

Jaarplan Meester Geertshuis 2022

1 Inleiding

Het Jaarplan 2022 van het Meester Geertshuis is gebaseerd op het Meerjarenplan van het Meester Geertshuis over de periode van 2021 – 2024. Daarin zijn een aantal lijnen van ontwikkeling geschetst die ook gevolgd worden in de tekst van dit Jaarplan. Bij dit Jaarplan 2022 is de begroting voor 2022 gevoegd.

2 Terugblik op de afgelopen periode

Door de meerjarige extra bijdrage van het Fonds Franciscus (start 2019, eindigend eind 2022) zijn wij in staat versneld te werken aan het verbeteren van de randvoorwaarden voor ons werk:

- voldoende partijen vinden die ons financieel willen ondersteunen (onze financiers)
- betere spreiding in financiers realiseren (naast gemeente, kerken en fondsen ook bedrijven en inwoners van de regio)
- voldoende capaciteit opbouwen in part-time beroepskrachten en bestuursleden
- over voldoende senior vrijwilligers beschikken om ons vrijwilligerswerk te funderen op de Presentiebenadering
- versterken van de externe communicatie (website, promotiemateriaal en social media) om bovenstaande doelstellingen te ondersteunen

De bijdrage van het Fonds Franciscus bestaat zowel uit aanvullende financiering als het deelnemen aan programma's voor kennisuitwisseling en inbreng van deskundigen op bovengenoemde gebieden.

Anderzijds heeft de COVID pandemie heeft een nadrukkelijk verstorend effect gehad op onze organisatie in 2020 en 2021. Gedurende de eerste lockdown hebben we onze groepsactiviteiten gedurende ruim twee maanden moeten stilleggen. Toch hebben we het hele jaar, ook tijdens de (gedeeltelijke) lockdown, onze dienstverlening kunnen continueren. De belangrijkste aanpassingen betroffen beperking van de groepsgrootte en de verblijfsduur én zo veel mogelijk op individuele afspraak contacten onderhouden met bezoekers en hulpvragers.

Ook in 2021 zijn we meerdere malen geconfronteerd met de op- en afschalingen van de Corona maatregelen en het einde is nog niet in zicht.

Kort samengevat heeft Corona geleid tot een grotere druk in de dagelijkse werkzaamheden en heeft dat, in combinatie met de onzekerheden over de economische gevolgen in de samenleving, de realisatie van onze plannen voor aanvullende fondsenwerving en uitbreiding van onze activiteiten beperkt.

De opgetreden vertraging betreft vooral de volgende elementen:

- verbreden financiële basis met bedrijven als sponsors



meester geertshuis

- aantrekken vierde part-time beroepskracht voor inloop en activiteiten (voorlopig uitgesteld tot resultaten aanvullende financiering in 2022 zichtbaar zijn)
- aanscherpen AVG beleid
- programma van themabijeenkomsten

Wel gerealiseerd zijn in de afgelopen twee jaar:

- betere communicatie met onze financiers
- verruiming van openingstijden voor onze bezoekers
- meer samenwerking tussen teams (zoals Spreekuurhouders en budgetcoaches als voorbeeld)
- bijdragen aan programma's van DAK (kwetsbare vrijwilligers en voorwaarden voor inloophuizen) en Fonds Franciscus (diverse bijeenkomsten)
- afronden van de trainingen 'Presentie' en 'Train-de-trainer'
- implementatie van de Presentiebenadering in alle teams van het MGH
- voorbereiding Stichting Vrienden van het Meester Geertshuis

Verder is de samenwerking met andere partijen verder versterkt. Enkele voorbeelden:

- samenwerking in individuele hulp met informele en formele zorg- en hulpverleners
- contacten voor mogelijk maatjesproject
- opzet en start Tosticafé voor zwerfjongeren (startfinanciering Oranjefonds en PIN)
- gesprek met PKN landelijk en lokaal over overname van het project Krachtvoer voor mensen 'in between jobs', pioniersproject van PKN

3 Plannen voor 2022

Hoewel de onzekerheden in verband met COVID nog niet zijn verdwenen, zullen we ons er op richten in 2022 de positieve ontwikkeling van de afgelopen jaren door te zetten. Immers sinds 2019 constateren we dat beduidend meer bezoekers dan de jaren daarvoor het Meester Geertshuis weten te vinden (van 300 naar 700 unieke bezoekers) en horen we ook regelmatig terug, hoe onze inbreng tot hulp is geweest voor onze bezoekers.

Ons Meerjarenbeleid 2021- 2024 kent de volgende zes ontwikkelingslijnen:

- vrijwilligersbeleid en deskundigheidsbevordering
- bezoekers en hulpvragen
- expertisecentrum en
- positionering
- organisatie en financiering
- activiteiten en voorzieningen

3.1 Vrijwilligersbeleid en deskundigheidsbevordering

Het vrijwilligersbeleid draagt bij aan een nieuwe context van werken. We gaan werken vanuit een nieuwe verantwoordelijkheidsstructuur: onder de leiding van de coördinatoren geven senior vrijwilligers sturing aan de activiteiten en ontwikkelingen, uitgevoerd door onze



meester geertshuis

vrijwilligers ten dienste van de bezoekers. Bezoekers kunnen daarin participeren en mee vormgeven en bepalen.

We zijn onderweg van aanbodgericht werken naar meer samen vormgeven van onze activiteiten. Gebaseerd op Presentie benadering: met volle aandacht voor de ander en zonder oordeel. Die bejegening is voor ons essentieel. Door de 'systeembenadering' van de overheid die in de kinderopvangtoeslagaffaire pijnlijk zichtbaar is geworden, constateren we ook dat de Presentie benadering als 'mensgerichte benadering' noodzakelijk is en zeer gewaardeerd wordt.

In 2021 hadden wij gepland om de personele capaciteit op het niveau van senior vrijwilligers in te vullen en een programma voor deskundigheidsbevordering aan te bieden voor onze vrijwilligers. In onze gedachten zag dat er als volgt uit:

1. Introductietraining voor nieuwe vrijwilligers.
2. Twee thema-avonden presentiebenadering.
3. Per team 2 bijeenkomsten presentiebenadering.
4. Intervisiegroepen samenstellen.

Corona heeft door de beperkingen in samenkomsten en de grote druk op de dagelijkse stroom aan vragen dit programma vertraagd.

Op onderdelen is een begin gemaakt met deze implementatie. Maar we zullen dat organisatie breed pas in 2022 kunnen realiseren. Wel constateren we dat zich steeds nieuwe vrijwilligers bij ons melden.

De ontwikkelingen in de samenleving leiden regelmatig tot behoeften voor ondersteuning met nieuwe kennis en vaardigheden. In de intervisie willen we die behoeften in kaart brengen en onderzoeken hoe we in samenwerking met opleidingsinstituten, partnerorganisaties en deskundigen daaraan invulling kunnen geven.

Deze werkwijze is er tevens op gericht als basis te dienen voor nog te ontwikkelen vrijwilligerstevredenheidsonderzoek, waarmee we beogen de binding van vrijwilligers aan het MGH verder te versterken en het werken als vrijwilliger aantrekkelijker en waar gewenst dynamischer te maken.

Ook deze beide ontwikkelthema's zullen grotendeels in 2022 vorm moeten krijgen.

3.2 Bezoekers en hulpvragen

Het Meester Geertshuis heeft onvoldoende zicht op hoe bezoekers het MGH ervaren en waarderen. Daarom hebben we in 2021 een begin gemaakt met het toepassen van een **methodiek** voor een (wellicht tweejaarlijkse) **meting van de klanttevredenheid**. Dat levert input op voor het behouden en verbeteren van huidige en nieuwe activiteiten en onderdelen. Via Fonds Franciscus is in samenwerking met Avance een tool voor effectmeting ontwikkeld. We doen nu mee aan de pilot om de drie daarvoor ontwikkelde instrumenten te testen. In 2021 is de toolkit klaar en kunnen we er breder mee aan de slag (eind 2021 / 2022). Een eerste impact rapport is eind 2021 gereed gekomen.



meester geertshuis

Vanuit het systematisch vragen van feedback aan onze bezoekers kunnen we ook meer leren over de **knelpunten** die zij in onze complexe samenleving ervaren. Dat is voor ons weer input voor de verdere ontwikkeling van onze **hulp, belangenbehartiging en ondersteuning** richting onze bezoekers.

Met regelmaat ervaren onze bezoekers dat zij in arbeidsverhoudingen, bij hulp- of zorgverlening of aan het loket van de overheid geconfronteerd worden met dominant gedrag dat geen rekening houdt met hun gerechtvaardigd belang. In het afgelopen jaar wordt over dergelijke misstanden ook meer gepubliceerd (Raad van State, Nationale Ombudsman, kinderopvangtoeslagaffaire). Het MGH wil er aan **bijdragen dat er naar dergelijke signalen wordt geluisterd en recht wordt gedaan.**

Vermoedelijk zal dit leiden tot het toevoegen van kennis en / of het opzetten van een netwerk rondom **sociaaljuridische vragen.**

We constateren dat de samenwerking met hulp- en zorginstellingen in 2021 is versterkt en dat we op casus niveau knelpunten en mogelijke oplossingsrichtingen hebben kunnen bespreken. Ook zijn we door de gemeente Deventer in de consultatie beleidsevaluatie uitgenodigd onze ervaringen en opvattingen te delen.

De gewenste meer systematische aanpak heeft in 2022 nog een vervolg nodig.

Een vertrouwde referentiepersoon en een omgeving waarin je geaccepteerd en begrepen wordt zijn voor veel van onze bezoekers niet vanzelfsprekend. Daarom willen we samen met andere partijen de mogelijkheden van een **maatjesproject** gaan onderzoeken.

3.3 Positionering, partnerondersteuning en samenwerking

De hiervoor genoemde ontwikkelingslijnen moeten ook leiden tot een groter zelfbewustzijn van het MGH en een beter zichtbare positie in de regio Deventer. Daarbij gaat het ons niet om een dominante positie maar om onze invloed beter te benutten voor onze bezoekers of in meer algemene zin de zwakkeren in onze samenleving. Het gaat ons daarbij om gerechtigheid, begrip en compassie leidend tot meer mogelijkheden en geld om onze bezoekers op een gerespecteerde manier beter te laten participeren in onze samenleving. Onze positie kan bijdragen aan een brugfunctie tussen vrijwilligersorganisaties en professionele hulpverlening.

We willen daarbij ook onderzoeken hoe we meer bij kunnen dragen aan de diensten van onze samenwerkingspartners. Voorbeelden uit het recente verleden zijn gesprekken met de diaconieën van enkele kerken over samenwerking, gerelateerd aan onze expertise op het gebied van budget coaching, spreekuur voor hulpvragen en noodhulp.

Naast **doorverwijzing** kan ook **training en intervisie** in die samenwerking vormgegeven worden. Dat geldt ook voor de Presentiebenadering. Enkele eerste initiatieven zijn inmiddels genomen hierin.

3.4 Organisatie en financiering

Het kort na elkaar (volgens rooster) aftreden van twee bestuursleden begin 2021, een al langer bestaande vacature in het bestuur en het aftreden van de voorzitter in 2022 vraagt om een extra inspanning om het bestuur op sterkte te brengen voor de plannen en ambities voor de komende jaren. We verwachten het bestuur medio 2022 op de gewenste sterkte te kunnen hebben.

Om de komende jaren continuïteit en kwaliteit in de bestaande en nieuwe opgaven te kunnen borgen, is er aanvulling met een part-time beroepskracht voor de inloop en activiteiten gewenst. Dat betekent opnieuw een kostenverhoging. Maar gelet op het verlies van 2020 en (verwacht) 2021 zal eerst een structurele verhoging van de baten gerealiseerd moeten worden, alvorens deze positie in te vullen.

Dit werken aan versterking van de financiële basis is temeer van belang aangezien in de komende jaren twee financieringsbronnen met een tijdelijk karakter weg zullen vallen. In 2022 verwachten we opnieuw een substantiële financiële bijdrage van het Fonds Franciscus. Maar na 2022 loopt dat programma af. Ook valt mogelijk een stuk dekking vanuit de BBB exploitatie weg (duidelijkheid Q1- 2022).

Dit legt ook voor 2022 en 2023 een sterke druk op de fondsenwerving. Na de zomer 2021 zijn er acties gestart naar de individuele kerken die bijdragen in het MGH om hun bijdrage te verhogen. Tevens is de opzet van een Stichting Vrienden van het MGH in voorbereiding. Vanuit die Stichting wordt sterk ingezet op donateurschap van particulieren. Onderzoek naar bijdragen door bedrijven door middel van zowel goederen in natura (al gerealiseerd) als voor incidentele of structurele financiële bijdragen is in gang gezet.

Daarnaast willen bestuur en AC van het MGH beschikbaar zijn om support te geven aan landelijke lobby en initiatieven die gericht zijn op de versterking van de positie en financiering van inloophuizen.

3.5 Activiteiten en voorzieningen

De ontwikkelingen als hiervoor geschetst zullen ook leiden tot nieuwe en andersoortige activiteiten. Zolang we de financiering van onze exploitatie nog niet voldoende geborgd hebben moeten we ons terughoudend opstellen in het ontwikkelen van nieuwe activiteiten.

Daarnaast hebben we nog de nodige wensen op het gebied van de fysieke inrichting van het gebouw:

- verbetering ventilatie (financiering rond, plan in voorbereiding)
- verbetering van koel- en vriesfaciliteiten
- renovatie van de keuken

En ook van tijd tot tijd aan deskundige inbreng op specifieke gebieden van ICT.