

# De ontwikkeling van inloophuizen

## Fonds Franciscus

Rapportage 2024

5 juli 2024





# Colofon

Deze publicatie is opgesteld door Impact House – Grant Thornton, in opdracht van Fonds Franciscus – een initiatief van Kansfonds

## Auteurs

Tim de Wilde & Maas Lentjes

## Beeldgebruik

Alle foto's zijn van Kansfonds.

## Meer informatie over deze publicatie

Heeft u vragen naar aanleiding van deze publicatie? Neem dan gerust contact met ons op.

## Impact House – Grant Thornton

Tim de Wilde | Manager Sustainability & Impact

[tim.de.wilde@nl.gt.com](mailto:tim.de.wilde@nl.gt.com)

[www.grantthornton.nl](http://www.grantthornton.nl)



**ImpactHouse**  
by Grant Thornton Netherlands



# Inleiding

## Fonds Franciscus

Fonds Franciscus is opgezet met het doel om inloophuizen\* weerbaar te maken voor de lange termijn. Zodat zij er ook in de toekomst kunnen zijn voor hun bezoekers. Fonds Franciscus ondersteunt vanaf 2019 inloophuizen met exploitatiefinanciering en een programma met trainingen, uitwisseling en advies op maat. Aan het masterprogramma (2023 - 2025) nemen 36 inloophuizen deel.

## Het onderzoek

- Dit onderzoek heeft als doel om in kaart te brengen welke ontwikkeling de organisaties gedurende het programma hebben gemaakt. Impact House Grant Thornton heeft dit in 2019 en 2022 (destijds onder de naam Avance Impact) ook onderzocht door aan de inloophuizen zelf te vragen hoe zij scoren op vijf organisatiecapaciteiten. Per inloophuis heeft 1 vertegenwoordiger een vragenlijst ingevuld over de thema's: financiering, visie, organisatie & bestuur, verantwoord en communiceren en flankerend beleid. 32 inloophuizen hebben de vragenlijst compleet ingevuld.
- In dit rapport worden de resultaten van alle inloophuizen samen genomen om zo een beeld te schetsen op de vraag: **hoe hebben de deelnemende organisaties zich de afgelopen 2 jaar ontwikkeld dankzij het programma Fonds Franciscus?**

## Leeswijzer

Allereerst worden de uitkomsten per thema in hoofdstukken besproken. Vervolgens worden de antwoorden op de algemene vragen besproken. Aan het einde van het rapport lichten we nog enkele quotes per thema uit om een veelomvattend beeld te schetsen van de impact van Fonds Franciscus op inloophuizen.

*\*We gebruiken de term 'inloophuis' als verzamelnaam voor inloopcentra, buurt-, straat-, drugspastoraten en buurtkerken.*





# Financiering

**De meeste inloophuizen geven aan dat hun situatie op het vlak van financiering is verbeterd of gelijk gebleven de afgelopen twee jaar. Dit ondanks dat – in vergelijking met 2022 – minder inloophuizen voldoende mogelijkheden en menskracht hebben om fondsen te werven. Dat er niettemin verbeteringen te zien zijn, ligt voor veel inloophuizen aan het gestructureerder te werk gaan, wat ook te zien is aan het aantal inloophuizen met een duidelijke fondsenwerfstrategie. We zien dus een positieve ontwikkeling; waarbij de vraag is in hoeverre deze zich zal doorzetten gezien de druk op mensen en middelen om fondsen te werven, en zorgen over toekomstige financiering die leven bij inloophuizen (zie hiervoor ook laatste hoofdstuk).**

De inloophuizen hebben door middel van drie meerkeuzevragen en één open vraag aangegeven hoe ze de afgelopen twee jaar zich op het gebied van financiering ontwikkeld hebben. Tegen verwachtingen in gaf 59% van de inloophuizen aan dat ze in de afgelopen twee jaar verbeterd zijn op het vlak van financiering. Opvallend is dat deze verbetering heeft plaatsgevonden ondanks het feit dat het percentage van inloophuizen dat het (helemaal) eens was met de stelling ‘we hebben

**Figuur. Aantal inloophuizen dat is verbeterd, gelijk is gebleven of is verslechterd op hun financiering\* (n = 27<sup>^</sup>)**



\* Op basis van kwalitatieve antwoorden op de vraag: “Hebben er in uw inloophuis in de afgelopen 2 jaar (sinds begin 2022) verbeteringen of verslechtingen plaatsgevonden op het gebied van de financiering?”

<sup>^</sup> bij 5 van de 32 inloophuizen was niet af te leiden welke ontwikkeling is doorgemaakt.

voldoende mogelijkheden en menskracht voor fondsenverwerving’ gedaald is van 42% naar 21% in de afgelopen twee jaar. We vermoeden dat het vooral een tekort aan menskracht is dat inloophuizen bezighoudt. Dit vermoeden wordt ondersteund door de reflecties op de organisatie die later besproken worden, waarin inloophuizen aangeven dat het tekort aan medewerkers en vrijwilligers invloed heeft op de kwaliteit van het werk. Tegelijkertijd gaven 10 inloophuizen aan dat hun financiële positie er op vooruit is gegaan doordat ze gestructureerder te werk gaan en meer opties voor inkomsten verkennen door hun deelname aan het programma.

*“Deelname aan het Fonds Franciscus programma heeft geleid tot meer structuur in onze organisatie en daarmee ook in de het aanvragen van de fondsen. Wij werken nu gestructureerd bij activiteiten aan het aanvragen van fondsen en bouwen aan contacten met desbetreffende fondsen.”*

| Kerncijfers - staat van financiering*                          |      |      |      |                        |
|--|------|------|------|------------------------|
| Percentage inloophuizen met ..                                 | 2019 | 2022 | 2024 | Ontwikkeling 2022-2024 |
| ..(wisselend) moeite met dekkend krijgen begroting             | 89%  | 64%  | 56%  | -8%                    |
| ...duidelijke werfstrategie                                    | 51%  | 61%  | 65%  | +4%                    |
| ..voldoende mogelijkheden en menskracht voor fondsenverwerving | 23%  | 42%  | 21%  | -21%                   |

\*Het aantal deelnemende inloophuizen was verschillend per jaar.

# Visie (1/2)

**Op het vlak van visie zijn bijna alle inloophuizen verbeterd, of was een verbetering niet (meer) nodig. De inloophuizen beschrijven over het algemeen een positieve samenwerking tussen het bestuur en de medewerkers en vrijwilligers. Hoewel bijna alle inloophuizen aangeven dat ze sturen op impact, verschillen inloophuizen over in hoeverre het sturen op impact aansluit op werken volgens de presentiebenadering.**

De ontwikkelingen op het thema visie zijn bevestigd door middel van vier meerkeuzevragen en drie verdiepende open vragen. Veel inloophuizen gaven aan dat de deelname aan het Fonds Franciscus programma hun heeft gestimuleerd om meer over hun visie te gaan nadenken. Deze bewustwording heeft voor veel inloophuizen geleid tot het herformuleren van de visie.

*“We zijn scherper gaan formuleren waar we voor staan en we nemen jaarlijks uitgebreid de tijd om onze visie en werkwijzen onder de loep te nemen. De output van het Fonds Franciscus-traject heeft ons geholpen om onder woorden te brengen wat we (willen) doen en heeft ook geholpen om daar enige afbakening in te maken.”*

**Figuur. Aantal inloophuizen dat is verbeterd, gelijk is gebleven of is verslechterd op het vlak van visie\* (n = 26^)**



\* Op basis van kwalitatieve antwoorden op de vraag: “Hebben er in uw inloophuis in de afgelopen 2 jaar (sinds begin 2022) verbeteringen of verslechtingen plaatsgevonden op het gebied van de visie?”

^ Bij 6 van de 32 inloophuizen was niet af te leiden welke ontwikkeling is doorgemaakt.

Het ontwikkelen van een Theory of Change, geleerd in de sessies van het programma, kwam vaker naar voren als een handige tool voor het scherp krijgen van de visie (zie bijv. het [Impactpad](#) voor uitleg over de Theory of Change). Vanuit de inloophuizen met een onveranderde visie kwam naar voren dat de visie in de afgelopen jaren al is herontwikkeld, en dat aanpassingen niet nodig waren.

## Samenwerking tussen bestuur en medewerkers en vrijwilligers

91% van de inloophuizen gaf aan dat de samenwerking tussen bestuur en medewerkers of vrijwilligers (zeer) goed gaat. Op het eerste gezicht zou het feit dat de vragenlijst voor 12 inloophuizen ingevuld is door een bestuurslid een rooskleuriger beeld van deze samenwerking hebben kunnen geschetst. Desondanks bleek dat de samenwerking even positief werd beoordeeld door medewerkers. Inloophuizen die aangaven dat de samenwerking (zeer) goed gaat, benoemden vaak dat de samenwerking laagdrempelig is en dat er korte lijntjes tussen het bestuur en de medewerkers en vrijwilligers zijn. Andere succesfactoren die vaak genoemd werden waren heldere rollen en een duidelijke takenverdeling.

*“Er is sprake van transparantie, korte lijnen, goede communicatie en bereidheid tot ondersteuning.”*

Drie inloophuizen gaven aan dat de samenwerking tussen bestuur en medewerkers en vrijwilligers matig verloopt. De redenen hiervoor liepen erg uiteen, en leken vooral gedreven te zijn door specifieke incidenten/situaties.

# Visie (2/2)

## Sturen op Impact

Van de deelnemers gaf 88% aan dat hun inloophuis probeert te sturen op impact om zo veel mogelijk te kunnen betekenen voor hun doelgroep, en beter aan de buitenwereld te kunnen laten zien wat zij doen. Daarnaast zijn er steeds meer inloophuizen die aangeven dat zij gestructureerd of regelmatig met behulp van intervisie reflecteren op hun werkwijze in de dagelijkse praktijk.

| Kerncijfers - staat van visie*   |                                |      |      |                           |
|--|--------------------------------|------|------|---------------------------|
| Percentage inloophuizen ..   | 2019                           | 2022 | 2024 | Ontwikkeling<br>2022-2024 |
| ..dat gestructureerd en/of met intervisie reflecteert op hun werkwijze in de dagelijkse praktijk | 37%                            | 45%  | 65%  | +20%                      |
| ..met een (zeer) goede samenwerking tussen bestuur en medewerkers/vrijwilligers                  | Niet uitgevraagd in deze jaren |      | 91%  | n.v.t.                    |
| ..probeert te sturen op impact om zo veel mogelijk te betekenen voor de doelgroep                |                                |      | 88%  |                           |
| ..waarin werken volgens de presentiebenadering en sturen op impact goed samen gaan               |                                |      | 79%  |                           |

\*Het aantal deelnemende inloophuizen was verschillend per jaar.

## Werken volgens presentie in relatie tot sturen op impact

79% van de inloophuizen gaf aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat werken volgens de presentiebenadering en sturen op impact goed samen gaan. Dit lijkt aan te tonen dat het beeld in de sector over 'impact' en 'sturen op impact' verbeterd is. Aan het begin van het Fonds Franciscus traject waren er nog veel inloophuizen die zich afvroegen hoe denken in termen van impact en presentie met elkaar samen konden gaan.

*“We vinden dat die spanning of tegenstelling tussen impact en presentie er vaak niet is. We ervaren dat onze benadering vanuit presentie-attitude juist vaak veel impact kan genereren.”*

Toch gaf 6% van de inloophuizen ook aan het oneens te zijn met de stelling. Zo gaf een van de inloophuizen aan dat één van de kenmerken van de presentiebenadering is dat het juist niet sturend is.

*“De presentiebenadering is in principe vrijblijvend, niet sturend, wel ondersteunend. Sturen op impact is niet altijd een bevestiging van de presentiebenadering. In dit spanningsveld proberen we te blijven functioneren als inloophuis, niet als hulpverleningsorganisatie.”*

# Organisatie & Bestuur (1/3)

**In de periode 2019-2022 gaf 71% van de inloophuizen aan dat zij een verslechtering hadden doorgemaakt op het thema organisatie en bestuur. Deze negatieve trend lijkt gekeerd. Over de periode 2022-2024 gaf 64% van de inloophuizen aan een verbetering te hebben doorgemaakt. Veel inloophuizen hebben wisselingen in het bestuur doorgemaakt, wat over het algemeen heeft geleid tot meer overeenstemming over het doel en de strategie. Toch hebben sommige inloophuizen nog moeite met het vullen van bepaalde posities, wat mogelijk bijgedragen heeft aan een hogere werkdruk van de medewerkers.**

De inloophuizen hebben op negen meerkeuzevragen en één open vraag aangegeven hoe ze in de afgelopen twee jaar ontwikkeld zijn op het vlak van organisatie en bestuur. Over het algemeen hebben inloophuizen de afgelopen twee jaar een verbetering doorgemaakt op dit thema, vaak door middel van wisselingen in het bestuur, die als positief zijn ervaren.

*“Binnen het bestuur zijn er aantal wisselingen geweest wat te maken had met onze visie. Een aantal bestuursleden waren het niet eens met de visie en zijn vertrokken. Gelukkig hebben we nieuwe bestuursleden kunnen aantrekken die zich thuis voelen in dit profiel.”*

**Figuur. Aantal inloophuizen dat is verbeterd, gelijk is gebleven of is verslechterd op hun organisatie en bestuur\* (n = 28<sup>^</sup>)**



\* Op basis van kwalitatieve antwoorden op de vraag: “Hebben er in uw inloophuis in de afgelopen 2 jaar (sinds begin 2022) verbeteringen of verslechtingen plaatsgevonden op het gebied van de organisatie en bestuur?”

<sup>^</sup> Bij 4 van de 32 inloophuizen was niet af te leiden welke ontwikkeling is doorgemaakt.

De meest bepalende factor die zorgt voor verbetering of verslechtering binnen het bestuur lijkt het vullen van openstaande posities te zijn. Terwijl het werven van nieuwe bestuursleden wordt aangegeven als één van de grootste succesfactoren, leidt het moeilijk vullen van posities tot stress en overbelasting van andere werkkrachten.

*“Er zijn vacatures in het bestuur die niet of moeilijk in te vullen zijn; dat is toch wel zorgelijk.”*

De verbetering op het vlak van strategie is ook terug te zien aan het percentage inloophuizen dat aangeeft dat iedereen in de organisatie dezelfde ideeën heeft over doel en strategie (79%; zie tabel op de volgende pagina). Wellicht hebben de succesvolle wisselingen van besturen die verschillende inloophuizen hebben doorgemaakt hieraan bijgedragen.

## Professionalisering en positionering

Het aantal inloophuizen dat aangeeft voldoende tijd te hebben voor professionalisering is amper verder gestegen in de periode 2022-2024.. Nog steeds geeft minder dan de helft van de inloophuizen aan dat dit het geval is. Opmerkelijk is dat de inloophuizen die aangaven verbeterd te zijn op het vlak van organisatie en bestuur, niet vaker aangaven tijd te hebben voor professionalisering en positionering dan inloophuizen die op het vlak van organisatie gelijk zijn gebleven of zelfs verslechterd zijn. Wel geven veel inloophuizen die verbetering hebben doorgemaakt aan dat professionalisering en positionering een aandachtspunt is.

*“Wij zijn als bestuur begonnen met professionalisering dus de deskundigheid is vergroot, dit dankzij kennis opgedaan in de bijeenkomsten van Fonds Franciscus.”*

Mogelijk is er dus geen tekort aan aandacht, maar wel een tekort aan tijd en menskracht.

# Organisatie & Bestuur (2/3)

## Werkdruk

50% van de inloophuizen is het er (helemaal) mee eens dat in het inloophuis het gevoel heerst dat de werkdruk en belasting van de medewerkers te hoog is. Daarnaast is 32% het 'niet eens' met de stelling. Het zou kunnen zijn dat een beter functionerend bestuur een bijdrage levert aan minder werkdruk elders in de organisatie.

*“Wisselingen in het bestuur hebben gezorgd voor een betere taakverdeling.”*

Met betrekking tot de vrijwilligers, geeft 21% van de inloophuizen aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat in het inloophuis het gevoel heerst dat de werkdruk en belasting van de vrijwilligers te hoog is. Dit is interessant omdat er een positieve ontwikkeling is op het aantal inloophuizen dat aangeeft voldoende vrijwilligers te hebben van voldoende kwaliteit.

*“De coronatijd heeft een behoorlijke impact gehad op het werk. We zijn er bijna in geslaagd om het aantal vrijwilligers weer op het oude niveau te krijgen.”*

Niettemin blijft het lastig voor inloophuizen om “de juiste” vrijwilligers te vinden. In alle meetmomenten heeft (ruim) tweederde van de inloophuizen hier moeite mee. Dit blijft dus een aandachtspunt.

*“Soms moeten wij voor specifieke activiteiten flink zoeken voor een geschikte vrijwilliger vaak lukt dit dan toch, maar vraagt ook wel de nodige aandacht en energie. We merken dat soms veel werk toch ook terecht komt bij sommige van onze vrijwilligers.”*

Toch is het percentage inloophuizen relatief laag dat het (helemaal) eens is met de stelling “in het inloophuis staat de kwaliteit van werk onder druk” (26% - zie tabel volgende pagina).

## Veiligheid

Het grootste deel van de inloophuizen (76%) is het (helemaal) oneens met de stelling dat de veiligheid van de vrijwilligers en bezoekers onvoldoende gegarandeerd kan worden. Niettemin is het ongewenst dat er drie inloophuizen zijn die het wel eens met de stelling zijn. Immers, het garanderen van veiligheid is een basisvoorwaarde.

| Kerncijfers - staat van organisatie en bestuur*                |      |      |      |                        |
|--|------|------|------|------------------------|
| Percentage inloophuizen ..                                     | 2019 | 2022 | 2024 | Ontwikkeling 2022-2024 |
| ..waar mensen dezelfde ideeën hebben over doel en strategie    | 64%  | 70%  | 79%  | +9%                    |
| ..met voldoende tijd voor professionalisering en positionering | 24%  | 43%  | 47%  | +3%                    |
| ..met voldoende vrijwilligers                                  | 26%  | 26%  | 38%  | +12%                   |
| ..waar de kwaliteit van de vrijwilligers voldoende is          | 34%  | 55%  | 59%  | +4%                    |
| ..dat in staat is om de juiste vrijwilligers te vinden         | 28%  | 33%  | 29%  | -4%                    |

\*Het aantal deelnemende inloophuizen was verschillend per jaar.



# Organisatie & Bestuur (3/3)

| Kerncijfers - staat van organisatie en bestuur*                                    |                           |
|--|---------------------------|
| Percentage inloophuizen ..   | Ontwikkeling<br>2022-2024 |
| ..waar de werkdruk / belasting van vrijwilligers te hoog is                        | 21%                       |
| ..waar de werkdruk / belasting van medewerkers te hoog is                          | 50%                       |
| ..de kwaliteit van werk onder druk staat   | 26%                       |
| ..de veiligheid van vrijwilligers en bezoekers onvoldoende gegarandeerd kan worden | 9%                        |

\*Deze vragen zijn alleen afgenomen in het onderzoek in 2024, dat gaat over de ontwikkeling van inloophuizen in de periode 2022-2024.

# Verantwoorden & Communiceren

**De meeste inloophuizen beschrijven een verbetering op het vlak van verantwoording en communicatie de afgelopen twee jaar. Deze verbetering is echter niet helemaal terug te zien in de meerkeuzevragen die we hebben gesteld, waaruit blijkt dat het percentage inloophuizen dat gestructureerd bijhoudt wat ze voor bezoekers betekenen of hun toegevoegde waarde kan verantwoorden vrijwel onveranderd is. Inloophuizen geven wel aan meer te communiceren over impact, in plaats van primair over outputs (aantallen).**

De inloophuizen hebben door middel van drie meerkeuzevragen en één open vraag aangegeven hoe ze de afgelopen twee jaar zich op het gebied van verantwoorden en communiceren ontwikkeld hebben. Terwijl minder dan de helft van de inloophuizen gestructureerd bijhoudt wat ze betekenen voor bezoekers, kunnen wel bijna alle inloophuizen hun toegevoegde waarde verantwoorden en uitleggen aan anderen. In de toelichtingen op deze antwoorden geven veel inloophuizen aan dat impact een grotere rol heeft gekregen in hun communicatie.

*“We registreren niet alleen meer de aantallen, maar ook steeds meer de impact van ons werk.”*

**Figuur. Aantal inloophuizen dat is verbeterd, gelijk is gebleven of is verslechterd op hun financiering\* (n = 28^)**



\* Op basis van kwalitatieve antwoorden op de vraag: “Hebben er in uw inloophuis in de afgelopen 2 jaar (sinds begin 2022) verbeteringen of verslechtingen plaatsgevonden op het gebied van de financiering?”

^ Bij 4 van de 32 inloophuizen was niet af te leiden welke ontwikkeling is doorgemaakt.

De [impact toolkit](#) wordt regelmatig gebruikt door inloophuizen om te onderzoeken wat ze betekenen voor bezoekers en dit te communiceren naar stakeholders. 39% gaf aan de toolkit één keer gebruikt te hebben, terwijl 45% de toolkit meerdere keren gebruikt heeft.

*“De impacttoolkit wordt gebruikt om de impact van onze projecten inzichtelijker te kunnen maken. Data hand in hand met verhalen is een sterke combinatie. Afhankelijk van de stakeholder kunnen we kiezen hoe we het accent leggen.”*

Veel inloophuizen geven aan een impactrapportage te hebben ontwikkeld op basis van het masterprogramma, en deze verspreid te hebben naar samenwerkingspartners. Ook geven inloophuizen regelmatig aan dat ze bezig zijn geweest om de interne communicatie te verbeteren, bijvoorbeeld met behulp van korte dagrapporten. Tot slot melden meerdere inloophuizen toekomstplannen te hebben op het gebied van communicatie.

*“Communicatie heeft de volle aandacht en de komende jaren zullen we hier stevig op inzetten. Hierbij zal ook gekeken worden hoe de socials een grote(re) rol kunnen krijgen en ook de jeugd meer en beter betrokken kan worden.”*

| Kerncijfers - staat van verantwoording en communicatie*       |      |      |      |                        |
|---|------|------|------|------------------------|
| Percentage inloophuizen ..                                    | 2019 | 2022 | 2024 | Ontwikkeling 2022-2024 |
| ..dat gestructureerd bijhoudt wat ze betekenen voor bezoekers | 19%  | 46%  | 47%  | +1%                    |
| ...dat hun toegevoegde waarde goed kan verantwoorden          | 82%  | 82%  | 82%  | 0%                     |

\*Het aantal deelnemende inloophuizen was verschillend per jaar.

# Flankerend Beleid

**In de meting van 2022 gaf 69% van de inloophuizen aan verbeterd te zijn op het vlak flankerend beleid. Met flankerend beleid bedoelen we onder andere of de waarde van het werk gezien wordt door externe belanghebbenden zoals de gemeente. Tweederde van de inloophuizen geeft aan dat dit het geval is.**

De meningen van respondenten over het belang van investeren in het flankerend beleid lopen uiteen. Inloophuizen die al langer bestaan geven aan dat hun activiteiten door de gemeente als vanzelfsprekend worden beschouwd, en dat deze inloophuizen niet – meer dan ze nu al doen – hoeven te investeren in hun samenwerking met de gemeente. Anderzijds geven inloophuizen aan dat meer erkenning krijgen van de gemeente en meer samenwerking hun aandachtspunten waren gedurende het masterprogramma.

*“De contacten met de gemeente en andere organisaties zijn door structureel overleg en persoonlijke contacten verbeterd.”*

**Figuur. Aantal inloophuizen dat is verbeterd, gelijk is gebleven of is verslechterd op hun financiering\* (n = 22^)**



\* Op basis van kwalitatieve antwoorden op de vraag: “Hebben er in uw inloophuis in de afgelopen 2 jaar (sinds begin 2022) verbeteringen of verslechtingen plaatsgevonden op het gebied van de financiering?

^ Bij 10 van de 32 inloophuizen was niet af te leiden welke ontwikkeling is doorgevoerd).

Een obstakel voor de inloophuizen is het bezuinigingsbeleid van de gemeente en prestatie-eisen van gemeente en enkele fondsen. In diverse gemeenten wordt gesproken over mogelijke bezuinigingen in de komende jaren die ook het werk van de inloophuizen kunnen raken. Opvallend is dat relatief meer inloophuizen aangeven dat zijn in staat zijn belangen van hun doelgroep te behartigen, maar minder inloophuizen aangeven dat hun waarde in beeld is bij andere ketenpartijen. Wellicht komt deze schijnbare tegenstelling voort uit het feit dat inloophuizen in toenemende mate een rol voor zichzelf zien in de belangenbehartiging voor hun doelgroep. De eisen aan “in beeld zijn” kunnen dan hoger worden, net zoals het aantal partijen waarbij de inloophuizen graag in beeld willen zijn.

| Kerncijfers - staat van flankerend beleid*   |      |      |      |                        |
|--|------|------|------|------------------------|
| Percentage inloophuizen ..   | 2019 | 2022 | 2024 | Ontwikkeling 2022-2024 |
| ..waarvan de waarde van het werk voldoende in beeld is bij gemeente en andere ketenpartijen  | 55%  | 72%  | 68%  | -5%                    |
| ..dat in staat is om de belangen van de doelgroep te behartigen en bij te dragen aan de structurele verbetering van de situatie van mensen | 47%  | 68%  | 79%  | +11%                   |

\*Het aantal deelnemende inloophuizen was verschillend per jaar.

# De bijdrage van Fonds Franciscus (1/2)

**Inloophuizen geven aan dat Fonds Franciscus duidelijk heeft bijgedragen aan hun ontwikkeling en dat het programma bovendien aan hun verwachtingen voldeed. Inloophuizen maken hierbij overigens weinig onderscheid tussen de financiële en niet-financiële ondersteuning van Fonds Franciscus: inloophuizen waarderen het programma positief als een geheel.**

## Masterprogramma

Alle inloophuizen vonden dat het masterprogramma een bijdrage heeft geleverd aan hun organisatie. De kleinste bijdrage lijkt gerealiseerd te zijn bij organisaties die aan het begin al relatief ver waren in hun ontwikkeling. Zij hebben niet altijd veel extra stappen kunnen zetten.

## Verwachtingen

Slechts 2 inloophuizen gaven aan dat het programma niet aan hun verwachtingen voldeed. Deze inloophuizen waren ook verder in hun ontwikkeling. Eén inloophuis gaf aan dat zij graag meer had gezien dat er binnen Fonds Franciscus gewerkt zou zijn aan een gezamenlijke lobby / onderbouwing over het bestaansrecht en de rol van inloophuizen in de maatschappij.

## Exploitatiefinanciering

Inloophuizen hebben ook gereflecteerd op het belang dat exploitatiefinanciering voor hen heeft gehad. De belangrijkste bijdragen van deze financieringsvorm zijn voor hen (meest genoemde eerst):

- **Stabiliteit en continuïteit**, en het financieren van **kerntaken** (huur, gas, water, licht etc.) komt sterkst naar voren. “In één woord: **rust.**”
- **Versterking** van het **team** (betaalde medewerkers aantrekken, professionaliseren; verantwoordelijkheden verduidelijken).
- **Innovatieruimte; erkenning en ruimte** om te **ontwikkelen** in brede zin (zoals deelnemen aan het masterclass programma).

Uit de reflecties, zowel over het masterprogramma als over exploitatiefinanciering blijkt dat inloophuizen dit onderscheid zelf vaak niet maken, en het Fonds Franciscusprogramma als 1 geheel beschouwen. Dit suggereert dat de inloophuizen het programma als 1 logisch geheel ervaren.

| Kerncijfers - bijdrage Fonds Franciscus                     |      |                     |                                |
|---|------|---------------------|--------------------------------|
| Percentage inloophuizen ..                                  | Niet | Een beetje/redelijk | Aanzienlijk/in zeer grote mate |
| ..heeft het masterprogramma bijgedragen aan uw organisatie? | 0%   | 23%                 | 77%                            |



# De bijdrage van Fonds Franciscus (2/2)

**De volgende quotes zijn bedoeld om de bijdrage die Fonds Franciscus geleverd heeft aan de ontwikkeling van inloophuizen te illustreren.**

## Masterprogramma

*“Als onervaren vrijwilligers op het gebied van organisatie, administratie, middelenbeheer, impactmeting en manier van dienstverlening aan mensen, heeft het masterprogramma dat we hebben gevolgd ons enorm geholpen bij onze ontwikkeling en versterking als organisatie.”*

*“Onze kennis is gegroeid en daardoor is onze bedrijfsvoering professioneler geworden. Daarnaast is het fijn om in gesprek te kunnen gaan met andere inloophuizen en ervaringen te delen.”*

*“Het is inspirerend om een aantal keer per jaar vertegenwoordigers van andere inloophuizen te ontmoeten.”*

*“Er wordt geholpen met methodieken, er was een goede theoretische onderbouwing, we werden echt praktisch geholpen, kregen een handreiking om thuis mee aan de slag te gaan. Organisatie was goed aanspreekbaar, stond open voor tussentijdse vragen. Op de dagen zelf konden we hard werken met hun ondersteuning.”*

*“Wij hebben veel geleerd van het Masterprogramma, vooral om te durven loslaten en de vrijwilligers vertrouwen te geven (minder doelgericht gaan werken en meer uitgaan van goede bedoelingen).”*

*“Vooral door uitwisseling en kennisdeling hebben we meer inzicht in ons eigen handelen (doel, visie en beleid) gekregen.”*

*“Fonds Franciscus is met haar vragen een aanjager voor innovatie en anders denken over belang van presentiewerk en de financiering ervan.”*

## Exploitatiefinanciering

*“De exploitatiebijdrage geeft ons rust en ruimte. Het allerbelangrijkste is dat het niet gelabeld geld is. Daardoor kunnen we het maximaal inzetten daar waar tekorten ontstaan of daar waar het niet lukt financiering voor te vinden.”*

*“De exploitatiefinanciering heeft opgeleverd dat we veel explicieter activiteiten hebben ontwikkeld om de vrijwilligers van een van onze buurt-en-kerkhuizen te ondersteunen en te begeleiden.”*

*“Doordat het een meerjarige financiering is, geeft dat een belangrijke basis voor de exploitatie. Het brengt veel rust om meerjarige financiering te ontvangen.”*

*“Door de exploitatiebijdrage hebben we betaalde medewerkers kunnen aantrekken. Hierdoor zijn we in staat geweest de organisatie verder te ontwikkelen en professionaliseren.”*

*“Dankzij Fonds Franciscus bestaan wij nog, hebben wij de ruimte gekregen om onze stichting deskundiger te maken, hebben wij de ruimte gekregen om nog meer behoeftigen te helpen, hebben wij de kracht gevonden om door te gaan en niet op te geven.”*

*“Bijdragen aan de exploitatie zijn onmisbaar voor de draagkracht van een project en biedt ruimte voor kwaliteitsverbetering van het werk, reflectie en vernieuwing. Ook stelt het ons in staat om als werkgever perspectief te bieden aan professionals en onze teams te versterken.”*

*“Door de exploitatiebijdrage hebben we de begroting sluitend kunnen maken. We hebben wel meer sponsors, maar tegelijkertijd nemen de inkomsten van de zuster congregaties af en de loonkosten zijn flink toegenomen.”*

*“We hebben door de exploitatiebijdrage ons jaarlijkse programma volledig kunnen uitvoeren.”*

# Uitdagingen voor de toekomst

**Aan alle inloophuizen hebben we gevraagd te reflecteren op de grootste uitdagingen die zij de komende jaren zien. De meest voorkomende thema's zijn de groeiende en complexe doelgroep; uitdagingen op het vlak van vrijwilligers en personeel en uitdagingen bij financiering en exploitatie.**

## **Groeiende en Complexe Bezoekersgroep:**

- Toename van bezoekers met diverse en complexere problematieken, zoals mentale gezondheidsproblemen, verslaving, en dakloosheid.
- Verharding van de maatschappij en toenemende intolerantie en gevoelens van (on)veiligheid.
- Agressie tegen vrijwilligers en medewerkers.

## **Vrijwilligers en Personeel:**

- Afnemende oudere generatie van trouwe vrijwilligers en de uitdaging om nieuwe, flexibele vrijwilligers te vinden.
- Noodzaak voor meer diversiteit en specialisering onder vrijwilligers.
- Uitdagingen bij het vinden en behouden van gekwalificeerde vrijwilligers en betaalde krachten.

## **Financiering en Exploitatie:**

- Druk om nieuwe fondsen en subsidies veilig te stellen, gezien dreigende bezuinigingen door gemeenten.
- Stijgende kosten, zoals huur en energielasten.
- Behoeftte aan duurzame en structurele financiering om continuïteit te waarborgen.

Daarnaast nog veel andere zaken: bijvoorbeeld rond (h)erkenning, positionering, samenwerken met professionele instellingen, negatieve maatschappelijke trends zoals verharding. We concluderen dan ook 5 jaar na de start van Fonds Franciscus geconfronteerd te worden met veel (externe) uitdagingen. De positieve ontwikkelingen die inloophuizen gedurende het programma hebben opgedaan zullen van belang zijn voor het aangaan van deze uitdagingen, en verdere professionalisering zal ook de komende jaren relevant zijn.

# Wat zeggen deelnemers nog meer over...

## • Het thema Financiering

“De exploitatie is dankzij de bijdrage van Fonds Franciscus dekkend geworden. Zonder de bijdrage zouden we een groot probleem hebben gehad. Doordat projecten steeds maar enkele jaren lopen moet je steeds opnieuw weer werven. [...] We hopen nog wel dat de opbrengst van de impact training ons handvatten geeft voor aanvragen of verantwoordingen.”

“We werken nu planmatiger en verkennen meer opties voor inkomsten dankzij de deelname aan het Fonds Franciscus programma. Maar deskundigheid ligt bij enkele vrijwilligers en is moeilijk te behouden.”

“Door inflatie zijn onze kosten sterk gestegen, wat vraagt om steeds meer financiering.”

“De afgelopen twee jaar zijn we een stuk professioneler geworden waardoor wij een serieuze partner zijn geworden voor verschillende gemeenten en fondsen. De deelname aan het Fonds Franciscus programma heeft hier een grote bijdrage aan geleverd.”

“De afgelopen jaren zijn we er beter in geworden om onze eigen inkomsten te genereren dankzij de ideeën die we hebben gekregen tijdens de masterprogramma sessies en van de deelnemers.”

“Het positieve rondom Fonds Franciscus is dat de looptijd 3 jaar was, in tegenstelling tot andere fondsen die financiering voor 1 jaar toekennen.”

“Afgelopen twee jaar is er een grotere druk gekomen op de personele lasten als gevolg van de stijging salarissen CAO Sociaal werk en de stijging in de energielasten. Dank zij de deelname aan Fonds Franciscus hebben we dit tijdig gesignaleerd en zijn we in overleg gegaan met de gemeente.”

“De afgelopen 2 jaar heeft de deelname aan het Fonds Franciscus op een positieve wijze bijgedragen aan de financiering. Het bracht stabiliteit en rust.”

## • Het thema Visie

“De visie is nog steeds hetzelfde. Wat wel bij ons speelt is dat er onder de bezoekers van de inloop steeds lastiger gedrag is waardoor onze waarden van waaruit we werken soms in het geding komen.”

“[...] Dankzij het programma van Kansfondsen zijn we in staat nu een duidelijke visie neer te leggen.”

“De meerjarige financiering van Fonds Franciscus maakt mogelijk dat je bepaalde keuzes kunt en durft te maken, zo dragen zij bij aan het verwezenlijken van de visie.”

“Het masterprogramma heeft ons gestimuleerd om kritisch de vraag te stellen waar onze voornaamste kracht ligt, waardoor we onze visie hebben aangescherpt.”

“We hebben nu uitgewerkte meerjarige beleidsplannen, communicatieplannen, impactanalyse etc. waar we iedere bestuursvergadering aandacht aan geven in plaats van dat het ergens in een la belandt. Fonds Franciscus heeft ons hier erg bij geholpen omdat we het nu als huiswerk echt moesten gaan doen in plaats van dat weer uitgesteld wordt.”

“De visie is opnieuw geformuleerd. Dat heeft deels te maken met de ToC die ik vanuit het Fonds Franciscus heb leren kennen.”

“Onze visie en finaliteit is niet veranderd. We hebben het wel weer onder de aandacht gebracht bij bijvoorbeeld nieuwe bestuursleden, vrijwilligers en netwerk.”

“We hebben ons als team opnieuw verdiept in onze missie, drijfveren, kernwaarden en ook opnieuw stilgestaan bij de presentiebenadering. De deelname aan FF heeft daar wel mede een aanzet toe gegeven.”

# Wat zeggen deelnemers nog meer over...

## • Het thema Organisatie en Bestuur

“We hebben in 2021 een ambitieus plan opgesteld om de organisatie te versterken, zowel intern als naar buiten toe. Mede door het impactprogramma werden we steeds weer even bij 'de les geroepen' om bewust en actief bezig te zijn met de doelstellingen die we voor onszelf hadden geformuleerd. Daarnaast konden we met de toegekende financiering een extra beroepskracht in dienst nemen waardoor de slagkracht om te versterken ook groter was.”

“Als bestuur hebben we workshop van DAK - Bart Eijgeman gevolgd, wat heeft geleid tot professionalisering.”

“Het aantal bezoekers en de problematiek van bezoekers is toegenomen. Daarnaast hebben we een grote personeelwisseling gehad met een tijd van onderbezetting. Daar zijn we nog van aan het bijkomen en nieuwe collega's moeten ingewerkt worden.”

“Door de deelname aan Fonds Franciscus zijn vorig jaar de verantwoordelijkheden van het bestuur, de coördinatoren en de vrijwilligers vastgelegd. Hierdoor is de samenwerking verbeterd.”

“Door te klankborden in de leerkring met collega-organisaties hebben [we] de organisatie veranderd, door commissies onder het bestuur in te stellen.”

“De samenwerking tussen bestuur en medewerkers is goed en constructief. We zijn blij met een betrokken bestuur, gepassioneerde medewerkers en een groot team vrijwilligers. Vele vrijwilligers komen uit de doelgroep en hebben soms hun gebruiksaanwijzing. We willen iedereen een eerlijke kans geven, maar soms moeten we afschalen omdat vrijwilligers onvoldoende functioneren.”

“Het huidige bestuur heeft in 2021 een niet functionerend bestuur vervangen. Het bestuur functioneert nu goed. Echter de relatie met de medewerkers/ vrijwilligers die gewend waren zonder bestuur te functioneren behoeft nog verbetering. Goede ondersteuning hebben wij gevonden bij adviseurs van de Sesam-academie die ons door Fonds Franciscus zijn aangedragen.”

## • Het thema Verantwoorden en Communiceren

“We hebben onze visietekst aangepast, waardoor nog compacter helder is wie we zijn, waar we voor staan en welk effect we beogen van ons werk. Dit is direct een vrucht van het impacttraject.”

“We zijn achter de schermen bezig geweest met een impactrapportage, maar de echte communicatie aan de hand van dat document, moet nog komen.”

“De manier van communiceren en verantwoorden is de laatste jaren constant gebleven. Op basis van de reacties van de fondsen die ons financieren lijkt hij ook voldoende. De manier waarop wij communiceren in/met de lokale samenleving lijkt onvoldoende. Door de voortdurende werkdruk van onze vrijwilligers zijn wij te veel intern gericht. De deelname aan de masterclass leert ons hoe anderen hiermee omgaan.”

“Dankzij het masterprogramma hebben we een mooi onderzoek van de impactmeting liggen. De vrijwilligers, bewoners en samenwerkingspartners hebben aangegeven wat de impact van ons project is op hen. We denken dat de resultaten uit dit onderzoek een begin kunnen zijn om de impact op ons werk nog steviger te maken. Daar willen wij komend jaar in het masterprogramma samen met andere inloophuizen aan werken.”

“We hebben de manier verbeterd waarop we onze resultaten presenteren aan de organisaties die ons ondersteunen.”

“De resultaten van het impact onderzoek gebruiken we nog steeds om te communiceren wat het inloophuis waarom doet en wat we betekenen voor de bezoekers. Vooral de plaatjes van de huizen (van Fonds Franciscus) daarover zijn daarbij heel handig.”



# Wat zeggen deelnemers nog meer over...

- **Het thema Flankerend beleid**

*“We hebben geen tijd besteed aan flankerend beleid en dat zouden we met hulp van het Fonds Franciscus wel willen uitbreiden.”*

*“Onze relatie met de gemeente en onze zichtbaarheid is ontzettend verbeterd. Wethouders komen regelmatig langs, de burgemeester komt soms onverwachts bij onze inloop binnenvallen met een aantal ambtenaren om met de bewoners te spreken en ons te koppelen aan ambtenaren.”*

*“Wij worden meer als een volwaardige partner gezien, waarbij onze beroepskrachten met regelmaat worden gevraagd deel te nemen aan overleggen. Inzichten vanuit FF in 2023 worden daarin meegenomen.”*

*“We zijn zeker verbeterd op ons flankerend beleid. Ik vind het lastig om te kunnen zeggen of Fonds Franciscus hieraan heeft bijgedragen of dat dit zonder ook gebeurd zou zijn.”*

*“Er waren verslechtingen door bezuinigingsbeleid van de gemeente en prestatie-eisen van gemeente en enkele fondsen. Fonds Franciscus heeft hier niet aan bijgedragen, wel konden wij onze zorgen hierover delen bij onze collega-instellingen.”*

*“We staan op de agenda bij de gemeente en concullega's. Er is een goede samenwerking en er wordt gezien wat het werk voor effect heeft.”*

*“We zijn meer in contact met gemeente en met allerlei organisaties, en ons meer bewust van ons werk en onze positie. Het masterprogramma heeft daar aan bijgedragen.”*

*“Vanuit het bestuur is geïnvesteerd in netwerkontwikkeling in de lokale samenleving. Dit versterkt het flankerend beleid. De deelname aan de masterclass heeft dit gestimuleerd.”*



een initiatief van Kansfonds

