

**Luisteren is @ease**  
**Jaarverslag Stichting @ease**  
**2019**

Soms helpt het  
als iemand gewoon  
naar je luistert.

Zit je ergens mee? Praten helpt!  
Zoek ons op [www.ease.nl](http://www.ease.nl)





## Inhoudsopgave

Voorwoord	p. 3
Over @ease	p. 4
Resultaten 2019	p. 5
Toekomstplannen	p. 8
Algemene gegevens	p. 10



# Voorwoord

Beste lezer,

Namens Stichting @ease wil ik u allereerst bedanken voor uw interesse in @ease. Mogelijk bent u al betrokken bij onze organisatie als vrijwilliger, professional of steunt u ons op een andere manier. En misschien kent u ons nog niet zo goed en leest u dit jaarverslag om meer informatie te verkrijgen.

## *Als het (l)even niet lekker loopt*

De initiatiefnemers van @ease, Prof. dr. Thérèse van Amelsvoort en dr. Rianne Klaassen, zien in de dagelijkse praktijk hoe moeilijk het voor jongeren is om passende hulp te krijgen wanneer het psychisch of sociaal niet goed met ze gaat. Beiden waren al bekend met het werk van Prof. Pat Mc Gorry die in Australië ruim 10 jaar geleden begon met laagdrempelige inloopfaciliteiten voor jongeren met psychosociale problematiek. Het idee om dit ook in Nederland te creëren, is snel uitgegroeid tot een organisatie die nu al concrete en veelbelovende resultaten laat zien.

## *#Welovetolisten*

We zijn er trots op dat @ease twee goedbezochte vestigingen heeft geopend in de afgelopen periode. Steeds meer jongeren weten @ease te vinden; sommigen komen meerdere keren langs. Ze ervaren het praten met leeftijdsgenoten als zeer prettig. Onze vrijwilligers en professionals zijn enorm betrokken: het is fijn om via @ease iets te kunnen doen voor een ander en daarbij is het voeren van gesprekken met jongeren zeer leerzaam. Wat we doen bij @ease is eigenlijk heel simpel: we zorgen dat jongeren hun verhaal kwijt kunnen (*#we love to listen*), zodat ze er niet meer alleen voor staan.

Ik hoop dat dit jaarverslag u een goed beeld geeft van onze organisatie en wat we in de afgelopen periode hebben bereikt. Voor vragen kunt u uiteraard contact opnemen via [info@ease.nl](mailto:info@ease.nl).

Met vriendelijke groet,  
namens het bestuur van Stichting @ease,

Daniëlle Klaassen  
Voorzitter Bestuur Stichting @ease



## Over @ease

Stichting @ease is de Nederlandse variant van het Australische initiatief Headspace (www.headspace.org.au). Headspace werd in 2006 opgericht door de Australische overheid en biedt thans in meer dan 100 centra jongeren gratis hulp en ondersteuning. Inmiddels is Headspace in vele landen vormgegeven vanuit de 'Youth Mental Health-beweging'.

### *Anoniem, gratis, zonder wachtlijst*

Driekwart van alle psychische stoornissen ontstaat voor het 25e levensjaar. En ondanks goede beschikbare vormen van hulpverlening, krijgt slechts 20% van de jongeren met psychische klachten de juiste zorg. Vaak schamen ze zich voor hun problemen en vragen niet of laat hulp. Ook is het lastig de juiste zorg te krijgen door lange wachtlijsten, wanneer iemand op meerdere terreinen problemen heeft of geen duidelijke diagnose krijgt.

Bij @ease kunnen jongeren tussen de 12 en 25 jaar anoniem, met of zonder afspraak, vrijblijvend en gratis binnenlopen om te praten over hun zorgen. Gespreksonderwerpen kunnen heel verschillend zijn: liefdesverdriet, ouders die gaan scheiden, pesten in de klas, eetgedrag, studieproblemen, somberheid of financiële problemen. Hoe groot of klein de persoonlijke vragen ook zijn: bij @ease kunnen ze erover praten. Anoniem en gratis! Er staat een getraind team klaar van enthousiaste jonge vrijwilligers en professionals die goed kunnen inspelen op de zorgen die mensen hebben en - als het nodig is - iemand (snel) kunnen helpen de juiste zorg buiten @ease te vinden.

### *Missie en doel*

Onze missie is jongeren een veilige plek te bieden waar ze zich gehoord voelen en waar ze terecht kunnen als ze ergens mee zitten. Onze werkwijze is zo ingericht dat we:

- de drempel verlagen om hulp te zoeken voor jongeren met (beginnende) psychische en sociale problemen;
- het verergeren van bestaande (psychische) klachten tegengaan;
- de eigen kracht en zelfstandigheid van jongeren stimuleren en
- jongeren maatwerk bieden: we normaliseren waar mogelijk en interveniëren alleen als dat nodig is.

### *Luisteren is @ease...*

Bij @ease behandelen we niet! We luisteren naar jongeren en kunnen in overleg gebruik maken van een kortdurende oplossingsgerichte werkwijze (in tegenstelling tot probleemgerichte of klachtgerichte therapie) om jongeren te motiveren te werken aan hun problemen. Jongeren bepalen zelf wanneer zij in het @ease centrum langs willen komen, en hoeveel tijd er tussen hun bezoeken in zit. Er is geen maximum aantal contacten. Een jongere die al in zorg is kan blijven langskomen voor gesprekken.

Lotgenotencontact kan spontaan ontstaan in de @ease centra waar jongeren elkaar treffen en spreken. Als de psychische klachten complexer zijn, vormt @ease een brugfunctie naar instanties in de omgeving. Indien gewenst maakt de @ease medewerker samen met de jongere de afspraak en/of gaat mee naar de eerste afspraak bij de zorgverlener.



## Resultaten 2019

Na een intensieve periode van voorbereiding in 2017, stond 2018 in het teken van het openen van de eerste @ease vestigingen en het bekend maken van onze dienstverlening. In 2019 merken we dat we lokaal (in het verzorgingsgebied van onze vestigingen) een plek hebben gekregen in het zorglandschap. Organisaties die zich bezighouden met jeugdzorg, welzijn en de educatie van jongeren kennen ons nu, wijzen anderen op @ease en/of werken met ons samen. We zien ook duidelijk dat steeds meer jongeren de weg naar @ease weten te vinden. Wij vinden het erg belangrijk dat een aantal randvoorwaarden altijd @ease zijn:

### *Jongeren en lokale partners zijn @ease...*

Bij een @ease vestiging werkt een team van jongeren en lokale (zorg)partners nauw samen. Jongeren zijn actief betrokken om te borgen dat @ease er vóór en dóór jongeren is. Zorgpartners zetten arbeidsuren van professionals op diverse vakgebieden in om het project lokaal mogelijk te maken. Daarnaast ondersteunt en garandeert de lokale gemeente, bijvoorbeeld via een subsidie, de opzet en organisatie van een vestiging. Alle vrijwilligers en medewerkers van @ease volgen een tweedaagse @ease-training en committeren zich aan de werkwijze van @ease.

#### *Vrijwilligers*

De jongeren die @ease bezoeken, worden te woord gestaan door een groeiende groep zeer betrokken vrijwilligers. Sinds het najaar van 2017 zijn in Maastricht en Amsterdam ruim 60 vrijwilligers getraind. Deze mensen voeren tijdens onze openingstijden de gesprekken met jongeren die binnenlopen én helpen bij de organisatie en promotie van @ease. Dat hun inzet gewaardeerd wordt blijkt ook uit de cijfermatige resultaten: "Alle jongeren waren erg tevreden met zowel de wachttijd voor de afspraak als het gesprek zelf en gaven respectievelijk een 4.7 en 4.4 op een schaal van 1 t/m 5."

#### *Jongerenraad*

Om te borgen dat onze organisatie blijft aansluiten op de behoeften van jongeren, kregen beide vestigingen van @ease in 2019 een eigen jongerenraad. Deze raad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan @ease. Dat kan gaan over bijvoorbeeld de inrichting van de vestiging, de communicatiematerialen of over specifieke promotie ideeën die de raad heeft om @ease nog beter bekend te maken bij jongeren.

#### *Lokale partners*

Verschillende lokale partners zijn betrokken bij @ease. Ze dragen bij aan het project door het inzetten van hun medewerkers in het stafteam (professionals) en delen specifieke expertise of hun netwerk. Voor de jongeren die @ease bezoeken betekent dit dat de lijnen naar geschikte hulpverlening buiten @ease korter kunnen worden. In 2019 konden we onze stafteams verder uitbreiden door toetreding van nieuwe lokale (zorg)partners bij @ease.



### Communicatie is @ease...

Graag willen we zoveel mogelijk jongeren laten weten dat @ease bestaat. En naast jongeren zijn er verschillende andere stakeholders (denk aan bijvoorbeeld: zorgprofessionals, docenten, buurtbewoners, nieuwe vrijwilligers en partners, etc.) die we goed willen informeren. Daarom werken we aan de hand van een concreet communicatieplan waarin we beschrijven op welke manier we met welke doelgroepen communiceren.

In 2018 kreeg @ease een eigen gezicht qua communicatie-uitstraling. We ontwikkelden een frisse jonge huisstijl, brochures en andere promotiematerialen. In 2019 hebben we kunnen investeren in nieuwe communicatiematerialen: onze website werd geprofessionaliseerd, er kwam beeldmateriaal voor advertenties, @ease gadgets voor jongeren, een brochure voor scholen, een handboek voor communicatie en we ontwikkelden de social media campagne *#We love to listen*. We hebben in 2019 ook geïnvesteerd in de bescherming van ons logo.

### Leren van anderen is @ease

In 2019 is door de oprichters van @ease een bezoek gebracht aan een wereldwijd Youth Mental Health-congres in Australië, daar @ease onderdeel is van een wereldwijd netwerk: (IAYMH=International Association of Youth Mental Health). Ze hebben daar niet alleen kunnen leren van Headspace-collega's, maar ook contacten kunnen leggen met vergelijkbare organisaties uit verschillende landen. Leerzaam voor @ease én mooi om te zien dat we al uitblinken in bepaalde onderdelen van onze dienstverlening en andere landen juist ook van ons willen leren. In internationale wetenschappelijke artikelen wordt de preventieve insteek van @ease inmiddels genoemd.





## Wetenschappelijke borging is @ease

Bij elke @ease vestiging verzamelen we gegevens van onze bezoekers (anoniem) om de effectiviteit van onze werkwijze te kunnen meten. Elke lokale vestiging ontvangt een instructie en een iPad waarmee het wetenschappelijk onderzoek wordt uitgevoerd. Jongeren die @ease bezoeken kunnen aan het einde van hun gesprek een korte anonieme vragenlijst op een iPad invullen. Deze vragenlijst is samengesteld uit drie wetenschappelijk gevalideerde korte vragenlijsten (de Core-10, de Sofas en de Euroqol) aangevuld met vragen die wij belangrijk vinden. Een overzicht van de aantallen en achtergronden (peildatum 1/12/2019):

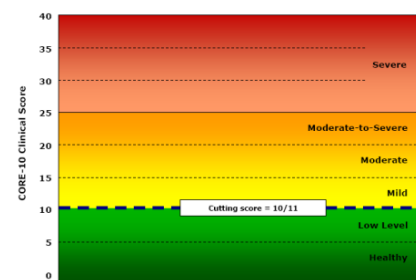
### Aantallen en achtergrond

In totaal zijn er sinds de start 304 gesprekken geregistreerd (216 in Maastricht en 88 in Amsterdam), waarvan 192 eerste gesprekken (156 in Maastricht en 36 in Amsterdam) en 112 follow-up gesprekken (60 in Maastricht en 52 in Amsterdam). Daarnaast is de follow-up vragenlijst, die onze bezoekers na 3 maanden en na 6 maanden ontvangen via de mail/whatsapp, tot nu toe 67 keer ingevuld. De gemiddelde leeftijd van de jongeren is 21 jaar, 63% is vrouw.

### Klachten en ernst

De meeste jongeren willen praten over hoe ze zich voelen, maar ook over sociale relaties, school of werk. Sommige jongeren komen voor advies of willen hulp bij een doorverwijzing naar zorg.

De mate van psychische stress werd gemeten door middel van de CORE-10. Dit is een vragenlijst met 10 stellingen die door de jongere zelf wordt ingevuld. De CORE-10 meet psychische problemen zoals angst, depressie, trauma's, maar ook lichamelijke problemen, het steunsysteem, sociale omgang, algemeen functioneren en risicogedrag. Daarnaast is een deel van de vragen positief geformuleerd, wat door jongeren als prettig wordt ervaren. De gemiddelde Core10-score bij @ease is met 18 nog net matig (<10 is laag/gezond, 10-15 is mild, 15-20 matig, 20-25 matig ernstig en >25 ernstig).



Interpretatie klinische scores CORE-10

Het sociaal functioneren werd door de vrijwilligers bepaald door middel van de SOFAS-scorelijst, een schaal van 1 "niet in staat te functioneren" tot 100 "superieur functioneren". Het gemiddelde functioneren van de jongeren bij @ease is 64, wat duidt op matige problemen in sociaal of werk/school functioneren. Van de @ease bezoekers had 32% gedachten aan zelfdoding en van die jongeren had 41% specifieke plannen gemaakt om een einde aan zijn/haar leven te maken. Bij deze jongeren was het risico dusdanig hoog dat we ze hebben overgedragen aan de lokale crisisdienst. Deze jongeren zagen het niet meer zitten, wilden hulp maar wisten niet waar ze terecht konden.

### Hoe vonden ze @ease?

De meeste van de jongeren komen uit zichzelf of zijn ertoe gezet door een vriend of familielid. Het merendeel van de jongeren liep zonder afspraak bij @ease binnen voor een gesprek. Mensen hoorden over @ease via vrienden, advertenties of online. Verder werden jongeren geïnformeerd over @ease door bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon op school, de huisarts, door een therapeut of via hun (studenten) vereniging.



## Toekomstplannen

Bij @ease hebben we de ambitie om uiteindelijk alle jongeren in Nederland een luisterend oor dichtbij huis te bieden. Op een manier die én goed aansluit bij hetgeen jongeren willen én professioneel van hoogwaardige kwaliteit is. Daarom hebben we in 2019 de basis gelegd voor een strategie die de kwaliteit bestendigt en voorbereidt op landelijke groei.

### Bestendigen van kwaliteit

#### Kwartaalrapportage & site visit

Iedere vestiging rapporteert per kwartaal kerngegevens aan het bestuur zoals o.a. het aantal bezoekers (ovv van leeftijd, geslacht, woonsituatie, studie of beroep, hoofdklacht), openingstijden, aantal vrijwilligers en verloop, intervisies, incidenten en een kwartaaloverzicht van lokale uitgaven en inkomsten).

In 2019 zijn er ook zogenaamde site visits (intercollegiale toetsing) geweest: @ease Amsterdam heeft samen met een oprichter een bezoek gebracht aan @ease Maastricht en vice versa. Tijdens deze bezoeken bespreken we het primair proces en bekijken we wat goed gaat en waar verbeteringen mogelijk zijn. Zo blijven we leren van elkaar. In de toekomst willen we dat elke @ease locatie samen met anderen nagaat en bevestigt of de locatie zich houdt aan de eisen voortvloeiend uit het @ease certificaat. Hiermee borgen we de kwaliteit.

@ease heeft een vastgesteld primair proces wat jaarlijks geëvalueerd wordt. Hierin ligt ook vast wat het proces is bij calamiteiten.

#### Training

De training die alle vrijwilligers en professionals van @ease volgen, voordat ze aan de slag gaan op de locaties, is in 2019 verder aangescherpt en geprofessionaliseerd. Verder is de training in het Engels vertaald om ook niet-Nederlandse vrijwilligers te laten deelnemen.







### *Landelijke groei*

In 2019 is door het bestuur een aansluitmodel ontwikkeld voor de verdere uitbereiding in de komende jaren. We voorzien in een groei naar ongeveer acht vestigingen in de jaren 2020-2022. Uiteraard is hier samenwerking met verschillende organisaties in het land voor nodig en financiering. Het aansluitmodel voorziet erin dat lokale initiatiefnemers in hun eigen gemeente een @ease vestiging kunnen opzetten.

### *Welkom @ease Heerlen en @ease Amsterdam Nieuw West*

Concreet is in 2019 het voorbereidend werk gedaan voor het openen van twee nieuwe vestigingen in 2020. Per januari 2020 is @ease Heerlen een feit en per april 2020 verwelkomen we @ease Amsterdam Nieuw West. Daarnaast zijn in Rotterdam, Groningen, Den Helder en Leiden de eerste voorbereidingen gestart om op termijn ook daar een @ease vestiging te kunnen openen.

### *Fondsenwerving en ANBI-status*

Menskracht en financiële middelen zijn essentieel voor de verdere groei van onze organisatie en daarom heeft het bestuur in 2019 aandacht besteed aan fondsenwerving. Voor 2020 verwachten we de effecten van daarvan te gaan zien. De stichting bezit sinds 2019 de ANBI-status. Naast erkenning als instelling, biedt deze status als voordeel dat de schenkers een verhoogde fiscale aftrek kunnen krijgen.

### *Bestuursontwikkeling & Governance*

Ook zal in 2020 de aandacht uitgaan naar de governance van @ease. We zullen moeten beoordelen welke governance opzet (landelijk versus lokaal) het meest effectief en efficiënt is. Onderdeel van deze beoordeling zal ook de bestuurssamenstelling van de stichting zijn en of we bijvoorbeeld andere stakeholders zouden willen betrekken door middel van een raad van advies.



## Algemene gegevens

### Naam

Stichting @ease

### Contactgegevens

Stichting @ease

Lantaarnstraat 9a

6211 KX Maastricht

[www.ease.nl](http://www.ease.nl)

[info@ease.nl](mailto:info@ease.nl)

RSIN/fiscaal nummer 858005359

### Doelstelling

Het bevorderen van geestelijk, lichamelijk en sociaal welbevinden van jongeren.

### Bestuurssamenstelling & beloningsbeleid

Klaassen, D.C.M., Bestuurder, Voorzitter

Mendes de León, M.T.M., Bestuurder, Penningmeester

Doodeheefver, A.B.A., Bestuurder, Secretaris

Klaassen-Boatfield, M.C., Bestuurder

van Amelsvoort, T.A.M.J., Bestuurder

Het bestuur is onbezoldigd. Bestuursleden ontvangen derhalve geen vergoeding; ze kunnen wel aanspraak maken op vergoeding van eventuele onkosten.

### ANBI-status

De stichting bezit sinds 2019 de ANBI-status. Naast erkenning als instelling, biedt deze status als voordeel dat de schenkers een verhoogde fiscale aftrek kunnen krijgen.

### Onze vestigingen

#### **@ease Amsterdam**

Houtmankade 336

1013 RR Amsterdam

[amsterdam@ease.nl](mailto:amsterdam@ease.nl)

#### **@ease Heerlen**

Kloosterweg 1

6412 CN Heerlen

[heerlen@ease.nl](mailto:heerlen@ease.nl)

#### **@ease Maastricht**

Bogaardenstraat 35A

6211 SN Maastricht

[maastricht@ease.nl](mailto:maastricht@ease.nl)