

Halte 2717

Impactrapport 2021



**Halte
2717**

Zorg en Zin

Halte 2717

Impactrapport 2021

(Externe versie, februari 2022)

Leeswijzer

In de tweede helft van 2021 heeft Halte 2717 onderzoek gedaan naar de betekenis van haar activiteiten. In dit rapport geven we een overzicht van de belangrijkste bevindingen.

Het rapport is verdeeld in vier onderdelen:

1. De inleiding – hier geven we achtergrondinformatie over dit impactonderzoek. We bespreken het doel van dit onderzoek en de vragen die wij hebben onderzocht.
2. Concrete doelen – hier staan we stil bij de manier waarop de missie van Halte 2717 is vertaald in concrete doelen.
3. Resultaten – in hoeverre zijn de beoogde doelen gerealiseerd.
4. Conclusie – antwoord op onderzoeksvragen en geleerde lessen.

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	2
1.1 Achtergrond informatie	2
1.2 Doel van het impactonderzoek	3
1.3 Vragen voor het onderzoek	3
2. Concrete doelen in een effectenkaart	4
2.1 Wat is een effectenkaart?.....	4
2.2 De effectenkaart voor Halte 2717.....	5
2.3 Overzichten effectenkaart van Halte 2717	6
2.4 Conclusies met betrekking tot de effectenkaart.....	10
3. Onderbouwen van betekenis.....	11
3.1 Betekeniskaartspel.....	12
3.2 Omvang van de activiteiten	13
3.3 Wat betekent Halte 2717 voor de buurt.....	16
3.3.1 Interviews met partners uit het wijknetwerk	18
3.3.2 Conclusies interviews met partners uit het wijknetwerk	20
3.3.3 Interview met stageleerplek Bus 63.....	20
4. Overkoepelende conclusie.....	21

1. Inleiding

1.1 Achtergrond Informatie

Halte 2717 is een kerkelijke presentieplek in Zoetermeer Buytenwegh, een wijk met relatief veel sociale woningbouw, ouderen, mensen met een niet-westerse achtergrond en lage inkomens. Bewoners hebben te maken met eenzaamheid, schulden, spanning vanwege cultuurverschillen en moeite om in de Nederlandse samenleving hun weg te vinden.

In deze wijk verzorgt Halte 2717 activiteiten met en voor bewoners, gericht op ontmoeting, verbinding en zingeving. We gaan daarbij uit van onze missie:

"Halte 2717 zorgt er op liefdevolle en trouwe wijze voor dat buurtbewoners zich gehoord voelen en ervaren dat zij er allen toe doen. Daarmee maakt Halte 2717 Gods woord concreet in aandacht en betrokkenheid, zorg en zin die mensen verbindt."

Halte wil een veilige gastvrije plek zijn, waar mensen kunnen komen zoals ze zijn, waar ze gehoord en gezien worden, waar ze om steun kunnen vragen als ze ergens niet uit komen en waar ruimte is om samen te zoeken naar wat ons leven betekenis en zin geeft.

Zo proberen we bij te dragen aan een wereld waarin iedereen welkom is en zich gewaardeerd mag voelen.

Die veilige plek krijgt gestalte in een inloophuis, ontmoetingsbijeenkomsten en maaltijden, bezoek&contact thuis, in hulp bij praktische en sociaal maatschappelijke vragen van bewoners, en in diverse zingevingsactiviteiten.

Halte 2717 is in 2015 gestart met een kleine groep vrijwilligers vanuit de kerken. Op dit moment zijn er ongeveer 40 medewerkers. 75% heeft een kerkelijke achtergrond. Er is één betaalde kracht voor 16 uur per week, de buurtpastor.

Halte 2717 werkt nauw samen met de professionele zorg- en welzijnsorganisaties die actief zijn in de wijk en woont het maandelijks overleg daarvan bij.



Bezoekers van de inloop praten gezellig bij.

1.2 Doel van het impactonderzoek

Met dit onderzoek willen we laten zien wat de impact is van Halte 2717, welke effecten we beogen met onze dienstverlening en, voor zover nu onderzocht, of ze daadwerkelijk worden bereikt.

Het analyseren van de effecten zal ons helpen doelgerichter te werken en onze dienstverlening binnen het zorg- en welzijnsaanbod in de wijk beter af te bakenen. Komen we negatieve effecten op het spoor dan zullen we in het vervolg trachten die te vermijden.

Met het onderzoek willen we laten zien wat de betekenis is van ons werk voor onze klanten / bezoekers en in welk opzicht het aanvullend kan zijn op het aanbod van de professionals waarmee we samenwerken.

De resultaten zullen we communiceren met belangrijke partijen in onze omgeving, zoals de gemeente, samenwerkingspartners in de wijk, de kerken en onze subsidiënten.

Last but not least, onze medewerkers en ieder ander die belangstelling heeft voor het werk van Halte 2017 gunnen we graag een blik in de keuken.

1.3 Vragen voor het onderzoek

In dit onderzoek hebben we gekeken naar de volgende vragen:

1. Wat doet Halte 2717, hoe is het activiteitenaanbod opgebouwd?
2. Voor wie hebben onze activiteiten betekenis?
3. Hoe verhoudt het aanbod van Halte 2717 zich tot ander zorg- en welzijnswerk in onze wijk?
4. In hoeverre geven onze activiteiten invulling aan onze missie?

2. Concrete doelen in een effectenkaart

In dit hoofdstuk laten we zien hoe Halte 2717 de missie heeft vertaald in concrete doelen. Daarbij is gebruik gemaakt van de tools aangereikt door het Kansfonds. Het opstellen van de effectenkaart als middel om beoogde effecten concreet te maken staat daarin centraal.

Terminologie en notatie

- Dienstverlening en activiteiten.
Halte 2717 ziet haar werk als een stuk dienstverlening aan (de bewoners van) de wijk. De term activiteit wijst op een afzonderlijk onderdeel van die dienstverlening.
- Klanten en bezoekers.
Halte 2717 duidt de mensen die baat hebben bij onze dienstverlening het liefst aan als klanten. De klant is koning. Het gaat erom hoe hij/zij de dienstverlening ervaart. De term bezoekers gebruiken we als het gaat over activiteiten waarbij de klant naar ons toe komt.
- In de lopende tekst zijn de namen van doelgroepen en activiteiten te herkennen als vetgedrukte woorden.

2.1 Wat is een effectenkaart?

Een effectenkaart is een schema waarin het verband wordt vastgelegd tussen

- De doelgroepen van een organisatie,
- De activiteiten die de organisatie daarvoor ontplooit en
- De effecten die de activiteiten bij die doelgroepen te weeg brengen.

De effectenkaart zoals Halte 2717 die hanteert wordt als volgt vastgelegd in een tabel:

- Kolom 1: de doelgroep
- Kolom 2: de activiteit,
- Kolom 3: de effecten die de activiteit bij de doelgroep te weeg brengt.

Schematisch:

Doelgroep	Activiteit	Effecten
Doelgroep A	Activiteit 1	Effecten
Doelgroep B	Activiteit 1	Effecten
	Activiteit 2	
...

2.2 De effectenkaart voor Halte 2717

De effectenkaart van Halte 2717 is samengesteld door 4 leden van het kernteam van de Halte. We zijn begonnen met het inventariseren van de belangrijkste activiteiten van Halte 2717. Vervolgens hebben we de doelgroepen in kaart gebracht die we met die activiteiten denken te bereiken. De resultaten vindt u in overzicht 1 en 2 op de volgende pagina's.

Overzicht 1 geeft antwoord op de vraag wat doet Halte 2717.

Overzicht 2 geeft antwoord op de vraag wie zijn de klanten van Halte 2717.

In de effectenkaart hebben we de doelgroep **ouderen** en de doelgroep **voelen zich eenzaam** samengenomen. Bij het aanbieden van activiteiten voor die groepen, te weten **bezoek&contact thuis**, **senioren actief** en **buurtmaaltijd**, maken we tussen die groepen geen onderscheid. Daarom verwachten we in eerste instantie ook dezelfde effecten te zullen zien.

Iets dergelijks geldt voor de doelgroepen **sociaal minder redzaam** en **kleine beurs** met betrekking tot de activiteiten **klushulp** en **sociaal maatschappelijke hulp**. Weliswaar is de aard van de gevraagde hulp heel verschillend, maar de motieven om hulp te vragen liggen veelal in het zelfde vlak.

De effectenkaart voor de groep **ouderen + voelen zich eenzaam** en voor de groep **sociaal minder redzaam + kleine beurs** is weergegeven in overzicht 3. Elk van deze groepen is ongeveer 30% van onze klanten.

Resteert de groep **op zoek naar zin**, ook ongeveer 30% van onze klanten.

De doelgroep **op zoek naar zin** is eigenlijk nauwelijks een doelgroep. Het enige wat mensen in die groep gemeen hebben is de behoefte betekenis te vinden in of betekenis te geven aan hun leven. De activiteiten die we voor deze groep ontplooiën zijn nogal verschillend van aard. Het ligt dan ook voor de hand dat de effecten per activiteit zullen verschillen.

Voor deze groep hebben we een eigen effectenkaart gemaakt. Zie overzicht 4.

U vindt de overzichten op de volgende pagina's.

2.3 Overzichten effectenkaart van Halte 2717

OVERZICHT 1, ACTIVITEITEN

Wat doet Halte 2717?

In de wijk Buytenwegh verzorgt Halte 2717 drie dagdelen per week een klein inloophuis met en voor de bewoners.

Het centrale punt van Halte 2717 is de **inloop**. Hoewel er maar een paar vaste bezoekers zijn is het toch het punt waar bewoners binnenlopen met vragen, waar ideeën ontstaan en waar de medewerkers van Halte 2717, inclusief de buurtpastor vaak te vinden zijn.

Naast de **inloop** organiseert Halte 2717 activiteiten vooral gericht op:

a. **Ouderen** en mensen die **zich eenzaam voelen**:

- **Bezoek&contact thuis.**

Wie dat fijn vindt wordt minimaal om de 14 dagen thuis bezocht of gebeld.

De klant wordt bij voorkeur gekoppeld aan een vaste contactpersoon.

- **Senioren actief.**

Maandelijkse bijeenkomsten, vooral voor 70+ maar ook breder bezocht. Gesprek, presentatie, informatie, entertainment. Een aantal mensen wordt thuis opgehaald.

- **Buurtmaaltijd.**

2 x per maand een gezamenlijke warme maaltijd met licht liturgische omljsting.

Kosten € 3.00, Zoetermeerpas gratis.

Voraf aanmelden, max 15 personen om massaliteit te voorkomen.



Mevrouw blij met soep

b. Mensen die behoefte hebben aan praktische **klushulp** en **sociaal maatschappelijke hulp**:

- **Klushulp.**

Eenmalige praktische klussen in huis of tuin. Ook bemiddeling bij schenking gebruikte goederen voor een tweede leven.

Zo mogelijk wordt hulp van Present ingeroepen.

- **Sociaal maatschappelijke hulp.**

Hulp bij contact met instanties (brief, formulier), wegwijzen naar juiste instantie.

Zo mogelijk verwijzen naar professionele zorg.

c. Mensen **op zoek naar zin**:

- **Schrijfcafé.**

Mensen krijgen een startzinnetje en schrijven dan in een paar minuten wat er naar aanleiding daarvan bij hen opkomt. Wie dat wil deelt dit in de groep. Reacties mogen geen oordeel inhouden.

- **Druppelgesprekken.**

Groeps gesprek met klanten van Piëzo die lastige, soms traumatische ervaringen in hun leven een plek willen geven.

- **Individueel pastoraat.**

Individuele gesprekken over zingevingsvragen, verwerken moeilijke situaties en ervaringen.

OVERZICHT 2, INDELING DOELGROEPEN, MOTIEVEN OP NAAR HALTE 2717 TOE TE KOMEN

- **Ouderen.**
70+.
Geen partner (meer).
Missen thuis iemand waarmee je op voet van gelijkheid kunt praten.
Komen of kunnen vaak niet of nauwelijks het huis uit.

- **Voelen zich eenzaam.**
Weinig of geen contact met burens, familie, vrienden.
Eten meestal alleen.
Moeten veel alleen oplossen.

- **Kleine beurs.**
Laag inkomen, schulden.
Eénmoedergezin met kinderen thuis.

- **Sociaal minder redzaam.**
Beperkte sociale vaardigheden.
Gedragsproblemen.
Taalproblemen, slecht gealfabetiseerd.
Overzien consequenties van eigen handelen niet altijd.

- **Op zoek naar zin.**
Trauma uit verleden of heden.
Depressief.
Slecht zelfbeeld.
Weinig toekomstperspectief.
Zoeken naar (meer) betekenis in hun leven.

OVERZICHT 3, EFFECTENKAART HALTE 2717 DEEL 1

Doelgroep ouderen + voelen zich eenzaam en
 sociaal minder redzaam + kleine beurs

Bij wie wordt effect bereikt	Met welke activiteit	Effecten
Ouderen + Voelen zich eenzaam	Bezoek&contact thuis	N1 Worden gehoord en gezien: a. Krijgen aandacht, b. Voelen zich de moeite waard c. Kunnen hun verhaal kwijt d. Kunnen emoties en ervaringen delen N3 Vertrouwen: a. Hebben vertrouwde contactpersoon N4 Grip op je leven: a. Hulp bij kleine karweitjes b. Worden ontzorgd
	senioren actief	N1 Worden gehoord en gezien: c. Kunnen hun verhaal kwijt N2 Verbonden met gemeenschap a. Horen erbij b. Leren nieuwe mensen kennen N5 Genieten a. Gezellig, veilig, ontspannend
	Buurtmaaltijd	N2 Verbonden met gemeenschap a. Horen erbij b. Leren nieuwe mensen kennen N4 Grip op je leven: c. Leren sociale vaardigheden N5 Genieten a. Gezellig, veilig, ontspannend
sociaal minder redzaam + kleine beurs	Klushulp	N4 Grip op je leven: a. Hulp bij formulieren, brieven, contact met instanties b. Worden ontzorgd
	sociaal maatschappelijke hulp	N3 Vertrouwen: a. Leren mensen vertrouwen N4 Grip op je leven: a. Hulp bij formulieren, brieven, contact met instanties b. Worden ontzorgd

OVERZICHT 4, EFFECTENKAART HALTE 2717 DEEL 2

Doelgroep Op zoek naar zin

Bij wie wordt effect bereikt	Met welke activiteit	Effecten
Op zoek naar zin	Schrijfcafé	<p>N1 Worden gehoord en gezien:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Krijgen aandacht; b. Voelen zich de moeite waard; c. Kunnen hun verhaal kwijt; d. Kunnen emoties en ervaringen delen. <p>N2 Verbonden met gemeenschap:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Horen erbij; b. Leren nieuwe mensen kennen. <p>N3 Vertrouwen:</p> <ul style="list-style-type: none"> b. Leren mensen vertrouwen. <p>N4 Grip op je leven:</p> <ul style="list-style-type: none"> d. Leren beter Nederlands. <p>N5 Genieten</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Gezellig, veilig, ontspannend.
	individueel pastoraat	<p>N1 Worden gehoord en gezien:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Krijgen aandacht; b. Voelen zich de moeite waard; c. Kunnen hun verhaal kwijt; d. Kunnen emoties en ervaringen delen. <p>N3 Vertrouwen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Hebben vertrouwde contactpersoon. <p>N6 Zelfbeeld, betekenisgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> b. Ontwaren betekenis in je leven.
	Druppelgesprekken	<p>N1 Worden gehoord en gezien:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Krijgen aandacht; b. Voelen zich de moeite waard; c. Kunnen hun verhaal kwijt; d. Kunnen emoties en ervaringen delen. <p>N2 Verbonden met gemeenschap:</p> <ul style="list-style-type: none"> b. Leren nieuwe mensen kennen. <p>N3 Vertrouwen:</p> <ul style="list-style-type: none"> b. Leren mensen vertrouwen. <p>N6 Zelfbeeld, betekenisgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Blijken helper voor anderen; b. Ontwaren betekenis in je leven.

2.4 Conclusies met betrekking tot de effectenkaart

Relatie activiteiten en doelgroepen.

Bij het opstellen van de kaart hebben we geredeneerd vanuit bestaande activiteiten. Die waren al bewust 'getarget' op bepaalde doelgroepen. Natuurlijk kan een klant tot meerdere doelgroepen behoren en/of aan meerdere activiteiten deelnemen. De veronderstelling is echter dat dit in de praktijk van ons inloophuis niet veel voorkomt. Bij de effectmeting zullen we deze gedachte checken.

Effecten en missie.

Sluiten de verwachte effecten aan op de missie van Halte 2717:

"Er op liefdevolle en trouwe wijze voor zorgen dat buurtbewoners zich gehoord voelen en ervaren dat zij er allen toe doen."

We hebben gekeken hoe de genoemde effecten passen bij de missie. Op grond daarvan zijn ze ingedeeld in 6 categorieën, n1 t/m n6. In de effectenkaart staan deze n-nummers boven de vermelde effecten.

- N1: Worden gehoord en gezien.
Direct overgenomen uit de missie.
- N2: Verbonden met gemeenschap.
Verbinden is een wezenlijk element van de missie.
- N3: Vertrouwen.
Je medemens kunnen vertrouwen draagt bij aan het besef van gemeenschap en veiligheid.
- N4: Grip op je leven.
Door mensen zorgen uit handen te nemen ontstaat er voor hen ruimte om meer zichzelf te zijn.
Ook het leren van vaardigheden geeft meer armslag.
- N5: Genieten.
Veiligheid, Gezelligheid, ontspanning brengen mensen tot bloei.
- N6: Zelfbeeld, betekenisgeving.
Zorgt dat mensen zichzelf 'zien zitten' en waardevol vinden.

Het zijn grote woorden en er zijn talloze andere manieren om aan de missie te werken. Waar het om gaat is dat we ons bewust blijven van wat we doen en waarom.

3. Onderbouwen van betekenis

Het in kaart brengen van beoogde effecten in een effectenkaart is een belangrijk hulpmiddel voor het aanbrengen van focus in de activiteiten. Dit bevordert doelmatigheid.

De effecten die nu in de kaart worden vermeld zijn op dit moment nog niet uitgebreid geverifieerd. Het zijn verwachtingen van kern teamleden die regelmatig in Halte 2717 werken en met klanten spreken.

Een belangrijke vraag is of die effecten ook werkelijk worden bereikt.

In dit rapport wordt daaraan op diverse manieren aandacht besteed:

- a. Wat klanten tegen ons zeggen;
- b. Hoe klanten ons ervaren;
- c. Hoeveel klanten er komen;
- d. Wat de omgeving van ons vindt.

Wat klanten tegen ons zeggen.

Tijdens het uitvoeren van activiteiten krijg je ongevraagd, maar soms ook gevraagd, allerlei feedback. Natuurlijk is een deel daarvan sociaal wenselijk, maar een goede luisteraar kan daar enigszins doorheen luisteren.

De effectenkaart is opgesteld door de buurtpastor en drie ervaren medewerkers van Halte 2717. Als we van een verondersteld effect nooit enige indicatie hadden gekregen zouden we het niet in de kaart hebben opgenomen. Het is dus aannemelijk dat genoemde effecten zich in enige mate zullen voordoen.

Hoe klanten ons ervaren.

Er zijn manieren om minder rechtstreeks feedback te vragen van klanten. De antwoorden zijn dan betrouwbaarder.

Klant interviews afgenomen door derden zijn een beproefd middel. Inmiddels is met MBO Rijnland afgesproken om voorjaar 2022 in het kader van stage en opleiding een effectmeting te doen gebaseerd op klantinterviews. De resultaten daarvan zijn uiteraard nog niet beschikbaar voor dit rapport.

Wel vindt u in par. 3.1 een verslag van de uitkomsten van het betekeniskaartspel dat we met enkele bezoekers van de **inloop** hebben gespeeld. Ook dit is een manier van indirecte klantbevraging.

Hoeveel klanten er komen.

In par. 3.2 rapporteren we over de omvang van de activiteiten.

Wat de omgeving van ons vindt.

Een belangrijke bron van informatie zijn organisaties in onze omgeving die onze klanten goed kennen. Met zulke organisaties werken wij samen in het Wijknetwerk. Een samenvatting van de interviews met vier samenwerkingspartners is opgenomen in par. 3.4.

3.1 Betekeniskaartspel

In de loop van het jaar hebben we enkele malen het betekeniskaartspel gespeeld.

Het betekeniskaartspel is een eenvoudige oefening waarbij deelnemers door middel van een kaartspel aangeven welke betekenis de inloop bij Halte 2717 voor hen heeft. De deelnemers krijgen een stapel kaartjes. Elk kaartje duidt met een steekwoord en een ondersteunende afbeelding een bepaald effect aan, bijv. vriendschap, gelukkiger zijn, oog hebben voor een ander.

Uit de stapel kiezen de deelnemers eerst de kaartjes die volgens hen positief verband houden met Halte 2717. Daarna wijzen zij binnen die keuze hun top 3 aan. Zo krijgen we inzicht in welke effecten voor hen het meest belangrijk zijn.

Twee medewerkers hebben dit kaartspel gespeeld met in totaal 5 regelmatige bezoekers van de inloop. De hoogst scorende effecten waren vriendschap (10), begrip voor anderen (7), gelijk zijn (6), nuttige bijdrage (6).

Vriendschap en begrip voor anderen zijn effecten die wijzen in de richting van verbinden. Gelijk zijn en nuttige bijdrage wijzen op versterking van het zelfbeeld, ook een waardevol effect.

Natuurlijk mag je uit 5 metingen geen algemene conclusie trekken. Aan meer zijn we helaas niet toegekomen, maar we hebben in elk geval een positieve ervaring opgedaan met de tool. De deelnemers vonden het leuk om te doen.

Na het sorteren hebben we doorgevraagd over de gekozen volgorde. Dat heeft goede verdiepende gesprekken opgeleverd.

Enkele quotes:

"Ik ontmoet hier veel verschillende mensen. Mensen die een goed gedrag hebben en niet roken of drinken. Dat zijn allemaal vrienden. Maar ik wil niet dat ze bij mij thuis komen. De buurtpastor is 1x bij mij geweest omdat ik de kerststukjes niet kon ophalen (2020, i.v.m. coronatest). Aarzelt: Die zou nog wel een keer mogen komen."

"Met kerst 2020 had ik een paniekaanval door de gedachte met kerst alleen te zijn. Ik woont nu 'Zelfstandig met begeleiding'."

"Ik wil bij Halte 2717 leren om meer begrip te krijgen voor anderen. Dat lukt me steeds beter. Ieder zit in zijn eigen cocon, zijn eigen leefomgeving. Eerst kostte dat mij inspanning, energie, nu niet meer."

"Ik heb een beperking maar word hier gelijk behandeld. Wanneer ik iets moet uitleggen heb ik veel woorden nodig. En ik heb meer uitleg nodig dan iemand anders voordat ik iets begrijp. Ik mag als stagiaire steeds meer helpen."

3.2 Omvang van de activiteiten

In het overzicht hieronder is de omvang van de activiteiten aangegeven. De aantallen zijn jaartotalen.

Bezoek&contact thuis (jaartotalen):

	2021	2020
Bellen kort (< 10 minuten)	45	
Bellen lang (> 10 minuten)	66	
Deurbezoek	116	
Attentie	129	
Lang bezoek	56	
Schatting netto tijdsinvestering (uren) (excl. voorbereiding en vervoer)	156	

Bellen kort:	Telefoongesprek korter dan 10 minuten
Bellen lang:	Telefoongesprek langer dan 10 minuten, half uur geen uitzondering
Deurbezoek:	Praatje aan de deur, afgeven flyer o.i.d.
Attentie:	Rondbrengen soep, pepernotengroet sint, hyacint, o.id.
Lang bezoek:	Gemiddeld een uur

Bezoek&contact thuis is eind 2020 gestart, cijfers beschikbaar vanaf 2021.

Senioren actief (jaartotalen):

	2021	2020
Bijeenkomsten	10	8
Bezoekers	59	60

Vanwege de lock down zijn er twee bijeenkomsten in 2021 niet doorgegaan. Verder heeft de angst voor corona bezoekers thuis gehouden en zijn er twee regelmatige bezoekers overleden.

Buurtmaaltijden (jaartotalen):

	2021	2020
Maaltijden	11	11
Bezoekers (excl. pastor, kok en begeleider)	95	135

Ook bij de buurtmaaltijd zien we terugloop van bezoekers vanwege corona. Evenals vorig jaar moesten maaltijden worden geschrapt en enkele bezoekers bleven met pijn in het hart toch liever thuis.

Inloop (jaartotalen):

	2021	2020
Dagdelen open (di wo do 10.00 – 12.00)	129	106
Bezoekers (*)	551	562
Regelmatige bezoekers (meer dan 20 keer)	7	6

(*) Als bezoeker zijn ook geteld zij die iets kwamen halen of brengen of bespreken.
Wij ramen het aantal bezoekers uit de doelgroep voor beide jaren op 450.

Het aantal regelmatige bezoekers van de **inloop** is (te) laag. In zo'n kleine groep komen vaak dezelfde thema's terug. Voetbal en Thailand staan met stip bovenaan. Andere bezoekers haken daarop af. Het vraagt veel van de gastpersonen om met een spelletje of de krant enige variatie aan te brengen. Door gebruik van kamerschermen kunnen we sinds kort parallel aan de **inloop** een andere activiteit organiseren. Hopelijk zorgt dat voor meer afwisseling.

Klushulp (jaartotalen)

Vragen	2021	2020
Zelf afgehandeld	33	34
Terugverwezen	3	1
Doorverwezen	5	4
Loopt nog	1	6
Totaal	42	45
Schatting netto tijdsinvestering (uren) (Excl. voorbereiding en vervoer)	59	

(*) Voor 2021 is de tijdsinvestering op ervaring geschat. Voor 2020 is geen cijfer bekend.

Sociaal maatschappelijke hulp (jaartotalen)

Vragen	2021	2020
Zelf afgehandeld	30	28
Terugverwezen	3	2
Doorverwezen	10	0
Loopt nog	15	4
Totaal	58	34
Schatting netto tijdsinvestering (uren) (*)	78	

(*) Voor 2021 is de tijdsinvestering op ervaring geschat. Voor 2020 is geen cijfer bekend.

De vragen kwamen binnen via:

Kwam binnen via	Klusvraag	s.m. vraag	Totaal
Direct bij Halte 2717	32	40	72
Kerken	4	3	7
Vrijwilliger Halte 2717	1	4	5
Piëzo	0	2	2
Palet Welzijn	0	5	5
Overige zorg	5	4	9
Totaal 2021	42	58	100
(Paginanummering.docx 2020)	(34)	(45)	(79)

Het aantal hulpvragen steeg van 79 in 2020 naar 100 in 2021 (+ 25%).

72 van de 100 vragen kwamen rechtstreeks van bewoners, 7 via de kerken, 5 via vrijwilligers en 16 via partners in het wijknetwerk.

Terug- of doorverwijzen van vragen gebeurt maar zelden. Vaak is er al informeel contact voor men een vraag bij Halte 2717 dropt. Efficiënt voor iedereen.

Schrijfcafé (jaartotalen)

	2021	2020
Bijeenkomsten	4	19
Bezoekers	15	166

Het schrijfcafé was een ander slachtoffer van corona. Ook hier schrappen van bijeenkomsten, waardoor de continuïteit in de groep verloren ging. Vanaf de zomer zijn weer 1x per maand bijeenkomsten georganiseerd. En nu bijna iedereen is gevaccineerd zien we dat de toeloop weer langzaam toeneemt.

Individueel pastoraat (jaartotalen)

	2021	2020
Personen waarmee gesproken	23	
Pastorale gesprekken (geschat op basis van tijd)	± 100	
Schatting netto tijdsinvestering (uren) (excl. voorbereiding en vervoer)	80	

Druppelgesprekken (jaartotalen)

	2021	2020
Bijeenkomsten	10	7
Bezoekers (*)	48	35

(*) Bezoekers zijn per bijeenkomst geteld.

De gesprekscyclus in het voorjaar kwam niet uit de verf. De gesprekken vielen in juni, te laat in het seizoen. Er waren nauwelijks deelnemers, vaak maar twee of drie en niet steeds dezelfde.

De najaarscyclus verliep veel beter. Een vaste groep van 6 deelnemers (het afgesproken maximum), een grote opkomsttrouw en een zeer positieve evaluatie.

Totaalbeeld activiteiten:

Van de activiteiten ten behoeve van:

Ouderen en mensen die **zich eenzaam voelen** loopt

Bezoek&contact thuis zonder meer goed.

Senioren actief en de **buurtmaaltijd** worden in regelmaat en opkomst verstoord door corona.

Het aanbieden van **klushulp** en sociaal maatschappelijke hulp voorziet overduidelijk in een behoefte.

Van de activiteiten die we organiseren voor de doelgroep **op zoek naar zin** spreekt met name individueel pastoraat erg aan.

Het schrijfcafé had flink te lijden onder corona en de voorjaarscyclus van de **druppelgesprekken** viel door omstandigheden in het water.

Halte 2717 werkt samen met de meeste van deze organisaties, maar bij enkele organisaties is de samenwerking voor verbetering vatbaar. De organisaties werden ingedeeld in intensiteit van samenwerking en met wie we overlappende doelgroepen delen.

Na deze inventarisatie van onze omgeving hebben we besloten met 5 instanties een interview te houden. Daarin is gevraagd hoe men denkt over Halte 2717 en er is besproken op welke wijze bestaande samenwerking kan worden geïntensiveerd.

De interviews werden in wisselende tweetallen gehouden door de betrokken kernteamleden.

We hebben besloten met de volgende partijen een interview te houden:

- Stichting Piëzo (Buytenwegh)
- Palet Welzijn (Ouderen)
- Woningbouwvereniging Vidomes
- Wijkregisseur Gemeente
- Wijkstageleerplek Bus 63.

De eerste vier partijen spelen een belangrijke rol in het voorzieningenaanbod in de wijk. Ze werken samen in het wijknetwerk Buytenwegh, waarvan ook Halte 2717 deel uit maakt.

Die interviews worden kort weergegeven in 3.3.1, de conclusie in 3.3.2.

De wijkstageleerplek Bus 63, een project van MBO Rijnland, is om geheel andere redenen van belang. Voor Halte 2717 kan het vernieuwing en vergroting van menskracht betekenen.

Dit wordt besproken in 3.3.3.

3.3.1 Interviews met partners uit het wijknetwerk

Interview stichting Piëzo.

Piëzo is gericht op talentontwikkeling en participatiebevordering bij kwetsbare groepen. Taalles, koken, Nederlandse cultuur e.d. Diverse centra in Zoetermeer, o.a. in Buytenwegh.

Op verzoek van Piëzo Buytenwegh verzorgt Halte 2717 de zgn. **druppelgesprekken**, groepsgesprekken met klanten van Piëzo die lastige, soms traumatische ervaringen in hun leven een plek willen geven.

We hebben gesproken met de coördinator van Piëzo Buytenwegh.

Waar denkt u aan bij Halte 2717:

- "Halte 2717 probeert echt heel dicht bij de bewoners te komen. Er is aandacht voor het persoonlijk wel en wee van de bezoekers. Halte 2717 verbindt mensen door ontmoeting te faciliteren en werkt aan eenzaamheidsbestrijding."
- Aandacht en steun voor sociaal zwakkere, kwetsbare mensen, ouderen.

Wat voegt Halte 2717 toe aan de wijk:

- Professionele hulp is veel gericht op zorg en minder op welzijn, Halte 2717 daarentegen heeft meer accent op welbevinden en zingeving.

Wat zou Halte 2717 anders of beter kunnen doen:

- Piëzo signaleert een behoefte aan gesprekken met emotionele diepgang over hoop en verdriet, individueel pastoraat. Halte 2717 kan zulke gesprekken aanbieden, ook individueel. Ze heeft die achtergrond en beschikt over professionele gespreksleiding.
- Piëzo zou graag samen met Halte 2717 hiernaar een behoeftenonderzoek doen.
- Halte 2717 zou haar activiteiten breder kunnen uitdragen.

Interview Palet Welzijn (Ouderen).

Palet Welzijn verzorgt in opdracht van de gemeente Zoetermeer voorzieningen voor ouderen. Onder andere woonvormen met cafetaria- en recreatie-aanbod en individuele cliëntondersteuning.

We hebben gesproken met de ouderenconsulent voor Buytenwegh.

Waar denkt u aan bij Halte 2717:

- "Persoonlijke aandacht. Hulpvragen zijn altijd bespreekbaar, van een kast opruimen tot een wasmachine afvoeren. Je hoort wel of het wel of niet kan."
- Halte 2717 is een plek voor mensen die sociaal niet helemaal kunnen meekomen. Vaak kwetsbaar. Bij Bosshardt (Leger des Heils, in dezelfde wijk) komt rauwer volk, meer van de zelfkant van de samenleving.

Wat voegt Halte 2717 toe aan de wijk:

- Palet Welzijn verwijst mensen naar Halte 2717 als het reguliere aanbod voor hen te grootschalig en daardoor te eng is.
- Zij merken het effect. De mensen krijgen dan persoonlijke aandacht, hun eenzaamheid wordt draaglijker.
- "Jullie doorzettingsvermogen (in dit wereldje van zorg is dat echt bijzonder). Jullie laten de client niet zomaar vallen."

Wat zou Halte 2717 anders of beter kunnen doen:

- Breder uitdragen wat jullie doen en jullie activiteitenprogramma breder bekend maken.

Interview Vidomes.

Vidomes is een woningcorporatie met veel sociale huurwoningen in Buytenwegh.
We hebben gesproken met de gebiedsconsulent sociaal beheer.

Waar denkt u aan bij Halte 2717:

- "Minder multicultureel, meer Nederlands, blank, ouderen. Dat is niet vreemd voor een kerkelijke organisatie".

Wat voegt Halte 2717 toe aan de wijk:

- Eenzaamheid wordt bestreden en er is een oprecht luisterend oor voor de verhalen.

Wat zou Halte 2717 anders of beter kunnen doen:

- Er is behoefte aan meer activiteiten voor ouderen en voor mensen die niet werken, waardoor ze vaker hun huis uit komen.
- Probeer contact te krijgen met mensen met een niet-westerse achtergrond.
- Halte 2717 kan meer zichtbaar gemaakt worden voor bewoners bv. via de Nieuwsbrief voor huurders van Vidomes.

Wijkregisseur van de gemeente Zoetermeer.

We hebben gesproken met de wijkregisseur van Buytenwegh/De Leyens

Waar denkt u aan bij Halte 2717:

- Een plek waar je zonder gezichtsverlies kunt aankloppen met problemen die de meeste mensen gewoon zelfkunnen oplossen.
- Klushulp verhoogt woongenot en geeft mensen een zetje.

Wat voegt Halte 2717 toe aan de wijk:

- Zij komen achter de voordeur.
- Preventie dure zorg.
- Halte 2717 is een kritische stem in de wijk die bijdraagt aan het functioneren van professionals en bewoners. Men is alert op voorzieningenniveau in de wijk, signaleert hiaten en kansen.

Wat zou Halte 2717 anders of beter kunnen doen:

- Meer bekendheid geven aan wat ze doen.

3.3.2 Conclusies interviews met partners uit het wijknetwerk

Uit het beeld dat partners hebben van Halte 2717 spreekt overduidelijk de presentiebenadering. Dat verheugt ons en is in lijn met wat de effectenkaart weergeeft.

Minder tevreden zijn we over de bereikte doelgroepen. We herkennen het signaal wat de woningcorporatie afgeeft, namelijk dat we de wijkbewoners met niet-westerse achtergrond slecht bereiken. De plannen om daar samen met een bevriende moslimstichting actie op te nemen zijn vanwege corona opgeschoven.

Heel raak is de opmerking dat "het rauwer volk" niet bij ons over de vloer komt. Misschien is dat jammer, maar het Leger des Heils heeft een goede opvang 200 m verderop. Tegelijkertijd realiseren we ons dat veel eenzame mensen, ouderen en sociaal kwetsbaren zich bij die opvang van het Leger des Heils niet op hun gemak voelen. Ook het minder rauwe, kwetsbare volk heeft recht om gezien te worden en dat geeft Halte 2717 bestaansrecht.

Als verbeterpunt wijzen verschillende partners op onze tekort schietende communicatie. Helaas herkennen wij dat punt maar al te goed. Het signaal is een krachtige prikkel om dit punt opnieuw alle aandacht te geven.

Ten slotte worden er verschillende kansen benoemd voor uitbreiding van het werk van Halte 2717. Het betrekken van mensen met een niet-westerse achtergrond heeft daarbij hoge prioriteit.

3.3.3 Interview met stageleerplek Bus 63

De wijkstageleerplek Bus 63 is een project van MBO Rijnland, dat tot doel heeft studenten via stageleerplekken ervaring op te laten doen met zorg in de wijk. Studenten schrijven zich in voor een stage bij de wijkleerplek, de leerplek zorgt ervoor dat studenten worden ingezet op deelstages in de wijk, zoals bijv. bij Halte 2717, passend bij hun studierichting en niveau.

Docenten verbonden aan de wijkleerplek begeleiden de stages vanuit onderwijsperspectief. De instelling die de stage aanbiedt zorgt voor de werkbegeleiding vanuit de praktijk.

Bus 63 is fysiek gevestigd in Buytenwegh. In eerdere jaren was Halte 2717 zijdelings betrokken bij experimentele vormen van samenwerking die uiteindelijk gestalte hebben gegeven aan de huidige stageleerplek.

In een verkennend overleg stelden Bus 63 en Halte 2717 vast dat we elkaar het nodige kunnen bieden. Halte 2717 heeft kennis van de wijk, kan stagiaires inzetten op diverse werkzaamheden op uiteenlopende niveaus en kan zorgen voor werkbegeleiding.

In ruil daarvoor krijgen we meer menskracht ter beschikking. De samenwerking is in september 2021 gestart. Op dit moment is nog niet te zeggen of voor Halte 2717 op den duur de winst in menskracht zal opwegen tegen de extra inzet aan werkbegeleiding.

Wel ziet Halte 2717 deze samenwerking als een manier om de gedachte van de presentiebenadering hands-on uit te dragen.

In het kader van dit impactrapport laten we dit onderwerp verder rusten.

We noemen nog wel dat in het kader van deze samenwerking in 2022 een deel van de effectmeting voor Halte 2717 zal worden uitgevoerd door studenten van MBO Rijnland.

4. Overkoepelende conclusie

In dit hoofdstuk komen we terug op de vragen die we bij de start van dit onderzoek hebben gesteld.

Wat doet Halte 2717?

In het werk van Halte 2717 zijn 3 aandachtsgebieden te onderscheiden:

- Eenzaamheidsbestrijding met een accent op eenzaamheid onder ouderen,
- Hulp aan sociaal zwakkere, kwetsbare mensen via de inloop, klushulp en sociaal maatschappelijke hulp,
- Geestelijke steun, zin- en betekenisgeving, empowerment.

In het coronajaar 2021 werd eenzaamheidsbestrijding een hot issue. Halte 2717 heeft daarom de activiteit **bezoek&contact thuis** opgestart. Arbeidsintensief maar dankbaar werk dat stellig ook zonder corona betekenis heeft.

Senioren actief en de **buurtmaaltijd** zijn goede aanvullingen daarop, waarbij de nadruk meer ligt op ontmoeten en verbinden. Juist het element ontmoeten heeft activiteiten kwetsbaar gemaakt voor corona.

Het beroep op **klushulp** en **sociaal maatschappelijke hulp** is onveranderd hoog gebleven. Wij merken dat het mensen met een kleine beurs en met een klein sociaal netwerk ontzorgt. Niet iedereen kan een tuinman betalen of vindt een kennis om af en toe z'n grasveldje voor hem te maaien als het zelf niet meer lukt.

In onze samenleving met z'n hang naar prestatie en consumentisme schiet aandacht voor zin en betekenisgeving er weleens bij in. Mensen die van zichzelf vinden dat "ze het niet helemaal gemaakt hebben" of die uit het lood geslagen zijn door ontwrichtende ervaringen kunnen worstelen met de vraag naar de zin van hun bestaan. Met activiteiten op het vlak van zin- en betekenisgeving wil Halte 2717 ruimte bieden om met die vragen aan de slag te gaan en elkaar daarin te ontmoeten.

Voor wie hebben die activiteiten betekenis?

Zie daarvoor overzicht 2 op pagina 8.

In de gesprekken met de partners in het wijknetwerk werd gesignaleerd dat het 'rauwere volk' – men doelt op dak- en thuislozen, mensen met verslavingsproblematiek, mensen met zwaardere gedragsproblemen – niet bij ons over de vloer komt. Zij voelen zich meer thuis bij het Leger des Heils, dat ook beter is toegerust voor die opvang. Prima dus.

Onze partners wijzen erop dat de meeste van onze klanten een Nederlandse achtergrond hebben, terwijl 30% van de bevolking van Buytenwegh bestaat uit mensen met een niet-westerse achtergrond. Die bevolkingsgroep bereiken de dus onvoldoende. Wij hopen daarin volgend jaar, in samenwerking met een van de moskeeën verandering te kunnen brengen.

Hoe verhoudt het aanbod van Halte 2717 zich tot ander zorg- en welzijnswerk in de wijk?

Halte 2717 heeft bij de partners in het wijknetwerk duidelijk een goede pers. Men ziet en waardeert hoe Halte 2717 aanvullend kan werken op de reguliere voorzieningen.

Men zou het toejuichen als Halte 2717 haar dienstverlening zodanig verbreedt dat meer wijkbewoners die nu overdag thuis zitten worden betrokken.

In hoeverre geven onze activiteiten invulling aan onze missie?

Wij denken dat het werk van Halte 2717 goed aansluit op de missie van "presentie in Buytenwegh".

Daarbij past wel bescheidenheid. Halte 2717 is een kleine organisatie. Wat wij doen is niet meer dan druppels in de zee. Bovendien gaat de effectenkaart meer over intenties en hoop, dan over geconstateerde resultaten.

Ten slotte.

Ten slotte een woord van dank aan het Kansfonds.

Op de eerste plaats zijn wij dankbaar voor de financiële bijdrage die Halte 2717 dit jaar weer mocht ontvangen.

Heel gelukkig zijn wij ook met de opzet van het programma St Franciscus. Het is geweldig om met zoveel inloophuizen aan het programma deel te nemen, elkaar te ontmoeten, van elkaar te leren en elkaar te inspireren.

De aangereikte toolkit Impact Analyse heeft ons dit jaar flink bezig gehouden. Het heeft onze kijk op de aard van het werk veranderd en verrijkt en het helpt bij het maken van keuzen.

Vol spanning zien we uit naar de eerste echte meting van effecten die we begin 2022 samen met MBO Rijnland gaan uitvoeren.