



De Herberg

Bestaansrecht van De Herberg

Een onderzoek in opdracht van Stichting Citypastoraat De Herberg. Uitgevoerd door: Arjan Booster, Zwaantje Kamphuis en het team van Bureau Apeldoorn | www.bureau-apeldoorn.nl

Voorwoord

Aanleiding

Dit is een onderzoek n.a.v. de vraag wat de positie van De Herberg binnen de keten van andere ontmoetingsplekken in Apeldoorn is.

Dit onderzoek is een kwalitatief onderzoek waar door middel van diepte-interviews, die zijn gehouden met bezoekers, medewerkers en ketenpartners van De Herberg.

Opdrachtgever

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het bestuur van de stichting Citypastoraat.

Dank

Namens Bureau Apeldoorn bedanken wij de bezoekers, medewerkers van De Herberg en andere organisaties: Menorah, St Egidio, Omnizorg, Philadwars, Ontmoet & Co Roggestraat, de Alliage en Leger des Heils. die meewerkten aan de interviews.

Onze dank gaat ook uit naar Cora Boon, coördinator van De Herberg en Oege Wierda, voorzitter van het bestuur. Zij waren ten allen tijde bereid tot overleg of het beantwoorden van vragen.

Graag willen wij ook de personen uit de klankbordgroep hartelijk danken: Ben Bloem (Menorah), Jet Jacobs (Omnizorg), Ronald Dashorst (Sant'Egidio).

Daarnaast bedanken wij Paul Blokhuis, wethouder Zorg en Welzijn voor de ondersteuning van het onderzoek door de gemeente Apeldoorn.



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Aanleiding	2
Opdrachtgever	2
Dank	2
Hoofdstuk 1: Aantal geïnterviewden	5
1.1 Bezoekers De Herberg	5
1.2 Medewerkers De Herberg	5
1.3 Andere ontmoetingspunten	5
Hoofdstuk 2: Bezoekers	6
2.1 Frequentie	6
2.2 Reden	
2.3 Betekenis van De Herberg voor bezoekers	6
2.4 Betekenis verdwijnen De Herberg voor bezoekers	6
2.5 Bezoeken van andere ontmoetingspunten door bezoekers	7
2.6 Christelijke identiteit	7
2.7 Aanvullingen	7
Hoofdstuk 3: Medewerkers	8
3.1 Frequentie	8
3.2 Reden	8
3.3 Betekenis van De Herberg voor bezoekers	8
3.4 Betekenis verdwijnen De Herberg voor medewerkers	8
3.5 Betekenis verdwijnen De Herberg voor bezoekers	8
3.6 Bezoeken van andere ontmoetingspunten door bezoekers	8
3.7 Christelijke identiteit	9
3.8 Veranderen	9
3.9 Aanvullingen	9

Hoofdstuk 4: Andere ontmoetingspunten	11
4.1 Andere ontmoetingspunten die zijn geïnterviewd	11
4.2 Rol De Herberg binnen Apeldoorn	12
4.3 Verschil De Herberg met andere ontmoetingspunten	12
4.4 Betekenis voor uw ontmoetingspunt mocht De Herberg verdwijnen	13
4.5 Christelijke identiteit	13
4.6 Aanvullingen	13
Hoofdstuk 5: Conclusie	15
Hoofdstuk 6: Aanbevelingen	17
Hoofdstuk 7: Verantwoording	18
7.1 Methode	18
7.2 Kritiek	18
Bijlagen	19
Bijlage 1 – Activiteiten in De Herberg	19
Bijlage 2 - Vragen voor bezoekers De Herberg	20
Bijlage 3 – Vragen voor medewerkers De Herberg	21
Bijlage 4 – Vragen voor andere ontmoetingspunten	22



1. Aantal geïnterviewden

1.1 Bezoekers De Herberg

Om te onderzoeken wat de positie van De Herberg binnen de ontmoetingspunten in het centrum van Apeldoorn is, hebben er diepte-interviews plaatsgevonden.

Er zijn 17 bezoekers geïnterviewd. Waarvan 13 mannen en 4 vrouwen.

De leeftijd is als volgt verdeeld:

20 – 30 jaar 1

30 - 40 jaar 0

40 – 50 jaar 4

50 – 60 jaar 5

60 – 70 jaar 4

> 70 jaar 3

1.2 Medewerkers De Herberg

Er was een minimum aantal van 15 medewerkers afgesproken om te interviewen. Er zijn 19 medewerkers geïnterviewd. Hiervan zijn er 8 man en 11 vrouw.

De leeftijd is als volgt verdeeld:

20 - 30 jaar 0

30 - 40 jaar 1

40 - 50 jaar 2

50 - 60 jaar 0

60 - 70 jaar 8

> 70 jaar 8

1.3 Andere ontmoetingspunten

Er zijn bij zeven andere ontmoetingspunten interviews afgenomen met één persoon van de organisatie. Dit zijn Menorah, St Egidio, Omnizorg, Philadwars, Ontmoet & Co , de Alliage en Leger des Heils. De eerste vijf zitten in het centrum van Apeldoorn. De andere twee in Apeldoorn-Zuid.

2.Bezoekers

2.1 Frequentie

Onder de bezoekers die wij gesproken hebben zijn er verschillen in hoe lang ze al bij De Herberg komen. Mensen komen soms sinds 1 of 2 jaar en 10 jaar of langer en alles wat daar tussen in zit.

De frequentie is ook wisselend. Veel mensen komen elke dag of 2 – 4 per week. Andere 1x per maand of 2 -3 x per maand.

2.2 Reden

De meeste mensen komen voor sociale contacten, voor gezelligheid, een praatje, om een kopje koffie/thee drinken of om de krant lezen. Zij kunnen er hun verhaal kwijt, er is een luisterend oor voor een vertrouwd gesprek. Mensen kunnen hier sociale contacten verbeteren. Een belangrijk punt wat werd aangegeven: er is geen verplichting. Ook biedt De Herberg structuur in het leven van de bezoekers.

De maaltijd op donderdag is ook favoriet evenals de soep op dinsdag en vrijdag.

Een enkeling komt om 4 sneetjes brood te halen (tijdens de winterherberg tussen november en maart) en omdat men geen dak boven zijn/haar hoofd heeft.

Voor een gesprek met de coördinator en advies. Het spreekuur van de coördinator op dinsdag is zeer belangrijk voor de mensen.

Alle mensen vinden wel aansluiting bij iemand of meerdere personen.

2.3 Betekenis van De Herberg voor bezoekers

De Herberg is van toegevoegde waarde voor alle bezoekers. Je kunt er altijd terecht en het is echt voor iedereen. Er wordt zelden iemand geweigerd. Ook daklozen worden niet geweigerd en zij zijn voor hun gevoel nergens anders welkom. Onder de bezoekers zijn voornamelijk dak- en thuislozen, mensen met een verslaving en sociaal beperkte mensen. Er is betrokkenheid door bezoekers onderling en ook door de medewerkers. Voorbeeld: Als je regelmatig komt en je komt 3x niet dan wordt dat opgemerkt. Dit wordt als prettig ervaren.

2.4 Betekenis voor bezoekers mocht De Herberg verdwijnen

Hier worden wisselende antwoorden op gegeven.

- zeer vervelend
- zal met de ziel onder de arm lopen
- in een gat vallen
- waar moet ik dan heen (vooral voor daklozen)
- ik zou thuis blijven
- geen idee wat ik dan moet doen

- dan verdwijnen sociale contacten
- eerder naar de kroeg

Uiteindelijk geeft iedereen aan.

“De Herberg moet blijven”

2.5 Bezoeken van andere ontmoetingspunten door bezoekers

Ongeveer de helft van de geïnterviewden bezoekt andere ontmoetingspunten. Meestal één ander ontmoetingspunt. Eén persoon geeft aan naar alle maaltijden te gaan bij de ontmoetingspunten in het centrum.

Dit zijn: het Leger de Heils, Philadwars, de Sprengenweg, Matenhof, Ontmoet en Co, Mariakerk, Menorah, marktplein (ook van Menorah), het Bluescafé.

2.6 Christelijke identiteit

Van de geïnterviewden zijn er 2 Protestantse Kerk Nederland (PKN) opgevoed. 3 Rooms Katholiek en de overige 12 hebben geen geloofsovertuiging.

Drie personen vinden het mooi of belangrijk dat er een christelijke identiteit is. Anderen vinden dit niet van belang.

De mensen merken van de christelijke identiteit door het gebed bij de maaltijd. Hier wordt met respect mee omgegaan. Vier bezoekers merken niets van de christelijke identiteit. Eén bezoeker merkt op dat hij/zij vroeger anti-geloof was en nu niet meer. Dit omdat je in De Herberg jezelf mag zijn, ongeacht of je gelooft of niet.

De vieringen op zondag zijn belangrijk voor veel bezoekers. Er is nu meer aandacht voor inbreng van bezoekers dan voorheen bij de vieringen.

2.7 Aanvullingen

- De Herberg is favoriet onder de bezoekers.
- Coördinator van De Herberg heeft iemand geholpen met inschrijven in de gemeente, wat tot dan toe heel moeizaam verliep.
- Voor de warme maaltijd mag best iets meer geld gevraagd worden.
- Jongeren mogen best iets meer respect tonen naar de medewerkers.
- Vaker open: meer ochtenden en een deel van de zaterdag.
- Sociale vaardigheidstraining voor bezoekers. Meer sociale activiteiten aanbieden. Lobbyen voor financiën bij bedrijven.

Voorbeeld: We hebben een bezoeker die een baan heeft. Wanneer hij om drie uur klaar is, komt hij uit zijn werk en gaat zoals hij zelf zegt naar ‘huis’. Dit is voor hem De Herberg.



3. Medewerkers

3.1 Frequentie

De meeste medewerkers die hebben meegewerkt aan het onderzoek komen 1x per week en een enkeling 1x per twee weken. Het grootste deel is gastvrouw of gastheer bij de inloopmiddagen. Sommigen helpen bij de maaltijd (tafel dekken, opscheppen van het eten, afwas). Eén iemand maakt het rooster en is actief voor het 50+ ww café.

3.2 Reden

De redenen van medewerkers om te werken: graag doen, zinvol, belangrijk dat er een plek is voor minder bedeelden en kansarmen. Gastvrijheid is een belangrijke reden en maatschappelijk betrokken te zijn.

3.3 Betekenis van De Herberg voor bezoekers

De Herberg is een warme plek en thuis voor bezoekers. Zij kunnen er hun verhaal kwijt, er is een luisterend oor. Bezoekers hebben sociale contacten. Ook biedt De Herberg structuur in het leven van de bezoekers.

Verder komen bezoekers voor een kopje koffie, om de krant te lezen, advies, het hebben van een postbus (dit zijn niet altijd bezoekers), gezelligheid, veilige plek, de maaltijd, gesprek met Cora. Medewerkers benoemen de Herberg als toevoeging op het leven van velen.

3.4 Betekenis verdwijnen van De Herberg voor medewerkers

De meeste medewerkers zullen het missen en iets anders gaan zoeken. Eén persoon zegt in een gat te zullen vallen. Een aantal keren wordt genoemd dat het verlies van kapitaal is. Daarmee wordt bedoeld: verlies van vrijwilligers en kennis.

3.5 Betekenis van verdwijnen De Herberg voor bezoekers

Hier worden door de medewerkers verschillende antwoorden op gegeven. De belangrijkste zijn: postadres en contact missen, in een gat vallen, een thuis missen. Ook wordt genoemd dat enkele bezoekers dan eerder op de dag naar de kroeg gaan. De vraag is of mensen ergens anders terecht kunnen en zich hier thuis voelen.

3.6 Bezoeken van andere ontmoetingspunten door bezoekers.

De meeste medewerkers vinden het prima dat men kent het Leger de Heils, Philadwars, Menorah, St Egidio en Ontmoet & Co. Volgens een aantal medewerkers heeft De Herberg een andere doelgroep dan de andere ontmoetingspunten.

Verslaafden en dak- en thuislozen is een belangrijke groep die niet veel andere plekken hebben. Er is één medewerker die het niet goed vindt dat er zoveel ontmoetingspunten zijn en bezoekers hierheen kunnen gaan. Als reden wordt benoemd dat je mensen zo niet stimuleert om zelf en andere dingen te ondernemen.

3.7 Christelijke identiteit

“DE HERBERG IS DE KERK IN DE MAATSCHAPPIJ”

Op twee geïnterviewde na zijn alle medewerkers zelf lid van een kerk. Daarvan vindt de helft de christelijke identiteit van De Herberg niet belangrijk en de andere helft wel.

Deze laatste groep benoemt het belangrijk te vinden dat vanuit christelijk perspectief zorg wordt gegeven. Wat deze zorg dan anders maakt in vergelijking met niet christelijke ontmoetingspunten wordt niet benoemd.

Iedereen is het erover eens dat het geloof niet wordt uitgedragen tenzij bezoeker hierom vragen. Het is zeker geen plek om te evangeliseren

“HET GAAT OM DE MENS, NIET OM HET GELOOF”

De vieringen op zondag zijn belangrijk voor veel bezoekers. Er is nu meer aandacht voor inbreng van bezoekers dan voorheen bij de vieringen. Voor de maaltijd wordt met gebed begonnen.

3.8 Veranderen

De belangrijkste punten die aan verandering toe zijn die worden aangegeven zijn:

Ruimer budget voor coördinator De Herberg, zodat de werktijd van haar uitgebreid kan worden.

Meer samenwerking tussen De Herberg en andere instanties en/of ontmoetingspunten ten behoeve van de bezoekers.

Langer open: van 12 - 17 uur

Meer sturing geven om uit vervelende, uitzichtloze situatie te komen.

Opener voor jongeren

Meer uitdragen van uniekheid en naamsbekendheid

Iemand inschakelen voor Social Media. Denk bijvoorbeeld aan LinkedIn, Facebook en Twitter.



3.9 Aanvullingen

Punten die worden aangegeven:

Er zijn niet vaak incidenten of ruzies. Mensen komen al lang.

Medewerker altijd met 3 personen bij de inloop. Dit ivm drukte en veiligheid.

Er is een overdracht, zodat de volgende “dienst” op de hoogte is van wat er speelt en Cora ook.

Coördinator De Herberg is de stabiele factor voor zowel medewerkers als bezoekers.

Sommige bezoekers vinden een huis of een baan.

Eén medewerker geeft aan zelf geholpen te zijn en kansen te hebben gekregen door dit vrijwilligerswerk.



4. Andere ontmoetingspunten

4.1 Welke andere ontmoetingspunten zijn geïnterviewd

Bureau Apeldoorn heeft ook gesproken met personen van andere organisaties over De Herberg.

Op 6 april is Bureau Apeldoorn op gesprek geweest bij Joop Honders, sociaal cultureel medewerker van Ontmoet & Co aan de Roggestraat. Dit is een locatie waar professionele begeleiding aanwezig is vanuit de lichamelijke en verstandelijke gehandicaptenzorg en de psychiatrie.

Op 11 april had Bureau Apeldoorn een afspraak bij Jet Jacobs, manager bij Omnizorg sinds 2010. Omnizorg biedt opvang, behandeling en begeleiding, wonen en werken. Integraal aanbod voor de doelgroep dak en thuislozen, verslaafden en psychiatrische multi-problematiek. Mensen weer op de rit krijgen om hun leven weer op te pakken. Overlast vermindering in de stad.

Op 11 april gesproken met Arend Jan, activiteitenbegeleider en in dienst van GGnet sinds drie jaar. Philadwars is een steunpunt met een ster vanuit de gemeente Apeldoorn. Betrekking op de WMO, Professionals zijn aanwezig.

Op 13 april gesproken met Ben Bloem van Menorah. Hij heeft sinds 2010 een primaire functie om een stapje verder te gaan in de hulpverlening. Mensen van de straat helpen hoort daar ook bij. Op jaarbasis zijn er 120 individuen die geregistreerd zijn bij Menorah. Eten op zondag ruim 40 man met een hoger percentage daklozen. Tussen de 20 en 30 op de woensdag.

Op 18 april hebben wij Cora Boon de coördinator van De Herberg gesproken. Dit hebben wij ook deels meegenomen bij medewerkers en bewust dezelfde vragen gesteld als bij de andere organisaties. Zij is zelf ook ooit begonnen als vrijwilliger. 4 jaar als medewerker en 25 jaar nu actief bij De Herberg. "Het feit dat ik mij zo heb kunnen ontwikkelen heeft alles te maken met het vertrouwen wat ik hier gekregen heb." Bij de paasbrunch waren 56 personen.

Op 19 april bij de Alliage geweest. Dit is een ontmoetingsplek met een ster, laagdrempelig voor alle mensen. Gesproken met Patty Merghart, vrijwilligerscoördinator en aanspreekpunt in dienst van Riwis.

Op 21 april gesproken met Ronald Dashorst pastoor van de Katholieke kerk. Voorzitter van Sant' Egidio, Oprichters wereldwijde gemeenschap die zich inzet voor de kwetsbare mensen in de samenleving. Dak en thuislozen, vluchtelingen, ouderen en voor de vrede. Nu 9 jaar geleden gevestigd in Apeldoorn. Maandag eten er ongeveer 40 / 50 mensen. Vrijdag gaan ze met de bakfiets naar de stad. Bij de kledingbank waar mensen kleding komen halen, kunnen ze ook een kopje koffie drinken. Eerste jaar winterherberg gedaan voor de mensen die dakloos buiten waren (dinsdag en vrijdag) Mooi om te zien dat ze na een douche- en scheerbeurt weer een beetje opgeknapt waren. Eenmaal in de maand komen ze met jongeren zonder thuis (vrijdagavond) bij elkaar voor een maaltijd in De Herberg. Deze twintigers willen niet geassocieerd worden met Omnizorg en De Herberg.

Op 24 april contact gehad met het Leger des Heils. Wij hebben gesproken met Marja van de Ham, coördinator over de dagelijks gang van zaken. Het ontmoetingspunt van het Leger des Heils aan het Hofveld is verbonden aan de kerkelijke tak van het Leger Des Heils. Het is ontstaan vanuit de welzijnstak. Het is een plek waar iedereen terecht kan. Ook is er de mogelijkheid om er kleding te kunnen kopen voor een lage prijs.

4.2 Rol De Herberg binnen Apeldoorn

Het inloophuis De Herberg is al bijna veertig jaar een heel laagdrempelige ontmoetingsplek voor iedereen die behoefte heeft aan aandacht, gezelligheid, een gesprek met een kop koffie/thee, kop soep of een warme maaltijd. Als alle medewerkers hun rol goed zouden vervullen zouden de bezoekers voldoende aandacht en warmte vinden en gevoel hebben dat ze hun zelf kunnen zijn. De Herberg is er voor de groep die zich elders niet zo goed thuis voelen. De Herberg is wellicht laagdrempeliger dan andere ontmoetingspunten en ademt een bepaalde sfeer. Hier kunnen mensen terecht die misschien ergens anders niet kunnen aarden. Het inloophuis heeft een centrale ligging in de gemeente Apeldoorn en is daardoor goed te vinden voor dak en thuislozen. "Thuislozen zijn mensen die wel een huis hebben, maar geen thuis. Thuis impliceert dat er meer is dan alleen de woning." De Herberg is ook een plek waar iemand even niks hoeft, geen verplichtingen. Het inloophuis is open voor iedereen en dit is terug te zien in de huiskamer. Mensen mogen hier echt zijn wie ze zijn. Onvoorwaardelijk. "Samenleving is soms heel kil, afstandelijk en ieder voor zich. Hier bekommer je nog een beetje om elkaar."

De medewerkers worden omschreven als een bevlogen club mensen, die graag wat willen betekenen voor de mensen die in het nauw zitten of anders maatschappelijk buiten de boot vallen.

4.3 Verschil De Herberg met andere ontmoetingspunten

De bron oftewel de christelijke identiteit van waaruit De Herberg werkt is een meerwaarde van het inloophuis. Er wordt vanuit een bepaalde visie omgegaan met de bezoeker, zonder te evangeliseren. Het is er echt voor iedereen in de samenleving en is enorm van waarde. De Herberg heeft een lange historie, daardoor ook veel ervaring opgebouwd. Er werken enthousiaste ervaren medewerkers.

Postadressen zijn beschikbaar voor mensen die het hard nodig hebben. Dit hoeven geen echte bezoekers van het inloophuis te zijn. Hierdoor kunnen ze bijvoorbeeld een uitkering aanvragen. Als je geen adres hebt krijg je geen uitkering. Deze mensen voelen dat ze mens in de maatschappij zijn. Ook al is het vaak aan de rand van de samenleving. Er is weer een sprankje hoop voor de toekomst.

Mensen met een 'rugzakje' moeten de kans krijgen om te kunnen kiezen tussen de ontmoetingspunten. Het zorgt er ook voor dat de groepen kleiner zijn, zodat personen niet op elkaars lip komen te zitten.

4.4 Betekenis voor uw ontmoetingspunt mocht De Herberg verdwijnen

Het verdwijnen van De Herberg zou veel betekenen. Dat betekent dat mensen binnen de doelgroep een plek gaan missen waar ze anders welkom zijn. De organisatie Omnizorg zouden de fijne samenwerking missen. Wellicht dat er meer dak- en thuislozen zouden komen bij Ontmoet & Co, terwijl deze organisatie ook wel mensen doorstuurt naar De Herberg als ze vinden dat ze daar beter zouden passen. Als De Herberg zou verdwijnen heeft dit een negatief effect op andere de steunpunten. Dan is de balans zoek. Menorah zou dan kijken of ze zelf een oplossing kunnen aanbieden. Bij de Alliage denken ze dat het geen verschil uit zou maken voor hun organisatie. De doelgroep kan niet ergens anders terecht. Mogelijk meer op straat. De wereld wordt kleiner.

4.5 Christelijke identiteit.

Niet alle andere organisaties hebben gesproken vinden dit belangrijk: “het gaat namelijk hoe je omgaat met de mens en dat ze zich thuis voelen.” Het doel is niet om zieltjes te winnen, maar om mensen verder te helpen. Ook werd het omschreven als een niet doorslaggevende factor, maar het geloof kan wel waardevol zijn in iemands leven.

Diversiteit in de doelgroep is goed. Voor de medewerkers van De Herberg is het gebleken dat het vaak wel een motiverende reden is. Ze vinden het fijn als Christelijke grondslag geaccepteerd wordt. Dat er respect wordt getoond voor het gebed bij de maaltijd is ook belangrijk. De medewerkers van De Herberg zijn voorzichtig in uitgebreid te praten over de christelijke identiteit. Als iemand er wel naar vraagt wordt er op een goede manier over gepraat.

4.6 Aanvullingen

Belangrijke punten:

- De contacten naar buiten lopen nu niet echt. PR kan verbeterd worden.
- Social Media: LinkedIn, Twitter, Facebook en de website zouden kunnen worden ingezet om meer naamsbekendheid, zichtbaarheid en betrokkenheid te creëren. Waarbij menselijk contact altijd voorop blijft staan.
- De Herberg heeft een huiskamer en Menorah niet en Menorah heeft goede pr en social media/wervingscampagne. Een nog betere samenwerking zou vruchten afwerpen.
- Jongeren komen niet zo snel. Andere behoefte aan ontmoeting. Meer behoefte aan leeftijdsgenoten. Ouderen zoeken elkaar ook meer op, behoefte om bij elkaar te zijn. Wellicht is het programma er niet op afgestemd. Of entourage nodigt niet helemaal toe uit.
- De centrale ligging maakt de vindbaarheid van het inloophuis ook groter. Ook naast activerium. Makkelijk bereikbaar en daardoor laagdrempelig en toegankelijk voor iedereen.
- Philadwars: Begrijp dat er een organisatie als De Herberg nodig is dat meer biedt dan

alleen maar opvang. Denk dat het heel goed is dat ze er zijn. Met een specialisatie in daklozen.

- Menorah: De winterherberg is eerst door De Herberg opgezet en daarna een jaar door St. Egidio gedraaid. Nu is net het derde jaar afgelopen dat Menorah 3 ochtenden de Winterherberg heeft gedaan.
- De openingstijden van de winterherberg worden afgestemd op die van Het Leger des Heils. De coördinator van Het Leger des Heils heeft regelmatig overleg met de coördinator van De Herberg.
- Het inloophuis heeft een grote woonkamer functie, het gros van de dak en thuislozen hangt in het centrum rond. De Herberg is de plek om overdag te zijn. Zouden wat meneer Bloem betreft ook uit mogen breiden. Geen behoefte om concurrentie te zijn. De Herberg zou langer open moeten zijn, maar dan moet je het ook bemand krijgen. Meer ochtend openstelling.
- Mocht De Herberg verdwijnen valt voor zeker meer dan de helft van de bezoekers er een groot gat. Waar moet ik nou naar toe. Ze kiezen bewust voor De Herberg en niet voor de andere ontmoetingspunten. Mensen zijn vertrouwd met het inloophuis. Als ik de ruimte zou hebben om het hele jaar door de 'winter' herberg te draaien zouden we het redden.
- Coördinator De Herberg: Mensen die wel achter de geraniums zitten (eenzaam zijn) Dat die in beweging gebracht worden om naar buiten te komen. Heel veel mensen die wel van het inloophuis weten zullen nooit komen (want dat is niet voor hen). Hoe krijg je die wel.



5. Conclusie

Bezoekers waren minder bereid om geïnterviewd te worden. Om die reden is de 30 bezoekers niet gehaald. De leeftijd was regelmatig verdeeld tussen de 40 - 80 jaar. Tussen de 20 - 30 jaar slechts 1. Er komen weinig tot geen jonge mensen. Opvallend is dat er nu nauwelijks vrouwen komen. Van de 17 geïnterviewde zijn er slechts 4 vrouw.

De medewerkers waren erg bereid mee te werken. Opvallend is dat leeftijd van de geïnterviewde medewerkers hoog is: 84% is 60 jaar en ouder. De helft hiervan is zelfs ouder dan 70 jaar.

Voor het voortbestaan van De Herberg is het van groot belang jongere medewerkers te werven met name in de leeftijdsgroep 50 tot 60 jaar. Ook al zit er veel waarde aan de hoge leeftijd van de huidige ervaren medewerkers en wil De Herberg zolang mogelijk de kwaliteiten van de medewerker gebruiken. Het is belangrijk om voor de toekomst te werken naar een mix van leeftijden en een goede man en vrouw verdeling.

“DE HERBERG MOET BLIJVEN”

Dit was wat elke bezoeker en medewerker zei. Hieronder volgt een korte samenvatting waarom. Deze mening wordt gedeeld.

Opvallend is dat zowel bezoekers als medewerkers aangeven dat de doelgroep van De Herberg voor een groot deel bestaat uit dak- en thuislozen, mensen die verslaafd zijn of met een psychiatrische achtergrond. Volgens hen zijn vooral de eerste 2 genoemde groepen in andere ontmoetingspunten in Apeldoorn niet welkom. Of zij voelen zich hier niet thuis.

Belangrijkste redenen waarom bezoekers komen: sociale contacten, ontmoeten, gesprek, kop koffie, gesprek met Cora.

Conclusie: De Herberg vervult binnen de andere ontmoetingspunten een speciale rol voor een speciale doelgroep

De meeste bezoekers bezoeken ook wel een ander ontmoetingspunt. Genoemd worden: Menorah, Philadwars, Sant Egidio, Leger des Heils en Bluescafé.

Medewerkers hebben er geen problemen mee dat bezoekers ook naar andere ontmoetingspunten gaan.

Conclusie: andere ontmoetingspunten zijn aanvulling. Wel wordt door met name medewerkers aangegeven dat er betere samenwerking moet komen tussen De Herberg en andere ontmoetingspunten.

Verdwijnen van De Herberg zou voor alle bezoekers een verlies zijn. Zij zouden in een gat vallen. Medewerkers stellen dat bezoekers dan nergens anders terecht kunnen of welkom zijn. En de vraag is of zij zich hier thuis voelen.

Het verdwijnen van De Herberg voor medewerkers is een verlies van kapitaal. Verlies van het aantal mensen die zich inzetten. Maar vooral ook van kennis in omgaan met deze

doelgroep.

Cora Boon, coördinator, is de stabiele factor binnen De Herberg voor zowel bezoekers als medewerkers. Zij heeft te weinig uren om haar werk optimaal te kunnen uitvoeren.

Het hebben van een postadres. Verdwijnen hiervan zou betekenen dat mensen geen stappen kunnen maken om uit hun situatie te komen.

De Herberg is er voor de groep die zich elders niet zo goed thuis voelen, wellicht laagdrempeliger dan andere ontmoetingspunten. Het inloophuis heeft een centrale ligging in de stad Apeldoorn en is daardoor goed te vinden voor mensen die in het nauw zitten of anders maatschappelijk buiten de boot vallen. Het is ook een plek waar iemand even niks hoeft, geen verplichtingen. Het inloophuis is open voor iedereen en dit is terug te zien in de huiskamer. Mensen mogen hier echt zijn wie ze zijn.

De bron oftewel de christelijke identiteit van waaruit De Herberg werkt is een meerwaarde van het inloophuis. Er wordt vanuit een bepaalde visie omgegaan met de bezoeker, zonder te evangeliseren.

Mensen met een 'rugzakje' moeten de kans krijgen om te kunnen kiezen tussen de ontmoetingspunten. Het zorgt er ook voor dat de groepen kleiner zijn, zodat mensen niet van elkaar last krijgen. Als De Herberg zou verdwijnen heeft dit een negatief effect op andere de steunpunten. Dan is de balans zoek. De doelgroep kan niet ergens anders terecht. Mogelijk meer op straat, hun wereld wordt dan kleiner.

De contacten met andere organisaties lopen nu niet echt, PR kan zeker verbeterd worden. De Herberg heeft een huiskamer en Menorah niet en Menorah heeft goede pr en social media/wervingscampagne. Een nog betere samenwerking zou vruchten afwerpen.

Tijd vrij maken voor een extra persoon die de social media op kan pakken.

Social Media: LinkedIn, Twitter, Facebook en de website zouden kunnen worden ingezet om meer naamsbekendheid, zichtbaarheid en betrokkenheid te creëren. Waarbij menselijk contact altijd voorop blijft staan. Het sociale aspect dient nog altijd het contact met de bezoekers te zijn.

De Herberg zou langer open mogen zijn, maar dan moet je het ook bemand krijgen.

De christelijke identiteit: Bezoekers merken hier niet veel van. Behalve het gebed bij de maaltijd. Ook medewerkers dragen het niet uit. Zij geven aan dat het geloof voor hen wel belangrijk is bij het doen van dit werk.



6. Aanbevelingen

Samengevat zijn de belangrijkste aanbevelingen:

- betere samenwerking met andere ontmoetingspunten
- overleg tussen de betrokken ontmoetingspunten over bijvoorbeeld shopgedrag bij kerstpakketten, overlappende openingstijden en casuïstiek
- meer samenwerking tussen De Herberg en Menorah
- een ruimer budget voor de coördinator. Uitbreiding van haar uren of het herintroduceren van een assistent.
- langer en meer dagdelen open
- bereiken van jongeren
- werven van jongere medewerkers voor een betere mix met de reeds bestaande oudere medewerkers
- werven van financiën
- meer bekendheid via up-to-date website, pers en social media (Facebook, LinkedIn, Twitter)
Zonder de kracht te verliezen van het echte sociale contact



7. Verantwoording

7.1 Methode

Dit onderzoek is uitgevoerd middels diepte interviews. Dit noemt men een kwalitatief onderzoek. Er zijn aparte vragenlijsten gemaakt voor de bezoekers, medewerkers en andere organisaties. Een aantal vragen waren overlappend. Vanuit Bureau Apeldoorn zijn twee medewerkers bezig geweest om de interviews af te nemen. Dit betekent continuïteit in afname van de interviews.

7.2 Kritiek

Dit is een onderzoek naar aanleiding van de vraag van De Herberg wat de positie binnen Apeldoorn is.

Uit het interview kwam oa. dat er meer mannen dan vrouwen De Herberg bezoeken. Wat de oorzaak hiervan is, is dan ook niet uit het onderzoek gekomen, omdat dit geen vraagstelling was en pas bij de uitwerking bleek.

Zo is er ook niet aan de bezoekers gevraagd of zij dak- of thuisloos waren.



Bijlagen

Bijlage 1

Citypastoraat/De Herberg

Het citypastoraat is in 1978 opgericht door de kerken in Apeldoorn. Doelstelling is om als kerken op praktische wijze present te zijn in de binnenstad van Apeldoorn. Kernbegrippen als barmhartigheid en solidariteit staan centraal.

Er werkt één betaalde kracht, de coördinator. Dit is Cora Boon. Zij werkt 2,5 dag.

Verder draait het Inloophuis met medewerkers.

Activiteiten bij De Herberg

De winterherberg

Wordt voor het derde jaar georganiseerd door Menorah. Op dinsdag en vrijdagochtend van 10 – 12 uur van november t/m maart.

Inloop

Maandag t/m vrijdagmiddag van 13.30 – 16.00 uur. En zondagmiddag van 13.30 – 15.30 uur.

Viering

Elke 2^e en laatste zondag van de maand van 13.30 – 14.30 uur.

WW 50+ café

Elke eerste donderdagochtend van de maand.

Maaltijdsoep

Op dinsdag en vrijdagmiddag van 13.30 - 14.30 uur maaltijdsoep (50 eurocent).

Maaltijd

Elke donderdag van 17.00 – 19.00 uur (1,50 euro).

Spreekuur coördinator

Elke dinsdagmiddag vanaf 13.30 uur.



Bijlage 2

Vragen bezoekers

Man/Vrouw

Leeftijd: ..

Hoe vaak kom jij bij De Herberg?

Waarom kom jij hier/wat is de reden dat u hier naartoe komt?

Wat vindt u ervan om hier te zijn? / Hoe voelt u zich om hier te zijn? (prettig..)

Wat doet u als u hier bent?

Vindt u aansluiting met de mensen die hier komen?

Is De Herberg voor u een toegevoegde waarde / is het helpend om hier te komen?

Wat zou u ervan vinden als De Herberg er niet meer zijn?

Stel deze ontmoetingspunten zijn er niet, wat zou u dan doen? (bv. Koffie drinken in de Hema..)

Zijn er dingen die u graag anders zou zien? (Denk aan meer of andere activiteiten, meer individueel contact etc.)

Vraag die nu komt als laatste stellen zodat mensen al op hun gemak zijn. als mensen afwijzend reageren dit noteren, maar niet verder op doorvragen.

De Herberg was het eerste inloophuis in Apeldoorn en is vanuit de kerken opgezet. Daarom heeft het een christelijke identiteit. Merkt u hier iets van en hoe vindt u dit?



Bijlage 3

Vragen De Herberg medewerkers

Man/Vrouw

Leeftijd: ..

Hoe vaak bent u aanwezig bij De Herberg?

Waarom bent u medewerker geworden?

Wat ervaart u het om hier medewerker te zijn?

Wat houden uw werkzaamheden in?

Vindt u aansluiting met de bezoekers die hier komen?

Kunt u aangeven wat De Herberg voor de bezoekers betekent?

Wat zou u ervan vinden als De Herberg er niet meer zou zijn?

Zijn er dingen die u graag anders zou zien? (Denk aan meer of andere activiteiten, meer individueel contact etc.)

Maken de bezoekers nog gebruik van andere ontmoetingspunten? Hoe vindt u dit?

De Herberg was het eerste inloophuis in Apeldoorn en is opgezet door de kerken. Daarom heeft het een christelijk identiteit.

- Vindt u dit belangrijk?
- Wat laat u hier zelf van zien en hoe en wanneer of misschien om redenen niet?
- Weet u hoe de bezoekers hierover denken?



Bijlage 4

Vragen aan andere organisatie met betrekking tot De Herberg

Wat is volgens u de rol van De Herberg binnen Apeldoorn?

Wat is de meerwaarde van De Herberg binnen de Apeldoornse inloophuizen/ontmoetingspunten?

Waarin verschilt De Herberg van de andere ontmoetingspunten?

Ziet u De Herberg als concurrent of als aanvulling?

Ziet u verschillen tussen de bezoekers bij De Herberg en uw eigen steunpunt?

Verwijst u de bezoekers door naar De Herberg. Zo ja waarom wel? Zo nee waarom niet?

Mocht De Herberg verdwijnen (hypothetisch) welke invloed zou dit hebben op uw steunpunt?

Mocht De Herberg verdwijnen wat zou dit voor de bezoekers van De Herberg betekenen?

Zijn er doelgroepen die nog geen plek hebben binnen de Apeldoorns ontmoetingspunten?

Vindt u het belangrijk dat er binnen Apeldoorn een ontmoetingspunt is die is opgericht vanuit christelijke identiteit?

Heeft u zelf nog iets toe te voegen?

