

**WEER  
ACTIEF**



**Neos**  
**NIEUW PERSPECTIEF**



**VEILIGHEID**



**EIGEN  
KRACHT**

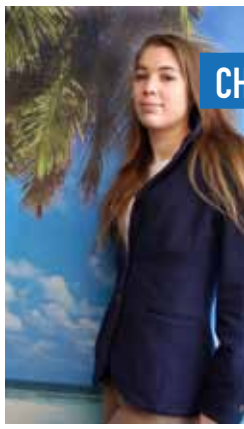


**VOLLE KRACHT  
VOORUIT**

**JAARBEELD 2012**

**VERBINDEN**





CHANGES

6

7



SPORTEN GEZOND VOOR  
LICHAAM EN GEEST



8

AANPAK  
HUISELIJK GEWELD

'WE ZITTEN ER NU HEEL KORT OP'



STRAATMONOLOGEN

10

### COLOFON

Volle kracht vooruit, Jaarbeeld 2012 is een uitgave van Neos, organisatie voor maatschappelijke opvang en aanpak huiselijk geweld voor Eindhoven en regio De Kempen.

**Hoofdredactie:** Jeanine van Abshoven, Pim Dijkstra

**Tekst:** Guido Castagna

**Fotografie:** Ruud Borremans, Bart van Hattem

**Ontwerp:** Heleen Verhoeven

**Realisatie:** Het Inventief



CLIËNTEN

EXPOSEREN

12

# INHOUD

## TERUGBLIKKEN EN MET VOLLE KRACHT VOORUIT 3

Voorwoord Raad van Bestuur

### WEER ACTIEF 4

Instroomhuis voor nieuw perspectief 4

Aanpak Zwerfjongeren Changes overtreft verwachtingen 4

Changes biedt perspectief 5

Bureau Werk helpt cliënten treetje hoger 6

Sporten gezond voor lichaam en geest 7

### VEILIGHEID 8

Aanpak Huiselijk Geweld 8

Blijf van m'n Lijf voortaan in de buurt 9

### VERBINDEN 10

Straatmonologen slaan vooroordelen aan diggelen 10

Cliënt is coach 11

### EIGEN KRACHT 12

Cliënten exposeren kunstwerken 12

Krachtwerk Werkt 13

### VOLLE KRACHT VOORUIT 14

Reorganisatie? Gewoon een uitdaging! 14

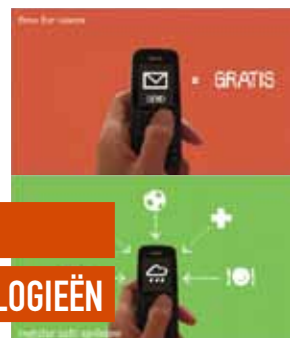
Neos aan kop door innovatie 16

Nieuwe technologieën 18

18

NIEUWE

TECHNOLOGIEËN





TERUGBLIKKEN EN MET VOLLE KRACHT



# VOORUIT!

Voor het personeel was 2012 het jaar van de grote kanteling. Met de kanteling bedoelen we het interne reorganisatieproces van Neos. Het was een enerverend jaar waarin we met het oog op de toekomst, een belangrijke beweging vooruit hebben gemaakt. Opmerkelijk is ook dat we voor deze organisatieverandering een groot draagvlak wisten te verwerven onder onze medewerkers, cliënten en samenwerkingspartners. "We kijken daar met veel vertrouwen op terug omdat we de komende jaren juist deze betrokkenheid en veranderingsbereidheid hard nodig zullen hebben om ons voor te bereiden op de toekomstige ontwikkelingen", aldus bestuurders Pim Dijkstra en Ting Yu Chu.

De komende jaren zullen we door het overdragen van taken en bevoegdheden van de rijksoverheid naar gemeenten geconfronteerd worden met veel veranderingen en met bezuinigingen. Ingrijpende transitie op het gebied van de Jeugdzorg, AWBZ en Participatiewet en het scheiden van wonen en zorg, zullen onvermijdelijk gevolgen hebben voor de budgettaire kaders van Neos. Het betekent dat ook een organisatie als Neos, die zich richt op de meest kwetsbare burgers in de samenleving, zich aan moet passen aan de gewijzigde omstandigheden. Dat was mede een belangrijke reden om het afgelopen jaar een reorganisatieplan door te voeren waarin geanticipeerd wordt op deze ontwikkelingen.

Het reorganisatieplan met de titel 'De beweging vooruit' is gebaseerd op de nieuwste inzichten op het gebied van rehabilitatie en herstelgerichte ondersteuning en heeft als belangrijkste doel het versterken van de kwaliteit en effectiviteit van het begeleidingsproces. De vraag van de cliënt en het beoogde resultaat van het individuele trajectplan staat hierbij echt centraal. De nieuwe werkwijze doet een groter beroep op de eigen kracht van cliënten en het principe van wederkerigheid is een vast onderdeel in het ondersteuningsproces. We weten inmiddels ook dat kwetsbare burgers over veel meer mogelijkheden beschikken dan we eerder hebben gedacht. "In essentie draagt deze aanpak bij aan het verkorten van de gemiddelde verblijfsduur van cliënten in de maatschappelijke en vrouwenopvang. Eigenlijk stimuleren we een vorm van inburgering", aldus Pim en Ting Yu.

Het jaar 2012 heeft ook in het teken gestaan van ontwikkelen, innoveren en verbeteren. Een relevante zorginhoudelijke ontwikkeling was de aanpassing van de opvang- en begeleidingscapaciteit. Zo werd in overleg met de gemeente Eindhoven de nachtopvang getransformeerd van een passantenverblijf naar een instroomvoorziening met 24 plaatsen. Een gedeelte van de capaciteit van de crisisopvang werd getransformeerd naar een instroomvoorziening met 13 capaciteitsplaatsen voor zwerfjongeren.

Naast de zorginhoudelijke en organisatorische veranderingen heeft Neos in 2012 geïnvesteerd in de relatie met relevante stakeholders zoals GGZ, verslavingszorg, gehandicaptenzorg en welzijnswerk door bijvoorbeeld afspraken te maken over het leveren van specialistische zorg die bijdraagt aan het behalen van duurzame resultaten met cliënten. Ook de succesvolle samenwerking met GGZ en Leger des Heils rondom het laagdrempelige woonconcept van Housing First en de vernieuwde aanpak van zwerfjongeren, is een goed voorbeeld om gezamenlijk de personele inzet en deskundigheid met elkaar te combineren. Hiermee sluiten we ook aan op de noodzakelijke vernieuwing van het sociaal domein onder de titel 'WIJ Eindhoven' wat door de gemeente Eindhoven krachtig in gang is gezet. Deze ontwikkeling, waarbij wijkgericht en generalistisch werken voorop staat, zal de komende jaren leiden tot een vergaande ontzorging tussen allerlei organisaties op het gebied van zorg, welzijn en participatie. Door het geloof in de eigen kracht van onze cliënten en door de flexibele inrichting van onze organisatie, hebben wij er vertrouwen in dat we de nieuwe uitdagingen van morgen met elkaar aan kunnen gaan.

Eindhoven, juni 2013

Pim Dijkstra en Ting Yu Chu  
Raad van Bestuur

# WEER ACTIEF

## INSTROOMHUIS VOOR NIEUW PERSPECTIEF

Minder opvangen en meer begeleiden en uit laten stromen. Dat is de grote beweging die Neos heeft ingezet. De traditionele nachtopvang past niet in die strategie, daarom is deze voorziening in 2012 omgevormd tot instroomhuis, gevestigd aan de Barrieweg.

Het instroomhuis biedt nieuw perspectief. Cliënten krijgen er namelijk 24 uur onderdak, maar voor maximaal zestien weken. In dat tijdbestek werkt een cliënt weer toe naar een zelfstandige, begeleidde of beschermde woonsituatie. Dat gebeurt volgens de krachtwerkmethode: de eigen kracht staat centraal en de cliënt stelt eigen doelen. Een trajectregisseur van Neos zorgt ervoor dat alles in het werk wordt gesteld om deze doelen te realiseren. Cliënten worden zo gestimuleerd om stappen vooruit te zetten en weer aan de slag te gaan, bijvoorbeeld via Bureau Werk.

Om toch, als het echt niet anders kan, mensen voor korte tijd opvang te kunnen bieden, blijven er tien plaatsen voor nachtopvang beschikbaar. Deze voorziening heet nu Passantenverblijf.

# AANPAK ZWERFJONGEREN CHANGES OVERTREFT VERWACHTINGEN

**Er zijn steeds minder zwerfjongeren op straat in Eindhoven. Neos slaagt er met het Leger des Heils en GGZ in om jongeren in de hulpverlening te krijgen, weer een dak boven het hoofd te geven en zelfstandig verder te laten leven. De aanpak is inmiddels zo succesvol, dat zich inmiddels meer jongeren melden dan de drie samenwerkende organisaties kunnen helpen.**

Dakloosheid bij jongeren heeft tal van oorzaken en is zelden het enige probleem. Traditionele hulpverlening past daardoor vaak niet goed. Er zijn te veel organisaties betrokken, jongeren zien te veel gezichten, verliezen snel het vertrouwen en haken af. Om dat te voorkomen, hebben Neos, Leger des Heils en GGZ met het programma Changes voor een radicaal andere aanpak gekozen.

De kern van Changes is dat jongeren één vaste begeleider krijgen die het hele traject meeloopt, begeleidt en ondersteunt. Samen stellen ze hele concrete doelen op het gebied van inkomen, school of werk, zelfstandigheid, persoonlijk netwerk, vrije tijd en natuurlijk huisvesting. De afspraak is helder: binnen twaalf tot achttien maanden woont een jongere (weer) zelfstandig.

### Resultaten met zeer lage uitval

In 2012 zijn er 66 jongeren ingestroomd. Dat zijn er vijf meer dan was beoogd. Negen jongeren hebben hun traject vroegtijdig beëindigd. Dat is natuurlijk jammer, maar het uitvalpercentage is vele malen lager dan verwacht. Er was rekening mee gehouden dat 33 procent van de Changes-deelnemers zou afhaken. In 2012 lag dat percentage op minder dan 14 procent. Dat meer jongeren de weg naar Changes hebben gevonden, komt volgens, stafme-

dewerker Productontwikkeling en Cliëntparticipatie Ton Feijen omdat er één centraal aanmeldpunt is gekomen. Maar het heeft ook te maken met de effectiviteit en snelheid van de aanpak. "Het succes van Changes spreekt zich onder jongeren en verwijzers dan vanzelf rond." Ton geeft aan dat de vaste begeleider een belangrijke factor voor jongeren is om in het traject te blijven. Daarnaast is er zowel ambulante



## ÉÉN JONGERE-ÉÉN BEGELEIDER

begeleiding als tijdelijke opvang mogelijk. "Dat maakt dat Changes iedereen wat te bieden heeft." Ook de 'één jongere-één begeleider-één plan'-methode maakt dat jongeren zich gesteund en begrepen voelen en dus doorgaan. De meeste jongeren die wel uitvallen, haken al af voordat hun traject goed en wel gestart is, blijkt uit de bijgehouden statistieken.



NEOS'

CHANGES



LEIDER-ÉÉN PLAN

*"Mijn trajectbegeleider Ellen is daadwerkelijk begaan met mij. Voor haar is hulpverlening niet alleen maar werk."*

Kimberley (links) met haar trajectbegeleider Ellen Bijkerk

TROTS

BIEDT PERSPECTIEF

Er is minder voor nodig dan je denkt, om al rond je twintigste op straat te belanden. Kimberly ervoer het aan den lijve: "Ik kon geen uitkering krijgen omdat ik nergens stond ingeschreven, terwijl ik geen woning kon huren omdat ik geen uitkering had. Dan ben je een speelbal, je wordt moedeloos." Jongeren mogen niet de dupe worden van zichzelf of een koppige samenleving, vinden het Leger des Heils, GGzE en Neos. Met het programma Changes geven ze jongeren weer (zelf)vertrouwen en maken ze de weg vrij naar huisvesting, opleiding en werk. Kimberly, die voor Changes veel problemen heeft gehad met de hulpverlening: "Mijn trajectbegeleider is daadwerkelijk begaan met mij. Voor haar is hulpverlening niet alleen maar werk." Haar trajectbegeleider is heel duidelijk en dat geeft Kimberly vertrouwen. "In eerdere hulpverleningstrajecten werd er altijd maar vanuit gegaan dat ik alles zelf deed. Maar ik wist helemaal niet wat ik moest regelen. Daardoor bleven allerlei dingen gewoon hangen. Nu zit er echt voortgang in. Dat geeft perspectief en de rust om dingen op te bouwen. Ik heb nu een eigen appartementje en werk inmiddels bij Philips."

# WEER ACTIEF

SAMENWERKING BEVORDERT STIJGING  
OP DE PARTICIPATIELADDER

## BUREAU WERK HELPT CLIËNTEN TREETJE HOGER

**Bureau Werk is sinds 2012 dé centrale plek in Eindhoven waar cliënten van het Stedelijk Kompas worden geholpen aan werk of dagbesteding. De cliënt profiteert, want het aanbod is breder en de begeleiding beter georganiseerd dankzij speciaal getrainde jobcoaches. Maar beter passend werk betekent ook: meer kans op uitstroom en daardoor korter verblijf in de maatschappelijke opvang.**

Vóór de oprichting van Bureau Werk hadden Neos, Novadic-Kentron, GGzE, Sint Annaklooster, Leger des Heils, De Boei en Robin Hood allemaal hun eigen werkvoorzieningen en re-integratieaanbod. Over de instellingsmuren heen kijken naar het beschikbare aanbod van anderen, gebeurde niet of nauwelijks. Dus moest de cliënt het vaak doen met het instellingsaanbod, ook als dat niet paste of onvoldoende voorzag in een grotere arbeidsdeelname.

### Maximaal haalbaar en een beetje meer

De gemeente Eindhoven en de organisaties die met cliënten van het Stedelijk Kompas werken, realiseerden zich dat de instellingsmuren de activering en re-integratie van cliënten in de weg stonden. Daarom is medio 2012 het Schakelpunt Werk en Activering opgezet. "Het doel daarvan is dat cliënten doen wat voor hen maximaal haalbaar is en niet in de dagbesteding

ding blijven hangen als ze méér kunnen", legt clustermanager Participatie Bregje Arends uit. Ze benadrukt dat dit alleen kan door samen te werken. "Je moet de mogelijkheden van de verschillende partijen in de keten kennen en de deuren naar elkaar openzetten."

Omdat veel cliënten van het Stedelijk Kompas via Neos in de hulpverlening belanden, was Neos de meest logische plaats om Bureau Werk organisatorisch onder te brengen. Bregje is blij dat het ruime werk- en activeringsaanbod van Neos door de samenwerking fors is gegroeid. Er staat voor cliënten vrijwel niets meer in de weg om de voor hen hoogst haalbare trede op de participatieladder te bereiken, stelt ze. Om dat te illustreren, geeft ze een voorbeeld van Rita's Kitchen, waar cliënten ook de catering voor externe opdrachtgevers verzorgen. "Als dagbesteding is Rita's Kitchen feitelijk een voortraject. Bij Robin Hood kunnen cliënten, in aanvulling op wat ze al geleerd hebben, een volwaardige horecaopleiding volgen. Dat is weer een stap verder naar betaald werk."

### Geïnvesteerd in jobcoaches

De jobcoaches van Bureau Werk zijn er op getraind om samen met cliënten te bepalen wat voor hen het hoogst haalbare is. Ze kijken naar werkervaring, opleiding, kwaliteiten, wensen en mogelijkheden. Op basis daarvan bepalen ze welke route een cliënt het beste



kan afleggen. Bregje: "We hebben flink geïnvesteerd in de verdere professionalisering van de jobcoaches en de kwaliteit en de onafhankelijkheid van hun adviezen. Daarnaast zijn ze allemaal ervaren, dus er staat een goed team, mag ik wel zeggen."

Met Bureau Werk geven de gemeente en betrokken organisaties een duidelijk signaal af naar cliënten: er is hulp, maar je kunt niet achterover leunen. Oftewel: voor wat, hoort wat. Die wederkerigheid en het leveren van een eigen inspanning, is een belangrijke boodschap die de cliënt helpt om in te zien dat (passend) werk er gewoon bij hoort. "Bovendien", zegt Bregje, "draagt werk in hoge





*De Dutch Street Cup wordt ook gespeeld op de Markt in Eindhoven*

# SPORTEN

## GEZOND VOOR LICHAAM EN GEEST

Het is een bekend gegeven: een gezonde geest in een gezond lichaam. Daarom is Neos in 2012 aan de slag gegaan met de uitbreiding van het sportaanbod. Er is al Xtreme Body Boost, Intensief Wandelen en de Dutch Street Cup. Daarnaast moeten cliënten ook mogelijkheden krijgen om te gaan tafeltennissen, kickboksen, veldvoetballen en mountainbiken.

Van het huidige aanbod wordt intensief gebruik gemaakt, vertelt Ton Feijen die de sportactiviteiten coördineert.

Meedoen is heel laagdrempelig. "Een begeleider gaat samen met zijn cliënt sporten en de cliënt hoeft er niet voor te betalen, daarmee help je hem over de drempel."

Sporten helpt cliënten op verschillende manieren om uit te stromen. "Cliënten sporten niet bij Neos, ze gaan juist naar een vereniging. Zo kunnen ze weer gewoon meedoen in de samenleving", zegt Ton. "En van een dagdeel intensief sporten, voel je je al snel beter. Mensen die fitter zijn, kunnen meer hebben."

Voor de uitbreiding is gezocht naar een activiteitenmix die iedereen wat te bieden heeft. Verenigingen zijn benaderd en willen graag meewerken. De uitkomst van de 'Sportimpuls' subsidieaanvraag bepaalt uiteindelijk of cliënten inderdaad meer keuze krijgen. Het doel voor Neos is helder: "We willen zestig cliënten per jaar aan het sporten krijgen, waarvan er zes tot tien lid worden van een sportclub."



mate bij aan herstel." Dat besef zit inmiddels bij alle betrokken organisaties goed en wel tussen de oren. Bregje heeft er dan ook alle vertrouwen in dat de doelstelling om in 2013 in totaal 375 cliënten aan passend werk te helpen, ruimschoots wordt gehaald.

***"We waren gewend te concurreren. Dat laten we nu los om te gaan samenwerken. Zo krijgen we cliënten op de juiste plek."***

**Frank Dohmen, jobcoach**



*Team Bureau Werk*

***"Ik ben heel blij dat Neos met sportactiviteiten is begonnen. Ik ben er van overtuigd dat dat 50 procent scheelt in het herstelproces van cliënten."***

**Roberto Rodriguez, sportcoördinator  
Blijf-van-mijn-Lijfhuis**

## AANPAK HUISELIJK GEWELD



### ‘WE ZITTEN ER NU HEEL KORT OP’

**Niet binnen 48 uur, maar binnen één uur na huiselijk geweld contact met slachtoffer en plegger. En bij voorkeur een veilig opvangadres in de buurt, als de situatie thuis te gevaarlijk wordt, zodat een slachtoffer en eventuele kinderen niet ‘ontwortelen’. Deze en andere verbeteringen zorgen ervoor dat huiselijk geweld wordt voorkomen en eerder stopt.**

Het duurt vaak een hele tijd voordat huiselijk geweld wordt gemeld en hulpverleners kunnen reageren. Des te belangrijker is het om, als de situatie eenmaal in beeld is, snel en doeltreffend te handelen. Dat is de reden waarom in 2012 de aanmelding- en screeningsfunctie van Neos onder één dak is gebracht met de regionale aanmelding en hulpverlening van de Lumens Groep. De medewerkers van Neos

verhuisden mee en werken nu in Het Veiligheidshuis integraal samen met de collega's van Lumens in het Steunpunt Huiselijk Geweld. De medewerkers van het steunpunt combineren nu hun werkzaamheden: enerzijds aanmelding, anderzijds hulpverlening. “Dat werkt een stuk efficiënter”, zeggen Neos-medewerkers Annelies Koudijs en Nadia Kamal.

Door de samenvoeging zijn de lijnen korter en kan er dus sneller gereageerd worden. Bij geweld waarbij politie ter plaatse is geweest, duurde het voorheen tot 48 uur voordat het steunpunt contact had met het slachtoffer en de plegger. Dat zette de effectiviteit onder druk. “Want wacht je te lang, dan zijn de emoties vaak gezakt en zeggen betrokkenen gemakkelijker ‘laat maar zitten’”, leggen Annelies en Nadia uit. De nieuwe inrichting maakt dat er in

de meeste gevallen al binnen een uur contact is. “We zitten er als steunpunt nu heel kort op.”

#### Ervaringsdeskundigen

Een andere verbetering zit hem in het vaker inzetten van ervaringsdeskundigen. “Zij weten als geen ander wat het is om huiselijk geweld mee te maken”, zegt Anke van Mierlo, teamleider Blijf van mijn Lijf. “De problemen van ervaringsdeskundigen hebben misschien lange tijd hun leven op zijn kop gezet, maar toch kwamen ze er weer bovenop. Ervaringsdeskundige benutten deze ervaring om soortgelijke ervaringen van anderen te verhelderen en lotgenoten te helpen. Er is gelijkwaardigheid, maar een ervaringsdeskundige heeft ook een voorbeeldrol en kan dienen als klankbord voor beleidswijzigingen.”





# BLIJF VAN M'N LIJF

## VOORTAAN IN DE BUURT

Behalve bij het steunpunt, zijn er ook grote veranderingen doorgevoerd bij de opvang van Blijf van m'n Lijf. Sinds 2012 wordt hoofdzakelijk aan slachtoffers en kinderen uit de eigen regio opvang geboden.

Voorheen werden vrouwen en hun eventuele kinderen, juist vanwege hun veiligheid opgevangen in een opvangadres buiten hun eigen regio. Maar de nadelen daarvan waren groot. "Vrouwen werden helemaal uit hun sociale netwerk gehaald", zegt stafmedewerker Rianne Scherpenisse. Met als gevolg dat vrouwen geen beroep meer konden doen op hun sociale netwerk en kinderen tijdelijk naar andere scholen moesten. "Die nadelen wogen niet meer op tegen de voordelen van een geheim adres op afstand", constateert Rianne. Zeker niet nu het door snelle digitale ontwikkelingen nagenoeg onmogelijk is geworden om een adres geheim te houden.

### Anoniem adres

In de nieuwe opzet blijven vrouwen dus dicht bij huis, zodat ze niet ontworteld raken. "Het is geen geheim adres meer, maar een anoniem adres", gaat Rianne verder. "Wat zoveel betekent als: wie zoekt kan het vinden, maar er hangt geen groot uithangbord bij de deur. Dat is in bijna alle gevallen voldoende. Bijna altijd is het zo dat een acuut gevaar snel normaliseert. Van code rood naar code oranje." Natuurlijk worden er wel maatregelen genomen om de veiligheid van de opgevangen vrouwen en hun kinderen te waarborgen. Zo kun je niet zomaar binnenwandelen en is er een sluis. "En we maken vrouwen ervan bewust dat ze moeten oppassen dat ze niet hun eigen veiligheid of die van medebewoners én medewerkers in gevaar brengen."

De regionalisering van Blijf van m'n Lijf sluit nauw aan bij wat de meeste vrouwen die worden opgevangen het liefst willen: dat het geweld stopt. "Verreweg de meeste vrouwen willen niet hun relatie beëindigen", weet Rianne. "Door ze in de buurt op te vangen, kunnen ze hun eigen netwerk aanspreken. En als de gemoederen eenmaal zijn bedaard, kan er weer gewerkt worden aan de relatie." Daarom wordt er inmiddels met een systeemgerichte aanpak gewerkt waarbij er gelijktijdig aandacht is voor de achterblijvende partner.



# STRAATMONOLOGEN SLAAN VOOROORDELEN AAN DIGGELEN



De Straatmonologen op 11 en 12 december 2012 in het Parktheater in Eindhoven

*“De toeschouwer wordt geraakt. En pas als je mensen raakt, kun je iets bewerkstelligen en kun je het beeld over dak- en thuislozen veranderen.”*

**Ton Feijen, stafmedewerker**

**Theo Maassen was vrijwel onherkenbaar, toen hij op 11 en 12 december 2012 letterlijk voor het Parktheater in Eindhoven op de grond lag. Ingepakt in een dikke jas met capuchon en met een fles drank onder de arm voldeed hij exact aan het stereotiepe beeld van dak- en thuislozen. Binnen sloegen cliënten van Neos voor ruim duizend toeschouwers dat beeld overtuigend en op eigenzinnige aan diggelen. Marlie van de Berg, projectleider Herstel van een regionale instelling voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen in Limburg: “Petje af, diep respect. Dit zouden alle medewerkers van de sociale dienst moeten zien.”**

Eén voor één nemen zeven cliënten van Neos plaats in een grote bruine Chesterfield fauteuil op het toneel. Ze leggen hun armen op de leuning, slaan de benen over elkaar en beginnen hun verhaal. “Ik raakte mijn baan kwijt. De drank werd mijn beste vriend. Ik maakte rekeningen niet meer open.” Met hun Straatmonologen nemen de zes dappere vertellers het publiek mee van een normaal leven, naar de afgrond en de weg naar

herstel. De verhalen zijn persoonlijk en daardoor doordrenkt met aangrijpende voorbeelden en emoties. En met iedere zin groeit het bewustzijn en de herkenning bij het theaterpubliek: dit zijn mensen zoals ik. En: er is niet veel voor nodig, dit kan echt iedereen overkomen!

### **Clichés op z'n kop**

In het Parktheater slagen de cliënten van Neos er in om het beeld van dak- en thuislozen op zijn kop te zetten. Van vermeden en verketterd naar bejubeld en gevierd. Ton Feijen, stafmedewerker bij Neos: “Het mooie is dat we erin zijn geslaagd een voorstelling te maken die je in een gewoon theater kunt spelen. In die entourage, met professionele muzikanten, belichting en geluid, wordt het beeld dat de spelers neerzetten, nog sterker. Daardoor wordt de toeschouwer geraakt. En pas als je mensen raakt, kun je iets bewerkstelligen en kun je het beeld over dak- en thuislozen veranderen.”

Met de Straatmonologen wil Neos een brug slaan naar de samenleving. Dak- en thuislozen in een



# CLIËNT IS COACH

Het is zo verleidelijk. Als hulpverlener heb je ideeën over hoe iemand uit zijn crisis kan komen. Dus probeer je iemand daar in mee te nemen. Maar je cliënt zet zijn hakken in het zand, want hij krijgt het gevoel dat-ie anders wordt meegeleurd. Hulpverlener en cliënt moeten een perfecte balans zien te vinden om verder te komen. En zelfs de plek waar de hulpverlener zijn schrijfmap neerlegt kan die balans al verstoren. Precies daarom is er de cursus Samenspel. Bij Samenspel coachen cliënten hulpverleners. Cliënten krijgen daartoe een opleiding over hoe ze om kunnen gaan met hun ervaringsdeskundigheid. "We openen de ogen van medewerkers", merkt cliënt Toon Janssen. Voor hem is zijn bijdrage aan Samenspel dubbel waardevol. "Ik geef de cursus om andere cliënten te helpen en mezelf te helpen. Voorheen kon ik altijd moeilijk over mezelf praten. Nu kan ik dat wel. Dat is belangrijk voor mijn toekomst, want als ik dichtsla, krop ik alles op." Ton van der Zanden, die als medewerker deelnam aan Samenspel, gaat het gesprek tegenwoordig anders aan. "Ik kwam al met een antwoord voordat de cliënt zelf had kunnen nadenken. Nu laat ik de cliënt meer zelf zoeken naar een antwoord." De tafel waar hij met een cliënt aan zit voor een gesprek is nu meestal leeg. Want, zo hoorde hij, de schrijfmap en agenda die tussen hen in lagen, zorgden voor afstand. "Nu probeer ik deze spullen zoveel mogelijk achterwege te laten. Een heel goede tip."

## NEOS' TROTS

ander daglicht zetten, moet de weg vrijmaken voor soepelere participatie en re-integratie. Marianne Goossens van de organisatie voor maatschappelijke opvang in Den Bosch gelooft dat de Straatmonologen daar een substantiële bijdrage aan leveren. "Ik zie cliënten gemakkelijker in gesprek komen met anderen, gemakkelijker de deur uitgaan. Dergelijke initiatieven dragen zeker bij aan maatschappelijk re-integratie." Carina Kruisse van de maatschappelijke opvang Traverse in Tilburg onderstreept dit: "De keuze van Neos om landelijk aandacht te vragen voor dak- en thuisloosheid vind ik een goede. Vooral de wijze waarop. We hadden allemaal zoiets van: Wauw!"



# EIGEN KRACHT



## CLIËNTEN EXPOSEREN

# KUNSTWERKEN

**Kunst moet je laten zien, want anders bestaat het niet, vindt conceptueel kunstenaar Jasper van Es. Daarom daagde hij cliënten van Neos uit werk te exposeren in De Etalage van woningcorporatie Trudo in Eindhoven. Anneke Sweep, onder andere secretaris van de Cliëntenraad en verwoed dichter deed het. "Dit is taboedoorbrekend."**

Dat Jasper voor het project 'Bijzondere klanten' van Trudo naar Neos kwam, zag Anneke als een buitenkans. "Ik heb me nooit geschaamd voor mijn cliëntzijn. Door iets van mezelf te laten zien, kan ik vooroordelen doorbreken." Enthousiast ging Anneke op zoek naar medecliënten die ook wilden exposeren. "In sneltreinvaart was er een groep bij elkaar."

Jasper ging met vijf cliënten aan de slag. Hij vroeg naar hun interesses, dromen en hoe ze zich wilden ontwikkelen. "Ik wilde hen vooral zelf laten communiceren en laten aangeven waar ze behoefte aan hadden." Door te redeneren vanuit ieders eigen kracht, wilde hij de cliënten ondersteunen in hun persoonlijke groei. Voor cliënt Irem Pinarbasi betekende dit dat ze inspiratie kon opdoen bij de street arttentoonstelling Hidden Beauty en aan de slag mocht met de beroemde graffiti-artiest Jos Hoppenbrouwers. Evert Adams, die al schilderijen verkoopt, kreeg hulp bij het opzetten van een website om zijn werk onder de aandacht te brengen.

Anneke durft zichzelf sinds een paar jaar kunstenares te noemen. Ze dicht op krachtige en eigenzinnige wijze over onderwerpen die de veel mensen als 'ongemakkelijk' wegzetten, zoals depressiviteit. Inmiddels weet ze dat wat ze schrijft goed is. Bij haar lag de focus dan ook op de presentatie. "Een gedicht presenteren is moeilijker dan even een schilderijtje ophangen." Ze ontmoette verschillende mensen uit de kunstwereld. "Dat was heel fijn. Deze mensen gaven me zelfvertrouwen." Zoveel zelfvertrouwen dat ze haar gedichten ook is gaan voordragen en nu kijkt of ze een bundel kan uitgeven.

Met ook schilderwerk van Donney Gailliaert en een installatie van Shabana Anwar was tussen 13 augustus en 2 september in De Etalage een indrukwekkende kunstexpositie te zien, van mensen van wie veel bezoekers helemaal geen kunst verwachtten. Dat maakte de naam van de expositie, 'Buitengewoon', extra passend.

Jasper zag de vijf cliënten groeien, op weg naar de expositie. Kijkend naar het resultaat, zegt hij: "Deze mensen hebben veel talent. In ieder van hen schuilt een kunstenaar." Hij ziet nog volop kansen voor ze. "Neem Anneke. Ze schrijft gedichten, maar zou bijvoorbeeld een kernwoord uit haar gedichten in neonletters kunnen uitvoeren en ophangen of een videofilm maken van haar gedichten. Daarmee zet ze de stap naar andere kunstvormen."

*“Zelfs bij een cliënt die ik al langer begeleid, merk ik dat ik met behulp van Krachtwerk zaken over deze persoon te weten kom die ik nog niet wist.”*

Janne Baudoin, trainer Krachtwerk



Eén aanpak die ervoor zorgt dat cliënten hulpverlening als prettiger ervaren, sneller herstellen, weer zicht krijgen op een nieuw perspectief en sneller kunnen uitstromen. Dat is het opzienbarende effect van de krachtgerichte basismethodiek. Neos omarmde deze effectieve methodiek in 2010. Sinds 2012 zijn alle medewerkers getraind en gecertificeerd. Met de omklap van de organisatie in oktober 2012 zijn de werkprocessen nu ook optimaal ingericht voor Krachtwerk. “Het begint al bij de (nieuwe) Centrale Aanmelding, waar een krachtgerichte intake plaatsvindt”, zegt Elianne Jacobs, clustermanager Regie. Daarna houden trajectregisseurs voortdurend een vinger aan de pols. “Trajectregisseurs zijn belangrijk voor de doorstroom. Ze houden zicht op de resultaten en de afspraken die we met cliënten en verwijzers maken. Zo brengen we trajecten eerder tot een goed resultaat.” Cijfers onderstrepen het effect van Krachtwerk en de combinatie met trajectregie. In 2012 was het doel om zestig cliënten in een traject van vier maanden te begeleiden naar een zelfstandige woonsituatie. “Dit zijn er 99 geworden”, constateert Elianne. Met dat soort resultaten valt Neos op bij andere organisaties. “We hebben nauw contact met de sector Werk. Het hoofd van de afdeling was onder de indruk. Neos is geen opvangorganisatie meer waar mensen blijven hangen, wij brengen mensen in beweging.”

# KRACHTWERK

# WERKT

# NEOS'

# TROTS



## REORGANISATIE BIEDT CLIËNT NIEUW PERSPECTIEF

# REORGANISATIE? GEWOON EEN UITDAGING!

Een opmerkelijk succesvolle en soepele reorganisatie. Zo ervaren medewerkers en cliënten van Neos de reorganisatie die sinds 1 oktober 2012 een feit is. Neos is veranderd van intern verkokerd en aanbodgericht naar een zorgvuldig samengestelde en vraag-gestuurde organisatie. De Eindhovense wethouder Lenie Scholten is tevreden: "De burger zit niet te wachten op een in hokjes opgedeeld aanbod. Die wil gewoon iemand die concreet helpt."

**Bregje Arends, clustermanager Participatie:**  
*"Een verandering als deze biedt veel kansen voor onze cliënten. We kunnen ze een veel beter passend traject aanbieden en zijn daardoor veel daadkrachtiger."*

Op 1 oktober 2012 vond er een feestje plaats. En dat is eigenlijk best bijzonder bij een reorganisatie. Vaak zitten medewerkers niet te wachten op functiewisselingen en ingrijpende veranderingen, maar bij Neos groeide iedereen ernaartoe. Met de introductie van Krachtwerk in 2010 kwam er één methodiek van werken en een glasheldere visie voor de hele organisatie met alle voordelen van dien. De bewezen effectieve methode zorgde voor de bouwstenen, wat nog ontbrak was het cement tussen de stenen. Daarvoor was een trajectmatige manier van werken voor alle cliënten nodig, constateerde het bestuur van Neos. Eén vaste begeleider voor iedere cliënt, dwars door de organisatie heen. Dat, en de ambitie om cliënten een nieuw perspectief te bieden en hospitalisatie te voorkomen, maakten dat medewerkers de reorganisatie zagen als een logische en noodzakelijke stap. Voor deze inhoudelijke

werkprincipes bestond onder medewerkers en cliënten daarom erg veel draagvlak.

### De beweging vooruit

Met de reorganisatie, 'De beweging vooruit', is alles erop gericht om cliënten weer als volwaardig burger mee te laten doen en sociale uitsluiting te voorkomen. Dat is belangrijk voor de cliënt en een terechte eis vanuit de samenleving, vindt bestuurder Pim Dijkstra. Daarom heeft iedere cliënt voortaan een vaste trajectregisseur die de cliënt begeleidt van aanmelding tot nazorg. Eén gezicht, één aanspreekpunt dus. De trajectregisseur vervult een makelaarsfunctie. Hij kent de vraag van de cliënt én het aanbod van Neos en van externe partners. Samen met de cliënt wordt een passend maatwerktraject afgesproken. Als het gevraagde aanbod niet beschikbaar is bij Neos, doet Neos een beroep op samenwerkingspartners. Trajectregie lost door de vraaggerichte aanpak,

**Edith van Leeuwen, medewerker Begeleid Wonen:** "Het kon niet blijven hoe het was. Hoe langer iemand in de opvang zit, hoe lastiger het wordt om er nog uit te komen."

veel knelpunten en stagnaties in de hulpverlening op. Een gestandaardiseerde aanmeldprocedure zorgt ervoor dat de hulpverlening snel op gang komt en cliënten niet onnodig lang in de 24-uursvoorzieningen zitten te wachten. Omdat de situatie, wensen en vragen van de cliënt direct in beeld worden gebracht, blijven cliënten niet meer onnodig hangen op verkeerde afdelingen. En nu er trajectregisseurs zijn met een helder mandaat, kan er ook echt regie worden gevoerd, waardoor cliënten snel de juiste onder-

steuning krijgen om toe te werken naar een nieuw perspectief in de samenleving.

### Primair proces nu slimmer en flexibeler

Om het aanbod beter te ontsluiten, is ondersteuning niet meer locatiegebonden, maar geclusterd. Het cluster Regie is verantwoordelijk voor de aanmelding- en screeningsprocedure en voor het uitvoerende team van trajectregisseurs. Het cluster Opvang en Verblijf voorziet in precies datgene wat nodig is (stepped care) om cliënten tijdelijk op te vangen en een veilige basis te bieden voor herstel. Het derde cluster, Participatie, biedt activiteiten op het gebied van (begeleid) wonen, werken, vrije tijdsbesteding, inkomen en schuldhulpverlening. De trajectre-

**Geesje Liebrechts, teamleider:** "Door vandaag weten we dat we met z'n allen op één lijn zitten."

gisseur is de verbindende schakel tussen de drie clusters en de cliënt.

Kijkend naar de 'omgeklapte' organisatie, zegt Pim Dijkstra dat het primaire proces nu 'slimmer' en 'flexibeler' is georganiseerd. "Neos anticipeert op de nieuwste inzichten over zorg, opvang en ondersteuning van kwetsbare burgers." Pim benadrukt dat de reorganisatie noodzakelijk is om gezond en daadkrachtig te blijven in een veranderend politiek klimaat. "Ook de ontwikkelingen op het gebied van financiering hebben ons genoodzaakt om tijdig een forse omslag te maken." Toch zijn er met de reorganisatie geen banen verdwenen. Dat zou ook dubbel pijnlijk zijn geweest, want de vraag naar maatschappelijke opvang is, juist door de sociaal-economische crisis, onvermin-



derd groot. Neos heeft dan ook ingezet op meer efficiëntie en effectiviteit, waarbij verantwoorde uitstroom en duurzame resultaten met klanten voorop staan. Pim: "Wij willen bereiken dat cliënten zo snel mogelijk en zoveel mogelijk weer zelf verantwoordelijk worden en blijven voor hun eigen leven."

#### **Veel vertrouwen**

Medewerkers hebben veel vertrouwen in de vernieuwde organisatiestructuur en methodiek. Dat blijkt uit het medewerker tevredenheidsonderzoek dat de Monitor Groep kort na de omklap heeft uitgevoerd. Medewerkers van Neos beoordelen hun organisatie met een 7,4, wat hoger is dan het landelijk gemiddelde. Ook ten opzichte van voorgaande onderzoeken bij Neos is een stijgende lijn te zien. Het feit dat maar liefst 95 procent van de medewerkers Neos met een (ruime) voldoende beoordeelt, maakt

**Janneke Coolen, trajectregisseur: "De uitdaging van de omklap zit voor mij vooral in het vormgeven van de splinternieuwe rol als trajectregisseur. Het invoeren van krachtgericht werken is de grootste stap vooruit, omdat het – juist ook onzekere – cliënten krachtiger maakt."**

dat Neos het predicaat 'TopWerkgever' heeft gekregen. Een unicum bij organisaties waar zo ingrijpend wordt gereorganiseerd, merken de onderzoekers van de Monitor Groep op.

Neos heeft veel in het werk gesteld om medewerkers en cliënten bij de reorganisatie te betrekken en ze ervoor te enthousiasmeren. Bijvoorbeeld via bijscholing en training,

waarbij alle medewerkers hebben leren werken met de krachtwerkmethode en via verschillende werkconferenties. Maar ook door een 'Omklapdag' te organiseren. Op 1 oktober 2012 zetten medewerkers op interactieve wijze gezamenlijk de knop om. Tijdens een inspirerende middag confronteerden ze elkaar met wat ze wel en niet meer gingen doen. En ze stelden doelen door te bedenken hoe Neos over een aantal jaar het nieuws zou moeten halen. 'Norm Neos landelijk ingevoerd', werd er onder andere genoteerd.

#### **Positieve cliënten**

Ook cliënten zijn positiever over Neos dan voor de omklap. Secretaris van de Cliëntenraad, Anneke Sweep, reageerde tijdens de

**Rian Verduijn, gezinsbegeleider Blijf van m'n Lijf: "De nieuwe structuur geeft meer mogelijkheden om medewerkers op basis van hun expertise in te zetten. Dat komst cliënten ten goede."**

Omklapdag op de krantenkop 'Een voorzet van Neos is een doelpunt voor de cliënt'. "Ja, zo moet het. Ik heb ook bij andere instellingen gezeten en die geven geen voorzet, maar eerder een terugspeelbal." De Cliëntenraad is nauw betrokken bij de reorganisatie. Als ze kijkt waar dat toe heeft geleid, is Anneke erg tevreden. "De nieuwe structuur is opgebouwd met het cliëntperspectief als centraal punt. Dat is de grote vernieuwing. Daarmee schep je als organisatie de beste voorwaarden voor medewerkers om cliënt- en vraaggericht te werken. Daarmee straal je uit naar cliënten: het gaat om jouw perspectief, wij staan in dienst daarvan."

# NEOS AAN KOP DOOR INNOVATIE

## INNOVATIE DOOR PROFESSIONALISERING

**In een werkveld dat voortdurend aan veranderingen onderhevig is, moet je meebewegen en vooruit kijken, zegt Anja Koning, diensthoofd P&O bij Neos. Met een Management Developmentprogramma (MDP) geeft Neos leidinggevenden daarom de handvatten om deze veranderingen het hoofd te bieden. En door actief samen te werken met het beroepsonderwijs, verzekert Neos zich er van dat de nieuwe (zorg)professional datgene in zich heeft waar een moderne maatschappelijke opvang behoefte aan heeft.**

Met de reorganisatie die in 2012 bij Neos werd gerealiseerd, is er veel veranderd voor leidinggevenden. Hun teams moeten resultaatgerichter gaan werken en hebben daar natuurlijk de juiste aansturing voor nodig, vertelt Anja. "Cliënten kunnen niet eindeloos in de opvang blijven, ze moeten zo mogelijk uitstromen en het liefst weer aan het werk. Met het MDP willen we leidinggevenden de handvatten bieden om die cultuuromslag te bespoedigen."

In het MDP zijn ook jonge medewerkers 'van de werkvloer' ingestroomd. "Ze hadden gesolliciteerd voor de functie van teamleider, maar hadden nog geen leidinggevende ervaring", zegt Anja. Na een assessment hebben een aantal toch een leidinggevende functie gekregen. Een waardevolle beslissing, vindt Anja. "Het grote voordeel ten opzichte van nieuwe mensen aantrekken, is dat deze medewerkers de cliënten en werkprocessen al goed kennen. Dat is een grote pre in de maatschappelijke opvang."

"Met het MDP willen we medewerkers employabe-

ler maken; ze moeten mee kunnen blijven groeien. "Want", constateert Anja, "ontwikkelingen gaan sneller dan voorheen. We moeten in het hier en nu veranderen, maar ook al naar de toekomst toe veranderen." Anja erkent wel meteen dat die toekomst niet geheel duidelijk is vanwege mogelijke bezuinigingen. "Maar je kunt er wel op anticiperen. Door de organisatie heel krachtig en flexibel te maken en te zorgen dat het goed draait. Medewerkers snappen dat dat nodig is en dat ze daar hun best voor moeten doen."

### Samenwerking met onderwijs

Om toekomstige medewerkers nu al goed voor te bereiden op het werkveld van de toekomst, werkt Neos nauw samen met onderwijsinstellingen als de Radboud Universiteit, Fontys Hogescholen en verschillende ROC's in de regio. Onder andere op het gebied van het stagebeleid wordt flink aan de weg getimmerd. Opleidingscoördinator Rianne van de Wijdeven: "We gaan beter inspelen op vraag en aanbod. Zo wil Neos niet alleen investeren in stagiairs, maar zich ook inspannen om de beginnende professional te behouden voor de organisatie."

Bij Fontys schuiven ervaren medewerkers van Neos sinds 2012 aan bij eindexamengesprekken. En Neos-bestuurder Pim Dijkstra heeft plaatsgenomen in de Raad van Advies bij Fontys Hogescholen. Dit heeft allebei als doel om impulsen en ontwikkelingen vanuit het werkveld te geven aan het beroepsonderwijs. "Daarnaast", zegt Rianne, "moet je je als werkgever ook profileren. Zelfs bij jongeren die nog voor een opleiding moeten kiezen. Wij kunnen op dit moment nog voldoende mensen vinden op de arbeidsmarkt, maar de keuze voor onze sector is in de toekomst niet vanzelfsprekend."

## INNOVATIEKRACHT DOOR

**Hoe lever je zorg die efficiënt en effectief is? Om die vraag te beantwoorden, participeert Neos in de Academische Werkplaats Opvang x Oggz van het Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg (UMC St Radboud). Met als gevolg: wetenschappelijk onderbouwde methodieken die een wereld van verschil**



***"Wij kiezen er voor om hulpverlening met een menselijke maat de doen. En dat is het sterke punt van Neos. Van mens tot mens, daar gaat het om."***

**Pim Dijkstra, bestuurder Neos**





## OR ONDERZOEK

**maken. Prof. dr. Judith Wolf is de motor achter deze methoden en interventies in Nederland, maar volgt ook de implementatie en het effect op de voet. Haar conclusie: De achterstand is ingelopen. Sterker nog: "Participerende organisaties hebben een koppositie ingenomen."**

Neos-bestuurder Pim Dijkstra is al sinds 2010 ervan overtuigd: de hulpverlening moet professioneler en efficiënter. Een veelheid aan methoden en intuïtief handelen naar eigen inzicht moest plaatsmaken voor een heldere, goed onderbouwde aanpak. De effecten van die koerswijziging zijn inmiddels op alle vlakken merkbaar. Met de implementatie van de basismethodiek Krachtwerk is de doorstroom en de mate van zelfredzaamheid van cliënten aanzienlijk verbeterd en zijn zowel cliënten als medewerkers tevredener dan ooit.

De krachtgerichte basismethodiek is ontwikkeld in de Academische Werkplaats, een broedplaats van het Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg, waar wetenschappelijke kennis en praktijkervaring samenkomen en waar Neos al enige jaren deel van uitmaakt. Juist het combineren van praktijkervaringen met wetenschappelijke kennis, maakt dat er effectieve methodieken ontwikkeld worden die werken. Judith Wolf, hoofd bij het Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg en directeur van de werkplaats: "Neem Krachtwerk. Daarbij hebben we gekeken wat cliënten en profes-

sionals ervaren én belangrijk vinden en wat er in de wetenschap bekend is over zaken als sociale uitsluiting en huiselijk geweld en effectieve interventies daarbij."

Naast de ontwikkeling van methodieken, houdt Judith Wolf zich ook bezig met implementatie en borging. Zo worden er effectmetingen gedaan, wat input oplevert om methodieken verder te ontwikkelen. Daarnaast zijn er coachingstrajecten waar Neos dankbaar gebruik van maakt. Slim, vindt sociaal-wetenschappelijk onderzoeker Lilian Linders van het lectoraat Sociale Studies van Fontys Hogescholen. Want volgens haar is voortdurende ondersteuning bepalend voor het succes van een wetenschappelijke methodiek. "Je ziet dat Neos medewerkers echt meeneemt. Je moet door blijven gaan met scholen, dat is een never ending story."

Volgens Lilian heeft Neos met het evidence-based Krachtwerk voor 'een effectieve werkwijze' gekozen. "Dit sluit helemaal aan bij de ontwikkelingen van deze tijd. We moeten naar een duurzamere manier van zorgverlening, Krachtwerk past daarbij." Andere organisaties en zelfs andere sectoren, die (nog) niet in de Academische Werkplaats participeren, zien dat ook. "We krijgen heel veel waardering", zegt Judith Wolf. "Movisie heeft inmiddels contact opgenomen met ons of ze de methodiek kunnen opnemen in de databank sociale interventies. Er komt steeds meer landelijke erkenning. Dat is belangrijk voor de methodiek en voor cliënten."



***"Bij Krachtwerk bijvoorbeeld hebben we gekeken wat er in de wetenschap bekend is over zaken als sociale uitsluiting en huiselijk geweld en effectieve interventies daarbij."***

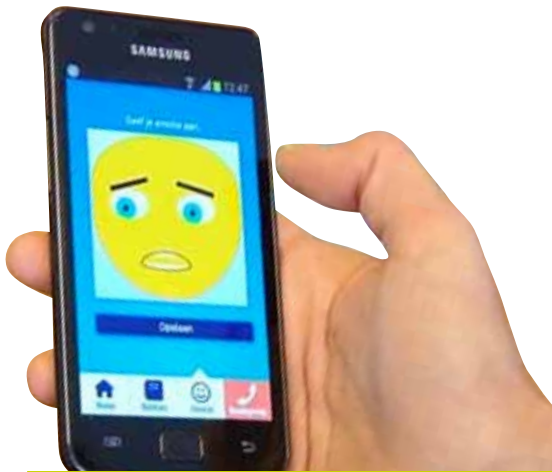
**Judith Wolf, hoofd bij het Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg en directeur van de Academische Werkplaats**



*Sociaal-wetenschappelijk onderzoeker Lilian Linders van het lectoraat Sociale Studies van Fontys Hogescholen*

## NIEUWE TECHNOLOGIEËN NEOS WERKT STEEDS SLIMMER

Een app die partners een time-out biedt en zo huiselijk geweld helpt voorkomen. En een sms-dienst die zwerfjongeren met een simpel mobieltje toch toegang geeft tot e-mail en Twitter. Om voortdurende te kunnen innoveren en nieuwe technologieën toe te passen in de hulpverlening, participeert Neos in de Coöperatie Slimmer Leven 2020. Doel is om de kansen en mogelijkheden voor cliënten te vergroten.



### APP VOORKOMT HUISELIJK GEWELD

Voor partners en gezinnen die bij elkaar willen blijven, maar huiselijk geweld willen voorkomen, biedt Neos nu in samenwerking met het Steunpunt Huiselijk Geweld Eindhoven-De Kempen de Time-out app aan. De app die door de Lumensgroep is ontwikkeld, helpt om bij ruzie en dreigende escalatie een time-out in acht te nemen. Beide gebruikers krijgen in dat geval via de app een vooraf door hen zelf bepaalde 'taak' waardoor ze even uit elkaar zijn, zoals een (koude) douche nemen of de hond uitlaten. Na enige tijd vraagt de app naar de gemoedstoestand van de gebruikers. Als die is verbeterd, wordt de time-out beëindigd. Maar als de gebruikers boze of droevige smileys blijven sturen, wordt automatisch een vooraf gekozen contactpersoon gebeld. De ervaringen van het Steunpunt Huiselijk Geweld met de app zijn ronduit positief. De medewerkers merken dat partners die de app gebruiken, ook werkelijk in staat zijn om te voorkomen dat een ruzie escaleert.

### SAMENWERKEN IN DE NACHT

's Nachts werken is vermoeiend en kostbaar voor de organisatie. "Dat willen we graag slimmer organiseren", zegt Guido van Kempen, clustermanager Opvang en Verblijf. "En wel met zorgcirkels. Binnen een zorgcirkel slaan verschillende ketenpartners de handen ineen om samen efficiënter te werken. Zo zijn in de Eindhovense wijk Gestel de opvangvoorzieningen Ritahuis, Labrehuis en Sociaal Pension van Neos gehuisvest. Maar ook andere zorgaanbieders leveren binnen deze wijk zorg aan cliënten, zowel binnen zorglocaties als bij mensen thuis. Door de nachtbezetting samen slimmer te organiseren heb je 's nachts minder mensen nodig", legt Guido uit. "We zitten nu in de onderzoeksfase om te kijken welke mogelijkheden tot samenwerken er zijn. Daarbij wordt ook onderzocht of domotica de medewerkers kan ondersteunen. Voorop staat dat de veiligheid en kwaliteit voor cliënten en medewerkers minstens gelijk moeten blijven."





## ALLES WORDT EEN SMS

Zwerfjongeren hebben vaak wel een mobiel, maar bel- en internetgebruik is zeldzamer. Om toch met ze in contact te blijven, gaat Neos de sms-dienst Homeless SMS aanbieden. Via dat systeem kunnen jongeren gratis communiceren. Onderling, maar ook met hun vaste begeleider. Bovendien maakt de dienst het mogelijk om via sms ook te e-mailen en te twitteren. In Londen is Homeless sms een effectief communicatiemiddel voor daklozen gebleken. De bedenkers introduceerden de dienst in Eindhoven, waar deze door Neos, GGzE en het Leger des Heils enthousiast werd omarmd. De Stafmedewerker Productontwikkeling en Cliëntparticipatie, Ton Feijen, ziet volop kansen. "Jongeren krijgen bijvoorbeeld een bericht voor een afspraak die ze niet moeten vergeten en de spullen die ze daarvoor nodig hebben. Handig, want iets vergeten of niet komen opdagen kan een vertraging in het traject opleveren. Ook maakt het de begeleiding efficiënter; een begeleider zit niet meer voor niets te wachten. Groepscontact behoort eveneens tot de te ontwikkelen mogelijkheden. Het biedt de mogelijkheid om de hele groep ineens te bereiken. Makkelijk bij groepsactiviteiten maar ook bijvoorbeeld als een jongere weer een woning heeft, maar geen bank. Hij kan dan met één sms aan een hele groep vragen of iemand er een over heeft."



## BEELDBELLEN TEGEN EENZAAMHEID

Cliënten bij Housing First zijn mensen met, zoals coördinator Thijs Honig het zegt, "een flinke kras op hun ziel." Ze komen via Housing First van de straat weer in een woning. Dat is natuurlijk goed, maar vaak valt het zwaar. "Door eenzaamheid en sociaal isolement. Deze mensen durven niet zomaar aan te bellen bij de burens, omdat ze het gevoel hebben dat ze anders zijn." Om daar wat aan te doen, hebben een aantal cliënten van ons een computer, internetaansluiting en een cursus gekregen. In principe om te kunnen beeldbellen met elkaar en contact te houden met hun begeleider. Voor een aantal cliënten werkt het. "Er ontstaat toenadering door computergebruik. Eén cliënt is gaan beeldbellen met zijn dochter in het buitenland. Daardoor zijn ze elkaar weer gaan opzoeken", zegt Thijs. Maar cliënten bleken hun computer vooral te gebruiken voor het zoeken naar werk en het verzamelen van huisraad op Marktplaats. "Dat heeft ons verbaasd. Voor deze doelgroep zijn dit fenomenaal grote stappen op de participatieladder."

## REALISEREN WAT EERST ONMOGELIJK WAS

Er zullen steeds meer cliënten komen met meervoudige problemen. Maar tegelijkertijd zullen er in de toekomst door krappere budgetten minder capaciteitsplaatsen zijn, schets Neos-bestuurder Ting Yu Chu. "Daarom moeten we dingen anders en vooral slimmer gaan organiseren." Dat besef is de voornaamste reden waarom Neos participeert in Slimmer Leven 2020 en investeert in nieuwe technologieën. Neos wil klaar zijn voor de toekomst. "Dat vergt een andere manier van samenwerken. Organisaties hebben elkaar nodig als we van één plus één drie willen maken", zegt Ting Yu. "Bij de Zorgcirkels zie je dat we over organisatiegrenzen kijken. Zo willen we met minder mensen vergelijkbare of betere zorg bieden."

De Time-out app laat goed zien hoe technologie medewerkers kan ondersteunen. "We kunnen nu dingen realiseren die vroeger onmogelijk waren." Ook in het nieuw te bouwen Rita- en Labrehuis ziet hij kansen. "Met domotica willen we de mogelijkheden benutten om betere zorg te leveren met minder middelen."

Zorg zal ook steeds vaker op afstand plaats gaan vinden, voorspelt Ting Yu. "Er zal steeds minder gelegenheid voor medewerkers zijn om even langs te gaan bij een cliënt die in de wijk woont." Daarom is bijvoorbeeld beeldbellen bij Housing First een belangrijke ontwikkeling. "Met begeleiding op afstand houden medewerkers meer tijd over voor andere zorgtaken."

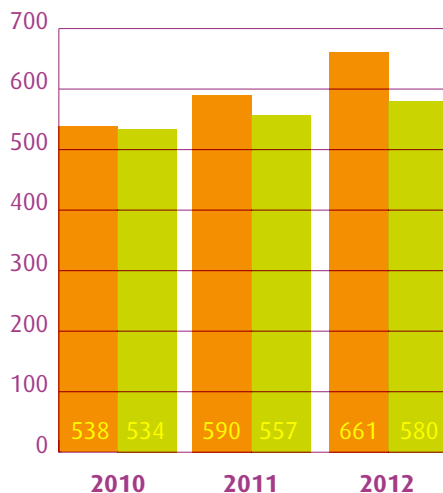
De implementatie van nieuwe technologieën zal steeds gefaseerd verlopen. "Je moet de impact niet onderschatten. We moeten weloverwogen de juiste keuzes blijven maken."



# CIJFFERS 2012

## IN- EN UITSTROOM

Met 661 ingestroomde cliënten vonden in 2012 aanmerkelijk meer mensen hun weg naar Neos dan in voorgaande jaren. Mogelijk zorgt de aanhoudende economische crisis ervoor dat meer mensen een beroep moeten doen op de ondersteuning van Neos. Het aantal cliënten dat uitstroomt, neemt sinds 2010 gestaag toe. In 2012 konden 580 cliënten weer zelfstandig verder.



## MEER INSCHRIJVINGEN EN MEER TRAJECTEN

In 2012 had Neos 130 unieke cliënten meer in begeleiding dan het jaar daarvoor. Eveneens nam het aantal ambulante trajecten fors toe door intensivering van de ambulante begeleiding, waarbij wonen, werken, zorg en ondersteuning, integraal deel uitmaken van het trajectplan.

	2010	2011	2012
Aantal vragen voor advies en opvang	3.633	3.489	3.493
Aantal gerealiseerde opnames	730	844	899
Aantal ambulante begeleidingstrajecten	145	249	362
Aantal ingeschreven cliënten	1.216	1.273	1.403
Waarvan kinderen jonger dan 16 jaar	254	191	236

## FONDSEN, SPONSOREN EN DONATEURS 2012

Friendly Housing, Stichting Present en vrijwilligers, Parochie Charitas Instelling St. Catharina, Oranje Comite, Mevrouw R. Kremers, IKEA, Renew Fashion, Rotary Club Eindhoven-Veldhoven, Oranjefonds, CZ Fonds, Joke Zwanikken Verwenzorg, Wooninc, Univé, Muzikanten, artiesten en vrijwilligers Straatmonologen, Guusje Nederhorst Foundation, Essent, Hema, Cafe Restaurant Queens

# BEDANKT!

*"In de maatschappelijke opvang moet alles om de cliënt draaien. Daarna komen de medewerkers- en organisatiebelangen."*

Johan Kraaijvanger, OR-voorzitter



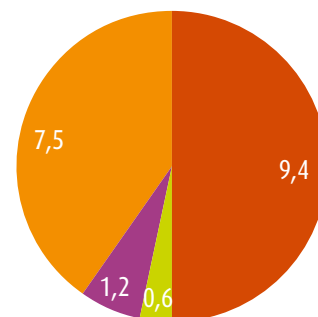
## NIEUW PERSPECTIEF

## EXPLOITATIERESULTATEN 2012

In 2012 realiseerde Neos een exploitatieoverschot van 0,4 miljoen euro. Ten opzichte van 2011 ontving Neos een grotere bijdrage van de gemeente Eindhoven. Door het toegenomen aantal cliënten, groeide ook de bijdrage vanuit de AWBZ.

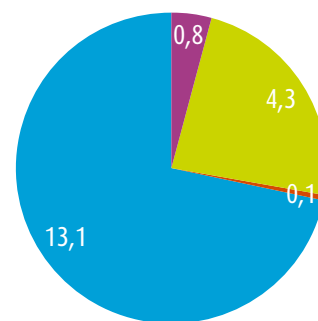
### INKOMSTEN

Totaal: 18,7 miljoen euro



### UITGAVEN

Totaal: 18,3 miljoen euro



## NEOS CENTRAAL BUREAU

**Postadres**  
Postbus 922  
5600 AX Eindhoven

**Bezoekadres**  
Hoogstraat 224  
5615 PX Eindhoven

(040) 250 15 80  
info@st-neos.nl  
www.st-neos.nl