over nieuwe activiteiten, nieuwe samenwerking en hier een bijdrage aan te leveren.'

Een straatpastor somt op: 'Goed bestuur en werkgeverschap [...] In gesprek over praktijkverhalen (iedere vergadering verhalen uit het werk) meedenken, bijzondere activiteiten mee uitvoeren (contacten kerken, achterbanmoment organiseren, aanwezig bij viering).' Vanuit een buurtpastoraat wordt eenzelfde breedte van inzet vanuit het bestuur aangegeven: 'Bijvoorbeeld evaluaties, functioneringsgesprekken, beleidsvergaderingen met de medewerkers, persoonlijke coaching door bestuursleden van beide medewerkers.'

Het gaat, samenvattend, om:

- bemoediging/meedenken;
- activiteiten waar medewerkers en vrijwilligers onvoldoende aan toe komen: nieuwe contacten leggen, nieuwe samenwerkingsrelaties aangaan;
- zaken die ten principale bij een bestuur liggen (functieomschrijvingen), aanstellen mensen, cursussen mogelijk maken, maar ook de formele kant van nieuwe samenwerkingsrelaties.

Mensenwerk

De inzet en betrokkenheid van de vele vrijwilligers op de meer dan honderd werkplekken is enorm. Zij dragen het werk. Dat wordt al duidelijk (voor zover we dat niet al wisten) uit de enquêtes, maar het werd nog eens extra ingekleurd door de diepte-interviews, via tal van sprekende voorbeelden.

Op veel plaatsen wordt hard gewerkt aan ondersteuning van de vrijwilligers: met een duidelijk vrijwilligersbeleid, en ook door scholing en deskundigheidsbevordering. Soms wordt die scholing verzorgd door externe deskundigen, soms door de eigen beroepskracht. Een duidelijk groeiende tendens is het inschakelen van mensen voor vrijwilligerstaken uit de doelgroep zelf. Dit verbreedt en versterkt het draagvlak van het werk, geeft een nog grotere betrokkenheid en versterkt ook het gevoel van eigenwaarde van deze mensen (ze voelen zich gezien!). Punt van zorg is wel de relatief grote kwetsbaarheid van deze (nieuwe) groep van vrijwilligers op het vlak van fysieke en/of psychische draagkracht. Dat vergt extra creativiteit, aandacht en ondersteuning van coördinatoren; in veel gevallen zijn dat beroepskrachten, want in verreweg de meeste gevallen waar de doelgroep ingeschakeld wordt is er een beroepskracht in dienst van de werkplek.

Soms wordt het werven van nieuwe vrijwilligers door zo'n beroepskracht ook op een innovatieve wijze aangepakt: bijvoorbeeld via sociale media, waardoor er vaak uit onverwachte hoek vrijwilligers gevonden worden, zoals jongeren en hoger opgeleiden (in veel gevallen voor specifieke taken of projecten).

Wel komen we als negatief punt het signaal tegen dat beleid (of het gebrek aan visie en beleid) hoofdzakelijk bepaald wordt door één dominante persoon (als coördinator of als bestuurslid). Die blokkeert vaak het oppakken van nieuwe uitdagingen.

4.5 Financiering

Ruim twee derde van de organisaties plaatst 'kerkelijke gemeenten en religieuze instellingen' op de eerste plaats als het gaat om wie de organisatie of werkplek financiert. Dit zijn deels ook diaconale gelden die van oudsher door lokale gemeenten voor zorg voor de kwetsbare naaste zijn ingezameld en apart met dat oogmerk worden beheerd (en belegd in obligaties, aandelen en onroerend goed). Op ruime afstand, met 16% en 12%, worden respectievelijk overheid en fondsen als voornaamste financier genoemd. Gevraagd naar de op een na belangrijkste financieringsbron komen veel meer bronnen als belangrijk naar voren: fondsen staan dan bovenaan met 35%, gevolgd door individuele donateurs (26%), kerkelijke gemeenten en religieuze instellingen en de overheid (17%). Op de derde plaats in belangrijkheid als financier zien we een gelijkmatige verdeling van individuele donateurs, fondsen, kerken/religieuzen en overheid. Als algemeen beeld van het veld komt dus naar voren dat de organisaties vooral met geld van kerken (en hun diaconale verbanden), fondsen en overheden werken, hoewel individuele donateurs ook aanzienlijk bijdragen.

Omdat de organisaties sterk verschillen in omvang en daarmee in financieringsbehoefte, moeten we voorzichtig zijn om uit dit algemene beeld conclusies te trekken. Kleine inloop-initiatieven kunnen, in lijn met hun bescheiden doelen, vaak prima uit de voeten met de financiële bijdragen van de lokale kerken. Maar vooral de grotere organisaties met meer vrijwilligers, meer beroepskrachten en meer activiteiten moeten bouwen op een combinatie van kerkelijke middelen, fondsbijdragen en specifieke aanvullende bijdragen van de lokale overheid. Zonder, met name, de bijdragen van de charitatieve/goede doelen fondsen zouden deze initiatieven niet kunnen doen wat ze doen.

Gebrek aan middelen?

We vroegen tevens naar een eventueel gebrek aan middelen om belangrijke zaken uit te voeren ('Zijn er dingen die u als organisatie graag zou willen doen maar die niet kunnen omdat er geen geld voor is?'). Dat leidde op het eerste gezicht tot een opvallende uitkomst: een kleine meerderheid (56%) van de organisaties geeft aan dat geld geen (grote) belemmering is om activiteiten te ontplooiën die men graag wil doen. Zij laten zich in ieder geval niet weerhouden door geldgebrek. De kleinere werkplekken zijn hier oververtegenwoordigd: 'Wij houden onze doelen bescheiden' en 'Als er een wens is voor nieuwe activiteiten, zoeken we er sponsors voor'. Een groter inloopcentrum zegt: 'De [bestaande] bronnen zijn net voldoende om de begroting min of meer sluitend te krijgen. Nieuwe activiteiten die geld kosten worden dan ook praktisch niet overwogen [...] [Er is] regelmatig overleg met de wethouder Zorg en Welzijn. Dit levert misschien meer financieringsmogelijkheden op. Dit leidt tot een herbezinning als het gaat om wat we wel of

niet kunnen en willen.' Bij de bespreking van de belangrijkste knelpunten waar de initiatieven zich voor gesteld zien (paragraaf 4.12), komen we nog op het punt van de financiële houdbaarheid van de werkplekken terug.

Voor de grote minderheid (44%) is het ontbreken van voldoende financiële middelen wel degelijk een probleem. 'Nu is er te veel werk voor te weinig uren. Daardoor komen werkers, vrijwilligers, en bezoekers tekort en is de kwaliteit van het werk minder dan zou kunnen.' Dat geldt vooral voor de buurtpastoraten en inloopcentra met bredere activiteiten. Als voorbeelden van zaken die men met meer geld zou willen oppakken, worden bijvoorbeeld meerdere malen genoemd:

- risicobuffer opbouwen;
- meer uren voor werkers voor begeleiding van de vrijwilligers en de bezoekers;
- meer projecten voor de kwetsbare doelgroepen;
- organiseren van samenbindende activiteiten;
- meer training/deskundigheidsbevordering van vrijwilligers en professionele krachten;
- verbreding van het werk;
- mooiere ruimten, spullen;
- vaker de deur uit met bezoekers: jonge moeders/vaders en kinderen, tieners, jongeren.

De antwoorden laten af en toe kip-ei-redeneringen zien: 'Meer [geld voor] pr voor vrijwilligerswerving en aantrekken/werven van de doelgroep, maar dan moeten er voldoende middelen zijn om de doelgroep verder te helpen.' Ook wordt genoemd dat men vreest te veel op de automatische piloot te gaan werken: 'Meer samenwerken met partners. Maar door gebrek aan tijd (door werven van financiële middelen) gaat prioriteit uit naar continuering. En dat terwijl er op het gebied van samenwerking veel winst te behalen valt.' Ook wordt door een respondent vastgesteld dat het opstarten van nieuwe activiteiten in de wijk veel tijd (en dus geld) kost, en niet te lichtzinnig kan worden opgepakt.

Uit de diepte-interviews komt wat geldzorgen betreft een duidelijke tweedeling naar voren: die zorgen zijn er niet of in veel mindere mate als er geen beroepskracht in dienst is van de werkplek. In dat geval wordt het werk bijna uitsluitend gefinancierd door de kerken (met incidenteel bijdragen van fondsen voor speciale projecten, zoals een interne verbouwing). Het werk wordt aangepast aan de geldstroom vanuit de kerken, en niet andersom.

Is er wel een beroepskracht aanwezig, dan zijn er ook meer financiële zorgen: over het te betalen salaris én over het (op initiatief van die beroepskracht) toegenomen aantal activiteiten. Met andere woorden: hoe meer uren voor de beroepskracht, hoe meer activiteiten, innovatie en samenwerking met andere partijen, maar ook: hoe meer geldzorgen.

Overigens: op de plekken met een beroepskracht wordt steeds meer gepioneerd op het

gebied van fondsenwerving en nieuwe verdienmodellen: crowdfunding, verdienmodellen, donateurswerving, sponsoring, inschakelen van rijke medeburgers voor advisering (wat vaak ook weer een nieuwe geldstroom op gang brengt).

4.6 Communicatie en vergroten bekendheid

We vroegen naar hoe de Netwerk DAK-organisaties in contact komen met de mensen voor wie ze zeggen 'er te zijn'. Het blijkt dat de DAK-organisaties en mensen op uiteenlopende manieren met elkaar in contact komen, waarbij mond-tot-mondreclame het belangrijkste blijkt, gevolgd door (warne) doorverwijzing via instanties en levensbeschouwelijke verbanden. Onder de categorie 'anders' werden vooral manieren genoemd die min of meer tot mond-tot-mondreclame kunnen worden herleid: via bezoekers, gesprekken, aanwezig zijn in de wijk. Een buurtpastoraat noemt in 2010 'overal aangeboden' te hebben. Zo veel mogelijk zichtbaar zijn wordt ook genoemd, via een goede website, programma-boekjes, een goed zichtbare vitrine, incidentele pr rond speciale activiteiten. De combinatie met bijvoorbeeld een tweedehandswinkel kan ook helpen.

Ook in de diepte-interviews is communicatie aan de orde gekomen. Ze hebben vindingrijke vormen van communicatie aan het licht gebracht. Hoewel de mond-tot-mondreclame nog steeds het belangrijkste middel tot bekendheid is, wordt er ook steeds meer geëxperimenteerd met moderne vormen van communicatie. Het hebben van een website is steeds meer gemeengoed geworden, maar ook het gebruik van sociale media (Facebook, Instagram, LinkedIn) neemt toe. Dit verhoogt de bekendheid van de werkplek: zowel bij burgers, (potentiële) samenwerkingspartners en financiers als bij mogelijk nieuwe doelgroepen. En opnieuw: het meest wordt gewerkt aan en gepionierd met moderne communicatiemiddelen op die plekken waar er een beroepskracht aanwezig is. Overigens is tijdgebrek vaak een reden dat een goed doordacht publiciteitsbeleid niet echt van de grond wil komen. Op de plekken waar het werk stagneert (geen nieuwe initiatieven, geen nieuwe doelgroepen, geen nieuwe vrijwilligers) – en dat zijn meestal werkplekken met een vrijwilliger als coördinator – is er ook niet zo'n behoefte aan meer naamsbekendheid.

4.7 Bezoekers/deelnemers/doelgroepen

Doelgroepen volgens doelstellingen?

Op de vraag op wie de werkplekken zich richten volgens de doelstellingen van de organisatie is zeer uitvoerig geantwoord, hoewel meerdere organisaties weigeren te spreken in termen van doelgroepen, omdat dat in hun ogen 'uitsluitend' werkt. De respondenten zijn niet altijd even precies in hun aanduiding van de doelgroepen waarop zij zich richten. Vaak worden brede, inclusieve aanduidingen gehanteerd, laat een greep uit de omschrijvingen zien:

- kwetsbare burgers;
- kwetsbare buurtbewoners in achterstandswijken;
- alle mensen aan de zijanten van de samenleving, van jong tot oud;
- kwetsbare naasten, volwassenen, kinderen, eenzamen, armen en achtergestelden, van alle verschillende achtergronden die we tegenkomen in de wijk;
- mensen zonder helper;
- alle buurtbewoners in onze wijk en omgeving;
- mensen uit de buurt, eenzamen, Marokkaanse gezinnen, kinderen;
- wijkbewoners, mensen in kwetsbare situaties en kwetsbare mensen (vanwege een psychische, fysieke, leeftijdsbeperking en/of verstandelijke beperking).
- wijkbewoners, zowel parochianen als moslims, protestanten, niet-gelovigen;
- mensen die graag vrijwilligerswerk willen doen of mensen die een soort thuis zoeken, zowel hoger als lager opgeleiden;
- mensen die op zoek zijn naar zingeving, veiligheid, vrijwilligerswerk, stabiliteit, hulp om uit de armoede en verslaving te komen, et cetera.

Een goed voorbeeld van het op dit punt vaak terugkerende verschil tussen de uitgangspunten van een organisatie en de praktijk is de volgende opmerking: 'In onze doelstellingen richten we ons eigenlijk helemaal niet op een doelgroep. We willen een plek zijn waar mensen elkaar, zichzelf en God kunnen ontmoeten. In de praktijk komen er allochtone vrouwen, mensen die kwetsbaar zijn, met sociale problemen vaak.'

Wordt de doelgroep ook daadwerkelijk bereikt?

We vroegen tevens of de werkplekken hun doelgroep in voldoende mate bereiken, getit op hun eigen doelstellingen. 70% van de organisaties geeft aan de doelgroep in voldoende mate te bereiken, 30% geeft aan van niet. Deze vraag is opvallend minder vaak beantwoord. Waarschijnlijk vonden de respondenten dit een lastige vraag. Uit de toelichtingen blijkt dat ook. Vaak lijkt er helemaal geen onderscheid te worden gemaakt tussen de beoogde doelgroep en de feitelijk bereikte doelgroep. Een ander probleem dat uit de antwoorden naar voren komt is dat organisaties die er voor een brede groep mensen willen zijn, het lastig vinden toe te geven dat ze in de praktijk toch minder in contact staan met bepaalde groepen dan met andere, want dat willen ze eigenlijk liever niet. En een tweede punt is dat wanneer je uitgaat van de waarschijnlijke omvang van problemen in een buurt op het vlak van eenzaamheid, een beperkt sociaal netwerk, armoede, schulden, psychische problemen, et cetera, je waarschijnlijk altijd minder mensen bereikt dan je zou willen. De menskracht en financiële middelen zijn beperkt.

We kijken eerst naar de respondenten die zeggen hun doelgroep in voldoende mate te bereiken. De straatpastores hebben een specifieke doelgroep, die zich deels ophoudt op specifieke plekken en locaties, en bereiken die zonder uitzondering ook. De enige belemmering hier is de beperkte menskracht. Ook alle buurtpastoraten zijn overwegend positief over het bereiken van hun doelgroep. Zij kunnen de vraag niet aan, werken voor en met een brede groep mensen, die ze ontmoeten via heel uiteenlopende activiteiten en werkvormen (inloop, bezoekwerk, eetclubs, kindergroepen). Armen, alleenstaande ouders, mensen met een migrantenachtergrond en mensen met psychische kwetsbaarheid worden goed bereikt volgens de respondenten. En ook de verbinding tussen kwetsbare en minder kwetsbare groepen wordt benadrukt: 'Hoger en lager opgeleiden melden zich om vrijwilligerswerk te komen doen. De een op ad-hocbasis – bij zogenoemde 'events' – en de ander structureel. We leggen verbindingen tussen arm en rijk, christenen en moslims, gelovigen en niet-gelovigen, mensen die slecht ter been zijn en mensen die juist goed mobiel zijn. Buurtpastores fungeren hierbij als bemiddelaars/matchmakers.' De inloophuizen, zowel de kleinere als zij met veel activiteiten en/of hulpverlening, zijn wat minder positief over hun bereik, in ieder geval zijn er meer organisaties die op dit punt niet tevreden zijn:

- 'We zijn ervan overtuigd dat we voor meer mensen in een behoefte zouden kunnen voorzien, maar we zijn onvoldoende in staat om die mensen te "vinden".'
- 'Groepen die we niet/matig bereiken is de groep hoogopgeleide jongeren en gezinnen met jonge kinderen.'
- 'We bereiken ouderen niet voldoende, we gaan activiteiten organiseren.'
- 'We bereiken nauwelijks allochtonen, we gaan contact opnemen met andere organisaties waar allochtonen komen.'
- 'Voldoende is het niet. Er zijn vast nog veel meer mensen in [naam gemeente] die tot deze doelgroep horen maar niet komen. Ieder zal hiervoor een andere reden hebben, onbekend, drempel te hoog, zich niet thuis voelen.'
- 'Het aantal bezoekers mag op sommige dagen wel wat meer zijn.'
- 'Nee, de meer draagkrachtige mensen zijn lastig te benaderen en te binden.'
- 'Iedereen die bij X komt, valt onder deze doelgroep of draagt de doelgroep een warm hart toe. Wat opvalt is dat veel mensen van anderen van X horen. Het gebeurt veel minder vaak dat iemand geheel uit zichzelf langskomt. De vraag is dus of mensen die geïsoleerd leven ons ook altijd weten te vinden. We zijn dit jaar een project gestart om deze laatste groep mensen ook te bereiken, in de wijken rondom X.'
- 'Er zijn veel eenzame ouderen die moeilijk te bereiken zijn. In de praktijk zijn het vooral kerkelijke ouderen met een redelijk eigen netwerk die ons bezoeken. En op die manier ook hun netwerk onderhouden.'

- 'We hebben het niet zo gespecificeerd in de doelstellingen. Iedereen die er behoefte aan heeft, is welkom, al ben je directeur. Maar in de praktijk missen we wel doelgroepen als we kijken naar de doorsnede van de samenleving, namelijk: kinderen, tieners en twintigers, allochtonen, oudere mensen.'

Maar ook zij zijn – alles overziend – overwegend positief over hun bereik:

- 'Ja, we bereiken kinderen, eenzamen, mensen met minimuminkomen, vluchtelingen, moeders zonder netwerk.'
- 'Gelet op onze mogelijkheden: ja. Met de kanttekening dat we maar een deel van de doelgroepen bereiken.'
- 'Ja, bereiken wij. Iedereen kent ons in de buurt en het park en weet ook de weg naar ons te vinden. Zijn ook bekend bij professionele hulpverlening, zij verwijzen naar ons door.'
- 'Alle omschreven doelgroepen komen met enige regelmaat in het inloophuis. De grootste groep is ggz-gerelateerd.'
- 'Ja, we kunnen er niet zo veel meer kwijt in onze inloophuizen. Bovendien vraagt dat om meer vrijwilligers.'

Andere respondenten redeneren het probleem van het bereik geheel weg:

- 'Ja, we zijn een open inloophuis, wijzen geen mensen af en hebben dus geen doelgroepen.'
- 'We staan open voor iedereen en kijken niet naar aantallen.'

Nieuwe doelgroepen?

Wij vroegen of er de afgelopen drie jaar nieuwe bezoekers of doelgroepen bij gekomen zijn. Bij bijna negen van de tien organisaties is dit het geval. Deze nieuwe groepen (en individuen) komen, zo laat nadere analyse zien, bij de Netwerk DAK-organisaties terecht door verschillende oorzaken:

- door bepaalde maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de toename van het aantal vluchtelingen door de ontwikkelingen in het Midden-Oosten en veranderingen in de zorg voor mensen met ernstige psychische problemen;
- door uitbreiding van het werkterrein in geografische zin: activiteiten in nieuwe buurten;
- door nieuwe projecten die opgezet worden – bijvoorbeeld een taalgroep voor mannen – die organisaties in contact brengen met nieuwe groepen.

Soms is er ook sprake van een combinatie van oorzaken, zoals uit het volgende citaat blijkt: 'De groep mensen met een psychische kwetsbaarheid is toegenomen. Dit heeft

te maken met bezuinigingen waardoor de plek waar zij tot enkele jaren geleden terechtkonden gesloten is en met het feit dat het inloophuis financiën heeft gekregen van de gemeente om juist voor deze groep inloop en activiteit te organiseren.'

Concrete voorbeelden van nieuwe groepen die vaker genoemd zijn:

- mensen met een psychische kwetsbaarheid, cliënten van voorzieningen voor beschermd wonen;
- dak- en thuislozen, onder wie mensen die geen recht meer hebben op opvang;
- meer allochtone bezoekers, diversiteit onder bezoekers neemt toe;
- meer ouderen;
- meer jongeren.

Verschillende malen wordt benadrukt dat er regelmatig nieuwe bezoekers komen, maar dat er daarbij niet over een toename van bepaalde, specifieke, groepen kan worden gesproken. In één geval wordt een bijzondere (nieuwe) groep genoemd door een buurtpastor: 'Wij zijn ook pastores voor hulpverleners. [...] Steeds meer hulpverleners/ambtenaren/ketenpartners wenden zich tot buurtpastores voor een luisterend oor/advies et cetera.'

De straatpastors, degenen met de meest afgebakende doelgroep, hebben ten slotte meer contact met mensen met psychiatrische problemen, met mensen uit Oost-Europa en de Balkan, en met mensen die uit hun 'wooncarrière' naar beneden vallen, onder wie ook 'nieuwe daklozen': mensen met voorheen een redelijk stabiel leven, die tijdelijk in het daklozencircuit zitten en opvang nodig hebben omdat ze het met hun eigen netwerk niet hebben gered.

Rol van kwetsbare burgers/doelgroepen bij de organisatie en haar activiteiten

Op welke wijze worden de mensen voor en met wie de organisaties werken, betrokken bij het reilen en zeilen van de organisatie en haar activiteiten? In veel gevallen denken mensen mee over vorm en inhoud van de activiteiten. Ook kunnen zij in een behoorlijk aantal gevallen vrijwilliger worden. Minder vaak dragen ze medeverantwoordelijkheid voor activiteiten.

Uit de voorbeelden van de betrokkenheid van de bezoekers/cliënten/buurtbewoners blijkt dat de betrokkenheid meestal meer ligt in het meehelpen dan in het verantwoordelijkheid dragen: 'De gasten komen voor de gezelligheid en ontmoeting, ze denken niet mee over de inhoud van de inlopen.' En: 'We betrekken zo mogelijk bezoekers actief bij onze activiteiten. Dan verandert ons inloophuis voor een paar uur in een soort dagbestedingscentrum/sociale werkplaats, waarbij tien mensen aan een lange tafel aan het folders vouwen zijn en een andere groep huis aan huis flyert, lichtjes in elkaar zet voor een herdertjestocht, gaatjes knipt in een papiertje et cetera. Allerlei verhalen komen dan

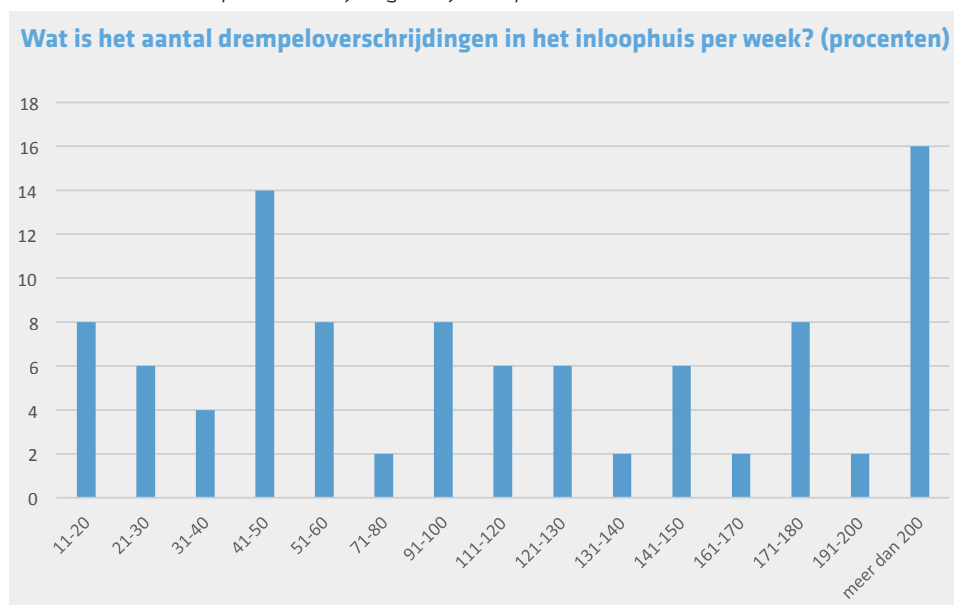
los van (ggz-)mensen die vroeger bij een werkbedrijf blijken gewerkt te hebben en het hartstikke fijn vonden om folders te vouwen.’ Eén bestuur van een inloophuis heeft afgekondigd dat gasten/bezoekers geen vrijwilligers mogen worden: ‘Ze zijn/worden er niet bij betrokken, maar we luisteren wel naar hun wensen. De bezoekers van ons Inloophuis kunnen geen vrijwilliger worden bij ons. Het is beter om, als ze hun leven op de rit krijgen, geen contacten meer te hebben met hun oude maatjes.’

Uit de diepte-interviews komt overigens een iets ander beeld naar voren rond de betrokkenheid van de mensen op wie de initiatieven zich richten. Zonder dat er altijd sprake is van als zodanig benoemde participatie blijkt op meerdere plekken de inzet toch verder te gaan dan alleen de uitvoering en wordt werk gezamenlijk ontwikkeld. Toch is er relatief weinig sprake van structurele betrokkenheid bij het maken van plannen en andere vormen van zeggenschap. Die betrokkenheid kan ook voor de groepen waar de inloophuizen zich op richten worden georganiseerd. Dat kost wel de nodige voorbereiding en training.

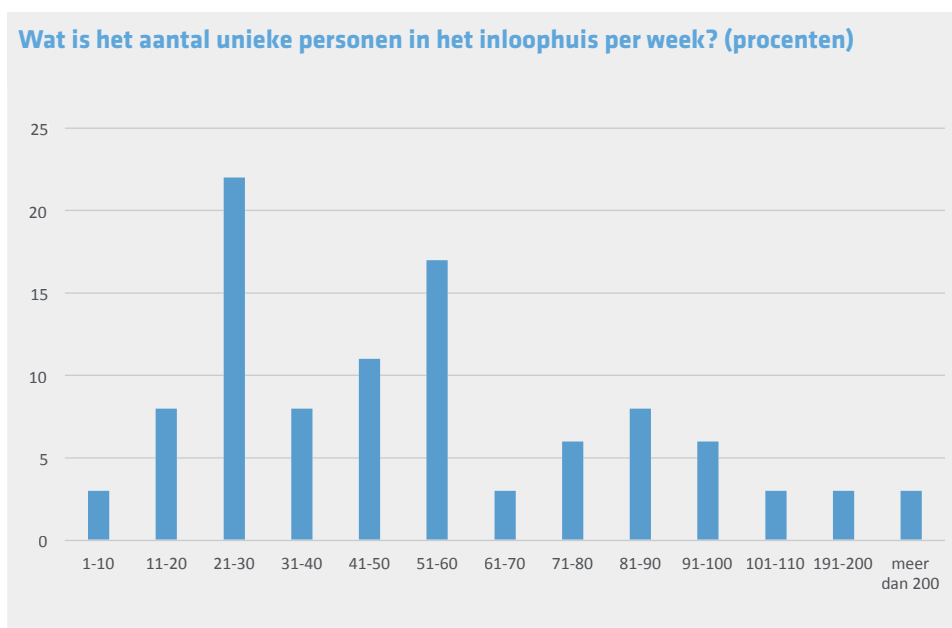
Aantallen bezoekers en contactmomenten

Een aantal vragen gaf meer inzicht in aantallen bezoekers van inloopvoorzieningen en contactmomenten in buurten of onder de doelgroepen (buurt- en straatpastoraat) (zie tabel 7 en 8).

Tabel 7 Aantal drempeloverschrijdingen bij inloophuizen¹⁰



¹⁰ Categorieën zonder score zijn niet opgenomen in de tabel.



Tabel 8 Aantal unieke personen bij inloophuizen ¹¹

De samenhangende tabellen 7 en 8 laten de variatie in omvang van de inloopvoorzieningen onder de bij Netwerk DAK aangesloten organisaties goed zien. Tabel 7 geeft inzicht in de verdeling van het aantal drempeloverschrijdingen, het totale aantal bezoeken dat wekelijks wordt gebracht aan de inloopvoorziening (en waarbij dezelfde personen dus meerdere keren per week langs kunnen komen). We zien hier een grote variatie: van organisaties die 11-20 bezoeken krijgen (8% van de inlooporganisaties) tot organisaties die meer dan 200 bezoeken krijgen (16% van de organisaties). Tabel 8 laat de variatie zien in het aantal unieke personen dat een inloopvoorziening aandoet. De meeste organisaties rapporteren 11 tot 100 verschillende bezoekers per week.

¹¹ Categorieën zonder score zijn niet opgenomen in de tabel.

We vroegen organisaties ook – indien van toepassing – naar contactmomenten in de buurt en/of met hun doelgroep, bijvoorbeeld in zorg- en opvangvoorzieningen van andere organisaties. Ook hier vroegen we naar het aantal unieke personen met wie contact was: dit laat zien wat de omvang van het outreachende werk is van de werkplekken die vrijwel uitsluitend buiten de deur werken (straatpastoraat) en van hen die daarnaast of in de eerste plaats ook een inloopvoorziening (zoals inloopvoorzieningen met breed scala aan activiteiten, buurtpastoraten) hebben. Ook hier is er weer sprake van een brede range, hoewel vooral organisaties die als hoofdactiviteit een inloop hebben weinig contactmomenten buiten de deur rapporteren. De op buurt- en doelgroepcontacten buiten de deur gespecialiseerde organisaties laten een variatie zien van contact per week met zo'n 10-100 personen, met een enkele uitschieter naar boven.

Gevraagd naar veranderingen in aantallen bezoeken en/of contactmomenten, rapporteerde 55% van de organisaties een lichte groei. 12% noteerde een sterke groei van meer dan een kwart. Slechts een kleine minderheid (13%) rapporteerde een sterke of lichte afname. Een vijfde van de werkplekken stelt vast dat de aantallen gelijk blijven.

Veranderingen in de vragen/problematiek waarmee mensen kampen?

Wij hebben ook gevraagd naar veranderingen in de afgelopen paar jaar in de vragen/problemen waarmee mensen te maken hebben die in contact komen met de buurt- en straatpastores en inloophuizen. 40% van de organisaties ziet geen verandering, 60% wel. Het is opvallend hoe sterk de antwoorden van de organisaties die verandering zien hier overeenkomen. Veel organisaties stellen dat de sociaal-maatschappelijke problematiek in brede zin nijpender wordt. Veelvuldig genoemd wordt de toename van armoede, schulden, eenzaamheid en de grotere toeloop van mensen zonder vaste woonplek (ook jongeren) en mensen in psychische nood. Een aantal organisaties meldt meer hulpvragen van vluchtelingen, maar dat is niet over de hele linie het geval. De verscherping van de problemen wijten de organisaties aan een aantal, elkaar deels versterkende, ontwikkelingen:

- Nood bij mensen wordt complexer, meer schrijnende situaties;
- Verwarring over nieuwe regelgeving door de transities in het sociale domein en op welke hulp mensen kunnen rekenen;
- Meer financiële problemen door fouten/niet kunnen voldoen aan regels overheid;
- Toename van de vraag om hulp bij regelzaken: er wordt meer van mensen zelf verwacht, instanties verschansen zich meer en meer achter websites en digitale formulieren;
- Zich terugtrekkende overheid, leidend tot meer vragen om hulp aan de DAK-organisaties;

- De overheid eist zelfredzaamheid, een actieve positieve instelling, en beloont goed gedrag: door het gemeentelijke beleid waarbij mensen die geholpen willen worden ook hulp krijgen, worden de organisaties geconfronteerd met mensen die niet geholpen willen/kunnen worden, waardoor de problematiek heftiger wordt;
- Drempels in reguliere zorg (ggz) worden hoger, waardoor mensen terechtkomen bij inloopvoorzieningen. Mensen met psychosociale problematiek voor wie de drempel hoger geworden is bij de ggz, vinden vaker de weg naar laagdrempelige voorzieningen;
- Minder mogelijkheden voor de DAK-organisaties om mensen bij complexere problemen door te verwijzen naar (gespecialiseerde) instanties.

We stellen dus vast dat de organisaties zowel een getalsmatige toename rapporteren als een verzwaring van de vragen/problemen waarmee mensen zitten. Met name deze ervaren grotere complexiteit van vragen en problemen leidt tot een toegenomen druk op vrijwilligers en beroepskrachten.

4.8 Nieuwe projecten

Op de vraag of er nieuwe projecten zijn gestart, is tamelijk eensluidend geantwoord. Drie kwart van de organisaties zegt dat dat het geval is. Dat is vaak ook noodzakelijk: 'Ons werk wordt grotendeels projectmatig gefinancierd. Dus we hebben steeds nieuwe projecten nodig om ons werk te kunnen blijven doen.'

De vervolgvraag naar voorbeelden levert een heel scala aan nieuwe initiatieven op. Ze zijn onder te verdelen in een aantal categorieën:

- eenmalige projecten (bijeenkomsten);
- uitbreiding van bestaande projecten;
- projecten die tot nieuwe activiteiten voor en met bestaande doelgroepen leiden;
- projecten gericht op nieuwe doelgroepen: 'Door zeer van elkaar verschillende activiteiten aan te bieden, hopen we andere groepen over de drempel te krijgen';
- initiatieven om de samenwerking te verbreden en de integraliteit van het werken te verhogen;
- vernieuwing of verdieping van de manier van werken;
- projecten gericht op versterking van de rol van de organisatie als wijkgebonden of wijkoverstijgende broedplaats en als aanjager van samenwerking en vernieuwing in de aandacht voor kwetsbare mensen in de samenleving of voor de kwaliteit van het samenleven in bredere zin.

Concrete voorbeelden van projecten die genoemd worden:

- nieuwe samenwerking tussen buurt- en straatpastors en tussen inloophuis en straatpastors rond vluchtelingen en daklozen in (nood)opvang;
- diaconaal platform ontwikkelen;
- experimenteren met het begeleiden van (ex-)gasten richting participatie als vrijwilliger;
- ontmoetingsprojecten voor vrouwen;
- taalles voor mannen;
- voor ouderen: levensverhalen/zingevingprojecten, ontmoetingsochtenden voor dementerenden en mantelzorgers;
- projecten voor kinderen met een beperking;
- projecten voor zwerfjongeren;
- integrale projecten rond sociaal isolement, meldpunt eenzaamheid;
- in samenwerking met gemeente postadressen verstrekken;
- eetgroepen voor alleenstaande ouders met kinderen;
- schuldhulpmaatje;
- kerkcafé, culturele maaltijd, uitbreiding aantal maaltijden;
- sportactiviteiten, muziekactiviteiten voor kinderen, buurtbibliotheek, samen voetbal kijken, sjoelen;
- meepraten over het vluchtelingenvraagstuk, debatavonden over onder andere terreuraanslagen;
- netwerk van christenen in de wijk helpen versterken, waaruit ook gemeenschappelijke activiteiten buiten de deur voortvloeien;
- als vrijwilliger klussen opknappen voor mensen die dat zelf niet (meer) kunnen en het geld of het netwerk niet hebben om het kunnen regelen.

4.9 Locatie

Ongeveer de helft van de organisaties geeft aan dat hun locatie in het centrum ligt. 40% geeft aan dat hun locatie zich in een woonwijk bevindt. Voor andere organisaties geldt dat hun locatie op de grens van beide ligt, of op een industrieterrein bijvoorbeeld. Net iets minder dan de helft van de organisaties geeft aan een eigen pand te hebben. Verschillende organisaties geven aan geen pand te hebben, niet vanuit een pand te opereren, of een pand te delen. Vaak wordt er gehuurd, van de gemeente, van een kerk, van een woningbouwvereniging. Soms zit men in een bedrijfspand, in een (aantal) woonhuizen of appartementen, in een multifunctioneel centrum. Ook kunnen organisaties soms een deel van een (door de overheid gefinancierd) buurtcentrum gebruiken, soms tegen geringe kosten, of vrijwel voor niets. De bereikbaarheid/openstelling loopt zeer sterk uit-

een, van een middag per week tot zeven dagen per week, met een licht zwaartepunt bij organisaties die 20 tot 28 uur per week (dus 5 tot 7 dagdelen) geopend/bereikbaar zijn.

4.10 Samenwerking

De respondenten zijn gevraagd om, zo specifiek mogelijk, inzicht te geven in hun voornaamste samenwerkingspartners en die in een rangorde van 1 tot en met 5 op te schrijven. Er zijn bij deze vraag geen antwoordcategorieën meegegeven. In het volgende schema zijn de antwoorden achteraf in lichte mate geclusterd.

Schema 1 Door organisaties genoemde samenwerkingspartners (met cijfers naar rangorde belangrijkste partners: 1= als eerste genoemde samenwerkingspartner, 2=als tweede genoemde, et cetera)

	Kleinschalig huiskamerproject gericht op ontmoeting	Inloophuis met ontmoeting en activiteiten	Inloophuis met ontmoeting, activiteiten en hulpverlening	Buurt-pastoraat	Straat-pastoraat
Andere inloopvoorziening, ander buurt-, straatpastoraat	2	5, 3, 4	4, 4, 3, 4		
(Wijk)kerken, parochies, diaconieën	1, 2, 1, 1, 1, 1	2, 1, 1, 1, 2, 3, 4, 5, 2, 1, 1, 1, 5, 1, 2, 1, 4, 1, 2, 1, 2, 3, 2, 1	5, 5, 1, 1, 2, 4, 5	4, 2, 1, 4, 3, 1, 2, 4	2, 5
Samenwerkende diaconieën, Raad van Kerken, kerkelijke stedelijke werkgroepen (armoede, vluchtelingen, en dergelijke)		2, 2, 1, 2, 3, 1, 1, 3, 2	1	4, 4	1, 2
Scholen		1		5, 2	
Wijkagent			4	2, 2	
Woningbouwcorporatie		2		1, 2	
Lokale welzijnsnetwerken	4	2, 3, 4	3, 2	3,4,2	
Welzijns- en buurtorganisaties (buurthuizen, bewonersverenigingen, buurthulpverleners, -coaches, opbouwwerkers)	1, 2, 4, 3	2, 4, 2, 2, 3, 4, 2, 2, 2	1, 3, 5, 3	2, 1, 4, 3, 2, 3	1
Vrijwilligersvacaturecentrales	3	3, 2	1	2	
Maatschappelijk werk		3, 1	5	3, 4	
Voedselbank		4, 2, 3	4	2	
Sociale ondernemingen (kringloopwinkel en dergelijke)		1			

Vluchtelingenwerk		2			
Ouderenzorg, thuiszorg		3, 4	2, 3	2	
ggz, opvang begeleid wonen, verslavingszorg	1, 2, 2, 4, 3, 5	1, 4, 1, 3, 1, 3, 4, 1, 2	1, 2, 1, 2, 1, 1, 2, 5, 1	4, 1, 5	1, 1, 2, 3, 4, 3, 4, 5, 1, 4
Advocaten en bewindvoerders				2, 3	
Fondsen	2	5	3, 3, 3	2, 1	
Wmo-loket gemeente		3, 1	2	1, 4, 4	
Wijkteams, buurtteam (professioneel of ook met vrijwilligers)	5, 2	4, 3, 5, 1, 3, 3	1, 5, 2	4, 1, 3, 4	
Sociale dienst, gemeentelijk armoedebeleid, sociale activering		3, 4, 2, 2	1, 4, 2		
Schuldhulpverlening			2	4	
Overige gemeentelijke diensten (Maatschappelijke ontwikkeling, coördinator vluchtelingenopvang, buurt-beheer) en individueel contact met wethouders	3, 4, 1	4, 3, 3	2, 2	3, 3, 3, 3, 5, 2	

De grote verscheidenheid aan samenwerkingsrelaties springt allereerst in het oog. Ook minder voor de hand liggende partners worden genoemd. De inloopinitiatieven zonder hulpverlening zien de kerkelijke gemeenten en parochies overduidelijk als belangrijkste partner. Hierbij valt op dat vrijwel nooit migranten- en internationale kerken specifiek als partners zijn genoemd, hoewel daarbij moet worden aangegeven dat deze in de grootste steden geconcentreerd zijn.

Ook het buurtgeoriënteerde welzijnswerk in al haar schakeringen wordt daarnaast vaak genoemd. Minder genoemd is de samenwerking met de (sociale) wijkteams, wat logisch is gezien het feit dat deze in veel gemeenten nog in ontwikkeling zijn. De samenwerking met (onderdelen van) de overheid is er wel en zal in de praktijk groter zijn dan deze lijst doet vermoeden, omdat hier alleen de belangrijkste samenwerkingspartners worden genoemd. Net als de fondsen wordt de overheid vaak als partner gezien die voor de randvoorwaarden kan zorgdragen. Ook zal er via de band tussen de uiteenlopende lokale organisaties indirect het nodige contact zijn met de overheid.

Opvallend is de samenwerking met organisaties voor ggz, opvang en beschermd wonen onder alle typen organisaties. Dat is waarschijnlijk niet zozeer omdat alle organisaties heel veel met dak- en thuislozen of mensen met een ernstige psychische kwetsbaarheid te maken hebben, hoewel vele aangeven dat het contact met deze groepen groeit. Een belangrijkere reden is dat de organisaties in hun contact met deze vaak als moeilijk er-

varen doelgroepen graag van de specifieke expertise of opvangmogelijkheden van deze organisaties gebruikmaken en omgekeerd de laagdrempelige inloopcentra en netwerken rond buurt- en straatpastores kanalen zijn waarlangs de grote hulpverleningsinstanties in contact kunnen komen met hun cliënten.

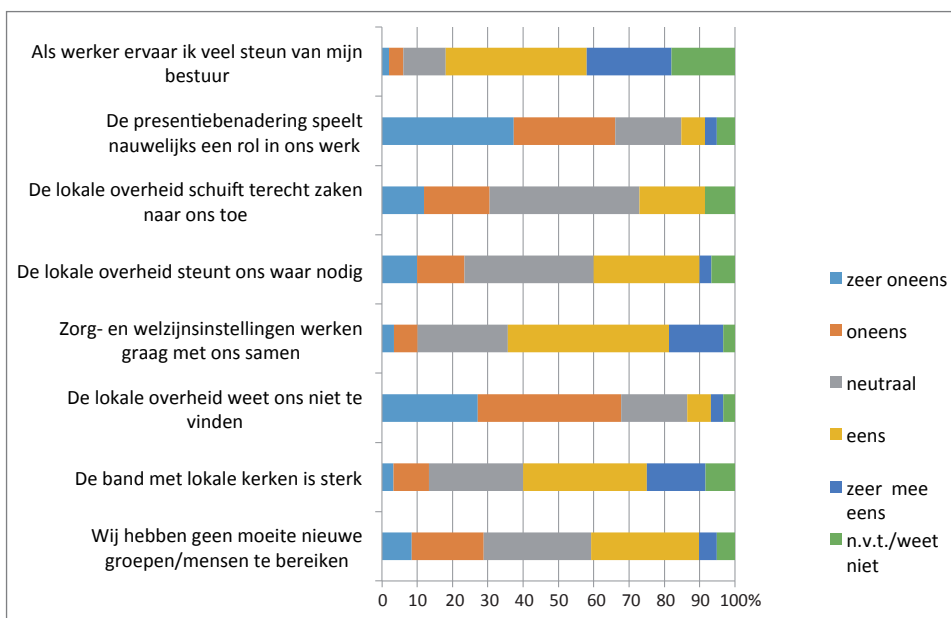
Rond samenwerking komen uit de enquête grote verschillen tussen de organisaties naar voren. Dat is bevestigd door de diepte-interviews. Sommige werkplekken hebben al vele jaren een intensieve samenwerking met de (gemeentelijke) overheid en met andere lokale instanties en organisaties op het gebied van welzijn en zorg. Daarin is overigens vaak ook een spanningsveld te voelen: men wil tegelijkertijd ook kritisch blijven tegenover de overheid, de 'luis in de pels' zijn. Daarom wordt er op sommige plaatsen wel samengewerkt, maar wil men geen subsidie van de overheid om zich niet afhankelijk te maken. Wat ook opvalt is dat werkplekken die meer van binnen naar buiten werken – vanuit het inloophuis ook de buurt in, outreachend, met veel bijkomende dwarsverbanden (inloopspreekuren, schuldhulpverlening, buurtklussen, voedselpakketten, bezoekwerk) – bloeiende werkplekken zijn: van betekenis in de buurt en breed bekend bij andere instanties. Veel werkplekken zitten op deze manier als een spin in het web van de samenwerking in de wijk.

Aan de andere kant zien we een aantal werkplekken waarvandaan niet of nauwelijks samengewerkt wordt. Omdat men daar geen behoefte aan heeft, omdat er wantrouwen bestaat naar de overheid en andere instanties, of omdat andere organisaties geen samenwerking zoeken omdat de werkplek niet voldoende bekend is: onbekend maakt onbemind. Ook hier is de aanwezigheid van een beroepskracht behoorlijk bepalend. Blijkbaar geeft dat bij externe partijen meer vertrouwen in stabiliteit en deskundigheid. En om de cirkel rond te maken: vaak maakt overheidssubsidie het mogelijk om een beroepskracht te betalen, waardoor de samenwerking in stand gehouden wordt en geïntensiveerd.

4.11 Stellingen

We hebben de respondenten een aantal stellingen voorgelegd, om (op een andere manier) de meningen op een aantal thema's (nog eens) te peilen (zie tabel 9).

De antwoorden op de stellingen zijn in lijn met de antwoorden op andere gesloten en open vragen over dezelfde thema's. Ze bevatten geen verrassingen en bevestigen daarmee de al eerder opgetekende uitkomsten. Zo geeft ongeveer 40% (35% + 5%) van de organisaties aan geen moeite te hebben met het bereiken van nieuwe mensen en groepen. 30% (9% + 21%) geeft aan van wel. Ongeveer 37% zegt het eens te zijn met de stelling dat de band met de lokale kerken sterk is, 18% geeft zelfs aan het hier 'zeer mee eens' te zijn. De meerderheid is het oneens of zeer oneens met de stelling dat de lokale overheid hen niet weet te vinden. Op de stelling dat de lokale overheid hen steunt waar nodig geeft



Tabel 9 Stellingen

39% van de organisaties 'neutraal' als antwoord en 32% 'eens'. Op de stelling dat de lokale overheid terecht dingen naar organisaties toe schuift geeft de meerderheid (47%) 'neutraal' als antwoord. Deze hoge scores op 'neutraal' zijn moeilijk precies te interpreteren, maar lijken wel een behoorlijke mate van verlegenheid te impliceren in het vinden van de eigen plek in de relatie met de overheid. Hoe moet het feit dat de overheid een groter beroep doet op de inzet van de organisaties gewaardeerd worden? Als 'over de schutting gooien' of als een dringend verzoek om samen met de overheid en andere organisaties groeiende problemen het hoofd te bieden? En wat stelt de overheid daartegenover? Is financiële ondersteuning dan een noodzakelijke voorwaarde of moet het draaien om de waardering als bijzondere, maar gelijkwaardige partner in de aandacht voor kwetsbare burgers? De meerderheid van de organisaties geeft aan dat zorg- en welzijnsinstanties graag met hen samenwerken. De meerderheid (39% + 30%) geeft ook aan dat de presentiebenadering een rol speelt in hun werk. En ten slotte ervaart 59% van de respondenten veel steun van het bestuur.

4.12 Sterke punten en knelpunten

Als slotvragen vroegen wij naar de persoonlijke mening van de respondenten over drie zaken die 'nog niet gaan zoals u het voor ogen heeft' en over drie punten waarop het 'bij u heel goed gaat'. De beantwoording van deze vragen, die ook weer vaak zeer uitvoerig

was, geeft een goede samenvatting van wat er speelt en leeft bij de werkplekken. We starten onze analyse hierna met een overzicht van de genoemde knelpunten per type organisatie. Vervolgens presenteren we de genoemde sterke punten. Tot slot gaan we themagewijs dieper in op enkele in het oog springende punten.

Schema 2 Door organisaties genoemde knelpunten (•= genoemd door één organisatie)

	Kleinschalig huiskamerproject gericht op ontmoeting	Inloophuis met ontmoeting en activiteiten	Inloophuis met ontmoeting, activiteiten en hulpverlening	Buurt pastoraat	Straat pastoraat
Eigenheid werk niet altijd uitgelegd krijgen (zoals werken met presentiebenadering).		•		•	
Problemen met bepalen koers		•		•	•
Geen verbinding beleid – uitvoering	•				
Oorspronkelijke stichters/ initiatiefnemers laten het afweten			•		
Opvolging bestuursleden vanuit kerken		•	••		
Weinig support ervaren van bestuur	•				
Aansturing organisatie niet zakelijk genoeg			•		
Tekort aan financiën, onzekerheid, geen structurele financiering		••••	••	• ¹ •	•
Eisen (kerkelijke) subsidiegevers, verantwoordingsdruk		•	•	••	
Te weinig betaalde uren beschikbaar waardoor vernieuwing blijft liggen		••	•	•	
Tekort aan vrijwilligers, moeite nieuwe te vinden	•••	•	•		
Gebrek aan vrijwilligers die grotere verantwoordelijkheid kunnen en willen dragen	•	•	•	•	•
Alleen kortdurende binding van vrijwilligers	•				
Vrijwilligers onvoldoende kunnen begeleiden (in omgang met bezoekers)	••••	•	•		

Dominantie van sommige vrijwilligers, vrijwilligers die eigen regels gaan hanteren		•	•		
Steeds meer vrijwilligers uit doelgroep die meer begeleiding vragen			•	•	
Wel en wee (ouder wordende) vrijwilligers vraagt meer aandacht	•	•			
Geen eigen, of onvoldoende toegankelijke locatie, locatie voldoet niet	• •				
Moeite met binnenkrijgen van nieuwe gasten (hoge drempel)	• • •	•	• •		
Kwetsbaarheid bezoekers vraagt om (te veel) extra inspanning		•			
Ondanks behoefte (veel kwetsbaren in de wijk) niet in slagen nieuwe activiteiten te ontwikkelen		• • •		•	
Nog geen goede balans individueel contact en groepsactiviteiten/gemeenschapsvorming					•
Lastig dwarsverbanden tussen kerken en uiteenlopende kwetsbare mensen te organiseren					•
Bezoekers te veel 'gepamperd'			•		
Moeizaam mixen van mensen met verschillende etnische achtergronden		•	•		
Doorverwijzing door zorgorganisaties verloopt stroef	•				
Geen of stroeve contacten en samenwerking met kerkelijke gemeenten, zich niet gesteund voelen	• •		• • •	•	
Geen of stroeve contacten en samenwerking met overheid		•	•		
Geen of stroeve contacten en samenwerking met welzijns- en zorgorganisaties				•	

Schema 3 Door organisaties genoemde sterke punten (•= genoemd door één organisatie)

	Kleinschalig huiskamerproject gericht op ontmoeting	Inloophuis met ontmoeting en activiteiten	Inloophuis met ontmoeting, activiteiten en hulpverlening	Buurt-pastoraat	Straat-pastoraat
Inhoudelijk sterk verhaal, met goede missie en visie				•	
Goede sfeer, mensen voelen zich thuis	••••	••••••	••••, •, •	•	
Onvoorwaardelijk 'er zijn' voor mensen, dicht bij mensen staan	•		•		
Wel gemeenschapsvorming, geen groepsvorming		•	•		
Niets moet, binnenlopen verplicht tot niets	•				
Maatwerk in contact en hulpverlening				•	
Waardering bij anderen voor de persoonlijke aandacht die gegeven wordt (reputatie)			••••	••	
Betrokken, deskundig bestuur	•	•	•		
Voldoende financiën	•••				
Voldoende vrijwilligers		•	••••		
Sterk betrokken vrijwilligers	••	••	••	•	
Goede vrijwilligers		•	••		•
Vrijwilligers naar talenten kunnen inzetten	•				
Goede sfeer onder vrijwilligers, weinig verloop	••	•			
Doelgroep komt en blijft komen	•	•	•		
Groeiende diversiteit bezoekers leidt niet tot grote wrijvingen		••			
Doelgroep neemt initiatieven, denkt mee, bottom-up werken			•		
Huisregels geven houvast maar zijn tegelijk open genoeg	•				
Nieuwe activiteiten ontstaan		•	••		

Veel contactmomenten, vaak geopend			•		
Kwaliteit van contacten met en dienstverlening aan mensen in de buurt is goed				••	
Goede contacten en samenwerking met kerken	•	••			•
Goede contacten en samenwerking met de overheid			••	•	
Goede contacten en samenwerking met welzijns- en zorgorganisaties	•		••••	•	•

Identiteit en koers

Opvallend is dat nauwelijks wordt aangegeven dat er problemen zijn rond het vaststellen van de eigen identiteit, het onderscheidende, van de werkplek. Met name de werkplekken met goed geschoolde beroepskrachten, waaronder altijd de buurtpastoraten uit de grotere steden, weten waar ze voor staan: 'Inhoudelijk hebben wij een sterk verhaal, met een goede missie en visie, en de kwaliteit van het wijkwerk is goed.' Als sterk punt wordt veelvuldig het eigene van de aanpak genoemd: naast mensen staan, trouwe aanwezigheid, weinig drempels. Wel wordt enkele malen aangegeven dat het moeilijk is dat onderscheidende goed te communiceren met de buitenwacht. We zagen ook al eerder in dit hoofdstuk (paragraaf 4.2) dat de inzet van de presentiebenadering vaak wordt genoemd als onderdeel van de eigen identiteit. Toch plaatst een enkeling ook vraagtekens bij het gemak waarmee over presentie wordt gesproken, zoals de vertegenwoordiger van een kleiner inloophuis in het noorden van het land: 'Presentie is bijna overal omarmd. Maar hoe wordt de benadering toegepast? En is het soms niet [vooral een] excuus om weinig aan toerusting en vorming te hoeven doen?'

Uit (toelichtingen bij) de antwoorden op de vraag naar knel- en sterke punten kan worden afgeleid dat het tegelijkertijd bij meerdere werkplekken zoeken is naar de juiste koers. Een voorbeeld illustreert dat: 'Drie jaar geleden zette het belangrijkste ondersteunende fonds druk op de ketel om te vernieuwen. Dat leidde tot een bezinningsproces waar helaas wel conflicten uit ontstonden [...] maar [dat] ook tot een nieuwe aanpak [leidde.]. [...] Het blijft nog erg zoeken naar onze (nieuwe) "plek in de samenleving" en hoe we die willen gaan organiseren maar ik denk wel dat de ruimte er daarvoor is.'

Enkele vaker terugkerende punten in dit verband:

- de verbinding tussen beleid (vanuit de kerkgemeenschap) en dagelijkse organisatie van inloophuis ontbreekt soms;

- kerken zijn te druk met zichzelf en lijden aan krimpkramp, gebrek aan professionaliteit, gebrek aan visie;
- besturen zijn soms verdeeld over de te kiezen koers; keuzes worden uitgesteld.

Financiën

Geld vormt vaak een probleem, maar ook opvallend vaak (zie ook paragraaf 4.5) stelt men dat er voldoende geld is omdat de penningmeester goed oppast of men maar beperkt open is. Kortom: voorzichtig aan doen, geen gekke avonturen aangaan, is vaak een belangrijk uitgangspunt. Financieel zijn de zaken daardoor vaak (net) op orde te houden, zoals in een grotere stad in het midden van het land: 'Tot nu toe lukt het om op de huidige manieren te financieren, dus de nood is beperkt.' Maar tevens wordt het gesprek over alternatieve financieringsbronnen 'niet aangegaan omdat er verschillend over de kansen wordt gedacht in het bestuur'.

Analyse van de opgeworpen knelpunten op dit vlak laat zien dat er verschillende problemen spelen:

- Te weinig geld: plannen kunnen niet worden uitgevoerd, de koers kan niet verlegd worden, hoewel men dat voor de kwaliteit van het werk en het goed kunnen bereiken van mensen wel wenselijk acht;
- Tekort aan structurele financiering, bijvoorbeeld voor de huur van een gebouw of voor beroepskrachten: de kerken als structurele financiers haken af of minderen hun bijdrage. Fondsen financieren vaak maar voor enkele jaren en willen dat de lokale overheid het overneemt. Die zegt er geen geld meer voor te hebben. 'We bezuinigen al jaren op waar we maar kunnen, dus de rek is er wel uit', 'We hebben geen pand waaruit we inkomsten zouden kunnen genereren, bijvoorbeeld een (kringloop)winkel', 'Fondsen willen zich niet vastleggen';
- De organisatie van de fondswerving zou beter kunnen, en belangrijker: een scherpe strategie ontbreekt vaak op dit vlak;
- De verantwoordingsdruk wordt als fors ervaren: 'Fondsen en financiële partners vragen enorm veel meer verantwoording dan voorheen en zijn nauwelijks bereid om langer dan een jaar te financieren, waardoor er jaarlijks weer veel aandacht naartoe getrokken wordt'.

Rol beroepskrachten

Ook in deze persoonlijke inschattingen van de sterke kanten en knelpunten keert de af- of aanwezigheid van beroepskrachten weer terug, in dit geval vooral aan de knelpuntenkant. Een flink aantal werkplekken geeft aan over te weinig betaalde uren te beschikken voor alles wat gedaan moet worden: beheertaken, aanwezigheid op de werkvloer, contact

met de mensen voor wie men werkt en ook nog anticiperen op de toekomst. De onzekere financiële toestand maakt ook dat extra beroepskrachten niet kunnen worden aangetrokken. Tegelijkertijd nuanceren opmerkingen van respondenten dit onderscheid op twee manieren: ook als er een beroepskracht is, is de beschikbaarheid daarvan voor het project soms onvoldoende. Dat kan dan zitten in zowel het beschikbare aantal uren als in de omvang van de activiteiten (bijvoorbeeld zeer uitgebreide openingstijden, koppeling met een voedselbank, actieve rol in wijk of stadsnetwerken en dergelijke). Omgekeerd kan een goed op elkaar ingewerkt team dragende vrijwilligers een gering aantal betaalde uren bijzonder goed compenseren.

Rol vrijwilligers

Want zonder die vrijwilligers geen inloopvoorzieningen. Ook in de buurtpastoraten spelen ze een belangrijke rol. Uit de antwoorden wordt duidelijk hoe cruciaal hun rol is en ook welke zorgen er zijn. Ook bezoekers en beroepskrachten hebben er een aandeel in, maar de 'onderlinge binding van vrijwilligers speelt een belangrijke rol' in de sfeer en aantrekkingskracht van een voorziening.

Een belangrijk punt is dat iedereen welkom is als vrijwilliger, maar dat om de boel draaiende te houden ook vrijwilligers nodig zijn die meer verantwoordelijkheden kunnen dragen. Dat willen niet alle vrijwilligers, of dat zit niet (of nog niet) in de cultuur van de voorziening: 'Vrijwilligers komen om gasten te ontvangen, niet om mee te denken of initiatieven te nemen.'

Ook als vrijwilligers wel meer verantwoordelijkheden willen dragen, lukt dat toch niet altijd: 'Mensen hebben vaak veel ideeën, maar om die ook echt op te pakken en uit te voeren is lastiger, dit vraagt tijd, energie en bepaalde vaardigheden die er niet altijd zijn [onder vrijwilligers]. Hierdoor komt er veel bij de staf te liggen (die dit dan weer terug aan de mensen probeert te geven).'

Een ander belangrijk punt is de toename van vrijwilligers die uit de doelgroepen afkomstig zijn: 'Veel nieuwe vrijwilligers komen "uit de doelgroep". Soms groeien ze door van bezoeker naar vrijwilliger, soms kennen we ze nog niet en blijken er na een paar weken of maanden toch wel veel dingen privé te spelen, waardoor zij soms evenveel begeleiding nodig hebben als de bezoekers', 'De (getalsmatige) verhouding tussen dragende vrijwilligers en vrijwilligers met een rugzakje die ondersteuning nodig hebben van onder andere de dragende vrijwilligers blijft aandacht vragen. We zouden meer dragende vrijwilligers kunnen gebruiken. [...] we hebben veel indianen maar weinig opperhoofden.'

Voor de kleinere projecten noemen dat hun vrijwilligers meer begeleiding nodig hebben, bijvoorbeeld in de omgang met bezoekers of in de meer intensievere hulpverlening aan bezoekers. Goed vrijwilligersbeleid wordt als cruciaal gezien, maar tegelijkertijd wordt het

vormgeven daarvan als lastig ervaren. Zowel kleinere als grotere voorzieningen hebben er vaak moeite mee. Er leven hierover veel vragen onder de respondenten. Als dilemma's komen onder andere naar voren:

- Hoeveel verantwoordelijkheden kun je bij vrijwilligers neerleggen zonder ze te overvragen?
- Hoe creëer en behoud je een balans tussen dragende en 'gewone' vrijwilligers die minder beschikbaar zijn, of zich tot uitvoering van afgebakende taken willen beperken?
- Hoe stimuleer je het wij-gevoel, en omzien naar elkaar, maar voorkom je tegelijkertijd dat een vaste groep vrijwilligers in feite beleid en uitvoering bepaalt, en wellicht anderen uitsluit?

Samenwerking

Veel voorzieningen/werkplekken worden gedragen door lokale (oecumenische) kerkelijke verbanden. Er zijn veel personele dwarsverbanden: vrijwilligers komen, niet altijd maar wel vaak, in de eerste plaats uit kerkelijke kring. Veel respondenten noemen deze verbanden dan ook in positieve zin en zeggen op de kerken te kunnen bouwen. Toch zijn de contacten met de kerkelijke achterban, blijkens de antwoorden, ook regelmatig problematisch. Soms omdat er onvoldoende bekendheid is met of begrip voor de activiteiten bij kerkelijke achterban of lokale kerkbestuurders. Of omdat, ondanks lippen dienst aan het sociale werk, theologische avonden en concerten en andere 'hoogdravende' zaken veel meer aandacht krijgen. Ook heeft men te maken met (wijk)kerken die zelf hard bezig zijn met overleven en hun financiële verantwoordelijkheid voor de inloop en pastoraatsprojecten afbouwen. In een aantal gevallen wordt gewag gemaakt van conflicten tussen eigen bestuur en diaconale verantwoordelijken binnen de kerken.

De kracht van de grote variëteit in contacten wordt verder benadrukt: men onderhoudt met een uiteenlopende reeks personen en organisaties in de wijk of stad goed contact en heeft door de jaren heen veel geïnvesteerd in relaties. Ook zijn de organisaties, hoe klein soms ook, een stabiele factor in de wijk: zorg- en welzijnsorganisaties en overheidsstructuren en -programma's gaan en komen, maar deze vormen van presentie kennen vaak een veel langere aanwezigheid. Zij kennen de wijk en de sociale netwerken daarbinnen daardoor ook vaak beter dan anderen: 'Samenwerking met organisaties en verbanden in de wijk is goed. Onze trouwe presentie in de wijk (al bijna 25 jaar) wordt gezien en gewaardeerd. Wat ook helpt is dat wij een locatie in een multifunctioneel buurtcentrum mogen gebruiken.'

De werkplekken zijn ook doorgaans graag gezien als samenwerkingspartners: 'Het is zinvol (zoals bij ons blijkt) om niet alleen in diaconale/kerkelijke netwerken actief en bekend te zijn, maar ook in netwerken van zorg (vooral gzz en oggz), zowel vanuit zorgverleners- als vanuit zorgvragersperspectief.'

Maar soms ook worden inloop- of buurtpastoraat plekken 'als concurrenten gezien en het werken volgens de presentiebenadering wordt niet altijd begrepen'.

Wat opvalt is dat de verhouding tot de overheid, zowel in positieve als negatieve zin, niet zo vaak wordt genoemd. En dat terwijl er toch vrij veel persoonlijke contacten zijn met overheidsvertegenwoordigers en er ook vrij veel subsidierelaties bestaan. Dit komt overeen met de hoge 'neutrale' scores in de stellingen die over de relatie met de overheid gingen. De relatie met de overheid wordt kennelijk als een ingewikkelde ervaren, overwegend positief, maar tegelijkertijd soms ongemakkelijk. We spraken eerder van verlegenheid bij het zoeken van de eigen plek ten opzichte van de overheid.

Slotbeschouwing: laagdrempelige presentie en hulpverlening in 2025

5

We eindigen deze rapportage met een selectie uit de belangrijkste bevindingen en een inventarisatie van punten uit het onderzoek die in onze ogen van belang kunnen zijn voor (verdere) versterking op de middellange termijn (richtjaar 2025) van het werk in en vanuit inloophuizen, het buurtpastoraat en het straatpastoraat.

5.1 Onverwachte verbindingen

De honderd bij Netwerk DAK aangesloten organisaties zijn te vinden midden in de samenleving: in zowel stadscentra als woonwijken. Er wordt gewerkt vanuit eigen panden, bijgebouwen van kerken, in flats, maar ook vaak in buurtcentra of multifunctionele wijkcentra. Zij ontvangen bezoekers (buurthuis kamers), geven aandacht, onderhouden contacten in buurten, in opvanginstellingen en op straat (buurtpastoraat, straatpastoraat), of doen beide (buurtpastoraat, inloophuizen met activiteiten in de buurt). Inloop en outreachend werk in buurten en onder groepen kwetsbare burgers wordt soms gecombineerd met sterk uiteenlopende activiteiten als bezinningsbijeenkomsten, optredens, muzieklessen en voedselbanken. De organisaties zijn sterk in het organiseren van, soms onverwachte, verbindingen tussen meer en minder draagkrachtige mensen en verbanden. Ze overbruggen scheidslijnen tussen lager en hoger opgeleid, arm en rijk. Bezoekers kunnen er vrijwilliger worden. Deze verbindingen leveren weer ongekende aanknopingspunten op voor contact, bemoediging, empowerment en individuele hulpverlening aan mensen die tijdelijk steun kunnen gebruiken of deze kunnen geven.

5.2 Stand van zaken

Hoe is het beeld voor de afzonderlijke werksoorten? Zonder afbreuk te willen doen aan de grote en aansprekende verschillen *binnen* de typen organisaties kunnen we enkele lijnen schetsen: het buurtpastoraat functioneert over het algemeen goed. Het is sterk geworteld in de wijken en toegesneden op het presentiewerk door één of enkele goed geschoolde beroepskrachten. Er wordt in het buurtpastoraat vrijwel steeds gewerkt met een goed onderbouwde werkwijze die doorgaans met veel kennis van zaken en bezieling

wordt uitgedragen. Deze werkplekken hebben vaak wel een capaciteitsprobleem: te veel kwetsbare buurtbewoners die men nabij wil zijn, te weinig menskracht (vrijwilligers, beroepskrachten) met sterkere schouders. Het blijft moeilijk de 'rijke' kant te betrekken bij het werk aan de vaak 'arme kant' van de samenleving. Het in toenemende mate werken met kwetsbare vrijwilligers vraagt om nieuwe werkwijzen en meer begeleidingscapaciteit. Het bestuurlijk-organisatorische draagvlak is daarbij vaak broos: het buurtpastoraat staat verder van de kerken en kerkelijke verbanden af dan de meeste inloophuizen en de waardering van gemeentelijke instanties en reguliere welzijnsorganisaties vertaalt zich niet altijd in voldoende, laat staan structurele, financiële support. Toenemende concurrentie van andere neutrale en levensbeschouwelijk geïnspireerde buurtinitiatieven om middelen en vrijwillige inzet is te verwachten. Nieuwe, aanvullende activiteiten met andere 'verdienmodellen' zouden ontwikkeld kunnen worden. Een aantal buurtpastoraten werkt daar ook al aan en bouwt aan nieuwe (samenwerkings-)projecten met overheid en welzijnsorganisaties.

Het straatpastoraat heeft een relatief goed afgebakende doelgroep. De straatpastores kennen 'hun' mensen goed. Er wordt innovatief gewerkt in het contact met de doelgroep, in de aandacht voor hen en in hun empowerment. De relatie met de voorzieningen waar de doelgroep gebruik van maakt is doorgaans goed. De grootste uitdaging lijkt hier de financiering te zijn, met de krimpende kerkgemeenschappen en daarmee krimpende (diaconale) middelen. Tegelijkertijd zouden er kansen kunnen liggen om de pastorale zorg mede te laten financieren door de reguliere zorg-, opvang- en woonvoorzieningen.

Voor de inloophuizen is het beeld veel diffuser. Er zijn grote verschillen in bestuurlijk-organisatorische kracht en in vitaliteit en vernieuwingszin. Die verschillen hangen niet direct samen met de grootte van de voorziening. De aanwezigheid van een beroepskracht is bepalender, maar zegt ook niet alles: een goed team vrijwilligers kan het ontbreken van een beroepskracht compenseren en een beroepskracht zonder stevig bestuur en visie kan eenzaam worstelend (net niet) ten onder gaan.

Een aantal inloopvoorzieningen kampt, volgens eigen zeggen, met structurele problemen rond de continuïteit. In die gevallen is het niet de vraag of maar hoelang deze werkplekken zonder gezonde basis nog kunnen overleven. Want zonder een goede basis kan er geen sprake zijn van een continue aanpassing van de koers van de organisatie aan de veranderende omgeving, noch van nieuwe kwaliteitsimpulsen. En die zijn gegeven de doorzettende ontwikkelingen op de 'vrijwilligersmarkt' en de voortgaande kerkelijke afkalving nodig.

Bij andere inloophuizen ligt dat genuanceerder: er zijn er met weinig potentie tot verdere ontwikkeling. Soms wordt dat ook helemaal niet geambieerd. Men heeft het goed met een kleine groep vrijwilligers en een (vaak) kleine groep bezoekers. En soms vallen

vrijwilligers en bezoekers ongeveer samen (in een natuurlijke, onbewust gegroeide vorm van zelfbeheer). Als er sprake is van een kleine, ouder wordende groep bezoekers en een kleine, ouder wordende groep vrijwilligers, kan wél een langzame maar zekere afbouw van de activiteiten uitgetekend worden. Bij veel inloophuizen leeft echter de behoefte om waar mogelijk te zoeken naar verbetering van de kwaliteit van het werk in een samenspel tussen bestuur, financiers, eventuele beroepskrachten, vrijwilligers en soms ook bezoekers/cliënten/deelnemers.

5.3 Vitaliteit, berusting en vernieuwingskracht

Het werk voor de DAK-organisaties neemt toe (uitzonderingen daargelaten): meer mensen doen een beroep op de aandacht, praktische hulp of ruimte voor rust en ontmoeting die ze bieden. En de complexiteit van de (onuitgesproken) vragen waarmee mensen rondlopen, groeit. We zien een werkveld dat enerzijds weet wat er gedaan moet worden, maar het anderzijds ook vaak moeilijk vindt dat ook daadwerkelijk georganiseerd te krijgen. Een veld dat kleinschaligheid en voorzichtigheid omarmt, maar zich daar bij tijd en wijle ook belemmerd door voelt. In financieel opzicht hebben de meeste projecten de zaken tot op heden goed op orde door een financieel behoedzame, behoudende koers. Dus denkt men: waarom dromen over nieuwe projecten als er waarschijnlijk toch geen geld voor zal zijn? Goed op de winkel passen is al lastig genoeg. Tegelijkertijd is er wel zorg voor de toekomst met enerzijds druk op de financiering vanuit de kerkelijke achterban en anderzijds fondsen en gemeenten die zich financieel niet structureel willen verbinden aan de organisaties. Een grote minderheid zou graag meer financiële armslag willen om te kunnen investeren in bijvoorbeeld betere begeleiding van vrijwilligers.

We constateren verschillen in de vitaliteit tussen de werkplekken: in sommige gevallen wordt er geworsteld om de continuïteit zeker te stellen, geworsteld met de koers, en is er moeite om vrijwilligers en bezoekers te binden. Anderzijds laat de enquête ook zien dat de meeste organisaties er goed voorstaan. Ze onderscheiden zich, hebben karakter, en trekken voldoende vrijwilligers aan. Met relatief weinig middelen en weinig professionele inzet (gemiddeld 1 à 2 beroepskrachten, vrijwel nooit meer dan 40 uur per week aan betaalde inzet) bereiken ze veel. Dat doen zij grotendeels door de onbetaalde inzet van vrijwilligers, ondersteund met geld van kerken (en hun diaconale verbanden), fondsen en lokale overheidssubsidies.

Enquête en interviews hebben duidelijk gemaakt dat op een aantal werkplekken nauwelijks enige beweging waarneembaar is, en op andere plekken juist sprake is van grote creativiteit, innovatief denken, visie en durf. Bijvoorbeeld in het pionieren met nieuwe verdienmodellen en alternatieve financieringsvormen. Een voorbeeld van dat laatste is de succesvolle inzet van een vrijwillige coach, die mensen met weinig kansen op de arbeids-

markt begeleidt, stimuleert in opleidingen, en bemiddelt en ondersteunt bij sollicitaties. Er wordt nu nagedacht om deze coaching al in een veel vroeger stadium te starten: bij kinderen uit kansarme gezinnen. Innovatie vinden we ook rond de inzet van mensen uit de doelgroepen als vrijwilliger, en de aandacht in bredere zin voor de inzet van 'ervaringsdeskundigen' met het oog op empowerment van mensen én ter versterking van de kwaliteit van het werk. Ook worden regelmatig op bijzondere manieren activiteiten verknoopt: inloop, ontmoeting, individuele hulpverlening, voedselbanken, kringloopbedrijvigheid. In toenemende mate delen de organisaties goede praktijken gericht op versterking van hun interne organisatie en van hun maatschappelijke rol.

5.4 In het hart van maatschappelijke veranderingen

Medewerkers en vrijwilligers van de bij Netwerk DAK aangesloten organisaties zijn actief in de leefwereld van kwetsbare mensen, in de 'haarvaten' van de samenleving. Zij proberen naast mensen te staan, vaak werkend vanuit de presentiebenadering. Zij brengen 'dragere en vrager' samen, werken tegen de stroom in aan het in contact brengen van arm en rijk, bestrijden stigmatisering. Daarmee staan deze organisaties in het hart van de transformaties in het sociale domein, die wel de grootste verandering sinds de ontwikkeling van de verzorgingsstaat worden genoemd. Of het nu gaat om de Wmo of de Participatiewet, de groei van het 'sociaal doe-het-zelfen', bezuinigingen op en vermaatschappelijking van de ggz, de trend om zorg en ondersteuning dichter bij mensen thuis te organiseren of om de toename van de schuldenproblematiek, de groeiende culturele diversiteit in veel steden, dorpen en wijken of de doorzettende vergrijzing: de inloop- en pastoraatsvoorzieningen opereren – tegen wil en dank – in het oog van grote maatschappelijke veranderingen. Kunnen zij gezien hun doorgaans geringe omvang en soms organisatorische kwetsbaarheid, slechts hier en daar andere accenten zetten en alleen klein leed verzachten? Ja, soms blijft het daarbij. En vaak is dat passend en voldoende voor de betrokkenen. Maar vaker zijn deze organisaties belangrijk in stad of buurt, omdat ze organiserend vermogen en sociaal kapitaal inbrengen ten behoeve van de afhakers, de uitvallers en de sociaal geïsoleerden. Omdat de vrijwilligers en beroepskrachten zich verbinden en engageren met deze groepen, omdat zij ontmoeting organiseren en deze groepen aandacht geven. Ze zijn belangrijk omdat ze vasthoudend doorzetten, en te midden van het komen en gaan van (aanbestede) zorg- en welzijnsdiensten vaak een van de weinige continue factoren in de buurt zijn – en soms haast terloops als broedplaatsen voor nieuwe verbindingen tussen formele en informele zorg, tussen systeem- en leefwereld gaan fungeren. Ze zijn ook belangrijk, omdat ze werken vanuit net even andere uitgangspunten en een andere houding hebben tegenover de zorgen, problemen en talenten van mensen. Dit schuurt soms, zowel met de dominante gangbare benadering van mensen

door de reguliere (zorg)systemen, als met het autonome maar soms vluchtige engagement van veel jongere vrijwilligers (De Boer, 2015). Maar de werkwijze van de organisaties spreekt ook aan. En er zijn raakvlakken met zowel de reguliere, professionele zorg als het nieuwe sociaal doe-het-zelven (Engbersen & Lupi, 2015; Huygen, 2014; Hilhorst & Van der Lans, 2013).

De inloop- en pastoraatsinitiatieven blijven in de regel tamelijk stoïcijns onder de – al lemaal goedbedoelde en vaak ook professioneel opgezette – reguliere offensieven van gemeenten, kennisinstituten, innovatieteams en aanjaagteams die preventie, vroegsignalering, sluitende en effectieve aanpakken, en blijvende opvoedings- en gedragsverandering in buurt en wijk moeten bewerkstelligen – als ze al in de picture van de overheid en de door haar aan- of opgejaagde zorg- en welzijnsvoorzieningen komen. Juist door die houding houden ze de zelfbenoemde en soms luidruchtige doorpakkers en veranderaars een spiegel voor. Patronen en mensen veranderen niet zomaar en zeker niet snel; trouw en betrouwbaar zijn loont. En soms is in stilte werken toch echt effectiever.

Er is behoefte aan betekenisvolle plekken in steden en wijken. Dat zijn niet uitsluitend locaties georganiseerd vanuit levensbeschouwelijk geïnspireerde verbanden of netwerken, en hoeven dat ook niet te zijn. Integendeel. Maar dié plekken bieden kennelijk wel zicht op een aantal waardevolle basiswaarden en werkwijzen waarvan geleerd kan worden (Ter Avest, 2016).

5.5 Aandachtspunten voor de toekomst

Welke aandachtspunten levert het onderzoek nu, alles overziend, op? Met welke thema's kunnen de afzonderlijke organisaties en Netwerk DAK verder aan de slag? De volgende zaken zijn niet voor alle organisaties even relevant, maar raken steeds aan aspecten die breder spelen. We bevelen verdere discussie over of kwaliteitsverbetering op de volgende punten aan:

- Blijf als organisatie de discussie over identiteit, missie en visie actief voeren om ook echt op koers te blijven. Het is belangrijk om dilemma's te blijven onderkennen als: werken als verbinder van individuen met reguliere instanties (en van instanties onderling) of inzetten op netwerk- en gemeenschapsvorming in wijken en buurten? En: hoe combineer je je focus voor buurt en straat met aandacht voor verandering van beleid en aanpak van reguliere organisaties? Soms is er geleidelijk aan een veelheid aan activiteiten ontstaan, ook omdat de activiteiten organisch groeien naar gelang de behoeften en capaciteiten van mensen. Passen die nog allemaal? We constateren dat het organisaties vaak moeite kost om goed stil te staan bij de koers en daarover het gesprek te voeren. De tevredenheid over de eigen uitgangspunten en werkwijze

is soms wel erg groot. Daarnaast nemen besturen en financiers soms onvoldoende initiatief om over de koers te praten. En anderzijds staat de 'doenerige' aard van veel initiatieven ook een grondige herbezinning soms in de weg. Maar de behoefte is er wel, zo blijkt.

- Blijf kritisch kijken naar de toepassing van de presentiebenadering: iedereen zegt ermee te werken, maar is dat wel zo en hoe goed gaat dat eigenlijk? Wordt de presentiebenadering niet te vaak aangehaald om verdere discussie over de kwaliteit van het werk in de kiem te smoren: we werken vanuit de presentiebenadering, dus we zijn toch goed bezig? Maar hoe methodegetrouw gebeurt dat (nog) en hoe wordt de deskundigheid in het werken met de methode eigenlijk op peil gehouden?
- Zorg voor een goede (werk)relatie met de overheid. Deze ontstaat niet vanzelf en vraagt om vertrouwen en bewuste keuzes: er zijn grote verschillen in de mate waarin er contact is met de lokale overheid. Dit is voor een deel het gevolg van bewuste keuzes, maar we signaleren ook 'verlegenheid': organisaties vinden het moeilijk om hun rol tegenover de overheid te bepalen. Er is meestal wel sprake van wederzijdse waardering, en vaak staan gemeentebesturen belangstellend tegenover het verrichte werk. Tegelijkertijd, en in weerwil van haar nog steeds torenhoge ambities in het sociale domein, geeft de overheid steeds minder geld uit aan ondersteuning en hulpverlening aan kwetsbare mensen. De overheid zoekt naar maatschappelijke partners die het gat tussen ambities en middelen kunnen overbruggen. Dat maakt de rol van de bij Netwerk DAK aangesloten werkplekken in de maatschappelijke transformaties interessant, maar ook ingewikkeld en kwetsbaar: er vallen gaten in de hulpverlening, problemen waarmee mensen kampen worden complexer, waardoor het beroep op de inlooporganisaties als 'noodverband' toeneemt. Tegelijkertijd, zo blijkt onder andere uit dit onderzoek, lijkt de helpen-onder-protestfunctie (belangenbehartiging, stemversterking van groepen in de marge en kritische signalering van misstanden) minder prominent deel uit te maken van de identiteit van veel werkplekken dan in het verleden. Terwijl de ingrijpende veranderingen rond participatie, zorg en welzijn wel vragen om een kritische houding van maatschappelijk actieve kerkelijke verbanden (Noordegraaf, 2014; 2012, Davelaar et al., 2011): lopen de werkplekken gevaar té dienstbaar te worden aan de overheid (wat een andere zaak is dan dienstbaarheid aan mensen)?
- Verken actief de nieuwe kansen die door de transformaties in zorg en welzijn ontstaan. Gemeenten zetten in op sociale buurt- en wijkteams, maar deze teams wor-

stelen met de vormgeving van de actieve betrokkenheid van burgers en cliënten en het vinden van aansluiting met informele zorg- en ondersteuningsnetwerken in de wijk, zo bleek recent nog uit een peiling onder 234 gemeenten naar de stand van zaken rond sociale (wijk)teams (Van Arum & Schoorl, 2016). Punt van discussie is of dat met onderbemensing of met blinde vlekken en weeffouten in de samenstelling van de teams te maken heeft (Hilhorst & Van der Lans, 2016). Hoe dan ook, precies op het punt van het betrekken van informele hulpbronnen in buurten hebben de Netwerk DAK-organisaties veel ervaring. Die kunnen ze delen met en/of laten inkopen door gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties. Zaak is daarbij een al te instrumentele inzet door de reguliere zorg- en welzijnaanbieders te voorkomen door de eigenheid in werkwijze en oriëntatie te tonen en te bewaken. Een opstelling als partner van andere partijen in plaats van als opdrachtnemer of onderaannemer kan daarbij helpen en past ook het beste bij de cultuur van veel werkplekken.

- Maak duidelijker voor jezelf voor wie je er echt wilt zijn. Veel organisaties reageren fel: 'We denken niet in doelgroepen', 'We richten ons op iedereen', 'We maken geen onderscheid'. Maar als je zegt dat je er voor iedereen bent, wat betekent dat dan voor je dienstverlening? En is het altijd essentieel dat er nieuwe groepen of nieuwe mensen bereikt worden of kan vernieuwing ook zitten in verhoging van de kwaliteit van het werk met bestaande groepen? Het beeld dat naar voren komt is dat er niet graag gekozen wordt, dat alle (nieuwe) individuen en groepen met alle noden welkom zijn. Tegelijkertijd is de praktijk vaak een andere en ontwikkelt deze zich naar meer samenwerking met de ene doelgroep dan met de andere, maar wordt het gesprek over de consequenties daarvan uit de weg gegaan.
- Werk aan het vergroten van de financiële armslag. Er is bij veel organisaties behoefte aan meer aandacht binnen Netwerk DAK voor de financiële problemen bij inloophuizen, breder dan aandacht voor tips rond fondswerving. Er is nog niet zo veel innovatie op dit punt: besturen ontwikkelen te weinig plannen ('het gaat toch nog goed zo?'), beroepskrachten hebben/maken hier geen tijd voor. Tegelijkertijd zijn er genoeg ideeën aangedragen die inspiratie kunnen bieden: contacten met particulieren/vrienden/belangstellenden uitbouwen, crowdfunding, medefinanciering door hulpverlenende organisaties in wijk of stad, ook in de vorm van inkoop door zorg-, opvang- en welzijnsorganisaties van zorg/begeleiding door DAK-organisaties, structurelere afspraken met fondsen, hulp bij benadering van de overheid, inzetten op een combinatie met sociale bedrijvigheid (winkelfuncties).

- Versterk je expertise rond begeleiding van vrijwilligers:
 - Hoe vind, betrek en houd je dragende vrijwilligers vast? Zorg voor aandacht voor nieuwe manieren van werving en voor (na)scholing van vrijwilligers.
 - Heb aandacht voor kwetsbaarheid van vrijwilligers: bij veel werkplekken veroudert het vrijwilligersbestand, waardoor kwetsbaarheid toeneemt. Dat vraagt om het creëren van ruimte voor onderlinge aandacht en om het waken voor het overvragen van mensen.
 - Hoe ga je om met de groeiende groep vrijwilligers uit de (meer kwetsbare) doelgroepen? Het overheidsbeleid ('voor wat, hoort wat') en de wens van voorzieningen en mensen zelf om meer te participeren vraagt om beleid van de werkplekken, en ook om beantwoording van de principiële vraag: (hoe) wil je werken met 'tegenprestatie-vrijwilligers' die de overheid op je af stuurt (zie ook Tonkens & Duyvendak, 2013)?
- Gemeenschapsvorming/community building als belangrijk fundament verdient meer aandacht: overdragen van zorg, meer betrekken van de omgeving (kerken, buurt): hoe draag je kwetsbare mensen die jou niet meer direct nodig hebben, goed over aan anderen? Zodat je zelf weer anderen die het harder nodig hebben kunt helpen, maar mensen die dat nodig hebben toch aandacht blijven krijgen?
- Versterk zeggenschap van en coproductie door bezoekers en (andere) ervaringsdeskundigen. Juist omdat in de organisaties gelijkwaardigheid in de relatie tussen beroepskrachten, vrijwilligers en bezoekers wordt nagestreefd en geen harde grens tussen vrijwilligers en bezoekers wordt getrokken, is het zaak om je op dit punt te blijven onderscheiden en voorop te blijven lopen. Hoe houd je op een goede manier de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van ideeën zo veel mogelijk bij bezoekers en doelgroepen zelf? Welke behoefte aan ondersteuning is er om mensen vanuit hun eigen talenten te laten werken aan versterking van hun veerkracht?

5.6 Netwerk DAK in 2025

Door de meer dan honderd bij Netwerk DAK aangesloten werkplekken wordt veel en maatschappelijk belangrijk werk gedaan, dat breed gewaardeerd wordt. Het werk neemt toe en dat betekent een groeiende werklast en werkdruk voor vrijwilligers en beroepskrachten, onder soms fragiele organisatorische omstandigheden. Grote veranderingen – de transities in het sociale domein, de ontwikkeling naar een participatiesamenleving, de groeiende tweedeling in de maatschappij – maken het daarbij urgent dat de werkplekken zichzelf (blijven) vernieuwen, willen zij ook over enkele jaren nog een rol van betekenis

kunnen spelen voor de mensen voor wie ze in het krijt treden. De uitgangspunten van onvoorwaardelijke ontmoeting en aandacht en het bieden van ruimte aan mensen om op verhaal te komen blijven daarbij ongemoeid – ongeacht de schaal van de organisaties en de projecten. Hoewel de noodzaak tot innovatie evident is, moet anderzijds ook rekening gehouden worden met het feit dat de meeste werkplekken een behoorlijke mate van autonomie genieten en werken vanuit een kerkelijke achterban. Om die achterban, en daarmee de betrokken vrijwilligers, en de bestuurlijke en financiële steun niet kwijt te raken, gaan veranderingsprocessen nogal eens traag. Innovatie forceren kan dan blokkerend werken. De ‘traagheid van het werk’ staat daarmee soms op gespannen voet met de behoefte aan vernieuwing. Een spanning die overigens ook wel past bij het veld. Toch zien wij, op basis van het onderzoek waarvan we in deze publicatie verslag doen, dat de organisaties ‘bij de tijd’ en van betekenis kunnen blijven door zich op de middellange termijn, in de periode tot 2025, langs de volgende lijnen te ontwikkelen:

- De organisaties investeren fors (meer dan nu al het geval is) in innovatie: zij ontwikkelen creatieve plannen of laten zich door de creativiteit van andere werkplekken inspireren tot nieuwe vormen van present zijn en het bereiken van nieuwe doelgroepen. De presentiebenadering is daarbij uitgangspunt en wordt regelmatig uitgediept; daarnaast en in combinatie met de presentiebenadering zullen ook andere werkmethoden onderzocht en uitgetoetst worden.
- De organisaties gaan een brede en intensieve samenwerking aan met kerken/diakonieën, met de lokale reguliere hulpverlening en met de overheid, waardoor zij optimaal kunnen inspelen op de noden van mensen van nu. Samenwerking zal voor de werkplekken een sleutelwoord zijn.
- De werkplekken investeren in menskracht. Om visieontwikkeling, innovatie, samenwerking en communicatie zo goed mogelijk vorm te geven, zullen er op de meeste werkplekken een of meer betaalde krachten in dienst zijn. Ook wordt er nog sterker ingezet op het inschakelen van de doelgroep bij bepaalde taken van de werkplek. En naast de vrijwilligers die voorheen gezocht werden, komen andersoortige vrijwilligers steeds meer in beeld: jongeren, mensen uit bedrijfsleven of wetenschap, die voor bepaalde (innovatieve en/of projectmatige) taken worden aangetrokken.
- De besturen zoeken leden die over een bepaalde expertise beschikken, zoals pr, fondsenwerving, et cetera, zodat de beroepskrachten zich op andere taken kunnen richten.
- De werkplekken zetten de komende jaren intensief in op de ontwikkeling van nieuwe vormen van financiering. Naast inkomsten van kerken, fondsen en overheid (inkomsten die steeds verder onder druk komen te staan) wordt er gemikt op sociaal ondernemerschap, werving van donateurs, crowdfunding, sponsoring door het be-

drijfsleven en andere creatieve vormen van fondsenwerving. Ook cofinanciering door zorgorganisaties wordt onderzocht en ontwikkeld, bijvoorbeeld van de bijdrage die inloophuizen leveren aan een betekenisvolle dagbesteding van bezoekers en vrijwilligers of aan het bijstaan van bezoekers of doelgroepen bij zingeving- en levensvragen (als een effectieve manier om verergering van problemen te voorkomen en persoonlijk en maatschappelijk herstel te bevorderen).

- De werkplekken investeren fors in communicatie. Het inzetten van moderne communicatiemiddelen biedt grote mogelijkheden voor het bereiken van nieuwe doelgroepen, nieuwe vrijwilligers, nieuwe samenwerkingspartners en nieuwe vormen van financiering. De organisaties laten hun eigenheid en toegevoegde waarde duidelijk zien en zijn niet alleen in hun locaties, maar ook via sociale media in gesprek met een grote kring van betrokkenen.

Samen met de ondersteunende en aanvullende inspanningen vanuit Netwerk DAK moet dat ertoe leiden dat breder in de samenleving bekend wordt dat inloophuizen, buurt-pastoraat en straatpastoraat plekken en gemeenschappen creëren waar mensen uit verschillende lagen van de samenleving samenkomen en zich thuis voelen, waar contact is met mensen die maatschappelijk niet meetellen en die uit beeld zijn geraakt bij instanties en waarvan het eigen netwerk (te) klein is geworden. Juist hier wordt de toenemende tweedeling tegengegaan. Vitale én kwetsbare vrijwilligers werken mee en trekken samen op en maken van de meer dan honderd laagdrempelige plekken van presentie een krachtig netwerk dat ertoe doet.

Bronnen

- Arum, S. van & Schoorl, R. (2016). *Sociale (wijk)teams in beeld: stand van zaken na de decentralisaties (najaar 2015)*. Utrecht: Movisie.
- Avest, D. ter (2015). *Religieuze betrokkenheid is een voordeel voor de sociaal werker*. Gedownload op 7-12-2016 van: <http://www.socialevraagstukken.nl/sociale-praktijk/religieuze-betrokkenheid-is-een-voordeel-voor-de-sociaal-werker/>
- Avest, D. ter (2016). Betekenisvolle ontmoetingsplekken zijn belangrijker dan ooit. In: *Sociaal Bestek*, februari-maart, p 27-28.
- Avest, D. ter & Voorst, P. van (2014). *De huiskamer van de wijk. House of Hope – een religieus geïnspireerde praktijk*. Rotterdam: Wmo-werkplaats Rotterdam.
- Baart, A. (2013). *Kwetsbaarheid mag meer aandacht krijgen*. Gedownload op 1-7-2016 van: <http://www.socialevraagstukken.nl/kwetsbaarheid-mag-meer-aandacht-krijgen/>
- Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie*. Utrecht: Lemma.
- Boer, N. de (2015). *Leren omgaan met eigenwijze vrijwilligers*. Gedownload op 5-12-2016 van: <http://netwerkdak.humancontenthosting.nl/default.aspx?llntEntityId=1970>
- Boesten, T. & Eijk, R. van et al. (2006). *Almachtig kwetsbaar. Reflecties op missionaire presentie*. Apeldoorn: Garant.
- Boutellier, H. & Huygen, A. (2012). Buurthuis De Nieuwe Jutter: geen blauwdruk, wel een succesverhaal. In: *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*, no 11-12.
- Davelaar, M., Veen, R. van & Toorn, J. van den (2010). *Buitengewoon alledaags. De rol van levensbeschouwelijke organisaties bij het bestrijden van sociale uitsluiting in Tilburg*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Davelaar, M. & Toorn, J. van den (2010). *Geloof aan het werk. De rol van levensbeschouwelijke organisaties bij het bestrijden van sociale uitsluiting in Rotterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Davelaar, M. & Smits van Waesberghe, E. (2010). *Tussen principes en pragmatisme. Een onderzoek onder Nederlandse gemeenten naar de subsidiëring van levensbeschouwelijke organisaties*. Utrecht: Forum.

- Davelaar, M., Damacena Martins, A. & Doude van Troostwijk, I. (2012). *Naar een hoger plan. De vrijwillige inzet van internationale en migrantenkerken in Den Haag*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Davelaar, M., Toorn, J. van den, Witte, N. de, Beaumont, J. & Kuiper, C. (2011). *Faith-based Organisations and Social Exclusion in the Netherlands*. Leuven: Acco.
- Elander, I., Davelaar, M. & Walliser, A. (2012). Faith-based organisations, urban governance and welfare state retrenchment. In J. Beaumont & P. Cloke, *Faith-based organisations and exclusion in European cities* (p. 81-104). Bristol: The Policy Press.
- Engbersen, R. & Lupi, T. (2015). *Het belang van slow social work. Op zoek naar nieuwe welzijnsfuncties in Rotterdam*. Den Haag: Platform 31.
- Franken, J. & Noordegraaf, H. (2015). *Zorgzame Kerk, Kerkzijn in een participatiesamenleving. Evaluatief verslag van proefprojecten 2014-2015*. Utrecht: Protestantse Kerk/Kerk in Actie. Gedownload op 23-11-2016 van: <https://www.kerkinactie.nl/diakenen-zwo/zorgzame-kerk>
- Franken, J. & Noordegraaf, H. (2016). *Zorgzame Kerk, Kerkzijn in een participatiesamenleving, Vervolgonderzoek 2016*. Utrecht: Protestantse Kerk/Kerk in Actie. Gedownload op 23-11-2016 van: <https://www.kerkinactie.nl/diakenen-zwo/zorgzame-kerk>
- Gosseling, H-J. (2014). *Project Onderzoek relatie diaconieën en inloophuizen*. Gedownload op 23-11-2016 van: http://www.netwerkdak.nl/onderzoek_relatie_diaconie_en_inloophuizen.
- Grevel, S. (2009). *Zwakke als kracht. Religieus sociaalmaatschappelijke activiteiten in prachtwijken. Een kwalitatief onderzoek in zes steden*. Kaski Rapport nr. 592. Nijmegen: Kaski.
- Hilhorst, P. & Lans, J. van der (2016). *Collectief kijken blijkt blinde vlek van wijkteams*. Gedownload op 2-1-2017 van: <http://www.socialevraagstukken.nl/29-collectief-kijken-blijkt-blinde-vlek-van-wijkteams/>
- Hilhorst, P. & Lans, J. van der (2016). *Nabij is beter II. Over het inlossen van de beloften van de decentralisaties*. Den Haag: KING/VNG.
- Hilhorst, P. & Lans, J. van der (2013). *Sociaal doe-het-zelven. De idealen en de politieke praktijk*. Atlas Contact: Amsterdam/Antwerpen.
- Huygen, A. (2014). *Buurthuizen in zelfbeheer. Benodigde kwaliteiten voor succesvol zelfinitiatief*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Huygen, A. & Marissing, E. van (m.m.v. Boutellier, H.) (2013). *Ruimte voor zelforganisatie*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Huygen, A. (2012). Utrechts buurthuis doet het helemaal zelf. Welzijn Nieuwe Stijl in de praktijk. In: *TSS*, 5, juni, p.10-13.

- Jager-Vreugdenhil, M. (2012). *Nederland participatieland? De ambitie van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de praktijk in buurten, mantelzorgrelaties en kerken*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Kampen, Th. & Duyvendak, J.W. (2016). *Betwist het doorgeschoten ideaal van zelfredzaamheid, niet de zorgzame professional*. Gedownload op 14-12-2016 van: <http://www.socialevraagstukken.nl/betwist-het-doorgeschoten-ideaal-van-zelfredzaamheid-niet-de-zorgzame-professional/>
- Kooy, S. (2011). *Van klacht naar kracht. Effectieve werkwijze in arme wijken*. Amsterdam: Stichting SamenWonen-SamenLeven.
- Meiden, W. van der & Stegeman, D. (red.) (2015). *Inspiratiegids voor Stad en Kerk*. Vught: Skandalon.
- Noordegraaf, H. (2014). *Kritische participatie: herbezinning op de rol van de kerken in de samenleving. Inleiding op de studiedag Kerken en Wmo: een kritische zoektocht*. Utrecht: Kerk in Actie.
- Noordegraaf, H. (2012). *Kerk en Wmo. De eerste vijf jaren (2007-2011). Een onderzoek naar (kritische) participatie van kerken in de Wmo*. Groningen: Stichting Rotterdam.
- Perk, N. van der (2013). *Creatief diaconaat. Voorbeelden uit de praktijk*. Vught: Skandalon.
- Schlatmann, T. & Waarde, R. van (2012). *Zo wordt het spel gespeeld. Over empowerment en gemeenschap, een praktijkonderzoek*. Ootmarsum: Van der Ros Communicatie.
- Specht, M. & Zwaard, J. van der (2015). *De uitvinding van de Leeszaal, Collectieve tactieken en culturele uitwisselingen*. Haarlem: Trancity.
- Spek, J. van der (2010). *De kramp voorbij. Theologische noties bij zending, presentie en kerk*. Gorinchem: Narratio.
- Timmerman, M. (2015). *Als aan de keukentafel. Onderzoek naar professionalisering van het werk van vrijwilligers in de inloophuizen*. Zwolle: Christelijke Hogeschool Windesheim.
- Tonkens, E. & Duyvendak, J.W. (2013). Een hardhandige affectieve revolutie. Conclusie. In: Kampen, Th., Verhoeven, I., & Verplanke, L. (red.) *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Gennep.

Over de auteurs

Maarten Davelaar is een ervaren onderzoeker op het gebied van (cliënten)participatie, dak- en thuisloosheid, empowerment van kwetsbare burgers en de relatie tussen publieke sector en (levensbeschouwelijk geïnspireerde) verbanden in de civil society. Als zelfstandig onderzoeker en sociaal ontwikkelaar werkt hij in opdracht van en bij voorkeur ook in partnerschap met cliëntenplatforms, maatschappelijke organisaties, overheden en fondsen. Eerder was hij dertien jaar verbonden als onderzoeker aan het Verwey-Jonker Instituut. Daarvoor was hij zeven jaar werkzaam voor de stichting Samen010 en de Pauluskerk in Rotterdam, waar hij verantwoordelijk was voor de ontwikkeling van (vrijwilligers)projecten en belangenbehartiging voor mensen in de marge van de maatschappij. Daarnaast was en is hij vrijwillig (bestuurlijk) actief voor verschillende initiatieven en organisaties.

Helma Hurkens is coördinator van Netwerk DAK en kent in die hoedanigheid bijna alle inloophuizen, en vormen van buurt- en straatpastoraat in Nederland. Daardoor heeft ze veel expertise opgebouwd in het samenwerken van kerkelijke initiatieven met zorg- en welzijnsinstellingen. Samen met anderen schreef ze *Klem tussen overlast en oplossing*, over buurtpastoraat bij stadsvernieuwing. Zij werkt tevens als buurtpastor bij Kerk- en buurtwerk Lombardijen in Rotterdam-Zuid en voorheen in 's-Hertogenbosch. In de jaren tachtig ontwikkelde zij bij Stichting de Vuurdoop in Tilburg het werk rondom ongedocumenteerde vreemdelingen in detentie.

Jan van Opstal is sinds 2013 voorzitter van het bestuur van Netwerk DAK. Samen met Helma Hurkens voert hij het project DAK bij de tijd uit. Met dit project zet hij zich in voor de ondersteuning en professionalisering van de honderd inloophuizen en centra voor buurt- en straatpastoraat. Zo kunnen deze organisaties nu en in de nabije toekomst van betekenis zijn en blijven voor mensen op de rafelrand van onze samenleving. Van 2004 tot 2014 was hij coördinator en later directeur van de Stichting IDO in Lelystad, een interkerkelijke vrijwilligersorganisatie met twee inloophuizen, schuldhulpverlening en een voedselbank. Daarvoor werkte hij als predikant in diverse (PKN-)gemeenten in Nederland.

Bijlage

Overzicht van de bij Netwerk DAK aangesloten organisaties

Blauw: Inloophuis

Geel: Buurtpastoraat

Rood: Straatpastoraat



Bij Netwerk DAK aangesloten organisaties, 1-1-2017

98 organisaties, 117 locaties

naam	adres	postcode	plaats
Aandachtscentrum De Zwaan	Oudegracht 185-187	1811 CD	Alkmaar
Inloophuis De Ruimte	Hengelostraat 39/40	1324 GR	Almere
Stichting Aandachtscentrum Het Open Venster	Prins Bernhardlaan 8A	2405 VZ	Alphen aan de Rijn
Inloophuis De Ontmoeting	Mycene 1	3823 KS	Amersfoort
Inloophuis Schothorst	Batostraat 2	3813 LK	Amersfoort
Diaconaal Aandachtscentrum	Zuidsingel 5	3811 HA	Amersfoort
Straatpastoraat Amersfoort	Zuidsingel 5	3811 HA	Amersfoort
Bijbelcentrum Bij Simon de Looier	Looiersgracht 70-72	1016 VT	Amsterdam
Drugspastoraat Amsterdam	Oudezijds Voorburgwal 165	1012 ET	Amsterdam
Kerk en Buurtwerk Amsterdam Noord	Adelaarsweg 57 hs	1021 BS	Amsterdam
Kerk en Buurtwerk Amsterdam Oost	Czaar Peterstraat 51	1018 PB	Amsterdam
Kerk en Buurt Westerpark	De Wittenkade 109	1052 AG	Amsterdam
Kerk- en Buurtwerk Stimulans	Louis Couperusstraat 133	1064 CE	Amsterdam
Protestantse Diaconie Amsterdam, Straatpastoraat	Nieuwe Herengracht 18	1018 DP	Amsterdam
De Regenbooggroep, inloophuizen	Droogbak 1d Centrum	1013 GE	Amsterdam
Protestants Sociaal Centrum	Lange Stuivenbergstraat 54-56	2060	Antwerpen, België
Citypastoraat De Herberg	Deventerstraat 40	7311 LW	Apeldoorn
Inloophuis De Uitkijk	Eglantierlaan 202	7329 AP	Apeldoorn
Stadspastoraat Arnhem D3rde Verdieping	Kortestraat 16	6811 EP	Arnhem
Eusebiusparochie, inloophuis Sint Marten	Van Slichtenhorststraat 34	6821 CM	Arnhem
Stichting Kruispunt	Spoorwegstraat 13	6828 AM	Arnhem
Open Huis van de Kerken	Brink 26	9401 HT	Assen
Inloophuis Williamstraat	Williamstraat 7 4611 CN	4611 CN	Bergen op Zoom
Diaconaal Centrum Breda Annahuis	Haagweg 3	4814 GA	Breda
Inloophuis Voor elkaar en Inloop Clement	postadres Haagweg 3	4814 GA	Breda
Inloophuis Culemborg	Parklaan 195	4102 EG	Culemborg
RK St.Stadsdiaconaat Delft e.o.	Burgwal 20	2611 GJ	Delft
Jessehof	Burgwal 50	2611 GJ	Delft
Pastoraal Uitzend Buro	Ridderspoorstraat 2	5212 XP	Den Bosch

Diaconie Protestantse Gemeente 's-Hertogenbosch	Koedijkstraat 4	5212 SE	Den Bosch
Vincentiusvereniging 's-Hertogenbosch	Havenstraat 11a	5211 WC	Den Bosch
Stichting De Zelfkrant	Tolbrugstraat 16	5211 RW	Den Bosch
Oecumenisch Aandachtscentrum Den Haag	Schoolstraat 18	2511 AX	Den Haag
Stek	Parkstraat 32	2514 JK	Den Haag
Stek De Oase en Kariboe Bibi	van Meursstraat 1	2524 NX	Den Haag
Stek Buurt- en Kerkhuis	2e van Blankenburgstraat 122	2517 HG	Den Haag
Stek De Paardenberg	Paardenbergstraat 1	2572 XH	Den Haag
Bethel Buurt- en Kerkhuis	Thomas Schwenckestraat 28.	2563 BZ	Den Haag
De Kinderwinkel	Van Baerlestraat 113 – 115	2533 LK	Den Haag
Straatpastoraat Den Haag	Postbus 371	2501 CJ	Den Haag
Vrije evangelische gemeente	van der Neerstraat 50a	2525 CS	Den Haag
Oecumenisch Diaconaal Centrum Meester Geertshuis	Assenstraat 20	7411 JT	Deventer
Herberg van Ars	Rielerweg 71	7416 ZB	Deventer
Inloophuis Dieren	Ericaplein 1	6951 CP	Dieren
De Buitenwacht	Bosboom Toussaintstraat 67	3314 GB	Dordrecht
Diakonaal Aandachtscentrum	Singel 273-275	3311 HD	Dordrecht
Inloophuis 't Centrum	De Drift 46	9203 GH	Drachten
Stichting De Herberg	Ludgerusplein 2	8251 GA	Dronten
Inloopcentrum Meet-Inn	Notaris Fischerstraat 10	6711 BC	Ede
Stichting Streetpastor	Posthoornstraat 8	6711 BX	Ede
Stichting Diaconaal Inloophuis 't Hemeltje	Hemelrijken 117	5612 LC	Eindhoven
Ervaring die Staat	Willem Rosestraat 7	5622 GH	Eindhoven
Inloophuis De Parasol	Eksterstraat 134	3853 SK	Ermelo
Oecumenisch Inloophuis Etten Leur	Kraanvogel 22	4872 SB	Etten-Leur
Inloophuis Uitzicht	Kon. Wilhelminalaan 85	4205 ES	Gorinchem
Inloophuis Domino	Oosthaven 31-C	2801 PD	Gouda
De Open Hof	Spilsluizen 5	9712 NR	Groningen
Stem in de Stad	Nieuwe Groenmarkt 22	2011 TW	Haarlem
Aanloophuis Oer de Brêge	Herenwal 2	8441 AZ	Heerenveen
Wijkpastoraat de Vrank	geen bezoekadres	6412 EW	Heerlen
Inloophuis Wording	Vaartweg 18-20	1211 JH	Hilversum
Straatpastoraat Hoorn	Diamantplein 20	1625 RR	Hoorn

Inloophuis De Koepel	Diamantplein 20	1625 RR	Hoorn
Aanloophuis Leeuwarden	Bagijnestraat 36	8911 DR	Leeuwarden
Ido Lelystad	Fjord 155	8224 DJ	Lelystad
Wijkpresentie Maastricht Noord-Oost	Edisonstraat 2	6224 GK	Maastricht
Straatpastoraat Het Kruispunt Nijmegen	Kroonstraat 148	6511 DX	Nijmegen
Stichting Inlooppunt Oisterwijk	Beukendreef 12	5061 AD	Oisterwijk
JOTA	Raadhuisplein 4	4501 BG	Oostburg
Oase Oosterbeek	Lebretweg 2a	6861 ZW	Oosterbeek
Het Osse Inloophuis	Wethouder van Eschstraat 165	5342 AV	Oss
Inloophuis Het Stooftje	Stoofstraat 19	4713 HW	Oudenbosch
Inloophuis 't Hart van Putten	Molenweg 2	3882 AB	Putten
Diaconaal- en Informatie Centrum Albrandswaard	Zwaluwenlaan 1	3161 TW	Rhoon
Straatpastoraat Den Bosch	p/a Postbus 319	5240 AH	Rosmalen
Ontmoetingscentrum De Brug, Pelgrimsvaderkerk	Aelbrechtskolk 20	3024 RE	Rotterdam
Stichting Diaconaal Centrum Pauluskerk	Mauritsweg 20	3012 JR	Rotterdam
Diaconaal Werk Prinsekerk, De Paraplu	Noordsingel 92	3032 BH	Rotterdam
Kerk en Buurtwerk Lombardijen	Catullusweg 2	3076 KC	Rotterdam
Inloophuis Jeugdhaven Charlois 't Anker	Carnisselaan 40 B	3083 HK	Rotterdam
Wijkpastoraat West	Burgemeester Meineszstraat 4	3022 XE	Rotterdam
Wijkpastoraat Bloemhof	Putseplein 28	3073 HT	Rotterdam
Wijkpastoraat Crooswijk	p/a Hang 7	3011 GG	Rotterdam
Wijkpastoraat Oude Noorden Rotterdam	Zwaanhal 287	3035 KH	Rotterdam
Inloophuis De Wissel	Broersveld 123b	3111 LE	Schiedam
Interkerkelijk Ontmoetingshuis Schiedam Noord	Cornelia van Zantenplein 51	3122 CG	Schiedam
Inloophuis BieZefke	Engelenkampstraat 27	6131 JD	Sittard
Inloophuis Het Kruispunt	Burg. Schrijenstraat 2	6137 RR	Sittard
I.C.I.S / Inloophuizen Spijkenisse	Saffraandonk 9	3206 BA	Spijkenisse
Inloophuis Tiel	Kerkplein 1	4001 MX	Tiel
Huis van Ontmoeting	Rolducstraat 7	5035 AK	Tilburg
MST mensen in beeld houden	Gasthuisring 54A	5041 DT	Tilburg
Straatpastoraat Utrecht	Troosterlaan 65	3571 NN	Utrecht
De Wijkplaats	Johannes Camphuysstraat 101	3531 SE	Utrecht

Villa Vrede	Wijnesteinlaan 4	3525 AL	Utrecht
Inloophuis Het Knooppunt	Hondsrug 19	3524 BP	Utrecht
Protestantse Diakonie Utrecht	Margaretha van Parmadreef 14	3561 SR	Utrecht
Stiltecentrum Hoog Catherijne	Postbus 19318	3501 DH	Utrecht
Buurtpastoraat Utrecht	Boerhaaveplein 199	3553 CT	Utrecht
Inloophuis Valkenswaard	Zeggebeemd 26	5551 GD	Valkenswaard
Inloophuis De Zevensprong	Markt 10	3901 DN	Veenendaal
Stichting 't Groenewold	Begijnegang 17	5911 JL	Venlo
De Korte Inloop Vianen	Korte Kerkstraat 3	4132 BJ	Vianen
Aandachtscentrum De Groene Luiken	Oosthavenkade 8	3134 NV	Vlaardingen
Diaconaal Centrum De Windwijzer	Schiedamsesweg 95	3134 BD	Vlaardingen
Inloopcentrum Markt 17	Markt 17	6701 CX	Wageningen
Inloophuis De Herberg	Dorpstraat 107	6931 BG	Westervoort
Diaconaal Centrum De Bron	Lobeliusstraat 71	1504 EJ	Zaandam
Inloophuis Het Lindenhuis	Cort van der Lindenlaan 1	3705 CX	Zeist
Inloophuis Vollenhove	Laan van Vollenhoven 1095	3706 EK	Zeist
Inloophuis Zeist West	De Clomp 3302	3704 KB	Zeist
Inloophuis De Bres	Heiligeweg 1	8011 XX	Zwolle

Meer dan honderd organisaties met een christelijke achtergrond geven in steden, buurten en dorpen onvoorwaardelijke aandacht en laagdrempelige hulp aan mensen die – tijdelijk – een steuntje in de rug kunnen gebruiken: omdat ze eenzaam zijn, met armoede te maken hebben, thuisloos zijn of zich om andere redenen uitgesloten voelen of de weg in onze maatschappij niet (meer) kunnen vinden. Vanuit kleinschalige huiskamerprojecten, grotere inloopvoorzieningen en het buurt- en straatpastoraat werken circa 150 beroepskrachten en meer dan 5000 vrijwilligers aan ontmoeting tussen mensen, worden groepen en gemeenschappen verbonden, wordt kwetsbare mensen een luisterend oor geboden en gelegenheid gegeven om op verhaal te komen. Werkend vanuit de presentiebenadering en vergelijkbare methodieken geven deze werkplekken daarmee betekenis aan het samenleven in wijken, bereiken ze met trouwe en betrouwbare aandacht mensen die vaak uit beeld zijn bij reguliere instanties en vormen ze stevige schakels tussen informele en formele zorg. Deze publicatie geeft een uniek overzicht van dit werkveld. Ze biedt inzicht in de uitgangspunten en de praktijk van dit werk, dat vaak in stilte gedaan wordt, belicht knelpunten en verkent kansen. *Meer dan een dak* is interessant voor bestuurders, beroepskrachten en vrijwilligers die vanuit kerken en andere levensbeschouwelijk geïnspireerde organisaties, nieuwe burgerinitiatieven in wijken, zorg- en welzijnsorganisaties, (sociale) wijkteams of gemeenten zoeken naar manieren om verbindingen in de samenleving te verstevigen en kwetsbare mensen de noodzakelijke, nabije aandacht en ondersteuning te verlenen.

Netwerk

DAK



Van der Ros Communicatie