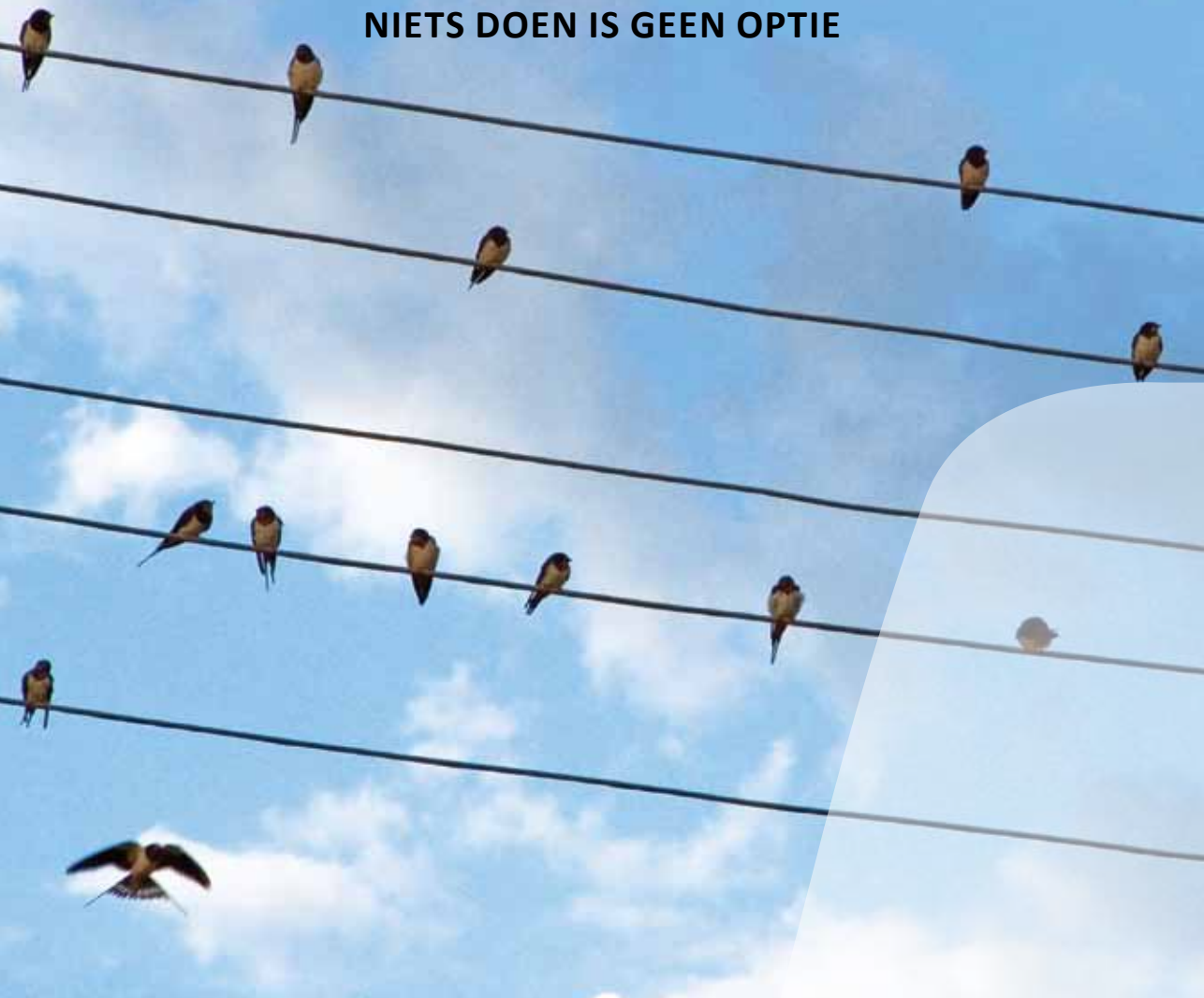


Waarom we doen wat we doen

NIETS DOEN IS GEEN OPTIE



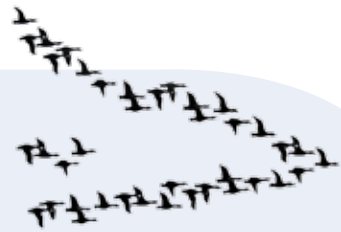
Jaarverslag 2017

INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag 2017 van de Tussenvoorziening. In dit jaarverslag bieden we een overzicht van de belangrijkste zaken die in 2017 hebben gespeeld en geven we een vooruitblik op 2018.

We kijken tevreden terug op een jaar waarin we, samen met andere partijen verschillende nieuwe initiatieven konden ontplooiën zoals het openen van Skaeve Huse en Place2BU.

In de omliggende gemeenten Zeist, Amersfoort, Lekstroom en Utrecht West zijn we gestart met voorzieningen voor daklozen.



De stijgende woningnood in Utrecht is voor ons goed merkbaar. Er zijn minder woningen beschikbaar voor onze cliënten waardoor ze niet tijdig kunnen doorstromen naar een eigen woning. Hierdoor ontstaan weer wachtlijsten.

Wij zijn altijd op zoek naar de best passende oplossingen voor onze doelgroepen.

De zorg van de maatschappelijke opvang verschuift van beschermd wonen naar beschermd thuis. We zien dat er steeds meer mensen met een WLZ-indicatie in de opvang komen.

Deze groep heeft specifieke vragen met betrekking tot de zorg. Ook voor hen zullen we nieuwe zorgvormen ontwikkelen.

We hopen dat u ons jaarverslag met interesse leest en we bedanken iedereen die hieraan heeft meegewerkt.

Bijzondere dank gaat uit naar alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers die van 2017 een mooi jaar hebben gemaakt. Niet te vergeten: wij bedanken ook onze bezoekers, cliënten en bewoners voor de goede samenwerking.

JULES VAN DAM

DIRECTEUR STICHTING DE TUSSENVORZIENING

De Tussenvoorziening biedt onderdak, thuiskomen en ruimte voor heimwee en vertrek. We zijn er voor trekvogels, stadsmussen en andere vogels die uit het nest dreigen te vallen. De organisatie heeft oog voor eigen kracht en kwetsbaarheid bij het vinden van een nieuw nest.

NIETS DOEN IS GEEN OPTIE

Het leven is grillig en mensen die (tijdelijk) hun huis verliezen zijn van alle tijden. Iedere cliënt, dakloos of anders, is uniek en heeft zijn of haar eigen verhaal. De Tussenvoorziening heeft bijna 25 jaar ervaring met opvang en begeleiding van deze bijzondere groep. We zijn nog steeds onder de indruk van het grenzeloze herstelvermogen dat mensen kunnen hebben. We zien ook dat de weg van herstel onvoorspelbaar is, omwegen kent en soms in cirkels loopt.

De Tussenvoorziening is een organisatie met een grote diversiteit aan hulp- en woonvormen. We willen het leven van de meest kwetsbare mensen in de samenleving een stukje beter maken. Wij helpen de dak- en thuisloze mensen in de stad Utrecht en in de regio. Voor hen is anders geen hulp beschikbaar. Dat zou betekenen dat hun problemen niet zouden worden opgelost, dat mensen op straat zouden blijven staan en niet de hulp krijgen die ze nodig hebben. In die gevallen is niets doen geen optie. Dan komen wij in actie.

Wie de mensen zijn die we helpen ligt niet altijd vast. Hoe wij helpen ook niet. Wij reageren continu op signalen en ontwikkelingen om ons heen. Als we zien dat een groep het niet redt of nergens terecht kan, als we merken dat ontwikkelingen vragen om een andere aanpak, dan denken we mee en komen we in actie. Het afgelopen jaar heeft dit geleid tot onder meer:

- De realisatie van zeven Skaeve Huse. Op het terrein naast de Huse is Place2BU gestart.
- De uitbreiding van begeleiding en prostitutie-hulpverlening in de regiogemeenten.
- De start van opstapwoningen in Zeist. Hier kunnen mensen uit die regio tijdelijk in hun eigen omgeving worden opgevangen terwijl zij door ons of het wijkteam worden begeleid.
- De oprichting van Stadsteam Herstel, het Utrechtse samenwerkingsverband dat zich richt op opsporing, toeleiding naar ondersteuning en het starten van maatwerktrajecten voor dak- en thuislozen.
- Het terugdringen van de wachtlijsten door de realisatie van ruim 50 extra woonplekken samen met de corporaties en met aanvullende middelen van de gemeente Utrecht.
- Activering via Wegwijs vanaf de start van de begeleiding.
- Majella Wonen heeft in 2017 de I-openerprijs gewonnen voor het meest innovatieve project rondom wonen en zorg, gekozen door de leden van Aedes op de nationale corporatiedag.

Naast alle innovatie en ontwikkeling staan onze reguliere werkzaamheden:

- De Sleep Inn, de NoiZ, de Stek en het Smulhuis waren 'gewoon' 365 dagen geopend.
- Bij de opvang voor ongedocumenteerden Weerdsingel zijn 66 mensen opgevangen.
- Stadsgeldbeheer levert al 20 jaar budgetbeheer en schuldhulpverlening aan cliënten van de Tussenvoorziening en andere Utrechtse zorgorganisaties. Op 31 december waren 1078 cliënten ingeschreven bij Stadsgeldbeheer.
- Ondanks, of juist vanwege alle onzekerheid rond de tippelzone is de huiskamer op de Europalaan het hele jaar open geweest.
- Er zijn in totaal 679 mensen opgevangen in woonvoorzieningen waarvan 58 met een WLZ-indicatie en 191 met een justitie-indicatie. Er zijn 275 kinderen samen met hun ouders opgevangen.

In ons bestuursverslag op www.tussenvoorziening.nl zijn alle resultaten van 2017 beschreven.

‘Ik wil zélf spijt hebben van mijn keuzes’

Alleenstaande moeder Annabel is cliënt bij Team Gezinsbegeleiding

Annabel had met haar man twee kinderen en een koophuis. Toen ze gingen scheiden, is zij met de kinderen in het huis blijven wonen. Naast de opvoeding van de kinderen, werkte Annabel een paar dagen in de week en probeerde het hoofd boven water te houden.

Dat was niet makkelijk. Ze moest een groot deel van de vaste lasten alleen dragen. Haar ex-man droeg financieel vrijwel niets meer bij en het huis stond lang te koop. ‘Mijn werk is best zwaar, zowel psychisch als lichamelijk. Toch speelde ik mooi weer voor de buitenwereld, zo zit ik in elkaar. Niemand hoeft te weten hoeveel shit ik heb. Ik los het zelf wel op. Ik heb niemand nodig.’

Onverwacht ontmoette Annabel via haar werk een nieuwe liefde. Ze werd vrij snel zwanger, niet gepland maar wel gewenst. Vlak na de bevalling begon haar vriend, die sowieso een kort lontje had, fysiek geweld tegen Annabel te gebruiken. ‘Hij heeft me heel erg geslagen, geschopt en gestompt. Om iets kleins. Ik zat onder de blauwe plekken, want het is een grote, sterke man. De laatste keer wist ik zeker dat hij me dood zou slaan.’

Zo kon het niet langer. Annabel wilde haar kinderen beschermen. ‘Mijn kinderen zijn belangrijker dan wat dan ook. Ik doe alles voor ze en ik zal ze altijd op de eerste plaats zetten. Zij zijn mijn drijfveer. Hoe slecht het ook ging, ik had de kinderen en ik wist dat er licht was aan het einde van de tunnel. Ik wist dat er iets goeds was in mijn leven.’

Ze nam langzaam steeds meer afstand van haar vriend. ‘Ik kon niet anders. Ik besepte dat het niet mijn fout is dat hij zo is, er is iets mis met hem. En hij was die laatste maanden toch veel weg. Ik was eigenlijk altijd alleen met de kinderen.’ Annabel besloot om definitief weg te gaan. Dat lukte toen ze een intake kreeg bij de Tussenvoorziening, waar ze zich had aangemeld. Toen ging het heel snel. Er kwam een telefoontje dat ze bij Team Gezinsbegeleiding terecht kon. ‘Al gauw kreeg ik de sleutel van de flat waar ik nu woon. Eindelijk weer mijn eigen veilige plek. Hier heb ik rust gevonden.’ Dat Annabel al zo snel een woning kreeg, is heel bijzonder. Op dit moment is dat namelijk wel anders. Nu staan er ongeveer tweehonderd cliënten op de wachtlijst voor een woning en begeleiding.

Wat vooral opvalt in het gesprek, is hoe sterk Annabel overkomt. Ze vertelt haar verhaal, is soms even emotioneel, maar blijft het ook relativeren. Annabel heeft veel gehad aan haar beste vriendin. Ook Roos Laurijssen, individueel begeleider bij Team Gezinsbegeleiding, kent haar verhaal. De begeleiding door het team spitste zich in het begin vooral toe op de financiën. ‘In de eerste gesprekken met nieuwe cliënten kijk ik waar ze op dat moment de meeste stress en zorgen ervaren’, zegt Roos, ‘en daar gaan we mee aan de slag. Het welzijn van de cliënt en van de kinderen heeft altijd prioriteit. Bij Annabel leverden de financiën veel stress op. Samen met de financieel begeleider van Stadsgeldbeheer hebben we een budgetplaatje gemaakt, gekeken of er schulden waren. Overzicht creëren was de eerste stap.’

Zodra er op financieel gebied rust was, konden ze kijken naar andere belangrijke zaken. Bij Annabel betekende dat vooral naast haar staan en meekijken. Annabel is een model-client als het gaat om eigen kracht, zegt begeleider Roos. ‘Ze deed veel goede dingen al uit zichzelf. Zo schreef ze voor het hele jaar in haar agenda wanneer de verschillende automatische incasso’s zouden worden afgeschreven. Dat heb ik nog nooit meegemaakt. En ze wilde heel graag sparen.’ Ook met de kinderen deed Annabel het goed. ‘Ik heb meegekeken hoe ze de opvoeding aanpakte. Vooral bij de jongste heb ik aangeven waarop ze zou kunnen letten in de ontwikkeling. En we hebben geholpen met het vinden van een geschikt kinderdagverblijf. Heel prettig aan Annabel is dat ze goed hulp kan accepteren. Wanneer ik een advies gaf of een aandachtspunt noemde, dan pakte ze het meteen op en bleef dat ook volhouden.’

Dat Annabel goed hulp kan accepteren, bevestigt ze zelf ook. Met haar hulpverlener van Moviera heeft ze nog regelmatig gesprekken. ‘Praten helpt om alles achter me te laten. Ja, het was zwaar, maar ik heb geen spijt van mijn leven’, zegt Annabel met een glimlach. ‘Mijn eerste man was de liefde van mijn leven. Met mijn ex heb ik een prachtig kindje gekregen van wie ik iedere dag geniet. Het enige waar ik spijt van heb, is hoe hij me heeft behandeld.’

Binnenkort stroomt Annabel uit, haar begeleidingstraject loopt ten einde en de woning komt op haar eigen naam. Dan neemt het Buurteam voor de komende twee jaar de begeleiding over. Team Gezinsbegeleiding blijft nog een half jaar op de achtergrond aanwezig. Gelukkig is het contact met haar ouders, met wie ze ruzie kreeg omdat ze het niet eens waren met haar relatie, inmiddels hersteld. Daardoor is het netwerk om Annabel heen weer groter geworden. ‘We hebben het uitgepraat, dat wilde ik graag. Mijn moeder zei ‘zand erover’, maar ik wilde dat juist niet. Ik wilde het uitpraten, zeggen hoeveel pijn die ruzie me heeft gedaan, anders blijft er toch irritatie over. Weet je, keuzes maken is iets wat iedereen in het leven voor zichzelf moet doen. Ouders of vrienden kunnen je adviseren, naast je staan. Maar kiezen, dat moet je zelf doen. Ik wil zélf spijt hebben van mijn keuzes. Je hoeft mij niet voor mijn fouten te behoeden.’

Omdat Annabel haar verhaal zo treffend kan verwoorden en gedurende het gesprek duidelijk wordt hoe graag zij mensen helpt, komt het werken als ervaringsdeskundige of vrijwilliger vanzelf ter sprake. Voor de toekomst, als het allemaal wat meer in het verleden ligt, lijkt dit haar wel wat. ‘Als ik een ander kan helpen, dan doe ik het. En ik denk zeker dat ik mijn ervaringen kan inzetten om vrouwen te helpen die ook zoiets als ik hebben meegemaakt. Ik hoop dat zij kunnen beseffen dat je zelf het geluk kunt vinden. Ook als je kinderen hebt, kun je het prima zelf. Wees onafhankelijk én durf hulp te zoeken. Je bent sterker dan je denkt en je kunt veel meer dan je denkt. Als ik iets heb geleerd, is dat het.’

Gezinsbegeleiding

Veel ouders en kinderen hebben een stressvolle periode achter de rug als ze bij de Tussenvoorziening komen wonen. Hierdoor kan het zijn dat de relatie tussen ouders en kind(eren) onder druk is komen te staan.

Het team Gezinsbegeleiding begeleidt ouders en kinderen in een tijdelijke opvang. Het doel van de hulp is om uit te stromen naar zelfstandige woonruimte. De begeleiding sluit zo veel mogelijk aan bij de eigen situatie en de wensen van het gezin. Ouders zijn en blijven zelf verantwoordelijk voor de zorg voor hun kinderen. De begeleiders ondersteunen ouders om die verantwoordelijkheid zo goed mogelijk te kunnen nemen.

De begeleiding maakt gebruik van de methodiek Veerkracht. Binnen de kaders van de methodiek heeft de Tussenvoorziening het lees/-werkboek Toby de Eekhoorn uitgegeven, speciaal voor kinderen in de opvang. Het boek is geschikt voor kinderen van ongeveer 3 tot 8 jaar. Toby de Eekhoorn ziet hoe zijn boom wordt omgehakt. Met zijn moeder komt hij terecht in de opvangboom van Mevrouw Uil, waar allemaal vreemde dieren wonen. Toby mist zijn huis en zijn lievelingsnoot. Hij wordt gepest vanwege de scheuren in zijn jas. Maar het komt goed: hij krijgt een nieuw maatje en Toby en zijn moeder mogen tijdelijk in het vogelhuis van mevrouw Mees wonen.



Toby de eekhoorn is te bestellen via info@tussenvoorziening.nl



In totaal waren in 2017 bijna 680 unieke cliënten ingeschreven. Het totaal aantal cliënten dat bij de Tussenvoorziening woonde was hoger: partners en kinderen zijn hier niet in meegenomen.

Aantal cliënten	2016	2017
Totaal aantal cliënten in woonvoorzieningen	668	679
Waarvan		
WMO		430
WLZ		58
Justitie		191

In totaal verbleven afgelopen jaar ook 275 kinderen bij de Tussenvoorziening.

Kort Verblijf (voorheen crisisopvang) is een bijzonder aanbod op de locaties Parana in Overvecht en BOKA in IJsselstein

PKV en BOKA totaal inclusief noodbedden	
Aantal cliënten op 1 januari 2017	44
Instream in 2017	120
Uitstroom in 2017	124
Aantal cliënten op 31 december 2017	40



Vrijwel alle cliënten van de Tussenvoorziening zijn in begeleiding bij **Stadsgeldbeheer**. Daarnaast biedt Stadsgeldbeheer ook begeleiding aan cliënten van andere organisaties.

Cliënten in een traject bij Stadsgeldbeheer	Aantal
Op 31 december 2017	1.135
Op 31 december 2016	1.035

Bij de **Sleep Inn** zijn iedere nacht 55 bedden beschikbaar.

Bij de **Nachtopvang in Zelfbeheer** gaat het om 30 bedden.

In totaal zijn bij de Sleep Inn en NoiZ samen 31.025 'beddagen' (overnachtingen) gerealiseerd.

In- en doorstroom nachtopvang	NoiZ	Sleep Inn
Aantal unieke gasten opgevangen	255	585
Gemiddeld aantal beddagen per unieke gast	40	34

Eigen bijdrage per persoon/per nacht	NoiZ	Sleep Inn
Overnachting (inclusief ontbijt en dergelijke)	€ 3,50	€ 4,20
Warme maaltijd	€ 2,20	€ 2,50

Opvang Weerdsingel

biedt een veilige plek aan mensen die niet rechtmatig in Nederland verblijven. Bewoners kunnen hier aansterken, tot rust komen en aan hun toekomst werken.

Weerdsingel	Aantal
Openingsdagen	365
Unieke gasten / aantal nationaliteiten	66 / 20
Gemiddeld aantal nachten dat cliënt gebruik maakte van de opvang	91

Het Smulhuis is 365 dagen per jaar geopend. Een maaltijd (hoofdgerecht, salade, toetje, koffie) kost € 2,50

Maaltijd dagen en cliënten	Resultaat
Maximale capaciteit per maaltijd dag	60 gasten en 6 à 7 vrijwilligers
Gemiddeld aantal unieke gasten per dag	53
Totaal aantal maaltijd dagen	365
Aantal reguliere maaltijd dagen	349
Aantal gratis maaltijd dagen (particulieren en bedrijven schenken soms maaltijden)	16
Totaal aantal bezoekers	19.442

In 2017 zijn de **Voedselbanken** in Utrecht overgegaan naar een eigen, onafhankelijke stichting. De Voedselbank in Ondiep heeft het grootste aantal deelnemers: 234 (103 huishoudens met in totaal 94 kinderen).

Aanvullende taken van de Voedselbank zijn het afnemen van financiële checks en het geven van financieel advies. In 2017 zijn in totaal 1.381 financiële checks gedaan voor deelnemers.

VoedselbankPlus: totaal aantal huishoudens, volwassenen en kinderen	
Aantal huishoudens (aantal pakketten) per week per december 2017	488
Aantal kinderen	528
Totaal aantal deelnemers	1.151

De doelstelling van het **Bob van der Hout Fonds** is het terugdringen van de schuldenproblematiek en het op die manier bevorderen van schuldenloosheid en maatschappelijk herstel. Het Bob van der Hout Fonds is uitsluitend bedoeld voor cliënten van de Tussenvoorziening.

Het Bob van der Houtfonds is uitgebreid met **Het Utrechts Versnelfonds**. Geïnspireerd door de

Goede Gieren heeft de Tussenvoorziening nu haar eigen fonds om cliënten met financiële injecties vaker en sneller perspectief te kunnen bieden op een betere financiële toekomst. Op deze manier is er ook op andere leefgebieden meer ruimte voor ontwikkeling.	Ondersteuning Bob van der Houtfonds 2017	BvdH fonds	Versnelfonds
Aantal aanvragen	22	27	
Waarvan toegekend	20	23	
Waarvan afgewezen	2	4	
Bedrag aan leningen	€ 25.320	€ 11.400	
Bedrag aan giften	€ 2.400	€ 25.705	
Totaal	€ 27.720	€ 37.105	

Het Imago project biedt voorlichting over dak- en thuisloosheid en de achtergronden van cliënten in de hulpverlening. Het Imago project wil een positieve bijdrage leveren aan de beeldvorming door het vertellen van het eigen levensverhaal. Eigen ervaringen van de voorlichters staan centraal.

Onderwerpen zijn: psychiatrie, criminaliteit en de bejegening van cliënten in de hulpverlening.

Aantal voorlichters	Aantal voorlichtingen	Aantal personen bereikt bij de 107 voorlichtingen
33	107	1.395

De Stek is een 24-uurs opvang voor daklozen met een harddrugs- of alcoholverslaving. De Stek draagt met de opvang bij aan de (sociale) veiligheid in de openbare ruimte (specifiek het stationsgebied). Bij de Stek stonden op 31 december 40 cliënten ingeschreven.



Het PRO-team biedt maatschappelijk werk aan (ex-)sekswerkers. Het HAP is de huiskamer voor sekswerkers op de Europalaan en het Zandpad. In 2018 gaan beide afdelingen samen verder onder de naam **Belle**.

Aantal cliënten in 2017	56
PRO-team: Aantal nieuw ingestroomde sekswerkers	47 (waarvan 10 mannen)
Aantal sekswerkers dat deelneemt aan het uitstapprogramma	35
Aantal sekswerkers dat is uitgestapt in 2017	15

Aantal bezoekers van de huiskamer op de Europalaan

Dagelijks bezoeken rond de 19 unieke vrouwen de huiskamer, gemiddeld komen er maandelijks 60 unieke vrouwen in de huiskamer. In totaal is de huiskamer 6.980 maal bezocht.

De locaties waar **ervaringsdeskundigen in opleiding** werken zijn: team Centraal/Bolksbeek, team Noordwest, team Overvecht, NoiZ, Sleep Inn, BOKA, Corporatiehotel, Wegwijs en Stadsteam Herstel.

Leerroute ervaringsdeskundigheid	2016	2017
Aantal ervaringsdeskundigen in opleiding	4	9

Vrijwilligers zijn een belangrijke meerwaarde voor de organisatie. Zonder vrijwilligers heeft een aantal voorzieningen geen bestaansrecht. Net als in 2016 hebben in het afgelopen jaar ruim 450 vrijwilligers bijgedragen aan de resultaten en kwaliteit van de dienstverlening.

Vrijwilligers	2016	2017
Totaal aantal vrijwilligers	459	454
Financieel en sociaal juridische vrijwilligers	79	85
Maatjes (individueel of gezin)	40	50
Nachtopvang en opvang voor ongedocumenteerden	91	100
Smulhuis	142	120
Overig	107	99

Gemiddelde inzet van de vrijwilligers	2017
Aantal uren inzet per week	2.120
Inzet in FTE	59
Gemiddeld aantal uren inzet per week	4,7

In 2017 is **de gemiddelde formatie 272 FTE**. Het totaal aantal medewerkers en het aantal FTE is met circa 10% toegenomen. Daarnaast zijn 50% meer vacatures uitgezet en is de instroom van

nieuwe medewerkers met 35% gestegen ten opzichte van 2016. Dit laat zien dat naast de formatiegroei ook het personeelsverloop is toegenomen. Waarschijnlijk als gevolg van een gespannen arbeidsmarkt, waarin medewerkers makkelijker van baan kunnen wisselen.

Medewerkers	2016	2017
Aantal medewerkers (incl. oproepkrachten) op 31 december	354	389
Aantal FTE op 31 december	257	284
Gemiddelde parttime factor	0,73	0,73
Aantal medewerkers in dienst gekomen	69	93
Aantal medewerkers uit dienst gegaan	55	58





Housing First

Housing First is individueel begeleid wonen voor mensen die dak- of thuisloos zijn. Er is sprake van meervoudige, complexe psychiatische problematiek, vaak in combinatie met verslaving. Mensen krijgen eerst een woning aangeboden en in tweede instantie worden ze begeleid en gemotiveerd om hulp of behandeling te aanvaarden.

Housing First biedt mensen een eigen woning op naam van de Tussenvoorziening. De bewoners zijn verantwoordelijk voor hun eigen huishouden. Na verloop van tijd kan het huurcontract van de Tussenvoorziening worden overgedragen aan de bewoner. Housing First is bedoeld voor mannen en vrouwen ouder dan 23 jaar met een (langdurige) hulpverleningshistorie. Bewoners dienen op tijd huur te betalen en geldbeheer te accepteren.

‘Onze mensen zijn gewoon echt gaaf. Vooral het ruige randje dat veel van hen hebben’

Mimi Singh werkt als individueel begeleider bij Begeleidingsteam Noord-West, Majella Wonen, en Place2BU.

Waarom ben je dit werk gaan doen?

‘Mijn eerste stage was in het schoolmaatschappelijk werk. Daarna ging ik op zoek naar een baan. Omdat ik net was afgestudeerd, was dat niet gemakkelijk. Meerdere keren kreeg ik een afwijzing wegens te weinig ervaring. De Tussenvoorziening nam me wel aan, hier kreeg ik de kans om ervaring op te doen bij de Bolksbeek. Daar mocht ik, als ondersteunend begeleider met activerende taken, leunen op en leren van de activerend begeleiders, echt meekijken en meedoen. Het heeft me vooral geleerd hoe leuk ik onze doelgroep vind.’ Later werkte Mimi als individueel begeleider bij Noord-West en tegelijkertijd bij Housing First.

Wat vind je zo leuk aan onze mensen?

‘Onze mensen zijn gewoon echt gaaf. Vooral het ruige randje dat veel van hen hebben. Ik vind het zó bijzonder dat iedereen weer heel anders is en dat we toch met al die verschillende mensen werken aan herstel en aan eigen kracht. Sinds ik bij Place2BU en Majella werk, is het weer heel anders. Het doel van de begeleiding is niet meteen een eigen woning, maar veel meer het ondersteunen bij het inrichten van het leven. Dat kan heel basaal zijn. Veel cliënten zijn licht verstandelijk beperkt, al dan niet gediagnosticeerd. Dat vraagt iets anders van mijn manier van begeleiden. Het tempo moet omlaag. Ik heb veel geleerd van Jaap Dondorp, die GZ-psycholoog is bij Abrona en trainingen geeft. Hij heeft het omgaan met zo’n licht verstandelijke beperking voor mij heel inzichtelijk gemaakt. Ik probeer mezelf er bijvoorbeeld regelmatig aan te herinneren dat mijn cliënt qua ontwikkeling eigenlijk een jongetje uit groep vijf is, met de emoties van een jongetje uit groep drie. Stel je eens voor hoe ingewikkeld het leven dan is. Pinnen is al veel te moeilijk voor hem. Die tekst gaat te snel over het scherm, teveel handelingen ineens, en dan moet hij ook nog zijn pincode onthouden. Dus wij pinnen samen met hem, terwijl hij ernaast staat en meekijkt.’

En hoe ga je om met de zwaarte die het werk soms ook kan hebben?

‘Het klinkt misschien gek, maar ik merk dat ik er toch een beetje aan ga wennen. Ik heb bijvoorbeeld al drie cliënten gehad die zijn overleden. De eerste keer was dat heel heftig. Maar ik realiseer me ook dat onze mensen vaak een zwaar leven hebben gehad. En dan kan de dood een consequentie zijn. Soms ben ik degene die alles moet regelen bij een overlijden, omdat er simpelweg niemand anders is. Denk aan een mooie tekst op de kaart en op de steen, foto’s en een passende uitvaart. Ik probeer hoe dan ook te zorgen voor een waardig afscheid. Ik vind het nog steeds verdrietig om te zien hoe klein iemands netwerk kan zijn. Tijdens de afgelopen kerstdagen was een cliënt van mij helemaal alleen. Hij had niemand, en benoemde dat ook zo. ‘Alleen is ook maar zo alleen’, zei hij. Nou, mijn hart brak. Dan zit ik daar zonder woorden. Want het kan wel een doel zijn in de begeleiding, het netwerk vergroten, maar

*‘Mensen zijn
kuddedieren, wij
zijn niet gemaakt
om alleen te zijn’*



dat gaat echt niet zomaar van vandaag op morgen. Iedereen weet uit zijn eigen leven, het maken van vrienden op volwassen leeftijd is heel moeilijk. Daar gaat tijd overheen.’

Wat doe je dan, als je wordt geraakt door zo’n verhaal?

‘Dan zeg ik dat. In dit geval was ik daarna even stil. Toen heb ik gezegd dat het inderdaad klote is om alleen te zijn met kerst. De cliënt heb ik uitgenodigd voor een kerstbrunch die wij organiseerden op kantoor. Juist op feestdagen is het belangrijk om iets bieden. Mensen zijn kuddedieren, wij zijn niet gemaakt om alleen te zijn.’

Wat vind je van de inzet van vrijwilligers en ervaringsdeskundigen?

‘Ik zie dagelijks dat het heel goed kan werken. Ervaringsdeskundigen hebben iets meegemaakt dat wij als hulpverleners niet hebben. Dat kunnen ze inzetten in de begeleiding en wij kunnen ervan leren.’

Je doet dit werk al bijna tien jaar. Hoe blijf je gemotiveerd?

‘Ik krijg steeds de kans om me te blijven ontwikkelen. Toen Majella Wonen werd opgezet, vroeg mijn manager in het team wie interesse had, en het sprak me meteen aan. Ik vind het heel leuk om te helpen met het opzetten van nieuwe voorzieningen en aan te sluiten bij wat er in de samenleving gebeurt. Nadenken, bijvoorbeeld over hoe we omgaan met justitie-clieënten. Zij komen net uit de gevangenis met een verplicht reclasseringstraject. En dan starten ze bij de Tussenvoorziening, gaan wij er naast staan en denken vanuit eigen kracht. Bijt dat elkaar niet? Daar wil ik dan iets mee. Ik heb me aangesloten bij de Vakgroep Justitie om hierover mee te denken. Mijn filosofie, ook in mijn werk, is: ik wil uit mijn comfortzone, niet te lang blijven hangen bij wat veilig is, inspringen op actuele ontwikkelingen. Dat geeft me zoveel nieuwe energie.’

Majella Wonen en Place2BU

Majella Wonen en Place2BU zijn gemengde woonvormen. Huurders van de Tussenvoorziening en huurders van Portaal leven er als burensamen. De huurders van de Tussenvoorziening zijn sociaal kwetsbare mensen die dakloos zijn geweest. Zij hebben stabiliserende begeleiding en ondersteuning nodig. De huurders van Portaal zijn mensen met een grote sociale betrokkenheid die een actieve bijdrage willen, en kunnen, leveren aan de woonomgeving.

Het doel van deze woonvormen is: een woonruimte bieden aan mensen uit de Maatschappelijke Opvang en het realiseren van een prettige woonbuurt. Bij Majella Wonen kunnen 35 cliënten, met begeleiding, een nieuwe start maken. Place2BU telt 490 woonunits voor bewoners van de Tussenvoorziening, statushouders en jongeren van 23 tot 27 jaar.

MEDEWERKERS

Onze medewerkers zijn moderne professionals: flexibel en ondernemend. Zij kiezen heel bewust voor het begeleiden van onze bijzondere cliënten. Medewerkers kunnen bij de Tussenvoorziening met plezier en op een gezonde manier goed werk leveren. Ze hebben veel verantwoordelijkheid en denken mee over de inhoud van het werk en hun persoonlijke en vakinhoudelijke ontwikkeling.

ERVARINGSDESKUNDIGHEID

Voor ex-clieënten die zich tot ervaringsdeskundig begeleider willen ontwikkelen hebben we een leerroute ontwikkeld. Zij leren om hun eigen ervaring in te zetten ten behoeve van het herstel van andere cliënten. Er werkt al een aantal gediplomeerde ervaringsdeskundigen als begeleider in de teams.

VRIJWILLIGERS

De Tussenvoorziening is gestart als een vrijwilligersorganisatie en nog steeds zijn vrijwilligers onmisbaar in onze organisatie. Vrijwilligers zijn meer dan een helpende hand voor cliënten. Zij komen met ideeën, brengen hun levenservaring mee en houden de organisatie levendig. Vrijwilligerswerk biedt mogelijkheden om door te groeien als professioneel medewerker. Zo is al veel nieuw talent onze organisatie ingestroomd. Er werken rond de 500 vrijwilligers in de organisatie. Veel voorzieningen zouden niet kunnen blijven bestaan als de vrijwilligers zouden stoppen. Alles wat we extra doen is alleen maar te realiseren met vrijwilligers. Denk hierbij aan de maaltijden voor de daklozen in het Smulhuis en de extra activiteiten voor kinderen en gezinnen.

STAGE

De Tussenvoorziening wil leerlingen een kans geven om kennis te maken met het werk in de maatschappelijke opvang. Stagiairs hebben een volwaardige plek binnen het team waar ze werken. Dankzij intensieve begeleiding en organisatiespecifieke scholing stromen stagiairs regelmatig door naar een reguliere baan.

VERWACHTINGEN VOOR 2018

De Tussenvoorziening groeit in 2018 naar verwachting met 3,5%. De omzetgroei is te zien op meerdere terreinen, zoals de wachtlijstmiddelen, WLZ en opdrachten van de gemeenten Amersfoort en Lekstroom. De gewenste investeringen worden voornamelijk gefinancierd uit het eigen vermogen van de organisatie.

FONDSEN

Er zijn via fondsen middelen beschikbaar gesteld voor onder andere de Voedselbank, versnelde hulp gericht op een betere financiële toekomst, designprogramma SpatLAB, voorlichtingsfilms van Stadsgebedbeheer en projecten om de ontwikkelkansen voor kinderen in de opvang te optimaliseren. Het afgelopen jaar mochten wij op de steun rekenen van: Adessium Foundation, Agis Innovatiefonds, van Baaren Stichting, Emmaus, Janivo, K.F. Hein Fonds, Lions Club Utrecht Host, Fonds Meisjesstad, Odilia, RDO Balije van Utrecht, Kansfonds, Stichting Fundatie Hillegonda Schoormond, Stichting Fonds Welzijnswork, Stichting Kinderpostzegels, Stichting Madurodam Steunfonds, Winter-Heijnsius Stichting, Oranjefonds en de Zusters Augustinessen. Naast de steun van fondsen en stichtingen hebben we legaten en kleine of grotere donaties mogen ontvangen van individuen, bedrijven en kerken. Door de vele giften, zowel groot als klein, merken we dat ons werk veel mensen raakt.



FINANCIËN

De omzet van de Tussenvoorziening is in 2017 met 14,6% gegroeid. Deze groei komt vooral door de stijging van de WLZ-omzet, de opdrachten van de gemeente Amersfoort en aanvullende opdrachten van de gemeente Utrecht (WMO). De groei zal in 2018 doorzetten, maar in lichtere mate. De bedrijfslasten zijn gestegen met 15,6%. De personeelskosten zijn proportioneel met de omzet meegestegen. De overige bedrijfskosten zijn relatief sterker gestegen. Bij Place2BU is de Tussenvoorziening hoofdaannemer en werkt hierbij samen met partners. Dit leidt tot een sterke stijging van de inkoop van zorgprestaties door derden.

Op basis van een geactualiseerd onderhoudsplan is extra geld voorzien voor groot onderhoud.

Daarnaast heeft de verhuizing van het centraal kantoor ook een eenmalig effect op de stijging van de bedrijfslasten. Het boekjaar 2017 wordt afgesloten met een licht positief resultaat van 0,4% van de omzet. Dit resultaat is gunstiger dan begroot.

Balans (na resultaatbestemming, x € 1.000)		
	31-dec-17	31-dec-16
	€	€
ACTIVA		
Vaste activa		
Immateriële vaste activa	33	77
Materiële vaste activa	3.325	3.116
Totaal vaste activa	3.358	3.193
Vlottende activa		
Vorderingen uit hoofde van financieringstekort	248	61
Debiteuren en overige vorderingen	1.344	1.373
Liquide middelen	3.864	3.748
Totaal vlottende activa	5.455	5.181
Totaal activa	8.813	8.374

PASSIVA		
	€	€
Eigen vermogen		
Kapitaal	0	0
Bestemmingsreserves	427	469
Bestemmingsfondsen	345	384
Algemene en overige reserves	2.353	2.152
Totaal eigen vermogen	3.125	3.005
Vreemd vermogen		
Voorzieningen	942	1.079
Langlopende schulden (nog voor meer dan een jaar)	884	908
Kortlopende schulden	3.862	3.382
Totaal vreemd vermogen	5.688	5.369
Totaal passiva	8.813	8.374

Resultatenrekening (x € 1.000)		
	2017	2016
	€	€
Bedrijfsopbrengsten		
Opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	18.787	16.290
Subsidies	1.774	1.788
Overige bedrijfsopbrengsten	3.945	3.307
Totaal	24.507	21.385
Bedrijfslasten		
Personeelskosten	16.962	14.963
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	290	299
Overige bedrijfskosten	7.094	5.793
Totaal	24.347	21.055
Bedrijfsresultaat	160	329
Financiële baten en lasten	-32	-22
Resultaat boekjaar	128	307

VOORUITBLIK OP 2018

De Tussenvoorziening verwacht een uitbreiding van woonprojecten met 30 woningen. Verder wordt gebruikersruimte de Stek aangepast naar een meer laagdrempelige opvanglocatie en wordt de Sleep Inn deels omgebouwd naar een 24-uurslocatie. In verband met de uitbreiding van onze werkgebieden investeren we in mobiel werken en regiokantoren. Ook de kantoren van Stadsgebedbeheer worden in 2018 opgeknapt.

Het aantal FTE over 2018 is begroot op gemiddeld 285. Deze omvang kan licht toenemen in verband met extra wachtlijstmiddelen. De juiste kwaliteiten van het personeel, het ziekteverzuim en de krapte op de arbeids- en de huizenmarkt zijn de belangrijkste beperkende factoren in de realisatie van de groei. Centrumgemeente Utrecht krijgt te maken met de verdere decentralisatie van de budgetten voor beschermd wonen en opvang. Naar verwachting heeft deze verschuiving weinig gevolgen voor de Tussenvoorziening met betrekking tot de omvang van de zorg.

De toename van het aantal contracten vraagt de nodige aandacht rondom de administratieve processen.

AMBITIES

In het Meerjaren Beleidsplan 2018 – 2021 Omringd door mogelijkheden hebben we onze ambities voor de komende jaren beschreven:

- **Woonvormen** We vinden dat cliënten een zo normaal mogelijk leven moeten kunnen leiden. Dit daagt uit om nieuwe vormen te ontwikkelen zoals kleinschalig groepswonen, satellietwoningen, opstapwoningen, omklapwoningen en vormen van gemengd wonen.
- **Financiële begeleiding en schuldhulpverlening** start steeds eerder in het begeleidingstraject. Zo brengen we woonbegeleiding en financiële begeleiding samen. Het doel is dat Stadsgebedbeheer meer preventief wordt ingezet, bijvoorbeeld om terugval of een huisuitzetting te voorkomen.
- **Kinderen** De Tussenvoorziening loopt landelijk gezien voor in de hulp aan kinderen. Deze voortrekkersrol willen we blijven vervullen door kennis en methodieken te delen met collega's.
- **Activering** De komende jaren richten we activering ook op de inlopen, participatie van cliëntvrijwilligers en de laagdrempelige opvang.
- **Laaggeletterdheid** komt veel voor bij onze cliënten. Door de inzet van taalmaatjes te intensiveren en taaltrajecten via e-learning in te zetten willen we dit terugdringen.
- **Ernstige Psychiatrische Aandoening** 85% van de cliënten in de nacht- en crisisopvang heeft een ernstige psychiatrische aandoening. We blijven actief betrokken bij de zorg deze groep.
- **Expertisecentrum prostitutiehulpverlening** Met het expertisecentrum bieden we, onder de naam Belle de hulpverlening en ondersteuning voor sekswerkers ook los van een prostitutiezone. De activiteiten in het kader van de RUPS-middelen (uitstapprogramma) willen we continueren.



Niasstraat 1, 3531 WR Utrecht
Tel.: 030 – 234 08 19 Email: info@tussenvoorziening.nl
www.tussenvoorziening.nl • www.belle-hulpverlening.nl
Volg ons op [Linked In](#), [Twitter](#) en [Facebook](#)

COLOFON

Niets doen is geen optie is het jaarverslag
2017 van Stichting de Tussenvoorziening.

REDACTIE Nelleke Flinterman,
Willem Lammerink, Kim Toering

VORMGEVING Joan Wamsteeker

DRUKKER LibertasPascal