



Meerjaren beleidsplan
2021 – 2024

Meester Geertshuis

*'Aandacht biedt de kiem van
een relatie, van daaruit zal de
mens opstaan.'*

*Andries Baart
grondlegger Presentiebenadering*

Beleidsplan Meester Geertshuis 2021 - 2024

1. Ontstaan van het Meester Geertshuis

Het Meester Geertshuis is een stichting die werd opgericht in mei 2007. Het initiatief daarvoor is genomen door een groep mensen uit de Protestantse Gemeente Deventer, de Caritas van de Rooms Katholieke Kerken en de Doopsgezinde / Remonstrantse Gemeenten in Deventer. Deze initiatiefnemers waren allen betrokken bij diaconale taken zoals zorg voor mensen die in nood verkeren of die ondersteuning nodig hebben. De samenwerking tussen deze kerken paste in de oecumenische beweging van die tijd, het zoeken naar meer samenwerking tussen kerken en het - ongeacht overtuiging – omkijken naar en zich bekommeren om mensen in nood. Meester Geert verwijst naar de beroemde Deventenaar Geert Groote die zich als grondlegger van de Moderne Devotie met praktische hulp inzette voor mensen in nood.

Nu is het Meester Geertshuis een vrijwilligersorganisatie met 74 vrijwilligers en een beperkt aantal beroepskrachten voor de borging van kwaliteit en continuïteit.

2. Het doel van de Stichting

In de statuten zijn de doelen beschreven als:

- het bieden van ruimte voor bezinning en een schuilplaats en daar waar nodig actie nemen voor mensen die in geestelijke, sociale en/of maatschappelijke nood verkeren.
- het vormen van een brug tussen kerk en maatschappij om mensen zowel binnen als buiten de kerk te stimuleren om om te zien naar de ander die in nood verkeert.

3. Presentiebenadering

De omgang met bezoekers en hulpvragers is gebaseerd op de Presentiebenadering. Deze manier van werken is ontwikkeld door professor Andries Baart. De kern van deze benadering is dat de vrijwilliger zich met aandacht en zonder oordeel bekommert om mensen en hun behoefte aan aandacht en zorg. 'Aandacht biedt de kiem van een relatie, van daaruit zal de mens opstaan'. Dit is een bekende uitspraak van Andries Baart. De Presentiebenadering gaat er vanuit dat steun, hulp of zorg alleen maar 'goed' kan zijn als je die relationeel inricht. Dat wil zeggen dat je aansluit bij en afstemt op de ander zodat je zorg kunt geven die passend is en de ander ook erfahrbaar goed doet.

Dit alles betekent dat de vrijwilligers van het Meester Geertshuis in de eerste plaats een relatie aangaan met de bezoekers en hulpvragers. Voor moeilijkheden die zij in het leven ervaren is er een luisterend oor, aandacht, hulp die aansluit en praktisch van aard is. Van vrijwilligers vraagt dit dat zij kunnen aansluiten bij en afstemmen op, kunnen 'laten' wat niet een-twee-drie te veranderen (maakbaar) is en het kunnen 'uithouden' bij het lijden van mensen. Zij kunnen het aan om 'door te modderen' (niet te verwarren met aanmodderen)



meester geertshuis

zonder deze mens af te wijzen op grond van wat dan ook. Het MGH is voor mensen een vangnet en/of bedding en soms een vertrekpunt van waaruit ze opnieuw kunnen opstaan.

4. Maatschappelijke ontwikkelingen en trends

Het Meester Geertshuis staat midden in de maatschappij en krijgt door de verhalen en vragen van haar bezoekers een goed beeld waar zij mee te maken krijgen. Een aantal maatschappelijke ontwikkelingen en trends hebben invloed op onze bezoekers. Ook hebben maatschappelijke ontwikkelingen invloeden op ons als vrijwilligersorganisatie.

De belangrijke trends die wij waarnemen zijn:

4.1 Tweedeling in onze samenleving

De inkomensverdeling verandert: rijken worden rijker en armen worden armer. Dat is een wereldwijde ontwikkeling, die ook aan ons land en aan Deventer niet voorbij gaat. Als gevolg daarvan nemen armoede, schuldenproblematiek en sociale uitsluiting en eenzaamheid toe.

4.2 Bezuinigingen in de (geestelijke) gezondheidszorg

De bezuinigingen in de gezondheidszorg leiden tot grotere kwetsbaarheid en hebben tegelijkertijd tot gevolg dat meer mensen al dan niet met chronische psychische of psychiatrische klachten meer en meer ambulante behandeld en begeleid worden. Hierdoor zijn er meer mensen in de stad die in de lage inkomensgroep vallen en te kampen hebben met de in het vorige punt genoemde problematiek.

4.3 Complexere regelgeving, digitalisering en laaggeletterdheid

Met name de kwetsbaren in onze samenleving ervaren dat het moeilijker is om het juiste loket voor hulp te vinden - als ze al in staat zijn een hulpvraag te formuleren - en te begrijpen hoe de regelgeving werkt. Dit draagt bij aan uitsluiting en eenzaamheid en leidt vaak tot zorg mijdend gedrag.

4.4 Krapte in de sociale woningbouw voor lagere inkomensgroepen

De invoering van de kostendelersnorm maakt het delen van woonruimte door mensen met een bijstandsuitkering onaantrekkelijk. Dat vergroot de vraag naar goedkope woningen. Voor jongeren is de markt nog lastiger. Jongeren zijn op 18-jarige leeftijd meerderjarig terwijl hun ouders zorgplichtig zijn tot zij 21 jaar zijn. Het inkomen van jongeren is (doorgaans) ontoereikend om zelfstandig te wonen.

4.5 Vrijwilligerswerk

De mate waarin mensen vrijwilligerswerk doen neemt landelijk gezien af. Deze trend is ook in Deventer zichtbaar. Factoren die daarbij een rol spelen zijn de verschoven pensioenleeftijd, het hebben van meer mantelzorgtaken door afnemende zorgcapaciteit en het feit dat ouderen op kleinkinderen passen in verband met toegenomen kosten in de kinderopvang. Daarnaast blijkt uit onderzoek en uit ervaringen bij het MGH dat vrijwilligers minder coördinerende en organisatietaken op zich willen nemen.

5 Deventer

Deventer is een stad waar bij de inwoners bovengemiddeld veel armoede, eenzaamheid, sociaal isolement, schuldenproblematiek en gezondheidsproblemen voorkomen. Cijfers van het CBS, CPB, regionale GGD en rapportages van kerken tonen dat aan¹. Net als in de rest van Nederland stijgt het aantal mensen dat door deze problematieken in materiële en sociaal-emotionele draagkracht achteruit gaat. Voor deze groeiende groep mensen is het, ook in Deventer, steeds ingewikkelder om zich staande te houden in de maatschappij.

Tussen 2009 en 2018 is de dakloosheid in Nederland meer dan verdubbeld en onder jongeren (18 tot 30 jaar) zelfs verdrievoudigd. Ook in Deventer is het aantal daklozen toegenomen, maar betrouwbare cijfers voor Deventer zijn niet beschikbaar. De gemeente Deventer noemt een getal van 40 daklozen. Maar in 2019 heeft het MGH alleen al net iets meer dan 80 daklozen als unieke bezoekers geregistreerd. In de eerste helft van 2020 waren dit er al 56. Ook het toenemende aantal ongeregistreerden kan bijdragen aan dergelijke verschillen.

Het aantal buurthuizen en wijkvoorzieningen neemt landelijk gezien af. Kerken en kerkelijke organisaties vullen steeds meer het gat dat daardoor is ontstaan door het bieden van hulp bij armoede en bij bestrijding van eenzaamheid. Dit is ook waarneembaar in Deventer waar de kerken en hun diaconieën ondersteuning bieden aan mensen in nood. Daarnaast ondersteunen een aantal Deventer kerken mede het Meester Geertshuis. Ten behoeve van het Spreekuur voor Hulpvragen is er in 2018 een Diaconaal Noodfonds gemeente Deventer opgericht waaruit in situaties van broodnood aan mensen leefgeld verstrekt kan worden. In dit Noodfonds dragen vrijwel alle Deventer kerken bij.

6 Functies van het Meester Geertshuis

De deur van het MGH staat open voor een ieder die er binnen wil komen. Of dat nu is omdat er sprake is van nood, behoefte aan een gesprek, interesse om kennis te maken of voor deelname aan een activiteit. Het MGH werkt daarom niet specifiek met

¹ <https://dowr.maps.arcgis.com/apps/MapJournal/index.html?appid=7bbba634e145499bbd87c57a3d7261e4>
<https://www.destentor.nl/deventer/veel-meer-zwerfjongeren-in-de-stad-dan-deventer-denkt~ade615ff/>
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/03/14/actieprogramma-dak-en-thuisloze-jongeren-2019-2021>
<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2018/51/meeste-daklozen-hadden-al-jaren-een-laag-inkomen>
<https://longreads.cbs.nl/armoede-en-sociale-uitsluiting-2019/kans-op-armoede-bij-huishoudens/>
<https://www.staatvandeventer.nl/sociaal/huishoudens-met-laag-inkomen-percentage/>

GGD IJsselland, *Maatschappelijk Zorg in Beeld, Openbare Geestelijke Gezondheidszorg Regio IJsselland*, mei 2019
Protestantse Kerken Nederland, *Arm. En wat doet de Kerk?*, Armoede-onderzoek 2019 naar hulpverlening door kerkelijke instanties.
Ronald Bolwijn e.a., *Armoede in Nederland 2019, Onderzoek naar de hulpverlening door diaconieën, parochiale caritasinstellingen en andere kerkelijke organisaties in Nederland*, Utrecht, november 2019.



meester geertshuis

doelgroepen, vaak wel met kwetsbare mensen. Het Kansfonds verheldert de term 'kwetsbaarheid²' in de mate van aanwezigheid of afwezigheid van vier hulpbronnen: persoonsgebonden kapitaal, cultureel kapitaal, sociaal en economisch kapitaal.

Op basis van de hierboven beschreven trends en de mensen waarvoor het MGH er is, kent het MGH zichzelf een aantal hieronder beschreven functies toe. Wij zien dat de maatschappelijke ontwikkelingen – mede door alle maatregelen rondom corona – het moeilijker maken voor kwetsbare mensen om (motivatie voor) aansluiting te vinden. Het MGH is een plek in de stad waar mensen mogen zijn zonder iets te hoeven en waar naar hen geluisterd wordt.

Het Meester Geertshuis is in 2019 bezocht door 592 unieke bezoekers (in 2018: 301). Het aantal drempeloverschrijdingen was in dat jaar: 8194 (in 2018: 6576). Van het totale aantal unieke bezoekers kwamen er 226 vanwege knellende situaties naar het Spreekuur voor Hulpvragen, een loket voor praktische hulpvragen en doorverwijzingen.

6.1 Ontmoetingsfunctie

Het Meester Geertshuis heeft in Deventer een ontmoetingsfunctie voor mensen die eenzaam zijn, in sociaal isolement verkeren en/of weinig geld hebben of die een achtergrond hebben in de GGZ. Naast onderstaande activiteiten zijn voor hen vrijwilligers beschikbaar die open staan voor alle bezoekers, voor de verhalen van mensen en voor de vraag achter de vraag.

➤ *Inloop huiskamer*

Vier middagen per week is de (hun) huiskamer open voor een gratis kop koffie, het lezen van de krant, gebruik maken van computers, een ontmoeting, een spelletje doen of het voeren van een gesprek, meenemen van een boek. Vanuit de inloop worden diverse activiteiten met, voor en door bezoekers georganiseerd. Het zelf organiseren van activiteiten of het zelf vrijwilliger worden, geeft onze bezoekers eigenwaarde omdat zij op die manier van betekenis zijn voor anderen. Mensen met complexe vragen worden doorverwezen naar het Spreekuur voor Hulpvragen of een van de beroepskrachten. Voor een aantal mensen is het MGH de enige plek waar zij komen voor hun sociaal-emotionele contacten.

➤ *Pot van Geert*

Een keer per week wordt er samen gekookt en gegeten door een mix van bezoekers en vrijwilligers. Deze huiselijke activiteit combineert activiteit met ontmoeting en met gezond en goedkoop eten. Dit is niet dagelijks voor iedereen weggelegd. De functie is ontmoeting met huiselijke gezelligheid en de wederkerigheid van het koken voor een ander enerzijds en het aanschuiven voor een maaltijd anderzijds.

² Zie: <https://www.kansfonds.nl/kwetsbaarheid/>

6.2 Helpende hand

Daarnaast heeft het Meester Geertshuis een functie in het bieden van een helpende hand door middel van een Spreekuur voor Hulpvragen waarbij praktische hulp wordt geboden en doorverwijzingen worden gedaan. Bij schuldenproblematiek kan een team van budgetcoaches ondersteuning geven.

➤ *Spreekuur voor Hulpvragen*

In toenemende mate ondervinden mensen in kwetsbare posities moeilijkheden om hun weg te vinden in het complexe bureaucratische systeem of om soms simpelweg eten te kopen. Het team van het Spreekuur voor Hulpvragen luistert met open hart en hoofd en helpt mensen praktisch op weg met een goede doorverwijzing, noodpakketten voor voedsel in samenwerking met de Voedselbank en, indien er sprake is van broodnood, leefgeld dat voor gedurende enkele weken kan worden verstrekt vanuit het noodfonds van de gezamenlijke kerken

➤ *Budgetcoaches*

Wanneer mensen met financiële problemen kampen of hun administratie niet meer overzien, kunnen de budgetcoaches hen helpen om weer overzicht te krijgen en oplossingen te vinden. Zij doen dit in samenwerking met het Budget Adviesbureau Deventer (BAD). Budgetcoaches komen bij mensen thuis of spreken met hen af in het Meester Geertshuis.

➤ *Bed-Bad-Brood en Begeleiding*

Sinds september 2016 heeft het Meester Geertshuis de verantwoordelijkheid over het bieden van onderdak aan uitgeprocedeerde asielzoekers. Zij wonen in een pand dat geschikt is voor 10 personen. Een aantal vrijwilligers helpt hen met het vinden van de beste oplossing voor hun (definitieve) toekomst in Nederland of elders.

6.3 Kracht en inspiratie

Het Meester Geertshuis heeft een derde functie op het gebied van activiteiten die mensen kracht en inspiratie geven. Door deze activiteiten kunnen mensen maatschappelijke 'stevigheid' ontwikkelen via het gebied van hun interesse of hun intrinsieke ontwikkelbehoefte.

➤ *Krachtvoer*

Krachtvoer is een pioniersplek van de Protestantse Kerk in Nederland in samenwerking met de Lebuinuskkerk en het Meester Geertshuis voor mensen die 'in-between-jobs' zijn. Kracht wordt gehaald uit het gezamenlijke ontbijt, de versterking van competenties en het vergroten van het netwerk. Dit geeft mensen een steviger basis van zelfvertrouwen om in een andere baan aan de slag te gaan of om een andere zinvolle maatschappelijke bijdrage te leveren.

➤ *Meditatie*

Iedere twee weken komt een groep mensen samen om te mediteren op basis van een inspirerende tekst en/of gedicht vanuit de christelijke traditie. Er wordt gestart met wat lichte oefeningen om lichamelijke gewaarwording te beoefenen. De meditatie en het nagesprek kunnen rust, kracht en nieuw inzicht bieden.

- *Schildersezels*
De Schildersezels werken in twee groepen. Via het in ontspanning schilderen wordt gezocht naar de eigen authenticiteit en naar het talent voor schilderen of tekenen door het aanleren van technieken die daarbij behulpzaam zijn. Deelnemers zijn uit hun dagelijkse beslommeringen en ontmoeten elkaar in een ontspannen ambiance. Een keer per jaar exposeren de schilders hun werk in het Meester Geertshuis.
- *Vrouwengroep*
Voor vrouwen met een achtergrond in de GGZ is er op maandagochtend een bijeenkomst waarbij ruimte is voor het delen van ervaringen, het spreken over een thema-onderwerp en voor meditatie. Na een vaak eenzaam weekend is deze bijeenkomst een goede start van de week.
- *Vrouwenactiviteiten*
De vrouwen die het Meester Geertshuis bezoeken voelen de behoefte elkaar beter te leren kennen door samen activiteiten te ondernemen. Twee keer per maand is er een activiteit.
- *Bookcrossing*
Via de bookcrossing worden boeken ingezameld die vervolgens op meerdere plekken in Deventer voor lezers om niet ter beschikking worden gesteld. De centrale plek voor de uitleen is in het Meester Geertshuis dat zo het ontmoetingspunt voor de betrokken vrijwilligers vormt.

7 Organisatie

De organisatie van het Meester Geertshuis bestaat uit een bestuur (vrijwilligers), drie parttime beroepskrachten en op dit moment, 74 vrijwilligers.

7.1 Parttime beroepskrachten

De dagelijkse leiding is in handen van de algemeen coördinator. De coördinator budgetcoaches en spreekuur heeft de leiding over de individuele hulpverlening (Spreekuur voor Hulpvragen en Budgetcoaches).

De organisatie wordt ondersteund door een halftime administratieve kracht. De personele capaciteit van de beroepskrachten bedraagt daarmee 1,8 fte.

Voor de borging van kwaliteit en continuïteit is het wenselijk dat er nog een parttime coördinator komt voor het opzetten en begeleiden van groepsactiviteiten zoals de inloop en andere activiteiten.

Met een structuur van vier parttime beroepskrachten kan het MGH de komende jaren kwaliteit en continuïteit bieden voor de mensen die gebruik maken van de diensten die het MGH biedt en voor de begeleiding en het behoud van vrijwilligers.

7.2 Bestuur

Het bestuur van het MGH bestaat uit vrijwilligers. Steeds wordt gezocht naar gekwalificeerde mensen met expertise op verschillende gebieden die een netwerk in Deventer hebben en die een periode van minimaal vier jaar een taak willen vervullen. Een

van de belangrijke opgaven voor het bestuur is het verwerven van voldoende financiering voor de exploitatie van het MGH. Het werven van financiering uit fondsen lukt over het algemeen gemakkelijker voor kortdurende projecten dan voor structurele financiering van de exploitatie.

Het Fonds Franciscus – onderdeel van het Kansfonds – heeft deze opgave voor inloophuizen onderkend en heeft erop gereageerd door mee te werken aan mogelijke oplossingen. Het Kansfonds onderkent ook dat het aantal van bepaalde groepen mensen dat gebruik maakt van inloophuizen groeit en dat de mensen uit deze groepen te kampen hebben met complexere problematieken.

7.3 Vrijwilligers in het Meester Geertshuis

Binnen het Meester Geertshuis zijn 74 vrijwilligers, verspreid over de verschillende activiteiten, werkzaam. Naast het van betekenis willen zijn voor de ander door middel van vrijwilligerswerk, doen vrijwilligers dit ook voor zichzelf. Ze ontmoeten graag anderen, halen voldoening uit hun werk en hebben plezier in de omgang met bezoekers en collega-vrijwilligers.

De gemiddelde leeftijd van de vrijwilligers ligt boven de 60. Het aantal vrijwilligersuren dat wordt ingezet ligt rond de 14.000 (overeenkomend met ruim 8 fte).

7.3.1 Werving en behoud van vrijwilligers

In de eerste helft van 2020 heeft het MGH een aantal nieuwe vrijwilligers verwelkomd. Dit zijn onder meer mensen die in Deventer zijn komen wonen en die graag iets willen doen voor een ander en tegelijkertijd hun netwerk willen uitbreiden. Ook heeft het omkijken naar een ander in tijden van corona een positieve invloed gehad op de aanmelding van nieuwe vrijwilligers. Vrijwilligers die stoppen geven aan dat hun leeftijd gaat tellen, dat zij mantelzorgtaken moeten gaan vervullen, en soms, dat zij iets anders willen gaan doen. Werving van vrijwilligers via de kerken is wat gestagneerd. Wellicht kan deze ontwikkeling worden verklaard uit de terugloop van het aantal kerkleden en de behoefte van kerken aan eigen vrijwilligers. Naast het plaatsen van vacatures bij Deventer Doet heeft het MGH inmiddels ook positieve ervaringen opgedaan met de werving van vrijwilligers via Indeed. Werving en behoud van vrijwilligers is en blijft voor de komende jaren aandachtspunt omdat zij het kapitaal van het MGH zijn.

We merken op dat vrijwilligers graag uitvoerend werk willen doen. Zij vinden het minder aantrekkelijk om coördinerende, plannings- of organisatietaken op zich te



meester geertshuis

nemen. Dat kwam in 2017 duidelijk naar voren toen door de uitval van de op dat moment enige beroepskracht het bestuur zelf ging meewerken en daarnaast vrijwilligers met leidinggevende en organisatorische taken belastte. Dat leidde onder meer tot overbelasting en vertrek van een aantal vrijwilligers.

Extern advies eind 2017 is de basis geweest voor organisatorische aanpassingen die in de afgelopen 3 jaar hebben geleid tot een betere taakscheiding tussen vrijwilligers, coördinatie en bestuur en tot een uitbreiding van fte's. Dat heeft geresulteerd in een verbetering in organisatiestructuur, continuïteit en kwaliteit en welzijn voor de vrijwilligers. Wel zijn er een beperkt aantal vrijwilligers die op grond van hun ervaring en/of beroepsmatige kwalificaties een extra inbreng hebben in de inhoud en/of coördinatie van ons werk.

In de eerste helft van 2021 verlaat een tweetal bestuursleden volgens het rooster van aftreden het bestuur. Versterking met name op het gebied van fondsenwerving is gewenst.

Opgave

- Het ontwikkelen van nieuw vrijwilligersbeleid.
- Het meten van vrijwilligerstevredenheid en het implementeren van de uitkomsten.
- Het versterken van het bestuur.

7.3.2 Vrijwilligers uit de bezoekersgroepen

Het MGH heeft meegewerkt aan een pilot van het Netwerk DAK (netwerk van inloophuizen in Nederland) om een handreiking te maken om kwetsbare vrijwilligers een zinvolle en betekenisvolle plek te geven binnen inloophuizen. Ook binnen het MGH bieden we daarvoor graag de ruimte en geloven we dat diversiteit in de groep van vrijwilligers ons vermogen om ons te verbinden met de bezoekers ten goede komt.

8 Realisatie voorgaande drie jaar en ontwikkelingslijnen voor de komende drie jaar

In de afgelopen drie jaar is gewerkt aan de verbetering van continuïteit en kwaliteit van de organisatie van het MGH, ook met het oog op het borgen ervan op langere termijn. Hieronder wordt beschreven hoe langs aangegeven ontwikkelingslijnen gewerkt is en welke plannen en ambities er zijn om deze ontwikkelingen de komende jaren voort te zetten:

8.1. Financiers en financiering

De relatie met onze financiers is verbeterd. Er vinden regelmatig gesprekken plaats over de voortgang. Het MGH maakt beter inzichtelijk wat zij doet en welke resultaten zij behaalt. Dit heeft geleid tot meer exploitatie-inkomsten en de financiering van enkele investeringsprojecten (zoals ICT en gebouwinrichting). Het



meester geertshuis

betreft de relatie met de Gemeente Deventer, de Deventer kerken en een aantal landelijke fondsen.

De problematiek met betrekking tot de financiering van de inloophuizen is in alle middelgrote tot grote steden hetzelfde. Exploitatiefinanciering is een continue probleem waardoor grote inspanningen geleverd moeten worden om deze jaarlijks te genereren terwijl de problematiek van maatschappelijke tweedeling en de effecten daarvan zich steeds duidelijker aandienen en daardoor de groep kwetsbaren groeit. Samen met andere inloophuizen, het Netwerk DAK en het Fonds Franciscus zet het MGH zich in om dit op landelijk niveau te agenderen zowel bij de overheid als bij de politiek.

Daarnaast ligt er een opgave om ook participatie en sponsoring vanuit het bedrijfsleven te versterken. Dit kan zijn door de inbreng van menskracht, geldelijke bijdragen of materialen. De afgelopen jaren heeft dit op beperkte schaal plaatsgevonden in meubilair, ICT-middelen en een tafeltennis- en voetbaltafel.

Opgave

- Het onderhouden van de relaties met de huidige financiële partners en het streven naar het verhogen en verbreden van de financiële bijdragen die komen van overheid, (vermogens-) fondsen, bedrijfsleven, kerken en particulieren, met als doel de basis voor de exploitatie van het MGH te versterken. We beogen daarmee de continuïteit, kwaliteit en omvang van de dienstverlening aan de kwetsbare mens in Deventer te kunnen garanderen.
- Het landelijk onder de aandacht brengen van de maatschappelijke rol, positie en bijdragen van inloophuizen in de bestrijding van armoede, eenzaamheid, uitsluiting en het bevorderen van eigenwaarde, mens-zijn, aansluiting en welzijn waarbij kritische geluiden op overheidsbeleid gezamenlijk en actief publiekelijk gemaakt worden daar waar er negatieve effecten te verwachten zijn voor de bezoekers van inloophuizen.
- Het participeren vanuit bestuur en staf in landelijke werkgroepen en het mee vormgeven aan belangenvertegenwoordiging met DAK, Kansfonds en andere organisaties zoals bijvoorbeeld Valente.
- Het in samenwerking met collega-inloophuizen, DAK en Fonds Franciscus invloed uitoefenen om landelijke geldstromen te genereren ten behoeve van inloophuizen.
- Het versterken van relaties met het bedrijfsleven door hen uit te nodigen hun maatschappelijk verantwoord ondernemen mede vorm te geven door een bijdrage aan het MGH te leveren in menskracht, geld of middelen.

8.2 Continuïteit en kwaliteit

Zoals al eerder benoemd heeft de scheiding van taken tussen vrijwilligers, coördinatie en bestuur en de uitbreiding van de staf een positieve ontwikkeling tot gevolg gehad in organisatiestructuur, continuïteit en kwaliteit en welzijn voor



meester geertshuis

vrijwilligers. Onderzoek onder vergelijkbare inloophuizen in Nederland heeft uitgewezen dat er op 20 vrijwilligers 1 fte beroepskracht aanwezig is om continuïteit en kwaliteit te waarborgen. De verhouding binnen het MGH is momenteel ruim 1 op 40, waarbij de administratief medewerker is ingecalculerd.

Binnen het MGH is gebleken dat invulling door vrijwilligers van vacatures voor de functies van verschillende clustercoördinatoren steeds moeilijker werd, vooral als deze langdurig waren. Dit gold ook voor de functie van een administratief medewerker.

Naast de betaalde algemeen coördinator (0,7) zijn er nu twee plekken ingevuld door betaalde professionals: een clustercoördinator (0,6 fte) voor de individuele ondersteuning van hulpvragers: de combinatie van het Spreekuur voor Hulpvragen en het team budgetcoaches en een administratief medewerker (0,5 fte) voor de brede ondersteuning van de organisatie.

De wens is uitgesproken om ook voor de groepsactiviteiten zoals inloop en andere groepsactiviteiten een parttime coördinator (0,5 fte) aan te trekken. De mogelijkheid om deze wens te realiseren is sterk afhankelijk van het verkrijgen van voldoende extra financiering (zie 8.1).

Opgave

- Het betrekken van vrijwilligers op de taken om kwetsbaarheid in de organisatie te verminderen.
- Het structureel verbeteren van de continuïteit en kwaliteit van de inloop en het kleinschalige activiteitenprogramma voor bezoekers met een breder aanbod op basis van behoeften van bezoekers.
- Het betrekken van bezoekers in de programmering en uitvoering van activiteiten om daarmee invulling te geven aan een betekenisvol leven van bezoekers.
- Het bevorderen van doorstroom van bezoeker naar vrijwilliger.
- Het werven en behouden van vrijwilligers.
- Het versterken van het bestuur met bestuursleden en met ambassadeurs.

8.3 Deskundigheidsbevordering

Voor de (her)introduktie van de Presentiebenadering zijn drie groepen vrijwilligers getraind. In 2019 zijn er vier trainers in Presentiebenadering voor vrijwilligers opgeleid die vervolgens in twee jaar tijd door persoonlijke omstandigheden of het vinden van betaald werk weer vertrokken zijn. Nu worden de twee coördinatoren opgeleid als trainer in Presentiebenadering om de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers ter hand te nemen. In het voorjaar van 2021 ronden zij hun opleiding af.



meester geertshuis

Budgetcoaches ontvangen bij aanvang van hun werk een gepaste opleiding. Zij blijven op niveau door regelmatige bijscholing. De trainingen worden gegeven door het BAD, Carinova en het MGH samen.

De kennis die in het MGH opgedaan wordt aan de hand van ervaringen van de doelgroep, van ervaringen opgedaan in de begeleiding van de doelgroep, data- en dossieranalyse, de ervaringen op het gebied van de Presentiebenadering en het bijhouden van vakkennis uit onderzoeksrapporten op gebied van armoede, eenzaamheid, sociale uitsluiting en zorg, kan worden gebundeld door het MGH ten behoeve van deskundigheidsbevordering intern.

Op het moment dat de kennis voldoende is, kan deze ook voor gebruik buiten het MGH worden ingezet. Zo kan het MGH zich dienstbaar maken als expertisecentrum op het terrein van kwetsbaarheid in de samenleving.

Opgave

- Het implementeren van de Presentiebenadering vanaf het voorjaar 2021 middels thema-, team en intervisiebijeenkomsten.
- Het betrekken van vrijwilligers bij de uitvoering van trainingen.
- Het zorgen voor bijscholing van coördinatoren in Presentiebenadering.
- Het zorgen voor voortdurende ontwikkeling van training van budgetcoaches binnen het bestaande samenwerkingsverband van BAD, Carinova en MGH.
- Het inzetten van Microsoft Teams voor teamontwikkeling en het delen van expertise.
- Het bundelen, ontwikkelen en beschikbaar maken van expertise op het gebied van kwetsbaarheid in onze samenleving.

8.4 Van losse activiteiten naar open huiskamer met activiteiten en loket voor hulpvragen

De activiteiten in het MGH zijn voorheen strikt gescheiden geweest om de verschillende groepen niet te mengen. Van dit concept is afscheid genomen. Het streven is om steeds meer als 'community' te gaan functioneren waarbij bezoekers gebruik maken van de verschillende mogelijkheden van het MGH. Binnen de activiteiten hecht het MGH aan een gezonde mix van vrijwilligers, bezoekers en andere geïnteresseerden. Hiermee streven we na dat onze bezoekers ook gemakkelijker in contact komen met mensen uit andere netwerken en ook actief betrokken kunnen zijn bij het vormgeven van activiteiten. Zo proberen we meer in open verbinding met de buitenwereld te komen.

Een voorbeeld hiervan is de keuze die de Pot van Geert (samen koken, samen eten) maakt in tijden van corona waarbij de gebruikelijke activiteit nu even niet door kan



meester geertshuis

gaan. Het doel van de Pot van Geert is ontmoeting en koken en eten was het middel om tot ontmoeting te komen. Die ontmoeting wordt nu tijdelijk vormgegeven vanuit een appgroep van vrijwilligers en bezoekers van waaruit ontmoeting door activiteiten als samen wandelen, twee aan twee eten of koffie drinken wordt georganiseerd. Deze appgroep staat ook open voor anderen die zich in het coronatijdperk eenzaam voelen en behoefte aan contact hebben.

Door gezamenlijke trainingen en 'MGH dagen' hebben vrijwilligers meer van elkaar en elkaars activiteiten geleerd. Door deze kennismaking en kennisdeling kunnen vrijwilligers beter doorverwijzen naar de verschillende activiteiten en ziet het MGH ook dat er meer vrijwilligers komen die binnen de verschillende onderdelen actief willen zijn.

Voor de organisatie betekent dat dat er meer activiteiten tegelijkertijd in het MGH kunnen plaatsvinden, dat vrijwilligers elkaar beter onderling weten te vinden voor vragen en dat bezoekers beter kunnen worden doorverwezen. Voor bezoekers betekent het dat zij makkelijker 'warm' overgedragen kunnen worden of door kunnen stromen naar andere activiteiten.

De samenwerking tussen budgetcoaches en het spreekuur voor hulpvragen is sterk verbeterd. Budgetcoaches zijn actief binnen het spreekuur en spreekuurhouders worden budgetcoaches. Hierdoor is er bij beide teams meer kennis aanwezig hetgeen ten goede komt aan de hulpvragers.

Opgave

- Het doorontwikkelen van de gemeenschapsgedachte in de activiteiten van het Meester Geertshuis in aansluiting op de Presentiebenadering.
- Het ontwikkelen van een maatjesproject, één op één contact van individuele vrijwilligers voor ondersteuning van mensen in de eigen leefomgeving of om eenzaamheid te verminderen. Op interessegebieden kunnen zij gezamenlijk activiteiten ontwikkelen of gebruik maken van activiteiten van het MGH.
- Het werven van vrijwilligers door gebruik te maken van contacten met de kerken.

8.5 ICT, administratie en registratie

Medio 2019 is de ICT-infrastructuur aanzienlijk verbeterd. Met een bijdrage van de gemeente Deventer en een fonds, is de hardware vernieuwd. Er wordt nu in een beschermde gedeelde omgeving gewerkt die voor vrijwilligers, medewerkers en bestuur toegankelijk is, ook vanuit huis.

Cliëntendossiers en registratie zijn nu ook gedigitaliseerd waardoor het niveau van dienstverlening, kennis op basis van data-analyse en de kwaliteit van dienstverlening zijn verbeterd.

Ook met de financiële administratie is in 2020 een slag geslagen. Er zijn drie verschillende financiële deeladministraties opgezet: voor het MGH, de Bed-Bad-



meester geertshuis

Broodvoorziening en het Noodfonds. Projectfinanciering vanuit fondsen is met deze structuur in de administratie nu met 'een druk op de knop' goed te volgen.

Opgave

- Het continue verbeteren van ondersteuning door ICT op de gebieden administratie, registratie en financiële administratie.
- Het herijken van de AVG.
- Het verder verbeteren van de ondersteuning van werkprocessen door het inzetten van Microsoft Teams.

8.6 Samenwerking met andere partijen

Het MGH ondersteunt graag haar bezoekers en hulpvragers in het bieden van een plek om te zijn, actief te worden, met praktische hulp bij broodnood en in het vinden van de weg in een complexe systemische wereld. Het is daarom van belang dat het MGH andere organisaties kent om goed te kunnen doorverwijzen. Het MGH zal zelf ook bekend moeten zijn om aanvullend te kunnen zijn in de reguliere hulpverlening.

Samenwerking tussen het professionele en vrijwillige kader

- In Deventer is het Platform Informele Zorg actief. Hierin hebben organisaties die met vrijwilligers werken zich gebundeld. Informatie-uitwisseling was het eerste doel. In 2021 (uitgesteld tot dan vanwege corona) worden de eerste pilots geïntroduceerd waarbij verbinding gelegd gaat worden tussen de vrijwilligers(zorg)organisaties en de professionele zorgorganisaties in de vorm van de wijkteams. Voor het Meester Geertshuis zijn deze pilots van belang omdat - wanneer hier een meerwaarde in gevonden wordt - het MGH wil aansluiten in een samenwerking in het centrum met het sociale wijkteam en mogelijk het Bijzonder Zorg Team.
- Op het gebied van schuldhulpverlening wordt er samengewerkt met de Budgetadviesdienst Deventer (BAD). De budgetcoaches krijgen doorverwijzingen van het BAD maar ook van sociale wijkteams of vanuit het Spreekuur voor Hulpvragen. Samen met Carinova en het BAD leidt het MGH nieuwe budgetcoaches op en verzorgen zij gezamenlijk trainingen voor het up-to-date houden van kennis. Met andere partijen op het gebied van schuldhulpverlening werkt het MGH samen binnen de Moedige Dialoog.
- Het Spreekuur voor Hulpvragen werkt rondom hulpvragers samen met Iriszorg, Dimence, Halte Z, sociale wijkteams, diaconieën van kerken, huisartsen, advocaten, bewindvoerders, maatschappelijk werkers, Leger des Heils, Werk talent, inkomensconsulenten, Tactus Verslavingszorg, woningbouwcorporaties en vluchtelingenorganisaties. Uitbreiding van het netwerk op gebied van juridisch advies is gewenst omdat er steeds meer vragen met een juridische component komen.

Samenwerking met kerken



meester geertshuis

- Het Spreekuur voor Hulpvragen kan gebruik maken van het Diaconaal Noodfonds gemeente Deventer, mogelijk gemaakt door een vijftiental kerken in Deventer. Per jaar wordt er ca. veertienduizend euro besteed aan broodnood, identiteitsbewijzen, kleine leningen, reisgeld voor sollicitatiegesprekken, persoonlijke verzorgingsproducten etc. Daarnaast biedt het MGH ook ondersteuning aan de verschillende diaconieën van kerken. Meerdere kerken verwijzen regelmatig mensen door naar het MGH.
Voor het ontwikkelen van een maatjesproject wordt de samenwerking met de kerken gezocht.

Samenwerking met de Voedselbank, Kledingbank, Speelgoedbank

- Het MGH is betrokken bij het initiatief van de Voedselbank die gezamenlijk met de Kledingbank, Speelgoedbank en o.a. Rechttop, Stichting Leergeld en het MGH een aantal van hun diensten te bundelen voor mensen die tijdelijk extra ondersteuning nodig hebben of langdurig van een laag inkomen rond moeten komen. In een bedrijfsverzamelgebouw bieden deze organisaties hun diensten of producten aan. Het MGH onderzoekt de mogelijkheden om op deze locatie spreekuur te houden.

In al deze samenwerkingsverbanden wordt gewaardeerd dat wij praktische hulp kunnen bieden in de vorm van kortdurende ondersteuning, direct kunnen voorzien in middelen om broodnood te lenigen, een lening kunnen afsluiten om een identiteitsbewijs aan te vragen en bovenal creatief kunnen meedenken in (praktische) oplossingsrichtingen en alternatieven. Ook kunnen wij de reguliere hulpverlening ondersteunen in taken waarvoor het de medewerkers van deze instellingen vaak aan tijd ontbreekt.

De waardering die het MGH ontvangt van hulpvragers is de tijd die er is om echt te luisteren, de mensen vanuit vertrouwen benaderen als het een keer te veel is, dat ze de volgende dag of een week later terug kunnen komen en elke dag een nieuwe kans krijgen en opnieuw kunnen beginnen. Om in termen van presentie te spreken, zijn onze vrijwilligers als een goede vriend, als een buurvrouw, als een broer of zus aanwezig in het contact. Het relationele werken kenmerkt het vrijwilligerswerk in het Meester Geertshuis en heeft een positieve uitwerking op onze bezoekers. Dit zien wij als een aanvulling op de reguliere hulpverlening.

Opgave

- Het aanvullend blijven op de reguliere hulpverlening door het bieden van praktische hulp.
- Het deelnemen aan vervolgpilots met vrijwilligersorganisaties – sociale wijkteams en/of het Bijzonder Zorg Team.
- Het uitbreiden van het Netwerk Spreekuur met partijen die beschikken over juridische kennis.
- Het zoeken naar samenwerking met kerken voor het maatjesproject.



meester geertshuis

- Het mede vormgeven aan samenwerking met voedselbank, speelgoedbank en kledingbank.

8.7 Waargenomen behoeften in klantcontacten bij het Meester Geertshuis

De bezoekers van het Meester Geertshuis ervaren in toenemende mate een groter onrecht doordat het voor hen soms moeilijk is om aansluiting te vinden bij de systeemwereld en om daarvoor aan alle voorwaarden te voldoen. Ook wordt er meer onrecht aangedaan door onder andere dominantie van economie en financieel belang van bijvoorbeeld ondernemers en kostenbesparingen in onder meer de zorg, waardoor de feitelijk bedoelde zorg niet geleverd wordt en het gevolg daarvan uiteindelijk wordt afgewenteld op de hulpvrager. Zij ervaren in toenemende mate ook onrecht doordat het maken van een fout(je) in deze complexiteit vaak vanuit wantrouwen/als opzet wordt beschouwd. Mensen hebben dan onvoldoende kennis om goed voor zichzelf op te komen, hun positie te kunnen bepalen en te weten waar de maatregelen rechtmatig zijn. Ontwikkelingen op het gebied van de nieuwe wet Zorg en Dwang, cliëntondersteuning en het werk van de sociale raadslieden zijn terreinen waarop kennis en het hebben van een netwerk ten behoeve van goede doorverwijzing van cliënten zijn gewenst.

Bezoekers van het MGH hebben regelmatig laten weten dat ze het fijn vinden om een maatje te hebben waarmee ze ook buiten de inloop, contact kunnen hebben, activiteiten kunnen ondernemen of bij wie ze hulpvragen neer kunnen leggen. Deze individuele aandacht kan helpen mensen uit hun isolement of eenzaamheid te halen en te houden. Een maatje kan een vertrouwens- of referentiepersoon zijn voor de bezoeker, iemand die er in de eerste plaats is voor die bezoeker. Zij kunnen samen activiteiten ondernemen maar het maatje kan ook meegaan naar voor de bezoeker moeilijke gesprekken. Deze maatjes kunnen bijdragen aan een positieve identificatie en een positief zelfbeeld van bezoekers.

Het Meester Geertshuis kan onder andere via de kerken maatjes werven.

Opgave

- Het toevoegen van meer sociaal-juridische kennis aan het Spreekuur voor Hulpvragen ten behoeve van betere doorverwijzingen van hulpvragers.
- Het uitbreiden van het netwerk op het gebied van sociaal-juridische hulpverlening.
- Het onderzoeken van de mogelijkheid om een maatjesproject op te zetten, al dan niet in samenwerking met partners.
- Het werven van maatjes via de kerken.

8.8 Activiteiten

De bezoekers van het MGH stellen kleinschalige activiteiten op prijs. Bij een dergelijke activiteit zijn dan voldoende deelnemers aanwezig om een 'gezellig' groepje bij elkaar te



meester geertshuis

hebben maar niet teveel om het geheel overzichtelijk en 'prikkelarm' te houden. Voor de deelnemers geeft dit veiligheid, rust en vertrouwen.

De vakantie week en het jaarlijkse uitje zijn activiteiten die bij de bezoekers een speciale plek innemen en waaraan ze veel waarde hechten. Veel deelnemers komen Deventer zelden uit voor onbezorgde ontspanning waardoor ze vaak niet eens even afstand nemen van de dagelijkse sleur, rompslomp of moeite het leven vorm te geven.

Onder voorbehoud van het verwerven van financiering die nodig is voor het aantrekken van een parttime kracht voor de inloop en activiteiten (zie 7.1) worden bezoekers en vrijwilligers gestimuleerd om kleinschalige activiteiten op te zetten voor bezoekers, deelnemers en vrijwilligers. Dit gebeurt nu nog ad hoc. Met continue ondersteuning hoopt het MGH een kleinschalig activiteitenprogramma op te zetten. Voor een groep vrouwen is in het voorjaar een eerste opzet gemaakt.

Opgave

- Het vinden van structurele financieringsstructuur voor vakantie week en dagje uit.
- Het activeren van bezoekers om zelf organiserend te worden met ondersteuning beroepskracht inloop & activiteiten (zie 7.1).
- Indien het maatjesproject wordt gestart (zie 8.4) het organiseren van activiteiten die het maatjesproject kunnen versterken.
- Het leggen van een link met het bedrijfsleven om via activiteiten maatschappelijk betrokken ondernemen van bedrijven mogelijk te maken.

9 Positie Meester Geertshuis

Het Meester Geertshuis is voor onze bezoekers een ontmoetingsplaats die nauw verbonden is met vrijwilligerswerk, diaconaal werk en reguliere hulpverlening.

De volgende opmerkingen zijn daarbij te maken over de positie van het Meester Geertshuis in de Deventer samenleving.

- Voor kwetsbare mensen is het MGH in toenemende mate een plaats waar zij eenvoudig kunnen binnenlopen voor ontmoeting, een kop koffie, de krant en voor hulp- en levensvragen. Zij mogen rekenen op een mensgerichte ontvangst, met volle aandacht en zonder oordeel.
- Het Meester Geertshuis wordt gewaardeerd door de Gemeente Deventer, kerken en maatschappelijke organisaties voor haar maatschappelijke, diaconale en dienstverlenende rol en de praktische hulp die zij biedt aan kwetsbare mensen in Deventer.
- Bezoekers en hulpvragers waarderen het MGH omdat het wordt ervaren als een vrijplaats zonder drempels, waarin plek is voor iedereen, waar bezoekers niet in het keurslijf van een systeem worden gebracht maar vanuit wederkerigheid als medemens tegemoet worden getreden, waarbij de relatie beginpunt is van goede zorg.



meester geertshuis

- Vanuit onze deskundigheid - ondersteund door de Presentiebenadering – worden bezoekers effectief geholpen.
- Het MGH wil een rol op zich nemen die het mogelijk maakt om de tweedeling in de maatschappij en de problemen die daaruit voortkomen zichtbaar te maken.

De manier waarop wij onze positie innemen leidt ook tot landelijke erkenning voor onze aanpak, werkwijze en inzet t.a.v. deskundigheidsbevordering op het gebied van de Presentiebenadering en de positionering van inloophuizen. We zijn betrokken in een aantal landelijke projecten om de positie van inloophuizen te versterken.

Op basis van de toenemende bezoekersaantallen en aantallen hulpvragers en de groeiende groep kwetsbare mensen in de stad, kan gezegd worden dat er binnen het sociaal domein plaats is voor een laagdrempelig multifunctioneel inloopcentrum als het Meester Geertshuis op basis van een relatie gerichte benadering en in aanvulling op de reguliere hulpverlening. De huidige activiteiten voorzien daarbij in een behoefte die de komende jaren eerder toe dan af zal nemen.

Opgave

- Het behouden van de huidige activiteiten en het doorontwikkelen aan de hand van maatschappelijke ontwikkelingen.
- Het ontwikkelen van een instrument om feedback van stakeholders te verzamelen en te analyseren om op grond daarvan verbeteringen door te voeren.
- Het inzetten van instrumenten voor effectmeting.
- Het meer zichtbaar maken van kwetsbaarheid in de samenleving.