

BELEIDSKADER

'25 - '26

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Identiteit van Stem in de Stad	4
Onze missie: Dichtbij mensen zijn, vooral bij mensen in nood	4
Onze visie: Het goede leven voor ieder mens	4
Onze bron: Stem in de Stad	4
Wie we ontmoeten	5
Hoe wij werken	5
Vrijwilligers	5
Financiën	5
 Ontmoeting en Inspiratie	 6
Aanloopcentrum	6
Eetvoorziening	6
Straatpastoraat	6
Spiritualiteit	6
 Ondersteunen en Activeren	 7
Programma voor Ongedocumenteerden	7
Nieuwe Wereldhuis: taallessen en ondersteuning bij inburgering	7
Briefadressen	7
 Organiseren	 8
Secretariaat	8
Communicatie en PR	8
Fondsenwerving en relatiebeheer	8
Financiële administratie	8
 Financiën: haalbaar en realistisch	 9
 Bijlage 1: Toetsingskader	 10
 Bijlage 2: Weergave van onze aanpak	 11
 Bijlage 3: Financieel Perspectief 2025-2026	 12

“Hier bij Stem in de Stad schrokken ze niet van mij en mijn heftige verhaal en mijn moeilijke gedrag. Hier kreeg ik kleding, iets te eten en een veilige plek. Ze waren er echt voor mij en dat gaf me tenminste nog hoop. Ik was welkom om binnen te komen, de mensen van Stem waren betrokken op mijn situatie en ik stond er niet alleen voor.” – ongedocumenteerde gast (30)

Inleiding

Voor u ligt het beleidskader '25-'26. In het voorjaar van 2024 hebben het managementteam, het team van beroepskrachten en het bestuur hier tijdens meerdere ontmoetingen aan gewerkt. We hebben ons werk met aandacht geëvalueerd, gekeken naar de externe ontwikkelingen rondom onze organisatie en geformuleerd wat ons te doen staat.

De afgelopen jaren hebben we scherpe keuzes gemaakt en een duidelijke koers uitgezet. We gaven daar de woorden 'focus' en 'terug naar de kern' aan. We noemden het Aanloopcentrum het kloppende hart van Stem in de Stad en hebben de christelijke, diaconale spiritualiteit als bron van ons werk verankerd in de organisatie. Stem in de Stad is een vrijwilligersorganisatie, geleid door beroepskrachten. Dat is het kader waarbinnen ons werk mogelijk is; dat biedt kansen maar geeft tegelijkertijd ook grenzen aan.

We kunnen met vertrouwen stellen dat Stem inderdaad focus heeft gevonden en zo een fundament heeft gelegd voor het werk dat de komende jaren nodig zal zijn in Haarlem. Wanneer we nieuwe noden signaleren willen we daar in 2025 en 2026 flexibel op inspelen door nieuwe accenten te leggen, op voorwaarde dat daar extra financiering voor gevonden wordt.

We kijken met zorg naar ontwikkelingen in onze samenleving. Er staan veel veranderingen op stapel met gevolgen voor mensen die in allerlei kwetsbare situaties leven. Ondertussen zien we blijvende kloven in de samenleving en klinken harde, onbarmhartige woorden over mensen in nood. In die context blijkt de urgentie van ons werk: als oecumenisch diaconaal centrum zijn we trouw aan mensen, barmhartig, eerlijk. We zullen, op onafhankelijke wijze, blijven opkomen voor het goede leven voor ieder mens.

De komende jaren blijven onze programmalijnen bestaan binnen twee clusters: 'ontmoeten & inspireren' en 'ondersteunen & activeren', dat alles ondersteund door een cluster 'organiseren'. Dit beleidskader beschrijft het beleid van Stem in de Stad in uitgangspunten en programma's. Ieder programma heeft een eigen, preciezer uitgewerkt werkplan op basis van dit beleidskader.

Tot slot: 2025 wordt een bijzonder jaar, omdat we ons 30-jarig bestaan zullen vieren. Dat is alleen al bijzonder omdat we in 2020 ons 25-jarig jubileum niet konden vieren vanwege de pandemie. We zien uit naar alle inspirerende ontmoetingen en activiteiten die we ook de komende twee jaar zullen meemaken.

Identiteit van Stem in de Stad

Onze missie: Dichtbij mensen zijn, vooral bij mensen in nood

We kijken om naar kwetsbare groepen, mensen in nood. We willen dichtbij mensen zijn en zoeken naar ontmoeting en verbinding. We ondersteunen mensen als en zolang anderen dat niet doen.

Onze visie: Het goede leven voor ieder mens

Onze kernwaarden zijn: aandacht, ontmoeting, respect, gelijkwaardigheid en geborgenheid. Vanuit deze kernwaarden werken wij aan en toe naar een goed leven voor ieder mens. Daaraan geven we vorm in al onze programma's.

Onze bron:

Onze bron is de brede oecumenische christelijke traditie die ook vandaag veel mensen, gelovig of niet, inspireert. Door christelijke teksten, tradities, ervaringen en ideeën weten wij ons geïnspireerd en bezield. Christelijke spiritualiteit krijgt bij ons vorm in de manier waarop wij ons inzetten voor mensen die het moeilijk hebben: barmhartig, open minded en respectvol.

Stem in de Stad

wie ben je en waar sta je voor?

de Stem horen

gasten, vrienden, Haarlemmerolie

speelsheid

bij Stem ben je welkom, altijd, steeds weer

een vlammetje in je hart

ik hoor geroezemoes en zie de rauwe stilte om me heen

verbaas je niet, maar verwonder je

voor iedereen een warme plek in Haarlem-town.

* Met dit gedicht gaf het team van beroepskrachten gezamenlijk woorden aan onze missie.

Wie we ontmoeten

Wij ontmoeten de meest kwetsbare mensen in Haarlem, mensen met een klein sociaal netwerk die aan de rand van de samenleving terecht zijn gekomen. Zij zijn niet altijd in staat om goede hulp te vinden voor de kluwen van problemen, meestal urgent en zeer reëel. We gaan allereerst een relatie aan met deze mensen, die ervaren nergens meer terecht te kunnen en zich niet gezien voelen, die onzichtbaar gemaakt zijn en dringend hulp nodig hebben.

Hoe wij werken

We werken altijd relationeel, vanuit de presentiebenadering. In deze benadering staat de mens centraal, en wanneer nodig de hulpvraag. De hulpvraag is belangrijk, maar vaak zijn er 'vragen achter de vragen'. Medemenselijke aandacht is onmisbaar om gehoord en gezien te worden. Dat bouwt aan vertrouwen om meer te vertellen. Zo willen we met mensen meelopen in het vinden van goede zorg, goede ondersteuning, zodat er een verandering ten goede in hun leven komt.

De meest kwetsbare personen worden bij Stem ondersteund en als dat mogelijk is kunnen ze meedoen aan activiteiten. Voor anderen wordt er gegidst, naar geschikte goede hulpverlening. In sommige noodgevallen biedt Stem ook tijdelijk een overbrugging als nog niemand anders het doet. Wanneer nieuwe kwetsbare groepen in beeld komen, kan dat ertoe leiden dat ons werk in het licht van veranderende nood ook verandert.

Wij zijn een vindplek voor onze gasten en als er hulp nodig is, zijn er hulpinstanties bij ons in huis met hun aanbod of zoeken we mee en bieden zelf ook ondersteuning en begeleiding. Zo fungeren we als luisterend oor, als 'schouder', als gids. Alles draait om menselijke aandacht vanuit de presentiebenadering, waarbij het behalen van 'targets' geen doelstelling is.

Vrijwilligers

Onze organisatiestructuur onderstreept onze manier van hulpverlenen: we zijn een vrijwilligersorganisatie, waarin de vrijwilligers begeleid worden door beroepskrachten. Zonder vrijwilligers kunnen we er niet zijn voor onze gasten. Om te blijven voorzien in een goed bestand van deskundige vrijwilligers en dit ook zo te houden, formuleren we een nieuw vrijwilligersbeleid voor de komende beleidsperiode. Net als in de landelijke trends te zien is, merken wij dat het moeilijker wordt om het aantal vrijwilligers op peil te houden, betrokken en geboeid te houden. We zullen in ons vrijwilligersbeleid waar mogelijk inspelen op nieuwe wensen en trends.

Financiën

De begroting voor 2024 is – met indexering – ook leidend voor 2025 en 2026. Deze stevige ambitie vraagt de nodige inzet om de komende jaren een sluitend wervingsplan te presenteren en waar te maken. De interne organisatie zullen we efficiënter en effectiever inrichten om nog meer tijd en inzet voor de kern van ons werk beschikbaar te hebben. Daarmee maximaliseren we onze inzet op het behouden of verhogen van de kwaliteit van het werk binnen alle programma's, met oog voor de werkdruk en de draagkracht van beroepskrachten en vrijwilligers.

Ontmoeting en Inspiratie

Aanloopcentrum

Ontmoetingen mogelijk maken en relaties aangaan met mensen is de kern van ons werk. Dat doen we in ons Aanloopcentrum. Hier is iedereen welkom, hier ontmoeten we nieuwe en oude gasten. De aandacht die we hier voor elkaars verhalen hebben biedt een rustpunt in vaak onrustige levens.

We zijn 7 dagen per week open en daar blijven we op inzetten. Activiteiten aanbieden aan onze gasten zal een blijvend onderdeel zijn van ons aanbod, rekening houdend met hun behoeften. We maken naast de 'passieve' presentie ook ruimte voor 'actieve' presentie.

We houden oog voor ontwikkelingen in onze bezoekersgroepen om bepaalde trends te herkennen. Waar nodig signaleren en pleiten we voor deze groepen, als signalen opgepikt moeten worden in de 'Sociale Basis' of specifieke hulpverleningsorganisaties in Haarlem.

Eetvoorziening

Drie keer in de week een gratis warme maaltijd voor een specifieke groep gasten is een belangrijk deel van ons werk. We zien dat een voedzame maaltijd voor mensen in verschillende omstandigheden zeer welkom is.

Sinds 2020 betrekken we de maaltijden via een cateraar. Dat ontlast onze organisatie. Wel ervaren we het niet meer hebben van een actieve keuken als een gemis. De komende maanden doen we gericht onderzoek naar een scenario waarin we onze keuken in bedrijf laten nemen door een andere organisatie en zo de verantwoordelijkheden en risico's (o.a. de voedselveiligheid geborgd in HACCP) hanteerbaar te houden. Afhankelijk van de uitkomst daarvan wordt de invulling van de eetvoorziening mogelijk aangepast.

Straatpastoraat

De straatpastor geeft geestelijke zorg aan 'mensen van de straat'. We zien dat er altijd meer vraag is naar persoonlijke aandacht dan waar tijd voor is. Het geeft dan ook meerwaarde om naast het een-op-een Straatpastoraat ook gemeenschappelijke activiteiten aan te bieden.

De inzet is om diverse activiteiten aan te bieden aan onze gasten binnen en ook buiten onze organisatie. Deze beleidsperiode zullen we een nieuw initiatief mogelijk maken: een 'Grote Kapel'. Dat is een 'mobiele kapel', bestaand uit herkenbare ornamenten. Daarmee kunnen we ook op specifieke plekken buiten Stem in de Stad onze vieringen vormgeven.

Spiritualiteit

Binnen Stem en vanuit Stem naar buiten toe geven we vorm aan spiritualiteit. Dat geeft inspiratie, het helpt om in verbinding te blijven met de christelijke bronnen en het positioneert Stem in de Stad in Haarlem. In vieringen bij Stem, kerkdiensten in de omgeving, presentaties, en andere communicatie blijven we ruimte geven aan spiritualiteit. In de reguliere weekactiviteiten bij Stem in de Stad (vrijwilligersontmoetingen, vieringen, vergaderingen) en in evenementen voor geïnteresseerden (lezingen, feestdagen, workshops) zullen we de komende beleidsperiode specifiek aandacht geven aan onze spirituele bronnen.

Ondersteunen en Activeren

Stem doet aan ondersteuning en activering als dat nodig is en er geen andere partij in Haarlem is die het ook (op die manier) aanbiedt. We blijven het bestaande toetsingskader voor ons werk gebruiken (zie bijlage 1). Daarmee bepalen we steeds opnieuw of wat wij doen ook nodig is en uitvoerbaar is. Voor de komende periode blijven de bestaande programmalijnen die nu onder Ondersteunen en Activeren vallen gehandhaafd.

Programma voor Ongedocumenteerden

We zijn de enige aanbieder van zorg voor Ongedocumenteerden in Haarlem. Met ons wekelijks spreekuur en een verblijfshuis ondersteunen en activeren we deze gasten.

Het verblijfshuis is in 2024 volledig bezet en voor deze mensen bieden we in ieder geval tot en met halverwege 2025 zorg. We willen graag het aantal opvangplekken verhogen met twee naar in totaal zes plekken. Daarnaast werken we aan opvang voor meer personen in leegstaande panden, vanwege de lange wachtlijst voor de voorziening in Amsterdam. Uitbreiding van de opvang is wenselijk, mocht de Landelijke Vreemdelingenvoorziening (LVV) door landelijk beleid komen te vervallen. We volgen de landelijke ontwikkelingen op de voet. Hierbij tekenen we aan dat we dit proces zien als pionieren: we kunnen daarmee van start als ook de benodigde financiering rond is om deze extra zorg te geven.

Nieuwe Wereldhuis: taallessen en ondersteuning bij inburgering

De bezoekers van het Nieuwe Wereldhuis zijn mensen met of zonder papieren, (arbeids-) migranten, en statushouders. Het aanbieden van taalondersteuning is van wezenlijk belang voor mensen die willen integreren. In Haarlem is er veel aanbod en toch blijft ons aanbod uniek. Immers, ongedocumenteerde personen en andere kwetsbare mensen die extra ondersteuning nodig hebben of niet kunnen voldoen aan de eisen van andere aanbieders kunnen er terecht.

Met de opvang van een groeiend aantal asielzoekers door de gemeente Haarlem neemt de vraag toe. Onze inzet zal zijn om onze bestaande ruimtes efficiënter te gebruiken en om zonder extra kosten op andere plekken lessen mogelijk te maken, zoals in de opvanglocaties zelf.

Briefadressen

We verzorgen briefadressen voor mensen zonder eigen adres, in samenwerking met de gemeente Haarlem. De mogelijkheid om het laagdrempelige spreekuur van het Wijkteam te bezoeken werkt goed voor deze groep mensen. Op onze vindplek is extra laagdrempelige hulp aanwezig als die nodig is. Daarnaast ontmoeten we deze mensen in ons Aanloopcentrum en soms ook bij de Eetvoorziening.

Organiseren

De volgende afdelingen maken al ons werk mogelijk.

Secretariaat

Om ons werk mogelijk te maken is ondersteuning van het team door het secretariaat nodig. Aandachtsvelden zoals personeelszaken, receptie, gebouwenbeheer en ICT worden op deze manier verzorgd. Expertise voor deze veelheid aan aandachtsgebieden is en blijft nodig.

Communicatie en PR

Er wordt gewerkt aan een passende strategie om het aandachtsveld Communicatie en PR uit te voeren. De afgelopen beleidsperiode huurden we hiervoor advies in. Een nieuwe strategie wordt in het voorjaar van 2025 afgerond, daarna zullen we de uitvoering hiervan ter hand nemen.

Fondsenwerving en relatiebeheer

Stem in de Stad wordt gesteund door kerken, landelijke en regionale fondsen, gemeentelijke overheden en particuliere donateurs, van wie wij volledig afhankelijk zijn voor de financiering van ons werk.

Het onderhouden van goede relaties met onze veelsoortige donateurs is van groot belang om de komende jaren onze begrotingsdoelstelling (die in lijn is met de afgelopen jaren) zeker te stellen, om op de hoogte te blijven van wat er speelt bij onze donateurs, en om nieuwe fondsen aan ons werk te binden. We constateren dat meer organisaties bij de fondsen financiële ondersteuning aanvragen. De financiële bijdragen van de lokale overheid aan het Sociaal Domein staan meer en meer onder druk onder invloed van landelijke politieke ontwikkelingen en besluiten. De (interne) cyclus van communicatie over fondsaanvragen, de aanvragen zelf en de verantwoording is tijdrovend.

We zien kansen op het gebied van particuliere fondsenwerving: het vinden en binden van particuliere donateurs vergt zowel een korte als lange termijn aanpak van zowel communicatie en pr als fondsenwerving.

Plan voor de komende beleidsperiode:

- Het is van groot belang om te blijven investeren in goede relaties met fondsen.
- We onderzoeken hoe en waar we intern het proces van fondsaanvragen en verantwoordingen kunnen optimaliseren.
- Voor particuliere fondsenwerving zal een stappenplan worden uitgewerkt en geïmplementeerd.

Financiële administratie

De cyclus van beleid, begroting en financiële verantwoording met de daarbij behorende administratieve processen en verantwoordelijkheden, zijn duidelijk omschreven en worden indien nodig verfijnd. Ze blijken een helder financieel sturingsmechanisme.

De financiële commissie komt iedere 6 weken bijeen om de financiën en fondsenwerving te bewaken en indien nodig bij te sturen.

Een administratiekantoor verzorgt de financiële en salarisadministratie..

Financiën: haalbaar en realistisch

Bij het opstellen van de begroting 2025 en het financieel perspectief 2025-2026 is uitgegaan van een geactualiseerde benadering op basis van de gerealiseerde kosten in de periode 2020-2023. De kosten zijn de afgelopen jaren namelijk structureel lager uitgekomen dan begroot, en deze ontwikkeling is meegenomen in de meest recente begroting en financieel perspectief. De huidige begroting verschaft zodoende een nauwkeuriger beeld van onze huidige kostenbasis aan onze financiële donateurs en andere belanghebbenden.

We zijn bij de financiële prognoses verder uitgegaan van de van toepassing zijnde CAO, van algemene indexering gebaseerd op schattingen van het CPB (augustusraming 2024), een personeelsbezetting van 7,0 fte en twee verblijfhuizen voor ongedocumenteerden.

Gesteund door zoveel financiële donateurs hebben wij er alle vertrouwen in dat we de komende jaren onze financiële doelstellingen zullen halen.

(In bijlage 3: financieel perspectief Stem in de Stad 2025-2026)

Bijlage 1: Toetsingskader

Vanaf 2020 gebruikt Stem in de Stad dit Toetsingskader, als methode om tot de juiste beslissing te komen wat wel of niet binnen onze werkzaamheden past.

Doelgroep

- Mensen die kwetsbaar zijn om uiteenlopende redenen, en daarbij vaak onvoldoende zelfredzaam, waarbij eenzaamheid en het ontbreken van een sociaal netwerk een rol spelen. Wij komen op voor kwetsbare mensen die (even) ondersteuning nodig hebben.
- Onze doelgroep krijgt geen toegang tot het reguliere systeem of kan of wil daar geen gebruik van maken.
- Stem komt in actie wanneer het gaat om groepen mensen of structurele nood. Stem komt in actie als er gepioneerd kan/moet worden.

Methode

- Presentie staat centraal, verbinden door ontmoeten, naast mensen staan, ze beschermen, de ander zien zoals hij is en zien wat hij nodig heeft; Stem tekent de verhalen van mensen op (horen, zien en niet zwijgen). Stem als plek om te oefenen in het geven en nemen. Wederkerigheid als centrale waarde.
- Helpen, versterken en pleiten zijn afgeleide functies. Zelfredzaamheid (versterken) is zeker een ambitie, maar die wordt lang niet altijd waargemaakt. Hulp is vooral aanvullend op werk van andere organisaties.

Rollen

- We spelen primair een rol als laagdrempelig toevluchtsoord en voorportaal en brengen mensen op de juiste plek (gids). Hulp wordt door anderen verleend tenzij we voor een korte termijn moeten overbruggen. Wanneer we niet meer uniek zijn in onze rol, en zeker wanneer we zelfs concurrentie zien, gaan we kijken naar overdracht. We zijn geen activist, maar we zijn wel de betrokken expert die zich uitspreekt.

Randvoorwaarden

- Veiligheid van beroepskracht/medewerker en vrijwilligers kan worden geborgd.
- Capaciteit is aanwezig of wordt expliciet vrijgemaakt.
- (Blijvend) adequate financiering kan worden gerealiseerd.
- Competenties die voor de activiteit benodigd zijn, zijn aanwezig óf kunnen ontwikkeld worden.
- De activiteit strookt met de normen en waarden van Stem in de Stad (verbinden, beschermen, waardigheid, wederkerigheid), zoals geformuleerd zal worden.
- De activiteit vormt - nu en op termijn - geen afbreukrisico voor het operationele vermogen of het imago van Stem in de Stad als organisatie of voor de afzonderlijke programmalijnen binnen Stem.
- De activiteit kan met vrijwilligers worden uitgevoerd.

Bijlage 2: Weergave van onze aanpak

De twee programmalijnen 'Ontmoeten & Inspireren' en 'Ondersteunen & Activeren' vormen het hart van Stem in de Stad.

We Ontmoeten en Inspireren:

Iedereen is welkom. We zijn gastvrij vanuit de presentiebenadering waarin niets moet en mensen op adem kunnen komen. We doen ook aan actieve presentie. We geven mensen rust, veiligheid en laten hen weer mens zijn.

We beoordelen de hulpvraag:

We kijken welke hulp nodig is voor onze meest kwetsbare gasten. Met ons toetsingskader kijken we of dat bij Stem moet gebeuren.

We Ondersteunen en Activeren:

Wie nergens anders terecht kan gaan we steunen en activeren. Soms als overbrugging, soms als aanvulling, nooit vrijblijvend. We streven naar versterking van onze gasten.

We gidsen:

Stem heeft een goed overzicht van plekken in Haarlem waar hulp geboden kan worden. Waar nodig helpen we mensen daarnaartoe op weg.

We zijn een duiventil:

Stem geeft in huis een plek aan andere organisaties zodat onze gasten laagdrempelig terecht kunnen bij hulpverleners.

We pionieren:

Stem heeft door haar werkcontacten steeds een goed oog voor nieuwe nood. Waar nieuwe nood is gaan we eerst luisteren en dan experimenteren.

We pleiten:

Stem laat van zich horen bij structurele misstanden die vragen om actie van landelijke of lokale instanties en organisaties.

Bijlage 3: Financieel Perspectief 2025-2026

(bedragen x € 1,000)

	Realisatie	Raming		
	2023	2024	2025	2026
	€	€	€	€
BATEN				
Hoofdparticipanten	238,7	249,3	260,0	265,0
Overige Kerken en kerkelijke organisaties	34,8	56,8	45,0	45,0
Lokale overheid	87,9	96,6	100,0	100,0
Fondsen en subsidiënten Haarlem e.o.	146,0	117,5	135,5	146,1
Fondsen en subsidiënten buiten Haarlem	263,9	351,0	400,0	425,0
Persoonlijke giften	92,2	68,2	80,0	80,0
Bijzondere baten	45,6	50,8	50,0	50,0
Rente	1,4	5,0	5,0	5,0
totaal baten	910,4	995,2	1.075,5	1.116,1
LASTEN				
Personeelskosten	562,1	682,5	699,0	729,1
Vrijwilligerskosten	12,5	10,6	17,4	17,9
Huisvestingskosten	147,6	159,8	177,3	182,1
Algemene kosten	96,5	96,7	97,8	100,4
Specifieke kosten van programma's	75,4	88,0	99,0	101,7
Afschrijvingen	7,2	5,5	5,0	5,0
totaal lasten	901,2	1.043,1	1.095,5	1.136,1
Bruto exploitatieresultaat	9,2	-47,9	-20,0	-20,0
Mutatie bestemmingsfondsen/reserves	15,0	35,0	20,0	20,0
Eindsaldo	24,2	-12,9	0,0	0,0