

IMPACTRAPPORT

Mondiaal Centrum Breda



Denk mondiaal, de wereld
is van ons allemaal!

(bezoeker)

Oktober 2021

Leeswijzer

In dit rapport geven we een overzicht van de belangrijkste inzichten die we hebben opgedaan aan de hand van ons impactonderzoek.

Het rapport is verdeeld in drie onderdelen:

1. De inleiding, met achtergrondinformatie over dit onderzoek. Het doel van het onderzoek en de vragen die we hebben onderzocht.
2. De resultaten, de antwoorden op de onderzochte vragen.
3. De conclusie, een overkoepelende analyse, de belangrijkste inzichten en de geleerde lessen.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	
1.1. Achtergrondinformatie	3
1.2. Doel van het impactonderzoek	3
1.3. Onze vragen	3
2. Resultaten	
2.1. Wat doen we bij de inloop?	4
2.1.1 Proces	4
2.1.2 De effectenkaart	6
2.1.3. Output	7
2.2. Wie komen er bij de inloop?	8
2.3. Wat betekent de inloop voor de bezoekers?	8
2.3.1. Proces	8
2.3.2. Betekenis kaartspel	9
2.3.3. Conclusies	10
2.4. Wat betekent de inloop voor de vrijwilligers?	11
2.5. Wat betekent de inloop voor de buurt / stad?	12
3. Overkoepelende conclusie	
3.1. Geleerde lessen	13
3.2. Plannen voor de toekomst	13
3.3. Bijlage 1	14

1. Inleiding

1.1 Achtergrondinformatie

Het Mondiaal Centrum Breda (MCB) wil aan het vroegere klooster van de Broeders van Huijbergen te Breda een eigentijdse maatschappelijke bestemming geven. Op deze wijze bouwt het MCB verder in de geest de broeders:

- Een Inloop als "huiskamer" in de wijk Boeimeer.

Het MCB wil een ontmoetingscentrum voor de wijk zijn én voor hen die van ver komen. Een "huiskamer" met een Inloop waar iedereen die een praatje wil maken, iemand wil ontmoeten, een kopje koffie wil drinken met buurtgenoten of anderen, terecht kan. Gastheren en gastvrouwen bieden daar een luisterend oor en kunnen misschien helpen bij vragen. Een "huiskamer" waar tevens plaats is voor diverse cursussen en een informatiebalie voor vragen op o.a. medisch, sociaal of juridisch gebied. Maar ook voor wijk gebonden of stedelijke activiteiten.

"Hier kan ik gezellig met mensen praten"

1.2 Doel van het impactonderzoek

Aanleiding voor dit impactonderzoek is de mogelijkheid die het Kansfonds ons bood om met behulp van de impacttoolkit onze dienstverlening te onderzoeken en in kaart te brengen.

Doel is zicht te krijgen op de betekenis van het MCB voor de bezoekers / wijk/ stad. Tevens om intern het goede gesprek te voeren, om zo uiteindelijk **onze impact te vergroten**.

"Ik doe er toe en dat is in elke situatie weer anders"

1.3 onze vragen

In dit impactonderzoek hebben wij de volgende vragen onderzocht:

1. Wat doet de inloop?
2. Wie komen er bij de inloop?
3. Wat betekent de inloop voor de bezoekers?
4. Wat betekent de inloop voor de buurt?

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

2. Resultaten

2.1 Wat doet de inloop?

Om inzichtelijk te maken wat de inloop allemaal doet en waarom wij de dingen doen die we doen, hebben wij een **effectenkaart** gemaakt.

In deze effectenkaart is terug te zien met welke activiteiten wij welke effecten verwachten te bereiken bij bepaalde mensen die bij de inloop komen.

Of in andere woorden: Wat *denken wij* te betekenen met onze activiteiten voor onze bezoekers?

We hebben in het afgelopen jaar vanwege corona geen letterlijke outputs bijgehouden (de concrete telbare beschrijvingen van wat de inloop en de activiteiten die wij organiseren opleveren).

2.1.1 Proces

Kijken we naar het jaar **2020** dan zijn we begonnen met de inloop zoals we die bedoeld hadden. Twee keer per week konden bezoekers komen, van 10 tot 12 uur op de woensdag- en vrijdagochtend.

Door corona moest alles in **maart 2020** sluiten.

Vanaf 3 juni, na 11 weken, konden we weer bezoekers ontvangen. Niet alle vaste mensen durfden te komen, maar we konden elkaar toch weer ontmoeten. Door de mooie zomer was dat meestal buiten in de tuin en op het terras.

De vrijwilligers van vrijdag wilden afstand nemen, o.a. ivm eigen gezondheid en daarom hebben we lange tijd slechts één gastvrouw gehad op vrijdag.

Bij de tweede lockdown **eind 2020** besloot het bestuur dat we wel open bleven, net als de andere inloopvoorzieningen in Breda, maar dan nog maar met zes mensen op afspraak / uitnodiging.

Voor Samen Eten en Naald en Draad was er geen mogelijkheid door te gaan.

Eén op één gesprekken met de maatschappelijk werker zijn wel doorgedaan.

Er kon geen Kerstbijeenkomst zijn en daarom hebben de vrijwilligers Kerstpakketten rondgebracht bij de bezoekers.

Ook is er vaker telefonisch contact geweest met de mensen die niet naar de inloop kwamen.

Van **eind april tot eind juli 2021** is er op vrijdag een MBO stagiaire bijgekomen.

Vanaf **mei 2021** wordt er langzaam versoept en mag de inloop weer meer bezoekers ontvangen, indien nodig in twee ruimtes of buiten en binnen, als het weer het toelaat.

We zien ook oude bezoekers weer binnendruppelen!

Vanaf **21 mei** kan Naald en Draad ter plekke op afstand aan het werk.

Deze **zomer** is er, in tegenstelling tot vorig jaar, geen 'vakantiestop' en loopt alles langzaam weer als vanouds.

We zien ook in het gebouw de taallessen rustig aan opstarten.
(Buurt) activiteiten worden weer georganiseerd (oa struinen in de tuinen, een plaatselijk initiatief waar het MCB aan meedoet, en een muziekkuitvoering buiten)

Samen Eten is per **4 september** gestart met het maandelijks verzorgen van een lekkere maaltijd waar iedereen op in kan schrijven en aan mee kan doen.

De Vredesweek (**18-25 september 2021**) is een activiteit waar het MCB mede organisator van is en dat kon dit jaar gewoon zowel met buiten- als met binnenactiviteiten plaats vinden.

De plannen voor nieuwe lezingen en bijeenkomsten liggen klaar!

En om nu naar buiten te treden en ons zichtbaarder te maken, na de coronatijd, organiseren we een **open dag op 2 oktober**, waarin alle aspecten / activiteiten van het MCB voor het voetlicht komen.

"Ik hoor over verschillende Afrikaanse landen
en die zoek ik dan op."

2.1.2 Effectenkaart

Zoals gezegd is in deze effectenkaart terug te zien met welke activiteiten wij **welke effecten verwachten** te bereiken bij bepaalde mensen die bij de inloop komen.

Of in andere woorden: Wat denken wij te betekenen voor onze bezoekers met onze activiteiten ?

Bij wie vindt het effect plaats?	Welke activiteit organiseren we?	Welk effect?
alle bezoekers	inloop	<ul style="list-style-type: none"> -Ontmoeting en gezelligheid -Kunnen verhaal kwijt -Voelen zich verbonden -Minder eenzaam -Er wordt geluisterd naar je -Verdieping van bepaalde thema's -Verruiming leefwereld -In contact komen met andere culturen -Verjaardag vieren
Alle bezoekers	Samen eten	<ul style="list-style-type: none"> -Ontmoeting en gezelligheid -Leren ander eten kennen uit verschillendeculturen -Andere mensen leren kennen -Saamhorigheid
Vrouwen met diverse culturele achtergronden	Naald en draad, samen handwerken	<ul style="list-style-type: none"> -Leren verschillende handwerk/naaitechnieken -Leren van elkaar -Worden gestimuleerd -Ontmoeting en gezelligheid
Mensen die buiten het reguliere hulpverleningscircuit vallen	Mogelijkheid tot gesprek en hulpverlening van de maatschappelijk werker	<ul style="list-style-type: none"> -Gehoord worden -Ergens terecht kunnen met je vraag / probleem -Serieus genomen worden -Sociale en juridische oplossingen van de problemen, al dan niet via bestaande kanalen

In de conclusies, hoofdstuk 2.3.3., kijken we in hoeverre onze verwachtingen wel of niet overeenkomen met de uitkomsten van het betekeniskaartspel.

2.1.3 Outputs

Outputs hebben we niet bijgehouden.

Er is steeds een verschillende samenstelling van bezoekers, waarbij voor en na de lockdowns en strenger toegangsbeleid, opvalt dat het op vrijdagen drukker is dan op woensdagen. Per keer worden er twee à tweeënhalve kan koffie gedronken en één à twee kannen thee.

“De hulpverlener doet wat hij zegt!”

“Iedere bijdrage is nuttig.”

2.2 Wie komen er bij de inloop?

We hebben geen persona gemaakt, maar geven hier een globale beschrijving van de bezoekers die naar onze inloop komen.

Dat zijn naast de jonge bewoners (ongedocumenteerden), die soms wel, soms niet komen, vrouwen en mannen van Afrikaanse afkomst, van Surinaamse afkomst, van Nederlandse afkomst, sommigen met een beperking of lichte psychische problematiek, oudere alleenwonende mensen enz. Verder twee vrijwilligers die de tuin onderhouden, een aantal vrijwilligers die taalles geeft, soms met de leerlingen, andere vrijwilligers en bestuursleden. Kortom een diverse mix van bezoekers.

2.3 Wat betekent de inloop voor de bezoekers?

Het betekeniskaartspel is een eenvoudige oefening waarbij de deelnemers door middel van fotokaarten aangeven welke betekenis de inloop heeft voor hen.

De deelnemer krijgt een kaart te zien met daarop woorden die gelijk staan aan een bepaalde betekenis / effect (zoals 'gelukkiger zijn') en een afbeelding die eenzelfde betekenis/ effect uitbeeldt. De deelnemer kiest of deze uitspraak wel/niet voor hem/haar geldt. Uit het aantal positieve, ja antwoorden wordt vervolgens een top drie gekozen. Zo krijgen we inzicht in welke betekenis de inloop heeft en door de rangschikking, wat als het belangrijkste wordt ervaren.

2.3.1 Proces

We hebben ervoor gekozen dat één vrijwilliger de gesprekken zou voeren, aan de hand van de kaartjes.

Halverwege juni zijn we begonnen, soms op woensdag, soms op vrijdag. Het hing er vanaf of er bezoekers waren, die nog niet 'geïnterviewd' waren, dus lang niet altijd was er een gesprek.

Na de inleiding / uitleg begon het gesprek. De eerste vraag die ik stelde was altijd: Hoe ben je bij de inloop terecht gekomen? (zie bijlage 1)
Dat was al interessante gespreksstof.

Verder liet ik steeds een kaartje zien en vroeg of dat voor de persoon gold, zoals bv: Voel je je minder eenzaam doordat je naar de inloop komt? De kaartjes met antwoord ja kwamen op een stapel en die met nee.

Ondertussen was er vaak een boeiend gesprek, langs vele zijwegen.

Van de stapel met kaartjes waar ja op geantwoord was, vroeg ik een top 3 aan te geven.

Uiteindelijk is met **16 mensen** een gesprek gevoerd, startend 16-6-2021, vaak op de woensdagochtend, maar ook op vrijdagochtend.

Het was niet altijd gemakkelijk voor de mensen om de uitspraken te begrijpen. Deels door de taal (ook al waren bezoekers al meer dan 20 jaar in Nederland) en deels door de abstractie van de vraag. Soms was de foto op de kaart afleidend of verwarrend.

De meesten hadden moeite met

- er toe doen
- nuttige bijdrage
- leren waar je goed in bent
- nieuwe dingen leren

Ik heb steeds geprobeerd eea. zo goed mogelijk uit te leggen, een voorbeeld te geven. Bij de top drie is niet steeds een echte rangorde aangegeven, vaak waren de drie even belangrijk, dus bij de uitslag is het niet persé zo dat één belangrijker is dan drie. Bij het uitzoeken van hun persoonlijke top drie bleek voor sommigen dat ze niet (goed genoeg) konden lezen, dus las ik de kaartjes nogmaals voor.

2.3.2 Betekenis kaartspel

Al turvend kwamen de volgende resultaten naar voren:

	JA	NEE
1.minder eenzaam	10	6
2. vriendschap	13	-
3. er toe doen	9	4
4. gelijk zijn	11	5
5. begrip voor anderen	16	-
6. iedereen mag er zijn	16	-
7. hulp vragen	9	6
8. weten waar ik terecht kan	7	7
9. omgaan met tegenslagen	2	14
10.energie om dingen te doen	7	8
11.leren waar je goed in bent	2	14
12. nieuwe dingen leren	7	9
13. nuttige bijdrage	13	2
14. gelukkig zijn	14	2

11x is een vraag niet beantwoord, lukte het niet een keuze te maken. Ik heb niet aangedrongen.

"We zijn gelijkwaardig, niet gelijk."

"Je moet mensen leren hulp te vragen."

2.3.3. Conclusies

Als we dan kijken naar de gegeven antwoorden, blijkt dat de **belangrijkste bijdrage** van de inloop ligt op de volgende vlakken:

- begrip voor anderen vindt iedereen
- iedereen mag er zijn vindt iedereen
- gelukkig zijn geldt voor 14 van de 16 geïnterviewden
- vriendschap geldt voor 13 van de 16 geïnterviewden
- nuttige bijdrage geldt voor 13 van de 16 geïnterviewden

Waar de inloop **geen invloed** op heeft, is

- omgaan met tegenslagen
- leren waar je goed in bent

Dat wil zeggen dat mensen al goed kunnen omgaan met tegenslagen en de inloop is voor hen een plek om mensen te ontmoeten, niet om te leren waar je goed in bent, cq dat weten ze al.

De volgende opdracht was om uit het aantal positieve, ja antwoorden een top drie te kiezen. Zo krijgen we inzicht wat als het belangrijkste wordt ervaren.

De keuzes 1,2, of 3 zijn bij elkaar opgeteld, omdat de meesten *geen duidelijke rangorde* aan konden geven. Drie personen hebben geen top drie aangegeven.

Top drie

1.minder eenzaam	6
2.vriendschap	10
3. er toe doen	1
4. gelijk zijn	1
5. begrip voor anderen	8
6. iedereen mag er zijn	5
7. hulp vragen	-
8. weten waar ik terecht kan	-
9. omgaan met tegenslagen	-
10.energie om dingen te doen	1
11.leren waar je goed in bent	1
12. nieuwe dingen leren	1
13. nuttige bijdrage	3
14. gelukkig zijn	2

Uit bovenstaande komt dan naar voren dat de drie belangrijkste gebieden waar de inloop aan bijdraagt zijn:

- vriendschap
- begrip voor anderen
- minder eenzaam

Bij de eerste vragen wat de inloop betekent, valt op dat **alle** geïnterviewden **Begrip voor anderen** en **Iedereen mag er zijn** met ja beantwoordden.

Begrip voor anderen staat ook in de top drie, oftewel je mag zeggen dat de betekenis van de inloop als belangrijkste is: Begrip voor anderen.

Kijkend naar de **effectenkaart** die we invulden voordat we met het kaartspel en de interviews aan de slag gingen, kloppen onze verwachtingen dat de reden om naar de inloop te komen is *de ontmoeting en gezelligheid*.

Verder naar aanleiding van de effectenkaart:

Het is niet expliciet zo dat mensen hun verhaal kwijt willen / kunnen. Dat komt vaak wel in de loop van de tijd of gaandeweg een gesprek.

Mensen voelen zich verbonden, de inloop is hun plekje. Ze voelen zich zeker minder eenzaam en er wordt naar ze geluisterd, onderling en door de vrijwilligers.

Vooraf in de coronatijd, toen er een beperkt aantal bezoekers kwam, waren de gesprekken vooral met z'n allen, in kleine kring en kon je met elkaar doorpraten over een bepaald thema wat ter sprake kwam. Nu er weer veel meer bezoekers zijn, gaan de gesprekken vooral één op één of in kleine subgroepjes. Soms is het lastig elkaar te verstaan, enerzijds omdat er mensen zijn met een gehoorapparaat en anderzijds door het (hard) door elkaar praten.

De leefwereld van de bezoekers wordt zeker verruimd. Waar had een oude, eenzame Nederlandse vrouw anders een levendige Afrikaanse ontmoet bv? Of iemand met een beperking een man uit Zuid Afrika?

2.4. Wat betekent de inloop voor de vrijwilligers?

Onderstaand is een compilatie van antwoorden van de gastvrouwen / gastheren op de open vraag wat de inloop voor een ieder betekent.

Vrijwilligers komen iets brengen, maar zeker ook halen!

De inloop is een gastvrije, sfeervolle ontmoetingsruimte waar verrassende dingen gebeuren.

De inloop is gezelligheid en saamhorigheid, nieuwe mensen leren kennen, die je normaal niet zo gauw zou tegenkomen.

We lachen samen, we maken een praatje en luisteren, ik pas verbindende communicatie toe.

We betekenen iets voor een ander, ontdekken en ervaren andere culturen.

Zo onderhouden we gezamenlijk sociale contacten.

"Iedereen is zo aardig."

2.5. Wat betekent de inloop voor de buurt / stad?

Dit is door ons op dit moment *niet onderzocht*. Wel is er in het algemeen, uit ervaring, wat over te zeggen en wordt er in het *beleidsplan* aan gerefereerd.

Wij zijn niet speciaal een inloop voor de wijk, maar hebben betekenis voor de hele stad: onze bezoekers komen uit verschillende wijken van de stad.

Wij doen mee aan het 6 à 8 wekelijks overleg van alle inlopen in Breda, om zo op de hoogte te blijven van wat er speelt en ons steentje te kunnen bijdragen.

En, zoals in het nieuwe *beleidsplan 2021-2026* te lezen staat, speelt het MCB een rol van betekenis in het debat in Breda over mondiale vraagstukken zoals migratie, discriminatie en racisme en vredesvraagstukken o.a. als ambassade van Vrede van Pax.

Ook worden op speciale dagen die mondiaal van betekenis zijn, ontmoetingen georganiseerd voor de stad en de wijk.

Het MCB streeft er naar deze betrokkenheid met alle gelijkgezinde organisaties en partners in de stad verder uit te bouwen.

3. Overkoepelende conclusie

3.1. Geleerde lessen

Het is duidelijk gebleken dat de inloop voorziet in een behoefte en voor de bezoekers zeer van belang is.

Er komt een grote diversiteit aan mensen die elkaar hier ontmoet en elkaar anders waarschijnlijk nooit tegengekomen was! Niet voor niets draagt de inloop voor 100% bij aan begrip voor anderen en iedereen mag er zijn!

Mensen kunnen een nuttige bijdrage leveren, voelen zich gelukkig en minder eenzaam. Dit geldt ook voor de vrijwilligers die hier een fijne, betekenisvolle invulling van hun dag hebben.

Belangrijk is het blijvend onder de aandacht brengen van onze inloop. Dus zorg besteden aan de publiciteit, om ook nieuwe bezoekers te trekken (zie ook plannen voor de toekomst).

Deskundigheidsbevordering is een uitdaging. We willen graag kwaliteit leveren, maar dat vraagt dan van de vrijwilligers deelname aan workshops, cursussen.

3.2 Plannen voor de toekomst

In het *beleidsplan 2021-2026* lezen we de volgende ambities:

- Al vanaf de start is er sprake van een inloop op 2 dagdelen per week. Deze inloop bouwen we graag uit naar meer dagdelen en mogelijk ook een extra inloop voor ongedocumenteerden die niet in het MCB verblijven.

De vrijwilligers willen hier graag bij aantekenen dat er niet onbeperkt uitgebreid kan worden, gezien de fysieke ruimte.

Een algemeen extra dagdeel hoeft niet persé nieuwe bezoekers op te leveren.

Een extra inloop voor bv (on) gedocumenteerden of een dagdeel met een thema levert waarschijnlijk wel nieuwe bezoekers.

- Bij de inloop horen ook de goed bezochte Samen Eten maaltijden, waar telkens door vrijwilligers met een andere culturele achtergrond voor een zeer aanvaardbaar laag tarief een lekkere maaltijd wordt bereid. We hopen dit initiatief verder uit te breiden naar meer avonden.

Bijlage 1

Hoe bij de inloop terecht gekomen?

In de kerk gehoord van opvang, en me aangemeld om gekoppeld te worden aan een Eritrees gezin.

Via via kwam ik bij Theehuis de Struik en daar hoorde ik over de inloop.

Via Jan Hopman en de kerk, dat maakte mij nieuwsgierig.

Een kennis vertelde ons over de inloop.

Via Aeneas.

Via de wijkraad en de krant.

Via de kerk, waar ik een ongedocumenteerde had leren kennen die woont bij het MCB.

Via Sazan, die mij benaderde voor conversatielessen.

Bij de fysiotherapie hoorde ik over de inloop.

Via Humanitas.