



De impact van inloophuizen



Impactonderzoek voor en door inloophuizen





Leeswijzer

Dit rapport bevat de belangrijkste bevindingen en conclusies van het onderzoek naar de impact van de inloophuizen van Fonds Franciscus.

In hoofdstuk 1 beschrijven we wat een inloophuis is, in hoofdstuk 2, 3, 4, en 5 geven we antwoord op vier overkoepelende onderzoeksvragen. De resultaten bieden gezamenlijk inzicht in de impact van inloophuizen.

In de bijlage vind je meer informatie over de onderzoeksmethoden en resultaten.

Inhoudsopgave

1. Wat is een inloophuis?	4
2. Wat doet een inloophuis en waarom?	8
3. Wie komen er in een inloophuis?	16
4. Wat betekent een inloophuis voor de bezoeker?	24
5. Wat betekent een inloophuis voor de buurt?	30
Bijlage 1: Methode	34
Bijlage 2: Resultaten betekeniskaartspel	36

Voorwoord

Inloophuizen zijn onmisbaar. Zodra ik een inloophuis bezoek en spreek met bezoekers, vrijwilligers en coördinatoren voel je dat meteen. Inloophuizen zijn een veilige haven voor mensen zonder thuis. Een plek waar je welkom bent voor een kopje koffie. Een plek waar je gezien wordt en gekend bent. Een plek waar je niet direct iets hoeft, maar waar ruimte is om een relatie op te bouwen. Dit relatiegerichte werken, de presentiebenadering, vormt de basis van het werk en vindt zowel plaats in het inloophuis als daarbuiten. Vrijwilligers, coördinatoren en pastors zijn present in de inloophuizen¹, maar ook op straat en in de buurt.

Het werk van inloophuizen staat onder druk door dalende inkomsten, een afname in het aanbod van vrijwilligers en een hogere werkdruk. Steeds meer mensen doen een beroep op inloophuizen. Dat is de reden dat Kansfonds in 2018 is gestart met Fonds Franciscus. Want niemand kan zonder thuis: een dak boven je hoofd, voldoende geld om van te leven en het besef dat je erbij hoort. Met Fonds Franciscus ondersteunt Kansfonds tot en met 2022 maar liefst 76 inloophuizen in Nederland, samen met verschillende partners en gelijkgestemde fondsen. Naast meerjarige exploitatie-financiering biedt Fonds Franciscus ook ondersteuning bij de versterking van de organisaties. Zo maken we inloophuizen weerbaar voor de lange termijn.

Om weerbaar te worden is het van belang om de impact van je werk te laten zien. Voor je positie in de buurt, maar ook voor financiers. Gemeentes, fondsen en donateurs stellen hier steeds vaker eisen aan. Voor relatief kleine organisaties met veel vrijwillige inzet is dit niet gemakkelijk. Bovendien zit de echte impact niet in eenvoudige aantallen, zoals het aantal bezoekers. Ook zijn inloophuizen vaak erg bescheiden over hun toegevoegde waarde, terwijl hun rol juist zo cruciaal is in de samenleving. Daarom hebben we vanuit Fonds Franciscus – samen met de inloophuizen en onder begeleiding van onze partner Avance Impact – een impacttoolkit ontwikkeld. Een toolkit die helpt om op een toegankelijke en onderbouwde manier inzicht te geven in de impact van inloophuizen. De inloophuizen zijn aan de slag gegaan met de impacttoolkit en de overkoepelende resultaten daarvan leest u in dit rapport.

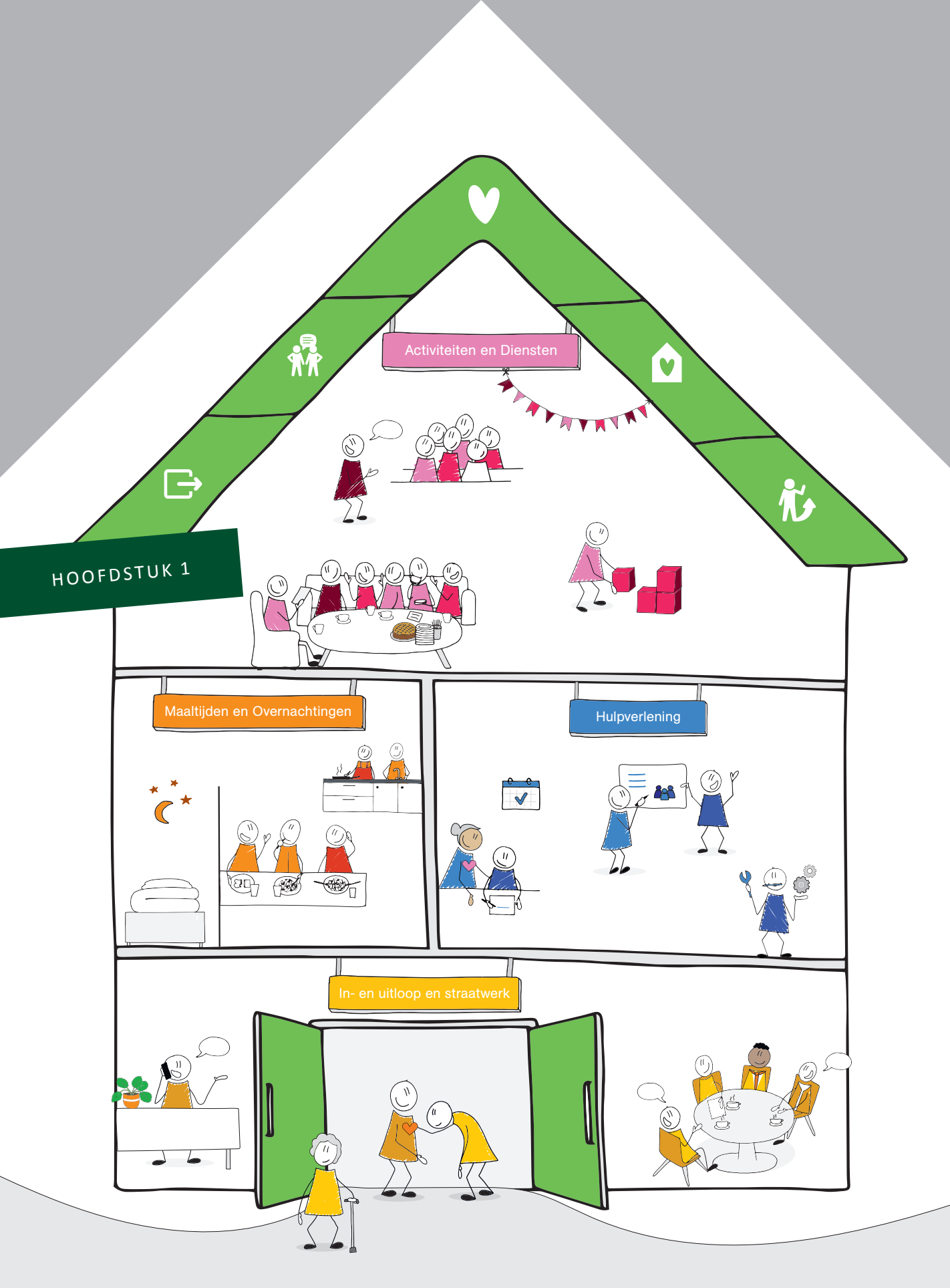
Ik wens u veel leesplezier en mooie inzichten.

Henkietje Hulsebosch
directeur Kansfonds

*Bekijk ook de video over
Fonds Franciscus*



¹ In dit rapport gebruiken we de term 'inloophuis' als verzamelnaam voor inlooppcentra, buurt-, straat-, drugspastoraten en buurtkerken.



Wat is een inloophuis?

In dit hoofdstuk wordt omschreven wat een inloophuis is en hoe zij te werk gaat. Daarnaast geven we informatie over de deelnemende inloophuizen aan het programma van Fonds Franciscus.

Fonds Franciscus ondersteunt 76 inloophuizen² met meerjarige financiering en een aanvullend capaciteitsversterkend programma. Er is veel diversiteit tussen inloophuizen. Fonds Franciscus ondersteunt kleine inloophuizen die enkele vrijwilligers en tientallen bezoekers hebben tot grote inloophuizen met duizenden bezoekers, meer dan honderd vrijwilligers en meerdere vestigingen.

Met de presentiebenadering worden de mensen in kwetsbare posities bereikt

De inloophuizen werken volgens de presentiebenadering. Binnen inloophuizen staat de relatie tussen bezoeker en coördinator en/of vrijwilliger centraal. Door open en aandachtig waar te nemen en de ander te leren begrijpen, sluit de gastheer/gastvrouw aan bij de ander en stemt af op wat de bezoeker nodig heeft.



Bekijk de video over presentiebenadering

De presentiebenadering is met name van belang voor mensen die moeite hebben een plek in onze samenleving in te nemen. Om te kunnen begrijpen wat je voor de bezoekers kunt doen, is het noodzakelijk om aan te sluiten bij hun leefwereld, opgaven en verlangens, om van daaruit af te kunnen stemmen met ondersteuning. Hierbij gaat het om een goede bejegening en nabije wederzijdse relatie. Bij de doelgroep van inloophuizen is er vaak sprake van meerdere soorten problematiek. Het gaat om mensen die meestal wel bekend zijn met hulpverlening, maar daar geen passende ondersteuning gevonden hebben of juist om zorgmijders. Inloophuizen voorzien in de behoefte naar laagdrempelige ontmoetingsplekken. Bijna alle Fonds Franciscus inloophuizen richten zich op mensen in armoede, in bestaansonzekerheid, sociaal isolement of mensen met psychische problemen, ongedocumenteerde mensen, mensen met een migratieachtergrond, mensen met een (ex) verslaving en dak- en/of thuisloze mensen. Inloophuizen zijn dus in het bijzonder belangrijk voor mensen met complexe (sociale) problematiek waarmee zij niet altijd binnen de bestaande 'hokjes' en 'kaders' van hulpverlening vallen. Dit is een belangrijke toegevoegde waarde van inloophuizen.

² We gebruiken de term 'inloophuis' als verzamelnaam voor inloopcentra, buurt-, straat-, drugspastoraten en buurtkerken.



HET IMPACTONDERZOEK

Avance Impact heeft in opdracht van Fonds Franciscus de impacttoolkit ontwikkeld. Hiermee worden inloophuizen geholpen om (a) meer inzicht te krijgen in wat zij bereiken en betekenen, en (b) beter te kunnen communiceren en verantwoorden – bijvoorbeeld naar financiers – waarom inloophuizen een essentieel onderdeel zijn van de samenleving.

Alle inloophuizen die door Fonds Franciscus worden ondersteund zijn met de impacttoolkit aan de slag gegaan. Zij hebben allemaal in ieder geval de ‘effectenkaart’ en ten minste één andere tool uit de toolkit gebruik om inzicht te krijgen in hun impact.

De resultaten van deze impactonderzoeken zijn de basis voor dit rapport. We presenteren de overkoepelende bevindingen over de impact die de inloophuizen maken.

Zie bijlage 1 voor meer informatie over de onderzoeksopzet en tools uit de impacttoolkit.



FLEVOLAND ■ Stichting IDO, Lelystad ■ Stichting Inloophuis De Ruimte, Almere **FRIESLAND** ■ Interkerkelijke Stichting Het Aanloophuis, Leeuwarden ■ Stichting Straatpastoraat Leeuwarden, Leeuwarden **GELDERLAND** ■ Stichting Inloophuis Dieren, Dieren ■ Stichting D3rde Verdieping, Arnhem ■ Inloophuis De Herberg, Westervoort ■ Stichting Huis van Compassie, Nijmegen ■ Ontmoetingskerk Nijmegen-Dukenburg, Nijmegen ■ Stichting Inloophuis St. Marten-Klarendal-Spoorhoek, Arnhem ■ Stichting Oase Oosterbeek, Oosterbeek ■ Stichting Het Kruispunt Nijmegen, Nijmegen ■ Stichting Diaconaal Centrum Tiel, Tiel ■ Stichting Inloophuis Putten, Putten ■ Stichting Kruispunt, Arnhem **LIMBURG** ■ Stichting His Hope, Horst ■ Stichting 't Groenewold, Venlo ■ Stichting Wijkpresentie Parkstad, Heerlen **NOORD-BRABANT** ■ Stichting Open Huis Sint Cathrien, Eindhoven ■ Stichting Annahuis Diaconaal Centrum Breda, Breda ■ Stichting MST Mensen in beeld houden, Tilburg ■ Stichting Loods, s-Hertogenbosch ■ Oecumenisch Inloophuis Etten-Leur, Etten-Leur ■ Straatpastoraat Den Bosch, s-Hertogenbosch ■ Stichting Mondiaal Centrum Breda, Breda ■ Stichting Ervaring die St(r)aat, Eindhoven ■ Stichting Diaconaal Inloophuis 't Hemeltje, Eindhoven **NOORD-HOLLAND** ■ Stichting Straatpastoraat Hoorn, Hoorn NH ■ Stichting Inloophuis De Koepel, Hoorn NH ■ Diaconaal Centrum De Bron, Zaandam ■ Het Open Huis (St. Ontmoeting), Haarlem ■ Stichting Stem in de Stad, Haarlem ■ Stichting Al Maarif, Amsterdam ■ Stichting De Regenboog Groep, Amsterdam ■ Aanloophuis De Steiger Alkmaar, Alkmaar ■ Stichting Drugspastoraat Amsterdam, Amsterdam ■ Diaconaal Oecumenisch Centrum Stap Verder, Amsterdam ■ Stichting Casa Migrante, Amsterdam ■ Stichting Kerk & Buurtwerk Amsterdam-Noord, Amsterdam ■ Het Wereldhuis (Protestantse Diaconie Amsterdam), Amsterdam ■ Stichting de Tweede Mijl, Amsterdam ■ Stichting De Zwaan, Alkmaar ■ Stichting Kerk en Buurt Westerpark, Amsterdam **OVERIJSEL** ■ Noaberhoes Windmolenbroek, Almelo ■ Stichting Laagdrempelige Inlooplek Zwolle De Bres, Zwolle ■ Diaconaal centrum Meester Geertshuis, Deventer **UTRECHT** ■ De Ontmoeting (Stichting Inloophuizen Amersfoort), Amersfoort ■ De Herberg (Stichting Inloophuizen Amersfoort), Amersfoort ■ Diaconaal Aandachtscentrum (Stichting Inloophuizen Amersfoort), Amersfoort ■ Inloophuis Schothorst (Stichting Inloophuizen Amersfoort), Amersfoort ■ De Wijkplaats (Protestantse Diaconie Utrecht), Utrecht ■ De Roobolkapel (Protestantse Diaconie Utrecht), Utrecht ■ Straatpastoraat Utrecht, Utrecht ■ Stichting Straatpastoraat Amersfoort, Amersfoort ■ Stichting Ubuntuhuis, Utrecht ■ Stichting Buurtpastoraat Utrecht, Utrecht ■ Stichting Villa Vrede, Utrecht **ZEELAND** ■ JOTA Huis van ontmoeting en inspiratie, Oostburg ■ De Samenkamer (Doopsgezinde Gemeente Aardenburg), Aardenburg **ZUID-HOLLAND** ■ Stichting Goud van Noord, Rotterdam ■ Stichting Perron 1, Zoetermeer ■ Stichting Nuestra Casa, Rotterdam ■ Stichting House of Hope, Rotterdam ■ MOC Schilderswijk (Dr. Ariënsstichting), Den Haag ■ Stichting Interkerkelijk Diaconaal Centrum de Jessehof, Delft ■ De Inloop Stichting 'Johanna', Hoek van Holland ■ Stichting Wijkpastoraat Rotterdam West, Rotterdam ■ Stichting De Buitenwacht, Dordrecht ■ Diaconaal-Missionair Centrum De Windwijzer, Vlaardingen ■ Stichting Maatschappelijke Activiteiten Delfshaven, Rotterdam ■ Stichting Pastoraat Oude Wijken Rotterdam-Zuid, Rotterdam ■ Stichting Diaconaal Aandachtscentrum Dordrecht, Dordrecht ■ Stek, Stichting voor stad en kerk, Den Haag ■ Stichting Seinpost Slinge Maatschappelijk, Rotterdam ■ Stichting Diaconaal Centrum Pauluskerk, Rotterdam ■ Halte 2717 (Diaconie Protestantse Gemeente Zoetermeer), Zoetermeer



Wat doet een inloophuis en waarom?

Inloophuizen willen op verschillende manieren van betekenis zijn voor hun bezoekers en vrijwilligers. Om de impact van inloophuizen te onderzoeken is het belangrijk om eerst in kaart te brengen wat deze manieren zijn en wat ze daarmee willen bereiken bij de mensen die in een inloophuis komen.

MAATSCHAPPELIJKE EFFECTEN VOOR BEZOEKERS

Inloophuizen zijn van grote betekenis voor de mensen die er komen. De diensten en activiteiten die de inloophuizen aanbieden en de manier waarop deze worden aangeboden – volgens de presentiebenadering – dragen bij aan belangrijke maatschappelijke effecten

voor bezoekers. Dit zijn veranderingen die plaatsvinden bij de bezoekers, omdat ze bij het inloophuis terecht kunnen.

De maatschappelijke effecten zijn in te delen in 5 categorieën, dit zijn:

- Menswaardig bestaan
- Verbindende ontmoeting
- Veilige basis
- Persoonlijke ontwikkeling
- Activering

De effecten uit deze 5 categorieën zijn deels met elkaar verweven. De effecten bij een menswaardig bestaan zijn vaak een startpunt voor effecten uit de andere categorieën. Een menswaardig bestaan is de basis.

TOOL 1 DE EFFECTENKAART

De inloophuizen geven in een effectenkaart weer welke diensten zij aanbieden en welke effecten ze daarmee denken te bereiken op de mensen die in hun inloophuis komen. De effectenkaart wordt opgesteld door een aantal mensen uit het inloophuis (coördinator, vrijwilligers, bestuursleden) en vaak gevalideerd met de bezoekers.



Inloophuizen proberen op verschillende manieren bovenstaande maatschappelijke effecten te bereiken.

We onderscheiden 4 categorieën in het aanbod van inloophuizen, dit zijn:

- Inloop, uitloop en straatwerk
- Hulpverlening
- Activiteiten en diensten
- Maaltijden en/of overnachtingen

1

MENSWAARDIG BESTAAN

- Gevoel ertoe te doen
- Gelijk zijn
- Begrip voor anderen
- Iedereen mag er zijn
- Saamhorigheid
- Zingeving
- Gevoel weer mens te zijn

2

VERBINDENDE ONTMOETING

- Opdoen van contacten
- Minder eenzaamheid
- Vriendschappen
- Verbinding
- Gezelligheid
- Netwerkversterking
- Lotgenoten ontmoeten
- Sociale vaardigheden ontwikkelen

VEILIGE BASIS

- Meer vertrouwen
- Gevoel van veiligheid
- Gevoel van thuis
- Ontspanning

3

4

PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

- Zelfvertrouwen versterkt
- Zelfontplooiing
- Zelfredzamer

5

ACTIVERING

- Nuttige bijdrage
- Gevoel iets terug te doen
- Vrijwilliger worden
- Energie om dingen te ondernemen
- Verantwoordelijkheidsgevoel



INLOOP, UITLOOP EN STRAATWERK

Presentiebenadering

Gestructureerde gesprekken

Actieve benadering:

- Via telefoon
- (Huis)bezoek

EFFECTEN

Thuisgevoel:

- Tot rust komen

Persoonlijke aandacht:

- Acceptatie
- Gezien worden

Sociaal / ontmoeting

Structuur



INLOOP, UITLOOP EN STRAATWERK

De basis van inloophuizen is inloop, uitloop en straatwerk. Volgens de principes van de presentiebenadering is iedereen welkom tijdens de inloop, om er gewoon even te zijn. Het is vooral een plek waar je op basis van gelijkwaardigheid het gesprek kunt aangaan. Dat de bezoeker niets hoeft, betekent niet dat het komen naar de inloop geen effect op hen heeft. Integendeel, een plek hebben waar je gewoon even kunt zijn, kan heel veel betekenen. De inloopfunctie wordt op verschillende manieren vormgegeven. Zo zijn er inlooptijden in inloophuizen, worden mensen actief benaderd met bijvoorbeeld (huis)bezoeken en telefoongesprekken (uitloop) en zijn straatpastoraten aanwezig op straat om daar het gesprek aan te gaan.

“Een paar keer per week kom ik even binnen-waaien. Dat doe ik graag, want er is hier geen druk en ik ervaar geen stress. Op andere plekken wordt gelijk zo veel van je verwacht en geëist. Hier hebben mensen echt tijd voor mij. Ze vinden het leuk dat ik er ben om wie ik ben en ze hebben geen verwachtingen van mij. Tegelijkertijd leer ik ook van de houding van vrijwilligers. Als andere mensen komen, probeer ik ook geen oordeel te hebben. Ook wil ik echt naar ze luisteren, in plaats van gelijk met mijn eigen verhaal te komen. Maar dat ben ik nog wel aan het oefenen, want het is niet altijd even makkelijk.”

Tony

HULPVERLENING

Persoonlijke ondersteuning:

- Gesprekken over levensvragen en zingeving
- Pastorale gesprekken

Beantwoorden van hulpvragen:

- Juridisch
- Gezondheid
- Opvoeding
- Financieel

Voorlichting / preventie:

- Wetten/regels
- Gezin/opvoeding

Hulp bieden (praktisch):

- Materiële hulp
- Financiële hulp
- Verhuizen

Begeleiding:

- Lange termijn
- Maatschappelijke hulpverlening

EFFECTEN

Verbeterde mentale gesteldheid/gezondheid:

- Ergens terechtkunnen
- Serieus genomen worden
- Vermindering van stress
- Verbeterd welbevinden op korte termijn
- Kunnen delen van ervaringen

Opdoen van kennis over:

- Wetten en regels
- Opvoeding
- Rechten
- Nederland en Nederlandse taal

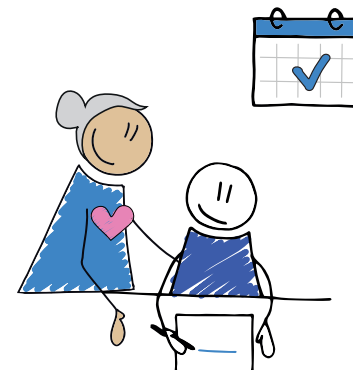
Praktische oplossingen:

- Ontvangen van middelen
- Postadres
- Aanvulling op leefgeld
- Hulpvragen worden beantwoord
- Doorverwijzingen
- Hulp bij invullen van formulieren/administratie



“Soms zie ik door de bomen het bos niet meer. Dan heb ik zo veel dingen die ik moet regelen, dat ik het overzicht niet heb. Ik ervaar dan enorm veel stress en heb geen idee hoe ik het moet aanpakken. Gelukkig kan ik hiermee vaak bij de vrijwilligers terecht. Zij praten me dan moed in en helpen het overzicht te bewaren. Ondertussen ken ik hen al jaren, waardoor ik het ook niet erg vind dat zij helpen met het invullen van bijvoorbeeld formulieren van de schuldhulpverlening. Ik vertrouw ze. Hulpinstanties vertrouw ik dan weer totaal niet. Zij kennen mij niet persoonlijk en telkens word ik geholpen door iemand die ik niet ken. Bij het inloophuis kan ik voor mijn gevoel echt terecht.”

Karin



ACTIVITEITEN EN DIENSTEN

Niet alle, maar wel veel van de inloophuizen organiseren activiteiten voor hun bezoekers. Er is grote variatie in het soort activiteiten dat georganiseerd wordt. Wat we vaker terugzien is dat bezoekers langzamerhand betrokken raken bij het organiseren van activiteiten voor medebezoekers en zo ook deels een vrijwilligersrol op zich nemen.



“Ik ga één keer in de week mee met de wandelclub van het inloophuis. Zelf houd ik niet zo van sporten, maar als we met een gezellige groepje gaan gaat het een stuk makkelijker. Ik merk dat ik echt wat fitter word! Maar wat ik nog fijner vind aan de wandelclub is dat ik goede gesprekken kan voeren met de andere wandelaars. Doordat we aan het wandelen zijn merk ik dat ik makkelijker over moeilijke onderwerpen kan praten en onze gesprekken meer diepgang krijgen.”

Mustafa

HULPVERLENING

Inloophuizen werken volgens de presentiebenadering en zijn een plek voor mensen om te zijn, vanuit daar wordt gekeken hoe mensen geholpen kunnen worden. In hun eigen tempo, niks moet. In een aantal inloophuizen wordt op een meer actieve manier hulp geboden. Vaak heeft dit ook te maken met de doelgroep die naar het inloophuis komt. Wanneer een groot deel van de bezoekers specifieke hulp kan gebruiken, wordt hier vaker actief op ingezet.

Denk bijvoorbeeld aan hulpkotten voor mensen met een migratieachtergrond, of hulp bij de administratie voor bezoekers die daar moeite mee hebben. We zien dat verschillende vormen van hulpverlening effecten hebben op bezoekers.



ACTIVITEITEN EN DIENSTEN

Creative activiteiten
Sport & bewegen
Uitjes
Kerkvieringen en rituelen
Werk / klusjes in het inloophuis
Kleding- / spullenruil of weggeven

Ontspanning:

- Lezen
- Spelletjes

Cursussen / les:

- Bv. taalles

Samenkomen in groepsverband:

- Bv. vrouwenmiddag

EFFECTEN

Gezondheid / fysiek welbevinden
Leren / vaardigheden ontwikkelen:

- Sociaal
- Praktisch

Ontmoeting:

- Sociaal contact
- Nieuwe mensen leren kennen
- Uitwisseling

Activering:

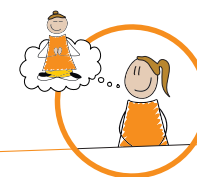
- Structuur
- Naar dingen uitkijken
- Interesses ontdekken
- Nieuwe ervaringen opdoen

Praktische en materiele hulp ontvangen

Integratie & culturele uitwisseling:

- Taalvaardigheden
- Cultuur

Religieuze / spirituele ervaring



“Eén keer in de week schrijf ik me in voor de maaltijd in het inloophuis. Vaak kom ik eerder, zodat ik kan helpen met koken. Het samen koken en eten is altijd erg gezellig. Ook geeft het me rust dat ik weet dat ik die dag geen boodschappen hoeft te doen. De maaltijden zijn niet alleen heel lekker, ik leer er ook veel van. Er komen veel mensen met verschillende nationaliteiten en veel mensen vinden het leuk om eten uit hun eigen cultuur te bereiden. Laatst hebben we echte Indiase curry gegeten, zonder dat we daar een pakje voor moesten gebruiken! Van de vrijwilligers heb ik geleerd dat je best voor weinig geld een gezonde maaltijd kan maken. Dat probeer ik nu zelf thuis ook te doen.”

Sandka

MAALTIJDEN EN/OF OVERNACHTINGEN

In een deel van de inloophuizen worden maaltijden verzorgd voor de bezoekers. Soms gaat dit echt om een gezamenlijke activiteit en wordt er bijvoorbeeld ook samen gekookt of wordt de maaltijd gecombineerd met een activiteit. In een deel van de inloophuizen is de maaltijd meer een praktische manier om mensen te ondersteunen en te zorgen dat zij voldoende te eten hebben. Een aantal inloophuizen biedt of regelt slaapplekken.

EFFECTEN

Ontvangen van (gezonde) maaltijd
Ontvangen van slaapplek
Kostenbesparing
Ontmoeting:

- Kletsen
- Mensen leren kennen
- Iedereen mag er zijn
- Uitwisseling cultuur

Leren / kennis opdoen:

- Kookvaardigheden
- Samenwerken
- Gezond eten
- Prijzen
- Cultuur

Structuur:

- Ritme
- Huis uitkomen
- Ervaren van rust

MAALTIJD / OVERNACHTING

Samen koken

- Boodschappen
- Koken

Samen eten

Uitdelen:

- Voedseluitgifte
- Bieden van slaapplek

HOOFDSTUK 3



Wie komen er in een inloophuis?

In dit hoofdstuk bespreken we wie er in een inloophuis komen. Voor welke mensen is het zo belangrijk dat er inloophuizen zijn? We beschrijven de verschillende mensen in het inloophuis aan de hand van persona's. Een persona is een fictief personage dat een groep binnen het inloophuis representeert. Een persona geeft een levendiger beeld dan bijvoorbeeld het aantal bezoekers. We krijgen meer inzicht in wie de bezoekers en vrijwilligers zijn, wat hen bezighoudt, waarom zij naar het inloophuis komen en wat zij nodig hebben.



ZES PERSONA'S

Iedereen is welkom in inloophuizen. We zien dat mensen met verschillende problematieken veel in de inloophuizen komen. Dit zijn bijvoorbeeld mensen die in armoede leven, dak- en thuisloze mensen, mensen die sociaal geïsoleerd zijn, mensen met psychische problemen, mensen met een (ex-)verslaving en mensen met een migratieachtergrond (deels ongedocumenteerd). Ook zijn inloophuizen een belangrijke plek voor mensen om vrijwilligerswerk te doen. De verschillende groepen mensen die in het inloophuizen komen omschrijven we aan de hand van 6 persona's. Niet in elk inloophuis zien we alle persona's. Zo hebben straatpastoraten en inloophuizen in grote steden bijvoorbeeld vaak meer te maken met dakloze bezoekers en zijn de inloophuizen in kleinere dorpen er vaak meer voor ouderen in een sociaal isolement.

TOOL 2 PERSONA

Inloophuizen hebben hun bezoekers en vrijwilligers omschreven aan de hand van een persona. Het format voor de persona is ingevuld op basis van groepsgesprekken, interviews of ervaringen van vrijwilligers en/of medewerkers van het inloophuis.





Tony

GEPENSIONEERDE, ALLEENSTAANDE MAN (73 JAAR)

Waarom inloophuis?



Gezelligheid



Gesprekken voeren over levensvragen



Vaak aanwezig bij de maaltijden



Geeft structuur aan de dag



Iets terug doen voor het inloophuis

Toen mijn vrouw overleed, heb ik mij een tijd erg **eenzaam** gevoeld. Ik sprak weinig mensen en keerde steeds meer in mijzelf. Mijn kinderen zoeken mij af en toe wel op, maar zij hebben natuurlijk ook hun eigen gezin. Vijf jaar geleden vond mijn thuishulp dat ik eens op pad moest en raadde mij aan om langs te gaan bij het inloophuis. Toen ik daar voor het eerst een kopje koffie kwam drinken, voelde ik mij erg **welkom**. Sindsdien kom ik er een paar keer per week even langs om een praatje te maken terwijl ik mijn koffie drink en een krantje lees. Het is voor mij echt het **uitje van de dag** en ik vind het fijn om de vaste vrijwilligers, maar ook andere bezoekers te spreken. We trappen vaak lol, maar er is ook ruimte voor **serieuze gesprekken**. Ik vind het namelijk best spannend om ouder te worden en na te denken over leven na de dood. Soms spreek ik daar met een vrijwilliger of de presentiemedewerker over en dat geeft mij veel rust. Inmiddels **help ik zelf ook veel mee** in het inloophuis; één keer per week help ik met koken en laatst heb ik geholpen met klussen. Ik vind het fijn dat ik op deze manier **iets terug kan doen** voor het inloophuis, want de mensen daar hebben ook veel voor mij betekend!

Bert

DAKLOZE MAN (63 JAAR)

Waarom inloophuis?



Plek om tot rust te komen



Koffiedrinken



Geeft structuur aan de dag



Gewaardeerd voelen



Hulp bij rondkomen: gratis, gezonde maaltijden



Vrienden maken



Hulp met instanties

Ondertussen kom ik al een paar jaar bij het inloophuis. De **gratis koffie en maaltijden** zijn natuurlijk aantrekkelijk, maar de huiskamer is ook een van de weinige plekken waar **ik er gewoon mag zijn**. Het voelt een beetje als een **thuis** en als een tweede familie. Op andere plekken word ik snel al weggestuurd, maar hier heb ik het idee dat mensen de Bert achter de man die op straat zwerft zien. Zij weten bijvoorbeeld dat ik erg muzikaal ben en graag anderen help. Op straat lopen mensen juist vaak **met een boog om mij heen**. Vroeger had ik het ook goed voor elkaar, ik had ook gewoon huisje, boompje, beestje. Toen ik ontslagen werd, greep ik naar de fles. Toen ging het van kwaad tot erger en raakte ik alles kwijt. Nu probeer ik mijn leven weer op de **rit te krijgen**, maar dat gaat niet van een leien dakje. Ik vind het moeilijk om met **alle instanties** waar ik mee te maken heb om te gaan. Af en toe helpen ze me in het inloophuis met het invullen van de papieren en praten ze me ook moed in om **door te zetten**. Door die gesprekken is mijn zelfvertrouwen gegroeid. Mijn grootste droom is om weer stabiliteit te hebben en van mijn alcoholverslaving af te zijn. En dan het liefst met een nieuwe vriendin naast me natuurlijk. Hoewel ik de **vrienden** die ik hier in het inloophuis heb gemaakt dan zeker wel wil blijven zien!



Nans

GEPENSIONEERDE VRIJWILLIGER (69 JAAR)

Waarom inloophuis?



Nuttig bezig zijn



Met mensen werken



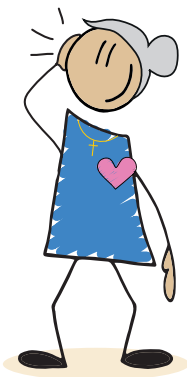
Uiting aan mijn geloof geven



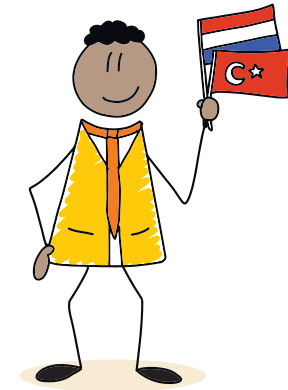
Sociaal netwerk



Luisterend oor bieden



Vier jaar geleden ging ik met pensioen en viel ik in een gat. Mijn hele werkende leven kon ik mezelf nuttig maken in een verzorgingstehuis en nu moest ik weer opnieuw zoeken naar **invulling in mijn leven**. Een vriendin uit mijn kerk nam mij een keer mee naar dit inloophuis om te helpen met koken. Ik merkte dat ik hier **goed mijn ei kwijt kan**. Ik kan lekker **praktisch** bezig zijn, maar ook de tijd nemen om naar mensen te **luisteren** en een praatje met hen te maken. In die gesprekken wil ik graag mensen laten inzien welke talenten ze hebben en hoe **waardevol** ze zijn. Ik vind het een fijn idee dat ik op deze manier iets voor anderen kan betekenen. Ondertussen heb ik hier veel **vrienden** gemaakt. Ook merk ik dat ik persoonlijk groei, zelfs op mijn leeftijd. Ik heb hier geleerd om geduldig te zijn en beter om te kunnen gaan met stress. Soms vind ik het nog wel eens lastig. Ik hoor veel **persoonlijke verhalen** en de mensen die hier komen hebben vaak veel meegemaakt. Ik kan slecht tegen onrechtvaardigheid en kan daar soms nog wel eens over piekeren als ik ga slapen.



Mustafa

MAN MET MIGRATIEACHTERGROND, 58 JAAR

Toen ik in Nederland kwam, moest ik erg **wennen aan de cultuur en de mensen**. Ik vond het **moeilijk om contact te maken**, terwijl ik in Turkije gewend was veel contacten te hebben. Van mensen ontmoeten krijg ik namelijk veel energie. Ondanks dat ik mijn **vrienden en familie nog erg mis**, voel ik mij bij het inloophuis thuis. Daar heb ik **nieuwe mensen leren kennen** en doe ik vaak mee aan gezellige **activiteiten**. Sommige mensen maken hetzelfde mee als ik en moeten bijvoorbeeld ook nog hun verblijfsvergunning krijgen. Het is fijn om lotgenoten te spreken. Vrijwilligers nemen de tijd om naar me te **luisteren** en met mij te kletsen, waardoor mijn **Nederlands er erg op vooruit is gegaan**. Ik vind het fijn dat ik een toegankelijke plek heb waar ik naartoe kan als ik een **praktische vraag** heb. Ik wil het namelijk graag zelf oplossen, maar heb geen idee hoe dat in Nederland moet. Vrijwilligers helpen mij soms bij het invullen van documenten. Toch is het best lastig om die hulp te vragen, in Turkije was ik wel onafhankelijk. Daarom vind ik het fijn dat ik iets terug kan doen door te **koken voor de bezoekers** van het inloophuis. Het liefst een Turkse maaltijd, want zo kunnen we allemaal wat van elkaars **cultuur leren**!

Waarom inloophuis?



Mensen leren kennen



Gevoel erbij te horen



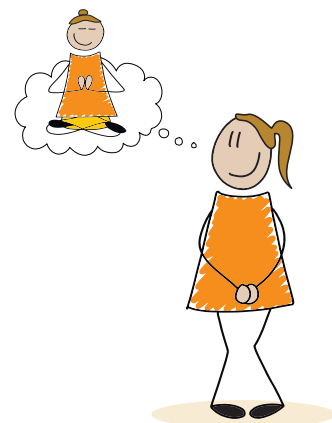
Hulp bij praktische vragen



Nederlandse taal oefenen en leren van de cultuur



Spreeken met lotgenoten



Sandra

VROUW IN BESTAANSONZEKERHEID (47 JAAR)

Waarom inloophuis?



Gratis, gezonde maaltijd



Hulp met instanties



Gehoord voelen



Niet alleen zijn



Gesprekken over de toekomst



Verlichting van stress

Ik zit inmiddels al tien jaar in de **schuldhulpverlening**. Ik had altijd een baan als winkelmedewerker, maar daar kon ik niet blijven werken. Toen ik mijn baan verloor, kon ik **amper rondkomen** van mijn uitkering. De blauwe brieven stapelden zich op en het lukte me niet om mijn administratie bij te houden. Steeds als er zo'n brief op de mat valt, ervaar ik erg veel **stress**. Ik heb weinig familie en vrienden om mij heen die mij kunnen helpen, dus moet het **zelf allemaal regelen**. Vaak wordt me dat te veel en slaap ik 's nachts erg slecht. Bij het inloophuis kan ik mijn **verhaal en zorgen kwijt**. Mensen luisteren echt naar me, zonder dat er een **oordeel** aan vast zit. Vrijwilligers proberen **vaak mee te denken**. Zo ben ik op hun aanraden naar de voedselbank gegaan. Ook voer ik soms **gesprekken** over hoe ik bepaalde zaken het best kan aanpakken en word ik soms geholpen met het **invullen van formulieren**. Ik ga vaak naar de **maaltijden** die het inloophuis organiseert. Niet alleen het **gratis eten**, maar ook de **gezelligheid** met de andere bezoekers vind ik erg fijn. Alleen eten is ook maar saai. Tijdens de maaltijden maken we grapjes, maar voeren we ook serieuze gesprekken. Ik vind het fijn dat er ook mensen komen die in **dezelfde situatie** zitten als ik. Er is veel herkenning en iedereen **respecteert** elkaar. Ik voel me niet afgewezen omdat ik mijn zaakjes niet op orde heb.

Karin

VROUW MET PSYCHISCHE PROBLEMATIEK (48 JAAR)

Waarom inloophuis?



Ritme opbouwen



Meer zelfvertrouwen krijgen



Meedoen aan leuke activiteiten

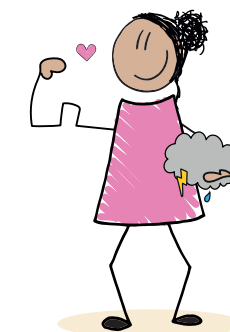


Zingeving



Kan mijn verhaal kwijt

Toen mijn man een paar jaar geleden overleed en ik vervolgens mijn baan verloor, ging het niet goed met me. Door alle obstakels, belandde ik steeds verder in een **depressie**. Ik had geen reden om mijn bed uit te komen en ging steeds minder mensen zien. Daarbij vonden mensen het **moeilijk om met mij om te gaan**. Ik heb namelijk het hart op mijn tong en kan niet zo goed met mijn emoties omgaan. Op een gegeven moment zag ik de zin van het leven niet meer in. Via mijn psychiater kwam ik bij het inloophuis terecht. Dat vond ik eerst spannend, want ik vertrouw mensen niet zo snel en was bang dat dit de zoveelste hulpinstantie was. Dat bleek niet zo te zijn. Voor het eerst ervaarde ik dat mensen mij **accepteren zoals ik ben** en willen **luisteren** naar mijn verhaal. Dat gaf veel opluchting. Hierdoor durf ik **meer mezelf te zijn** en klets ik erop los. Ook praat ik af en toe met de dominee over de **zin van het leven**, maar ook over mijn **eigen gedrag**. Daar haal ik zelfvertrouwen en lessen uit. Soms vind ik het nog steeds moeilijk om uit mijn bed te stappen. Ondanks dat ben ik wel een **trouwe bezoeker** van de bijeenkomsten en maaltijden die worden georganiseerd door het inloophuis. De wekelijkse activiteiten zorgen dat ik wat meer ritme opbouw, waardoor ik meer rust in mijn hoofd krijg.





Wat betekent een inloophuis voor de bezoekers?

In dit hoofdstuk bespreken we wat inloophuizen betekenen voor hun bezoekers. Via twee tools³ uit de impacttoolkit hebben bezoekers aangegeven wat de betekenis van het inloophuis is voor hen. De overkoepelende conclusies bespreken we in dit hoofdstuk.

TOOL 3 BETEKENISKAARTSPEL

Bezoekers en vrijwilligers geven aan de hand van kaartjes waarop effecten staan beschreven, aan wat de betekenis van het inloophuis voor hen is. Vervolgens selecteren zij een top 3 van de belangrijkste effecten voor hen.



TOOL 4 RICH PICTURE

Bezoekers maken (in groepsverband) een tekening die weergeeft wat het inloophuis voor hen betekent. Vervolgens voeren zij hier een gesprek over.



De conclusies die we in dit hoofdstuk presenteren ordenen we onder dezelfde vijf categorieën als de categorieën die in hoofdstuk 2 zijn geïntroduceerd: Menswaardig bestaan, verbindende ontmoeting, veilige basis, persoonlijke ontwikkeling en activering.

Zo krijgen we er zicht op of de effecten die in hoofdstuk 2 geformuleerd zijn ook worden herkend door de bezoekers en welke effecten voor hen belangrijk zijn. Met name de effecten in de eerste drie categorieën worden door de bezoekers zelf veel genoemd. De effecten in de laatste twee categorieën herkennen vooral de coördinatoren bij de bezoekers. Voor de bezoekers is het lastiger om deze te benoemen of te herkennen bij zichzelf.



³ Zie bijlage 2 met resultaten betekeniskaartspel.



"Toen ik net in Nederland kwam wonen voelde ik me erg alleen. Zeker toen ik nog op mijn papieren wachtte voelde ik me echt een buitenstaander, omdat ik voelde dat ik niks kon bijdragen. Via via ben ik toen voor het eerst naar het inloophuis gegaan. Dit was zo'n fijne ervaring. De vrijwilligers en andere bezoekers gaven mij zo'n warm welkom en begrepen mijn situatie. Zij gaven mij het gevoel dat ook ik er mag zijn. Via het inloophuis heb ik steeds meer mensen leren kennen en is mijn Nederlands ook flink verbeterd. Als er nu nieuwe bezoekers zijn die in dezelfde situatie zitten als ik zat, probeer ik ze net zo'n warm welkom te geven en te helpen waar ik kan."

Mustafa

MENSWAARDIG BESTAAN

Van veel van de bezoekers van inloophuizen staat hun menswaardigheid onder druk. Ze hebben moeite om mee te komen in de samenleving en dreigen de verbinding met anderen te verliezen. Juist voor hen is het belangrijk dat er een plek is waar zij gewoon 'mogen zijn' en zich niet anders voor hoeven te doen. Een inloophuis is een plek waar dit kan. Iedereen is welkom en je hoeft er niks te doen. Bezoekers herkennen dit, ze hebben het gevoel dat iedereen er mag zijn. Er is begrip voor anderen en veel bezoekers geven aan dat hun bezoek aan een inloophuis hen het gevoel geeft dat ze ertoe doen.

VERBINDENDE ONTMOETING

Veel bezoekers hebben weinig tot geen sociaal netwerk en ervaren eenzaamheid. Het inloophuis is voor hen een plek waar ze verbinding en ontmoeting met andere bezoekers en vrijwilligers kunnen vinden. Doordat ze elkaar op een gelijkwaardige manier leren kennen, waar iedereen er mag zijn en er begrip is voor anderen. Zo ontstaat er ruimte voor het ontstaan van vriendschappen. Dat is voor veel van de bezoekers erg belangrijk, omdat zij vriendschappen vaak missen in hun leven. Niet alle inloophuizen hadden verwacht dat het bezoek aan een inloophuis ervoor zorgt dat bezoekers echt vriendschappen sluiten, dit is voor hen een verrassend en onverwacht positief resultaat. Ook geven bezoekers aan dat het bezoek aan een inloophuis er niet alleen voor zorgt dat zij een groter sociaal netwerk krijgen, maar ze geven ook aan dat ze minder eenzaam zijn.



VEILIGE BASIS

Bezoekers krijgen vaak te maken met teleurstelling en wantrouwen in hun leven. Hierdoor hebben zij doorgaans weinig vertrouwen in de overheid of samenleving. Door het laagdrempelige karakter van inloophuizen en de gelijkwaardige sfeer, krijgen bezoekers vaak meer



"Voordat ik in het inloophuis kwam was ik erg eenzaam. Mijn vrouw was overleden en mijn kinderen kwamen niet zo vaak op bezoek. Verder had ik ook weinig vrienden waar ik mee af kon spreken. Die vriendschappen zijn na de dood van mijn vrouw eigenlijk allemaal verwaterd. In het inloophuis heb ik eindelijk weer contact met andere mensen. Eerst was dit contact nog een beetje oppervlakkig, maar hoe langer ik in het inloophuis kom, hoe diepgaander het contact wordt. We hebben een groepje van vier bezoekers met wie we vaak afspreken, soms ook buiten het inloophuis. Het contact met hen is heel goed. Zij zijn echt goede vrienden geworden!"

Tony



"Ik heb zo lang het gevoel gehad dat de wereld tegen mij is. Toen ik mijn baan verloor, voelde dat zo oneerlijk. De financiële problemen stapelden zich op en er was niemand die mij hielp. De brieven van instanties bleven maar komen en ik wist niet wat ik ermee moest. Dus ik ben gestopt ze open te maken, wat de problemen alleen maar groter maakte. Toen ik in het inloophuis kwam, vertrouwde ik de medewerkers hier ook niet. Ik weet nu dat zij mij wel degelijk willen helpen, maar ik was al zo vaak teleurgesteld. Het was moeilijk voor mij om eerlijk tegen hen te zijn en open te staan voor hulp. Uiteindelijk heb ik een goede band opgebouwd met de coördinator. Zij gaf mij de tijd en ruimte om op mijn eigen tempo te vertellen hoe het er echt voor staat. Samen zetten we kleine stapjes om mijn problemen aan te pakken. Dit gaat nog steeds niet altijd makkelijk, maar ik heb steeds meer vertrouwen dat het goed gaat komen."

Sandra

vertrouwen in de buitenwereld. Een inloophuis is dan een 'loopplank' terug naar het vertrouwen in de samenleving. Dit gaat met vallen en opstaan, het is voor de bezoekers, vrijwilligers en medewerkers een ingewikkeld proces om dit te bereiken. Daarnaast is een inloophuis vaak ook een fysieke veilige basis voor bezoekers. Het is een plek waar zij tot rust kunnen komen en niet per se iets moeten. Voor veel bezoekers is het een plek waar zij terecht kunnen. Inloophuizen dragen bij aan de structuur en een daginvulling van mensen.



“Sinds ik in het inloophuis kom heb ik veel over mezelf geleerd. Ik zie hoe de andere bezoekers, medewerkers en vrijwilligers met elkaar omgaan. Iedereen mag hier zijn wie ze zijn. Hier heb ik het gevoel dat ik me niet anders voor hoeft te doen dan ik ben. Hoe ik ben is ook goed genoeg. Natuurlijk is er ook wel eens onenigheid in het inloophuis, maar dan wordt het besproken. Nu weet ik als iemand het niet met mij eens is, dat dat niet betekent dat ik een slecht persoon ben. Ik kan zelfs af en toe ook iemand anders helpen met mijn advies. Ik heb nog steeds last van mijn depressie, maar merk dat mijn zelfvertrouwen wel iets is verbeterd.”

Karin

PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

Inloophuizen organiseren meestal geen activiteiten die gericht zijn op het leren van nieuwe dingen. Dit betekent niet dat mensen niet leren bij inloophuizen. Mensen ontwikkelen met name hun sociale vaardigheden. Bezoekers leren hoe met verschillende mensen om te gaan en mensen aan te spreken op een gelijkwaardige manier. Ook ervaren bezoekers dat ze er mogen zijn. Dit is voor sommige bezoekers een manier om te leren waar ze goed in zijn. Bijvoorbeeld dat ze goed kunnen luisteren naar de verhalen van andere bezoekers en er zo ook voor hen te kunnen zijn.

Het bezoek aan een inloophuis alleen is meestal niet voldoende om te zorgen dat bezoekers beter om kunnen gaan met tegenslagen. De problemen van bijvoorbeeld dak- en thuisloze en ongedocumenteerde bezoekers zijn groot en complex. De hulp en gezelligheid van een inloophuis kan voor verlichting zorgen, maar lost niet alle problemen van de bezoekers op. Hiervoor is de hulp van andere instanties essentieel.

ACTIVERING

Effecten op het thema activering worden met name door coördinatoren of medewerkers van inloophuizen gezien bij de bezoekers. Een inloophuis is een plek waar bezoekers om hulp kunnen vragen. Dit is een belangrijke functie die het inloophuis vervult, aangezien veel bezoekers geen sociaal netwerk hebben waar zij met hulpvragen terecht kunnen. Of omdat de drempels bij hulpinstanties te hoog zijn, bijvoorbeeld omdat het verplicht is een afspraak te maken of omdat zij de hulpbieder niet kennen. Niet alle bezoekers komen meteen met een hulpvraag naar een inloophuis toe. Zij hebben bijvoorbeeld in eerste plaats meer behoefte aan sociaal contact of willen meedoen aan een bepaalde activiteit. Op den duur realiseren zij zich dat zij in het inloophuis ook goed terecht kunnen met hun vragen.



“Één van onze bezoekers had een stevig alcoholprobleem. Dat was niet de reden waarom hij in het inloophuis kwam. Voor hem ging het meer om de gezelligheid en om invulling aan zijn dag te geven. Eerst kwam hij alleen om een kopje koffie te drinken en af en toe een praatje te maken. Langzamerhand pakte hij steeds meer taken op binnen het inloophuis. Het begon met het doen van de afwas, maar uiteindelijk is hij net als ik vaste vrijwilliger geworden en draaien we samen de inloopochtenden. Ik merkte al dat hij minder dronk dan voorheen, maar laatst vertelde hij me zelfs dat hij een traject ingaat om van zijn verslaving af te komen. Ik vond dat zo fijn om te horen! Ik denk dat zijn bezoekjes aan het inloophuis hieraan hebben bijgedragen.”

Nans

Daarnaast zien coördinatoren dat een deel van de bezoekers weer meer energie krijgt om dingen te ondernemen. Bezoekers sluiten in de loop van de tijd bij steeds meer activiteiten aan en nemen soms ook meer taken in het inloophuis op zich. Zo zijn er bezoekers die helpen met klusjes, maar ook bezoekers die zichzelf ontwikkelen tot vrijwilligers in het inloophuis. Daarnaast zien we ook dat activiteiten van het inloophuis een opstapje kunnen zijn om ook buiten het inloophuis met elkaar af te spreken.

Positieve effecten, maar nog geen oplossing voor alles

Inloophuizen zijn van grote betekenis voor hun bezoekers. De manier van werken en het contact met anderen draagt bij aan hun gevoel van menswaardigheid. Dit is een belangrijk startpunt voor het bereiken van effecten op de bezoekers op het gebied van verbindende ontmoeting, veilige basis, persoonlijke ontwikkeling en activering. Daarnaast geven bezoekers aan dat het bezoek aan een inloophuis bijdraagt aan hun geluk. Dit betekent niet dat inloophuizen de oplossing zijn voor alle problemen van de bezoekers, maar wel dat ze een belangrijke rol spelen in hun leven.



Wat betekent een inloophuis voor de buurt?

In dit hoofdstuk bespreken we wat het inloophuis betekent voor de buurt. Inloophuizen werken vaak met verschillende organisaties in de buurt samen. De inloophuizen hebben met behulp van het systeemonderzoek deze verschillende organisaties in kaart gebracht. We bespreken welke organisaties dit zijn en hoe zij inloophuizen zien.

gemeentelijk taak en krijgen hiervoor meestal een subsidie. Inloophuizen handelen hierbij niet vanuit de systeemwereld maar vanuit de leefwereld. Hierdoor zijn inloophuizen goed op de hoogte wat er in de buurt speelt. Op wijkniveau zijn vaak ook wijkteams, gebiedsmakelaars en de wijkagent betrokken bij het inloophuis.

Veel inloophuizen werken samen of hebben goede relaties met kerkelijke instanties en de kerkgemeenschap in de buurt.

TOOL 5 SYSTEEMONDERZOEK

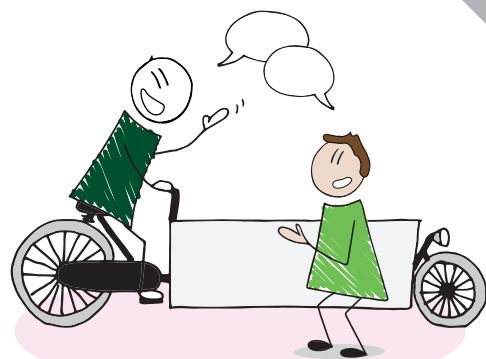
Inloophuizen brengen visueel in kaart met welke (soort) organisaties zij samenwerken. Een aantal van deze organisaties hebben zij geïnterviewd om meer inzicht te krijgen in wat andere organisaties en betrokkenen van het inloophuis vinden.



INLOOPHUIZEN WERKEN SAMEN MET VEEL VERSCHILLENDE PARTIJEN

Inloophuizen werken eigenlijk nooit alleen, maar zijn onderdeel van een groter netwerk binnen een buurt, dorp of stad. De gemeente is voor veel inloophuizen een belangrijke partner. Inloophuizen vervullen een

Ten slotte werken inloophuizen vaak samen met organisaties die gespecialiseerd zijn in problematieken waar veel van de bezoekers mee te maken hebben. Maatschappelijk opvangorganisaties worden vaak genoemd als samenwerkingspartner. Ook de GGD of organisaties die zich richten op mensen met psychosociale problematiek en organisaties die zich specifiek richten op verslavingsproblematiek en dak- en thuisloosheid worden vaak genoemd. Net als organisaties die zich inzetten voor ongedocumenteerde mensen. Culturele instellingen, buurtwinkels en sportverenigingen worden sporadisch genoemd als organisaties waarmee wordt samengewerkt.



RELATIE MET DE BUURT/WIJK WAARIN HET INLOOPHUIS STAAT

In de wat kleinere steden en dorpen wordt het inloophuis vaak als een toevoeging aan de buurt gezien.

“Ons inloophuis is laagdrempelig en dient als een ontmoetingsplek voor mensen die moeite hebben om sociaal en maatschappelijk aansluiting te vinden. Dit wordt ook benoemd door de dagbesteding waar we mee samenwerken. Daarnaast zijn we een belangrijke schakel in het aanbod van hulpverlenende instanties. In ons inloophuis ontvangen we signalen en zorgen ervoor dat de bezoekers geholpen worden richting voedselbank, onderdak of dagbesteding. De goede samenwerking met ketenpartners zorgt ervoor dat de medewerkers van ons inloophuis makkelijk contact zoeken met onder andere de dagbesteding om signalen door te geven over een individuele bezoeker.”

Coördinator

Wel komt er vaker naar voren dat de bekendheid van het inloophuis vergroot kan worden. Bijvoorbeeld door meer externe communicatie. Over het algemeen onderschrijven samenwerkingspartners de positieve effecten. In sommige gevallen, met name in enkele steden, heeft een inloophuis ook minder positief effect in de buurt. Zo is er soms sprake van overlast voor omwonenden. Inloophuizen kunnen hier rekening mee houden door duidelijk te communiceren met omwonenden. Toch is er vaak wel begrip voor de inloophuizen, want juist in een stad beseffen omwonenden goed dat zonder inloophuis overlast in een buurt nog groter zou zijn.

ONDERLINGE VERWIJZINGEN TUSSEN INLOOPHUIZEN EN ANDERE ORGANISATIES

Veel organisaties weten het inloophuis te vinden om cliënten naar door te verwijzen. Andersom hebben inloophuizen ook vaak contacten met verschillende instanties waar zij hun bezoekers naartoe kunnen verwijzen. Doordat de coördinatoren en vrijwilligers echt naast de bezoekers staan en een gelijkwaardige relatie opbouwen, kunnen ze vaak beter achter de hulpvraag van de bezoeker komen en hen met de juiste mensen in contact brengen. Ook hebben inloophuizen vaak de juiste lijntjes en contacten om de juiste hulp te bieden aan hun bezoekers.

SAMENWERKINGSPARTNERS ZIEN DE UNIEKE TOEGEVOEGDE WAARDE EN BETEKENIS VAN INLOOPHUIZEN

Ook de verschillende samenwerkingspartners zien de toegevoegde waarde van de inloophuizen. Inloophuizen worden vaak als een unieke plek in de buurt omschreven. Met name de laagdrempeligheid – iedereen is welkom – en de warmte waarmee mensen worden ontvangen worden genoemd als belangrijke kenmerken van inloophuizen. Samenwerkingspartners zien dat inloophuizen een belangrijke rol spelen in het leven van bezoekers en positieve effecten op hen hebben.

“In het inloophuis komen veel ongedocumenteerde bezoekers. Daar kunnen zij zich mens voelen. Dit is misschien nog wel belangrijker dan - of even belangrijk als - elke vorm van steun.”

Samenwerkingspartner

“Als wij een bewoner spreken en merken dat diegene heel wantrouwend is richting ons of de gemeente, dan verwijs ik diegene graag naar het inloophuis. Dan weet ik dat vaak het probleem boven tafel komt en de bewoner goed wordt geadviseerd hoe verder te handelen. Soms komt deze persoon weer terug bij ons en kan ik hem/haar wel goed helpen, omdat deze persoon dan wel open staat of begrijpt wat we willen bereiken. Het inloophuis betekent daardoor dus zeker veel voor de bewoners en daarmee ook voor ons als organisatie.”

Sociaal wijkteam

“Het inloophuis is een dynamo voor de wijk. Het zet verandering in gang en laat het licht schijnen op mensen, problemen of oplossingen die we anders als gemeente niet (snel) zouden zien.”

Gemeente

Bijlage 1

METHODE

Nawoord onderzoekers

Avance Impact heeft in opdracht van Kansfonds de impacttoolkit voor Fonds Franciscus ontwikkeld. Alle 76 inloophuizen die door Fonds Franciscus worden ondersteund zijn met de impacttoolkit aan de slag gegaan. Zij hebben allemaal in ieder geval de 'effectenkaart' en ten minste één andere tool uit de toolkit gebruikt om inzicht te krijgen in hun impact. Van de toepassing hebben zij een rapport opgesteld. In totaal hebben 65 organisaties een impactrapport aangeleverd. De impactrapporten waren van wisselende kwaliteit. Sommige inloophuizen hebben het onderzoek groots aangepakt en uitgebreide rapportages aangeleverd, andere inloophuizen hebben het onderzoek wat kleiner gehouden. Voor veel van de inloophuizen was het uitvoeren van het impactonderzoek een positieve ervaring. Niet alleen hebben ze een mooi rapport om te kunnen presenteren en hun impact mee te verantwoorden, vaak hebben ze meer inzicht gekregen in hun betekenis voor bezoekers en vrijwilligers en hebben ze hieruit lessen geleerd. Sommige inloophuizen hebben plannen gemaakt om veranderingen door te voeren om nog beter aan te sluiten op de behoeften van bezoekers.

Onderzoeksopzet

Avance Impact heeft de resultaten van 65 impactonderzoeken geanalyseerd. Deze zijn de basis voor dit rapport. Per tool zijn de resultaten van de verschillende inloophuizen naast elkaar gezet, deze zijn geanalyseerd en hieruit zijn conclusies getrokken. In verschillende sessies met inloophuizen en Kansfonds hebben we extra duiding aan de resultaten gegeven en conclusies geverifieerd.

De gebruikte tools

In onderstaand overzicht geven we weer hoeveel inloophuizen elke tool hebben toegepast. Een aantal inloophuizen heeft de tools op een andere manier toegepast dan omschreven in de toolkit. Deze rapporten hebben we niet meegenomen in de overkoepelende analyse, maar hebben we apart bestudeerd.

Bekijk de video
over de impact
van inloophuizen



Effecten- kaart	Persona	Rich picture	Betekenis Kaartspel	Systeem- onderzoek
65	25	10	38	24
Deze tool was verplicht voor alle inloophuizen. De effectenkaart is de basis van de impactmeting.	Inloophuizen hebben tussen 1 en 9 persona's aangeleverd.		Variërend tussen 5 en 39 deelnemers aan het Betekenis Kaartspel.	

tool

aantal
keer
ingezet

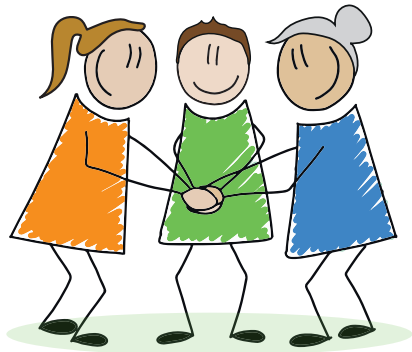
toelichting

Bijlage 2

RESULTATEN BETEKENIS KAARTSPEL

Onderstaande tabel laat zien hoe vaak de kaartjes uit het Betekenis Kaartspel zijn benoemd en hoe vaak ze in de top 3 geplaatst zijn door bezoekers. Niet alle inloophuizen hebben deze tool precies ingezet zoals omschreven in de toolkit. In onderstaande tabel staan alleen de resultaten van de inloophuizen die de tool zoals in de toolkit omschreven staat, hebben ingezet. De resultaten van de Betekenis Kaartspellen van de overige inloophuizen hebben we apart geanalyseerd en waren inhoudelijk vergelijkbaar met onderstaande resultaten.

De bezoekers werden gevraagd om de kaartjes te verdelen in twee stapels aan de hand van de volgende vraag: "Wat betekent het inloophuis voor jou?" Een stapel waarop zij de kaartjes leggen die wel op hen van toepassing zijn. En een stapel waarop zij de kaartjes leggen die niet op hen van toepassing zijn. Vervolgens werd de bezoeker gevraagd een top 3 van belangrijkste effecten voor hen uit de kaartjes die op hen van toepassing zijn te selecteren.



<i>titel kaartje</i>	Aantal keer op 'op mij van toepassing' stapel	Aantal keer op plek <i>1</i>	Aantal keer op plek <i>2</i>	Aantal keer op plek <i>3</i>	Aantal keer in top <i>3</i>
1. Minder eenzaam	307	60	57	39	156
2. Vriendschap	303	42	43	60	145
3. Ertoe doen	228	25	25	27	77
4. Gelijk zijn	251	34	33	33	100
5. Begrip voor anderen	279	29	53	40	122
6. Iedereen mag er zijn	297	51	35	32	118
7. Hulp vragen	225	32	27	26	85
8. Weten waar ik terecht kan	245	40	29	27	96
9. Omgaan met tegenslagen	155	4	21	23	48
10. Energie om dingen te ondernemen	159	18	10	12	40
11. Leren waar je goed in bent	130	6	8	9	23
12. Nieuwe dingen leren	160	12	14	14	40
13. Nuttige Bijdrage	198	17	13	21	51
14. Gelukkiger zijn	239	23	27	21	71

Samenwerkingspartners Fonds Franciscus

avance-



presentie



Fonds Franciscus wordt mede mogelijk gemaakt door



dioraphte



VORMGEVING: Monday Morning Productions, Esther van de Belt

ILLUSTRATIES: De Merkarchitect, Leonie Haas

