

# RESTO van Harte



**Kennismaking  
met  
stichting  
VanHarte**

Stichting VanHarte brengt mensen bij elkaar

## Inhoud

Voorwoord	3
1 Dit is VanHarte	4
2 Resto's, KinderResto's en Reizend Resto	6
3 Wie zijn onze doelgroepen ?	9
4 VanHarte als sociale onderneming	11
5 VanHarte: lokaal én landelijk	13
6 Kwaliteit voorop	14
7 Maatschappelijke impact	16
8 Onderzoek: Samen eten doet goed	18
9 Sociale uitsluiting en interventie	19
10 Statuten en Meedoenprogramma	21
11 Meer weten?	23

### Contact

Stichting VanHarte  
Postbus 67011, 1060 JA Amsterdam  
T (020) 303 30 30

[www.restovanharte.nl](http://www.restovanharte.nl)

## Voorwoord

Stichting VanHarte is een maatschappelijke organisatie die zich inzet voor mensen en groepen die door maatschappelijke of persoonlijke veranderingen in een sociaal isolement zijn geraakt of dreigen te raken.

Wij hebben sinds onze oprichting gekozen voor een simpele maar uiterst effectieve methode. Creëer een veilige, drempelloze ontmoetingsplaats in wijken, buurten en op momenten waar mensen met elkaar in contact kunnen komen en die door ons uitgedaagd worden om een actieve bijdrage te leveren aan de verbetering van hun leefomgeving.

Vaak is dat gericht op de wijkbewoners zelf maar we betrekken daarbij zoveel mogelijk partijen als gemeenten, bedrijven en instellingen die een bijdrage kunnen en willen leveren om onze maatschappelijke doelstelling te realiseren.

Om ons echt te leren kennen is een bezoek aan één van onze Resto's, een goed gesprek met onze gasten of een keer meehelpen in de praktijk eigenlijk de beste manier. Stichting VanHarte laat zich immers het liefst beleven.

Toch hebben we geprobeerd onze dagelijkse praktijk, het waarom en hoe en onze visie op de toekomst aan het papier toe te vertrouwen.

In dit kennismakingsdocument leest u wie we zijn, wat we doen, wat onze resultaten zijn en hoe we ons in de toekomst willen gaan ontwikkelen. We hopen dat u met ons de conclusie deelt dat we zeker nog niet op het eindpunt zijn beland maar wel dat we met de Stichting VanHarte, onze Resto's, de KinderResto's en het Reizend Resto op de goede weg zijn.

Met uw steun kunnen we die weg blijven bewandelen en stap voor stap de Nederlandse samenleving en die in wijken en buurten leefbaarder maken voor iedere inwoner.

Rob Kars  
Algemeen Directeur

# 1 Dit is VanHarte

## **Eén op de drie Nederlanders heeft het gevoel er alleen voor te staan.**

Als gevolg van vergrijzing, verandering in samenstelling van gezinnen en een terugtrekkende overheid is dit helaas de dagelijkse realiteit. Bij gebrek aan sociale netwerken, zoals familie, vrienden of werk, ligt uitsluiting op de loer. Stichting VanHarte doorbreekt dit isolement, door in de directe leefomgeving, in buurten, wijken en dorpen mensen weer bij elkaar te brengen. Door mensen samen te brengen rond de eettafel en evenementen te organiseren dagen we hen uit om de regie te nemen over hun leven. En dat werkt.

## **Eten, ontmoeten en meedoen**

Stichting VanHarte is de enige organisatie in Nederland die buurtrestaurants en evenementen organiseert rond een professioneel, geëvalueerd en gewaardeerd 'Meedoenprogramma'. Gasten en vrijwilligers kunnen niet alleen andere wijkbewoners leren kennen, maar worden gestimuleerd om mee te doen in de opzet en de bedrijfsvoering van hun *eigen* buurtrestaurant. Zo kunnen zij als vrijwilliger of op werkervaringsplaatsen meedoen bij het koken, de bediening, de promotie, de financiële administratie of het organiseren van bijzondere activiteiten zoals thema-avonden. Deze avonden gaan over gezonde voeding, het verbeteren van de leefbaarheid in de wijk en het vergroten van de betrokkenheid van buurtbewoners en het lokale bedrijfsleven. Doel van het Meedoenprogramma is om mensen weerbaarder te maken, een eventueel isolement te doorbreken en de leefbaarheid in de wijk verbeteren. Dit doet VanHarte als netwerkorganisatie samen met bewoners en instanties in de wijk die werkzaam zijn op gebied van zorg, welzijn, onderwijs, werkgelegenheid, cultuur en sport.

Naast de reguliere Resto's zijn er ook nog andere VanHarte producten zoals KinderResto's, TienerResto's, Reizend Resto en Pop-up Resto.

## **Helpen is meedoen**

De activiteiten van VanHarte worden door een klein team van professionals in gang gezet. De echte drijvende kracht achter de Resto's zijn onze vrijwilligers. Zij werken mee in de keuken, helpen tafels dekken en de ruimte gezellig maken, doen mee aan fondswerving en communicatie. Onze Resto's zijn ook leerwerkplekken voor jongeren, herintredende werknemers, reclassanten en maatschappelijk stagiairs uit Nederland en alle andere windstreken. In een Resto vinden zij hun inspiratie tot zelfontplooiing en vergroten zij hun kans op een actieve rol in de samenleving.

### **Er zijn waar je nodig bent; landelijk netwerk Resto's**

Na tien jaar zijn ruim dertig Resto's verspreid over Nederland operationeel. Stichting VanHarte wil doorbouwen aan een stevig en fijnmazig netwerk. We leggen de nadruk op de buurten en wijken waar wij het meest nodig zijn. VanHarte streeft naar een duurzaam effect van haar activiteiten in wijken en buurten. We gaan niet onbezonnen te werk. De aanloop naar de opening van een nieuw Resto verloopt via een stappenplan dat zich in de praktijk bewezen heeft.

### **Onze geschiedenis**

Stichting VanHarte is opgericht in 2004 door enkele grondleggers van Artsen zonder Grenzen en betrokken ondernemers en kunstenaars, die in hun eigen omgeving sociaal isolement signaleerden. Hun waarneming werd onderbouwd door wetenschappelijke inzichten, onder meer van dr. Anja Machielse, die is gespecialiseerd in onderzoek naar sociaal isolement en andere vormen van sociale kwetsbaarheid. Deze inzichten hebben mede bijgedragen aan de Resto VanHarteformule en de verdere ontwikkeling daarvan.

In 2005 opende in Den Haag het eerste Resto haar deuren. Hier kreeg de formule voor VanHarte, die nog steeds actueel en succesvol is, vorm. Twee jaar later ontstond eveneens in Den Haag het eerste KinderResto dat navolging kreeg in andere steden.

### **Missie**

Stichting VanHarte vindt dat iedereen erbij hoort in de samenleving. Om tal van redenen kan iemand in een isolement raken. VanHarte wil mensen de kans bieden om uit dit isolement te komen en de draad weer op te pakken.

### **Visie**

Stichting VanHarte wil de energie aanboren die in buurten aanwezig is bij bewoners, professionals, bedrijven en vrijwilligers om elkaar te ontmoeten. VanHarte hanteert de formule 'eten, ontmoeten en meedoen'. Door het opzetten van sociale buurtrestaurants (Resto's en KinderResto's), pop-up Resto's en publieksacties wil VanHarte ontmoetingen tussen mensen tot stand brengen om daarmee het sociaal isolement te doorbreken.

De ontmoetingsplekken zijn bestemd voor buurtbewoners met uiteenlopende achtergronden, medewerkers van bedrijven en instellingen, lokale politici, maatschappelijk dienstverleners. Het Resto is een plek waar je lekker en gezond kunt eten, mensen ontmoet, iets kunt leren, ideeën kunt opdoen en samen plezier kunt maken. De doelstellingen zoals die zijn vastgelegd in onze statuten treft u aan in hoofdstuk 10.

## 2 Resto's, KinderResto's en Reizend Resto

### VanHarte Resto's in verschillende vormen

Onze corebusiness is het opzetten van Resto's, daar waar wij nodig zijn. In de afgelopen jaren heeft Stichting VanHarte naast het 'reguliere' Resto ook activiteiten ontplooid die nieuwe producten zijn geworden. Bij al deze producten is het verbindende element aanwezig.

#### Resto VanHarte

Op ruim dertig locaties door heel Nederland verzorgt Stichting VanHarte één of twee avonden per week een gezond driegangendiner, meestal in een school of buurthuis met een professionele keuken. Binnen enkele uren vindt in zo'n ruimte een metamorfose plaats. Onder leiding van een professionele kok, de Horecacoördinator, start de keukenploeg de voorbereidingen. Vrijwilligers doen in de buurt boodschappen, stellen apparatuur op voor een muzikant of spreker en dekken de tafels. De Restomanager en Horecacoördinator ondersteunen de verschillende groepen vrijwilligers. Per avond zijn er gemiddeld tien vrijwilligers. Iedereen is van harte welkom. De prijs voor een driegangenmaaltijd is zeven euro. Wie dit aantoonbaar niet kan opbrengen, betaalt vier euro.

Hiermee is een Resto VanHarte de ontmoetingsplek in de wijk waar alle buurtbewoners één of tweemaal per week welkom zijn en waar altijd iets te beleven is met het Meedoenprogramma.

#### Kinder- en TienerResto's

Het KinderResto richt zich specifiek op kinderen en hun (groot)ouders. Kinderen zijn vanaf de middag welkom, als gast of om mee te helpen eten koken. Tijdens de gemeenschappelijke maaltijd wordt een thema behandeld dat in het belang van kinderen is zoals: bewegen, gezonde voeding, pesten, omgaan met zakgeld etc. KinderResto VanHarte doet dit in nauwe samenwerking met organisaties in de wijk die zich richten op het belang van kinderen, zoals in het KinderResto Meedoenprogramma beschreven. (H 10) VanHarte besteedt ook aandacht aan jongeren in de TienerResto's, waar tieners hun kooktalenten uitleven en gastheer of gastvrouw zijn van de avond. Ook hier worden activiteiten georganiseerd, zoals theater-, sport en voedseltuinactiviteiten voor de jeugdige bezoekers. Tieners kunnen meedoen aan workshops kickboksen, graffiti, hiphopdansen en rappen, maar ook b.v. aan een 'democratie-spel' met echte politici. De Resto's zijn in de middag speciaal geopend voor deze activiteiten. Tegen zessen zijn de diners bereid en openen de deuren van het Resto voor Restobezoekers van alle leeftijden.

### **Reizend Resto en Pop-Up Resto**

Door jarenlange ervaring kan Stichting VanHarte op elke plek op elk tijdstip een echte Resto-avond verzorgen. Met gerichte publiciteit en gebruikmakend van het sociale netwerk in de stad, dorp of wijk worden de buurtbewoners gemobiliseerd.

#### *Het Reizend Resto voor maatschappelijke evenementen*

Het Reizend Resto komt op verzoek langs bij maatschappelijke evenementen, congressen, recepties, netwerk en bedrijfsbijeenkomsten voor de catering. De catering wordt uitgevoerd door het Restoteam en de vrijwilligers van een lokaal Resto. Met het Reizend Resto geeft VanHarte vrijwilligers en stagiairs de kans zich te bewijzen in een professionele omgeving. De verdiensten van het Reizend Resto worden gebruikt om Resto-avonden in de wijken mede mogelijk te maken.

#### *Pop-Up Resto met een vonkje*

Een Pop-up Resto kan overal in de stad opduiken om een Resto-avond te verzorgen. De Pop-up Resto's zijn ontstaan vanuit de vraag van organisaties of bewoners of er niet een avond in hun wijk georganiseerd kon worden en zijn bedoeld om een vonk te zijn, waaraan andere organisaties een vervolg kunnen geven.

### **Nieuw te ontwikkelen concepten**

VanHarte heeft een open verbinding met tal van groepen en individuen in de samenleving waarmee gezamenlijk wordt gezocht naar vernieuwende oplossingen om sociaal isolement tegen te gaan en de leefbaarheid van wijken en buurten te verbeteren en nieuwe kansen te bieden aan onze doelgroepen.

## **Enkele uitgangspunten voor elk Resto VanHarte**

### **Iedereen is welkom**

De VanHarte Resto's zijn toegankelijk voor iedereen. De Resto's houden rekening met minima. Zij kunnen de maaltijd voor een gereduceerde prijs kopen. In het geval van vervoersproblemen zoekt VanHarte een lokale vervoerder op het gebied van ouderen- en gehandicaptenvervoer die dit mogelijk maakt.

### **Resto's als platform**

Stichting VanHarte biedt maatschappelijke organisaties een platform, met de Resto's en VanHarte-evenementen als concreet podium, om initiatieven aan elkaar en aan de gasten te presenteren en deze initiatieven samen te brengen. Maatschappelijke organisaties in de wijk en buurtprofessionals geven op uitnodiging van Stichting VanHarte voorlichting over hun activiteiten. Op deze manier vormt VanHarte een solide bewonersplatform in de wijk.

**Signaleren en mobiliseren**

Wij ambiëren tijdens Resto VanHarte-avonden en bij VanHarte-evenementen een vermenging van professionals uit de buurt en uit het bedrijfsleven, vrijwilligers en reguliere gasten. Door samenwerking met derden is de mogelijkheid van signalering en doorverwijzing op bijvoorbeeld medisch of maatschappelijk terrein een natuurlijk gegeven.

**Brede bewustwording**

Om het taboe op eenzaamheid en sociale isolatie te doorbreken streeft de stichting naar een brede bewustwording van het probleem. Dit doet ze door onder politici en media aandacht te creëren voor het vóórkomen van sociale uitsluiting.

**De Wet maatschappelijke ondersteuning**

VanHarte is de enige organisatie in Nederland die buurtrestaurants en evenementen opzet met een Meedoenprogramma. De componenten van dit Meedoenprogramma sluiten naadloos aan op de uitgangspunten van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).



## 3 Wie zijn onze doelgroepen ?

### Sociale uitsluiting begint vaak met armoede

Iedereen is welkom bij Stichting VanHarte. Maar mensen of groepen die sociaal geïsoleerd zijn of dreigen te raken krijgen onze speciale aandacht. Wij willen daar zijn waar we het meeste nodig zijn. Onderzoek wijst uit dat bepaalde groepen een verhoogde kans hebben op eenzaamheid, onder andere:

- *Volwassenen met een lage sociaaleconomische status*
- *Kinderen en jongeren waarvan de ouders een lage economische status hebben*
- *Mensen met een hogere leeftijd*
- *Mensen die gescheiden of verweduwd zijn*
- *Surinaamse, Marokkaanse en Turkse Nederlanders*
- *Alleenstaanden*
- *Mensen zonder baan*

(Machielse, 2006)

Het Sociaal Cultureel Planbureau komt met cijfers waaruit blijkt dat sociale uitsluiting vaak gekoppeld is aan armoede. Er zijn vier type huishoudens waarbij armoede veel voorkomt:

- *Eenoudergezinnen*
- *Eenpersoonshuishoudens*
- *Niet-westerse Nederlanders*
- *Uitkeringsgerechtigden*

(Sociaal Cultureel Planbureau, 2011)

Uit het armoedesignalement 2013 van het CBS blijkt dat de armoede in 2012 met 1,2% gestegen is. Ramingen duiden erop dat de armoede in 2013 en 2014 nog verder zal oplopen. Concreet betekent dit dat in 2014 van de zeven miljoen huishoudens er 717.000 moeten rondkomen van een inkomen onder de lage-inkomensgrens. (SCP&CBS 2013)

### Onze doelgroepen

Stichting VanHarte speelt in op dit probleem door primair te vestigen in wijken en buurten waar relatief veel armoede is. Stichting VanHarte weet zich beperkt in de daadwerkelijke bestrijding van armoede en concentreert zich daarom vooral op het sociaal isolement dat vaak een gevolg is.

De aangedragen groepen van individuen en huishoudens hebben daarom onze bijzondere aandacht.

### Onze vrijwilligers

Stichting VanHarte werkt met een kleine kern van parttime professionals met daaromheen een grote groep aan vrijwilligers.

Deze vrijwilligers hebben ieder hun eigen motivatie om mee te doen bij de vormgeving van hun Resto. Zo is VanHarte een springplank naar een nieuwe baan voor talloze jongeren, werkloos werkzoekenden, inburgeraars en zij die zich oriënteren op de arbeidsmarkt. Hierbij vormen alle aspecten van de bedrijfsvoering van een Resto een gelegenheid om te leren, te participeren en ervaring op te doen. Dit geldt ook voor de tientallen jongeren die vanuit een MBO of HBO opleiding hun maatschappelijke stages bij VanHarte doorlopen.

Anderzijds is VanHarte een betekenisvolle tijdsbesteding voor de grote aantallen bedrijfsvrijwilligers die vanuit eigen betrokkenheid of vanuit de MBT-doelstellingen van de onderneming of instelling waar zij werken VanHarte sinds jaar en dag ondersteunen bij de dagelijkse praktijk en bij het leveren van specifieke deskundigheid op tal van andere vlakken.

Uit de vele gesprekken en onze ervaring die wij hebben opgedaan met allerlei soorten vrijwilligers komt naar voren dat iedereen zijn eigen definitie heeft van de meerwaarde die meedoen bij VanHarte oplevert.

Wie	Wat (meerwaarde)	Waarom (resultaat)
Wijkbewoner	Kennismaking met buurtgenoten en wijkorganisaties	Vergroting sociale netwerk, vaardigheden, zingeving
Bedrijfsvrijwilliger	Contact met klant, profilering van organisatie, invulling MVO beleid, lokale investering	Teambuilding, sympathie voor onderneming, aansluiting met de omgeving, zichtbaarheid
Stagiaires	Opdoen van vaardigheden en kennis op diverse gebieden	Behalen van vastgestelde leerdoelstellingen
Reïntegratie/ inburgering	Dichtbij huis, kleine groep, persoonlijke begeleiding/ competentiegerichte aanpak	Verkleining van de stap naar de arbeidsmarkt.
Taakgestraften	Inzet van de taakgestrafte in de eigen buurt, voor de taakgestrafte is het anoniem.	Bewustwording, bijdrage aan de buurt.
Dagbesteding	Zinvolle dagbesteding en training van vaardigheden, contact met de buurt	Gevoel van eigenwaarde, contact met de samenleving

## 4 VanHarte als sociale onderneming

VanHarte is een professionele organisatie met een mix van betaalde en onbetaalde krachten. VanHarte wordt als een sociale onderneming bestuurd. Al haar activiteiten moeten een concrete bijdrage leveren aan de realisatie van haar doelstelling: het terugdringen van sociaal isolement.

Dit kan zijn door direct te interveniëren op de probleemgebieden, maar ook door activiteiten te organiseren die ofwel de problematiek steviger op de maatschappelijke en politieke kaart zetten of een groter financieel draagvlak creëren voor de duurzaamheid van de organisatie.

VanHarte streeft maximale transparantie na in haar interne en externe bedrijfsvoering, is aangesloten bij alle relevante instellingen die toezicht houden op het doen en laten van maatschappelijke organisaties en is erkend als goede doelen organisatie. In een toenemend aantal gemeenten wordt VanHarte gezien als een vast onderdeel van de gemeentelijk voorzieningen.

### **Resto's en andere activiteiten gedragen door lokaal netwerk**

De rol van het professionele Resto VanHarte-team, de Restomanager en de Horecacoördinator, is die van initiator en van spin in het web in lokale netwerken. Het doel is om het Resto gedragen en georganiseerd te laten worden door de lokale omgeving. Dit betekent ook dat gestreefd wordt om de financiering van het lokale Resto te baseren op bijdragen en activiteiten uit en in de lokale omgeving. Dit kan o.a. door lokale fondswerving en maatschappelijke catering, mede uitgevoerd door VanHarte vrijwilligers. Na de initiële opstart wordt gefaseerd toegewerkt naar een gezonde mix van publieke en private bronnen die de financiële basis van het Resto borgen.

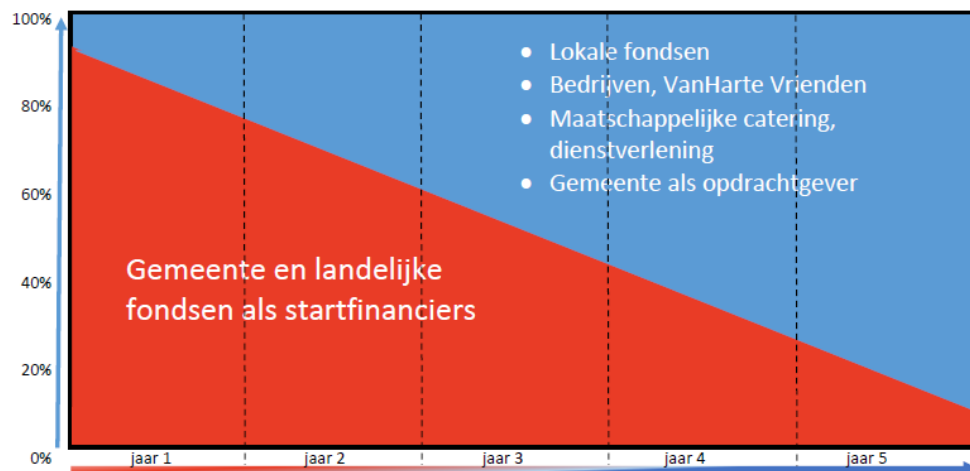
Het eerste jaar investeert VanHarte vooral op de worteling in de lokale samenleving, het aangaan van fijnmazige samenwerking met wijk/ buurt gebonden instellingen en prominente c.q. actieve bewoners(groepen), op het genereren van naamsbekendheid en het binden van lokale bedrijven en serviceclubs. Bedrijfsmatig wordt gekeken naar mogelijkheden voor inrichting van werkervaringsplaatsen, doorstroommogelijkheden voor vrijwilligers en het genereren van lokale opdrachten voor b.v. maatschappelijke catering en evenementen gericht op ontmoeting en activering.

In het tweede jaar stelt VanHarte zich ten doel om minimaal 25% van de benodigde financiering lokaal te genereren door het verzilveren van de reeds gelegde relaties en de verdere uitbouw hiervan. (Dit is exclusief de bijdrage van de gemeente en landelijke fondsen). Tevens kan in het tweede jaar worden gestart met activiteiten gericht op specifieke doelgroepen zoals kinderen, ouderen en tieners waardoor het maatschappelijk draagvlak en de relevantie van VanHarte wordt verbreed.

In het derde jaar stelt VanHarte zich ten doel minimaal 40 % van de benodigde financiering lokaal te genereren en de bestaande relaties verder uitbouwen. Doordat zij inmiddels haar bestaansrecht voldoende heeft aangetoond en over een stevige basis beschikt kan in samenwerking met de lokale omgeving worden ingezet op een bredere samenwerking met het bedrijfsleven.

Na deze driejarige opstartfase zal VanHarte minimaal 55% van haar middelen uit opdracht gebonden activiteiten en uit de lokale samenleving genereren. Gericht kan worden gewerkt aan een verdere uitbouw van de actieve betrokkenheid van het lokale bedrijfsleven door het inrichten van een business club VanHarte Vrienden, aan het genereren van maatschappelijke gedreven (catering en evenement) opdrachten alsmede een jaarlijks aansprekend fondsenwervend VanHarte Event met oog voor het lokale draagvlak vanuit de samenleving.

Financieringsstructuur VanHarte als lokale sociale ondernemer



## 5 VanHarte: lokaal én landelijk

In haar strijd tegen eenzaamheid en sociale uitsluiting volgt VanHarte een tweesporenbeleid.

Lokaal streeft VanHarte ernaar dat zoveel mogelijk wijkbewoners weten wat VanHarte voor hen kan betekenen. Hierbij zoekt VanHarte samenwerking met andere maatschappelijke organisaties die actief zijn in de wijk. De Restomanager onderhoudt hiertoe intensief contact met onder andere thuiszorgorganisaties, huisartsen, het welzijnswerk, buurtcentra en wijksteunpunten. Ook het actief benaderen van lokale media draagt bij aan een grotere (lokale) naamsbekendheid van VanHarte.

Landelijk streeft VanHarte naar een brede bewustwording van het probleem van eenzaamheid en sociale uitsluiting. Jaarlijks lopen meer dan 2.000 vrijwilligers uit het bedrijfsleven mee in de keuken of de bediening. Hun bijdrage aan de uitvoering van de Resto VanHarteformule is zeer waardevol voor ons. Dat zij onze Resto's bezoeken, draagt ook bij aan ons doel om bewustwording tot stand te brengen van het probleem van eenzaamheid en sociale uitsluiting. Door onze gasten te ontmoeten, maken de vrijwilligers uit het bedrijfsleven kennis met een ander stuk van Nederland en een maatschappelijke problematiek die ze vaak alleen via de media kennen. Deze leerervaring bieden we ook aan leerlingen en studenten uit het vmbo, mbo en hbo die bij Resto VanHarte een maatschappelijke of beroepsgerichte stage lopen.

Daarnaast creëert VanHarte aandacht, bewustwording en maatschappelijke betrokkenheid onder politici voor het vóórkomen van sociale uitsluiting en het doorbreken van het taboe rond eenzaamheid. Om dit te bereiken nodigt VanHarte politici uit om de Resto's te bezoeken en de realiteit achter de feiten en cijfers in rapporten en beleidsnotities te zien en de verhalen te horen van de mensen die het aangaat. Zo ontvingen we verschillende burgemeesters en wethouders die een kijkje achter de schermen kregen of een handje meehielpen. Bijzonder trots zijn we ook op werkbezoeken van koning Willem-Alexander en koningin Maxima.

Ten slotte zoekt VanHarte actief de publiciteit. VanHarte nodigt de pers uit om zelf te ervaren hoe het concept van een Resto werkt. Dit levert ook positieve publiciteit op voor de gemeente en haar beleidsdoelstellingen.

## 6 Kwaliteit voorop

Het succes van de VanHarteformule is sterk afhankelijk van de kwaliteit van de medewerkers en vrijwilligers van het Resto. VanHarte besteedt daarom veel aandacht aan werving en selectie en aan een continu opleidings- en evaluatietraject. Ook doet VanHarte structureel onderzoek naar de impact, kwaliteit en effectiviteit van de VanHarteformule.

### Kwaliteitsmanagement

VanHarte werkt aan een continue verbetering van de organisatie. In het VanHarte handboek, dat voor al onze medewerkers beschikbaar is via het intranet, worden alle werkprocessen beschreven en zijn protocollen en andere documenten te vinden die de Restoteams helpen bij de uitvoering van hun werk. Van instructies voor het bereiden van maaltijden en voedselveiligheid tot processen als versterking van het lokale netwerk, public relations en het verdiepen van verbinding en ontmoeting.

Alle Resto's worden bezocht door een monitoringteam voor een uitvoerige evaluatie. Dit team, met een wisselende samenstelling, bestaat uit een Restomanager of Horecacoördinator en/of regiocoördinator. De uitvoering van de VanHarte-formule en de voedselveiligheid worden beoordeeld en de zogenaamde *plan-do-check-act*-cyclus wordt doorlopen. Hierbij wordt de voortgang beoordeeld en worden verbeterpunten vastgesteld waarop bij het volgende bezoek actie ondernomen moet zijn. Daarnaast zijn er verschillende keren per jaar voortgangsbesprekingen, zowel centraal (in het regio-overleg) als met de verschillende Restoteams afzonderlijk. Het bestuur evalueert maandelijks de voortgang van de Resto's.

VanHarte heeft voor zijn Resto's een voedselveiligheidssysteem vastgesteld (volgens de Warenwetregeling Hygiëne en Levensmiddelen), gebaseerd op de principes van het HACCP-systeem. Door dit op de juiste manier toe te passen, is de veiligheid van producten gedurende alle bereidingsprocessen gewaarborgd. De keukens en de werkwijze worden meerdere malen per jaar door VanHarte gecontroleerd. Sodexo geeft training en advies over voedselveiligheid aan alle Restomedewerkers en -vrijwilligers.

### Balanced Scorecard

VanHarte werkt met een managementtool volgens het '*Balanced Scorecard*' (BSC) systeem (Kaplan & Norton, 1996). De BSC is een vertaling van de strategische doelen van de organisatie in concrete, meetbare parameters of indicatoren. Deze parameters worden onderverdeeld in vier categorieën: 1. Financiële; 2. Klanten; 3. Interne bedrijfsvoering en 4. Ontwikkeling en groei. Op deze manier krijgen zowel het management als de medewerkers en de stakeholders op transparante wijze inzicht in de resultaten van de organisatie en kan er frequenter geëvalueerd en bijgestuurd worden.

**Klachten**

Stichting VanHarte vindt het kennen van klachten belangrijk. Ze geven een beeld van wat er leeft en verbeterd kan worden en dragen hiermee een belangrijke bijdrage aan de ontwikkeling van de organisatie. Daarom heeft Resto VanHarte een klachtenprocedure. Een goede registratie helpt trends van incidenten te scheiden. De afhandeling van klachten wordt geëvalueerd met de Restoteams. Klachten die niet naar volle tevredenheid van alle betrokkenen zijn afgehandeld en beleidsbepalend zijn, worden besproken door het bestuur. Zijn ze organisatie veranderend, dan buigt de Raad van Toezicht zich erover.

**CBF-Keur**

Stichting VanHarte beschikt over het CBF-Keur, het bewijs dat de organisatie zich op verantwoorde wijze bezighoudt met het inzamelen van geld voor het goede doel.

**ANBI**

Stichting VanHarte is aangemerkt als algemeen nut beogende instelling (ANBI). Hierdoor kunnen particuliere donateurs hun gift aan Resto VanHarte aftrekken van hun belastbaar inkomen. Dit communiceert VanHarte uitdrukkelijk naar particuliere donateurs.

## 7 Maatschappelijke impact

Stichting VanHarte wil weten wat de effecten zijn van haar activiteiten om verschillende redenen:

- We willen weten of onze activiteiten daadwerkelijk sociale uitsluiting tegengaan en sociale samenhang in de wijk versterken;
- Op basis van de uitkomsten kunnen we de VanHarteformule indien nodig verbeteren;
- We willen onze belanghebbenden zo zorgvuldig mogelijk informeren over de resultaten en de impact van ons werk;
- We willen de financiële bijdragen van onze partners zo zorgvuldig mogelijk besteden en hun daar inzicht in geven.

### Landelijke enquête onder gasten en vrijwilligers

Stichting VanHarte meet de impact van haar activiteiten op gasten en vrijwilligers met behulp van de Resto VanHarte Enquête, die jaarlijks in alle Resto's worden uitgevoerd. In deze enquête wordt gevraagd naar de impact die Resto VanHarte op het leven van onze gasten en vrijwilligers heeft en naar hun waardering van de onderdelen van de VanHarteformule.

Uit de landelijke enquête 2013 kwamen de volgende resultaten:

- Er ontstaan blijvende contacten tussen de gasten, met als gevolg dat zij ook buiten de Resto's gezamenlijk activiteiten ondernemen;
- Mensen van verschillende culturen en leeftijden integreren;
- Door contacten met werkgelegenheids- en culturele instanties, worden mensen in een isolement geprikkeld om weer actief deel te nemen aan het maatschappelijk leven;
- Veel bezoekers melden verbeteringen in fysieke, mentale en sociale gezondheid.
- Gasten en vrijwilligers voelen zich meer verbonden met de buurt en zijn beter op de hoogte van de activiteiten in de wijk.

Aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek kan VanHarte de kwaliteit van haar dienstverlening verbeteren. In het oog springende verschillen tussen Resto's kunnen voor de regiocoördinatoren aanleiding zijn om samen met het team van de betreffende Resto's te kijken naar oorzaken en oplossingen. De volledige resultaten van de enquête zijn te lezen op de website van Resto VanHarte.

### VanHarte draagt bij aan doelen (lokale) overheid

De betekenis van VanHarte gaat verder dan alleen het eten van een gezamenlijke maaltijd. In reflectie op de onderzoeksresultaten geeft het Verwey-Jonker Instituut aan dat VanHarte door haar opzet ook bijdraagt aan



doelen waar de (lokale) overheid en instanties naar streven. Het gaat daarbij om zaken als het opdoen en onderhouden van contacten (sociale gezondheid), het bestrijden van eenzaamheid (mentale gezondheid), het bevorderen van een gezonde leefstijl (fysieke gezondheid) en aansluiting vinden bij formele en informele verbanden (vrijwilligers-/participatiebeleid).

**VanHarte versterkt de missie van partnerorganisaties in de wijk**

Om inzicht te krijgen in de manier waarop partnerorganisaties de samenwerking met VanHarte in de wijk beleven, is op verzoek van de Universiteit Utrecht een onderzoek uitgevoerd door dr. Anja Machielse van het Landelijk Expertisecentrum Sociale Interventie, gespecialiseerd in onderzoek naar sociaal isolement en andere vormen van sociale kwetsbaarheid. Uit dit onderzoek bleek dat partnerorganisaties in de wijk de samenwerking met VanHarte positief waarderen. Door samenwerking met VanHarte wordt hun eigen missie versterkt.

## 8 Onderzoek: Samen eten doet goed

In 2011 werd VanHarte als casestudie gebruikt in een onderzoek naar de betekenis van het gezamenlijk eten voor de gezondheid van mensen in achterstandswijken. Het onderzoek werd uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie, in samenwerking met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Uit de uitkomsten van dit onderzoek bleek onder meer dat:

- samen eten met een vaste groep bekenden als ‘gezellig’ ervaren wordt;
- de ‘Resto-sfeer’ het leggen van nieuwe contacten gemakkelijk maakt;
- de sociale activiteiten en informatieavonden gewaardeerd worden,

De uitkomsten van het onderzoek bevestigen dat gasten zeer tevreden zijn over VanHarte, mede dankzij de actieve, betrokken vrijwilligers die de avond verzorgen. Het merendeel van de bezoekers ervaart dat Resto VanHarte bijdraagt aan hun lichamelijke, mentale én sociale gezondheid.

De mogelijkheid om nieuwe contacten op te doen en bestaande te verdiepen, is hierbij doorslaggevend. Verder bleek dat :

- Eten met anderen de ervaren gezondheid verbetert. De meeste bezoekers zeggen dat VanHarte bijdraagt aan hun lichamelijke, mentale en sociale gezondheid. Daarbij noemen ze vooral de elementen gezamenlijk eten en het verdiepen van bestaande contacten dan wel het opdoen van nieuwe contacten.
- Het (samen) eten in een Resto VanHarte ook invloed heeft op het eten thuis. Ze zeggen anders te zijn gaan eten en koken. Ze eten meer groenten en fruit en eten vaker uit andere culturen.
- VanHarte heeft hen in aanraking gebracht met andere soorten eten.

### Conclusie

Het LEI vatte de resultaten van het onderzoek naar de effecten van samen eten m.b.t. VanHarte als volgt samen: “De gezamenlijke gezonde maaltijd (bij een Resto VanHarte) is een prima vehikel om de gezondheid van mensen op peil te houden. Het draagt bij aan zowel lichamelijke, mentale als sociale gezondheid van bezoekers”.

## 9 Sociale uitsluiting en interventie

Onze samenleving kent steeds meer mensen die sociaal geïsoleerd zijn. Ze onderhouden in hun persoonlijke leven weinig tot geen betekenisvolle contacten met familie, vrienden of kennissen en hebben niemand die hen kan steunen bij problemen of tegenslagen in het leven. Bovendien nemen ze nauwelijks deel aan het sociale en maatschappelijke leven, waardoor ze steeds verder van de samenleving verwijderd raken.

### **Toename van sociaal isolement en sociale uitsluiting in Nederland**

Onder invloed van individualiseringsprocessen zijn sociale verbanden in de samenleving minder vanzelfsprekend geworden. Samenbindende factoren als de kerk, familieverbanden en sociale controle hebben sterk aan betekenis ingeboet. Door deze snelle veranderingen in de samenleving lukt het niet iedereen om aansluiting te vinden. Sociaal isolement en sociale uitsluiting zijn het gevolg. Sociaal isolement zijn gevoelens van eenzaamheid, sociale uitsluiting is de situatie waarbij er geen netwerk is.

Niet alleen binnen het gezin is het aantal mensen met wie men contact kan hebben verminderd. In de dienstverlenende sector zien we dat korte, informele contacten steeds minder vanzelfsprekend zijn. De NS ruilt loketten in voor automaten. Handelingen bij balies van banken en postkantoren zijn grotendeels vervangen door pinautomaten. Winkelpersoneel in de grotere winkels is alleen nog te vinden aan de kassa.

Ook in het publieke domein worden ontmoetingsmogelijkheden kleiner, vooral in de verstedelijkte omgeving. In een stedelijke omgeving blijkt meer sociaal isolement voor te komen dan in dorpen (Hortulanus et al., 2003). Dat heeft voor een deel te maken met de bevolkingssamenstelling. In steden wonen meer jongeren, alleenstaanden, ongehuwden, gescheiden mensen, eenoudergezinnen en migranten. De criminaliteit en gevoelens van onveiligheid en verloedering nemen er toe (SCP, 2003). Stedelingen hebben minder contacten in de buurt dan dorpelingen en hun sociale (zorg)netwerken zijn kleiner en minder hecht dan die van dorpsbewoners. (Hortulanus et al., 2003). Ook de fysieke woonomgeving in de stad nodigt weinig uit tot het maken van contact: er is gebrek aan informele ontmoetingsplekken, de zogenaamde 'derde plaatsen' (Oldenburg, 1999). Voor de kruidenier op de hoek is een anoniem grootschalig winkelcentrum in de plaats gekomen. Ook de negatieve invloed van druk verkeer op het sociale verkeer mag niet onderschat worden. Bewoners van drukke straten waar zwaar verkeer doorheen dendert, ontmoeten minder vaak hun buurtgenoten en ontwikkelen ook minder vriendschappen in zo'n buurt (Nash & Christie, 2003).

### **Sociale uitsluiting komt voor in alle lagen van de bevolking**

Dr. Anja Machielse, gespecialiseerd in onderzoek naar sociaal isolement en andere vormen van sociale kwetsbaarheid, onderscheidt zes verschillende types sociaal geïsoleerden met elk een eigen problematiek. Sociaal geïsoleerden vormen geen homogene groep. Onder hen zijn jongeren en ouderen, mannen en vrouwen, alleenstaanden en gehuwden, laag en hoog opgeleiden, werkenden en werklozen, uit Nederland en alle andere windstreken. Wel zijn er risicogroepen aan te wijzen die een verhoogde kans hebben op sociaal isolement zoals in hoofdstuk drie naar voren komt.

### **Sociale uitsluiting is een verborgen problematiek**

In een samenleving waarin autonomie en zelfredzaamheid centraal staan, valt sociaal isolement niet zo snel op. Het vertoont immers veel (uiterlijke) kenmerken van zelfstandigheid en het varen van een eigen koers. De zelfredzaamheid en onafhankelijkheid die sociaal geïsoleerden in hun leven noodgedwongen tot norm hebben verheven, zorgt ervoor dat ze niet direct zichtbaar zijn als personen die in feite de aansluiting bij de samenleving missen. Dit alles maakt sociaal isolement tot een complex probleem dat zeer moeilijk te doorbreken is. Toch zijn er factoren aan te wijzen die aangrijpingspunten kunnen bieden voor beleid en interventies:

1. de mate waarin sociaal geïsoleerden (nog) deelnemen aan het sociale en maatschappelijke leven;
2. de sociale competenties waarover ze beschikken;
3. de ambities en verwachtingen die ze ten aanzien van hun eigen functioneren hebben.

Deze drie zaken zijn op allerlei manieren met elkaar verbonden.

### **Hoe is sociaal isolement te doorbreken?**

Het winnen van vertrouwen en de autonomie in het handelen zijn voor sociaal geïsoleerden de belangrijkste factoren in het verbeteringsproces. Verder is een brede signalering van groot belang. Hoe meer partijen hierbij betrokken zijn, hoe eerder sociaal geïsoleerden worden opgemerkt en hoe beter ze geholpen kunnen worden. Resto VanHarte werkt hierin dan ook samen met alle partijen die bij signalering en verbetering van de situatie van belang zijn.

In een samenleving waarin meedoen en zelfredzaamheid centraal staan, zijn sociale relaties een onmisbare hulpbron voor het persoonlijk en maatschappelijk functioneren op eigen kracht. Belangrijk is dat mensen deel uitmaken van een hecht sociaal netwerk dat de noodzakelijke steun kan geven. Wie niet in staat is zelf zinvolle relaties op te bouwen en in stand te houden, is in onze moderne samenleving sterk in het nadeel.

## 10 Statuten en Meedoenprogramma

### VanHarte statuten

Stichting VanHarte heeft als statutair doel het terugdringen van sociaal isolement en de sociale uitsluiting van mensen en groepen.

De stichting tracht haar doel onder meer te verwezenlijken door:

- a. het creëren van sociale ontmoetingsplaatsen (Resto's) ten behoeve van geïsoleerde mensen en groepen waar gezamenlijk eten het bindmiddel vormt;
- b. het bevorderen van de deelname van geïsoleerde mensen en groepen aan het maatschappelijke leven, door hen te activeren, te integreren of te re-integreren naar onder andere werk, leer-werktrajecten, zorg- en welzijnsvoorzieningen, onderwijs, sport, religie, cultuur en vrijwilligerswerk. Hierbij werkt VanHarte samen met in de wijk bestaande organisaties die actief zijn op deze gebieden;
- c. het creëren en bevorderen van bewustwording, aandacht en bekendheid in de samenleving en politiek voor het maatschappelijke probleem van sociale armoede en uitsluiting;
- d. het genereren van maatschappelijke betrokkenheid bij de doelstelling en activiteiten van de stichting door individuele burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties te activeren daaraan een bijdrage te leveren.

### Het Meedoenprogramma

- In het Meedoenprogramma van VanHarte staat **ontmoeting** centraal. Contact met anderen is de eerste stap naar sociale activering.
- VanHarte biedt **perspectief** op werk en scholing door werkervaringsplekken en stages aan te bieden voor jong en oud. Hierbij wordt intensief samengewerkt met instanties zoals UWV Werkbedrijf, vrijwilligerscentrales, reclassering en diverse opleidingsinstituten.
- VanHarte stimuleert een **gezonde levensstijl** door het bereiden van gezonde en verse driegangenmaaltijden voor een lage prijs. Ook informeren de Resto's hun gasten over het belang van gezond eten. Hierbij maken ze gebruik van de programma's van GGD Nederland en het Voedingscentrum. Huisartsen en diëtisten geven in de Resto's voorlichting. Daarnaast stimuleert VanHarte lichaamsbeweging. De Resto's haken aan bij het aanbod van lokale sportverenigingen en organiseren (hard)loop- en fietsgroepen.
- VanHarte stimuleert **financiële zelfredzaamheid**. Hierbij wordt aangehaakt bij de ondersteuning van het Landelijk Steunpunt Thuisadministratie, dat in de Resto's voorlichtingsavonden organiseert.

Er wordt speciale aandacht besteed aan de mogelijkheden om slim en voordelig boodschappen te doen in combinatie met voorlichting over een gezonde levensstijl.

- Resto VanHarte bevordert **samenredzaamheid**. Vanuit het aanwezige sociale kapitaal in de wijk én onder de Restogasten zelf kan men kennis, ideeën, middelen en diensten delen en zodoende netwerken met elkaar verbinden.

### Het Meedoenprogramma in het KinderResto

KinderResto VanHarte wil kinderen en gezinnen die in sociaal isolement verkeren helpen hun kansen op sociale herintegratie te vergroten en hen aanzetten om hun talenten te ontwikkelen. De activiteiten binnen het Meedoenprogramma zijn enerzijds gericht zijn op de individualiteit van kinderen en hun ouders en anderzijds op het groepsgebeuren.

Thema's waar aandacht aan wordt besteed in KinderResto's VanHarte zijn: gezond eten, bewegen, omgaan met zakgeld en sociale vaardigheden. Zo wordt bijvoorbeeld ingegaan op een gevoelig onderwerp als 'pesten'.

Uitgangspunten hierbij zijn:

- **Het terugdringen van uitsluiting** van kwetsbare kinderen die sociaal geïsoleerd zijn en veelal leven op de armoedegrens. VanHarte draagt bij aan hun integratie in en hun deelname aan de samenleving.
- Resto VanHarte creëert sociale ontmoetingsplekken waarbij het eten van een gezonde maaltijd een bindmiddel is en **aanzet tot contact** met anderen en diverse belangenorganisaties voor kinderen.
- VanHarte besteedt veel aandacht aan een **gezonde levensstijl**. De geserveerde maaltijden zijn **gezond**, lekker en versbereid. De kok geeft **uitleg en tips** hoe zelf lekker, betaalbaar en gezond te kunnen eten. Er wordt **voorlichting** gegeven over obesitaspreventie en gezond leven.
- Resto VanHarte biedt tevens allerlei mogelijkheden voor **lichaamsbeweging**. In samenwerking met lokale sportscholen en – verenigingen wijst Resto VanHarte de kinderen op het belang van bewegen. Vanuit het Resto begeleiden medewerkers de kinderen bij het opzetten van (hard)loop-, dans- of sportgroepjes en geven zij informatie over reeds bestaande mogelijkheden.
- Het **bevorderen van sociale, creatieve, educatieve en communicatieve vaardigheden** van kinderen. Door met samenwerkingspartners een aantrekkelijk aanbod te realiseren dat kinderen stimuleert hun talenten te ontdekken, draagt VanHarte bij aan de persoonlijke ontwikkeling van het kind.
- Het creëren van **bekendheid en betrokkenheid in de samenleving en de politiek** voor het probleem van uitsluiting van kinderen. Dit doet Resto VanHarte onder andere in samenwerking met de Kinderombudsman, maar ook door politici actief mee te laten helpen in het Resto.

## 11 Meer weten?

- Giddens, A. (2009). Sociology Sixth Edition. Cambridge: Polity Press.*
- Hortulanus, R., A. Machielse & L. Meeuwssen (2003). Sociaal isolement. Een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland. Den Haag: Elsevier Overheid.*
- Kaplan, R., & Norton, D. (1996). The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. Boston, Mass: Harvard Business Press.*
- Machielse, A. (2003). Niets doen, niemand kennen. De leefwereld van sociaal geïsoleerde mensen. Den Haag: Elseveir Overheid.*
- Machielse, A. (2006). Onkundig en onaangepast. Een theoretisch perspectief op sociaal isolement. Utrecht: Jan van Arkel.*
- Machielse, A., & Hortulanus, R. (2011). Sociaal isolement bij ouderen. Op weg naar een Rotterdamse aanpak. Amsterdam: SWP.*
- SCP. (2011). Dimensies van sociale uitsluiting. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.*
- Nash & Christie, (2003) Making Sense of Community. London: Institute for Public Policy Research*
- SCP en CBS (2013). Armoedesignalement 2013.*
- Tilburg, T. v., & de Jong-Gierveld, J. (2007). Zicht op eenzaamheid. Achtergronden, oorzaken en aanpak. Assen: van Gorcum.*