



# JAARVERSLAG 2013

## INHOUDSTAFEL

<b>VOORWOORD .....</b>	<b>3</b>
<b>DOELGROEP EN AANBOD .....</b>	<b>4</b>
<b>BEHEER .....</b>	<b>6</b>
<b>INTERN OVERLEG .....</b>	<b>8</b>
<b>CLIËNTCONTACTEN .....</b>	<b>11</b>
<b>FINANCIËEL .....</b>	<b>12</b>

# VOORWOORD

Ieder mens heeft wensen, dromen en ideeën over zijn toekomst. Elke persoon verdient kansen om zich te ontplooiën en de doelen die hij of zij zich voorop stelt te bereiken. Voor sommigen onder ons is het krijgen van kansen geen evidentie. Door een bepaalde beperking wordt het zoekproces naar die wensen en dromen soms bemoeilijkt en blijven de mogelijkheden gering. Het NOC tracht deze doelgroep van mensen met een beperking te ondersteunen in de verdere uitbouw van hun leven. We zetten de visie van trajectbegeleiding voort maar situeren het binnen een ruimere dienstverlening.

Onze cliëntondersteuners fungeren als makelaar tussen de gestelde zorgvraag van de cliënt en het ondersteuningsaanbod dat zowel binnen als buiten het VAPH te vinden is. Gezien de drastische wijzigingen in kader van perspectiefplan 2020 in de welzijnssectoren is het voor de cliënt noch de hulpverlener altijd duidelijk welke mogelijke oplossingen er voor handen zijn. We kiezen er daarom voor om op een vraaggerichte wijze samen met de cliënt en zijn netwerk op zoek te gaan naar een matching tussen vraag en aanbod. We trachten een aanbod op maat te creëren waarbij de cliënt uitgedaagd wordt in de groei of het onderhoud van zijn mogelijkheden maar ondersteund wordt op levensdomeinen die dat nodig hebben.

Op 31 december 2013 maakten volgende organisaties deel uit van NOC:

- VAPH voorzieningen: Intesa, Open Thuis Limburg, ADO Icarus, BC Ter Heide en Mané,
- Gebruikersorganisaties: Fokus op Emancipatie, VFG, Onafhankelijk Leven en Absoluut;
- Verwijzers: DMW De Voorzorg en Didior;
- Welzijnsorganisaties uit aangrenzende sectoren: Curatio, CAW Limburg, Thuisverpleging (De Voorzorg), Thuishulp (De Voorzorg) en Medicotheek (De Voorzorg).

Sinds 25 maart 2011 heeft het netwerk de juridische structuur aangenomen van een vereniging zonder winstoogmerk: Netwerk Onafhankelijke Cliëntondersteuning vzw (NOC vzw).

Het netwerk stelt zich tot doel onafhankelijke cliëntondersteuning aan te bieden aan personen met een (vermoeden van) beperking en/of hun sociaal netwerk.

We zijn een **netwerk** van ongeveer 15 organisaties, waarvan elke organisatie middelen investeerde.

We zijn **onafhankelijk**, pluralistisch en voor iedereen toegankelijk. Voorzieningen die niet tot het netwerk behoren kunnen evenzeer beroep doen op onze diensten.

We bieden **cliëntondersteuning** aan en gaan samen op zoek naar de juiste ondersteuning voor iedere cliënt en zijn netwerk. De enige voorwaarde die we stellen is dat de cliënt een vermoeden van beperking heeft. Als dit niet het geval is zorgen we stevast voor een nuttige doorverwijzing.

Sinds juni 2010 opende het inloopcentrum van NOC zijn deuren in het O.C.M.W. gebouw van Hasselt. Vanaf 2013 hebben we een permanentie voorzien op alle weekdays tussen 9u en 13u.

We proberen cliënten via ons aanbod zo snel mogelijk op het juiste spoor te zetten en heel laagdrempelige en efficiënte hulpverlening aan te bieden.

# DOELGROEP EN AANBOD

## DOELGROEP

De doelgroep van NOC is zeer ruim: alle personen, minder- en meerderjarigen, die omwille van een beperking minder kansen krijgen op maatschappelijke integratie en participatie.

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een rechtstreeks toegankelijke ondersteuningsfunctie die ter beschikking staat van

- ⇒ alle mensen met (vermoeden van of risico op) een beperking, ongeacht of ze al dan niet gebruik maken van een of andere vorm van hulpverlening in of buiten de sector voor personen met een beperking,
- ⇒ alle mensen met beperkingen, ongeacht hun leeftijd, aard van beperking of leefsituatie.

Het is een laagdrempelig aanbod voor mensen met een beperking en/of hun netwerk die zich willen laten bijstaan door een professionele hulpverlener om uit te zoeken hoe ze hun leven verder zullen uitbouwen, op welke ondersteuning ze daarbij beroep willen/moeten doen en hoe ze deze professionele ondersteuning kunnen aanspreken en organiseren. We kiezen voor een zeer vraaggerichte samenwerking. Als mensen er voor kiezen om hun toekomst via een andere weg te bepalen zullen we hun daar alle vrijheid toe laten.

Bovendien is de duur en de intensiteit van de geboden cliëntondersteuning sterk afhankelijk van de autonomie en de draagkracht van de persoon met een beperking en/of zijn omgeving. Cliëntondersteuning kan daarom ingeschakeld worden gedurende gans het traject of tijdens één of meerdere stappen van het ondersteuningstraject.

Ook hun familie, netwerk en betrokken professionelen kunnen beroep op ons doen.

NOC vzw wil er eveneens zijn wanneer cliënten met een dubbele diagnose zich aanmelden. Vaak hebben zij de grootste moeite om geaccepteerd te raken in zowel initiatieven van de psychiatrie als in de VAPH-sector. Hier is vaak de taak van bemiddelaar weggelegd.

## AANBOD

Wij geven informatie en advies aan personen met een (vermoeden) van beperking en aan hun netwerk. Zij kunnen ons telefonisch of via mail bereiken via het inloopcentrum en via de aangesloten organisaties.

Ons aanbod valt samen te vatten in 4 grote pijlers. Dit aanbod is quasi nooit volledig van elkaar los te koppelen in de samenwerking met een cliënt. Het aanbod van NOC vzw bevat volgende kernopdrachten:

- Informatie en advies

Via telefoon, mail, bezoek kunnen alle cliënten en hun netwerk bij ons terecht voor vragen of elke mogelijke ondersteuning. Wanneer een vraag niet of moeilijk kan beantwoord worden binnen NOC vzw volgt er een gerichte doorverwijzing naar een meer bevoegde instantie.

- Contactpersoonschap CRZ

Als cliënten een specifieke ondersteuningsvraag hebben die leidt tot een VAPH aanbod kunnen we het contactpersoonschap opnemen en de nodige procedures doorlopen.

- Intakes voor deelnemende organisaties

Voor Open Thuis, Mané, ADO Icarus en Intesa hanteren we een universeel intakedocument.

- Vraagverduidelijking

Bij onduidelijke ondersteuningsvragen bieden we vraagverduidelijking aan door middel van onze eigen methodiek 'Mijn traject' of een doorverwijzing naar EEP of DOP.

# BEHEER

## ALGEMENE VERGADERING

De Algemene Vergadering van vzw NOC is in 2013 één keer samengekomen op 27 juni.

De Algemene Vergadering van vzw NOC is samengesteld uit afgevaardigden (hoofdzakelijk directieleden) van de partners van NOC. Concreet betekent dit dat er in de Algemene Vergadering van NOC vertegenwoordigers zetelen van zowel VAPH-voorzieningen, gebruikersorganisaties, reguliere diensten als verwijzende instanties. De Algemene Vergadering van NOC is dus ruim samengesteld. Naar aanleiding van de vergadering van 27/6/2013 werd de afvaardiging van De Voorzorg herbekeken. In het najaar van 2013 werden 4 nieuwe leden toegevoegd. De ledenlijst van de Algemene Vergadering zag er op 31 december als volgt uit:

<b>Eddy Denayer</b>	VFG
<b>Jaak Geurts</b>	ADO Icarus
<b>Marleen Martens</b>	MDT De Voorzorg
<b>Viviane Sorée</b>	Expert
<b>Stefan Hendriks</b>	Open Thuis
<b>Dieter Tuybens</b>	Intesa
<b>Paul Geypen</b>	Expert
<b>Annemie Lambrichts</b>	Mané
<b>Liesbet Vanwelsenaers</b>	De Voorzorg
<b>Anne Menten</b>	Intesa
<b>Fara Van Maele</b>	Fokus op Emancipatie
<b>Anick Berghmans</b>	Ter Heide
<b>Lien Vande Wiel</b>	Absoluut
<b>Guy Vanderstraeten</b>	CAW Limburg
<b>Jos Willems</b>	Curatio
<b>Bertina Houben</b>	Open Thuis
<b>Liesbet Jacobs</b>	Medicotheek
<b>Dirk Claes</b>	Thuisverpleging De Voorzorg
<b>Myriam Giebens</b>	Thuishulp Limburg vzw
<b>Nadia Stoces</b>	Intesa

## RAAD VAN BESTUUR

De Raad van Bestuur van vzw NOC is in 20133 keer samengekomen en dit op 28 maart, 27 juni en 13 november.

De Raad van Bestuur heeft grotendeels dezelfde samenstelling als de Algemene Vergadering. Naar aanleiding van deze Algemene vergadering werd de afvaardiging vanuit De Voorzorg door Gui Abrahams in de Raad van Bestuur overgenomen door Liesbet Vanwelsenaers. Voor Intesa werd Nadia Stoces mee opgenomen. Op 31 december 2013 zag de ledenlijst er als volgt uit.

<b>Eddy Denayer</b>	VFG
<b>Jaak Geurts</b>	ADO Icarus
<b>Marleen Martens</b>	DMW De Voorzorg
<b>Viviane Sorée</b>	Expert
<b>Stefan Hendriks</b>	Open Thuis
<b>Dieter Tuybens</b>	Intesa
<b>Nadia Stoces</b>	Intesa
<b>Paul Geypen</b>	Expert
<b>Annemie Lambrichts</b>	Mané
<b>Liesbet Vanwelsenaers</b>	De Voorzorg
<b>Anne Menten</b>	Intesa
<b>Fara Van Maele</b>	Fokus op Emancipatie
<b>Anick Berghmans</b>	Ter Heide
<b>Lien Van de Wiel</b>	Absoluut
<b>Guy Vanderstraeten</b>	CAW 't Verschil
<b>Bertina Houben</b>	Open Thuis

## INTERN OVERLEG

### STUURGROEP NOC

Op de volgende data kwam de Stuurgroep samen in 2013: 20 februari, 13 maart, 10 april, 8 mei, 12 juni, 11 september, 9 oktober en 13 november.

In de Stuurgroep zetelen vertegenwoordigers van organisaties die zich geëngageerd hebben om zich in te zetten voor de uitbouw van de dagelijkse werking van NOC. Concreet betekent dit dat in de Stuurgroep NOC geen afgevaardigden zetelen van Absoluut, CAW Limburg en Ter Heide. Doorheen het werkjaar 2013 werd de afvaardiging vanuit Intesa door DieterTuybens vervangen door Nadia Stoces. Ook de rol van Björn Dedrijwerd geannuleerd. Wat betreft de afvaardiging vanuit De Voorzorg werd na de Algemene vergadering van juni 2013 Liesbet Vanwelsenaers aangeduid als vervanger van Gui Abrahams. De ledenlijst van de Stuurgroep zag er op 31 december 13 als volgt uit:

---

<b>Eddy Denayer</b>	VFG
<b>Jaak Geurts</b>	ADO Icarus
<b>Marleen Martens</b>	MDT De Voorzorg
<b>VivianeSorée</b>	Expert
<b>Stefan Hendriks</b>	Open Thuis
<b>Bertina Houben</b>	Open Thuis
<b>Nadia Stoces</b>	Intesa
<b>Fara Van Maele</b>	Fokus op Emancipatie
<b>Paul Geypen</b>	Expert
<b>Annemie Lambrichts</b>	Mané
<b>Liesbet Vanwelsenaers</b>	De Voorzorg

---



## EXPERTENGROEP NOC

Op de volgende data kwam de Expertengroep samen in 2013 : 28 februari, 27 juni en 28 november.

In de Expertengroep OC zetelen geen directies maar cliëntondersteuners. Dit zijn de mensen die op de werkvloer in contact komen met personen met een beperking, hun netwerk,... . Concreet bestaat de Expertengroep OC uit afgevaardigden van alle partners van NOC aangevuld met een aantal extra organisaties die geïnteresseerd zijn in de werking van NOC (De Wroeter en VGPH). De ledenlijst zag er als volgt uit:

<b>Annelies Moens</b>	ADO Icarus
<b>Marleen Martens</b>	MDT De Voorzorg
<b>Claudia Vanspauwen</b>	Open Thuis
<b>Bertina Houben</b>	Open Thuis
<b>Christine Vanden Houwe</b>	Curatio
<b>Bjorn Winters</b>	VGPH
<b>Hilde Cardinaels</b>	Onafhankelijk Leven
<b>Thomas Mees</b>	Intesa
<b>Isabelle Saint-Georges</b>	Ter Heide
<b>PinaMoscato</b>	VFG
<b>Carola Coenjaerts</b>	De Wroeter
<b>Christel Croes</b>	ADO Icarus
<b>Sylvia Bas</b>	Open Thuis
<b>Frank Vendrix</b>	Open thuis
<b>Els Pannemans</b>	Mané
<b>Fara Van Maele</b>	Fokus op Emancipatie

## TEAM NOC

Sinds eind 2012 werd de samenstelling van het Team NOC vastgelegd. De leden van dit team staan in voor het operationele takenpakket. ADO Icarus, Mané, Open Thuis en Intesa hebben ervoor gekozen om hun intakeprocedure via deze weg te laten verlopen aan de hand van een universeel document. Gedurende 2013 heeft dit team de cliënten ontvangen in het inloopcentrum in Hasselt, de eigen organisatie of bij de cliënt thuis. Wanneer een zorgvrager zich aanmeldde bij een deelnemende organisatie en beter door een andere partner kon geholpen worden is de doorverwijzing snel gebeurd.

Concreet bestond dit Team NOC uit zes cliëntondersteuners, een inhoudelijke coördinator en een praktische/organisatorische coördinator. De ledenlijst zag er als volgt uit:

<b>Claudia Vanspauwen</b>	Open Thuis
<b>Sylvia Bas</b>	Open Thuis
<b>Frank Vendrix</b>	Open thuis
<b>Thomas Mees</b>	Intesa
<b>Els Pannemans</b>	Mané
<b>Christel Croes</b>	ADO Icarus
<b>Fara Van Maele</b>	Organisatorisch coördinator
<b>Bertina Houben</b>	Inhoudelijk coördinator

Het Team NOC is in 2013 samengekomen op volgende data: 8 januari, 5 februari, 5 maart, 2 april, 7 mei, 4 juni, 2 juli, 6 augustus, 10 september, 8 oktober, 5 november en 3 december.

## EVALUATIE

Door de nieuwe ontwikkelingen die zich in het zorglandschap voordoen is het voor de teamleden van NOC noodzakelijk om na te denken over de toekomstige werking, samenstelling en organisatiestructuur van NOC. Op de teamvergadering van 3 december 2013 vond een uitgebreide evaluatieplaats. Tijdens deze evaluatie werd de gehele werking kritisch doorgelicht en besproken. Het team NOC kon enkele concrete werkpunten formuleren die in 2014 geoperationaliseerd zullen worden.

Op 10 december 2013 werd er een overleg gepland tussen de kernpartners waaruit bleek dat de engagementen van de kernpartners zullen gewijzigd worden. De toekomst van het NOC ging door een periode van grote onzekerheid. Begin 2014 zullen er meer beslissingen genomen worden inzake het voortbestaan van NOC.

# CLIËNTCONTACTEN

## REGISTRATIES 2013

In 2013 werden de cliëntcontacten steeds bijgehouden in een Accesbestand. Dit gaf weinig overzicht en vergde achteraf veel tijd om overzichtelijk cijfers weer te geven. In de toekomst wordt er gezocht naar een beter systeem. Op 31 december 2013 konden volgende gegevens genoteerd worden.

- Er werden in het jaar 2013 220 aanmeldingen geregistreerd.
- NOC nam in 2013 het contactpersoonschap op voor 180 mensen waarvan er 31 een PAB-budget wensten. Meer dan 95 procent van hen ontving op het moment van de aanmelding nog geen VAPH ondersteuning. We konden daarbij 142 ambulante en 106 mobiele bezoeken registreren. Ongeveer 5 procent was minderjarig.
- Er werden 70 trajecten behandeld in 2013 en daarvoor werden 228 contactmomenten geregistreerd.
- De cliëntondersteuners konden 32 intakes noteren en maakte daarbij 94 bezoeken op eigen locatie en 59 op verplaatsing. 17 van die intakes werden opgenomen binnen de partnervoorzieningen.
- Voor de kortdurende samenwerking konden we nog 80 cliënten registreren. Er werd gemiddeld 2 maal beroep gedaan op onze diensten.
- Het totaal aantal contacten valt uit deze data te herleiden tot 789. Er moet rekening gehouden worden met het aantal registraties dat in 2013 nog niet werd geregistreerd. Het Accesbestand kende zijn ingang in het voorjaar waardoor er wellicht enkele contacten niet werden opgenomen in de telling. Ook werd er geen rekening gehouden met de vele mails en telefoongesprekken die de meeste dossiers toch ook gewichtiger maken.

## FINANCIËEL

De inkomsten van NOC zijn gebaseerd op het lidgeld van de leden van NOC (300,00 €) en de middelen voor het CRZ Contactpersoonschap die doorgestort worden door ADO Icarus, Intesa, Mané en Open Thuis.

### NOC VZW BALANS 2013

<b>ACTIEF</b>		
---------------	--	--

4	VORDERINGEN/SCHULDEN OP TEN HOOGSTE 1 JAAR	Saldo
491000	Verkregen opbrengsten	9.212,50
		9.212,50

5	GELDBELEGGINGEN EN LIQUIDE MIDDELEN	Saldo
550	Banken	10.973,30
		10.973,30

<b>TOTAAL ACTIEF</b>	<b>20.185,80</b>
----------------------	------------------

<b>PASSIEF</b>		
----------------	--	--

1	EIGEN VERMOGEN, VOORZ, SCHULDEN	Saldo
141000	Overgedragen verlies/winst	17.497,12
		17.497,12

4	VORDERINGEN/SCHULDEN OP TEN HOOGSTE 1	Saldo
440	Leveranciers	211,36
492000	Toe te rekenen kosten	1.277,32
493000	Over te dragen opbrengsten	1.200,00
		2.688,68

<b>TOTAAL PASSIEF</b>	<b>20.185,80</b>
-----------------------	------------------

## NOC VZW RESULTAAT 2013

### DEBET

61	DIENSTEN EN DIVERSE GOEDEREN	Saldo
611120	Huur gebouwen	1.931,18
612400	Kantoorbenodigdheden	473,83
613330	Wettelijke formaliteiten/Belgisch Staatsblad	121,97
615230	Onhaalkosten en geschenken	8,74
618200	Telefoon	398,42
626230	Website/Internet	1.348,76
		4.280,88

62	BEZOLDIGINGN, RSZ & PENSIOENEN	Saldo
623911	Verplaatsingskosten anderen	1.713,61
623920	Huur lokalen vergaderingen	485,40
623930	Onkosten vergadering	1.445,61
		3.644,62

64	ANDERE BEDRIJFSKOSTEN	Saldo
646100	Opleiding/bijtscholing personeel	50,00
647000	Bibliotheek	52,00
		102,00

65	FINANCIËLE KOSTEN	Saldo
657000	Bankkosten	28,78
		28,78

69	RESULTAATVERWERKING	Saldo
693000	Over te dragen winst	7.892,58
		7.892,58

<b>TOTAAL DEBET</b>	<b>15.748,82</b>
---------------------	------------------

### CREDIT

73	LIDGELDEN, SCHENKINGEN, LEGATEN	Saldo
730000	Lidgelden	750,00
		750,00

74	ANDERE BEDRIJFSOPBRENGSTEN	Saldo
740000	Diverse recuperaties	232,57
740020	Diverse recuperaties EEP-sessies	55,00
743000	Recuperatie ADO Icarus vzw	18,25
749200	Werkingsmiddelen CRZ CP	14.687,50
		14.993,32

75	FINANCIËLE OPBRENGSTEN	Saldo
750000	Intresten	5,50
		5,50

<b>TOTAAL CREDIT</b>	<b>15.748,82</b>
----------------------	------------------

## NOC VZWBEGROTING 2014

UITGAVEN		2011	2012	2013	2014
<b>61</b>	<b>DIENSTEN EN DIVERSE GOEDEREN</b>	<b>saldo</b>	<b>saldo</b>	<b>saldo</b>	<b>begroting</b>
611120	Huur gebouwen	0,00	0,00	1.931,16	1.950,00
612400	Kantoorbenodigdheden	0,00	0,00	473,83	350,00
612500	Onkosten EEP	0,00	0,00	0,00	1.386,00
613330	Wettelijke formaliteiten/Belgisch Staatsblad	0,00	151,86	121,97	150,00
615230	Onhaalkosten en geschenken	0,00	0,00	8,74	100,00
616200	Telefoon	0,00	0,00	396,42	400,00
626230	Website/Internet	0,00	290,40	1.348,76	500,00
		0,00	442,26	4.280,88	4.836,00
<b>62</b>	<b>BEZOLDIGINGN, RSZ &amp; PENSIOENEN</b>			<b>Saldo</b>	
623911	Verplaatsingskosten anderen	0,00	7,08	1.713,61	2.000,00
623920	Huur lokalen vergaderingen	0,00	80,00	485,40	500,00
623930	Onkosten vergadering	0,00	454,68	1.445,61	1.500,00
		0,00	541,76	3.644,62	4.000,00
<b>64</b>	<b>ANDERE BEDRIJFSKOSTEN</b>			<b>Saldo</b>	
646100	Opleiding/bijscholing personeel	0,00	1.715,60	50,00	500,00
647000	Bibliotheek	0,00	0,00	52	100,00
		0,00	1.715,60	102,00	600,00
<b>65</b>	<b>FINANCIËLE KOSTEN</b>			<b>Saldo</b>	
657000	Bankkosten	31,45	26,87	28,76	30,00
		31,45	26,87	28,76	30,00
<b>69</b>	<b>RESUTAATVERWERKING</b>			<b>Saldo</b>	
693000	Over te dragen winst	1.218,55	8.586,01	7.692,56	4.462,50
		1.218,55	8.586,01	7.692,56	4.462,50
<b>TOTAAL UITGAVEN</b>		<b>1.250,00</b>	<b>11.312,50</b>	<b>15.748,82</b>	<b>13.928,50</b>
<b>INKOMSTEN</b>		<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>73</b>	<b>LIDGELDEN, SCHENKINGEN, LEGATEN</b>			<b>Saldo</b>	
730000	Lidgelden	1.250,00	1.500,00	750,00	2.100,00
736700	Subsidie Cera EEP	0,00	0,00	0,00	1.225,00
		1.250,00	1.500,00	750,00	2.100,00
<b>74</b>	<b>ANDERE BEDRIJFSOPBRENGSTEN</b>			<b>Saldo</b>	
740000	Diverse recuperaties	0,00	0,00	232,57	0,00
740020	Diverse recuperaties EEP-sessies	0,00	0,00	55,00	60,00
743000	Recuperatie ADO Icarus vzw	0,00	0,00	18,25	25,00
749200	Werkingsmiddelen	0,00	9.812,50	14.687,50	11.737,50
		0,00	9.812,50	14.993,32	11.822,50
<b>75</b>	<b>FINANCIËLE OPBRENGSTEN</b>			<b>Saldo</b>	
750000	Intresten	0,00	0,00	5,50	6,00
		0,00	0,00	5,50	6,00
<b>TOTAAL CREDIT</b>		<b>1.250,00</b>	<b>11.312,50</b>	<b>15.748,82</b>	<b>13.928,50</b>