

Effectanalyse Koffiebar Stichting Ontmoeting

Wat werkt?

versie: 11 november 2024
auteur: Jochum Deuten

1 Inleiding

Buiten op straat staat het bord al te wenken. En eenmaal binnen merkt een bezoeker dat er iets gebeurt in de Koffiebar van Stichting Ontmoeting aan de Frieslandlaan in Haarlem....

Op dinsdagavond 4 juni jl. kwamen 14 betrokkenen bij elkaar om te beschrijven wat er dan precies gebeurt: wat is er allemaal nodig om de Koffiebar te laten functioneren en welk verschil wordt daarmee gemaakt?

Het initiatief kwam van Stichting Ontmoeting, de stedelijke ondersteuningsorganisatie Buurts en woningcorporatie Elan. Zij zijn benieuwd naar de maatschappelijke effecten van de Koffiebar, hoe deze ontstaan en wat daar de precies de werkzame principes van zijn. Deze kennis willen zij gebruiken om het concept van de Koffiebar ook op andere plekken te realiseren

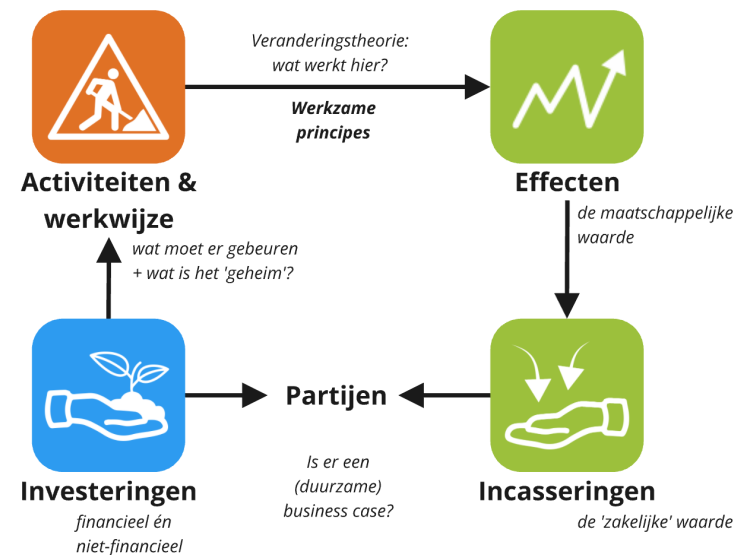


Het gesprek werd gevoerd in twee groepen, met behulp van het instrument Effectenarena¹. Met dit dialooginstrument werd de werkzaamheid van de Koffiebar beschreven aan de hand van vier met elkaar samenhangende hoofdingrediënten:

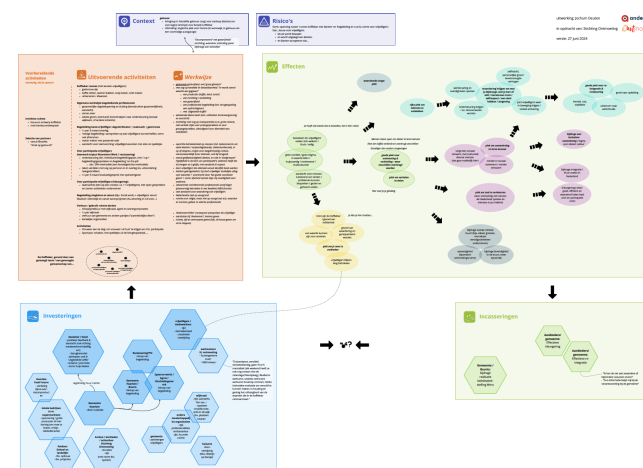
- de **activiteiten en werkwijze**: welke activiteiten worden ondernomen en op welke manier worden die uitgevoerd (wat is de 'werkwijze'?)
- de **effecten**: welke meerwaarde is er voor de buurt/wijk, voor vrijwilligers, voor bezoekers, voor 'werknemers', voor... ?
- de **investeersders**: welke partijen leveren de bijdragen (financieel én niet-financieel) die nodig zijn voor de activiteiten?
- de **incasseersders**: welke partijen hebben voordeel van deze effecten en ervaren waarde?

Dat leverde veel informatie op. Dat is in eerste instantie uitgewerkt in een visueel overzicht. Dit is als aparte pdf-bijlage beschikbaar.

¹ Meer informatie is te vinden op: www.effectenarena.nl



Figuur 11: vier samenhangende ingrediënten in de beschrijving



Figuur 2: eerste, visuele uitwerking

In dit rapport wordt hier verder verslag van gedaan. Het beschrijft de werking en effecten zoals de aanwezigen dat ervaren. Bovendien zijn de uitkomsten om elkaar betrokken en in een aanvullende analyse met elkaar in een logisch verband geplaatst. Daarmee ontstaat er stevig zicht op 'wat werkt'.

Deel A beschrijft de ingrediënten op basis van de informatie die de aanwezigen inbrachten. In dit deel worden uitsneden van de visuele uitwerking gepresenteerd en voorzien van een toelichting.

Deel B geeft een nadere uitwerking van een aantal 'werkzame principes': wat zijn de kernelementen in de aanpak die ervoor zorgen dat de effecten gerealiseerd worden?

Deze werkzame principes zijn van waarde voor de toekomst van de Koffiebar. Bij eventuele verandering of doorontwikkeling geven de werkzame principes aan waar extra op gelet moet worden. Daarnaast zijn ze ook opgesteld omdat Stichting Ontmoeting samen met haar lokale partners – de gemeente Haarlem, de wijkteamorganisatie Buurt en woningcorporatie Elan – overweegt een soortgelijke voorziening te openen, in een andere Haarlemse wijk. De werkzame principes beschrijven de zaken die dan zeker meegenomen moeten worden in het 'projectontwerp'. De omgeving, het pand en het uitvoerend team zijn anders. Daarom is het één-op-één kopiëren het concept niet verstandig. Beter is het om de werkzame principes actief in te vullen vanuit de nieuwe situatie. Misschien leidt het dezelfde uitwerking, misschien is iets anders nodig.

2 Deel A – beschrijving Koffiebar

2.1 Activiteiten en werkwijze

In de Koffiebar gebeurt heel veel meer dan het schenken van goede koffie. Het belangrijkste deel van de activiteiten is gericht op mensen. Een gemengd team runt de Koffiebar: zie figuur 3 hieronder.

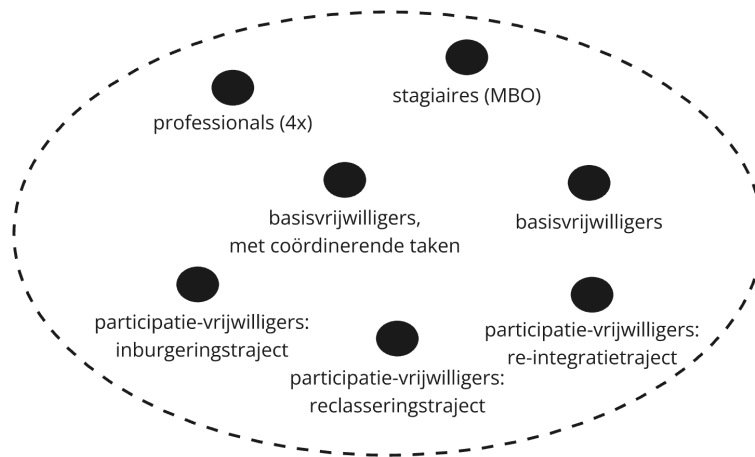
Binnen het team wordt veel waarde gehecht aan gelijkwaardigheid en gemeenschapsgevoel. Dit komt onder meer in uitdrukken in de 'titels': ook mensen die instromen vanuit een traject worden 'vrijwilliger' genoemd. Het werkzame principe 'vanuit een gemeenschap' (zie pagina 11 beschrijft de werking van het team preciezer.

Samen voeren ze op dagelijkse basis diverse activiteiten uit. Nog bepalender voor de uiteindelijke effecten, is de manier waarop dat gebeurt: de werkwijze.

Op de volgende pagina staan de activiteiten en werkwijze beschreven.

De Koffiebar ontvangt wekelijks 230 tot 250 bezoekers.

Gemiddeld volgen zo'n 35 inwoners een traject. Waarbij er 2 tot 4 inwoners maandelijks instromen, en hetzelfde aantal uitstromen.



Figuur 3: het gemengde team van de Koffiebar kent verschillende soorten leden



Uitvoerende activiteiten

Koffiebar runnen (met keuken-vrijwilligers):

- gastvrouw zijn
- koffie zetten, taarten bakken, soep koken, tosti maken
- uitserveren / afwassen

Algemene werkwijze begeleidende professionals

- gezamenlijke dagdeelopening en sluiting (benadrukken gezamenlijkheid, aandacht)
- samen eten
- advies geven, eventueel: doorverwijzen naar ondersteuning (sociaal wijkteam, of andere instantie)

Begeleiding basis-vrijwilliger: dagcoördinator | taalcoach | gastvrouw

- 1x per 3 maand overleg
- 'steverige begeleiding': aanspreken op wat vrijwilligers kunnen/willen, soms ook afremmen
- match maken met passende taak
- aandacht voor teamvorming: vrijwilligersavonden met eten en spelletjes

Voor participatie-vrijwilligers

(leerwerk-traject Waardevol Werk / reclassering)

- ondersteuning obv. individueel begeleidingsplan, met 1-op-1 begeleidingsgesprekken en begeleiding 'on the job'
 - obv. SRH-methodiek (een herstelgerichte methodiek)
- taken verdelen met oog op persoon en in overleg (ev. uitzondering: taakgestrafden)
- 1x per 3 maand evaluatiegesprek met opdrachtgever

Voor participatie-vrijwilligers (inburgering):

- taalcoaches (een-op-een-contact, ca. 11 vrijwilligers), met open gesprekken en samen activiteiten ondernemen

Begeleiding stagiaires et cetera (bijv. Social work) + vrijwilligers vanuit Maatsch. Diensttijd en vanuit woonprojecten (huurkorting in ruil voor...)

Verhuur / gebruik ruimte derden

- inloopspreekuur met wijkraad, agent en woningcorporaties
- regelmatig gebruik wijkraad
- verhuur aan gemeente en andere partijen ("aantrekkelijke sfeer")
- kerkelijke organisaties

Samenwerking rond div. activiteiten

- Div. activiteiten, waaronder Vrouwen aan de slag: om vrouwen 'uit huis' te krijgen en om mts. participatie te bevorderen
- spontaan: schaken, met spelletjes uit de kringloopwinkel, ...



Werkwijze

- *gemeende gastvrijheid, met 'grote glimlach'*
- *met oog op kwaliteit én betaalbaarheid: "er wordt overal waarde aan gegeven"*
 - *van producten (koffie, taart, lunch)*
 - *van inrichting / aankleding*
 - *van gastvrijheid*
 - *van professionele begeleiding (incl. terugkoppeling aan opdrachtgever)*
 - *met 'uitgestelde koffie'*
- *wisselende kleine kaart (ivm. ontbreken horecavergunning en overzicht)*
- *inrichting: met oog op transparantie (o.m. grote ramen), met variatie zitjes voor privé-gesprekken en voor groepsgesprekken, uitnodigend voor diversiteit aan activiteiten*
- *oprechte betrokkenheid op mensen (incl. bekommernis om vaste klanten / verjaardagskaartje, ziekenhuisbezoek), er op af stappen, zorgen voor laagdrempelig contact, onvoorwaardelijk (voor iedereen, ook bij terugval)*
- *vanuit gelijkwaardigheid denken, en niet in 'doelgroepen' ("gelijkheid is de kern van participatie"), iedereen heeft iets te brengen en is gelijk, met aandacht & respect*
- *door vrijwilligers die allemaal vanuit dezelfde basis werken*
- *heldere gedragskaders: bij start vrijwilliger duidelijke uitleg over waarden + overdracht door 'het goede voorbeeld geven' + soms: afscheid nemen (bijv. bij onveiligheid voor anderen)*
- *uitvoerende coördinerende professionals vanaf begin (planvormig) betrokken + op HBO-niveau*
- *veel aandacht voor waardering van vrijwilligers*
- *Nederlandse taal op voorgrond*
- *ruimte voor religie, maar niet op voorgrond: w.b. waarden en normen, gebed, in selectie professionals*
- *'deelnemer/cliënt' consequent aanspreken als vrijwilliger*
- *aansluiten bij 'deelnemers', kansen geven*
- *ruimte, tijd en vertrouwen geven (bijv. de keuze geven om uit te stappen)*

2.2 Investerings

Om de activiteiten blijvend te kunnen uitvoeren zijn diverse bijdragen nodig, van uiteenlopende partijen. Voor een deel is dit zo ontstaan omdat het Stichting Ontmoeting in de begindagen niet lukte om een dekkende subsidie te vinden van één partij. Maar ondertussen is van deze nood een deugd gemaakt. Mede door de actieve houding van de betrokken professionals leveren

meerdere partijen een bijdrage aan de Koffiebar. Aan de ene kant vraagt dit de nodige inspanning ('relatiemanagement'). Aan de andere kant geeft het ook een robuustere, minder afhankelijke basis en biedt het ook kansen voor andere aanvullende activiteiten. Het gaat om de volgende financiële én niet-financiële 'investerings':

Partij	Soort investering (financieel en niet-financieel)
Gemeente Haarlem	Directe subsidie Koffiebar (via Buurts) Financiering andere investerende partijen die trajecten 'inkopen': Buurts, Spaarne Werkt, Agros, Vluchtelingenwerk Huurder ruimte
Spaarne Werkt, Agros,	Inkoop van trajecten re-integratie
Vluchtelingenwerk	Inkoop van trajecten inburgering
Reclassering	Inkoop van trajecten reclassering
Buurts (de brede ondersteunings-organisatie in Haarlem)	Doorverwijzen vrijwilligers
Bezoekers / klanten	Positieve feedback & aandacht (ook richting medewerkers/vrijwilligers) Aankopen/omzet (terugkerend); ook in 'uitgestelde koffie' (koffie voor iemand anders) Reclame / promotie
Huisarts	Doorverwijzing / aanbrengen vrijwilligers (i.h.k.v. Welzijn op Recept)
Haarlem Food Future	Verdeling bijna-over-datumproducten
Lokale bedrijven (o.m. supermarkten)	Sponsoring / gratis producten of met korting (om mee te koken, of bijv. voor een oliebollenactie)

Div. fondsen (landelijk en lokaal)	Financiële bijdrage t.b.v. investering in opbouw (bijv. interieur) of t.b.v. projecten
Kerken / kerkleden / achterban Stichting Ontmoeting	Donaties en tijd (met name t.b.v. opstart)
Andere maatschappelijke organisaties	Ambassadeur van de Koffiebar zijn Huur ruimte
Wijkraad	Tijd, aandacht, 'fan zijn van...', actief samenwerking: onder meer opzetten crowdfunding-actie in de wijk tbv. plaatsen keuken
Werknemers St. Ontmoeting	Buitengewone inzet/betrokkenheid (bovenop betaalde taak)
Vrijwilligers	Tijd, betrokkenheid/toewijding, creativiteit

2.3 Effecten

De activiteiten en de manier waarop deze worden uitgevoerd, zorgen er voor dat er een verschil wordt gemaakt.

In eerste instantie worden effecten genoemd die direct verbonden zijn aan deze inzet. Er ontstaat vooral iets tussen mensen: bezoekers én (participatie)vrijwilligers **voelen zich welkom, voelen zich thuis**. Dat heeft er mee te maken dat iedereen **in zijn/haar waarde** wordt gelaten; er wordt niet geoordeeld. Ook is er **aandacht voor mensen**: ze vinden er een luisterend oor. Dit maakt de Koffiebar tot een **goede plek voor ontmoeting** en om **je verhaal te delen**.

En deze directe effecten bieden de vruchtbare basis voor tal van vervolgeffecten. En voor elke betrokkene zijn dat andere effecten.

Voor **vrijwilligers**, waaronder dus de deelnemers van diverse trajecten:

- trots zijn op de Koffiebar / gevoel van solidariteit
- van waarde kunnen zijn voor anderen
- gevoel van waardering en gerespecteerd worden

De Koffiebar wordt gekenmerkt als een plek om je mee te verbinden, met als bijkomend voordeel dat (basis-)vrijwilligers ook lang betrokken blijven (wat ook weer bijdraagt aan de gemeenschapsvorming).

Voor **stagiaires** is het een waardevolle stageplek, waar ze rijke ervaringen opdoen: je ontmoet uiteenlopende mensen en maakt kennis met de specifieke werkwijze van de Koffiebar.

Voor **participatie-vrijwilligers** – met name die vanuit re-integratie- en reclasseringstrajecten – is de Koffiebar vooral een plek om de eigen talenten te (her)ontdekken. Er zijn verschillende taken in te vullen en de werkwijze geeft de ruimte om te zoeken naar een passende taak. Dat helpt bij het opdoen van werkervaring en vaardigheden. Waar nodig krijgen vrijwilligers ondersteuning (op tal van levensdomeinen) en worden ze eventueel doorverwezen.

De beschreven werkwijze zorgt dat deze vrijwilligers waardering krijgen voor de bijdrage die ze leveren. Men herwint daardoor trots en zelfrespect. Het geeft een doel in het leven en zingeving. Zo geven betrokkenen aan tijdens de sessie. Vaak betekent het dat participatie-vrijwilligers weer ‘in beweging’ komen in hun leven.

En dit vormt vervolgens weer een basis voor vervolgstappen richting een succesvolle re-integratie: vrijwilligers stromen uit naar werk of studie, of groeien daarnaartoe. De hiervoor benoemde effecten zorgen ook voor een stabiele basis hiervoor. Dat maakt de Koffiebar een goede plek voor re-integratie, volgens de betrokkenen.

In het bijzonder voor **participatie-vrijwilligers** vanuit inburgeringstrajecten is de Koffiebar een geschikte plek om de Nederlandse samenleving te leren kennen. Door de werkwijze (met bijv. aandacht voor elk individu en een oprechte belangstelling) is er veel ruimte om contact te maken met mensen en je verhaal te delen. Deze vrijwilligers vergroten zo hun sociale netwerk in Nederland. Dat gaat relatief makkelijk in de veilige omgeving van de Koffiebar. Het maakt dat ze minder snel in een sociaal isolement terechtkomen.

Daarnaast biedt de Koffiebar ook veel gelegenheid om taalvaardigheid te verbeteren: je ontmoet mensen die Nederlands spreken én interesse hebben in jou als persoon. De eisen voor inburgering kunnen zo op een goede, waardevolle manier behaald worden: nieuwe Nederlanders gaan zich thuis voelen in Nederland. Het is ook een efficiënt traject, omdat zowel aan de taaleisen als aan de eisen voor participatie voldaan kan worden.

Een breder effect ontstaat vanuit de interactie met vrijwilligers en bezoekers: in tal van interactiemomenten wordt een bijdrage geleverd aan een inclusieve samenleving en ontstaat er meer begrip voor elkaars cultuur.

Voor een horecagelegenheid staat de Koffiebar op een atypische locatie: midden in een woonwijk. Dat maakt dat sommige wijkbewoners ook betrokken raken. De ontmoeting rond de



Koffiebar draagt bij aan de sociale cohesie, zien betrokkenen: wijkbewoners die elkaar kennen van de Koffiebar groeten elkaar en soms ondernemen ze op eigen initiatief samen vervolgactiviteiten.

En alleen al met de aanwezigheid levert de Koffiebar een bijdrage aan de levendigheid van de buurt: het brengt extra dynamiek. De wijkraad heeft vanaf het begin een belangrijke bijdrage aan deze wijkbetrokkenheid.

2.4 Incasseringen

Sommige effecten vertalen zich in een voordeel voor een partij: een incassering.

Re-integratie-waarde

Uit de effecten wordt in ieder geval duidelijk dat de Koffiebar een waardevol plek is voor bewoners, waar ze vanuit verschillende achtergronden stappen kunnen maken om (weer) te gaan meedoen met de maatschappij.

Daarbij zijn er ook duidelijk signalen dat ze daar ook 'een plus' op weten te zetten, zoals de vertegenwoordigers tijdens de bijeenkomst zelf aangaven:

- “Ik kan de net wat zwaardere of bijzondere casussen sturen.”
- “De manier waarop zij informatie aanleveren over het traject, helpt mij weer bij mijn verantwoording bij de gemeente.”

Een ander signaal is dat een deel van de deelnemers, na hun traject, betrokken blijft bij de Koffiebar, als vrijwilliger.

Waarde voor de sociale basis

Duidelijk is ook dat de Koffiebar een plek heeft verworven in de Haarlemse sociale basis², precies waar de institutionele sociale basis (waarin organisaties en hun professionals actief zijn) en de

gemeenschappelijke sociale basis (waarin vrijwilligers actief zijn) bij elkaar komen.

Stichting Ontmoeting bouwt vanuit de Koffiebar aan een 'community'/gemeenschap. Daarmee is het een plek...

- waar bezoekers/vrijwilligers zich thuis /veilig voelen;
- waar bewoners elkaar laagdrempelig kunnen ontmoeten en van waaruit herkenning kan groeien ('publieke familiariteit')
- waaruit nieuwe initiatieven ontstaan ter verdere groei van de sociale basis;
- waar bewoners gestimuleerd worden een hulpvraag te stellen;
- waar ze kunnen bouwen aan hun sociale netwerk/hun sociaal kapitaal;
- waar andere professionals bewoners naar kunnen doorverwijzen.

De Koffiebar levert voor de gemeente en voor ondersteuningsorganisatie Buurts een duidelijke bijdrage in de realisatie van de Wmo-beleidsdoelen. Specifiek is het een plek waar het beleid gericht op het versterken van de sociale basis op dagelijkse basis concreet wordt.

² Hierbij geven we invulling aan de sociale basis conform het landelijk veel gebruikte gespreksmodel Sociale basis. Meer informatie: <https://anderzoek.nl/bouwstenen/gespreksmodel-sociale-basis/>

Aan de hand van de Effectenarena is dit in kaart gebracht. Maar elk onderzoek heeft beperkingen. Zo geeft de Effectenarena nog geen zicht op de reikwijdte van de effecten. Met aanvullend onderzoek kan hier meer scherpte in verkregen worden:

- waar komen bezoekers vandaan (wijk, of breder?), met welk motief bezoeken ze de Koffiebar, en hoe frequent?;
- waar komen vrijwilligers vandaan, en wat levert de verbondenheid aan de Koffiebar voor henzelf op?;
- in hoeverre is de Koffiebar in de wijk bekend en wordt het ervaren door bewoners als een eigen plek in/van de wijk?;
- welke waarde heeft de plek voor andere professionals en hoe breed wordt dat ervaren (door een wijkagent, sociaal-werkers, de POH van de huisarts, etc.).

3 Deel B: vier werkzame principes

De hiervoor beschreven ingrediënten laten zien dat het ‘runnen’ van een ‘maatschappelijke koffiebar’ nog niet zo simpel is. Het vraagt de betrokkenheid van diverse partijen, waarmee een relatie onderhouden moet worden. De uitvoering van de activiteiten vraagt aandacht, zorg en nuance. Maar dat levert dan wel een rijk palet op aan gewaarde effecten.

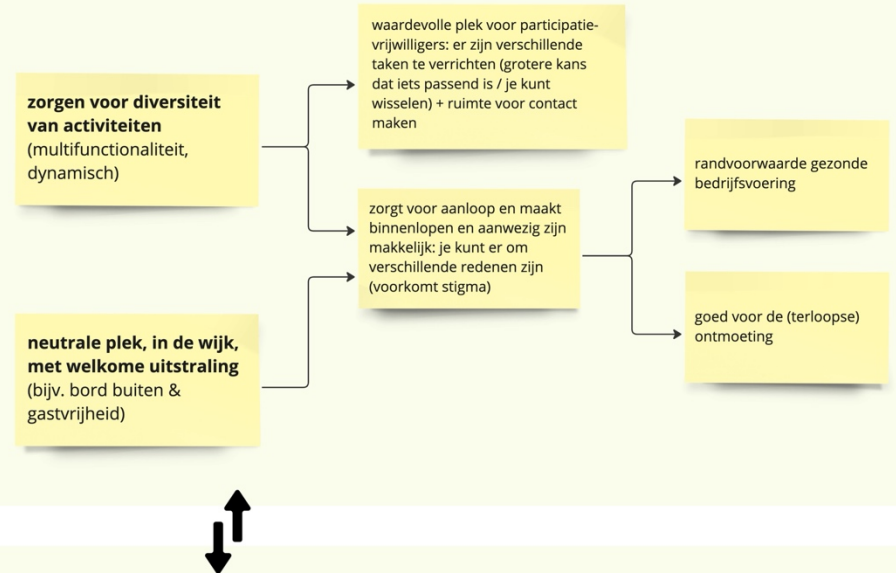
Om meer zicht te krijgen op hoe dat nu precies werkt en wat bij de Koffiebar echt van belang is, is bij het analyseren van de uitkomsten van de Effectenarena-sessie ook gelet op de werkzame principes: wat zijn de kernelementen in de aanpak die ervoor zorgen dat de effecten gerealiseerd worden?

Hierna worden vier werkzame principes schematisch weergegeven. De vier principes zijn niet los van elkaar te zien. De **aandacht voor kwaliteit** uit zich bijvoorbeeld in de aankleding en uitstraling. En dat is een weer een element in het zijn van **een gastvrije plek**. Omdat vanuit een duidelijke, gedeelde **overtuiging** wordt gewerkt, is het mogelijk om een **gemeenschap** te vormen: vrijwilligers herkennen dat en voelen zich er thuis bij (of niet).

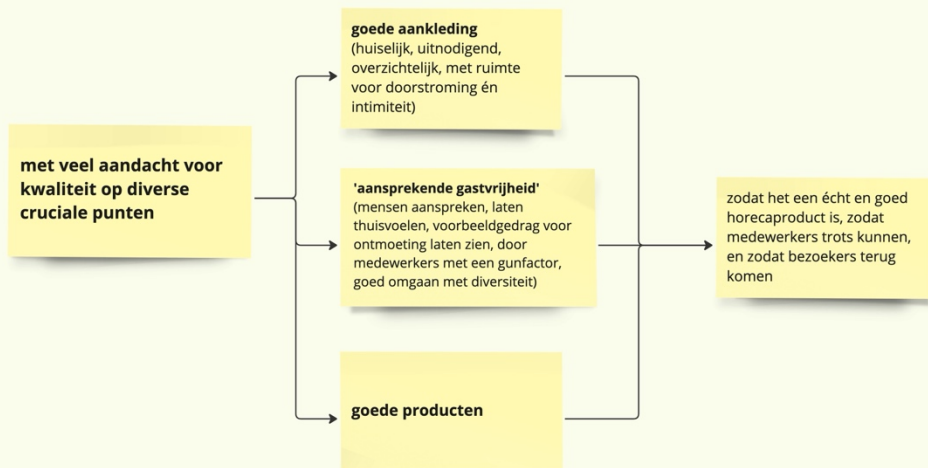
I) vanuit overtuiging



II) vanuit een gastvrije plek



III) vanuit kwaliteitsbesef



IV) vanuit een gemeenschap

