

**Beleidsplan 2021-2022**

**Diaconaal Inloophuis  
't Hemeltje**

## Voorwoord

Voor u ligt het beleidsplan 2021 – 2022 en verder van het Diaconaal Inloophuis 't Hemeltje.

Het Diaconaal Inloophuis 't Hemeltje is gestart in november 1995 en heeft nu al 25 jaar een zinvolle rol in de opvang van dak- en thuislozen kunnen invullen. Nu is er een belangrijk moment van (her)bezinning.

De gemeente Eindhoven heeft besloten de zorg voor dak- en thuislozen vanaf 2021 in te kopen. Hiervoor is begin 2020 een aanbestedingstraject gestart wat geleid heeft tot een overeenkomst met een van de partijen op 29 juni 2020 voor 5 jaar. Het doel van deze overeenkomst is een 24 uursopvang alsmede een centrale inloop te realiseren voor dak- en thuislozen. Verschillende partijen buiten 't Hemeltje werken hierin samen.

Het bestuur heeft na uitgebreide verkenningen besloten zelfstandig verder te gaan als opvang voor de dak- en thuislozen, mede omdat zij de overtuiging heeft dat niet alles maakbaar is, en dat mensen tussen wal en schip zullen raken dan wel niet kunnen aansluiten bij de geboden hulpverlening. Daarnaast is het de vraag waar de thuislozen terecht kunnen in de nieuwe situatie.

Deze nieuwe situatie stelt de organisatie voor enkele uitdagingen en onzekerheden, bijvoorbeeld:

Op hoeveel gasten moeten we rekenen?

Wat wordt de verhouding tussen daklozen en thuislozen?

Welke behoefte hebben de gasten?

Welke activiteiten en diensten moeten we aanbieden?

Welke middelen zijn daarvoor nodig?

Hoe is dit te financieren?

Omdat er de komende paar jaar de nodige dynamiek te verwachten is in de dak- en thuislozen opvang, zal dit beleidsplan dan ook regelmatig moeten worden bijgesteld.

Daarom is dit beleidsplan in twee stukken opgedeeld: A. Het beleid en B. de bijbehorende plannen & activiteiten

Hierbij willen we richting geven voor de komende 2 jaar.

Het is niet altijd makkelijk om woorden te vinden voor dat wat je beweegt. Het gedicht "Aandacht" van Marinus van den Berg raakt de kern van ons verhaal op een andere manier dan de tekst van het beleidsplan. Daarom beginnen we met dit gedicht.

Alef Schippers, voorzitter

## **Aandacht**

Aandacht is een variatie van liefde.

Ze is een geschenk dat je ontvangt en geven kunt.  
Ze is niet alleen op zichzelf gericht.  
Ze ziet ook de ander.

Ze verspreidt licht.  
Ze heeft fantasie en is verrassend.  
Ze haalt mensen uit de schaduw.

Ze is attent en creatief.  
Ze denkt aan wie gemist wordt.  
Ze kan stil zijn.  
Maar ook stem geven aan wat vergeten wordt.

Aandacht is voedsel voor de ziel.  
Onmisbaar als de liefde.

Marinus van den Berg

## Inhoud

1. Identiteit
  2. Presentiebenadering
  3. Diaconaal Inloophuis 't Hemeltje
  4. Activiteiten
  5. Organisatie
  6. Bestuurlijke zaken
- Plan 2021-2022

### 1. Identiteit

#### Achtergrond

Kerken van Eindhoven en omgeving hebben, vanuit hun diaconale opdracht, het op zich genomen een huis te openen en open te houden waar mensen die leven zonder dak of veilig thuis terecht kunnen. Om dit te realiseren is destijds de stichting Diaconaal Centrum te Eindhoven in het leven geroepen, nu Diaconaal Inloophuis 't Hemeltje. Deze stichting exploiteert sinds 1995 een inloophuis met de naam 't Hemeltje.

#### Missie

Wij geloven in een God voor wie ieder mens telt en vinden onze inspiratie in de weg die Jezus is gegaan.

Wij willen helper zijn voor mensen die geen helper hebben. Daarbij gaan wij op zoek naar wat er aan kracht is verborgen in mensen, om die kracht te laten verschijnen en te versterken.

Je bent welkom, wat je aard of levensovertuiging ook is.

#### Visie

We zijn een vaste plek in Eindhoven waarin we ruimte geven aan een gemeenschap waar ieder mens welkom is. **Een plaats waar de mens centraal staat en niet het probleem.**

#### Speerpunten:

Het Inloophuis wil:

1. Voortdurend aandacht geven aan een sfeer van openheid en vertrouwen;
2. De mogelijkheid bieden aan gasten om als vrijwilliger mee te werken binnen het huis;
3. Een brug slaan tussen de verschillende werelden die in 't Hemeltje samenkomen;
4. Coaching en begeleiding afstemmen op de individuele vrijwilliger, zodat er ruimte is om te leren en te groeien;
5. Vormgeven aan onze positie binnen het netwerk van de maatschappelijke opvang in Eindhoven zonder onze eigenheid als diaconaal inloophuis te verliezen;
6. Hiaten binnen de maatschappelijke dienstverlening signaleren en rapporteren en naar vermogen hier in acteren en interveniëren;
7. Het belang van de positie en de werkwijze van het Diaconaal Inloophuis 't Hemeltje uitdragen om voldoende middelen en diensten te verwerven om de continuïteit van het inloophuis te waarborgen.

Kernwaarden:

### **Open en gastvrij**

Het Inloophuis 't Hemeltje wil een gastvrije, open plek in de stad zijn voor mensen die komen en gaan. Mensen onderweg en mensen die elkaar tegenkomen. Waar ruimte is en waar je met je verhaal, je zorgen en vragen een luisterend oor kunt vinden. Een huiskamer waar je een ander kunt ontmoeten en waar je mag zijn wie je bent.

### **Wederkerigheid**

De gasten komen binnenlopen en zijn aanwezig, ze spelen een belangrijke rol in de gemeenschap van het huis. Beroepskrachten en vrijwilligers ontmoeten de gasten en elkaar in een wederkerige ontmoeting. Het vormgeven aan de wederkerigheid is niet eenvoudig. Verschillen in achtergrond, cultuur en ervaring tussen gasten enerzijds en vrijwilligers en beroepskrachten anderzijds, werpen makkelijk barrières op. Wij willen steeds opnieuw zoeken naar mogelijkheden voor samenwerking waarin wederkerigheid gestalte kan krijgen.

### **De moeite waard**

De gasten komen bij 't Hemeltje en wij proberen ook bij hen te zijn. We willen zorgvuldig met elkaar omgaan en een zorgzame relatie aangaan. Trouw en vertrouwen zijn daarin belangrijk. Niet het probleem staat centraal maar de mens. Het gaat erom dat mensen ervaren dat zij de moeite waard zijn, dat zij een naam en een gezicht krijgen en op het spoor worden gezet van het ontdekken van hun eigen kracht.

Om dit te realiseren is het belangrijk dat de beroepskrachten trouw zijn en vertrouwen bieden, waardoor de ander de werker als bondgenoot gaat ervaren. In deze werkwijze, de presentiebenadering, komt onze eigenheid tot uitdrukking.

### **Een attitude van presentie**

Presentie betekent een trouwe aanwezigheid van waaruit je relaties kunt opbouwen en de ander nabij blijft, ook als er geen verandering tot herstel mogelijk lijkt. De menselijke waardigheid mag nooit in het geding komen.

## **2. Presentiebenadering**

Gastvrijheid is de basis van waaruit het mogelijk is een relatie met een ander aan te gaan. Het doel is er te zijn voor en met de ander, mogelijkheden te scheppen om de ander in zijn eigenheid te benaderen. In de presentie staat het aangaan van een zorgzame betrekking voorop, een relatie die ook geslaagd is als er uiteindelijk geen enkel probleem door opgelost lijkt te worden.

Het is essentieel in de presentiebenadering dat de werker aansluit bij de leefwereld en levensloop van de ander, het gaat om het nabij blijven ook daar waar het leven niet meer goed komt.

Het contact wordt zonder een van tevoren bepaalde pastorale identiteit, agenda of aandachtsfocus ontwikkeld. Het krijgt vorm door langlopende contacten die trouw worden uitgebouwd. Ze worden onderhouden en verdiept.

Het is voor mensen die het slecht hebben een zegen dat ze niet alleen met 'hulpverleners' te maken krijgen die vooral kijken naar falen of problemen. Door het zorgzame contact delen de medebetrokkenen en de vrijwilligers ook in het vreugdevolle van het leven. Men krijgt de kans zich ook op een andere manier te laten zien als een geslaagd mens, als een grappenmaker, als een oma, of als een kok.

De doelen en waarden die achter dit optreden liggen, zijn het herstel en behoud van de menselijke waardigheid en het aanbieden van hulpbronnen om dat te bereiken. Presentie houdt in dat er aandacht is voor de ander, voor wie de ander is en met name voor het invoelen wat er voor de ander op het spel staat.

### **3. Diaconaal Inloophuis 't Hemeltje**

#### **Bezoekers**

Met de opening van de 24 uren opvang verwachten we een verschuiving binnen onze bezoekers.

De nieuwe 24 uren opvang richt zich met name op daklozen. De gemeente onderscheidt hierbij drie categorieën:

- A. Mensen die snel aan werk geholpen kunnen worden
- B. Mensen met verslaving
- C. Mensen met complexe problematiek

Wij zien nog een groep mensen: D. de "rafelrand". Mensen die geen vertrouwen (meer) hebben in het systeem. Ook mensen die (na ondergebracht te zijn) weer terugvallen.

Voor deze laatste groep willen we een plek zijn waar men terecht kan om op verhaal te komen en weer een nieuwe start te maken richting reguliere hulpverlening.

Ook voor de groep thuisloze mensen willen we er blijven zijn. Deze groep heeft weliswaar een dak boven het hoofd, maar missen een netwerk. Zij zijn in principe niet welkom in de nieuwe centrale inloop, maar in de buurthuizen. Echter daar zullen ze vaak (vanwege hun verleden) niet geaccepteerd worden. Bij ons zijn ze welkom!

#### **Huis**

Het Inloophuis is gevestigd aan Hemelrijken 117 in een pand waarin onder meer een grote huiskamer is ingericht. Er wordt voorzien in een aantal praktische zaken. Men kan er eten en drinken. Kleding kan gewassen worden. Ook kan men een douche nemen. Bovendien kan er gebruik gemaakt worden van computer en internet.

De huiskamer is de plaats waar gasten, vrijwilligers en beroepskrachten elkaar kunnen ontmoeten, waar gesprekken kunnen ontstaan - soms tussen twee personen, soms in een groep. Hier komen contacten tot stand, leren mensen elkaar kennen, ontstaan relaties. Naast deze huiskamergesprekken en -contacten is er de mogelijkheid om met één van de beroepskrachten een individueel gesprek te hebben tijdens een spreekuur. Door de contacten die ontstaan zijn in de huiskamer, de betrokkenheid die is ervaren en de vertrouwdheid die is gegroeid, ervaren gasten dat zij hun levenssituaties kunnen delen en hulp kunnen vragen bij het oplossen van problemen.

't Hemeltje biedt ruimte aan het spreekuur van de Straatdokter. Gasten van het 't Hemeltje die geen eigen huisarts hebben, kunnen hier terecht voor noodzakelijke medische hulp.

#### **Stad**

't Hemeltje is een onafhankelijke plek, een vrijplaats voor mensen waar men op adem kan komen. Iedereen die in de stad verblijft, is welkom in het huis. Wij willen de onafhankelijke positie van het Inloophuis behouden om er zo ook daadwerkelijk te kunnen zijn voor mensen, vanuit hun levensperspectief. De samenwerking met de gemeente en andere

reguliere instanties wordt aangegaan vanuit de vragen of het perspectief van de bezoekers. Veel van de bezoekers leven aan de rafelrand van de samenleving en hebben te maken met uitsluiting. Samen wordt gezocht naar mogelijkheden om er te zijn voor elkaar, te ondersteunen waar nodig. Contact met derden wordt door de medeberoepskrachten alleen gelegd op verzoek van de hulpvrager. Als mensen door gemaakte keuzes essentieel noodzakelijke zorg mislopen, wordt dit wel op eigen initiatief gemeld binnen het netwerk. De landelijke en gemeentelijke beleidsveranderingen hebben invloed op vaak kwetsbare groepen die gebruik maken van de maatschappelijke opvang. Mensen die het Inloophuis bezoeken delen hun problemen met de beroepskrachten. De beroepskrachten hebben een brugfunctie en vertalen deze signalen naar de desbetreffende instanties. Ook is er contact met andere instanties als het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI), bewindvoering, politie, organisaties voor maatschappelijke opvang, WIJ Eindhoven etc. De beroepskrachten nemen ook deel aan overlegvormen met organisaties die van belang zijn voor de bezoekers en voor het functioneren binnen het netwerk. Het dagelijks bestuur ondersteunt de beroepskrachten in deze.

#### **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG):**

Sinds 25 mei 2019 voldoet ook 't Hemeltje aan de AVG.

Er is een "privacy statement 't Hemeltje" opgesteld.

Op de website staat onder het hoofdstuk "beleidsplan en jaarverslagen" hoe contact opgenomen kan worden in geval van vragen, opmerkingen of klachten.

#### **4. Activiteiten**

De huiskamer is de centrale plek in huis. Naast de inloop worden er ook activiteiten georganiseerd. Activiteiten die opgezet worden vanuit wensen, behoeften en ideeën van gasten en beroepskrachten. Deze wensen en behoeften kunnen in de loop van de tijd variëren en zullen we ons aanbod daarop moeten aanpassen. Omdat de samenstelling van de gasten gaat veranderen zullen we moeten onderzoeken welke activiteiten op hun behoeften aansluiten. Najaar 2020 willen we dit onderzoek starten, wat zal doorlopen tot medio 2021, wanneer zich de contouren van de nieuwe situatie in Eindhoven hebben afgetekend.

We willen altijd de mogelijkheid bieden voor gasten om activiteiten te ontwikkelen. Het is voor de gasten van belang dat we betrouwbaar zijn in de openingstijden!

#### **Project 'Van Binnen naar Buiten'**

Sinds 2020 kunnen gasten en instanties bij ons terecht op de dinsdag- en donderdagmorgen voor ondersteuning. Men kan afspraken met ons maken of spontaan bij ons binnen lopen. De ondersteuning kan bestaan uit: het meelesen, vertalen van brieven (op taal en op inhoud), het bellen naar instanties (tolken maar soms ook vereenvoudigen en de brug slaan in taal) maar ook het ondersteunen tijdens gesprekken met hulpverleners en andere (netwerk)instanties, meegaan naar het ziekenhuis, de huisarts en de tandarts etc. Er zijn ook zingevingsgesprekken. De afstand naar de hulpverlening kan te groot zijn of er zijn wachtlijsten. Daarnaast bestaat er een grote groep MOE-landers en uitgedeelde asielzoekers in onze stad die geen rechten hebben op zorg.

Vanuit de verbinding met gasten ontvangen wij onze rol. Wij ontmoeten, bieden een luisterend oor en trekken op met elkaar. Soms is het een kwestie van uithouden met elkaar. Vanuit de verbinding ontstaat vertrouwen en binnen dit vertrouwen worden hulpvragen gesteld worden. Hulpvragen die misschien in eerste instantie formeel op andere plekken thuishoren maar die daar, om welke reden dan ook, (nog) niet gesteld kunnen worden. Vanuit de verbinding, vanuit het vertrouwen, acteren wij en sluiten met onze gasten daar waar mogelijk aan bij de ketenpartners.

We registreren door middel van een intake- en/of toestemmingsformulier en dat van ieder gesprek een kort verslag wordt gemaakt. Het is dus geen vrije inloop of een verlengde openstelling van ons Inloophuis. De dinsdag- en de donderdagmorgen worden bemand door de beroepskrachten.

### **“Ondersteuning Eigen kracht**

We willen bezoekers helpen te groeien in eigen kracht door hen als vrijwilliger mee te laten werken in het inloophuis. Hiervoor zijn er trainingen en wordt en door de beroepskrachten gecoacht en begeleid on the job. Hierbij kijken we met name naar de aanwezige talenten. Het is bijzonder om mensen te zien groeien naar een mooier, voller leven. Men mag de tijd nemen om uit te stromen. Het werken in het inloophuis sluit zich aan bij de vrijwilliger en wordt door middel van een functieprofiel zo veel mogelijk op de persoon geschreven. We spreken hier ook van zingeving.

Het actuele aanbod is opgenomen in het “Plan gedeelte”.

## **5. Organisatie**

### **Professionele vrijwilligersorganisatie**

Het Diaconaal Inloophuis ‘t Hemeltje is een vrijwilligersorganisatie met professionele inbreng van beroepskrachten. Het Inloophuis heeft een stichtingsbestuur, waarin de betrokken kerken actief vertegenwoordigd zijn.

De groepen vrijwilligers en gasten zijn aan het veranderen. Dit heeft invloed op de dagelijkse gang van zaken in ‘t Hemeltje.

Er is minder aanwas van vrijwilligers vanuit de kerken, en er is een toename van nieuwe vrijwilligers waarvan een aantal met ervaring op straat.

Wat betreft de gasten zien we dat mensen vaker in een traject zitten en een woning hebben. Voor aandacht, gezelligheid en ondersteuning blijven zij het inloophuis bezoeken. In de praktijk blijkt dat alleen door een dak boven je hoofd de problemen niet oplossen. Voor velen is ‘t Hemeltje een belangrijk deel van hun netwerk, waar ze gezien worden en een naam hebben.

Het verschil tussen de gast en de vrijwilliger wordt kleiner. De levens zijn vaak complex en het samen optrekken hierin vraagt meer begeleiding. Om in dit kader het werk verantwoord te kunnen blijven doen, zal er meer tijd en aandacht moeten zijn voor het begeleiden en het ondersteunen van deze groepen.



## **Vrijwilligers**

Vrijwilligers zijn belangrijke pijlers van het huis. De meeste vrijwilligers fungeren als gastvrouw of gastheer in de huiskamer en zorgen voor de ontvangst van de gasten. Een enkele vrijwilliger fungeert als “Maatje” en heeft als taak een paar extra ogen en handen te zijn voor de beroepskrachten. De maaltijden worden verzorgd door de vrijwilligers, zo mogelijk samen met gasten. De vrijwilligers worden begeleid door en kunnen terugvallen op de beroepskrachten. Voor de vrijwilligers is er een programma voor deskundigheidsbevordering, met onder andere excursies, intervisiebijeenkomsten, informatiebijeenkomsten en diverse trainingen. Er wordt verwacht dat de vrijwilligers hieraan deelnemen. Naast de taken in de huiskamer zijn er ook vrijwilligers actief voor bijvoorbeeld het bestuur, ICT, roosterplanning en publiciteit.

Het werven van vrijwilligers blijft prioriteit houden. Voor mensen die geïnteresseerd zijn in het werk in de huiskamer is er een sollicitatieprocedure. Hierin wordt gekeken of het huis en de kwaliteiten van de aanstaande vrijwilliger bij elkaar passen. De nieuwe vrijwilligers volgen de instapcursus. Naast het werven van vrijwilligers uit de kerkelijke achterban zien we ook dat mensen via de website en mond tot mond reclame hun gang naar het Diaconaal Inloophuis vinden.

Er is ruimte voor het plaatsen van vrijwilligers vanuit een sociale activering.

## **Gastvrijwilligers**

Gastvrijwilligers zijn vrijwilligers uit de groep gasten. Gekeken naar de kwaliteiten van mensen zijn er veel mogelijkheden om mee te werken in huis.

De hulp die gasten bieden is afgestemd op hun mogelijkheden. Mensen mogen groeien en in een beschermde omgeving hun talenten herontdekken met onder andere de mogelijkheid om als gastheer of gastvrouw in de huiskamer mee te werken. Samen met de coördinator worden afspraken gemaakt over de samenwerking. Voor gasten die in de inloop willen werken is er een inwerkprocedure.

In de komende periode wordt aan deze vorm van samenwerken meer ruimte en prioriteit gegeven.

## **Beheerder**

De beheerder draagt zorg voor de huishoudelijke taken en het beheer van de voorraad. Deze werker is het aanspreekpunt voor mensen die contact zoeken met het Inloophuis als de beroepskrachten in gesprek of afwezig zijn.

## **Beroepskrachten**

De beroepskrachten hebben de algehele leiding van de activiteiten in en rondom de huiskamer en zijn verantwoordelijk voor het werven, selecteren, begeleiden en trainen van de vrijwilligers. Voor nieuwe vrijwilligers en bestuursleden maken zij een inwerkprogramma. Dagelijks is er ruimte voor de gasten om vragen te stellen aan de beroepskrachten. Voor het dagelijkse werk wordt regelmatig contact onderhouden met soortgelijke instellingen in Eindhoven en in de regio, met diverse hulpverleningsorganisaties en gemeentelijke instanties. Tevens maakt het Inloophuis deel uit van de landelijke organisatie Netwerk DAK. Deze organisatie biedt mogelijkheden voor advies, informatie en ondersteuning.

De beroepskrachten zijn verantwoordelijk voor de interne communicatie tussen de diverse vrijwilligersgroepen en het bestuur. De beroepskrachten hebben ook een ondersteunende/adviserende/dienende rol naar het bestuur toe.

### **Stagiaires**

Er zijn een aantal stageplaatsen voor MBO- en HBO-studenten die de opleidingen sociale studies en levensbeschouwing volgen.

## **6. Bestuurlijke zaken**

### **Bestuurlijke zaken**

Het Diaconaal Inloophuis 't Hemeltje is een zelfstandige opererende stichting die wordt ondersteund door kerken in en rondom Eindhoven. 't Hemeltje heeft als Diaconaal Inloophuis ook een bepaalde positie in de stad en in de wijk. Het functioneren van het Inloophuis kan dus op het niveau van de regio, de stad en de wijk worden gezien en elk niveau heeft een eigen invloed op bestuurlijke en financiële aspecten.

Vanuit de drie niveaus heeft het bestuur een aantal doelstellingen geformuleerd voor de komende jaren:

- 't Hemeltje open houden
- Vrijwilligers en beroepskrachten faciliteren
- Bestuurlijke slagkracht vergroten
- Inkomsten consolideren en waar mogelijk uitbreiden
- Uitgaven waar mogelijk beperken

Voor deze doelstellingen zijn adviezen geformuleerd en zijn een aantal plannen uitgewerkt, waarvan in 2020 een aantal onderdelen in gang zijn gezet en gerealiseerd. De komende jaren wordt hier verder aan gewerkt

Het bestuur is zich er van bewust dat het Inloophuis zonder vrijwilligers niet kan bestaan. Om voldoende vrijwilligers te werven en te behouden voor het inloophuis is in een notitie het vrijwilligersbeleid voor de komende jaren uitgewerkt. Het betreft het gericht werven van vrijwilligers, de noodzakelijke opleiding en begeleiding, als ook het tonen van waardering voor het waardevolle werk dat vrijwilligers doen. De conclusies uit de notitie vormen de basis van het beleid van de komende jaren.

Ook in de samenstelling van het bestuur van de stichting komt de verbondenheid met de kerken in en om Eindhoven tot uitdrukking. Het Algemeen Bestuur (AB) wordt gevormd uit afgevaardigden van de ondersteunde kerken uit Eindhoven en omgeving. Het AB, dat meer op afstand bestuurt, benoemt uit haar midden een Dagelijks Bestuur (DB), verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding inclusief het aansturen van de beroepskrachten.

Het Dagelijks Bestuur hoort uit minstens 5 leden te bestaan. Het is een prioriteit om hiervoor voldoende gekwalificeerde mensen te werven.

Enkele personen die op persoonlijke titel zijn aangezocht, maken deel uit van het AB en DB.

Naast de kerken die in het AB vertegenwoordigd zijn, krijgt de stichting regelmatig steun van andere kerkgenootschappen.

## **Personele zaken**

Het bestuur wil een goede werkgever zijn voor de beroepskrachten die werkzaam zijn in het Diaconaal Inloophuis 't Hemeltje.

Één van de DB leden is aanspreekpunt voor de beroepskrachten en fungeert als hun leidinggevende. Maandelijks is er een gesprek met de beroepskrachten over hun werk en functioneren. Ook de arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden kunnen aan de orde komen. Jaarlijks is er een voortgangsgesprek met twee DB leden. Beoordeling van de beroepskrachten gebeurt in overleg met het DB. Besluiten aangaande benoeming, schorsing en ontslag van werknemers van de stichting worden formeel genomen door het AB. De beroepskrachten vallen onder de Arbeidsvoorwaardenregeling van de PKN en zijn aangemeld bij het Pensioenfonds Zorg en Welzijn (PGGM).

Het bestuur vindt deskundigheidsbevordering belangrijk. Om hun professionele functioneren verder te ontwikkelen nemen de beroepskrachten deel aan trainingen en supervisie door een extern bedrijf met expertise in de presentiebenadering.

In de maandelijkse DB vergadering doet een coördinator verslag van de gang van zaken in het inloophuis en legt daarmee verantwoording af. Het DB onderhoudt contact met de vrijwilligers via de beroepskrachten.

Het bestuur wil er voor zorgen dat de beroepskrachten voldoende gekwalificeerd zijn met betrekking tot de bedrijfshulpverlening (BHV).

## **Communicatie en Public Relations**

Publiciteit en Public Relations zijn van wezenlijk belang voor het bestaan en functioneren van het Inloophuis, zowel intern als extern. Daarom is er een DB-lid dat speciaal hiervoor aandacht heeft. Een grote groep mensen geeft samen gestalte aan het Inloophuis: de beroepskrachten, de vrijwilligers in het huis en in het algemeen en dagelijks bestuur. Het belang van de interne communicatie ligt in een goede informatie-uitwisseling binnen en tussen deze groepen en in het gelijkgericht houden van de betrokkenen.

Daarnaast is er de zorg voor het in stand houden van het Diaconaal Inloophuis. Daarvoor zijn van belang de relatie met en steun van de kerken, de fondsen, de particulieren en de gemeente Eindhoven. Zij hebben allen op hun eigen wijze invloed op de mogelijkheden en het functioneren van 't Hemeltje. Het werk van het Inloophuis wordt onder de aandacht gebracht van groepen en personen die van belang zijn.

Er worden daarvoor informatie bijeenkomsten verzorgd en er wordt vier maal per jaar een nieuwsbrief uitgebracht.

Daarnaast is er een website en facebookpagina die onderhouden worden en worden regelmatig berichtjes op Instagram geplaatst.

## **In contact met onze burens**

't Hemeltje maakt deel uit van de wijk Oud Woensel. Wij willen een goede band onderhouden en waar mogelijk participeren in deze wijk. Dit doen wij door o.a. het faciliteren en deelnemen aan overleggen met schoolbestuur, woningbouwvereniging, wijkvereniging, wijkagent en gemeentewerker. Op gezette tijden wordt er een overleg gepland om elkaar op de hoogte te houden van ontwikkeling in de wijk.

Het probleem van eenzaamheid onder de bezoekers en wijkbewoners blijft een aandachtspunt voor ons. Vaak is 't Hemeltje één van de weinige plekken waar mensen in de marge gezien en gehoord worden. Wij proberen dan ook aansluiting te vinden in activiteiten zodat de verschillende groepen die hier thuishoren samen kunnen gaan.

## **Informatietechnologie**

IT is een belangrijk hulpmiddel bij de opslag van de data van de stichting en bij de interne en externe communicatie. De bestuursleden, beroepskrachten en enkele vrijwilligers op een sleutelpositie hebben thuis dezelfde IT-faciliteiten als in het Inloophuis. De data en het mailsysteem worden gehost bij VPO, een bedrijf dat gespecialiseerd is in dergelijke dienstverlening. Gezien de goede contacten en de gunstige prijsstelling wordt deze relatie gecontinueerd. De website wordt gehost bij een andere specialist.

Het bestuur zorgt voor de nodige hardware in 't Hemeltje.

Er wordt gebruik gemaakt van thin clients, kleine computers die goedkoper en minder kwetsbaar zijn en waarmee ingelogd kan worden bij VPO.

In de huiskamer zijn werkplekken aanwezig waar gasten gebruik kunnen maken van het Internet. Voor het aansturen van de beamer en voor specifieke werkomstandigheden wordt gebruik gemaakt van een laptop.

## **Gebouw**

Het pand Hemelrijken 117 is een gemeentemonument. Dat geeft enige voordelen: deskundig advies en bescheiden subsidies voor onderhoud van de buitenzijde, en enige beperkingen: aan het visuele aspect zichtbaar vanaf de straat mag niets worden gewijzigd. Binnen de randvoorwaarden wordt de buitenzijde zorgvuldig onderhouden. Binnenin het pand zijn geen monumentvoorwaarden. De komende jaren wordt door goed onderhoud de kwaliteit van gebouw en inrichting op peil gehouden en, waar mogelijk en zinvol, verbeterd.

## **Financiën**

De exploitatie van het Diaconaal Inloophuis wordt bekostigd uit bijdragen van de diaconieën van de ondersteunende kerken die in het AB vertegenwoordigd zijn en andere kerken uit de regio, van caritasfondsen, van particuliere donateurs en van maatschappelijke organisaties. Voor de exploitatie van het Diaconaal Inloophuis 't Hemeltje is het verkrijgen van toereikende financiële middelen essentieel. De stichting blijft zich inzetten om de gemeentelijk subsidie te behouden.

Het Inloophuis streeft naar een sluitende exploitatie. Aan de ene kant door de giften van instellingen en personen op peil te houden, aan de andere kant door eenmalige investeringen als project uit te voeren en daarvoor apart fondsen te werven. Voor de continuïteit is een redelijke reserve nodig. Het eigen vermogen zou een hoogte moeten hebben van 50% van de jaarlijkse personeelskosten.

Vanwege de toenemende complexiteit en intensiteit van de begeleiding is de verwachting dat in de toekomst meer financiële middelen nodig zijn voor de exploitatie.

## **Fondswerving**

Het bestuur ziet de fondswerving als één van haar centrale taken, daarom is er een DB-lid dat hieraan speciaal aandacht geeft.

Binnen fondswerving is het onderhouden van de relatie met de bestaande geldgevers en het uitbreiden van de relaties een essentiële taak.

Waar mogelijk zullen activiteiten in de vorm van projecten worden opgezet, waarvoor vervolgens gericht fondsen kunnen worden geworven in de vorm van eenmalige of periodieke giften.

## **Plan 2021 en 2022**

Voor 2021 zijn de plannen en activiteiten hier genoemd.

Omdat de situatie na 1 januari 2021 voor alle partijen onzeker is, is de kans groot dat deze plannen in de loop van de tijd aangepast gaan worden.

### **Inloop**

Als inloop willen we de volgende diensten aanbieden:

Luisterend oor, Toilet, Koffie/thee/fris, Douches, Internet, Telefoon, (warme) lunch, Kleding, Wassen, Voedselpakketjes .

Tijdens de openingstijden van de inloop moeten er minimaal 2 beroepskrachten of 1 beroepskracht en 'Maatje' aanwezig zijn.

### **Openingstijden**

Tijdens de corona periode zijn de openingstijden aangepast naar 11:00 tot 14:00 (tegelijk met andere inlopen, om het aantal gasten te kunnen spreiden).

Daarnaast zijn we in deze periode op dinsdag en donderdag ochtenden van 9:00 tot 10:30 opengegaan voor thuislozen.

Het liefst zouden we 7 dagen per week open zijn, maar wellicht is dit niet nodig wanneer de 24 uren opvang open is voor alle doelgroepen.

Voorlopig gaan we open van 12:00 tot 15:00 op de zondag t/m donderdag voor alle bezoekers.

### **Aantal bezoekers**

In 2019 hadden we 14.040 bezoekers in totaal. Hiervan was circa de helft dakloos.

2020 was vanwege de COVID-19 pandemie een bijzonder jaar. Tijdens de intelligente lockdown zijn we in het begin alleen open geweest voor daklozen die niet in de nachtopvang sliepen, met een maximum van 10 gasten tegelijkertijd vanwege de anderhalve meter maatregel. In de loop van de maanden hebben we twee tenten in de tuin geplaatst waardoor we tot 15 gasten konden opschalen. We verwachten voor 2020 uit te komen op minstens 9000 gasten (t/m juli 5500 daarna 700 gemiddeld per maand).

In 2021 zullen de thuislozen niet welkom zijn in de 24 uren opvang. Deze zullen bij ons terecht kunnen. Het verleden doortrekkend zou dat uitkomen op 8000 gast-momenten van onze 'oude' gasten. Daarnaast zullen thuislozen die door Het Leger des Heils werden opgevangen na 1 januari 2021 wellicht naar ons huis komen.

Daarnaast zullen er daklozen zijn die niet naar de 24 uren opvang kunnen of willen. Deze zullen wij blijven opvangen. Als het goed is zouden dat uitzonderingen zijn, maar waarschijnlijk wel de complexere gevallen. Deze groep heeft ons vertrouwen, en we willen proberen een brug te slaan naar het 'reguliere' traject in het tempo van de gast.

### **Beroepskrachten**

Het aantal beroepskrachten zal afhangen van het aantal bezoekers en hun complexiteit.

De situatie in 2020 laat zien dat we met 3 beroepskrachten uit konden.

## **Koken**

Voor veel mensen is het fijn om samen te koken en te eten. Daarnaast is het koken voor één persoon kostbaar en dat kan voor mensen met een smalle beurs een probleem zijn. In het Inloophuis werd tot de pandemie twee keer per week een heerlijk diner gekookt.

Tijdens de corona periode hebben we ervaren dat een (warme) maaltijd tussen de middag in een grote behoefte voorziet. Voor de toekomst streven we er naar 3x per week een warme maaltijd en 2x per week soep te serveren, waarbij gelet wordt op de kwaliteit en de betaalbaarheid van de maaltijd. Deze maaltijden worden door enthousiaste vrijwilligers bereid, vaak samen met gasten. Ook de kerken ondersteunen ons hierbij. Naast het samen eten staan gezelligheid en ontmoeting centraal.

Voordat we dit kunnen uitvoeren, dienen we eerst de hiervoor benodigde extra fondsen te verwerven!

## **Zingeving**

### *Herdenkingen*

Bij herdenkingen, als mensen zijn overleden, wordt de persoon die overleden is in het licht gezet. Elk mens mag gekend worden. Iemand moet niet naamloos uit het bestaan verdwijnen. In de viering wordt verteld wat de persoon die overleden is voor ieder heeft betekend. Er wordt geluisterd naar muziek en gebruik gemaakt van teksten die bij de persoon passen. Het zijn warme en ontroerende vieringen waarin samen gerouwd wordt en troost wordt gevonden.

### *Andere vieringen*

We willen regelmatig stil staan bij andere (belangrijke) momenten in het mensen leven, daarbij denken we bijvoorbeeld aan geboorten en verjaardagen, door daar aandacht aan te geven. We proberen een verjaardagskalender bij te houden.

### *Stilteruimte*

Binnen de diaconale opdracht wordt ruimte gegeven aan religie en zingeving en hierbij wordt aangesloten bij wat er leeft onder de gasten. Het Inloophuis biedt de mogelijkheid om gebruik te maken van de Stilteruimte.

## **Zomeractiviteiten**

In de zomerperiode wordt een tweetal activiteiten georganiseerd zodat gasten even kunnen ontsnappen uit het alledaags bestaan en een ontspannen middag kunnen beleven. Hierbij wordt gekeken naar de wensen van de gasten.

## **Winteractiviteiten**

De Goed Heiligman wordt iedere jaar gevierd met een spel waar gasten actief aan deelnemen. Met de kerstdagen is er een viering, gevolgd door een drie-gangendiner geheel verzorgd door vrijwilligers van het Inloophuis.

## **Vrijwilligersactiviteiten**

Voor de vrijwilligers zijn er activiteiten. Zo worden ze bedankt voor hun grote inzet. Ieder jaar is er een BBQ en een verwendag. Het bestuur houdt jaarlijks een Nieuwjaars activiteit waar de (gast)vrijwilligers en het bestuur elkaar kunnen ontmoeten. Om vrijwilligers te ondersteunen in hun werkzaamheden is er een instapcursus, zijn er trainingen en intervisies.

## **Taalcursus**

Overwogen wordt om een taalcursus te organiseren, omdat we toch regelmatig gasten krijgen die het Nederlands niet beheersen.