

20

JAAR
BERICHT

25



INLEIDING

Er is de laatste jaren veel geïnvesteerd in het verbeteren van de zorg voor dakloze burgers en voor mensen met een psychiatrische achtergrond. En met succes: er zijn steeds minder mensen dakloos. Het is gelukt om de meesten te huisvesten en weer deel te laten nemen aan de samenleving. Er is naast gezondheidswinst ook grote maatschappelijke winst geboekt. De overlast van zwervers en verslaafden in de stad is sterk verminderd en de inzet van politie en justitie dientengevolge ook.

Hoewel we de exacte omvang nog niet kennen, weten we wel dat er grote bezuinigingen op de sector afkomen. Het zal zondermeer grote inspanningen vergen om de verworvenheden van de afgelopen jaren te behouden.

Hier heeft HVO-Querido zich al langere tijd op voorbereid en in 2013 gaan we door met het investeren in het verbeteren van de kwaliteit en het vergroten van de doelmatigheid van onze dienstverlening.

Het afgelopen jaar is HVO-Querido hierin succesvol geweest. We hebben de krachtgerichte methodiek ingevoerd, er zijn betere en goedkopere zorgarrangementen toegevoegd

aan onze dienstverlening. Op het gebied van huisvesting zijn er flinke verbeteringen doorgevoerd en we hebben ook nog het aantal plaatsen kunnen vermeerderen. Hierin zijn wij goed ondersteund door Agis en de gemeente Amsterdam.

Voor de komende twee jaar liggen de plannen klaar om de zorg aan onze doelgroepen toekomstbestendig te maken. Ik heb er alle vertrouwen in dat de implementatie daarvan gaat lukken. Daarbij voel ik mij gesteund door onze actieve en betrokken medewerkers en gesterkt door de uitkomsten van het onderzoek naar de tevredenheid van medewerkers, die in 2012 aanzienlijk is gestegen.

Over deze en andere ontwikkelingen kunt u lezen in dit jaarbericht. Mocht u vragen of opmerkingen hebben, laat het ons weten.

Clemens Blaas
Bestuurder

Over HVO-Querido

HVO-Querido biedt opvang, woonbegeleiding en dagactiviteiten in Amsterdam aan dak- en thuislozen, mensen met psychiatrische en/of verslavingsproblemen en vrouwen en gezinnen in nood. Jong en oud, mannen en vrouwen.

HVO-Querido ontstaat in 2001 uit een fusie tussen twee Amsterdamse organisaties: Hulp voor Onbehuisden, dat sinds 1904 maatschappelijke opvang en vrouwenopvang biedt, en de Queridostichting, een regionale instelling voor beschermende woonvormen (RIBW), sinds 1969 opererend in de geestelijke gezondheidszorg. In HVO-Querido is het beste van twee werkvelden uit de welzijns- en gezondheidszorg verenigd om onze cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Zorgprogrammering: transparant en doelmatig

Om te kunnen voldoen aan de wensen vanuit onze omgeving, zoals heldere zorg voor cliënten, het aansluiten bij stakeholders en snelle aanpassing aan vragen uit de markt, is HVO-Querido in 2012 bezig geweest met de opzet en inrichting van zorgprogramma's, waarmee we vanaf eind 2013 gaan werken. Hiermee creëren we een structurele verbetering voor onze cliënten, onze samenwerkingspartners en de organisatie, door het bieden van passende zorg, helderheid van ons aanbod en inzicht in resultaten. Elk zorgprogramma beslaat een vastgesteld tijdspad dat nodig is om het samen met de cliënt bepaalde doel te behalen. We krijgen zo meer inzicht in de instroom, doorstroom en uitstroom per zorgprogramma, resultaten en doorlooptijden en verbeteren hierdoor het logistieke proces.

Voor alle cliëntgroepen die HVO-Querido zorg en begeleiding biedt, zijn negen zorgprogramma's opgesteld, gericht op een bepaalde doelgroep met specifieke kwetsbaarheden.

1. Jongeren psychiatrische kwetsbaarheid
2. Jongeren psychosociale kwetsbaarheid
3. Gezinnen psychosociale kwetsbaarheid
4. Volwassenen psychiatrische kwetsbaarheid
5. Volwassenen psychiatrische kwetsbaarheid en verslaving
6. Volwassen psychosociale kwetsbaarheid met/ zonder verslaving
7. Medische zorgvraag en meervoudige kwetsbaarheid
8. Prostitutie en slachtoffers mensenhandel
9. Overbruggingszorg en zorgtoeleiding

Een zorgprogramma bestaat uit één of meer zorgpaden, die in de vorm van een processchema stapsgewijs het traject beschrijven voor een specifieke cliëntengroep. Per zorgpad kunnen er diverse modules worden ingezet. Een module beschrijft een afgebakende eenheid van zorg.

Winteropvang

Het jaar 2012 begint en eindigt koud. Dat betekent dat er in de stad een flink aantal extra bedden voor nachtopvang is. Tijdens de winter van 2012 - 2013 treedt maar liefst vijf keer de regeling voor winterkoudeopvang in werking, een samenwerking van de GGD, het Leger des Heils en HVO-Querido. Tijdens een record aantal dagen van 76 verstrekt HVO-Querido, vooral in de speciaal daartoe ingerichte voorziening aan de Laan van Vlaanderen, maar liefst 12.986 extra overnachtingen. Ter illustratie: dat is evenveel als alle inwoners van het Friese stadje Dokkum.

Nieuwe panden en verbouwingen

Een belangrijk deel van het werk van HVO-Querido is te karakteriseren als begeleiding bij het wonen. Dat betekent dat huisvesting een factor van belang is en wij veel aandacht besteden aan de kwaliteit van de woningen voor onze cliënten, zowel in groepsvoorzieningen als individuele woonruimten. Het onderhoud van voorzieningen en woningen is in 2012 voor het eerst volgens een meerjarenplan uitgevoerd. Hierbij is een aantal 24-uurs voorzieningen en woningen gebouwd en verbouwd. Daarnaast zijn er aan locaties gekoppelde huismeesters aangesteld. ‘Viersterren opvang’ kopt *de Volkskrant* op 6 januari over onze voorzieningen De Rijswijk, De Veste en het Passantenverblijf aan de Poeldijkstraat 10 in Slotervaart, een pand dat kort daarvoor officieel is geopend door burgemeester Eberhard van der Laan samen met bewoner Chris Wolfrat. Op 11 februari steekt *Het Parool* de loftrumpet nog eens dunnetjes over onder de kop ‘Onderdak in Hilton Poeldijkstraat’. Na een flinke opknopbeurt is op 25 januari de opening van de vernieuwde *Batjan* in Amsterdam Oost. *BW Zuid* verhuist naar een nieuw kantoor met minder vierkante meters en een efficiëntere indeling aan de Volkerakstraat. Bij de inrichting hiervan wordt voor cliënten een ruime huiskamer ingericht, waar ze elkaar en hun begeleiders kunnen ontmoeten en waar ook de mogelijkheid is tot deelname aan cursussen. Op 7 september is de opening.

ANTON DE KOMPLEIN

Op 22 juni wordt de nieuwbouw van HVO-Querido aan het *Anton de Komplein* in Zuidoost officieel geopend. Dit pand vervangt de tijdelijke 24-uursopvang aan de Flierbosdreef en de voormalige en eveneens tijdelijke Elsrijkdreef. Op beide plaatsen groeit nu nog slechts gras. ‘Vijfsterrendrugsopvang in Zuidoost,’ kopt *Het Parool* hierover op 24 maart. Op 7 augustus wijdt *de Volkskrant* een artikel aan het nieuwe Anton de Komplein. Met dit pand komt bij HVO-Querido een eind aan ruim vijftien jaar tijdelijke noodbouw voor dakloze verslaafden in Amsterdam Zuidoost. Op de plaats van het nieuwe gebouw startte HVO-Querido begin 1997 met de Nachtopvang Zuidoost Flierbosdreef, bedoeld als tijdelijke voorziening. Aan het Anton de Komplein biedt HVO-Querido zowel opvang voor korte duur aan 20 cliënten als een woonvoorziening voor langere tijd aan 35 cliënten.

Frans Schirmann (1959) is bewoner van het eerste uur van het Anton de Komplein en heeft er naar eigen zeggen de mooiste kamer, met een fraai uitzicht op het Bijlmerpark. Hij verrichtte ook de officiële opening van de voorziening 'ik ben een rasechte Amsterdammer. Mijn vader had een hotel op de Prins Hendrikkade tegenover het Centraal Station, Hotel Schirmann. Tegenwoordig zit daar het A-train hotel. Als ik vroeger geen dope kon scoren, liep ik naar binnen bij bureau Warmoesstraat, soms hadden ze nog wat in de burgerpot. Omgekeerd zaten ze mij ook vaak achterna. Toch zag ik de politie nooit als tegenstander, we waren eerder kind aan huis bij elkaar. Een paar maanden geleden is mijn vader helaas overleden. We praatten veel samen, we kaartten en gingen samen naar het voetballen kijken bij Zeeburgia. Ik heb als van alles gewerkt, loodgieter, stratenmaker, dakdekker. Ik kwam in 2008 bij HVO-Querido uit de ISD (Inrichting Stelselmatige Daders), daarvoor had ik nog nooit met een instantie te maken gehad. Mijn eigen huis had ik door schulden verloren. Eerst zat ik bij het Leger des Heils, later bij de Elsrijkdreef en de Flierbosdreef. Soms had ik een kort lontje in die tijd, stond ik meer in de time-out dan dat ik binnen was. De begeleiding is hier goed. Ze zijn er als je ze nodig hebt, de deur staat altijd open, maar ik trek nauwelijks aan de bel. Ik doe gewoon mijn ding en val niemand lastig. Overdag doe ik zinnige dingen. Ik zet computers in elkaar, ik ben fietsenmaker en met een ploegje jongens bouwen we oude reddingsloepen van booreilanden om tot plezierboten. Leuk werk, het zijn echt schitterend mooie



dingen. En je hebt wat geld in je zak, maar het voornaamste is dat je wat doet, dat je er even tussenuit bent.

Ik heb het hier van begin af aan gebouwd zien worden, ik wist al welke kamer ik wilde. Qua pand zijn we er behoorlijk op vooruitgegaan, alles is hier nieuw en goed en zwaar gemaakt. Ik hoef hier niet zo snel weer weg, maar dat gaat natuurlijk een keer gebeuren. Het liefst ga ik in Noord wonen.'

'Overdag doe ik zinnige dingen. Ik zet computers in elkaar, ik ben fietsenmaker en met een ploegje jongens bouwen we oude reddingsloepen van booreilanden om tot plezierboten'



‘When I invite someone into my house, I want it to be clean. I see too many people who are “vies” in the street’

CHRISTOPHER WALLACE (1971), roepnaam Charlie, woonde jaren op straat en was een van de tijdelijke bewoners van Opvanghotel Osdorp. Inmiddels woont hij in Amsterdam Noord, waar hij wordt ondersteund door onze afdeling Discus. Zijn woning is een toonbeeld van Hollandse properheid, maar de heer Wallace legt dat zelf anders uit. ‘In Jamaica we don’t like dirt. We come from a clean country, it’s our culture. When I invite someone into my house, I want it to be clean. I see too many people who are “vies” in the street,’ aldus Wallace die daarbij bewust de Nederlandse term gebruikt. ‘I live here, that’s why I say “oma” for grandmother and that’s why I get “boos” sometimes.’

Ook in Opvanghotel Osdorp had hij veruit de schoonste kamer. ‘They were nice people in Osdorp. They really help you and give you

OPVANGHOTEL OSDORP

In 2012 verrijst aan de Akerwatingstraat het *Opvanghotel Osdorp*, een nieuwe tijdelijke overbruggingsvoorziening van HVO-Querido voor cliënten die op de wachtlijst staan voor een woning. In juni arriveren de eerste cliënten, een jaar later is het project weer afgebouwd en hebben alle bewoners een eigen woonruimte met ambulante begeleiding. Hiervoor is in korte tijd veel gebeurd. Vijftig sollicitatiegesprekken, meer dan honderd intake-gesprekken, zes weken om het pand bewoonbaar te maken, vier weken om alle cliënten te plaatsen en niet in de laatste plaats het verkrijgen van 48 woningen bij zes Amsterdamse woningcorporaties. Dit alles met het doel om 48 cliënten naar een zelfstandige woonruimte te begeleiden, waar de ondersteuning wordt voortgezet door verschillende ambulante teams van HVO-Querido. Vrijwel alle cliënten krijgen deze begeleiding door middel van een Volledig Pakket Thuis.

respect. I’ve been in this country for fifteen years, I never got a house. This here is my first house.’ De heer Wallace is blij met zijn eigen woning, maar had nog liever iets meer in het centrum gewoond. ‘I’m a Kingstonian man, a city guy, we take it cool, we don’t use the bush. I’m a Rastafarian, I like Peter Tosh, a great singer from the Wailers. ‘I tell you plain and straight, everything in Holland is about time, it’s a crazy, wicked country. But here I can lead my life. I cook my own food, I clean my house, I invite my friends, we sing reggae music together.’

DE AAK

Onze afdeling *De Aak* in Osdorp verhuist begin oktober van de Akerwateringstraat 243 naar 241. Hemelsbreed is het een afstandje van niks. Ook de capaciteit van 60 cliënten in ongewijzigd. Toch is het een wereld van verschil, van een groot flatgebouw naar een zelfstandige voorziening met een eigen voordeur op de begane grond plus een eerste - en enige - verdieping. Bovendien beschikt men nu over een lichte en ruime tuin annex binnenplaats waar bewoners lekker buiten kunnen zijn. Volgens maatschappelijk werker Saul Hubregste van De Aak is het behouden van dezelfde buurt en leefomgeving belangrijk voor veel bewoners, want daardoor zijn er op dat vlak nauwelijks aanpassingsproblemen. Cliënten kunnen naar dezelfde winkels, komen en gaan met dezelfde tram en maken gebruik van dezelfde maatschappelijke voorzieningen in de buurt.

KOEN SCHOT (1957) woont al zeven jaar in De Aak en heeft de verhuizing van het oude naar het nieuwe pand meegemaakt. 'Ik kom uit een ondernemende familie, mijn ouders hadden een manege. Brave mensen, ze dronken niet, ze gebruikten niet. Zie je dat paard?' vraagt Schot, terwijl hij wijst naar een schilderij op zijn kamer, 'daar heb ik als kind jarenlang op gereden. Vanaf mijn elfde gebruik ik drugs, niet dat ik zo'n wilde ben, maar ik wilde gewoon alles proberen. Vanaf mijn veertiende werkte ik in de horeca en op mijn zestiende kreeg ik een zwaar motorongeluk. Met heroïne vallen veel remmingen weg.



Verslaafd zijn, daar groei je in. Op een gegeven moment stond ik voor het luik van de verstrekking en zakte zomaar in elkaar, mijn been op drie plaatsen gebroken. Mijn botten zijn door langdurig gebruik heel broos, maar ik heb nu gelukkig al zeven jaar niks meer gebroken. Ik heb een elektrische fiets met drie wielen, dan kun je niet omvallen. Ook daar wen je aan, ik fiets nog steeds als een idioot. Ik zou mijn leven niet anders gedaan willen hebben. Gek genoeg, heb ik altijd al gedacht dat ik zou gaan zwerven. In het begin was de verhuizing een hele omschakeling. Eerst hadden we van twee verdiepingen die weinig mengden naar iedereen bij elkaar. Het lijkt drukker. We zijn er wel op vooruitgegaan. Alles is hier mooi nieuw, licht en ruim. Werkmensen in huis vond ik wel leuk, dat geeft een beetje reuring.

Ik heb geen haast om hier weg te gaan. Een zelfstandige woning wordt voor mij heel ingewikkeld. Een keer struikelen en ik lig in het ziekenhuis. Ik woon hier naar mijn zin en ik ben tevreden over de begeleiding. Ik heb niks te klagen, ik blijf hier tot 2026. Ik zit bij atelier Kunstkop, daar schilder ik een paar dagen per week. Ik ben momenteel vooral met lijnen en cirkels in de weer. Ik ben een beetje een einzelgänger. Ik heb een kano gekocht waarmee ik door Amsterdam en omstreken vaar. Verder ben ik nogal een gamer, ik houd wel van knallen. Dat speel ik vooral online, het is leuk om op zo'n manier met mensen over de hele wereld contact te hebben.'

Marcel Schoenmaker (1967) wordt begeleid door het Ambulant team Zuid/Nieuw-West volwassenen. Marcel Schoenmaker: 'Ik woon nu weer vlakbij waar ik ben geboren, in de Tweede Nassaustraat. Dat voelt als een soort thuiskomen. Ik heb LTS gedaan en werk vanaf mijn vijftiende. Eerst als koerier met de brommer, na mijn diensttijd, bij de Irenebrigade in Schalkhaar, met de auto. Je had toen geen mail of internet, ik bracht bijvoorbeeld reclamefilmmpjes voor de tv naar Hilversum. Ik ben altijd chauffeur geweest, stilstaan of achter een bureau zitten, is niks voor mij. Ik ben taxichauffeur geweest, heb bij Van Gend en Loos gewerkt, en ik heb jarenlang oude mensjes vervoerd met de stadsmobiel en kinderen van het speciaal onderwijs met een busje. Nu ben ik nog steeds chauffeur, bij Pantar, fulltime, vijf dagen per week voor het minimumloon. Zo zie ik heel Nederland en je spreekt tijdens je werk veel verschillende mensen. Bij Pantar houden ze bovendien rekening met mijn handicap. Ik ben heel ongeduldig, ik zeg gewoon meteen wat ik van alles en iedereen vind. Dat kan niet overal. Ik denk dat ik over vijf jaar nog steeds chauffeur ben, misschien wel op de vrachtwagen, dat lijkt me wel wat. Ik ben bij HVO-Querido gekomen via de Jellinek. Ik zit nu ruim een half jaar in deze woning en ga hier niet meer weg. Ik voelde me hier meteen thuis. Ik ben heel content met mijn begeleidster. Zij opent deuren die voor mij gesloten blijven. Zij regelt

dingen met instanties. Als ik opbel, krijg ik altijd te horen dat iets niet kan, maar als mijn maatschappelijk werkster opbelt is het "nou mevrouw, we gaan het regelen." In mijn vrije tijd ga ik het park in, daar is altijd wat te beleven. Of ik kijk tv. Ik heb veel sociale contacten, straks komt een gabber van me langs die ken ik al heel lang, ook nog uit deze buurt. Ik heb een zoon die ik regelmatig zie, hij zit op de havo, een fantastische gozer.'



'Ik ben heel ongeduldig, ik zeg gewoon meteen wat ik van alles en iedereen vind. Dat kan niet overal'.

WIJK PUNTEN

Ambulant team Zuid/Nieuw-West van HVO-Querido betreft eind mei een nieuw *wijkpunt* in Amsterdam Zuid aan de Lizzy Ansinghstraat 163. Op 22 november 2012 wordt het nieuwe Wijkpunt Nieuw-West van HVO-Querido aan de *Johan Huizingalaan* 126 officieel geopend. In dit wijkpunt zijn drie afdelingen verenigd: Beschermd Wonen Nieuw-West, Discus en Ambulant team Zuid/Nieuw-West. Deze laatste afdeling biedt ambulante woonbegeleiding aan jongeren en volwassenen, zowel aan cliënten met psychiatrische als psychosociale kwetsbaarheden.

'Ik kook zelf, want dat is niet duur en goed voor je lichaam. Je moet gewoon groente hebben en ik houd erg van vis'.

HOUSING FIRST JONGEREN

In november gaat bij het Ambulant team Jongeren van HVO-Querido in Zuid/Nieuw-West, in samenwerking met Spirit en in opdracht van de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Amsterdam, het project *Housing First voor jongeren* van start. Het gaat hierbij om jongeren die wegens moeilijk gedrag nergens kunnen worden geplaatst. Zowel jongeren uit een jeugdzorginstelling, als dak- en thuisloze jongeren. Deze jongeren worden nu uit de instellingen gezet, onder meer omdat ze ongeschikt zijn voor wonen in een groep, of maken programma's niet af.

Voor *Housing First voor jongeren* wordt een team samengesteld en er worden woningen gezocht, voornamelijk voor tien jongeren. Inmiddels hebben de eerste jongeren hun woning betrokken en is de begeleiding van start gegaan.



Chayma Grihti (1996) is de jongste cliënt van het team van Housing First voor jongeren. Ze heeft zojuist een woning betrokken in De Baarsjes in Amsterdam West. Geboren in Marokko en opgegroeid in het Spaanse Gerona kwam zij op haar dertiende naar Amsterdam. Chayma Grihti: 'Ik heb veel gezien in mijn leven, ik wil mijn dingen alleen doen. Wel met vrienden en familie op de achtergrond, maar zoveel mogelijk onafhankelijk. Vier jaar ben ik nu alleen. Op straat en heen en weer tussen de groep en de gesloten afdeling. Nu ben ik lekker op mezelf, in mijn eigen woning. De begeleiding hier geeft best goede adviezen en ze helpen je echt om dingen te regelen als je daarom vraagt. Het was wel een beetje wennen in het begin, maar ik voel hier echt rust. Op de groep

had ik alleen hoofdpijn, altijd mensen om je heen, je moet alles vragen. Hier heb ik veel energie. Ik ga na de zomer weer naar school, mijn diploma halen. Vroeger wilde ik politieagent worden, nu grondstewardess. Vanaf je achttiende mag je stage lopen op Schiphol. Voorlopig blijf ik in Amsterdam, daarna wil ik zelf ergens een huisje bouwen. Overdag doe ik boodschappen, ik maak elke dag mijn huis schoon, en een keer per week is het grote schoonmaak. Ik kook zelf, want dat is niet duur en goed voor je lichaam. Je moet gewoon groente hebben en ik houd erg van vis. 's Avonds ga ik vaak joggen of ik ga vriendinnen lastigvallen met mijn telefoon. Ik verveel me nooit, dat kan ik niet.'

Alfonso Lobelle Fransen (1965) woont nog maar net met begeleiding van Discus in een zelfstandige woning in stadsdeel Amsterdam Nieuw-West. 'Mijn vader is Spaans, mijn moeder is Nederlands. Ik heb een zus die hier woont en drie zussen in Spanje, in La Coruña, een haven- en vissersstad in de punt van Galicië. Hoewel ik in Rotterdam ben geboren en hier al heel lang woon, kies ik bij voetbalwedstrijden tussen Nederland en Spanje nog altijd voor Spanje. Ik heb LTS elektrotechniek gedaan en in de bouw gewerkt en als glazenwasser. Daarnaast heb ik

een diploma als instellingskok, mijn vader was vroeger kok in het Hilton. Van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat was ik aan het werk en kookte voor meer dan tachtig mensen. Dat werd me teveel, maar ik vind het nog steeds leuk om te koken, ik doe het elke dag. Vanaf 1990 ben ik in Amsterdam. Eerst woonde ik zo'n beetje overal en nergens, ik heb achttien jaar gezworven en sliep wel eens bij het Passantenverblijf van HVO-Querido. Daarna heb ik een paar jaar bij Straetenburgh gewoond en nu zit ik zo'n twee maanden hier via Discus. Een huis van jezelf is het mooiste dat er is, dat is een

groot goed, dat wil je niet meer kwijt.

Ik doe nog steeds dagbesteding bij Straetenburgh, ik werk daar als klusjesman. Daar hoop ik mee door te gaan als zij naar het nieuwe pand aan het Robert Kochplantsoen verhuizen. In mijn huis komt het ook goed van pas dat ik handig ben, ik schilder en behang en doe zelf alle klussen. Daarnaast ben ik nu bezig om via Pantar aan het werk te komen. Net als iedereen wil ik toch het liefst een normale baan hebben en groeien. Ik heb er wel eens over gedacht om naar Spanje te gaan, dan zou ik meteen voor mijn vader kunnen zorgen die al behoorlijk op leeftijd is, maar het is daar momenteel ook niet zo makkelijk om werk te vinden. In mijn vrije tijd bouw ik computers en die verkoop ik dan. Daar heb ik een cursus voor gedaan bij het ACC (Actief Computercentrum) van Scip. Mijn persoonlijke begeleider helpt mij met de financiën en met het maken van allerlei afspraken. Soms komt zij hier op bezoek, soms ga ik naar het kantoor. Ik ben heel erg tevreden over haar.'

'Een huis van jezelf is het mooiste dat er is, dat is een groot goed, dat wil je niet meer kwijt'.



AMBULANTI- SERING

Op 7 maart worden de resultaten gepresenteerd van het onderzoek van het Universitair Medisch Centrum St Radboud uit Nijmegen naar de werkwijze en de resultaten van onze afdeling *Discus*. Wat blijkt? De aanpak is een succes. Eric van der Burg, wethouder zorg van Amsterdam, zegt hierover: “De resultaten liegen er niet om. Beperkte uitval, beperkte overlast, tevredenheid bij cliënten en begeleiders. En het is ook nog eens een methodiek die goedkoper is dan het alternatief, namelijk verblijf in een beschermde woonomgeving.”

Van der Burg zegt toe de capaciteit in deze te willen uitbreiden naar 300 plaatsen en te willen bezien of deze aanpak breder kan worden ingevoerd. “Is het mogelijk om veel meer mensen in vormen van begeleid wonen op te vangen in plaats van in een voorziening? Is begeleiding op de woning niet eigenlijk altijd beter dan opname in een voorziening en moeten we niet veel meer die richting inslaan? HVO-Querido denkt daar al over en ik wil er graag met hen over in gesprek,” aldus de wethouder.

Op 9 maart portretteert *Het Parool* drie cliënten van *Discus*. “Het belangrijkste is een dak boven hun hoofd en van daaruit kun je werken aan de problematiek die ze hebben”, aldus teammanager Wessel de Vries van *Discus* op 14 maart in *Metro*.

Rapportcijfers

CQ-index

Bij het periodieke tevredenheidsonderzoek onder cliënten van HVO-Querido, de zogeheten Consumer Quality Index, is de respons in 2012 met 55% aanmerkelijk hoger dan tijdens de vorige meting (40%). De algemene waardering, uitgedrukt in een rapportcijfer, stijgt van 7.43 naar 7.55.

Medewerkersonderzoek

In september vullen 649 medewerkers van HVO-Querido het tevredenheidsonderzoek in, een respons van 67,3%. Op vrijwel alle hoofdonderwerpen is hoger gescoord dan in het vorige onderzoek van 2010 en op enkele onderwerpen zelfs beter dan het gemiddelde van andere RIBW organisaties (benchmark).

De algemene tevredenheid is toegenomen van een 6,9 naar een 7,4.

Kwaliteitskeurmerk

Tijdens externe audits op 21, 23 en 24 mei toont certificerende instelling Kiwa zich tevreden over het kwaliteitsmanagementsysteem van onze organisatie en daarmee wordt het HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) kwaliteitskeurmerk, dat HVO-Querido sinds 2007 bezit, verlengd.

Eigen regie

Herstel, empowerment en de inzet van ervaringsdeskundigheid worden bij steeds meer organisaties als een leidend principe gezien. Op 1 februari gaat *het Herstelbureau* van HVO-Querido van start met de aanstelling van een projectleider. In juli ontvangen de eerste deelnemers aan de cursus ‘Herstellen doe je zelf’ hun certificaat. Het Trimbos Instituut presenteert 8 oktober het rapport *Nu leef je zelf* over zelfbeheer, onder meer over de afdeling JES (Je Eigen Stek) van HVO-Querido.

Een snelle ambassadeur van het project 'Meedoen! Sporten en bewegen,' is **Jose Antonio de los Santos** (1986), een cliënt van het Passantenverblijf. Hij komt van oorsprong uit de Dominicaanse Republiek maar houdt van de Nederlandse kou. 'Als kind deed ik al veel aan sport: atletiek, basketbal, voetbal en vooral honkbal, onze nationale sport. Ik doe nog steeds van alles, ik ben compleet. Het gaat mij om het team, je traint heel hard om samen te winnen. Sport is samen. Zeven jaar woon ik nu in Nederland, mijn kinderen zijn hier, die wil ik blijven zien. Mijn zonen gaan bij Ajax voetballen. Daarom wil ik in Amsterdam

blijven. Ik voel me sterk, ik kan nu verder, stap voor stap. Als mijn financiën op orde zijn, ga ik begeleid wonen via Cordaan. Ik houd van animatie. Ik heb heel veel energie en die wil ik gebruiken voor andere mensen. Mensen helpen, mensen stimuleren. Samen dingen doen, zoals sporten.' Hij brengt dit ook in praktijk. Tijdens de drukbezochte jaarlijkse sportdag van HVO-Querido voor cliënten en medewerkers op 30 mei 2013 in Park Frankendael leidt Jose Antonio met veel souplesse en enthousiasme de centrale warming up.

'Sport is samen'.



DAG- ACTIVITEITEN: SPORT

HVO-Querido hecht veel belang aan deelname van cliënten aan zinvolle dagactiviteiten, of het nu gaat om werken, leren, recreatie, ontmoeting of sport. Ontdekken waar je eigen krachten liggen, ervaar je in letterlijke zin bij sport. Door te sporten en te bewegen brengen cliënten van HVO-Querido verandering in hun situatie. Het verbetert niet alleen de fysieke gesteldheid, mensen worden ook weer trots op hun prestaties en komen meer in contact met hun omgeving. HVO-Querido besteedt dan ook veel aandacht aan uiteenlopende vormen van sport. Niet alleen door dagelijks te trainen, ook door deelname aan tal van wedstrijden en evenementen.

Ruim dertig atleten van HVO-Querido, waaronder een tiental cliënten, doen op 25 maart mee aan de Zandvoort Circuit Run. Cliënt Sebastian Ijpelaar loopt op 15 april de marathon van Rotterdam. Zestig medewerkers en cliënten van HVO-Querido lopen 23 september de Dam tot damloop. Zeventien lopers doen 21 oktober mee aan de business run tijdens de marathon van Amsterdam en meer dan dertig cliënten en medewerkers nemen 18 november deel aan de Zevenheuvelenloop in Nijmegen. Onze voetbalteams grijpen op 17 en 18 augustus in de finale op de Dam net naast de Dutch Street Cup. HVO-Querido scoort 21 september goed bij de landelijke Kwartiermakerscup, deze keer bij Promens Care in Assen. Onze voetballers behalen de eerste, tweede en derde plaats. HVO-Querido is op 22 augustus goed vertegenwoordigd bij de tweede landelijke sport- en beweegdag op nationaal sportcentrum Papendal.



POLITIEK

Directeur-generaal Langdurige Zorg Marcelis Boereboom en Hoofd Directie Maatschappelijke Ondersteuning Annet den Hoed van VWS zijn in augustus te gast bij HVO-Querido als reactie op onze lobby over de uitvoerbaarheid en gevolgen van bezuinigingen op de AWBZ. In september is wethouder Zorg Eric van der Burg met een delegatie VVD-kamerleden en ambtenaren van VWS bij ons op bezoek om een beeld te krijgen van de cliënten waar het om gaat. In oktober gaat het kabinet akkoord met een voorstel van de staatssecretaris VWS om ZZP3 nog niet in 2013 af te schaffen. Hiermee is onze inzet voorlopig beloond. Dit betekent wel dat wij door zullen moeten gaan met het ambulantiseren van onze woonbegeleiding aan cliënten met een ZZP1 en ZZP2. Dat cliënten met een ZZP3 worden gespaard in 2013 is goed nieuws. Zo kan HVO-Querido blijven doen waar we voor staan: elke Amsterdammer die dat nodig heeft begeleiden naar een zo normaal mogelijke plek in onze samenleving.

Annet Kollhof (1978) woont sinds oktober 2012 in een zogeheten wuifwoning van De Rijswijk, een afdeling die door politici en beleidsmakers is bezocht. 'Drie jaar geleden ben ik mijn huis kwijtgeraakt. Via de Jellinek kwam ik bij De Aak en daarna hier.

Je hebt hier veel privacy en behoorlijk wat zelfstandigheid. Het is heel huiselijk. Je kookt zelf, je houdt het zelf schoon. Hier word je als het ware klaargestoomd om weer helemaal zelfstandig te zijn. Ik vind het heel prettig dat je daar bij De Rijswijk alle rust en tijd voor krijgt. Ze laten je niet zomaar gaan, met de ondersteuning van de begeleiding kun je in je eigen tempo verder.

Ik wil graag in Amsterdam blijven wonen, bijvoorbeeld in Zuidoost, daar ben ik vanaf mijn elfde jaar opgegroeid. Later had ik een eigen woning in Venserpolder, daar heb met plezier gewoond.

Na de mavo heb ik de slagersvakschool gedaan, daar zag je niet veel meisjes. Ik heb ruim drie jaar in slagerijen gewerkt. Dan staat er zo'n kakmadam voor je die zegt "Meisje, ik wil de slager spreken" dan zeg ik "Nou die staat voor u."

Een mooi vak, ik houd ervan om dingen te maken zoals paté. Ik wil me altijd graag voor 125 procent inzetten. Uiteindelijk werd het me te zwaar vanwege mijn alcoholverslaving en mijn suikerziekte. Met spijt in mijn hart heb ik het slagersvak moeten opgeven. Ik was intussen verschrikkelijk mager geworden, meer dood dan levend. Ik ben inmiddels meer dan twee jaar clean, die verslaving heb ik nu onder controle. Hoe verder je komt, hoe beter je er mee om kunt gaan, is mijn ervaring. Ik weet wat ik nu heb en ik weet wat ik kan verliezen. Ik heb in de goot gelegen en heb me teruggevochten. Ik wil vooruit.

'Ik weet wat ik nu heb en ik weet wat ik kan verliezen. Ik heb in de goot gelegen en heb me teruggevochten. Ik wil vooruit.'

Als dagbesteding werk ik bij een cateringproject en bij de wasserette hiertegenover. We wassen vooral voor studenten. Dat is een leuk ploegje met vaste collega's. Ik laat me niet op mijn kop zitten, ik wil graag werken. Ik houd van een beetje gezelligheid. Dat moet je ook zelf maken. Als je thuiskomt, moet je je ook thuis voelen. Ik kan hier ook mensen ontvangen.

Met mijn persoonlijk begeleider ben ik heel tevreden, zij helpt mij met van alles. Niet alleen met de administratie, maar ook met een praatje als je het even moeilijk hebt en als het nodig is, gaat ze ook met mij mee naar het ziekenhuis of naar instanties. Ik kan niet anders zeggen dan dat ze me goed helpt.'

Begeleid wonen in keten

De gemeente Amsterdam wil cliënten van begeleid wonen in de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) overplaatsen naar de OGGZ-keten (Openbare Geestelijke Gezondheidszorg). Vanaf 15 november 2012 verandert in opdracht van de gemeente de werkwijze van trajecten voor begeleid wonen in de keten Maatschappelijke Opvang van het Leger des Heils en HVO-Querido.

Samenwerking

Juridisch Steunpunt

HVO-Querido participeert in het Juridisch steunpunt voor dak- en thuislozen, een samenwerkingsproject met de Regenboog Groep, BADT (Belangenbehartiging Amsterdamse Dak- en Thuislozen), Je Eigen Stek en de Protestantse Diaconie Amsterdam dat op 26 januari door burgemeester Van der Laan wordt geopend.

Typisch 2012

Actief en betrokken aan de slag

HVO-Querido zet in het meerjarenbeleidsplan 'Actief en betrokken aan de slag' de koers voor de periode 2012-2014 uit met doelstellingen die een vertaling vormen van onze visie en ambities.

ECD

De keuze voor ons nieuwe Elektronisch Cliëntendossier wordt 29 maart bekrachtigd met het ondertekenen van het contract door Marc Sterenberg van McKesson en Clemens Blaas van HVO-Querido.

ACM

In juni bezoekt burgemeester Eberhard van der Laan samen met (dan nog) wethouder Lodewijk Asscher het Amsterdams Coördinatiepunt Mensenhandel (ACM) van HVO-Querido. In *Het Parool* van 16 juni toont Van der Laan zich vastbesloten om de prostitutiebranche onder controle te krijgen. Het ACM krijgt in 2012 veel aandacht in de media.

Ridder

Jaap Fransman krijgt een koninklijke onderscheiding bij zijn afscheid op 13 september als voorzitter van de Raad van Bestuur van HVO-Querido. *Het Parool* komt langs in de Rode Hoed en waardeert het afscheidsfeest met vier van de vijf glaasjes op de gezelligheidsmeter.

Kerngegevens

HVO-Querido heeft een toelating als instelling voor verblijf krachtens artikel 8 van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Het gaat daarbij om de AWBZ-functies persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding, behandeling en verblijf.

Daarnaast heeft de organisatie een gebruikersruimte voor verslaafde daklozen. Ook biedt HVO-Querido opvang en ondersteuning aan slachtoffers van mensenhandel en expertise aan hulpverleners voor deze doelgroep, en in samenwerking met de GGD, het Prostitutie & Gezondheidscentrum.

Ons volledige jaarverslag vindt u op www.hvoquerido.nl onder jaarverslag.

Productie 2012	eenheden	productie	aantal cliënten per 31-12-2012	capaciteit
AWBZ ZZZ/VPT*	nachten	303.675	903	903
AWBZ Begeleid wonen	uren	28.695	254	-
AWBZ Aanvullende Zorg	uren	36.453	199	278
AWBZ Dagbesteding	uren	293.596	924	-
WZS Wonen	nachten	247.286	673	656
WZS Begeleid Wonen**	nachten	128.377	322	333
WZS Passantenplaatsen	nachten	55.191	144	148
Mobiel Team	contacten	3.261	416	-

* ZORGZWAARTEPAKKET/VOLLEDIG PAKKET THUIS

** INCLUSIEF STADSREGIO

Personeel

Medewerkers in loondienst per 31-12-2012	977
fte in loondienst per 31-12-2012	820

Bedrijfsopbrengsten

totaal bedrijfsopbrengsten 2012	81.000.000
waarvan wettelijk budget aanvaardbare kosten/subsidie	52.000.000
overige bedrijfsopbrengsten	29.000.000



Eerste Ringdijkstraat 5
1097 BC Amsterdam
telefoon (020) 561 90 90
telefax (020) 561 90 91
communicatie@hvoquerido.nl
www.hvoquerido.nl