Jaarverslag 2019 *Open Hof*

Jaarverslag 2019 Vereniging *Open Hof*

Inhoud

Inleiding 3

1 **Bezoekers** 5
2 **Pastoraat en diaconaat** 11
3 **Vrijwilligersbeleid** 21
4 **Inkomensbeheer** 29
5 **Management, beleid en bestuur** 33

Inleiding

De Open Hof is in een rustiger vaarwater terecht gekomen. Financieel en inhoudelijk zijn, door een stabiele financiering en een helder beleidsplan, de lijnen voor de nabije toekomst duidelijk.

In 2019 hebben we het inkomensbeheer veilig kunnen stellen; we kunnen er in 2020 een doorstart mee maken en het verder moderniseren.
Het aantal vrijwilligers is stabiel gebleven.
De openingstijden zijn in grote lijnen gerealiseerd zoals we dat van plan waren.
Het aantal bezoekers is licht gestegen.

Het afgelopen jaar trok vooral de stijging van het aantal daklozen in Nederland grote belangstelling. Het aantal daklozen in Nederland is in tien jaar tijd gestegen van 20.000 naar 40.000. De oorzaken van deze stijging zijn divers. Een tekort aan betaalbare woningen, een stijging van het aantal dakloze jongeren en bezuinigingen op de geestelijke gezondheidszorg (GGZ), worden over het algemeen gezien als de belangrijkste oorzaken van deze verdubbeling.

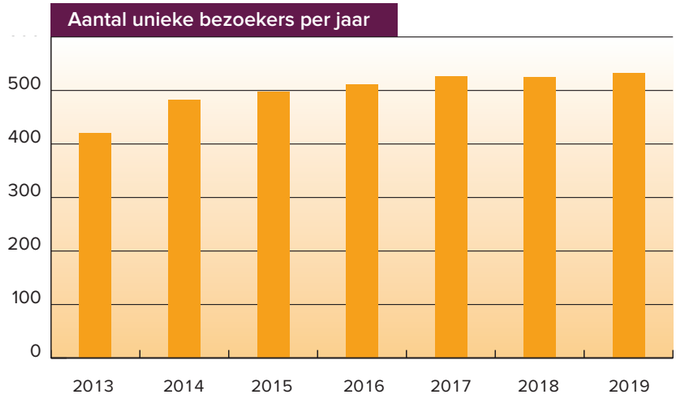
Een zorgwekkende ontwikkeling, die de komende jaren zijn invloed zal hebben op de Open Hof.

Gerhard ter Beek
Directeur

1 Bezoekers

Binnen de Open Hof hebben we het aantal bezoekers in 2019 voorzichtig zien stijgen. Van 525 in 2018 naar 532 unieke personen. Gemiddeld zijn er 40 à 50 mensen per dagdeel aanwezig. Mensen die komen om hun post op te halen en niet in de huiskamer komen, worden niet als bezoeker geregistreerd. Datzelfde geldt voor de mensen die gebruik maken van het inkomensbeheer. Deze daadwerkelijke bezoekersaantallen fluctueren op basis van jaargetijden.

Daarnaast zien we de bezoekersgroep veranderen. Het aandeel niet-westerse bezoekers binnen de Open Hof blijft hoog. Omdat wij niet registreren op afkomst zijn daar geen exacte cijfers over bekend. Tegelijkertijd zien we een toename van bezoekers met een psychiatrische problematiek. Een groep bezoekers uit Oost-Europa blijft structureel aanwezig. Met name voor de groep Polen is in 2019 een aantal keren de hulp ingeroepen van Barka, een Poolse stichting die zich richt op re-integratie en huisvesting van Poolse daklozen.



Landelijk beeld

Het CBS meldde een verdubbeling van het aantal daklozen van 20.000 naar 40.000 op basis van nieuwe cijfers van het aantal daklozen van 18 tot 65 jaar.
Het aantal jonge daklozen, tussen 18 en 30 jaar, is in deze periode zelfs verdrievoudigd. Hetzelfde geldt voor daklozen met een niet-westerse migratieachtergrond.
Verder komt uit de cijfers van het CBS naar voren dat:

- ruim 8 op de 10 daklozen mannen zijn
- bijna de helft van de daklozen een niet-westerse achtergrond heeft
- niet-westerse daklozen vaker jong zijn en in een van de vier grootste gemeenten verblijven.

De werkelijke aantallen liggen waarschijnlijk nog hoger. Dit komt doordat het CBS enkel de feitelijk daklozen heeft meegenomen in haar onderzoek.
Dit zijn mensen die slapen in de open lucht, in overdekte openbare ruimten zoals portieken, fietsenstallingen, stations, winkelcentra of een auto, of binnen slapen in passantenverblijven van de maatschappelijke opvang en eendaagse noodopvang dan wel op niet-structurele basis bij vrienden, kennissen of familie, zonder vaste verblijfplaats.
Mensen die illegaal in Nederland verblijven en dakloos zijn, zijn niet meegerekend.

Mogelijke oorzaken

Er worden verschillende mogelijke oorzaken genoemd voor de verdubbeling van het aantal daklozen. Zo werd in 2015 de **‘kostendelersnorm’** ingevoerd. Dat is een regeling die voorschrijft dat een uitkering wordt verlaagd naarmate meer volwassenen een woning delen. Dit verhoogt de drempel voor vrienden en familie om onderdak te bieden aan een dakloze. Ook worden de **lange wachtlijsten in de geestelijke gezondheidszorg** genoemd als mogelijke oorzaak, hoewel een hard verband niet bewezen is. Het aantal verwarde mensen op straat neemt mogelijk toe als gevolg van het feit dat de ggz de afgelopen jaren het aantal bedden voor deze groep heeft afgebouwd.
De meest genoemde oorzaak is echter de **krappe woningmarkt**. Het vinden van woonruimte is in veel steden onbegonnen werk. Er is een groep mensen die redelijk zelfredzaam is, soms zelfs werkt, maar door pech (de zogenaamde ‘pechdakloze’) of relatief kleine problemen op straat belandt. Deze groep daklozen wordt ook wel economisch daklozen genoemd. De problematiek is lichter, maar door het gebrek aan betaalbare woningen blijven zij langer op straat (bron: CBS en Kansfonds 2019).

Vanuit het Jaarplan van de Vereniging Open Hof 2019:

Sinds de begroting 2018 maken wij structureel geld vrij om de bezoekers dagelijks het nodige fruit te kunnen aanbieden.

Er wordt jaarlijks geld vrij gemaakt om de bezoekers van fruit te voorzien. Een aantal keren hebben we een groenten- en fruitboer bereid gevonden om dit wekelijks aan de Open Hof te leveren, met wisselende kwaliteit. Echter, nadat de laatste leverancier is gestopt met zijn zaak, is het ondanks meerdere pogingen, niet meer gelukt een nieuwe leverancier te vinden. Vanaf de tweede helft van 2019 werd daarom tweewekelijks fruit mee besteld met de boodschappen bij de supermarkt.

Er wordt in samenwerking met andere instellingen in de stad, onderzocht of wij opnieuw kunnen komen tot een gezondheidsspreekuur. In het verleden is er een dergelijke voorziening geweest in de stad. Door bezuinigingen is deze echter verdwenen.

De samenwerking met de andere instellingen op dit punt is nog steeds van kracht. Het plan is om in 2020 met een concreet voorstel te komen en dit voor te leggen aan de instellingen, waarna de zoektocht naar financiering zal beginnen.

Vanuit het Programma van Eisen van de gemeente Groningen:

Aantal bezoekers met wie dankzij doorverwijzing een rehabilitatietraject is gestart.

De Open Hof houdt dergelijke gegevens niet bij. Wekelijks hebben zowel St. Terwille als Limor een spreekuur gehouden in de huiskamer van de Open Hof. Daarnaast is er sinds november 2019 een overleg in het leven geroepen betreffende Housing First met Limor.
Tijdens dit overleg, waar aan zowel een vrijwilliger, een stagiaire als de vrijwilligerscoördinator deelnemen, worden aanmeldingen gedaan en afspraken gemaakt voor vervolgtrajecten. Voor cijfers betreffende rehabilitatietrajecten verwijs ik naar de samenwerkingspartners.

Aantal overlastklachten gelieerd aan de voorziening.

In 2019 zijn er geen overlast klachten geweest rondom de Open Hof. Wel is er veelvuldig contact geweest met de wijkagent. Deze is dan vaak kort even aanwezig in de huiskamer. Ook heeft zij een aantal keren geassisteerd bij het opleggen van een sanctie.

2 Pastoraat en diaconaat

Het werk van de pastor/geestelijk verzorger is in twee hoofdtaken op te delen: pastorale presentie en de organisatie van een wekelijkse viering op zondagavond. Het present zijn voor pastorale gesprekken aan dak- en thuislozen in de stad Groningen is een belangrijke pijler van de Open Hof en sluit direct aan op de missie van de Open Hof: een veilige, welkome plek zijn waar mensen elkaar kunnen ontmoeten, inspireren en hoop geven. De pastorale gesprekken staan in het teken van zingeving, spiritualiteit en geloofs- en levensvragen. De vieringen bieden de dak- of thuisloze een vrijplaats om niet alleen individueel, maar ook als gemeenschap met elkaar te bezinnen, te gedenken, te vieren en te spreken over wat hen in hun leven raakt en verbindt.

Pastorale presentie

Het pastoraat draait om aandachtig zijn voor de levensverhalen van mensen. Het pastoraat vanuit de Open Hof wil een veilige ruimte bieden om op verhaal te komen. Mensen die dak en thuisloos zijn, hebben op velerlei gebied diverse moeilijkheden. Vaak is het contact met hun familie daardoor getroebleerd en hebben ze een klein of helemaal geen sociaal netwerk. Waar kan hij of zij dan op natuurlijke wijze terecht met het eigen verhaal? De pastor/geestelijk verzorger is twee ochtenden in de week aanwezig in de huiskamer en beschikbaar voor gesprekken. De pastor/ geestelijk verzorger luistert en bewaakt de veilige route van het gesprek. De bezoeker bepaalt de inhoud van het gesprek. Soms is er een eenmalig gesprek, soms loopt zij jaren met iemand mee, ook wanneer weer een plek om te wonen is gevonden.

Het Kopland/Leger des Heils/WerkPro/Hospice

Als enige instelling biedt de Open Hof pastoraat aan dak- en thuislozen, druggebruikers en mensen met veelal meervoudige psychische problemen. De parttime aanstellingsuren van de pastor/geestelijk verzorger kunnen niet toereikend zijn voor alle gespreks- of begeleidingsaanvragen. Dat is een belangrijke reden geweest voor het bestuur om te besluiten om per 1 januari 2020 te komen tot een uitbreiding van uren, tot 20 uur per week.

Desondanks vindt de Open Hof het belangrijk dat de pastor/geestelijk verzorger niet alleen beschikbaar is voor de bezoekers in eigen huis. Om die reden onderhoudt de pastor/geestelijk verzorger het contact met andere organisaties die zich inzetten voor dak- en thuislozen. Dat betekent dat de pastorale gesprekken kunnen plaatsvinden binnen de Open Hof, maar ook op andere locaties in de stad. Zij zoekt daklozen op in de nachtopvang (elke maandagochtend), gaat langs bij het Ommelanderhuis, een woonvoorziening van Het Kopland (gemiddeld één keer per vier weken), komt incidenteel in de dagopvang van Leger des Heils aan de Kostersgang en gaat (één per maand) langs bij de dagbesteding Het Twaalfde Huis van WerkPro. Ook bezoekt zij incidenteel dak- en thuislozen als zij zijn opgenomen in het ziekenhuis of hospice.

Hospice/uitvaart/gedachteniszondag

Ook wanneer het einde van het leven in zicht raakt, vindt begeleiding door de pastor/geestelijk verzorger op deze laatste reis plaats. Vaak komen aspecten van het geleefde leven aan bod, is er ruimte om de (on)dragelijkheid van de ziekte te uiten, eventuele angst voor de dood en wordt er gekeken of er nog familiebanden zijn. Waar mogelijk wordt de familie bij het afscheidsproces betrokken en uitgenodigd voor de gedachteniszondag aan het einde van het kerkelijk jaar.
Niet altijd neemt de pastor/geestelijk verzorger de uitvaart voor haar rekening. Dat hangt af van de betrokken partijen en de wensen van de pastorant of dienst familie. De pastor/geestelijk verzorger streeft er naar zoveel mogelijk de uitvaarten van overleden bezoekers bij te wonen om attent te zijn op het rouwproces van de bezoekers van de Open Hof die betrokken waren bij de overledene.

De kracht van Bijbels-religieuze symboliek

Een Engels sprekende man uit een ander Europees land klopt aan bij de Open Hof. Door wat hij zelf noemt als zijn bipolaire conditie begint hij iedere keer met goede moed aan een nieuwe, internationale baan. Zijn ambitie drijft hem echter een nieuwe manie in. Hij vertelt hoe hij overmoedig raakt, uit enthousiasme steeds meer werk op zijn schouders neemt, niet meer tot slapen komt en vervolgens in een psychose raakt. Daardoor verlies hij zijn baan. Dan staat hij weer voor de uitdaging om uit een diepe depressie te klimmen. Als hij enig vertrouwen in zichzelf heeft terug gevonden schiet hij weer in zijn overmoed en klopt de volgende manische periode op zijn deur. Het is een herhalend patroon dat hem tot wanhoop drijft. Alleen nog zijn godsvertrouwen en diep gewortelde religiositeit weerhouden hem ervan om, in zijn verlangen naar de dood, een Groningse gracht in te lopen.
Als ik Matthew uitnodig om meer over zichzelf te vertellen laat zijn levensverhaal episodes van magere jaren, maar ook vette jaren zien (Gen 41:27). En telkens probeert hij de magerte, de donkere episodes uit zijn leven te weren. Als ik hem herinner aan het eerste scheppingsverhaal waarin licht geschapen wordt uit de aanvankelijke duisternis slaakt hij een diepe zucht en zegt: ‘Je hebt gelijk. Er is geen dag zonder de nacht.’ (Gen 1:1-5) Als ik hem vraag waar hij nu is op de weg van zijn leven, als ik hem vraag of hij al uit de slavernij van Egypte is weggetrokken, waarbij zijn bipolaire conditie symbool staat voor een leven in slavernij, dan zegt hij dat hij al uit Egypte is getrokken en zich nu in de bange doortocht ergens op de bodem van de Rietzee bevindt (Ex 14:22). Ik herinner hem aan de belofte die in zijn godsvertrouwen ook aan hem is gedaan: ‘dat hij ondanks de dreiging van de wanden van water links en rechts van hem moet blijven vertrouwen op het beloofde land (Ex 3: 17). ‘Wees niet bang voor de nachten in je leven. Leven is niet alleen maar mooi en deze doortocht is *‘part of the game’.* Er zal nog genoeg woestijn in je leven voorkomen, maar altijd zal er ook manna uit de hemel zijn (Ex 16: 31) En Na de nacht komt altijd de dag.’ Stille tranen lopen over Matthews wangen. ‘Ik huil voor het eerst sinds jaren,’ zegt hij met een zachte glimlach. ‘En ik beloof je, ik zal niet de gracht in lopen.’ Ik glimlach terug en antwoord hem: ‘Fijn, want jouw beloofde land wacht op je.’

De wekelijkse viering op zondagavond

De pastor/geestelijk verzorger is verantwoordelijk voor de organisatie en afstemming van de vieringen in de Open Hof en onderhoudt het contact met de vrijwillige voorgangers, de pianisten en de vieringvrijwilligers die ondersteunende taken verrichten. De pastor/geestelijk verzorger verzorgt ook het rooster van de vieringen. Er wordt gewerkt met een thema in de veertigdagentijd en in de adventstijd.
De pastor/geestelijk verzorger gaat gemiddeld twee keer per maand voor in de vieringen in de Open Hof, de vrijwillige voorgangers gaan gemiddeld één keer per vijf weken voor in een viering. Voorts coördineert de pastor/geestelijk verzorger de verschillende vrijwilligers (de voorgangers, de pianisten en de vieringvrijwilligers die ondersteunende taken verrichten) door een à twee keer per jaar een vieringenoverleg te organiseren waarbij zowel de inhoud en organisatie van de vieringen aan de orde komen als de persoonlijke ervaringen binnen deze vrijwilligersgroep.

Werving en coördinatie van de vieringvrijwilligers

De pastor/geestelijk verzorger is verantwoordelijk voor de werving van nieuwe vieringvrijwilligers, een taak die oorspronkelijk bij de vrijwilligerscoördinator lag. Echter omdat steeds minder vrijwilligers een actieve religieuze betrokkenheid bleken te hebben heeft de pastor/geestelijk verzorger hierin sinds 2015 een grote rol gekregen. Dat uit zich vooral in de werving van nieuwe voorgangers en nieuwe pianisten.
Begin 2019 nam één van de twee vrijwillige voorgangers, na jarenlange betrokkenheid, afscheid van het vieringenteam. Zij heeft toegezegd nog wel beschikbaar te zijn als invaller.

Door intensieve werving hebben zich aan het eind van 2018 vier predikanten aangemeld van wie in de loop van 2019 duidelijk werd dat twee van hen zich als vrijwilliger aan de Open Hof hebben verbonden. In de loop van 2019 heeft nog zich nog een nieuwe vrijwillige voorganger aangemeld. Het voorgangersteam bestaat, inclusief de pastor/geestelijk verzorger, weer uit vijf voorgangers.
Aan het eind van 2019 heeft één van de pianisten afscheid genomen. Het team van pianisten bestaat nu uit drie personen. Dat is te weinig. In 2020 zal actief gezocht moeten worden naar aanvulling op het team. Gestreefd wordt naar twee nieuwe pianisten.
Vanuit de huiskamervrijwilligers heeft één vrijwilliger zich ook aangemeld als vieringvrijwilliger. In 2020 zal opnieuw gekeken worden of aanvulling op het team van vieringvrijwilligers nodig is.

De viering
Er is een inloop vanaf 18.30 uur. De viering vindt elke zondagavond plaats van 18.45 tot 19.30 uur en wordt gekenmerkt door een aantal vaste liturgische elementen. Het avondmaal krijgt vorm in een broodmaaltijd waarbij koffie of thee geschonken wordt. Na de overweging volgt er een gesprek met de bezoekers. Een belangrijke achterliggende gedachte hierbij is dat veel dak- en thuislozen zich weinig gehoord voelen. Door dit gespreksmoment krijgen zij ruimte hun stem te laten horen. Tijdens elke viering is er een gedenkmoment waarbij een gedachteniskaars kan worden aangestoken.

IMPRESSIE VAN EEN VIERING

Wat het gesprekmoment kan betekenen

Als na de lezing en na de korte overweging van de voorganger de bezoekers het woord krijgen, vraagt één van hen: 'Dominee, kunt u mij vertellen wat dit betekent?' En hij herhaalt een zojuist gelezen tekstgedeelte. Ik antwoord: 'Ik wil je best antwoord geven hoe ik die tekst versta, maar eigenlijk ben ik vooral benieuwd naar wat je er zelf in leest. Heb je een vermoeden van een eigen antwoord?' Hij kijkt me aan, eerst nadenkend en daarna stralend, en zegt: 'Dat is me nog nooit gezegd. Ik heb mijn hele leven moeten luisteren naar wat de dominee te vertellen heeft. Maar nu wil de dominee weten wat ik erover te zeggen heb?' En hij lacht schaterend. 'Nou,' begint hij, 'ik denk...' Als hij is uitgesproken neemt een andere bezoeker het woord. En langzaam ontspint zich een gesprek van hardop gedeelde zienswijzen.

Overige zaken

Kloosterreis
Jaarlijks organiseert de pastor/geestelijk verzorger in samenwerking met twee vrijwilligers een kloosterreis voor bezoekers van de Open Hof. In oktober hebben vijf bezoekers van de Open Hof samen met twee vrijwilligers en de pastor/geestelijk verzorger een bezoek van drie dagen gebracht aan het Liobaklooster te Egmond Binnen. De kloosterreis biedt dak- en thuislozen de gelegenheid om in contact te komen met hun eigen spiritualiteit en geeft hen ruimte voor bezinning. Daarnaast is het een belangrijke ervaring om voor even de hectiek van de stad en hun leven op straat achter zich te kunnen laten. Deelnemers van de reis geven aan dat de kloosterreis een indrukwekkende ervaring is.

Lezingen
De pastor/geestelijk verzorger heeft in 2019 twee lezingen gehouden over haar werk. De eerste lezing werd gehouden binnen de context van ' 'n Herberg', een vereniging afkomstig uit de voormalige Acht Mei Beweging in het Noorden, samen met de Noordelijke afdelingen van de Mariënburg vereniging. De tweede lezing werd gehouden in het kader van de kerstviering van KBO Bolsward. De lezingen focussen zich op inzicht geven met betrekking tot het leven, het lijden, maar ook de wijsheid van de straat. In een lezing maakt de pastor/geestelijk verzorger zichtbaar welke rol de Open Hof vervult. Ook komen vaak maatschappijkritische thema's aan de orde.

RuG en PthU/KiS/artikelen
Om het maatschappelijk belang van pastoraat aan dak- en thuislozen zichtbaar te maken en zichtbaar te houden onderhoudt de pastor/geestelijk verzorger nauwe contacten met de beide universiteiten die Groningen rijk is. De studenten worden opgeleid tot predikant of geestelijk verzorger met een kerkelijke binding (PthU) en tot geestelijk verzorger zonder kerkelijke binding (RuG). In 2019 heeft de pastor/geestelijk verzorger samen met collega-geestelijk verzorgers een gastles gegeven aan de RuG. Ook heeft in februari een student van de PthU haar missionair-diaconale stage bij de Open Hof gelopen.
Voorts schrijft zij met enige regelmaat in Kerk in Stad zodat de kerkelijke betrokkenheid bij het werk behouden blijft, zowel het menselijk als het maatschappelijk belang van straatpastoraat.
In februari 2019 is het artikel 'In gesprek met de stem van onderaf' gepubliceerd in het boek *Vieren en delen. De verhouding tussen liturgie en diaconaat* (red.: Gerard Rouwhorst en Louis van Tongeren, Berne Media/uitgeverij Abdij van Berne). Het artikel is in samenwerking met Ger van der Werf, gepensioneerd huisarts en dirigent van het 'verslavend koor' van de VNN ontstaan.

Vanuit het Jaarplan van de Vereniging Open Hof 2019:

Gezien de hoeveelheid werk, de steeds groter wordende doelgroep, wil de Open Hof de komende periode onderzoeken of er mogelijkheden zijn om het dienstverband van de pastor uit te breiden van 16 naar 20 uur. Om deze uitbreiding te realiseren en daarmee ook bovengenoemde nieuwe beleidsplannen, zal het bestuur de mogelijkheid onderzoeken om financiering te vinden binnen de Stichting Vrienden van de Open Hof. In 2019 heeft het bestuur besloten om per 1 januari 2020 deze uitbreiding te realiseren.

Staand beleid:

- *Zichtbaar blijven in de stad voor de doelgroep.*
- *De kloosterreis aanbieden voor de bezoekers van de Open Hof.*
- *De wekelijkse vieringen in de Open Hof-kapel handhaven.*

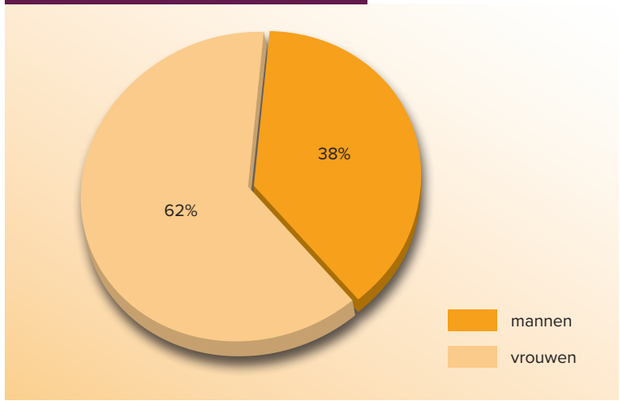
We kunnen concluderen dat dit beleid is gehandhaafd.

3 Vrijwilligersbeleid

Algemeen

Vrijwilligers zijn de basis van de Open Hof. Zij zijn de kurk waarop de Open Hof drijft. Er zijn in 2019 118 vrijwilligers actief geweest voor de Open Hof. De belangstelling om vrijwilliger te worden is aanhoudend groot, er is zelfs een wachtlijst.
In de zomerperiode hebben 20 mensen zich één of twee weken intensief ingezet voor onze doelgroep als zomervrijwilliger. De gemiddelde leeftijd van de zomervrijwilligers was 41 jaar. Slechts negen vrijwilligers zijn in het afgelopen jaar gestopt met hun vrijwilligerswerk bij de Open Hof. Daardoor was er ook minder ruimte om nieuwe vrijwilligers te plaatsen. Als redenen om te stoppen met het vrijwilligerswerk werd in 2019 het meest genoemd de combinatie met werk of studie. Van de negen gestopte vrijwilligers waren er zes jonger dan 30 jaar.
De man/vrouw verhouding in de vrijwilligersgroep is gelijk aan vorig jaar.

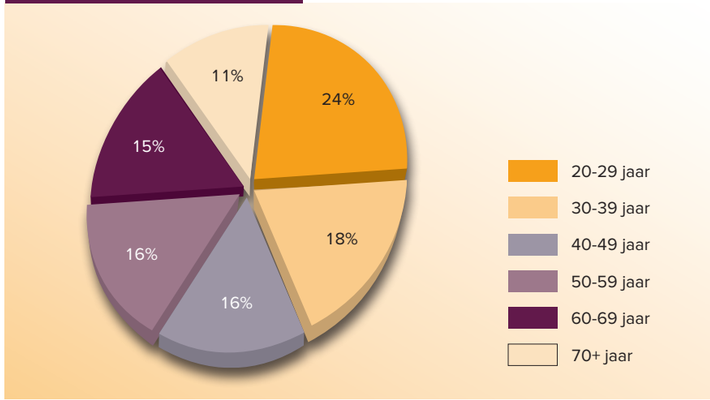
Man/vrouw verhouding vrijwilligers



Leeftijdsopbouw

De groep vrijwilligers in de leeftijd t/m 39 jaar is in 2019 gedaald met 7% en daardoor weer bijna terug op het niveau van 2016. De groep 70+'ers wordt geleidelijk aan steeds kleiner.
Deze trend laat zich ook zien in het vrijwilligersbestand van de Open Hof. De jongste vrijwilliger op 31 december 2019 was 22 jaar oud, de oudste 81.

Leeftijdsopbouw vrijwilligers



Vanuit het Programma van Eisen van de gemeente Groningen:

Aantal uren dat de opvang geopend is.
In een reguliere week is de Open Hof geopend op maandag t/m vrijdag van 10.00 tot 12.00 uur en van zondag t/m vrijdag van 19.30 tot 21.00 uur. Op zondag is er een viering van 18.45 uur tot 19.30 uur. Dat komt op een totaal van 19 uren en drie kwartier per week. Omdat we tijdens een aantal feestdagen sluiten en door onderhoudswerkzaamheden een paar keer moesten sluiten, is de Open Hof in totaal 1003 uren open geweest. Tegelijkertijd hebben we, met name in de zomermaanden, een aantal keren, totaal vier dagdelen, moeten constateren dat we niet open konden in verband met een tekort aan vrijwilligers op dat moment.

Inspirerende verhalen over de diversiteit aan vrijwilligers; De Open Hof als inclusieve organisatie; Voor iedereen is een plekje want iedereen heeft mogelijkheden en talenten; Mensen voelen zich door hun vrijwillige inzet met elkaar verbonden.
De Open Hof zet vrijwilligers in op meerdere gebieden: gastheer of –vrouw in de huiskamer, voorganger, administratief medewerker, pianist, bestuurslid, tuinmedewerker of onderhoudsmedewerker. Wij geloven in de juiste persoon op de juiste plaats. Dit wil niet zeggen dat we iedereen die zich meldt zonder meer kunnen plaatsen, maar we kijken wel naar mogelijkheden. Zo werken we al sinds een jaar of tien met ervaringsdeskundigen: mensen die in hun verleden te kampen hebben gehad met dakloosheid, een verslaving of psychiatrische problematiek. Ook in 2019 waren enkele van onze vaste vrijwilligers ervaringsdeskundig te noemen. En onder de zomervrijwilligers waren iemand met een psychiatrische aandoening, iemand met een verslavingsverleden en een ex-bezoeker. Het team vrijwilligers is overwegend wit, maar het afgelopen jaar is kortdurend ook een hoogopgeleide Arabische vrijwilliger actief geweest.

Inspirerende verhalen van vrijwilligers over hun ontwikkeling en waardering.
Met alle vrijwilligers wordt ongeveer eens per drie jaar een voortgangsgesprek gevoerd. Eén van de onderwerpen die besproken worden is wat er goed gaat en wat er minder goed gaat.

Zijn ze gegroeid sinds ze gestart zijn of sinds het vorige voortgangsgesprek? Wat motiveert hen in het contact met bezoekers en hoe beoordelen ze de samenwerking met vrijwilligers en beroepskrachten? Een aantal antwoorden op deze vragen in 2019:

"Ik ben sinds het vorige gesprek wel assertiever geworden in het aangeven van grenzen. Ik blijf het moeilijk vinden, ben voornamelijk heel meegaand, maar het komt steeds meer in proportie."

"Ik vind het heel leuk om in een team te werken. De doelgroep was nieuw voor mij, maar ik maak het me steeds meer eigen. Ik heb het gevoel dat ik zinvol bezig ben. Ik denk dat ik er goed in ben om bezoekers hun verhaal te laten vertellen."

"Ik ben authentiek en uitnodigend. Soms merk ik dat ik op een andere golflengte zit als mijn gesprekspartner, maar ik leer mezelf hierin steeds beter te corrigeren, merk het sneller op."

"Na drie jaar vrijwilliger te zijn bij de Open Hof, vind ik het werk nog steeds uitdagend. Mijn uitdaging is hoe ik hier steeds meer mezelf kan zijn en hoe ik misschien iets minder introvert kan worden. Mens zijn is het doel. Het aangeven van grenzen vind ik nog steeds lastig. Ik vind het samenwerken met alle verschillende vrijwilligers erg plezierig."

"Ik doe dit nu vier jaar en ben gestart vanuit compassie met en interesse voor de doelgroep. Ik heb wel een voorkeur voor "afwijkende" mensen. Ik vind mezelf een respectvol en betrouwbaar persoon. Ik vind het leuk om samen te werken, vooral met ervaren medewerkers, want dat geeft rust. Ik ben ook tevreden over de samenwerking met de beroeps-krachten."

Vanuit het Jaarplan van de Vereniging Open Hof 2019:

De komende beleidsperiode zal de vrijwilligerscoördinator een aanbod doen op de onderwerpen veiligheid, multi-culturaliteit en kennis van psychiatrische ziektebeelden.
In 2019 is vooral veel aandacht besteed aan het onderwerp veiligheid. Het veiligheidsplan is geschreven en besproken. Tevens is in samenwerking met de wijkagenten een themamiddag over veiligheid georganiseerd. In tegenstelling tot voorgaande jaren is de training Omgaan met Agressie in 2019 éénmaal gegeven door gebrek aan deelnemers om een tweede training vol te kunnen krijgen. Ook is in 2019 een medewerkersavond georganiseerd over het thema Borderline persoonlijkheidsstoornissen. Op het onderwerp multi-culturaliteit is in 2019 nog geen aanbod gedaan, omdat andere onderwerpen voorrang vroegen. Dit staat nu voor 2020 gepland.

Opnieuw zal in de komende beleidsperiode in overleg met de vrijwilligers bekeken worden wat het beste model is om inspraak van de vrijwilligers vorm te geven.
Op dit beleidspunt zijn in 2019 geen nieuwe ontwikkelingen te melden. In het Breed Team Overleg, waarin ook vrijwilligers zijn vertegenwoordigd, werd geconstateerd dat de huidige vorm van inspraak naar tevredenheid werkt.

Er wordt door de vrijwilligerscoördinator een veiligheidsplan geschreven.
In november 2019 is het veiligheidsplan aan het BTO en het bestuur voorgelegd en op een aantal punten aangepast. Eenmaal per halfjaar zal het plan ter evaluatie op het BTO worden geagendeerd.

4 Inkomensbeheer

Inleiding

Het inkomensbeheer is in 1994 gestart als een kleinschalig vrijwilligers initiatief binnen de Open Hof en in de loop van 20 jaar uitgegroeid tot een volwaardige professionele dienstverlening. Het doel van het inkomensbeheer is om mensen te begeleiden bij het beheer van hun inkomen dat zij krijgen van de sociale dienst, het UWV of vanuit een baan. Tot die begeleiding behoort ook het aflossen van schulden, het betalen van rekeningen en het wekelijks uitkeren van leefgeld.
Naast de concrete financiële hulpverlening is het spreekuur van het inkomensbeheer ook een plaats waar mensen vaak even hun andere zorgen kunnen neerleggen bij de sociaal coördinator. Ook dit jaar is de vraag naar kortdurende hulpverlening toegenomen. Mensen even op weg helpen met hun financiële problemen. Dit zijn veelal 1 a 2 coachende gesprekken, om praktische vragen te beantwoorden om mensen daarmee, met hun financiële sores, op weg te kunnen helpen. In 2019 hebben op deze wijze 16 personen gebruik gemaakt van deze dienstverlening. De eerder gesignaleerde ontwikkeling van de ‘nieuwe dakloze’ heeft zich in 2019 doorgezet. Het waren mensen die kortdurend dakloos zijn als overbrugging van de ene woonsituatie naar de andere. Om ervoor te zorgen dat de financiën op orde blijven doet men voor kortdurend beheer, 3 à 4 maanden, een beroep op het inkomensbeheer van de Open Hof. Op deze wijze heeft de Open Hof zeven mensen geholpen.

Inkomensbeheer

Op 1 januari 2019 stonden 26 mensen in het inkomensbeheer ingeschreven. Deze personen maakten op dat moment regelmatig gebruik van het wekelijkse spreekuur. Dat kan wekelijks zijn of soms maandelijks, of incidenteel. In 2019 zijn vier klanten uitgestroomd. De redenen daarvoor zijn:

- Detentie;
- Uitstroom naar zelfstandigheid.
- Overlijden.

Daar staat tegenover dat er ook weer acht klanten zijn bijgekomen. Alle nieuwe klanten zijn aangemeld volgens de geldende criteria en via hun respectievelijke hulpverlener. Dat betekent dat we op 31 december 2019 uitkwamen op 33 klanten.

Briefadressen

In 2019 was de Open Hof wederom aangewezen als briefadres. Dat betekent dat mensen zich bij ons kunnen laten inschrijven voor een briefadres. Het maximum aantal briefadreshouders voor de Open Hof is door de gemeente Groningen vastgesteld op 150. Zagen we in 2018 nog een dramatische daling van het aantal briefadressen, door een nieuwe aanmeldprocedure van de gemeente Groningen heeft zich in dit 2019 voorzichtig hersteld. In 2018 was het aantal nieuwe briefadressen gedaald tot 106. In 2019 zijn 183 unieke briefadressen verstrekt.

Klacht

In 2019 is er door een deelnemer een klacht ingediend ten aanzien van het inkomensbeheer. Conform het interne klachtenreglement is deze klacht onderzocht en afgehandeld.

Lokaal platform schuldhulpverlening

In 2001 heeft de Open Hof zich aangesloten bij stedelijk convenant schuldhulpverlening. Daarin verplichten instellingen zich die schuldhulpverlening/inkomensbeheer aanbieden, tot een samenwerking om de schuldenproblematiek terug te dringen en een nauwe samenwerking om bestaande schuldenproblematiek efficiënt aan te pakken.
Dit convenant wordt o.a. zichtbaar in het lokaal platform schuldhulpverlening, waarin maatschappelijke en politieke ontwikkelingen rond de schuldenproblematiek worden besproken. In de loop van 2019 heeft de gemeente besloten om dit platform op te heffen. Het was weinig effectief en de inbreng vanuit de instellingen was minimaal. Er wordt momenteel gezocht naar een nieuwe vorm van overleg met mogelijk een nieuw convenant.

Vanuit het Programma van Eisen van de gemeente Groningen:

Toekomst inkomensbeheer.
Vanwege het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd van de sociaal coördinator in 2020 is er veelvuldig overleg geweest met de gemeente Groningen over de toekomst van het inkomensbeheer. De gemeente Groningen hecht er grote waarde aan dat er voor de doelgroep van de Open Hof een vorm van inkomensbeheer blijft bestaan op locatie.
Dat heeft er toe geleid dat er in 2019 toestemming is gekomen van de gemeente Groningen om het inkomensbeheer voort te zetten met een structurele subsidiering op het daadwerkelijk uitgaven-niveau. In de herfst van 2019 is het bestuur gestart met de procedure voor een nieuwe sociaal coördinator.

5 Management, beleid en bestuur

Bestuursvergadering

Het bestuur heeft in 2019 vijf keer vergaderd. Belangrijke gespreksonderwerpen waren, naast de begroting, de jaarrekening en het jaarverslag, met name het privacyreglement, de toekomst van het inkomensbeheer, de samenwerking met het Kopland, de communicatie (website; nieuws-brief), het scholingsaanbod voor de beroepskrachten en de samenwerking met de kerken.

Vanuit het Jaarplan van de Vereniging Open Hof 2019:

Om de beeldvorming bij te stellen wordt er jaarlijks een bijeenkomst belegd door de directeur en vrijwilligers coördinator, voor vrijwilligers en bestuur, waarin zij, in een open gedachtewisseling, met elkaar kunnen bespreken ieders vragen en dilemma's. Een zelfde soort bijeenkomst, met dezelfde insteek zal er ook worden belegd voor bestuur en beroeps-krachten.
Het bestuur heeft het afgelopen jaar gesprekken gevoerd met de beroepskrachten en de vrijwilligers. Belangrijke onderwerpen hierin waren de onderlinge communicatie en de inspraak van vrijwilligers.

In 2019 zal het bestuur een begin maken met een korte beschrijving van het AO/IB. Het bestuur heeft dit traject inhoudelijk afgerond, samen met het actualiseren van verschillende beleidsdocumenten, zoals organisatieschema en huishoudelijk reglement.

In de komende beleidsperiode zal dan ook in nauw overleg met de kerken bekeken worden op welke wijze de Open Hof betrokken kan zijn bij nieuwe diaconale bewegingen in de stad. Daar waar nodig en mogelijk zal de samenwerking worden gestimuleerd.
In 2019 zijn de verschillende externe samenwerkingsvormen aan de orde geweest. Met partners in het veld van de maatschappelijke opvang, als in kerkelijk verband. Helaas heeft dat tot nu toe nog niet geleid tot concrete samenwerkingsverbanden.

Algemene Ledenvergadering

De ALV heeft in 2019 tweemaal vergaderd. De ALV stelde naast de begroting en de jaarrekening, ook het jaarverslag vast. Een ander belangrijk gespreksonderwerp was de (toekomstige) bestuursvorm van de Open Hof.

Samenstelling bestuur

Op 31 december 2019 bestond het bestuur van de Vereniging Open Hof uit;
Dhr. J. de Jonge, *voorzitter*
Dhr. D.J. Middel, *secretaris*
Dhr. J. Stellingwerff, *penningmeester*
Mevr. A. Boonstra
Dhr. R. Delissen

Samenstelling team beroepskrachten

Op 31 december 2019 bestond het team van beroepskrachten uit:
Dhr. G. ter Beek, *directeur*, 20 uur
Mevr. L. van de Brink, *vrijwilligers coördinator*, 32 uur
(waarvan 12 uur gedetacheerd bij het Kopland)
Mevr. M. Voltman, *sociaal coördinator*, 28 uur
Mevr. A. van der Vegt, *pastor*, 16 uur
Mevr. W. Verburg, *huiskamer coördinator* (16 uur gedetacheerd uit het Kopland)

Aldus vastgesteld in de Algemene Ledenvergadering van de Vereniging Open Hof.

G. ter Beek
directeur

Open Hof

Oecumenisch diakonaal-
pastoraal centrum

Spilsluizen 5
9712 NR Groningen
T (050) 312 21 22
E info@openhof.org
www.openhof.org

Colofon
Fotografie: Andries de la Lande Cremer
Grafisch ontwerp: Greetje Bijleveld
Drukwerk: Flyerzone, Westerbroek

Vereniging *Open Hof*