



Interkerkelijk Diaconaal Overleg

Lelystad

Jaarverslag 2016

www.ido-lelystad.nl

**Inloophuizen
Schuldhelpverlening
Voedselbank**

Inhoud

1. Onze inzet.....	3
2. Inloophuizen.....	5
3. Schuldhulpverlening.....	10
4. Projecten	15
5. Voedselbank 'De Koreenaar'	21
5. IDO in 2016.....	25
6. Het IDO in verbinding	30
7. Financiën.....	32

1. Onze inzet

Waar we voor staan

Hoe eenvoudig kun je als mens verdwaald raken in het leven, het spoor kwijt raken of het gevoel hebben dat alles je uit handen wordt geslagen. In ons werk in Lelystad komen wij vaak mensen tegen op zeer kwetsbare momenten in het leven. Op het moment dat ze net uit huis zijn gezet, gescheiden zijn, uit detentie zijn gekomen, alles zijn kwijt geraakt... We zien veel mensen die gebukt gaan onder het gebrek aan contacten en aanspraak, gebukt gaan onder het missen van mensen om zich heen. De bestaansreden van het IDO is dat we geloven dat mensen er niet alleen voor mogen staan. We geloven dat ieder mens kwetsbaar is; dat we niet zelfredzaam, maar 'samenredzaam' moeten zijn. Ook in 2016 is dat het uitgangspunt geweest van ons werk.

Helpen waar geen helper is

De missie van het IDO is 'Helpen waar geen helper is'. Het is een bewogenheid die acht kerken in Lelystad verbindt. Het is een unieke situatie in Nederland: de Lelystadse kerken hebben ervoor gekozen om zich niet te richten op de verschillen, maar te zoeken naar wat hen onderling verbindt. Ze kiezen voor bewogenheid en willen naast mensen blijven staan in een kwetsbare situatie. Ze kiezen voor trouw blijven en niet loslaten, voor het bewust blijven van de overtuiging dat een mens altijd meer is dan de problemen waar hij mee te maken krijgt. Want ondersteuning begint met luisteren en ontmoeten; met horen wat de vraag van iemand is.

Present zijn

Het IDO geeft vorm aan deze bewogenheid vanuit de presentietheorie die ontwikkeld is door Andries Baart. Presentie betekent dat we willen oefenen in aandachtigheid en aanwezigheid in de ontmoeting met mensen. De eigen vooronderstellingen en meningen zetten we even aan de kant. We leren luisteren naar de vragen en noden van mensen zelf en welke ondersteuning zij daar bij nodig hebben. Deze presentiebenadering maakt ons onderscheidend in Lelystad. Het zorgt ervoor dat we als organisatie met mensen in verbinding staan die vaak op grote afstand staan van hulpverlening, van voorzieningen en van de samenleving in het algemeen. Het gaat dan om mensen met een zeer geringe financiële zelfredzaamheid, mensen die tussen wal en schip dreigen te vallen of waar nauwelijks zicht op is. Deze inzet bepaalt ook onze rol in het sociaal domein van Lelystad. We zijn *signalerend, aanvullend en toeleidend* naar meer structurele vormen van hulp.

Onze oud-voorzitter *Alle Broersma* verwoordde de Bijbelse achtergrond van de presentiebenadering tijdens zijn afscheid op beeldende wijze:

"Daar heb je de bron van *caritas*: God de Schepper heeft er verdriet van dat zijn mensen en zijn wereld in de narigheid zijn terecht gekomen. Om aan die narigheid wat te doen zoekt de HEER contact met één volk, dat van de Joden, om via hen alle mensen te bereiken. Het Joodse volk heeft in dat contact ervaren: aan de liefde en barmhartigheid van God de HEER heb je wat als mens. Hij heeft ons gered uit de slavernij, Hij heeft ons echt mens gemaakt door ons eigen verantwoordelijkheid te geven voor ons leven. Hij heeft ons verder geholpen met richtlijnen, die pinnen ons niet vast, maar werken als boeien om ons een veilige reis te geven.

Met Schepper & schepsel heb je het over erg ongelijkwaardige partijen, maar in de relatie maakt God de HEER zich klein en bloeit het volk op. In vervolg daarop verwacht de HEER dat mensen, die zijn liefde hebben ervaren, datzelfde gedrag zullen vertonen naar anderen die het minder hebben; mensen zonder helper heten in de verhalen vaak weduwe, wees, vreemdeling, slaaf. Het is de bedoeling dat die mensen met zoveel *caritas* worden benaderd dat ze weer tot bloei komen, op eigen benen kunnen staan."

Samenwerking en een sluitende aanpak

In 2016 zijn we begonnen met een meerjarig vernieuwingsproces dat gericht is op het versterken van de kracht en eigenheid van het IDO. Daarmee willen we de effectiviteit en meerwaarde van de hulpverlening meer benutten en de samenwerking met andere organisaties versterken. Om hieraan vorm te geven is:

- de implementatie van een nieuwe organisatiestructuur in augustus 2016 gerealiseerd.
- de verdere afstemming van het eigen hulpaanbod en de samenwerking tussen werkvelden op gang gekomen door de uitwerking van plannen voor een meer programmatische inzet.
- een proces van strategie- en beleidsontwikkeling gestart waarbij in samenspraak met netwerkpartners de focus en doelen voor de lange termijn worden bepaald.

Al deze inzet heeft slechts één doel: naast mensen die zich in een kwetsbare positie bevinden, te staan en hen nabij proberen te zijn.

2. Inloophuizen

Het werk van de inloophuizen van het IDO is gericht op het opbouwen van vertrouwen en relaties. Ontmoeting is daarbij een rode draad. Door de gezonde driegangen budgetmaaltijden die iedere dag voor twee euro worden gekookt, de eetgroepen, alle activiteiten en in het werken met lotgenotencontact is er in de ruim 25 jaar dat de beide inloophuizen bestaan, een zeer waardevolle basis gelegd. Daardoor zijn we al vele jaren aanwezig in het leven van mensen en zijn we met hen verbonden.

De twee inloophuizen van het IDO zijn Inloophuis Waterwijk, in de wijk Waterwijk, en Inloophuis Open Haven, in de Atolwijk. Hier kan iedereen terecht voor een kopje koffie en een praatje, maaltijden en activiteiten. In de inloophuizen vinden vele activiteiten plaats. Er staan ook computers met internet ter beschikking van onze bezoekers. Inloophuis Waterwijk is open van maandag tot donderdag; Inloophuis Open Haven van maandag tot zaterdag.

Mens met elkaar

Door de specifieke werkwijze vanuit de presentiebenadering vinden mensen een plek die de weg zijn kwijt geraakt, op afstand zijn gekomen van instituties en voorzieningen of wantrouwen hebben opgebouwd. Ook mensen die zorg mijden, worstelen met verslaving of psychiatrische problematiek, voelen zich door de benadering die gericht is op het 'mens-zijn met elkaar' veilig in de inloophuizen. Het blijkt dat juist de presentiebenadering, waarbij mensen meer zijn dan de problemen waar ze aan lijden, de drempel verlaagt voor mensen die op een grote afstand van de samenleving zijn komen te staan. Onze interesse is vooral gericht op wie je bent in plaats van wat je zou moeten veranderen. Door deze aanpak leveren de beide inloophuizen een grote bijdrage aan het voorkomen van sociaal isolement en eenzaamheid.

De ervaring van een bezoeker

"Open Haven is voor mij een tweede huis. Ik kom er gezellig een kopje koffie drinken, maar ook met andere mensen een maaltijd eten. Anders zit je, als je alleen bent, gauw met je bord op schoot. Het is ook een doel in mijn leven om door te gaan. 's Morgens aankleden en de deur uit. Mijzelf stimuleren om met andere mensen om te gaan. Soms om een spelletje te doen of gewoon lekker kletsen. Voor mij is Open Haven vooral een plek waar ik me veilig voel en kan praten over problemen die ik soms tegenkom of een formulier dat ik niet snap. Er is altijd iemand die de tijd voor me neemt om naar mij te luisteren. Vrijwilligerswerk vind ik ook heel fijn en één keer per week koken voor de mensen geeft, denk ik, voor mijzelf de grootste voldoening. Het doet mijn zelfbeeld enorm groeien.

Wat het fijne is? Dat je je gewoon jezelf mag zijn en in je waarde wordt gelaten!"

Samenwerking tussen de inloophuizen

Het team Inloophuizen heeft in 2016 veel aandacht besteed aan de onderlinge samenwerking. Het streven was om maximaal open te zijn voor de bezoekers. De feestdagen in december hebben daarbij als een pilot gefungeerd om minimaal één locatie open te hebben en alle bezoekers door te

leiden naar de betreffende locatie. Ook is aandacht besteed aan het verdelen van de gezamenlijke werkzaamheden en een goede afstemming ervan.

De meerwaarde van de inloophuizen: schakel in het netwerk

De inloophuizen bleken in 2016 weer een zeer belangrijke schakel in het vangnet en de hulpverlening van het IDO te vormen. Door te bouwen aan vertrouwen en het opbouwen van persoonlijke relaties, kan er in de inloophuizen een vinger aan de pols gehouden worden bij mensen in een kwetsbare situatie. We signaleren snel of de problematiek toeneemt en kunnen eenvoudig en snel doorverwijzen naar inloopsprekuren, voedselbank of schuldhulpondersteuning. De doorverwijzing is vaak ook effectief, omdat er al aan een basis van vertrouwen is gewerkt.

In 2016 zagen we de veranderingen in de hulpvragen van de gasten en de problematiek op gebied van psychiatrie en verslaving zwaarder worden. Door het beroep op de zelfredzaamheid zien we steeds meer mensen buiten de boot vallen en steun vragen, ook bijvoorbeeld in het meegaan naar een arts of het ziekenhuis.

Activiteiten

Door de grote variëteit aan activiteiten vindt een zeer diverse groep mensen de weg naar de inloophuizen. Zo wordt er in inloophuis Waterwijk elke week een creatieve ochtend georganiseerd, wordt er tweemaal per week naailes gegeven en is er taalles voor vrouwen die de Nederlandse taal nog niet machtig zijn. Ook kinderen zijn in groten getale aanwezig in het inloophuis; samen met hun moeder in het Mamacafé, maar ook alleen. Ook in Open Haven zijn er tal van activiteiten. Van bloemschikken tot een wekelijks klussensprekuren; van een taalcafé voor vluchtelingen tot creatieve workshops of het repareren van fietsen; van een ruilhoek tot naailes en voorlezen aan kinderen op woensdagmiddag. Hieronder staan een aantal andere activiteiten uitgelicht die in 2016 hebben plaatsgevonden.

Burendag

Afgelopen jaar heeft Open Haven meegedaan aan de Dag voor de Buren. Er waren allerlei activiteiten georganiseerd waar buurtbewoners en kinderen aan deel konden nemen.



Multicultidag in Waterwijk

Waterwijk heeft een multiculturele dag georganiseerd waar 150 allochtone bezoekers naar toe zijn gekomen, waaronder veel vrouwen en kinderen.

Sinterklaas

Er is samen met de kinderen van de voedselbank Sinterklaas gevierd. Meer dan 50 kinderen hebben hieraan deel genomen.

Waterwijkviering

Zes keer per jaar wordt er in Waterwijk een viering gehouden. In de school 'De Poolster' wordt op die zondag een kleinschalige viering georganiseerd waar veel wordt gezongen en een korte meditatie wordt gehouden. Inloophuis Waterwijk verzorgt hiervoor de soep en broodjes. Door ziekte is dit in de eerste helft van het jaar minder georganiseerd. Later in het jaar is de samenwerking weer intensief opgepakt.

Valfruit voor de inloophuizen

We kregen het aanbod vanuit een teler uit de Groene Velden om het valfruit op te halen en te verwerken tot jam, appelcompote of appeltaart. Tijdens het appelseizoen hebben we daar veelvuldig gebruik van gemaakt.

Uitjes en activiteiten rond de feestdagen

Waar altijd weer erg van wordt genoten zijn de uitjes die zowel in Waterwijk als Open Haven georganiseerd worden voor de gasten. Ook is Pasen gevierd met een brunch en Kerst met een heerlijk diner voor Waterwijkgasten en een lichtjestocht. Onderweg klonk het kerstverhaal en werd soep en chocolademelk geschonken.

Fotoshoot samen met Help-Portret

Op een zaterdag is er een grote fotoshoot georganiseerd in samenwerking met het ROC en de vrijwilligersorganisatie Help-Portret voor bezoekers van het inloophuis. Met prachtige foto's als resultaat!



De tweedehandskledingwinkels

Het IDO heeft twee tweedehandskledingwinkels: 'Het Ruim' in Open Haven en De 'Bijna-gratis Winkel' naast inloophuis Waterwijk.

Uit het jaarverslag 2016 van de 'Bijna Gratiswinkel'

- Op de Poolster, de school tegenover het inloophuis kregen de basisschoolkinderen uit de AZC's vanaf januari taalles. De ouders van Nederlandse kinderen hielden spontaan een inzamelingsactie voor kinderkleding en de zakken kwamen bij ons. Kinderen en moeders konden hieruit kleding kiezen.
- In november is er contact gelegd met de predikante van de Penitentiaire Instelling Lelystad (P.I.L). Ze zaten daar dringend verlegen om herenkleding; de gedetineerden hebben meestal niet meer kleding, dan ze dat wat ze aan hadden toen ze werden opgepakt. Er gingen twee verhuisdozen met kleding naartoe.
- In navolging van 'Het Ruim' zijn knipkaarten gemaakt die te koop zijn voor €2,50 om kleren van te kopen. Deze knipkaarten worden soms als prijsje weggegeven bij de Bingo of als cadeautje.



De inloophuizen in cijfers*Open Haven – Aantal bezoekers, maaltijden en resultaten winkel*

	2016	2015	2014
<i>Aantal bezoekers</i>	7.083	8.072	6.919
<i>Verstrekke maaltijden</i>	4382	4.907	4.547
<i>Bezoekers winkel</i>	2.327	2.663	2.256
<i>Opbrengst winkel</i>	€ 2.100,-	€ 2.920,-	€ 2.967,-

Inloophuis Waterwijk - Aantal bezoekers, maaltijden en resultaten winkel

	2016	2015	2014
<i>Aantal bezoekers</i>	9.810	13.234	12.758
<i>Verstrekke maaltijden</i>	2.383	2.041	3.967
<i>Gratis maaltijden</i>	1.000	1.261	400
<i>Aantal kinderen</i>	971	1.048	1.703
<i>Bezoekers winkel</i>	3.592 (461 kinderen)	3.405	3.246
<i>Opbrengst winkel</i>	€ 2741,-	€ 3.206,-	€ 3.384,-

3. Schuldhulpverlening

De wettelijke taak op het gebied van schuldhulpverlening in de gemeente Lelystad heeft de gemeente ondergebracht bij twee organisaties: MDF en IDO. Het IDO heeft hiervoor ontheffing van De Nederlandsche Bank verkregen. De wijze waarop het IDO vorm geeft aan die taak is uniek in Nederland. Schuldhulpverlening vanuit de presentiebenadering en de integrale ondersteuning die we daarbij bieden, komt op geen enkele andere plaats voor. Het werkveld Schuldhulpverlening werkt met vrijwilligers die aangestuurd en gecoacht worden door één beroepskracht.

De meerwaarde van deze werkwijze, waarbij de uitvoerende taken en het directe contact met de cliënten door vrijwilligers wordt gedaan, is dat er veel tijd en persoonlijke aandacht kan uitgaan naar cliënten. Daarnaast heeft ook de persoon van een vrijwilliger een krachtige uitstraling naar cliënten toe: belangeloosheid. Men voelt vaak maar al te goed aan dat een vrijwilliger niet gehinderd wordt door conflicterende belangen en als enige motivatie heeft, steun te geven aan mensen die steun nodig hebben. Het leidt ertoe dat het IDO daardoor zeer goed schuldhulptrajecten kan bieden aan mensen die gemakkelijk buiten de boot vallen. De eigenheid van de schuldhulpverlening van het IDO wordt dan ook bepaald doordat ze zich richt op mensen waarvan de financiële zelfredzaamheid zeer laag is. Dat vraagt maatwerk, het langzaam werken aan vertrouwen, persoonlijke aandacht, een grote tijdsinvestering en aandacht voor de gehele mens, niet alleen voor de schulden.

Waar in 2016 aandacht aan is besteed

- Effectiviteit: Tijdens het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek dat we hebben gehouden, zijn de ervaringen en ideeën van vrijwilligers bij IDO Schuldhulpverlening geïnventariseerd. Deze kunnen ertoe bijdragen dat we de effectiviteit van onze inzet kunnen verhogen. Het is voorbereidend werk voor 2017 waar de effectiviteit van onze inzet centraal zal staan.
- Procesoptimalisatie: We hebben in ons proces van schuldhulpverlening verbeteringen aangebracht. Met name op het gebied van wachtlijstbegeleiding is een nieuwe manier van werken ingezet. Daarnaast zijn we de mensen in de wachtlijstbegeleiding nog sterker gaan monitoren op de ontwikkeling van schulden, zodat we zeer snel konden ingrijpen als er verzwarende van de problematiek dreigde.
- Verscherpte profilering: We willen onze focus en inzet op de groep minst financieel zelfredzame mensen aanscherpen. Zo zorgen we ervoor dat we ons met name richten op de groep mensen die onze specifieke werkwijze en aanpak het meest nodig hebben. In 2016 hebben we een analyse gemaakt van de bestaande groep cliënten binnen IDO Schuldhulpverlening zodat we in 2017 kunnen inzetten op experimenten en methodiekontwikkeling die gericht zijn op deze specifieke doelgroepen en hun ondersteuningsbehoefte.

Activiteiten

Het werk van IDO Schuldhulpverlening is onderverdeeld in de volgende activiteiten:

Inzet	Activiteiten
<i>Crisisinterventie</i>	Noodfonds Noodhulp
<i>Preventie en vroegsignalering</i>	Inloopsprekuren Voorkomen Huisuitzettingen (<i>zie bij projecten</i>) Buiten- RIC (<i>zie bij projecten</i>)
<i>Ondersteuning bij beginnende schulden</i>	Schuldhulpmaatje Schuldhulpverlening tijdens detentie Papieren brigade
<i>Schuldhulpverlening</i>	Hulp met perspectief Trajectbegeleiding
<i>Nazorg</i>	Begeleiding

Noodfonds

Het Noodfonds wordt vormgegeven in een samenwerking met vier van de kerken die lid zijn van het IDO (Ontmoetingskerk / Waterwijkviering, Lichtschip, Het Anker en Lichtbron). Volgens het protocol waarin de werkwijze vastgelegd is, wordt er geld verstrekt aan gezinnen of personen die voor een korte periode een extra financiële ondersteuning nodig hebben. De noodhulp wordt per week verstrekt, nadat er een verzoek via de coördinator Schuldhulpverlening van het IDO is beoordeeld en bij het noodfonds is ingediend. Ook aanvragen van het MDF worden via de coördinator ingediend.

Van een alleenstaande man die geen bezoek aan huis wil (hij woont met meerdere personen in één huis) is vanwege onduidelijkheden de uitkering stopgezet. Deze is door het IDO opnieuw aangevraagd. Bij het inloophuis waar hij regelmatig komt om te eten krijgt hij geld van het noodfonds. Na vijf weken is de uitkering weer geregeld en is de noodhulp gestopt.

Een alleenstaande man, net vrij uit de gevangenis, heeft geen geld om insuline te betalen. Hiervoor is een speciale uitzondering gemaakt en voor één keer noodhulp geboden. De man was na één week niet meer te traceren.

Bij een echtpaar wordt de ziektewetuitkering plotseling stopgezet waardoor er geen geld is voor boodschappen. Het gezin zit in de schuldsanering via het MDF. Twee keer is noodhulp verleend. Daarna was de uitkering weer in orde.

Een mevrouw met dochter is in de steek gelaten door haar echtgenoot. Het gezin hebben we vier weken op weg geholpen.

De verstrekte noodhulp is uitsluitend bedoeld om hiermee de meest noodzakelijke levensmiddelen te kopen ter overbrugging naar meer structurele vormen van ondersteuning of totdat een uitkering weer is opgestart. Het bedrag dat volgens het protocol is afgesproken is € 40,- per week voor de eerste persoon, en voor elk volgend gezinslid € 12,50 p.p. met een maximum van 6 weken. Het geld wordt door vrijwilligers van het noodfonds wekelijks bij de mensen thuis afgeleverd.

Over het hele jaar 2016 werden 16 huishoudens van soms één tot meerdere personen geholpen en ondersteund met in totaal 63 bezoeken door vrijwilligers.

- *Het totaalbedrag van de verstrekte noodhulp voor 2016 was € 3.482,50.*

Daarnaast werden in december via de noodhulp 23 kerstpakketten uitgedeeld aan die personen of gezinnen die een kleine ondersteuning goed konden gebruiken en die niet ingeschreven stonden bij de voedselbank.

Noodhulp

Als mensen acuut geen eten hebben, de aanvraag van de voedselbank moeten afwachten of er is bijvoorbeeld iets misgegaan met de uitbetaling van de uitkering, dan kunnen ze bij ons een noodhulppakket aanvragen ter overbrugging van een paar dagen.

	2016	2015	2014
<i>Noodhulppakketten</i>	123	134	75

Inloopsprekuren

Onze inloopsprekuren vormen een wezenlijke schakel voor het IDO. Zij vervullen een toeleidingsfunctie voor het hele aanbod aan ondersteuning en hulpverlening. De inloopsprekuren vormen dan ook ons voorportaal.

Op dit moment hebben we drie inloopsprekuren: in beide inloophuizen (bijna dagelijks) en in de PI Lelystad (iedere maandagmorgen). De inloopsprekuren zijn door hun laagdrempeligheid voor ons van groot belang. We komen erdoor op zeer laagdrempelige wijze in contact met mensen, waardoor we vaak in een zeer vroeg stadium een problematisering van de (financiële) situatie voor weten te zijn. Deze inloopsprekuren hebben daarnaast ook een doorverwijzende functie. Heel vaak bestaat ons werk er vooral in om mensen de weg te wijzen in het woud aan regelgeving en instituties en dan mee te blijven kijken of men niet verzandt in wachttijden, loketten of procedures. Daarin hebben we een waakhondfunctie.

Wat ons opviel in 2016

- We merken een toename van psychiatrische cliënten en de ernst van hun ziekte. Dat heeft volgens ons ook te maken met het eigen risico in de zorg dat een grote drempel voor mensen vormt.
- In toenemende mate kwamen in 2016 vluchtelingen en statushouders die de taal nog niet machtig zijn, ondersteuning vragen. Doordat we ze steeds beter leren kennen, werd de drempel om ondersteuning te zoeken steeds lager.
- Dit jaar zagen we een toename van het aantal jongeren tot 25 jaar, vooral van jonge meiden met kinderen. In eerdere jaren was deze groep nauwelijks aanwezig.

- De diversiteit van de vragen nam toe. Vragen die niet echt financieel zijn, komen vaker voor. “Mijn Wifi doet het niet, mijn TV is stuk”. Iemand die doof is en met allerlei diverse vragen langs komt. Mensen met een (bijna) ontbrekend sociaal netwerk die niet wisten waar ze anders naartoe moesten met hun vragen.

Inlooppreekuren in cijfers

<i>Aantal bezoekers</i>	2016	2015	2014
<i>inlooppreekuren</i>			
<i>Open Haven</i>	1.698	1.712	1.300
<i>Waterwijk</i>	1.807	1.481	1.340
<i>PI Lelystad</i>	85	55	-
Totaal	3.590	3248	2.640

Schuldhulpmaatje

Het maatjeswerk op het gebied van schuldhulpverlening bij het IDO richt zich op mensen van wie de schulden nog niet zo problematisch zijn dat ze voor een traject in aanmerking komen, maar wel ondersteuning nodig hebben. Voor het werk van onze *Schuldhulpmaatjes* zijn we aangesloten bij Vereniging Schuldhulpmaatje om op die manier opleiding, training en kennisdeling in het maatjeswerk te bevorderen. De grote meerwaarde van onze maatjesinzet is dat daarmee de autonomie zoveel mogelijk bij cliënten zelf blijft liggen. Zij blijven de hoofdverantwoordelijke over hun bankrekening, inkomsten en uitgaven. Een Schuldhulpmaatje ondersteunt hen daarbij. Doordat we de mogelijkheid hebben om – indien nodig – snel door te verwijzen naar trajectbegeleiding, merken we dat de maatjesinzet effectief is, vooral bij mensen met beginnende schulden.

Schuldhulpverlening tijdens detentie

Het project ‘Schuldhulpverlening Tijdens Detentie’ ondersteunt gedetineerde Lelystedelingen al tijdens detentie om te werken aan hun financiële situatie en zo de stap naar ondersteuning als men eenmaal buiten komt, te verkleinen. In dit project werken we samen met een brede groep van ketenpartners. Landelijk gezien zijn er weinig vergelijkbare projecten die schuldhulp al tijdens detentie met gedetineerden bespreekbaar maken en voorbereiden.

In de afgelopen jaren merkten we hoe de drempel voor mensen in detentie om hulp te zoeken op het gebied van schulden vaak hoog is. Liever ontkent men financiële problemen of probeert men ze te vergeten, met alle gevolgen van dien als mensen weer buiten staan. Ons inlooppreekuur bleek daarin van grote meerwaarde te zijn. Door een laagdrempelige aanpak waarbij Lelystedelingen met allerlei vragen bij ons terecht kunnen, komt na verloop van tijd de lopende schuldenproblematiek ook boven tafel. Onze aanpak in de PI Lelystad wordt gekenmerkt door:

- een persoonlijke benadering, waarbij het bouwen van een vertrouwensband centraal staat.
- een warme overdracht waarbij de aansluiting tussen inventariserende en voorwaardenscheppende activiteiten in de PI en concrete ondersteuning en hulpverlening buiten de PI uitgangspunt is.
- aanvullende zorg vanuit de achtergrond ‘helpen waar geen helper is’ waarbij goede afstemming en overleg met de gemeentelijke nazorgcoördinator cruciaal is.

Papieren brigade

Ondersteuning bieden we ook met het werk van de Papieren Brigade. Dit is een vrijwilligersgroep die zich richt op het ordenen van de administratie, zodat mensen weer overzicht krijgen over hun administratie en financiën en hierdoor de stress en onrust vaak afnemen.

Hulp met perspectief

Aan cliënten van de voedselbank bieden we vanuit onze intake ondersteuning op het gebied van schulden. Op die wijze wordt er vanuit een integrale aanpak ondersteuning geboden aan mensen via ons programma 'Hulp met perspectief'.

Trajectbegeleiding

Voor onze schuldhulpbegeleiding hebben we helaas nog steeds een wachtlijst. In de periode dat mensen op de wachtlijst staan, bieden we al enige jaren een *actieve wachtlijstbegeleiding* aan. Wekelijks of tweewekelijks wordt er contact gehouden met mensen die op de wachtlijst zijn geplaatst. Zo kan er direct actie worden ondernomen als er zich een verandering in de situatie voordoet die om aandacht vraagt. Daardoor wordt er voorkomen dat de schuldenproblematiek verergert. In 2016 hebben we deze wachtlijstbegeleiding geïntensiveerd. Daarnaast hebben we aanvullend inventariserend onderzoek gedaan naar de groep mensen die nu op de wachtlijst staat om beter zicht te krijgen over wie het gaat en kennis te verzamelen om in de komende tijd verbeterde ondersteuning aan hen te geven.

Ook in 2016 is er sprake van een toename van het aantal mensen dat een beroep doet op de trajectbegeleiding. Het aantal bezoekers nam in 2016 wel iets af. Het aantal cliënten dat door ons wordt begeleid in hun schuldenproblematiek stijgt daarnaast slechts in geringe mate. Deze beperkte stijging is, net als in vorige jaren, terug te leiden naar onze maximale fysieke capaciteit die bereikt is. Zeker gezien het feit dat de wachtlijst in het afgelopen jaar op hetzelfde niveau is gebleven als het jaar daarvoor, is één van onze speerpunten voor 2017 om plannen te ontwikkelen waardoor we onze capaciteit kunnen doen toenemen.

Nazorg

Cliënten die het traject van schuldhulpverlening hebben afgerond, blijven we volgen. Zij krijgen nazorg om zo te voorkomen dat problemen zich snel weer herhalen.

Schuldhulpverlening in cijfers

Activiteiten	2016	2015	2014
<i>Aantal bezoekers</i>	2.827	3.050	3.278
<i>Aantal cliënten in begeleiding</i>	118	114	110
<i>Aantal telefonische contacten</i>	2.036	2.586	2.479
<i>Schuldhulp Tijdens Detentie</i>	9	29	35
<i>Voorkomen huisuitzettingen</i>	12	54	30
<i>Papieren Brigade</i>	57	50	54
<i>Hulp met perspectief</i>	42	38	40
<i>Wachtlijst per 01-01</i>	25	24	49
<i>Schuldhulpmaatje</i>	46	38	26
<i>Project PIL</i>	85	111	<i>onbekend</i>

4. Projecten

Via onze projecten beogen we onsgeïntegreerd aanbod aan hulpverlening versterken. Nooit problemen op één terrein. Brede ondersteuning van mensen. Via projecten: samenhang en creativiteit van hulpverlening, ook gericht op nieuwe doelgroepen.

In het afgelopen jaar is daar een nieuwe groep aan toegevoegd. Een groeiende groep vluchtelingen en statushouders kwam regelmatig 's avonds eten in de inloophuizen. Daarnaast bieden projecten zoals 'Hulp in Perspectief' en de opstart van het maatjeswerk kansen om met een steeds nieuwe groep (jonge) mensen in verbinding te komen. Het maatjeswerk vindt plaats in samenwerking met de ketenpartners rond het Eropaf-project.

In 2016 volgende projecten:

Projecten in 2016
1. Voorkomen huisuitzettingen
2. Buiten-RIC
3. Inzet rond vluchtelingen en statushouders
4. Gast aan tafel
5. Hulp in Praktijk (HIP)
6. Werken naar werk
7. Maatjesproject Zwerfjongeren
8. Overstag

In onze projecten binnen het werkveld Schuldhulpverlening zetten we op dit moment met name in op het stimuleren van de toeleiding en het in contact komen en ondersteuning bieden aan mensen die te maken hebben met een specifieke problematiek. Zowel rond dreigende huisuitzettingen als rond detentie is ondersteuning vaak van groot belang om verzwaring van de problematiek te voorkomen.

1. Voorkomen huisuitzettingen

In 2016 hebben we onze inzet rond het voorkomen van huisuitzettingen intern geëvalueerd. In dit project gaan vrijwilligers op huisbezoek om informatie en ondersteuning te geven; deze inzet leidt toe tot mogelijke schuldhulpverlening.

Het project heeft in de eerste helft van 2016 stilgelegen doordat de adresgegevens niet meer verstrekt werden door Centrada in afwachting van een nieuw op te stellen 'Protocol Preventie Huisuitzettingen'. Vanaf oktober hadden we wel weer de beschikking over de lijst voorgenomen huisuitzettingen waardoor we in de laatste maanden van het jaar nog 12 interventies konden uitvoeren. Vanaf januari 2017 loopt een nieuwe pilot gericht op huisbezoek bij mensen die op dit moment buiten zicht blijven.

“Er belde vandaag iemand die op de wachtlijst stond en op de uithuiszettingslijst. Hij kan zijn huurschuld alsnog wegwerken na onze bemiddeling en na een brief van ons heeft de belastingdienst een belastingsschuld op oninbaar gezet.”

Een man die het inlooppreekuur van het IDO al kende, durfde niet te komen uit schaamte. Hij was wanhopig. Hij had twee gehandicapte zonen in huis en het idee dat er geen uitweg meer was. Hij had geen geloof in wat er nog mogelijk was. “Wat kunnen jullie dan nog doen?” Door bij hem langs te gaan, kwam hij vervolgens zelf naar het inlooppreekuur toe en is er een regeling getroffen.

Succes is voor ons niet alleen het voorkomen van een uithuisplaatsing, maar ook het ondersteunen bij het proces van uithuisplaatsing zelf. Vaak is een wake up-call nodig. Mensen reageren meestal met ongeloof op een mogelijke uithuiszetting. “Dat gaat echt niet écht gebeuren” is een vaak gehoorde reactie. Door het concreet te maken, landt het dan alsnog. Onze vrijwilliger vraagt bijvoorbeeld: ‘Wat ga je doen met de fotoalbums straks? Met de verzekeringspapieren? Heb je al gedacht aan opvang van de kinderen?’ Door het concreet te maken, worden mensen bewust gemaakt, waardoor ze meer voorbereid het proces van uithuisplaatsing ingaan. Soms is er geen regeling meer te treffen, maar kunnen we wel zorgen voor een stabiele situatie.

2. Buiten Re-integratieCentrum (Buiten-RIC)

Sinds 2014 verzorgen we in samenwerking met de gemeente Lelystad een inlooppreekuur in de PI Lelystad als aanvulling op het inlooppreekuur in de twee inloophuizen van Stichting IDO. In de afgelopen jaren zijn de activiteiten gericht op ex-gedetineerden verder uitgebreid met de opstart van een Buiten-RIC en met het verbeteren van de samenwerking tussen de PI, relevante ketenpartners en het IDO. Doel daarbij was om nog beter in te kunnen spelen op de overgang van de periode van opsluiting naar een leven buiten de muren. Het jaar 2016 heeft daarnaast ook in het teken gestaan van onderzoek en evaluatie om zo een basis te kunnen leggen voor een nog intensievere aanpak rond de nazorg van (ex-)gedetineerden.

De inzet van het IDO is in belangrijke mate gericht op het bevorderen van de aansluiting op de arbeidsmarkt en op het vinden van woonruimte. Deze focus is gekozen omdat het een cruciale factor blijkt te zijn bij recidivevermindering. Door de specifieke benadering en werkwijze van het IDO en de bekendheid bij de doelgroep kon het netwerk rond nazorg verder versterkt worden.

Resultaten

Vergeleken met de voorgaande jaren is het aantal bezoeken aan het inlooppreekuur toegenomen met bijna 55 % (van 55 unieke contacten in 2015 naar 85 unieke contacten in 2016).

Van het gebruik van het inlooppreekuur in de beide inloophuizen door ex-gedetineerden zijn geen gespecificeerde gegevens beschikbaar. Wij splitsen niet uit naar doelgroep. In onze werkwijze past het niet om naar een detentieverleden te vragen, waardoor we daar ook geen exacte gegevens van

hebben. In 2016 zijn er in totaal 7 schuldhulptrajecten gestart die specifiek voortkwamen uit de activiteiten van het Buiten-RIC. Trajecten die gestart zijn na afloop van detentie zijn hierin niet opgenomen.

3. Inzet rond vluchtelingen en statushouders.

In december 2015 kwamen er zo'n 450 vluchtelingen naar Lelystad. Hun hulpvraag was duidelijk: 'Help ons met eten, kleding, taal en contacten'. Vanuit de in het IDO samenwerkende kerken en de drie moskeeën zijn in samenwerking met de Gemeente Lelystad, Rode Kruis en het Burgerinitiatief Lelystad allerlei activiteiten georganiseerd om mensen zich veilig en welkom te laten voelen.

Maaltijden

IDO heeft in inloophuis Waterwijk 15 keer een maaltijd verzorgd voor een wisselende groep van zo'n 22 tot 30 vluchtelingen, kinderen onder de vier jaar niet meegerekend. Zij werden opgehaald door twee begeleiders en kwamen met de stadsbus naar het inloophuis. De groep was bij aankomst altijd groter dan de twintig mensen. Het vervoer werd door ons betaald. Roulerend kookten een drietal vrouwen uit een groep van uiteindelijk zo'n veertien vrouwen een halal-maaltijd (zodat iedereen kon aanschuiven). De meeste koks (dames) zijn zelf van Arabische afkomst en bezoeken het inloophuis als gast of zijn oud-studenten van onze taallessen. Daarnaast was een groep van 16 vrijwilligers er actief bij betrokken.

Deze avonden kenden een prima sfeer. In de loop van de tijd werd het contact steeds gemakkelijker omdat de schoolgaande kinderen als tolk konden fungeren voor mensen die geen Engels spraken.

De maaltijden met vluchtelingen zijn mede ondersteund door 'Wij doen mee' met een bedrag van €2.500,-

Eritrese vluchtelingen

Een groot aantal Eritrese vluchtelingen woont dichtbij inloophuis Waterwijk. Ook een groep Eritrese middelbare scholieren (voornamelijk meisjes) woont al geruime tijd zelfstandig in de buurt. Zij hebben in het afgelopen jaar op meerdere terreinen een beroep gedaan op ondersteuning vanuit het IDO. Hun vraag was: "We leren wel Nederlands op school, maar hebben vrijwel geen gelegenheid dit ook te spreken wegens het gebrek aan contacten." Ook is er behoefte aan hulp bij formulieren en brieven die ingevuld of beantwoord moeten worden en is er sprake van materiële nood.

Op dit moment zijn we samen met deze groep vluchtelingen aan het verkennen hoe we komend jaar onze inzet en ondersteuning aan vluchtelingen en statushouders kunnen vormgeven. De contacten die in 2016 zijn opgebouwd, zijn daarbij zeer helpend.

Taalles/ taalondersteuning

Wekelijks wordt op donderdagochtend door drie vrijwilligers taalondersteuning geboden. De hulpvraag varieert van mensen die geen woord Nederlands spreken en analfabeet zijn tot grammaticale ondersteuning vlak voor de inburgering. De taallessen vervangt geen opleiding elders, maar opent de deur daarnaartoe en ondersteunt de spreekvaardigheid. De ontmoeting tussen lotgenoten werkt stimulerend. De onzekerheid en schaamte (zeker bij analfabetisme) verandert in trots over de bereikte resultaten. De laagopgeleiden zijn voornamelijk vrouwen, die hier voor het eerst echt met Nederlanders in contact komen. Na verloop van tijd durven mensen een volgende

stap aan: naar school of vrijwilligerswerk dat hen nieuwe contacten biedt. De groep deelnemers ligt rond de 15 personen.



4. Gast aan tafel

In 2015 is gestart met het project Gast aan Tafel. We signaleerden dat in Waterwijk veel mensen wonen die zorgmijndend zijn en lijden onder eenzaamheid. Een thema dat door tal van professionele hulpverleners werd herkend. Het zijn vaak mensen voor wie de drempel van een inloophuis soms nog te hoog is. Gast aan Tafel is een initiatief om met deze groep mensen in contact te komen. Door middel van een maandelijks etentje bouwen we met deze mensen een relatie op waardoor het vertrouwen bij hen weer gaat groeien. Er wordt gestimuleerd dat de gasten die komen een introductie meenemen.

Gast aan Tafel vond in 2016 op elke laatste vrijdag van de maand plaats. Er komen gemiddeld 12 mensen per keer. Gemiddeld helpen vier vrijwilligers mee met koken. Voor deze vrijwilligers is Gast aan Tafel ook een gelegenheid om onder de mensen te zijn en om het netwerk te vergroten.

Het is opvallend dat mensen met erg veel plezier naar Gast aan Tafel toekomen en dat, als ze eenmaal geweest zijn, graag terugkomen. Mensen waarderen het dat er de tijd genomen wordt om te eten en dat er aan de tafels bijzondere gesprekken plaatsvinden. Ze geven aan dankbaar te zijn dat ze niet alleen hoeven te eten en kijken er de dagen ervoor al naar uit dat ze een 'uitje' hebben en lekker uit eten gaan. Onderling zien we banden versterken en zien we kleine netwerkjes ontstaan.

Twee dames zitten bij elkaar aan tafel. De één zegt tegen de ander dat ze het soms zo fijn vindt om even door het centrum te lopen. De andere dame geeft aan: 'Dat is grappig, ik woon in het centrum. Je kan gerust eens bij mij langskomen hoor.' Ze hebben telefoonnummers uitgewisseld.

Vanuit het sociale wijkteam werd de opbouwwerker in contact gebracht met een echtpaar. Meneer heeft de ziekte van Kahler gehad en is qua conditie erg achteruit gegaan. Hij kan niet meer naar de volkstuin en hij zit eigenlijk elke dag thuis in de stoel. Zijn vrouw geeft aan dat ze er gek van wordt. Meneer is vroeger kok geweest en we hebben hem gevraagd om te koken voor Gast aan Tafel. Hij vindt dat heel erg leuk en heeft nu al twee keer meegeholpen. Hij is dan even weg van huis en hij en zijn vrouw vinden dat heerlijk.

Dit project wordt in samenwerking met Stichting Welzijn Lelystad georganiseerd.

5. Hulp in Praktijk

Het project Hulp in Praktijk (HiP) werd al in Lelystad uitgevoerd vanuit diverse kerken maar is vanaf 2014 ondergebracht bij het IDO om op deze manier nog meer onze integrale dienstverlening zichtbaar te maken.

Vrijwilligers van HiP gaan bij de hulpvragers thuis 'de klus klaren'. In Lelystad staan 40 personen geregistreerd als potentiële hulpbieder. Zij hebben aangegeven voor welke klussen ze benaderd kunnen worden.

Door ziekte en wisselingen van medewerkers en vrijwilligers heeft het project in de eerste helft van 2016 stilgelegen. In de zomer van 2016 zijn de type hulpvragen en mogelijkheden voor het project geëvalueerd. Er is een plan opgesteld om in 2017 Hulp in Praktijk verder uit te bouwen als project. Eind 2016 waren er naast de vrijwilligers die klussen willen uitvoeren ook twee coördinerende vrijwilligers voor Hulp in Praktijk actief.

In 2016 zijn in totaal 71 hulpvragen via Hulp in Praktijk uitgevoerd.

Het type hulp dat geboden is:

- ✓ Een man die slecht ter been is naar het ziekenhuis gebracht
- ✓ Een slot van de deur naar het balkon gemaakt
- ✓ Een hek in een tuin geplaatst
- ✓ Verschillende huizen helpen leeghalen na een gedwongen verhuizing
- ✓ Ondersteuning bij het opruimen van de woning
- ✓ Een zolder is afgetimmerd
- ✓ Een wasmachine is naar boven gebracht
- ✓ Verfwerk
- ✓ Een gedetineerde na detentie geholpen met de inrichting van zijn kamer
- ✓ 14 x tuinonderhoud
- ✓ ...

6. Werken naar werk

Het project 'Werken naar werk' ondersteunt mensen bij het solliciteren en zoeken naar betaald werk. Het eigene van dit project is dat niet zozeer het vinden van een baan de doelstelling is van het project, maar de inzet op het behouden van een uitkering. De afstand tot de arbeidsmarkt is voor deze doelgroep zo groot dat het vinden van een baan vaak niet reëel lijkt. Door mensen te

ondersteunen bij hun sollicitatieplicht en hen wekelijks daarin bij te staan, hebben we vooral tot doel de grote stress die het solliciteren oplevert te reduceren. Op die wijze beogen we de 'bandbreedte' van mensen te vergroten, waardoor er bij hen weer meer ruimte komt om op zoek te gaan hoe ze het leven willen vormgeven en hoe ze tot bloei kunnen komen.

De bijeenkomsten van 'Werken naar Werk' vinden iedere donderdagmiddag plaats. Bij dit project zijn drie vrijwilligers betrokken in de begeleiding. In 2016 zijn 114 contacten geweest met deelnemers. In totaal waren er 25 unieke deelnemers die gedurende 2016 begeleiding kregen.

7. Eropafteam

Zwerf- en hangjongeren vormen een steeds groter wordend probleem voor Lelystad. Het Eropafteam is een samenwerkende organisatie van de gemeente Lelystad, stichting Welzijn Lelystad, Kwintes, de politie en het IDO.

Op 1 januari 2013 is het Eropafteam van start gegaan met outreachend maatwerk voor risicojongeren tussen de 17 en 27 jaar om ze toe te leiden naar school, werk en hulpverlening. Doel is tijdig voorkomen van ernstig probleemgedrag.

In februari 2016 is het Maatjesproject van Eropaf van start gegaan. Dit is het vervolg op het maatschappelijke participatietraject van het Eropafteam. Dit project heeft het voorkomen van terugval van jongeren als doel. Om terugval te voorkomen zijn vrijwilligers ingezet als maatje (coach) voor de jongeren. Hierbij ligt de nadruk op het ondersteunen en coachen van de jongeren in hun eigen leefwereld.

In februari 2016 is het maatjesproject binnen het Eropafteam van start gegaan. De vrijwilligersstructuur is opgezet en de eerste vrijwilligers zijn na de zomer gestart. De ontwikkeling van dit project zal een looptijd hebben van drie jaar.

Het maatjesproject van het Eropafteam wordt ondersteund door het Kansfonds.

8. Overstag

In samenwerking met Welzijn Lelystad wordt het project 'Overstag' uitgevoerd waarbij mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt begeleid worden naar vrijwilligerswerk. De bijeenkomsten van Overstag vinden plaats in Open Haven.

5. Voedselbank 'De Korenaar'

Als voedselbank functioneren we op basis van drie factoren:

- Mensen die enige tijd voedselhulp nodig hebben; de cliënten.
- De beschikbaarheid van voedsel om niet; om uit te delen.
- Handen om die twee bij elkaar te brengen; de vrijwilligers die met grote inzet dit werk willen doen.

Om die drie factoren samen te brengen wordt gebruik gemaakt van een geautomatiseerd cliëntensysteem, een uitgebreid logistiek systeem, huisvesting in een grote hal en een zestal uitdeelpunten verspreid over de stad.

Een belangrijk punt in 2016 was de certificering 'groen' op 21 april. Dat betekent dat Voedselbank de Korenaar volgens de normen van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit is goedgekeurd voor het behandelen van alle voedsel van producent tot en met de uitgifte aan de cliënt. Er werden 92 van de 100 te behalen punten toegekend bij de inspectie.

Om dit resultaat te halen werden in de maanden daarvoor de hele keten van voedselveiligheid en alle handelingen daarin aangepast: er werden extra isolatieboxen gekocht en in gebruik genomen, opslag- en inpaklijnen voor de kruidenierswaren werden volledig gescheiden, verse-, gekoelde- en diepvriesproducten.

De certificering vereiste een geweldige investering in tijd en geld: scholing en instructie van de vrijwilligers, herinrichten van de inpaklijnen in de hal, de aanschaf van veel isolatieboxen en de aankoop van de koelauto.

Gecertificeerd zijn betekent ook een garantie voor onze cliënten: de voedselproducten die we uitdelen zijn goed. Ook voor de leveranciers is dit certificaat van belang. Zij kunnen er nu van verzekerd zijn dat we als voedselbank hun producten net zo zorgvuldig behandelen als zij zelf doen. Dit speelt vooral een rol bij producten waarop het merk of logo van de leverancier staat.

IDO Schuldhulp en MDF zorgen voor de intakes en doen een voorstel om een voedselpakket toe te kennen aan Voedselbank de Korenaar. Met intakes bij MDF en IDO komt een aanvrager van een voedselpakket eerst bij de mogelijkheden voor hulpverlening en de kansen om, met hulp, sneller weer op eigen benen te staan. Het voedselpakket aan het eind van de hulpketen kan dan ook terecht het karakter tijdelijke hulp krijgen.

Voedselbank stichting de Korenaar is lid van de Vereniging Voedselbanken Nederland en is aangesloten bij de Regio Amsterdam van die vereniging. In Regio Amsterdam is er een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de kosten van het DC Amsterdam.

De landelijke vereniging faciliteert de voedselbanken met kennis, overkoepelende fondswerving en voor de voedselveiligheid. Door de landelijke vereniging worden via de fondswerving fondsen opgebouwd waarop lokale voedselbanken een beroep kunnen doen voor het financieren van bepaalde investeringen. Dit onder strikte regels.

In Lelystad werken we als voedselbank stichting de Korenaar vanouds nauw samen met het IDO.

Bestuurlijk zijn er afspraken over samenwerking en afstemming voor een efficiënte fondsenwerving en subsidieaanvragen. Dat betekent ook dat extern de samenwerking zichtbaar is. Ook de gemeente Lelystad en de grote fondsen geven de voorkeur aan één contact in Lelystad voor de voedselbank en IDO. De beide inloophuizen zijn belangrijk als uitdeelpunten voor de voedselpakketten.

Voedselaanvoer

In 2016 verhuisden we op 1 juni van DC Rotterdam naar DC Amsterdam. Na een grondige verkenning van de baten en lasten werd gekozen voor aansluiting bij Regio Amsterdam en hebben we in goed overleg afscheid hebben genomen van DC Rotterdam.

In 2016 is landelijk een ontwikkeling op gang gekomen waarbij de grote supermarktketens geleidelijk aan meer voedsel aan de voedselbanken gaan geven. Belangrijk daarvoor is dat de voedselbanken gecertificeerd moeten zijn (zie eerder in dit verslag).

Binnen Flevoland beschikt de voedselbank over goede leveranciers: Marfo (bekend van de 'vliegtuigmaaltijden'), Fresh Care, Farm Dairy en MacCain. Voor al deze bedrijven geldt dat de beschikbaarheid van een koelauto een voorwaarde was om te blijven leveren. Ook zij verwachten van de voedselbank dat de afgegeven producten worden behandeld onder de koel/vries condities zoals die voor hun eigen bedrijfsvoering gelden. Het gaat om producten die herkenbaar terug zijn te voeren tot hun bedrijf en waaraan zij hun goede naam verbinden. Ook verder in Flevoland zijn er vele agrarische bedrijven, bij wie we producten kunnen ophalen. Bijvoorbeeld aardappelen, soms eieren.

De voedselbank in cijfers

De toewijzingscriteria zijn gepubliceerd via een link op de website www.voedselbanklelystad.nl. Deze website is voor dit soort informatie gekoppeld aan de website van de Vereniging Nederlandse Voedselbanken, zodat de informatie landelijk eenduidig beschikbaar is.

De voedselpakketten worden verdeeld in: P1 voor een eenpersoons huishouden, P2 voor een huishouden t/m 4 personen, P3 is voor 5 of meer personen in een huishouden.

De ontwikkeling sinds 2010 staat in de volgende tabel.

	P1	P2	P3	Totaal
2010	4.963	4.797	1.640	11.400
2011	4.620	4.325	1.447	10.392
2012	5.310	5.120	1.166	11.596
2013	5.784	5.656	1.402	12.842
2014	4.847	5.314	1.231	11.392
2015	4.640	4.665	1.429	10.734
2016	4.121	4.308	1.266	9.695

In 2016 zijn 125 nieuwe cliënten ingeschreven. In de laatste week van december 2016 werden 191 voedselpakketten uitgedeeld.

Gemiddeld maakten cliënten 9,3 maanden daadwerkelijk gebruik van een voedselpakket.

Acties



Actie samen met ISG Arcus

Via PR en voorlichting werd een heel grote actie opgezet door de ISG Arcus. 44 Klassen van deze school voor voortgezet onderwijs verdiepten zich in het fenomeen voedselbank en wat het betekent om 'te geven'. De leerlingen brachten zelf de producten in voor hun 'voedselwinkel'. De opbrengst van ruim € 4.000 en meer dan 80 kratten droge kruidenierswaren was dan ook een groot succes met veel positieve regionale publiciteit voor de ISG Arcus en onze voedselbank.



Kerstactie samen met Jumbo

Voor de landelijke kerstactie van de Jumbo supermarktketen zijn veel van onze vrijwilligers in touw geweest. Voor deelname aan de actie werden de klanten van de supermarkt gevraagd om extra producten te kopen en die aan de voedselbank te doneren. Er waren voldoende vrijwilligers om de Jumbo supermarkt in de Jol te bemensen. Het leverde een leuke samenwerking op met de bedrijfsleider, de heer Dusselaar en 90 volle kratten kruidenierswaren.

Ook in 2016 kwam er weer oogst rechtstreeks uit twee boomgaarden in Lelystad. Alles werd geplukt door vrijwilligers. Voor één boomgaard geldt dat alle fruit geoogst wordt voor de voedselbank met als tegenprestatie de afspraak dat de oogstploeg ook het snoeien verzorgt. De natte periode in augustus zorgde voor problemen met de houdbaarheid van het fruit. Dit is opgelost door fruit dat we niet goed konden houden tot en met het uitdelen, rechtstreeks te leveren aan inloophuis Open Haven. Met het IDO werken we in 2017 een afspraak uit om versproducten, die overblijven na de vrijdagse uitdeling ook naar het inloophuis te brengen voor de maaltijden. Om dat voor elkaar te krijgen moet de logistiek op de vrijdag ingrijpend worden aangepast.

Een geweldige opsteker was dat het Lelystadse bedrijfsleven georganiseerd in de **Bedrijfskring Lelystad (BKL)**, onze voedselbank adopteerde voor een hulpprogramma. Financieel hebben zij de stichting Vrienden van de voedselbank opgericht. Hun bijdrage helpt om de financiële positie in de komende jaren structureel te verbeteren. Ook op materieel gebied helpen individuele bedrijven mee. Zo werden bij de verbouwing van Albert Heijn de laatste overgebleven producten geschonken aan Voedselbank de Korenaar: versproducten, gekoeld en diepvries. Ook werd de kartonsnipperaar verhuisd van de Albert Heijn naar de hal van de voedselbank. Een aanwinst voor het opruimen van de vele kartonnen verpakkingen. Daarnaast zijn hun ervaring en kennis op zakelijk gebied van grote waarde. In de contacten levert dat menig praktisch advies op.

5. IDO in 2016

Vrijwilligers

Op 31 december 2016 had het IDO een kleine 300 actieve vrijwilligers. Dat is een groot kapitaal van onmisbare waarde waar we zuinig op willen zijn.

In oktober 2016 zijn we gestart met een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek. Met alle vrijwilligers van de inloophuizen en schuldhulpverlening zijn persoonlijke gesprekken gevoerd. Zij zijn gevraagd naar hun motivatie, ervaringen, de kansen en mogelijkheden die ze zien en hoe zij zich in de komende jaren bij het IDO verder zouden willen ontwikkelen. Op die manier verbreedden we ons blikveld en onderzochten we hoe we zo veel als mogelijk vrijwilligers kunnen inzetten in de organisatie. Het vormt een belangrijk aandachtspunt: IDO verder uitbouwen als vrijwilligersorganisatie.

In dit geheel vormt voedselbank stichting de Korenaar als één van de ca. 166 leden van de Vereniging Nederlandse Voedselbanken een aparte stichting. Eén van de doelstellingen van deze vereniging is dat alleen met vrijwilligers wordt gewerkt. Ook wij onderschrijven die doelstelling. Deze doelstelling wordt niet alleen onderschreven, ze wordt ook enthousiast ingevuld: het iets kunnen doen voor de (tijdelijk) minder bedeelde medemens is de drijfveer voor de dagelijkse inzet van de ruim 100 vrijwilligers bij de voedselbank. Dat werk geeft voldoening.

In 2016 zijn er diverse trainingen, intervisies en andere bijeenkomsten voor vrijwilligers georganiseerd:

- De inloophuizen 'Waterwijk' en 'Open Haven' hebben voor hun eigen vrijwilligers bijeenkomsten georganiseerd. Daarnaast zijn er avonden georganiseerd met verschillende workshops.
- De vrijwilligers van het werkveld 'Schuldhulpverlening' hebben zes intervisieavonden gehad. Daarnaast werden er maandelijkse bijeenkomsten georganiseerd waarin ingegaan werd op actuele ontwikkelingen in de schuldhulpverlening. Er zijn ook maandelijkse werkoverleggen georganiseerd. Tot slot is een training van drie dagdelen aangeboden gericht op meer gedetailleerde kennis op het gebied van trajectbegeleiding. Hier namen rond de 20 vrijwilligers aan deel.

Stagiaires

In 2016 zijn in totaal 16 stagiaires op MBO- en HBO-niveau bij het IDO actief geweest (3 in Inloophuis Waterwijk, 2 in Inloophuis Open Haven en 11 bij IDO Schuldhulpverlening). Wat stagiaires bijzonder vinden aan het IDO als leerplek is dat men kan oefenen met zowel het ontwikkelen van sociale vaardigheden als kennis en ervaring opdoen zowel vakinhoudelijk als in de begeleiding van studenten. Het IDO wordt als een organisatie ervaren waar veel kansen zijn om je te ontplooiën en initiatief te nemen.

Wendel: “Dit is mijn derde jaar en ik beleef hier nog steeds veel plezier. Door de jaren heen heb ik veel kennis en ervaring opgedaan. Het leuke aan de stage is dat je te maken hebt met verschillende doelgroepen en culturen. Voor die mensen die hier over de vloer komen worden er activiteiten aangeboden. Op de eerste verdieping zit de schuldhulpverlening en daar doe je de nodige ervaring op die je nodig hebt om de cliënten te helpen met de financiën.”

**Betaalde
krachten**

Monique: “Sinds begin oktober loop ik hier stage. Ik doe de opleiding maatschappelijke zorg, specifieke doelgroepen, niveau 4. Ik moest erg wennen aan de doelgroep en na een tijdje had ik mijn plek gevonden. Het is erg leuk en leerzaam om in het inloophuis te zijn. De doelgroep is heel breed; iedereen is uniek en heeft zijn eigen koffer met verhalen. Het leukste aan mijn stage vind ik bij de mensen zijn om ze een luisterend oor te bieden. Zo heb ik eens de telefoon aangenomen en vertelde een vrouw dat ze een zware week achter de rug had en dat ze graag mee wilde eten omdat ze er even tussenuit wilde. Dat is nu het mooie van het inloophuis dat iedereen welkom is, ook als ze gewoon even onder de mensen willen zijn!

Op 31 december 2016 waren er bij het IDO 5,3 FTE personeel in dienst verdeeld over zeven betaalde personeelsleden.

Met de implementatie van de nieuwe organisatiestructuur in augustus 2016 zijn ook twee nieuwe betaalde krachten in dienst gekomen. Sinds mei 2016 is Veerle Rooze als directeur bij het IDO begonnen. In augustus 2016 is Gea Overweg als adjunct-directeur ‘inloophuizen’ begonnen.

Betaalde medewerkers op 31 december in dienst van het IDO

Naam	Functie
<i>Frouke Fennema</i>	Sociaal werker (Open Haven)
<i>Sigrid Kamp</i>	Administratief medewerker
<i>Marja van der Koelen</i>	Sociaal werker (Open Haven)
<i>Gea Overweg</i>	Adjunct-directeur Inloophuizen
<i>Veerle Rooze</i>	Directeur
<i>Anita Schrijver</i>	Sociaal werker
<i>Jennyson Trinidad</i>	Jongerenwerker Eropaf (op re-integratiebasis)
<i>Marjam Veerman</i>	IDO Schuldhulpverlening

In de zomer van 2016 hebben we in verband met pensionering afscheid genomen van Yvonne vom Kothen, de coördinator van het inloophuis Waterwijk en van IDO Schuldhulpverlening.

In 2016 hadden we te kampen met een lange ziekteperiode van een van de medewerkers van het team 'inloophuizen'. Zinzi de Boer was bijna een jaar lang als extra kracht in dienst om de bezetting van Inloophuis Waterwijk te kunnen garanderen.

Teambuilding was een belangrijk aandachtspunt in 2016. Door samen na te denken over onze missie en visie, over de projecten die we doen en waar we naar toe willen als organisatie, hebben we de band versterkt en een goede basis gelegd voor de komende samenwerking.

Bestuur IDO

Op 1 mei 2016 heeft het IDO met een mini-symposium afscheid genomen van de voormalige voorzitter van het IDO: Alle Broersma. Op het symposium spraken Janneke Sparreboom (wethouder Gemeente Lelystad), Jan van Opstal (voorzitter Netwerk DAK) en Alle Broersma over de kansen voor het IDO in de komende jaren.

Onze oud-voorzitter ontving uit handen van de burgemeester van Lelystad, Margreet Horselenberg, de stadspenning.



Bestuurssamenstelling

Het bestuur is in 2016 in een nieuwe samenstelling van start gegaan. Op 31 december 2016 was de bestuurssamenstelling als volgt:

Samenstelling bestuur op 31 december 2016

De heer D. van den Dool, voorzitter
 De heer W. van Dijk, secretaris
 De heer A. Kok, penningmeester
 De heer M. Adriaanse
 De heer C. van den Haspel (a.i. namens De Korenaar)
 De heer R. Spriensma

Deelnemersraad

De betrokkenheid van de acht kerken komt tot uitdrukking in hun participatie in de Deelnemersraad. Wat betreft de bevoegdheden en taken is deze raad te vergelijken met een Raad van Toezicht. De Deelnemersraad heeft eindverantwoordelijkheid voor het vaststellen van het jaarverslag en het goedkeuren van de door het bestuur opgestelde begroting. Daarnaast is de Deelnemersraad belast met het benoemen van bestuursleden en dient zij haar goedkeuring te geven aan de benoeming van de directie door het bestuur. Elke deelnemende kerk heeft één afgevaardigde in de Deelnemersraad. De Deelnemersraad heeft een eigen voorzitter, vicevoorzitter en secretaris.

De voorzitter van het IDO-bestuur en de directeur zijn als adviseur aanwezig bij de vergaderingen van de Deelnemersraad.

Samenstelling Deelnemersraad

De heer M.J. Louwerse, voorzitter,	namens de Hervormde Gemeente Lelystad
De heer J.D.J. de Vries, secretaris,	namens de Gereformeerde Kerk Vrijgemaakt
Mevrouw J. Nuijt, vicevoorzitter,	namens de Protestantse Gemeente Lelystad
Mevrouw A.M.H. Ester-van der Weij,	namens de RK H. Norbertusparochie
De heer B. van Bilsen	namens Evangeliegemeente De Pijler
De heer J. Jurg,	namens de Christelijke Gereformeerde en Nederlands Gereformeerde Kerk
De heer J. Smit,	namens de Baptistengemeente
De heer B.C. van Oosterum,	namens Evangeliegemeente De Bron

Bestuurssamenstelling 'Stichting de Korenaar'

Omdat Stichting de Korenaar een zelfstandige stichting is, heeft zij ook een eigen bestuur. Op 31 december 2016 was de bestuurssamenstelling van Stichting de Korenaar als volgt:

- Voorzitter: vacant
- Secretaris: C. van den Haspel
- Penningmester: L. Keegstra

Nieuwe organisatiestructuur ingevoerd

De belangrijkste wijzigingen in de inrichting van de organisatie in 2016 zijn:

- Er is een managementteam aangesteld met twee leidinggevenden. De directeur van het IDO is, naast leidinggevende van de schuldhulpverlening, ook het boegbeeld van de organisatie en draagt eindverantwoordelijkheid voor de dagelijkse gang van zaken van het IDO. De leidinggevende van de inloophuizen, adjunct-directeur, draagt verantwoordelijkheid voor de inloophuizen.
- Door de overgang naar een gescheiden aansturing van de werkvelden Schuldhulpverlening en Inloophuizen moet het IDO beter in staat zijn de eigenheid en kracht van verschillende werkvelden verder uit te bouwen.
- De betaalde krachten van het IDO hebben allemaal een aandachtsgebied (communicatie, vrijwilligersbeleid, kwaliteitsbeheersing, etc.) in hun takenpakket gekregen zodat het gehele team van betaalde krachten gezamenlijk verantwoordelijk is voor de verdere uitbouw van het IDO als vrijwilligersorganisatie.

6. Het IDO in verbinding

Het IDO is geen organisatie die op zichzelf staat. Wij kunnen ons werk niet doen zonder de vele andere organisaties waarmee wij contacten onderhouden. Soms eenmalig of een enkele keer, met andere organisaties intensief, mogelijk zelfs dagelijks. Het werk van het IDO is niet mogelijk zonder hen. Bij die relaties kunnen we een onderscheid maken in de organisaties waarmee we een professionele relatie hebben opgebouwd en organisaties waarmee we verbonden zijn vanwege hun historische en/of financiële betrokkenheid bij het werk van het IDO. Enkele relaties behoren tot beide categorieën met als duidelijkste voorbeeld de gemeente Lelystad. Wij zijn blij met de contacten die we met hen onderhouden omdat we zonder hun steun en betrokkenheid ons werk niet kunnen doen. Hieronder gaan we nader in op onze relaties.

Lelystadse kerken

We noemen allereerst de Lelystadse kerken, die het IDO hebben opgericht en aan het IDO een deel van hun diaconale taak hebben overgedragen. Het betreft:

- Baptistengemeente Lelystad
- Christelijke Gereformeerde Kerk / Nederlands Gereformeerde Kerk
- Evangelische Kerk De Pijler
- Evangeliegemeente 't Reveil (tot mei 2016)
- Evangeliegemeente De Bron
- Gereformeerde Kerk Vrijgemaakt
- Hervormde Gemeente Lelystad
- Protestantse Gemeente Lelystad
- Rooms-katholieke Kerk, Heilige Norbertus Parochie

De kerken steunen het IDO vooral door het menselijke kapitaal van de vrijwilligers, die een groot deel van ons totale vrijwilligersbestand uitmaken. Daarnaast geven de kerken ook financieel steun aan het IDO en aan IDO Noodhulp. De relatie met de kerken wordt bestuurlijk vormgegeven doordat iedere kerk een afgevaardigde heeft in de Deelnemersraad. Daarnaast zijn er de contacten met de individuele kerken en diaconieën die we in 2016 hebben aangehaald.

Samenwerking met Gemeente Lelystad

Een belangrijke partner is de gemeente Lelystad die opnieuw inhoud heeft gegeven aan de afspraken die in het overleg in 2009 zijn gemaakt. Het IDO is verheugd over de erkenning door de gemeente waardoor het IDO een plaats heeft in de gemeentelijke *keten van hulpverlening*. Maandelijks vindt er een overleg plaats tussen de directeur van het IDO en de beleidsambtenaar. Bij de vorming van het nieuwe College van burgemeester en wethouders zijn de taakvelden van het IDO onder gebracht bij één wethouder, Janneke Sparreboom.

Fondsen

Het IDO onderhoudt al vele jaren een goede relatie met meerdere landelijke fondsen. In 2015 heeft die relatie steun opgeleverd in de vorm van adviezen en ook in financiële bijdragen voor een groot aantal projecten. Hieronder staat een niet geheel compleet overzicht van die fondsen en het werk dat ze steunen. Hierbij moet worden opgemerkt dat ze feitelijk het totale werk van IDO steunen maar dat sommige fondsen er wel een specifieke bestemming aan toevoegen.

Fonds	Project dat specifiek wordt gesteund
<i>De Groene Sluis</i>	Sinterklaasviering, inzet op energievriendelijker maken van Open Haven
<i>Stichting Haëlla</i>	Deskundigheidsbevordering vrijwilligers
<i>Kerk in Actie</i>	Sociale hulpverlening en nazorg, opvang dak- en thuislozen, Hulp met perspectief en projecten gericht op mensen in een kwetsbare positie
<i>KNR PIN</i>	Ontwikkeling van Helpdesk Noodhulp
<i>Stichting Interkerkelijk Oriëntatiecentrum</i>	Geen specifieke bestemming
<i>Kansfonds</i>	Deskundigheidsbevordering en activerende projecten / Maatjesproject zwerfjongeren
<i>Stichting Rotterdam</i>	Geen specifieke bestemming
<i>Een aantal fondsen dat ons steunt, wenst anoniem te blijven</i>	

Stichting IDO maakt onderdeel uit van de keten van hulpverlening in de gemeente Lelystad. Met de vele andere partijen wordt samengewerkt. Hieronder een overzicht van de partijen met wie het IDO samenwerkt en wat de aard van die samenwerking is.

Organisatie	Inhoud van de samenwerking
<i>Gemeente Lelystad</i>	Eropafteam, project Overstag, Schuldhulpverlening Tijdens Detentie (STD), ketenoverleg nazorg, schuldhulpverlening, afdeling WIZ, afdeling Beleid
<i>Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland</i>	Schuldhulpverlening, intake cliënten voedselbank, Centrada / voorkoming hoge huurschulden
<i>Stichting Welzijn Lelystad</i>	Project Overstag, Eropaf team, sociale wijkteams, vrijwilligersvacaturebank
<i>Kwintes</i>	Project Overstag, Eropaf team, sociale wijkteam
<i>Humanitas</i>	Thuisadministratie, schuldhulpverlening
<i>GGD</i>	Ketenoverleg nazorg, Schuldhulpverlening tijdens Detentie (STD), Vangnet en Advies
<i>Leger des Heils</i>	Nachtopvang voor crisissituaties
<i>IRISzorg</i>	Crisissituaties
<i>Politie</i>	Wijkagenten, ketenoverleg nazorg, EropAf team
<i>Exodus</i>	STD, ketenoverleg nazorg

We noemen hier ook het netwerk van relaties met industriële bedrijven, winkels en agrarische bedrijven dat Stichting De Korenaar onderhoudt. Door deze relaties bleef het mogelijk om wekelijks een verantwoord voedselpakket samen te stellen, ook als de aanvoer vanuit het landelijk depot minder werd.

7. Financiën

In onderstaande winst- en verliesrekening zijn de resultaten van het jaar 2016 verwerkt. Hieruit blijkt dat in 2016 de bijdragen van fondsen, kerken en de gemeente Lelystad hoger was dan begroot. Ondanks die stijging is 2016 toch met een verlies afgesloten. De belangrijkste oorzaak daarvoor waren de kosten die gemaakt zijn door vervanging bij ziekte.

Baten	Werkelijk 2016	Begroot 2016	Werkelijk 2015
Landelijke fondsen	112.507	95.000	110.837
Bijdragen deelnemende kerken	41.708	40.200	37.941
Bijdrage regionale kerken	10.765	10.000	765
Subsidie gemeente	293.779	265.500	268.006
Bijdragen overige instellingen	10.010	10.500	27.402
Rentebaten	988	1.500	233
Donaties en giften	8.491	1.500	1.255
Overige baten	15.479	37.881	18.753
Totaal Baten	493.727	462.081	465.192
Lasten			
Personeelskosten	325.975	288.906	280.754
Kosten vrijwilligers	15.539	11.775	11.740
Huisvestingskosten	78.992	81.525	78.613
Organisatiekosten	47.404	43.120	46.891
Ontvangst gasten	17.950	21.805	17.266
Projectspecifieke kosten	17.734	0	13.525
Overige lasten	12.775	14.950	27.105
Totaal Lasten	516.369	462.081	475.894
Resultaat gewone bedrijfsvoering	-22.642	0	-10.702
Mutaties reserves			
Onttrekkingen reserves	20.047	0	0
Toevoegingen reserves	0	0	-1.223
Saldo mutaties reserves	20.047	0	-1.223
Totaal resultaat	-2.595	0	-11.925

Naast de winst- en verliesrekening is onderstaand de balans opgenomen.

	2016	2015
	€	€
Activa		
De nadere specificatie is als volgt:		
Liquide middelen		
Kasgeld IWW	271	108
Kasgeld OH	590	570
Kasgeld ISL	328	64
ING bank 7667025	50.428	1.971
ING bank 7667025 rentemeer	114.372	167.431
Rabobank 3377.08.541	7.178	5.942
Rabobank spaarrek.	0	7.753
Rabobank 3377.17.702	0	1.341
Rabobank inzake cliëntenrekeningen	108.905	95.049
Totaal liquide middelen	282.072	280.229
Kortlopende vorderingen		
Leningen ISL	3.162	5.622
Tussenrekening weekgeld ISL	885	121
Totaal	4.047	5.743
<i>Overige kortlopende Vorderingen</i>		
Overige vorderingen	11.895	25.000
Vooruitbetaalde kosten	1.946	606
Totaal	13.841	25.606
Totaal kortlopende vorderingen	17.888	31.349