

Van pionieren naar stabiliteit?

Evaluatierapport Meester Geertshuis september 2008 - 2011





Sint Maarten

**...zeker is het, zeg ik u:
zoveel ge gedaan hebt aan één van dezen,
mijn geringste broeders en zusters
hebt ge het mij gedaan!**

- Mattheüs 25: 40
uit: Naardens Bijbel

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1. Doelstelling Meester Geertshuis	5
2. Visie en Identiteit	6
3. Methodiek: presentiebenadering	8
3.1. Inleiding	
3.2. Interventiemodel	
3.3. Presentiemodel	
4. Organisatie Stichting Meester Geertshuis	10
4.1. Inleiding	10
4.2. Jeugdige geschiedenis Meester Geertshuis	10
4.3. Bestuur	11
4.4. Personeel	12
4.5. Activiteiten	14
4.6. Huisvesting	21
4.7. Financiën	22
4.8. Communicatie	24
5. Uitwerking enquêtes/interviews	27
5.1. Inleiding	27
5.2. Bekendheid	27
5.3. Samenwerking	28
5.4. Overig	28
6. Conclusie en Discussie	31
6.1. Inleiding	31
6.2. Punten ter discussie	32

Bijlagen

Inleiding

In het eindrapport 'Meester Geertshuis' uit april 2007 wordt op pagina 27 een voorstel gedaan met betrekking tot de evaluatie van het Meester Geertshuis. Daarbij wordt tevens aangegeven wat er geëvalueerd dient te worden, namelijk de doelstelling zoals die op pagina van 15 voornoemd rapport wordt geformuleerd. In hoofdstuk 1 van in dit evaluatierapport wordt de doelstelling verwoord.

Middels dit rapport wordt er door het bestuur van het Meester Geertshuis gehoor en uitvoering gegeven aan de eis dat er geëvalueerd dient te worden. Dat is niet alleen goed om daarmee verantwoording aan de oprichtende kerken af te leggen maar nog meer te kijken hoe het Meester Geertshuis zich de afgelopen jaren heeft ontwikkeld om van daaruit naar de toekomst te kijken.

De informatie die voor de evaluatie nodig was is op verschillende wijze verkregen. Ten eerste is er op het kantoor van het Meester Geertshuis allerhande informatie aanwezig zoals jaarplannen, jaarverslagen, beleidsplan en wordt het aantal deelnemende personen aan activiteiten nauwkeurig bijgehouden. Ten tweede is middels interviews en enquêtes onder de bezoekers, deelnemende kerken, ketenpartners en vrijwilligers informatie verkregen. In totaal zijn er negen personen geïnterviewd en zijn er 126 enquêtes verstuurd waarvan er 35 zijn teruggekomen.

Ook niet deelnemende kerkengenootschappen zijn benaderd met een enquête maar helaas heeft geen enkele gereageerd.

Toen de vragenformulieren waren ontwikkeld en rondgestuurd, was nog niet officieel bekend dat het Meester Geertshuis het project "SchuldHulpMaatje" in haar geledingen zou opnemen. Pas later werd officieel bekend gemaakt dat zij dit zou doen. Zodoende is er in dit rapport geen gewag van gemaakt en kan er ook nog niets over gezegd worden. De toekomst zal uitwijzen hoe het loopt al zijn de eerste ontwikkelingen bemoedigend. Wat wel laat zien is dat het bestuur van het Meester Geertshuis inspeelt op vragen die op haar afkomen en in de samenleving leven.

In hoofdstuk 1 wordt nog even in het kort geschetst wat de doelstelling van het Meester Geertshuis is om vervolgens in hoofdstuk 2 de visie en identiteit van het Meester Geertshuis te belichten. In hoofdstuk 3 wordt globaal de methodiek die het Meester Geertshuis voor staat geschetst.

Hoofdstuk 4 zal een beeld laten zien op welke wijze er invulling is gegeven aan de organisatie van het Meester Geertshuis met al haar activiteiten. Tot slot kunt u in hoofdstuk 5 de resultaten van de interviews en enquêtes lezen waarna het rapport eindigt met hoofdstuk 6 waarin voorzichtig enkele conclusies worden getrokken en punten ter discussie naar voren worden gebracht.

Tot slot wensen wij u een inspirerend uurtje bij het lezen van dit rapport.

Bestuur Oecumenisch Diaconaal Centrum Deventer e.o. "Meester Geertshuis"

Deventer, september 2011

Hoofdstuk 1

Doelstelling Meester Geertshuis

1.1 Inleiding

Het is goed om nog even te kijken hoe indertijd de doelstelling geformuleerd was voor het Meester Geertshuis. In het eindrapport 'Meester Geertshuis' uit april 2007 wordt op pagina 15 de doelstelling in voornoemd rapport geformuleerd. En die doelstelling luidt:

'We stellen ons ten doel de kracht van mensen te versterken. We willen dit bereiken door met het Meester Geertshuis binnen drie jaar, in 2009, een duidelijke en heldere positie in Deventer en omstreken te verwerven. Deze positie is bereikt wanneer:

- *Mensen die hulp nodig hebben het centrum als een betrouwbare bondgenoot herkennen en kunnen vinden*
- *De kerkelijke achterban, protestants én rooms-katholiek, de weg kent naar het Meester Geertshuis als een belangrijke bron van gelovige inspiratie en als een plek van actieve maatschappelijke en sociale betrokkenheid.*
- *De burgermaatschappij in Deventer en omstreken het centrum heeft leren kennen als een punt van dienstverlening door gelovige betrokkenheid.'*¹

De doelstelling heeft twee componenten in zich, te weten:

- 1) een tijdspad
- 2) verschillende doelgroepen

Wat betreft het tijdspad geeft de doelstelling aan dat er binnen drie jaar een duidelijke positie verworven moet zijn. Het Meester Geertshuis heeft in september 2008 officieel haar deuren geopend. Nu, drie jaar later, kan gesteld worden dat het Meester Geertshuis een duidelijke en heldere positie in de Deventer samenleving heeft ingenomen. In hoofdstuk 5, waar de interviews en enquêtes zijn uitgewerkt, wordt duidelijk waarom dit gezegd kan worden.

In de doelstelling van het eindrapport worden drie groepen genoemd te weten:

1. mensen die hulp nodig hebben
2. kerkelijke achterban
3. de burgermaatschappij van de gemeente Deventer en omstreken

Deze doelgroepen zijn voor dit evaluatierapport apart benaderd. Bij punt 3 zijn ketenpartners genomen als zijnde representant voor de burgermaatschappij. In hoofdstuk 5 vindt u een uitwerking van de interviews en enquêtes.

¹ Eindrapport 'Meester Geertshuis', 2007, blz. 15

Hoofdstuk 2

Visie en Identiteit²

2.1 Visie

De visie van het Meester Geertshuis kan als volgt worden verwoord:

Het Meester Geertshuis wil de warme en herbergzame huiskamer van Deventer e.o. zijn.

De Stichting Oecumenisch Diaconaal Centrum Deventer (O.D.C.E) en haar inloophuis het "Meester Geertshuis" (MGH) heeft tot doel het zonder winstoogmerk bieden van:

- aandacht geven, een helpende hand en inspiratie bieden aan medemensen die in sociaal-maatschappelijke en/of geestelijke nood verkeren en;
- het vormen van een brugfunctie tussen kerk en maatschappij.

Het Meester Geertshuis wil een plek in de stad zijn waar mensen elkaar in wederzijdse solidariteit kunnen ontmoeten. Een huiskamer waar een warm en veilig welkom geboden wordt, waar we gewoon met elkaar kunnen zijn, waar we elkaar kunnen ontmoeten, van elkaar leren.

Onze inspiratie en bemoediging hiervoor ontleen we aan ons geloof in de Christelijke Diaconale opdracht van liefde en gerechtigheid zoals beschreven in de Bijbel en gepraktiseerd is door Geert Grote, de grondlegger van de Moderne Devotie in Deventer.

Het Meester Geertshuis wil zichtbaar zijn in kerk en maatschappij.

2.2 Identiteit

Het Meester Geertshuis verwoordt haar identiteit in haar beleidsplan 2011 - 2013 als volgt:

Zij wil een open, veilige en gastvrije ontmoetingsplaats zijn, waarbij wederkerigheid een belangrijk uitgangspunt is en waar je de moeite waard bent, een gezicht en een naam mag hebben.

"Open, veilig en gastvrij"

Het Meester Geertshuis wil een gastvrije, veilige en open plek in de stad zijn voor mensen die komen en gaan. Mensen onderweg die elkaar tegen komen.

Open en gastvrij om een plaats te zijn waar ruimte is, waar je met je verhaal, je zorgen en vragen een luisterend oor kunt vinden. Een huiskamer waar je een ander kunt ontmoeten en waar je mag zijn die je bent.

"Wederkerigheid"

Bezoekers kunnen binnenlopen tijdens de openingstijden, zij spelen de belangrijkste rol in de gemeenschap van het huis. Ze doen al dan niet mee in de vele activiteiten of melden zich aan voor het wekelijkse diaconale/maatschappelijke spreekuur.

Vrijwilligers, coördinatoren en bestuurders willen, ieder in hun eigen rol, met en voor elkaar de ander zijn die openstaat voor het ontmoeten van elkaar in wederkerigheid. Een wederkerigheid die ontstaat als mensen open en respectvol met elkaar omgaan.

² Ontleent aan Beleidsplan Meester Geertshuis 2011 - 2013

Het vormgeven van de wederkerigheid is vaak niet eenvoudig. Verschillen in achtergronden, cultuur en gasten tussen bezoekers enerzijds en vrijwilligers/werkers anderzijds, werpen gemakkelijk barrières op. Toch willen we steeds opnieuw zoeken naar condities voor en vormen van met elkaar omgaan en samenwerken waarin die wederkerigheid gestalte kan krijgen.

“Aandacht, een luisterend oor, inspiratie”

De bezoekers komen naar het Meester Geertshuis, wij proberen ook bij hen te zijn. We willen zorgvuldig met elkaar omgaan en een zorgzame relatie aangaan. Trouw zijn in het geven van aandacht, vertrouwen hebben in het luisterende oor en het (weer) ontdekken van je eigen kracht door inspiratie zijn daarin belangrijk.

Bij de huidige wet- en regelgeving met toenemende gereguleerde voorwaarden dreigen steeds meer mensen de weg naar de veelheid van instanties te verliezen of moeten zij lang wachten.

Het MGH poogt hierin te bemiddelen door hen te begeleiden bij doorverwijzing.

Het gaat er immers om dat mensen ervaren dat zij de moeite waard, dat zij een naam en een gezicht krijgen en op het spoor gezet worden van het ontdekken van hun eigen kracht. Om dit te realiseren is het trouwe aanbod van de werker/vrijwilliger essentieel en de ander hen als bondgenoot ervaart.

Hoofdstuk 3

Methodiek: presentiebenadering³

3.1 Inleiding

Het Meester Geertshuis onderscheidt zich van hulpverleningsinstellingen dat zij een andere benadering van de mens kent. Bij veel hulpverleningsinstellingen wordt het zogenaamde interventiemodel gehanteerd. Dit model is in de jaren 80 en 90 van de vorige eeuw ontwikkeld en kenmerkt zich door de volgende begrippen: doelgericht; methodisch; effectief werken. Deze benadering wordt vaak gehanteerd bij sociale diensten, schuldhulpverlening en verslavingszorg. Aldus professor Baart⁴. Baart heeft echter een ander model ontwikkeld dat de 'presentiebenadering' wordt genoemd. Hij heeft zijn opvattingen gebaseerd op onderzoek naar ervaringen van buurtpastores in de oude wijken van Utrecht. Hieronder worden de twee modellen kort beschreven.

3.2 Interventiemodel

Het interventiemodel ziet er globaal als volgt uit:

- a. *DOELGERICHT*: het oplossen van de problemen van de cliënt staat centraal. Hij/zij mag daarbij uiteraard input geven, maar uiteindelijk bepaalt de hulpverlener wat het doel is en intervineert in die zin in het leven van de cliënt. Reguliere hulpverleners luisteren selectief naar de behoefte van de cliënt, omdat de problemen moeten aansluiten op de kernactiviteiten van de instelling. Past de hulpvraag niet binnen de kernactiviteiten of doelen van de organisatie, dan wordt de cliënt naar een andere instelling verwezen.
- b. *METHODISCH*: de reguliere hulpverlener laat zich qua methode bepalen door de trits: probleemomschrijving - diagnose - remedie. Baart vergelijkt deze drie stappen met een sorteermachine: probleemomschrijvingen worden volgens bekende diagnoses gelabeld en vervolgens rollen daar als vanzelf probate remedies uit. Het levert een situatie op waarbij de hulpverlener het subject is (deze beslist immers wat er gebeurt) en de cliënt het object is;
- c. *EFFECTIEF*: binnen de interventiebenadering is van cruciaal belang dat de probleemstelling en diagnose leidt tot een positief resultaat. Veel welzijnsinstellingen worden immers afgerekend op de output die ze behalen. In de interventiebenadering leeft de opvatting dat de hulpverlener alleen effectief kan zijn, als deze de nodige distantie bewaart ten opzichte van de cliënt. Baart noemt dit 'bureaucratische verlating'⁵

3.3 Presentiemodel

Baart heeft vanaf de jaren negentig van de vorige eeuw gepleit voor een presentiebenadering. De pastores bij wie hij onderzoek heeft gedaan, stellen het sleutelwoord „presentie“ nadrukkelijk tegenover „interventie“. Een pastor heeft niet tot taak om te interveniëren in het leven van de ander, maar is present door belangeloos aanwezig te zijn voor buurtbewoners. Z/hij trekt een tijd samen met hen op. Een dergelijke visie leidt tot een heel andere invulling van de begrippen doelgericht, methodisch en effectief werken.

- a. *DOELGERICHT*: Baart benadrukt dat in de presentiebenadering doelen niet vast liggen, zeker niet aan het begin van een relatie. De pastor moet een open agenda hebben, die de ander mag invullen. Dit uitgangspunt betekent overigens niet dat de presentiebeoefenaar totaal blanco aan een relatie begint. "Het gaat ten eerste om het herstel en behoud van de menselijke waardigheid van buurtbewoners en het aanbieden

³ Bron: Zoeken naar balans tussen presentie en interventie, - Analyse van doelgericht, methodisch en effectief werken in het project 'Samen Verder', Amsterdam-Noord-, Zwolle 2010

⁴ Baart, *Een theorie van de presentie*, 2001, p. 633vv

⁵ Baart, *Een theorie van de presentie*, 2001, p. 634

of mobiliseren van hulpbronnen om dat te bereiken.” In het vervolg van zijn betoog nuanceert hij nog verder het belang van het mobiliseren van hulpbronnen: Het is pastores “(...) uiteindelijk niet werkelijk te doen om het snel uit de wereld helpen van problemen.” (Baart 2000: 11). Het wekt de indruk dat in de visie van Baart er een of/of verhouding bestaat tussen enerzijds persoonlijke ervaringen en gevoelens van de buurtbewoner, anderzijds zijn/haar materiële behoeften.

- b. *METHODISCH*: Baart vat de methode van de presentiebenadering samen in drie woorden.
 - i. *Ongehaastheid*: de presentiebenadering hoeft niet vele tientallen cliënten te bedienen en kan daarom veel tijd nemen om zich open te stellen voor wat er op hem/haar af komt
 - ii. *Onvoorwaardelijkheid*: buurtbewoners hoeven de aandacht van de presentiebenadering niet te verdienen. De pastor biedt namelijk buurtbewoners door dik en dun zijn/haar vriendschap aan. De pastor blijft lang bij mensen komen, is loyaal, volstrekt toegewijd, en toegedaan. Deze grondhouding leidt tot een subjectieve relatie tussen presentiebeoefenaar en buurtbewoner. “Wat hij of zij te bieden heeft is niet een koffertje met diagnoses en methodieken, maar het “trouwe aanbod van zichzelf”⁶
 - iii. *Receptiviteit* de presentiebenadering sluit op een natuurlijke manier aan bij de leefwereld en levensloop van de buurtbewoner. In het verlengde daarvan maakt de presentiebenadering gebruik van alledaagse omgangs- en werkvormen. De presentiebeoefenaar trekt met mensen op, deelt hun dagelijkse zorgen, zonder nadrukkelijk zware hulpverlenende gesprekken met hen te voeren.

Overigens is Baart enigszins ambivalent als het gaat om het belang van methodisch werken. Regelmatig benadrukt hij dat het in de presentiebenadering niet gaat om de methodiek. De presentiebenadering is eerder afhankelijk van de begenadigde werker dan van de deugdelijke methodische grondslag.

- c. *EFFECTIEF*: het belangrijkste effect van de presentiebenadering bevindt zich op relationeel-communicatief niveau. “De opbrengst die voor buurtbewoners het meest telt, ligt in de kwaliteit van de relatie die zij met de pastor hebben en *in* het goede gesprek en niet of nauwelijks daarbuiten.” (Baart 2000: 11). Elders drukt hij zich nog scherper uit: “Voorop staat het aangaan van een zorgzame betrekking die ook geslaagd is als er uiteindelijk geen enkel probleem van betekenis door opgelost blijkt te worden.”⁷ Gedachte hierachter is dat het gebrek aan oplossingsgerichtheid veel problemen kan oplossen. In het geval van presentiebenadering spreekt Baart dan ook liever over affiniteit dan over effectiviteit.

Voor de bezoekers betekent het ook dat hij in het Meester Geertshuis niet iets moet. Hij mag zijn wie hij is zonder daarop te worden aangekeken of aangesproken. Dit levert rust en mogelijkterwils ontspanning op. Deze wijze van benaderen vergt van de medewerkers veel. Je moet het kunnen ‘uithouden’ met iemand waarvan je weet dat bijv. alcoholgebruik eigenlijk niet goed voor hem is maar het voor die persoon het leven blijkbaar draaglijk maakt. Voor de zoveelste keer blijf je hem als mens zien ook al worden er wel grenzen gesteld (geen gebruik van verdovende middelen in het Meester Geertshuis, geen geweld).

In de trainingen voor de vrijwilligers en de coördinatoren wordt ook aan de presentiebenadering aandacht besteed zodat die in de houding zichtbaar wordt.

⁶ Idem, p 733

⁷ Idem noot 4

Hoofdstuk 4

Organisatie Stichting Meester Geertshuis

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk kunt u lezen hoe de organisatie Stichting Meester Geertshuis is vorm gegeven, op welke wijze er wordt bestuurd, hoe invulling wordt gegeven aan het personeelsbeleid ten aanzien van zowel de vrijwilligers als de beroepskrachten en welke activiteiten er plaatsvinden. In de financiële paragraaf wordt de stand van zaken in grote lijnen uit de doeken gedaan. Maar eerst wordt in een korte schets de jeugdige geschiedenis van het Meester Geertshuis weergegeven.

4.2 Jeugdige geschiedenis Meester Geertshuis

Het Meester Geertshuis kent een jonge geschiedenis. Voordat er tot de oprichting van de Stichting Oecumenisch Diaconaal Centrum Deventer kon worden gekomen, is er heel wat water door de IJssel gestroomd. Hoe begon het?

De eerste bijeenkomst vond aan het eind van 2004 plaats met vertegenwoordigers van de diaconie van de Protestantse Gemeente Deventer, de Caritas van de R.K. kerk en van de Vijf, het interkerkelijk informatie- en aandachtcentrum in de Kleine Overstraat.

De protestantse diaconie gaf te kennen de aanwezigheid van de kerken in de stad een bredere impuls te willen geven. Men sprak de wens uit om een diaconaal centrum op te richten, waar de Vijf eventueel onderdak zou kunnen krijgen.

Ook vanuit de Caritas van de R.K. kerk werd de behoefte gevoeld om de diaconie in de stad zichtbaar te maken, geïnspireerd door het project Stem in de Stad in Haarlem, een project waarin de kerken zich ten volle bezig houden met de noden in de stad. Ook voor de R.K. kerk was het de bedoeling de Vijf mee te nemen in deze ontwikkeling. De Vijf gaf te kennen graag haar ervaring te willen inzetten om in breder diaconaal verband te gaan opereren. Ze hechtte er daarbij wel aan om haar activiteiten voort te kunnen zetten.

In januari 2005 volgde een tweede bijeenkomst, waarbij ook een aantal mensen van de Do-Re gemeente aanwezig was. Er werd besloten dat de Vijf zich zou inspannen om de werkzaamheden te continueren. In de toekomst zouden deze dan kunnen worden opgenomen in het nieuwe diaconaal centrum.

Ook werd in deze vergadering besloten een initiatiefgroep in het leven te roepen om de mogelijkheden voor een nieuw oecumenisch diaconaal centrum te onderzoeken. Deze groep kwam er en ging bestaan uit twee leden van de diaconie van de PGD en twee leden van de R.K. kerk. Door gebrek aan menskracht kon de Do-Re gemeente hieraan helaas niet deelnemen. Als deskundige onder meer op het terrein van de opzet van een inloophuis werd Wim van Til van de landelijke organisatie DAK gevraagd in de werkgroep plaats te nemen.

Het Oecumenisch Diaconaal Centrum dat de werkgroep voor ogen stond, ontleende zijn inspiratie mede aan het Meester Geertshuis van Geert Grote die in de 14^{de} eeuw aan de wieg stond van de Moderne Devotie in Deventer. De inspiratie van Geert Grote geeft aan het Diaconaal Centrum een ziel, een stevige basis en een bestaansrecht dat geworteld is in de geschiedenis van Deventer zelf. Alle inwoners van Deventer mogen hier trots op zijn. Het waren immers de twee poten van de Moderne Devotie; de spiritualiteit en de dienst aan de naasten, die destijds Deventer stevig op de kaart zette. De werkgroep had voor ogen deze opnieuw vorm te geven. De leefregels van Geert Grote konden haar daarbij van dienst zijn. Hij legde de nadruk op de innerlijke vrijheid van de geest, de zuiverheid en vrijheid van de wil, inwendige rust en ingetogenheid. Een diaconaal centrum kan, geïnspireerd door deze regels, vrijheid en inwendige rust bemiddelen, armoede in de breedste zin bestrijden en onrecht aan de kaak stellen. Iedereen heeft recht om vrij te zijn van alles wat de vrijheid en de rust beperkt. De spiritualiteit van vernieuwing; gericht op de kerken om het diaconale bewustzijn te vergroten, gericht op de

maatschappij om de evangelische boodschap van bevrijding uit te dragen. Het leven moet voor iedereen waard zijn om geleefd te worden⁸.

Uiteindelijk werd officieel op 11 mei 2007 de stichting met de naam "Oecumenisch Diaconaal Centrum Deventer" opgericht met als werknaam 'Stichting Meester Geertshuis'.

In overleg met de gemeente werd het pand aan de Assenstraat 20 te Deventer gehuurd. Eén van de eerste taken van het bestuur was het aanstellen van een werker. Dit werd mevrouw Ceciel Funnekotter. Zij werd in februari 2008 aangesteld voor 0,7 fte.

Stichting "de 5" met haar activiteiten ging over naar St. Meester Geertshuis. Deze stichting werkte met vrijwilligers. Deze vrijwilligers werden merendeels actief in het Meester Geertshuis. Met man en macht is gewerkt aan het opknappen van het huis. Er moest veel worden gedaan, o.a. geschilderd, een werkkamer werd omgevormd tot keuken, inkoop van meubels voor de huiskamer, ophalen van meubels bij Go Ahead Eagles etc. Uiteindelijk kon op 27 september 2008 de deuren officieel worden geopend door burgemeester ir. A.P. Heidema geopend nadat een dag eerder een conferentie werd gegeven over het thema.

De huiskamer was op dat moment de voornaamste activiteit. Omdat de oprichtende kerken ook graag een spreekuur in het Meester Geertshuis gerealiseerd zagen, werd hiervoor een aparte beroepskracht aangetrokken. In maart 2009 trad de heer Jan Tijssen in dienst. In september van datzelfde jaar ging het diaconaal spreekuur van start.

4.3 Bestuur

Vanaf de oprichting van het Meester Geertshuis bestond het bestuur uit twee lagen: het Algemeen Bestuur (AB) en het Dagelijks Bestuur (DB). Het Algemeen Bestuur vergaderde met een frequentie van eens in de twee maanden. Het Dagelijks Bestuur kwam maandelijks bij elkaar, met uitzondering van een zomermaand.

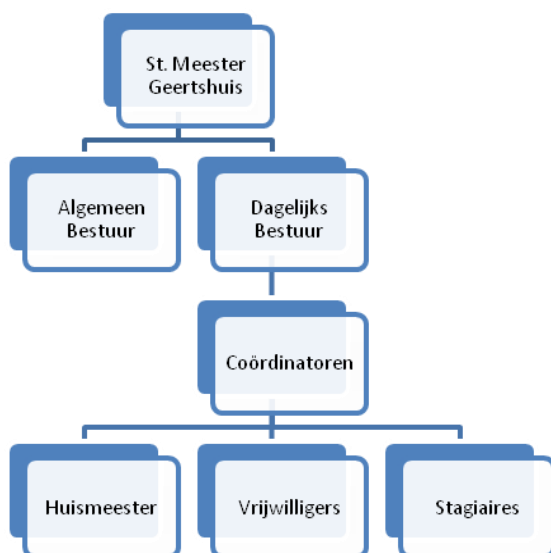
AB bestaat uit ± 8 stemgerechtigde personen die allen op persoonlijk titel en zonder last of ruggespraak zitting hebben. Wel behoren zij tot de meest belangrijke meewerkende kerkgenootschappen en voelen zich nauw betrokken bij het werk van de Stichting.

Uit het AB zijn 4 stemgerechtigde leden gekozen die het DB vormen. Aan de maandelijkse vergaderingen nemen ook de coördinatoren deel.

Het bestuur zorgt voor de optimale voorwaarden voor het in stand houden en functioneren van het MGH. Het AB delegeert de dagelijkse gang van zaken aan het DB. Het DB is verantwoording verschuldigd aan het AB.

Bij de start van het Meester Geertshuis kreeg ieder bestuurslid een bijzondere taak toebedeeld, o.a. huisvesting, financiën, personeel. Op die manier kon er op een efficiënte wijze vorm worden gegeven aan de invulling van het diaconaal centrum.

⁸ Bron: Eindrapport 'Meester Geertshuis', 2007

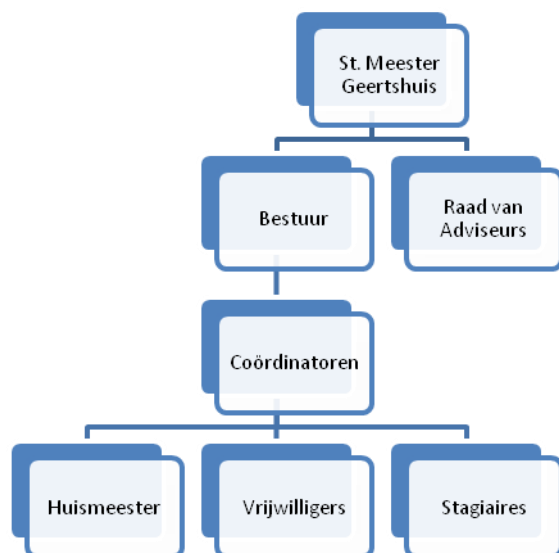


Oude structuur Meester Geertshuis

Het bestuur heeft zich extern door het Kor Schippers Instituut laten adviseren. Zo zijn er twee 'heidagen' georganiseerd (februari 2009 en januari 2010) waar er onder deskundige leiding van iemand van het Kor Schippers Instituut waarbij de beroepskrachten en de bestuursleden met elkaar van gedachten wisselden over de implementatie, voortgang en invulling van de stichting Meester Geertshuis. Daarbij werd door de begeleider benadrukt dat het Meester Geertshuis zich in een pioniersfase bevond dat veel tijd en energie vraagt.

Veel tijd en energie is gaan zitten in fondswerving. Onder het kopje 'financiën' op bladzijde 21 kunt u hierover meer lezen.

Nu het Meester Geertshuis in een iets rustiger vaarwater wat betreft het neerzetten van de organisatie terecht is gekomen, en nu meer een fase van consolidatie is aangebroken, is het bestuur van mening dat de bestuurslagen kunnen opgaan in één bestuur van vijf personen en een notulist met daarbij een raad van adviseurs. Deze raad kan gevraagd en ongevraagd advies aan het bestuur uitbrengen. Op het moment van schrijven van dit rapport, is de beslissing genomen om deze wijziging door te voeren en worden de leden voor de functie van adviseur aangezocht.



Nieuwe structuur Meester Geertshuis

"Het MGH heeft de vrijwilligersprijs gewonnen. Dat zegt toch wel iets"

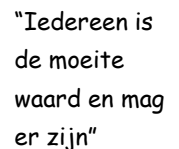
4.4 Personeel

Onder personeel kunnen drie groeperingen genoemd worden namelijk de vrijwilligers, de beroepskrachten en stagiaires. Hieronder worden alle drie de groepen kort genoemd waarbij wordt aangegeven wat het beleid ten aanzien van hen is en hoe er gewerkt wordt.

4.4.1 Vrijwilligers

De stichting Meester Geertshuis is een vrijwilligersorganisatie. Dit houdt in dat vrijwilligers van wezenlijk belang zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden en activiteiten. Zonder hun inzet zou er geen Meester Geertshuis bestaan. Op dit moment zijn een kleine 70 vrijwilligers in het Meester Geertshuis actief, inclusief bestuursleden. Bij de volgende werkzaamheden zijn vrijwilligers betrokken:

- 1 (Financiële) administratie
- 2 Inloop
- 3 Onderhoud en schoonmaak gebouw
- 4 Huiskamer
- 5 Diaconaal spreekuur
- 6 Vrouwengroep
- 7 Creatief atelier
- 8 Spelletjesavond
- 9 Cultuuravond
- 10 Vakantieweek
- 11 Bookcrossing
- 12 Bestuurstaken
- 13 SchuldHulpMaatje



"Iedereen is de moeite waard en mag er zijn"

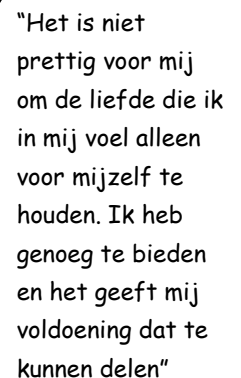
Elk laatste dinsdag van de maand is er een vergadering met de vrijwilligers van de inloop. Allerhande zaken worden daar besproken en op elkaar afgestemd. De vrijwilligers van het diaconaal spreekuur komen eens in de 6 weken bij elkaar om situaties met elkaar te bespreken.

Training en scholing zijn ook voor vrijwilligers van belang. Soms loop je tegen situaties aan waarvan je niet goed weet hoe daar mee om te gaan. Welke houding is het beste? In het najaar van 2009 jaar is alle vrijwilligers van de inloop een training aangeboden die door het Kor Schippersinstituut werd verzorgd. In drie bijeenkomsten is ingegaan op eigen behoeften van vrijwilligers (waarom die je vrijwilligerswerk), is naar houdingsaspecten gekeken en is er geoefend met het omgaan van bepaalde situaties die zich soms in de inloop voordoen.

In het najaar van 2010 is er door de beroepskracht een begin gemaakt met het houden van een soort functioneringsgesprek met elke vrijwilliger. Het zijn open gesprekken waarbij er van elkaar geleerd wordt. De bedoeling is dat elk jaar er één gesprek tussen de beroepskracht en de vrijwilliger plaatsvindt.

Wat betreft de motivatie van de vrijwilligers om bij het Meester Geertshuis vrijwilligerswerk te doen worden de volgende motieven in de enquêtes en interviews genoemd:

- iets betekenen voor mensen (die het moeilijk hebben) en dat geeft je een goed gevoel en daar word ik blij van (meerdere keren genoemd)
- mensen een gezellige ontmoetingsplek bieden waar niets hoeft en veel kan
- contact maken met mensen en een luisterend oor hebben
- zorgen voor mijzelf en een ander is belangrijk
- iedereen is de moeite waard en mag er zijn
- ik houd van mensen en wil ze dit laten voelen
- een tweede kans voor uitgelezen boeken geven
- we zijn allemaal mens, of we nu verslaafd, werkloos, dakloos of ' normaal' zijn. Er is – ten diepste – geen verschil. Het MGH en de mensen die er komen helpen me dat te herinneren
- ik ervaar elke keer weer dat het voor de doorsnee bezoeker een rustpunt is
- de activiteiten zoals diaconaal spreekuur en vakantieweek zijn zeer waardevol
- het is verrijkend om met mensen en situaties om te gaan die buiten



"Het is niet prettig voor mij om de liefde die ik in mij voel alleen voor mijzelf te houden. Ik heb genoeg te bieden en het geeft mij voldoening dat te kunnen delen"

- mijn werkring liggen
- diaconie is hoofdbestanddeel van mijn kerkelijke betrokkenheid. Ik neem geen genoegen met de 'gebrokenheid' in de wereld maar ik wil helpen oplossingen te realiseren
- mensen die tussen wal en schip vallen iets kunnen bieden
- contact met mensen die 'anders' zijn
- verrijking voor jezelf
- op andere wijze invulling geven aan je geloof
- verbinding met de stad, met mensen die er ook toe doen

4.4.2 Beroepskrachten

Bij het Meester Geertshuis zijn er voor de continuïteit en deskundigheid beroepskrachten in dienst. Vanaf februari 2008 tot en met heden is Ceciel Funnekotter aangesteld als coördinator voor 25,2 uur per week (0.7 fte). Jan Tijssen kwam per half maart 2009 in dienst voor 18 uur per week (0.5 fte). De beroepskrachten zijn verantwoording schuldig aan het bestuur.

Beiden hadden ieder een eigen takenpakket. Eén maal per week voerden zij werkoverleg en één maal per 6 weken hadden zij een gesprek met de voorzitter.

Helaas werd Jan Tijssen na een jaar langdurig ziek, en is er besloten om zijn tijdelijke contract met ingang van half september 2011 niet meer te verlengen. Zijn afwezigheid voor lange tijd heeft grote druk op de organisatie gelegd, zowel voor bestuur, vrijwilligers als de beroepskracht Ceciel Funnekotter.

Omdat er nu een nieuwe situatie wat betreft personeel is ontstaan namelijk dat functie van de 2^e coördinator wordt niet opgevuld, beraadt het bestuur zich op een andere wijze van aansturen van de beroepskracht, en een andere invulling van taken van de vrijwilligers. In samenwerking met het Kor Schippersinstituut wordt gekeken op welke wijze er inhoud kan worden gegeven aan de aansturing van de verschillende werkzaamheden binnen het Meester Geertshuis. Gedacht wordt aan zelfwerkende vrijwilligersteams per activiteit. De coördinator overziet het geheel en stemt af. In oktober 2011 zullen hierover de eerste begeleidingsgesprekken tussen de beroepskracht, het bestuur en een medewerker van het Kor Schippersinstituut plaatsvinden om dit vorm te geven.

4.4.3 Stagiaires

Het Meester Geertshuis wil ook een plek zijn waar geoefend kan worden door beroepskrachten in spe. Met de opleiding Theologie van de Hoge School Windesheim in Zwolle zijn er nauwe contacten. Een aantal stagiaires heeft voor langere of kortere tijd succesvol stage in het Meester Geertshuis gelopen.

4.4.4 Bezoekers

In feite maken de bezoekers van het Meester Geertshuis de kern van de organisatie uit. Om hen is het immers te doen. Op dit moment wordt de behoefte gevoeld om hen meer te betrekken bij de organisatie van de activiteiten. Maar ook willen we graag hun mening en behoeften horen. Er wordt gedacht aan het oprichten van een bezoekersraad die haar wensen ten aanzien van de gang van zaken kan uitspreken. Op welke termijn dit mogelijk is om op te richten, is nog niet geheel duidelijk gezien de personele situatie. Er wordt gedacht aan 2012.

4.5 Activiteiten

Het Meester Geertshuis zoekt van de activiteiten. Hieronder wordt per activiteit aangegeven wat er precies gebeurt, hoeveel bezoekers er komen en waar eventueel behoefte aan verandering is.

1. Huiskamer
2. Diaconaal spreekuur
3. Vrouwengroep
4. Creatief atelier
5. Spelletjesavond
6. Seizoensactiviteiten (Kerst, Pasen, Pinksteren, Oud&Nieuw)
7. Cultuuravond
8. Vakantieweek

9. Stille centrum

Dit zijn de activiteiten die direct zichtbaar zijn. Daarnaast gebeuren er allerlei zaken die zich moeilijk onder één noemer laten brengen.

Per activiteit zal hieronder beschreven worden hoe het verloop is en wat mogelijkwerwijs aandachtspunten zijn waar tegelijkertijd gebruik wordt gemaakt van de uitkomsten van de gehouden interviews en enquêtes.

4.5.1 Huiskamer

De huiskamer maakt een belangrijk onderdeel van het Meester Geertshuis uit. Het is een gastvrije plek waar mensen terecht kunnen voor een kop koffie/thee en een gesprek. Vrijwilligers ontvangen de bezoekers. Per middag zijn er drie vrijwilligers. Er is een maandrooster waar de vrijwilligers op intekenen. Daarnaast is er een soort logboek waarin de vrijwilligers precies bijhouden wie er zijn geweest en of er bijzonderheden zijn geweest. Eens per maand vindt er met de vrijwilligers een vergadering plaats met de beroepskracht waar allerlei zaken worden besproken. De huiskamer is 4 middagen van 13.30 uur tot 16.30 uur open.

Vanaf de opening van het Meester Geertshuis is een grote groep bezoekers van de 'Vijf' meegegaan. Gemiddeld waren er 10 à 15 bezoekers. In 2011 is dat gegroeid naar zo'n 20 à 25 bezoekers per middag. Ook blijkt dat andere bezoekers de weg naar het Meester Geertshuis weten te vinden. Grosso modo kan gesteld worden dat er zo'n 60 tot 75 mensen tot de vaste groep bezoekers gerekend mag worden. Op jaarbasis worden er ruim 5000 bezoeken aan het Meester Geertshuis gebracht.

Tijdens de inloop wordt er ook informatie uitgewisseld. Hiertoe staat er in de computerkamer van het Meester Geertshuis een documentatie rek met allerlei folders en tijdschriften van vrijwel alle maatschappelijke- en religieuze organisaties. Hier wordt veelvuldig gebruik van gemaakt. Verder bevat deze kamer drie computers. Zij worden ook regelmatig door onze bezoekers gebruikt voor het regelen van eigen zaken maar ook om informatie te vergaren. Ook wordt er muziek beluisterd en elders wordt er van de piano regelmatig gebruik gemaakt.

In de spelkamer staat een tafeltennistafel waar elke middag gebruik van wordt gemaakt.

De achtergrond van veel bezoekers betreft dat zij een psychiatrisch verleden hebben (gehad). De meeste van hen verkeren in een uitkeringssituatie variërend van sociale dienst, WAO, WIA of Wajong of hebben geen inkomen en wonen op straat. De meeste bezoekers zijn mannen. Voor vrouwen lijkt het lastiger te zijn om in de huiskamer te komen. Het vermoeden bestaat, en een enkele keer is dit ook zo verwoord door vrouwelijke bezoekers, dat de mannen die komen seksueel getinte opmerkingen cq. grappen maken. Dit stoot vrouwelijke bezoekers af. De afspraak met de vrijwilligers is, is dat dit zoveel mogelijk wordt tegengegaan. De ene vrijwilliger kan hier beter mee omgaan dan de andere. Vanuit de coördinatoren is hier oog voor en in een toekomstige training zal ook hieraan aandacht besteed worden. Daarnaast is het plan om bij andere inloopcentra in Nederland te informeren hoe met dit vraagstuk om gegaan wordt. De huiskamer is nu op 4 middagen in de week open (ma, woe, vrijdag en za). De behoefte wordt gevoeld om vaker open te gaan. Nu wordt er nogal eens voor een dichte deur gestaan. In overleg met de vrijwilligers wordt bekeken op welke wijze er vaker geopend zou kunnen worden. Er moet goed gekeken worden naar de consequenties voor de organisatie. Moet er dan altijd een beroepskracht op de achtergrond aanwezig zijn zoals dat tot nu toe wel het geval was? Maar met één beroepskracht is dat principe niet langer haalbaar. Op welke wijze geef je dan invulling aan een achtervang? Dit is een punt ter discussie.

Resultaten enquête/interviews

Uit de enquête en interviews onder de *bezoekers* van het Meester Geertshuis blijkt dat een kleine 92% van het bestaan van de huiskamer afweet. 92% bezoekt de huiskamer ook.

De huiskamer wordt door bijna 84% van goed tot zeer goed beoordeeld.

Een kleine 16% vindt het matig.

De sfeer in het Meester Geertshuis wordt door 100% als goed ervaren.

Daarbij wordt door een enkeling opgemerkt dat als je voor het eerst komt, er geen duidelijke uitleg is wat er allemaal te doen is. Ongeveer 90% vindt dat zij goed tot zeer goed hun verhaal kwijt kan. 10% vindt dat zij hun verhaal matig kwijt kan. Dat hangt mede af van de *vrijwilliger* die er op dat moment dienst heeft. Belangrijk is dat de inloop als open ervaren wordt. Je kunt en mag er jezelf zijn. Dat het gratis is, is voor een aantal mensen belangrijk.

Eén keer werd als nadeel genoemd dat de opstelling in de huiskamer niet goed is omdat iedereen alles kan horen wat er gezegd is. Fijn is dan dat je even naar buiten kunt gaan. Omdat deze opmerking ook eerder in de huiskamer werd gehoord, wordt bekeken in hoeverre het haalbaar is om de huiskamer anders in te richten.

Bezoeker: "Ik zie het Meester Geertshuis niet als een opvang maar als een soort café, een clubhuis waar je wat kunt leren van elkaar en gezelligheid ervaart."

Na het verschijnen van het rapport Diaconaal Spreekuur⁹ is in september 2009 met een enthousiaste groep vrijwilligers en de coördinator van start gegaan met het diaconale spreekuur. Het wordt eens in de week op woensdag van 11.00 tot 13.00 uur gehouden. In het begin was er een intekenlijst op het prikbord maar daar is al snel van afgestapt omdat mensen het niet prettig vonden dat hun naam te lezen was.

De coördinator heeft met allerlei instanties in Deventer persoonlijke gesprekken gevoerd om duidelijk te maken wat het diaconale spreekuur in zou gaan houden en ook om te weten te komen wat andere instanties bieden. Belangrijk uitgangspunt bij het spreekuur is, dat er niet opnieuw het wiel uitgevonden moet worden maar dat als andere instanties de mogelijke oplossing voor het probleem hebben, zij de aangewezen instantie zijn om naar toe te gaan. Het verhaal van de bezoeker wordt aangehoord en eventueel wordt er ter plekke of later contact gezocht met een instantie en een afspraak gemaakt. Eventueel gaat iemand mee. Een belangrijke functie van het spreekuur is dat iemand zijn verhaal kan doen en het gevoel heeft dat er naar hem wordt geluisterd, ook al komt er niet altijd een concrete oplossing voor het probleem. Het aantal mensen dat het spreekuur bezocht, was vanaf het begin wisselend. Zo waren er woensdagen dat er vier mensen kwamen maar ook is het voorgekomen dat er niemand verscheen. Nu in het tweede jaar heeft het spreekuur meer bekendheid gekregen en varieert het aantal bezoekers van twee tot zeven per ochtend.

De problematiek waarmee gekomen wordt, laat een wisselend beeld zien. De volgende problemen hebben zich aangediend:

- Dreigende uit huiszetting
- Afsluiting van gas/water/elektra
- Mensen zonder papieren en daarmee zonder inkomen, medische voorzieningen
- Geen verzekering bij brand en daarmee bedrijf kwijt

⁹ Diaconaal spreekuur Meester Geertshuis, juli 2009

- Kapotte accordeon en geen geld voor reparatie waardoor geen geld onderhoud meer opgehaald kan worden
- Advocaatkosten i.v.m. asielpcedure
- Legeskosten voor aanvraag verblijfsstatus
- Tandartsrekening niet kunnen betalen
- Verslavingsproblematiek
- Behoefte aan tandheelkundige hulp bij ontbreken verblijfsstatus
- Geen eten hebben
- Problemen met uitkeringsinstantie
- Burenruzie
- Problemen na structurele overbesteding
- Kinderen zonder geld achtergebleven na detentie vader

Van alle gesprekken wordt een verslag gemaakt en opgeborgen in een map zodat alle vrijwilligers kunnen weten wat er speelt mocht de bezoekers op een ander spreekuur terugkomen. Zo wordt ook mogelijkwijs voorkomen dat er geshopt wordt. Daarnaast is het belangrijk dat er, voordat er tot hulp wordt besloten, contact gelegd wordt met andere instanties om na te gaan of de bezoeker daar bekend is en er mogelijk een plan van aanpak is opgesteld. Dit is bij de start van het diaconaal spreekuur een keer mis gegaan waardoor een behandelplan doorkruist werd. Hierover zijn afspraken gemaakt.

Ieder 6 weken vindt er een vergadering met de vrijwilligers plaats en wordt zo nodig een deskundige op een bepaald gebied uitgenodigd om voorlichting te geven. Op die manier wordt kennis gebundeld en uitgebreid. Sinds Jan Tijssen ziek is, is er een actieve vrijwilliger die de coördinatie van het spreekuur op zich heeft genomen.

Vanaf de start kreeg het diaconale spreekuur het beheer over de gelden die destijds in het noodfonds zaten. De oprichtende kerken hebben daarvoor toestemming verleend. In voorkomende gevallen is er contact geweest met de diaconieën mocht er een beroep gedaan worden op een substantiële bijdrage. Er is geen structurele afspraak met betrekking tot het verkrijgen van gelden. Wellicht is het goed om met de oprichtende kerken van gedachten te wisselen om tot een structurele invulling van het budget te komen.

Tijdens het gesprek dat beide coördinatoren in september 2009 met de toenmalige manager van Carinova hadden, bleek dat het soms voorkomt dat maatschappelijk werkers een noodsituatie tegenkomen waarbij er direct een klein geldbedrag nodig is. Gedacht kan worden aan dat er een fout is gemaakt bij een uitkeringsinstantie waardoor cliënt in het weekend zonder eten zit. Na overleg met het bestuur, is de afspraak gemaakt dat de manager van Carina € 200,- kreeg voor kleinschalige bijdragen. Twee maal per jaar komt de manager langs om verantwoording af te leggen.

Dit systeem werkt goed omdat de maatschappelijk werker de situatie kent en direct iets kan doen wanneer zich een bepaalde situatie aandient. Op deze wijze wordt voorkomen dat er over verschillende schijven gepraat wordt voordat er tot een oplossing gekomen wordt.

Punten van aandacht zijn:

- Grote bekendheid onder de bezoekers van de inloop creëren;
- Bekendheid creëren bij z.g. zorgwekkende zorgmijders. Voorkomen dat hun toestand door het midden sterk achteruit gaat;
- Er is in Deventer geen nachtopvang voor acute situaties buiten het circuit van dak en thuislozen.

Luis in de pels

Eén van de functies van het Meester Geertshuis is om misstanden cq. tekortkomingen te melden bij de burgermaatschappij (o.a. gemeente, kerkelijke achterban, etc).

Mede door ervaringen opgedaan tijdens het spreekuur is dit een aantal keren gebeurd op de volgende terreinen:

- Onredelijkheid bij afwijzing langdurigheidtoeslag bij mensen die een Wajong uitkering genieten. Na aandringen van het Meester Geertshuis heeft de gemeente haar beleid gewijzigd en de normen verruimd, dit ook met terugwerkende kracht;
- Aandacht gevraagd bij mogelijke misstanden cq onduidelijkheden bij de noodopvang;
- ondersteunen van particulier noodopvang initiatief en pleitbezorger daarvan bij de gemeente;
- medische 1^e-lijnshulp aanspreken op hun maatschappelijk ondernemerschap (tandartsenkring Deventer en;
- het aan de kaak stellen van en doorbreken van bureaucratische regels.

Belangrijk hierbij is dat er vanuit stille diplomatie wordt gewerkt waardoor het lijkt alsof het Meester Geertshuis niets op dit terrein doet. Dit is een bewuste keuze omdat het als beter wordt ervaren de ander geen gezichtsverlies te laten leiden. Belangrijk daarbij is wel dat het doel voor ogen wordt gehouden. Mocht er publiciteit nodig zijn, dan zal daar gebruik van gemaakt worden. Wellicht dat er meer gedaan zou kunnen worden maar het vergt tijd en energie om daar achteraan te gaan.

Uitwerking enquêtes/interviews

Van de bezoekers kent 75% het bestaan van het diaconaal spreekuur. Dit zou verhoogd moeten worden. Van degene die gebruik gemaakt hebben van het diaconaal spreekuur vindt 50% het zeer goed en 50% vindt het goed.

Al met al kan gezegd worden dat het diaconaal spreekuur zich een plek in de Deventer samenleving heeft verworven.

4.5.3 Vrouwengroep

Elke maandagochtend van 9.30 tot 11.30 uur is er de vrouwengroep 'Samen sta je sterker'. Dit is een groep voor en door vrouwen. De doelstelling is dat vrouwen elkaars kracht versterken. De meeste vrouwen leven op het sociaal minimum. De vrouwen geven zelf aan waar zij het die over willen hebben. Gemiddeld komen er 6 tot 8 vrouwen. In eerste instantie was de coördinator er elke ochtend bij betrokken maar nu niet meer. Een actieve vrijwilliger coördineert.

Een aantal malen is er gebruik gemaakt van een extern deskundige die iets over een bepaald onderwerp uitdiepte.

De groep is klein. Aan de ene kant soms jammer omdat je meer vrouwen gunt hiervan gebruik te maken, aan de andere kant is het goed omdat er een intieme sfeer ontstaat waardoor iedere deelnemster haar zegje kan doen.

Uitkomsten enquêtes/interviews

Van de bezoekers aan het Meester Geertshuis weet 67% van het bestaan van de vrouwengroep. Het merendeel dat niet van het bestaan weet, is man. Zij behoren ook niet tot de doelgroep en het lijkt plausibel dat zij niet van het bestaan weten.

Van de deelnemers aan de enquête die ook deelnemen aan de vrouwengroep, vindt 50% het zeer goed en 50% goed.

4.5.4 Creatief atelier

Elke maandagmiddag is er creatief atelier dat door twee vrijwilligers wordt gerund. Bezoekers kunnen hier terecht om hun gedachte op een creatieve wijze te verzetten. Iedere middag zijn er

zo'n tien bezoekers actief. Er wordt van alles gecreëerd zoals ansichtkaarten, een attentie voor een hoogtijdag bv Kerstmis, eigen tekeningen.

Op een gegeven moment kwamen bezoekers ook in deze ruimte zonder dat zij deelnamen aan de activiteit. Zij gingen gezellig praten. Dit werkte storend voor de deelnemers en er is uiteindelijk besloten dat wanneer de deur dicht is en je niet wilt deelnemen aan de activiteit, je niet naar binnen kunt. Hier wordt goed gehoor aan gegeven.

Uitkomsten enquête/interviews

Van de bezoekers is 78% bekend met het creatief atelier. Van degene die er ook daadwerkelijk aan deelnemen vindt 67% het goed tot behoorlijk goed. De overige 33% vindt het matig. Als opmerkingen over het creatief atelier werden gemaakt dat er soms teveel wordt gekletst, ook door de vrijwilligers. Ook vindt 15% de activiteit te weinig vernieuwend en creatief waardoor je niets leert. Over deze opmerkingen zal in gesprek worden gegaan met de vrijwilligers.

4.5.5 Spelletjesavond

Op de laatste vrijdag van de maand wordt de spelletjesavond gehouden. (behalve de in zomermaanden). De spelletjesavond wordt door twee vrijwilligers zelfstandig georganiseerd. In het begin kon men alleen spelletjes doen. De opkomst was wisselend: van 15 personen tot 4. Na een jaar werd de animo minder en toen is besloten om voorafgaand aan de spelletjes met elkaar soep te eten, tegen een kleine vergoeding. Hierdoor is de opkomst gegroeid en varieert van 8 tot 20 personen. Wel is gebleken dat bij mooi weer er minder bezoekers komen.

Uitkomsten enquête/interviews

Van de bezoekers zegt 85% bekend te zijn met de spelletjesavond. Van degene die de spelletjesavond bezoeken, zegt 84% het goed tot zeer goed te vinden. 16% vindt het matig. Eén bezoeker maakte de opmerking: "van spelletjes houdt ik niet echt maar de soep is lekker en het is gezellig tijdens het eten."

4.5.6 Seizoensactiviteiten (Pasen, Sinterklaas, Kerst, Oud&Nieuw)

Aan Pasen, zomer, Kerst en Oud&Nieuw wordt extra aandacht besteed door extra open te zijn. Rond deze dagen wordt een groepje van vrijwilligers gevormd die de activiteit voorbereiden, met daarbij een coördinator op de achtergrond. Deze activiteiten zijn altijd druk bezocht, en erg gezellig en waardevol. De opkomst varieert tussen de 15 en 30 bezoekers.

4.5.7 Cultuuravond

Ongeveer 3 maal per jaar wordt er een culturele avond door vrijwilligers georganiseerd. Deze cultuuravonden zijn mede bedoeld om ook ander publiek in het Meester Geertshuis te krijgen dan over het algemeen in de inloop komt. Dit lukt ten dele. Het aantal mensen dat de cultuuravonden bezoekt varieert. Er zijn avonden geweest waar er 20 mensen waren maar ook 50. Waar het van af hangt is niet geheel duidelijk. Het kan het thema zijn, de soort muziek maar ook het weer speelt een rol.

Er wordt breed publiciteit gemaakt. Er is een poster, een flyer die in de kerken, bibliotheek en bij de boekhandels wordt neergelgd, een aankondiging in kerke- en weekbladen.

Uitkomsten enquête/interviews

Van de bezoekers is bijna 84% op de hoogte van het bestaan van de cultuuravond. 50% vindt het zeer goed, 40% behoorlijk goed en 10% beoordeelt het met goed.

4.5.8 Vakantieweek

De vakantieweek is bedoeld voor hen die zelden of nooit weggaan vanwege financiële, psychische en/of sociale factoren. Men is een midweek geheel vrij van de dagelijkse beslommeringen.

Belangrijk daarbij is het opdoen van positieve ervaringen, het maken van nieuwe sociale contacten, het genieten van de natuur en uitstapjes maken. Het weg zijn uit de dagelijkse woonsituatie geeft afstand en zet soms problemen in een ander licht. Deze positieve ervaringen helpen mensen vaak om nieuwe stappen in hun leven te zetten. Ook blijven nieuwe gasten, via deze week, na afloop vaak actief in het Meester Geertshuis.

De vakantieweek is nu drie maal gehouden met gemiddeld 16 deelnemers en 6 personen begeleiding.

Uitkomsten enquête/interviews

Van de bezoekers is bijna 84% op de hoogte van het bestaan van de vakantieweek. 25% vindt het zeer goed, 25% behoorlijk goed en 38% beoordeelt het met goed en ongeveer 12% vindt het matig.

4.5.9 Stilteruimte

De stilteruimte is in het hart van het gebouw gesitueerd. Dit heeft een symbolische waarde. Het is een kleine ruimte waar één persoon even op zichzelf kan zijn. Het wordt afgesloten met een gordijn. Er ligt een aandachtsboeken waarin de namen geschreven staan van de bezoekers die overleden zijn. Ook op deze wijze hebben zij nog een plek in ons midden. Wanneer de beroepskrachten er zijn, wordt er altijd een kaarsje gebrand.

Op de zijkant van de stilteruimte staat van Paolo Coelho de spreuk:

“Ieder moment van een zoektocht is een moment van ontmoeting”.

Uitkomsten enquête/interviews

Met een zekere regelmaat wordt er gebruik gemaakt van de stilte ruimte. Van de bezoekers is ruim 76% bekend dat de stilte ruimte bestaat. Van hen die gebruik maken van de stilte ruimte vindt 42% het zeer goed, 16% het goed en 42% het matig. Opmerkingen die gemaakt worden zijn dat de stilte ruimte klein is en dat er slechts een gordijn in zit waardoor je de geluiden van buiten het stilte centrum kunt horen en het dus niet echt stil is. Gezien de mogelijkheden in het gebouw zal hier niet snel een oplossing voor gevonden kunnen worden.

4.5.10 Overig

Onder deze noemer 'overig' worden allerlei zaken genoemd die niet structureel in het werkplan als activiteit zijn opgenomen maar die zich aandienen. Voor de beroepskracht is er soms tijd mee gemoeid maar soms ook niet. De idee is vooral om een gastvrije plek te zijn en om de naamsbekendheid van het Meester Geertshuis te vergroten.

Te denken valt aan:

- scholen die een rondleiding willen;
- jeugdgroepen van de kerk die een rondleiding of activiteit willen;
- hulpverleningsinstellingen die voorlichting willen en dit koppelen om hun eigen werkoverleg in het Meester Geertshuis te laten plaatsvinden;
- meewerken en ruimte bieden aan Hart voor Deventer;
- meewerken en ruimte beiden aan de dag van de dialoog;
- de interreligieuze gespreksgroep die één maal per jaar gebruik maakt van de huiskamer;
- meedoen in het kader van activiteiten rondom Geert Groote;
- ruimte bieden activiteiten die door de kerken zelf georganiseerd worden;
- het ontvangen van Nederlandse en buitenlandse delegaties van soortgelijke instellingen zoals de onze;

- overleg en bezoek van ketenpartners (Rechtop. Present, Vrijwilligers centrale, etc) en
- bezoek van gemeentelijke politici en/of fractievergaderingen.

4.6 Huisvesting

Het Meester Geertshuis is gevestigd in het pand Assenstraat 20. Dit is in het centrum van Deventer. Er is een bewuste keuze gemaakt om in het centrum van de stad te gaan zitten. Door in het centrum van de stad te zitten is het makkelijk bereikbaar en kan iedereen die dat wil binnen lopen. Aan de andere kant spelen diaconale behoeften zich niet alleen in het centrum van de stad af maar ook in de andere wijken van de stad.

Het pand is eigendom van de gemeente Deventer. De gemeente gaat zich herbezinnen op haar eigendommen. Mogelijkerwijs ontstaat de situatie dat de gemeente Deventer het pand wil verkopen. De vraag is dan of het Meester Geertshuis nog dan in het pand kan blijven of dat zich de mogelijkheid voordoet dat dit pand kan worden aangekocht. Op dit moment loopt het huurcontract tot 2014.

De panden zijn prachtig en rustiek. Veel mensen die het Meester Geertshuis bezoeken delen complimenten uit over het pand en de sfeer in het pand. Het pand is prachtig en biedt de nodige mogelijkheden. Wat soms als een gemis wordt ervaren is een grote ruimte. Op feestdagen en de cultuuravonden zijn er soms zo veel mensen dat die bijna niet in de grote zaal kunnen.

Punt van aandacht voor de toekomst is wat de st. Meester Geertshuis het wenselijkst vindt, wat haalbaar is en of het Meester Geertshuis zich op een andere plek dient te vestigen.

4.7 Financiën

In de bijlage bevindt zich een overzicht van de jaarrekeningen en winst- & verliesrekeningen over de jaren 2008, 2009 en 2010 met telkenmale de begrotingen daarbij.

De fondsenwerving is van het begin af aan een activiteit die veel tijd en energie van de penningmeester en secretaris samen met de voorzitter vergt.

Als startsubsidie mochten we ons gelukkig prijzen een niet onaanzienlijke bijdrage voor de jaren 2007, 2008 en 2009 van de provincie Overijssel en de Gemeente Deventer te mogen ontvangen.

Deze is geheel opgegaan aan

1. de inrichting en opknappen van het pand aan de Assenstraat en;
2. de financiering van veelal de vaste lasten zoals personeels- en huisvestingskosten.

Nadat de Provincie meegedeeld had de financiering na 2009 niet meer voor haar rekening te nemen, bleef de Gemeente Deventer ons tot nu toe financieel ondersteunen door middel van bijdragen uit "Kleintje WMO". Meestal ontvangen we uit deze bron een bedrag van € 30.000,00 (het maximale subsidiebedrag) per jaar.

Aangezien de boekhouding door vrijwilligers gedaan moet worden, komen de financiële gegevens soms laat ter beschikking die, door het gebrek aan een juist boekhoudprogramma, vaak ook voor meerdere interpretaties vatbaar zijn.

Daarom is dit jaar (2011) in juni besloten een op onze relatief kleine organisatie toegesneden computer programma aan te schaffen. Gelijktijdig wordt een extra vrijwilliger gevraagd ter ondersteuning van de penningmeester en secretaris voor ± 15 uur per week.

Mede hierdoor kwam de fondsenwerving ook onder aanzienlijke druk te staan.

Reden waarom eind 2010 contact gezocht werd met een extern fondsen- wervingbureau om voor 2011 de fondsenwerving bij vermogensfondsen te verzorgen. Dit heeft er toe geleid dat voor 2011 een bedrag van ± € 60.000,00 bruto werd ontvangen.

De overige bijdragen/subsidies (zoals gemeente, Dr. Wittenbergfonds, SKAN fonds, KNR-PIN fonds, RABO fonds en Wesseling van Bremen fonds) werden door ons zelf aangevraagd.

Een voortdurende zorg bij de commissie is het gebrek aan enige reserve en de bijdrage van kerkelijke instanties.

Aangezien het onderstaande overzicht op basis van de jaarrekeningen gemaakt is en het jaar 2011 bij publicatie nog niet geheel voorbij is, vind u daarin niet de werkelijke cijfers van 2011.

financieel overzicht MGH 2008-2011

Uitgaven	2008		2009		2010		2011	
	begroting	werkelijkheid	begroting	werkelijkheid	begroting	werkelijkheid	begroting	werkelijkheid
personeelskosten	€ 73.000	€ 48.726	€ 70.000	€ 71.258	€ 77.500	€ 81.949	€ 70.000	
huisvestingskosten	€ 23.000	€ 25.458	€ 30.000	€ 26.523	€ 30.000	€ 27.442	€ 30.000	
inrichting- aanloopkosten	€ 27.000	€ 4.462	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	
vaste lasten incl. afschrijvingen	€ 38.500	€ 14.735	€ 19.000	€ 21.462	€ 22.500	€ 19.310	€ 25.500	
afschrijvingen		€ 946		€ 2.359		€ 2.374		
onvoorzien	€ -	€ -	€ 3.000	€ -	€ 5.000	€ -	€ 20.000	
Totaal uitgaven	€ 161.500	€ 94.327	€ 122.000	€ 121.602	€ 135.000	€ 131.075	€ 145.500	
Inkomsten								
kerkelijke bijdragen	€ 30.600	€ 36.450	€ 35.600	€ 39.104	€ 43.000	€ 33.100	€ 52.000	
subsidie Gemeente Deventer	€ 20.000	€ 20.000	€ 20.000	€ 20.000	€ 33.500	€ 33.500	€ 33.500	€ 33.500
subsidie Provincie	€ 18.000	€ 16.000	€ 8.000	€ 16.000	€ 8.000	€ -	€ -	
overige subsidies/fondsen	€ -	€ 7.500	€ 53.000	€ 13.500	€ 40.250	€ 12.000	€ 55.000	€ 55.000
collecten/giften/vrienden van	€ 9.000	€ 7.836	€ 5.000	€ 11.340	€ 10.000	€ 13.378	€ 5.000	
rente bank	€ -	€ 1.270	€ 400	€ 754	€ 250	€ 319	€ -	
Totaal inkomsten	€ 77.600	€ 89.056	€ 122.000	€ 100.698	€ 135.000	€ 92.297	€ 145.500	
negatief resultaat		€ 5.271		€ 20.904		€ 38.778		
		€ 94.327		€ 121.602		€ 131.075		
verloop eigen vermogen		€ 45.107		€ 24.203		€ 14.575-		

4.8 Communicatie

De werkgroep PR houdt zich met de communicatie bezig maar ook vrijwilligers die een activiteit verzorgen, zoals de culturele avond, houden zich met de communicatie van hun activiteit bezig. De communicatie van het Meester Geertshuis richt zich op zowel interne als externe doelgroepen.

Er worden verschillende communicatiemiddelen ingezet die ieder hun eigen doelgroep en doelstelling hebben.

Van de vrijwilligers geeft ruim 86% aan dat er goed tot zeer goed gecommuniceerd wordt. 14% vindt het matig.

Van de ketenpartners vindt 100% dat de communicatie goed tot prima verloopt. Alleen zou er wellicht afstemming met de Nieuwsbrief kunnen zijn met de andere organisatie.

Ook 100% van de kerkgenootschappen vindt dat de communicatie m.b.t. de activiteiten goed is. De Caritas merkt op dat de communicatie m.b.t. beleidszaken beter kan.

Hieronder wordt per communicatiemiddel aangegeven wat het inhoudt en of deze communicatiemiddelen bij de verschillende doelgroepen bekend zijn.

- a. **Maandelijks een column in de kerkbladen.** *Doel:* de kerkelijke bevolking van Deventer e.o. op een ontspannen wijze betrekken bij het Meester Geertshuis; De coördinatoren schreven om en om maandelijks deze column. De reacties die zij op hun columns kregen waren positief en de mensen vinden het leuk ze te lezen. Van de bezoekers kent 55% de column en 45 % kent het bestaan niet. Alle kerkgenootschappen kennen de column. Alle ketenpartners kennen de column niet. Wellicht is dit laatste niet verwonderlijk omdat het gericht is op leden van kerken. En als de medewerkers van de ketenpartners geen lid van een kerk zijn of buiten Deventer wonen, kunnen zij niet op de hoogte van de column zijn.
- b. **Aankondigingen van activiteiten in kerkbladen en lokale pers.** *Doel:* (kerkelijke) bevolking van Deventer e.o. informeren, interesseren en werven voor de activiteiten; De kerkbladen nemen altijd de aankondigingen op in hun bladen. Dat is anders voor de lokale pers. De ene keer wordt een aankondiging wel opgenomen en een andere keer niet, ook al is er een persoonlijke relatie met een journalist. Het zou goed zijn om nog een keer goed te onderzoeken wat hiervan de reden is. Bij de bezoekers is 100% bekend met deze vorm van communiceren. Dat zelfde geldt voor de kerkgenootschappen. Een ander beeld zie je bij de ketenpartners: 80% kent geen aankondigingen. Dit kan wellicht met dezelfde reden als bij de column verklaard worden toch zou het goed zijn als dit percentage omhoog zou gaan. Hoewel je bij de gerichte communicatie d.m.v. flyers en poster (zie hieronder), er een veel hoger percentage te zien valt. Berichten worden dan toch wel opgepikt.
- c. **Aankondiging van speciale activiteiten d.m.v. posters en flyers** (bij lezingen, cultuuravond) *Doel:* bevolking van Deventer e.o. informeren, interesseren en werven voor de activiteiten; Bijna 90% van de bezoekers kent deze wijze van communiceren. Bij de kerkgenootschappen is dit 85% en bij de ketenpartners 80%. Gerichte communicatie lijkt opgepakt te worden.
- d. **Website www.MeesterGeertshuis.nl.** *Doel:* bekendheid geven aan Meester Geertshuis aan een zo breed mogelijk publiek

De website is van het begin af aan 'in de lucht' geweest. De website wordt door veel mensen geprezen door haar vormgeving. Het beheer van de website werd eerst door een vrijwilliger gedaan maar toen die een baan kreeg is hij er mee gestopt en heeft de coördinator de taak op zich genomen, na eerst intensief te hebben gezocht naar een andere vrijwilliger. Goed beheer kost de nodige tijd en aandacht. Er wordt momenteel gekeken om de website iets aan te passen waardoor mensen automatisch een mail met de nieuwsbrief kunnen krijgen.

Gemiddeld per maand wordt de website door een kleine 160 unieke personen bezocht. Van de bezoekers is 67% bekend met de website. Bij de kerkgenootschappen is dit 57%. Waar dit door komt is niet duidelijk. Wellicht door de goede contacten met de coördinatoren waardoor men eerder geneigd is een mail te sturen of een telefoontje te plegen als men info wil.

De ketenpartners zijn meer op de hoogte van de website: 80%.

- e. **Bereik!**. Nieuwsbrief die één maal per kwartaal verschijnt en wordt geschreven door de coördinatoren. *Doel*: Informeren van de doelgroep en vrijwilligers. Bij een kleine 90% van de bezoekers is *Bereik!* bekend. Dit zou verhoogd moeten worden naar 100%, ook al wordt die wellicht niet gelezen, het is wel noodzakelijk dat men van het bestaan weet. Bij de vrijwilligers is wel sprake van een 100% score.
- f. **Nieuwsbrief**. Verschijnt 2 maal per jaar. *Doel*: informeren van kerken, ketenpartners, Vrienden van Meester Geertshuis, geïnteresseerden. Van de kerkgenootschappen geeft 100% aan de Nieuwsbrief te kennen. Dit geldt ook voor de ketenpartners. De werkgroep 'communicatie/pr/marketing' is in 2011 begonnen aan de bijstelling van het oorspronkelijke communicatieplan. Dit zal zeer waarschijnlijk tot gevolg hebben dat de bestaande Nieuwsbrief geheel zal verdwijnen met als vervanger het meer professionelere 'Bereik'.
- g. **Aankondiging op het prikbord**. *Doel*: informeren van de doelgroep m.b.t. activiteiten; Op het prikbord hangt allerhande informatie. Van een krantenartikelje tot een aankondiging van een activiteit tot een intekenlijst voor een activiteit. Hierdoor gaat de overzichtelijkheid wel eens verloren. Van de bezoekers is 81% bekend met het prikbord terwijl dit medium toch specifiek voor hen bedoeld is. Het is het overwegen waard om het prikbord te splitsen: één met artikelen en andere wetenswaardigheden en één met alleen aankondigen van en intekenlijst voor activiteiten zodat een groter deel van de bezoekers wordt bereikt. Alle vrijwilligers weten van het bestaan van het prikbord. Bij de kerkgenootschappen zie je een score van 43%. Op zich is dit niet vreemd want het prikbord is specifiek bedoeld voor de bezoekers van het centrum.
- h. **Jaarverslag**
Zo als de naam al zegt verschijnt het jaarverslag één maal per jaar. *Doel*: verantwoording afleggen aan de oprichtende kerken en bekendheid geven aan organisaties in Deventer. Bij 85% van de kerkgenootschappen is het jaarverslag bekend. In ieder geval is het bij al die mensen bekend die ook deel uit maken van de halfjaarlijkse vergaderingen. Bij de vrijwilligers weet 40% dat er een jaarverslag bestaat. Dit percentage zou hoger mogen en moeten zijn. Bij de ketenpartners is het percentage 60. Ook dit zou omhoog moeten omdat het juist ook bedoeld voor omringende organisaties. De organisatie kan het echter wel gehad hebben maar dan kan het zijn dat het bij een manager op het bureau is beland.

Bij onderstaande communicatiemiddelen is verder niet specifiek meer gevraagd naar hun bekendheid.

- i. **Algemene folder Meester Geertshuis.** *Doel:* bekendheid geven aan een zo breed mogelijk publiek;
- j. **Folder Vrienden van het Meester Geertshuis.** *Doel:* inkomsten genereren; Tot nog toe zijn er een tiental mensen Vriend van het Meester Geertshuis geworden. Het doel om inkomsten te genereren wordt daarmee niet gehaald. Er zal een bezinning moeten plaatsvinden of dit de juiste wijze van werven is.
- k. **Lezingen en medewerking aan kerkdiensten.** *Doel:* informeren van achterban, bekendheid geven aan een zo breed mogelijk publiek van bestaan Meester Geertshuis, werving Vrienden van Meester Geertshuis.
- l. **Gesprekken met (keten)partners.** *Doel:* bekendheid geven aan Meester Geertshuis, informeren, afstemmen van activiteiten, gezamenlijk zoeken naar oplossingen m.b.t. bezoekers indien nodig;

Wat hierbij soms lastig is, is personele wisseling. Het is een aantal keren gebeurd dat er goed contact is geweest met een ketenpartner maar dat de betreffende persoon bij de organisatie even later is vertrokken. Dat betekent dat je opnieuw tijd moet investeren om je bekend te maken. Een mogelijke oplossing kan zijn om een boekje te maken met daarin alle activiteiten vermeld. Nadeel daarvan is dat wijzigingen lastig door te voeren zijn en er een kostenaspect aan zit.

Met de volgende ketenpartners is er geregeld contact:

- BAD
- Breed Armoede Overleg (deelname aan)
- Bijzonder Zorg Team
- Cambio
- Carinova
- Carint
- Cliëntenbond
- DAC de Zandloper
- Dimence
- GGD
- Iris crisisopvang
- MEE IJsseloevers
- Rastergroep
- Sallcon werktalent
- St. Rechtop
- St. Vriendendienst
- St. Present
- Tactus verslavingszorg
- Veiligheidshuis IJsselland
- Vluchtelingenwerk
- Voedsel- en kledingbank en
- Vrijwilligerscentrale Deventer

m. **Ontwikkelen dvd**

Om het Meester Geertshuis nog beter op een aansprekende wijze te promoten, wordt in samenwerking met RTV Deventer een promotiefilm gemaakt. In oktober zullen de eerste opnamen worden gemaakt. Een fonds heeft speciaal hiervoor geld ter beschikking gesteld.

Hoofdstuk 5

Enquêtes en interviews

5.1 Inleiding

Uitwerking enquêtes/interviews

5.2 Bekendheid

5.2.1 Telefoonnummer

Alle vrijwilligers die hebben meegedaan aan de enquête zijn bekend met het telefoonnummer. Dat geldt ook voor de deelnemende kerkgenootschappen en ketenpartners. Er wordt door een ketenpartner aangegeven dat er soms sneller op een boodschap die is achtergelaten op het antwoordapparaat gereageerd mag worden.

5.2.2 E-mailadressen

Ruim 92% van de vrijwilligers is bekend met de e-mailadressen. Een enkele vrijwilliger maakt zelf geen gebruik van de computer en heeft daarmee geen toegang tot het internet.

Van de kerkgenootschappen kent 100% de e-mailadressen. Dit geldt ook voor alle ketenpartners.

5.2.3 Bereik! cq Nieuwsbrief

Alle vrijwilligers zijn bekend met **Bereik!** Van de deelnemende kerkgenootschappen kent 90% **Bereik!** en 100% de Nieuwsbrief. Ook alle ketenpartners kennen de Nieuwsbrief. Dit is een goede score want voor hen is de Nieuwsbrief ook bedoeld.

5.2.4 Website

Een kleine 80% van de vrijwilligers is bekend met de website. Dit percentage kan deels worden verklaard dat een aantal vrijwilligers geen gebruik maakt van het internet. De website is bij de deelnemende kerkgenootschappen bij 67% bekend d.w.z. alle kerkgenootschappen kennen de site maar niet iedere persoon binnen het kerkgenootschap is er vertrouwd mee. Van de ketenpartners kent 80% de website. Het onderhoud van de site is -zoals gebruikelijk bij vrijwilligersorganisaties- altijd een groot probleem. Gelukkig beschikken we over een ter zake deskundige vrijwilliger hiervoor.

5.2.5 Weten van bestaan Meester Geertshuis

Van de bezoekers geeft 50% aan dat ze het Meester Geertshuis kennen van de 'Vijf'. 20% geeft aan dat ze het via vrienden hebben leren kennen en overige 30% heeft het op andere wijzen leren kennen (huis aan huis blad; instantie; website; interlevensbeschouwelijke groep; woont in dezelfde straat).

Van de vrijwilligers geeft ruim 25% aan het Meester Geertshuis door/van de 'Vijf' te kennen. 33% is via vrienden in aanraking met Meester Geertshuis in aanraking gekomen. Ook 25% kent het Meester Geertshuis via de kerk. De overige 17% noemt verschillende redenen zoals via Ceciel, van de website, zag het opeens in de Assenstraat.

5.2.6 Suggesties tot verbetering

- Hang een lijst met belangrijke telefoonnummers zoals politie, ziekenhuis, brandweer, taxivervoer in de keuken. *Er hangt reeds een lijst maar die behoeft wellicht aanvulling.*

- Meer bekendheid op internet en relevante organisaties geven
- Er lijkt bij de parochianen een onjuist beeld over het Meester Geertshuis te bestaan
- **Bereik!** meer verspreiden en meer info daarin

Alle kerkgenootschappen en ketenpartners geven aan te weten waar het Meester Geertshuis voor staat en weten (globaal) welke activiteiten er plaatsvinden.

Op de vraag of het noodzakelijk is dat men precies weet wat er in het Meester Geertshuis gebeurt, geeft 60% van de ketenpartners aan dat het voor hen niet perse noodzakelijk is. In voorkomende gevallen weten ze het Meester Geertshuis te vinden.

Bij de kerkgenootschappen is het beeld wisselend. Een dominee en diakenen (rk + prot) geven aan dat het goed is om precies te weten wat er aan activiteiten is zodat een goede doorverwijzing kan plaatsvinden en voorkomen kan worden dat er doublures plaatsvinden. Het is goed voor wedewijds informatie uitwisseling. Ook wordt aangegeven dat het belangrijk is in verband met de subsidievertrekking aan het Meester Geertshuis.

Er zijn ook diakenen die aangeven het niet noodzakelijk te vinden dat zij precies weten wat er aan activiteiten is. Mocht het nodig zijn iets te weten, dan weten ook zij de coördinatoren te bereiken.

Van de vrijwilligers geeft een kleine 60% aan dat het voor hen van belang is te weten welke activiteiten er zijn zodat zij eventuele vragen kunnen beantwoorden en kunnen doorverwijzen. De overige 40% geeft aan dat het voor hen niet van belang is omdat zij zich met bv. alleen de meditatie of klusjes bezig houden. Maar ook van de inloop zijn er vrijwilligers die het niet van belang vinden. Dit is opmerkelijk als je bezoekers op andere activiteiten zou willen wijzen maar het dan niet weet.

Opmerking die gemaakt wordt: zou het goed zijn een introductiemiddag voor nieuwe vrijwilligers te organiseren?

5.3 Samenwerking

Wat betreft de manier van samenwerken geven de kerkgenootschappen aan dat er sprake is van verwijzing naar het Meester Geertshuis waarbij een belangrijk criterium 'nood' is. Daarnaast bestaat de samenwerking uit uitwisseling van ideeën en informatie, het 'delen' van vrijwilligers, gezamenlijke kerkdiensten en reflectie op het werk. Alle kerkgenootschappen geven aan dat de samenwerking goed, prettig tot prima is. Dit zelfde geldt – daar waar van toepassing – voor de ketenpartners.

Wat betreft het adequaat reageren van het Meester Geertshuis wordt door zowel de kerkgenootschappen als de ketenpartners aangegeven dat erg adequaat tot zeer adequaat op vragen wordt gereageerd.

Als er iets in de samenwerking verbeterd zou kunnen worden, cq waar een behoefte ligt, dan noemen de RK en PG Colmschate/Schalkhaar dat er meer naar de wijken gewerkt zou kunnen worden. Nu blijft in hun ogen veel geconcentreerd rond het centrum. De ervaring en deskundigheid van het Meester Geertshuis zou meer ingezet kunnen worden in de wijken en de omliggende dorpen. De Do-Re gemeente en PG Deventer zien geen noodzaak tot verbetering omdat men tevreden is zoals het nu gaat. Datzelfde geldt voor de ketenpartners.

5.4 Overig

Iedereen is het er over eens dat het Meester Geertshuis een aanvulling op de voorzieningen in de gemeente Deventer is. Daar bestaat geen twijfel over. Het is goed om een diaconaal geluid in de stad te laten horen. Wellicht meer de activiteiten op kerkelijk-diaconaal terrein op elkaar afstemmen.

De vraag die rijst: bereikt het Meester Geertshuis de juiste doelgroep?

Het Meester Geertshuis wordt gezien als steun voor mensen die het moeilijk hebben en op niet veel plekken terecht kunnen. Het is laagdrempelig, er is geen indicatie voor

Bezoekster
vraagt aan
vrijwilliger:
wanneer
mag ik weer
komen?

nodig en iedereen is welkom. Het is een plek waar met veel liefde, moeite en zorg kwetsbare mensen gezien worden en er mogen zijn. Het is een plek van ontmoeting en ont-moeten. Er wordt praktische hulp geboden en een luisterend oor. En het is ook een prachtige plek voor vrijwilligers.

Ook wordt genoemd dat het Meester Geertshuis meer zou mogen uitstralen dat het een belangrijke functie in de stad vervult.

Aan de ketenpartners is gevraagd of er aan de samenwerking iets verbeterd zou kunnen worden, en of er behoefte is aan het maken van afspraken. Bij alle ketenpartners is er behoefte aan het maken van afspraken, bij 40% is dit ook al gebeurd. Wat betreft samenwerking zijn de volgende antwoorden gegeven:

- Bibliotheekfunctie meer van dienst laten zijn, eventueel in combinatie met de informatiefunctie vanuit de Wijkwinkel
- Afspraken maken zodra de sociale restaurants starten
- Afspraken maken over zinvolle dagbesteding bij het organiseren van belangen rondom beider doelgroep
- Afstemmen van elkaars activiteiten en het versterken van elkaars werkzaamheden (meerde malen genoemd)
- Alles wat met de buurt te maken heeft

Vrijwilliger: Je ziet dat mensen meer vertrouwen krijgen om voor hen belangrijke stappen in het leven te nemen.

Aan de bezoekers van het Meester Geertshuis is gevraagd wat ze zouden doen als het Meester Geertshuis er niet zou zijn. De volgende antwoorden kwamen naar voren:

- Dan zou het minder goed met me gaan, meer in bed liggen
- Naar de Zandloper gaan
- Zou het niet weten maar zeker niet naar de Zandloper gaan
- Me vervelen
- Thuis zitten
- Andere activiteit zoeken
- Ik zie het niet zitten dat het Meester Geertshuis er niet zou zijn. Misschien zou ik vaker naar een gezellig café gaan maar dat kan financieel eigenlijk niet uit

5.5 Communicatie m.b.t. de oprichtende kerkgenootschappen

5.5.1 Aantal vergaderingen

Alle kerkgenootschappen vinden twee vergaderingen met het bestuur van het Meester Geertshuis voldoende. Mochten er zaken tussendoor komen, dan weet men elkaar te vinden. PG Deventer maakt de kanttekening dat twee vergaderingen te weinig als er een nieuwe koers gevaren zou worden.

5.5.2 Ervaring vergaderingen

Bij deze vraag worden meerdere antwoorden en opmerkingen gemaakt. Het is goed om deze hier integraal te noemen:

- Medeverantwoordelijkheid van de kerken zou serieuzer aan bod mogen komen (RK)
- Meer aandacht naar een cultuur waar we vergaderen n.a.v. missie en visie van Meester Geertshuis (RK)
- Meer aandacht aan voorgang beleidsplan (RK)
- Hoe bereik je de doelstelling (RK)
- De vergaderingen worden goed voorbereid. Oppassen dat niet teveel info vooraf wordt verstrekt (PG Deventer)
- Vergaderingen zijn nuttig, het is goed voor het onderling contact, goed om te horen wat anderen vinden en goed om plannen te maken voor de toekomst (PG Deventer)
- Vergaderingen zijn prima maar de toon van communicatie is niet altijd prettig en soms onhandig (PG Colmschate/Schalkhaar)
- Vergaderingen worden als prettig, nuttig en goed bevonden (Do-Re gemeente)

5.5.3 *Houdt het bestuur u voldoende op de hoogte van ontwikkelingen?*

Van de kerkgenootschappen vindt 75% dat het bestuur hen goed op de hoogte houdt, 25% vindt het redelijk. Er wordt nog de opmerking geplaatst dat als iemand iets wil weten, zij ook zelf contact met het bestuur kan zoeken.

5.5.4 *Informatiefunctie van Meester Geertshuis*

A) klinkt de cultuur van kerkelijke organisaties voldoende door?

Bijna 60% van de kerkgenootschappen beantwoordt deze vraag bevestigend.

De opmerkingen die geplaatst worden zijn:

- MGH mag wat betreft kerkelijke achtergrond duidelijker naar voeren komen;
- MGH is een diaconaal inloophuis. Het bestuur heeft voldoende duidelijk gemaakt dat het niet mogelijk is het accent te veel op het kerkelijke te leggen;
- Cultuur klinkt door in de vergaderingen en website maar niet in het Meester Geertshuis;
- Kerkelijke achtergrond komt tot zijn recht in het stilte centrum

B) Informatievoorziening aangaande Meester Geertshuis naar kerkelijke achterban, doet uw organisatie daar in uw optiek voldoende aan?

Ruim 42% is het met deze vraag eens. Dit betekent dat 58% vindt dat zij als kerkgenootschap haar achterban beter zouden kunnen informeren over het Meester Geertshuis. Opmerkingen die gemaakt worden zijn:

- Redelijk, wellicht attenter op activiteiten zijn en doorverwijzen
- Kerk zou meer aan informatievoorziening aangaande MGH kunnen doen
- Via info in kerkbladen en collecten
- Tijdens kerst wordt altijd aandacht besteed aan MGH
- Informatievoorziening met betrekking tot geplande activiteiten is nog onvoldoende uit de verf gekomen zowel vanuit Meester Geertshuis als vanuit de kerk. Hieraan blijven werken.

Hoofdstuk 6

Conclusie en Discussie

Inleiding

In dit hoofdstuk kunt u een aantal conclusies lezen die uit bovenstaand verhaal, maar natuurlijk voortgekomen uit de weerbarstige praktijk, getrokken mogen worden. Daarnaast wordt een aantal punten aangereikt waarvan het goed is om nader met elkaar over gedachten te wisselen zodat het Meester Geertshuis weet waar het in de toekomst verder aan kan en mag werken.

6.1 Conclusies

In deze paragraaf wordt een aantal voorzichtige conclusies met betrekking tot de doelstellingen van het Meester Geertshuis getrokken.

6.1.1 Tijdsfad

In hoofdstuk 1 werd aangegeven dat bij de oprichting van het Meester Geertshuis in de doelstelling twee componenten zaten waarvan het tijdsfad er één is. Er werd destijds gesteld dat er in 3 jaar tijd gekomen moest worden tot een centrum dat herkenbaar in de Deventer samenleving is. We mogen de voorzichtige conclusie trekken dat dit is gelukt. In drie jaar tijd is er een centrum neergezet dat een duidelijke positie in de Deventer samenleving heeft. De beginfase was er één van pionieren. En zo'n pioniersfase duurt lang om alles goed neer te zetten. Dat werd duidelijk in de gesprekken met de deskundige van het Kor Schippersinstituut. Wellicht is nu de fase van stabilisatie aangebroken hoewel er veel ontwikkelingen op het Meester Geertshuis afkomen.

6.1.2 Doelgroepen

De vraag is of het Meester Geertshuis de doelgroepen bereikt die in het startdocument zijn genoemd. Deze zijn:

4. mensen die hulp nodig hebben
5. kerkelijke achterban
6. de burgermaatschappij van de gemeente Deventer en omstreken

Ad 1 Mensen die hulp nodig hebben

Dit is een zeer breed geformuleerde doelgroep. Bij het Meester Geertshuis komen veel verschillende mensen die hulpvragend zijn. Zij komen bij de verschillende activiteiten. In de huiskamer komen zo'n 75 verschillende mensen die een vaste kern vormen met daarbij nog incidentele bezoekers. Op het diaconaal spreekuur zijn het afgelopen jaar zo'n 70 mensen geweest die over het algemeen niet dezelfde mensen zijn als die de huiskamer bezoeken. Ook op de andere activiteiten komen andere mensen af, o.a. de vakantieweek. De schatting is dat er per jaar zo'n 200 verschillende mensen bij het Meester Geertshuis komen. Nu zegt kwantiteit niet alles, en bij de oprichting zijn ook geen getallen genoemd welke behaald moesten worden. Dat zou ook niet in de gedachte van de presentietheorie passen. De voorzichtige conclusie lijkt gerechtvaardigd dat mensen die hulp nodig hebben het Meester Geertshuis weten te vinden.

Ad 2. Kerkelijke achterban

Door middel van columns, aankondigingen van activiteiten in het kerkblad, meewerken in kerkdiensten en lezingen probeert het Meester Geertshuis de kerkelijke achterban, ook de kerkelijke achterban van omliggende dorpen, te informeren. Wellicht kan dit geïntensiveerd worden maar gezien de personele bezetting in het afgelopen jaar, was dit niet mogelijk. Het Meester Geertshuis kan niet alleen de kerkelijke achterban informeren. Een aantal van de kerkgenootschappen geeft aan dat zij er het nodige aan doet en een aantal geeft aan dat zij haar achterban beter zou kunnen informeren over het werk van het Meester Geertshuis.

Bij het Meester Geertshuis werken vrijwilligers waarvan 25% aangeeft via de kerk bij het Meester Geertshuis terecht te zijn gekomen. Op de één of andere wijze zijn zij gegrepen door het werk wat het Meester Geertshuis verzet. Dit kan via een lezing zijn geweest, de column of door een predikant of pastor op het spoor zijn gezet. Blijkbaar worden zij door het Meester Geertshuis bereikt. Ook hier kan de voorzichtige conclusie worden getrokken dat de kerkelijke achterban wordt bereikt.

Ad 3. De burgermaatschappij van de gemeente Deventer en omstreken

Via lokale pers (radio en krant), bezoek van scholen aan het Meester Geertshuis, probeert het Meester Geertshuis de burgers te informeren. Het is moeilijk meten of zij ook daadwerkelijk bereikt worden. Zeker is dat het Meester Geertshuis goed in beeld is bij de gemeente Deventer en bij veel ketenpartners. In hoeverre de omstreken van Deventer ook bereikt worden, is niet goed duidelijk. Wellicht kan door een aanvullend gedegen kwalitatief onderzoek onderzocht worden hoe groot de bekendheid van het Meester Geertshuis is in Deventer en omstreken is.

6.1.4 Communicatie

Het Meester Geertshuis bedient zich van verschillende wijze van communiceren zoals in bovenstaand verhaal aan de orde kwam. Dit met het oog op de verschillende doelgroepen die bereikt moeten worden.

Gezien de resultaten van de interviews en enquêtes kunnen de volgende conclusie getrokken worden dat:

- de bezoekers voor een groot deel bereikt worden via Bereik! en dat er nog een inspanning geleverd moet worden zodat alle bezoekers kennis hebben van het prikbord;
- de kerkgenootschappen allemaal op de hoogte zijn van de Nieuwsbrief;
- de vrijwilligers allemaal Bereik! kennen;
- dat 80% van de ketenpartners de Nieuwsbrief kent. Ook hier zal nog extra werk verzet moeten worden eer men de 100% heeft behaald.
- Iedereen de communicatie wat betreft de activiteiten goed vindt verlopen;
- de communicatie richting oprichtende kerken m.b.t. beleid verbetering behoeft;

6.2 Punten ter discussie

Hieronder volgt een aantal zaken waarover met elkaar van gedachten gewisseld kan worden om te bezien wat het beste is voor het Meester Geertshuis in de toekomst.

6.2.1 Huisvesting

Zoals in paragraaf 4.6 is aangegeven de gemeente van plan de panden aan de Assenstraat 20 te verkopen. Wat betekent dit voor het Meester Geertshuis? Is het centrum de juiste plek of is een andere plek meer geëigend?

6.2.2 Financiën

Hoe zien de kerkgenootschappen hun rol met betrekking tot financiering? Zien zij het Meester Geertshuis als een verlengstuk van de caritas/diaconie?

6.2.3 Samenwerking

In de nabije toekomst zal de PGD een diaconaal werker aanstellen. Wat betekent dit voor de samenwerking met het Meester Geertshuis. Op welke wijze kan er worden samengewerkt? Hoe kan men elkaar aanvullen?

Aan de Rielierweg wordt een pastoraal centrum in de Vianneykerk gestart. Waar liggen mogelijkheden tot samenwerking?

6.2.3 Kenniscentrum

Een aantal malen is genoemd dat het Meester Geertshuis ook de functie van kenniscentrum zou moeten hebben. Er is reeds een aanzet geven om een avond voor diakenen te organiseren. Daarnaast doen individuele diaken een beroep op het Meester Geertshuis. De vraag is: Hoe ziet men een kenniscentrum voor zich? Wat betekent dit voor de organisatie van het Meester Geertshuis?

Een zelfde vraag ligt in het verlengde bij het verlangen van een aantal kerkgenootschappen om het diaconaal spreekuur uit te breiden richting de wijken. Mogelijkerwijs zou je dan spreekuur in een kerkgebouw kunnen houden? Wat betekent dit voor de organisatie van het Meester Geertshuis? Minstens net zo belangrijk is de vraag om behulpzaam te zijn bij wijkwerk (o.a. van RK zijde).

6.2.4. SchuldHulpMaatjes project.

Sinds medio 2011 vervult het Meester Geertshuis de trekkersrol voor het project SchuldHulpMaatje. Dit is een landelijke project dat in dit jaar gefinancierd vanuit landelijke gelden maar in de volgende jaren geheel zelfstandig bekostigd moet worden.

Het project is in een nauw samenwerkingsverband met de gemeentelijke schuldhulpverlening en allerlei organisaties die in Deventer te maken hebben met mensen die in armoede zijn of daarin dreigen te komen. Het project past geheel in onze doelstelling, reden waarom we na enige aarzeling en op verzoek van de gemeente toch de trekkersrol op ons hebben genomen. Vrijwel gelijktijdig meldde er zich een vrijwilliger die professioneel bekend is met schuldhulpverlening. Deze vrouw, Mw. Hennie Rabe, besteed nu per week \pm 30 uur aan allereerst de start van het project en vervolgens aan het werven van vrijwilligers die, na een gedegen opleiding van 3 dagen, als maatje gekoppeld worden aan mensen met financiële problemen.

We zijn in overleg met de gemeente hoe zij op de één of manier -naast hun samenwerking via het BAD- ook financieel bij kunnen dragen.