



Jaarplan 2020

Pastoraal Diaconaal Centrum de Herberg

Algemeen

Richtinggevend voor het jaarplan 2020 is het meerjarenbeleidsplan 2018 t/m 2021. Dit meerjarenbeleidsplan is besproken op een bijeenkomst met bestuur en team op 27-09-2017 en vastgesteld door het bestuur op 15-12-2017. Het jaarplan 2020 is besproken in het FPO overleg van 4 december 2019 en vastgesteld in de bestuursvergadering van 13 december 2019.

Het jaarplan 2020 bestaat, naast de uitvoering van het meerjarenbeleid, uit twee gedeelten:

1. Een beschrijving van de speerpunten voor 2020.
2. Een gedetailleerd overzicht van de actiepunten voor 2020.

Bij de beschrijving van de *speerpunten* komen achtereenvolgens aan de orde:

1. Algemeen beleid
 - Inhoudelijk
 - Financieel
2. Bestuurs- en organisatiestructuur
3. Werkorganisatie
4. Gastenbegeleiding
5. Facilitaire zaken
6. Vrijwilligers
7. Externe contacten/PR en fondsenwerving

De *actiepunten 2020* zijn in een apart document (deel 2) weergegeven.

1. Algemeen beleid

Kernactiviteit van de Herberg is de pastorale begeleiding van de Herberggasten binnen een warme, gastvrije omgeving. De beschikbare formatie en de middelen (financiën, locatie) zijn daarop afgestemd en worden primair ten dienste van de kernactiviteit ingezet.

Inhoudelijk beleid

Meerjarenbeleidsplan 2018-2021

- Bij de totstandkoming van het meerjarenbeleidsplan 2018-2021 zijn betrokken geweest bestuur, team, directie, vrijwilligers en de belangrijkste stakeholders via expertmeetings. De uitkomsten van de in 2016 gehouden expertmeetings zijn verwerkt in het nieuwe meerjarenbeleidsplan.
- In de gastenbegeleiding is in 2018 een start gemaakt met flexibilisering van het programma en de verblijfsduur en worden Kom-Op-Adem midweken en dagen aangeboden, waarbij wordt ingespeeld op actuele thema's. Dit beleid zal in 2020 worden voortgezet.
- In het jubileumjaar 2018 en in 2019 is ingezet op vergroting van de PR. Dit beleid zal ook in 2020 worden voortgezet. Zie verdere uitwerking onder externe contacten/PR en fondsenwerving.

Financieel beleid

Ook in 2020 wordt ingezet op de volgende twee hoofdlijnen van beleid:

- Het genereren van een stabiele inkomstenstroom vanuit de brede kerkelijke achterban
- Structureel hoge bezettingsgraad.

2. Bestuurs- en organisatiestructuur

Het bestuur is in samenwerking met de directeur gestart met de evaluatie van de bestuurs- en organisatiestructuur van de Herberg. De principes van *good governance* spelen hierbij een belangrijke rol.

Pastorale visie

Ten grondslag aan de begeleiding van gasten en de gastvrijheid in de Herberg ligt een Pastorale visie (Bewogen Beweging). In 2019 is een begin gemaakt om dit waardevolle stuk te herschrijven. Dit is een samenwerking tussen bestuur en team.

3. Werkorganisatie

CT

Het Coördinerend Team zal zich ook dit jaar focussen op de noodzakelijke bezetting en het verder stroomlijnen van de organisatie. Het welbevinden van de medewerkers speelt hierin een belangrijke rol en zal in de functioneringsgesprekken worden besproken.

De taken van de teamleden worden afgestemd op de financiële mogelijkheden. Ook zal bekeken worden of er op nog meer punten inzet van vrijwilligers mogelijk is. Er zal een studieplan worden gemaakt voor het team in loondienst. Gedacht wordt o.a. aan het vergroten van knowhow op het gebied van personeelsmanagement, PR en ICT (kennis van programma's). Financiering zal voor een deel plaatsvinden uit het loopbaanbudget (zoals genoemd in de cao).

ICT

Er zal een onderzoek plaatsvinden aangaande het beleid van verdere digitalisering en de noodzakelijk vernieuwing van het ICT-systeem. Ook zal aandacht worden besteed aan het bijbrengen van de noodzakelijke kennis bij de gebruikers.

4. Gastenbegeleiding

Herstelprogramma (Herberggasten)

Doelgroep

De afgelopen jaren meldden meer mensen met psychische klachten zich bij de Herberg. Waar mogelijk en noodzakelijk wil de Herberg gastvrijheid bieden, maar dat is niet in alle gevallen mogelijk. De indicatiecommissie zal uitdrukkelijk afwegen of het verblijf van een dergelijke gast mogelijk is binnen het aanbod van de Herberg (pastorale begeleiding) en of het past binnen de draagkracht van de groep gasten.

De Herberg is echter ook voor gasten, die behoefte hebben aan rust, bezinning op levensvragen en voor diegenen die in het dagelijks leven (te) veel taken tegelijk hebben (die honderd ballen in de lucht moeten houden). De Herberg is een pastoraal centrum en geen vervanging voor of verlengstuk van de GGZ.

Verblijfsduur

De verblijfsduur voor het Herstelprogramma (Herberggasten) bedraagt 2 tot 6 weken. In de praktijk blijkt een gemiddelde verblijfsduur van 4 weken normaal te zijn.

In 2019 was het gemiddelde aantal gasten 15,4. We zijn blij met deze stabiliteit.

We willen ons hiernaar blijven uitstrekken o.a. door middel van een uitgebreide PR, goede samenwerking met de plaatselijke gemeentes en hulpverlening.

Dagprogramma

In de Herberg is een gastvrije sfeer, waarbij een dagritme belangrijk is.

In het programma wisselen activiteiten en ontspanning en rust elkaar af.

Drie keer per week is een Bijbelbespreking, waarin we met onze gasten in gesprek gaan over een bepaald Bijbelgedeelte. We willen daarbij ruimte geven aan verschillende werkvormen. De vernieuwing die in 2019 is ingezet, bevat goed en wordt voortgezet in 2020.

Iedere week wordt er een themaochtend aangeboden; het is een vorm van psycho-educatie en training. Er zijn 8 onderwerpen die behandeld worden die te maken hebben met "jezelf in relatie met de ander". De mens is immers geschapen in relaties. Het gaat om veel meer dan

om individueel welbevinden. In de themaochtenden is er aandacht voor de mens en zijn belangrijke relaties. We willen de themaochtenden meer vanuit dit gezichtspunt herschrijven.

Tijdens de creatieve activiteit is gelegenheid een nieuwe hobby te ontdekken of met thema's uit het eigen levensverhaal aan de slag te gaan. Bij creativiteit gaat het om de vaardigheid om in de creatieve open modus te komen.

De werkruimte voor creativiteit moet een open, lichte en toegankelijke ruimte zijn. Indien mogelijk worden de creatieve activiteiten buiten aangeboden. Het materiaal wordt door mensen geschonken. Voor komend jaar gaan we in dit spoor verder.

Bewegen blijft een belangrijk aandachtspunt in ons gastenprogramma. Het Thema Stilte zal in 2020 meer aandacht krijgen.

Korter verblijf

In de afgelopen jaren zijn er meer gasten gekomen. De gasten verblijven echter korter. Voor veel gasten die een baan en/of een gezin hebben is zes weken lang. Het past bij deze tijd om meer maatwerk te leveren t.a.v. de verblijfsduur. Het voordeel is, dat we daardoor meer ruimte geven aan mensen die maar korte tijd van huis of werk weg kunnen. Het nadeel is, dat het meer werk betekent: meer intakes, meer administratie, meer overdracht, facilitaire ondersteuning. De werkdruk voor team en vrijwilligers is significant hoger. In 2020 zullen we ons hier nogmaals op bezinnen.

Spreekuur

De spreekuurtijden zijn met oog op klantvriendelijkheid uitgebreid naar een middagspreekuur. Hier wordt veel gebruik van gemaakt.

Kom-op-adem dagen en Kom-op-adem-midweken

De kom-op-adem-midweken zijn georganiseerd rondom een thema zoals Verlies en Burn-out. Deze thema's sluiten aan bij het pastorale Herstelprogramma van de Herberg. De Kom-op-adem-dagen gaan over wandelen met de Psalmen en sluiten goed aan bij het Retraiteprogramma van de Herberg.

Retraite

Naast het herstelprogramma en de Kom-op-adem-activiteiten biedt de Herberg ook individuele retraite aan, waar regelmatig gebruik van gemaakt wordt.

Deskundigheidsbevordering / Thee met Thema

Bij professioneel werken hoort scholing en supervisie voor de gastenbegeleiders. Thee met thema is een vorm van deskundigheidsbevordering en intervisie met het team van gastenbegeleiders.

Daarnaast zal er gekeken worden hoe organisatie breed (voor alle teamleden) deskundigheidsbevordering aangeboden kan worden.

5. Facilitaire zaken

In de Herberg speelt *gastvrijheid* een grote rol. Komend jaar willen wij meer de nadruk leggen op onze Gastvrijheid, omdat dit nog meer de lading dekt van wat wij binnen onze afdeling doen. Doel van onze afdeling blijft: een gastvrij huis bieden aan onze gasten, maar ook aan degenen die bij ons werken.

Wij vinden het van groot belang om vorm te geven aan de behoefte van onze gasten (wat vraagt de gast, hoe beoordeelt hij/zij het verblijf, wat heeft hij/zij nodig in deze tijd). In de bestaande exitgesprekken zal komend jaar nadrukkelijk gevraagd worden hoe gasten de gastvrijheid van de Herberg beleven en hoe medewerkers en vrijwilligers vorm geven aan gastvrijheid.

Ook gaan wij op zoek naar manieren waarop wij bij vrijwilligers en teamleden de gastvrijheid kunnen borgen. Dit kan bijvoorbeeld bij introductie van nieuwe medewerkers en als onderwerp op vrijwilligersdagen.

De teamleden die werkzaam zijn bij Facilitaire Zaken omschrijven de samenwerking en korte lijnen als positief. Wij werken met een enthousiast team, daadkrachtig en bereid om elkaars taken over te nemen. Ook de inzet van onze vrijwilligers (algemeen vrijwilligers, diaconaal medewerkers, keukenvrijwilligers, receptievrijwilligers en vrouwengroepen) is heel groot. De positieve sfeer, de betrokkenheid en het grote verantwoordelijkheidsgevoel bij onze teamleden en vrijwilligers willen wij graag vasthouden!

Gebruik van het Hoofdgebouw en het Koetshuis

Door stilleruimtes te creëren willen wij tegemoetkomen aan de behoefte van gasten aan meer stilte en rust (en minder prikkels). De bibliotheek is aangewezen als stilleruimte zodat gasten zich hier tijdens de koffie of op andere momenten kunnen terugtrekken. De ruimte Gipskruid wordt dit jaar meer ingezet voor onder meer koffieruimte en ontmoetingsplek voor vrijwilligers en teamleden, maar ook als stiltewerkplek en lunchruimte voor teamleden. Met deze maatregelen willen wij de gastvrijheid benadrukken.

Omdat het voor gasten van groot belang is om goed te kunnen slapen, worden in 2020 de bedden vervangen. In de toekomst moet ook gekeken worden naar mogelijkheden om de sanitaire units voor kleinere groepen (of per persoon) aan te bieden/ te renoveren.

Noodzakelijke renovaties en doorlopend klein onderhoud worden gepland in de onderhoudscommissie binnen de kaders van het beschikbaar gestelde budget. In 2020 worden beslissingen over aanpassingen in en rond het gebouw mede vanuit het oogpunt van Gastvrijheid beoordeeld. Te denken valt aan de entree van het hoofdgebouw: de toegangsdeur en balie zijn functioneel maar stralen te weinig gastvrijheid uit.

Keuken en Huishouding

Wat betreft de keuken en huishouding, blijft veel zoals het is. De uitvoerende werkzaamheden worden door verschillende groepen vrijwilligers gedaan: de diaconaal medewerkers, vrijwilligers van de vrouwengroep, keukenvrijwilligers en dagvrijwilligers. De gemiddeld kortere verblijven van gasten vragen ook op facilitair gebied extra inzet.

Als de inzet van vrijwilligers en het aantal vrijwilligers zo goed op peil blijft als afgelopen jaar, is dit goed op te vangen. Keukenvrijwilligers, algemeen vrijwilligers en dia's hebben een hoge inzet en dragen veel verantwoordelijkheid. In het komende jaar willen we deze verantwoordelijkheid en zelfstandigheid nog meer inzetten.

Receptie

De nieuwe telefooncentrale is in 2019 naar tevredenheid geïntroduceerd. Aandachtspunt is het doorverbinden naar de achterwacht en de brandwacht en de bezetting/ bereikbaarheid voor externen. We werken toe naar een meer gastvrije uitstraling van de receptiebalie.

6. Vrijwilligers

De Herberg is een vrijwilligersorganisatie. Dankzij de inzet van een grote groep trouwe vrijwilligers, is de Herberg een gastvrije plek voor de gasten. De liefdevolle inzet van vrijwilligers wordt hooggewaardeerd door gasten en teamleden.

Gastvrijheid is naar beste kunnen, vanuit je hart oprechte aandacht, veiligheid en comfort bieden. Het werken met vrijwilligers, biedt hierin een groot voordeel in de Herberg. Er is namelijk "tijd" en oprechte aandacht voor de gasten. Er wordt koffie voor gasten gezet en ingeschonken, gasten worden gezien (ook omdat de groep niet te groot is), er is tijd voor een praatje en samen wandelen. Dit soort werkzaamheden worden door vrijwilliger gedaan. Vrijwilligers geven een stukje van hun tijd en aandacht omdat zij het belangrijk vinden dit voor hun naasten te doen!

De Herberg zou zonder de inzet van de vele vrijwilligers niet kunnen bestaan. Het uitspreken van waardering en het tonen van interesse is een belangrijk speerpunt in het werken met vrijwilligers.

Wanneer de teamleden niet aanwezig zijn, in de avonden en weekenden, zijn er stafvervangers en kookvrijwilligers aanwezig die klaar staan voor de Herberggasten. Op werkdagen werken de vrijwilligers in de huishouding, in het (tuin)onderhoud, als gastvrouw, bij de receptie en in de vrouwengroep.

Er zijn twee vrijwillige coördinatoren die de roosters maken en grotendeels de contacten met onze grote groep vrijwilligers onderhouden. In 2020 willen we onderzoeken of we het roostermaken verder kunnen professionaliseren.

De vrijwilligersdag, voor alle vrijwilligers, is eenmaal per jaar. De Stafvervaardersdag wordt tweemaal per jaar gehouden. Afgelopen twee jaar zijn wij ook begonnen met een aparte groepsbijeenkomst voor de receptievrijwilligers en de keukenvrijwilligers.

Er ligt een goed vrijwilligersbeleid ten grondslag aan het vrijwilligerswerk waarin zaken als aanname, sollicitatie, privacy etc. duidelijk beschreven staan. Ook is het van belang om met de vrijwilligers werkoverleg te hebben en/of evaluatiegesprekken te plannen.

Aandachtspunt in 2020 is de werving van nieuwe vrijwilligers op de lange termijn.

7. Externe contacten/PR en fondsenwerving

Externe contacten/PR en fondsenwerving worden steeds belangrijker. Vanaf 2019 is de projectverantwoordelijkheid hiervoor neergelegd bij de commissie externe contacten. Voor 2020 wordt een afzonderlijk plan gemaakt.

Hieronder volgt een opsomming van de belangrijkste aandachtspunten m.b.t. de externe contacten:

- Publiciteit blijft zich richten op de 'achterban' in de Protestantse Kerk, maar tevens vindt ook verbreding plaats van deze achterban in de kerken van de gereformeerde gezindte, maar bijvoorbeeld ook in baptistengemeenten, enz.;
- Externe contacten hebben betrekking op de algemene naamsbekendheid van de Herberg, op de doorverwijzing van gasten, op het werven van financiële middelen en op het werven van vrijwilligers;
- Er komt meer nadruk te liggen op digitale communicatie en PR. Er wordt gebruik gemaakt van de website, Facebook en Instagram en digitale kanalen;
- Er wordt gebruik gemaakt van Groot Nieuws Radio en de Reformatorische Omroep;
- Er wordt veel belang gehecht aan de contacten met de diaconieën, die de Herberg ondersteunen. Deze contacten worden onderhouden door de directeur en een fondsenwerver;
- De aandacht zal onder andere gericht worden op doelgroep verbreding of aanboren van nieuwe doelgroepen. D.m.v. kom-op-adem-midweken, Herbergmiddagen en themadagen worden bepaalde doelgroepen benaderd;
- PR wordt ook gericht op:
 - Mensen uit andere kerken dan de Protestantse Kerk;
 - Kerken in een straal van 40 km rondom Oosterbeek;
 - Aandacht voor vrouwendagen van verschillende organisaties;
 - Mannendagen.
- Uitbouw van activiteiten in de 3G kerken: Christelijk Gereformeerde Kerken, Gereformeerde Kerken Vrijgemaakt en Nederlands Gereformeerde Kerken;
- Aanboren van netwerken zoals het diaconaal steunpunt van de Gereformeerde Kerken Vrijgemaakt, de Christelijke Gereformeerde Kerken, de Nederlands Gereformeerde Kerken, etc.;

Het Koetshuis valt onder externe contacten en wordt ingezet als een speerpunt in de PR.

De actiepunten uit het meerjarenbeleidsplan met betrekking tot het Koetshuis, zijn:

- De Koetshuiszaal meer inzetten ten gunste van de doelstellingen van de Herberg;
- Het vergroten van het gebruik van de Koetshuiszaal in de toekomst. Als doelgroep valt dan bijvoorbeeld te denken aan kerkenraden. Door hen uit te nodigen kan het werk van de Herberg breder bekend gemaakt worden bij kerkenraden, zowel voor het doorverwijzen van gasten als het werven van vrijwilligers.

Er is een start gemaakt met het aanbieden van enkele arrangementen voor kerkenraden. Ook wordt voor de Kom-op-Adem activiteiten gebruik gemaakt van de faciliteiten van het Koetshuis (en de aanbouw).

DEEL 2 BESCHRIJVING ACTIEPUNTEN 2020

In een apart document zijn de actiepunten voor 2020 ten behoeve van de werkorganisatie vastgelegd in een gedetailleerd actiepuntenoverzicht.