

Van dienstgebouw... tot diaconaal inloopcentrum?



Onderzoek naar de behoefte en haalbaarheid van
een diaconaal inloopcentrum in Wageningen

Door:
Gerard Agterkamp

In opdracht van:
De Protestantse Gemeente Wageningen,
in samenwerking met de Rooms Katholieke Parochie
Sint Johannes de Doper Geboorte/Verrijzenis des Heren

Juni 2009

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Inleiding	6
1.1 Aanleiding	7
1.2 Onderzoeksvragen	7
1.5 Terminologie	8
2. Theorie	9
2.1 Inloopcentra	9
2.1.1 Een inloopcentrum	9
2.1.2 Medewerkers	9
2.1.3 Doelgroep	10
2.1.4 Locatie en inrichting	10
2.2 Diaconaat	10
2.2.1 Diaconaat in de bijbel	11
2.2.2 WMO en inloopcentra	11
2.3 Pastoraat	12
2.4 Presentie	13
2.4.1 Presentie en interventie	13
2.4.3 Presentie in de bijbel	13
2.5 Gastvrijheid	14
2.5.1 Gastvrijheid in de bijbel	14
2.6 Evangelisatie	14
3. Opzet van het onderzoek	16
3.1 Vraag- en doelstelling	16
3.2 Vragenlijst	16
3.3 Bezoeken en gesprekken	17
3.4 Verwerking	17
4. Resultaten van het onderzoek	18
4.1 Respondenten vragenlijst	18
4.2 Resultaten	18
Projectresultaat 1	19
Projectresultaat 2	21
Projectresultaat 3	23
Projectresultaat 4	25
Projectresultaat 5	29
Projectresultaat 6	31
Projectresultaat 7	32
Projectresultaat 8	33
5. Conclusies, discussie en aanbevelingen	35
5.1 Diaconale pastorale activiteiten	35
5.2 Doelgroep	35
5.3 Dienstgebouw en locatie	36
5.4 Diaconaal inloopcentrum	36
5.5 Antwoord op de hoofdvraag	37
5.6 Aanbevelingen	38
Literatuurlijst	40
Websites	40

Samenvatting

Inleiding

In Nederland zijn diverse inloopcentra. Inloopcentra worden veelal bezocht door mensen uit de samenleving die behoefte hebben om zich ergens welkom te voelen en als mens gezien worden. Een plek waar de mogelijkheid is om even een kopje koffie of thee te drinken zonder dat er iets moet, tot rust te komen, waar een ontmoeting kan plaatsvinden en waar de gast gastvrij door een gastvrouw of gastheer wordt ontvangen.

Hier volgt een samenvatting van de belangrijkste punten uit het onderzoek. Kort zal worden stilgestaan bij de aanleiding, werkwijze en de vraagstelling. Vervolgens komen de resultaten uit het onderzoek aan bod. De samenvatting sluit af met de conclusies en het antwoord op de hoofdvraag.

Aanleiding

Aanleiding voor dit onderzoek is het beleidsdoel van de wijkgemeenten Matteüs/Marcus: "(...) de komende jaren de diaconale betrokkenheid van de leden van beide wijkgemeenten te vergroten en om de diaconale herkenbaarheid voor inwoners van Wageningen te vergroten." Binnen de diaconie van de drie wijkgemeenten van de Protestantse Gemeente Wageningen leeft breed de gedachte om de mogelijkheid te onderzoeken of een diaconaal inloopcentrum voor Wageningen opgezet kan worden. Samen met de wijkgemeente Lucas en de Rooms Katholieke Parochie Sint Johannes de Doper Geboorte/verrijzenis des Heeren is de wijkraad Matteüs/Marcus initiatiefnemer. Als mogelijke locatie voor een dergelijk centrum wordt het bestaande Dienstgebouw van de Protestantse Gemeente Wageningen aan de Markt 17 te Wageningen gezien.

Vraagstelling

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: *"Is er in Wageningen behoefte aan een diaconaal inloopcentrum en is dit haalbaar?"* Om op deze vraag antwoord te krijgen zijn een aantal subdoelen geformuleerd:

- a. Is er in Wageningen behoefte aan diaconale pastorale activiteiten die middels een diaconaal inloopcentrum aangeboden kunnen worden?
- b. Voor welke doelgroep(en) zou een diaconaal inloopcentrum wenselijk zijn?
- c. Aan welke eisen moet een diaconaal inloopcentrum voldoen en zou het dienstgebouw aan de Markt in Wageningen geschikt kunnen zijn?
- d. Wat zijn de noodzakelijke sociale en organisatorische randvoorwaarden om in Wageningen een diaconaal inloopcentrum op te starten?

Werkwijze

Literatuurstudie heeft gezorgd voor de nodige verdieping in het onderwerp 'inloopcentra' en voor de theoretische onderbouwing. Voor het verkrijgen van de nodige informatie over de *behoefte* zijn 25 kerken, geloofsgemeenschappen en maatschappelijke organisaties in Wageningen benaderd met een vragenlijst om daarop aan te geven, wat er al in Wageningen gebeurt, waar er nog behoefte aan is en of een diaconaal inloopcentrum in een behoefte zou kunnen voorzien. Van de 25 geënquêteerden hebben 19 de vragenlijst ingevuld.

Het andere deel van het onderzoek richtte zich op inloopcentra in de omgeving van Wageningen. De inloopcentra in Dieren, Ede, Lelystad, Tiel en Veenendaal zijn bezocht om op deze manier te onderzoeken of iets dergelijks ook in Wageningen *haalbaar* is. Daarnaast zijn ook de wijkcentra in Wageningen bezocht om te kijken wat de verschillen en overeenkomsten zijn tussen wijkcentra en inloopcentra.

Resultaten

1. Er wordt in Wageningen veel georganiseerd. De activiteit die het meeste raakvlak heeft met het aanbod van een inloopcentrum is de 'inloop'. Door drie wijkcentra in Wageningen wordt er door de weeks inloop georganiseerd. Daarnaast organiseren maatschappelijke organisaties inloop voor specifieke doelgroepen.
2. Volgens de respondenten is er in Wageningen het meeste behoefte aan een diaconaal inloopcentrum voor alleenstaanden, daklozen, eenzamen, ouderen en

vluchtelingen. Uit de bezoeken aan de inloopcentra blijkt ook al is er onderzoek gedaan dat de doelgroep zich lastig laat 'vangen'.

3. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan het niet te weten of er in Wageningen behoefte is aan nieuwe (of aanvullende) activiteiten. Het aanbod van inloopcentra heeft overeenkomsten met die van wijkcentra. Het grote verschil ten opzichte van wijkcentra is dat het aanbod bij inloopcentra primair gericht is op inloop.
4. Een goede locatie voor een inloopcentrum is in het centrum of net daarbuiten. Dit komt de inloop van gasten ten goede. Vrijwilligers zijn een belangrijke pijler van het werk binnen inloopcentra. Vaststaande openingstijden horen net als een goede PR en een netwerk onder kerken tot noodzakelijke randvoorwaarden wanneer begonnen wordt met het opzetten van een inloopcentrum.
5. Een groot gedeelte van de respondenten vinden het initiatief om een eventueel diaconaal inloopcentrum op te starten goed. Omgekeerd is het bij de vraag of respondenten denken dat er in Wageningen behoefte is aan een diaconaal inloopcentrum. Een deel van de respondenten geeft aan dit niet te weten. Een ander deel, dit zijn vooral de maatschappelijke organisaties denken dat er 'een beetje' of 'voldoende' behoefte aan is.
6. De respondenten zijn positief als het gaat om samenwerking met het diaconaal inloopcentrum. Deze vorm van samenwerking betreft het vertellen over en het doorverwijzen van cliënten en bezoekers naar het diaconaal inloopcentrum. Bij de bezochte inloopcentra bleek dat PR onder kerken en maatschappelijke organisaties ervoor zorgde dat potentiële gasten de weg richting inloopcentrum wisten te vinden.
7. Een stap verder dan vertellen over of het doorverwijzen naar is het samen organiseren van activiteiten door kerken en maatschappelijke organisaties met het diaconaal inloopcentrum. De respondenten staan hier bereidwillig en terughoudend tegenover: wat houdt deze samenwerking in?
8. De locatie van het Dienstgebouw blijkt uit de reacties van de respondenten en uit het vergelijken van de locaties van de bezochte inloopcentra goed te zijn.

Conclusies

Voor kritische noten op de onderstaande conclusies die in de vorm van discussiepunten worden weergegeven, wordt verwezen naar hoofdstuk 5 van het eindrapport.

a. Is er in Wageningen behoefte aan diaconale pastorale activiteiten die middels een diaconaal inloopcentrum aangeboden kunnen worden?

- Ja, op basis van wat de kerken aanbieden aan diaconale pastorale activiteiten in Wageningen zou gezegd kunnen worden dat een diaconaal inloopcentrum een aanvulling is.
- Ja, op basis van wat de maatschappelijke organisaties aanbieden is er naast de inlooptmogelijkheden in de wijkcentra behoefte aan een plek waar een gastheer, gastvrouw in een huiskamersetting aandacht heeft voor de gast.

b. Voor welke doelgroep(en) zou een diaconaal inloopcentrum wenselijk zijn?

- In het algemeen geldt: voor mensen, die als mens gezien willen worden en niet als hun probleem, dat opgelost moet worden.
- Uit de vragenlijst blijkt dat voor eenzamen, daklozen, alleenstaanden en vluchtelingen een diaconaal inloopcentrum wenselijk zou kunnen zijn.

c. Aan welke eisen moet een diaconaal inloopcentrum voldoen en zou het Dienstgebouw aan de Markt in Wageningen geschikt kunnen zijn?

- Door de bezoeken aan andere inloopcentra blijkt dat de locatie, in het centrum of dichtbij het centrum goed is. Eventuele gasten kunnen dan in betrekkelijke anonimiteit naar binnen lopen. Dit is zeker voor een eerste bezoek erg belangrijk. Als locatie en gebouw zou het Dienstgebouw in Wageningen geschikt kunnen zijn als diaconaal inloopcentrum.

d. Wat zijn de noodzakelijke sociale en organisatorische randvoorwaarden om in Wageningen een diaconaal inloopcentrum op te starten?

Uit dit onderzoek is gebleken dat de sociale en organisatorische randvoorwaarden voor een diaconaal inloopcentrum zijn:

Locatie en gebouw

- Een gemakkelijk te bereiken plek waar mensen langs lopen
- Een uitnodigend gebouw en inrichting voor diverse doelgroepen
- De aanwezigheid van een keuken, zodat minstens koffie en thee geschonken kan worden
- Een ruimte voor persoonlijk gesprek, dat eventueel ook als kantoor dienst kan doen
- Rolstoelvriendelijkheid van het gebouw

Bemensing

- Voldoende medewerkers, die hun eigen verantwoordelijkheid te dragen krijgen, waardoor het werken in het inloopcentrum uitdagend blijft
- Medewerkers, die de gast als mens zien en niet als zijn probleem

Overig

- Openingstijden die (bijna) elke dag hetzelfde zijn.
- Een goed netwerk waardoor kerken en maatschappelijke organisaties gemakkelijk in te schakelen zijn.
- Een stichtingsbestuur met draagvlak bij de lokale kerken
- Voldoende financiële middelen
- Goede Public Relations

Antwoord op de hoofdvraag

Is er behoefte aan een diaconaal inloopcentrum in Wageningen en is dit haalbaar?

1. Uit dit onderzoek blijkt dat er in Wageningen behoefte is aan een diaconaal inloopcentrum, omdat het aanbod van een inloopcentrum een aanvulling kan zijn op het bestaande aanbod van kerken en maatschappelijke organisaties in Wageningen.

2. Wanneer gekeken wordt naar de locatie, het gebouw en de bereidwilligheid tot medewerking bij de respondenten en wijkcentra, kan gezegd worden dat een diaconaal inloopcentrum in Wageningen haalbaar is.

1. Inleiding

Voor u ligt het eindrapport met daarin de resultaten van het onderzoek naar de behoefte en haalbaarheid van een diaconaal inloopcentrum in Wageningen. Voor de opleiding Godsdienst Pastoraal Werk aan de Christelijke Hogeschool te Ede heb ik dit onderzoek uitgevoerd als afstudeerproject.

Het rapport begint bij de aanleiding en de onderzoeksvragen, zodat helder wordt waar het onderzoek zich precies op richt. In Hoofdstuk 2 wordt een theoretische en theologische onderbouwing weergegeven. Onderwerpen als 'diaconaat', 'pastoraat', 'presentie', 'gastvrijheid' en 'evangelisatie', zullen met het oog op het werk van én binnen inloopcentra worden besproken. Hoofdstuk 3 laat zien hoe het onderzoek is opgezet. Bij een aantal onderdelen zal extra uitleg gegeven worden. De resultaten die in hoofdstuk 4 zijn beschreven, beslaan het grootste gedeelte van dit rapport. Aan de hand van de vooraf opgestelde projectresultaten worden systematisch de uitkomsten van dit onderzoek weergegeven. In het laatste hoofdstuk zijn de conclusies van het onderzoek en het antwoord op de hoofdvraag te lezen. Kritische noten worden geplaatst in de vorm van discussiepunten. Tenslotte zullen er een aantal aanbevelingen gegeven worden. Het rapport sluit af met de literatuurlijst.

Er is gekozen om de bijlagen in een apart document weer te geven. Het eindrapport is hierdoor meer toegankelijker en kan gemakkelijker verspreid worden.

Ik wens u veel leesplezier!

Gerard Agterkamp

1.1 Aanleiding

De Protestantse Gemeente Wageningen bestaat uit 3 wijken: Mattheüs, Markus en Lukas . Alle wijken zijn vertegenwoordigd in een centraal College van Diakenen. Daarnaast zijn er twee aparte wijkraden van diakenen, waarin de meer wijkgebonden activiteiten gecoördineerd worden: de wijkraad Mattheüs/Markus en de wijkraad Lukas (deze wijkraad wordt ook wel D&A genoemd; Diaconaat en Apostolaat). De diaconale wijkraad Mattheüs/Markus heeft als beleidsdoel voor de komende jaren om de diaconale betrokkenheid van de leden van beide wijkgemeenten te vergroten en om de diaconale herkenbaarheid voor inwoners van Wageningen te vergroten. Binnen de diaconie van de drie wijken leeft breed de gedachte om de mogelijkheid te onderzoeken of een diaconaal inloopcentrum voor Wageningen opgezet kan worden. De Rooms Katholieke Parochie Sint Johannes de Doper Geboorte/Verrijzenis des Heeren¹ is samen met de Protestantse Gemeente Wageningen initiatiefnemer. Als mogelijke locatie voor een dergelijk centrum wordt het bestaande Dienstgebouw van de Protestantse Gemeente Wageningen aan de Markt 17 gezien. Dit gebouw bevindt zich centraal in Wageningen (naast de Grote Kerk). Het gebouw is in bezit van de kerk en hoeft misschien 'slechts' worden aangepast.

Om te onderzoeken of er in Wageningen behoefte is aan een diaconaal inloopcentrum en of dit haalbaar is, is de Werkgroep Diaconaal Centrum geformeerd. De werkgroep is ook verantwoordelijk voor een eventueel vervolgtraject. In de werkgroep hebben vertegenwoordigers van de diaconieën en gemeenteleden uit de drie wijkgemeenten en vertegenwoordigers uit de parochie de diaconaal consulent van de Protestantse Gemeente Wageningen en de basispastor met het profiel diaconie van de RK parochie zitting.

1.2 Onderzoeksvragen

In overleg met de Werkgroep Diaconaal Centrum zijn de onderzoeksvragen, de gewenste projectresultaten en de doelstelling geformuleerd.

Hoofdvraag:

Is er in Wageningen behoefte aan een diaconaal inloopcentrum en is dit haalbaar?

Subvragen:

- a. Is er in Wageningen behoefte aan diaconale pastorale activiteiten die middels een diaconaal inloopcentrum aangeboden kunnen worden?
- b. Voor welke doelgroep(en) zou een diaconaal inloopcentrum wenselijk zijn?
- c. Aan welke eisen moet een diaconaal inloopcentrum voldoen en zou het dienstgebouw aan de Markt in Wageningen geschikt kunnen zijn?
- d. Wat zijn de noodzakelijke sociale en organisatorische randvoorwaarden om in Wageningen een diaconaal inloopcentrum op te starten?

Gewenste projectresultaten:

1. Inzicht in de bestaande diverse diaconale pastorale activiteiten, die in Wageningen door de kerken, geloofsgemeenschappen en maatschappelijke organisaties worden aangeboden.
2. Een inschatting omtrent de verwachte doelgroep.
3. Inzicht of er behoefte is aan nieuwe (aanvullende) activiteiten.
4. Een inschatting over de noodzakelijke sociale en organisatorische randvoorwaarden (eisen) voor een eventueel diaconaal inloopcentrum.
5. Inzicht in hoe de kerken, geloofsgemeenschappen, maatschappelijke organisaties en de gemeente Wageningen een eventueel diaconaal inloopcentrum in Wageningen zien.
6. Inzicht in de eventuele medewerking, van de andere kerken, geloofsgemeenschappen en maatschappelijke organisaties in een eventueel diaconaal inloopcentrum in Wageningen.
7. Inzicht hebben of er behoefte is aan samenbundeling van activiteiten van de diverse kerken, geloofsgemeenschappen en maatschappelijke organisaties in het eventueel diaconaal inloopcentrum in Wageningen.

¹ Hierna afgekort met RK parochie

8. Inzicht hebben in hoe de kerken, geloofsgemeenschappen, Maatschappelijke organisaties en de gemeente Wageningen aankijken tegen een eventueel diaconaal inloopcentrum in het Dienstgebouw aan de Markt 17 in Wageningen.

Doelstelling

Naar aanleiding van de onderzoeksresultaten kan de Werkgroep Diaconaal Centrum komen tot een gefundeerde beslissing over het al dan niet opstarten van een diaconaal inloopcentrum in Wageningen en of het Dienstgebouw hiervoor geschikt is.

1.5 Terminologie

Wanneer er in dit document bijbelteksten geciteerd worden is dit uit de NBG '51 vertaling.

Vragenlijsten zijn gestuurd naar kerken, geloofsgemeenschappen en maatschappelijke organisaties in Wageningen. Wanneer in dit verband ergens kerken staat, kan kerken en geloofsgemeenschappen gelezen worden.

Geënquêteerden zijn mensen die een vragenlijst hebben gehad. Respondenten zijn de mensen van wie een ingevulde vragenlijst is ontvangen. Soms wordt om de verschillen onder de respondenten aan te geven, onderscheid gemaakt tussen kerken en maatschappelijke organisaties.

2. Theorie

In dit hoofdstuk is de gelezen theorie verwerkt. Diaconaat, pastoraat, presentie, gastvrijheid en evangelisatie zijn termen die in een inloopcentrum regelmatig gebruikt worden. Deze termen zullen toegelicht worden. Als eerste zal aandacht worden besteed aan het inloopcentrum.

2.1 Inloopcentra

Een aantal bronnen die goed geraadpleegd kunnen worden als men gaat nadenken over het opzetten van een inloopcentrum is het boek 'Een gastvrij onthaal, Gids voor inloopcentra en andere vormen van kerkelijke gastvrijheid' geschreven door Sake Stoppels en de website van de stichting, Stichting Netwerk DAK (Door Aandacht Kracht).² Een samenbundeling van Inloopcentraberad, Urban Mission en LOND (Landelijk Oecumenisch Drugspastoraat). De site van 'inloopcentraberad' kan ook voorzien in de nodige informatie.³ Op deze site zijn diverse documenten te downloaden waaronder het bovengenoemde boek van S. Stoppels.

2.1.1 Een inloopcentrum

Een definitie van een inloopcentrum: "Een inloopcentrum is een vorm van (para-)kerkelijke presentie waarin men laagdrempelig en zonder een van te voren vastgesteld programma beschikbaar wil zijn voor in principe iedereen (uit de doelgroep)."⁴ Met '(para-)kerkelijke' bedoelt Stoppels inloopcentra die vanuit de kerk of aanverwante organisaties zijn opgezet. Inloopcentra die vanuit de overheid zijn opgezet vallen buiten deze definitie.

Laagdrempeligheid is ook een kenmerk van inloopcentra. Waar zonder een van te voren vastgesteld programma persoonlijke aandacht is voor de mensen. Voorop staat de ontmoeting met de gast. Dit is meteen een belangrijk verschil met een professionele hulpverleningsinstelling die in de regel geen echte tijd heeft voor ontmoeting, maar vooral gericht is op het geven van hulp. Een inloopcentrum is dus géén hulpverleningsinstelling. Er wordt van tijd tot tijd hulp geboden, maar dat is niet waar het om draait. Het fundamentele verschil is het verschil tussen hulpverlening en gastvrijheid. Een ander woord wat bij het werk van inloopcentra past is 'aandacht'. Andries Baart heeft een boek geschreven met de titel 'Aandacht'. Hij schrijft in zijn epiloog: "Aandacht biedt de kiem van een relatie, en daaruit zal een mens doen opstaan. Dat is de kern van wat ik te zeggen heb."⁵ Binnen een inloophuis is men gericht op relatie niet op een taak die een gast moet uitvoeren, want die taak is er niet! Een huis vol gastvrijheid en aandacht is een plek waar een gast graag naar binnen loopt!

2.1.2 Medewerkers

In inloopcentra kunnen vaste krachten en/of vrijwilligers werken. De vaste krachten kunnen verschillende opleidingen, zoals sociaal cultureel werk, theologie, sociaal pedagogische hulpverlening, maatschappelijk werk en dienstverlening hebben gedaan.

Een belangrijke steunpilaar binnen het werk van inloopcentra zijn de vrijwilligers. Zonder hen is het onmogelijk om een inloopcentrum op te starten, laat staan draaiende te houden. De vrijwilligers, (veelal de gastvrouwen) geven niet alleen, zij krijgen er ook ongevraagd iets voor terug. Een blij gezicht bij een kop koffie/ thee maakt de vrijwilliger ook blij. Gasten brengen elk hun eigenheid mee, evenals de gastvrouw en gastheer.

Deskundigheidsbevordering wordt door medewerkers (vaste krachten en vrijwilligers) erg op prijs gesteld. Medewerkers in inloopcentra zijn medemens en geen hulpverleners.

² www.netwerkdak.nl

³ www.inloopcentraberad.nl

⁴ Stoppels, S., *Een gastvrij onthaal, Gids voor inloopcentra en andere vormen van kerkelijke gastvrijheid* (Kampen: Kok, 1997).p. 14

⁵ Baart, A., *Aandacht, etudes in presentie* (Utrecht: Lemna BV, 2005) p.162

2.1.3 Doelgroep

Wanneer er marktonderzoek is geweest naar de te verwachte doelgroep, kan in de praktijk het aantal gasten toch tegenvallen. Vaak is het een vaste groep gasten die regelmatig in het inloopcentrum te vinden zijn. Het blijkt dat de doelgroep, ook als er onderzoek gedaan is, zich lastig laat 'vangen'. De feitelijke groep gasten wil nog wel eens een andere zijn dan de beoogde doelgroep. Dit hebben verschillende inloopcentra na verloop van tijd moeten constateren. Dat maakt het zoeken naar een specifieke doelgroep tot een onvoorspelbaar avontuur. Garanties ontbreken, zo leert de praktijk.⁶

De gasten van inloopcentra zijn vaak mensen die aan de zelfkant van de maatschappij meedraaien. Hierbij valt te denken aan mensen, die om wat voor reden (tijdelijk) niet mee kunnen doen aan de maatschappij, mensen die werkloos zijn, oudere mensen, mensen met verstandelijke beperking, mensen met een psychische beperking, mensen met een psychosociale beperking, mensen die alleen staan, mensen die gescheiden zijn en mensen met een klein netwerk. Echter, deze opsomming is niet geheel compleet.

Het *zonder meer* welkom zijn en bij de naam genoemd worden doet de gast goed. Ieder mens zou gezien moeten worden. Het is een genade als mensen aan elkaar het goede doen en zich van hun beste kant laten kennen, dat moet bevorderd, gevierd en een naam gegeven worden,' zegt Baart in een interview in *Volzin*, opinieblad voor geloof en samenleving.⁷

2.1.4 Locatie en inrichting

Een inloopcentrum op een plek in de stad waar meerdere mensen langs lopen, is voor de gasten, zeker een eerste keer, plezieriger. Gasten die veelal een inloopcentrum bezoeken gaan niet graag ergens zomaar naar binnen. Doordat er andere mensen lopen kunnen de gasten gemakkelijker opgaan in de anonimiteit. Na een aantal bezoeken is dit over het algemeen geen probleem meer. Het is hun pleisterplek geworden. Belangrijk is dat van buitenaf naar binnen gekeken kan worden, zodat een eerste indruk verkregen kan worden, maar de gasten moeten niet te kijk zitten, dat voelt niet prettig. Een klein halletje kan er voor zorgen dat de gast niet direct in het zicht van iedereen staat. Voor veel gasten is dit belangrijk.

De inrichting, veelal in huiskamersfeer, doet gasten zich sneller thuis voelen. Een bankstel en eettafel(s) met stoelen dragen bij aan een sfeer die gastvrijheid uitstraalt. Een bar nodigt uit om daar het eerste kopje koffie of thee te halen. Met krukken erbij geeft het de mogelijkheid om even te zitten zonder dat de gast direct iemand aan hoeft te kijken, want die zit er naast. De eettafel maakt het mogelijk om een krant te lezen of om spelletjes te doen. Een kantoor biedt de mogelijkheid om administratief werk op een andere plek te doen dan in de huiskamer en biedt de mogelijkheid om een gesprek te voeren, dat niet door iedereen gevolgd hoeft te worden.

2.2 Diaconaat

Vanuit het beleidsdoel van de diaconale wijkraad Mattheüs/Markus om de komende jaren de diaconale betrokkenheid van de leden van beide wijkgemeenten en de diaconale herkenbaarheid voor inwoners van Wageningen te vergroten, kan het werken in een diaconaal inloopcentrum *diaconaal handelen* zijn: De ander nabij zijn, die het zonder die nabijheid moeilijk heeft om zich staande te houden in deze maatschappij. Diaconaat is een kerkelijke term, waarbij men dienstbaar is aan de medemens, zonder er iets voor terug te verlangen.

In het handboek voor diaconiewetenschappen 'Barmhartigheid en gerechtigheid' is de volgende definitie over diaconaat opgenomen: "*Onder diaconaat/diaconie verstaan we het handelen vanuit en door de kerken en andere door het evangelie geïnspireerde groepen en bewegingen dat gericht is op het voorkomen, opheffen, verminderen dan wel uithouden van*

⁶ Stoppel, S., *Een gastvrij onthaal, Gids voor inloopcentra en andere vormen van kerkelijke gastvrijheid* p.32

⁷ Grond, A., 'Presentie is manier van zijn', *Volzin*, 26 augustus 2005

lijden en maatschappelijke nood van individuen en van groepen mensen en op het scheppen van rechtvaardige verhoudingen in kerk en samenleving.”⁸

2.2.1 Diaconaat in de bijbel

Het woord diaconaat komt voor het eerst voor in het Nieuwe Testament. Het is ontleend aan het Griekse woord diakonia wat dienst betekent. Een diakonos was in de Griekse cultuur een huisbediende of tafeldienaar. Deze mensen stonden niet hoog in aanzien, maar toch gebruikt Jezus het woord: “(...) *want ook de Mensenzoon is niet gekomen om gediend te worden, maar om te dienen en zijn leven te geven als losgeld voor velen*” (Mar.10:45) . Het bovenstaande vers laat iets zien van de wijze waarop Jezus kwam om te dienen. Hij diende de mensen, door hen te genezen, te voeden, te onderwijzen en door zelfs voor mensen te sterven.

Als een wetgeleerde aan Jezus vraagt wat het belangrijkste gebod is, zegt Jezus (vrij vertaald): God liefhebben boven alles en de naast als jezelf (Mat.22:34-40). Wie is de naaste? In Matteüs 25:31-46 geeft Jezus een voorbeeld om welke mensen het kan gaan en om wat de mens kan doen: het voeden van hongerige mensen, dorstige mensen te drinken geven, huisvesten van vreemdelingen, het kleden van naakte mensen, zieke en mensen die gevangen zitten bezoeken. “... *Ik zeg u, in zoverre jij dit aan één van deze mijn minste broeders hebt gedaan, hebt jij het Mij gedaan*” (Mat.25:40).

Ook in het Oude Testament is er genoeg te lezen over de houding tot de naaste. Bijvoorbeeld in Jesaja 58 is te lezen dat de Here God voor mensen zorgt die op hun beurt zorgen voor hun naaste. Het is niet alleen omkijken naar de ander dat God verlangt, het is ook de ander in zijn waarde laten, geen ruzie maken en geen kwaadspreken van de ander, de medemens niet uitbuiten, de medemens van voedsel voorzien, de medemens onderdak bieden, de medemens kleding geven en het omzien naar de medemens.

Een ander voorbeeld is Leviticus 19:9. Hier staat dat de Israëlieten voor de armen een stukje van hun gewas moeten laten staan. Heel praktisch de ander helpen door koren of een ander gewas te laten staan, zodat mensen te eten hebben. En in Deut.10:19 wordt er een gebod gegeven, zodat de vreemdeling kan rekenen op onderdak.

Samengevat is diaconaat de vertaling van de weg van Jezus Christus in wie Gods ontferming over een gebroken wereld zichtbaar is geworden;

- a. de aarde en al wat de aarde voortbrengt, is door God in bruikleen gegeven aan *alle* mensen;
- b. mensen zijn als schepsel en beeldrager van God aan elkaar gegeven en leven in verbondenheid en afhankelijkheid;⁹

2.2.2 WMO en inloopcentra

Op 1 januari 2007 is de ‘Wet Maatschappelijke Ondersteuning’ (WMO) van kracht geworden. De kern van deze wet is dat burgers meer participeren in de samenleving en zoveel mogelijk met elkaar de problemen oplossen wat betreft zorg en welzijn. Het doel van de wet is Meedoen! Wie niet in staat is mee te doen kan een beroep doen op deze wet, die in negen prestatievelden is verdeeld.

Kerken en geloofsgemeenschappen vervullen een belangrijke rol in het samenbinden van de samenleving, vindt ook de Tweede Kamer. Deze heeft daarop besloten dat kerken betrokken moeten worden bij de discussie over de plaatselijke vormgeving van de WMO. Op initiatief van Kerkinactie¹⁰, het diaconaal centrum van de Protestantse Kerk Nederland is er een map tot stand gekomen, die in bewerkte versie uitgegeven wordt door de bureaus van de Christelijke Gereformeerde Kerken, Gereformeerde Gemeenten en Gereformeerde Kerk

⁸ Crijns, H.G.J.M., e.a., *Barmhartigheid en gerechtigheid, Handboek diaconiewetenschap* (Kampen: Kok, 2004) p. 392

⁹ [www.kerkinactie.nl/site/uploadedDocs/Gepopulariseerde_diaconaatsnota\(1\).pdf](http://www.kerkinactie.nl/site/uploadedDocs/Gepopulariseerde_diaconaatsnota(1).pdf)

¹⁰ www.kerkinactie.nl/page.aspx?rIntId=7586&rIntNavId=4245&rIntNavMotherNavId=1783&rIntNavStepMotherNavId=4242&intNavType=2&strSiteSearch=wmo&blnPage=true

Vrijgemaakt.¹¹ In deze map is informatie te vinden over de WMO en hoe de kerken daar bij betrokken kunnen worden.

Mensen met een verslaving kunnen bijvoorbeeld een ernstige psychische beperking hebben en daarbij soms zelfs dak- of thuisloos zijn. Of mensen, die het huiselijke geweld niet meer aankunnen, kunnen vragen om crisisopvang. Relatieproblemen, financiële, sociale en psychische problemen vormen een wirwar waar ook hulpverleningsinstanties soms nauwelijks nog de weg in vinden, áls men al bij een hulpinstantie terecht komt. Deze groep mensen bevindt zich vaak buiten het officiële hulpcircuit, maar komt soms nog wel over de drempel in vrijwilligersinitiatieven zoals inloopcentra, drugs- en straatpastoraat en de diverse vormen van kerk- en buurtwerk. Deze laagdrempelige initiatieven hebben met elkaar gemeen dat de mensen voor wie zij opgezet zijn, benaderd worden vanuit hun menszijn en niet vanuit de problemen die zij met zich meedragen. Bij deze initiatieven hoeft men geen hulpvraag te hebben, geen traject aan te gaan of af te kicken van een verslaving.¹²

2.3 Pastoraat

Pastoraat is eveneens een kerkelijke term. Pastoraat kan vertaald worden met *herderlijke zorg*, waarbij deze zorg door de *herder* de pastor, dominee of voorganger gegeven kan worden. Ook kerkleden die niet een functie van voorganger bekleden kunnen deze zorg geven. God wordt in de bijbel herder genoemd of in verband gebracht met werk van een herder (Gen.48:15, Ps.23, 79:13, 80:2, 100:3, Jes.40:10-11, 49:9, Jer.23:3, 31:10, Micha 7:14). Jezus noemt Zichzelf de 'goede herder (Joh.10:11). Jezus draagt zijn volgelingen op om 'de schapen te hoeden' (Joh.21:15-17). In Ef.4 worden naast allerlei andere taken ook de taak van herder beschreven.

In het Oude Testament waren schapen, runderen en ander vee belangrijk voor het bestaan. Herders zorgden voor de kuddes. Zij moesten de kudde leiden naar voedsel, zorgden voor water en beschermden de dieren tegen roofdieren en andere gevaren. Jes.40:11 *"Hij zal als een herder zijn kudde weiden, in zijn arm de lammeren vergaderen en ze in zijn schoot dragen; de zogenden zal Hij zachtkens leiden."* "Met de herder metafoor wordt Gods trouw, zorg, leiding en bescherming beleden."¹³ Het beeld van de herder heeft in eerste instantie betrekking op de dienst en de zorg die de herder geeft.

In het Nieuwe Testament wordt niet God de Vader herder genoemd, maar Jezus. Hij is de goede herder die zijn leven inzet voor zijn schapen (Mat.2:6, 15:24, 26:31, Luc.19:10, Joh.10, Hebr.13:20 en 1Petr.2:25, 5:4). Pastorale zorg wordt niet alleen in de kerk gegeven ook op andere plaatsen waar het leven slechts zijdelings met kerkelijk leven te maken heeft, zoals in inloopcentra, die door kerken in het leven zijn geroepen kan pastorale zorg worden gegeven. In relatie tot het werk in inloopcentra kan gezegd worden dat Jezus de mensen opzoekt. Hij gaat persoonlijk met de mensen om, Hij kent de naam van de mensen. Hij is met ontferming bewogen met het lot van mensen. Jezus benadert iedereen op een persoonlijke wijze. Mensen zijn immers niet gelijk, vergelijk bijvoorbeeld Nicodemus en de Samaritaanse vrouw. Jezus, de herder, laat zien door woorden en daden dat hij iedereen persoonlijk ziet staan, mensen wil kennen en ontmoeten. Christenen zijn geroepen om het voorbeeld van Christus na te volgen (Joh.20:21).

Dhr. van der Meulen geeft de volgende definitie van pastoraat: *"pastoraat is het onder de hoede van de Goede Herder, in gehoorzaamheid aan zijn Woord en in de kracht van de Heilige Geest binnen en vanuit de charismatische gemeente van Jezus Christus omzien naar mensen op hun levens- en geloofsweg binnen de context van de samenleving."*¹⁴

11 Drooger, W., *Informatiemap WMO* (2007) p. 3-4

12 Drooger, W., *Informatiemap WMO*, p.20

13 Meulen van der, H.C., (red.), *Liefdevol oog en open oor, Handboek pastoraat in de christelijke gemeente* (Zoetermeer: Boekencentrum, 2001) p.19

14 Idem p.17

2.4 Presentie

In de Tweede Wereldoorlog lieten priesterarbeiders zich opnemen in de Arbeitseinsatz om arbeiders in Duitsland geestelijk bij te staan. Na de oorlog bleven ze zo werken. Dit gaf een bijwerking, de sociale werkelijkheid op een andere manier beleven, wat voor de kerkelijke autoriteiten van het Vaticaan reden was om het werken als priesterarbeider te verbieden.¹⁵

In Utrecht begonnen in 1991 twee pastores in het oude –wijkenpastoraat met de opdracht zich, door onderzoek te laten begeleiden. Baart, net hoogleraar geworden, sprong hierop in en ontwikkelde zijn presentietheorie.¹⁶

Presentie is sinds die tijd in welzijn en zorg een benaderingswijze aan het worden. De mens wordt gezien als geheel, zijn geleefde leven en er wordt naar zijn verhaal geluisterd. Er is oprechte aandacht. Niet de deskundigheid van de beoefenaar is het eerste wat telt, maar de nabijheid bij de mens.

Diegene, die volgens deze presentietheorie werkt wordt een presentiebeoefenaar genoemd. Beoefenaar wil zeggen dat er iets geleerd moet worden, wat in dit geval kan gebeuren door middel van exposure. Exposure betekent letterlijk vertaald: 'het blootstellen aan'. Hierbij is het de bedoeling om het werk van binnenuit te leren kennen. De presentiebeoefenaar kan de presentiebenadering leren door exposure in zijn werkgebied. Niet eenvoudig, omdat het heel wat van de van presentiebeoefenaar vraagt. Exposure vraagt om adequate begeleiding, die o.a. door het Kor Schippers instituut te Rotterdam gegeven wordt.

2.4.1 Presentie en interventie

Bij de presentiebenadering is de presentiebeoefenaar er voor de ander, zonder dat er veel aan probleemoplossing wordt gedaan. Die kan wel achter zijn inbreng vandaan komen, maar staat niet voorop. De belangrijkste inbreng is het trouwe aanbod van zichzelf: langs komen en luisteren, wat losjes kwekken of serieus bomen, een kopje koffie drinken of mee-eten, een eenvoudig klusje doen en zo zijn er nog talloze voorbeelden te noemen¹⁷.

Bij de interventiebenadering wordt gekeken naar welk probleem de cliënt heeft. Dit probleem moet worden opgelost. De hulpverlener is er op gericht om dit probleem methodisch aan te pakken. Hierbij wordt niet altijd gekeken of de cliënt in staat is of zo ver is dat hij het probleem aan kan pakken. De hulpverlener trekt zich terug, zodra de klus geklaard is of als de toegemeten tijd en het beschikbare budget op is of, wat ook maar al te vaak gebeurt tegenwoordig, dat de probleemoplossing niet wil lukken.¹⁸

Net zoals bij het stukje over inloopcentrum (2.1.1) is er dus een verschil in benadering van de mens. De benadering vanuit de presentie heeft veel raakvlakken met het werk binnen inloopcentra. Zowel in het inloopcentrum als bij de Presentiebenadering staat de mens en wie hij of zij is voorop. De benadering vanuit de interventie is anders. Daar staat voorop dat iets, een probleem ondervangen en opgelost moet worden. De aandacht kan, en dat gebeurt snel, verschuiven naar het probleem en daarmee kan de mens vergeten worden. Als het goed is wordt door de medewerkers van een inloopcentrum de mens centraal gesteld. Deze houding sluit aan bij de presentiebenadering.

2.4.3 Presentie in de bijbel

In de bijbel is *God de Aanwezige, de Presente*, zowel in het Oude als het Nieuwe Testament. Dat begint met de schepping en gaat door tot in Openbaring, waar Johannes spreekt over een nieuwe hemel en een nieuwe aarde. Ook daar zal God aanwezig zijn (Op.21 en 22). In Exodus 3:14 maakt God zich bekend met zijn naam: Ik ben, die Ik ben. *"Ik ben de alfa en de omega, zegt de Here God, die is, die was en komt, de Almachtige"* (Op.1:8). Deze tekst spreekt eveneens over het altijd aanwezig zijn van God. Hij laat de mens niet in de steek.

15 Boesten T., e.a., *Almachtig kwetsbaar* (Apeldoorn: 2006) p. 50 zie ook: www.terugblik.com/1950-1959/1959/1959.html

16 Grond, A., 'Presentie is manier van zijn', *Volzin*, 26 augustus 2005

17 Baart A., *Een theorie van de presentie* (Den Haag: Lemma BV, 2001) p. 733

18 Idem. p. 731

2.5 Gastvrijheid

Het werk in inloopcentrum is vaak niet te plaatsen binnen de traditionele kerkelijke begrippen: diaconaat, pastoraat of evangelisatie. Vanuit de inloopcentra klinkt vaak het antwoord dat dit alles tegelijk gebeurt.

Gastvrijheid is voor inloopcentra een bekend en bruikbaar woord om aan te geven waar het bij hen in de praktijk om gaat. Stoppels wijdt in het al eerder genoemde boek een hoofdstuk aan 'gastvrijheid'. Hendriks gebruikt de term 'Herberg' als metafoor voor een open uitnodigende kerk, waar gastvrijheid centraal staat. "Een Herberg waar vreemdelingen geëerde gasten zijn."¹⁹ Het boek gaat over hoe de kerk gastvrij kan zijn. Hierdoor zijn er duidelijke parallellen met inloopcentra te trekken. Te meer omdat inloopcentra regelmatig vanuit de kerk zijn opgezet.

2.5.1 Gastvrijheid in de bijbel

In de Bijbel komt het woord 'gastvrijheid' niet vaak voor,²⁰ maar toch is de hele bijbel doortrokken van gastvrijheid. In het Nieuwe Testament staat het Griekse woord 'filoxenia' dat letterlijk 'liefde tot de vreemdeling' betekent (bijv. Hebr.13:2). En dat is bijzonder, omdat de vreemdeling in eerste instantie angst en vijandschap kan oproepen. Deze houding is niet vanzelfsprekend "(...) want het vreemde en de vreemdeling zijn bedreigend. (...) Gastvrijheid betekent dus meer dan dat vrienden en geloofsgenoten welkom zijn, die ons op hun beurt weer welkom zullen heten. Het betekent dat vreemdelingen welkom zijn."²¹

In het Oude Testament zijn er verschillende geboden en voorbeelden te noemen van de zorg die God en het volk Israël voor de vreemdeling heeft. Psalm 146: 8 en 9 laat zien dat God begaan is met het leven van de zwakken. Het volk Israël is zelf een vreemdeling geweest en weet dus wat is om vreemdeling te zijn (Deut 10:19). In het Nieuwe Testament zijn voorbeelden, waar Jezus Zelf te gast is. Bij Martha en Maria, een Farizeeër, Zacheüs een tollenaar en de Emmaüsgangers. Bij de Emmaüsgangers is Jezus gast en gastheer: Hij deelt het brood en Hij eet het brood. Bij het breken van de broden en de vissen geeft Jezus de mensen te eten, ook daar is Hij de gastheer (Mar.6:30-44, 8:1-10).

"Gastvrijheid in bijbelse zin verlaat het schema van gelijk oversteken, van bij toerbeurt bij elkaar te gast zijn en vraagt ook op heel materiële wijze ruimte voor hen die ons niet op soortgelijke wijze terug kunnen nodigen. Gastvrijheid kost wat. Het doorbreekt de regel 'voor wat hoort wat'.²² Hendriks schrijft dat christenen zelf gasten zijn: vreemdelingen en bijwoners²³ (Lev.25:23, 1Kron.29:15, Ps.39:13, Hebr.11:13 en 1Petr.2:11). Christenen zijn net als alle andere mensen te gast op deze aarde. Het besef zelf gast en vreemdeling te zijn kan nieuwe inzichten openen ten opzichte van de ander, de vreemdeling. Misschien is deze toch niet zo beangstigend als gedacht.

2.6 Evangelisatie

Evangelisatie is mensen vertellen over het evangelie. Evangelie betekent 'blijde boodschap'. Andere woorden die raken aan het woord evangelisatie zijn: 'zending' en 'missionair werk'. Jezus zond Zijn apostelen uit: "Gaaf dan henen, maakt alle volken tot mijn discipelen" (Mat.28:19). Zie ook Mar.16:15-16 en Joh.20:21. "In het woord 'missionair' zit het woord 'missie'. Iemand met een missie houdt die niet voor zichzelf, die trekt er op uit om de missie, de opdracht, de boodschap te delen met anderen en zo handen en voeten te geven."²⁴ In de kerkorde, ordinantie 8 van de PKN zijn missionair, diaconaal en pastoraal werk onder een 'noemer' samengebracht. Dat is niet voor niets. Deze taakvelden van het gemeente-zijn horen bij elkaar. Theoretisch kunnen de taken velden gescheiden worden, in de praktijk blijkt dit erg lastig te zijn.

¹⁹ Hendriks, J., *Op weg naar de Herberg, bouwen aan een open kerk* (Kampen: Kok, 2002) p.12

²⁰ NBG 51: 'gastvrijheid' 4 keer, 'gastvrij' 5 keer. NBV: 'gastvrijheid' 3 keer, 'gastvrij' 19 keer.

²¹ Hendriks, J., *Op weg naar de Herberg, bouwen aan een open kerk*, P.17

²² Stoppels, S., *Een gastvrij onthaal, Gids voor inloopcentra en andere vormen van kerkelijke gastvrijheid*, p.31

²³ Hendriks, J., *Op weg naar de Herberg, bouwen aan een open kerk*, p.21

²⁴ Dorssen, H., *Laat zien wat je bezielt, Missionair werk: waarom wat en hoe* (Protestantse Kerk in Nederland, 2006), p.6

Hoe verhoudt evangelisatie zich ten opzichte van inloopcentra? Dat is een belangrijke vraag, waarop verschillende visies zijn. Een eerste aanzet om hierover na te denken zouden de volgende twee punten kunnen zijn:

1. Een belangrijk kenmerk van gastvrijheid is de vrijheid die de gast ervaart. “Als gastvrijheid *gastvrijheid* is, betekent het in de eerste plaats dat de gast niet tot object gemaakt mag worden van de missionaire ijver van de gastvrouw of –heer.”²⁵ Gastvrijheid is een doel op zich. Als gastvrijheid een middel is om een bepaald doel te bereiken verliest de gast zijn of haar vrijheid.

2. “De gastvrouwen en heren zullen zich dus niet opdringen. Maar zij laten zich wel zien. Gastvrijheid impliceert dus vrijheid en confrontatie.”²⁶ Het woord ‘wederkerigheid’ geeft aan dat er sprake is van gelijkwaardigheid, maar ook van ontvangen. De gast en gastheer ontvangen van elkaar. Bij een ontmoeting kan er een gesprek ontstaan over allerlei zaken, ook over Jezus Christus. Het evangelie hoeft niet verborgen te blijven in de ziel van de mens, maar mag de ander sterken en bevrijden.

²⁵ Stoppels, S., *Een gastvrij onthaal, Gids voor inloopcentra en andere vormen van kerkelijke gastvrijheid*, p.32

²⁶ Hendriks, J., *Op weg naar de Herberg, bouwen aan een open kerk*, p.26

3. Opzet van het onderzoek

Hier volgt een kort overzicht van de ondernomen stappen in het onderzoek. Daarna zullen een aantal onderdelen van het onderzoek nader omschreven worden.

Flowchart	Vorbereiding	Uitvoering	Afronding
Februari	<ol style="list-style-type: none">1. Vaststellen vraag- en doelstelling2. Plan van aanpak maken en werkwijze vaststellen3. Documenten en literatuurstudie		
Maart	<ol style="list-style-type: none">3. Documenten en literatuurstudie4. Vragenlijst maken en versturen		
April		<ol style="list-style-type: none">1. Bezoeken van de inloopcentra2. Afnemen van de vragenlijsten3. Bezoeken van de wijkcentra4. Gesprek met de wethouder	<ol style="list-style-type: none">1. Verwerken van de vragenlijsten2. Verwerken van de overige onderzoeksgegevens
Mei			<ol style="list-style-type: none">2. Verwerken van de overige onderzoeksgegevens3. Schrijven van het eindrapport4. Presentatie van de onderzoeksresultaten
Juni			<ol style="list-style-type: none">5. Schrijven van het definitieve eindrapport

3.1 Vraag- en doelstelling

Om te komen tot een onderzoeksplan is in samenwerking met de Werkgroep Diaconaal Centrum de vraag- en doelstelling tot stand gekomen. Deze vraag- en doelstelling is de richtlijn geweest in het onderzoek en in de stappen die tijdens het onderzoek zijn genomen. In een projectplan zijn de te nemen stappen vastgelegd.

3.2 Vragenlijst

Om tot een vragenlijst en antwoorden te komen zijn documenten en literatuur bestudeerd en andere onderzoeken bekeken. Om een deel van de subvraagstellingen te kunnen beantwoorden is gekozen voor een gestructureerde vragenlijst met diverse mogelijkheden voor toelichting. De informatie moest namelijk zo verkregen worden dat het ook mogelijk is om het binnen de gestelde tijd (ongeveer drie maanden) te kunnen verwerken. In overleg met de Werkgroep Diaconaal Centrum is een selectie gemaakt van de instellingen die benaderd zijn. De expertise van de werkgroep was daarbij onontbeerlijk. Er zijn 25 instellingen gevraagd de vragenlijst in te vullen.

De gestructureerde vragenlijst is uitgetest door een drietal personen. Naar aanleiding van de gemaakte opmerkingen is deze vragenlijst verbeterd. Voorafgaand aan de vragenlijst is, half maart 2009, een brief verstuurd waarin het doel van het onderzoek is uitgelegd en de (gestructureerde) vragenlijst is aangekondigd. Eind maart is de vragenlijst verstuurd naar kerken, geloofsgenootschappen en maatschappelijke organisaties.

Begin april 2009 is telefonisch contact gezocht met de geënquêteerden over het ophalen van de ingevulde of nog in te vullen vragenlijst, zoals in de brief was aangekondigd. Voor deze ophaalmethode is gekozen om eventueel nog informatie te krijgen die met de vragenlijst niet te ondervangen was.

3.3 Bezoeken en gesprekken

Diverse inloopcentra in de regio zijn bezocht en beschreven. Bij het schrijven van de verslagen is gebruikt gemaakt van de informatie verkregen uit bezoeken én van informatie van websites, folders en (beleids)documenten. Ter controle zijn alle verslagen van de inloopcentra naar de inloopcentra verstuurd en eventuele opmerkingen verwerkt. Bij deze controle is gevraagd naar het bestaansrecht van de betreffende inloopcentra en naar de wijkcentra in de verschillende steden en de invloed daarvan op het inloopcentrum (zie projectresultaat **3** en bijlage **4**).

Daarnaast zijn de wijkcentra in Wageningen bezocht, zodat de overeenkomsten en verschillen tussen inloopcentra en wijkcentra duidelijk werden.

Met de wethouder van welzijn en sociaal beleid van Wageningen is een gesprek gevoerd. Hier is voor gekozen omdat de verwachte doelgroep van een inloophuis onder haar portefeuille valt. Het verslag is ter controle teruggestuurd en de nog ontbrekende informatie is aangevuld. Van de gesprekken met de wijkagent verantwoordelijk voor het centrum van Wageningen en huisartsen zijn verslagen gemaakt.

3.4 Verwerking

De uitkomsten van de ingevulde vragenlijsten zijn verwerkt in een document. Deze is opgenomen als bijlage **3**. Bij de uitkomsten van de vragenlijst wordt uitgebreid stilgestaan in de resultaten in hoofdstuk 4 van dit eindrapport. Van elk bezoek aan een inloopcentrum is een document gemaakt, waar zoveel mogelijk informatie in is verwerkt. Mocht de Werkgroep Diaconaal Centrum besluiten om een diaconaal inloopcentrum op te starten, dan kunnen deze documenten geraadpleegd worden (bijlage **4**).

4. Resultaten van het onderzoek

Het onderzoek heeft verschillende accenten gehad. De resultaten zullen in dit hoofdstuk uitgewerkt worden. De vragenlijsten en bezoeken in Wageningen hadden het doel om erachter te komen of er in Wageningen behoefte zou zijn aan een diaconaal inloopcentrum. De bezoeken die gebracht zijn aan de inloophuizen in de regio hadden als doel een antwoord geven op de vraag of een inloopcentrum in Wageningen ook haalbaar zou zijn.

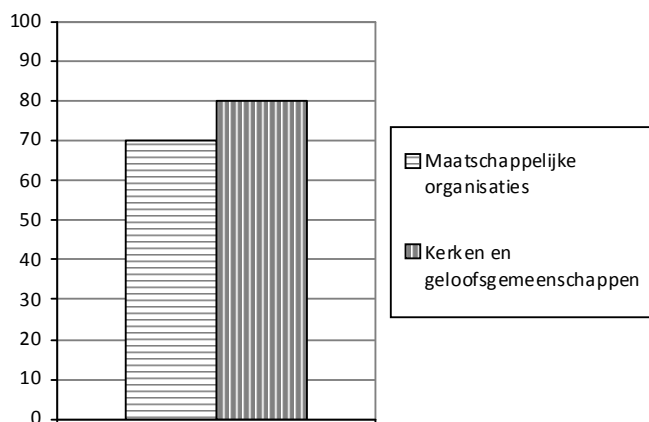
Op advies van de Werkgroep Diaconaal Centrum, is bij meerdere instanties en personen gezocht naar een onderzoeksrapport over een 'sociaal pension', ooit uitgevoerd door de woningstichting en het RIBW Arnhem & Veluwe Vallei. Het had de nodige informatie kunnen verschaffen over de behoefte naar een sociaal pension. Er had misschien bruikbare informatie in kunnen zitten. Helaas is het rapport is tijdens dit onderzoek niet boven water gekomen.

4.1 Respondenten vragenlijst

In Wageningen 25 zijn gestructureerde vragenlijsten naar geselecteerde instellingen gegaan, waarbij enkelen niet terug zijn gekomen. Met een aantal respondenten is tijdens het ophalen van de vragenlijst een gesprek gevoerd, zodat aanvullende informatie verkregen kon worden.

Vragenlijst	Geënquêteerd	Respons	Gesprek
Kerken en Geloofsgemeenschappen	15	12	1
Maatschappelijke Organisaties	10	7	5

Een procentuele berekening laat zien dat de respons goed te noemen is.



4.2 Resultaten

De onderstaande resultaten zijn een combinatie van alle gegevens die in het onderzoek zijn verkregen. Zowel de literatuur- en documentenstudie, de uitwerking van de vragenlijst, de gesprekken met de wijkcentra en wethouder als de bezoeken aan de inloopcentra worden in dit hoofdstuk bij elkaar gevoegd. Een voorbeeld: uit de literatuur bleek dat binnen inloopcentra de doelgroep door de jaren heen verandert. Deze theoretische constatering is door de bezoeken aan diverse inloopcentra bevestigd.

De site van het 'Inloopcentraberad' heeft veel informatie geleverd over inloopcentra in het algemeen, werving van vrijwilligers, vrijwilligersovereenkomsten, huisregels van meerdere inloopcentra, waar kies je voor: stichting of vereniging, waar aan te denken voordat een inloopcentrum zou kunnen starten, enz.

De 8 punten waarop dit eindrapport inzicht moet geven, zoals deze voorafgaande aan het onderzoek zijn verwoord, worden gebruikt als leidraad (zie ook hoofdstuk 1.2).

Projectresultaat 1

Inzicht hebben in de bestaande diverse diaconale pastorale activiteiten die in Wageningen door de kerken, geloofsgemeenschappen en maatschappelijke organisaties worden aangeboden.

Kerken

De kerken organiseren vooral intern pastorale en diaconale activiteiten. Iedere kerk organiseert bijvoorbeeld op zondag ontmoeting in de vorm van een kerkdienst. Een aantal kerken bieden cursussen aan: geloofsofvoeding of toerustingcursussen. Een overzicht van activiteiten die intern plaatsvinden zijn te vinden in bijlage 3. De activiteiten die op mensen buiten de kerk gericht zijn worden in de onderstaande tabel weergegeven.

Externe activiteiten	Activiteit	Omschrijving	Frequentie	Dag(en)	Doelgroep	Bezoekers
Evangelische gemeente Salem	spelletjes	kinderclub in samenwerking met NGK	1 keer per week	woensdag	basisschool kinderen die niet-kerkelijk zijn	8
Gereformeerde Kerk Vrijgemaakt	samen eten	Kom-eet wijkmaaltijd in samenwerking met de NGK	2 keer per maand	maandag	alleenstaanden eenzamen bijstand-gerechtigden	35-50
International Christian Fellowship	cursussen	Alphacursus	1 keer per week	vrijdag	studenten	5
Leger des Heils	ontmoeten financiële en administratieve hulp	kledingwinkel	2 keer per week	dinsdag en donderdag de hele dag	alloctonen bijstand-gerechtigden eenzamen ouderen studenten en werklozen	?
Nederlands Gereformeerde Kerk	samen eten spelletjes	Kom-eet wijkmaaltijd in samenwerking met de GKV kinderclub in samenwerking met Salem	2 keer per maand 1 keer per week	maandag woensdag	alleenstaanden eenzamen bijstand-gerechtigden basisschool kinderen die niet-kerkelijk zijn	35-50 8
Protestantse Gemeente Wageningen Lucas	ontmoeten administratieve hulp	Individueel bezoek door buurtwerkers via Meldpunt Vrijwilligershulp	?	?	?	?

Kerken en inloop

De kerken in Wageningen organiseren geen activiteiten die lijken op 'inloop': een plek waar mensen gewoon binnen kunnen lopen, gastvrij onthaald worden, zichzelf kunnen zijn en waar een bak koffie of thee wordt geschonken. De enige kerk die een soort van inloop heeft is het Leger des Heils. Twee keer per week is de kledingwinkel aan de Kamerlingh Onnesstraat 7 open en kunnen mensen daar, naast financiële en administratieve hulp, ook terecht voor een bak koffie en een praatje.

Wat opvalt is dat kerken elders in het land bijna altijd betrokken zijn bij het oprichten van een inloopcentrum. Zo ook bij de inloopcentra in Dieren, Ede, Lelystad, Tiel en Veenendaal, de inloopcentra die voor dit onderzoek bezocht zijn. Kerken leveren een belangrijke bijdrage als het gaat om het mogelijk maken van een inloopcentrum. Juist het inloopcentrum biedt kerken de mogelijkheid om diaconaal actief te zijn in de samenleving.

Maatschappelijke organisaties

Voor de Wageningse samenleving hebben de maatschappelijke organisaties een gevarieerd aanbod. Voor diverse doelgroepen worden er activiteiten georganiseerd. De doelgroep is gerelateerd aan de maatschappelijke organisatie die de activiteiten organiseert. Bijvoorbeeld: RIBW organiseert inloop, die specifiek gericht is op haar cliënten. Net als de kerken

organiseren de maatschappelijke organisaties ook interne activiteiten: biljarten, handwerken, spreekuur voor vluchtelingen enz. Het verschil is dat bij activiteiten die de maatschappelijke organisaties organiseren, iedereen welkom is ongeacht afkomst of geloof. De drempel voor potentiële bezoekers blijft vrij hoog, maar minder hoog dan de drempel bij kerken die bijvoorbeeld bijbelkringen hebben die in principe ook toegankelijk zijn voor mensen die niet in de kerk komen. Om alle activiteiten van de respondenten onder de maatschappelijke organisaties hier te noemen gaat te ver. In bijlage 3 is hierover meer te vinden.

Maatschappelijke organisaties en inloop

Het verschil met de kerken in Wageningen is dat maatschappelijke organisaties wel inloopactiviteiten organiseren. Er zijn in Wageningen 3 wijkcentra die de mogelijkheid tot inloop hebben. Daarnaast worden er voor specifieke doelgroepen inloop georganiseerd. Onderstaand de maatschappelijke organisaties die inloop organiseren:

1. Welzijnsorganisatie Welvada

De wijkcentra worden bemenst door medewerkers van Welvada. Naast alle andere activiteiten die er in de wijkcentra worden georganiseerd is er voor iedereen die dat wil de mogelijkheid tot inloop. Van maandag tot en met vrijdag zijn de deuren van 'Ons Huis', 'de Nude' en de 'Pomhorst' ook geopend voor inloop. Inloop is voor de wijkcentra geen primaire taak. Speeltuinenvereniging 'Tuindorp' heeft geen mogelijkheid voor inloop. Wijkcentrum 'Pomhorst' wel. Als daar mensen binnenlopen, zijn het vooral mensen met maatschappelijke vragen. In wijkcentrum 'de Nude' is er de mogelijkheid voor mensen om zomaar even binnen te lopen, maar er is geen gastvrouw of gastheer aanwezig. Wijkpunt 'Ons Huis' heeft net zoals 'de Nude' dagelijks haar deuren open: iedereen kan daar binnenlopen. Van de inloopmogelijkheid bij 'Ons Huis' wordt door mensen uit diverse doelgroepen gebruik gemaakt

2. Vilente Welzijn Ouderen

Vilente Welzijn Ouderen richt zich specifiek op ouderen. In de 'Wielewaag' kunnen ouderen terecht voor allerlei activiteiten en hulp, maar er is ook ouderen inloopsoos. Bij de Wielewaag is de hele week de mogelijkheid tot inloop.

3. RIBW locatie Wageningen

De RIBW locatie Wageningen heeft voor haar cliënten en die van Prisma²⁷, inloop op zondagmiddag. De gasten die daar komen hebben een psychisch sociale of psychiatrische achtergrond. Het is een openbare inloop waar iedereen uit Wageningen kan komen, maar in de praktijk komt vooral de groep waarvoor de inloop opzet is.

De wethouder van welzijn en sociaal beleid gaf aan dat er in Wageningen, naast de bovengenoemde voorzieningen, nog twee andere inloopmogelijkheden zijn of worden gerealiseerd:

4. Opella, die inloop organiseert voor jonge dementerenden

5. Alzheimer Nederland, die ook in Wageningen een Alzheimercafé heeft.

De maaltijd

Speciale aandacht verdient de maaltijd. In zijn boek 'Een gastvrij onthaal' wijdt Stoppels een aantal bladzijden aan de maaltijd binnen inloopcentra. Eten is meer dan een biologische noodzaak, het gaat om gezelligheid en vriendschap. Stoppels schrijft dat de maaltijd als ontmoeting onder druk staat. Hij schrijft: "Misschien juist wel daarom zien we dat ondermeer in de inloopcentra de maaltijd een centrale plaats krijgt. Ze wordt tot een belangrijke en zeer gewaardeerde vorm van gastvrijheid."²⁸ In Wageningen worden door de volgende instellingen maaltijden georganiseerd:

- a. Kom-eet. Dit is een diaconale wijkmaaltijd die 1 keer in de 2 weken wordt georganiseerd door de Nederlandse Gereformeerde Kerk samen met de Gereformeerde Kerk Vrijgemaakt. De locatie is het wijkcentrum 'Ons Huis'.

²⁷ Prisma is een onderdeel van de Gelderse Roos Veluwe Vallei, regionaal centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg. Zie www.prisma.nl

²⁸ Stoppels, S., *Een gastvrij onthaal, Gids voor inloopcentra en andere vormen van kerkelijke gastvrijheid* p.37

- b. RIBW locatie Wageningen organiseert 2 keer per week 'Eetcafé', 1 keer per week wordt er een maaltijd bereid bij het Centraal Wonen project en 1 keer per maand is er het jongereneetcafé.
- c. Vilente Welzijn Ouderen organiseert 1 keer per maand een open maaltijd voor ouderen en 1 keer in de 6 weken een Wielewaagdiner.

Bij de bezochte inloopcentra worden ook maaltijden aangeboden. Per inloopcentra zijn hierin verschillen: van een lunch op maandagmiddag bij 'De Zevensprong' in Veenendaal tot 3 keer per week een warme maaltijd bij 'Meet-inn' in Ede. Van een kom soep op vrijdagmiddag bij 'Inloophuis Dieren' tot 4 keer per week een warme maaltijd in 'De Waterwijk' in Lelystad. Tijdens feestelijk gelegenheden wordt vaak iets extra's gedaan (bijv. Kerstfeest of Pasen).

Overige activiteiten

Het kan zijn dat er nog activiteiten zijn die niet achterhaald zijn, omdat 3 van de 10 maatschappelijke organisaties en 3 van de 15 kerken hun lijst niet hebben teruggestuurd. Niet alle maatschappelijke organisaties in Wageningen zijn benaderd, waardoor er nog meer activiteiten kunnen plaatsvinden die niet in dit onderzoek zijn meegenomen. Denk aan de voedselbank: www.voedselbanknederveluwe.nl en de thuiszorgorganisaties: www.wageningen.mijnzorginhuus.nl, www.opella.nl

Een compleet overzicht van de activiteiten die de wijkcentra organiseren, is te vinden in bijlage 5.

Projectresultaat 2

Een inschatting kunnen maken omtrent de verwachte doelgroep.

Uit de bezoeken aan inloopcentra en in de literatuur komt naar voren dat

- a. dé doelgroep lastig is vast te stellen,
- b. een doelgroep door de jaren heen kan veranderen
- c. en uit praktijk blijkt dat het voor kan komen dat andere gasten binnenkomen dan waar het inloopcentrum aanvankelijk voor bedoeld was.

Uit de bezoeken en gesprekken die zijn gevoerd met de vaste krachten en vrijwilligers van de inloopcentra blijkt dat beleid en organisatie flexibel genoeg moeten zijn om met verandering te kunnen omgaan. In het bijzonder geldt dit voor de doelgroep.

Inloopcentra en doelgroepen

Neem bijvoorbeeld het inloopcentrum Meet-inn in Ede. Dit inloopcentrum heeft haar beleid dat gericht was op de doelgroep jongeren moeten veranderen naar de doelgroep 'iedereen'. De behoefte aan een inloopcentrum voor jongeren en studerenden bleek niet meer nodig te zijn. De gasten die de nu de 'Meet-inn' bezoeken zijn in grofweg drie categorieën in te delen: mensen met een licht verstandelijk handicap, mensen met licht psychiatrische problemen en mensen met een klein sociaal netwerk. Ook al heeft de 'Meet-inn' haar deuren open voor alle mensen, toch komt niet iedereen. De groep gasten is lang niet zo breed als waar men in de beginfase op had gehoopt.

Hetzelfde geldt ook voor het inloopcentrum 'Inloophuis Dieren'. Dit inloopcentrum wilde er zijn voor iedereen. Uit de praktijk blijkt dat er toch bepaalde mensen komen. Deze bezoekers zijn veelal vaste klanten die elkaar respecteren, ze voelen zich thuis onder elkaar. Het Inloophuis is voor hen een belangrijk ontmoetingspunt geworden waar ze tevens ondersteund kunnen worden met het invullen van formulieren of bij de juiste weg zoeken naar allerlei instanties. Het inloophuis biedt structuur in het dagelijks programma van de gasten.

Vaak is er een groep gasten die regelmatig in het inloopcentrum te vinden zijn. Het blijkt dat de doelgroep ook als er onderzoek gedaan is, zich lastig laat 'vangen'. Dit is de ervaring door heel Nederland.

Uitkomst vragenlijst

Op de vragenlijst waren 13 doelgroepen aangegeven waaruit de geënquêteerden konden kiezen voor welke doelgroep zij dachten dat een diaconaal inloopcentrum in een behoefte zou kunnen voorzien. Daarnaast was de mogelijkheid om aan te geven welke doelgroep volgens de geënquêteerden nog miste. De doelgroepen van wie geënquêteerden denken dat er het meest behoefte is aan een diaconaal inloopcentrum zijn: alleenstaanden, daklozen, eenzamen, ouderen en vluchtelingen.

Hieronder volgt een toelichting bij elke doelgroep, daarna een tabel met de genoemde doelgroepen op een rijtje.

1. Alleenstaanden

Wat opvalt bij de vragenlijst is dat de respondenten die ingevuld hebben dat voor deze doelgroep behoefte zou kunnen zijn aan een diaconaal inloopcentrum, ook denken dat er voor de doelgroep 'eenzamen' er behoefte is.

2. Eenzamen

Bij deze doelgroep wordt vaak gedacht aan mensen die vrijgezel zijn of die een partner hebben verloren, maar dit hoeft niet zo te zijn. Gedacht kan worden aan mensen die ondanks gezin, familie of vrienden toch eenzaam zijn. De geënquêteerden denken dat voor deze doelgroep de meeste behoefte is aan een diaconaal inloopcentrum.

3. Daklozen

Voor de problematiek rondom mensen die dakloos zijn, richt de gemeente Wageningen zich op de gemeente Ede. Wanneer daklozen door de gemeente Ede naar Wageningen worden gestuurd zorgt de gemeente Wageningen voor huisvesting. Evenals mensen die weer een plaats in de samenleving moeten krijgen. Tijdens een gesprek met de wijkagent die verantwoordelijk is voor het centrum van Wageningen, waarschuwde hij voor een groep Somalische daklozen. Wanneer deze mensen ergens een bak koffie kunnen krijgen zullen ze daar waarschijnlijk wel gebruik van maken. Deze groep Somalische daklozen (zijn dus geen vluchtelingen, want ze hebben een verblijfsvergunning) bestaan uit individuen waarvan sommigen eerst een huis hebben gehad, maar door wangedrag, psychische klachten en/of achterstallige huur uit huis zijn gezet. De groep voelt zich verbonden bij de Wageningse samenleving.

4. Ouderen

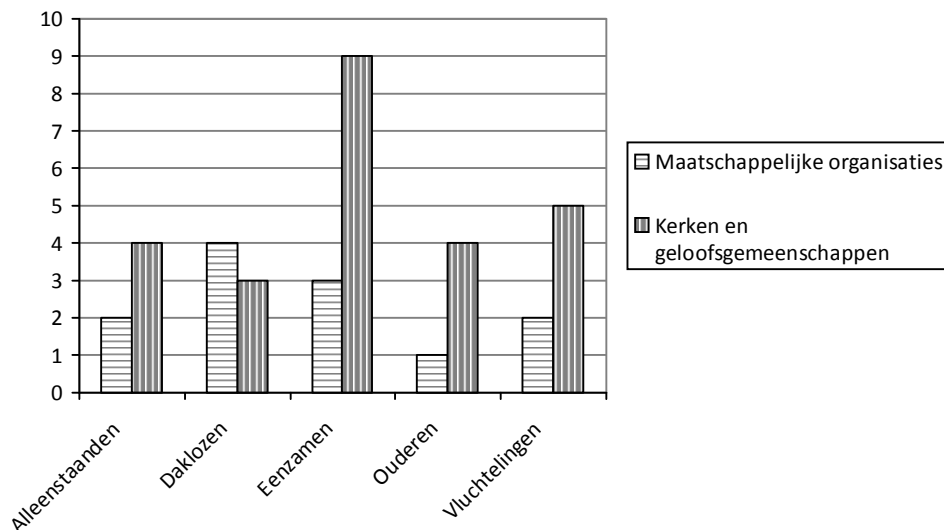
Kerken denken dat er voor ouderen behoefte zou kunnen zijn aan een diaconaal inloopcentrum. Maatschappelijke organisaties denken daar anders over. Slechts 1 organisatie denkt dat er behoefte is aan een diaconaal inloopcentrum voor ouderen. Dit zou te maken kunnen hebben met de 'Wielewaag' die een groot aanbod heeft voor ouderen en waar ouderen de hele week kunnen binnenlopen.

5. Vluchtelingen

De maatschappelijke organisaties 'Vluchtelingen Onder Dak' en 'Stichting Vluchtelingenwerk locatie Wageningen' zijn meegenomen in het onderzoek en hebben ingevuld dat er voor vluchtelingen behoefte zou kunnen zijn aan een diaconaal inloopcentrum. Deze instellingen hebben geen voorziening dat op inloop lijkt. Kerken zien eveneens een behoefte voor vluchtelingen.

De 'top 5'

Kerken en maatschappelijke organisaties vinden dat een diaconaal inloopcentrum in Wageningen het meest in een behoefte zou kunnen voorzien voor de volgende doelgroepen. Bijvoorbeeld van de 12 kerken die de vragenlijst hebben ingevuld vinden er 4 dat er behoefte is aan een diaconaal inloopcentrum voor de doelgroep daklozen (bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. Bij de overige grafieken is dit niet het geval.).



Opvallend

1. Zowel kerken en maatschappelijke organisaties geven aan dat er voor de doelgroep 'werkenden' geen behoefte is aan een diaconaal inloopcentrum in Wageningen. Opvallend is dat voor ex-gedetineerden 3 maatschappelijke organisaties een voorziening voor ontmoeting hebben, terwijl kerken geen voorziening hebben en voor deze groep ook geen behoefte zien.

2. De RK parochie en de Vineyard gemeente geven aan dat er behoefte is aan een diaconaal inloopcentrum voor ex-psychiatrische patiënten. Toch heeft het RIBW locatie Wageningen voor haar cliënten en die van Prisma, inloop op zondagmiddag. De gasten die inlopen hebben een psychisch sociale of psychiatrische achtergrond. De Vriendendienst organiseert elke maand in Veenendaal het 'Vriendencafé'. Dit is een ontmoetingsplek voor mensen met psychiatrische problemen en voor de vrijwilligers van de Vriendendienst (maatjes). Dit café is opgestart zodat mensen die op de wachtlijst van de Vriendendienst staan toch al contact kunnen leggen en mensen ontmoeten.

3. Maatschappelijke organisaties denken dat er géén behoefte is aan een diaconaal inloopcentrum voor allochtonen, studenten, werkenden, werklozen en zorgmijders. De kerken bereiken 9 van de 13 in de vragenlijst genoemde doelgroepen. Alle doelgroepen worden wel door de maatschappelijke organisaties in meer of mindere mate bereikt.

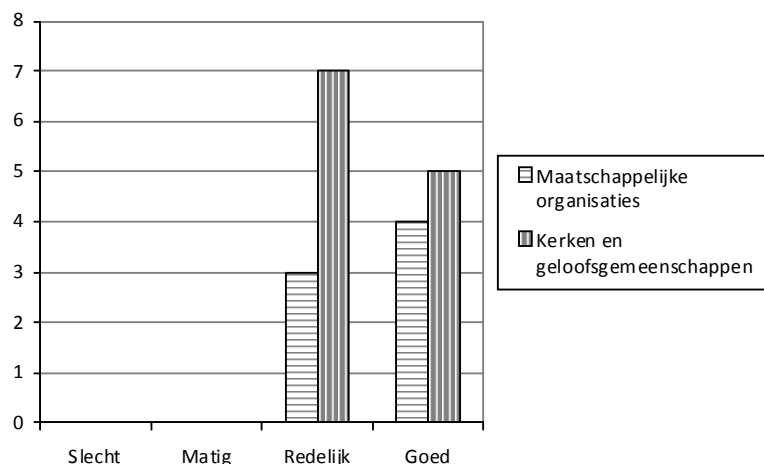
Projectresultaat 3

Inzicht hebben of er behoefte is aan nieuwe (aanvullende) activiteiten

Bestaande activiteiten

Nadat de respondenten hadden ingevuld welke activiteiten zij organiseerden, was de volgende vraag hoe goed zij denken dat ze de mensen bereiken voor wie deze activiteiten georganiseerd worden. De uitkomst is opvallend positief. Niet één van de respondenten heeft 'slecht' of 'matig' ingevuld. Bijvoorbeeld: van de maatschappelijke organisaties hebben 3 van de 7 ingevuld dat de mensen waarvoor zij activiteiten organiseren redelijk bereiken.

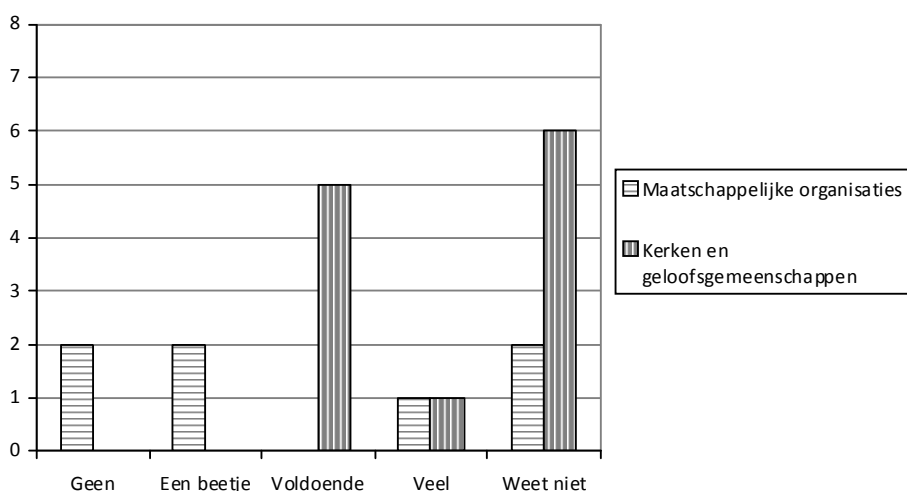
Een aantal instellingen geven aan dat dit komt door goede communicatie en PR. Kerken geven aan dat ze de mensen buiten de kerk moeilijk kunnen bereiken. Twee maatschappelijke organisaties geven aan dat de drempel vrij hoog is voor mensen om deel te nemen aan activiteiten of om gebruik te maken van voorzieningen.



Aanvullende activiteiten

Hoe denken de respondenten over aanvullende activiteiten in Wageningen? Op deze vraag wordt een stuk minder positief gereageerd. Het woord 'voorzichtigheid' is een goede samenvatting van de onderstaande grafiek. Het is opvallend dat de kolom 'weet niet' het hoogste scoort van alle andere kolommen. Een aantal respondenten hebben een toelichting op de vraag gegeven:

- Gereformeerde Kerk Vrijgemaakt Wageningen: 'voldoende'. "Wel behoefte, gebaseerd op de groeiende belangstelling voor het maaltijdproject 'KomEet'."
- Vilente welzijn Ouderen: 'geen'. Vilente ziet geen echte noodzaak voor aanvullende activiteiten in Wageningen. "Geen grote dingen die we missen."
- Meldpunt Vrijwilligerswerk: 'weet niet'. "Mogelijk is er wel behoefte aan het versterken of uitbreiden van bestaande activiteiten. Bijv. dagactiviteiten in zorgcentra ook toegankelijk maken voor buurtbewoners (is een van het Rode kruis) of ondersteuning bieden bij het begeleiden van ouderen naar activiteiten (bijv. in de Wielewaag)."
- Vluchtelingen Onder Dak: 'veel'. "Er is behoefte aan een plek waar mensen die geen vaste woonplek hebben zonder verplichtingen naar toe kunnen gaan en aan gratis cursussen, educatieve en gezellige activiteiten waaraan iedereen mee mag doen."



Activiteiten en inloopcentra

In de bezochte inloopcentra is het aanbod divers. Er zijn enkele overeenkomsten, zoals de maaltijd die een belangrijke plek inneemt. Primair zijn alle bezochte inloopcentra gericht op het creëren van een ontspannen sfeer, waar een ieder zich welkom voelt. Een soort van huiskamer waar een kopje koffie of thee gedronken kan worden. Dat is dé belangrijkste activiteit van een inloopcentrum. Daarnaast worden er meestal nog andere activiteiten georganiseerd. 'Inloophuis Dieren' organiseert voor haar gasten weinig extra activiteiten,

omdat de gasten hier geen behoefte aan hebben. Hetzelfde geldt voor 'De Zevensprong' in Veenendaal. De gasten willen daar graag rustig zitten en praten, zonder iets te hoeven doen. Pas later, toen het inloopcentrum 'de Zevensprong' een tijdje draaide, werd er op initiatief van de gasten spelletjes gedaan of werden er activiteiten georganiseerd. 'Inloophuis' in Tiel organiseert kaarten maken en kleding verkoop. Inloopcentra 'Meet-inn' in Ede en 'Waterwijk' in Lelystad hebben een uitgebreider aanbod: spelletjes, thema-avonden, cursussen, creatieve middagen en diverse diaconale ondersteuning.

Wijkcentra en inloopcentrum?

Wanneer het aanbod van inloopcentra vergeleken wordt met wijkcentra dan is er één groot verschil te noemen: inloopcentra zijn primair gericht op inloop, waarbij de gast centraal staat en wordt verwelkomd door een gastheer of gastvrouw. Secundair is er bij de inloopcentra ruimte voor diverse activiteiten die ontmoeting 'stimuleren'. Bij wijkcentra is dit precies andersom. Daar gaat het in de eerste plaats om de activiteiten die georganiseerd worden. Zoals gezegd zijn er in Wageningen 3 wijkcentra. Alle 3 de wijkcentra hebben de mogelijkheid tot inloop, maar deze is anders als de inloop bij de bezochte inloopcentra. Er is of geen gastheer of gastvrouw die gasten verwelkomd, of er wordt geen gebruik gemaakt van de inloop of gasten komen een wijkcentrum binnen voor een hulpvraag. Het wijkcentrum 'Ons Huis' is een wijkcentrum dat het dichtste in de buurt komt van een inloophuis.

In de plaatsen waar de bezochte inloopcentra stonden waren veelal ook wijkcentra aanwezig. In Lelystad zijn ongeveer 8 wijkcentra, in Veenendaal zijn er 6, in Ede zijn er ook een aantal en in Dieren is ook één wijkcentrum aanwezig. Toch hebben de bezochte inloopcentra bestaansrecht. Iemand uit een wijkcentrum gaf aan: "Ga niet af op wat er allemaal georganiseerd wordt. Daarnaast kan heel goed iets anders bestaan."

Projectresultaat 4

Een inschatting kunnen maken over de noodzakelijke sociale en organisatorische randvoorwaarden (eisen) voor een eventueel diaconaal inloopcentrum.

Kort zal hier een aantal randvoorwaarden worden genoemd die nodig zijn voor het opzetten van een diaconaal inloopcentrum. Onder sociale randvoorwaarden wordt hier verstaan: de medewerkers van een inloopcentrum en de houding van de medewerkers. Organisatorische randvoorwaarden zijn alle zaken die bij het opzetten en draaiende houden van een inloopcentrum noodzakelijk zijn. Stoppels geeft 12 praktisch aanwijzingen en bouwstenen voor het opzetten van een inloopcentrum.²⁹ Deze zullen dienen als leidraad om kort de noodzakelijke randvoorwaarden te beschrijven.

1. Wel of niet een inloopcentrum?

Een belangrijke vraag die afhankelijk is van meerdere factoren. Te denken valt aan: de motivatie, waarom moet er een inloopcentrum komen? Wat is het doel van een inloopcentrum? Andere vragen die gestel kunnen worden zijn: is er behoefte aan een inloopcentrum en zo ja, is het haalbaar. Dit onderzoek zal op de laatste twee vragen een antwoord proberen te geven.

2. Een 'marktonderzoek'?

Bij projectresultaat werd al even genoemd dat de doelgroep lastig in te schatten is, ook al is er onderzoek gedaan. Een onderzoek zoals hier wordt uitgevoerd biedt volgens Stoppels absoluut geen zekerheid op welke functie het inloopcentrum in de toekomst zal krijgen. Uit de bezoeken aan de inloopcentra blijkt dat de meeste een soort van onderzoek hebben gedaan. Eén inloopcentrum heeft huisartsen en politieagenten benaderd om te vragen of er behoefte zou kunnen zijn aan een inloopcentrum. Eén inloopcentrum heeft de 'sprong in het diepe' gewaagd en is gewoon gestart, zonder uitgebreid onderzoek te verrichten.

²⁹ Stoppel. S., *Een gastvrij onthaal, Gids voor inloopcentra en andere vormen van kerkelijke gastvrijheid* p.43

3. Wat willen we met het inloopcentrum? De doelstelling

Inloopcentra lijken veel op elkaar wat betreft de inloop, de primaire activiteit. Toch kunnen inloopcentra onderling sterk van elkaar verschillen. Hieronder volgen een aantal visies van de bezochte inloopcentra:

- a. 'Inloophuis Dieren': "Een oecumenisch ontmoetingspunt zijn voor mensen, die behoefte hebben aan (sociaal) contact".
- b. 'Meet-inn' in Ede: "De vereenzaming in, en de individualisering van, de Nederlandse samenleving motiveert ons, vanuit een christelijke overtuiging, een plek te creëren voor ontmoeting, ontspanning en ondersteuning, om zo een thuis te kunnen zijn voor mensen die geen thuis of breed sociaal netwerk hebben."
- c. 'Waterwijk' in Lelystad: "De huidige visie wordt gekenmerkt door de presentie methode; deze is uitgangspunt van handelen binnen het Inloophuis. Centraal begrip hierbij is: de wederkerigheid in het sociale contact. Door "*Mèns te zijn voor mekaar*" ervaren de gasten dat zij ook als mèns gezien worden en wordt hun gevoel van eigenwaarde en zelfredzaamheid bevorderd."

4. Op wie richten we ons? De doelgroep

Onder projectresultaat 2 wordt de doelgroep beschreven. De ene categorie gasten sluit in praktijk andere categorieën bezoekers uit, aldus Stoppels. Toch is het goed om te kijken voor welke doelgroep een inloopcentrum het beste in een behoefte kan voorzien. De keuze voor een doelgroep hangt samen met de capaciteiten van het inloopcentrum, bijvoorbeeld het gebouw. Een inloopcentrum voor jongeren zal er anders uitzien dan een inloopcentrum voor mensen met een psychiatrische achtergrond.

5. Het gebouw en de openingstijden

Er zijn een aantal randvoorwaarden waar een gebouw dat als inloopcentrum gebruik wordt moet voldoen:

- a. Een goede locatie. Het valt op dat van de 5 inloopcentra die tijdens het onderzoek zijn bezocht er 4 in het centrum of net daarbuiten staan. Volgens de medewerkers een ideale positie. Een voordeel is dat potentiële gasten redelijk 'anoniem' het inloopcentrum kunnen bezoeken. Na het boodschappen doen in het centrum stappen mensen gemakkelijk even het inloopcentrum binnen. Een goede locatie zorgt ervoor dat de drempel lager komt te liggen.
- b. Een gezellige, ontspannen sfeer wordt bereikt door leuke zitjes te creëren. In de 'Meet-inn' is een bar met barkrukken. De gasten kunnen gemakkelijk aanschuiven, een kopje koffie bestellen en een praatje aanknopen met de buurman of buurvrouw. In 'De Zevensprong' in Veenendaal staan een aantal banken en relaxte stoelen om lekker te ontspannen. Ook staat er een grote keukentafel met een groot aantal stoelen. Hier kunnen gasten een spelletje doen of een kom soep eten. Bij dit punt is het ook goed om de 'aankleding' te noemen. Denk aan posters, schilderijen en de kleuren. Over de kleuren van zei één van de respondenten: "gebruik rustige kleuren, daar worden gasten ook rustig van, en voelen ze zich niet opgejaagd."
- c. Een extra ruimte die gebruikt kan worden als kantoor of gespreksruimte wanneer er een vertrouwelijk gesprek nodig is, blijkt uit de praktijk een must te zijn.
- d. Overige facilitaire voorzieningen. Een toilet spreekt voor zich. Te denken valt ook aan rolstoelvriendelijkheid. 'Het Inloophuis' in Tiel is bijvoorbeeld volledig rolstoelvriendelijk. 'De Zevensprong' in Veenendaal is ook toegankelijk voor rolstoelen, maar het toilet niet.
- e. Stoppels besteed aandacht aan de naam van het inloopcentrum. En dat is niet voor niets. De naam blijkt belangrijk te zijn. Een aansprekende naam kan de drempel voor potentiële gasten verlagen. Wanneer het inloopcentrum in een kerkgebouw is gevestigd kan de drempel hoger worden dan wanneer een inloopcentrum in een regulier gebouw wordt opgezet. Van de bezochte inloopcentra is niet één in een kerkelijk gebouw gevestigd. Toch noemt Stoppels een aantal bekende voorbeelden waarbij een kerkelijk gebouw wel werd gebruikt bijvoorbeeld: ds. H. Visser, Pauluskerk en 'De Schakel' in de Amsterdamse Nassaukerk.
- f. Mensen stappen letterlijk heel wat drempels over in hun leven. Moeilijker zijn de figuurlijke drempels – die liggen soms erg hoog. In zowel de gesprekken met de maatschappelijke organisaties als de gesprekken met de vrijwilligers van inloopcentra

komen de figuurlijke drempels ter sprake. “Hoe kunnen we voor gasten de drempel om toch eens binnen te komen verlagen?” Een tweetal manieren werken drempelverlagend: goede mond tot mond reclame. Door een goede bekende van horen zeggen is beter dan een gelikte folder. De tweede manier is een potentiële gast meenemen. Wanneer een vrijwilliger of een ‘vaste’ gast een gast meeneemt wordt de drempel aanzienlijk verlaagd.

Vaste openingstijden zijn ook belangrijk. ‘Inloophuis Dieren’ en ‘Inloophuis Tiel’ zijn elke dag een paar uur (dus ook op zondag en feestdagen) geopend. ‘De Zevensprong’ is op zondag, maandag, woensdag en vrijdag van 14:00 t/m 16:00 uur geopend. De bezochte inloopcentra hanteren allemaal verschillende openingstijden. Meestal zijn de openingstijden afhankelijk van de gasten en de vrijwilligers. Een overeenkomst tussen de bezochte inloopcentra zijn de vaste openingstijden. Wat opvalt, is dat 4 van de 5 bezochte inloopcentra ook op zaterdag of/en zondag open zijn. Enkele respondenten gaven aan dat een diaconaal inloopcentrum vooral in het weekend in een behoefte zou kunnen voorzien. Juist omdat er in de weekenden weinig te doen is in Wageningen (te denken valt aan de winkels die op zondag gesloten zijn).

6. Medewerkers

Stoppels schrijft uitvoerig over de medewerkers binnen inloopcentra. De medewerkers zijn het kapitaal van de organisatie. Afhankelijk van de medewerkers wordt het werk een succes. In de eerste plaats gaat het om de houding van de medewerkers: mede-mens zijn. Over de houding is in hoofdstuk 2 al iets geschreven.

Hoewel de inloopcentra vanuit de kerken werken, zijn niet alle medewerkers lid van kerken. Bij ‘Waterwijk’ in Lelystad zijn ook moslims gastvrouw of gastheer. Bij het ‘Inloophuis’ in Dieren komen medewerkers niet alleen uit kerken en in Veenendaal het liefst wel. In ‘Meet-Inn’ in Ede zijn de barvrijwilligers wel lid van een kerk, maar de kookvrijwilligers hoeven geen lid van een kerk of christen te zijn.

Aandachtpunten zijn: werving van medewerkers, deskundigheidsbevordering, voorwaarden voor medewerkers, het aantal en de samenstelling van de medewerkers. Toerusting van medewerkers (deskundigheidsbevordering), wordt meestal gedaan door maatschappelijke organisaties die op een breed of juist specifiek gebied de nodige kennis en ervaring hebben.

7. Wel of niet een eigen betaalde kracht?

‘De Zevensprong’ in Veenendaal draait alleen op vrijwilligers. 30 Vrijwilligers zorgen ervoor dat tijdens zondag, maandag, woensdag en vrijdag de gasten van 14:00 t/m 16:00 uur thuis kunnen voelen. ‘Inloophuis Dieren’ werkt ook alleen met vrijwilligers, maar wordt wel ondersteund door een maatschappelijke organisatie. In Dieren is het inloophuis de hele week (ook in het weekend) geopend.

In de andere bezochte inloopcentra wordt wel gewerkt met vaste krachten. Bij de ‘Meet-inn’ in Ede bijvoorbeeld werken 2 vaste krachten (misschien is er al een derde bijgekomen). ‘Meet-inn’ is 3 dagen per week geopend van 15:00 t/m 22:00 uur en op zaterdag van 14:00 t/m 17:00 uur. De keus voor een vaste kracht is meestal afhankelijk van de financiële middelen.

8. Het aanbod

Eén van de belangrijkste kenmerken van een inloopcentrum is dat er niets moet. Gasten kunnen letterlijk ont-moeten. Tijdens het niets hoeven, ontmoeten gasten elkaar. De gasten zijn welkom, ze moeten zich thuis kunnen voelen. Elkaar ontmoeten is voor de meeste gasten erg belangrijk: even een praatje maken, een spelletje doen of met elkaar eten.

- a. Creatieve en culture activiteiten worden er in inloopcentra vaak genoeg georganiseerd: bijvoorbeeld tentoonstellingen, excursies, kaarten maken en bloemschikken.
- b. Gespreksmogelijkheden zoals verschillende praatgroepen behoren ook tot activiteiten die inloopcentra organiseren. In diverse inloopcentra worden vieringen gehouden. De frequentie verschilt per inloopcentra van bijvoorbeeld 1 in keer in de 6 weken tot 1 keer in de week. De vieringen hebben een laagdrempelig karakter. Stoppels schrijft dat over het algemeen de belangstelling voor de vieringen gering te noemen is.

- c. Op bescheiden schaal bieden veel inloopcentra diaconale hulp. Zo zijn er 'juridische spreekuren', een 'gezondheidssprekbeurt' en een 'sociaal-diaconaal spreekbeurt'. Tijdens deze spreekbeuren wordt er bemiddeld bij schuldsanering, vluchtelingenproblematiek en hulp bij het invullen van formulieren. Diakenen kunnen bij het werk worden betrokken. Een andere heel praktische vorm van diaconaat is het verstrekken van kleding, soms gratis, soms tegen een kleine vergoeding.

In bijlage 4 te lezen welk aanbod de bezochte inloopcentra hebben.

9. Organisatorische kwesties

In het bestuur van de bezochte inloopcentra hebben leden uit verschillen de kerken zitting. Om een zo breed mogelijk draagvlak in het betreffende dorp of stad te krijgen is dat noodzakelijk. Bij de keuze voor een rechtspersoon zijn twee zaken van belang: is er directe betrokkenheid van de kerken en is er een ruimte voor het inloopcentrum zodat er daadkrachtig gehandeld kan worden. Alle bezochte inloopcentra zijn een stichting.

Huisregels geven structuur en duidelijkheid. Elk inloopcentrum dat werd bezocht had huisregels. Bij sommige hingen deze ietwat vergeeld aan de muur, bij andere waren deze niet zichtbaar aanwezig. Geen van de gesproken medewerkers van de bezochte inloopcentra hadden grote problemen meegemaakt, bijvoorbeeld een vechtpartij. Een enkele keer werd verteld over een diefstal, maar dat is een uitzondering. Stoppels schrijft dat het van belang is de huisregels zoveel mogelijk met de gasten op te stellen. Het vergroot de acceptatie van de regels.

10. Public relations (PR)

Van de bezochte inloopcentra doet de 'Meet-inn' het meest aan PR. De medewerkers van 'Het Inloophuis' in Tiel geven aan dat de medewerkers de beste reclame zijn. Zij zijn diegene die het beste over het werk kunnen vertellen. Daarnaast heeft het inloopcentrum heeft bij verschillende maatschappelijke organisaties, kerken en bij de huisarts folders liggen.

Er wordt door de Meet-inn zorg besteed aan de PR. Meet-inn heeft een goed verzorgde website (www.meet-inn.nl). De 'Meet-inn Informatie' geeft informatie over een bepaalde periode. Daarnaast is er een aantrekkelijke folder voor (potentiële) bezoekers, flyers en zijn er kaarten op A5-formaat met diverse informatie bestemd voor vrijwilligers, organisaties/mensen die de Meet-inn willen steunen en informatie voor maatschappelijke organisaties die hun cliënt mogelijk kunnen doorverwijzen naar de Meet-inn. Een medewerker zegt: "Naast alle PR activiteiten naar buiten, hebben we voor de vrijwilligers een vijfwekelijkse nieuwsbrief, de Inn-tern, waarin allerlei dingen over de gang van zaken en bijzonderheden met gasten de revue passeren.

11. De financiering

De financiering van een inloopcentrum is in dit onderzoek niet meegenomen. Wat wel gezegd kan worden is dat de inloopcentra van hun financiën voor een groot deel afhankelijk zijn van de participerende kerken. Het 'Inloophuis Dieren' wordt ook financieel gesteund door de gemeente Rheden. Donaties, individuele giften en collecten binnen kerken zijn ook een bron van inkomsten voor de inloopcentra. In het 'Inloophuis' in Tiel worden kaarten door de gasten kaarten gemaakt die voor 2 euro worden verkocht ten bate van het inloopcentrum. In de 'Waterwijk' in Lelystad komt de opbrengt van de verkochte kleding ook ten goede van het inloopcentrum.

De wethouder sociaal beleid en welzijn van de gemeente Wageningen geeft aan dat voor financiële steun een eventuele diaconaal inloopcentrum afhankelijk zijn van de maatschappelijke organisaties. De gemeente Wageningen geeft een bepaald budget aan de maatschappelijke organisaties in Wageningen.

12. De relatie tot de kerken

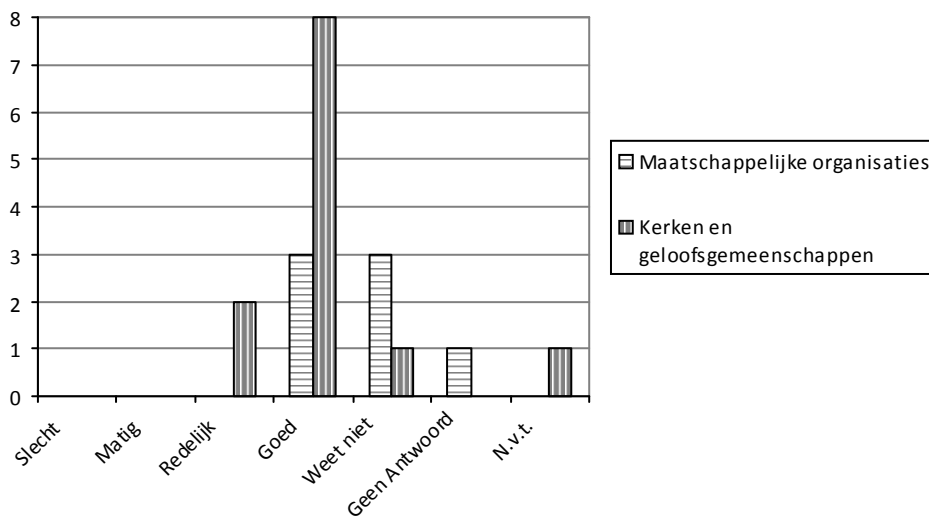
Leden van kerken in de omgeving of uit het dorp of stad kunnen zitting hebben in het bestuur, dragen financieel bij en zorgen indirect voor PR. Goed contact met de kerken is essentieel. Door 'De Zevensprong' in Veenendaal worden jaarverslagen ter inzage doorgestuurd naar de participerende kerken. Het 'Inloophuis Dieren' wil gezien de doelstelling en uitgangspunten een goed contact met de kerken behouden. Zij wil dit realiseren door eenmaal per drie jaar parochiebestuur en kerkenraden van Dieren e.o. te bezoeken en zo nodig tussentijds bij bijzondere ontwikkelingen. Daarnaast streeft het bestuur ernaar om het werk van het Inloophuis bij kerken in de regio onder de aandacht te brengen. Ook door publicaties in de kerkbladen kan worden bijgedragen aan bewustwording van de kerkelijke gemeenten van het noodzakelijke (voort)bestaan van inloophuizen. De gezamenlijke kerken in Dieren en Spankeren staan garant voor exploitatie van het Inloophuis. Zij ontvangen jaarlijks een financiële verantwoording van het daaraan voorafgaande jaar. Een schriftelijke garantieverklaring van de diaconieën met betrekking tot de financiering van de exploitatie van het Inloophuis wordt daartoe opgesteld.

Projectresultaat 5

Inzicht hebben in hoe de kerken, geloofsgemeenschappen, maatschappelijke organisaties en de gemeente Wageningen een eventueel diaconaal inloopcentrum in Wageningen zien.

Het initiatief

Op de vraag wat de kerken en maatschappelijke organisaties vinden van het initiatief van de Protestantse Gemeente Wageningen en de RK parochie om in Wageningen een diaconaal inloopcentrum op te zetten, geven de respondenten het volgende antwoord:



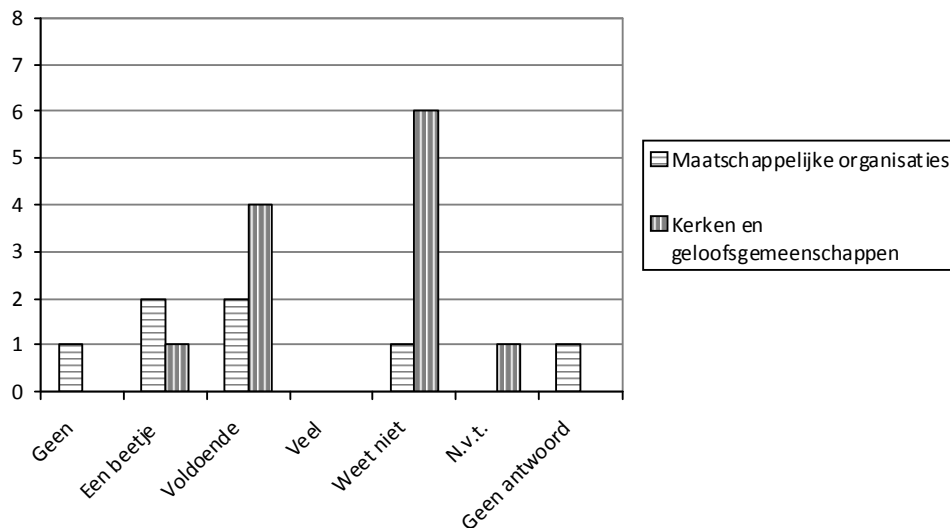
Mattheüs/Marcus en de RK parochie vullen 'Goed' in. Lucas vult in: 'N.v.t.'. Omdat deze kerken opdrachtgever van dit onderzoek zijn en zitting hebben in de Werkgroep Diaconaal Centrum worden hun antwoorden hier en verderop in de resultaten speciaal vermeld.

De respondenten die 'Weet niet' hebben ingevuld en daarop een toelichting hebben gegeven vinden dat er te weinig informatie is of dat het onduidelijk is of er vanuit de Wageningse samenleving behoefte is aan een diaconaal inloopcentrum.

De behoefte

Op de vraag of er in Wageningen behoefte is aan een diaconaal inloopcentrum in worden door de respondenten verschillende antwoorden gegeven.

De wijkgemeenten Mattheüs en Marcus van de Protestantse Gemeente Wageningen (die gezamenlijk een vragenlijst hebben ingevuld) en de RK parochie geven aan dat er 'Voldoende' behoefte is. Wijkgemeente Lucas heeft 'Weet niet' ingevuld.



1. Opvallend is dat vooral kerken aangeven het niet te weten of er behoefte aan een diaconaal inloopcentrum is. Kerken geven aan dat er wel veel gebeurt op het gebied van maatschappelijke hulp, maar de kerken nemen daar een bescheiden plaats in.

2. Maatschappelijke organisaties zijn in verhouding positiever dan de kerken. Het merendeel van de maatschappelijke organisaties vinden dat een diaconaal inloopcentrum nuttig kan zijn als daar mensen komen die er 'gewoon mogen zijn', als er verder geen kerkelijke verplichtingen aanvast zitten.

3. Opvallend is ook dat niet één respondent denkt dat er veel behoefte is aan een diaconaal inloopcentrum. Zelfs de opdrachtgever is voorzichtig. De reden voor deze voorzichtigheid komt uit de grafiek naar voren: het merendeel van de respondenten weten niet of er behoefte is aan een diaconaal inloopcentrum. Hieronder een aantal toelichtingen:

- a. Nederlandse Gereformeerde Kerk: 'Voldoende'. "Op de "sociale kaart" van Wageningen nemen de kerken slechts een bescheiden plaats in. Zowel sociale hulp als een groeiende levensbeschouwelijk besef vragen om inbreng uit de kerken. Op beide terreinen is de inbreng van kerken nu heel beperkt."
- b. Hersteld Apostolische Zendingkerk: 'N.v.t.'. Vanuit de gemeente kan deze vraag moeilijk beantwoord worden omdat er te weinig zicht is op de behoefte naar een diaconaal inloopcentrum.
- c. Gereformeerde Kerk Vrijgemaakt: 'Weet niet'. Vanuit de gemeente kan deze vraag moeilijk beantwoord worden omdat er te weinig zicht is op de doelgroep(en).
- d. Vineyard Gemeente: Weet niet "Daar hebben wij op dit moment geen gerichte gedachten over."
- e. Stichting Vluchtelingen Onder Dak: 'Voldoende'. "Er is dus behoefte aan een plek waar mensen vrijblijvend kunnen binnen kunnen lopen, welkom zijn ongeacht hun status."
- f. Vilente Welzijn Ouderen: 'Een beetje'. "Voor onze doelgroep is de behoefte niet zo groot. Ouderen die deze behoefte hebben zitten nog wel in kerkgemeenschappen."
- g. Zorgcentrum 't Palet: 'Een beetje'. "Als de nadruk op een luisterend oor gelegd wordt en er geen verplichtingen jegens kerk gevraagd wordt dan kan het iets goeds opleveren."

Aanvullend

Een interessante vraag is of de bezochte inloopcentra wel een duidelijk antwoord hebben gekregen op de vraag of er in Dieren, Ede, Lelystad, Tiel en Veenendaal behoefte is aan een inloopcentrum. Hier is in het onderzoek geen navraag gedaan.

De gemeente Wageningen heeft een beleid dat gericht is op bestaande initiatieven en deze te versterken in plaats van nieuwe initiatieven op te zetten. Het standpunt van de gemeente

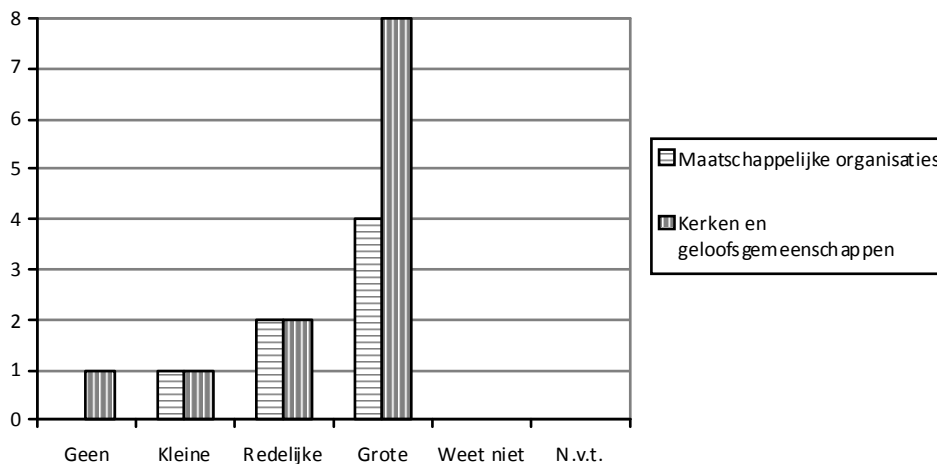
Wageningen is: er zijn in Wageningen voldoende accommodaties (ruimten waar activiteiten georganiseerd kunnen worden). Er hoeft niets (geen ruimtes) bij te komen wil de Wageningse samenleving nog meer oog voor elkaar krijgen, maar een nieuw initiatief kan goed zijn omdat er altijd doelgroepen kunnen zijn die niet bereikt worden.

Projectresultaat 6

Inzicht hebben in de eventuele medewerking, van de andere kerken, geloofsgemeenschappen en maatschappelijke organisaties in een eventueel diaconaal inloopcentrum in Wageningen.

Vertellen en doorverwijzen

Op de vraag of respondenten in de toekomst hun cliënten en bezoekers gaan vertellen over een mogelijk diaconaal inloopcentrum geeft de grafiek het volgende weer:

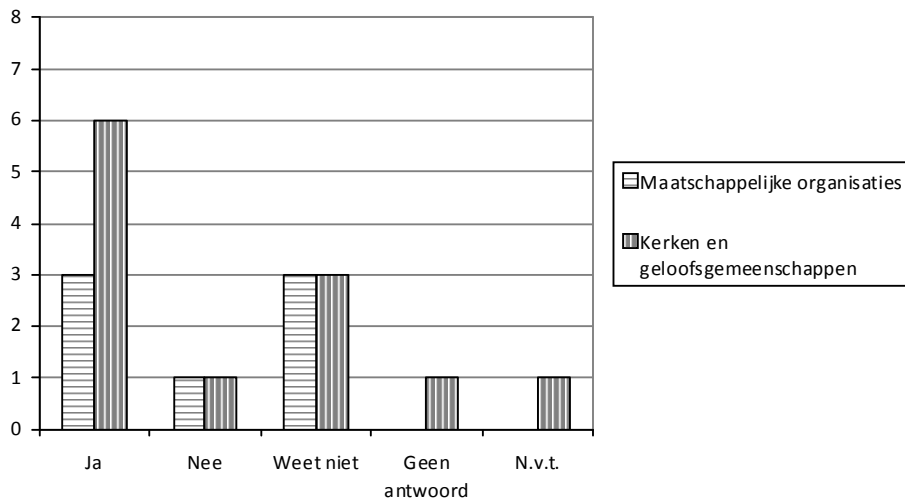


De Wijkgemeenten van de Protestantse Gemeente Wageningen en RK parochie geven alle drie aan dat er een grote kans bestaat dat zij hun bezoekers gaan vertellen over het diaconale inloopcentrum.

1. Zowel kerken als maatschappelijke organisaties achten de kans groot dat zij cliënten en bezoekers gaan vertellen over het diaconale inloopcentrum. Bij de bezochte inloopcentra blijkt dat folders en ander PR materiaal een goed middel zijn om betrokken instellingen de mogelijkheid te geven om cliënt en bezoekers te informeren.

Samenwerken

Een stap verder is samenwerken met een mogelijk inloopcentrum in Wageningen. Voor sommige respondenten blijkt dit een stap te ver. Anderen willen eerst weten wat een samenwerking zou kunnen inhouden. Vanuit de reacties van de respondenten zijn twee lijnen zichtbaar: bereidwilligheid en terughoudendheid. De vraag in de vragenlijst luidt als volgt: "Mocht er in Wageningen een diaconaal inloopcentrum komen, is uw organisatie/instelling dan geïnteresseerd in een eventuele samenwerking?"



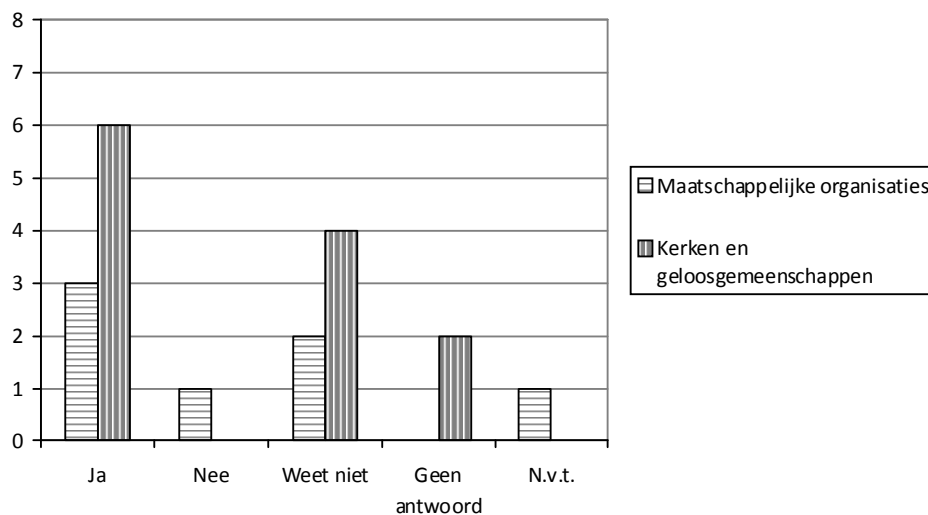
De wijkgemeenten van de Protestantse Gemeente Wageningen en de RK parochie hebben gezamenlijk 2 keer 'Ja' ingevuld en 1 keer 'N.v.t.'.

1. De respondenten willen eerst de mogelijkheden inventariseren, voordat er samengewerkt kan worden. Samenwerken zien een aantal respondenten voor zich als het doorverwijzen van, het attenderen op en informatie verstrekken over het diaconaal inloopcentrum aan cliënten en bezoekers.
2. Een aantal reacties van respondenten die 'Weet niet' hebben ingevuld op een rij:
 - a. Nederlandse Gereformeerde Kerk: "Onze gemeente bezint zich op manieren om de samenleving meer te dienen. Er worden voorzichtige, eerste stappen gezet; dit initiatief kon wel eens op het goede moment komen."
 - b. Leger des Heils: "Dit zal eerst in overleg moeten met de aanwezige vrijwilligers."
 - c. Gereformeerde Kerk Vrijgemaakt: "Hangt er van af wat die samenwerking inhoudt. We moeten kijken in hoeverre het past naast of te combineren is met andere activiteiten. GKV is een kleine streekgemeente, ongeveer de helft van onze 350 leden woont in Wageningen."
 - d. Vilente welzijn Ouderen Wageningen: "Ligt aan het aanbod van het centrum."
 - e. St. Vluchtelingen Onder Dak: "We zouden onze doelgroep graag verwijzen en misschien ook bemiddelen in de organisatie van activiteiten, die behoeften aangeven en bemiddelen tussen mensen die iets willen organiseren."

Projectresultaat 7

Inzicht hebben of er behoefte is aan samenbundeling van activiteiten van de diverse kerken, geloofsgemeenschappen en maatschappelijke organisaties in het eventueel diaconaal inloopcentrum in Wageningen.

Dit projectresultaat lijkt sterk op het vorige. Het verschil is de samenbundeling van activiteiten tussen kerken en maatschappelijke organisatie én het diaconaal inloopcentrum. Het is eigenlijk nog een stap verder dan de vraag naar samenwerking. Bij deze vraag gaat het om de activiteiten die georganiseerd worden. Dat de vorige vraag en deze sterk op elkaar lijken is ook terug te zien in de antwoorden van de respondenten. De vraag zoals deze in de vragenlijst gesteld werd luidt: "Mocht er in Wageningen een diaconaal inloopcentrum komen, is het dan volgens uw organisatie/instelling een goed idee om samen activiteiten te organiseren?"



De wijkgemeenten van de Protestantse Gemeente Wageningen en de RK parochie hebben alle 3 'Ja' ingevuld en vinden het dus een goed idee om gezamenlijke activiteiten te organiseren.

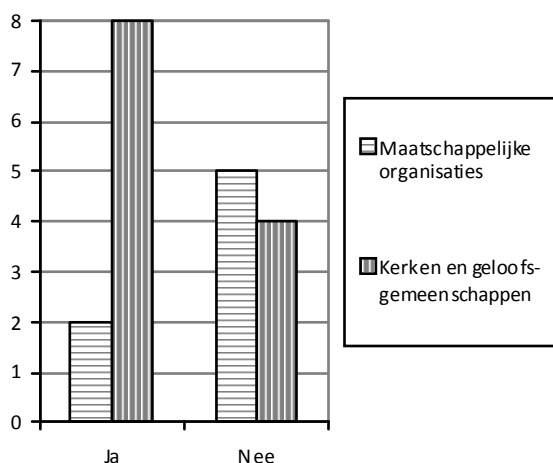
1. Logisch is dat de maatschappelijke organisaties die een toelichting geven, aangeven dat zij in de eerste plaats zorg dragen voor eigen activiteiten en organisatie.

2. De bezochte inloopcentra hebben allen een (uitgebreid) netwerk onder maatschappelijke organisaties. In de praktijk bestaat de samenwerking veelal uit het gebruik maken uit het doorverwijzen van gasten naar maatschappelijke organisaties en andersom. In 'Meet-inn' in Ede heeft bijvoorbeeld 1 keer per week een woonbegeleider van het Leger des Heils zitting.

Projectresultaat 8

Inzicht hebben in hoe de kerken, geloofsgemeenschappen, maatschappelijke organisaties en de gemeente Wageningen aankijken tegen een eventueel diaconaal inloopcentrum in het Dienstgebouw aan de Markt 17 in Wageningen.

Het gaat hier om de locatie. Eén van de aanleidingen van dit onderzoek was het Dienstgebouw van de Protestantse Gemeente Wageningen. Hier zou in de toekomst mogelijk het diaconaal inloopcentrum gevestigd kunnen worden. De eerste vraag waar de respondenten een antwoord op hebben gegeven, was de vraag of het Dienstgebouw bekend was:



Zowel de wijkgemeenten van de Protestantse Gemeente Wageningen als de RK parochie geven aan dat ze het Dienstgebouw kennen.

1. Het gemiddelde van de respondenten die het Dienstgebouw *niet* kennen is hoger dan van de respondenten die het Dienstgebouw *wel* kennen. Het valt op dat vooral maatschappelijke organisaties het Dienstgebouw niet kennen.
2. Van de respondenten die de locatie *niet* kennen is gevraagd een suggestie te doen voor een locatie waarvan zij denken dat deze geschikt zou kunnen zijn. Hieronder enkele reacties:
 - a. Leger des Heils: “in het centrum, omdat mensen tijdens winkelen even relaxed binnen kunnen lopen bijv.”
 - b. Stichting Vluchtelingen Werk locatie Wageningen: “in 't centrum, omdat mensen dan makkelijk even binnen kunnen lopen. Het is tenslotte niet voor niets een inloopcentrum.”
 - c. RIBW Arnhem & Veluwe Vallei: Deze organisatie kent de locatie aan de Markt niet, maar vindt dat het centrum geschikt zo kunnen zijn.

De enige twee respondenten die een andere suggestie doen voor een locatie buiten het centrum is Zorgcentrum 't Palet en ABC Evangeliegemeente Salem. In het Zorgcentrum 't Palet is een kamer vrij, waar mogelijk inloop georganiseerd kan worden. Evangeliegemeente Salem vindt dat 'Ons Huis' een betere locatie is. Als reden hiervoor is de aanloop van de bezoekers: “Mijn indruk is dat op het marktplein niet meteen de juiste doelgroep voorbij trekt.”

3. Opvallend is dat de respondenten het redelijk eens zijn over een mogelijke locatie wat betreft het inloopcentrum, namelijk het centrum. Uit de gesprekken met de medewerkers van de bezochte inloopcentra bleek ook dat het centrum een geschikte locatie was. Het enige inloopcentrum dat buiten het centrum staat is de 'Waterwijk' in Lelystad. Dit inloopcentrum is opgezet in een wijk, met als doel ook de wijk te bereiken. In Kampen is een inloopcentrum geweest, maar deze is na twee jaar open te zijn geweest gesloten. De reden hiervoor is niet duidelijk. Er is geëxperimenteerd met verschillende openingstijden, maar dat heeft niet gezorgd voor meer gasten. Het inloopcentrum in Kampen lag buiten het centrum, maar of dit de reden is, is onduidelijk.

5. Conclusies, discussie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de bovenstaande onderzoeksresultaten gebruikt om een antwoord te kunnen geven op de hoofdvraagstelling. De 4 subvraagstellingen zoals deze aan het begin van het onderzoek zijn geformuleerd zijn de leidraad voor dit hoofdstuk. Wanneer de subvraagstellingen beantwoord zijn, zal de hoofdvraag beantwoordt worden. Per subvraagstellingen staat eerst de conclusie weergegeven. Daarna zijn er kritisch noten geplaatst. Wat ontbreekt er bijvoorbeeld nog aan onderzoek? Hoofdstuk 5 sluit af met een aantal aanbevelingen.

5.1 Diaconale pastorale activiteiten

a. Is er in Wageningen behoefte aan diaconale pastorale activiteiten die middels een diaconaal inloopcentrum aangeboden kunnen worden?

Conclusie

Ja, op basis van wat de kerken aanbieden aan diaconale pastorale activiteiten in Wageningen zou gezegd kunnen worden dat een diaconaal inloopcentrum een aanvulling is.

Ja, op basis van wat de maatschappelijke organisaties aanbieden is er naast de inloopmogelijkheden in de wijkcentra behoefte aan een plek waar een gastheer, gastvrouw in een huiskamersetting aandacht heeft voor de gast.

Discussie

Het is een voorzichtig 'ja'. In Wageningen wordt veel georganiseerd, blijkt uit gesprekken en vragenlijsten. De vraag is of dit bij iedereen in Wageningen bekend is.

Het enige verschil met betrekking tot het bestaande aanbod van activiteiten in Wageningen is dat een diaconaal inloopcentrum kan voorzien in een behoefte waar een combinatie van gerichte aandacht, gastvrijheid en ontmoeting gewenst is. Als in een wijkcentrum hetzelfde georganiseerd wordt is een diaconaal inloopcentrum in Wageningen niet nodig. Als een wijkcentrum inloop organiseert waar gerichte aandacht, gastvrijheid en ontmoeting in een ruimte die een sfeer van huiskamer ademt, vervullen zij de behoefte waar een diaconaal inloopcentrum in wil voorzien.

Zou het een functie kunnen zijn van een diaconaal inloopcentrum, die kan rekenen op grote medewerking van kerken en een deel van de maatschappelijke organisaties, het luisterend oor en daardoor de maatschappelijke betrokkenheid te laten zien?

5.2 Doelgroep

b. Voor welke doelgroep(en) zou een diaconaal inloopcentrum wenselijk zijn?

Conclusie

In het algemeen geldt: voor mensen, die als mens gezien willen worden en niet als hun probleem, dat opgelost moet worden.

Uit de vragenlijst blijkt dat voor eenzamen, daklozen, alleenstaanden en vluchtelingen een diaconaal inloopcentrum wenselijk zou kunnen zijn.

Discussie

Uit dit onderzoek blijkt dat doelgroepen zich niet laten vangen. Hierdoor is het moeilijk om duidelijk aan te geven voor welke doelgroep in Wageningen, een diaconaal inloopcentrum in een behoefte zou kunnen voorzien.

Onder respondenten wordt aangegeven een behoefte zou kunnen zijn voor de doelgroep daklozen. Wat maakt dat alleen meldpunt vrijwilligerswerk en zorgcentrum 't Pallet een

voorziening voor ontmoeting heeft? Zou het wenselijk zijn dat een diaconaal inloopcentrum voorziet in de mogelijkheid voor ontmoeting voor vluchtelingen en daklozen?

Vervolgonderzoek onder een potentiële doelgroep is nodig wil er een duidelijkheid met betrekking tot de doelgroep of doelgroepen.

In de praktijk blijkt dat de drempel voor een potentiële doelgroep hoog is. Er is tijd en vertrouwen nodig om de drempel te verlagen.

5.3 Dienstgebouw en locatie

c. Aan welke eisen moet een diaconaal inloopcentrum voldoen en zou het Dienstgebouw aan de Markt in Wageningen geschikt kunnen zijn?

Conclusie

Door de overlapping die zit in de subvraagstelling c en d, wordt voor de conclusie op de eisen verwezen naar de conclusie van de noodzakelijke en organisatorische randvoorwaarden onder 5.4.

Door de bezoeken aan andere inloopcentra blijkt dat de locatie, in het centrum of dichtbij het centrum, goed is. De eventuele gasten kunnen dan in betrekkelijke anonimiteit naar binnen lopen. Dit is zeker voor een eerste bezoek erg belangrijk. Als locatie en gebouw zou het Dienstgebouw in Wageningen geschikt kunnen zijn als diaconaal inloopcentrum.

Discussie

Een andere locatie, die genoemd werd is een kamer in Zorgcentrum 't Pallet en 'Ons Huis'. (zie projectresultaat 8).

Op de markt bevinden zich diverse horecagelegenheden. Deze horecagelegenheden moeten bij een eventueel vervolg meegenomen worden in de ontwikkeling van een diaconaal inloopcentrum. Zij berekenen prijzen voor hun kopje koffie. Zou de horeca het diaconaal inloopcentrum kunnen zien als concurrent?

De gemeente juicht een particulier initiatief toe, maar zal geen financiële ondersteuning bieden. De gemeente is begonnen met het beleid: 'wijkgerichte aanpak'. In het onderzoek is geen aandacht besteed aan het wijkteam waar het centrum ondervalt. Wat zou hun reactie hierop zijn?

5.4 Diaconaal inloopcentrum

d. Wat zijn de noodzakelijke sociale en organisatorische randvoorwaarden om in Wageningen een diaconaal inloopcentrum op te starten?

Conclusie

Uit dit onderzoek is gebleken dat de sociale en organisatorische randvoorwaarden voor een diaconaal inloopcentrum zijn:

Locatie en gebouw

- Een gemakkelijk te bereiken plek waar mensen langs lopen
- Een uitnodigend gebouw en inrichting voor diverse doelgroepen
- De aanwezigheid van een keuken, zodat minstens koffie en thee geschonken kan worden
- Een ruimte voor persoonlijk gesprek, dat eventueel ook als kantoor dienst kan doen
- Rolstoelvriendelijkheid van het gebouw

Bemensing

- Voldoende medewerkers, die hun eigen verantwoordelijkheid te dragen krijgen, waardoor het werken in het inloopcentrum uitdagend blijft
- Medewerkers, die de gast als mens zien en niet als zijn probleem

Overig

- Openingstijden die (bijna) elke dag hetzelfde zijn.
- Een goed netwerk waardoor kerken en maatschappelijke organisaties gemakkelijk in te schakelen zijn.
- Een stichtingsbestuur met draagvlak bij de lokale kerken
- Voldoende financiële middelen
- Goede Public Relations

Discussie

Of de bovenstaande randvoorwaarden nu al potentieel aanwezig zijn, is in dit onderzoek niet meegenomen. Met andere woorden: beschikt de Protestantse Gemeente Wageningen en de RK parochie over voldoende medewerkers om het diaconaal inloopcentrum op te zetten? Zijn er voldoende financiële middelen? Kan het gebouw rolstoelvriendelijk gemaakt worden? Enz. Het is de taak van de Werkgroep Diaconaal Centrum om deze vragen te beantwoorden.

5.5 Antwoord op de hoofdvraag

Uiteindelijk komt al het werk samen in die ene vraag. De vraag die aan het begin van dit onderzoek geformuleerd is:

Is er behoefte aan een diaconaal inloopcentrum in Wageningen en is dit haalbaar?

1. Uit dit onderzoek blijkt dat er in Wageningen behoefte is aan een diaconaal inloopcentrum, omdat het aanbod van een inloopcentrum een aanvulling kan zijn op het bestaande aanbod van kerken en maatschappelijke organisaties in Wageningen (blijkt voornamelijk uit projectresultaat 3).

2. Wanneer gekeken wordt naar de locatie, het gebouw en de bereidwilligheid tot medewerking bij de respondenten en wijkcentra, kan gezegd worden dat een diaconaal inloopcentrum in Wageningen haalbaar is (blijkt voornamelijk uit projectresultaat 4).

Discussie

Bij het antwoord op de hoofdvraag kan onvoldoende rekening gehouden worden met alle aspecten die horen bij het onderzoek naar de haalbaarheid van een diaconaal inloopcentrum. Ten denken valt bijvoorbeeld aan de financiële draagkracht en het aantal beschikbare vrijwilligers.

5.6 Aanbevelingen

a. Missie en visie

Formuleer in de missie en visie duidelijk in welke mate de christelijke identiteit zichtbaar kan en mag worden in het diaconale handelen. Dit is belangrijk wanneer gekeken wordt of er met kerken en maatschappelijke organisaties samengewerkt kan worden. Voor de gasten die in een eventueel diaconaal inloopcentrum komen vergroot een duidelijke identiteit de verwachting ten opzichte van het inloopcentrum.

b. Identiteit: verschil verrijkt!

Zoek...en vind elkaar als kerken in de overeenkomsten! Zet verschillen, als deze van ondergeschikt belang zijn als het gaat om een breed draagvlak in de Wageningse samenleving, opzij. Verschillen kunnen natuurlijk ook een verrijkende werking hebben. Het werkveld 'diaconaat' is bij uitstek geschikt om als kerken in Wageningen samen te werken en present te zijn in de Wageningse samenleving. Oecumenisch werken bevordert op een positieve wijze het gezicht van de kerken in Wageningen.

c. In gesprek

Ga in gesprek met de wijkcentra om duidelijke afspraken te maken. Wat hebben jullie elkaar te bieden. Uit het onderzoek blijkt: samenwerking is mogelijk, maar op welk gebied? Ga ook in gesprek met het wijkteam waar de wijk 'Centrum' ondervalt. En als laatste: onderzoek hoe de horeca op de Markt aankijkt tegen een diaconaal inloopcentrum als buurman.

d. Draagvlak

Creëer draagvlak bij kerken en maatschappelijke organisaties in Wageningen. Een breed draagvlak heeft naast sociale, organisatorische en financiële voordelen ook een positieve invloed op de bekendheid voor potentiële gasten.

e. De naam

Geef het diaconale inloopcentrum een naam. De naam zegt veel. In de naam kunnen verschillende aspecten terugkomen. Denk aan identiteit, doelstelling, uitstraling, verwachtingen bij de gasten en herkenbaarheid. Een goede naam kan de drempel, die er altijd is, voor potentiële gasten verlagen. Uit het onderzoek bleek dat de naam 'diaconaal inloopcentrum' zorgde voor reacties als: "wij zijn een neutrale organisatie" of "de kerkelijke signatuur kan ervoor zorgen dat er geen moslims binnen komen". Zeker als het diaconaal inloopcentrum gevestigd gaat worden in het Dienstgebouw is een naam, die drempelverlagend werkt én recht doet aan de eigen identiteit van groot belang.

f. Vrijwilligers

Zorg voor voldoende vrijwilligers om het werk binnen een diaconaal inloopcentrum te kunnen dragen. En doe aan deskundigheidsbevordering bij vrijwilligers. In de praktijk gebeurt dit veelal door maatschappelijke organisaties.

g. Het aanbod

Begin met de belangrijkste pijler van het aanbod binnen inloopcentra: de inloop. Kernwoorden die aangeven waar het bij inloop om gaat zijn: aandacht, gastvrijheid en ontmoeting. Daarin staat de mens als gast centraal! Focus daarna op activiteiten, die bij de gasten aansluiten. Eén activiteit die meteen georganiseerd kan worden is de maaltijd. Er worden als diverse maaltijden in Wageningen georganiseerd (Nederlandse Gereformeerde Kerk samen met de Gereformeerde Kerk Vrijgemaakt: 1 keer per 2 weken, RIBW, voor verschillende doelgroepen 1 tot 2 keer per week en Vluchtelingen Onder Dak 1 keer per week). Daarom is het goed om eerst met deze instellingen te overleggen wat de insteek is, als besloten wordt om een maaltijd te organiseren.

h. Geduld is een schone zaak

Begin bescheiden en heb geduld. Zet het diaconaal inloopcentrum in het begin niet te groot op, met allerlei ruimtes, grootste activiteiten die gericht zijn op vele gasten. Uit de praktijk blijkt dat inloopcentra door de jaren heen groeien in omvang en activiteiten. Ook blijkt dat geduld noodzakelijk is. Het kan zijn dat er in het begin 'maar' een paar gasten komen. Dat

zou aan de volgende zaken kunnen liggen: te weinig bekendheid, de drempel voor potentiële gasten is te hoog of er is (nog) te weinig vertrouwen bij de potentiële gasten. Bekendheid kan door goede PR snel stijgen. Uit de praktijk blijkt dat mond tot mond reclame de beste vorm van PR is. De drempel kan het beste verlaagd worden als iemand een potentiële gast meeneemt. Het vertrouwen bij potentiële gasten moeten groeien en dat kan soms best lange tijd in beslag nemen.

Literatuurlijst

Aartsbisdom Utrecht, *In Gods naam doen*, (Soest: Gregorius, 2005) 64 pp.

Baart, A., *Aandacht, etudes in presentie* (Utrecht: Lemna BV, 2005). 184 pp.

Baart, A., *Een theorie van de presentie* (2^e druk, Utrecht: Lemma, 2001) 909 pp.

Bout, B., *Helpen wie geen helper heeft* (Breda: Accuraat, 2008) 92 pp.

Crijns, H.G.J.M., e.a., *Barmhartigheid en gerechtigheid, Handboek diaconiewetenschap* (Kampen: Kok, 2004) pp. 444

Dorssen, H. van, *Laat zien wat je bezielt, Missionair werk: waarom, wat en hoe* (Utrecht: PKN, 2006) 51 pp.

Eijk, R., e.a., *Almachtig kwetsbaar, reflectie op missionaire presentie* (Antwerpen/Apeldoorn: Garant, 2006). 105 pp.

Harinck, F., *Basisprincipes praktijkonderzoek* (Antwerpen – Apeldoorn: Garant, 2006) 130 pp.

Hendriks, J., *Op weg naar de Herberg, bouwen aan een open kerk* (Kampen: kok, 2002). 160 pp.

Migchelbrink, F., *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn* (Amsterdam: SWP, 2006) 266 pp.

Hoek van - Burgerhart, E., *Nabije Naasten, Kerken actief in lokaal diaconaat* (Barneveld: De Vuurbaak, 2007) 122 pp.

Noordegraaf, A., *Jezus Christus en de minste van zijn broeders* (Buijten & Schipperheijn, 1999) 55 pp.

Stoppels, S., *Een gastvrij onthaal, Gids voor inloopcentra en andere vormen van kerkelijke gastvrijheid* (Kampen: Kok, 1997) 100 pp.

Drooger, W., *Informatiemap WMO* (z.p. en z.j.) 48 pp.

Websites

www.inloopcentraberad.nl

www.kerkinactie.nl

Daarnaast zijn ondermeer de websites van de bezochte inloopcentra gebruikt.