**Voorbeeldrapport**

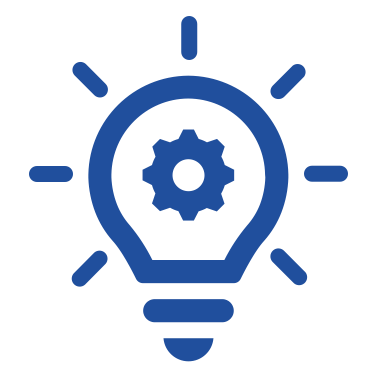
In dit document vind je een voorbeeld van hoe een impactrapport eruit kan zien. Het geeft een goed beeld over hoe je de resultaten van het impactonderzoek kunt rapporteren. Het voorbeeldrapport kan je gebruiken als inspiratie voor je eigen impactrapport.

Hoe het rapport er precies uit gaat zien hangt af van het doel van je impactonderzoek. Rapporteer je voor externe partijen dan is bijvoorbeeld een formelere toon belangrijker dan als dit niet het geval is. Gebruik je het rapport vooral voor communicatie, dan is een mooie opmaak en het gebruik van foto’s ook belangrijk.

Het voorbeeldrapport gaat over het impactonderzoek van inloophuis de Roos, het fictieve inloophuis dat in de impacttoolkit geïntroduceerd is. Het verslag is kort en bondig en alle interviews zijn fictief. We geven hiermee een beeld van welke elementen in een rapportage terug moeten komen. Het kan zo zijn dat je je eigen resultaten wat uitgebreider zou willen beschrijven.

In dit voorbeeld gebruikt inloophuis De Roos alle tools uit de toolkit. Onderdelen over de tools die je niet gebruikt hebt kan je in je eigen rapport overslaan.

***Rapportage Tip***



In het voorbeeldrapport staan in de kantlijn rapportage tips, zoals het tekstboxje als hiernaast. Hierin staan tips die je kunt gebruiken tijdens het schrijven van je eigen rapportage.

Belangrijkste *overall* rapportage tips:

* Denk na over het doel van je impactonderzoek. Voor wie schrijf je het rapport? Wat wil jouw lezer weten?
* Maak het rapport aantrekkelijk door het gebruik van foto’s en quotes. In dit voorbeeld gebeurt dit slechts beperkt.
* Wees transparant over wat je hebt onderzocht, wie het onderzoek heeft uitgevoerd, met hoeveel deelnemers, etc.
* Beschrijf zowel verwachte als onverwachte, positieve en negatieve resultaten. Negatieve resultaten bespreek je makkelijker als je ook uitlegt wat je geleerd hebt en eventueel anders gaat doen op basis van die geleerde les.
* Maak resultaten niet groter dan ze zijn. Wees voorzichtig met het trekken van grote conclusies op basis van weinig gegevens. Spreek dus bijvoorbeeld niet over alle bezoekers of driekwart van de bezoekers als je maar 8 mensen hebt gesproken. Benoem dan gewoon het aantal bezoekers dat je hebt gesproken.
* Veel achtergrondinformatie heb je wellicht al beschikbaar vanuit een jaarverslag.

****

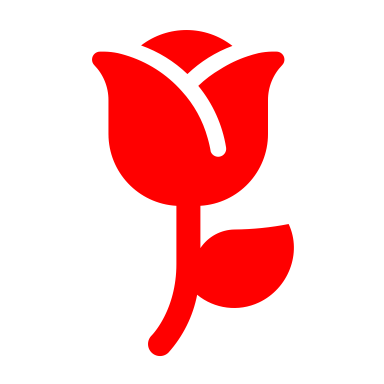


**Impactrapport**

Inloophuis de Roos

**Maart 2021**

Inloophuis  
De Roos



**Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving**

****

**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 – hier geven we achtergrondinformatie over dit impactonderzoek. We bespreken het doel van dit onderzoek en de vragen die wij hebben onderzocht.
2. De resultaten – hier geven we antwoord op de onderzochte vragen.
3. De conclusie – hier maken we een overkoepelende analyse doen en delen we onze belangrijkste inzichten en geleerde lessen.

**Inhoudsopgave**

1. Inleiding p. 4
   1. Achtergrondinformatie
   2. Doel van het impactonderzoek
   3. Onze vragen
2. Resultaten p. 5
   1. Wat doet het inloophuis?
      1. Proces
      2. De Effectenkaart
      3. Output
      4. Conclusie
   2. Wie komen er in het inloophuis? P. 8
      1. Proces
      2. Persona
      3. Conclusie
   3. Wat betekent het inloophuis voor de bezoekers en de vrijwilligers? P. 12
      1. Proces
      2. Betekenis kaartspel en Rich Picture
      3. Conclusie
   4. Wat betekent het inloophuis voor de buurt? P. 16
      1. Proces
      2. Systeemonderzoek
      3. Conclusie
3. Overkoepelende conclusie P. 18
   1. Geleerde lessen
   2. Plannen voor de toekomst

**1. Inleiding**

**1.1 Achtergrond Informatie**

Inloophuis De Roos bestaat al ruim 16 jaar. Wij bieden op een laagdrempelige manier een gastvrije plek voor een brede doelgroep. We helpen mensen om een stabiele plek te vinden en contacten op te doen. We vormen voor onze bezoekers een veilige plek in een soms onveilig aanvoelende wereld.

Inloophuis de Roos draagt bij aan het versterken van het netwerk van onze bezoekers door ontmoetingen en contacten te faciliteren. Een goede kop koffie, een glimlach en een warme sfeer dragen hieraan bij. Onze vrijwilligers sluiten aan bij de vragen van bezoekers en bieden een luisterend oor. We bieden activiteiten aan die goed aansluiten bij de wensen van bezoekers en helpen bezoekers waar nodig de stap te maken naar hulpvormen die bij hen aansluiten.

Zo proberen wij stapsgewijs een steentje bij te dragen aan een wereld waar iedereen een waardige plek heeft.

**1.2 Doel van het Impactonderzoek**

Met dit onderzoek willen wij bij De Roos laten zien wat onze impact is. Impact bestaat uit de effecten die aan de activiteiten van De Roos kunnen worden toegeschreven. Deze effecten kunnen zowel positief als negatief, bedoeld of onbedoeld, direct of indirect zijn.

Wij willen onze impact onderzoeken om te laten zien dat zonder een plek als De Roos, de mensen die hier komen geen plek zouden hebben waar zij zonder voorwaarden kunnen komen en een luisterend oor hebben. Een plek waar er niets van hen wordt verwacht en waar hun eigen behoeftes voorop staan. Verder willen we laten zien dat ons werk niet alleen betekenis heeft voor onze bezoekers, maar ook voor de mensen daaromheen, denk bijvoorbeeld aan de buurt en professionals die samenwerken met onze bezoekers. Deze resultaten willen we communiceren aan een belangrijke partners, zoals de gemeente en het Kansfonds die ons via Fonds Franciscus van ondersteuning voorziet. Daarnaast zijn we benieuwd of er specifiek dingen zijn die we beter kunnen doen, om onze bezoekers zich nog meer op hun plek te laten voelen bij inloophuis De Roos.

**1.3 Onze vragen**

In dit impactonderzoek hebben wij de volgende vragen onderzocht:

1. Wat doet het inloophuis?
2. Wie komen er in het inloophuis?
3. Wat betekent het inloophuis voor de bezoekers?
4. Wat betekent het inloophuis voor de buurt?

In het volgende hoofdstuk hebben we deze vragen beantwoord. Voor elke vraag hebben we 1 of meerdere tools gebruikt die zijn aangereikt door Fonds Franciscus.

**2. Resultaten**

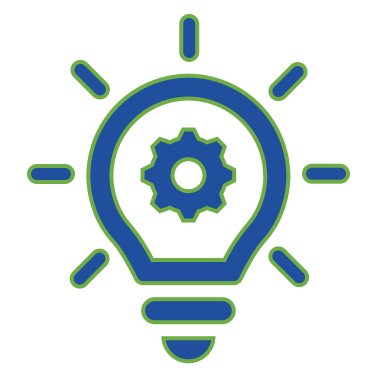
**2.1 Wat doet inloophuis de Roos?**

Om inzichtelijk te maken wat inloophuis de Roos 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 in het inloophuis komen. Of in andere woorden: wat betekenen wij met onze activiteiten voor onze bezoekers. Naast het opstellen van een effectenkaart hebben wij in het afgelopen jaar ook outputs bijgehouden. Dit zijn de concrete, telbare beschrijvingen van wat De Roos en de activiteiten die wij organiseren opleveren.

***Rapportage Tip***

Beschrijf met wie je een tool hebt uitgevoerd.

Als je iets moeilijk vond aan het proces dan kun je dit ook beschrijven. Je houdt dit positief door helder uit te leggen welke afweging en keuzes je hebt gemaakt en waarom.



**2.1.1 Proces**

De effectenkaart is samengesteld door een groep van 5 vrijwilligers onder leiding van de coördinator van het inloophuis. Na het maken van de effectenkaart hebben we deze gedeeld met andere vrijwilligers. De feedback die we kregen hebben we verwerkt in de versie die hierboven staat. De effectenkaart geeft daarmee een goede afspiegeling van de verwachtingen die de vrijwilligers hebben van welke effecten het inloophuis heeft op de bezoekers. Als we meer onderzoek hebben gedaan willen we de effectenkaart misschien in de toekomst bespreken met bezoekers zelf.

***Uitdagingen***. Wij hebben ons tijdens het maken van de effectenkaart gericht op de groepen mensen met een migratieachtergrond en dak- en thuisloze mensen. We hebben uiteindelijk voor deze twee groepen gekozen, omdat deze mensen ook het grootste deel van onze vaste bezoekers beslaat. De keuze voor de groep bezoekers vonden wij lastig omdat wij een diverse groep mensen bereiken (bijv. alleenwonende ouderen). We hebben er toch voor gekozen om voor dit eerste impactonderzoek te focussen op een brede groep. We realiseren dat hoe breder de doelgroep hoe algemener de effectenkaart wordt, en hoe smaller hoe specifieker. In de toekomst gaan we misschien verder uitsplitsen welke effecten wij hebben op specifieke doelgroepen. Omdat wij het impactonderzoek vooral wilden gebruiken om te laten zien wat wij voor onze bezoekers betekenen, hebben wij de groep vrijwilligers voor nu buiten beschouwing gelaten, ondanks dat wij ook bij deze groep bepaalde effecten denken te bereiken.

Voor het bijhouden van de outputs hebben we gekozen om voor dit eerste impactonderzoek alleen de gegevens te gebruiken die wij hiervoor ook al bijhielden. Er zijn dus geen nieuwe gegevens verzameld.

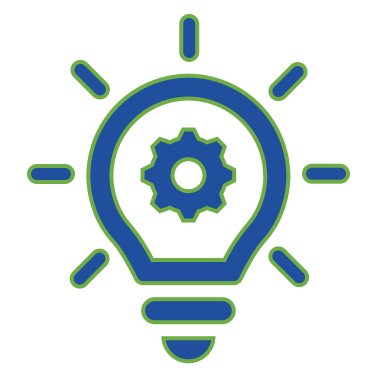
**2.1.2 Effectenkaart**

****

**2.1.3. Outputs**

***Rapportage Tip***

Outputs kun je zo uitgebreid beschrijven als je wilt. Het onderscheid totale en unieke bezoekers kan handig zijn. Focus op de belangrijkste outputs. Eventueel kun je de outputs ook vermelden in je effectenkaart.



**350** dageneen huiskamer geweest voor bezoekers

**5** dagen per week een maaltijd geserveerd voor gemiddeld **17** gasten. In totaal ontvingen wij **450** unieke maaltijdbezoekers.

**2x** perweektaalles. In totaal deden hier **107** unieke bezoekers aan mee.

**12** sportdagenmet gemiddeld **57** deelnemers.

**4** themamiddagen solliciteren met ruim **20** deelnemers per middag.

**28** bezoekersgekoppeld aan een taalmaatje

**30** creatievedinsdagen **–** waar er met bezoekers getekend, geschilderd wordt, met gemiddeld **12** bezoekers, en **150** unieke bezoekers.

**9541** kopjeskoffie geschonken

**2848** drempeloverschrijdingen

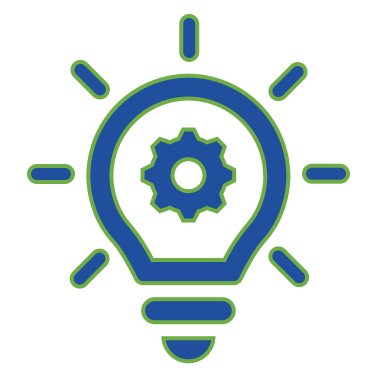
**20** vrijwilligers

**1** vastewerknemer

**2.1.4. Conclusie**

***Rapportage Tip***

Je kan de conclusieook **vooraan** plaatsen. Daardoor weten lezers snel de belangrijkste bevindingen per vraag. De meer traditionele opbouw, die wij hier hebben gebruikt, plaatst de conclusies aan het einde van elk hoofdstuk.



Inloophuis De Roos organiseert met name activiteiten voor bezoekers met een migratieachtergrond en voor mensen die dak- of thuisloos zijn. De activiteiten die wij voor deze mensen organiseren zijn gericht op het verbinden van deze mensen met elkaar, zodat zij een bredere sociale kring krijgen. Verder organiseren wij ook activiteiten om onze bezoekers bepaalde vaardigheden aan te leren die hen verder kunnen helpen om een betere positie in de samenleving te krijgen. Op basis van de output kan geconcludeerd worden dat onze activiteiten gericht op verbinding goed bezocht worden. Elke gezamenlijke maaltijd die we hebben georganiseerd bijvoorbeeld, is door minstens 6 mensen, en gemiddeld 17 mensen bezocht.

**2.2 Wie komen er in inloophuis De Roos?**

Om te laten zien wie er in inloophuis De Roos komen zijn wij aan de slag gegaan met het maken van een **persona** voor de twee doelgroepen die we in dit impactonderzoek centraal hebben gesteld: dak- en thuisloze mensen en mensen met een migratieachtergrond. Een persona is een fictief personage dat (een deel) van onze bezoekers representeert gebaseerd op interviews die we hebben gehouden met bezoekers. Dit persona geeft een levendiger en rijker beeld dan alleen cijfers over het aantal bezoekers dat wij hebben.

**2.2.1. Proces**

In totaal hebben we 11 van onze vaste bezoekers geïnterviewd om de persona’s te maken. De interviews van vijf van deze bezoekers hebben we gebruikt om de persona van Bob te maken, de overige interviews hebben we gebruikt om de persona van Jonathan te maken. We hebben alle interviews gehouden in oktober 2020 en de interviews zijn afgenomen door onze meest ervaren vrijwilliger, die praktisch alle vaste bezoekers kent. Omdat de bezoekers die wij hebben geïnterviewd deze vrijwilliger al kenden en een goede band met haar hebben, ging het afnemen van de interviews soepel. De bezoekers waren erg open. Het maken van de persona heeft ons inzicht gegeven in wie onze bezoekers nu eigenlijk zijn en wat hen bezighoudt, waarom zij naar ons inloophuis komen en wat zij nodig hebben

**Uitdagingen:** Aan het einde hebben we de persona’s ook gedeeld met de mensen die we geïnterviewd hadden. Dit was niet bij iedereen succesvol. Het was niet voor iedereen makkelijk dat de persona geen beschrijving was van henzelf, wat verwarring opriep. Uiteindelijk hielp het om de geïnterviewde te vragen of ze de persona iemand vonden die ze in het inloophuis zouden kunnen tegenkomen. Dit werd door alle geïnterviewde onderschreven.

**2.2.2 Resultaten**

Op de volgende pagina’s staan de persona’s die we gemaakt hebben. We hebben een persona gemaakt voor elk van de twee doelgroepen die we in dit impactonderzoek centraal hebben gesteld.

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

**2.2.3 Conclusie**

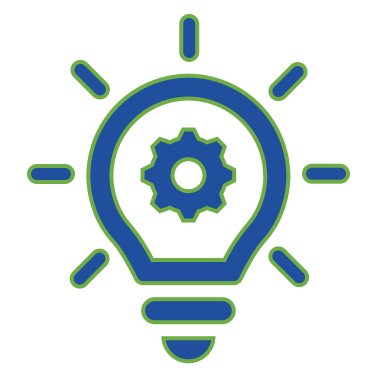
Op basis van de persona kunnen we concluderen dat de twee groepen waaruit het grootste deel van onze bezoekers bestaat voor verschillende redenen naar het inloophuis komen. Onze dak- en thuisloze bezoekers zijn vaak van middelbare leeftijd en komen met name voor de rust en de laagdrempelige sfeer naar ons inloophuis. Zij worden gekenmerkt door het feit dat ze het moeilijk vinden om mensen te vertrouwen, het moeilijk vinden om beloftes na te komen en een kleine sociale kring hebben. Wanneer zij nadenken waar ze goed in zijn, vinden ze het moeilijk om dingen te bedenken. De dingen die ze bedenken zijn vaak erg praktisch. Het grootste deel wil weer op eigen benen kunnen staan.

Onze bezoekers met een migratieachtergrond zijn vaak wat jonger en bezoeken het inloophuis met name voor de activiteiten die we voor deze groep organiseren en om nieuwe mensen te ontmoeten. Ze worden gekenmerkt door het feit dat ze midden in het proces van integratie zitten, de Nederlandse cultuur proberen te leren kennen en weinig sociale contacten hebben. Het grootste deel wil graag een nieuw leven opbouwen in Nederland.

**2.3 Wat betekent inloophuis De Roos voor de bezoekers?**

***Rapportage Tip***

Lezers begrijpen de resultaten vaak beter als er kort uitgelegd wordt hoe de tool werkt.



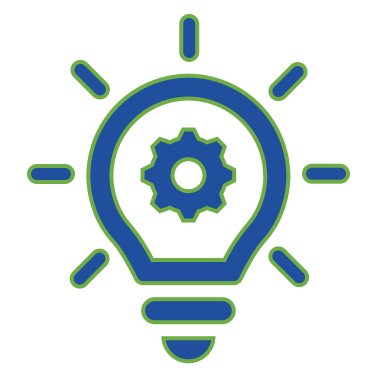
Om te laten zien wat inloophuis De Roos betekent voor de bezoekers hebben we gebruik gemaakt van het **Betekenis Kaartspel** en de **Rich Picture.** Het betekenis kaartspel is een eenvoudige oefening waarbij deelnemers doormiddel van een kaartspel aangeven welke betekenis De Roos heeft voor hen. De deelnemers krijgen een stapel kaartjes met daarop woorden die gelijk staan aan een bepaalde betekenis/effect (zoals ‘gelukkiger zijn’) en een afbeelding die dezelfde betekenis/effect uitbeeldt. Deelnemers kiezen hieruit welke betekenis inloophuis De Roos voor hen heeft en kiezen hier vervolgens een top 3 uit. Doordat zij ook een rangschikking aanbrengen in dit kaartspel, krijgen we ook inzicht in welke betekenis voor hen het belangrijkst is. Daarnaast hebben we een aantal van onze vaste bezoekers gevraagd een Rich Picture te maken. Hierbij hebben we de bezoekers gevraagd om door het maken van een tekening te laten zien wat zij fijn en minder fijn vinden aan het inloophuis. Aan de hand van deze tekening is daarna een gesprek gevoerd met de deelnemende bezoekers.

**2.3.1. Proces**

In totaal hebben wij 19 van onze vaste bezoekers gevraagd om het Betekenis Kaartspel te doen tussen de periode van 20 november 2020 en 1 december 2020. Voor de selectie van deelnemers hebben we willekeurig verschillende bezoekers gevraagd of zij mee wilden doen met het kaartspel. Niet iedereen die we hebben gevraagd wilde meedoen. Het maken van het Betekenis Kaartspel werd begeleid door twee van onze stagiairs, die door het maken van deze oefening de bezoekers ook beter hebben leren kennen. Opvallend was dat bezoekers geïnteresseerd raakten toen zij andere bezoekers het Betekenis Kaartspel zagen maken. Naast het feit dat wij inzichten hebben opgedaan met behulp van deze tool, zorgde het betekenis kaartspel ook voor het openen van het gesprek tussen onbekenden.

***Rapportage Tip***

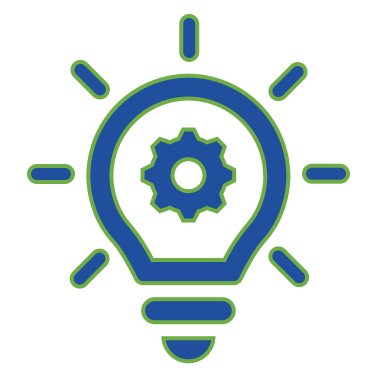
Geef bij elke tool aan hoeveel deelnemers er waren aan de tool en hoe je deze hebt geselecteerd.



De Rich Picture hebben wij laten tekenen door vier van onze vaste bezoekers. Het proces van de Rich Picture werd begeleid door dezelfde twee stagiairs die het Betekenis Kaartspel hebben begeleid. Zij hebben in het inloophuis gevraagd wie er zin had om samen een tekening te maken en daarbij meer te vertellen over wat het inloophuis voor hen betekent. Er waren vier bezoekers die hier zin in hadden. De vier vaste bezoekers werd gevraagd om te tekenen wat zij leuk vinden aan het inloophuis, maar ook wat zij minder leuk vinden aan het inloophuis. Nadat de tekening werd gemaakt, hebben de twee stagiairs verhelderende vragen bij de tekening gesteld om zo verzekerd te zijn van de betekenis van de tekening. In de toekomst zouden we graag meer tekeningen maken met verschillende bezoekers.

***Rapportage Tip***

Voeg quotes toe om de resultaten van het Betekenis Kaartspel en/of de Rich Picture te verlevendigen. Vraag hier wel expliciet toestemming voor aan je bezoekers.



**2.3.2 Betekenis kaartspel en Rich Picture**

Het volledige overzicht van de resultaten van het Betekenis Kaartspel is te zien in bijlage I van dit rapport. De belangrijkste resultaten die naar voren zijn gekomen bij het maken van het Betekenis Kaartspel laten we hier zien. Van de 19 bezoekers die het Betekenis Kaartspel hebben gemaakt, geven er 15 aan dat het kaartje ‘Minder eenzaam’ een van de drie belangrijkste betekenissen is die inloophuis De Roos voor ze heeft. 11 van de 19 bezoekers noemt dit zelfs als de belangrijkste betekenis.

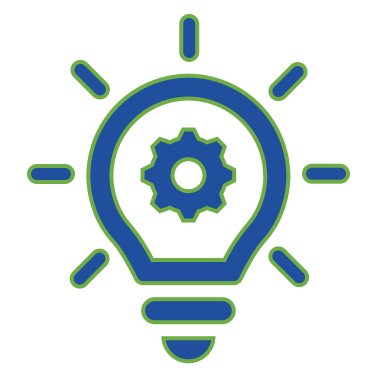
**[[1]](#footnote-2)\*[Bezoeker A]***:* ‘*Ik heb zoveel mensen leren kennen dankzij mijn bezoeken aan De Roos. Voorheen zat ik vrijwel de hele dag alleen thuis voor de TV. Nu ga ik met veel plezier naar het inloophuis om een kopje koffie te drinken met mijn vrienden!*’

Slecht 3 van de 19 bezoekers geven aan dat zij nieuwe dingen hebben geleerd, geen van deze 3 bezoekers noemt dit als belangrijkste betekenis.

**[Bezoeker B]:** *‘Nieuwe dingen leren? Nee, niet echt. Ik zou dat wel leuk vinden hoor, iets met m’n eigen handen kunnen maken!*

***Rapportage Tip***

Willen jouw bezoekers liever anoniem blijven? Geef ze dan een algemene titel als ‘bezoeker 1’.



Tenslotte hebben van de 19 bezoekers er 11 aangegeven dat zij door hun bezoek aan de Roos weten waar zij terecht kunnen voor hulp. Acht van de bezoekers noemen dit als een van de belangrijkste betekenissen van inloophuis De Roos.

We vonden het opvallend dat bezoekers aangeven niks nieuws geleerd hebben maar toch beter weten waar ze naar toe kunnen voor hulp. Uit de gesprekken die met bezoekers gehad hebben bleek dat mensen bij nieuwe dingen leren vooral dachten aan vaardigheden en niet aan dit soort kennis.

**[Bezoeker C]:** *‘Nadat ik andere bezoekers van het inloophuis beter leerde kennen, durfde ik meer over mezelf te vertellen. Veel van hen herkenden zich in mijn verhaal en waren op een eerder moment tegen dezelfde dingen aangelopen. Dankzij hun ervaringen en hoe zij daarmee zijn omgegaan, weet ik nu ook beter bij wie ik voor sommige problemen terecht kan.’*

De resultaten van de **Rich Picture** staan samen met de tekening op de volgende pagina.

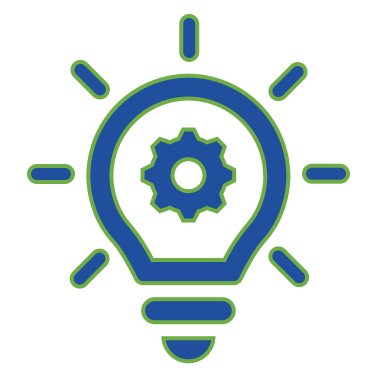
**Afbeelding met tekst, binnen

Automatisch gegenereerde beschrijving**

***Rich Picture.*** De bezoekers hebben ervoor gekozen om drie onderdelen te tekenen die ze het belangrijkste vonden. Op de tekening rechtsboven geven de deelnemers aan wat zij het leukste vinden aan het inloophuis, namelijk gezellig kletsen onder het genot van een kopje koffie en een gezelschapsspel. Door deze gezellige, laagdrempelige bijeenkomsten geven deze bezoekers aan zich geliefder en minder eenzaam te voelen. Linksboven laten de deelnemers zien dat zij dankzij hun bezoeken aan inloophuis De Roos nu ook weten waar zij terecht kunnen voor hulp, specifiek geven ze aan dat de juridisch advies uren hebben geholpen en dat ze ook weten waar ze terecht moeten met gezondheidsvragen. Tenslotte blijkt dat de vaste bezoekers wegblijven van het inloophuis wanneer wij activiteiten organiseren die niet passen binnen de dagelijkse gang van zaken. Bij het doorvragen geven de bezoekers aan dat zij zich niet welkom voelen bij deze activiteiten omdat deze het laagdrempelige van De Roos verstoort. Ze krijgen de indruk dat er iets van ze wordt verwacht en blijven daarom liever weg.

***Rapportage Tip***

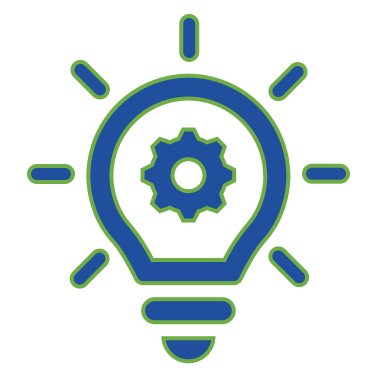
Bespreek de resultaten van de Rich Picture samen met de tekening(en).



**2.3.3 Conclusie**

***Rapportage Tip***

In de conclusie benoem je zowel verwachte als onverwachte resultaten. Je kunt hier – of in de eindconclusie – ook ingaan over wat je gaat doen met de resultaten.



Het gros van de vaste bezoekers van De Roos geeft aan dat zij door hun bezoek aan het inloophuis zich minder eenzaam zijn gaan voelen, zowel in het Betekenis Kaartspel als bij de Rich Picture. Dit sluit mooi aan op de missie van inloophuis De Roos, waar wij ons richten op het vergroten van de sociale kring van onze bezoekers. Opvallend vonden wij dat slechts een enkeling aangaf nieuwe dingen geleerd te hebben in inloophuis De Roos, terwijl wij hier wel op inzetten in onze activiteiten. Bezoekers geven aan dat ze daar wel voor open staan. Verder laat een deel van de bezoekers weten dat zij door een aantal van de activiteiten die De Roos organiseert op sommige dagen niet naar het inloophuis is gekomen, voornamelijk doordat deze activiteiten het laagdrempelige van De Roos doorbreken. Bezoekers krijgen het gevoel dat ze iets ‘moeten’. Tenslotte hebben we geleerd dat ondanks dat wij ons er niet op richten, veel van de bezoekers aangeven dat ze door hun bezoek aan De Roos weten waar zij terecht kunnen voor verschillende behoeften, zoals de voedsel- en kledingbank.

**2.4 Wat betekent het inloophuis voor de buurt?**

Om te laten zien wat inloophuis De Roos betekent voor de buurt zijn we aan de slag gegaan met het systeemonderzoek. Voor dit systeem onderzoek hebben we een kort interview gehouden met twee andere organisaties in de buurt, om uit te zoeken wat zij waarderen aan De Roos en wat inloophuis De Roos volgens hen beter kan doen.

**2.4.1. Proces**

De vrijwilligerscoördinator, directeur en twee van de vaste medewerkers van inloophuis De Roos hebben samen een inventarisatie gemaakt van de organisaties/initiatieven/bedrijven waar wij mee samenwerken. In verband met tijdsgebrek hebben we voor dit impactonderzoek besloten een organisatie te interviewen waar wij een redelijke nauwe samenwerking mee hebben (Vluchtelingenwerk) en de lokale POH-GGZ. We weten dat zij met dezelfde groep mensen werkt, maar we werken verder niet actief met haar samen. De interviews zijn gehouden in december 2020 door de twee vaste medewerkers die ook betrokken waren bij de inventarisatie.

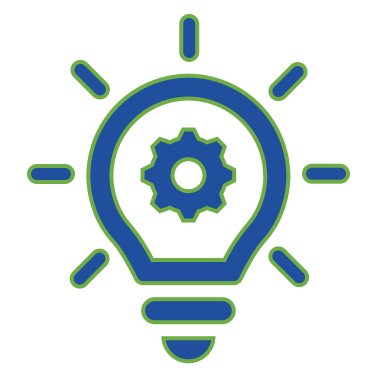
**2.4.2 Resultaten**

Het overzicht dat wij hebben gemaakt van de organisaties en instellingen waar wij mee samenwerken is terug te vinden in bijlage II. Een aantal korte stukjes uit de interviews die we hebben gevoerd met Vluchtelingenwerk en de POH-GGZ.

Interview met de POH-GGZ[[2]](#footnote-3)\*\*

***Rapportage Tip***

Je kan in een echte rapportage, als je daarvoor toestemming hebt gekregen van de geïnterviewde, het hele interview ook opnemen als bijlage.



**[Medewerker De Roos: MR]:Verwijst u wel eens mensen door naar De Roos?**

[Contactpersoon POH-GGZ; CP]: *‘Wat ik fijn vind is dat jullie ons enorm ondersteunen. Vooral in de wintermaanden komen er veel mensen die zich somber en eenzaam voelen. Ik stuur deze mensen, mits de problematiek niet te ernstig is, vaak door naar jullie. Bij jullie kunnen deze mensen hun ei kwijt, waardoor ze al enorm geholpen zijn. Ik merk dat de mensen die ik heb doorverwezen naar het inloophuis vervolgens minder ondersteuning van mij nodig hebben.’*

**[MR]: Merkt u effecten bij uw cliënten nadat zij ons inloophuis bezoeken? En zo ja, wat voor effecten?**

[CP]: *‘Zeker! Eens in de zoveel tijd nemen we contact op met mensen die bij ons langsgekomen zijn. Het gros van de mensen die we naar jullie hebben doorgestuurd geeft aan dat ze zich stukken beter voelen sinds ze langskomen bij jullie inloophuis. Niemand mag onderschatten hoe belangrijk het is voor mensen om een plek te hebben waar ze anderen kunnen ontmoeten. Dit bevestigt voor ons nogmaals de toegevoegde waarde die De Roos heeft voor ons.*

**[MR]: Wat denkt u dat ons inloophuis anders of beter zou kunnen doen?**

[CP]: ‘*Ik vind de manier van werken bij jullie heel mooi. Een plek die heel laagdrempelig is, mensen in hun waarde laat en niks van ze verwacht. Alleen heb ik op dit moment nog weinig zicht of jullie een betere rol kun spelen in het signaleren van sommige mensen met complexe problemen die baat zouden kunnen hebben bij professionele zorg. Natuurlijk ligt de verantwoordelijkheid niet bij jullie of iemand de juiste hulp zoekt of niet, maar wellicht dat wij jullie kunnen helpen in het signaleren van deze mensen zodat jullie nog beter kunnen aansluiten op de behoeften van deze mensen. Wij kunnen jullie wel helpen om een aantal signalen te leren herkennen zodat jullie beter op de behoeften van deze mensen kunnen aansluiten.*

Interview met Vluchtelingenwerk\*\*

**[MR] Wat voegt ons inloophuis volgens u toe aan de wijk?**

[Contactpersoon Vluchtelingenwerk; CV]: *‘Ik denk dat jullie een belangrijke rol spelen in de buurt omdat jullie een verbindende rol hebben tussen de buurtbewoners. Jullie geven de buurtbewoners de mogelijkheid om elkaar ongeforceerd te leren kennen. Veel van onze cliënten geven aan dat ze zich veel meer thuis in de buurt dankzij de kennismakingen die zij hebben gedaan in De Roos’*

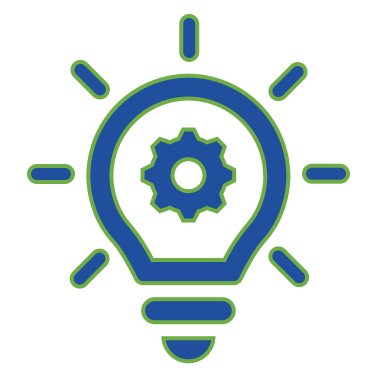
**[MR] Wat is volgens u uniek aan ons inloophuis?**

[CV]: ‘*Wat zo bijzonder is aan jullie is dat jullie op allemaal verschillende manieren zorgen dat onze cliënten zich sneller thuis voelen in de buurt. Niet alleen bieden jullie hun een fijne plek om heen te gaan en mensen te ontmoeten, jullie helpen ze ook actief om beter te integreren door de taalles en taalmaatjes. Daarbovenop bieden jullie ze ook de kans om werkervaring op te doen door ze als vrijwilliger aan te nemen. Een totaalpakket waarin iedereen wel wat kan vinden dat bij ze past.*

**2.4.3 Conclusie**

***Rapportage Tip***

Komen er concrete nieuwe acties voort uit het onderzoek. Benoem deze dan. Hiermee toon je dat je actief aan de slag gaat met lessen.



Zowel Vluchtelingenwerk als de lokale POH-GGZ geven aan dat De Roos helpt bij het wegnemen van wat druk op de ketel. De POH-GGZ benoemt dat een deel van de mensen die langskomen last hebben van lichte problematiek. Vaak gaat het hierbij om mensen die aangeven zich somber te voelen doordat zij zich geïsoleerd voelen van de rest van de samenleving, waarbij alleen al hun verhaal kwijt kunnen een deel van de klachten kan verhelpen. Doordat De Roos o.a. dienstdoet als een ontmoetingsplek waar mensen hun verhaal kwijt kunnen, verwijst de POH-GGZ deze mensen regelmatig naar het inloophuis als een plek waar mensen tot rust kunnen komen en contacten kunnen opdoen. Het gevolg is dat deze mensen vervolgens minder ondersteuning van de POH-GGZ nodig hebben. Vluchtelingenwerk benoemt dat wij een belangrijke schakel in hun systeem zijn, omdat wij op meerdere manieren een plek zijn waar zij mensen met een migratieachtergrond naar doorsturen. Doordat wij niet alleen een plek aanbieden waar mensen op een laagdrempelige manier kennis met elkaar kunnen maken, maar ook vrijwilligersplekken aanbieden waarbij deze mensen werkervaring kunnen opdoen. Sommige dingen kunnen we nog beter doen. De POH-GGZ heeft aangegeven dat zij het belangrijk zouden vinden dat vrijwilligers ook complexere problematiek bij bezoekers kunnen signaleren om zo beter aan te kunnen sluiten op hun behoeften. Op dit moment is het nog onduidelijk of en hoe dit gebeurt. Er is daarom besloten om in samenwerking met de POH-GGZ de vaste vrijwilligers van het inloophuis een korte training te geven om signalen van complexe problematiek betere te leren herkennen en hoe daarmee om te gaan.

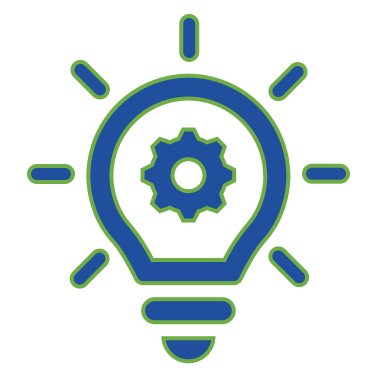
**3. Overkoepelende conclusie**

**3.1 Geleerde lessen**

***Rapportage Tip***

Laat op de effecten kaart zien welke effecten onderbouwd zijn met een blauwe dikgedrukte tekst en voeg een kolom toe waarin je aangeeft uit welke tools deze onderbouwing komt.

Onverwachte effecten kan je met een andere kleur toevoegen.



Met dit impactonderzoek hebben we een aantal belangrijke lessen geleerd. Ten eerste blijkt dat het grootste deel van onze vaste bezoekers voornamelijk naar het inloophuis komt voor de gezelligheid en rust. Met de inloop alleen blijken we al veel van onze effecten te bereiken die we in onze effectenkaart verwacht hadden. De effecten die we hebben opgenomen in de effectenkaart voor de inloop lijken dan ook grotendeels onderbouwd. De vaste bezoekers geven meermaals aan dat zij zich minder eenzaam voelen, en meer gezelligheid ervaren. Daarnaast benoemen ook andere organisaties uit de buurt dat wij mensen een plek bieden waar zij hun verhaal kwijt kunnen. Hieronder hebben we een overzicht gemaakt van onze onderbouwing.

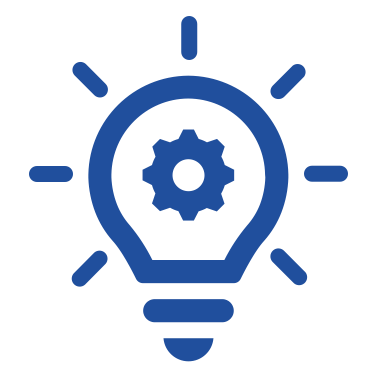
Ook is meermaals naar voren gekomen dat, ondanks dat wij dit niet verwachtten, onze bezoekers dankzij hun bezoek aan inloophuis De Roos beter weten waar zij terecht kunnen. Het gaat hierbij om zowel hulp met gezondheidsvragen, als om juridische hulp. Het blijkt dat het delen van verhalen als extra effect oplevert dat onze bezoekers ook van elkaar leren. Daarbij blijkt dat het delen van een verhaal bij sommigen al voor veel opluchting zorgt. Andere organisaties, die met dezelfde mensen werken, laten weten dat zij hierdoor zelf ook beter hun werk kunnen doen.

Natuurlijk gaan er ook dingen minder goed dan wij hadden verwacht. We hebben in het afgelopen jaar elke maand een sportdag georganiseerd voor alle bezoekers. Het idee achter deze sportdag is dat de deelnemende bezoekers een gezellig dag hebben en zich ook (iets) fitter gaan voelen. Een deel van onze vaste bezoekers deed hier niet aan mee. Deze vaste bezoekers geven aan dat het vrijblijvende en rustige karakter van het inloophuis verdwijnt op het moment dat het gehele inloophuis in teken staat van de sportdag. Zij hadden het gevoel dat zij *moesten* meedoen, en niet zomaar langs konden komen voor de gezelligheid en rust op deze dagen, wat blijkt uit de persona van Bob die wij hebben gemaakt. Hoewel de sportdag altijd goed bezocht werd, sluiten we hiermee dus ook deel van onze bezoekers uit.

Tenslotte is naar voren gekomen dat onze bezoeker niet het gevoel hebben dat ze nieuwe dingen leren. Dit is opvallend doordat we juist, specifiek bij mensen met een migratieachtergrond, inzetten op het aanleren van nieuwe dingen. Een mogelijke verklaring kan gevonden worden in de effectenkaart en het onderzoek. In de effectenkaart zie je dat wij vooral activiteiten organiseren waarin nieuwe dingen worden geleerd voor de bezoekers met een migratieachtergrond. De bezoekers met wie wij het Betekenis Kaartspel hebben gespeeld waren echter voornamelijk bezoekers die niet tot deze groep behoren. Omdat wij probeerden om niet sturend te zijn in het kiezen van onze deelnemers, hebben we de plank deels misgeslagen in ons onderzoek. Het is wel waardevol om te weten dat andere mensen niet het gevoel hebben dingen te leren maar hier wel voor open staan, dit betekent dat wij er in de toekomst iets mee kunnen doen.

***Rapportage Tip***

De eindconclusie is de plek om de lessen die je leert over verschillende tools samen te pakken. Hier kun je ook proberen te verklaren waarom je mogelijke tegengestelde resultaten hebt gevonden bij verschillende tools.



**3.2 Plannen voor de toekomst**

Op basis van de geleerde lessen willen we een paar concrete stappen nemen. Ten eerste gaan we de opzet van de sportdag aanpassen. We zullen voor een aparte ruimte in het inloophuis zorgen waardoor ook de bezoekers die niet willen meedoen aan de activiteiten toch nog de rust en ruimte die zij zoeken kunnen ervaren. Verder willen we meer activiteiten organiseren om ook andere bezoekers nieuwe praktische dingen te leren, aangezien zij daarvoor open staan. We willen deze mensen bijvoorbeeld gaan uitnodigen voor een middag begeleid door vaste bezoekers die ervoor openstaan om hun praktische vaardigheden met andere bezoekers te delen.

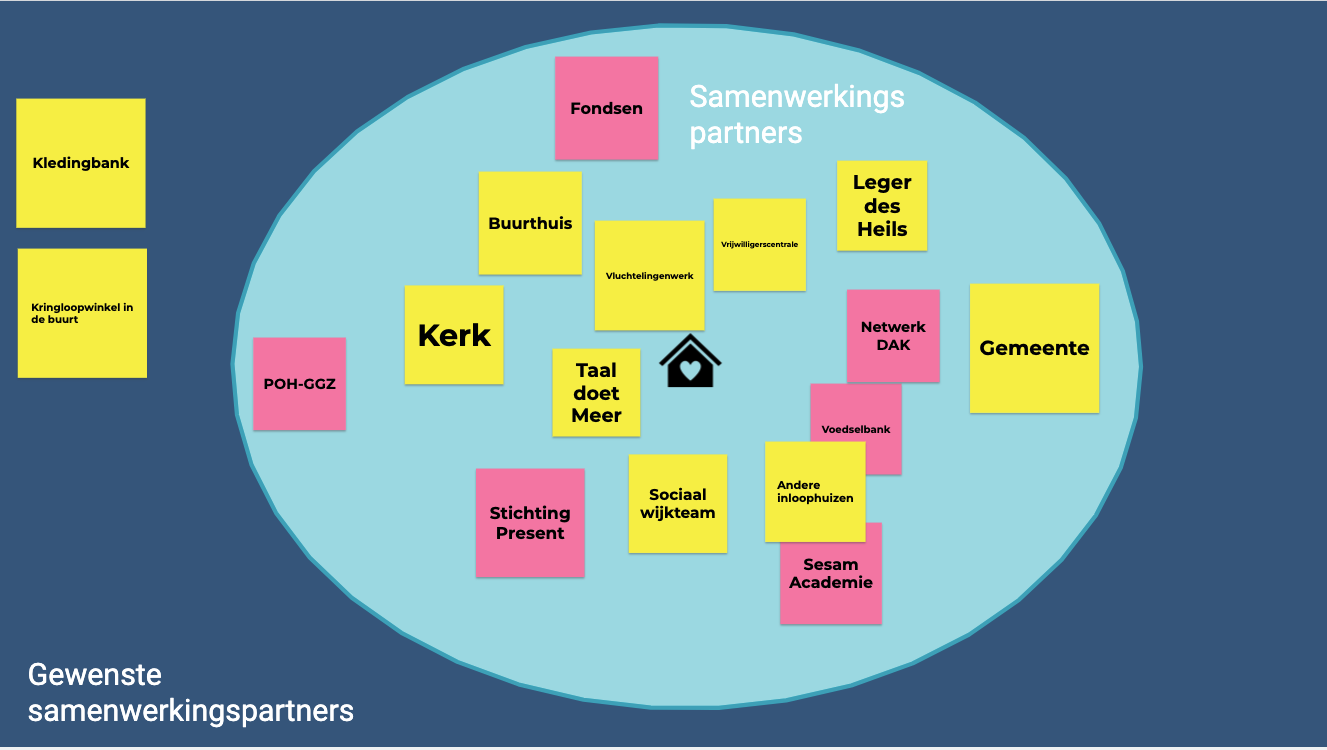
**Vervolgstappen voor het impactonderzoek:** Volgend jaar willen we ons impactonderzoek herhalen. Voor het vervolgonderzoek willen we vooral in het systeemonderzoek meer informatie ophalen. Daarnaast zullen we nieuwe effectenkaarten maken voor specifiekere doelgroepen, met daarin ook de effecten die we bij de vrijwilligers verwachten opgenomen.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bij wie vindt het effect plaats?** | **Welke activiteit organiseren we?** | **Welk effect?** | **Onderbouwing door** |
| Alle bezoekers | Inloop | * **Gezelligheid** * **Kunnen hun verhaal kwijt** * **Leren nieuwe mensen kennen** * Voelen zich verbonden met anderen * Voelen zich thuis * **Voelen zich minder eenzaam** * Ervaren rust | * Interviews betekenis kaartspel * Betekenis kaartspel * Rich Picture * Persona |
|  | Sportdag | * Voelen zich fitter * Gezelligheid |  |
| Mensen met een migratieachtergrond | Taalles | * **Leren de Nederlandse taal** * **Leren de Nederlandse cultuur beter kennen** * **Leren nieuwe mensen kennen** * **Gezelligheid** * Voelen zich verbonden met anderen | * Interviews betekenis kaartspel * Persona * Systeemonderzoek |
|  | Taalmaatje | * **Leren de Nederlandse taal** * **Leren de Nederlandse cultuur beter kennen** | * Interviews betekenis kaartspel * Persona * Output * Systeemonderzoek |
|  | Thema middag: solliciteren | * Doen kennis op over solliciteren * Doen vaardigheden op over solliciteren |  |
| Dak- en thuisloze mensen | Warme maaltijd | * **Hebben een warme maaltijd** * Hoeven niet op zoek naar warme maaltijd | * Output |
|  | Informatieavond over verslavingsproblematiek i.s.m Leger des Heils | * Doen kennis op over verslavingsproblematiek |  |
|  | Begeleiding van een vrijwilliger | * Kunnen hun verhaal kwijt * Kunnen advies vragen |  |

**Bijlage I: Resultaten betekenis kaartspel**

Afbeelding met tafel

Automatisch gegenereerde beschrijving

**Bijlage II: Systeemonderzoek overzicht**

1. \* Alle quotes zijn fictief. [↑](#footnote-ref-2)
2. \*\* De interviews in dit hoofdstuk zijn fictief. Overeenkomsten met de werkelijkheid berusten volledig op toeval. [↑](#footnote-ref-3)