

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK
dak

Doeboek 2.0

Samen toewerken naar het nog beter functioneren van een Inloophuis

Inleiding

1

Werken
vanuit een
Missie
Identiteit

1

Triggers

Positionering
van inloop-
Huizen
Eigenheid

2

Triggers

Ontwikkeling
van de
Organisatie
Continuïteit

3

Triggers

Mensenwerk
van/bij
Inloophuizen
Kwaliteit

4

Triggers

Monitoring
en verant-
woording
Zichtbaarheid

5

Triggers

Financiering
Vitaliteit

6

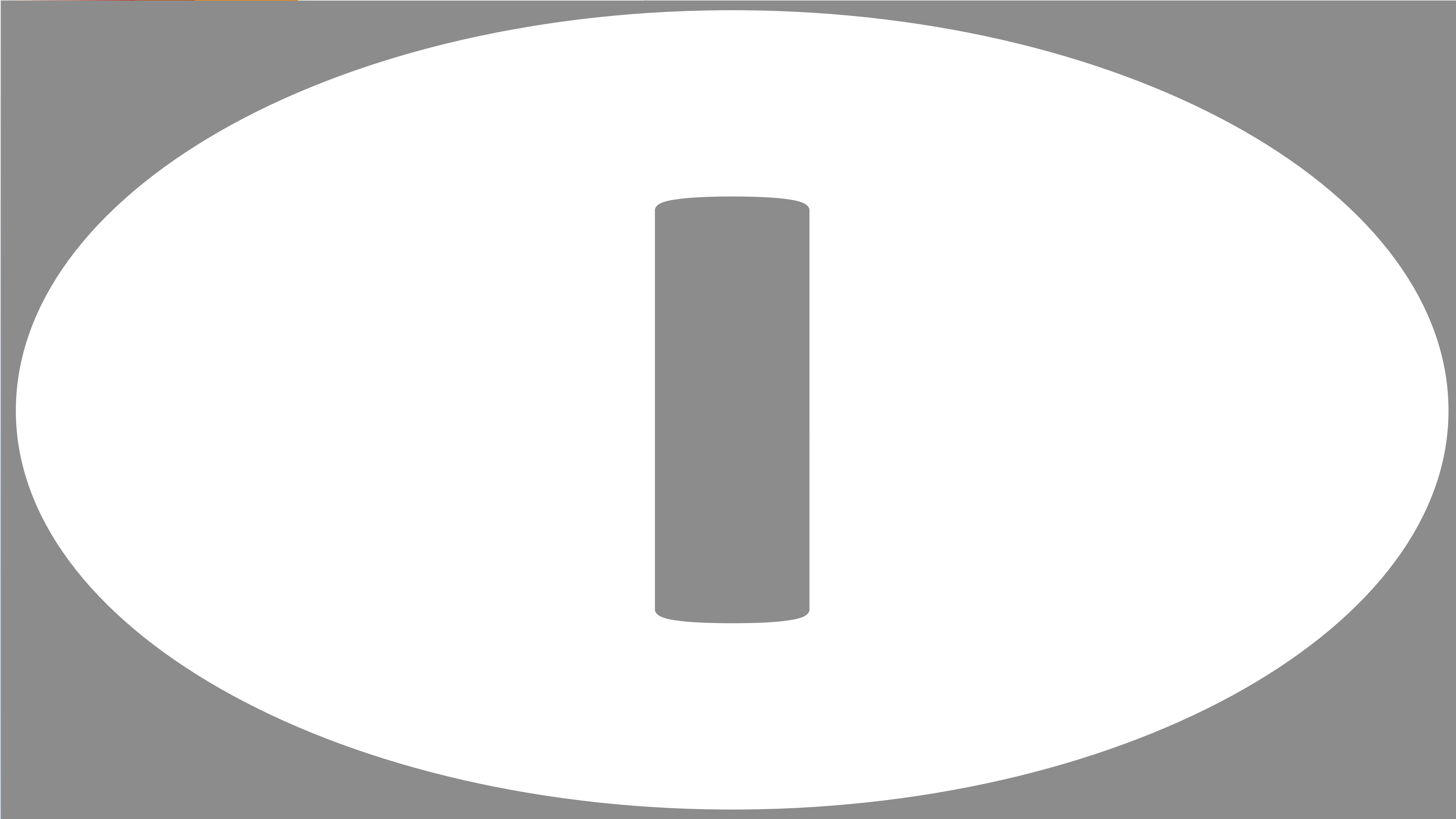
Triggers

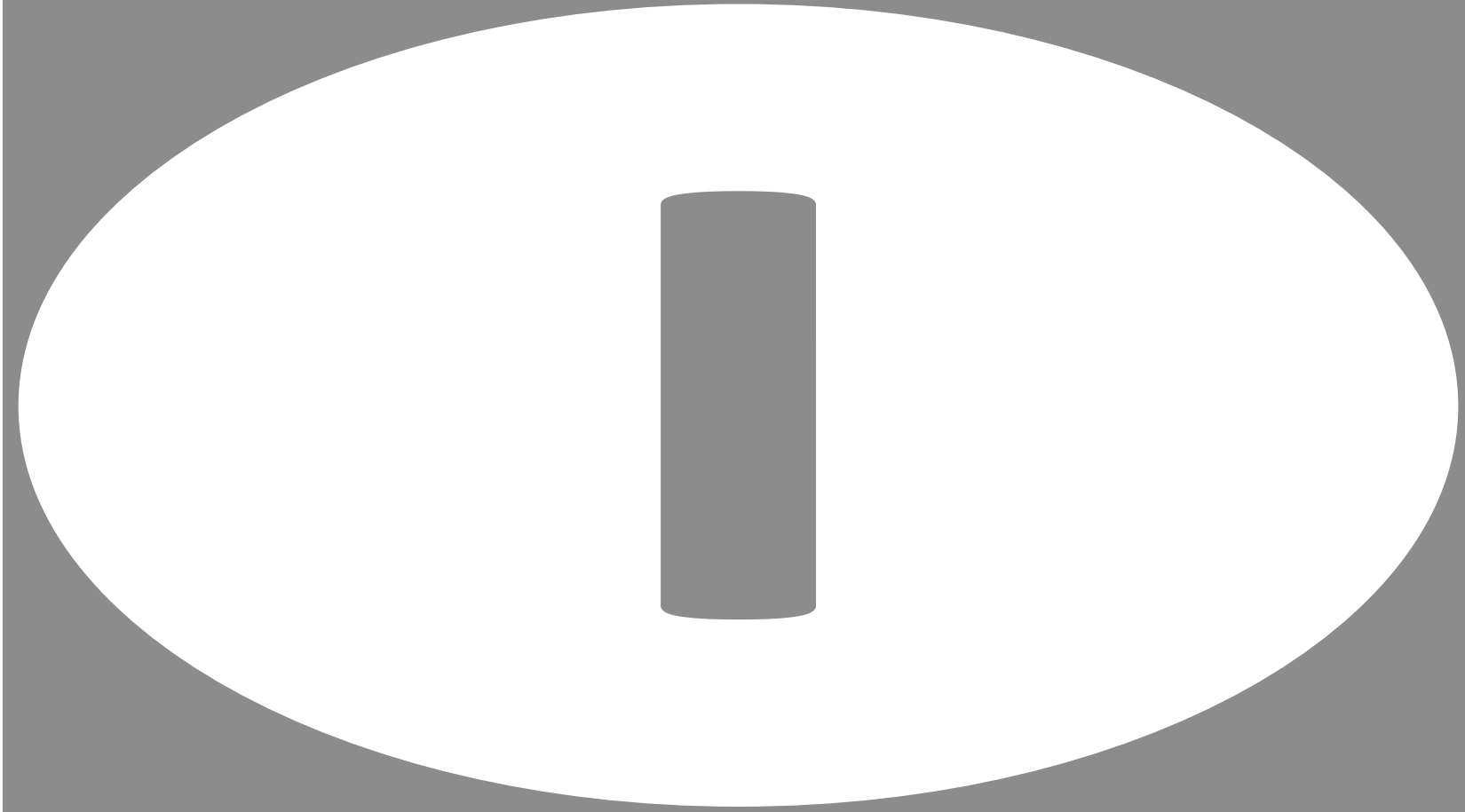
Veelgezochte
antwoorden

7

Triggers

T





opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK
dak

^ Praktijkvoorbeelden

Inleiding

Inleiding

Waarom en voor wie deze tool?

Inloophuizen werken met mensen in kwetsbare situaties. Dat is werk vanuit het hart. Maar goede bedoelingen zijn niet genoeg. Is duidelijk waar je met jouw inloophuis op uit bent? Welke positie kies je bij de gemeente en andere organisaties? Is er aandacht voor personele zaken? En hoe kom je aan geld als resultaten niet zichtbaar zijn?

Dit doeboek is een praktische tool. Als bestuur /coördinator van inloophuizen samen met (vrijwillige) mede-werkers en/of bezoekers stappen te zetten. Geen blauwdruk, wel bewustmakend waar het om draait. En daar

praktisch mee aan de slag gaan. Uit de praktijk komen de zeven bouwstenen voort. met elk de volgende onderdelen:

- **Intro** op de bouwsteen
- **Triggers** uit de praktijk
- **Vragen** waar het om draait
- **Werkvormen** met concrete stappen
- **Verdieping** voor wie wil
- **Praktijkverhalen** van anderen.

Netwerk DAK wil inloophuizen steunen: nóg beter doen waar wij van zijn. Omdat het om mensen draait. Succes!

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK
dak

^ Praktijkvoorbeelden

Inleiding

Verdieping

Er zijn veel verschillende vormen inloophuizen. Er zijn wel basis-elementen: gastvrijheid, ontmoeting, mensen nemen zoals ze zijn, wederkerigheid in relatie, helpen waar geen helper is en erkennen van kwetsbaarheid.

In inloophuizen staat niet centraal ‘wat we doen’, meer ‘wie wij zijn’. Het draait om een wederkerige relatie die kleurt hoe mensen worden benaderd. Een inloophuis is meer dan de optelsom van 1 op 1 relaties. Het gaat om gemeenschap waar ieder aan bijdraagt. Dat gaat niet vanzelf.

De behoefte om voor mensen te zorgen, zit gelijkwaardigheid soms in de weg. De behoefte aan gelijkheid, kan het zicht op die ene mens ontnemen.

De meetlat van de overheid is vaak gericht op ‘arbeidsmarktwaarde’ en efficiency: zo snel mogelijk uitstromen naar Inloophuizen willen een andere meetlat: ieder mens draagt bij.

Inloophuizen willen meer dan liefdadigheid. Het kloppend hart is mensen recht doen. Daarvoor is het soms nodig signalen af te geven over bureaucratie, loketten en hulpverlening die averechts werkt, wanneer regels boven mensen gaan. Ook met goede bedoelingen.

Falen en gebrokenheid horen bij het leven. Niet alles is maakbaar. Daar willen inloophuizen zich actief toe - blijven - verhouden.

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK
dak

^ Praktijkvoorbeelden

Inleiding

Samenvatting

Inloophuizen hebben hun eigen identiteit en eigenheid. Bij inloophuizen staat de relatie tussen mensen centraal: het gaat om de ander te zien en te ontmoeten, in het bijzonder de ander die elders niet (meer) gezien wordt. Inloophuizen willen een helper zijn voor wie geen helper heeft.

Wat dit voor mensen betekent, is niet goed in harde resultaten uit te drukken. Onze meerwaarde moeten we daarom op andere wijze aan subsidieverstrekken en ketenpartners zichtbaar maken. Alleen dan kunnen we inkomsten genereren en onze continuïteit waarborgen.

Ook al draait het binnen een inloophuis primair om mensen en relaties, ook een Inloophuis is ‘gewoon’ een organisatie, met werkprocessen en verantwoordelijkheidsverdelingen. Dit vraagt van bestuurders en coördinatoren om te zorgen voor kwaliteit, zodat het eigen inloophuis vitaal blijft.

Want de noodzaak van een inloophuis zal altijd blijven bestaan. Immers: ook in de toekomst zullen er mensen blijven die zich aan de rafelranden van de samenleving bevinden.

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK
dak

^ Knoster-model

Inleiding

Werkvorm

Een goed draaiend inloophuis komt niet vanzelf. Dat vraagt organisatie. Het is nodig te weten (te komen) waar jouw inloophuis kan verbeteren? Dit doe-boek richt zich in het bijzonder op bestuurders en coördinatoren die een eigen rol en verantwoordelijkheid hebben om het werk goed te organiseren. Waar zitten verbeterpunten? Hoe kan – samen met vrijwilligers en bezoekers – bepaald worden wat er beter kan en wat goed gaat en hoe daar aan te werken?

We bieden hier als werkvorm een overzicht als spiegel: analyseer aan de hand van het ‘Knoster-model’: waar zitten de vraagstukken in jouw organisatie en wat vraagt aandacht?

De 7 bouwstenen uit het doe-boek zijn een vertaling van Knoster, gemaakt vanuit de praktijk van inloophuizen. Speel met de inhoud die wij aanreiken. Benut kapstokken om dat wat aandacht vraagt - planmatig - tot verbetering te brengen. Zet een STAP, Samen Toewerken naar Aandachtige Professionalisering

Inleiding

Waarom en voor wie deze tool?

Inloophuizen werken met mensen in kwetsbare situaties. Dat is werk vanuit het hart. Maar goede bedoelingen zijn niet genoeg. Is duidelijk waar je met jouw inloophuis op uit bent? Welke positie kies je bij de gemeente en andere organisaties? Is er aandacht voor personele zaken? En hoe kom je aan geld als resultaten niet zichtbaar zijn?

Dit doeboek is een praktische tool. Als bestuur /coördinator van inloophuizen samen met (vrijwillige) mede-werkers en/of bezoekers stappen te zetten. Geen blauwdruk, wel bewustmakend waar het om draait. En daar

praktisch mee aan de slag gaan. Uit de praktijk komen de zeven bouwstenen voort. met elk de volgende onderdelen:

- **Intro** op de bouwsteen
- **Triggers** uit de praktijk
- **Vragen** waar het om draait
- **Werkvormen** met concrete stappen
- **Verdieping** voor wie wil
- **Praktijkverhalen** van anderen.

Netwerk DAK wil inloophuizen steunen: nóg beter doen waar wij van zijn. Omdat het om mensen draait. Succes!

Verdieping

Er zijn veel verschillende vormen inloophuizen. Er zijn wel basis-elementen: gastvrijheid, ontmoeting, mensen nemen zoals ze zijn, wederkerigheid in relatie, helpen waar geen helper is en erkennen van kwetsbaarheid.

In inloophuizen staat niet centraal 'wat we doen', meer 'wie wij zijn'. Het draait om een wederkerige relatie die kleurt hoe mensen worden benaderd. Een inloophuis is meer dan de optelsom van 1 op 1 relaties. Het gaat om gemeenschap waar ieder aan bijdraagt. Dat gaat niet vanzelf.

De behoefte om voor mensen te zorgen, zit gelijkwaardigheid soms in de weg. De behoefte aan gelijkheid, kan het zicht op die ene mens ontnemen.

De meetlat van de overheid is vaak gericht op 'arbeidsmarktwaarde' en efficiency: zo snel mogelijk uitstromen naar Inloophuizen willen een andere meetlat: ieder mens draagt bij.

Inloophuizen willen meer dan liefdadigheid. Het kloppend hart is mensen recht doen. Daarvoor is het soms nodig signalen af te geven over bureaucratie, loketten en hulpverlening die averechts werkt, wanneer regels boven mensen gaan. Ook met goede bedoelingen.

Falen en gebrokenheid horen bij het leven. Niet alles is maakbaar. Daar willen inloophuizen zich actief toe - blijven - verhouden.

Samenvatting

Inloophuizen hebben hun eigen identiteit en eigenheid. Bij inloophuizen staat de relatie tussen mensen centraal: het gaat om de ander te zien en te ontmoeten, in het bijzonder de ander die elders niet (meer) gezien wordt. Inloophuizen willen een helper zijn voor wie geen helper heeft.

Wat dit voor mensen betekent, is niet goed in harde resultaten uit te drukken. Onze meerwaarde moeten we daarom op andere wijze aan subsidieverstrekkers en ketenpartners zichtbaar maken. Alleen dan kunnen we inkomsten genereren en onze continuïteit waarborgen.

Ook al draait het binnen een inloophuis primair om mensen en relaties, ook een Inloophuis is ‘gewoon’ een organisatie, met werkprocessen en verantwoordelijkheidsverdelingen. Dit vraagt van bestuurders en coördinatoren om te zorgen voor kwaliteit, zodat het eigen inloophuis vitaal blijft.

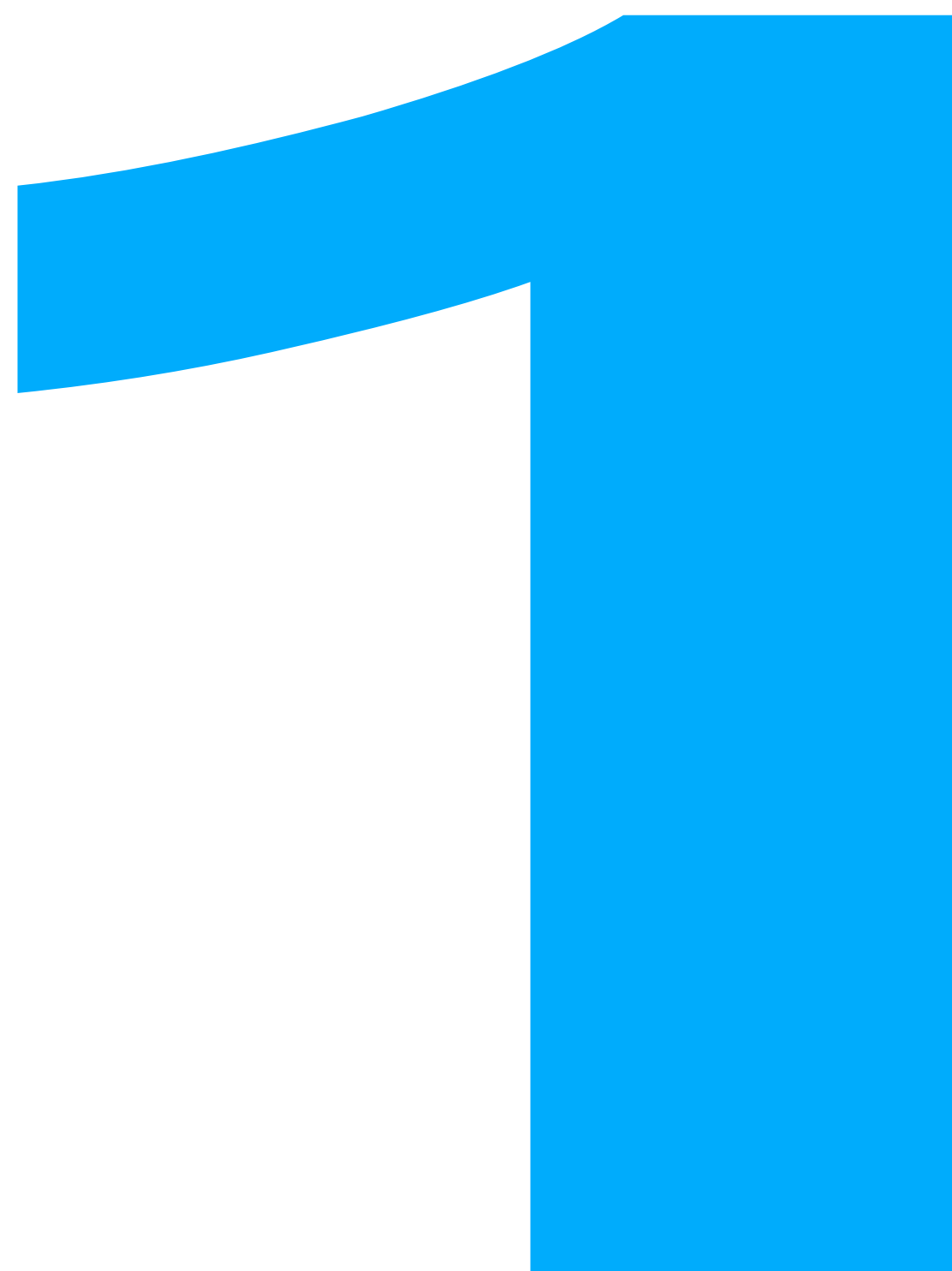
Want de noodzaak van een inloophuis zal altijd blijven bestaan. Immers: ook in de toekomst zullen er mensen blijven die zich aan de rafelranden van de samenleving bevinden.

Werkvorm

Een goed draaiend inloophuis komt niet vanzelf. Dat vraagt organisatie. Het is nodig te weten (te komen) waar jouw inloophuis kan verbeteren? Dit doe-boek richt zich in het bijzonder op bestuurders en coördinatoren die een eigen rol en verantwoordelijkheid hebben om het werk goed te organiseren. Waar zitten verbeterpunten? Hoe kan – samen met vrijwilligers en bezoekers – bepaald worden wat er beter kan en wat goed gaat en hoe daar aan te werken?

We bieden hier als werkvorm een overzicht als spiegel: analyseer aan de hand van het ‘Knoster-model’: waar zitten de vraagstukken in jouw organisatie en wat vraagt aandacht?

De 7 bouwstenen uit het doe-boek zijn een vertaling van Knoster, gemaakt vanuit de praktijk van inloophuizen. Speel met de inhoud die wij aanreiken. Benut kapstokken om dat wat aandacht vraagt - planmatig - tot verbetering te brengen. Zet een STAP, Samen Toewerken naar Aandachtige Professionalisering



1

[^ Praktijkvoorbeelden](#)



opkomen voor kwetsbare mensen

Werken vanuit een missie

[Praktijkverhalen](#) | [Waarom?](#) | [Hoofdstuk 1](#)

Waarom is een missie nodig?

Een heldere missie geeft houvast en richting aan alle betrokkenen bij het inloophuis.

*“Waar de visie ontbreekt, verwildert het volk”
(Spreuken 11:14).*

Zonder een eigen missie/visie ontbreekt een basis en raken we in verwarring. Het geeft een leidraad voor ons handelen, zodat naar vrijwilligers, medewerkers en bezoekers uitleg gegeven kan worden wat we doen en niet doen.

“In plaats van de huisregels hangen we ons droombeeld aan de muur.”

Als er een verhaal is, geeft dat ook naar anderen de kans om helder te maken wat het inloophuis wel en niet is: naar de gemeente, naar anderen organisaties, naar fondsen.

[^ Praktijkvoorbeelden](#)



opkomen voor kwetsbare mensen

Werken vanuit een missie

[Praktijkverhalen](#) | [Waarom?](#) | [Hoofdstuk 1](#)

Het verhaal van de soepsteen

In een dorp waar veel armoede was, liep een vreemdeling. Hij had een lange weg achter de rug en was hongerig. In een huis waar vuur brandde, zag hij een paar gezinnen bij elkaar zitten. Hij klopte op de deur en vroeg of hij zich ook bij het vuur mocht warmen. De kamer zat al vol, iedereen schoof een plaatsje op. De mensen zagen er hongerig uit. Toch werd er geen eten klaargemaakt. “Ik zou graag soep willen koken”, zei de vreemdeling, “hebben jullie een grote pan?” Verbaasd keken de mensen en vroegen: “Waar wil je soep van koken? Je rugzak is bijna leeg.” Hij haalde een steen uit zijn zak en zei: “Dit is een heel bijzondere steen. Als jullie een pan met water op het vuur zetten, kan ik van deze steen soep koken.” De mensen geloofden niet direct wat de man zei, maar ze hadden wel een

grote pan en genoeg water, dus konden ze het allicht proberen. Nieuwsgierig zagen ze hoe hij de steen voorzichtig in de pan met water legde. En vol verwachting bleven ze naar de pan kijken, waarin het water langzaam warm werd. Toen zei de man: “Nu zou er eigenlijk een beetje zout aan toegevoegd moeten worden.” De vrouw die in het huis woonde, stond op en haalde wat zout uit de kast. “Ik heb ook nog een laurierblaadje”, zei ze, “zal ik dat er ook in doen?” “Goed”, zei de man, “Een stukje vlees zou de soep nog lekkerder maken.” De buurvrouw zei: “Ik heb in de kelder nog wat soepvlees voor het avondeten bewaard. Nu we hier samen soep gaan eten, kan ik het er wel bijdoen.” Ze haalde het vlees en nam ook een paar worteltjes uit de tuin mee.

“Ik heb nog een restje bonen en wat selderij”, zei een ander. Iedereen haalde iets op waardoor de soep nog lekkerder en voedzamer kon worden. En even later hing er een heerlijke geur in de kamer. “De soep is klaar”, zei hij en schepte de borden vol. Allen smulden van die overheerlijke soep. In lange tijd hadden ze niet zo heerlijk gegeten. Ze aten met elkaar de hele pan leeg. Alleen de soepsteen lag er nog in. De vreemdeling stond op en wilde vertrekken. “Uw soepsteen ligt nog in de pan”, riep een kind, “je vergeet je soepsteen.” “Die mogen jullie houden”, zei de man, “daarmee kunnen jullie nog wel duizendmaal soep koken. Buiten het dorp gekomen, zocht hij een mooie ronde steen, stopte hem in zijn rugzak en liep fluitend verder.

[^ Knostermodel voor verandering](#)



opkomen voor kwetsbare mensen

Werken vanuit een missie
[Vragen en antwoorden](#) | [Hoofdstuk 1](#)

Vragen en antwoorden

Bij de **missie** – het verhaal – gaat het om de volgende vragen:

- Waar staan we voor?
- Op welke vraag uit de samenleving spelen we in?
- Wat willen wij bereiken?

Mogelijke antwoorden:

- Wij zijn uit op relatie, op verbinding waarin ieder gezien en gehoord is. Wij zijn uit op een **gemeenschap die zin geeft**. Wij zijn niet maakbaar wel raakbaar. Daar zijn tijd, aandacht en nieuwsgierigheid voor nodig.
- Er zijn altijd mensen die worden uitgesloten, die gebrokenheid ervaren, geen/weinig netwerk of succes hebben. Wij willen een helper zijn voor wie geen helper heeft.
- Wij willen een thuis zijn waar je mag zijn, met aandacht, waardering, steun. Ieder mens draagt bij. **LEES MEER**

[^ Praktijkvoorbeelden](#)



opkomen voor kwetsbare mensen

Werken vanuit een missie

[Tot 1 gedeeld verhaal komen](#) | [Aan de slag \[1\]](#) | [Hoofdstuk 1](#)

Tot 1 gedeeld verhaal komen

1-20 deelnemers en een facilitator.
Nodig: lege A4'tjes.

In de groep krijgt ieder een leeg A4'tje. In steekwoorden schrijft ieder op waar het in het inloophuis om draait: ‘missies’. Daarna worden kleinere groepjes van 3-4 personen gemaakt. De ‘missies’ worden in de groepjes gedeeld. De groepjes moeten kiezen en 2 A4'tjes overhouden. Er mogen ook nieuwe woorden geformuleerd worden op basis van het gesprek. Vervolgens neemt 1 persoon van ieder groepje 2 A4'tjes mee naar de andere groep. Daar worden ze kort

uitgelegd en kiest de groep 1 missie uit. De missies – verhalen – die overblijven, worden in de grote groep gedeeld en besproken. Daar wordt 1 verhaal van gemaakt.

Toelichting: op deze wijze ontstaat gezamenlijke taal over waar het inloophuis voor staat. Mensen kunnen heel verschillend zijn. Er zijn denkers, er zijn doeners, er is geen goed of fout. Het is belangrijk om elkaar te verstaan om samen te bepalen waar het inloophuis op uit is. Van daaruit kunnen de betrokkenen aan de slag met de andere bouwstenen.

[^ Praktijkvoorbeelden](#)



opkomen voor kwetsbare mensen

Werken vanuit een missie
[‘I have a dream’](#) | [Aan de slag \[1\]](#) | [Hoofdstuk 1](#)

‘I have a dream’

Maximaal 5 deelnemers, anders de groep opsplitsen en later plenair de uitkomsten van de subgroepen delen.

We treden in de voetsporen van Martin Luther King: “I have a dream”. We denken na welke droom wij hebben over het inloophuis en haar bezoekers. Daartoe proberen we de volgende zin aan te vullen: “Ik heb de droom dat ooit op een dag ons land/onze medemensen/onze bezoekers (naar keuze) ...”.

Dit doen we eerst voor onszelf, in alle rust (10 minuten). Daarna gaan we hierover in dialoog met de anderen en inspireren we elkaar met onze dromen (15 minuten). Kunnen we een gezamenlijke droom ontdekken?

[^ Praktijkvoorbeelden](#)



opkomen voor kwetsbare mensen

Werken vanuit een missie
[Succesverhalen delen](#) | [Aan de slag \[1\]](#) | [Hoofdstuk 1](#)

Succesverhalen delen

Maximaal 5 deelnemers, anders de groep opsplitsen en later plenair de uitkomsten uit de subgroepen delen.

We gaan met elkaar ontdekken wat we als ‘succesvol’ zien: wanneer vinden we dat het inloophuis het goede doet? Dit doen we aan de hand van succesverhalen. We stellen onszelf de vraag: “Wanneer voelde ik me trots op ons inloophuis en haar deelnemers?”

Op welk moment was dat, wat was de situatie, wie waren daarbij betrokken met welke rol/taak, wat gebeurde er toen, wat was het resultaat?

We doen dit eerst voor onszelf, dus individueel (10 minuten) en daarna vertellen we dit in de groep. De groep probeert uit alle succesverhalen de clou te halen: waar zijn wij blijikbaar op uit?

[^ Praktijkvoorbeelden](#)



opkomen voor kwetsbare mensen

Werken vanuit een missie
[Wall of Wonder](#) | [Aan de slag \[1\]](#) | [Hoofdstuk 1](#)

Wall of Wonder (wow)

1-100 deelnemers en een facilitator.
Nodig: grote flappen, post-its, stiften.

Met elkaar brengen we de ontwikkeling van het inloophuis in beeld, zodat we goed zicht krijgen op ‘de vragen die spelen’ en op wat wij willen bereiken. Dit doen we door meerdere flappen naast elkaar op de muur te plakken. We tekenen daarop een tijdlijn, van van het ontstaan van het Inloophuis, via het nu, naar de toekomst. Bepaal daarbij zelf hoever je in de toekomst wilt ‘kijken’.

Gezamenlijk brengen we de belangrijke (keuze)momenten uit de geschiedenis van

het inloophuis in beeld. Dit geeft in- en overzicht in belangrijke vragen die hebben gespeeld en mogelijk nog steeds spelen.

Vervolgens gaan we in de toekomst kijken en stellen we onszelf de vraag: “Hoe ziet ons Inloophuis er op moment ... uit?” Een ieder schrijft wat hij/zij wil bereiken op een post-it en plakt die op de tijdlijn. Als iedereen uitgeplakt is, bekijken we als groep de oogst: welke resultaten worden beoogd en welke vragen aandacht? Eventueel gevolgd door de vraag: waarop gaan we focussen en wie zijn daarvan de trekkers?

Waarom is een missie nodig?

Een heldere missie geeft houvast en richting aan alle betrokkenen bij het inloophuis.

*“Waar de visie ontbreekt, verwildert het volk”
(Spreuken 11:14).*

Zonder een eigen missie/visie ontbreekt een basis en raken we in verwarring. Het geeft een leidraad voor ons handelen, zodat naar vrijwilligers, medewerkers en bezoekers uitleg gegeven kan worden wat we doen en niet doen.

“In plaats van de huisregels hangen we ons droombeeld aan de muur.”

Als er een verhaal is, geeft dat ook naar anderen de kans om helder te maken wat het inloophuis wel en niet is: naar de gemeente, naar anderen organisaties, naar fondsen.

Het verhaal van de soepsteen

In een dorp waar veel armoede was, liep een vreemdeling. Hij had een lange weg achter de rug en was hongerig. In een huis waar vuur brandde, zag hij een paar gezinnen bij elkaar zitten. Hij klopte op de deur en vroeg of hij zich ook bij het vuur mocht warmen. De kamer zat al vol, iedereen schoof een plaatsje op. De mensen zagen er hongerig uit. Toch werd er geen eten klaargemaakt. "Ik zou graag soep willen koken", zei de vreemdeling, "hebben jullie een grote pan?" Verbaasd keken de mensen en vroegen: "Waar wil je soep van koken? Je rugzak is bijna leeg." Hij haalde een steen uit zijn zak en zei: "Dit is een heel bijzondere steen. Als jullie een pan met water op het vuur zetten, kan ik van deze steen soep koken." De mensen geloofden niet direct wat de man zei, maar ze hadden wel een

grote pan en genoeg water, dus konden ze het allicht proberen. Nieuwsgierig zagen ze hoe hij de steen voorzichtig in de pan met water legde. En vol verwachting bleven ze naar de pan kijken, waarin het water langzaam warm werd. Toen zei de man: "Nu zou er eigenlijk een beetje zout aan toegevoegd moeten worden." De vrouw die in het huis woonde, stond op en haalde wat zout uit de kast. "Ik heb ook nog een laurierblaadje", zei ze, "zal ik dat er ook in doen?" "Goed", zei de man, "Een stukje vlees zou de soep nog lekkerder maken." De buurvrouw zei: "Ik heb in de kelder nog wat soepvlees voor het avondeten bewaard. Nu we hier samen soep gaan eten, kan ik het er wel bijdoen." Ze haalde het vlees en nam ook een paar worteltjes uit de tuin mee.

"Ik heb nog een restje bonen en wat selderij", zei een ander. Iedereen haalde iets op waardoor de soep nog lekkerder en voedzamer kon worden. En even later hing er een heerlijke geur in de kamer. "De soep is klaar", zei hij en schepte de borden vol. Allen smulden van die overheerlijke soep. In lange tijd hadden ze niet zo heerlijk gegeten. Ze aten met elkaar de hele pan leeg. Alleen de soepsteen lag er nog in. De vreemdeling stond op en wilde vertrekken. "Uw soepsteen ligt nog in de pan", riep een kind, "je vergeet je soepsteen." "Die mogen jullie houden", zei de man, "daarmee kunnen jullie nog wel duizendmaal soep koken. Buiten het dorp gekomen, zocht hij een mooie ronde steen, stopte hem in zijn rugzak en liep fluitend verder.



Triggers!

- Een nieuwe vrijwilliger vraagt:
“Wat zijn hier de regels hoe gaan we met elkaar om?”
- Een nieuwe vrijwilliger/medewerker wil voor de bezoekers zorgen.
- De moederorganisatie wil voor een blijvende bijdrage weten
wat er nog ‘pastoraal’ is aan de organisatie
- Een nieuw bestuurslid:
“We gaan de organisatie zakelijk aanpakken anders gaan we failliet.”
- Een deelnemer is geflipt.
Wordt hij/zij geschorst? Mag hij/zij terugkomen?

Vragen en antwoorden

Bij de **missie** – het verhaal – gaat het om de volgende vragen:

- Waar staan we voor?
- Op welke vraag uit de samenleving spelen we in?
- Wat willen wij bereiken?

Mogelijke antwoorden:

- Wij zijn uit op relatie, op verbinding waarin ieder gezien en gehoord is. Wij zijn uit op een gemeenschap die zin geeft. Wij zijn niet maakbaar wel raakbaar. Daar zijn tijd, aandacht en nieuwsgierigheid voor nodig.
- Er zijn altijd mensen die worden uitgesloten, die gebrokenheid ervaren, geen/weinig netwerk of succes hebben. Wij willen een helper zijn voor wie geen helper heeft.
- Wij willen een thuis zijn waar je mag zijn, met aandacht, waardering, steun. Ieder mens draagt bij. LEES MEER

The logo for Network dak, featuring the word "NETWORK" in a light gray sans-serif font above the word "dak" in a stylized, colorful font. The "d" is orange, the "a" is red, and the "k" is blue, all with a geometric, blocky design.

Visie	Urgentie	Plan	Middelen	Competenties	
					<u>Verandering</u>
					<u>Verwarring</u>
					<u>Weerstand</u>
					<u>Chaos</u>
					<u>Frustratie</u>
					<u>Angst</u>

Tot 1 gedeeld verhaal komen

1-20 deelnemers en een facilitator.

Nodig: lege A4'tjes.

In de groep krijgt ieder een leeg A4'tje. In steekwoorden schrijft ieder op waar het in het inloophuis om draait: 'missies'. Daarna worden kleinere groepjes van 3-4 personen gemaakt. De 'missies' worden in de groepjes gedeeld. De groepjes moeten kiezen en 2 A4'tjes overhouden. Er mogen ook nieuwe woorden geformuleerd worden op basis van het gesprek. Vervolgens neemt 1 persoon van ieder groepje 2 A4'tjes mee naar de andere groep. Daar worden ze kort

uitgelegd en kiest de groep 1 missie uit. De missies – verhalen – die overblijven, worden in de grote groep gedeeld en besproken. Daar wordt 1 verhaal van gemaakt.

Toelichting: op deze wijze ontstaat gezamenlijke taal over waar het inloophuis voor staat. Mensen kunnen heel verschillend zijn. Er zijn denkers, er zijn doeners, er is geen goed of fout. Het is belangrijk om elkaar te verstaan om samen te bepalen waar het inloophuis op uit is. Van daaruit kunnen de betrokkenen aan de slag met de andere bouwstenen.

'I have a dream'

Maximaal 5 deelnemers, anders de groep opsplitsen en later plenair de uitkomsten van de subgroepen delen.

We treden in de voetsporen van Martin Luther King: "I have a dream". We denken na welke droom wij hebben over het inloophuis en haar bezoekers.

Daartoe proberen we de volgende zin aan te vullen: "Ik heb de droom dat ooit op een dag ons land/onze medemensen/onze bezoekers (naar keuze) ...".

Dit doen we eerst voor onszelf, in alle rust (10 minuten). Daarna gaan we hierover in dialoog met de anderen en inspireren we elkaar met onze dromen (15 minuten). Kunnen we een gezamenlijke droom ontdekken?

Succesverhalen delen

Maximaal 5 deelnemers, anders de groep opsplitsen en later plenair de uitkomsten uit de subgroepen delen.

We gaan met elkaar ontdekken wat we als ‘succesvol’ zien: wanneer vinden we dat het inloophuis het goede doet? Dit doen we aan de hand van succesverhalen. We stellen onszelf de vraag: “Wanneer voelde ik me trots op ons inloophuis en haar deelnemers?”

Op welk moment was dat, wat was de situatie, wie waren daarbij betrokken met welke rol/taak, wat gebeurde er toen, wat was het resultaat?

We doen dit eerst voor onszelf, dus individueel (10 minuten) en daarna vertellen we dit in de groep. De groep probeert uit alle succesverhalen de clou te halen: waar zijn wij blijkbaar op uit?

Wall of Wonder (wow)

1-100 deelnemers en een facilitator.
Nodig: grote flappen, post-its, stiften.

Met elkaar brengen we de ontwikkeling van het inloophuis in beeld, zodat we goed zicht krijgen op ‘de vragen die spelen’ en op wat wij willen bereiken. Dit doen we door meerdere flappen naast elkaar op de muur te plakken. We tekenen daarop een tijdlijn, van van het ontstaan van het Inloophuis, via het nu, naar de toekomst. Bepaal daarbij zelf hoever je in de toekomst wilt ‘kijken’.

Gezamenlijk brengen we de belangrijke (keuze)momenten uit de geschiedenis van

het inloophuis in beeld. Dit geeft in- en overzicht in belangrijke vragen die hebben gespeeld en mogelijk nog steeds spelen.

Vervolgens gaan we in de toekomst kijken en stellen we onszelf de vraag: “Hoe ziet ons Inloophuis er op moment ... uit?” Een ieder schrijft wat hij/zij wil bereiken op een post-it en plakt die op de tijdlijn. Als iedereen uitgeplakt is, bekijken we als groep de oogst: welke resultaten worden beoogd en welke vragen aandacht? Eventueel gevolgd door de vraag: waarop gaan we focussen en wie zijn daarvan de trekkers?

Een eigen totem

Circa 10 deelnemers en een facilitator.
Nodig: tijdschriften, scharen, vellen, lijm.

Beelden zetten ons vaak meer aan denken dan woorden. Daardoor werken beelden als ‘katalysator’: ze versnellen het (creatieve) proces.

We kiezen gezamenlijk een hoofdvraag die betrekking heeft op de toekomst, bijvoorbeeld één van de volgende vragen:

- Wie willen we zijn?
- Wanneer vinden we ons Inloophuis ‘succesvol’?
- Wanneer doen we ‘het goede’?

Vervolgens gaat een ieder individueel op zoek naar beelden/plaatjes die iets van het antwoord daarop laten zien. Die beelden plak je op een eigen A4.

Vervolgens plakken we al die A4’tjes op een muur of deur, waar het voorlopig zal blijven hangen. We lopen de beelden langs en vragen elkaar zo nodig toelichting. Vervolgens gaan we met elkaar in dialoog: wat vertellen deze beelden ons? Wat zegt dit over waarheen we ons als gemeenschap willen bewegen?

Toelichting: juist door het ‘nomadische’ karakter van een inloophuis kan het gevoel van ‘thuis te zijn’ onder druk komen te staan. Hoe meer bezoekers, hoe minder sterk het gevoel van ‘thuis’. Door een eigen totem te maken, kunnen het ‘ik’ en het ‘wij’ weer beter met elkaar verbonden worden.

2

2

^ Praktijkvoorbeelden



Positionering van Inloophuizen
Waarom? | Hoofdstuk 2

Waarom is positionering nodig?

Met een heldere positionering kunnen inloophuizen hun toegevoegde waarde duidelijk maken. Dat is van belang richting medewerkers, vrijwilligers, deelnemers en richting financiers en andere sociaal-maatschappelijke organisaties. Zonder een heldere positie dreigt onzichtbaarheid, onduidelijkheid en/of concurrentie met andere sociaal-maatschappelijke organisaties in plaats van een nevenschikkende positie.

Op grond van de missie, is het belangrijk dat inloophuizen:

- geen 'project' zijn, omdat er altijd mensen zullen zijn die 'buiten de boot' vallen;
- in terugval van mensen geen belemmering zien;
- Wij zijn niet van hulpverleners en oplossen, wel van aangaan van relaties;
- met mensen 'meelezen', omdat het alfabet van de bureaucratie niet voor iedereen leesbaar is.

^ Praktijkvoorbeelden



Positionering van Inloophuizen
Vragen en antwoorden | Hoofdstuk 1
[Verdieping >](#)

Vragen en antwoorden

Bij **positionering** gaat het om:

- Wat is onze toegevoegde waarde ten opzichte van andere sociaal-maatschappelijke organisaties?
- Welke positie neemt het inloophuis in ten opzichte van andere maatschappelijke organisaties?
- Waar staan we als inloophuis in het lokale sociaal-maatschappelijk veld?

Mogelijke antwoorden:

- Inloophuizen zijn een plek om te zijn en je met een ander te verbinden. Activiteiten zijn geen doel op zich, het draait om mensen in verbinding stellen, met zichzelf, met elkaar, met hulpbronnen.
- Inloophuizen zijn nevenschikkend aan het werk van hulpverlening. Het draait om mensen die – opnieuw - buiten bereik van 'het systeem' vallen.
- Inloophuizen zijn geen 'voorziening' waar 1 op 1 een product wordt aangeboden. Het gaat om een gemeenschap van, voor en met mensen in kwetsbare posities.

^ Praktijkvoorbeelden



Positionering van Inloophuizen
Mindmapping | [Aan de slag \[i\]](#) | Hoofdstuk 2

Mindmapping

Maximaal 10 deelnemers en een facilitator.
Nodig: grote flap, post-its, stickers.

Bedenk eerst voor jezelf zelfstandige naamwoorden en werkwoorden die iets zeggen over het inloophuis (2 min). Denk aan: ieder draagt bij, lage drempel, activeren, huiskamer, contact. Elk woord komt op één post-it.

Hang een grote flap aan de muur. Daarna plakt iemand één van zijn/haar post-its op die flap. Verken met elkaar wat dit woord in relatie tot het inloophuis betekent. Wie een woord heeft dat hierbij past, plakt dat erbij. Verken kort wat dit woord toevoegt.

Plak dan een totaal ander woord, op een nieuwe plek. Verken opnieuw met elkaar wat dit woord in relatie tot het inloophuis betekent, enzovoorts. Als er pakweg 50 post-its met woorden geplakt zijn, probeert de facilitator de woorden (verder) te clusteren, bv. naar doelgroep, doelstelling, werkwijze en imago. Hierdoor verschijnt er een mindmap.

Bespreek vervolgens met elkaar welke post-its het beste de toegevoegde waarde weergeven. Iedereen kan met vijf stickers aangeven welke post-its voor hem/haar de belangrijkste zijn, waarbij de stickers naar eigen inzicht mogen worden verdeeld over de woorden.

^ Diagram
SWOT-Analyse



Positionering van Inloophuizen
SWOT-analyse | [Aan de slag \[i\]](#) | Hoofdstuk 2

SWOT-analyse, ken uzelve

4-20 deelnemers en een facilitator.
Nodig: flappen, post-its, stickers.

Via een SWOT-analyse bepaal je met elkaar waar ontwikkelpunten liggen op basis van sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen. Op z'n Engels: strenghts, weaknesses, opportunities and threats, afgekort 'swot'.

Facilitator vraagt: waar vind jij dat we sterk in zijn? Ieder schrijft in stilte op afzonderlijke post-its de drie belangrijkste sterke punten en plakt die post-its op een groot vel. De facilitator leidt het gesprek over de opbrengst: wat hoort bij elkaar en wat niet? Dan gaan de aanwezigen hun prioriteit bepalen: een ieder plakt stickers bij de items die hij/zij belangrijk vindt. Vervolgens trekken ze gezamenlijk conclusies.

Zo ook voor de zwaktes, kansen en bedreigingen: die worden elk afzonderlijk op dezelfde manier als bij de sterktes in kaart gebracht.

Als op al deze vier punten inzicht is ontstaan, kijken de aanwezige samen verder: wat kunnen we met deze informatie doen? Gebruik het om de positie van het inloophuis te verduidelijken, zowel intern als extern.

Gebruik het (ook) als basis voor een plan van aanpak om antwoord te geven op vragen als:

- Welke zwakke punten willen we tot ontwikkeling brengen?
- Met welke sterke punten kunnen we de bedreigingen afwenden en onze kansen benutten?

^ Overzicht sociale
groepen Rotterdam



Positionering van Inloophuizen
Dialog over onze doelgroep | [Aan de slag \[i\]](#) | Hoofdstuk 2

Dialog over: voor wie doen wij het

Max. 8 deelnemers en een facilitator met enige kennis van sociale groepen.

Hoewel we ons niet richten op 'doelgroepen', richten we ons wel op een specifieke groep mensen in de samenleving. Wie zijn dat en wie zijn het niet? Wie vormen onze gemeenschap? Wie sluiten we in en wie sluiten we uit? Als er terugkerend discussie is over 'voor wie zijn we er?', dan leidt dat tot spanningen. Een goede dialoog kan dan meer duidelijkheid bieden. Het Rotterdams overzicht van sociale groepen vormt de basis voor deze dialoog. Het (gebrek aan) economisch, sociaal en cultureel kapitaal is richtsnoer voor op wie wij ons richten.

Dat wordt gecombineerd met inzichten vanuit het relatiekwadrant (van 51:13 tot 1:04:08). De facilitator geeft een toelichting of laat een ieder zich vooraf inlezen. In de dialoog gaat we samen op zoek:

- Voor wie zijn we er vooral?
- In hoeverre zijn onze huidige bezoekers ook de beoogde bezoekers?
- Op wie richten andere voorzieningen zich, zoals een buurtcentrum, inloop van de GGZ of daklozeninloop?
- Wat onderscheidt ons hierin van die andere voorzieningen?

Welke stappen kunnen gezet om het verschil tussen de wenselijke en feitelijke situatie?

^ Praktijkvoorbeelden



Positionering van Inloophuizen
Antennes aan! | [Aan de slag \[i\]](#) | Hoofdstuk 2

Antennes aan!

3-8 deelnemers
Nodig: actueel sociaal vraagstuk beschreven in een rapport of beleidsnotitie, open mind.
Regelmatig verschijnt een rapport of notitie over armoede, eenzaamheid of dakloosheid. Thema's die vertaald worden in (gemeentelijk) beleid en/of regelingen. Hoe blijft het inloophuis aangehaakt bij deze ontwikkelingen? Stel elkaar de volgende vragen:

- Herkennen wij wat in rapport X of beleidsnotitie Y beschreven over het vraagstuk geschreven is?
- Wat betekent dit vraagstuk voor onze (toekomstige) deelnemers?
- Welke kansen of bedreigingen zien we hierin?

Het gaat niet zozeer om meningsvorming. Het gaat vooral om het dóórdenken van de betekenis van het vraagstuk voor onze (toekomstige) deelnemers.

Bepaal vervolgens:

- Vormt dit vraagstuk een reden om aan de bel te trekken bij gemeente, kerken of andere organisaties?
- Als een vraagstuk aandacht vraagt, zien we ons dan als een partner om daarmee aan de slag te kunnen?
- En: hoe zien andere organisaties onze eventuele rol als partner daarbij?

^ Praktijkvoorbeelden



Werken vanuit een missie
Zie de mens | [Aan de slag \[i\]](#) | Hoofdstuk 1

Van klein naar groot

Nodig: boek *Anders vasthouden* van Wouter Hart.
Het wordt vaak gezegd: "Het gaat niet om de systeemwereld, het gaat om de leefwereld." Daarmee wordt bedoeld dat het om mensen draait. Dat blijkt moeilijk. Vaak komen onbedoeld toch regels, protocollen, geld en/of organisatiebelangen in het handelen van beslissers en uitvoerders centraal te staan. In het boek *Anders vasthouden* geeft Wouter Hart helder aan welke stappen nodig zijn om het werk om mensen centraal te blijven stellen. Hart spreekt van denken 'van klein naar groot' door te starten bij het aansluiten bij de ene mens.

Doorloop de vier stappen die Hart op pag. 79 en 80 van zijn boek beschrijft:

1. Zie de ene mens in de eigen specifieke situatie: wat speelt er, wat is betekenisvol en wat kan de betrokkene zelf?
2. Welke waarde kun jij toevoegen?
3. Wat heb je daar voor nodig?
4. Wat vraagt dat van grotere steunstructuren?

Als je met betrokkenen bij het inloophuis deze stappen doorloopt, kom je op de positionering van het inloophuis: waar ben je als inloophuis op uit en hoe verhoudt zich dat tot anderen?

^ Praktijkvoorbeelden



Positionering van Inloophuizen
Mindmapping | [Aan de slag \[i\]](#) | Hoofdstuk 2

Inspelen op trends

3-8 deelnemers. Nodig: een trend (of samen een trend bepalen)
Omdat de samenleving continu in ontwikkeling is, zal ook het inloophuis zich moeten blijven ontwikkelen. Welke ontwikkelingen zien we zich voltrekken? Wat zien we gebeuren in de maatschappij? Wat betekent dit voor ons inloophuis. Mogelijke trends waaraan je zou kunnen denken: tweedeling in de samenleving, polarisatie, individualiserend, burgerparticipatie, ...

Deze trends kun je praktisch maken door met elkaar de volgende vragen te bespreken:

1. Welke gevolgen heeft deze trend (mogelijk) voor ons inloophuis en haar bezoekers?
2. Waarom zouden we op deze trend moeten inspelen?
3. Wat gebeurt er als we *niet* op deze trend inspelen?

Eventueel afsluitend met de vraag: Hoe kunnen we hierop inspelen?

Waarom is positionering nodig?

Met een heldere positionering kunnen inloophuizen hun toegevoegde waarde duidelijk maken. Dat is van belang richting medewerkers, vrijwilligers, deelnemers en richting financiers en andere sociaal-maatschappelijke organisaties. Zonder een heldere positie dreigt onzichtbaarheid, onduidelijkheid en/of concurrentie met andere sociaal-maatschappelijke organisaties in plaats van een nevenschikkende positie.

Op grond van de missie, is het belangrijk dat inloophuizen:

- geen ‘project’ zijn, omdat er altijd mensen zullen zijn die ‘buiten de boot’ vallen;
- in terugval van mensen geen belemmering zien;
- Wij zijn niet van hulpverleners en oplossen, wel van aangaan van relaties;
- met mensen ‘meelezen’, omdat het alfabet van de bureaucratie niet voor iedereen leesbaar is.



Triggers!

- De gemeente trekt de geldbuidel open en geeft extra geld aan de buurtcentra, maar niet aan het inloophuis.
- De lokale hulporganisaties weten niet goed om te gaan met mensen met ‘verward gedrag’. De gemeente vraagt het inloophuis: “Kunnen jullie deze mensen opvangen?”
- Bezoekers klagen bij het bestuur: de coördinator laat te veel moe-landers toe.
- Enkele lokale organisaties voor GGZ en gehandicaptenzorg wenden zich tot het inloophuis: “Kunnen jullie dagbesteding bieden aan enkele cliënten van ons?”
- Elders in de gemeente heeft een beschonken man een voorbijganger neergestoken. De vrijwilligers van het inloophuis willen bezoekers weigeren die drank op hebben

Vragen en antwoorden

Bij **positionering** gaat het om:

- Wat is onze toegevoegde waarde ten opzichte van andere sociaal-maatschappelijke organisaties?
- Welke positie neemt het inloophuis in ten opzichte van andere maatschappelijke organisaties?
- Waar staan we als inloophuis in het lokale sociaal-maatschappelijk veld?

Mogelijke antwoorden:

- Inloophuizen zijn een plek om te zijn en je met een ander te verbinden. Activiteiten zijn geen doel op zich, het draait om mensen in verbinding stellen, met zichzelf, met elkaar, met hulpbronnen.
- Inloophuizen zijn nevenschikkend aan het werk van hulpverlening. Het draait om mensen die – opnieuw - buiten bereik van ‘het systeem’ vallen.
- Inloophuizen zijn geen ‘voorziening’ waar 1 op 1 een product wordt aangeboden. Het gaat om een gemeenschap van, voor en met mensen in kwetsbare posities.

Verdieping

Bij **positionering** gaat het om weten waar een inloophuis ten diepste van is. Er zijn verschillen tussen inloophuizen, het kan ook zijn dat jouw inloophuis zich doorontwikkelt:

- Een huiskamer. Mensen kunnen zijn wie ze zijn. Er is aandacht. Er is structuur/rust
- Mensen krijgen waardering doordat er verbinding met hen aangegaan wordt, doordat er een beroep op hen gedaan wordt (wat kun je wel), doordat ze telkens opnieuw welkom zijn?
- Er zijn levensbehoeften, een maaltijd, wassen, kleding, uiterlijke verzorging

- Mensen wordt de weg gewezen naar hulp, zorg, instanties
- Er wordt gesignaleerd naar instanties, naar de overheid, naar de politiek, dat mensen uit het systeem vallen
- In een activiteit, bijv. schilderen of taalles, draait het om samen, om je uiten, om verbinding maken met jezelf, om de kans op verbinden met de omgeving te vergroten. Als een activiteit goed uitpakt, hoe kun je dat dan continuïteit geven?

Mindmapping

Maximaal 10 deelnemers en een facilitator.

Nodig: grote flap, post-its, stickers.

Bedenk eerst voor jezelf zelfstandige naamwoorden en werkwoorden die iets zeggen over het inloophuis (2 min). Denk aan: ieder draagt bij, lage drempel, activeren, huiskamer, contact. Elk woord komt op één post-it.

Hang een grote flap aan de muur. Daarna plakt iemand één van zijn/haar post-its op die flap. Verken met elkaar wat dit woord in relatie tot het inloophuis betekent. Wie een woord heeft dat hierbij past, plakt dat erbij. Verken kort wat dit woord toevoegt.

Plak dan een totaal ander woord, op een nieuwe plek. Verken opnieuw met elkaar wat dit woord in relatie tot het inloophuis betekent, enzovoorts. Als er pakweg 50 post-its met woorden geplakt zijn, probeert de facilitator de woorden (verder) te clusteren, bv. naar doelgroep, doelstelling, werkwijze en imago. Hierdoor verschijnt er een mindmap.

Bespreek vervolgens met elkaar welke post-its het beste de toegevoegde waarde weergeven. Iedereen kan met vijf stickers aangeven welke post-its voor hem/haar de belangrijkste zijn, waarbij de stickers naar eigen inzicht mogen worden verdeeld over de woorden.

SWOT-analyse, ken uzelve

4-20 deelnemers en een facilitator.

Nodig: flappen, post-its, stickers.

Via een SWOT-analyse bepaal je met elkaar waar ontwikkelpunten liggen op basis van sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen. Op z'n Engels: strenghts, weaknesses, opportunities and threats, afgekort 'swot'.

Facilitator vraagt: waar vind jij dat we sterk in zijn? Ieder schrijft in stilte op afzonderlijke post-its de drie belangrijkste sterke punten en plakt die post-its op een groot vel. De facilitator leidt het gesprek over de opbrengst: wat hoort bij elkaar en wat niet? Dan gaan de aanwezigen hun priroteit bepalen: een ieder plakt stickers bij de items die hij/zij belangrijk vindt. Vervolgens trekken ze gezamenlijk conclusies.

Zo ook voor de zwaktes, kansen en bedreigingen: die worden elk afzonderlijk op dezelfde manier als bij de sterktes in kaart gebracht.

Als op al deze vier punten inzicht is ontstaan, kijken de aanwezige samen verder: wat kunnen we met deze informatie doen? Gebruik het om de positie van het inloophuis te verduidelijken, zowel intern als extern.

Gebruik het (ook) als basis voor een plan van aanpak om antwoord te geven op vragen als:

- Welke zwakke punten willen we tot ontwikkeling brengen?
- Met welke sterke punten kunnen we de bedreigingen afwenden en onze kansen benutten?

[v Terug](#)

opkomen voor kwetsbare mensen



Positief

Negatief

Intern



Extern



Dialogoog over: voor wie doen wij het

Max. 8 deelnemers en een facilitator met enige kennis van sociale groepen.

Hoewel we ons niet richten op ‘doelgroepen’, richten we ons wel op een specifieke groep mensen in de samenleving. Wie zijn dat en wie zijn het niet? Wie vormen onze gemeenschap? Wie sluiten we in en wie sluiten we uit?

Als er terugkerend discussie is over ‘voor wie zijn we er?’, dan leidt dat tot spanningen. Een goede dialogoog kan dan meer duidelijkheid bieden. Het Rotterdams overzicht van sociale groepen vormt de basis voor deze dialogoog. Het (gebrek aan) economisch, sociaal en cultureel kapitaal is richtsnoer voor op wie wij ons richten.

Dat wordt gecombineerd met inzichten vanuit het relatiekwadrant (van 51:13 tot 1:04:08).

De facilitator geeft een toelichting of laat een ieder zich vooraf inlezen. In de dialogoog gaat we samen op zoek:

- Voor wie zijn we er vooral?
- In hoeverre zijn onze huidige bezoekers ook de beoogde bezoekers?
- Op wie richten andere voorzieningen zich, zoals een buurtcentrum, inloop van de GGZ of daklozeninloop?
- Wat onderscheidt ons hierin van die andere voorzieningen?

Welke stappen kunnen gezet om het verschil tussen de wenselijke en feitelijke situatie?

[v Terug](#)

opkomen voor kwetsbare mensen



Geschatte omvang	Economisch kapitaal	Sociaal kapitaal	Cultureel kapitaal	Sociale groep
12%	+++++	+++	+++	Gevestigde bovenlaag
13%	+++	+++	+++	Hogere middengroep
16%	++	++	++	Stabiele middengroep
7%	++	-	-	Contactarme middengroep
16%	+	++	++	Opkomende middengroep
11%	+/-	++	+/-	Verbonden lagere groep
17%	+/-	+	-	Broze lagere groep
8%	-	--	--	Precariaat

Antennes aan!

3-8 deelnemers

Nodig: actueel sociaal vraagstuk beschreven in een rapport of beleidsnotitie, open mind.

Regelmatig verschijnt een rapport of notitie over armoede, eenzaamheid of dakloosheid. Thema's die vertaald worden in (gemeentelijk) beleid en/of regelingen. Hoe blijft het inloophuis aangehaakt bij deze ontwikkelingen? Stel elkaar de volgende vragen:

- Herkennen wij wat in rapport X of beleidsnotitie Y beschreven over het vraagstuk geschreven is?
- Wat betekent dit vraagstuk voor onze (toekomstige) deelnemers?
- Welke kansen of bedreigingen zien we hierin?

Het gaat niet zozeer om meningsvorming. Het gaat vooral om het dóórdenken van de betekenis van het vraagstuk voor onze (toekomstige) deelnemers.

Bepaal vervolgens:

- Vormt dit vraagstuk een reden om aan de bel te trekken bij gemeente, kerken of andere organisaties?
- Als een vraagstuk aandacht vraagt, zien we ons dan als een partner om daarmee aan de slag te kunnen?
- En: hoe zien andere organisaties onze eventuele rol als partner daarbij?

Van klein naar groot

Nodig: boek *Anders vasthouden* van Wouter Hart.

Het wordt vaak gezegd: “Het gaat niet om de systeemwereld, het gaat om de leefwereld.” Daarmee wordt bedoeld dat het om mensen draait. Dat blijkt moeilijk. Vaak komen onbedoeld toch regels, protocollen, geld en/of organisatiebelangen in het handelen van beslissers en uitvoerders centraal te staan. In het boek *Anders vasthouden* geeft Wouter Hart helder aan welke stappen nodig zijn om het werk om mensen centraal te blijven stellen. Hart spreekt van denken ‘van klein naar groot’ door te starten bij het aansluiten bij de ene mens.

Doorloop de vier stappen die Hart op pag. 79 en 80 van zijn boek beschrijft:

1. Zie de ene mens in de eigen specifieke situatie: wat speelt er, wat is betekenisvol en wat kan de betrokkene zelf?
2. Welke waarde kun jij toevoegen?
3. Wat heb je daar voor nodig?
4. Wat vraagt dat van grotere steunstructuren?

Als je met betrokkenen bij het inloophuis deze stappen doorloopt, kom je op de positionering van het inloophuis: waar ben je als inloophuis op uit en hoe verhoudt zich dat tot anderen?

Inspelen op trends

3-8 deelnemers. Nodig: een trend (of samen een trend bepalen)

Omdat de samenleving continu in ontwikkeling is, zal ook het inloophuis zich moeten blijven ontwikkelen. Welke ontwikkelingen zien we zich voltrekken? Wat zien we gebeuren in de maatschappij? Wat betekent dit voor ons inloophuis.

Mogelijke trends waaraan je zou kunnen denken: tweedeling in de samenleving, polarisatie, individualisering, burgerparticipatie, ...

Deze trends kun je praktisch maken door met elkaar de volgende vragen te bespreken:

1. Welke gevolgen heeft deze trend (mogelijk) voor ons inloophuis en haar bezoekers?
2. Waarom zouden we op deze trend moeten inspelen?
3. Wat gebeurt er als we *niet* op deze trend inspelen?

Eventueel afsluitend met de vraag: Hoe kunnen we hierop inspelen?

3

opkomen voor kwetsbare mensen

^ [Diagram organisatie-ontwikkeling](#)

NETWERK dak

Ontwikkeling van de organisatie
Waarom? | Hoofdstuk 3

Waarom is organisatie-ontwikkeling nodig?

De Inloophuizen verkeren in verschillende fasen van ontwikkeling. Het begint altijd met ‘iemand die iets wil’, dat zich vervolgens geleidelijk uitbreidt. Gaandeweg ontstaat steeds meer behoefte om dingen met elkaar af te spreken en te organiseren, anders ontstaat chaos. Tegelijkertijd moet de organisatie niet centraal staan, want het gaat om de mensen.

*“We bouwen niet een organisatie, wel een **gemeenschap**.”*

Niet ‘ik’ of ‘jij’ staat centraal, maar ‘wij’. Gezamenlijk bouwen wij aan een gastvrije gemeenschap: we brengen mensen samen, ongeacht achtergrond of herkomst. Centrale ‘huisregel’: ongelijke monniken, ongelijke kappen. Ieder lid van de gemeenschap is immers uniek. Tegelijkertijd vraag een gemeenschap wel een bepaalde mate van organisatie. Daarom is organisatie-ontwikkeling belangrijk.

opkomen voor kwetsbare mensen

^ [Praktijkvoorbeelden](#)

NETWERK dak

Ontwikkeling van de organisatie
Vragen en antwoorden | Hoofdstuk 3

Vragen en antwoorden

Bij **organisatie-ontwikkeling** gaat het om de volgende vragen:

- Hoe vormen we de gemeenschap die we voor ogen hebben?
- Hoe kunnen we onze gemeenschap beter organiseren?
- Hoe kunnen de onze gemeenschap goed aansturen?

Mogelijke antwoorden:

- We zien onszelf als een beweging van mensen die bewogen zijn. We stellen geen voorwaarden waaraan mensen moeten voldoen om mee te mogen doen. Wel werken we vanuit waarden.
- De missie van ons Inloophuis is leidend. De doelen waar we aan werken zijn gekleurd vanuit de bedoeling.
- De omvang van de gemeenschap is mede bepalend hoe we de dingen organiseren. We schakelen daarbij continu tussen de warme en zakelijke kant.

opkomen voor kwetsbare mensen

^ [Praktijkvoorbeelden](#)

NETWERK dak

Ontwikkeling van de organisatie
Wie zijn wij? | [Aan de slag \[i\]](#) | Hoofdstuk 3

Wie zijn wij?

Bestuursleden, coördinator en/of vrijwilligers. Nodig: A6-kaarten, stiften.

Teken op een lege kaart jouw drijfveer: jouw motivatie om betrokken te zijn bij het inloophuis. Dat doe je in 2-3 minuten, zonder woorden, maar in symbolen en/of beelden. Daarna legt ieder kort uit wat je in beeld hebt gebracht.

Toelichting: mensen kunnen heel verschillend zijn. Er zijn denkers, er zijn doeners, sommigen zijn van de grote lijnen anderen van de details.

Hoe je bent, is geen kwestie van goed of fout. Het is belangrijk om elkaar te verstaan om samen te kunnen bepalen wat er te doen staat en hoe stappen te zetten om het inloophuis goed te laten draaien. Voor je het weet, ontstaat er irritatie of denk je dat je het eens bent, maar heb je het niet over hetzelfde.

Met ‘Wie zijn wij?’ geef je verdieping aan de relatie met elkaar, creëer je meer begrip voor elkaar en waardering voor elkaars bijdrage.

opkomen voor kwetsbare mensen

^ [Praktijkvoorbeelden](#)

NETWERK dak

Ontwikkeling van de organisatie
Wie zijn wij? | [Aan de slag \[i\]](#) | Hoofdstuk 3

Cirkel van invloed

Bestuursleden en coördinator. Nodig: een vraagstuk/probleem.

We steken soms tijd en energie in zaken waar we geen invloed op hebben, maar die we wel belangrijk vinden. Dat is jammer van onze tijd en energie. Beter kunnen wie die steken in zaken waar we wél invloed op kunnen uitoefenen: datgene wat binnen onze cirkel van invloed ligt. Als zich een (intern of extern) probleem voordoet, kijk dan met elkaar: wie heeft hierop welke invloed? Doe dit door – tijdens

een vergadering/bijeenkomst – een rondje te maken langs een ieder met de vraag: wat kan en wil jij hieraan bijdragen? Bundel en ontwikkel vervolgens de bijdragen tot een gezamenlijke aanpak.

opkomen voor kwetsbare mensen

^ [Praktijkvoorbeelden](#)

NETWERK dak

Ontwikkeling van de organisatie
Denken in metaforen | [Aan de slag \[i\]](#) | Hoofdstuk 3

Denken in metaforen

3-20 deelnemers en een facilitator. Nodig: geschikte metaforen zoals een boot of een feest.

De facilitator vraagt aan de deelnemers om zich het volgende in te beelden (geleide fantasie): stel je eens voor, je zit met een aantal anderen vanuit het inloophuis in een boot. In wat voor soort boot zit je dan? Bv. een containerschip, zeilboot, cruiseschip, roeiboort, kano, ... Wie zitten er nog meer in die boot? Wie hebben een eigen boot? Wat hebben die anderen voor soort boot? Waar varen jullie naar toe? En varen komen jullie vandaan? Welke lading hebben jullie mee? In welke omstandigheden varen jullie? De facilitator stelt de vragen heel rustig, zodat de deelnemers zich het antwoord kunnen visualiseren.

Daarna geeft hij een schets van de boot in de ruimte: voorsteven en achtersteven. Welke positie neem je in op de boot? Deelnemers kiezen een positie op de boot. De facilitator stelt deelnemers vervolgens vragen over hun metafoor: waarom...? De antwoorden zeggen iets over het inloophuis.

Dit kun je ook met andere metaforen doen, bv.: stel je eens voor, je hebt een feestje met een aantal anderen vanuit het inloophuis. Wat voor soort feestje is dat dan? Wie komen er dan? Wat gebeurt er op het feestje? Wat wordt er gegeten en gedronken? Door wie is dat klaar gemaakt? Wie geeft de aftrap? Met welk gevoel gaan de deelnemers weer weg? Daarna vraagt hij deelnemers een voorwerp te zoeken dat voor het feest belangrijk is. De facilitator stelt deelnemers tot slot vragen over het gevisualiseerde feest en het voorwerp: waarom...?

opkomen voor kwetsbare mensen

^ [Praktijkvoorbeelden](#)

NETWERK dak

Ontwikkeling van de organisatie
Rollen | [Aan de slag \[i\]](#) | Hoofdstuk 3

De bal moet rollen

Een organisatie draait op mensen. Niet iedereen hoeft, wil en kan hetzelfde doen. Hoe je dat organiseert, hangt ook samen met de fase waar een inloophuis in is. Om aan de waarden toe te komen, zijn voor-waarden nodig. Het bestuur heeft daar een bijzondere verantwoordelijkheid is.

In de pioniersfase gaat er veel ad hoc en is er een meewerkend bestuur. De taken en verantwoordelijkheden zijn niet strak belegd.

Informeel: er is een bestuur en een zeker onderscheid tussen coördinerende taken en andere taken.

Gestructureerd: het bestuur staat meer op afstand en is verantwoordelijk voor de grote lijnen, de financiële verantwoording en het externe netwerk.

Teken – in een plaatje – welke rollen er zijn en wie daarbij welke taken en verantwoordelijkheden heeft. Voor het gesprek met mensen die verschillende rollen hebben, is dit een check of de verwachtingen naar elkaar duidelijk zijn. Noteer vervolgens verbeterpunten/afspraken en kom daar over een half jaar op terug met elkaar: doen we wat we hebben afgesproken passend bij de taken die ieder heeft?

opkomen voor kwetsbare mensen

^ [Praktijkvoorbeelden](#)

NETWERK dak

Ontwikkeling van de organisatie
Rituelen en verhalen | [Aan de slag \[i\]](#) | Hoofdstuk 3

Rituelen en verhalen

Iedereen die op dag X aanwezig is en mee wil doen. Nodig: A3-vellen met vragen en stiften. Ook een inloophuis is een organisatie met een eigen ‘cultuur’. Culturele overdracht vindt plaats door rituelen, gebruiken en verhalen. Samen staan we stil bij de eigen rituelen en gewoonten van het inloophuis: welke zijn dat? Wat zijn steeds terugkerende momenten? Welke verhalen worden steeds opnieuw verteld? Wat doen we altijd opnieuw als een nieuwe bezoeker komt? Welke voorwerpen moeten echt mee als we gaan verhuizen? Aan het begin van dag X komen we samen en plakken we deze vragen (één vraag op één groot vel) op centrale plekken in ons gebouw, bv. op de wc-deur, de tafeltennistafel en op het raam.

Vervolgens krijgt iedereen een eigen stift. Gedurende de hele dag kunnen zij hun antwoord op de vraag opschrijven of tekenen. Aan het einde van dag X – verder een ‘normale dag’ – komen de aanwezigen bij elkaar. Dat kunnen andere aanwezigen zijn dan de dag is begonnen. Met elkaar lopen we de vragen en antwoorden langs. NB: dit kan ook gespreid worden over een week, bv. elke dag een andere vraag op meerdere plekken in het gebouw.

Gaandeweg wordt een ieder steeds duidelijker welke rituelen, gebruiken of verhalen bij het Inloophuis ‘horen’. Die rituelen, gebruiken of verhalen gaan we extra koesteren, bv. door ze telkens opnieuw te herhalen.

3

3

opkomen voor kwetsbare mensen

^ [Diagram organisatie-ontwikkeling](#)

NETWERK dak

Ontwikkeling van de organisatie
Waarom? | Hoofdstuk 3

Waarom is organisatie-ontwikkeling nodig?

De Inloophuizen verkeren in verschillende fasen van ontwikkeling. Het begint altijd met ‘iemand die iets wil’, dat zich vervolgens geleidelijk uitbreidt. Gaandeweg ontstaat steeds meer behoefte om dingen met elkaar af te spreken en te organiseren, anders ontstaat chaos. Tegelijkertijd moet de organisatie niet centraal staan, want het gaat om de mensen.

“We bouwen niet een organisatie, wel een gemeenschap.”

Niet ‘ik’ of ‘jij’ staat centraal, maar ‘wij’. Gezamenlijk bouwen wij aan een gastvrije gemeenschap: we brengen mensen samen, ongeacht achtergrond of herkomst. Centrale ‘huisregel’: ongelijke monniken, ongelijke kappen. Ieder lid van de gemeenschap is immers uniek. Tegelijkertijd vraag een gemeenschap wel een bepaalde mate van organisatie. Daarom is organisatie-ontwikkeling belangrijk.

opkomen voor kwetsbare mensen

^ [Praktijkvoorbeelden](#)

NETWERK dak

Ontwikkeling van de organisatie
Vragen en antwoorden | Hoofdstuk 3

Vragen en antwoorden

Bij **organisatie-ontwikkeling** gaat het om de volgende vragen:

- Hoe vormen we de gemeenschap die we voor ogen hebben?
- Hoe kunnen we onze gemeenschap beter organiseren?
- Hoe kunnen de onze gemeenschap goed aansturen?

Mogelijke antwoorden:

- We zien onszelf als een beweging van mensen die bewogen zijn. We stellen geen voorwaarden waaraan mensen moeten voldoen om mee te mogen doen. Wel werken we vanuit waarden.
- De missie van ons Inloophuis is leidend. De doelen waar we aan werken zijn gekleurd vanuit de bedoeling.
- De omvang van de gemeenschap is mede bepalend hoe we de dingen organiseren. We schakelen daarbij continu tussen de warme en zakelijke kant.

opkomen voor kwetsbare mensen

^ [Praktijkvoorbeelden](#)

NETWERK dak

Ontwikkeling van de organisatie
Wie zijn wij? | [Aan de slag \[i\]](#) | Hoofdstuk 3

Wie zijn wij?

Bestuursleden, coördinator en/of vrijwilligers. Nodig: A6-kaarten, stiften.

Teken op een lege kaart jouw drijfveer: jouw motivatie om betrokken te zijn bij het inloophuis. Dat doe je in 2-3 minuten, zonder woorden, maar in symbolen en/of beelden. Daarna legt ieder kort uit wat je in beeld hebt gebracht.

Toelichting: mensen kunnen heel verschillend zijn. Er zijn denkers, er zijn doeners, sommigen zijn van de grote lijnen anderen van de details.

Hoe je bent, is geen kwestie van goed of fout. Het is belangrijk om elkaar te verstaan om samen te kunnen bepalen wat er te doen staat en hoe stappen te zetten om het inloophuis goed te laten draaien. Voor je het weet, ontstaat er irritatie of denk je dat je het eens bent, maar heb je het niet over hetzelfde.

Met ‘Wie zijn wij?’ geef je verdieping aan de relatie met elkaar, creëer je meer begrip voor elkaar en waardering voor elkaars bijdrage.

opkomen voor kwetsbare mensen

^ [Praktijkvoorbeelden](#)

NETWERK dak

Ontwikkeling van de organisatie
Wie zijn wij? | [Aan de slag \[i\]](#) | Hoofdstuk 3

Cirkel van invloed

Bestuursleden en coördinator. Nodig: een vraagstuk/probleem.

We steken soms tijd en energie in zaken waar we geen invloed op hebben, maar die we wel belangrijk vinden. Dat is jammer van onze tijd en energie. Beter kunnen wie die steken in zaken waar we wél invloed op kunnen uitoefenen: datgene wat binnen onze cirkel van invloed ligt. Als zich een (intern of extern) probleem voordoet, kijk dan met elkaar: wie heeft hierop welke invloed? Doe dit door – tijdens

een vergadering/bijeenkomst – een rondje te maken langs een ieder met de vraag: wat kan en wil jij hieraan bijdragen? Bundel en ontwikkel vervolgens de bijdragen tot een gezamenlijke aanpak.

opkomen voor kwetsbare mensen

^ [Praktijkvoorbeelden](#)

NETWERK dak

Ontwikkeling van de organisatie
Denken in metaforen | [Aan de slag \[i\]](#) | Hoofdstuk 3

Denken in metaforen

3-20 deelnemers en een facilitator. Nodig: geschikte metaforen zoals een boot of een feest.

De facilitator vraagt aan de deelnemers om zich het volgende in te beelden (geleide fantasie): stel je eens voor, je zit met een aantal anderen vanuit het inloophuis in een boot. In wat voor soort boot zit je dan? Bv. een containerschip, zeilboot, cruiseschip, roeiboot, kano, ... Wie zitten er nog meer in die boot? Wie hebben een eigen boot? Wat hebben die anderen voor soort boot? Waar varen jullie naar toe? En waren komen jullie vandaan? Welke lading hebben jullie mee? In welke omstandigheden varen jullie? De facilitator stelt de vragen heel rustig, zodat de deelnemers zich het antwoord kunnen visualiseren.

Daarna geeft hij een schets van de boot in de ruimte: voorstev en achterstev. Welke positie neem je in op de boot? Deelnemers kiezen een positie op de boot. De facilitator stelt deelnemers vervolgens vragen over hun metafoor: waarom...? De antwoorden zeggen iets over het inloophuis.

Dit kun je ook met andere metaforen doen, bv.: stel je eens voor, je hebt een feestje met een aantal anderen vanuit het inloophuis. Wat voor soort feestje is dat dan? Wie komen er dan? Wat gebeurt er op het feestje? Wat wordt er gegeten en gedronken? Door wie is dat klaar gemaakt? Wie geeft de aftrap? Met welk gevoel gaan de deelnemers weer weg? Daarna vraagt hij deelnemers een voorwerp te zoeken dat voor het feest belangrijk is. De facilitator stelt deelnemers tot slot vragen over het gevisualiseerde feest en het voorwerp: waarom...?

opkomen voor kwetsbare mensen

^ [Praktijkvoorbeelden](#)

NETWERK dak

Ontwikkeling van de organisatie
Rollen | [Aan de slag \[i\]](#) | Hoofdstuk 3

De bal moet rollen

Een organisatie draait op mensen. Niet iedereen hoeft, wil en kan hetzelfde doen. Hoe je dat organiseert, hangt ook samen met de fase waar een inloophuis in is. Om aan de waarden toe te komen, zijn voor-waarden nodig. Het bestuur heeft daar een bijzondere verantwoordelijkheid is.

In de pioniersfase gaat er veel ad hoc en is er een meewerkend bestuur. De taken en verantwoordelijkheden zijn niet strak belegd.

Informeel: er is een bestuur en een zeker onderscheid tussen coördinerende taken en andere taken.

Gestructureerd: het bestuur staat meer op afstand en is verantwoordelijk voor de grote lijnen, de financiële verantwoording en het externe netwerk.

Teken – in een plaatje – welke rollen er zijn en wie daarbij welke taken en verantwoordelijkheden heeft. Voor het gesprek met mensen die verschillende rollen hebben, is dit een check of de verwachtingen naar elkaar duidelijk zijn. Noteer vervolgens verbeterpunten/afspraken en kom daar over een half jaar op terug met elkaar: doen we wat we hebben afgesproken passend bij de taken die ieder heeft?

opkomen voor kwetsbare mensen

^ [Praktijkvoorbeelden](#)

NETWERK dak

Ontwikkeling van de organisatie
Rituelen en verhalen | [Aan de slag \[i\]](#) | Hoofdstuk 3

Rituelen en verhalen

Iedereen die op dag X aanwezig is en mee wil doen. Nodig: A3-vellen met vragen en stiften. Ook een inloophuis is een organisatie met een eigen ‘cultuur’. Culturele overdracht vindt plaats door rituelen, gebruiken en verhalen. Samen staan we stil bij de eigen rituelen en gewoonten van het inloophuis: welke zijn dat? Wat zijn steeds terugkerende momenten? Welke verhalen worden steeds opnieuw verteld? Wat doen we altijd opnieuw als een nieuwe bezoeker komt? Welke voorwerpen moeten echt mee als we gaan verhuizen? Aan het begin van dag X komen we samen en plakken we deze vragen (één vraag op één groot vel) op centrale plekken in ons gebouw, bv. op de wc-deur, de tafeltennistafel en op het raam.

Vervolgens krijgt iedereen een eigen stift. Gedurende de hele dag kunnen zij hun antwoord op de vraag opschrijven of tekenen. Aan het einde van dag X – verder een ‘normale dag’ – komen de aanwezigen bij elkaar. Dat kunnen andere aanwezigen zijn dan de dag is begonnen. Met elkaar lopen we de vragen en antwoorden langs. NB: dit kan ook gespreid worden over een week, bv. elke dag een andere vraag op meerdere plekken in het gebouw.

Gaandeweg wordt een ieder steeds duidelijker welke rituelen, gebruiken of verhalen bij het Inloophuis ‘horen’. Die rituelen, gebruiken of verhalen gaan we extra koesteren, bv. door ze telkens opnieuw te herhalen.

Waarom is organisatie-ontwikkeling nodig?

De Inloophuizen verkeren in verschillende fasen van ontwikkeling. Het begint altijd met ‘iemand die iets wil’, dat zich vervolgens geleidelijk uitbreidt. Gaandeweg ontstaat steeds meer behoefte om dingen met elkaar af te spreken en te organiseren, anders ontstaat chaos. Tegelijkertijd moet de organisatie niet centraal staan, want het gaat om de mensen.

“We bouwen niet een organisatie, wel een gemeenschap.”

Niet ‘ik’ of ‘jij’ staat centraal, maar ‘wij’. Gezamenlijk bouwen wij aan een gastvrije gemeenschap: we brengen mensen samen, ongeacht achtergrond of herkomst. Centrale ‘huisregel’: ongelijke monniken, ongelijke kappen. Ieder lid van de gemeenschap is immers uniek. Tegelijkertijd vraagt een gemeenschap wel een bepaalde mate van organisatie. Daarom is organisatie-ontwikkeling belangrijk.

Diagram
organisatieontwikkeling



Triggers!

- Een nieuw bestuurslid zegt: “We gaan de organisatie zakelijk aanpakken, anders gaan we failliet.” Het Inloophuis draait als een tierelier: het aantal bezoekers loopt op.
- De organisatie heeft moeite om het allemaal bij te benen. Het bestuur vraagt zich af: “Waar moeten we beginnen?”
- Een nieuwe stagiair vraagt: “Welke huisregels gelden hier?”
- Een bezoeker ziet dat een medebezoeker al 2 uur gebruik maakt van de computer, terwijl hijzelf maar een half uur erachter mocht zitten: “Dat is niet eerlijk!”

Vragen en antwoorden

Bij **organisatie-ontwikkeling** gaat het om de volgende vragen:

- Hoe vormen we de gemeenschap die we voor ogen hebben?
- Hoe kunnen we onze gemeenschap beter organiseren?
- Hoe kunnen we onze gemeenschap goed aansturen?

Mogelijke antwoorden:

- We zien onszelf als een beweging van mensen die bewogen zijn. We stellen geen voorwaarden waaraan mensen moeten voldoen om mee te mogen doen. Wel werken we vanuit waarden.
- De missie van ons Inloophuis is leidend. De doelen waar we aan werken zijn gekleurd vanuit de bedoeling.
- De omvang van de gemeenschap is mede bepalend hoe we de dingen organiseren. We schakelen daarbij continu tussen de warme en zakelijke kant.

Wie zijn wij?

Bestuursleden, coördinator en/of vrijwilligers.
Nodig: A6-kaarten, stiften.

Teken op een lege kaart jouw drijfveer: jouw motivatie om betrokken te zijn bij het inloophuis. Dat doe je in 2-3 minuten, zonder woorden, maar in symbolen en/of beelden. Daarna legt ieder kort uit wat je in beeld hebt gebracht.

Toelichting: mensen kunnen heel verschillend zijn. Er zijn denkers, er zijn doeners, sommigen zijn van de grote lijnen anderen van de details.

Hoe je bent, is geen kwestie van goed of fout. Het is belangrijk om elkaar te verstaan om samen te kunnen bepalen wat er te doen staat en hoe stappen te zetten om het inloophuis goed te laten draaien. Voor je het weet, ontstaat er irritatie of denk je dat je het eens bent, maar heb je het niet over hetzelfde.

Met 'Wie zijn wij?' geef je verdieping aan de relatie met elkaar, creëer je meer begrip voor elkaar en waardering voor elkaars bijdrage.

Aan de slag

Via welke stappen kunnen jullie de eigen
gemeenschap door (door)ontwikkelen? >
De onderstaande opdrachten kunnen je
daarbij helpen. Het zijn
groepsopdrachten, waarbij we met elkaar
aan de slag gaan: bestuursleden,
medewerkers, vrijwilligers en/of
deelnemers. Ieder draagt bij vanuit de
eigen rol.

Cirkel van invloed

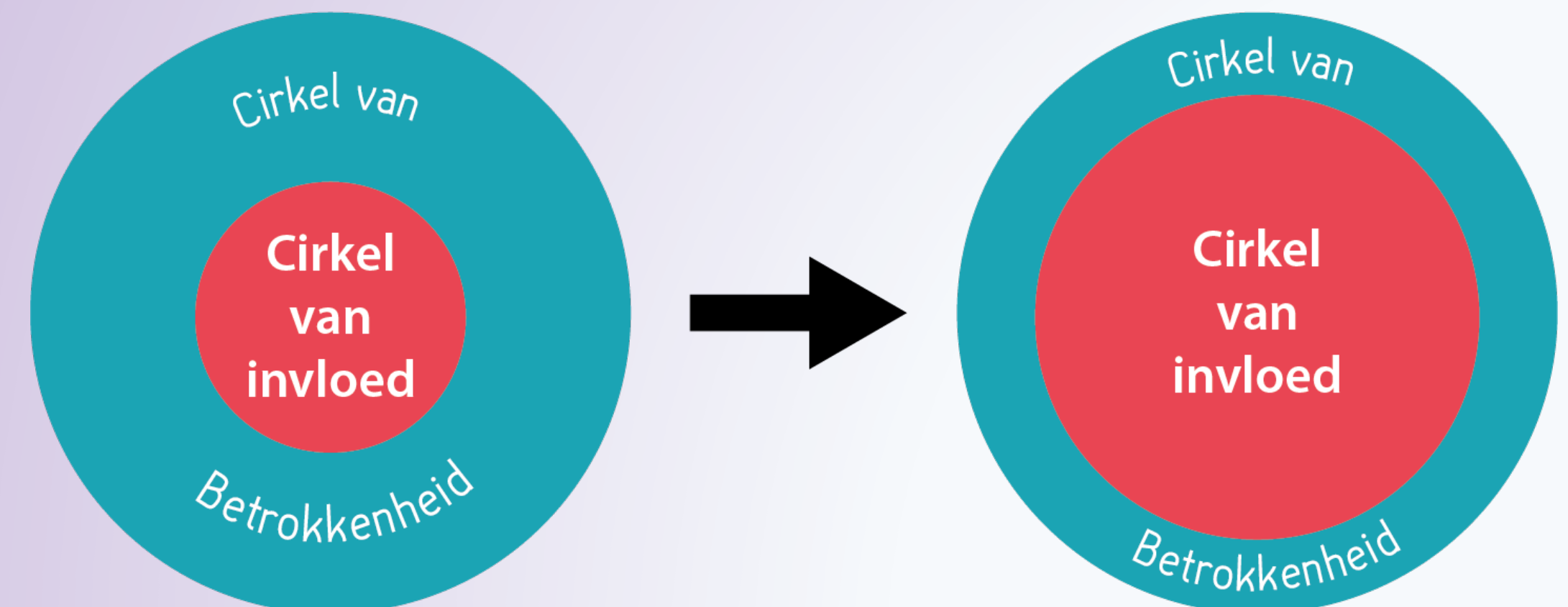
Bestuursleden en coördinator.

Nodig: een vraagstuk/probleem.

We steken soms tijd en energie in zaken waar we geen invloed op hebben, maar die we wel belangrijk vinden. Dat is jammer van onze tijd en energie. Beter kunnen we die steken in zaken waar we wél invloed op kunnen uitoefenen: datgene wat binnen onze cirkel van invloed ligt.

Als zich een (intern of extern) probleem voordoet, kijk dan met elkaar: wie heeft hierop welke invloed? Doe dit door – tijdens

een vergadering/bijeenkomst – een rondje te maken langs een ieder met de vraag: wat kan en wil jij hieraan bijdragen? Bundel en ontwikkel vervolgens de bijdragen tot een gezamenlijke aanpak.



Denken in metaforen

3-20 deelnemers en een facilitator.

Nodig: geschikte metaforen zoals een boot of een feest.

De facilitator vraagt aan de deelnemers om zich het volgende in te beelden (geleide fantasie): stel je eens voor, je zit met een aantal anderen vanuit het inloophuis in een boot. In wat voor soort boot zit je dan? Bv. een containerschip, zeilboot, cruiseschip, roeiboot, kano, ... Wie zitten er nog meer in die boot? Wie hebben een eigen boot? Wat hebben die anderen voor soort boot? Waar varen jullie naar toe? En varen komen jullie vandaan? Welke lading hebben jullie mee? In welke omstandigheden varen jullie? De facilitator stelt de vragen heel rustig, zodat de deelnemers zich het antwoord kunnen visualiseren.

Daarna geeft hij een schets van de boot in de ruimte: voorsteven en achtersteven. Welke positie neem je in op de boot? Deelnemers kiezen een positie op de boot.

De facilitator stelt deelnemers vervolgens vragen over hun metafoor: waarom...? De antwoorden zeggen iets over het inloophuis.

Dit kun je ook met andere metaforen doen, bv.: stel je eens voor, je hebt een feestje met een aantal anderen vanuit het inloophuis. Wat voor soort feestje is dat dan? Wie komen er dan? Wat gebeurt er op het feestje? Wat wordt er gegeten en gedronken? Door wie is dat klaar gemaakt? Wie geeft de aftrap? Met welk gevoel gaan de deelnemers weer weg? Daarna vraagt hij deelnemers een voorwerp te zoeken dat voor het feest belangrijk is. De facilitator stelt deelnemers tot slot vragen over het gevisualiseerde feest en het voorwerp: waarom...?

De bal moet rollen

Een organisatie draait op mensen. Niet iedereen hoeft, wil en kan hetzelfde doen. Hoe je dat organiseert, hangt ook samen met de fase waar een inloophuis in is. Om aan de waarden toe te komen, zijn voorwaarden nodig. Het bestuur heeft daar een bijzondere verantwoordelijkheid is.

In de pioniersfase gaat er veel ad hoc en is er een meewerkend bestuur. De taken en verantwoordelijkheden zijn niet strak belegd.

Informeel: er is een bestuur en een zeker onderscheid tussen coördinerende taken en andere taken.

Gestructureerd: het bestuur staat meer op afstand en is verantwoordelijk voor de grote lijnen, de financiële verantwoording en het externe netwerk.

Teken – in een plaatje – welke rollen er zijn en wie daarbij welke taken en verantwoordelijkheden heeft. Voor het gesprek met mensen die verschillende rollen hebben, is dit een check of de verwachtingen naar elkaar duidelijk zijn. Noteer vervolgens verbeterpunten/afspraken en kom daar over een half jaar op terug met elkaar: doen we wat we hebben afgesproken passend bij de taken die ieder heeft?

Rituelen en verhalen

Iedereen die op dag X aanwezig is en mee wil doen. Nodig: A3-vellen met vragen en stiften. Ook een inloophuis is een organisatie met een eigen 'cultuur'. Culturele overdracht vindt plaats door rituelen, gebruiken en verhalen. Samen staan we stil bij de eigen rituelen en gewoonten van het inloophuis: welke zijn dat? Wat zijn steeds terugkerende momenten? Welke verhalen worden steeds opnieuw verteld? Wat doen we altijd opnieuw als een nieuwe bezoeker komt? Welke voorwerpen moeten echt mee als we gaan verhuizen? Aan het begin van dag X komen we samen en plakken we deze vragen (één vraag op één groot vel) op centrale plekken in ons gebouw, bv. op de wc-deur, de tafeltennistafel en op het raam.

Vervolgens krijgt iedereen een eigen stift. Gedurende de hele dag kunnen zij hun antwoord op de vraag opschrijven of tekenen. Aan het einde van dag X – verder een 'normale dag' – komen de aanwezigen bij elkaar. Dat kunnen andere aanwezigen zijn dan de dag is begonnen. Met elkaar lopen we de vragen en antwoorden langs. NB: dit kan ook gespreid worden over een week, bv. elke dag een andere vraag op meerdere plekken in het gebouw.

Gaandeweg wordt een ieder steeds duidelijker welke rituelen, gebruiken of verhalen bij het Inloophuis 'horen'. Die rituelen, gebruiken of verhalen gaan we extra koesteren, bv. door ze telkens opnieuw te herhalen.

4

4

^ Praktijkvoorbeelden



Mensenwerk van/bij Inloophuizen
Waarom? | Hoofdstuk 4

Waarom is mensenwerk nodig?

De missie is gericht op een plek bieden waar ieder zichzelf kan zijn. De missie wordt gedragen door betrokken medewerkers.

Voor zowel vrijwilligers als betaalde krachten is het goed als duidelijk is wat van hen verwacht wordt. Regel dat goed van werving tot afscheid zijn er vele aspecten. Dat gaat om 'contracten', bijv. over hoe ben je verzekerd? Het gaat ook over wat van de inhoud van het werk verwacht wordt. Een valkuil is voor anderen te willen zorgen. Goed doen voor een ander kan het 'zien en zijn' van die ander belemmeren.

Personeelsbeleid is gericht op groei van mensen om bij te dragen vanuit het hart van de missie.

Het is mogelijk&nodig dat concreet te maken:

- Hoe richt je een inwerkfase in? Hoe worden medewerkers begeleid?
- Hoe spreek je elkaar aan? Hoe ga je om met verschillen?
- Zijn de activiteiten middel of doel?
- Welke grenzen zijn er of iemand vrijwilliger kan blijven/worden?
- Welke stem hebben bezoekers?

^ Praktijkvoorbeelden



Mensenwerk van/bij Inloophuizen
Vragen en antwoorden | Hoofdstuk 4

Vragen en antwoorden

Bij **mensenwerk** gaat het om de volgende vragen:

- Met wie vormen we een gemeenschap en hoe kan iedereen daar aan bijdragen?
- Hoe ga je een wederkerige relatie aan? En is daar begeleiding bij?
- Zijn de activiteiten gericht op zijn of op doen?

Mogelijke antwoorden:

- Inloophuizen zijn een beweging van mensen die bewogen zijn. Er zijn waarden, geen voorwaarden waaraan mensen voldoen om mee te mogen doen.
- Een ander echt ontmoeten, begint bij jezelf leren kennen.
- Activiteiten kunnen prima bijdragen aan ontmoeting: al doende samen optrekken.

^ Praktijkvoorbeelden



Mensenwerk van/bij Inloophuizen
Groeien in een rol | Aan de slag [i] | Hoofdstuk 4

Groeien in een rol

Coördinator en (potentiële) vrijwilligers.

Als coördinator bepaal je (meestal) wie als vrijwilliger in het inloophuis aan de slag mag/kan. Ga met elke (potentiële) vrijwilliger in gesprek en werk met proeftijd.

Verwachtingen

- Wat verwacht jij van mij?
- Wat verwacht ik van jou?
- Wat verwacht jij van jouw rol als vrijwilliger?

Kader

- Welke regels en uitgangspunten gelden?
- Welke ruimte heb je nodig.

- Welke duidelijkheid/instructies heb je nodig?
- Durf jij je kwetsbaar op te stellen?

Groei en ontwikkeling

- Wat zijn jouw belangrijkste waarden?
- Wat wil jij bereiken?
- Wat is voor jou heel belangrijk?
- Wat zie jij als mogelijkheden om jezelf nog verder te ontwikkelen?

Over hoe het loopt

- Hoe vind ik het gaan?
- Hoe vind jij het gaan?
- Hoe ervaar ik/jij onze samenwerking?
- Wat vinden bezoekers van jou?

^ Praktijkvoorbeelden



Mensenwerk van/bij Inloophuizen
Drijfveren in beeld | Aan de slag [i] | Hoofdstuk 4

Drijfveren in beeld

3-10 deelnemers (bezoekers, vrijwilligers), coördinator als facilitator.

Nodig: blanco A6-kaart per persoon, stiften.

Het is belangrijk om als betrokkenen elkaar niet alleen functioneel te ontmoeten. Deel daarom ook drijfveren in een bijeenkomst met bezoekers en/of vrijwilligers.

Vraag: Wat is jouw drijfveer? Wat is jouw motivatie om mee te doen in het inloophuis?

Breng je drijfveer in beeld, zonder woorden. Teken dit op een A6-kaart.

Maak daarna een rondje waarin ieder zijn eigen kaart toelicht. Goed of fout bestaat niet. Ieder heeft een eigen drijfveer.

Ga met de bezoekers/vrijwilligers in gesprek, vraag door waar de drijfveer vandaan komt. Benoem wat opvalt bij elkaar, wat verrast.

^ Praktijkvoorbeelden



Mensenwerk van/bij Inloophuizen
Hoe je kijkt, ...ziet | Aan de slag [i] | Hoofdstuk 4

Hoe je kijkt, bepaalt wat je ziet

Tijdens een reguliere bijeenkomst waarbij je elkaar ook echt wilt 'zien'.

Nodig: pen en papier.

De aanwezigen vormen duo's naar keuze. Deze duo's gaan recht tegenover elkaar zitten en kijken elkaar gedurende één minuut intensief aan. Vervolgens gaan de duo's uiteen (of met de rug naar elkaar staan/zitten) en tekenen elkaar (ca. 3 minuten).

Daarna geven ze elkaars tekening en gaan met elkaar het gesprek erover aan: Wat valt op? Wat is groot/klein? Wat mist? Waar op het vel heb je de ander getekend? Wat roept de tekening bij je op? Wat zegt dit over hoe jij waarneemt?

Ga daarna met z'n allen in gesprek over waarnemen en oordelen: over wat jouw bril bepaalt in wat je wel/niet ziet.

^ Praktijkvoorbeelden



Mensenwerk van/bij Inloophuizen
Gesprek met aandacht | Aan de slag [i] | Hoofdstuk 4

Oefenen in aandacht

Tijdens een bijeenkomst met vrijwilligers, met facilitator/trainer.

De aanwezigen gaan in duo's uiteen. Ze gaan oefenen in aandacht geven door eerst het tegendeel te ervaren: een gesprek *zonder* aandacht. Opdracht: de ene persoon vertelt een persoonlijke ervaring (bv. een belevenis) aan de ander, maar de ander luistert niet echt, kijkt bv. steeds op telefoon of horloge.

Na 2-3 minuten bespreken de duo's met

elkaar: wat heeft het gebrek aan aandacht met de spreker gedaan? Wat voelde hij daarbij? Wat was het gevolg ervan? Plenair worden de ervaringen gedeeld.

Daarna gaan beide duo's met elkaar een gesprekje *met* aandacht voeren. Ook nu bespreken de duo's dit gesprek na 2-3 minuten na: wanneer en waaraan merkte de spreker dat de ander echt aandacht voor hem had? Wat was het gevolg hiervan? Plenair worden de ervaringen gedeeld.

^ Iconen 5 talen

van liefde



Mensenwerk van/bij Inloophuizen
De vijf talen van liefde | Aan de slag [i] | Hoofdstuk 4

De vijf talen van liefde

5-20 deelnemers en een facilitator. Nodig: pen en papier.

Mensen zijn verschillend, ook in de manier hoe mensen aandacht en liefde geven en (kunnen) ontvangen. Als je van jezelf en van anderen kunt ontdekken welke taal ieder spreekt, voorkom je dat je elkaar niet begrijpt.

Aan de slag! Leg uit wat de bedoeling is en welke talen er zijn. Laat een ieder twee talen kiezen die het beste bij hem/haar past.

Vervolgens schrijft een ieder individueel op: hoe werkt die taal voor mij, in zowel het geven als ontvangen? Waar word ik blij van? Daarna gaat de duo's hierover met elkaar in gesprek: ze praten met elkaar hoe en wanneer ze de ander zouden kunnen geven wat hij/zij nodig heeft. Laat ieder op een A4 de eigen taal noteren en ophangen en kort delen. Dat kan helpen elkaar te verstaan.

Waarom is mensenwerk nodig?

De missie is gericht op een plek bieden waar ieder zichzelf kan zijn. De missie wordt gedragen door betrokken medewerkers.

Voor zowel vrijwilligers als betaalde krachten is het goed als duidelijk is wat van hen verwacht wordt. Regel dat goed van werving tot afscheid zijn er vele aspecten. Dat gaat om 'contracten', bijv. over hoe ben je verzekerd? Het gaat ook over wat van de inhoud van het werk verwacht wordt. Een valkuil is voor anderen te willen zorgen. Goed doen voor een ander kan het 'zien en zijn' van die ander belemmeren.

Personeelsbeleid is gericht op groei van mensen om bij te dragen vanuit het hart van de missie.

Het is mogelijk&nodig dat concreet te maken:

- Hoe richt je een inwerkfase in? Hoe worden medewerkers begeleid?
- Hoe spreek je elkaar aan? Hoe ga je om met verschillen?
- Zijn de activiteiten middel of doel?
- Welke grenzen zijn er of iemand vrijwilliger kan blijven/worden?
- Welke stem hebben bezoekers?



Triggers!

- Een nieuwe vrijwilliger wil voor de bezoekers zorgen en hen helpen.
- Eén bezoeker is ‘doorgegroeid’ tot vrijwilliger, maar functioneert niet goed: hij/zij stelt zich belerend en oordelend op richting andere bezoekers.
- Een deelnemer is geflipt en heeft diverse spullen vernield. Andere deelnemers zijn flink geschrokken. De coördinator weet niet wat te doen.
- Twee vrijwilligers hebben een conflict. De ene is een dragende kracht; zij stopt als de ander, een voormalig bezoeker die zich ontwikkeld heeft, mag blijven.
- De complexiteit van de bezoekers vraagt HBO-profiel van betaalde medewerkers, maar het geld daarvoor is er niet.

Vragen en antwoorden

Bij **mensenwerk** gaat het om de volgende vragen:

- Met wie vormen we een gemeenschap en hoe kan iedereen daar aan bijdragen?
- Hoe ga je een wederkerige relatie aan? En is daar begeleiding bij?
- Zijn de activiteiten gericht op zijn of op doen?

Mogelijke antwoorden:

- Inloophuizen zijn een beweging van mensen die bewogen zijn. Er zijn waarden, geen voorwaarden waaraan mensen voldoen om mee te mogen doen.
- Een ander echt ontmoeten, begint bij jezelf leren kennen.
- Activiteiten kunnen prima bijdragen aan ontmoeting: al doende samen optrekken.

Duidelijkheid voor medewerkers

Vrijwillig of betaald, duidelijkheid of taken en voorwaarden zijn belangrijk.

Als bestuur verandert er veel als er (meer) betaalde krachten in dienst komen. De werkgeversrol vraagt duidelijkheid over verantwoordelijkheden, maar ook in de administratie (werkgeverslasten, inschaling, pensioenregeling en ziekteverzekering). Maar ook voor vrijwilligers is het zaak duidelijk en goed zaken te regelen. Dat loopt van, wel/niet een VOG, tot het wel/niet instellen van een functioneringsgesprek.

Voorbeelden van:

- Intake
- Profielen
- Contracten
- Vrijwilligersvergoedingen
- Afspraken over functioneringsgesprekken

Groeien in een rol

Coördinator en (potentiële) vrijwilligers.

Als coördinator bepaal je (meestal) wie als vrijwilliger in het inloophuis aan de slag mag/kan. Ga met elke (potentiële) vrijwilliger in gesprek en werk met proeftijd.

Verwachtingen

- Wat verwacht jij van mij?
- Wat verwacht ik van jou?
- Wat verwacht jij van jouw rol als vrijwilliger?

Kader

- Welke regels en uitgangspunten gelden?
- Welke ruimte heb je nodig.

- Welke duidelijkheid/instructies heb je nodig?
- Durf jij je kwetsbaar op te stellen?

Groei en ontwikkeling

- Wat zijn jouw belangrijkste waarden?
- Wat wil jij bereiken?
- Wat is voor jou heel belangrijk?
- Wat zie jij als mogelijkheden om jezelf nog verder te ontwikkelen?

Over hoe het loopt

- Hoe vind ik het gaan?
- Hoe vind jij het gaan?
- Hoe ervaar ik/jij onze samenwerking?
- Wat vinden bezoekers van jou?

Aan de slag

Via welke stappen kunnen jullie de rollen binnen jullie Inloophuis nader invullen? De onderstaande opdrachten kunnen je daarbij helpen. Het zijn groeps-opdrachten, waarbij we met elkaar aan de slag gaan:

bestuursleden, medewerkers, vrijwilligers en/of deelnemers. Ieder draagt bij vanuit de eigen rol. In het dagelijkse werk, is het belangrijk om bij elkaar af te tasten hoe het gaat. Het is bij vrijwilligers, medewerkers en de coördinator belangrijk dat ook regelmatig te doen in een 'functioneringsgesprek', gericht op ontwikkeling van mensen in hun werk. Bij vrijwilligers kan dat ook, maar is het ook belangrijk dat gedurende het dagelijkse werk te doen, staande bij de koffie, in een pauze of tijdens een gezamenlijke bezigheid.

Drijfveren in beeld

3-10 deelnemers (bezoekers, vrijwilligers),
coördinator als facilitator.

Nodig: blanco A6-kaart per persoon, stiften.

Het is belangrijk om als betrokkenen elkaar
niet alleen functioneel te ontmoeten. Deel
daarom ook drijfveren in een bijeenkomst
met bezoekers en/of vrijwilligers.

Vraag: Wat is jouw drijfveer? Wat is jouw
motivatie om mee te doen in het
inloophuis?

Breng je drijfveer in beeld, zonder woorden.
Teken dit op een A6-kaart.

Maak daarna een rondje waarin ieder zijn
eigen kaart toelicht. Goed of fout bestaat
niet. Ieder heeft een eigen drijfveer.

Ga met de bezoekers/vrijwilligers in
gesprek, vraag door waar de drijfveer
vandaan komt. Benoem wat opvalt bij
elkaar, wat verrast.

Hoe je kijkt, bepaalt wat je ziet

Tijdens een reguliere bijeenkomst waarbij je elkaar ook echt wilt 'zien'.

Nodig: pen en papier.

De aanwezigen vormen duo's naar keuze. Deze duo's gaan recht tegen over elkaar zitten en kijken elkaar gedurende één minuut intensief aan. Vervolgens gaan de duo's uiteen (of met de rug naar elkaar staan/zitten) en tekenen elkaar (ca. 3 minuten).

Daarna geven ze elkaars tekening en gaan met elkaar het gesprek erover aan: Wat valt op? Wat is groot/klein? Wat mist? Waar op het vel heb je de ander getekend? Wat roept de tekening bij je op? Wat zegt dit over hoe jij waarneemt?

Ga daarna met z'n allen in gesprek over waarnemen en oordelen: over wat jouw bril bepaalt in wat je wel/niet ziet.

Oefenen in aandacht

Tijdens een bijeenkomst met vrijwilligers,
met facilitator/trainer.

De aanwezigen gaan in duo's uiteen.
Ze gaan oefenen in aandacht geven door
eerst het tegendeel te ervaren: een gesprek
zonder aandacht.

Opdracht: de ene persoon vertelt een
persoonlijke ervaring (bv. een belevenis)
aan de ander, maar de ander luistert niet
echt, kijkt bv. steeds op telefoon of horloge.

Na 2-3 minuten bespreken de duo's met

elkaar: wat heeft het gebrek aan aandacht
met de spreker gedaan? Wat voelde hij
daarbij? Wat was het gevolg ervan?
Plenair worden de ervaringen gedeeld.

Daarna gaan beide duo's met elkaar een
gesprekje *met* aandacht voeren. Ook nu
bespreken de duo's dit gesprek na 2-3
minuten na: wanneer en waaraan merkte de
spreker dat de ander echt aandacht voor
hem had? Wat was het gevolg hiervan?
Plenair worden de ervaringen gedeeld.

De vijf talen van liefde

5-20 deelnemers en een facilitator.

Nodig: pen en papier.

Mensen zijn verschillend, ook in de manier hoe mensen aandacht en liefde geven en (kunnen) ontvangen. Als je van jezelf en van anderen kunt ontdekken welke taal ieder spreekt, voorkom je dat je elkaar niet begrijpt.

Aan de slag! Leg uit wat de bedoeling is en welke talen er zijn. Laat een ieder twee talen kiezen die het beste bij hem/haar past.

Vervolgens schrijft een ieder individueel op: hoe werkt die taal voor mij, in zowel het geven als ontvangen? Waar word ik blij van? Daarna gaat de duo's hierover met elkaar in gesprek: ze praten met elkaar hoe en wanneer ze de ander zouden kunnen geven wat hij/zij nodig heeft.

Laat ieder op een A4 de eigen taal noteren en ophangen en kort delen. Dat kan helpen elkaar te verstaan.



Aanraken knuffelen



Behulpzaam zijn



Woorden van bevestiging



Tijd en aandacht



Kado's verrassingen



Aanraken knuffelen



Behulpzaam zijn



Woorden van bevestiging



Tijd en aandacht



Kado's verrassingen



Aanraken knuffelen



Behulpzaam zijn



Woorden van bevestiging



Tijd en aandacht



Kado's verrassingen

5

5

^ Praktijkvoorbeelden



Monitoring en verantwoording
Waarom? | Hoofdstuk 5

Waarom is monitoring en verantwoording nodig?

De missie van inloophuizen is om mensen een plek bieden waar ieder mens tot zijn/haar recht komt. Hoe kan vastgesteld en getoetst worden of die missie ook in de praktijk tot resultaten leidt?

De meetlat van menig gemeente en fonds is 'uitstroom': er dienen stappen gezet op de participatieladder, het liefst binnen x maanden. Soms worden bezoekers of vrijwilligers via Werkervaringsplekken naar een inloophuis verwezen,

maar dan dient binnen 3 of 6 maanden een volgende stap gezet. Zijn dat de resultaten die een inloophuis beoogt?

Elk inloophuis is ergens op uit, bv. op een thuis bieden en 'echt contact' maken. In hoeverre is dit in resultaten uit te drukken? De voldoening dat mensen zich gezien en gehoord voelen willen wij toch als resultaat erkend krijgen?

Een uitdaging om op te pakken.

Knostermodel
voor verandering



Monitoring en verantwoording
Vragen en antwoorden | Hoofdstuk 5

Vragen en antwoorden

Bij **monitoring en verantwoording** gaat het om de volgende vragen:

• Wat willen we bereiken?

• Hoe monitoren we onze resultaten?

• Hoe verantwoorden we ons werk naar onze financiers?

Mogelijke antwoorden zijn:

• We willen een thuis zijn waar je mag zijn, waar aandacht, waardering en steun is.

• Veel verantwoording is gericht op cijfers: tellen. Natuurlijk laten we zien hoeveel tijd we besteden aan contact. Tegelijk kunnen wij (laten) vertellen wat dat *betekent* voor mensen, liefst door bezoeks .

• We laten zien wie we zijn. De cijfers zijn op orde, belangrijk is vooral: laat financiers en beslissers de bezoekers ontmoeten.

^ Voorbeeld van Loods



Monitoring en verantwoording
Niet tellen, maar vertellen | Aan de slag [i] | Hoofdstuk 5

Tellen én vertellen

Ca. 10 genodigden. Dat kunnen verschillende soorten genodigden zijn, bv. wethouders, raadsleden, ambtenaren, ketenpartners, buurtbewoners. Verder zijn nodig: bezoekers, coördinator, bestuursleden.

Maak bij voorkeur vooraf een filmpje met enkele bezoekers in de hoofdrol. Start de bijeenkomst vervolgens met dat filmpje en zorg ervoor dat de 'hoofdrolspelers' ook aan tafel meedoen. Na het filmpje beseft de genodigde dat zo'n hoofdrolspeler een 'echt mens' is waar jij gewoon naast zit. Dan kan het gesprek beginnen.

Denk na over de timing van een dergelijk bezoek.

- Nodig bv. raadsleden aan het begin van de raadsperiode uit om kennis te maken en/of in het derde jaar van de raadsperiode als de verkiezingen in aantocht komen.

- Nodig bureu uit rond een speciaal moment: een jubileum, een feestdag of een verbouwing.

- Nodig ambtenaren uit als er een evaluatie is of een nieuwe beleidsnotitie gemaakt wordt.

Breng zelf ter sprake waar het Inloophuis op uit is en wat er bereikt wordt aan resultaten.

^ Verandertheorie



Monitoring en verantwoording
Maakt de missie verschil? | Aan de slag [i] | Hoofdstuk 5

Maakt de missie verschil?

Deelnemers: alle bestuursleden, coördinatoren en een facilitator.
Nodig: een duidelijke missie, grote flap met daarop het veranderschema met input-aanpak-resultaten-outcome.

De missie van het inloophuis hangt aan de muur, bv. "We vormen een thuis, waar een ieder mag zijn en waar aandacht, waardering en steun is." In de verandertheorie is dit de beoogde 'outcome'.

In duo's of trio's gaan de deelnemers vervolgens aan de slag met de andere vakjes uit de verandertheorie:

- aanpak: de activiteiten die gedaan worden om de beoogde outcome te bereiken;
- input: de middelen (locatie, mensen, materiaal, etc.) die nodig zijn voor de beoogde activiteiten;
- resultaten: de concrete, tastbare resultaten van de activiteiten.

Zij brengen hiermee de wenselijk situatie in kaart. (30 min.) Vervolgens presenteren de duo's/trio's aan elkaar hun inzichten. Met behulp van de facilitator maken zij hier één totaal van (30 minuten). Tot slot proberen de deelnemers gezamenlijk de vraag te beantwoorden: "Waarin wordt zichtbaar dat het lukt om mensen van betekenis te laten zijn en zich met elkaar te verbinden, waardoor een gevoel van 'thuis' ontstaat" (30 minuten).

Toelichting: veel bestuursleden en coördinatoren weten wel wat ze met het Inloophuis willen zijn, maar hebben moeite dit te vertalen en te vertellen in concrete resultaten. Wat is de meetlat om resultaten te benoemen? Goed zijn in duidelijk maken waar een inloophuis op uit is, is niet hetzelfde al goed zijn in het meten en vaststellen van resultaten.

^ Voorbeeld van MST



Monitoring en verantwoording
Durf te meten ... | Aan de slag [i] | Hoofdstuk 5

Durf te meten met getallen

De gemeente vraagt De Toevlucht hoeveel deelnemers aan de activiteiten meedoen. De Toevlucht probeerde die vraag steeds te ontwijken, "want het gaat niet om die aantallen". Maar in combinatie met 'vertellen' durft de Toevlucht het nu toch aan.

Nodig: ...

Twée tel-weken per jaar, tel iedereen die over de drempel komt;

Bereken aan de hand van de koffie inkoop hoeveel kopjes koffie geschonken worden;

Tel de deelnemers aan activiteiten en bij evenementen.

Hoe doet MST dit? Hoe houd je aantallen bezoekers/deelnemers bij? Welke aantallen (van welke activiteiten) breng je in beeld, met welk verhaal erbij? Kijk [hier](#) voor de cijfers, die vind je in het jaarverslag.

Wil je de impact van je organisatie meten? [Bekijk de impact instrumenten van Kansfonds.](#)

^ Praktijkvoorbeelden



Monitoring en verantwoording
Breng bezoekers in beeld | Aan de slag [i] | Hoofdstuk 5

Breng bezoekers in beeld

Nodig: kennis, vaardigheid en materiaal om een filmpje of podcast te maken.

Monitoring betekent dat de resultaten in beeld gebracht worden en bijgehouden worden. Dat kan op allerlei manieren; gemeenten, fondsen en bestuurders hebben daar elk een eigen beeld bij. Wat spreekt het meest aan, als het gaat om het in beeld brengen van resultaten?

Dat zijn over het algemeen de bezoekers en wat het inloophuis voor hen betekent. Breng dat letterlijk in beeld door een filmpje te maken of via een podcast. Een filmpje of podcast vraagt een script: wat is het verhaal dat je wilt laten zien/horen, wie vertelt dat

en wie is de ontvanger?

Zorg dat het filmpje of podcast van goede kwaliteit is. Wees scherp op hoe bezoekers een rol hebben en in welke taal wordt uitgedrukt wat je in beeld gebracht wilt zien. Kijk in het eigen netwerk of je iemand kent die verstand heeft van filmpjes maken. Het voordeel van een goed filmpje is, dat het als verantwoording achteraf kan dienen en tegelijk als 'reclame' richting de toekomst.

Zie voor en praktijkvoorbeeld van stichting Loods: <https://www.youtube.com/watch?v=Aldv1-nkTBE>

^ Praktijkvoorbeelden



Monitoring en verantwoording
Samen eten, samen weten | Aan de slag [i] | Hoofdstuk 5

Samen eten, samen weten

Als het om verantwoorden en monitoren gaat, kom je in de wereld van gemeenten en fondsen al snel in de indicatoren en vergadermodus terecht... Is dat de modus die past bij het oog hebben en krijgen voor waar het in een inloophuis om gaat?

Het werk met mensen in een kwetsbare situatie wordt al snel gezien als: iets goeds doen voor een ander. Dat haalt de wederkerigheid uit het werk. Wat is er mooier om gemeenteraadsleden, de wethouder, een bestuur of medewerker van een fonds uit te nodigen aan tafel. Bezoekers treden op als gastvrouw en gastheer en koken het eten. Aan tafel, tijdens het eten, vindt ontmoeting plaats.

Belangrijk is de tijd en ruimte – en aandacht – om te vertellen wat het inloophuis betekent voor de

bezoekers. En wat maakt dat bezoekers blijven komen.

Het doel van de monitoring is om resultaten in beeld te brengen; laat dat onderwerp van gesprek zijn tijdens de maaltijd en vraag daar op door: "Welk beeld heeft u nu van de behaalde resultaten?"

Deze wijze van monitoring is 'slow-monitoring': aan tafel vindt een vertraging plaats, je kijkt elkaar recht in de ogen, je eet uit dezelfde pan.

Er zijn varianten denkbaar, bv. samen taart eten en de één van de bezoekers treedt op met muziek.

Waarom is monitoring en verantwoording nodig?

De missie van inloophuizen is om mensen een plek bieden waar ieder mens tot zijn/haar recht komt. Hoe kan vastgesteld en getoetst worden of die missie ook in de praktijk tot resultaten leidt?

De meetlat van menig gemeente en fonds is 'uitstroom': er dienen stappen gezet op de participatieladder, het liefst binnen x maanden. Soms worden bezoekers of vrijwilligers via Werkervaringsplekken naar een inloophuis verwezen,

maar dan dient binnen 3 of 6 maanden een volgende stap gezet. Zijn dat de resultaten die een inloophuis beoogt?

Elk inloophuis is ergens op uit, bv. op een thuis bieden en 'echt contact' maken. In hoeverre is dit in resultaten uit te drukken?

De voldoening dat mensen zich gezien en gehoord voelen willen wij toch als resultaat erkend krijgen?

Een uitdaging om op te pakken.

Triggers!

- De afgelopen drie jaren heeft het fonds subsidie aan het inloophuis gegeven, zonder allerlei voorwaarden te stellen. Voor voortzetting van de subsidie wil het fonds echter resultaten wat betreft uitstroom en doorstroom zien.
- De gemeenteraadsleden willen op bezoek komen. Bestuur en coördinator moeten zich beraden: wat en hoe willen we het inloophuis laten zien?
- De gemeente wil zicht krijgen op de resultaten van het inloophuis, om een vergelijking met andere maatschappelijke organisaties te kunnen maken.

Vragen en antwoorden

Bij **monitoring en verantwoording** gaat het om de volgende vragen:

- Wat willen we bereiken?
- Hoe monitoren we onze resultaten?
- Hoe verantwoorden we ons werk naar onze financiers?

Mogelijke antwoorden zijn:

- We willen een thuis zijn waar je mag zijn, waar aandacht, waardering en steun is.
- Veel verantwoording is gericht op cijfers: tellen. Natuurlijk laten we zien hoeveel tijd we besteden aan contact. Tegelijk kunnen wij (laten) vertellen wat dat *betekent* voor mensen, liefst door bezoeken .
- We laten zien wie we zijn. De cijfers zijn op orde, belangrijk is vooral: laat financiers en beslissers de bezoekers ontmoeten.

v Terug

opkomen voor kwetsbare mensen



Visie

+

Urgentie

+

Plan

+

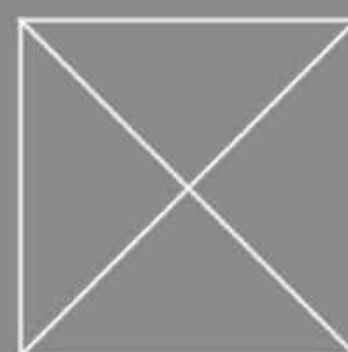
Middelen

+

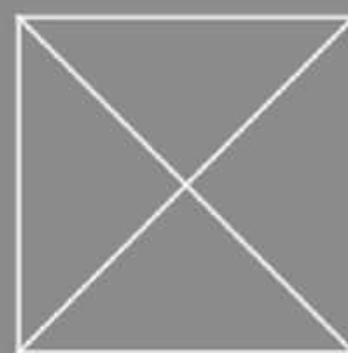
Competenties

=

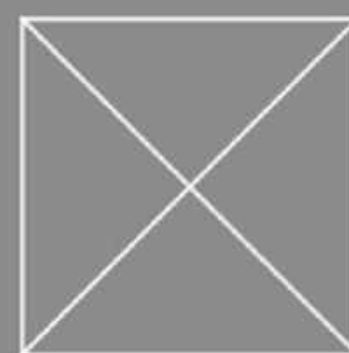
Verandering



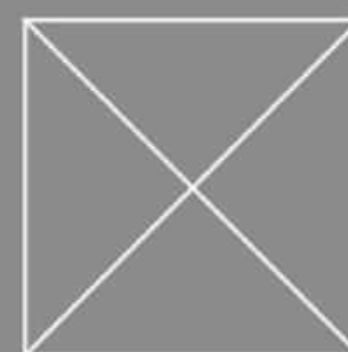
Verwarring



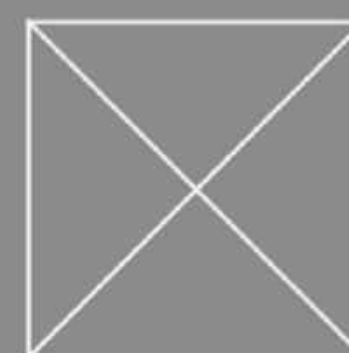
Weerstand



Chaos



Frustratie



Angst

Tellen én vertellen

Ca. 10 genodigden. Dat kunnen verschillende soorten genodigden zijn, bv. wethouders, raadsleden, ambtenaren, ketenpartners, buurtbewoners. Verder zijn nodig: bezoekers, coördinator, bestuursleden.

Maak bij voorkeur vooraf een filmpje met enkele bezoekers in de hoofdrol. Start de bijeenkomst vervolgens met dat filmpje en zorg ervoor dat de 'hoofdrolspelers' ook aan tafel meedoen. Na het filmpje beseft de genodigde dat zo'n hoofdrolspeler een 'echt mens' is waar jij gewoon naast zit. Dan kan het gesprek beginnen.

Denk na over de timing van een dergelijk bezoek.

- Nodig bv. raadsleden aan het begin van de raadsperiode uit om kennis te maken en/of in het derde jaar van de raadsperiode als de verkiezingen in aantocht komen.
- Nodig burens uit rond een speciaal moment: een jubileum, een feestdag of een verbouwing.
- Nodig ambtenaren uit als er een evaluatie is of een nieuwe beleidsnotitie gemaakt wordt.

Breng zelf ter sprake waar het Inloophuis op uit is en wat er bereikt wordt aan resultaten.

Maakt de missie verschil?

Deelnemers: alle bestuursleden, coördinatoren en een facilitator.

Nodig: een duidelijke missie, grote flap met daarop het veranderschema met input-aanpak-resultaten-outcome.

De missie van het inloophuis hangt aan de muur, bv. “We vormen een thuis, waar een ieder mag zijn en waar aandacht, waardering en steun is.” In de verandertheorie is dit de beoogde ‘outcome’.

In duo's of trio's gaan de deelnemers vervolgens aan de slag met de andere vakjes uit de verandertheorie:

- aanpak: de activiteiten die gedaan worden om de beoogde outcome te bereiken;
- input: de middelen (locatie, mensen, materiaal, etc.) die nodig zijn voor de beoogde activiteiten;
- resultaten: de concrete, tastbare resultaten van de activiteiten.

Zij brengen hiermee de wenselijk situatie in kaart. (30 min.) Vervolgens presenteren de duo's/trio's aan elkaar hun inzichten. Met behulp van de facilitator maken zij hier één totaal van (30 minuten).

Tot slot proberen de deelnemers gezamenlijk de vraag te beantwoorden: “Waarın wordt zichtbaar dat het lukt om mensen van betekenis te laten zijn en zich met elkaar te verbinden, waardoor een gevoel van ‘thuis’ ontstaat” (30 minuten).

Toelichting: veel bestuursleden en coördinatoren weten wel wat ze met het Inloophuis willen zijn, maar hebben moeite dit te vertalen en te vertellen in concrete resultaten. Wat is de meetlat om resultaten te benoemen? Goed zijn in duidelijk maken waar een inloophuis op uit is, is niet hetzelfde al goed zijn in het meten en vaststellen van resultaten.

Durf te meten met getallen

De gemeente vraagt De Toevlucht hoeveel deelnemers aan de activiteiten meedoen. De Toevlucht probeerde die vraag steeds te ontwijken, “want het gaat niet om die aantallen”. Maar in combinatie met ‘vertellen’ durft de Toevlucht het nu toch aan.

Nodig: ...

Twee tel-weken per jaar, tel iedereen die over de drempel komt;

Bereken aan de hand van de koffie inkoop hoeveel kopjes koffie geschonken worden;

Tel de deelnemers aan activiteiten en bij evenementen.

Hoe doet MST dit? Hoe houd je aantallen bezoekers/deelnemers bij? Welke aantallen (van welke activiteiten) breng je in beeld, met welk verhaal erbij? Kijk hier voor de cijfers, die vind je in het jaarverslag.

Wil je de impact van je organisatie meten? Bekijk de impact instrumenten van Kansfonds.

Breng bezoekers in beeld

Nodig: kennis, vaardigheid en materiaal om een filmpje of podcast te maken.

Monitoring betekent dat de resultaten in beeld gebracht worden en bijgehouden worden. Dat kan op allerlei manieren; gemeenten, fondsen en bestuurders hebben daar elk een eigen beeld bij. Wat spreekt het meest aan, als het gaat om het in beeld brengen van resultaten?

Dat zijn over het algemeen de bezoekers en wat het inloophuis voor hen betekent. Breng dat letterlijk in beeld door een filmpje te maken of via een podcast. Een filmpje of podcast vraagt een script: wat is het verhaal dat je wilt laten zien/horen, wie vertelt dat

en wie is de ontvanger?

Zorg dat het filmpje of podcast van goede kwaliteit is. Wees scherp op hoe bezoekers een rol hebben en in welke taal wordt uitgedrukt wat je in beeld gebracht wilt zien. Kijk in het eigen netwerk of je iemand kent die verstand heeft van filmpjes maken. Het voordeel van een goed filmpje is, dat het als verantwoording achteraf kan dienen en tegelijk als 'reclame' richting de toekomst.

Zie voor en praktijkvoorbeeld van stichting Loods:
<https://www.youtube.com/watch?v=Aldv1-nkTBE>

Samen eten, samen weten

Als het om verantwoorden en monitoren gaat, kom je in de wereld van gemeenten en fondsen al snel in de indicatoren en vergadermodus terecht... Is dat de modus die past bij het oog hebben en krijgen voor waar het in een inloophuis om gaat?

Het werk met mensen in een kwetsbare situatie wordt al snel gezien als: iets goeds doen voor een ander. Dat haalt de wederkerigheid uit het werk. Wat is er mooier om gemeenteraadsleden, de wethouder, een bestuur of medewerker van een fonds uit te nodigen aan tafel. Bezoekers treden op als gastvrouw en gastheer en koken het eten. Aan tafel, tijdens het eten, vindt ontmoeting plaats.

Belangrijk is de tijd en ruimte – en aandacht – om te vertellen wat het inloophuis betekent voor de

bezoekers. En wat maakt dat bezoekers blijven komen.

Het doel van de monitoring is om resultaten in beeld te brengen; laat dat onderwerp van gesprek zijn tijdens de maaltijd en vraag daar op door: “Welk beeld heeft u nu van de behaalde resultaten?”

Deze wijze van monitoring is ‘*slow-monitoring*’: aan tafel vindt een vertraging plaats, je kijkt elkaar recht in de ogen, je eet uit dezelfde pan.

Er zijn varianten denkbaar, bv. samen taart eten en de één van de bezoekers treedt op met muziek.

6

6

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK dak

^ Praktijkvoorbeelden

Financiering

Waarom? | Hoofdstuk 6

Waarom is financiering een permanent aandachtspunt?

Bij financiering van inloophuizen vraagt een aantal aspecten voortdurend de aandacht:

- dekking van de exploitatie
- veranderingen bij financiers
- tekortkomingen in de reguliere dienstverlening
- projectfinanciering
- trajectfinanciering
- werven van meer sponsors
- risico van succes
- afhankelijkheid van subsidiegevers

van belang een helder beeld te hebben van de eigen positionering (zie h. 2) en de monitoring en verantwoording op orde te hebben (h. 5). Het kennen van de motieven van financiers – vooral om langdurige bijdragen te ontvangen – is cruciaal.

Het draait in de kern niet om geld, geld is wel nodig om te kunnen draaien.

Voor een gezonde financiële situatie is het

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK dak

^

Financiering

Vragen en antwoorden | Hoofdstuk 6

Vragen en antwoorden

Bij **financiering** gaat het om:

- Waarom dragen onze financiers bij?
- Project of exploitatie?
- Uitbreiden van dienstverlening?
- Waarom neemt het aantal bezoekers toe?
- Kunnen we samenwerken met financiers met behoud van eigenheid?

Mogelijke antwoorden zijn:

- We kennen de complexe vragen en oplossingen
- Wij zijn en blijven nodig
- We kunnen in samenwerking gemakkelijker inspelen op nieuwe behoeften
- Door vergroten naamsbekendheid komen er meer bezoekers over de drempel
- Samen in gesprek over wat er speelt kan gedeeld persepectief opleveren

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK dak

^ Praktijkvoorbeelden

Financiering

... | Aan de slag [i] | Hoofdstuk 6

Waarom dragen onze financiers bij?

Motieven van financiers om financieel bij te dragen aan een inloophuis kunnen heel divers zijn. Het is belangrijk om dat helder te hebben. Dat kan door een (jaarlijks) gespreksronde langs financiers, het kan ook door een gezamenlijke bijeenkomst met een aantal financiers.

Voorbeelden van motieven

Kerken: onderdeel van de diaconale opdracht naar de samenleving. En ook: complexe vraagstukken onderbrengen bij een inloophuis als gespecialiseerde organisatie.

Gemeenten kunnen bijdragen aan een

inloophuis als een algemene voorziening in het kader van de Wmo. Soms ook als een buurtvoorziening.

Particulieren kunnen bijdragen uit solidariteit, betrokkenheid of dankbaarheid voor geleverde hulp aan naasten. Bedrijven kunnen het zien als onderdeel van hun programma voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Een gecombineerde uitnodiging voor een financiële bijdrage en het werken met vrijwilligers is vaak een versterkende factor.

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK dak

^ Praktijkvoorbeelden

Financiering

... | Aan de slag [i] | Hoofdstuk 6

Project of exploitatie financieren?

Veel fondsen hebben in hun voorwaarden opgenomen dat zij niet willen bijdragen in exploitatiefinanciering. Wel zijn zij bereid (innovatieve) projecten te financieren.

De wereld van de inloophuizen ziet er helaas anders uit. Veel van de vaste bezoekers komen al vele jaren binnen en zullen vermoedelijk nog lang binnenkomen. Dat legt een druk op de exploitatie van inloophuizen. Het is aan te bevelen voor inloophuizen dat zij een deel van de vaste lasten proberen in te brengen in projecten,

bijvoorbeeld door een dag- of uurtarief in rekening te brengen voor de inbreng van beroepskrachten en vrijwilligers in projecten. Ook kunnen soms gebruik van ruimtes of overheadkosten (administratie, ICT etc.) op projecten in rekening worden gebracht.

Gemeenten werken soms met trajectfinanciering. Dat vraagt een hoop administratie en veel tijd die aan mensen besteed wordt, laat zich niet als traject definiëren. Zgn. ‘lumpsumfinanciering’ geniet de voorkeur.

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK dak

^ Praktijkvoorbeelden

Financiering

... | Aan de slag [i] | Hoofdstuk 6

Uitbreiden van dienstverlening?

Sommige inloophuizen proberen de dekking van hun exploitatie te verbeteren door het uitbreiden van hun dienstverlening met betaalde diensten.

Enkele voorbeelden uit de praktijk: schuldhulpmaatje, taalonderwijs, boekwinkeltje, kringloopwinkel, groenonderhoud. In de traditionele organisatieleer komen we dit tegen als omzet- of margevergroting door diversificatie. Dit kan interessant zijn.

Vragen die je daarbij altijd moet stellen zijn bijvoorbeeld: met welke organisaties gaan deze nieuwe diensten concurreren, hebben we de juiste deskundigheid in huis en welke andere organisaties zouden ons idee voor diversificatie over kunnen nemen?

Andere vragen zijn: hoe beïnvloedt dit onze identiteit en herkenbaarheid en zijn deze diensten ook op termijn houdbaar? Het is altijd een hoog risico als nieuwe dienstverlening wordt ontwikkeld voor nieuwe klant(groep)en.

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK dak

^ Praktijkvoorbeelden

Financiering

... | Aan de slag [i] | Hoofdstuk 6

Waarom neemt het aantal bezoekers toe?

Het financiële resultaat van een inloophuis kan onder druk komen te staan door een toename van het aantal bezoekers. Die toename kan meerdere oorzaken hebben. Zo kan de oorzaak liggen in de toegenomen naamsbekendheid of betere vindbaarheid van het inloophuis, maar ook door tijdelijke oorzaken, zoals de Corona-pandemie waardoor meer mensen in de knel komen. Ook is in de afgelopen jaren door de bezuinigingen in de (geestelijke)

gezondheidszorg het aantal bezoekers van inloophuizen met complexe problematiek toegenomen. Inloophuizen zijn het ‘laagste punt’ waar het water naar toe stroomt.

Het systematischer in kaart brengen van aantallen bezoekers en de achterliggende problematiek, zowel op lokale, regionale en landelijke schaal lijkt belangrijker te worden om ook beter beargumenteerd fondsen te kunnen werven.

Waarom is financiering een permanent aandachtspunt?

Bij financiering van inloophuizen vraagt een aantal aspecten voortdurend de aandacht:

- dekking van de exploitatie
- veranderingen bij financiers
- tekortkomingen in de reguliere dienstverlening
- projectfinanciering
- trajectfinanciering
- werven van meer sponsors
- risico van succes
- afhankelijkheid van subsidiegevers

van belang een helder beeld te hebben van de eigen positionering (zie h. 2) en de monitoring en verantwoording op orde te hebben (h. 5). Het kennen van de motieven van financiers - vooral om langdurige bijdragen te ontvangen – is cruciaal.

Het draait in de kern niet om geld, geld is wel nodig om te kunnen draaien.

Voor een gezonde financiële situatie is het

Triggers!

- De religieuze ordes/diaconieën draaien financiële bijdrage aan het inloophuis terug omdat hun inkomsten dalen. Er ontstaat een gat in de begroting.
- De complexiteit van de bezoekers neemt toe, zowel qua achtergrond als gedrag. Om hierop goed in te kunnen spelen, zouden de betaalde medewerkers een hbo-profiel moeten hebben. Het geld hiertoe ontbreekt.
- De gemeente werkt aan een aantal basale vernieuwingen in het sociale domein. Wordt de betekenis van ons inloophuis in 'de keten' voldoende gezien? Mogen we meepraten en worden onze resultaten gezien?

Vragen en antwoorden

Bij **financiering** gaat het om:

- Waarom dragen onze financiers bij?
- Project of exploitatie?
- Uitbreiden van dienstverlening?
- Waarom neemt het aantal bezoekers toe?
- Kunnen we samenwerken met financiers met behoud van eigenheid?

Mogelijke antwoorden zijn:

- We kennen de complexe vragen en oplossingen
- Wij zijn en blijven nodig
- We kunnen in samenwerking gemakkelijker inspelen op nieuwe behoeften
- Door vergroten naamsbekendheid komen er meer bezoekers over de drempel
- Samen in gesprek over wat er speelt kan gedeeld perspectief opleveren

Waarom dragen onze financiers bij?

Motieven van financiers om financieel bij te dragen aan een inloophuis kunnen heel divers zijn. Het is belangrijk om dat helder te hebben. Dat kan door een (jaarlijks) gespreksrondje langs financiers, het kan ook door een gezamenlijke bijeenkomst met een aantal financiers.

Voorbeelden van motieven

Kerken: onderdeel van de diaconale opdracht naar de samenleving. En ook: complexe vraagstukken onderbrengen bij een inloophuis als gespecialiseerde organisatie.

Gemeenten kunnen bijdragen aan een

inloophuis als een algemene voorziening in het kader van de Wmo. Soms ook als een buurtvoorziening.

Particulieren kunnen bijdragen uit solidariteit, betrokkenheid of dankbaarheid voor geleverde hulp aan naasten. Bedrijven kunnen het zien als onderdeel van hun programma voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Een gecombineerde uitnodiging voor een financiële bijdrage en het werken met vrijwilligers is vaak een versterkende factor.

Project of exploitatie financieren?

Veel fondsen hebben in hun voorwaarden opgenomen dat zij niet willen bijdragen in exploitatiefinanciering. Wel zijn zij bereid (innovatieve) projecten te financieren.

De wereld van de inloophuizen ziet er helaas anders uit. Veel van de vaste bezoekers komen al vele jaren binnen en zullen vermoedelijk nog lang binnenkomen. Dat legt een druk op de exploitatie van inloophuizen. Het is aan te bevelen voor inloophuizen dat zij een deel van de vaste lasten proberen in te brengen in projecten,

bijvoorbeeld door een dag- of uurtarief in rekening te brengen voor de inbreng van beroepskrachten en vrijwilligers in projecten. Ook kunnen soms gebruik van ruimtes of overheadkosten (administratie, ICT etc.) op projecten in rekening worden gebracht.

Gemeenten werken soms met trajectfinanciering. Dat vraagt een hoop administratie en veel tijd die aan mensen besteed wordt, laat zich niet als traject definiëren. Zgn. 'lumpsumfinanciering' geniet de voorkeur.

Uitbreiden van dienstverlening?

Sommige inloophuizen proberen de dekking van hun exploitatie te verbeteren door het uitbreiden van hun dienstverlening met betaalde diensten.

Enkele voorbeelden uit de praktijk: schuldhulpmaatje, taalonderwijs, boekwinkeltje, kringloopwinkel, groenonderhoud. In de traditionele organisatieleer komen we dit tegen als omzet- of margevergroting door diversificatie. Dit kan interessant zijn.

Vragen die je daarbij altijd moet stellen zijn bijvoorbeeld: met welke organisaties gaan deze nieuwe diensten concurreren, hebben we de juiste deskundigheid in huis en welke andere organisaties zouden ons idee voor diversificatie over kunnen nemen?

Andere vragen zijn: hoe beïnvloedt dit onze identiteit en herkenbaarheid en zijn deze diensten ook op termijn houdbaar? Het is altijd een hoog risico als nieuwe dienstverlening wordt ontwikkeld voor nieuwe klant(groep)en.

Waarom neemt het aantal bezoekers toe?

Het financiële resultaat van een inloophuis kan onder druk komen te staan door een toename van het aantal bezoekers. Die toename kan meerdere oorzaken hebben. Zo kan de oorzaak liggen in de toegenomen naamsbekendheid of betere vindbaarheid van het inloophuis, maar ook door tijdelijke oorzaken, zoals de Corona-pandemie waardoor meer mensen in de knel komen. Ook is in de afgelopen jaren door de bezuinigingen in de (geestelijke)

gezondheidszorg het aantal bezoekers van inloophuizen met complexe problematiek toegenomen. Inloophuizen zijn het ‘laagste punt’ waar het water naar toe stroomt.

Het systematischer in kaart brengen van aantallen bezoekers en de achterliggende problematiek, zowel op lokale, regionale en landelijke schaal lijkt belangrijker te worden om ook beter beargumenteerd fondsen te kunnen werven.

Gezamenlijke beeldvorming, ook met financiers

Voor een gezonde financiering van inloophuizen is het van belang met samenwerkingspartners regelmatig te toetsen welke tendensen worden waargenomen en in hoeverre gezamenlijk actie genomen kan worden. Zeker aan te bevelen is ook de financiers te betrekken in deze beeldvorming. Voorbeelden van netwerken zijn bijvoorbeeld een 'platform informele zorg', een diaconale raad of een diaconaal kruispunt en halfjaarlijkse bijeenkomsten met samenwerkingspartners om tendensen in het werkveld te

identificeren en daarover te signaleren naar overheden en de pers. Als aanleidingen kunnen ook de publicaties van CBS en Sociaal Cultureel Planbureau of landelijke maatschappelijke organisaties gebruikt worden, zie ook 'Antennes aan!' in hoofdstuk 2. De gezamenlijke stem kan openingen bieden voor lobby voor (aanvullende) financiering.





opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK
dak

^ Praktijkvoorbeelden

Veelgezochte antwoorden

| Hoofdstuk 7

Het belang van voor-waarden

Is er voor werken vanuit presentie wel tijd nodig voor organisatie-zaken? De waarde draait toch om ‘er zijn’ en om relaties, en niet om regelen en regels? De waarde van aandacht, tijd en de wederkerige relatie kan des te beter gerealiseerd, als voor-waarden goed geregeld zijn. Er zijn duizend dagelijkse regelingen, voor we het weten, vragen juist die zoveel aandacht dat ze tussen de missie en de uitvoering komen te staan: “ik heb nu geen tijd want ...”

Juist de verantwoordelijkheid van besturen, ook als die zelf meewerken in de uitvoering, is om vrijwilligers en medewerkers te ‘ont-zorgen’: om de aandacht op het uitvoeren van de missie te richten. Het is belangrijk om slimme en goede oplossingen te delen. Inloophuizen, met en door Netwerk DAK, werken samen aan het goed organiseren van inloophuizen.

Netwerk DAK brengt de ‘veelgestelde vragen’ in beeld en verwijst naar goede voorbeelden. Een aantal van de veelgestelde vragen worden in 1 t/m 6 aangestipt.

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK
dak

Veelgezochte antwoorden

| Hoofdstuk 7

Veelgestelde vragen, veelgezochte antwoorden:

In de alledaagse praktijk van inloophuizen, barst het van de, vaak ook heel praktische, vragen. Als die in de weg staan, is dat lastig en vervelend. Het wiel hoeft je niet altijd zelf uit te vinden om het te organiseren deel om mensen te laten draaien.... Er is veel ervaringskennis die gedeeld kan.

Het gaat om inspelen op de mensen die het doen en op de omstandigheden er om heen. *Als je in jouw inloophuis iets goed geregeld hebt, laat het weten, deel die ervaring via DAK, dan kunnen we dat hier opnemen.*

Inloophuizen zijn geen ‘projectje’, het gaat om langjarige inzet om mensen in kwetsbare situaties een plek te bieden en dat wie ongehoord is, hoorbaar te maken. Het zakelijke staat niet op gespannen voet met het hartelijke. Waarden en voor-waarden gaan hand in hand.

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK
dak

Veelgezochte antwoorden

| Hoofdstuk 7

Wielen delen om de missie beter uit te voeren

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK
dak

Veelgezochte antwoorden

- Intake: staat informatie verzamelen niet op gespannen voet met ieder mens mag haarzelf zijn?
- Administratie: hoe past het registreren van gegevens bij het niet etiketteren?
- Integriteit: is er een protocol over welk gedrag niet past, bijv. Over pesten, over bezoekers bij jou thuis werkzaamheden laten verrichten en/of hoe spreek je elkaar aan?
- AVG: hoe wordt omgegaan met gegevens van bezoekers? Sommige instanties vragen van alles, werk je daar als inloophuis aan mee?
- Wel of geen 06 en huisadres uitwisselen? Hoe past het uitwisselen van 06 bij grenzen bewaken?
- Geld: kunnen deelnemers ook taken verrichten waar geld in het geding is?
- Vrijwilligersvergoeding: welke wegen zijn er om vrijwilligers, ook financieel te belonen?

- Vrijwilligerscontracten: is een contract wel nodig als we werken op basis van vertrouwen?
- VOG ja of nee? Toets hier vooral wat past bij jouw organisatie.
- Regels: ooit zei iemand: “Er is hier maar 1 regel en dat is dat we maar 1 regel hebben, nl. deze.”
- Gezondheid: hoe om te gaan met vormen van ongezondheid bij bezoekers? Spreek mensen aan, sommige inloophuizen hebben afspraken met tandarts, GGD of andere experts.
- Overlijden: als er niemand is die een afscheid regelt of kan betalen, wat doet het inloophuis dan?
- Ziekenhuis: gaat een vrijwilliger/medewerker buiten openingstijden op bezoek?
- Hoe om te gaan met het geven van verantwoordelijkheid aan bezoekers voor geld/sleutels

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK
dak

Veelgezochte antwoorden

- Dreiging: maak heldere afspraken over hoe om te gaan met een dreigende situatie: wie doet wat. Investeer in deskundigheid hoe de-escalerend te werken. En zorg vooral dat gedrag en persoon gescheiden worden.
- Bedreiging: maak heldere afspraken over hoe om te gaan met bedreiging. Bedreiging is nooit normaal. Spreek af welke stappen gezet worden, zodat in de situatie zelf – al hectisch genoeg – duidelijkheid kan bestaan. Maak ook de keuze wel/geen aangifte te doen, wel/geen sancties af te spreken. Een schorsing kan goed werken om er een dag later op terug te kunnen komen.
- Meerjarenplannen: om te weten waar de komende jaren de focus op ligt, kan het belangrijk zijn en rust geven om – samen met medewerkers – een plan te maken dat vooral concrete acties en aandachtspunten aangeeft.

- Draaiboeken: er zijn veel terugkerende taken en activiteiten. Het kan duidelijkheid en overdraagbaarheid geven om die te beschrijven in waarom, wat en hoe.
- Roosters van aftreden voor bestuurders: er zijn veel mensen met het hart betrokken. De wetgeving vraagt tegenwoordig helderheid en eindigheid van de termijnen van bestuursleden. Regel dat, vooral ook om op tijd opvolgers te zoeken. Zorg daarbij dat bestuursleden in fases aftreden zodat niet alle kennis in 1 keer uit het bestuur weg loopt.
- Statutaire bevoegdheden: wat is de meerwaarde van inzicht in rollen en taken van bestuursleden, betaalde en onbetaalde medewerkers?
- Zijn contracten – ook voor vrijwilligers - wel nodig als we werken op basis van vertrouwen?

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK
dak

Veelgezochte antwoorden

- Reserveringen op de begroting: als het inloophuis subsidies ontvangt, mag je dan wel reserveren, en hoe doe je dat verantwoord? Het werken met een aparte Stichting ‘Vrienden van ...’ maakt het mogelijk om giften en donaties niet in de exploitatie op te nemen.
- Welke soort van verzekeringen zijn belangrijk? Denk aan: bestuurdersaansprakelijkheid, vrijwilligers, ziektekosten van medewerkers

Antwoorden vind je in de kennisbank van Netwerk DAK, die wordt steeds aangevuld. Help mee door jouw antwoorden op te sturen naar Netwerk DAK.

Samen staan we sterker

Heeft jullie inloophuis of straatpastoraat documenten, sjablonen, praktijkvoorbeelden? Neem contact op via info@netwerkdak.nl. Samen staan we sterker en kunnen we het werk meer profileren.

Wil je met dit Doe-boek aan de slag en je weet niet hoe? Neem dan ook contact op met info@netwerkdak.nl

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK
dak

Uitgave Netwerk DAK maart 2022, www.netwerkdak.nl
Versie augustus 2022

Colofon – auteurs en medewerkers

Bart Eigeman - auteur

Senior adviseur bij Groen Links, en voorzitter van De Loods in Den Bosch. Zijn specialismes zijn: mensen tot groeien stimuleren, kansen scheppen, motiveren, focussen op kracht in plaats van beperkingen.

Anja Hacquebord, bestuurslid Markt 17 Wageningen

Het inloophuis Markt 17 is een ontmoetingsplek in het centrum van Wageningen, met zo'n 80 bezoekers per week. Iedereen is er welkom. Het centrum wordt gerund door 50 vrijwilligers, ondersteund door een coördinator. Het is een plek waar je op verschillende momenten in de week terecht kunt voor wat gezelligheid.

Bram de Borst, voorzitter Meester Geertshuis Deventer

Het Meester Geertshuis is een gastvrije huiskamer in het centrum van Deventer. Er is inloop voor dak- en thuislozen, eenzame en verwarde mensen en mensen die graag een kop koffie drinken. 1 Betaalde kracht en 60 vrijwilligers staan klaar voor de 60 bezoekers per week. Vrouwengroep, Schilderen, budgetcoach en meditatie horen tot het aanbod.

Henny Ketelaar - auteur

Zelfstandig actie-onderzoeker, ontwikkelaar en tekenaar, gelooft in de potentie en mogelijkheden van mensen. Iedereen heeft potentie en talenten; het is een kwestie van kijken. Als we ons met elkaar verbinden, bouwen we samen aan verrijking van onze samenleving.

Marinus Trommel, bestuurslid Noaberhoes Almelo

Het Noaberhoes Windmolenbroek is een gezellige plek waar mensen uit de wijk elkaar kunnen ontmoeten. Mensen van wijkbewoners zijn leidend. Het Noaberhoes werkt aan een leefbare wijk Windmolenbroek. Modern noaberschap uit zich in het leggen van verbindingen, om het creëren van informele netwerken en samenwerkingsverbanden.

Rob van der Zwan, directeur MST-mensen in beeld Tilburg

Er zijn tal van activiteiten waarmee we langs vier actielijnen de missie concretiseren: mensen met elkaar verbinden, met mensen samen redzaam zijn, mensen helpen met basisvaardigheden en meehelpen met belemmeringen. Het MST kiest voor samen redzaam zijn. Daarom werken teamleden samen met vrijwilligers en stagiaires. Er zijn 12 betaalde medewerkers, 200 vrijwilligers en per week 2000 drempeloverschrijdingen.

Het belang van voor-waarden

Is er voor werken vanuit presentie wel tijd nodig voor organisatie-zaken? De waarde draait toch om 'er zijn' en om relaties, en niet om regelen en regels? De waarde van aandacht, tijd en de wederkerige relatie kan des te beter gerealiseerd, als voor-waarden goed geregeld zijn. Er zijn duizend dagelijkse regelingen, voor we het weten, vragen juist die zoveel aandacht dat ze tussen de missie en de uitvoering komen te staan: "ik heb nu geen tijd want ..."

Juist de verantwoordelijkheid van besturen, ook als die zelf meewerken in de uitvoering, is om vrijwilligers en medewerkers te 'ont-zorgen': om de aandacht op het uitvoeren van de missie te richten. Het is belangrijk om slimme en goede oplossingen te delen. Inloophuizen, met en door Netwerk DAK, werken samen aan het goed organiseren van inloophuizen.

Netwerk DAK brengt de 'veelgestelde vragen' in beeld en verwijst naar goede voorbeelden. Een aantal van de veelgestelde vragen worden in 1 t/m 6 aangestipt.

Veelgestelde vragen, veelgezochte antwoorden:

In de alledaagse praktijk van inloophuizen, barst het van de, vaak ook heel praktische, vragen. Als die in de weg staan, is dat lastig en vervelend. Het wiel hoeft je niet altijd zelf uit te vinden om het te organiseren deel om mensen te laten draaien.... Er is veel ervaringskennis die gedeeld kan.

Belangrijk voor bestuurders is, om goed oog te hebben voor de fase waarin een inloophuis zit. De fase van pionieren vraagt iets anders dan de fase van doorontwikkeling van professionaliteit. Het gaat niet om een panklaar van A naar B gaan.

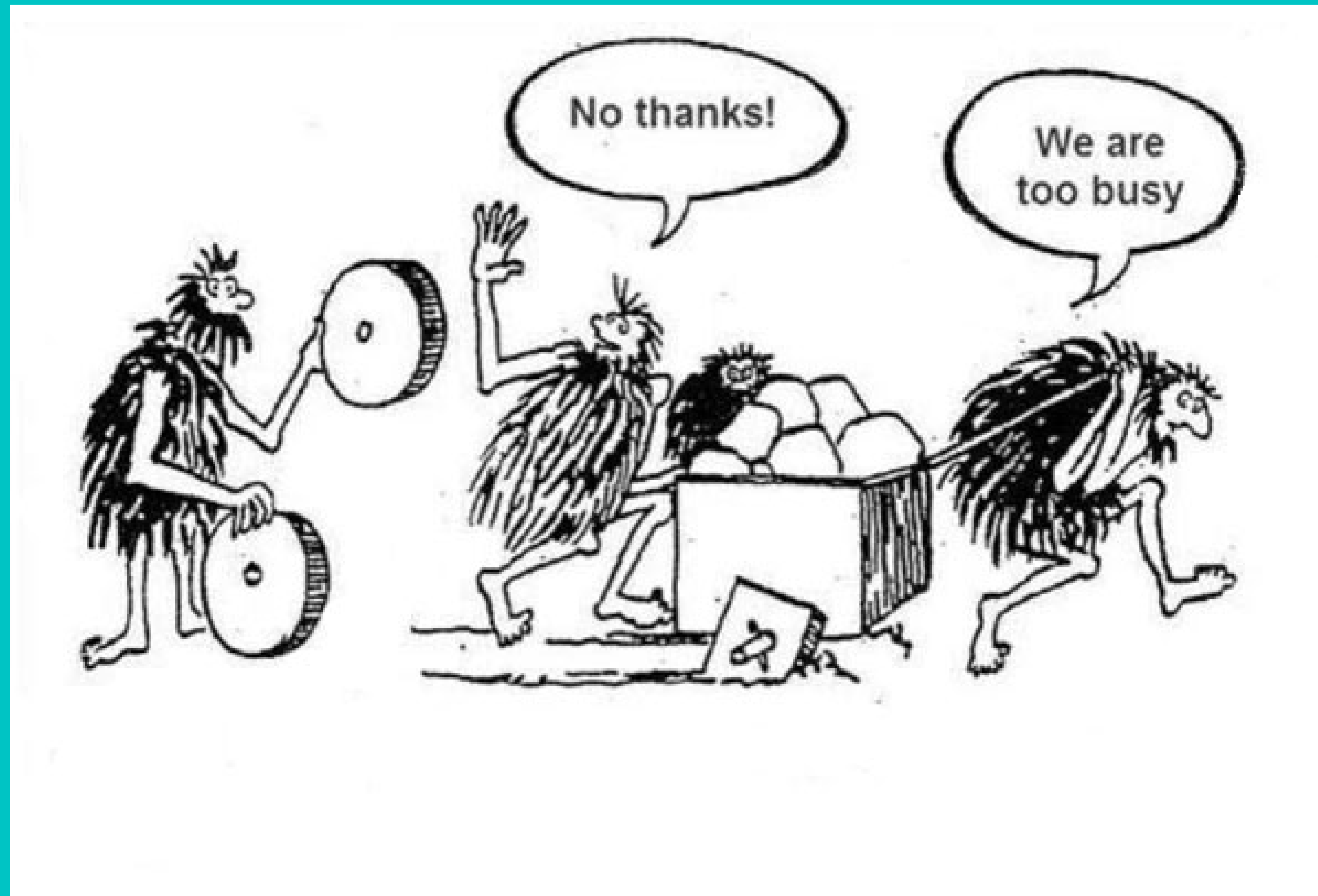
Het gaat om inspelen op de mensen die het doen en op de omstandigheden er om heen.

Als je in jouw inloophuis iets goed geregeld hebt, laat het weten, deel die ervaring via DAK, dan kunnen we dat hier opnemen.

Inloophuizen zijn geen ‘projectje’, het gaat om langjarige inzet om mensen in kwetsbare situaties een plek te bieden en dat wie ongehoord is, hoorbaar te maken. Het zakelijke staat niet op gespannen voet met het hartelijke.

Waarden en voor-waarden gaan hand in hand.

Wielen delen om de missie beter uit te voeren



Veelgezochte antwoorden

- Intake: staat informatie verzamelen niet op gespannen voet met ieder mens mag haarzelf zijn?
- Administratie: hoe past het registreren van gegevens bij het niet etiketteren?
- Integriteit: is er een protocol over welk gedrag niet past, bijv. Over pesten, over bezoekers bij jou thuis werkzaamheden laten verrichten en/of hoe spreek je elkaar aan?
- AVG: hoe wordt omgegaan met gegevens van bezoekers? Sommige instanties vragen van alles, werk je daar als inloophuis aan mee?
- Wel of geen 06 en huisadres uitwisselen? Hoe past het uitwisselen van 06 bij grenzen bewaken?
- Geld: kunnen deelnemers ook taken verrichten waar geld in het geding is?
- Vrijwilligersvergoeding: welke wegen zijn er om vrijwilligers, ook financieel te belonen?
- Vrijwilligerscontracten: is een contract wel nodig als we werken op basis van vertrouwen?
- VOG ja of nee? Toets hier vooral wat past bij jouw organisatie.
- Regels: ooit zei iemand: “Er is hier maar 1 regel en dat is dat we maar 1 regel hebben, nl. deze.”
- Gezondheid: hoe om te gaan met vormen van ongezondheid bij bezoekers? Spreek mensen aan, sommige inloophuizen hebben afspraken met tandarts, GGD of andere experts.
- Overlijden: als er niemand is die een afscheid regelt of kan betalen, wat doet het inloophuis dan?
- Ziekenhuis: gaat een vrijwilliger/medewerker buiten openingstijden op bezoek?
- Hoe om te gaan met het geven van verantwoordelijkheid aan bezoekers voor geld/sleutels

Veelgezochte antwoorden

- Dreiging: maak heldere afspraken over hoe om te gaan met een dreigende situatie: wie doet wat. Investeer in deskundigheid hoe de-escalerend te werken. En zorg vooral dat gedrag en persoon gescheiden worden.
- Bedreiging: maak heldere afspraken over hoe om te gaan met bedreiging. Bedreiging is nooit normaal. Spreek af welke stappen gezet worden, zodat in de situatie zelf – al hectisch genoeg – duidelijkheid kan bestaan. Maak ook de keuze wel/geen aangifte te doen, wel/geen sancties af te spreken. Een schorsing kan goed werken om er een dag later op terug te kunnen komen.
- Meerjarenplannen: om te weten waar de komende jaren de focus op ligt, kan het belangrijk zijn en rust geven om – samen met medewerkers – een plan te maken dat vooral concrete acties en aandachtspunten aangeeft.
- Draaiboeken: er zijn veel terugkerende taken en activiteiten. Het kan duidelijkheid en overdraagbaarheid geven om die te beschrijven in waarom, wat en hoe.
- Roosters van aftreden voor bestuurders: er zijn veel mensen met het hart betrokken. De wetgeving vraagt tegenwoordig helderheid en eindigheid van de termijnen van bestuursleden. Regel dat, vooral ook om op tijd opvolgers te zoeken. Zorg daarbij dat bestuursleden in fases aftreden zodat niet alle kennis in 1 keer uit het bestuur weg loopt.
- Statutaire bevoegdheden: wat is de meerwaarde van inzicht in rollen en taken van bestuursleden, betaalde en onbetaalde medewerkers?
- Zijn contracten – ook voor vrijwilligers - wel nodig als we werken op basis van vertrouwen?

Veelgezochte antwoorden

- Reserveringen op de begroting: als het inloophuis subsidies ontvangt, mag je dan wel reserveren, en hoe doe je dat verantwoord? Het werken met een aparte Stichting 'Vrienden van ...' maakt het mogelijk om giften en donaties niet in de exploitatie op te nemen.
- Welke soort van verzekeringen zijn belangrijk? Denk aan: bestuurdersaansprakelijkheid, vrijwilligers, ziektekosten van medewerkers

Antwoorden vind je in de kennisbank van Netwerk DAK, die wordt steeds aangevuld. Help mee door jouw antwoorden op te sturen naar Netwerk DAK.

Samen staan we sterker

Heeft jullie inloophuis of straatpastoraat documenten, sjablonen, praktijkvoorbeelden? Neem contact op via info@netwerkdak.nl. Samen staan we sterker en kunnen we het werk meer profileren.

Wil je met dit Doe-boek aan de slag en je weet niet hoe? Neem dan ook contact op met info@netwerkdak.nl

Colofon – auteurs en medewerkers

Bart Eigeman - auteur

Senior adviseur bij Groen Links, en voorzitter van De Loods in Den Bosch. Zijn specialismen zijn: mensen tot groeien stimuleren, kansen scheppen, motiveren, focussen op kracht in plaats van beperkingen.

Anja Hacquebord, bestuurslid Markt 17 Wageningen

Het inloopcentrum Markt 17 is een ontmoetingsplek in het centrum van Wageningen, met zo'n 80 bezoekers per week. Iedereen is er welkom. Het centrum wordt gerund door 50 vrijwilligers, ondersteund door een coördinator. Het is een plek waar je op verschillende momenten in de week terecht kunt voor wat gezelligheid.

Bram de Borst, voorzitter Meester Geertshuis Deventer

Het Meester Geertshuis is een gastvrije huiskamer in het centrum van Deventer. Er is inloop voor dak- en thuislozen, eenzame en verwarde mensen en mensen die graag een kop koffie drinken. 1 Betaalde kracht en 60 vrijwilligers staan klaar voor de 60 bezoekers per week. Vrouwengroep, Schilderen, budgetcoach en meditatie horen tot het aanbod.

Henny Ketelaar - auteur

Zelfstandig actie-onderzoeker, ontwikkelaar en tekenaar, gelooft in de potentie en mogelijkheden van mensen. Iedereen heeft potentie en talenten; het is een kwestie van kijken. Als we ons met elkaar verbinden, bouwen we samen aan verrijking van onze samenleving.

Marinus Trommel, bestuurslid Noaberhoes Almelo

Het Noaberhoes Windmolenbroek is een gezellige plek waar mensen uit de wijk elkaar kunnen ontmoeten. Wensen van wijkbewoners zijn leidend. Het Noaberhoes werkt aan een leefbare wijk Windmolenbroek. Modern noaberschap uit zich in het leggen van verbindingen, om het creëren van informele netwerken en samenwerkingsverbanden.

Rob van der Zwan, directeur MST-mensen in beeld Tilburg

Er zijn tal van activiteiten waarmee we langs vier actielijnen de missie concretiseren: mensen met elkaar verbinden, met mensen samen redzaam zijn, mensen helpen met basisvaardigheden en meehelpen met belemmeringen. Het MST kiest voor samen redzaam zijn. Daarom werken teamleden samen met vrijwilligers en stagiaires. Er zijn 12 betaalde medewerkers, 200 vrijwilligers en per week 2000 drempeloverschrijdingen.



opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK dak

^ Praktijkvoorbeelden

Werken vanuit een missie
Triggers! | Hoofdstuk 1

123456T

Triggers!

- Een nieuwe vrijwilliger vraagt:
“Wat zijn hier de regels hoe gaan we met elkaar om?”
- Een nieuwe vrijwilliger/medewerker wil voor de bezoekers zorgen.
- De moederorganisatie wil voor een blijvende bijdrage weten wat er nog ‘pastoraal’ is aan de organisatie
- Een nieuw bestuurslid:
“We gaan de organisatie zakelijk aanpakken anders gaan we failliet.”
- Een deelnemer is geflipt.
Wordt hij/zij geschorst? Mag hij/zij terugkomen?

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK dak

^ Praktijkvoorbeelden

Positionering van Inloophuizen
Triggers! | Hoofdstuk 2

123456T

Triggers!

- De gemeente trekt de geldbuidel open en geeft extra geld aan de buurtcentra, maar niet aan het inloophuis.
- De lokale hulporganisaties weten niet goed om te gaan met mensen met ‘verward gedrag’. De gemeente vraagt het inloophuis: “Kunnen jullie deze mensen opvangen?”
- Bezoekers klagen bij het bestuur: de coördinator laat te veel moe-landers toe.
- Enkele lokale organisaties voor GGZ en gehandicaptenzorg wenden zich tot het inloophuis: “Kunnen jullie dagbesteding bieden aan enkele cliënten van ons?”
- Elders in de gemeente heeft een beschonken man een voorbijganger neergestoken. De vrijwilligers van het inloophuis willen bezoekers weigeren die drank op hebben

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK dak

^ Diagram gemeen-
schapsontwikkeling

Ontwikkeling van de organisatie
Triggers! | Hoofdstuk 3

123456T

Triggers!

- Een nieuw bestuurslid zegt: “We gaan de organisatie zakelijk aanpakken, anders gaan we failliet.” Het Inloophuis draait als een tierelier: het aantal bezoekers loopt op.
- De organisatie heeft moeite om het allemaal bij te benen. Het bestuur vraagt zich af: “Waar moeten we beginnen?”
- Een nieuwe stagiair vraagt: “Welke huisregels gelden hier?”
- Een bezoeker ziet dat een medebezoeker al 2 uur gebruik maakt van de computer, terwijl hijzelf maar een half uur erachter mocht zitten: “Dat is niet eerlijk!”

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK dak

^ Praktijkvoorbeelden

Mensenwerk van/bij Inloophuizen
Triggers! | Hoofdstuk 4

123456T

Triggers!

- Een nieuwe vrijwilliger wil voor de bezoekers zorgen en hen helpen.
- Eén bezoeker is ‘doorgegroeid’ tot vrijwilliger, maar functioneert niet goed: hij/zij stelt zich belerend en oordelend op richting andere bezoekers.
- Een deelnemer is geflipt en heeft diverse spullen vernield. Andere deelnemers zijn flink geschrokken. De coördinator weet niet wat te doen.
- Twee vrijwilligers hebben een conflict. De ene is een dragende kracht; zij stopt als de ander, een voormalig bezoeker die zich ontwikkeld heeft, mag blijven.
- De complexiteit van de bezoekers vraagt HBO-profiel van betaalde medewerkers, maar het geld daarvoor is er niet.

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK dak

^ Praktijkvoorbeelden

Monitoring en verantwoording
Triggers! | Hoofdstuk 5

123456T

Triggers!

- De afgelopen drie jaren heeft het fonds subsidie aan het inloophuis gegeven, zonder allerlei voorwaarden te stellen. Voor voortzetting van de subsidie wil het fonds echter resultaten wat betreft uitstroom en doorstroom zien.
- De gemeenteraadsleden willen op bezoek komen. Bestuur en coördinator moeten zich beraden: wat en hoe willen we het inloophuis laten zien?
- De gemeente wil zicht krijgen op de resultaten van het inloophuis, om een vergelijking met andere maatschappelijke organisaties te kunnen maken.

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK dak

^ Praktijkvoorbeelden

Financiering
Triggers! | Hoofdstuk 6

123456T

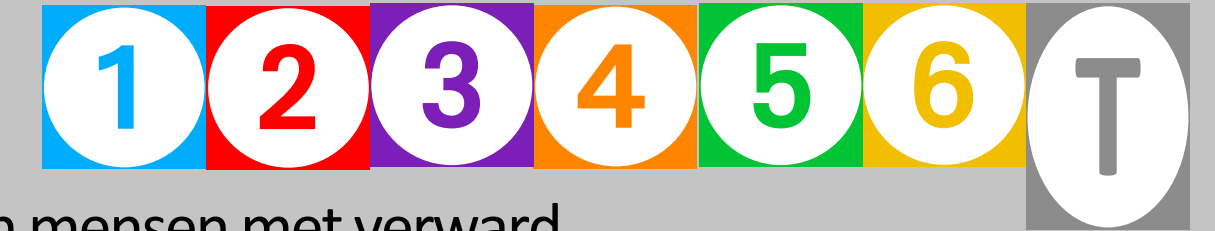
Triggers!

- De religieuze ordes/diaconieën draaien financiële bijdrage aan het inloophuis terug omdat hun inkomsten dalen. Er ontstaat een gat in de begroting.
- De complexiteit van de bezoekers neemt toe, zowel qua achtergrond als gedrag. Om hierop goed in te kunnen spelen, zouden de betaalde medewerkers een hbo-profiel moeten hebben. Het geld hiertoe ontbreekt.
- De gemeente werkt aan een aantal basale vernieuwingen in het sociale domein. Wordt de betekenis van ons inloophuis in ‘de keten’ voldoende gezien? Mogen we meepraten en worden onze resultaten gezien?



“En wat is nu wijsheid?” Triggers voor inloophuizen

- Een nieuwe vrijwilliger vraagt: “Wat zijn hier de regels hoe we met elkaar omgaan?”
- Een nieuwe vrijwilliger/medewerker wil voor de bezoekers zorgen.
- De moederorganisatie wil voor een blijvende bijdrage weten wat er nog ‘pastoraal’ is aan de organisatie
- Een nieuw bestuurslid: “We gaan de organisatie zakelijk aanpakken anders gaan we failliet.”
- Een deelnemer is geflipt. Wordt hij/zij geschorst? Mag hij/zij terugkomen?
- De gemeente geeft meer geld aan buurtcentra, niet aan inloophuizen.
- De gemeente vraagt informatie van bezoekers om veiligheid van gezinsleden te borgen
- Bestuursleden willen meer aanbod om de doelgroep te blijven bedienen, hoe in gesprek te gaan over de waarde van ‘er zijn’?
- Een medewerker/vrijwilliger die eerst tot de doelgroep behoorde, functioneert niet. En nu?
- Er is een tekort aan vrijwilligers. Wie wijzen we af, wie heten we welkom?
- De gemeente wil resultaten van uitstroom en doorstroom zien als voorwaarde voor subsidie.
- Bezoekers klagen bij het bestuur dat de coördinator teveel moe-landers toelaat.
- De religieuze ordes vergrijzen en draaien bijdragen terug. Wat nu?
- De arbeidsconsulenten van de gemeenten willen mensen gedwongen plaatsen voor dagbesteding om in 3 maanden arbeidsritme op te doen. De gemeente betaalt het traject.



- De gemeente wil toegang in de inloop van mensen met verward gedrag.
- De GGZ en gehandicaptenzorg willen mensen plaatsen voor dagbesteding die bij hen een indicatie hebben.
- Twee vrijwilligers hebben een conflict. De ene is een dragende kracht die zich tot het bestuur wendt, zij stopt als de ander, een voormalig bezoeker die zich ontwikkeld heeft, mag blijven.
- De complexiteit van de bezoekers vraagt HBO-profiel van betaalde medewerkers, dat geld is er niet.
- De gemeenteraadsleden komen op bezoek. Bestuur, medewerkers en/of vrijwilligers weten niet goed wat te vertellen over wat resultaten zijn.
- Er dreigt een tekort op de begroting. Tot wie gaan we ons wenden?
- Er is veel te verbeteren. Het is druk met het draaien van de inloop. Het is veel. Waar beginnen, wie begint?
- De website is al 3 jaar onveranderd. Er is niemand die de nieuwsbrief nog maakt. En nu?
- Er is overlast op straat. De instanties in de gemeente doen niks, handhaving treedt repressief op. Het bestuur wil dat iemand van het team de straat op gaat. Waarom zouden we dat wel of niet doen?
- Een bestuurslid wil dat iedere vrijwilliger een VOG overlegt voordat zij/hij mag starten.
- In een andere gemeente door een persoon met verward gedrag. Er wordt gepleit om bezoekers die drank op hebben te weigeren.
- Andere instellingen mogen geen toegang verlenen tot moe-landers. Daarom komen ze bij de inloop. Wie laten we wel/niet binnen?
- Er zijn veel bezoekers die eenzaam zijn en anders nergens terecht kunnen. Maar waarin ligt de maatschappelijk toegevoegde waarde?