

“Door een gat in de Bres ontmoeten mogelijk maken”

Impact onderzoek Inloophuis de Bres, Zwolle

Gemaakt door Gea van Hulst en Alie Bakker | september/oktober 2021

1. Inleiding

- 1.1. Achtergrondinformatie
- 1.2. Doel van het impactonderzoek
- 1.3. Onze vragen

2. Resultaten

- 2.1. Wat doet het inloophuis?
 - 2.1.1. Proces
 - 2.1.2. De Effectenkaart
 - 2.1.3. Output
 - 2.1.4. Conclusie
- 2.2. Wie komen er in het inloophuis?
 - 2.2.1. Proces
 - 2.2.2. Persona
 - 2.2.3. Conclusie
- 2.3. Wat betekent het inloophuis voor de bezoekers en de vrijwilligers?
 - 2.3.1. Proces
 - 2.3.2. Betekenis kaartspel en Rich Picture
 - 2.3.3. Conclusie
- 2.4. Wat betekent het inloophuis voor de buurt?
 - 2.4.1. Proces
 - 2.4.2. Systeemonderzoek
 - 2.4.3. Conclusie

3. Overkoepelende conclusie

- 3.1. Geleerde lessen
- 3.2. Plannen voor de toekomst.

1. Inleiding

1.1. Achtergrondinformatie

Inloophuis de Bres bestaat 21 jaar. Wij bieden op een laagdrempelige manier midden in het centrum van Zwolle een gastvrije plek voor een brede doelgroep. De Bres is voor ontmoeting en verbinding voor mensen die een veilige plek zoeken in de hectiek van het bestaan. Met name voor mensen die, om wat voor reden dan ook, niemand hebben om even mee te praten, waarmee ze hun leven “op een rijtje” kunnen zetten en gevoelens kunnen delen. De vrijwilligers sluiten aan bij de bezoekers waar ze op dat moment staan en proberen “beweging” in gang te zetten. Soms is dat alleen luisteren, op andere momenten motiveren, vaak is het meegeven dat we mogen zijn wie we zijn en ieder mens waardevol is. Zo proberen we de stad Zwolle en haar bewoners te laten ervaren dat we een gemeente willen zijn die “inclusief” is, d.w.z. dat iedereen mee mag doen en er niemand uit de boot hoeft te vallen.

1.2 Doel van het impactonderzoek

Met dit onderzoek willen we bij de Bres laten zien wat onze impact is. Impact bestaat uit de effecten die aan de activiteiten van de Bres kunnen worden toegeschreven. Deze effecten kunnen zowel positief als negatief, bedoeld of onbedoeld, direct of indirect zijn.

Wij willen onze impact onderzoeken om iets wat we al die jaren wel vermoedden te bewijzen middels het afnemen van onderzoeksmiddelen bij onze bezoekers. Een plek waar niets van hen wordt verwacht, belangrijk omdat men vaak “hulpverleningsmoe” is. Verder willen we aantonen dat ons werk een goede aanvulling is op wat de stad Zwolle verder te bieden heeft. De uitkomsten willen we communiceren met de Gemeente Zwolle (subsidieverstrekker) en het Fonds Franciscus waar we tot en met het jaar 2022 (financiële) ondersteuning van ontvangen.

1.3. Onze vragen

In dit impactonderzoek hebben wij de volgende vragen onderzocht:

1. Wat doet het inloophuis?
2. Wie komen er in het inloophuis?
3. Wat betekent het inloophuis voor de bezoekers?
4. Wat betekent het inloophuis voor de stad Zwolle, c.q. de buurt?

In het volgende hoofdstuk hebben we onze vragen beantwoord. Voor elke vraag hebben we 1 of meerdere tools gebruikt die zijn aangereikt door het Fonds Franciscus.

2. Resultaten

2.1. Wat doet het inloophuis?

Om inzichtelijk te maken wat inloophuis de Bres allemaal doet en waarom wij de dingen doen die we doen hebben wij een effectenkaart gemaakt. In deze effectenkaart is terug te zien met welke activiteiten wij welke effecten bereiken bij bepaalde mensen die in het inloophuis komen. Of in andere woorden: wat betekenen wij met onze activiteiten voor onze bezoekers. Bij de Bres is het daarnaast gebruikelijk dat wij de output bijhouden, d.w.z. concrete telbare beschrijvingen van de activiteiten.

2.1.1. Proces

De effectenkaart is samengesteld door de coördinatoren van de Bres. Vrijwilligers zijn gevraagd hoe zij het effect ervaren van de activiteiten die zijn uitgezet en naar de verwachtingen van het effect van nieuw uit te zetten activiteiten. Soms zijn bezoekers gevraagd om het indirecte effect van een activiteit, bijvoorbeeld bij creatief bezig zijn, unaniem verwoordden ze dit met “een trots gevoel”. Ze zijn geactiveerd in iets wat ze goed kunnen, dat versterkt het zelfgevoel.

We willen met de uitkomsten van het impact onderzoek vooral duidelijk maken wat wij voor onze bezoekers betekenen. Het zou wellicht ook belangrijk zijn om te weten wat de Bres voor de vrijwilligers betekent, deze uitkomsten zouden we dan kunnen gebruiken bij mogelijke vacatures. De effecten bij de vrijwilligers hebben we vooralsnog buiten beschouwing gelaten.

Uitdaging: Wij hebben ons tijdens het maken van de effectenkaart gericht op onze gehele doelgroep, d.w.z. bezoekers die (tijdelijk) geen eigen dak boven hun hoofd hebben en bezoekers die wel een eigen woonplek hebben maar geen “thuis”.

Voor het bijhouden van de output hebben we de gegevens gebruikt die wij altijd al bijhouden. Er zijn dus geen nieuwe gegevens verzameld.

2.1.2. De effectenkaart

Bij wie vindt het effect plaats	Welke activiteit	Welk effect
Alle bezoekers	Inloop	Zich thuis en veilig voelen; Zich gehoord voelen; Hun verhaal kwijt kunnen; Gezelligheid; Andere mensen ontmoeten; Doorbreekt de dag; Biedt structuur in de dag; Vraagbaak.
Bezoekers die conditie willen verbeteren	Wekelijks hardloop moment	Veilige omgeving om sportief bezig te zijn; Structuur in sportief bezig zijn; Doorzetten; Afspraken nakomen; Gezelligheid, onderlinge band opbouwen; Uitlaatklep voor spanning/ emoties.
Dak- en thuisloze mensen	Warme maaltijd	Een keer in de week een gezonde en voedzame maaltijd;

		<p>Onderdeel van een keten maaltijdverstrekkers; Even kunnen kletsen in coronatijd; Geeft vast ritme in de week; Besparing op kosten goede voeding.</p>
Bezoekers die bezigheden zoeken	<p>Wekelijks samen boodschappen doen voor de warme maaltijd;</p> <p>Creatieve middag (makramee, breien, schilderen, kaarten maken)</p> <p>Ramen zemen bij de Bres</p>	<p>Samen boodschappen doen maakt bezoekers bewust van keuzes en prijzen; Samen boodschappen doen verbreed activiteiten; Samen boodschappen doen bevordert zelfontplooiing; Samen creatief bezig zijn is gezellig; Creatief bezig zijn bevestigt interesses en mogelijkheden Creatief bezig zijn werkt ontdekkend; Een mooi eindproduct maakt trots; Ramen zemen bij de Bres geeft het gevoel iets terug te doen; iets doen voor de Bres verstevigt verantwoordelijkheidsgevoel; Schone ramen maakt trots en geeft gevoel van tevredenheid</p>
Vrijwilligers en indirect de bezoekers	<p>Informatiemiddag over verslavingsproblematiek</p> <p>Deelname BHV-cursus</p> <p>Voorlichting omgaan met agressie</p>	<p>Geeft vrijwilligers handvaten om met verslavingsproblematiek om te gaan; Door een Informatiemiddag over verslavingsproblematiek herkennen de vrijwilligers het bijbehorende gedrag beter; Vrijwilligers praten met elkaar over wat nog wel acceptabel is en wat niet; Samen een BHV-cursus volgen is zinvol en gezellig; Een BHV-cursus verlaagt de handelingsverlegenheid, men weet hoe te handelen.</p> <p>Een voorlichtingsmiddag over agressie geeft vrijwilligers</p>

		mogelijkheden om op een goede manier om te gaan met ontstane agressie; Agressief gedrag wordt eerder erkent, zodat in het begin van de gedragsketen ingegrepen kan worden.
Voormalige bezoekers die aan huis gebonden zijn om wat voor reden dan ook	Tuisbezoeken Telefonisch contact	Geeft voormalige bezoekers het gevoel dat er naar ze wordt om gezien; Geeft de aan huis gebonden bezoekers het gevoel dat ze erbij horen; Geeft gevoel van verbinding; Wel en wee kan gedeeld worden.
Huidige en voormalige bezoekers	Herkenning op straat door vrijwilligers en medebezoekers	Erbij horen, gezien worden

2.1.3. Output

De coronatijd heeft gezorgd voor beperkingen qua activiteiten, zo langzamerhand worden de mogelijkheden uitgebreid. Het activiteiten aanbod dát wel kan, wordt afgestemd op de bezoekers en de mogelijkheden gezien de RIVM-maatregelen. Het vloeroppervlak en de (on) mogelijkheden qua ventilatie beperken ons in het maximale aantal bezoekers die tegelijk aanwezig kunnen zijn. In 2019 hebben we in totaal 7584 bezoekers over de drempel gehad, het jaar vóór de coronapandemie. Onderstaand overzicht laat helaas andere getallen zien:

- In het eerste half jaar van 2021 wordt er 1x per week een maaltijd verstrekt aan bezoekers, in totaal worden er **748 gratis** maaltijden verstrekt. Bij het uitdelen is er gelijktijdig sprake van een contactmoment
- Voor de coronatijd waren we vijf dagen per week open en hadden we ongeveer 25 bezoekers gemiddeld. Momenteel kunnen er, gezien de verplichte 1,5 meter afstand, maar 12 bezoekers tegelijk binnen zijn. We hebben de openingstijden langzamerhand ruimer gemaakt. In totaal zijn er het eerste halfjaar van 2021 **1484** bezoekers in aanraking geweest met het werk de Bres;
- In het eerste halfjaar van 2021 zijn er **609** fysieke drempel overschrijdingen door bezoekers;
- 1x per week is er een sportafpraak, **3** bezoekers en 3 vrijwilligers vormen een hardlooptroep. In totaal is er in het eerste halfjaar van 2021 op **26** middagen gelopen door 3 bezoekers, dat betekent dat er **78** keer actief is hardgelopen;
- Sinds de zomer 2021 gaat er per toerbeurt 1x per week één bezoeker mee om boodschappen te doen voor het verstrekken van de maaltijden. In totaal zijn er 3 bezoekers die meedoen in dit projectje, **13 keer** heeft deze activiteit plaatsgevonden. Ze leren voordelige en gezonde keuzes te maken en leren vragen te durven stellen;
- In het eerste halfjaar van 2021 is er **36x** telefonisch contact geweest met bezoekers die de Bres om wat voor reden dan ook de Bres niet konden bezoeken;

- **1900** kopjes koffie geschonken + koekje in het eerste half jaar van 2021;
- **800** glaasjes sap geserveerd in het eerste half jaar van 2021;
- In het eerste halfjaar van 2021 is er **8x** een aankoop gedaan in het winkeltje van de Bres, bezoekers kunnen voor 1 Euro een passend kledingstuk kopen. De kledingstukken zijn gratis aan de Bres gedoneerd;
- **20** vrijwilligers zetten zich regelmatig in voor de Bres, hetzij voor het koken van een maaltijd of aanwezigheid tijdens de openingsuren;
- Het bestuur is samengesteld uit **4** vrijwillige leden (voorzitter, penningmeester, secretaris en pr-medewerker);
- De Bres kent **3 parttime** werknemers die de werkzaamheden coördineren en vrijwilligers aansturen;
- De Bres ontvangt financiële ondersteuning uit de Zwolse samenleving van bedrijven, organisaties, particulieren en kerken.

2.1.4 Conclusie

Inloophuis de Bres organiseert activiteiten waaraan in principe alle bezoekers kunnen deelnemen. De bezoekers zijn mede Zwollenaren die thuisloos zijn en (nieuwe) Zwollenaren die tijdelijk geen dak boven hun hoofd hebben en/of in de nachtopvang “de Herberg” verblijven. De thuisloze bezoekers komen soms al jaren in de Bres om de eenzaamheid te verminderen en de dag te doorbreken. De dakloze bezoekers hebben vaak te kampen met een verslaving en meestal is er sprake van een dubbel diagnose. De activiteiten die we bij de Bres ontwikkelen hebben te maken met ontmoeten en verbinden, bezoekers leren hun sociale vaardigheden verbreden door te “leren” van elkaar. Verder organiseren wij activiteiten die te maken hebben met het werken aan een goede gezondheid, denk hierbij aan de hardloopgroep en het verstrekken van een gezonde maaltijd. Wij hebben de ervaring dat veel van onze bezoekers een laag zelfbeeld hebben, we proberen ze ook te betrekken bij “klusjes” waardoor ze dit beeld van zichzelf aan kunnen passen. Bij voortduur helpen met boodschappen doen, maakt prijsbewust, maar ze zien het vooral als een taak die ze op zich hebben genomen en die ze consciëntieus uit willen voeren. Deelnemer zijn van de hardloopgroep werkt mee aan een gezond doorzettingsvermogen en geeft de ervaring dat afspraken nakomen belangrijk is omdat anders de groep niet functioneert. Creatief bezig zijn geeft zelfbevestiging, het eindresultaat is door hun zelf bereikt en maakt trots. Door in samenwerking met ketenpartners 1x per week een maaltijd te verstrekken kan er door onze bezoekers elke dag van de week een gezonde maaltijd worden gegeten in Zwolle. Door het constante aantal van verstrekkingen (748 maaltijden vanuit de Bres) wordt duidelijk dat het belangrijk is de keten niet te verbreken. Alle partners hebben de ervaring dat de maaltijdverstrekking in Zwolle een functie heeft om de gezondheid van dak- en thuislozen te verstevigen. Op een enkeling na kookt niemand een warme maaltijd voor zichzelf en wordt er ongezonder en relatief “duur” gegeten.

2.2. Wie komen er in het inloophuis

Om te laten zien wie er in inloophuis de Bres komen hebben we een zestal **Persona’s** afgenomen. Vier persona’s bij bezoekers die al heel lang regelmatig bij de Bres komen en een eigen woonplek hebben, twee bij relatief jonge nieuwe bezoekers die in de nachtopvang “de Herberg” verblijven. De zes persona’s geven op deze manier een goed beeld van de huidige populatie.

2.2.1. Proces

De **Persona’s** zijn in juli en augustus 2021 afgenomen door twee coördinatoren en een ervaren vrijwilliger. Het kostte weinig moeite om met de bezoekers in gesprek te komen, ze bleken open en mededeelzaam. In totaal hebben we 6 bezoekers geïnterviewd. Opnieuw werden we bekrachtigd in

het gegeven dat de Bres belangrijk is voor onze bezoekers door de verhalen die er tijdens de interviews loskwamen.

2.2.2. Resultaten

De 6 persona's die we gemaakt hebben staan achter in het rapport als bijlage vermeld. Voor de inhoud verwijzen wij naar bijlage (1), (2) en (3), bladzijde 16,17,18.

2.2.3. Conclusie

Op basis van de 2 persona's die afgenomen zijn bij onze dakloze bezoekers kunnen we zeggen dat zij voornamelijk komen voor een beetje rust, voor contacten, een kopje koffie en "het even ontsnappen aan buiten zijn". In vergelijking met de leeftijd van de gemiddelde bezoeker zijn ze relatief jong. Het merendeel van onze bezoekers is meestal de 50 gepasseerd, een paar zelfs de 70-jarige leeftijd. De dakloze bezoekers geven aan dat zij dromen van een plekje voor zichzelf en rust. Ze zitten in het proces om weer tot participatie in de samenleving te komen en worden daar meestal begeleid door "Zwolle Actief", ze vertellen dat ze tegen het onbegrip van anderen aanlopen en dat het zo lang duurt voordat ze verder kunnen met hun leven.

Op basis van de 4 persona's die afgenomen zijn bij onze thuisloze bezoekers kunnen we zeggen dat óók zij voor de gezelligheid komen, een praatje en het leggen van contacten. Daarnaast wordt aangegeven dat een bezoek aan de Bres de dag breekt en het een reden is om je bed uit te komen en te werken aan je zelfverzorging. Een enkele keer kunnen ze in een gesprek een medebezoeker een hart onder de riem steken doordat ze als ervaringsdeskundige kunnen aanvoelen waar de ander mee zit. Ze dromen van een lieve partner en worden beperkt door fysieke en psychische klachten en een haperende gezondheid. Over het algemeen kunnen ze vlot benoemen waar ze goed in zijn; karaktereigenschappen, emoties (o.a. gevoelens delen) en actieve bezigheden zoals creativiteit en muziek.

2.3. Wat betekent het inloophuis voor de bezoekers en de vrijwilligers?

Om te laten zien wat inloophuis de Bres betekent voor de bezoekers hebben we gebruik gemaakt van het **Betekenis Kaartspel** en de **Rich Picture**. Het betekenis kaartspel is een eenvoudige oefening waarbij de bezoekers doormiddel van een kaartspel aangeven welke betekenis De Bres heeft voor hen. De bezoekers krijgen een stapel kaartjes met afbeeldingen met daarop woorden en een bijpassende afbeelding die de betekenis en het effect weergeven. Degene die meewerken aan het onderzoek kiezen hieruit welke betekenis inloophuis De Bres heeft en kiezen hier vervolgens een top 3 uit. Doordat zij een rangschikking aanbrengen, krijgen wij inzicht in welke betekenis het belangrijkste is. Daarnaast hebben we een drietal vaste bezoekers gevraagd een Rich Picture te maken. Hierbij hebben we de bezoekers gevraagd om door het maken van een tekening te laten zien wat ze fijn en minder fijn vinden aan het inloophuis. Aan de hand van de tekening is daarna een gesprek gevoerd met de deelnemende bezoekers.

De vrijwilligers zijn voornamelijk niet "meegenomen" in het impact onderzoek.

2.3.1. Proces

Het betekenis kaartspel is in mei 2021 18 keer afgenomen door een coördinator, in deze periode waren er geen dakloze bezoekers binnen bij de Bres omdat zij elders opgevangen werden i.v.m. de coronapandemie, dus kunnen wij middels het kaartspel niet aangeven wat de Bres voor hen betekent. De bezoekers vonden het mooi om aan het betekeniskaartspel mee te werken, er was weinig moeite voor nodig om kandidaten te krijgen en ze vonden het fijn om (opnieuw) hun verhaal te kunnen doen. Als coördinator bestaat de kans dat je de verhalen "gewoon" gaat vinden en niet meer de impact

ervaart van het begin. Het betekenis kaartspel afnemen doet beseffen dat de verhalen niet “gewoon” zijn, maar elke dag nog van grote betekenis voor de bezoekers zijn.

Aan de Rich Picture is meegewerkt door 3 bezoekers. Een ervaren vrijwilliger begeleidde het proces. Ze had in eerste instantie een afspraak gemaakt met 3 bezoekers om gelijktijdig aan de tekening te werken. Helaas lieten 2 bezoekers (ook na aandringen) het afweten en is de vrijwilliger met 1 bezoeker aan de slag gegaan. Zij vond het fijn om mee te helpen, ze vindt tekenen heerlijk en wordt er rustig van. Ze voelt zich veel “zekerder” als ze zit te tekenen. Later hebben twee andere bezoekers los van elkaar nog zaken toegevoegd aan de tekening. Het werd een prachtig resultaat en druppelsgewijs kwamen er allerlei zaken aan de orde. De eerste bezoeker die meewerkte gebruikte veel kleuren. Ze was beretrots, ze liet de tekening aan iedereen (andere bezoekers) zien. Later heeft de vrijwilliger andere bezoekers gevraagd mee te werken aan de tekening, twee hebben alsnog een waardevolle aanvulling gegeven.

Omdat in het onderzoek heel positief gedacht wordt over de Bres zijn 7 vaste bezoekers gevraagd naar mogelijk negatieve ervaringen en welke dingen ze in de dagelijkse gang van zaken niet fijn vinden.

2.3.2. Betekenis Kaartspel en Rich Picture

De belangrijkste resultaten die bij het Betekenis Kaartspel naar voren zijn gekomen laten we in de onderstaande tabel zien. De deelnemers gaven heel makkelijk aanvullende informatie op de foto's, hiervan een weergave:

- *Een bezoek aan de Bres geeft mijn dag een goede invulling, ik voel me dan minder eenzaam, gelukkiger, ik leef ernaartoe;*
- *Bij de Bres kan ik om hulp vragen en ontvang ik complimenten;*
- *Bij de Bres doe je ertoe, er wordt naar je geluisterd, je mag zijn wie je bent en ik ervaar begrip;*
- *Na een bezoek aan de Bres word ik actiever, ik schaam mij er niet voor dat ik de Bres nodig heb;*
- *Een bezoek aan de Bres haalt mij uit mijn sociale isolement, je kan er andere mensen ontmoeten. Als de Bres er ook was geweest toen ik jong was, dan had ik mijn leven beter op de rit gehouden;*
- *Als de Bres er niet zou zijn, was ik vaker in de psychiatrie opgenomen geweest. Als ik nu mijn bed uitkom zie ik niet meer tegen de dag op, je kan bij de Bres gedachten en gevoelens delen, je ontmoet er mensen;*
- *Bij de Bres leer ik nieuwe dingen, bijvoorbeeld hoe ik met anderen om kan gaan.*

Belangrijkste resultaten Betekenis Kaartspel

Titel Kaartje	Aantal keer op plek 1	Aantal keer op plek 2	Aantal keer op plek 3
Minder eenzaam	2x	3x	2x
Vriendschap	1x	1x	2x
Ertoe doen	1x	3x	1x
Gelijk zijn	5x	0x	3x
Begrip voor anderen	0x	3x	2x
Iedereen mag er zijn	4x	2x	3x
Hulpvragen	1x	0x	0x

Weten waar ik terecht kan	0x	2x	0x
Omgaan met tegenslagen	0x	0x	0x
Energie om dingen te ondernemen	0x	0x	1x
Leren waar je goed in bent	0x	0x	1x
Nieuwe dingen leren	0x	0x	0x
Nuttige bijdrage	3x	2x	2x
Gelukkiger zijn	1x	2x	1x

Bovenstaand een tabel met de top drie van de kaartjes die zijn gekozen door de bezoekers om aan te geven wat de Bres voor hen betekent. De meest gekozen items zijn: iedereen mag er zijn (9x) de ervaring hebben dat bij de Bres alle bezoekers als gelijk worden gezien (8), minder eenzaam (7) de Bres levert een nuttige bijdrage (7).

Bij de top 3 van de meest gekozen kaarten scoort het "kaartje "omgaan met tegenslagen" en het kaartje "nieuwe dingen leren" geen punten. De kaartjes "energie om dingen te ondernemen" en "leren waar je goed in bent" worden één keer gekozen. De Bres als vraagbaak en de mogelijkheid om hulp te vragen en te weten te komen waar ze terecht kunnen met een hulpvraag wordt drie keer onderstreept bij de 18 betekeniskaarten die zijn afgenomen.

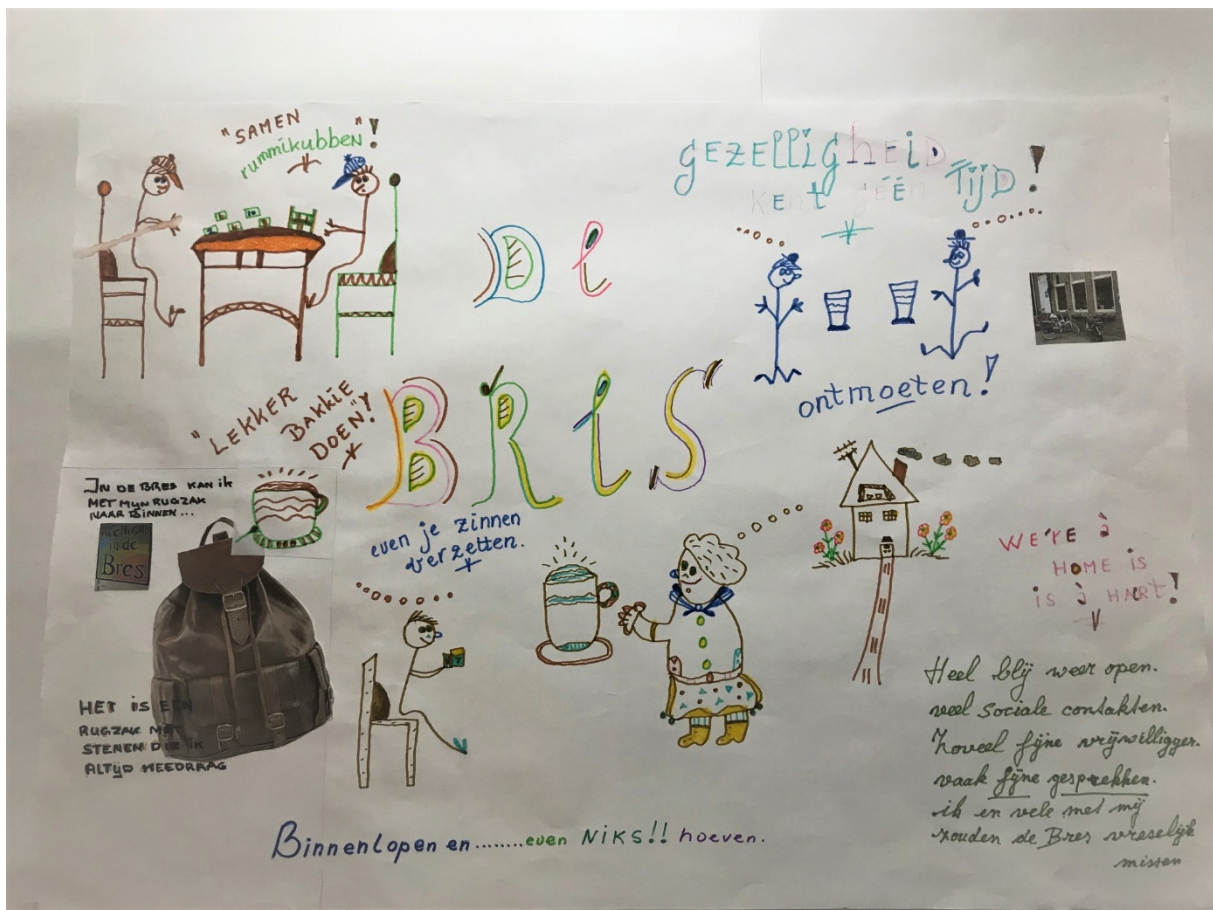
Rich Picture

De tekening (Rich Picture) staat op de volgende bladzijde.

De bezoeker die getekend heeft, heeft ervoor gekozen vooral de gezelligheid weer te geven en het elkaar "ontmoeten" middels spelletje en kopje koffiedrinken; even je zinnen verzetten. Ze tekent daaronder een vrouw die denkt aan een huis, een soort "droomhuisje", ze geeft aan dat de Bres ook een huis is, en schrijft ze erbij: "where a home is, is a heart".

Later vult een andere bezoeker aan, dat ze heel blij is dat de Bres weer open is, geeft veel sociale contacten en vaak fijne gesprekken met vrijwilligers.

Nog weer later vult een andere bezoeker met knipsels aan dat hij in de Bres met zijn rugzak naar binnen kan komen "het is een rugzak met stenen die ik altijd meedraag".



De 7 vaste bezoekers konden met de vragen over mogelijke negatieve ervaringen bij de Bres (lees leerpunten) niet uit de voeten. Ze hebben de ervaring dat je altijd welkom bent en aan activiteiten waar je geen zin in hebt, of die je niet ziet zitten, niet mee hoeft te doen, een “nee” wordt door de medewerkers geaccepteerd. Soms wordt wel gevraagd naar de motivatie van het antwoord, waar begripvol op wordt gereageerd. Bijvoorbeeld dat je panisch wordt bij boodschappen doen en zo snel mogelijk de winkel weer uit wil, dus boodschappen doen niet ziet zitten.

2.3.3. Conclusie

Wat naar voren komt in het Betekenis Kaartspel en ook bij de Rich Picture is dat de bezoekers de Bres vooral zien als belangrijke ontmoetingsplek, een plek waar je jezelf kunt zijn ondanks je “beperkingen” en problemen. Iedereen mag er zijn en niets hoeft. Voor velen een plek om te ontmoeten en de eenzaamheid te verdrijven op een plek waar je met je rugzakje naar binnen kan lopen en welkom bent, zodat je uit je sociale isolement wordt gehaald. De Bres wordt gezien als een nuttige bijdrage voor mensen die merendeels geïsoleerd leven en zo tot sociale contacten buitenshuis komen.

2.4. Wat betekent het inloophuis voor de buurt?

We zijn benieuwd, als Bres, wat wij betekenen voor de buurt en ketenpartners. Aan de hand van het systeemonderzoek, waarvoor wij korte interviews hebben gehouden, hopen wij dit te weten te komen.

2.4.1. Proces

Als coördinatoren hebben we gekeken naar de organisaties/instellingen waar wij (nauw) mee samenwerken, dit zijn: Zwolle Actief, Creating Balance, Leger des Heils (Bij Bosshardt) en het Diaconaal Platform Zwolle (zie boom blz. 19). Zwolle Actief is de organisatie in Zwolle die zich richt op het re-integreren van dakloze Zwollenaren, Creating Balance ondersteunt mensen met psychiatrische en/of psychosociale problematiek om tot een grotere zelfredzaamheid te komen. Bij Bosshardt is een huiskamer van het Leger des Heils en ontvangt de bezoekers 's morgens, die 's middags naar de Bres komen. Diaconaal Platform Zwolle neemt in de winter de zondagopening voor zijn rekening. Deze instanties zijn samen met een tweetal burens benaderd met de vraag of ze mee willen werken aan ons impact onderzoek. Helaas is het qua aantal niet helemaal gelukt, als verwacht. Na een aantal herinneringen, zowel schriftelijk als telefonisch, hebben we besloten verder te gaan met de reacties die we wél binnen hebben gekregen, namelijk twee burens en de instantie waar we het nauwst mee samenwerken; Zwolle Actief. De interviews zijn gehouden in oktober 2021 door twee coördinatoren.

2.4.2. Resultaten

Interview met M. Esselink van Zwolle Actief

Coördinator Inloophuis de Bres: *“Verwijst u wel eens mensen door naar de Bres?”*

Contactpersoon Zwolle Actief: *“Ik verwijst met mijn collega’s van ons team van Zwolle actief regelmatig, bijna dagelijks dakloze mensen door naar de Bres”.*

Coördinator Inloophuis de Bres: *“Merkt u effecten bij uw cliënten nadat zij ons inloophuis bezoeken, en zo ja, wat voor effecten?”*

Contactpersoon Zwolle Actief: *“Voor en na Corona voelde onze doelgroep zich erg welkom bij de Bres. Ze waren er regelmatig te vinden, ook op zondagen. Hierin gaf de Bres als enige met vrijwilligers van de gezamenlijke kerken de mogelijkheid om ook op zondagmiddag te komen. Het geeft ze rust en ze ervaren de gezelligheid waardoor ze zich meer mens en gehoord voelen. Tijdens de Corona konden bezoekers maaltijden afhalen aan de deur, met een gezellig praatje, om de eenzaamheid te verminderen”.*

Coördinator Inloophuis de Bres: *“Wat voegt ons inloophuis toe aan de wijk, c.q. de stad Zwolle?”*

Contactpersoon Zwolle Actief: *“Het is bijna de enige plek waar mensen binnen mogen lopen gedurende de hele week. Dakloze mensen kunnen praten met de buurtbewoners, waardoor de normalisering in de maatschappelijke contacten wordt gestimuleerd. De sfeer in de Bres is warm en toch professioneel, waardoor de gezelligheid wordt gewaarborgd. De contacten met de ketenpartners zijn goed waardoor een goede samenwerking is en signaleringen ervoor zorgen dat de bezoekers geholpen worden richting voedselbank, onderdak of dagbesteding”.*

Coördinator Inloophuis de Bres: *“wat is volgens u uniek aan ons inloophuis?”*

Contactpersoon Zwolle Actief: *“De warmte waarmee de vrijwilligers de bezoekers verwelkomen. De inzet om het allemaal nog beter proberen te doen en verse maaltijden te koken voor wie dat nodig heeft”.*

Ook een aantal vragen gesteld aan onze directe burens, waaronder de vraag wat het betekent om Inloophuis de Bres als directe buur te hebben en of hier voor- en nadelen aan zitten. Ook zijn wij benieuwd of zij precies weten wat wij als Bres doen en welke doelgroep ons bezoekt.

De Christelijk Gereformeerde Kerk (CGK Zwolle) zit pal naast ons en Storm is een Recruitmentbureau voor Finance, HR, Marketing en Communicatie en deze zijn gevestigd aan de overkant van ons inloophuis.

Beide bureaus geven aan geen nadelen te ervaren aan ons als buur. Het enige wat wel eens gestoord heeft is dat er wel eens fietsen geplaatst werden waar dit niet hoort en bezoekers die zich verzamelden bij hun ingang, dit is tegenwoordig niet meer aan de orde. Ze weten welke doelgroep ons inloophuis bezoekt. De Christelijke Gereformeerde kerk gebruikt onze begane grond op zondagochtend om de kinderen van de kerkgangers op te vangen. Onze samenwerking is altijd goed en zij zijn blij met ons als buur! Ze hebben geen tips over het eventueel veranderen van zaken, we moeten vooral doorgaan met wat wij doen en wensen ons succes.

2.4.3. Conclusie

Doordat de Bres laagdrempelig is en dient als een ontmoetingsplek voor mensen die moeite hebben met sociaal en maatschappelijk aansluiting te vinden, zijn we een belangrijke schakel in het Zwolse aanbod van hulpverlenende instanties, onze ketenpartners. Zwolle Actief geeft aan dat de Bres de plek is waar normalisering in de maatschappelijke contacten wordt gestimuleerd en dat de door de Bres ontvangen signalen ervoor zorgen dat de bezoekers geholpen worden richting voedselbank, onderdak of dagbesteding. De goede samenwerking maakt namelijk dat de medewerkers van de Bres makkelijk contact zoeken met o.a. Zwolle Actief om signalen door te geven over een individuele bezoeker. Met de participatieladder in ons achterhoofd kunnen we dus zeggen dat de Bres zich met name richt op stap 1 en 2 van de participatieladder (zie bijlage 4, blz. 19), waardoor stap 3 genomen kan worden door Zwolle Actief. De Bres informeert en adviseert bezoekers die erom vragen en/of welke instanties ze kunnen raadplegen bij mogelijk ervaren problemen.

3. Overkoepelende conclusie

3.1. Geleerde lessen

Als medewerkers van de Bres hebben we ons ingezet om dit impactonderzoek in zijn geheel uit te voeren om aan te kunnen tonen waarom onze bezoekers naar de Bres komen. Door alle aangeboden middelen te gebruiken hebben we een totaaloverzicht gekregen van onze activiteiten en belangrijker nog de effecten daarvan. De effecten als gevolg van de inloop, genoemd in de effectenkaart, zijn allemaal onderbouwd. Ons vermoeden wordt bevestigd; onze bezoekers komen voornamelijk naar het inloophuis voor de gezelligheid en rust. Dit wordt ook onderschreven door de ketenpartner waar we als Bres het meeste contact mee hebben, zij geven aan; de sfeer in de Bres is warm en toch professioneel waardoor de gezelligheid wordt gewaarborgd.

Hieronder hebben we een overzicht gemaakt van onze onderbouwing.

We zijn verrast door de uitkomsten bij de betekeniskaarten. Naast dat de bezoekers meermaals aangeven dat zij zich minder eenzaam voelen en gezelligheid ervaren, hebben ze ook de ervaring dat iedereen er mag zijn en iedereen als gelijk wordt gezien. Dit laatste is voor de Bres heel belangrijk om te weten. In het verleden waren er meerdere malen incidenten die te herleiden waren tot de tweedeling tussen onze bezoekers, namelijk “de Herbergers” en de vaste bezoekers. De “Herbergers” zijn de daklozen en het merendeel van de vaste bezoekers zijn de thuislozen (bezoekers die wel een dak boven hun hoofd hebben maar geen “thuis” ervaren). Met name de vaste bezoekers geven aan dat iedereen er mag zijn, dit is pure winst in vergelijking met het verleden. In het verleden werd door deze groep wel gezegd: “wat moeten die lui hier”. We gaan ervan uit dat naast de in de effectenkaart genoemde voorlichting aan de vrijwilligers ook de opstelling van de vrijwilligers in de trant van “iedereen is hier welkom” voor een behoorlijke impact heeft gezorgd. Daarnaast geven bezoekers aan dat je bij de Bres leert begrip voor anderen te krijgen. De Bres lijkt een plek te zijn waar iedereen zijn “last” even naast zich neer kan leggen. Een bezoeker geeft bij de Rich Picture aan; in de Bres kan ik met mijn rugzak naar binnen, het is een rugzak met stenen die ik altijd meedraag.

Wat in het onderzoek niet helemaal duidelijk is geworden, is de vraag of de Bres ook als instantie wordt gezien waar men hulp kan vragen en/of dat de Bres verwijst waar men terecht kan met een bepaalde vraag. Slechts 16 % van de afgenomen betekeniskaarten beantwoordt deze vraag bevestigend. Hierbij moet aangegeven worden dat de betekeniskaarten zijn afgenomen in de periode dat er geen “daklozen” in de Bres kwamen omdat ze elders werden opgevangen i.v.m. de coronamaatregelen. In de beleving van de medewerkers moet dit percentage hoger zijn, dit kan kloppen, omdat met name nieuwe bezoekers, c.q. daklozen, op weg worden geholpen. Ook onze ketenpartner (die zich richt op activering van daklozen), geeft aan dat de signalering bij de Bres ervoor zorgt dat de bezoekers geholpen worden richting voedselbank, onderdak of dagbesteding.

Wat verder opvallend is, is dat het item “energie om dingen te ondernemen” bij de betekeniskaarten nauwelijks wordt genoemd. Dit is opmerkelijk omdat er vanuit de Bres 1x per week wordt hardgelopen met 3 personen en 1x per week 3 andere personen bij toerbeurt helpen bij het doen van de boodschappen (zie effectenkaart). Daarbij hebben we de ervaring dat in het coronaloze tijdperk een paar bezoekers hielpen bij het koken van de maaltijd. Eén van deze kokers merkte op dat het fijn is dat je geen dingen “moet” bij de Bres maar dat het mag, je hoeft bijvoorbeeld niet mee te doen met activiteiten. Het kan zijn dat onze mensen wat allergisch zijn voor het woordje “moet”, dit hebben ze te vaak gehoord. Met de uitbreiding van mogelijke activiteiten moeten we “op basis van vrijwilligheid” vasthouden, willen we meer bezoekers actief krijgen. Hadden we in het verleden “losse” activiteiten, zoals creatief bezig zijn en wandelen, nu hebben we meer “vaste” activiteiten, die wekelijks terugkomen, dit is een vooruitgang. Vooral de hardlopers zijn trots op hun resultaten en het in een

groepje presteren leidt tot saamhorigheidsgevoel. De vaste activiteiten verhogen daarnaast het verantwoordelijkheidsgevoel, afspraken nakomen en doorzettingsvermogen.

We zijn opnieuw bevestigd dat wij als 1^e en 2^e trede van de participatielader onmisbaar zijn in de stad Zwolle, hopelijk blijft de Gemeentelijke overheid dit onderschrijven en kan onze subsidie voor meerdere jaren bekend worden, i.p.v. dat deze ieder jaar opnieuw beoordeeld moet worden. Dit maakt een meerjarenbeleid lastiger voor de Bres.

Aan het einde van het rapport blijft bij de onderzoekers het gevoel bestaan dat het toch niet zo kan zijn dat alles bij de Bres als positief ervaren wordt. Dit gevoel wordt niet weggenomen als 7 vaste bezoekers antwoorden op mogelijk negatieve ervaringen “wij zouden niet weten wat” en vooral doorgaan zoals jullie nu bezig zijn. Het is belangrijk kritisch te blijven kijken naar ons eigen handelen.

3.2. Plannen voor de toekomst

Wellicht kunnen we op basis van vrijwilligheid de vaste activiteiten uitbreiden. In het verleden werd er regelmatig muziek gemaakt in de Bres, dit verhoogde de gezelligheid en werd ingezet bij voorlichtingsmomenten over de Bres. Dit betekent allereerst dat we mensen moeten zien warm te krijgen, maar ook dat de kwaliteit van onze muziekinstrumenten verbeterd moet worden.

Wat betreft de vervolgstappen qua impact onderzoek willen we ons impact onderzoek herhalen maar dan onder de vrijwilligers. Wellicht komen we dan op ideeën hoe en met wie we de vrijwilligersgroep het beste uit kunnen breiden en op welke manier “kwaliteiten” het beste aan het licht komen en ingezet kunnen worden.

Bijlage (1)



Wie ik ben

Ik ben Renske, 44 jaar en een echte Blauwvinger/Zwollenaar. Mijn hobby's zijn 3D kaarten maken, dit doe ik op de dagbesteding. Door mijn epilepsie en beschadigde hand kan ik niet deelnemen aan het arbeidsproces.

Waarom ik naar het inloophuis ga

Ik kom bij de Bres voor de gezelligheid, er werken leuke vrijwilligers. Ook vind ik het fijn om andere bezoekers te ontmoeten en het breek mijn dag.



4 dingen waar ik goed in ben

- 1 Vol met liefde leven, in het belang van liefde leven
- 2 Ik heb humor (geintjes) en schep gezelligheid
- 3 Armbandjes knopen, knutselen
- 4 Met Mirthe praten, gevoelens uiten



Mijn dromen

Mijn grootste droom is een lieve man vinden die voor mij zorgt en andersom, dit met liefde en zonder narigheid.



Mijn sociale contacten

Mijn sociale contacten zijn mijn ouders en dochter, twee beste vrienden en mijn begeleiding (deze spreek ik dagelijks). Verder de vrijwilligers en de bezoekers van de Bres, de mensen van de dagbesteding waar ik donderdagmiddag ben en mijn schoonmaakhulp.

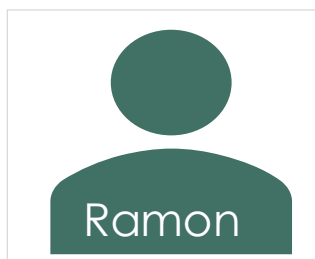


3 dingen die ik moeilijk vind

- 1 Dat mensen over mij roddelen, liegen.
- 2 Ik kan niet fietsen, daar word ik duizelig van.
- 3 Soms een belemmering dat ik mijn hand niet kan gebruiken, bv met de was opvouwen.



avance-



Wie ik ben

Ik ben Ramon, 27 jaar en ik kom oorspronkelijk uit Hardenberg. Nu verblijf ik tijdelijk in de nachtopvang van de Herberg in Zwolle. Ik heb mijn diploma dierenverzorging behaald en doe nu met plezier dagbesteding bij een zorgboerderij. Mijn hobby's zijn gamen, drummen en judo.

Waarom ik naar het inloophuis ga

Ik kom graag bij de Bres om onder de mensen te zijn en natuurlijk ook voor een lekker kopje koffie.



3 dingen waar ik goed in ben

- 1 Drummen, dit doe ik al 15 jaar
- 2 Judo
- 3 Omgaan met dieren



Mijn dromen

Mijn grootste droom is een plekje voor mijzelf Rust.



Mijn sociale contacten

Mijn sociale contacten zijn op het moment vooral mensen uit de hulpverlening. Ik hoop dat zij mij verder kunnen helpen. Ook heb ik wel contact met mijn ouders.



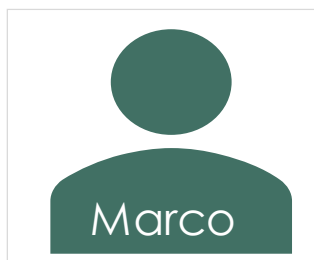
3 dingen die ik moeilijk vind

- 1 Het communiceren met andere mensen met betrekking tot mijn visuele handicap
- 2 De tijd, ik zit in de Herberg, wil graag verder
- 3 Onbegrip van anderen over mijn situatie



avance-

Bijlage (2)



Wie ik ben

Ik ben Marco, 51 jaar en ik kom oorspronkelijk uit Putten op de Veluwe. Ik ben opgeleid tot restaurant kok. Mijn hobby's zijn keyboard spelen en internetten.

Waarom ik naar het inloophuis ga

Ik kom graag bij de Bres omdat ik gezelligheid zoek, een bezoekje geeft mij afleiding en vind het fijn om een praatje te maken.



3 dingen waar ik goed in ben

- 1 Ik ben betrouwbaar
- 2 Ik sta voor iedereen open
- 3 Ik ben behulpzaam



Mijn dromen

Mijn grootste droom is gelukkig worden, een lieve vriendin ontmoeten en samen oud worden.



Mijn sociale contacten

Ik heb weinig sociale contacten, een paar goede buurtjes maar alle familiebanden zijn verbroken.



3 dingen die ik moeilijk vind

- 1 Mijn gezondheid, in zijn geheel, is niet optimaal
- 2 Hierdoor ben ik beperkt in dingen oppakken zoals dagbesteding en vrijwilligerswerk
- 3 Gebrek aan sociale contacten



avance-



Wie ik ben

Mijn naam is Gerrit Jan, ik ben 36 jaar oud en ik kom uit Kampen. Ik houd van muziek luisteren en films kijken.

Waarom ik naar het inloophuis ga

Ik kom bij de Bres voor een beetje rust, hieraan ik even ontsnappen aan het "buiten" zijn.



3 dingen waar ik goed in ben

- 1 Schoonmaken
- 2 Werken
- 3 Contacten onderhouden



Mijn dromen

Mijn grootste droom is een eigen plek, op mijzelf wonen.



Mijn sociale contacten

Mijn sociale contacten zijn mensen uit de Herberg (de nacht opvang) en het inloophuis. Met deze mensen ben ik in gesprek, we luisteren naar elkaars verhaal, dat is belangrijk. Ik wil graag sociale contacten met diepgang, niet alleen het oppervlakkige contact.



2 dingen die ik moeilijk vind

- 1 Luisteren naar anderen omdat ik mijn verhaal graag wil vertellen
- 2 Loop tegen adviezen aan die volgens mij niet kloppen



avance-

Bijlage (3)



Wie ik ben

Ik ben Jannie, een langdurige trouwe bezoeker van de Bres. Ik ben 77 jaar oud. Ik kom uit 's Gravenzande maar woon al 50 jaar in Zwolle. Ik ben een gediplomeerd pedicure.

Mijn dromen

Mijn grootste droom is dat Wibi Soerjadi een keer bij mij thuis komt spelen (de 5 symfonie van Beethoven). Ik heb sinds een jaar weer een piano, moet weer van begin af aan starten.



Mijn sociale contacten

Mijn sociale contacten zijn mijn dochter, schoonzoon en de kleinkinderen. Verder een aantal mensen vanuit de Bres en mijn maatschappelijk werker, die ken ik nu ruim een jaar.



Waarom ik naar het inloophuis ga

Als ik naar de Bres ga, geef ik aandacht aan mijn persoonlijke verzorging. Als ik niet ga heb ik de neiging om mijzelf te verwaarlozen. Ik verplicht mijzelf zo ook om iedere dag even naar buiten te gaan, hiermee heb ik een doel. Mijn leven was altijd te zwaar (psychiatrie ensuicidepogingen). Bij de Bres ontmoet ik mensen die ik aanvoel, waar ze mee zitten. Dit geeft mij het gevoel dat mijn leven niet zinloos is geweest



3 dingen waar ik goed in ben

- 1 Kan alles goed verwoorden, kan anderen laten weten dat ik ze snap
- 2 Kan mijn gevoel in muziek kwijt (mondharmonica en piano).
- 3 Ik kan gezelligheid brengen in mijn omgeving

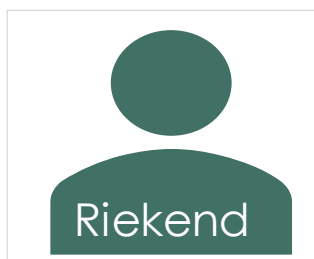


Wat ik moeilijk vind

Ik mis een zekere stabiliteit, ik heb wisselende stemmingen.



advance-



Wie ik ben

Ik ben Riekend, 58 jaar en ik kom uit Hattem. Ik werk als hovenier en mijn hobby's zijn keyboard spelen en zingen. Ik heb 25 jaar in een koor gezongen, hier ben ik mee gestopt.

Mijn dromen

Een hele lieve vrouw, daar droom ik van. Een leuk vrouwtje dat zou mij helpen!



Mijn sociale contacten

Mijn tweelingzus is belangrijk voor mij, ze is meer mijn moeder. De voorman van mijn werk hij legt mij uit wat ik moet doen. Het moet goed zijn, liever dat ik er een uur over doe dan te snel. Mijn bewindvoerder is een goede man, hij kijkt mijn belangrijke brieven na, ik vertrouw hem. Mijn mentor zorgt voor kleding, als ik wat nieuws nodig heb en neemt mij wel eens mee om een kopje koffie te drinken. Reina van de thuiszorg maakt schoon, ik kan het zelf alleen niet doen en daar schaam ik mij niet voor!



Waarom ik naar het inloophuis ga

Als ik tijd heb kom ik vrijdag op de fiets naar de Bres. Ik vind het dan fijn om contact te hebben met anderen en te praten. Dan voel ik mij niet zo alleen! Ik vind het ook leuk om te sjoelen. Ik mag graag in de Bres zijn.



3 dingen waar ik goed in ben

- 1 Zingen
- 2 Keyboard spelen (uit mijn hoofd want ik kan geen noten lezen)
- 3 Lopen en fietsen



3 dingen die ik moeilijk vind

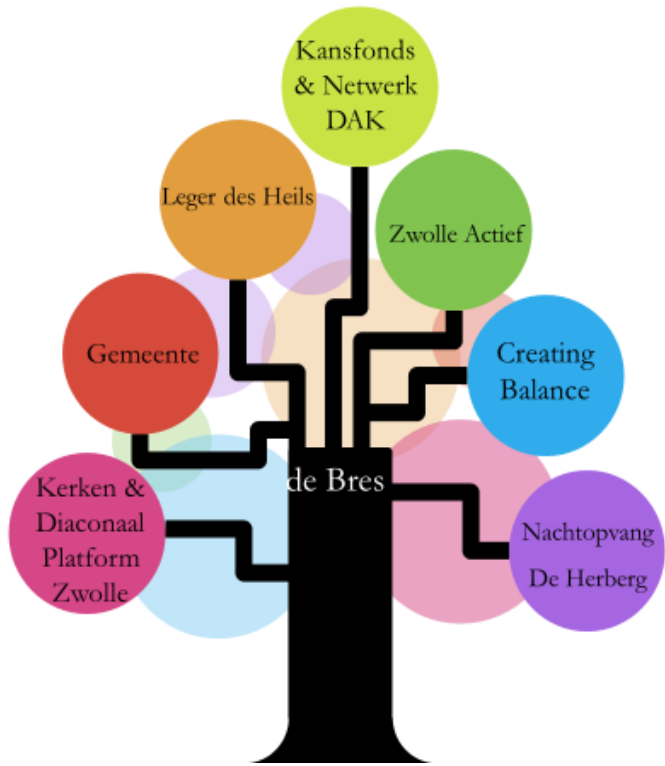
- 1 Ik word vergeetachtig, weet soms niet waar mijn fiets staat
- 2 Moeilijke brieven maak ik niet open, die breng ik naar mijn bewindvoerder
- 3 Ik weet niet hoe ik een lieve vrouw kan vinden



advance-

Bijlage (4) Participatieladder Maatschappelijke Activering, overzicht ketenpartners





Logo