

Jaarbeeld 2020



Activering

JE MOET HET

VOOR JEZELF DOEN

Woningen

Cliënten hebben
bijna geen spullen

Opvang is verbeterd maar doorstroom stukt

24 uursopvang in Coronatijd

Schuldsaneringen bij Stadsgeldbeheer

Geen kopzorgen meer

INHOUD

Corona	4
De impact van de pandemie op ons werk	
Voiz opleiding	5
(Voor)opleiding op weg naar werk	
Methodisch werken	6
• We zijn vaak de spil in de hulp voor onze cliënten • Meer eenheid en houvast door methodisch werken	
Living Lab	8
Eerst een thuis!	
Huisvesting	10
• Woningen, woningen, woningen • Veel cliënten hebben bijna geen spullen	
24 uursopvang	12
• Opvang is verbeterd maar doorstroom stukt • 24-uursopvang in Coronatijd	
Resultaten	14
Onze impact in 2020 in cijfers	
Activering	16
• Een leerplek om regie over je eigen leven te nemen • Een zinvolle daginvulling hoort er meteen bij	
Stadsgeldbeheer	18
• Saneren van schulden bevordert herstel • Geen kopzorgen meer	
Geldzaken	20
Onze financiële situatie	



COLOFON

Teksten | De Tussenvoorziening

Eindredactie | Peter Wijga, Ingrid Koning

Foto's | Geert de Jong, CheeseWorks, Unsplash

Vormgeving | www.studioryza.nl

Voorwoord

Iedereen een thuis

We kijken terug op een bijzonder en intensief jaar. Corona heeft grote impact op ons werk gehad. In maart zag de wereld er opeens heel anders uit. Inlopen gingen dicht, nauwelijks meer op huisbezoek, zoveel mogelijk thuiswerken. Ons motto 'niemand op straat' werd nog urgenter voor onze cliënten.

De extra noodlocatie de Stadsbrug bleef open en de NoiZ en Sleep Inn gingen versneld over naar 24-uursopvang. Twee keer hadden we een uitbraak, maar gelukkig zonder ernstige gevolgen.

We hebben 94 extra cliënten een plek kunnen bieden met financiering vanuit het programma 'Eerst een Thuis'. Het gaat hier grotendeels om omklapwoningen volgens het Gemengd Wonen concept. We zijn trots op het grote aantal nieuwe woningen dat we met onze partners hebben gerealiseerd voor onze cliënten in 2020. Helaas verwachten we voor 2021 en 2022 weer een flink tekort aan woningen.

Het was daarnaast het jaar waarin we veel energie hebben gestoken in onze methodiek met veel aandacht voor activering en planmatig werken. Zo helpen we onze cliënten nog beter om weer een plek in de samenleving op te bouwen.

Het afgelopen jaar heeft veel gevraagd van onze medewerkers, vrijwilligers en cliënten. We zijn trots op hun onverminderde inzet en hun flexibiliteit om te doen wat nodig is. In dit jaarbeeld geven we u een inkijkje in ons werk van afgelopen jaar.

*Jules van Dam en Guusta van der Zwaard
Bestuurders van De Tussenvoorziening*

De impact van de pandemie op ons werk

Afgelopen jaar ging Nederland 'op slot'. Van de ene op de andere dag kwam iedereen thuis te zitten. Maar wat als je geen huis hebt? Wat was de impact van de maatregelen op ons werk? Marie-José Spithoven, clustermanager Opvang, kijkt terug op een turbulent jaar.

Een jaar geleden gingen we voor het eerst in lockdown, wat kwam er op je af?

"Het eerste dat moest gebeuren, was iedereen die dakloos is van de straat af krijgen. Dat was in no time geregeld, samen met de gemeente en het Leger des Heils. Onze 3 nachtopvanglocaties werden (versneld) 24-uursopvang daardoor ontstond er meer rust."

Was je bang voor een Corona-uitbraak?

"Ja, mijn grootste angst was een uitbraak in de opvang. Dat zou behoorlijk ernstig hebben kunnen aflopen. In november 2020 werd die angst waarheid in de Sleep Inn. Gelukkig werd toen niemand heel ziek. Al was het voor sommige gasten mentaal een flinke klus om binnen te moeten blijven."

Hoe was deze periode voor de medewerkers?

"Medewerkers moesten heel snel schakelen. De Corona-maatregelen veranderden continu. Ook draaiden ze extra diensten en kwamen met creatieve ideeën om cliënten goed te ondersteunen. Onze individueel begeleiders stapten over op telefonisch contact via (beeld)bellen en WhatsApp of spraken buiten af voor een wandeling. Er werd zelfs een Facebookgroep opgestart voor alle cliënten van De Tussenvoorziening om online dagbesteding te bieden en contact te houden."

En hoe was het voor cliënten?

"Voor onze cliënten met woonbegeleiding viel alles in één keer weg: de bezoeken van begeleiders, dagbesteding en flexwerk. Toch hoorden we ook positieve geluiden. Zo vonden veel cliënten het fijn dat er telefonisch veel frequenter contact was. Een aantal van hen werd ook zelfredzamer. Wat ik erg leuk vond, was dat onze koningin op digitaal werkbezoek kwam om onze cliënten en medewerkers een hart onder de riem te steken."



MEDEWERKERS MOESTEN HEEL SNEL SCHAKELLEN. DE CORONA-MAATREGELEN VERANDERDEN CONTINU.

Bekijk hier ons filmpje met Maxima.



(Voor)opleiding op weg naar werk

De Voiz Academie is een opleidingsplek speciaal voor mensen die dakloos zijn of waren. Het is een tussenstap op weg naar werk en opleiding. Zodat ze meer kans maken op betaald werk en de stap naar een beroepsopleiding minder groot is.

Voiz staat voor Vooropleiding in Zelfbeheer en komt voort uit de Noiz, onze opvang in zelfbeheer. Vanuit De Tussenvoorziening bieden wij al langer een opleiding aan voor ervaringsdeskundigen, maar dat is een opleiding op MBO-4 niveau. Voor veel mensen die dakloos zijn (geweest) is die stap te groot. Het gaat bovendien maar om enkele opleidingsplekken per jaar.

Zo werkt het

Graag willen we meer mensen de mogelijkheid bieden om verder te komen. In 2020 bedachten wij De Voiz Academie, een (voor)opleiding op weg naar werk. In februari 2021 zijn we begonnen met 18 deelnemers. In het najaar starten we met de 2e ronde. De Academie bestaat uit 2 onderdelen:

Het voortraject

Dit traject duurt 6 maanden. Deelnemers gaan ½ tot 1 dag per week naar school en leren van alles. Zo krijgen ze bijvoorbeeld computerles en leren ze omgaan met klanten. Maar ook les in brandbestrijding, rekenen en taalles. Daarnaast leren ze omgaan met hun eigen bagage.

Een beroepsopleiding

Na het voortraject kunnen leerlingen kiezen voor een leerwerktraject op MBO-2 niveau. Wij bieden er 2 aan: een 2-jarige opleiding

tot facilitair medewerker en een 1-jarige opleiding tot beveiliging. Na de Voiz Academie is een baan dichterbij. We kunnen uiteraard geen baangarantie geven, maar samen met onze partners helpen we deelnemers bij de zoektocht naar een baan.

NA DE VOIZ ACADEMIE IS EEN BAAN DICHTERBIJ.

We maken de drempel zo laag mogelijk

Gemeente Utrecht doet mee. Zo kunnen mensen deelnemen met behoud van hun uitkering en zonder sollicitatieplicht. Daarnaast zorgen we voor een vertrouwde omgeving. Dat doen we door leerwerkplekken aan te bieden bij ons en andere hulporganisaties, zoals het Leger des Heils, Buurtteams, Dock, Wij 3.0 en andere organisaties die een beschermde leerwerkplek kunnen aanbieden. We leiden op om een betaalde baan te vinden en los te komen van de hulpverlening voor wie dat kan en wil.



We zijn vaak de spil in de hulp voor onze cliënten

“Onze cliënten hebben vaak problemen op meerdere levensgebieden. Vaak zijn er meerdere hulpverleners betrokken. Zowel van buiten De Tussenvoorziening als van binnen onze organisatie. We moeten goed samenwerken om dingen voor elkaar te krijgen.” Kay Neven, cluster-manager Wonen, vertelt wat ondersteuning van methodisch werken de cliënt daarin kan bieden.



Hoe complexer de zorg die we moeten bieden, hoe meer partijen er betrokken zijn. Dan is het des te belangrijker om een heldere lijn in het traject te hebben. Dat is fijn voor de cliënt, maar ook voor andere betrokkenen.

Door te professionaliseren in ons werk, helpen we cliënten beter en sneller herstellen

“Het stellen van concrete doelen en het werken met een tijdspad daar naartoe geeft richting, duidelijke verwachtingen en actie. Je kunt veel makkelijker de kleine successen vieren, als je die ook scherp in beeld hebt. Dat helpt enorm in de motivatie van de cliënt en alle betrokkenen.

HET STELLEN VAN CONCRETE DOELEN EN HET WERKEN MET EEN TIJDSPAD DAAR NAARTOE GEEFT RICHTING, DUIDELIJKE VERWACHTINGEN EN ACTIE.

We werkten altijd al methodisch, maar we hebben ons cliëntvolgsysteem nu ingericht dat die ook echt ondersteunend is daarin. De input vanuit de individueel begeleider, consulent Stadsgebedbeheer en activerend begeleider komen nu samen in één zorgplan.

Alle collega's zijn getraind in deze nieuwe werkwijze. De komende tijd zullen we werken aan de verdere verbetering van het planmatig werken. Goed rapporteren hoort daar bijvoorbeeld ook bij. Dan heb je veel betere informatie tot je beschikking als je gaat evalueren. Zo helpen we begeleiders en cliënten om het overzicht te houden en samen regie te voeren over het begeleidingstraject.

Iedereen levert een bijdrage

We zijn afgelopen jaar gestart met het organiseren van multidisciplinaire overleggen bij ingewikkeldere trajecten. Dat helpt om de aanwezige kennis en ervaring optimaal te benutten. Juist ook die van externe partijen, zoals een behandelaar of reclassering. Zo komen we tot een plan waarmee de begeleider verder komt met de cliënt.

Over dat laatste gesproken: het goed en professioneel werken met doelen en een plan, zijn we flink aan het verbeteren. De eerste grote stappen zijn daarin gezet. Collega's zijn getraind in het gebruik van het zorgplan in ons cliëntvolgsysteem ONS en zetten deze kennis in bij het maken van de plannen met hun cliënten. De komende periode zetten we de volgende belangrijke stap: inhoudelijke verbetering van onze plannen. Hoe schrijf je een doel en plan goed op? Goed en gericht rapporteren helpt daar ook bij.”

Nieuw zorgplan

Meer eenheid en houvast door methodisch werken

In 2020 maakten we de overstap naar 1 zorgplan. Wat vraagt deze manier van werken van begeleiders? En nog belangrijker: wat levert het op voor onze cliënten? Hanne Dorresteyn, individueel begeleider bij team Gezinsbegeleiding, vertelt over haar ervaringen.

“Tot 2020 werkten wij met verschillende plannen. Zo hadden we voor elke cliënt een apart trajectplan, actieplan, financieel plan en activeringsplan. Graag wilden we meer methodisch werken. Daarom gingen we over naar 1 zorgplan. Dat maakt het veel makkelijker om met alle collega's aan dezelfde doelen van een cliënt te werken.

IN PLAATS VAN DAT WIJ DOELEN OVERNEMEN, KIJKEN WE NAAR WAT DE CLIËNT ZELF KAN DOEN.

Eerst een thuis

Methodisch werken biedt eenheid en houvast: dit is hoe we werken. Onze Krachtwerk-methodiek kijkt naar de mensen zelf. In plaats van dat wij doelen overnemen, kijken we naar wat de cliënt zelf kan doen. Daardoor komen ze meer in hun kracht te staan en krijgen ze weer eigenwaarde. Aan jezelf werken klinkt mooi... alleen lukt dat de meeste cliënten pas als ze weer een eigen huis hebben. Daarom is ‘Eerst een thuis’ zo belangrijk. Het één kan niet zonder het ander. Ons doel is dat cliënten zonder (intensieve) hulpverlening verder kunnen. En uiteraard proberen we terugval te voorkomen.”

Veel sneller schakelen

Het grote voordeel van 1 zorgplan is dat we veel sneller kunnen schakelen. Het maakt niet uit of je nieuw bent of expert, iedereen beschikt over dezelfde informatie. Bijvoorbeeld over de doelen waar de cliënt aan wil werken. Werken met 1 zorgplan vraagt wel om een andere manier van registreren. Daarom volgden alle begeleiders in 2020 een training over hoe je samen in 1 plan kunt rapporteren. Het is echt een nieuwe manier van dossieropbouw. In de overgang naar het nieuwe zorgplan gaf dat wel wat stress. Maar het levert echt duidelijkheid op, voor onszelf en de cliënt!”



Eerst een thuis!

De regio Utrecht heeft in 2020 22 miljoen euro van staatssecretaris Blokhuis gekregen voor de bestrijding van dakloosheid. Hiervoor is het programma 'Eerst een Thuis' opgericht. Dat heeft als doel om 200 dak- en thuislozen extra onder dak te brengen.



LIVIN



In LIVIN in Leidsche Rijn wonen 36 cliënten van De Tussenvoorziening in een Gemengd Wonen light constructie. Onze begeleiding duurt hier maximaal 1 tot 2 jaar. Een deel van de cliënten woont hier via ons Springplank030 concept waarbij we mensen direct aan een woning én werk helpen.

MIXIT



MIXIT in Leidsche Rijn biedt plaats voor 30 cliënten in een gemengd wonen setting. De begeleiding vanuit De Tussenvoorziening wordt in de loop der jaren steeds minder intensief. Maatwerk staat voorop, maar gemiddeld zal de begeleiding na 3 jaar stoppen. Het huurcontract komt dan op de naam van de cliënt te staan.

MEANDER



In Meander wonen cliënten in 11 omklapwoningen. Het bijzondere aan dit pand in Nieuwegein is dat er ook statushouders en cliënten van Lister wonen in dit gemengd wonen concept. In het gebouw zit nu ook tijdelijk de kortdurende opvang Boka omdat hun pand in IJsselstein verbouwd wordt.

REMUS



Bij Remus in Leidsche Rijn hebben we 17 instellingswoningen. Een deel van deze woningen is bedoeld voor alleenstaande vaders met kinderen. Zij krijgen 2 jaar begeleiding en kunnen daarna zelfstandig verder.

Woningen, woningen, woningen

Het recht op huisvesting is de start van ons werk en dus zetten we ons in om zoveel mogelijk woningen te realiseren voor onze cliënten. De eerste stap om dakloosheid op te lossen is immers een thuis.

Bijna al onze cliënten wonen 'via ons'. Cliënten die bij ons begeleid wonen, wonen meestal in een woning die wij aan hen verhuren. Het grootste deel van die woningen huren wij van woningcorporaties. Zij werken graag met ons samen omdat we samen een sterke combinatie van wonen en begeleiden bieden voor de meest kwetsbare doelgroepen. Dat is ook het verschil tussen een woningcorporatie en ons. Bij ons staat woonruimte nooit op zichzelf, maar hangt altijd samen met begeleiding.

Eind 2020 boden we op deze manier 597 woningen. Daar zitten 226 woningen met omklapcontract bij waar de woning op termijn op naam van de cliënt komt. Zo zien wij het het liefst: niet meer hoeven verhuizen na afloop van het hulpverleningstraject.

Geen kleine woningcorporatie, wel vergelijkbare processen

De verhuur vraagt wel wat van onze administratie. Daarom zijn we vorig jaar overgegaan op hetzelfde ICT-systeem voor onze huuradministratie als een

ZO ZIEN WIJ HET HET LIEFST: NIET MEER HOEVEN VERHUIZEN NA AFLOOP VAN HET HULPVERLENINGSTRAJECT.

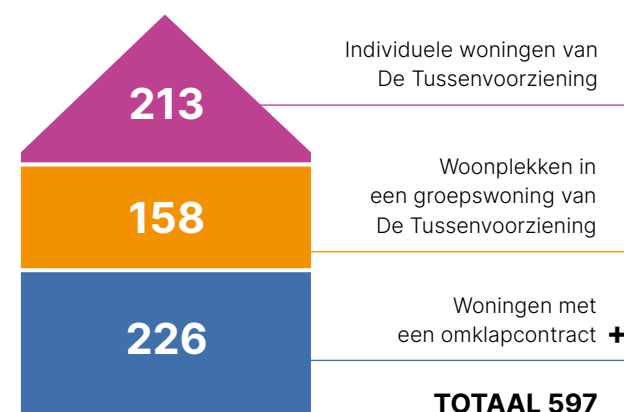
woningcorporatie. Ook hebben we een 'huurbureau' ingericht. Hier kunnen cliënten, begeleiders en woningcorporaties snel terecht met vragen.

Naast de huuradministratie verzorgen wij ook de aankleding van de woningen. Denk hierbij aan een vloer, gordijnen en plafonnières. Onze cliënten kunnen dat vaak niet zelf betalen. Gelukkig hebben we daarvoor steun van een aantal fondsen.

Onze toekomstplannen in de huisvesting?

We hebben een continue behoefte aan een stabiele instroom van woningen en woonplekken om daklozen te kunnen helpen. Helaas lopen er 2021 veel te weinig nieuwe huisvestingsprojecten waardoor de wachtlijsten zullen oplopen. Het aantal woningen dat we in bestaande bouw krijgen is te weinig om voldoende mensen te kunnen helpen. Vanaf eind 2022 verwachten we weer een flink aantal nieuwe woningen in nieuwbouwprojecten met woningcorporaties.

Woningen van de Tussenvoorziening in 2020 31 december



Veel cliënten hebben bijna geen spullen

Dorien is projectmedewerker. Zij coördineert de nieuwbouwprojecten zoals wooncomplex Remus in Leidsche Rijn. Op 13 oktober kregen wij de sleutels en op 16 november moesten de 16 appartementen en het kantoor gestoffeerd en ingericht zijn. Alle hens aan dek dus!

"Remus is een complex van woningcorporatie Portaal. Hier wonen cliënten van De Tussenvoorziening en mensen die via Portaal huren. Onze cliënten komen vanuit de opvang en stromen na zo'n 1,5 à 2 jaar door naar een eigen woning.

De appartementen werden kaal opgeleverd

Dus we hebben behangen, gesausd, vloeren gelegd, plafondverlichting geplaatst en raambekleding opgehangen. En omdat het doorstroomwoningen zijn, hebben we de appartementen ook ingericht. Denk hierbij aan praktische zaken als douchegordijnen, haakjes, wifi, een wasmachine en een droger. Veel cliënten hebben namelijk bijna geen spullen. Met hulp van fondsen hebben cliënten zelf meubels aan kunnen schaffen.

We hebben een kijkdag georganiseerd voor cliënten

Dat deden we in de week voordat ze de sleutel kregen. Dan zie je wat een impact een huis heeft op iemand die dakloos is. We hebben 10 vader-kind appartementen, bedoeld voor alleenstaande vaders. Dat een kind eindelijk weer bij zijn vader kan zijn, betekent veel na een zware periode van dakloosheid. In de opvang kan dat namelijk niet.

Zoveel woningen in één keer is wel een unicum

Rond diezelfde tijd kregen we ook woningen in LIVIN en MIXIT (zie pagina 8 en 9). 82 appartementen en 3 kantoren in 1 keer is echt een unicum! Een strakke planning was dus echt nodig. Daarom kozen we voor 1 partij die bijna alles kon doen.

Als er weer zo'n grote klus aan komt, dan weten we nu hoe we dat moeten organiseren. Ik ben heel trots op wat we daar met elkaar hebben neergezet!"

Opvang is verbeterd maar doorstroom stokt

Afgelopen jaar was een hectisch jaar voor onze opvanglocaties de NoiZ, de Sleep Inn en de Stadsbrug. Door Corona kregen we te maken met steeds veranderende richtlijnen. Daarnaast gingen we versneld over op 24-uursopvang.

Het was de bedoeling dat alle nachtopvanglocaties in 2020 gefaseerd zouden overgaan op 24-uursopvang. De coronacrisis gooide onze planning overhoop. De boodschap vanuit de overheid was heel duidelijk: ‘Blijf thuis’. Maar hoe doe je dat als je geen thuis hebt? Daarom zijn wij in maart in één keer volledig overgegaan op 24-uursopvang. Zowel bij de Sleep Inn en de NoiZ als bij de tijdelijke daklozenopvang op de Stadsbrug.

Rust leidt tot een sneller herstel

Voor de gasten is dit een enorme stap vooruit. Mensen hoeven niet iedere ochtend te bedenken hoe ze de dag door brengen én ze zijn gegarandeerd van een slaapplek. In de zomer van 2021 verwachten we de verbouwing van de NoiZ af te ronden zodat daar 30 personen in een eigen kamer kunnen verblijven.

Voor 15 mensen komt plek op een slaapzaal. In 2019 maakten de slaapzalen op de tweede etage van de Sleep Inn al plaats voor 12 eenpersoonkamers. Hiermee bieden we de gasten meer rust en privacy.

2020 heeft ons drie belangrijke inzichten opgeleverd.

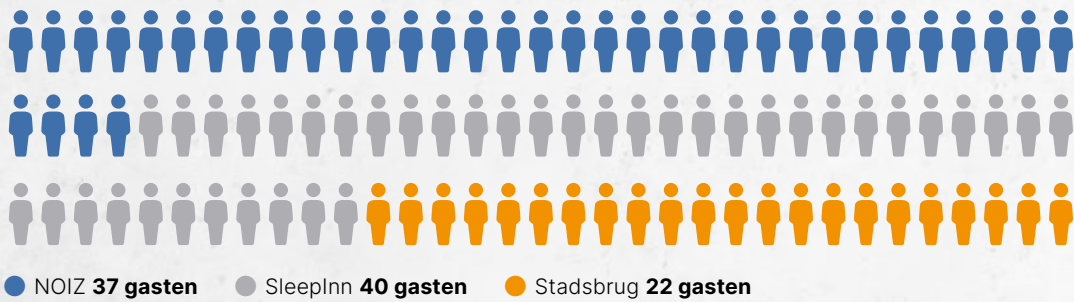
We gaan ons de komende jaren richten op:

- 1. Versnellen van de doorstroom naar woonplekken met begeleiding. Hoe langer in de opvang, hoe groter de kans op afglijden. Daarom moeten mensen niet langer dan 3 maanden in de opvang verblijven.
- 2. Verbeteren van samenwerking met ketenpartners. Stadsteam Backup begeleidt onze cliënten en zij kunnen nu veel makkelijker contact houden. Ook de samenwerking met de ggz en verslavingszorg is een belangrijk speerpunt.
- 3. Verder brengen van ‘activering’ in ons werk.

We willen de Stadsbrug sluiten!

Deze locatie was bedoeld als noodoplossing. Door de stijging van het aantal daklozen is deze locatie alweer anderhalf jaar open. Als de doorstroom verbetert door meer nieuwe woningen, is deze locatie hopelijk niet meer nodig.

Gemiddelde
bezetting in
2020



De Sleep Inn

24-uursopvang in Coronatijd

De versnelde overgang naar 24-uursopvang, 1,5 meter afstand en telkens nieuwe inzichten en maatregelen. 2020 was een intensief jaar bij de Sleep Inn. Teamcoördinator Eline, opvang-medewerker Helmy en gast Robbie vertellen over hun ervaringen.

“In maart 2020 werden de eerste maatregelen afgekondigd”, vertelt Eline. “We hadden nog geen idee waar het naartoe zou gaan. De inzichten en regels veranderden voortdurend. Zo konden er nog maar 40 mensen slapen, stopte het Smulhuis en veranderde de Sleep Inn in 1 keer in een 24-uursopvang.”

Niet meer 's ochtends om 10 uur de deur uit

“Dat alles zo halsoverkop veranderde, gaf mij wel gemengde gevoelens”, zegt Robbie. “Door de 24-uursopvang hoefde je niet meer om 10 uur de deur uit om een plek te zoeken om de dag goed door te brengen. Er moet dan in de Sleep Inn wel genoeg te doen zijn. Ik werd wat onrustig van alleen tv kijken en muziek luisteren. Gelukkig kon ik ook vaak klussen doen zoals schoonmaken en helpen met koken.”

Vers koken en een extra TV

“Elke maand overleggen we met de gasten”, vertelt Eline. “Dat doen we omdat hun ervaringen op te halen en om ze te informeren over allerlei zaken.” In Coronatijd was dat extra belangrijk. Robbie maakte altijd de notulen en actielijsten. “We hebben er in deze overleggen voor gezorgd dat er weer vers werd gekookt en dat er een 2e tv werd aangeschaft.”

Corona-uitbraak

Helmy was in november op De Sleep Inn toen er meer dan 20 gasten besmet bleken te zijn. “Voor zo’n grote uitbraak hadden we nog geen protocol. Dat betekende veel improviseren en snel beslissingen nemen. We hebben toen van De Sleep Inn een quarantainelocatie

gemaakt. Het was nog een hele opgave om iedereen binnen te houden. Voor de gasten met een verslaving hebben we wat moeten organiseren. Je kunt mensen niet verplichten om ook gelijk af te kicken en netjes binnen te blijven.” Robbie heeft zelfs een week in het ziekenhuis gelegen. Gelukkig gaat het nu weer helemaal goed.

We hebben het echt met z’n allen gedaan

“Eigenlijk was de sfeer op de Sleep Inn in Coronatijd goed”, zegt Helmy. “We hebben het echt met zijn allen gedaan: gasten en personeel.” Toen Robbie terugkwam, kwam hij weer in zijn eigen kamer. “Heel fijn, want dan kon ik mezelf even terugtrekken als ik dat wilde. Inmiddels heb ik een eigen woning. Dat is een mooie basis voor een nieuwe start.”



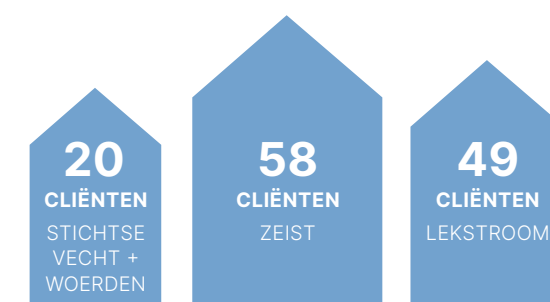
Helmy (boven) en Eline

ONZE IMPACT IN 2020

IN CIJFERS



CLIËNTEN MET WOONBEGELEIDING



ERVARINGSDESKUNDIGEN



Dit zijn enkele jaarcijfers uit 2020

Een leerplek om **regie over je eigen leven** te nemen

In 2020 hebben we ons project Activering, dat in 2019 startte, stevig neergezet binnen de organisatie. Ons doel? Alle mensen die wij begeleiden, activeren vanaf dag één. Hoe activering eruitziet, verschilt per persoon.

Onze definitie is: het hebben van daginvulling die de cliënt zingeving geeft, waarvoor hij of zij uit bed komt.

Voor de een is dat koffieschenken in de inloop. Voor de ander is dat (vrijwilligers)werk of een training gericht op persoonlijke ontwikkeling.

Hier een kopje?

Bij een leven in herstel is zinvolle daginvulling het belangrijkste. Daarom zetten we in op activering vanaf het moment dat cliënten bij ons binnen zijn. Vanaf dag 1 dus. Cliënten doorlopen hierbij verschillende fases. Die fases lopen van ontdekken en uitproberen van de verschillende mogelijkheden tot het doen en vasthouden van een gezonde daginvulling. Iedere cliënt ontwikkelt zich op zijn of haar eigen tempo. Samen vieren we de successen en overgangen naar een nieuwe fase.

In elk begeleidingsteam werken nu activerend begeleiders samen met de individueel begeleiders. Zij laten de meerwaarde van een zinvolle daginvulling zien en denken en werken mee in de begeleiding.

Cliënten merken deze nieuwe werkwijze ook op en zijn er positief over. Zij geven ons een ruime 7,5 over de begeleiding bij activering. 60% van de respondenten van een enquête naar hun ervaringen geeft ons zelfs een cijfers tussen de 8 en 10.

**ONZE DEFINITIE IS:
HET HEBBEN VAN
DAGINVULLING DIE DE
CLIËNT ZINGEVING
GEEFT, WAARVOOR HIJ
OF ZIJ UIT BED KOMT.**

Een **zinvolle daginvulling** hoort er meteen bij

In maart 2020 is Ridouan aan de slag gegaan als activerend begeleider bij begeleidingsteam Centraal. "Mijn eerste focus was vooral om een plekje in het team te krijgen, om kennis te maken met collega's. Door succesverhalen te delen, kon ik collega's mijn meerwaarde laten zien."

Ilse Staring is individueel begeleider in team Centraal. Zij vertelt dat zij in het begin ook wat sceptisch was, "Tijdens het eerste traject met Ridouan had hij binnen 1 dag een activiteit geregeld met een cliënt. Dat was mij nooit gelukt! Dat geeft zowel de cliënt als de begeleider vertrouwen."

"Bij nieuwe cliënten betrek ik Ridouan vanaf de start." vertelt Ilse, "Zij krijgen te horen dat een zinvolle daginvulling er meteen bij hoort en de begeleiding hierop is gericht. Het lukt dan goed om mensen te motiveren." Bij mensen die we al langer begeleiden is het soms lastiger ze van de bank te krijgen. Dat geldt vooral voor mensen met een verstandelijke beperking. "Vroeger kregen zij vaker de boodschap: kom eerst maar tot rust. En was de begeleider druk bezig met alle regelzaken rond wonen en financiën. Maar dan raken ze juist gedeactiveerd, zie dan maar die knop te vinden", geeft Ilse aan. Maar dat lukt Ridouan wel. "Soms moet je eerst een stapje terug doen. Zo wilde een cliënt boksen, maar een boksschool was nog een stap te ver. Ik ben toen eerst 1 op 1 bij haar thuis wezen boksen. En nu gaat zij wel. Het doet haar veel, ze ziet haar opbloeien. Ze wordt fitter en is trots op zichzelf."

Waarom lukt het de activerend begeleider wel?

"Hij heeft meer tijd en ruimte om te onderzoeken wat iemand motiveert, een andere energie en invalshoek", geeft Ilse aan. "Hij kent de sociale kaart en weet zo welke mogelijkheden er zijn. Soms willen cliënten het vooral 'zakelijk' met mij houden. Ridouan zien ze niet als een begeleider, meer als gelijkwaardig". Ridouan zoekt vooral naar hun intrinsieke motivatie. "Voor mij hoeven ze het niet te doen, dat zeg ik ook altijd: je moet het voor jezelf doen." Ook zet hij zijn ervaringen als sportcoach hiervoor in. "Tijdens het sporten vertellen ze meer en stellen zich kwetsbaarder op."



"Wat ik me vooral besef door de komst van een activerend begeleider is dat kleine stapjes ook al heel waardevol zijn", geeft Ilse aan. Samen spreken ze af, wie wat doet in een traject. "Als ik signaleer dat het niet goed gaat, koppel ik dat ook meteen terug. We zien dat het werken met cliënten aan zinvolle daginvulling een positieve invloed heeft op andere gebieden in het leven."

In de toekomst gaan we activering helemaal integreren in de begeleiding zodat collega's als Ridouan altijd betrokken zijn bij de begeleiding van cliënten.

Saneren van schulden bevordert herstel

Stadsgeldbeheer helpt kwetsbare burgers met budgetbeheer en schuldhulpverlening. In 2020 startten we 147 schuldregelingen: 87% hiervan bestond uit een saneringskrediet. Wij zijn er namelijk van overtuigd dat dit de meest efficiënte en effectieve manier is om schulden om te lossen. Zeker bij mensen met een laag en constant inkomen. Waarom? We leggen het graag uit!

Elke dag komen cliënten met tassen vol ongeopende post bij ons binnen. Vaak ook zonder enige kennis van hun schuldeisers. De stress rijst de pan uit. We gaan direct aan de slag om die stress in te dammen en schulden op te lossen, zodat zij weer kunnen ademen. Dat doen we door eerst een overzicht te maken van alle schulden. Ook zorgen we er samen met de cliënt voor dat er geen nieuwe schulden bijkomen. Vervolgens maken we een plan om de schulden af te lossen.

De schuldhulpverlener komt tot een akkoord met alle schuldeisers

De cliënt betaalt gedurende 3 jaar een percentage van de schuld af, de rest wordt kwijtgescholden. Daarbij zijn er 2 mogelijkheden:

Schuldbemiddeling

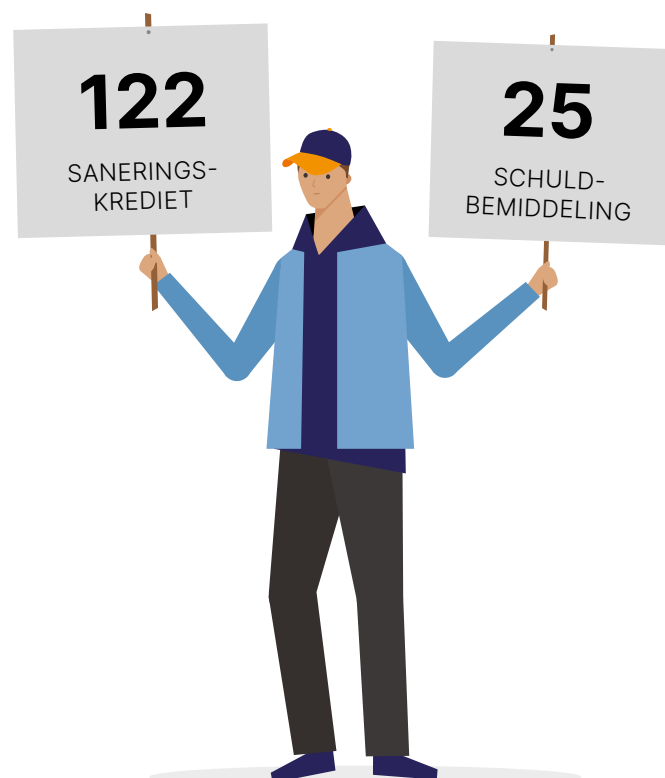
Elke maand wordt een bedrag opzij gezet voor de schuldeisers. Dit bedrag is gebaseerd op de hoogte van de schuld, het inkomen van de cliënt en zijn of haar vaste lasten. Elk jaar ontvangen de schuldeisers een jaarrekening en een bedrag. Het maken van deze jaarrekeningen is tijdrovend. Die tijd kan niet kan worden gebruikt om met de cliënt te werken aan financiële zelfredzaamheid. Dat zien wij als gemiste kans.

Saneringskrediet

Dit kun je zien als een nieuwe lening om de oude schulden mee af te betalen. Het voordeel is dat de cliënt slechts 1 schuld overhoudt. Dit bespaart kosten

én geeft meer rust en overzicht. De schuldeisers ontvangen eenmalig een bedrag en kunnen daarna hun dossier sluiten. Dit bedrag is gebaseerd op de hoogte van de vordering en de afloscapaciteit van de cliënt op dat moment. De schuldhulpverlener hoeft geen tijdrovende jaarrekeningen te maken en kan met de cliënt werken aan zijn financiële zelfredzaamheid. Zo snijdt het mes aan 2 kanten.

Schuldenregelingen in 2020



IK KAN EINDELIJK
NORMAAL GAAN LEVEN,
GEEN GEKKE DINGEN
MEER DOEN.

Geen kopzorgen meer

Voor Lowie heeft het saneringskrediet een groot verschil gemaakt. Hij is al vele jaren cliënt van Stadsgeldbeheer en niet altijd even stabiel geweest. "Ik gooide er vaak met de pet naar", vertelde hij. De schulden ontstonden doordat hij samenwoonde met zijn toenmalige vrouw; zij maakte zijn eerste schulden, daarna bouwde hij ze zelf verder op. "Ik deed alles om mijn kinderen te eten te geven. Telefoonabonnementen op mijn naam zetten, stelen, zeg het maar."

Lowie verhuisde naar een eigen woning, maar werd eruit gezet toen hij te veel overlast veroorzaakte. Dat was het begin van zijn zoektocht naar een vaste plek: hij woonde in verschillende opvangadressen in de stad: Ondiep, Nieuwegein, Lunetten, en ook de NoiZ kent hij op zijn duim. Uiteindelijk belandde hij in Hostel Wittevrouwen van Lister. Maar de schulden hijgden in zijn nek, "Er kwamen deurwaarders langs en er lag telkens beslag op mijn inkomen. Ik moest zelfs naar

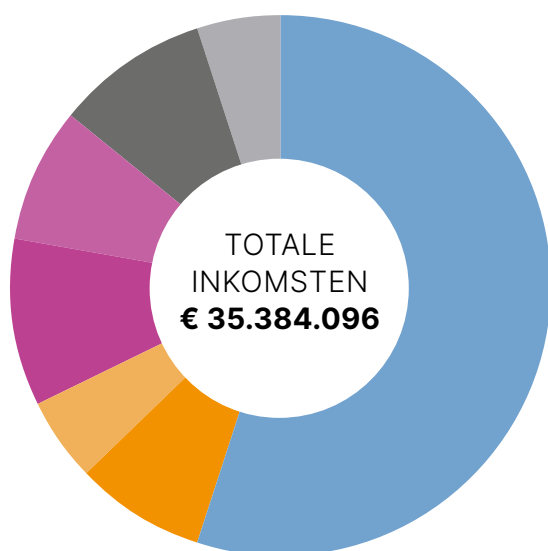
de gevangenis voor openstaande vorderingen, ik kon echt geen kant op."

Vanuit Lister krijgt Lowie hulp van Stadsgeldbeheer. In oktober 2020 was het eindelijk zo ver: alle schuldeisers waren akkoord met het voorstel voor het saneringskrediet. Lowie betaalt nu nog maar één schuldeiser af: Gemeente Utrecht. Lowie vertelt: "Ik ben er vanaf, ik heb geen kopzorgen meer, ik kan eindelijk normaal gaan leven, geen gekke dingen meer doen". De rust die het krediet opleverde voor Lowie gaat gepaard met nadenken over de toekomst; hij heeft een vriendin en wacht op een urgentie voor een eigen woning.

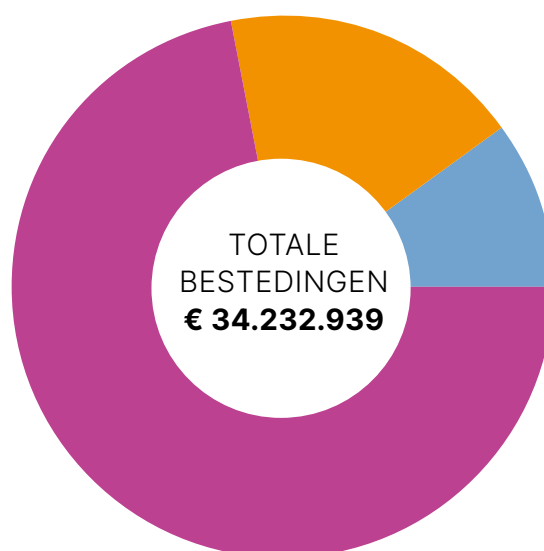
Lowie wil straks zijn financiën zelf gaan beheren. Stadsgeldbeheer helpt hem daarbij en regelt een vrijwilliger om hem te ondersteunen als hij dat wil. Zij laten hem pas los als zij er allebei vertrouwen in hebben dat de deurwaarders nooit meer terugkomen. "Want naar de gevangenis ga ik echt nooit meer terug, nee nee nee!"

Onze **financiële** situatie

In 2020 is onze omzet fors gegroeid met 21%. Ook het resultaat was positief in 2020. Waaraan gaven wij ons geld uit? En wat kwam er binnen? En nog belangrijker: wat betekent dit voor onze financiële gezondheid?



- Maatschappelijke opvang **55%**
- Langdurige zorg **8%**
- Forensische zorg **5%**
- Eigen bijdrage cliënten **10%**
- Schuldhelpverlening **8%**
- Subsidies **9%**
- Overig **5%**



- Personeel **72%**
- Cliëntgebonden kosten **18%**
- Bedrijfskosten **10%**

Onze inkomsten uit de zorg zijn in 2020 met 16% behoorlijk gegroeid. Dat heeft meerdere oorzaken. Zo zijn we gegroeid als gevolg van het Living Lab programma, hebben we middelen gekregen voor een zorgbonus en hebben we meer mensen opgevangen in Coronatijd. In 2019 waren onze kosten nog hoger dan de inkomsten. We hebben daarom in 2020 ingezet op efficiëntere processen. Ook hebben we keuzes gemaakt in onze dienstverlening in regio's waar onvoldoende dekking in de tarieven mogelijk was. Dat heeft geleid tot een operationeel resultaat van € 0,5 miljoen euro. Door de verkoop van een ongeschikt groepspand kwam onze winst uit op € 1,1 miljoen.

De forse groei van de organisatie betekent dat de lijnen in de organisatie langer worden. Daarom gaan we de begeleidingsteams beter inrichten. Ook gaan we interne processen verbeteren en (verder) automatiseren.

Onze financiële gezondheid

Met het positieve resultaat van 2020 staan we er financieel beter voor dan in 2019. Grote kans dat dit in 2021 verandert. Door de beperkte beschikbaarheid van woningen is de kans groot dat we onze productieafspraken niet halen.