

Evaluatie Kerkmaatschappelijk Werk van Stichting De Driehoek

Onderzoek binnen de Gereformeerde Kerken vrijgemaakt naar kwaliteit, behoefte en draagvlak

Maarten Davelaar
Marie-Christine van Dongen



Verwey-
Jonker
Instituut

Evaluatie Kerkmaatschappelijk Werk van Stichting De Driehoek

*Onderzoek binnen de Gereformeerde Kerken
vrijgemaakt naar kwaliteit, behoefte en draagvlak*

Maarten Davelaar
Marie-Christine van Dongen

Oktober 2011

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Vraagstelling	5
1.3	Onderzoeksverantwoording en methodiek	7
1.4	Leeswijzer	8
2	Respons	9
2.1	Inleiding	9
2.2	Respons vragenlijst	9
2.3	Deelnemers interviews	12
3	Missie en werkwijze Kerkmaatschappelijk Werk van De Driehoek	13
3.1	Inleiding	13
3.2	Missie en kerndoelstellingen	13
3.3	(Veranderingen in) organisatie en producten	16
3.4	Werkwijze kerkmaatschappelijk werk(ers)	18
4	De behoefte aan kerkmaatschappelijk werk	23
4.1	Inleiding	23
4.2	Behoeftte aan ondersteuning	23
4.3	Behoeftte aan KMW van De Driehoek	26
5	De Driehoek: bekendheid en ervaring	29
5.1	Inleiding	29
5.2	Bekendheid versus ervaring	29
5.3	Omschrijving gebruikers	31
6	Kwaliteit	33
6.1	Inleiding	33
6.2	Beoordeling kerkmaatschappelijk werkers	33
6.3	Tevredenheid KMW	35
7	Draagvlak	41
7.1	Inleiding	41
7.2	Andere aanbieders	41
7.3	Financiering	44
7.4	Draagvlak in toekomst	45

8	Conclusies	47
8.1	Inleiding	47
8.2	Hoe groot is de bekendheid van en ervaring met het KMW?	47
8.3	Voorziet het KMW in een behoefte?	48
8.4	Is het KMW een kwalitatief goed product?	49
8.5	Kan het KMW op draagvlak rekenen?	50
8.6	Eindconclusie en aanbevelingen	51
	Literatuur en documenten	53
	Bijlagen:	
1	Vragenlijst en gesprekslijsten	55
2	Producten KMW	75

1 Inleiding

1.1 Inleiding

De Gereformeerde Kerken vrijgemaakt (GKv) vormen een landelijk kerkverband met 277 gemeenten en ongeveer 125.000 leden. Sinds de jaren zestig van de vorige eeuw biedt De Driehoek psychosociale hulpverlening aan leden van de GKv en later ook aan leden van andere kerken. Deze hulpverlening is in de loop van de tijd behoorlijk gewijzigd.

Sinds 2009 ontwikkelt De Driehoek een nieuw aanbod voor de GKv, en wel het Kerkmaatschappelijk Werk (KMW). De kerndoelstelling is om in een vroeg stadium die categorie cliënten te bereiken, die met de reguliere hulpverlening niet, of pas in een later stadium bereikt zouden worden. Preventie van psychosociale problematiek is daarbij een belangrijke ambitie.

De GKv bewerkstelligen de financiering van het KMW; de gezamenlijke kerken brengen hier jaarlijks zo'n € 600.000,- voor op. Dit gebeurt door de gezamenlijke diaconieën van de GKv. Deze diaconieën laten zich op het terrein van subsidiëring van landelijk werkende zorginstellingen adviseren door het Generaal Diaconaal Deputaatschap (GDD). De hoofdpdracht van het GDD is om de diakenen te ondersteunen in hun werk en om namens diakenen contact te onderhouden met alle landelijk werkende (zorg)instellingen van gereformeerde signatuur.

Het GDD heeft het Verwey-Jonker Instituut gevraagd om onderzoek te verrichten naar de kwaliteit van, behoefte aan en draagvlak voor het Kerkmaatschappelijk Werk binnen de GKv zoals aangeboden door De Driehoek.

1.2 Vraagstelling

Het GDD wil vaststellen of het KMW op een kwalitatief goede wijze in een behoefte voorziet. De achterliggende doelstelling luidt als volgt:

Het onderzoek moet gegevens opleveren op basis waarvan het GDD kan vaststellen of het Kerkmaatschappelijk Werk het waard is om door de GKv gefinancierd te worden.

Het GDD heeft in eerste aanleg onderzoeksvragen geformuleerd, die tot de volgende drie onderzoeksvragen hebben geleid:

1. Is het KMW een kwalitatief goed product?
 - Is er sprake van een professioneel uitgevoerd product?
 - Voldoet het product aan kwaliteitsnormen van de branche?
 - Is de interne kwaliteitszorg goed?
 - Wordt de tevredenheid van cliënten adequaat gemeten?
 - In hoeverre is de methodiek onderbouwd of wordt aan onderbouwing gewerkt?¹
 - Is de organisatie in staat het product aan te passen aan de diverse lokale vragen en aan nieuwe omstandigheden?
 - Doet het product wat het zegt te doen volgens missie en doelstellingen?
 - Vormen van een laagdrempelige basisvoorziening voor psychosociale hulp binnen de kerkelijke gemeenten.
 - Vormen van een brug tussen individu en kerkelijke gemeente en tussen pastoraat en hulpverlening.
 - Bijdragen aan preventie van psychosociale problematiek
 - Bijdragen aan vroegtijdige signalering van psychosociale problemen en adequate doorverwijzing naar professionele hulpverlening.
 - Bieden van eerste en kortdurende professionele ondersteuning aan kerkenraden, pastorale werkers, vrijwilligers en individuele gemeenteleden bij psychosociale problemen binnen GKv.

2. Voorziet het KMW in een behoefte?
 - Welke behoefte op het terrein van laagdrempelige hulp en ondersteuning bij psychosociale vragen leeft er onder de (potentiële) cliënten/afnemers van KMW?
 - Is het KMW bekend bij de plaatselijke gemeenten?
 - In hoeverre wordt daadwerkelijk gebruikgemaakt van het KMW?
 - Zijn er verschillen in gebruik per gemeente/classes² en per te onderscheiden groep 'cliënten'/afnemers?
 - Geven de 'cliënten'/afnemers binnen GKv aan baat te hebben bij dit product?
 - Welke positieve effecten worden gemeld?
 - Kunnen deze positieve effecten onderbouwd worden door de betrokken cliënten/afnemers?

3. Kan het KMW op draagvlak rekenen?
 - Is er vertrouwen in het product KMW bij te onderscheiden groepen cliënten/afnemers?

1 'Evidence based' methoden zijn nauwelijks beschikbaar binnen maatschappelijk werk en aanverwante terreinen, evidence based kan dan ook geen criterium zijn. Zeker niet in deze aanloopfase. Wel moet gekeken worden naar het hanteren van kwaliteitscriteria, naar kwaliteit in verslaglegging, cliënttevredenheid, en dergelijke.

2 Nederland is door de Gereformeerde Kerken vrijgemaakt verdeeld in 75 aparte regio's. Zo'n regio heet een classis: een samenwerkingsverband van kerkgemeenten in een bepaalde regio.

- Is er bereidheid om financieel bij te dragen?
- Wat zijn de redenen om een beroep te doen op KMW van De Driehoek?
- Wat zijn redenen of wat kunnen redenen zijn om een beroep te doen op een andere (lokale) aanbieder van ondersteuning, training of (individuele) zorg?
- Worden alle GKv kerken/classes bereikt?

1.3 *Onderzoeksverantwoording en methodiek*

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode april tot en met augustus 2011 door Maarten Davelaar en Marie-Christine van Dongen, beiden onderzoekers bij het Verwey-Jonker Instituut. Bas Tierolf en Huub Braam, ook verbonden aan het Instituut, adviseerden de onderzoekers op belangrijke onderdelen.

Het uitgangspunt van dit onderzoek zijn de onderzoeksvragen zoals geformuleerd op de voorgaande pagina.³ De onderzoeksvragen zijn beantwoord via twee deelonderzoeken. Ten eerste een representatief onderzoek onder alle aangesloten kerken, met daarbinnen te onderscheiden groepen als predikanten, pastoraal werkers, ouderlingen, diakenen en 'gewone' gemeenteleden. Via een e-mail met een link naar een internetvragenlijst zijn alle scriba's benaderd met de vraag om ten minste vier en maximaal tien personen binnen de lokale kerkgemeenschap te verzoeken de vragenlijst in te vullen. Naast predikant(en), ouderlingen en diakenen, zijn ook pastoraal werkers, en andere bij hulpverlening betrokken actieve gemeenteleden gevraagd om hun medewerking te verlenen.

Het tweede deelonderzoek betreft een verdiepend, kwalitatief onderzoek. We zijn op meerdere manieren te werk gegaan. Ten eerste door het bestuderen van beschikbare documenten en websites. Ten tweede hebben we via interviews en groepsdiscussies met vertegenwoordigers van verschillende lokale kerken en gremia binnen de GKv, en met directie en uitvoerders van kerkmaatschappelijk werk, een beeld verkregen van de in de onderzoeksvragen genoemde onderwerpen. De resultaten van beide deelonderzoeken zijn vervolgens geanalyseerd en verwerkt in deze rapportage. Een concept eindrapportage is voorgelegd aan De Driehoek en de opdrachtgever, het GDD.⁴

Het onderzoek kwam tot stand met de bereidwillige inzet van alle contactpersonen die deelnamen aan de vragenlijst, groepsessies en de interviews. Alle betrokkenen worden hartelijk bedankt voor hun openheid en vertrouwen.

3 Het onderzoek betreft dus géén doorlichting van de bedrijfsvoering van De Driehoek, of een onderzoek onder de cliënten van het kerkmaatschappelijk werk, anders dan de kerkelijke ambtsdragers.

4 Besproken tijdens een zitting van het GDD op 16 september 2011. De eerste voorlopige resultaten op basis van deelonderzoek 1 zijn bovendien besproken in een zitting van het GDD op 8 juli 2011.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk twee wordt allereerst de responsgroep omschreven. Hier wordt een beeld geschetst van de omvang, de herkomst en de samenstelling van de respondenten.

In de hoofdstukken 3 tot en met 7 omschrijven we de resultaten van de literatuurstudie, de vragenlijst en de interviews. Hoofdstuk 3 beschrijft de missie en de werkwijze van De Driehoek. In hoofdstuk 4 volgt een omschrijving van de behoefte van de kerken. We laten zien op welke terreinen vooral behoefte is aan ondersteuning en wat de redenen zijn om voor het kerkmaatschappelijk werk van De Driehoek te kiezen.

Het volgende hoofdstuk 5 staat stil bij de bekendheid en ervaring met het KMW van De Driehoek. In dit hoofdstuk laten we zien hoe groot de groep respondenten is die bekend is met het KMW van De Driehoek, en daarnaast hoe de verhouding ligt ten opzichte van de groep die daadwerkelijk gebruikmaakt van het KMW van De Driehoek. Vervolgens zullen we nader inzoomen op de zogenaamde ‘gebruikersgroep’. Hoe vaak maken ze gebruik van het aanbod en wie worden ondersteund?

Aansluitend wordt in hoofdstuk 6 de kwaliteit van het KMW van De Driehoek behandeld. We laten zien wat de respondenten vinden van de kerkmaatschappelijk werkers en welk rapportcijfer zij de kwaliteit van het KMW geven. Daarnaast zullen we bekijken wat men positieve en negatieve punten vindt en ten slotte of er producten en diensten zijn die men mist.

Hoofdstuk 7 staat stil bij het draagvlak van het KMW. We bekijken of er ook andere vergelijkbare organisaties zijn waar men gebruik van zou kunnen maken en waar de kerken dan hun voorkeur aan geven. Ook komen hier opvattingen over de financiering van het KMW door de GkV kerken aan de orde. Ten slotte zijn hier inschattingen van respondenten over toekomstige ontwikkelingen genoteerd.

Hoofdstuk 8 tot slot betreft het afsluitende hoofdstuk met de conclusies en aanbevelingen. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de vooraf opgestelde onderzoeksvragen.

2 *Respons*

2.1 *Inleiding*

In dit hoofdstuk zullen we de onderzoeksgroepen omschrijven die aan het onderzoek hebben meegedaan. Ten eerste gaat het om de respondenten die mee hebben gedaan aan de vragenlijst, en verder zullen ook de deelnemers aan de interviews en groepssessies worden omschreven.

2.2 *Respons vragenlijst*

Op 1 juni 2011 zijn alle scriba's benaderd met het verzoek om de link naar de internetvragenlijst te verspreiden onder vier tot tien leden. Om de respons nog verder te verhogen is op 21 juni 2011 een herinneringsmail verstuurd. Dit alles heeft geresulteerd in een respons van 282 ingevulde vragenlijsten.

Bijna driehonderd respondenten is een aantal waarmee een redelijk goed beeld van de totaalgroep wordt verkregen. Zeker wanneer we kijken naar de functieverdeling en de spreiding over het land (zie Beschrijving responsgroep). Op basis van de combinatie van de goede spreiding en het redelijke aantal respondenten kunnen we stellen dat de resultaten van dit onderzoek een goede indicatie vormen van de heersende ideeën binnen de doelgroep (dat wil zeggen de potentiële gebruikers van het 'product' KMW) over het KMW van De Driehoek.

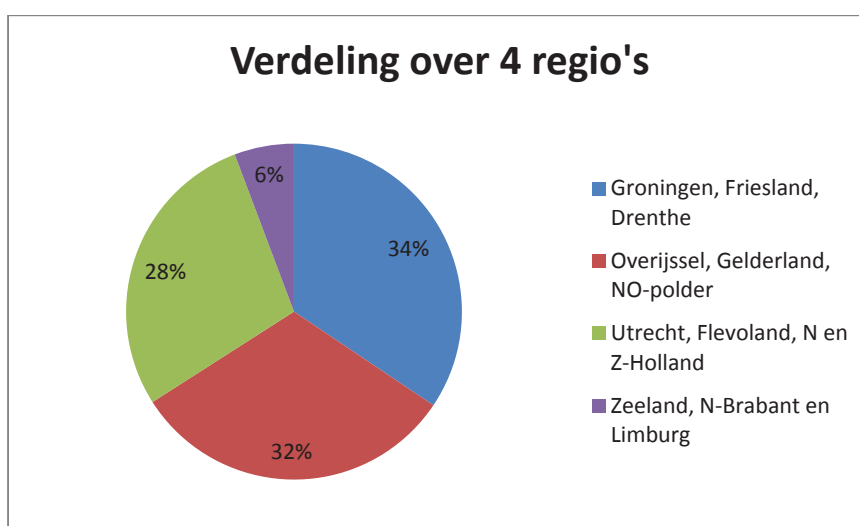
Bij kwantitatieve onderzoeken wordt vaak uitgegaan van een zogenaamde betrouwbaarheidsinterval van 95%. De betrouwbaarheidsinterval is een maat voor de kans dat de waarde die wordt gemeten met behulp van een steekproef representatief is voor de werkelijke waarde.

Wanneer we hier uitgaan van een betrouwbaarheidsinterval van 95% (wat wil zeggen dat je met een zekerheid van 95% kunt zeggen dat een uitkomst goed is) leidt de respons van 282 goed ingevulde vragenlijsten tot een redelijke foutenmarge van 5,5%. De foutenmarge is de grootte van de fout die je hebt bij een bepaalde uitspraak van de respondenten. Een foutenmarge van 5,5 % betekent dat bij bijvoorbeeld een steekproefuitkomst van 75% de daadwerkelijke uitkomst van de totale populatie tussen de 69,5% en 80,5% zal liggen.

Beschrijving responsgroep

De onderzoekers hebben de respondenten enkele algemene vragen voorgelegd, om zo een idee te krijgen van de achtergrondkenmerken van de respondenten. Ten eerste is gevraagd naar de 4-cijferige postcode en classis. Op basis hiervan zijn alle respondenten verdeeld in de vier regio's Noord (Groningen, Friesland, Drenthe), Midden (Overijssel, Gelderland, Noordoostpolder), West (Utrecht, Flevoland, Noord- en Zuid-Holland) en Zuid (Zeeland, Noord-Brabant en Limburg). Verreweg de kleinste regio is Zuid (5%); de overige regio's zijn ongeveer even zwaar vertegenwoordigd. Deze verdeling komt behoorlijk overeen met de spreiding van de GKv over Nederland.

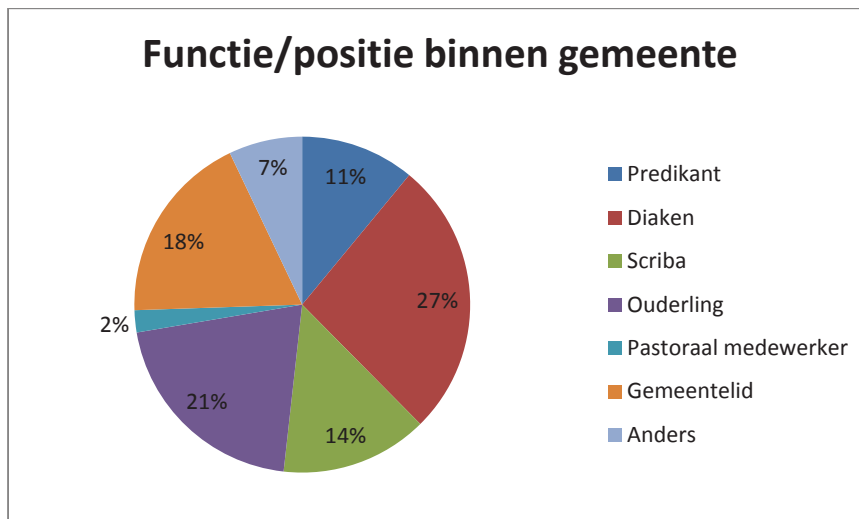
Figuur 2.1 Verdeling over vier regio's (n⁵=282)



Vervolgens hebben de onderzoekers gevraagd naar de functie of positie binnen de gemeente van de betreffende respondent. Uit onderstaande tabel blijkt dat de respondenten goed verdeeld zijn over de verschillende functies/posities. De meest voorkomende 'functies' zijn diaken (27%) en ouderling (21%). 'Gewone' gemeenteleden zijn in redelijke mate vertegenwoordigd. Hun aandeel in de respons is acceptabel, omdat de verschillende groepen ambtsdragers het belangrijkste aanspreekpunt vormen voor de medewerkers van het KMW (zie verderop in deze rapportage).

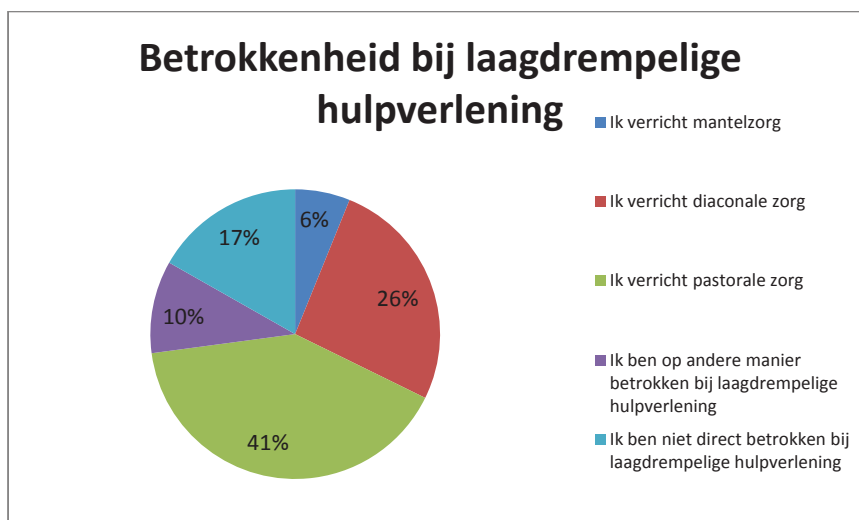
5 N=282 betekent in dit verband dat de hier gepresenteerde gegevens afkomstig zijn van 282 respondenten. De enquête bevat ook vragen die maar door een gedeelte van de totale groep respondenten ingevuld konden worden, of ingevuld zijn.

Figuur 2.2 Functie/positie binnen gemeente (n=282)



Ten slotte is ook gevraagd op welke manier men binnen de gemeente betrokken is bij laagdrempelige hulpverlening in brede zin. Dit resulteert in het figuur op de volgende pagina. Te zien is dat de meeste respondenten betrokken zijn bij laagdrempelige hulpverlening. De categorie pastorale zorg (41%) wordt het vaakst genoemd.

Figuur 2.3 Betrokkenheid bij laagdrempelige hulpverlening (n=282)



2.3 *Deelnemers interviews*

Naast de vragenlijst zijn aanvullend tien interviews en groepsgesprekken afgenomen. Met zowel medewerkers van De Driehoek als met ambtsdragers binnen verschillende kerken is gesproken. Ook is de Diaconaal Consulent geïnterviewd. Hieronder volgt een overzicht van de afgenomen interviews:

Tabel 1 Overzicht interviews en groepsgesprekken

Datum	Naam	Organisatie/ kerk
10 mei 2011	Manager algemene zaken	De Driehoek
10 mei 2011	Kerkmaatschappelijk werker	De Driehoek
20 mei 2011	Diaconaal Consulent	GDD
31 mei 2011	Kerkmaatschappelijk werker	De Driehoek
31 mei 2011	Communicatie functionaris	De Driehoek
9 juni 2011	Dominee	GKv gem. noord Nederland
19 juli 2011	(Afgetreden) voorzitter kerkenraad	GKv gem. oost Nederland
26 juli 2011	Pastoraal medewerker	Gkv gem. oost Nederland
26 juli 2011	Groepsgesprek: Diaken, scriba, ouderling, diaconaal medewerker	Gkv gem. mid- den Nederland
5 aug. 2011	Voorzitter diaconie	GKv gem. mid- den Nederland

3 Missie en werkwijze Kerkmaatschappelijk Werk van De Driehoek

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan we stil bij de missie en de werkwijze van De Driehoek, en dan hoofdzakelijk bij het Kerkmaatschappelijk werk. We baseren ons hierbij voor een deel op de interviews die de onderzoekers hebben gehouden met verschillende medewerkers van De Driehoek, en voor een deel op de door De Driehoek beschikbaar gestelde achtergrondinformatie. Bovendien is ook in de internetenquête aandacht besteed aan de missie van het KMW, en de vraag in hoeverre binnen de GKv die missie gedeeld wordt.

3.2 Missie en kerndoelstellingen

In september 2009 is het KMW De Driehoek van start gegaan. In het Bedrijfsplan 'Project Kerkmaatschappelijk Werk' (juni 2010) staat de missie als volgt omschreven:

1. KMW creëert een laagdrempelige basisvoorziening voor psychosociale vraagstukken die zich binnen een kerkelijke gemeente aandienen.
2. KMW vormt een brug tussen individu en kerkelijke gemeente, en tussen pastoraat en hulpverlening.
3. KMW werkt mee aan de opbouw van het Koninkrijk van God door zo mogelijk problemen te verhelpen dan wel leefbaar te doen zijn (handicapmodel).
4. KMW hanteert als uitgangspunt het christelijk perspectief zoals in de Bijbel is verwoord.

De daarbij behorende kerndoelstelling van het KMW is om in een vroeg stadium die categorie cliënten bereiken, die de reguliere hulpverlening niet of pas in een later stadium zou tegenkomen. Preventie van psychosociale problematiek is daarbij een belangrijke ambitie.

Vanuit de vier locaties biedt KMW (gelimiteerd) professionele ondersteuning bij psychosociale problemen binnen de kerken van de GKv. Met het KMW wil De Driehoek kerkenraden, pastorale werkers en andere vrijwilligers, mantelzorgers en

individuele gemeenteleden ondersteunen. Het 'KMW richt zich niet uitsluitend op het individu, maar betreft ook de omgeving als steungevende bron bij de hulpverlening. Zo kan zij het sociaal functioneren en het gevoel van welbevinden van cliënten of de wisselwerking tussen cliënt en de kerkelijke samenleving verbeteren. KMW biedt zelf geen intensieve behandeling, maar omdat KMW ingebed ligt in een organisatie met diverse behandel- en begeleidingssegmenten, zal een verwijzing binnen de ketenzorg buiten wachtlijsten om gerealiseerd worden.' (Bedrijfsplan, p.3)

De manager algemene zaken van De Driehoek verwoordt het als volgt: 'We willen zo vroeg mogelijk interveniëren in het leven van mensen met problemen. Op een goede, verantwoordelijke en vriendelijke manier. Zodat de problemen niet uitgroeien tot hele grote problemen. Dat is uiteindelijk de kern van ons hele werk, dat de problemen niet verergeren. Je hebt al een heel goed apparaat in de kerk, als je van dat netwerk al gebruik kunt maken, dan wordt het een heel sterk middel binnen de kerk.'

Ook in de vragenlijst hebben we aandacht besteed aan de missie van het KMW. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen de zogenaamde 'niet-kenners', de 'niet-gebruikers' en de 'gebruikers'. De niet-kenners zijn de respondenten die aangeven het KMW niet te kennen (n=34), de niet-gebruikers geven aan geen gebruik te maken van het KMW (n=218) en ten slotte zijn de gebruikers de respondenten die binnen hun gemeente gebruik maken of hebben gemaakt van het KMW (n=30).⁶

De niet-kenners hebben een beschrijving voorgelegd gekregen van het KMW van De Driehoek. Deze luidde als volgt:

'Kerkmaatschappelijk werk (KMW) is een vorm van maatschappelijk werk dat in de kerk plaatsvindt. KMW bestaat sinds 2009. Het wordt uitgevoerd door HBO geschoolde medewerkers van De Driehoek. De GKv maken het werk financieel mogelijk.'

De maatschappelijk werkers van het KMW bieden kerken en gemeenteleden professionele ondersteuning aan, naast en in nauwe samenwerking met de bestaande pastorale zorg door predikanten, ambtsdragers en gemeenteleden. Medewerkers van KMW adviseren ambtsdragers en gemeenteleden over de omgang met (complexe) problemen. Zij begeleiden of adviseren groepen binnen de kerken.

Zij bieden kortdurende, laagdrempelige hulp aan individuen binnen de kerken. Vanuit het KMW kan worden doorverwezen naar meer intensieve, hulpverlening

6 Zie voor verdere uitleg van dit onderscheid hoofdstuk 5.

gefinancierd door zorgverzekeraars / de overheid. Het KMW organiseert ook preventieve cursussen en themabijeenkomsten.'

Alle drie de groepen respondenten kregen een achttal stellingen voorgelegd die betrekking hebben op de uitgangspunten en doelen van het KMW (voor een overzicht van de exacte vragen en antwoordcategorieën verwijzen we naar de bijlage). Gevraagd is in hoeverre zij die stellingen konden onderschrijven. Dit resulteert in de volgende top 3, voor de 'niet-kenners' de 'niet-gebruikers' en de 'gebruikers'.

Niet-kenners: Top 3

- Het kerkmaatschappelijk werk moet laagdrempelig zijn (88%)
- Het kerkmaatschappelijk werk moet zorgen voor een adequate doorverwijzing naar gespecialiseerde of langer durende hulpverlening (79%)
- Het kerkmaatschappelijk werk moet helpen voorkomen dat kleine psychische en sociale problemen uitgroeien tot grote (74%)

Niet-gebruikers: Top 3

- Kerkmaatschappelijk werk moet laagdrempelig zijn (90%)
- Het kerkmaatschappelijk werk moet zorgen voor een adequate doorverwijzing naar gespecialiseerde of langer durende hulpverlening (85%)
- Het kerkmaatschappelijk werk moet ambtsdragers en gemeenteleden helpen om medeleden beter ter zijde te kunnen staan (76%)

Gebruikers: Top 3

- Het kerkmaatschappelijk werk helpt ambtsdragers en gemeenteleden om medeleden beter ter zijde te kunnen staan (73%)
- Het kerkmaatschappelijk werk is laagdrempelig (70%)
- Het kerkmaatschappelijk werk biedt eerste en kortdurende ondersteuning (63%)

Bij alle drie de groepen zien we terug dat men vindt dat de laagdrempeligheid een belangrijk kenmerk van het kerkmaatschappelijk werk is - of zou moeten zijn. Ook de adequate doorverwijzing naar gespecialiseerde of langer durende hulpverlening en de hulp aan ambtsdragers en gemeenteleden om medeleden beter ter zijde te kunnen staan, scoren hoog. Dit zijn dus de aspecten die de respondenten in de uitvoering van het kerkmaatschappelijk werk verwachten terug te zien.

3.3 *(Veranderingen in) organisatie en producten*

Via het bestuderen van schriftelijke gegevens (bedrijfsplan, werkoverleggen, cliënttevredenheidsrapportages, overzichten van uitgevoerde activiteiten) en interviews met directie en medewerkers is een beeld gevormd van de werkwijze en het aanbod ('producten') van het KMW. Er zijn acht KMW'ers werkzaam (7 fte), plus medewerkers voor pr en secretariaat.

Veranderingen in organisatie werk De Driehoek

De introductie van het KMW (september 2009) valt samen met twee belangrijke veranderingen in de organisatie en werkwijze van De Driehoek, die nog niet geheel doorgevoerd zijn. Ten eerste is er sprake van een financieel-organisatorische wijziging. De 'oude' Driehoek is opgedeeld in twee afdelingen, een behandel-/ggz-afdeling (meer langdurige en gespecialiseerde zorg) en het KMW, met laagdrempelige hulpverlening aan ambtsdragers en individuele cliënten binnen de GKv kerken. Met deze wijziging is de bekostiging van de eerste 'poot' overgegaan naar de zorgverzekeraars, de kerken hoeven er niet meer voor te betalen. Dus de hulp die eerder door de kerken gefinancierd werd, wordt nu betaald uit de publieke, algemene middelen. De middelen van de kerken kunnen nu in de tweede poot, de laagdrempelige hulp binnen de kerken vanuit het KMW, worden gestoken.

Verschuiving in activiteiten

Ten tweede vindt er een verschuiving in de activiteiten plaats. Zoals al aangegeven is de zwaardere individuele hulpverlening terechtgekomen bij de behandel-/ggz-afdeling van De Driehoek, en zijn de overige activiteiten terechtgekomen bij het KMW, dat nu het brede palet van kortdurende, outreachende hulpverlening (individueel en groepsgericht), consultatie ambtsdragers en preventieve activiteiten omvat. Maar binnen dat palet verschuift de nadruk van individuele hulpverlening naar (preventieve) *groepswijze* hulpverlening aan leden van de GKv en naar ondersteuning van *ambtsdragers*.

Aantallen

Die verschuiving van individuele begeleiding van cliënten met een hulpvraag naar ondersteuning van groepen en netwerken binnen de kerken vertaalt zich inmiddels ten dele in de cijfers: volgens opgave van de directie werden in 2009 nog 589 individuele cliënten begeleid, en in 2010 heeft het KMW rond de 500 cliënten in huis gehad. De verwachting is dat dat aantal zal gaan dalen naar rond de 300 per jaar.

Onder cliënten worden individuele cliënten met een hulpvraag, groepsdeelnemers en ambtsdragers verstaan. Van de 500 cliënten in 2010 zijn er 47 via ambtsdragers direct bij KMW-medewerkers terecht gekomen en konden er 73 indirect via consultatie van ambtsdragers geholpen worden. Dat ziet De Driehoek als een

belangrijk effect van de nieuwe aanpak: via ambtsdragers cliënten helpen of doorverwezen krijgen. Voor 2011 en 2012 kunnen cliënten zich alleen nog voor groepen rechtstreeks melden bij het KMW (+/- 100 per jaar), gecombineerd met een aantal mensen dat nog niet verwezen kan worden, omdat de hulpvraag niet duidelijk is (15-20 per jaar). De overige 180 zullen dan bestaan uit ambtsdragers die consultatie vragen en cliënten die via de ambtsdragers in contact met de KMW'ers komen. Hier zal volgens de directie de groei moeten plaatsvinden.

Daarnaast zullen ook cliënten zich - buiten groepen/groepswerk en ambtsdragers om - toch rechtstreeks bij het KMW blijven melden. Deze vragen worden doorverwezen naar de andere Driehoek-afdeling, maar altijd is eerst kort contact mogelijk. Cliënten uit GKv kerken kunnen iets uitgebreider te woord worden gestaan als ze zich in een crisis of met nog heel veel twijfel of vragen tot een hulpverlener wenden. Dan kunnen maximaal vijf gesprekken geboden worden om de eerste nood te lenigen en/of de cliënt verder te leiden naar adequate hulp. Het KMW zal desgewenst ook vormen van langdurige begeleiding uitvoeren (de zgn. kwetsbaren, zorgadressen, mensen die buiten het geregelde circuit zijn komen te verkeren of zij die uitbehandeld zijn). Vanwege de subsidiestroom zal dit aanbod vooral binnen de GKv gedaan kunnen worden. 'Ook hier geldt dat het Maatschappelijk Werk te allen tijde het netwerk van de cliënt zal betrekken, of, als dat niet bestaat, alsnog organiseren.'

Geen eenduidige registratie

Er zijn verschillende overzichten van plannings en realisaties van activiteiten en uren beschikbaar. Tot dit jaar (2011) werd voor het KMW nog geen eenduidig registratiesysteem gehanteerd. Dat maakt het lastig goed zicht te krijgen op de verrichte activiteiten en op de verdeling tussen de categorieën daarin. Zo ontbreekt nog een goede registratie van welke activiteit in welke kerk plaatsvond. Verder is onduidelijk hoe het aantal activiteiten zich verhoudt tot het aantal cliënten zoals hierboven weergegeven. Ook de afbakening en samenloop met het behandel-/ggz-deel van de hulpverlening is niet geheel helder.

Het aantal activiteiten steeg volgens de opgave van De Driehoek van 140 in 2009, naar 332 in 2010. Het aantal betrokken kerken steeg van 73 naar 140. De activiteiten zijn zeer uiteenlopend: onderverdeeld (bedrijfsplan 2010) in de drie hoofdcategoryën van hulpverlening, consultatie ambtsdragers en preventie.

Kosten

Voor GKv cliënten is hulp gratis, behalve wanneer ze zich aanmelden (of doorverwezen worden) voor een groep. Dan betalen ze een eigen bijdrage. Leden van andere kerkelijke gemeenschappen betalen voor groepsdeelname ook een (hogere) bijdrage. Ook voor deelname aan lokale gespreksgroepen wordt een eigen bijdrage gevraagd.

Tevredenheid van cliënten

De kwaliteitsmeting 'staat nog in de kinderschoenen', wel krijgen bezoekers van themadagen en groepsbijeenkomsten een eenvoudig maar doeltreffend evaluatieformulier met tien vragen mee, dat de tevredenheid meet.

3.4 *Werkwijze kerkmaatschappelijk werk(ers)*

De medewerkers kunnen hun werk naar eigen inzicht vormgeven binnen het landelijke werkverband van het kerkmaatschappelijk werk van De Driehoek. Deze wijze van opereren is gegeven de grote geografische spreiding en de verschillen tussen regio's en lokale kerken noodzakelijk, zo stellen de medewerkers. De directeur spreekt maandelijks met alle medewerkers afzonderlijk. Er is daarbij geen sprake van strakke aansturing, maar eerder van coaching en supervisie. Medewerkers kunnen hun 'eigen manier van werken ontwikkelen'. Het streven is wel om weekstaten in te vullen met daarin gespecificeerd welke werkzaamheden allemaal zijn verricht, als basis voor de aansturing door de directie. Ook overleggen KMW'ers gezamenlijk en wisselen ze uit. Tijdens die bijeenkomsten worden ook nieuwe activiteiten uitgedacht en voorbereid.

Kern

Het netwerk van de kerk: predikanten, diakenen, pastoraal medewerkers en mantelzorgers, is het eerste segment waar het KMW zich op richt. De individuele hulpverlening blijft van belang, maar met een nadruk op groepswork. Per regio probeert De Driehoek in kaart te krijgen waar de behoefte ligt. Op basis daarvan stelt de organisatie het regionale aanbod vast. Ieder jaar worden enkele thema's benoemd, omdat het werk anders te divers wordt. Maar men levert ook maatwerk.

Knelpunten

Knelpunten ervaren de medewerkers ook: allereerst is dat de breedte van het werk, 'overall maar een klein beetje van weten'. De brede inzetbaarheid is anderszins goed: men is er toch vooral voor de eerste hulp, het op weg helpen van mensen. Wel wordt geprobeerd vragen zo goed mogelijk door te spelen aan collega's, maar dat kan meer gestructureerd. Gedacht wordt aan het bijhouden van ontwikkelingen en vragen op het terrein van ieders specialisatie, zodat individuele cliënten en ambtsdragers met vragen beter doorverwezen kunnen worden. Ook kan het interne leren van elkaars werk/aanpak beter en zouden casussen (nog) vaker besproken kunnen worden.

Meerwaarde

De medewerkers vatten de meerwaarde van het KMW samen als 'laagdrempelig', tot uiting komend in:

- Bieden van ‘vertrouwde gezichten’
- Werken vanuit dezelfde christelijke achtergrond
- Benaderbaar, tijd kunnen nemen voor cliënten
- Kunnen werken vanuit een persoonlijke werkwijze
- Outreachend,⁷ op zoek naar de vraag achter de vraag, niet ‘afwachten tot de cliënt naar ons toe komt, en het signaleringskader van de kerken gebruiken’
- Brug vormen tussen pastoraat en hulpverlening

Hulpverlening & doorverwijzing

De Driehoek kent al lang een helpdesk, maar dat helpt onvoldoende: passief benaderen werkt niet.

‘Met de financiële ondersteuning van het GDD kunnen we nu naar de kerken toe.’ Overigens blijft het begrip ‘afstand’ een grote uitdaging voor het KMW, zowel in geografische zin - ‘met een handjevol mensen heel Nederland bedienen is een hele klus, het vereist dat we de sociale kaart goed kennen’ - als in het mensen zover zien te krijgen dat ze hulp inschakelen als dat nodig is. Resultaten op dit vlak boeken betekent in de woorden van de algemeen manager: ‘In contact komen met de zich nog niet meldende cliënt. (...) Primair zijn de KMW’ers netwerkers, maar daarnaast is direct contact met cliënten van belang.’

‘Onze zorg was steeds: we krijgen te laat de mensen binnen (...) Preventief werk is van groot belang. Ik vind het beslist geen luxe’, stelt de algemeen manager, die aangeeft dat andere gemeenschappen net zo goed de psychische en sociale nood voelen, maar geen soortgelijk aanbod kennen.

Er wordt verwezen naar allerlei aanbieders als Eleos, Lelie zorggroep, SGJ Christelijke Jeugdzorg, maar toch vooral naar de eigen ggz/behandelafdeling, in een verhouding van 5:1 (intern-extern).

Ondersteuning ambtsdragers

Het opbouwen en onderhouden van nieuwe relaties moet nog verder van de grond komen ‘we zitten nog in de groeifase.’ De reacties zijn wisselend, vaak positief zegt een medewerker: ‘Fijn dat ik je kan bellen’, ‘Goed dat jullie naar ons toe kunnen komen’, maar ook geven kerken aan ‘We redden het zelf wel’ of ze zijn afwachtend. Een andere KMW’er stelt: ‘Maar in de praktijk blijkt wel: als ze je kennen, weten ze je daarna snel weer te vinden.’

Nieuwe contacten en cliënten komen ook voort uit groepen en cursussen, zoals een rouwverwerkingsgroep die uit een vraag van een pastoraal werker naar voren

⁷ De definitie van *outreachend* werken kan luiden: Professionals zoeken klanten op die niet om hulp/dienstverlening gevraagd hebben, maar het mogelijk volgens signalen wel nodig hebben. Professionals voeren, naast dienstverleningsgesprekken op kantoor, ook gesprekken in de leefomgeving van de klant. Professionals beoordelen per klant of het nodig is de klant te motiveren hulp/dienstverlening te aanvaarden (Berenschot et al., 2008).

kwam. Ondersteunen van groepen is ook een manier om in kerken in de periferie 'toch aanwezig te zijn, voor hen iets te kunnen betekenen.' 'Je moet in beeld blijven, maar het ook accepteren als je hulp niet nodig wordt gevonden, dat men het anders wil oplossen.' Veel kan er ook binnen een lokale kerk intern worden opgelost: 'Wat de kerk zelf kan doen, moet ze behouden.'

Bespreekbaar maken vragen

Het KMW draagt ook nieuwe thema's aan, maakt ze bespreekbaar, zoals kerkverlating, 'dat komt bij ons vandaan, we weten dat dat leeft vanuit onze contacten en gesprekken.' Landelijke themadagen trekken veel belangstelling. De meerwaarde van De Driehoek/KMW is hier volgens een medewerker: 'Je plaatst het even niet onder een ethische norm, maar onder 'zorgen voor'. Het ethische, het normatieve, is sterk ontwikkeld in onze kerken, zorg voor elkaar wordt soms geblokkeerd door normen, waardoor andere mensen in de kou komen te staan.' Bijvoorbeeld rond echtscheidingssituaties. De Bijbel is daar helder over, maar je mag mensen niet isoleren, de Bijbel vraagt ook om 'zorg voor elkaar'. KMW probeert waar nodig 'lucht in gesloten systemen' te brengen.

Het vormen van een brug tussen individu en kerkelijke gemeente en tussen pastoraat en hulpverlening hoort daarbij, aldus de algemeen manager 'vanuit de achtergrond dat een kerk bij elkaar betrokken is en voor elkaar zorgt. Bij het ontstaan van psychosociale problemen ontbreekt die steun of er is een conflict ontstaan. Dan kun je wel therapieën aanbieden, maar het KMW kijkt breder, naar de inschakeling van de hele gemeenschap, dat de cliënt voldoende natuurlijke hulp in de omgeving krijgt. De gemeenschap is een hulpbron maar ook juist een probleem voor het individu. De gemeenschap kan ook onderdeel zijn van klachten en verergering. Het KMW probeert zoveel mogelijk met de processen binnen de gemeenschap rekening te houden.'

Belangrijke producten:⁸

- Regionale bijeenkomsten voor ambtsdragers. Centrale thema's in 2011: voorbereiding op huwelijk/preventie huwelijksproblematiek, kerkverlating, gevolgen echtscheiding, financiële problematiek, seksverslaving (pastoraat toe te rusten om dit thema bespreekbaar te krijgen in de kerk).
- Ambtsdragers en cliënten kunnen chatten of bellen.
- Individueel consult.
- Laten uitnodigen bij kerken om wat te vertellen over een bepaald thema.

⁸ Voor een uitgebreider overzicht van de dienstverlening door het KMW verwijzen we naar bijlage 3.

Combinatie landelijke en lokale voorzieningen

Het KMW blijft zich richten op combinaties tussen het lokale aanbod en het landelijke/regionale aanbod. Alleen dan is het werk te organiseren en te bekostigen. Daarbij is als einddoel geformuleerd: 'Het ideaal is om zo sterk te kunnen integreren binnen het netwerk van de kerken dat we op psychosociaal terrein het vanzelfsprekende adres zijn. KMW hoeft echt niet alles te kunnen, maar de professionals bestrijken een heel breed gebied, kennen de sociale kaart en kunnen zo gerichte adviezen geven. Echt maatschappelijk werk op lokaal niveau binnen de kerken.'

4 *De behoefte aan kerkmaatschappelijk werk*

4.1 *Inleiding*

In dit hoofdstuk laten we zien waar de kerken behoefte aan hebben, als het gaat om laagdrempelige hulpverlening in brede zin. We vroegen om voorbeelden van situaties, waarbij lokale kerken hulp van buiten kunnen gebruiken, en we laten zien op welke terreinen vooral behoefte is aan ondersteuning, en wat voor vorm van ondersteuning dat dan zou moeten zijn. Ten slotte brengen we in dit hoofdstuk ook in kaart wat de redenen zijn om voor het kerkmaatschappelijk werk van De Driehoek te kiezen.

4.2 *Behoefte aan ondersteuning*

Alle respondenten (n=282) hebben in de vragenlijst de vraag gesteld gekregen op welke terreinen binnen de gemeente het meest behoefte is aan advies of ondersteuning. Dit leverde de volgende top 10 op (met daarachter het percentage respondenten dat dit antwoord gaf). Te zien is dat kerkverlating en relatieproblematiek de meest genoemde terreinen zijn.

- Kerkverlating, randkerkelijkheid bij jongeren (59%)
- Relatieproblematiek (54%)
- Depressie en andere psychische problemen (46%)
- Verwerking gevolgen echtscheiding voor kinderen (33%)
- Opvoedingsondersteuning (31%)
- Rol van christelijke identiteit voor keuzes in het leven (29%)
- Seksualiteit en relaties (22%)
- Verslavingen (21%)
- Rouwverwerking (19%)
- Armoede / schulden (18%)

Ter verdieping is bovendien gevraagd naar situaties waarbij men hulp van buiten kan gebruiken. Het gaat hier om een open vraag. Een zeer ruime meerderheid, te weten 198 respondenten (70%), heeft antwoord op deze vraag gegeven. Voor een volledig overzicht van de antwoorden op deze vraag verwijzen we naar bijlage 2.

De volgende categorieën worden het vaakst genoemd (met daarachter het percentage respondenten dat dit antwoord gaf).

- Huwelijk/echtscheiding (21%)
- Verslaving (alcohol, gokken) (15%)
- Psychische problemen (14%)
- Financiële problemen (8%)

Bij beide vragen scoren echtscheiding en psychische problemen hoog.

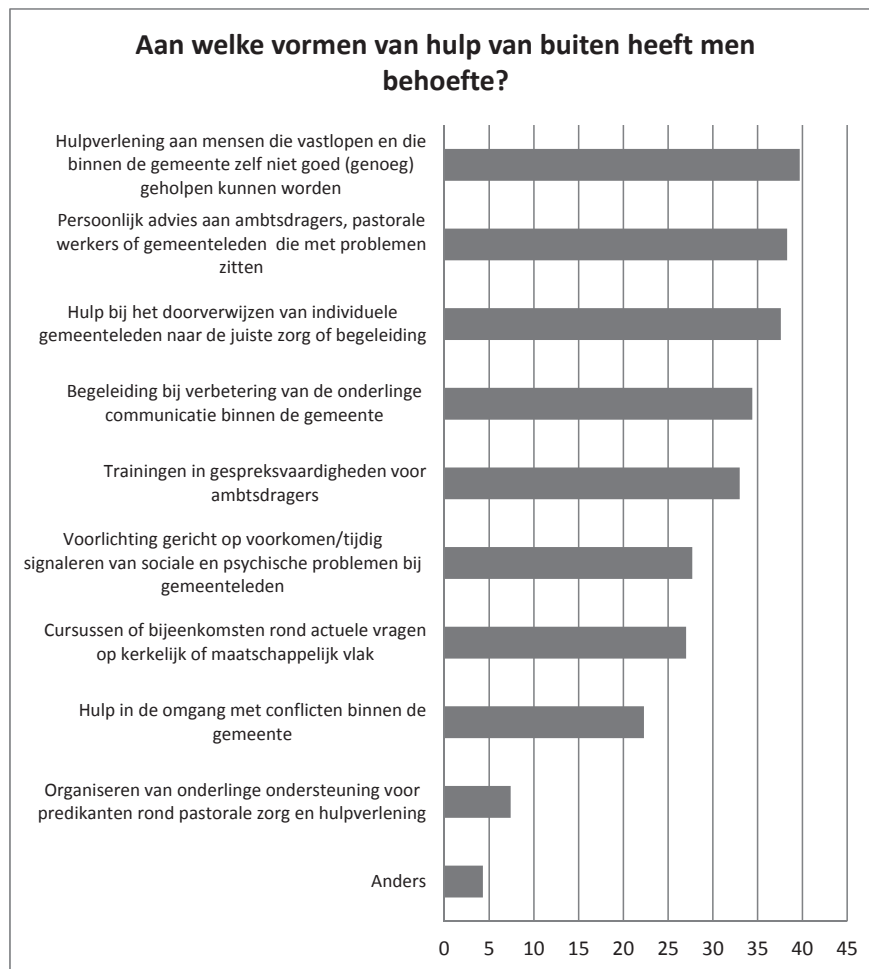
Deze uitkomsten verschillen niet van de informatie die is verkregen uit de aanvullende interviews. Een ouderling: 'Die problemen zijn heel gevarieerd. Het kan gaan om een licht geval, maar ook om serieuze psychische aandoeningen. Maar bij best veel mensen gaat het om relatief kleine problemen, bijvoorbeeld onzekerheid.' Ook eenzaamheid komt hij tegen, of depressiviteit. 'Gewoon, mensen die moeilijke dingen meemaken.' Ze hebben vaak een eigen netwerk, waarmee ze over dit soort zaken kunnen praten. Op het moment dat de ouderlingen en diakenen van deze kerk er dan wel van horen, is het probleem vaak al geëscaleerd. Bijvoorbeeld als het gaat om huwelijksproblematiek. Een pastoraal werker: 'Als ik kijk naar wat er onder de leden leeft, dan zie ik dat er leden zijn die behoefte hebben aan een kring van mensen om zich heen. Buiten of binnen de gemeenschap, dat kan allebei. Er is behoefte aan aandacht. We hebben dat binnen de kerk al aangepakt, alles is verdeeld in hele kleine wijkjes, zodat je elkaar ook soms kunt ontmoeten. En mensen zoeken zelf al vaak een weg. Soms word je daar als pastoraal werker bij betrokken, maar soms ook niet.'

Vervolgens is ook de vraag gesteld aan welke vorm van hulp men dan behoefte heeft. De respondenten kregen een aantal vormen voorgelegd en zij konden aangeven aan welke vorm zij het meest behoefte hadden. Uit deze vraag blijkt dat men vooral behoefte heeft aan hulpverlening aan mensen die niet binnen de gemeente geholpen kunnen worden (40%), persoonlijk advies aan ambtsdragers die mensen met problemen bijstaan (38%), en ten slotte hulp bij het doorverwijzen naar de juiste zorg of begeleiding (38%). Figuur 4.1 laat echter zien dat ook andere vormen van ondersteuning vaak genoemd worden. Zo is er behoefte aan begeleiding bij verbetering van de onderlinge communicatie binnen de gemeente en aan trainingen in gespreksvaardigheden voor ambtsdragers. Voorlichting gericht op het voorkomen en tijdig signaleren van sociale en psychische problemen bij gemeentelieden en cursussen of bijeenkomsten rond actuele vragen op kerkelijk of maatschappelijk vlak worden wat minder vaak genoemd.

Uit de interviews komt geen wezenlijk ander beeld naar voren. Verschillende ambtsdragers zeggen altijd te hebben doorverwezen naar De Driehoek als de problematiek te ingewikkeld werd 'voor de gemiddelde ouderling of diaken'. Over de behoefte aan voorlichtende activiteiten in de preventieve sfeer klinken enkele twijfels. Een diaconie voorzitter: 'Je komt als ambtsdrager pas achter situaties in gemeenten als het kalf bijna verdrinken is.' Hij vervolgt: 'We hebben al veel

kringen, we weten allemaal dat we een diaconale en missionaire gemeente moeten zijn, hier wordt ook al aan gewerkt. (...) Ik zie niet dat er nieuwe activiteiten moeten worden opgestart. Het is meer een mentaliteitskwestie, een kwestie van inzet. Voorlichting helpt ons niet verder...'

Figuur 4.1 Aan welke vormen van hulp van buiten heeft men behoefte? (n=282; in percentages)



4.3 *Behoeftte aan KMW van De Driehoek*

De onderzoekers hebben twee groepen respondenten de vraag voorgelegd waarom men voor het KMW van De Driehoek kiest of zou moeten kiezen. Ten eerste zijn dat de respondenten die aangeven het KMW van De Driehoek niet te kennen. Zij hebben een korte omschrijving van het KMW van De Driehoek ontvangen (zie bijlage met daarin de vragenlijst). Daarna kregen zij de vraag voorgelegd waarom hun gemeente gebruik zou moeten maken van het KMW van De Driehoek, met daarbij een aantal antwoordmogelijkheden. Dat levert de volgende top 4 op:

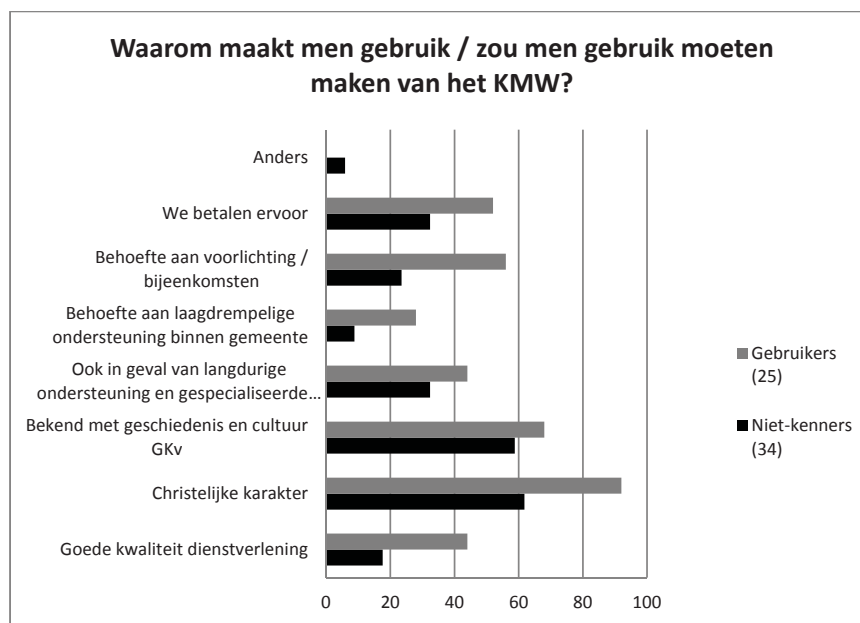
- Christelijke karakter (62%)
- Bekendheid met geschiedenis en cultuur van de GKv (59%)
- Ook langdurige ondersteuning en gespecialiseerde hulp (32%)
- We betalen er al voor, dus het zou dom zijn er geen gebruik van te maken (32%)

Een andere groep respondenten die een vergelijkbare vraag kreeg voorgeschoteld is de groep gebruikers van het KMW van De Driehoek (over het begrip gebruikers meer in hoofdstuk 5). Deze groep kreeg de vraag voorgelegd om welke redenen de gemeente gebruikmaakt of meer gebruik zou moeten maken van het KMW van De Driehoek. Ook hier kreeg men een aantal antwoordmogelijkheden voorgelegd, die gedeeltelijk overeenkomen met de hierboven beschreven vraag aan de 'niet-kenners'. Dit levert de volgende top 4 op:

- Christelijke karakter (92%)
- Bekendheid met geschiedenis en cultuur GKv (68%)
- Organiseren bijeenkomsten over vragen die sterk leven (56%)
- Voor het KMW hebben we al betaald, dus het zou dom zijn er geen gebruik van te maken (52%)

Opvallend is dat de top 4 bij beide vragen er ongeveer hetzelfde uit ziet. Verder blijkt het christelijke karakter en de bekendheid met de geschiedenis en cultuur van de GKv bij beide groepen de belangrijkste redenen te zijn om (eventueel) gebruik te maken van het KMW van De Driehoek. In onderstaande figuur zijn de antwoorden op de vergelijkbare antwoordcategorieën naast elkaar gezet:

Figuur 4.2 Waarom maakt men gebruik (n=25) / zou men gebruik moeten maken (n=34) van het KMW van De Driehoek (in percentages)

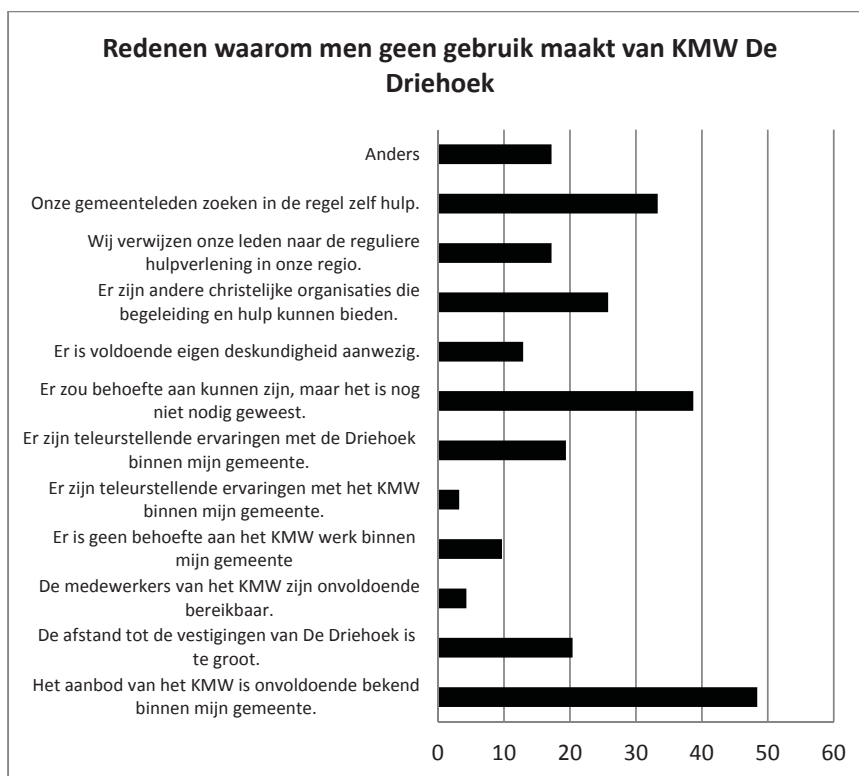


Verder is in dit kader aan de niet-gebruikers gevraagd om welke redenen men tot op heden nog geen gebruik heeft gemaakt van het KMW van De Driehoek. Zij kregen opnieuw een aantal antwoordcategorieën voorgelegd. Dit levert figuur 4.3 op. Daaruit blijkt dat veel respondenten aangeven dat ze het aanbod KMW onvoldoende kennen (48%), dat het nog niet nodig is geweest (39%) en dat de gemeente in de regel zelf hulp zoekt (33%). Ook zijn er andere christelijke organisaties die hulp kunnen bieden.

Een geïnterviewde dominee zegt: 'Ik vind dat het een heel onbekend product is. Heel langzaam wordt mij duidelijk wat de bedoeling is. Het wordt niet echt goed in de markt gezet wat mij betreft. (...) Andere dominees zijn er ook niet bekend mee.' De naam KMW is volgens hem wel bekend, maar 'hoe het product in elkaar steekt, is onduidelijk.'

Een diaconie voorzitter: 'Men moet beter duidelijk maken wat kan men verwachten, ze moeten beter concretiseren...' 'Ik denk dat het KMW van De Driehoek bij ons meer voet aan grond moet krijgen. Niet alleen door af en toe een lezing te geven, maar echt contact opbouwen: eens per kwartaal langskomen om te horen wat er speelt en te bespreken wat ze voor ons kunnen betekenen. Alleen je gezicht laten zien een keer per jaar werkt niet,' aldus een pastoraal medewerker.

Figuur 4.3 Waarom maakt men geen gebruik van het KMW van De Driehoek?
(n=93; in percentages)



5 *De Driehoek: bekendheid en ervaring*

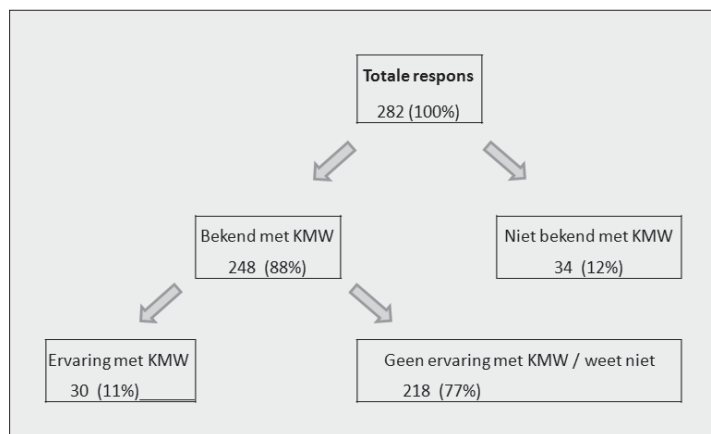
5.1 *Inleiding*

In dit hoofdstuk laten we zien hoe groot de groep respondenten is die bekend is met het KMW van De Driehoek, en daarnaast hoe de verhouding ligt ten opzichte van de groep die daadwerkelijk gebruikmaakt van het KMW van De Driehoek. Vervolgens zullen we nader inzoomen op de zogenaamde ‘gebruikersgroep’. Hoe vaak maken ze gebruik en wie worden ondersteund?

5.2 *Bekendheid versus ervaring*

Alle deelnemende respondenten hebben de vraag voorgelegd gekregen of ze bekend zijn met het KMW van De Driehoek, al is het alleen maar van horen zeggen. Aan degenen die te kennen hebben gegeven bekend te zijn met het KMW van De Driehoek hebben we vervolgens gevraagd of zij hier momenteel ook gebruik van maken (of dat zij dat sinds 2009 hebben gedaan). Dit levert onderstaand overzicht op.

Figuur 5.1 Overzicht bekendheid en ervaring



Uit het overzicht blijkt dat een overgrote meerderheid van de respondenten bekend is met het KMW van De Driehoek, en wel 88 procent. Van deze groep heeft 11% daadwerkelijk ervaring met het KMW van De Driehoek, de overige 77% dus niet.

De groep ‘gebruikers’, ofwel degenen die daadwerkelijk ervaring hebben met het KMW van De Driehoek, bestaat in totaal uit slechts 30 respondenten. Hierbij willen we de volgende belangrijke opmerking maken. In hoofdstuk 2 hebben we de conclusie getrokken dat de totale respons van 282 respondenten voldoende is om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Op het moment echter dat we conclusies willen trekken over de resultaten van de relatief kleine groep gebruikers dan zullen deze indicatiever van aard zijn.

Hierbij is wel de volgende opmerking op zijn plaats. De groep respondenten bestaat grotendeels uit kerkelijke functionarissen, te weten predikanten, diakenen, scriba’s, ouderlingen en pastoraal medewerkers. Uit de interviews met De Driehoek en (vertegenwoordigers van) de lokale⁹ kerken blijkt dat kerkelijke functionarissen niet altijd weten of gemeenteleden ook rechtstreeks contact op hebben genomen met De Driehoek. Dat zal in een aantal gevallen wel gebeuren, maar daar geeft dit onderzoek geen antwoord op.

De interviews met de lokale ambtsdragers maken duidelijk dat veel contacten zich inderdaad aan hun zicht onttrekken: een ouderling laat weten dat mensen vaak zelf al de weg naar de hulpverlener hebben gevonden, ‘dat gaat meestal niet via ons’. Een andere ouderling en ook de diaken hebben hier eveneens slechts incidenteel mee te maken.

Aanvullend hebben de onderzoekers bekeken in welke regio’s de categorieën ‘niet-kenners’, ‘niet-gebruikers’ en ‘gebruikers’ zich vooral bevinden. In de onderstaande tabel is te zien dat het niet om hele grote verschillen gaat. Het percentage niet-kenners ligt in het noorden hoger, het percentage niet-gebruikers ligt in het westen iets hoger. En het percentage gebruikers ten slotte ligt in Midden-Nederland licht hoger.

Tabel 2 Verdeling niet-kenners, niet-gebruikers en gebruikers over de regio’s.

Regio	Niet-kenners	Niet-gebruikers	Gebruikers	Totaal
Noord (n=96)	17%	72%	12%	100%
Midden (n=88)	10%	76%	14%	100%
West (n=79)	10%	82%	8%	100%
Zuid (n=16)	0%	94%	6%	100%
Totaal (n=279)	12%	77%	11%	100%

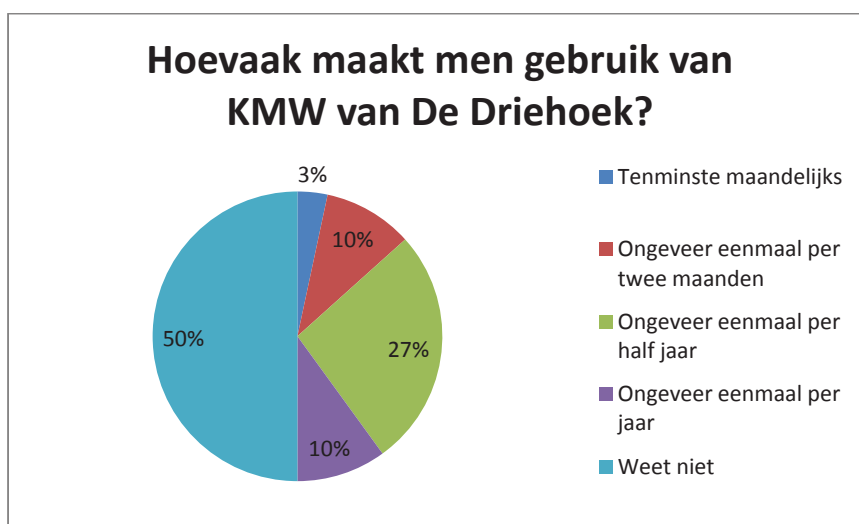
9 In het geval van regio Zuid gaat het slechts om 16 respondenten. Aan de percentages in de tabel voor deze regio moeten daarom geen al te grote conclusies worden verbonden.

5.3 Omschrijving gebruikers

De groep gebruikers is divers van samenstelling. Het gaat zowel om ouderlingen (8), gemeenteleden (7), predikanten (5), scriba's (5) als diakenen (5).

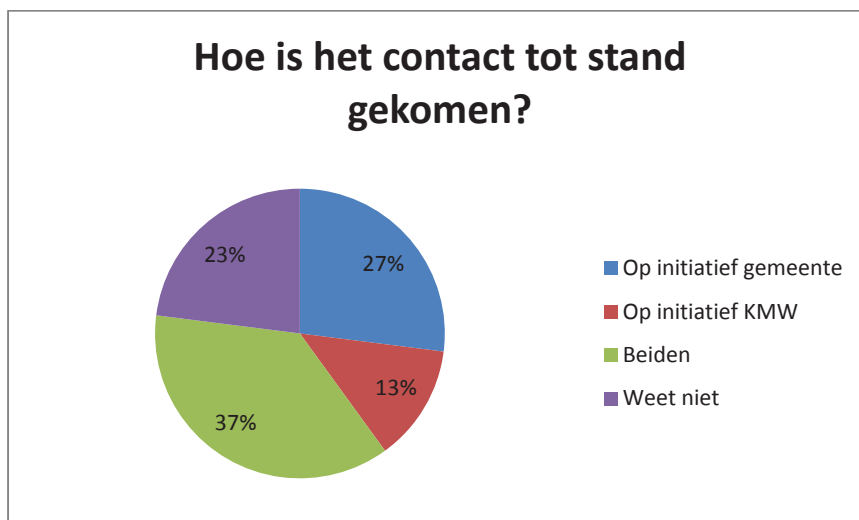
De onderzoekers hebben deze groep verschillende vragen gesteld om meer inzicht te krijgen in het gebruik. Ten eerste is gevraagd naar de frequentie van het gebruik. Uit onderstaande figuur blijkt dat veel respondenten niet weten hoeveel gebruik er van het KMW van De Driehoek wordt gemaakt. Degenen die dit wel weten antwoorden in de meeste gevallen 'ongeveer eenmaal per half jaar'.

Figuur 5.2 Gebruik: frequentie (n=30)



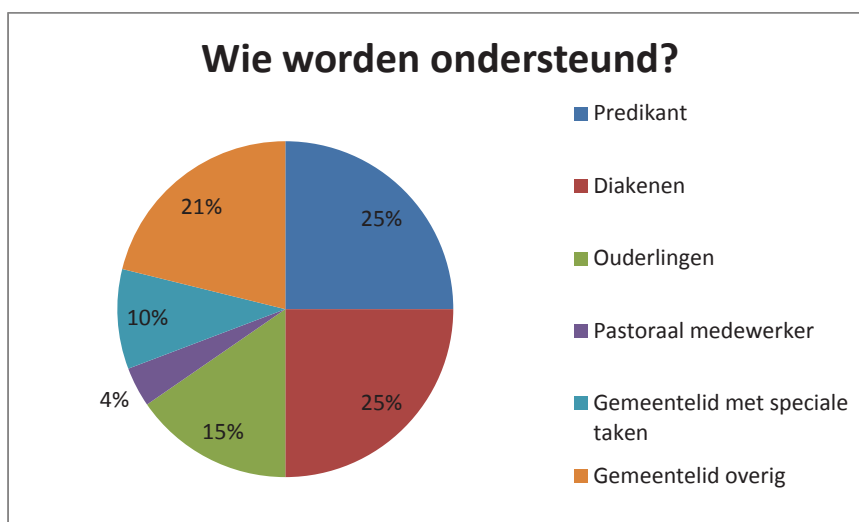
Verder is de respondenten gevraagd hoe het contact met De Driehoek tot stand is gekomen. In de meeste gevallen is het contact op initiatief van zowel de lokale gemeente als het KMW/De Driehoek tot stand gekomen. Zie figuur 5.3

Figuur 5.3 Gebruik: hoe is het contact tot stand gekomen? (n=30)



Ten slotte is gevraagd of men kan aangeven welke personen of groepen personen binnen de gemeente door het KMW van De Driehoek worden ondersteund. In figuur 5.4 is te zien dat in de meeste gevallen de predikant (25%) of de diaken(en) (25%) worden genoemd.

Figuur 5.4 Gebruik: wie worden ondersteund? (n=30)



6 *Kwaliteit*

6.1 *Inleiding*

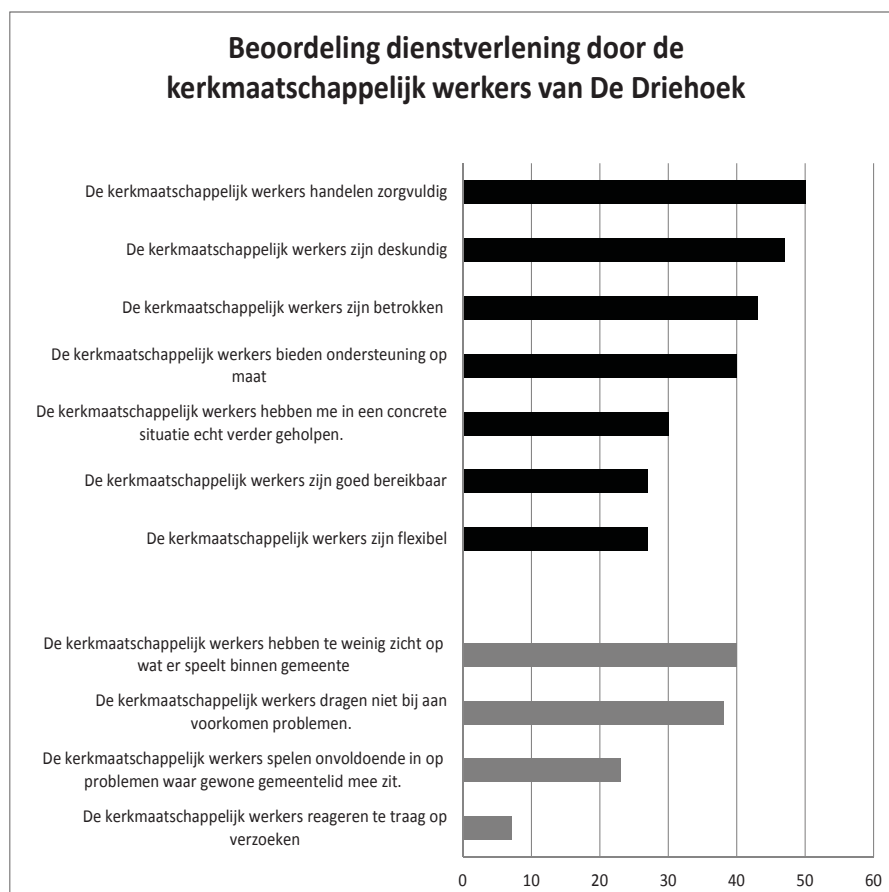
In dit hoofdstuk wordt de kwaliteit van het KMW van De Driehoek behandeld. Wat vinden de gebruikers bijvoorbeeld van de kerkmaatschappelijk werkers en welk rapportcijfer geven zij de kwaliteit van het KMW? Daarnaast zullen we bekijken wat men positieve en negatieve punten vindt en ten slotte of er producten en diensten zijn die worden gemist.¹⁰

6.2 *Beoordeling kerkmaatschappelijk werkers*

Aan de gebruikers (n=30) is de vraag gesteld om de dienstverlening door de kerkmaatschappelijk werkers van het KMW te beoordelen. Zij kregen enkele stellingen voorgelegd met de vraag om aan te geven in hoeverre zij het hiermee eens waren. Dit resulteert in onderstaand overzicht. Daarbij is een onderscheid gemaakt in negatieve (roodgekleurd) en positieve (blauwgekleurd) aspecten. Per stelling is te zien hoeveel procent het hiermee eens is.

¹⁰ We hebben in hoofdstuk 5 al geconcludeerd dat de groep gebruikers dermate klein is (n=30) dat de uitkomsten voor deze groep indicatiever van aard zijn dan die van de totale groep respondenten (n=282).

Figuur 6.1 Beoordeling dienstverlening door de kerkmaatschappelijk werkers van De Driehoek (n=30)



We kunnen constateren dat zorgvuldig handelen (50%), deskundigheid (47%) en de betrokkenheid (43%) het beste beoordeeld worden. Aan de andere kant zijn er ook een paar negatieve aspecten genoemd ten aanzien van de dienstverlening van de kerkmaatschappelijk werkers. Zo vindt 40% van de gebruikers dat zij te weinig zicht hebben op wat er speelt binnen de gemeente. Verder vindt 38% dat de kerkmaatschappelijk werkers niet bijdragen aan de preventie van problemen. Ten slotte vindt 23% dat de kerkmaatschappelijk werkers onvoldoende inspelen op de problemen waar het gewone gemeentelid mee zit.

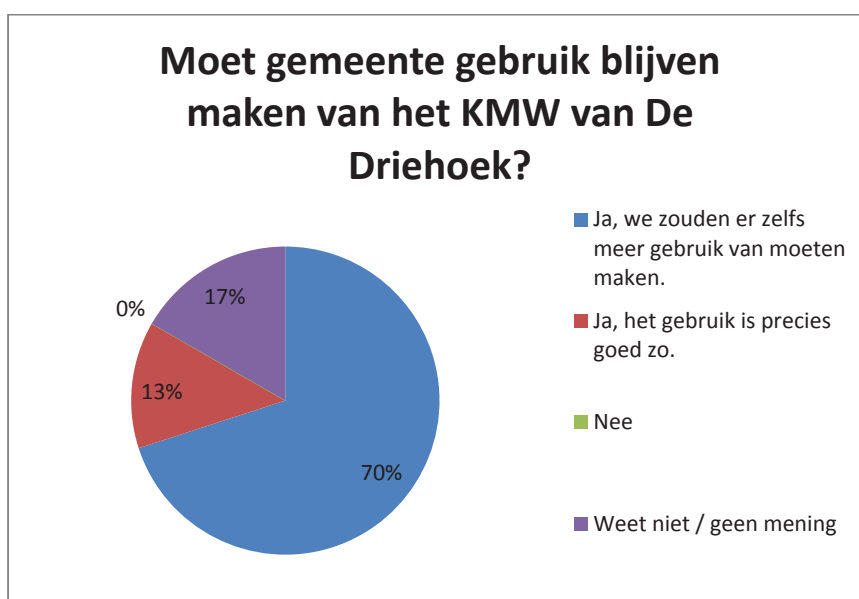
De interviews bieden op het thema 'kwaliteit kerkmaatschappelijk werk' in directe zin weinig aanvullende informatie, aangezien de meeste geïnterviewden geen of weinig ervaring hebben met het kerkmaatschappelijk werk. Waar wel contact heeft plaatsgevonden is men tevreden over het eerste contact (met een ambtsdrager) en de eerste activiteit binnen de gemeente (een algemene voorlich-

ting over mogelijkheden van het KMW). Wel geven zij aan dat op basis daarvan nog weinig gezegd kan worden over de kwaliteit van het werk.

6.3 Tevredenheid KMW

De gebruikers van het KMW hebben de vraag voorgelegd gekregen of zij gebruik willen blijven maken van het KMW. Men kon daarbij uit verschillende antwoordmogelijkheden kiezen. Zie onderstaande figuur:

Figuur 6.2 Moet gemeente gebruik blijven maken van het KMW van De Driehoek? (n=30)

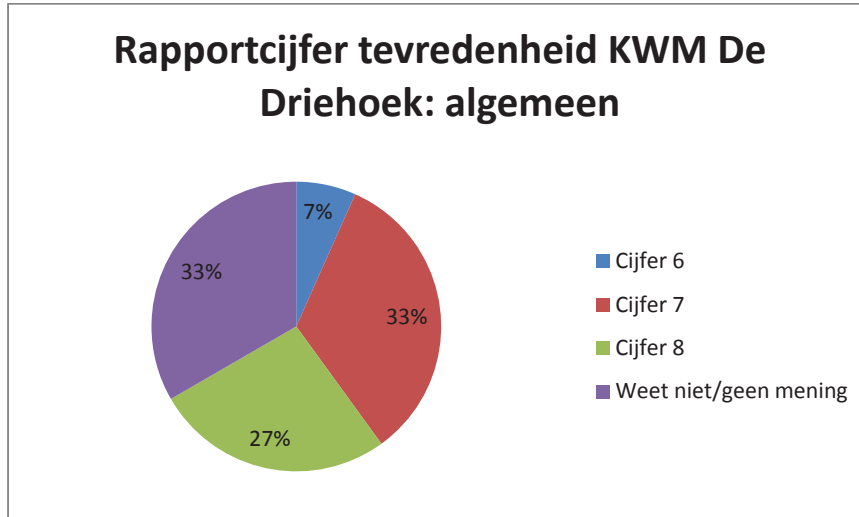


Opvallend is dat 70% vindt dat men er zelfs meer gebruik van zou moeten maken. Wat verder ook opvalt is dat geen enkele respondent vindt dat de gemeente geen gebruik meer moet maken van het KMW.

Vervolgens is achterhaald wat de redenen zijn dat men gebruikmaakt van het KMW of meer gebruik zou moeten maken van het KMW. Deze vraag is ook behandeld in hoofdstuk 4. Het christelijke karakter (92%) en de bekendheid met de geschiedenis en cultuur van de GkV (68%) worden dan het vaakst genoemd.

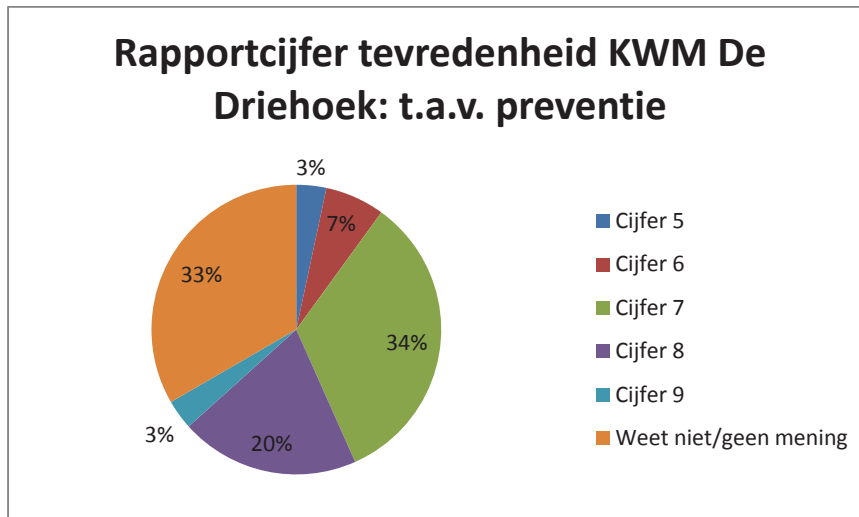
Ook is gevraagd om rapportcijfers te geven. Ten eerste een rapportcijfer over de kwaliteit van het KMW in het algemeen. Dit levert onderstaande figuur op. Er worden geen onvoldoendes gegeven, en in de meeste gevallen geeft men een 7. Verder valt op dat een derde van de respondenten geen mening heeft. Gemiddeld komt het rapportcijfer uit op een 7,3.

Figuur 6.3 Rapportcijfer tevredenheid KWM De Driehoek: algemeen (n=30)



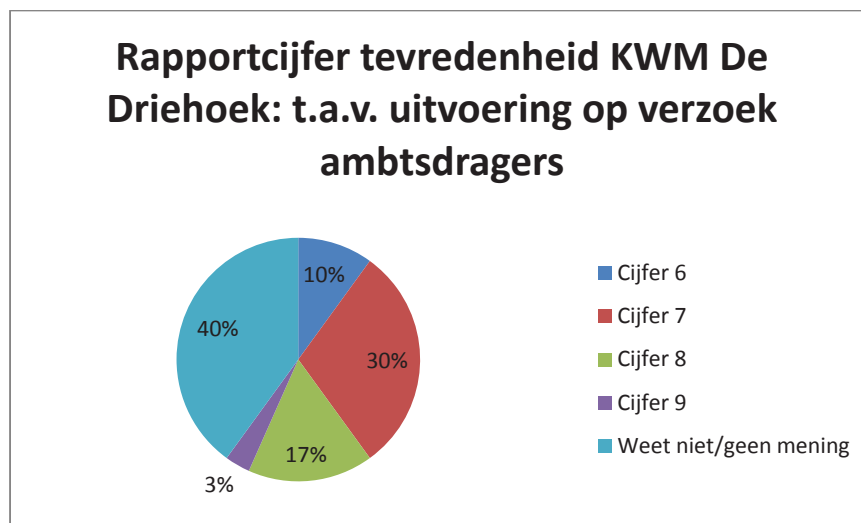
Het tweede rapportcijfer dat men moest geven betreft de tevredenheid over de kwaliteit van het KMW op het terrein van preventie van problemen. De cijfers bij dit rapportcijfer lopen wat verder uiteen; er wordt ook een enkele keer een 5 en een 9 gegeven. En wederom heeft 33% geen mening. Het gemiddelde rapportcijfer komt uit op een 7,2.

Figuur 6.4 Rapportcijfer tevredenheid KWM De Driehoek: t.a.v. preventie (n=30)



Het derde rapportcijfer tot slot heeft betrekking op de tevredenheid over de kwaliteit van het werk van het KMW zoals uitgevoerd *op verzoek van* ambtsdragers en/of individuele gemeenteleden of hun naasten. De cijfers lopen uiteen van een 6 tot een 9. De categorie weet niet wordt in 40% van de gevallen gekozen. Ook hier komt het gemiddelde rapportcijfer uit op een 7,2.

Figuur 6.5 Rapportcijfer tevredenheid KWM De Driehoek: t.a.v. uitvoering op verzoek van ambtsdragers (n=30)



Vervolgens is de vraag gesteld om te omschrijven wat de positieve en negatieve punten zijn van het KMW van De Driehoek. Hier volgt een opsomming van enkele opvallende antwoorden:

Positief:

- ‘Laagdrempelig, voorziet in behoefte, veel kennis’
- ‘Met vragen kun je altijd terecht’
- ‘Het prettige contact, meedenken met vragen die ik als predikant heb in specifieke situaties. Ervaar ik als collegiaal.’
- ‘Werkt vanuit christelijke principes. Is bekend met specifiek christelijke en kerkelijke problemen en gevoeligheden’

Negatief:

- ‘Huwelijksproblemen worden zelden opgelost’
- ‘Te lange wachttijd bij hulpaanvragen’
- ‘Doen te weinig om bekendheid te geven van de vele mogelijkheden die ze te bieden hebben.’
- ‘Mag wat meer inlevingsvermogen zijn’

Ten slotte is de vraag gesteld of er producten of diensten zijn die men mist in het aanbod van het KMW. Slechts twee gebruikers vermelden dat ze inderdaad iets missen in het aanbod van het KMW. Meer openheid, terugkoppeling en betere samenwerking worden concreet genoemd.

In vrijwel alle interviews komt naar voren dat de respondenten zich zorgen maken over het ontbreken van zicht op het aanbod en de inhoud van het werk van het KMW. Dat maakt het volgens de respondenten niet goed mogelijk om uitspraken over de kwaliteit te doen. Twee geïnterviewden vinden het gebrek aan transparantie en verantwoording naar de kerken toe reden om van een matige kwaliteit van het KMW te spreken.

7 *Draagvlak*

7.1 *Inleiding*

Een van de onderzoeksvragen heeft betrekking op het draagvlak. In dit hoofdstuk zullen we antwoord geven op de vraag of het KMW kan rekenen op draagvlak. Dat doen we door te laten zien of er ook andere vergelijkbare organisaties zijn waar men gebruik van zou kunnen maken en waar de kerken dan hun voorkeur aan geven. Ten slotte zullen we laten zien wat men vindt van de financiering van het KMW door de kerken van het GKv.

7.2 *Andere aanbieders*

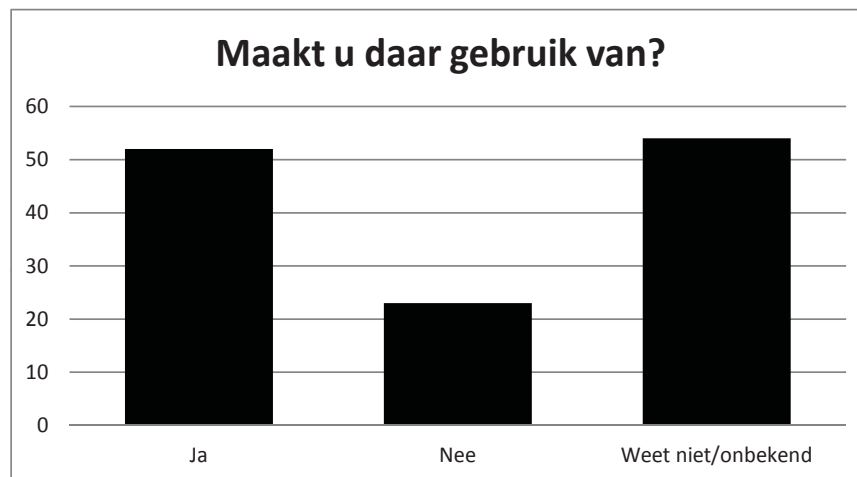
Als eerste hebben we alle respondenten (n=282) de vraag gesteld of zij in de eigen regio andere organisaties kennen die vergelijkbare ondersteuning kunnen bieden (dus laagdrempelige hulp bij psychische en maatschappelijke vragen aan lokale kerken en individuele leden). Zie onderstaande figuur. Bijna de helft (46%) beantwoordt deze vraag bevestigend, 44% weet het niet en 10% beantwoordt de vraag met 'nee'.

Figuur 7.1 Zijn er in uw regio andere vergelijkbare organisaties?



Degenen die aan hebben gegeven inderdaad andere vergelijkbare aanbieders te kennen (n=129) hebben we vervolgens gevraagd of hun kerkgemeenschap gebruik maakt van deze organisaties. 40% beantwoordt deze vraag met 'ja'. Iets meer, namelijk 42%, weet het niet. 18% van de respondenten antwoordt ontkennend. Zie figuur 7.2.

Figuur 7.2 Maakt u daar gebruik van?



Aanvullend hebben de onderzoekers bekeken hoe het gebruik van andere vergelijkbare aanbieders is verdeeld over de verschillende regio's. In onderstaande tabel is te zien hoe de regionale verschillen eruit zien.¹¹ Het opvallendste is dat in Midden-Nederland relatief vaak wordt geantwoord dat men geen gebruik maakt van deze organisaties.

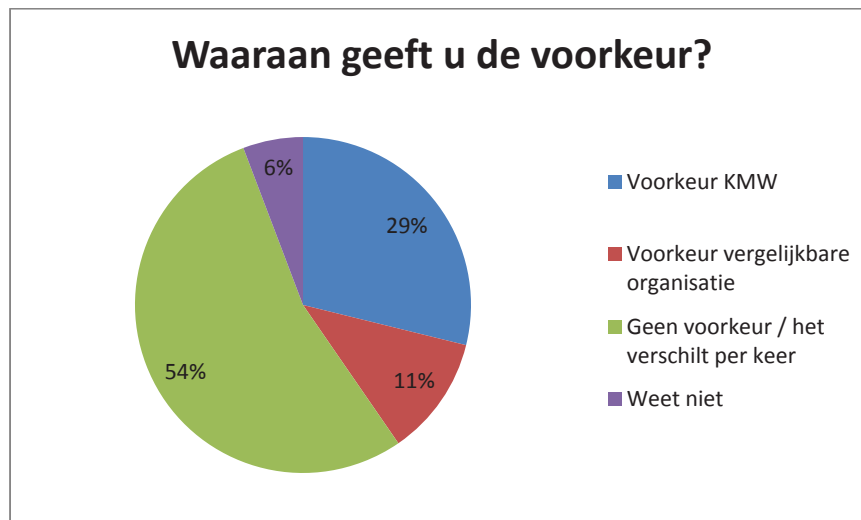
Tabel 3 Resultaten gebruik vergelijkbare aanbieders per regio

Regio	Ja	Nee	Weet niet / onbekend	Totaal
Noord (n=50)	46%	10%	44%	100%
Midden (n=33)	33%	27%	39%	100%
West (n=35)	40%	14%	46%	100%
Zuid (n=9)	33%	44%	22%	100%
Totaal (n=127)	40%	18%	42%	100%

11 In het geval van regio Zuid gaat het slechts om 9 respondenten. Aan de percentages in de tabel voor deze regio moeten daarom geen al te grote conclusies worden verbonden.

Degenen die hebben aangegeven ook gebruik te maken van deze organisaties kregen vervolgens de vraag voorgelegd waaraan zij zelf de voorkeur geven: aan het KMW van De Driehoek of aan andere organisaties die vergelijkbare ondersteuning aanbieden. Hieruit blijkt dat men in de meeste gevallen geen voorkeur heeft (54%); het verschilt per keer. Verder heeft 29% voorkeur voor het KMW, en 11% heeft een voorkeur voor de andere vergelijkbare organisatie. Enkele respondenten hebben hier een toelichting gegeven op hun antwoord, zie de bijlage voor het overzicht. Het gereformeerde/christelijke karakter van De Driehoek wordt vaak als voordeel genoemd, aan de andere kant ligt het er maar aan waar de cliënt al contacten heeft lopen, of waar het probleem precies betrekking op heeft. Ten slotte zeggen sommigen ook goede ervaringen te hebben met andere organisaties; het feit dat ze dichterbij zitten wordt ook soms als voordeel gezien. Uit de interviews blijkt dat kerken pragmatisch kiezen, maar dat tegelijkertijd de band met De Driehoek sterk is. Twee respondenten constateren groeiende concurrentie en overlap, een van hen: 'Vroeger was de eerste lijn De Driehoek, de tweede lijn Eleos, maar dat onderscheid is nu vager. Soms is er hetzelfde aanbod, Eleos doet nu bijvoorbeeld ook seksverlaving. Dan wordt het voor mij ook steeds onduidelijker. Ik vrees behoorlijke overlap, en dat is niet zo slim.'

Figuur 7.3 Waaraan geeft u de voorkeur?



7.3 *Financiering*

Ten slotte zullen we in dit hoofdstuk stilstaan bij de financiering. De resultaten kunnen we daarbij uitsplitsen in de drie categorieën respondenten: 1). niet-kenners, 2). kenners en niet-gebruikers, en 3). de gebruikers. Alle categorieën hebben stellingen voorgelegd gekregen die betrekking hebben op de financiering. Hier volgen de belangrijkste resultaten.

Niet-kenners: (n=34)

- 26% is niet overtuigd van de noodzaak van een bijdrage van 6 euro per ziel.
- 47% vindt dat het KMW voorziet in een behoefte en het daarom waard is om gefinancierd te blijven.
- 8% vindt dat het KMW niet gefinancierd hoeft te blijven, want de gemeente maakt er weinig/geen gebruik van.
- 32% vindt dat het dom zou zijn als we geen gebruik maken van et KMW, want kennelijk betalen we ervoor.

Kenners en niet-gebruikers: (n=218)

- 25% is niet overtuigd van de noodzaak van een bijdrage van 6 euro per ziel.
- 57% vindt dat het KMW voorziet in een behoefte en het daarom waard is om gefinancierd te blijven.
- 7% vindt dat het KMW niet gefinancierd hoeft te blijven, want de gemeente maakt er weinig/geen gebruik van.
- 52% vindt dat het dom zou zijn als we geen gebruik maken van KMW, want kennelijk betalen we ervoor.
- 0% meent dat zij, omdat ze al voor het KMW hebben betaald, er met tegenzin gebruik van maken.

Gebruikers: (n=30)

- 80% vindt dat het KMW in een behoefte voorziet en het daarom waard is om gefinancierd te blijven.
- 83% vindt dat het KMW het waard is om gefinancierd te blijven, ongeacht hoeveel mijn gemeente er gebruik van maakt.
- 10% vindt dat de balans tussen wat het KMW kost en wat het oplevert niet in orde is.

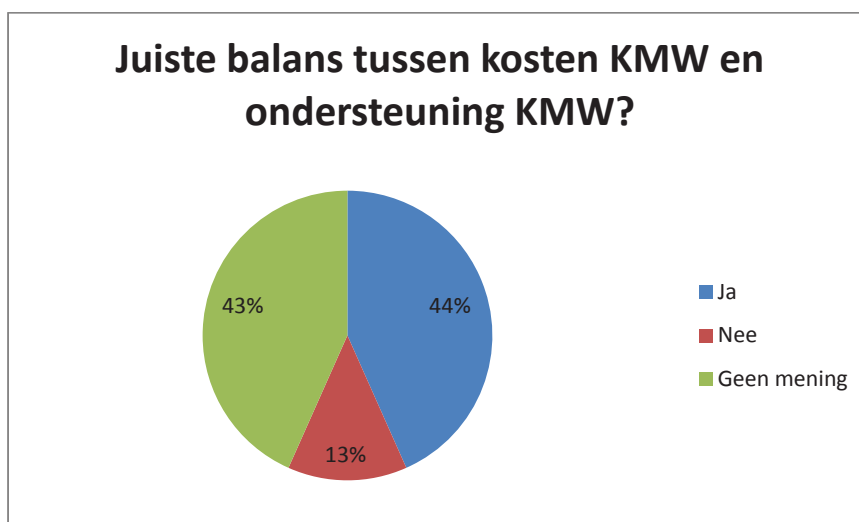
Te zien is dat maar weinig respondenten vinden dat het KMW niet gefinancierd zou moeten worden, omdat ze er weinig of geen gebruik van maken. Het feit dat het KMW voorziet in een behoefte en het dus waard is om gefinancierd te blijven wordt door alle categorieën gedeeld, het percentage dat het hiermee eens is neemt wel toe naarmate men het KMW kent, of hier zelfs gebruik van maakt. De conclusie is hier dat men, ongeacht of men er nu wel of geen gebruik van maakt, wel vindt dat

het KMW het waard is om gefinancierd te blijven. Anderzijds laat de aarzeling bij 53% van de niet-kenners en 43% van de grote groep niet-gebruikers zien dat waar het gaat om het voorzien in een behoefte en daarom waard zijn om gefinancierd te blijven, er naar de toekomst toe geen sprake is van een blanco cheque.

Ten slotte is de gebruikers nog een extra vraag gesteld. Het gaat om de jaarlijkse bijdrage van 6 euro per ziel. Gevraagd is of men vindt dat er een juiste balans bestaat tussen de kosten van het KMW en de ondersteuning die het KMW biedt. Dit resulteert in figuur 7.4. Slechts 4 respondenten (13%) vinden die balans niet juist, de overige respondenten vinden de balans wel juist (43%) of hebben hier geen mening over (43%).

Twee geïnterviewden geven aan dat zij niet op de hoogte zijn dat het bedrag specifiek voor KMW bestemd is. Een voorzitter diaconie: 'Voor De Driehoek collecteren wij, 5 à 6 keer per jaar. We worden voor De Driehoek aangeslagen. (...) Bij mij is niet bekend dat de collecten voor De Driehoek specifiek voor het KMW zijn.'

Figuur 7.4 Vindt u dat er een juiste balans bestaat tussen de kosten van het KMW en de ondersteuning die het KMW biedt?



7.4 Draagvlak in toekomst

De Driehoek zelf is gematigd positief over de toekomst van het KMW. De laatste twee jaar constateert de algemeen manager dat de GKv afraken van het 'kerk-idee', het idee om alles geheel in eigen kring te willen regelen en organiseren, van oudsher sterk geworteld in de GKv. 'Men laat zich niet meer sturen.' Men zoekt zijn eigen weg, ook als het om inschakelen van hulp gaat. Aan de andere kant is het voor de kwetsbaren toch belangrijk dat er een netwerk is dat kan signaleren. Aan

laagdrempeligheid van het KMW zal behoefte blijven, aan het bespreekbaar maken van thema's ook. 'Het blijft nodig steeds nieuwe contacten op te bouwen, frustrerend, maar ook de realiteit.' Waar daadwerkelijk hulp is geboden, is de waardering goed, zeggen de medewerkers, en de onderzoeksresultaten bevestigen dat voor de groep gebruikers.

Diverse geïnterviewden benadrukken wel het belang van betere aansluiting bij de bestaande structuren en verbanden, bij de lokale wijkkringen, of de diaconie bijvoorbeeld: 'Wat je moet voorkomen is dat diakenen alleen maar degenen zijn die geld leveren. Dan is de betrokkenheid wel heel erg mager. KMW richt zich heel nadrukkelijk op het pastorale, maar op punten als schuldhulpverlening, eenzaamheid, psychische problemen zijn er sterke raakvlakken' (...) Meer laten zien aan diakenen, we zijn er ook voor jullie.'

Het belang van vervolcontact/verdieping van contact keert ook regelmatig terug in de interviews. 'Een jaar geleden hebben we een presentatie gehad van X, voor alle leden van de kerkenraad en de diaconie. We hebben na afloop afgesproken contact met hem op te nemen wanneer we denken hem nodig hebben maar de volgende stap is toch moeilijk. Vertrouwen wederzijds, dat moet nog groeien.'

Over de toegevoegde waarde van het KMW zegt een ouderling: 'Ik denk het wel dat het zo is. Maar dan moet het contact met ons wel verdiept worden, om de tafel zitten hoe het contact verder vormgegeven moet worden, hoe ze meer voor ons kunnen betekenen. Als er meer nood komt dan kunnen zij daar toegevoegde waarde hebben.'

Een net afgetreden kerkenraad voorzitter is ronduit negatief over het KMW. Hij is alleen positiever gestemd over de groeiende aandacht voor aansluiting bij de kerkenraden en bezinning op hoe die te ondersteunen, maar verwacht niet dat De Driehoek de juiste organisatie is om dit te doen.

De interviews leveren ook concrete tips rond het vergroten van het bereik op. Zo zou De Driehoek meer digitale informatie aan de sciba's moeten leveren (schriftelijke informatie wordt niet meer doorgestuurd naar de overige kerkenraadsleden). Ook wordt geopperd dat De Driehoek jaarlijks informatie zou kunnen aanleveren voor de lokale kerkelijke handboeken.

8 *Conclusies*

8.1 *Inleiding*

De opdrachtgever het GDD wilde met dit onderzoek antwoord vinden op de volgende drie vragen:

1. Is het KMW een kwalitatief goed product?
2. Voorziet het KMW in een behoefte?
3. Kan het KMW op draagvlak rekenen?

Aan de hand van de antwoorden op deze vragen wilde het GDD vervolgens kunnen vaststellen of het Kerkelijk Maatschappelijk Werk zoals uitgevoerd door De Driehoek het waard is om door de GKv gefinancierd te blijven worden.

In dit hoofdstuk presenteren wij de conclusies van dit onderzoek aan de hand van bovenstaande vragen. Maar we gaan eerst in op de bekendheid van en ervaring met het KMW binnen de GKv, omdat de uitkomsten van het onderzoek op die punten naar onze mening ook moeten worden meegewogen in het uiteindelijke oordeel van het GDD.

8.2 *Hoe groot is de bekendheid van en ervaring met het KMW?*

Er is sprake van een grote naamsbekendheid van het KMW binnen de GKv. De overgrote meerderheid (88%) van de respondenten is bekend met het KMW. Die naamsbekendheid is sterk verweven met de bekendheid van De Driehoek binnen de GKv. De geïnterviewden geven verder aan dat de naamsbekendheid ook samenhangt met het feit dat voor het KMW van De Driehoek gecollecteerd wordt in de kerken en dat bij die gelegenheid dus aandacht voor het KMW wordt gevraagd. De naamsbekendheid is groot, maar dat impliceert nog geen bekendheid met de inhoud van het werk dat wordt uitgevoerd onder de vlag van het KMW.

Slechts een klein gedeelte (11%) van de geënquêteerden geeft aan dat men in de lokale gemeente gebruikmaakt van het KMW van De Driehoek, en dat is dan meestal eenmaal per half jaar of eenmaal per jaar. Onder de geïnterviewden is er ook weinig sprake van daadwerkelijke ervaring met het KMW.

De geringe daadwerkelijke ervaring met het KMW onder de geënquêteerden - voornamelijk ambtsdragers binnen de lokale kerken - heeft voor een deel te maken met het feit dat individuele hulpverleningscontacten deels buiten hun bereik

tot stand komen. De antwoorden van de andere respondenten binnen dit onderzoek bevestigen dat.

Tegelijkertijd wordt het aandeel van die individuele hulpverlening - een oude taak van De Driehoek - binnen het KMW geleidelijk aan minder.¹² Andere vormen van hulpverlening zijn met de introductie van het KMW tot ontwikkeling gekomen, zoals de ondersteuning van lokale ambtsdragers en preventieve bijeenkomsten en groepswork op lokaal, regionaal en landelijk niveau. Dat de ervaring onder de ambtsdragers met het KMW heel beperkt is, betekent dat De Driehoek er nog niet in is geslaagd aan die nieuwe vormen voldoende bekendheid te geven binnen de GKv, ondanks de investeringen hierin. Het heeft uiteraard tijd nodig voordat met beperkte menskracht een aanzienlijk deel van de gemeenten bereikt is. Uit de aanvullende interviews komt echter naar voren dat de meeste geïnterviewden moeite hebben inzicht te krijgen in de doelen en werkwijze van het KMW. Zij vinden bovendien dat de communicatie vanuit De Driehoek over het KMW naar hun kerken toe tekortschiet. Anderzijds benaderen de lokale kerken uit zichzelf ook het KMW maar weinig. Bijna de helft van de geënquêteerden noemt als reden voor het feit dat men geen gebruikmaakt van het KMW dat onvoldoende bekend is wat het KMW kan bieden aan de gemeente, ondanks de grote naamsbekendheid van het KMW.

8.3 Voorziet het KMW in een behoefte?

De behoefte ligt vooral op het vlak van kerkverlating, relatieproblematiek en psychische problemen. Er is behoefte aan outreachende hulpverlening op deze terreinen, uitgevoerd door een vertrouwde organisatie.

Wat betreft de vorm van hulp op deze terreinen valt te concluderen dat er behoefte is aan hulpverlening aan mensen die niet binnen de gemeente geholpen kunnen worden, aan hulp bij het doorverwijzen naar de juiste zorg of begeleiding en aan persoonlijk advies aan ambtsdragers die mensen met problemen willen bijstaan. Daarnaast is er behoefte aan begeleiding bij verbetering van de onderlinge communicatie binnen de gemeente en aan trainingen in gespreksvaardigheden voor ambtsdragers. Wat minder vaak genoemd worden voorlichting gericht op het voorkomen en tijdig signaleren van sociale en psychische problemen bij gemeentelieden, en cursussen of bijeenkomsten rond actuele vragen op kerkelijk of maatschappelijk vlak.

Men kiest vooral voor het KMW vanwege het christelijke karakter, vanwege de bekendheid met de geschiedenis en de cultuur van de GKv, de kwaliteit en ook het feit dat er al voor betaald wordt. Respondenten die (nog) geen gebruik maken van

¹² Deze hulpverlening, en vooral de meer intensieve begeleiding daarbinnen, wordt door een ander onderdeel van De Driehoek geleverd. Deze zorg wordt gefinancierd vanuit publieke middelen.

het KMW geven aan dat ze het aanbod onvoldoende kennen, dat het nog niet nodig is geweest, of dat hun gemeente in de regel zelf hulp zoekt.

8.4 Is het KMW een kwalitatief goed product?

Volgens de kleine groep gebruikers van het KMW onder de respondenten binnen dit onderzoek is de kwaliteit van het KMW ruim voldoende. Zij zijn van mening dat kerkmaatschappelijk medewerkers zorgvuldig, deskundig en betrokken zijn en dat het productaanbod volledig is. De waardering van de algemene kwaliteit komt uit op een 7,3. Als punt van kritiek komt naar voren dat er vanuit het KMW te weinig zicht is op wat er speelt binnen de gemeente. Een ruime meerderheid van de gebruikers vindt dat men vaker van het KMW gebruik zou moeten maken.

Uit de missie en doelstellingen van het KMW wordt door de meeste respondenten vooral de laagdrempeligheid en de doorverwijsfunctie herkend en als belangrijk aangewezen. Dit zijn dus de aspecten die de respondenten in de uitvoering van het kerkmaatschappelijk werk verwachten terug te zien. Of in de praktijk van het werk deze doelen en uitgangspunten ook daadwerkelijk uit de verf komen, valt niet vast te stellen binnen dit onderzoek. De gebruikers zijn positief hierover. Uit de interviews klinken daarentegen de nodige zorgen op dit punt door: er leven twijfels op het punt of het KMW wel de werking heeft die volgens de uitgangspunten en doelen wordt nagestreefd.

De verschillende onderdelen in het aanbod van het KMW zijn helder, wel is De Driehoek nog zoekende naar de juiste balans tussen deze onderdelen. Ook concluderen wij dat de communicatie naar de klanten, vooral de lokale ambtsdragers, gezien de reacties (uit met name de interviews) onvoldoende is. Het gaat dan om wat klanten kunnen verwachten van het KMW.

Voor zover vast te stellen op basis van de interviews met de medewerkers van De Driehoek/KMW, en de ter beschikking gestelde openbare en interne plannen, verslagen en overzichten, is er sprake van een voldoende functionerende interne structuur van aansturing, ondersteuning en ruimte voor de medewerkers. Dit voorziet erin dat al naar gelang de lokale en regionale vragen en mogelijkheden de eigen werkzaamheden vorm kunnen krijgen. Ook wordt een eenvoudig, maar werkzaam systeem van cliënttevredenheidsmeting gehanteerd. Dit zou nog systematischer moeten worden toegepast en ingezet voor het verbeteren van de interne leerprocessen en kwaliteit. In de verantwoording naar buiten toe vervult de gemeten cliënttevredenheid nog geen rol.

De verantwoording naar de financiers en afnemers (GDD en afzonderlijke GKv gemeenten) heeft tot dusverre nauwelijks plaatsgevonden. Het gaat dan over de inrichting van het werk, over de verdeling van inzet over de verschillende hoofdactiviteiten en over de afbakening en samenloop met het behandel-/ggz-deel van de hulpverlening van De Driehoek. Communicatie over het bereiken en bijstellen van

doelstellingen, over successen, knelpunten en prioriteitstellingen had ook al in de achterliggende aanloopfase kunnen bijdragen aan de ontwikkeling van het werk.

We stellen vast dat ook binnen dit onderzoek op basis van de tot nu toe beschikbare registraties slechts een heel globaal overzicht verkregen kon worden van de verdeling van de personele inzet over de activiteiten. De interne registratie van de inzet van het personeel krijgt dit jaar (2011) naar verwachting overigens wel goed vorm.

8.5 Kan het KMW op draagvlak rekenen?

Ongeveer een kwart van de niet-kenners en niet-gebruikers is niet overtuigd van de bijdrage van de bijdrage à 6 euro per ziel. Driekwart van de respondenten wil daar nu dus niet aan toornen. Ongeveer de helft van de niet-kenners (47%) en de grote groep niet-gebruikers (57%) vindt bovendien dat het KMW voorziet in een behoefte en het wel waard is om gefinancierd te blijven in de toekomst. Er is dus onder al deze 'groepen' een duidelijk draagvlak voor financiering van het KMW. Bij de gebruikers is het draagvlak met 80% hoog te noemen. De gebruikers vinden in de meeste gevallen (90%) ook dat de balans tussen kosten en baten in orde is.

Het draagvlak voor financiering van het KMW is daarmee op dit moment ruimschoots aanwezig. De respondenten onderschrijven het belang van vroegtijdige ondersteuning van mensen die met problemen kampen en een goede doorverwijzing van hen. Ook wil men - indien nodig - een beroep kunnen doen op ondersteuning van lokale ambtsdragers bij hun maatschappelijke en pastorale taken. Er blijkt ook een sterk ontwikkeld solidariteitsgevoel uit. Misschien maakt de eigen gemeente - of individuele leden daarbinnen - niet zo veel gebruik van het KMW, maar als andere GKV gemeenten dat wel doen, of andere individuen die het pad van de lokale gemeenten kruisen dat doen, dan heeft men daar graag een bijdrage voor over.

Zonder af te doen aan dit duidelijke draagvlak, vallen er op basis van de enquête en de interviews wel drie kanttekeningen te maken. Ten eerste leunt het draagvlak voor het KMW vooral op het vertrouwen in De Driehoek, meer dan op vertrouwen in het 'product' KMW of in de KMW-medewerkers. Veel mensen kennen het KMW immers niet uit eigen ervaring, en bovendien blijkt uit de interviews dat veel ambtsdragers/leden nauwelijks op de hoogte zijn van het aanbod en de activiteiten van het KMW. In die zin heeft de steun vaak een wat indirect karakter.

Ten tweede laat de aarzeling bij iets minder dan de helft van de niet-kenners en niet-gebruikers wat betreft de toekomst zien ('voorziet het KMW in een behoefte en is het daarom waard om gefinancierd te blijven?') dat er hier geen sprake is van een blanco cheque. Ten derde willen veel respondenten het inschakelen van andere aanbieders van - soortgelijke - dienstverlening best overwegen. Ongeveer de helft van de respondenten uit de enquête kent andere vergelijkbare aanbieders in de

regio. Van deze groep maakt 40% daar ook gebruik van. Men heeft meestal geen voorkeur voor het KMW of voor een andere aanbieder, of het verschilt per keer.

Gemeenten doen ondertussen al heel wat zelf, benadrukken veel respondenten. Veel preventief werk vindt ondertussen al plaats in gemeenten: de gemeenten zijn in kleine kringen opgedeeld, men ziet naar elkaar om, en eigen expertise wordt ingezet. Ook melden in enquête en interviews veel ambtsdragers dat mensen in toenemende mate zelf hulp zoeken en dat de vanzelfsprekendheid van de stap naar de eigen 'identiteitsgebonden' instellingen minder wordt. Van het KMW van De Driehoek wordt daarom vooral een aanvullende en ondersteunende inzet verwacht die berust op het eigen initiatief van individuen en op de kracht van de lokale kerkelijke gemeenschap.

8.6 *Eindconclusie en aanbevelingen*

De algemene naamsbekendheid is groot, de tevredenheid over beschikbaarheid van het KMW eveneens. Beide zaken zetten echter niet aan tot veel gebruik van het product KMW. Het aantal respondenten dat daadwerkelijk bekend is met het KMW is klein. Slechts een klein gedeelte van de kerken maakt er gebruik van. Inzicht in het precieze aanbod ontbreekt vaak. In veel gemeenten is het KMW onbekend. De Driehoek is er met andere woorden niet in geslaagd om de algemene bekendheid van het KMW om te zetten in daadwerkelijk gebruik van het KMW.

Er is duidelijk behoefte aan laagdrempelige ondersteuning op maatschappelijk terrein binnen de GKv, en dat betreft zowel hulp aan mensen die niet binnen de gemeente geholpen kunnen worden en het juist doorverwijzen van hen, als advies aan ambtsdragers over het op een juiste wijze bijstaan van mensen.

Er is draagvlak voor het product KMW en de vertegenwoordigers van de lokale GKv gemeenten willen meebetalen aan het product KMW. De kwaliteit van het product KMW is bovendien in orde en de kwaliteit van de medewerkers is goed volgens de respondenten die daar zicht op hebben. Uit de interviews klinkt daarentegen zorg door of in de praktijk van het werk de uitgangspunten en doelen wel uit de verf komen. Communicatie over en verantwoording van KMW naar de GKv kerken heeft in de afgelopen jaren te weinig plaatsgevonden. Dat betreft zowel de financiële verantwoording - bijvoorbeeld de registratie van de inzet over de verschillende werkvormen - als ook de informatieverstrekking over (verschuivingen in) het karakter van het aanbod. Het (nog) ontbreken van eenduidige gegevens maakt het niet goed mogelijk hier uitspraken over te doen.

Aanbevelingen

Het beeld dat uit dit onderzoek naar voren komt van de behoeften van de lokale kerken op het terrein van laagdrempelige en preventieve psychosociale ondersteuning, kan bijdragen aan een verdere aanscherping en versterking van het aanbod van het KMW van De Driehoek.

De toepassing van cliënttevredenheidsmetingen moet worden uitgebreid, zodat daarmee ook naar de gebruikers en financiers van het KMW kan worden gecommuniceerd.

Om het draagvlak te behouden moet vooral geïnvesteerd worden in betere communicatie over de inhoud ('wat kan het KMW voor mijzelf of mijn gemeente betekenen') en het met regelmaat laten zien van resultaten en knelpunten (verantwoorden: 'tellen en vertellen') aan zowel de GKv alsook aan andere klanten en financiers (met als aanspreekpunt het GDD).

Vooraf de vormgeving van de 'vervolgcontacten'/de verdieping van de contacten vanuit het KMW met de kerken blijkt cruciaal te zijn voor vergroting van het gebruik. De inzet daarop moet geïntensiveerd worden. De kerkmaatschappelijk werker zou vaker samen met de kerk aan tafel moeten zitten, om te kijken waar behoefte aan is en wat er leeft op lokaal niveau.

Literatuur en documenten

Berenschot, R., Hoof, M. van en Rover, S. de 2008 *Erop af! Outreachend werken bij de sociale dienst. Postacademische leergang Divosa IV.*

Rakers, M. en Jong, C. de (red.), 2006. Er op Af! Outreachend samenwerken in welzijn en wonen

Project Kerkmaatschappelijk Werk (KMW) Bedrijfsplan, juni 2010, De Driehoek

Update profiel KMW, februari 2011, De Driehoek

<http://www.dedriehoek.nl>

Bijlage 1 Vragenlijst en gesprekslijsten

Vragenlijst
Evaluatie Kerkmaatschappelijk Werk
van Stichting De Driehoek

25 mei 2011

Inleiding

Achtergrond van dit onderzoek

Sinds 2009 wordt het Kerkmaatschappelijk Werk (KMW) door De Driehoek aan alle Gereformeerde Kerken vrijgemaakt aangeboden. Met behulp van dit onderzoek wil het Generaal Diaconaal Deputaatschap (GDD) vaststellen of het Kerkmaatschappelijk Werk kwalitatief goed is, aan een reële behoefte voldoet en op voldoende draagvlak binnen de Gereformeerde Kerken vrijgemaakt kan rekenen. Het Verwey-Jonker Instituut voert het onderzoek in opdracht van het GDD uit.

Op 20 april zijn alle aangesloten kerken door de GDD geïnformeerd over dit onderzoek en zijn de scriba's gevraagd hun medewerking te verlenen aan het uitzetten van dit onderzoek.

Om een gedegen indruk te krijgen van de rol van het KMW binnen de GKv willen we zoveel mogelijk meningen en ervaringen van een brede groep betrokkenen (predikanten, kerkenraadsleden, gemeenteleden en eventuele pastoraal werkers) uit alle plaatselijke gemeenten verzamelen. Gezamenlijk zijn zij immers de afnemers van het 'product' KMW. We zullen in deze vragenlijst vragen naar uw persoonlijke mening over of ervaring met het KMW.

Kerkmaatschappelijk werk (KMW) is een vorm van dienstverlening die in de kerk plaatsvindt. KMW bestaat sinds 2009 en is een initiatief van de Gereformeerde Kerken vrijgemaakt. Het wordt uitgevoerd door HBO geschoolde maatschappelijk werkers van De Driehoek. De GKv maken het werk financieel mogelijk, doordat er een bijdrage per ziel van € 6 per jaar wordt gevraagd van de kerken

De maatschappelijk werkers van het KMW bieden kerken en gemeenteleden professionele ondersteuning aan, naast en in nauwe samenwerking met de bestaande pastorale zorg door predikanten, ambtsdragers en gemeenteleden. Medewerkers van KMW adviseren ambtsdragers en gemeenteleden over de omgang met (complexe) problemen. Zij begeleiden of adviseren groepen binnen de kerken.

Zij bieden verder kortdurende, laagdrempelige hulp aan individuen binnen de kerken. Vanuit het KMW kan worden doorverwezen naar meer intensieve, hulpverlening gefinancierd door zorgverzekeraars / de overheid. Het KMW organiseert ook preventieve cursussen en themabijeenkomsten.

Voor een zo betrouwbaar mogelijke uitkomst van het onderzoek is het belangrijk dat uw gemeente meedoet aan dit onderzoek, ook als u (nog) geen ervaring hebt opgedaan met het KMW.

Individuele gegevens of gegevens specifiek van één gemeente zullen niet terugkomen in de rapportage. De individuele vragenlijsten zullen niet ter inzage zijn voor of in het bezit komen van het GDD, of van medewerkers van het KMW/De Driehoek. De achtergrondvragen waarmee de vragenlijst wordt begonnen, zijn uitsluitend bedoeld om algemene conclusies te trekken.

Hoe vult u de vragenlijst in?

Door het aanvinken van de antwoorden. Bij een aantal vragen zal worden gevraagd om een korte toelichting op uw antwoord. Op de meeste vragen kan maar één antwoord worden gegeven. Wanneer op een vraag meerdere antwoorden mogelijk zijn, staat dat nadrukkelijk bij de vraag vermeld.

U heeft de mogelijkheid de vragenlijst te onderbreken en deze later weer verder in te vullen. De reeds ingevoerde gegevens worden opgeslagen indien u op de knop [volgende] klikt.

Heeft u hulp nodig?

Een aantal begrippen in de vragenlijst hebben we voorzien van een toelichting. Als u verder hulp nodig heeft bij het invullen, kunt u uw vraag mailen naar myandongen@verwey-jonker.nl of tijdens kantooruren bellen naar 030 - 2300799 (vragen naar Marie-Christine van Dongen).

Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 30 minuten in beslag nemen. Ten slotte wensen we u veel succes met het invullen van de vragenlijst.

Alvast heel hartelijk dank voor uw medewerking!

Vragenlijst

1. Wat is de naam van uw kerkelijke gemeente?

.....

2. Wat is de viercijferige postcode van uw burgerlijke gemeente?

.....

3. Tot welke classis behoort uw gemeente?

.....

4. Kunt u aangeven wat uw functie of positie is binnen uw gemeente?

- Predikant
- Diaken
- Scriba
- Ouderling
- Pastoraal medewerker
- Gemeentelid met speciale pastorale en /of diaconale taken of activiteiten
- Gemeentelid overig
- Anders namelijk.....

5. Op welke manier bent u betrokken bij laagdrempelige hulpverlening in brede zin binnen uw gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik verricht mantelzorg
- Ik verricht diaconale zorg
- Ik verricht pastorale zorg
- Ik ben op een andere manier betrokken bij laagdrempelige hulpverlening
- Ik ben niet direct betrokken bij laagdrempelige hulpverlening
- Anders namelijk.....

6. Veel ambtsdragers en gemeenteleden hebben ervaring met het bieden van (geestelijke) bijstand en hulpverlening. Toch kunnen er situaties voorkomen dat u daarbij wat hulp van buiten kunt gebruiken.

Kunt u één of enkele voorbeelden geven van zo'n situatie?

.....
.....

Weet niet/ ik ken geen voorbeelden

7a. Kunt u aangeven op welke terreinen er volgens u binnen uw gemeente behoefte is aan advies of ondersteuning? (a.u.b. nummeren van 1 tot 5 waarbij 1 = meest behoefte, 2 = wat minder behoefte, etc.).

- Relatieproblematiek
- Verwerking gevolgen echtscheiding voor kinderen
- Rouwverwerking
- Opvoedingsondersteuning
- Kerkverlating, randkerkelijkheid bij jongeren
- Rol van christelijke identiteit voor keuzes in het leven
- Huwelijksvoorbereiding
- Seksualiteit en relaties
- Verslavingen
- Depressie en andere psychische problemen
- Ondersteuning mantelzorgers
- Armoede / schulden
- Arbeidsongeschiktheid
- Gezondheidsproblemen
- Huisvestingsproblemen
- Criminaliteit
- Anders namelijk.....

7b. Hieronder ziet u een aantal vormen van hulp van buiten die geboden kunnen worden in uw gemeente, mocht u er behoefte aan hebben. Aan welke soort ondersteuning zou u in dat geval het meest behoefte hebben? (a.u.b. nummeren van 1 tot 5 waarbij 1 = meest behoefte, 2 = wat minder behoefte, etc.).

Cursussen of bijeenkomsten rond actuele vragen op kerkelijk of maatschappelijk vlak die leven binnen de GKv.

- Voorlichting gericht op het voorkomen of tijdig signaleren van sociale en psychische problemen bij gemeenteleden en hun naasten via website, brochures of themabijeenkomsten.
- Begeleiding bij verbetering van de onderlinge communicatie binnen de gemeente.
- Persoonlijk advies aan ambtsdragers, pastorale werkers of gemeenteleden die met problemen zitten bij willen staan.
- Hulpverlening aan mensen die vastlopen door sociale of psychische problemen en die binnen de gemeente zelf niet goed (genoeg) geholpen kunnen worden.
- Hulp bij het doorverwijzen van individuele gemeenteleden naar de juiste zorg of begeleiding.
- Trainingen in gespreksvaardigheden voor ambtsdragers.
- Hulp in de omgang met conflicten binnen de gemeente.
- Organiseren van onderlinge ondersteuning voor predikanten rond pastorale zorg en hulpverlening.
- Anders namelijk.....

8. Bent u bekend met het Kerkmaatschappelijk Werk van De Driehoek? (al is het alleen maar van horen zeggen).

- Ja (Ga door naar vraag 12)
- Nee

U heeft aangegeven niet bekend te zijn met het Kerkmaatschappelijk werk van De Driehoek. Toch willen wij u nog een aantal vragen stellen.

Leest u a.u.b. eerst (nog eens) hoe De Driehoek haar Kerkmaatschappelijk werk zelf omschrijft.

‘Kerkmaatschappelijk werk (KMW) is een vorm van maatschappelijk werk dat in de kerk plaatsvindt. KMW bestaat sinds 2009. Het wordt uitgevoerd door HBO geschoolde medewerkers van De Driehoek. De GKv maken het werk financieel mogelijk.

De maatschappelijk werkers van het KMW bieden kerken en gemeenteleden professionele ondersteuning aan, naast en in nauwe samenwerking met de bestaande pastorale zorg door predikanten, ambtsdragers en gemeenteleden. Medewerkers van KMW adviseren ambtsdragers en gemeenteleden over de omgang met (complexe) problemen. Zij begeleiden of adviseren groepen binnen de kerken.

Zij bieden kortdurende, laagdrempelige hulp aan individuen binnen de kerken. Vanuit het KMW kan worden doorverwezen naar meer intensieve, hulpverlening

gefinancierd door zorgverzekeraars/de overheid. Het KMW organiseert ook preventieve cursussen en themabijeenkomsten.

9. Als u zich realiseert dat het KMW in principe ook voor uw gemeente en alle andere GKv gemeenten beschikbaar is, kunt u dan aangeven waarom uw gemeente eventueel gebruik zou moeten maken van het Kerkmaatschappelijk Werk van De Driehoek? (meerdere antwoorden mogelijk).

- De Driehoek staat bekend om de goede kwaliteit van haar dienstverlening, dat zal ook zo zijn nu ze is overgegaan op het leveren van KMW.
- Het Christelijke karakter van De Driehoek.
- De Driehoek is bekend met de geschiedenis en cultuur van de GKv .
- Naar De Driehoek kan ook verwezen worden in het geval van langduriger ondersteuning en gespecialiseerde hulp.
- We hebben duidelijk behoefte aan laagdrempelige ondersteuning binnen onze gemeente.
- We hebben behoefte aan voorlichting / bijeenkomsten over nieuwe trends en problemen in maatschappij en kerken.
- Voor het KMW van De Driehoek betalen we kennelijk al als gemeente, dus het zou dom zijn daar geen gebruik van te maken.
- Anders namelijk.....

10. De volgende stellingen betreffen de uitgangspunten en doelen van het KMW. Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent? (U kunt kiezen uit helemaal mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens en helemaal mee oneens, weet niet/geen mening).

- Het kerkmaatschappelijk werk moet laagdrempelig zijn.
- Het kerkmaatschappelijk werk moet er voor alle psychische en sociale problemen binnen onze gemeente zijn.
- Het kerkmaatschappelijk werk moet een brug vormen tussen individuen die met problemen kampen en de kerkelijke gemeente.
- Het kerkmaatschappelijk werk moet ambtsdragers en gemeenteleden helpen om medeleden beter ter zijde te kunnen staan.
- Het kerkmaatschappelijk moet helpen voorkomen dat kleine psychische en sociale problemen uitgroeien tot grote.
- Het kerkmaatschappelijk werk moet bijdragen aan vroegtijdige signalering van nieuwe trends en problemen in de maatschappij en in de kerken.
- Het kerkmaatschappelijk werk moet eerste en kortdurende ondersteuning bieden.
- Het kerkmaatschappelijk werk moet zorgen voor een adequate doorverwijzing naar gespecialiseerde of langer durende hulpverlening

11. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? (U kunt kiezen uit helemaal mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens en helemaal mee oneens, weet niet/geen mening).

- Er is al voldoende keuze aan ondersteuning, we hebben het KMW niet nodig. Het is belangrijk een beroep te kunnen doen op het KMW van De Driehoek want ze kennen de GKv goed.
- Het is belangrijk een beroep te kunnen doen op laagdrempelige ondersteuning, maar het maakt niet uit door welke *christelijke* organisatie dat aangeboden wordt.
- Het is belangrijk een beroep te kunnen doen op laagdrempelige ondersteuning, maar het maakt niet uit door welke organisatie dat aangeboden wordt (christelijk of niet-christelijk).
- Jaarlijks wordt voor het kerkmaatschappelijk werk van De Driehoek een bijdrage gevraagd van € 6 per ziel. Ik ben niet overtuigd van de noodzaak van deze bijdrage.
- In mijn gemeente is het KMW niet bekend, maar binnen de GKv als geheel zal het wel in een behoefte voorzien. Het KMW is het daarom waard om in onderlinge solidariteit gefinancierd te blijven.
- Het KMW van De Driehoek is het niet waard gefinancierd te blijven door de GKv, want mijn gemeente maakt er weinig gebruik van.

GA DOOR NAAR VRAAG 31

12. Kunt u bij onderstaande stellingen aangeven in hoeverre deze volgens u van toepassing zijn op het Kerkmaatschappelijk Werk van De Driehoek? (U kunt kiezen uit helemaal mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens en helemaal mee oneens, weet niet/geen mening).

- KMW biedt ondersteuning in het geval van gecompliceerde situaties.
- KMW biedt steun bij ernstige problemen, waar we als gemeente onvoldoende voor toegerust zijn.
- KMW helpt psychische en sociale problemen bespreekbaar maken.
- KMW helpt individuele gemeenteleden met problemen praktisch op weg.
- KMW ondersteunt bij de verbetering van de onderlinge communicatie in de gemeente.
- Het KMW van De Driehoek zorgt ervoor dat het diaconale en pastorale werk in onze kerk beter kan worden uitgevoerd.
- KMW is amper bekend binnen onze gemeente.
- KMW heeft in korte tijd een goede naam opgebouwd binnen de GKv.
- KMW werkt goed samen met onze kerk en gemeenteleden.

- De beschikbaarheid van het KMW sinds 2009 betekent een duidelijke verbetering ten opzichte van vroeger.
- KMW staat ver van de praktijk in onze gemeente af.

13. Maakt men momenteel in uw gemeente gebruik van het Kerkmaatschappelijk Werk van De Driehoek of heeft men dat sinds 2009 gedaan?

- Ja (Ga verder naar vraag 17)
- Nee
- Weet niet (Ga verder naar vraag 15)

14. Om welke redenen maakt uw gemeente geen gebruik van het KMW van De Driehoek? (Meerdere antwoorden mogelijk).

- Het aanbod van het KMW is onvoldoende bekend binnen mijn gemeente.
- De afstand tot de vestigingen van De Driehoek is te groot.
- De medewerkers van het KMW zijn onvoldoende bereikbaar.
- Er is geen behoefte aan het KMW werk binnen mijn gemeente.
- Er zijn teleurstellende ervaringen met het KMW binnen mijn gemeente.
- Er zijn teleurstellende ervaringen met De Driehoek binnen mijn gemeente.
- Er zou behoefte aan kunnen zijn, maar het is nog niet nodig geweest.
- Er is voldoende eigen deskundigheid aanwezig.
- Er zijn andere christelijke organisaties die begeleiding en hulp kunnen bieden.
- Wij verwijzen onze leden naar de reguliere hulpverlening in onze regio.
- Onze gemeenteleden zoeken in de regel zelf hulp.
- Anders namelijk.....

15. U heeft aangegeven dat binnen uw gemeente (nog) niet of nauwelijks gebruik wordt gemaakt van het KMW, of dat u het niet weet. Kunt u aangegeven in hoeverre de volgende uitspraken op uzelf van toepassing zijn? (U kunt kiezen uit helemaal mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens en helemaal mee oneens, weet niet/geen mening).

- Ik ben tevreden met het feit dat het KMW beschikbaar is.
- De beschikbaarheid van het KMW voegt weinig toe voor mijn taken binnen onze gemeente.
- Ik weet precies wat het KMW voor onze gemeente zou kunnen betekenen.
- De beschikbaarheid van KMW komt nooit ter sprake binnen onze gemeente.
- Ik zal zeker binnenkort met medewerkers van het KMW contact opnemen om te horen wat ze voor ons kunnen betekenen.
- Ik neem aan dat de medewerkers van KMW binnenkort contact met mij/ons opnemen.

16a. De volgende stellingen betreffen de uitgangspunten en doelen van het KMW, en kunnen beantwoord worden zonder dat u direct gebruik maakt of direct bekend bent met het KMW. Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent? (U kunt kiezen uit helemaal mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens en helemaal mee oneens, weet niet/geen mening).

- Het kerkmaatschappelijk werk moet laagdrempelig zijn.
- Het kerkmaatschappelijk werk moet er voor alle psychische en sociale problemen binnen onze gemeente zijn.
- Het kerkmaatschappelijk werk moet een brug vormen tussen individuen die met problemen kampen en de kerkelijke gemeente.
- Het kerkmaatschappelijk werk moet helpen ambtsdragers en gemeenteleden om medeleden beter ter zijde te kunnen staan.
- Het kerkmaatschappelijk moet helpen voorkomen dat kleine psychische en sociale problemen uitgroeien tot grote.
- Het kerkmaatschappelijk werk moet bijdragen aan vroegtijdige signalering van nieuwe trends en problemen in de maatschappij en in de kerken.
- Het kerkmaatschappelijk werk moet eerste en kortdurende ondersteuning bieden.
- Het kerkmaatschappelijk werk moet zorgen voor een adequate doorverwijzing naar gespecialiseerde of langer durende hulpverlening.

16b. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? (U kunt kiezen uit helemaal mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens en helemaal mee oneens, weet niet/geen mening).

- Er is al voldoende keuze aan ondersteuning, we hebben het KMW niet nodig.
- Het is belangrijk een beroep te kunnen doen op het KMW van De Driehoek want ze kennen de GKv goed.
- Het is belangrijk een beroep te kunnen doen op laagdrempelige ondersteuning, maar het maakt niet uit door welke *christelijke* organisatie dat aangeboden wordt
- Het is belangrijk een beroep te kunnen doen op laagdrempelige ondersteuning, maar het maakt niet uit door welke organisatie dat aangeboden wordt (christelijk of niet-christelijk).
- Jaarlijks wordt voor het kerkmaatschappelijk werk van De Driehoek een bijdrage gevraagd van € 6 per ziel. Ik ben niet overtuigd van de noodzaak van deze bijdrage.
- In mijn gemeente is het KMW niet bekend, maar binnen de GKv als geheel zal het wel in een behoefte voorzien. Het KMW is het daarom waard om in onderlinge solidariteit gefinancierd te blijven.
- Het KMW van De Driehoek is het niet waard gefinancierd te blijven door de GKv, want mijn gemeente maakt er weinig gebruik van.

GA VERDER NAAR VRAAG 31

17. Hoe vaak maakt men in uw gemeente gebruik van het Kerkmaatschappelijk Werk van De Driehoek?

- Ten minste maandelijks
- Ongeveer eenmaal per twee maanden
- Ongeveer eenmaal per half jaar
- Ongeveer eenmaal per jaar
- Minder dan eenmaal per jaar
- Weet niet

18. Hoe is het contact met het KMW tot stand gekomen?

- Op initiatief vanuit mijn gemeente
- Op initiatief vanuit het KMW / De Driehoek
- Beiden
- Weet niet

19. Kunt u aangeven welke personen / groepen binnen uw gemeente door het KMW van De Driehoek worden ondersteund? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Predikant
- Diakenen
- Ouderlingen
- Pastoraal medewerker
- Gemeenteleden met speciale pastorale en /of diaconale taken
- Gemeenteleden die familieleden of vrienden terzijde staan (mantelzorgers)
- Gemeentelid overig
- Anders namelijk.....

20. De volgende stellingen betreffen de dienstverlening door de kerkmaatschappelijk werkers van De Driehoek. Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent? (U kunt kiezen uit helemaal mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens en helemaal mee oneens, weet niet/geen mening)

- De kerkmaatschappelijk werkers zijn betrokken.
- De kerkmaatschappelijk werkers handelen zorgvuldig.
- De kerkmaatschappelijk werkers hebben te weinig zicht op wat er speelt binnen onze gemeente.
- De kerkmaatschappelijk werkers zijn flexibel.
- De kerkmaatschappelijk werkers zijn goed bereikbaar.

- De kerkmaatschappelijk werkers hebben me in een concrete situatie echt verder geholpen.
- De kerkmaatschappelijk werkers reageren te traag op verzoeken.
- De kerkmaatschappelijk werkers spelen onvoldoende in op de problemen waar het gewone gemeentelid mee zit.
- De kerkmaatschappelijk werkers bieden ondersteuning op maat.
- De kerkmaatschappelijk werkers zijn deskundig.
- De kerkmaatschappelijk werkers dragen niet bij aan het voorkomen van problemen.

21. Kunt u kort omschrijven wat het KMW precies doet voor uw gemeente?
(denk bijvoorbeeld aan begeleidingstrajecten of cursussen maar ook aan eenmalig telefonisch advies)

.....

22. Zijn er producten of diensten die u mist in het aanbod van het KMW?

- Ja
- Nee (Ga verder naar vraag 23)

22b. Zo ja, kunt u aangeven welke producten of diensten u mist?

.....

23. Binnen uw gemeente wordt gebruik gemaakt van het Kerkmaatschappelijk Werk van De Driehoek. Moet dat zo blijven?

- Ja, we zouden er zelfs meer gebruik van moeten maken.
- Ja, het gebruik is precies goed zo.
- Nee, ik vind niet dat we als gemeente van kerkmaatschappelijk werk gebruik moeten maken (Ga door naar vraag 24a).
- Weet niet / geen mening (Ga door naar vraag 25).

24. Kunt u aangeven om welke redenen uw gemeente gebruik maakt of (meer) zou moeten maken van het Kerkmaatschappelijk Werk van De Driehoek?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- De Driehoek staat bekend om de goede kwaliteit van haar dienstverlening, dat zal ook zo zijn nu ze is overgegaan op het leveren van KMW.
- Het Christelijke karakter van De Driehoek.

- De Driehoek is bekend met de geschiedenis en cultuur van de GKv.
- Naar De Driehoek kan ook verwezen worden in het geval van langduriger ondersteuning en gespecialiseerde hulp.
- Het nieuwe product van De Driehoek, het KMW, voorziet in een duidelijke behoefte en hebben we als gemeente dringend nodig. De medewerkers van het KMW / De Driehoek genieten bekendheid in mijn gemeente.
- De medewerkers van het KMW / De Driehoek zijn goed benaderbaar
- De medewerkers van het KMW / De Driehoek leveren goed werk.
- De Driehoek / KMW organiseert cursussen / bijeenkomsten over vragen die sterk leven.
- Voor het KMW van De Driehoek hebben we al betaald, dus het zou dom zijn daar geen gebruik van te maken.
- Voor het KMW van De Driehoek hebben we al betaald, en daarom maken we er met enige tegenzin maar gebruik van.
- Anders namelijk.....

GA DOOR NAAR VRAAG 25

24a. Kunt u aangeven waarom uw gemeente niet van het kerkmaatschappelijk werk van De Driehoek gebruik zou moeten maken? (Meerdere antwoorden mogelijk).

- Het aanbod van het KMW is onvoldoende bekend binnen mijn gemeente.
- De afstand tot de vestigingen van De Driehoek is te groot.
- De medewerkers van het KMW zijn onvoldoende bereikbaar.
- Er is geen behoefte aan het KMW werk binnen mijn gemeente
- Er zijn teleurstellende ervaringen met het KMW binnen mijn gemeente.
- Er zijn teleurstellende ervaringen met De Driehoek binnen mijn gemeente.
- Er zou behoefte aan kunnen zijn, maar het is nog niet nodig geweest.
- Er is voldoende eigen deskundigheid aanwezig.
- Er zijn andere christelijke organisaties die begeleiding en hulp kunnen bieden.
- Wij verwijzen onze leden naar de reguliere hulpverlening in onze regio.
- Onze gemeenteleden zoeken in de regel zelf hulp.
- Anders namelijk.....

25. Kunt u met behulp van een rapportcijfer (1 tot 10) aangeven hoe tevreden u in algemene zin bent over de kwaliteit van het KMW van De Driehoek?

Vul in:

- Weet niet / Geen mening

25a. Kunt u met behulp van een rapportcijfer (1 tot 10) aangeven hoe tevreden u bent over de kwaliteit van het werk van het KMW op het terrein van preventie van problemen? (bijvoorbeeld door middel van voorlichtings- of themabijeenkomsten, informatie op website, brochures, het signaleren van mogelijke problemen of aankaarten van 'gevoelige' thema's).

Vul in:....

Weet niet / Geen mening

25b. Kunt u met behulp van een rapportcijfer (1 tot 10) aangeven hoe tevreden u bent over de kwaliteit van het werk van het KMW zoals uitgevoerd op verzoek van ambtsdragers en / of individuele gemeenteleden of hun naasten.

Vul in:....

Weet niet / Geen mening

26. Kunt u in een paar woorden omschrijven wat naar uw mening de positieve punten zijn van het Kerkmaatschappelijk Werk van De Driehoek?

.....
.....
.....

27. Kunt u in een paar woorden omschrijven wat de punten zijn waar u ontevreden over bent als het gaat om het Kerkmaatschappelijk Werk van De Driehoek?

.....
.....
.....

28. De volgende stellingen betreffen de uitgangspunten en doelen van het KMW. Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent? (U kunt kiezen uit helemaal mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens en helemaal mee oneens, weet niet/geen mening).

- Het kerkmaatschappelijk werk is laagdrempelig
- Het kerkmaatschappelijk werk is er voor alle psychische en sociale problemen binnen onze gemeente
- Het kerkmaatschappelijk werk vormt een brug tussen individuen die met problemen kampen en de kerkelijke gemeente

- Het kerkmaatschappelijk werk helpt ambtsdragers en gemeenteleden om mede-leden beter ter zijde te kunnen staan.
- Het kerkmaatschappelijk werk heeft naar mijn gevoel geen grote toegevoegde waarde. Het kerkmaatschappelijk werk helpt voorkomen dat kleine psychische en sociale problemen uitgroeien tot grote.
- Het kerkmaatschappelijk werk draagt bij aan vroegtijdige signalering van nieuwe trends en problemen in de maatschappij en in de kerken.
- Het kerkmaatschappelijk werk biedt eerste en kortdurende ondersteuning.
- Het kerkmaatschappelijk werk zorgt voor een adequate doorverwijzing naar gespecialiseerde of langer durende hulpverlening.

29. Het kerkmaatschappelijk werk van De Driehoek wordt geheel gefinancierd door de gezamenlijke diaconieën. Jaarlijks wordt daarvoor een bijdrage gevraagd van € 6 per ziel. Vindt u dat er een juiste balans bestaat tussen de kosten van het KMW en de ondersteuning die het KMW biedt?

- Ja
 Nee
 Geen mening

29a. Kunt u uw antwoord kort toelichten?

.....

30. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? (U kunt kiezen uit helemaal mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens en helemaal mee oneens, weet niet/geen mening).

- Er is al voldoende keuze aan ondersteuning, we hebben het KMW niet nodig.
- Het is belangrijk een beroep te kunnen doen op het KMW van De Driehoek want ze kennen de GKv goed.
- Het is belangrijk een beroep te kunnen doen op laagdrempelige ondersteuning, maar het maakt niet uit door welke *christelijke* organisatie dat aangeboden wordt.
- Het is belangrijk een beroep te kunnen doen op laagdrempelige ondersteuning, maar het maakt niet uit door welke organisatie dat aangeboden wordt (christelijk of niet-christelijk).
- Het KMW zorgt ervoor dat onze leden, op het moment dat ze problemen hebben, weer goed op weg kunnen worden geholpen.
- Het KMW voorziet in een duidelijke behoefte binnen onze kerken, en is het daarom waard om in onderlinge solidariteit gefinancierd te blijven.
- Het KMW van De Driehoek is het waard gefinancierd te blijven door de GKv, ongeacht hoeveel mijn gemeente er gebruik van maakt.
- De balans tussen wat het KMW kost en wat het oplevert is niet in orde.

31. Zijn er naar uw weten in uw regio andere organisaties die vergelijkbare ondersteuning kunnen bieden? (dus laagdrempelige hulp bij psychische en maatschappelijke vragen aan lokale kerken en individuele leden)

- Ja
- Nee (Ga naar vraag 35)
- Weet niet / onbekend (Ga naar vraag 35)

32. Maakt uw kerkgemeenschap gebruik van deze organisaties?

- Ja, namelijk van(vul in naam organisatie(s))
- Nee
- Weet niet / onbekend

33. Waaraan geeft u zelf de voorkeur: aan het KMW van De Driehoek of aan andere organisaties die vergelijkbare ondersteuning aanbieden?

- Ik geef de voorkeur aan het KMW
- Ik geef de voorkeur aan de vergelijkbare organisatie(s)
- Geen voorkeur / het verschilt per keer
- Weet niet

33a. Kunt u uw antwoord kort toelichten?

.....

34. Alleen stellen aan respondenten die bij vraag 13 'Nee' en vraag 32 'Ja' hebben ingevuld: Waarom maakt uw gemeente wel gebruik van de diensten bij deze organisatie(s), en niet van het KMW van De Driehoek?

.....

Afsluiting

35. Heeft u naar aanleiding van deze vragenlijst nog opmerkingen of vragen?

.....
.....
.....

Dit is het einde van de enquête, we willen u bij deze hartelijk danken voor uw medewerking! U kunt het venster nu sluiten.

Gesprekslijst interviews

Inleiding

- Kennismaking
- Achtergrond onderzoek en doel interviews
- Wat is uw functie/positie binnen de kerk en hoe bent u betrokken bij laagdrempelige hulpverlening?

1. Kwaliteit van het KMW van De Driehoek

VRAGEN AAN DIRECTIE DRIEHOEK EN KERKMAATSCHAPPELIJK MEDEWERKERS DRIEHOEK

- In hoeverre is de methodiek onderbouwd of wordt aan onderbouwing gewerkt?
- U meet tevredenheid van cliënten? Ook bij KMW? Hoe loopt dat?

2. Kerkmaatschappelijk werk De Driehoek: De praktijk

VRAGEN KERKMAATSCHAPPELIJK MEDEWERKERS DRIEHOEK

- Hoe komen de kerken doorgaans in contact met KMW De Driehoek?
- Hoe intensief zijn de contacten met de kerken?
- (hoe) Gaat De Driehoek daarbij proactief / reactief te werk?
- Wat voor diensten worden in de meeste gevallen aangeboden?
- Met welke groepen binnen de gemeenten (predikant, diaken, scriba etc.) heeft u voornamelijk contact?
- Welke contacten verder rond hulpverlening/ trainingen/ doorverwijzing (netwerk)?
- Hoe ervaart u aansturing door directie? Welke steun? Welke ruimte voor eigen prioriteiten?
- Wat gaat goed en waar zitten de verbeterpunten?

3. Behoeftievoorziening & bereik KMW

VRAGEN AAN DIRECTIE EN KERKMAATSCHAPPELIJK MEDEWERKERS DRIEHOEK, en diaconaal consulent GDD

- Welke behoefte op het terrein van laagdrempelige hulp en ondersteuning bij psychosociale vragen leeft er onder de (potentiële) cliënten / afnemers van KMW?
- Is het KMW bekend bij de plaatselijke gemeenten?
- In hoeverre wordt daadwerkelijk gebruikgemaakt van het KMW?
- Worden alle GKv kerken / classes bereikt?

- Zijn er verschillen in gebruik per gemeente / classes en per te onderscheiden groep 'cliënten' / afnemers?
- Geven de 'cliënten' / afnemers binnen Gkv aan baat te hebben bij dit product?
- Welke positieve effecten worden gemeld?
- Kunnen deze positieve effecten onderbouwd worden door de betrokken cliënten / afnemers?
- Welke negatieve geluiden?
- Onverschilligheid?

4. Draagvlak KMW

VRAGEN AAN consulent GDD, DIRECTIE EN KERKMAATSCHAPPELIJK MEDE WERKERS DRIEHOEK

- Is er volgens u vertrouwen in het product KMW bij te onderscheiden groepen cliënten / afnemers?
- Alleen consulent: Is er bereidheid om financieel bij te dragen?
- Wat zijn de redenen om een beroep te doen op KMW van De Driehoek?
- Wat zijn redenen of wat kunnen redenen zijn om een beroep te doen op een andere (lokale) aanbieder van ondersteuning, training of (individuele) zorg?
- Heeft u zicht op de lokale concurrentie / netwerk / ketenpartners?
- Overige (schriftelijke) onderbouwing van draagvlak?
- TOT SLOT: eigen gevoel over waardering vanuit de lokale kerken?

5. Afsluiting

- Zijn er nog aanvullende vragen/opmerkingen?

Gesprekslijst groeps gesprekken

Inleiding

- Kennismaking
- Achtergrond onderzoek en doel interviews
- Rondje: wat is uw functie/positie binnen de kerk en hoe bent u betrokken bij laagdrempelige hulpverlening?

1. Bekendheid met het KMW van De Driehoek

- Kent u het KMW van De Driehoek? Kunt u omschrijven wat het volgens u inhoudt?

- Maakt uw kerk gebruik van het KMW De Driehoek? Waarom wel of niet?
- Hoe is uw kerk in contact gekomen met De Driehoek?
- Om wat voor diensten of producten gaat het? Kunt u voorbeelden geven?
- Hoe intensief is het contact met De Driehoek? En met wie (welke functies) binnen uw kerk heeft De Driehoek voornamelijk contact?

2. Kwaliteit van het KMW van De Driehoek

- Wat voor rapportcijfer geeft u de kwaliteit van het KMW van De Driehoek? En waarom?
- Bent u tevreden over hun producten en diensten? Kunt u voorbeelden geven?
- En zijn de cliënten / afnemers tevreden? Zijn er positieve resultaten te constateren? Kunt u voorbeelden geven?
- En over de kerkmaatschappelijk medewerkers? Kunt u voorbeelden geven?
- Vindt u ze professioneel? En zijn ze flexibel?
- Wordt u wel eens gevraagd naar uw tevredenheid? En gebeurt daar dan iets mee?
- Wat gaat goed en waar zitten de verbeterpunten?
- Waar zou u nog behoefte aan hebben?
- Vindt u de producten en diensten van het KMW kwalitatief goed?
- Vindt u al met al dat het KMW van De Driehoek een toegevoegde waarde heeft voor uw kerk?
- Zou u het KMW aanbevelen bij andere kerken?

3. Behoeftievoorziening KMW

- Welke behoefte leven er binnen uw kerk op het terrein van laagdrempelige hulp en ondersteuning bij psychosociale vragen?
- Sluit het KMW daar voldoende bij aan?
- Denkt u dat het KMW voldoende bekend is bij de plaatselijke gemeenten?
- Wat zijn redenen of wat kunnen redenen zijn om een beroep te doen op een andere (lokale) aanbieder van ondersteuning, training of (individuele) zorg?
- Heeft u zicht op andere lokale of regionale aanbieders?
- Maakt u zelf wel eens gebruik van andere aanbieders? Waarom wel/niet?
- Zo ja, geeft u de voorkeur aan het KMW of aan deze andere aanbieder(s)?
- Denkt u dat alle GKv kerken / classes worden bereikt?

4. Afsluiting

- Zijn er nog aanvullende vragen/opmerkingen?
-

Bijlage 2 Producten KMW

Kansen en bedreigingen

Volgens de eigen analyse (gedeeltelijk overgenomen uit Bedrijfsplan 2010):

Sterktes:

- Specialistische kennis
- Flexibiliteit in uren en personen
- Kennis van cultuur van binnen uit

Zwaktes:

- Nieuw product
- Onbekend met outreachend werken
- Landelijke spreiding

Kansen:

- Nieuwe vraag groeit in bestaande markt
- Bekendheid van De Driehoek binnen GKv is groot
- Behoefte aan laagdrempelige ondersteuning binnen eigen kerkverband

Bedreigingen:

- landelijk verband met 277 kerken. De afstand maakt het lastig om met alle kerken contact te houden.
- Wisselende ambtsdragers
- Financieel draagvlak

Colofon

Opdrachtgever	Stichting De Driehoek
Auteurs	Drs. M.C. van Dongen Drs. M. Davelaar
Omslag	Grafitall, Eindhoven
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T 030-2300799 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl


De publicatie kan besteld worden via de website: <http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN: 978-90-5830-473-5

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2011

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.



Sinds 2009 is het Kerkmaatschappelijk Werk (KMW) van De Driehoek als nieuwe vorm van dienstverlening beschikbaar voor ambtsdragers (predikanten, kerkenraadsleden en diakenen), groepen en individuen binnen de Gereformeerde Kerken vrijgemaakt (GKv). Het KMW wil met laagdrempelige hulp in een vroeg stadium met mensen in contact komen die met de reguliere hulpverlening niet, of pas in een later stadium bereikt zouden worden. Een belangrijke ambitie is ook om de ondersteuning van ambtsdragers en bij informele zorg betrokken 'gewone' gemeenteleden uit te breiden.

Het Verwey-Jonker Instituut onderzoekt in opdracht van het Generaal Diaconaal Deputaatschap (GDD) de kwaliteit van, behoefte aan en draagvlak voor het Kerkmaatschappelijk Werk. Uit de rapportage blijkt dat de algemene naamsbekendheid en de tevredenheid over de beschikbaarheid van het KMW groot zijn. Toch is het daadwerkelijke gebruik van het KMW binnen de GKv beperkt. Het rapport bevat aanbevelingen om het gebruik van de psychosociale hulp te vergroten, onder meer door betere communicatie en het verdiepen van de contacten vanuit het KMW met de kerken.

