

J A A R V E R S L A G 2 0 0 6

**Vlug, goed én voordelig:
aan de Basis van het Resultaat**



stg InformatieSteunPunt i.d. 1e lijn ggz (ISP)
met de Kracht van het Zelfdoen

Postbus 475
2000 AL Haarlem
Bezoekadres:
Volhardingstraat 2
2032 SX Haarlem
tel. 023 5342206 of 5402030
fax 023 5359839
GSM: 06 50486221
e-mail info@informatiesteunpunt.nl
web: www.informatiesteunpunt.nl

Inhoudsopgave

pag	Par.
1.	1. Inleiding
2.	2. Organisatie
	Kantoor
	Spreekuur
	Bezoekers
	Lotgenotencontact
	Publiciteit
	Arbeidsactivering
	Activiteiten
4.	3. Financiën
5.	4. Maatschappelijke Participatie
	Samenwerking
	Daatjes Maatjes Project
	Verwijzing
	Gemeentelijke Participatie
	Sociale Participatie
	PGB
7.	5. Klanten
	Toeleiding
	Leeftijden
	Opleiding
	Aard Hulpvraag
	Geslacht
	Burgelijke staat
	Afkomst
	GGZ-verleden
	Inkomen
	Bron Inkomen
	Conclusies
10.	6. Acties ISP
	Aantal contacten
	Soort contact
	Plaats
12.	7. Resultaten
13.	8. Tevredenheidsonderzoek Primo-NH
	De klanttevredenheid
	Toelichting
15.	9. Medewerkers ISP 2006
16.	10. Vooruitblik 2007

1. Inleiding

De hoofddoelstelling van het ISP is:

Klanten van **Informatie** voorzien op het gebied van de eerstelijns (eventueel tweedelijns) Geestelijke gezondheidszorg, haar alternatieven en de algemene wetgeving (bijv. Wet Werk en Bijstand);

Steun bieden bij psychosociale en maatschappelijke problemen en een **Punt** zijn om op terug te vallen, wanneer ze niet meer terecht kunnen bij de reguliere zorg.

Daar waar de klant door de bomen het bos niet meer zag of tussen de wal en het schip dreigde te komen, stond het ISP in 2006 weer paraat.

Het ISP toonde als vrijwilligers zelforganisatie dit jaar opnieuw aan "met de kracht van het zelfdoen" veel te bereiken voor de klanten.

Dit alles had niet gekund zonder de ervaringsdeskundige vrijwilligers en de stagiaires.

Naast de hoofddoelstelling streeft het ISP ernaar om vrijwilligers door te laten stromen naar betaald werk of ander vrijwilligerswerk.

In de volle breedte van de maatschappelijke realiteit bracht het ISP haar ideeën-goed naar voren om de klantvriendelijkheid in beleid en bejegening te bevorderen.

Ook in de samenwerking bewijst het ISP zich, met speciale aandacht voor het Daatjes-Maatjes-project.

De komende Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) bracht de financiën van het ISP voor 2007 in onzekere wateren.

Het klantenregistratiesysteem NEXUS leverde dit jaar veel informatie op. Deze informatie komt in dit jaarverslag duidelijk in beeld. De nieuwe naam voor Nexus is AWARE. Het systeem zal de nodige verdere verfijning ondergaan om nog betere resultaten te kunnen opleveren. Door deze ontwikkelingen hoopt het ISP haar klanten beter te kunnen helpen.

Jan Post van Primo NH heeft voor het ISP opnieuw een klant-tevredenheidsonderzoek gedaan.

In 2006 vertrok Karel van Broekhoven, met dank voor bewezen diensten als penningmeester en werd Paul Kepel als nieuwe penningmeester een warm welkom geheten.

2. Organisatie

Kantoor

Door uitbreiding van de werkzaamheden was er behoefte aan meer structuur in de kantoororganisatie. Het bedrijfsplan werd aangepast en een draaiboek kantoororganisatie is in voorbereiding.

Er werd een Office Manager aangesteld.

Ook is er aandacht besteed aan het digitaliseren van het archief en werd de klantenregistratie m.b.v. NEXUS uitgebreid.

Desgevraagd, een landelijk organisatiebureau, werd uitgenodigd om de reorganisatie te begeleiden. Zij bood aan het uiteindelijke draaiboek te zullen toetsen en de implementatie binnen het ISP te zullen begeleiden. Dit aanbod is door het ISP van harte geaccepteerd. De verwachting is dat dit in 2007 zal worden gerealiseerd (zie ook Vooruitblik)

De stagebegeleiding werd een taak voor de Office Manager.

Het computernetwerk werd dit jaar door onze ICT-medewerker kosteloos vervolmaakt.

Spreekuur

Het spreekuur onderging enkele veranderingen.

Er kwam een nieuwe vrijwilliger met als achtergrond maatschappelijk werk. Dit leidde tot minder verwijzen naar de officiële hulpverlening. De dienstverlening blijft echter de hoofdzaak.

Het meegaan met mensen naar de instanties vond veelvuldig plaats

Het werd steeds moeilijker onderscheid te maken tussen dienst- en hulpverlening, waardoor het ISP zich genoodzaakt zag meer samenwerking te zoeken met klantgerichte hulpverlenende organisaties.

Bezoekers

Het ISP is al jaren actief met het bezoeken van mensen die contact willen. Dit ter bestrijding van sociale uitsluiting en voorkoming van isolement. De bezoekers gaan naar de Geestgronden in Bennebroek en ook naar mensen thuis

Sommige stagiaires deden dit bezoekwerk bij klanten thuis. Ook kan onze Office Manager hier met ere genoemd worden wegens haar vele bezoek aan klanten vanuit het spreekuur.

Stagiaires onder leiding van de coördinator bezochten ook klanten in de Koepel, de gevangenis van Haarlem. Het ISP werd door een intern maatschappelijk werkster van de Koepel ingeschakeld om een gedetineerde te begeleiden.

Lotgenotencontact

In 2006 begon een stagiaire haar lotgenotengroep voor mensen met chronisch vermoeiheids-syndroom (ME). Eens per maand werden er bijeenkomsten in het Basishuis gehouden, waaraan gemiddeld vijf personen deelnamen.

In september hield het ISP haar eerste maandelijks "Wie ben ik"-bijeenkomst in de "huiskamer" van het NVSH-gebouw te Haarlem. Hier wisselde de opkomst van 5 tot 15 aanwezigen, met een gemiddelde van zeven.

Publiciteit

De bekendheid van het ISP stond dit jaar centraal. Er zijn twee uitgaven van de ISP-bode uitgegeven. De eerste stond in het teken van "Zorg centraal" met veel aandacht voor alternatieve geneeskunst en het ISP zelf. De tweede "actief voor de WMO" ging over de WMO en over het ISP zelf. De e-mail-correspondentie vanuit m.n. het ISP met de staatssecretaris van VWS werd eveneens daarin gepubliceerd.

De Website werd bijgewerkt door een vrijwilliger waardoor er weer kleur in kwam. Er werd overgestapt naar een nieuwe provider, waardoor het internet nu voortdurend in de lucht is ter informatie van alle bezoekers van onze site en e-mail

Arbeidsactivering

Tot de doelstellingen van het ISP behoort het toeleiden van vrijwilligers naar werk.

Zo werkte het ISP in samenwerking met het Ruilhandelsysteem Haarlem (RSH) aan een plan voor werkactivering.

Een vrijwilliger heeft in 2006 een eerste begin gemaakt met betaald werk als vrijgevestigd arbeidsconsulent.

Twee andere (ex-)vrijwilligers vonden een betaalde baan.

Activiteiten

Het ISP werkt met thematische activiteiten om problemen van klanten beter te kunnen aanpakken.

Naast het hiervoor genoemde spreekuur, bezoekers en de arbeidsactivering zijn de volgende activiteiten van belang:

1. Buurtwerk: Het ISP is in 2006 actief geweest naar de wijkraden van de 5 wijken rond het kantoor. De bekendheid is daarmee bevorderd. De folder werd actief verspreid op welzijnsmarkten en braderieën, Hierbij speelden de vrijwilligers een belangrijke rol.
2. Informatieverstrekking: het ISP hielp veel klanten met goede informatie. Het archief werd geleidelijk gedigitaliseerd.
3. Gezondheidszorg: in dit jaar werd met name de alternatieve GGZ voor het voetlicht gebracht (zie publiciteit)
4. Jeugdzorg: hiervoor werd een eerste inventarisatie afgerond. In de steunverlening aan gezinnen kwam dit goed van pas
5. Migranten: Het ISP werkt actief aan dit project. Een vrijwilliger werkte hierin samen met een stagiaire. Door deelname aan activiteiten van het Haarlems Migranten Platform werd de betrokkenheid van het ISP bij allochtone medemensen bevordert. (zie ook par. 4 sociale participatie). Het aantal migranten dat een beroep deed op het ISP vertoonde dit jaar een stijgende lijn (zie par. 5, afkomst)
6. Reclassering: Dit jaar maakten wij kennis met de reclassering van de Brijder. Ook stelden stagiaires een informatiemap op.
7. Schuldhulpverlening: Veel reguliere instanties deden een beroep op het ISP (o.a. Stadsbank Haarlem, Stichting Vermogensbeheer Kennemerland, Maatschappelijk Werk). Door de hoge eisen die zij aan de klanten moeten stellen is de laagdrempelige aanpak van het ISP voor de klant vaak een laatste houvast.
8. Thuiszorg: Het ISP ontmoet de thuiszorg tijdens het bezoeken van klanten thuis. Daarbij staat het ISP voor de zelfwerkzaamheid van de klant. Soms leidde dit tot vermindering van de thuiszorg-uren.
9. Verslaving: De verwijzingen vanuit de verslavingszorg groeiden gestaag door. Het ISP pleitte voor geheelonthouding (abstinentie) en het aanbieden van alternatieven bij het informeren van de klanten.
10. Woonwensen: Het steunen van het DTV inzake de WIZZZ, vond onder meer uiting in de regelmatige bezoeken van onze medewerkers aan deze woonvorm binnen het Daatjes Maatjes-project (zie par. 4, samenwerking). De Regionale Instelling voor Beschermd Wonen (RIBW) werd geadviseerd over het alternatief van groepswonen (o.b.v. het woonwensonderzoek 2004, zie www.informatiesteunpunt.nl/woonwens.pdf)

3. Financiën

De coördinator is in dienst bij de Klantenbond in de GGZ van het KAM-gebied middels de I/D-regeling (Gemeente Haarlem) en is gedetacheerd bij het ISP. Deze coördineert tevens het Daatjes-Maatjes Project. De financiën daarvan worden beheerd door het ISP. Het inhoudelijk verslag vindt u in paragraaf 4, samenwerking.

De Stichting ISP ontving t/m 2006 gelden uit de regeling Zorgvernieuwingsprojecten (ZVP) vanuit de AWBZ via het zorgkantoor Kennemerland en het zorgkantoor Amstelland en de Meerlanden. Hierbij was inbegrepen het Daatjes Maatjes project dat het ISP i.s.m. het DTV doet: resp. 8500 en 4950 euro per zorgkantoor. Daarnaast ontving het ISP een structurele subsidie van de gemeente Heemstede (482 euro).

Daarnaast kreeg het ISP een garantstelling van Hulpverleningsdienst Kennemerland van de Gemeente Haarlem voor maximaal 9000 euro ter afdekking van evt. tekorten in 2006.

De huisvestingskosten van het Basishuis, waar het ISP kantoor houdt, werden ook dit jaar weer gesubsidieerd door de gemeente Haarlem.

De folder van het ISP werd dit jaar vernieuwd en actief verspreid (zie par. 2. buurtwerk).

Het Oranjefonds stelde dit jaar een 3/4 deel van de toegekende subsidie voor de ontwikkeling van het registratiesysteem Nexus beschikbaar. In dit uitzonderlijk geval kreeg onze ICT-vrijwilliger een legitieme bijdrage voor de ontwikkelingskosten. Het Oranjefonds stelde voorwaarden voor de verdere toekenning van de subsidie. Een viertal andere organisaties dienen te gaan deelnemen alvorens de subsidie geheel wordt toegekend.

Miss Minima zegde toe, als eerste van de vier, deel te nemen aan de gezamenlijke Nexus-registratie.

Inclusief de uitgaven van het Daatjes-Maatjes Project waren de uitgaven van het ISP 39.519,74 euro; elke ISP-klant (323) kostte 122,35 euro en de ISP-organisatie 197,60 euro per dag (200 dagen).

Het streven is om de vrijwilligersvergoedingen op te hogen tot het maximale fiscaalvrije bedrag. Dit betekent grofweg een verdubbeling van het totaal in 2006 uitgegeven vergoedingenbedrag.

4. Maatschappelijke Participatie

Het ISP werkt samen met een groot palet van organisaties. Van zelfhulp en kerkelijke organisaties aan de ene kant, tot aan de professionele dienst- en hulpverleners aan de andere.

De samenwerking was tweeledig: instanties verwezen klanten naar het ISP ofwel het ISP begeleidde klanten naar instanties of hulpverlening.

Nauwlettend volgde het ISP de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

Samenwerking

Het ISP is gevestigd binnen het Basishuis, waar het Platform Minima Organisaties Haarlem e.o. (PMO), Miss Minima en het Steunpunt Arbeidsongeschikten met name onze partner waren in de dienstverlening aan klanten .

Daarnaast waren er instanties, m.n. het Juridisch Loket en het Sociaal Juridisch Spreekuur die een belangrijke rol vervulden bij problemen met de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Haarlem.

Met een advocaat uit Alkmaar was contact i.v.m. inkomens-problemen van een klant.

Met de Diaconie der Hervormde Gemeente werd samengewerkt bij broodnood.

RsH is de samenwerkingspartner binnen de arbeidsactivering reeds genoemd in paragraaf 2.

Met RsH heeft het ISP een contract om klanten kosteloos bij te staan bij klusjes in en om het huis.

Het ISP organiseert samen met het DTV het project Daatjes Maatjes.

Daatjes Maatjes Project

Dit is een gezamenlijk project van het ISP en het Dak- en Thuislozen Verbond N.H. Vanaf 2000 zijn mensen actief met het contact leggen en banden aangaan met de dakloze burgers.

Niek Roderkerk en Han Kuijkhoven hebben, gedeeltelijk samen met stagiair Ewoud Bonsel in 2006 al hun vrije tijd gestoken in het WIZZZ-project, een woonvorm op het terrein van de Geestgronden te Bennebroek waar de meer zelfredzame daklozen waren gehuisvest. Ook mw. D. Huizer, die binnen het Wizzz wekelijks spreekuur hield met het oog op arbeidsreintegratie, deed dit geheel vrijwillig

Het ISP (voorzitter en coördinator) bezocht de Wizzz eveneens geregeld.

Wim Dieckmann stond altijd klaar voor de daklozen en zwerfjongeren en leverde regelmatig goederen aan de Nachtopvang van het Leger des Heils te Haarlem.

Henk Kracht bezocht wekelijks diverse ex-daklozen in het Haarlemse, ter ondersteuning van hun nieuwe weg in de samenleving.

Eind 2006 werd een nieuwe wervingsfolder voor het project ontwikkeld.

Henk Kracht droeg zorg voor de verspreiding.

Verwijzing

Veel mensen werden naar het ISP verwezen voor ondersteuning bij het ordenen van hun papieren of om de uitkering in orde te helpen krijgen.

Met name bewindvoerders, de stadsbank, de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Haarlem, de Brijder, Stichting Welzijn Beverwijk verwezen mensen naar het ISP. Daarnaast ontving het ISP verwijzingen vanuit het Open Huis.

Het ISP bemiddelde daarnaast veel klanten naar de Stadsbank en ook werden mensen begeleid naar de Eerstelijnspsycholoog.

Gemeentelijke participatie

Het ISP nam deel aan de ontwikkeling van gezondheidsplannen voor gemeenten in het KAM-gebied (Kennemerland en Amstelland en de Meerlanden).

De WMO kwam gaandeweg bij de gemeenten meer centraal te staan. Met name gaat het om de gemeenten Haarlem, Haarlemmermeer, Heemstede, Zandvoort, Heemskerk, Beverwijk en Velsen.

In Haarlemmermeer werd het ISP in de persoon van voorzitter lid van de WMO-raad.

In Velsen lukte deelname aan de WMO-raad (nog) niet, de 2-e lijns GGZ-organisaties werden door de gemeente hoger aangeslagen. In Haarlem werd actief deelgenomen aan de volksraadplegingen en aan het WMO-Pilot project: "Ondersteunende Begeleiding en Activerende Begeleiding".

Aan de deelname van het ISP aan het Schakelstation kwam een einde bij de vernieuwde opzet van het Schakelstation. Het ISP viel hierbij als dienstverlenende klantenorganisatie buiten de boot.

Binnen het provinciale project "Wonen Zorg en Welzijn" heeft het ISP mede het convenant Landsmeer-Oostzaan ondertekend.

Sociale Participatie

In 2006 nam het ISP deel aan de plenaire vergaderingen van het Platform Minima Organisaties.

Er werd geparticipeerd in de bijeenkomst van het Haarlems Migranten Platform over mantelzorg, waarbij het ISP een stimulerende inbreng had, Onze ervaringen als mantelzorger voor hen die geen familie meer hebben werden op waarde geschat.

Vanwege haar IBA-bezoek heeft het ISP de ledenvergaderingen en themabijeenkomsten van BONJO bijgewoond.

Ook werd deelgenomen aan de Ledenvergadering van de Landelijke federatie van ongebonden schilvoorzieningen (Lfos) te Utrecht.

PGB

Het ISP is blij met het Persoongebonden Budget omdat het klanten de regie geeft over de eigen zorg.

5. Klanten

De klanten van het ISP zijn deels de meer zelfredzame personen. Bevoogding staat hen niet aan. Anderzijds zijn zij minder zelfredzaam en kunnen door eigen achtergrond niet goed overweg met de complexe samenleving.

Hier volgen de gegevens uit onze NEXUS-registratie. Het totaal aantal klanten in 2006 was: 323.

Toeleiding

Allereerst valt op dat het ISP veel klanten krijgt uit de "bekenden"-sfeer. Bijvoorbeeld: door een bezoek aan Stem in de Stad, leer je mensen kennen. Via de mond tot mond reclame weet men vervolgens het ISP te vinden

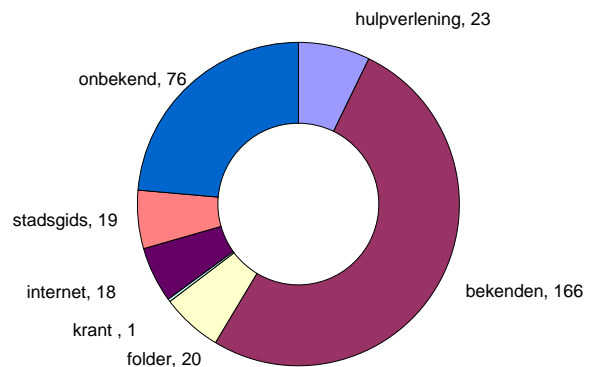
"Onbekend" zijn die mensen die bellen, waarbij het contact zo kort is waarbij de ervaring van de telefonist niet genoeg informatie in beeld brengt om tot registratie over te kunnen gaan.

Via de hulpverlening kwam 7 %, terecht bij het ISP. Blijkbaar ontdekt de dienst- en hulpverlening de kracht van het ISP in de ondersteunende en stimulerende rol. (in 2005 was dit nog slechts 5 %).

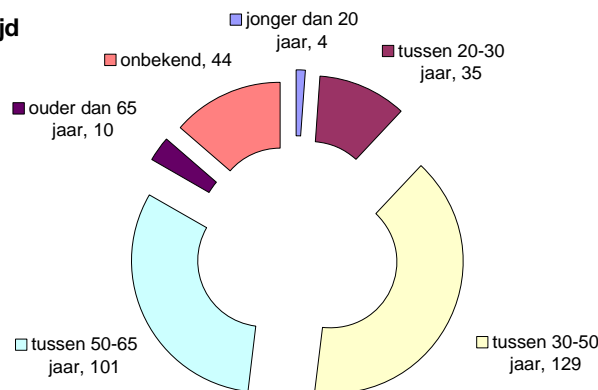
Het ISP vinden via Internet vertoonde eveneens sterke stijging: van 2 % in 2005 naar ruim 18% in 2006. Modern Times komen er aan!

Los van publicaties in de wijkkranten, publiciteit over de zoon die uit huis ging en de "Wie ben IK"-bijeenkomsten heeft het ISP de publiciteit via de krant dit jaar niet bijzonder gezocht. Dit verklaart het lage aantal via de krant. Contact via de folder echter hing samen met de diverse markten waar het ISP heeft gestaan, m.n. Amsterdamse Buurt te Haarlem en de markt in Hoofddorp.

Toeleiding



Leeftijd



Leeftijd

De gemiddelde leeftijd van de klanten van het ISP ligt rond de 45 jaar.

Van de gezinnen die een beroep op het ISP deden zijn de kinderen alleen geregistreerd als de hulpvraag direct om het kind zelf ging. Het aantal onbekende leeftijden is meestal afkomstig van telefoontjes, en van bezoek aan mensen in een instelling, waar het vriendschappelijke bezoek niet altijd gestoord kan worden door het formele inschrijfformulier. Voor het overige spreekt de grafiek voor zichzelf.

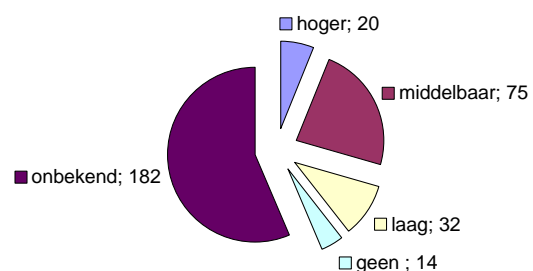
Opleiding

De mensen die een beroep op het ISP deden en door ons niet altijd even goed zijn ingevoerd in het registratiesysteem, blijken meer dan de helft van het totaal te zijn. Dit maakt de interpretatie moeilijk.

Er lijkt een grote spreiding te zijn, met het zwaartepunt op middelbare opleiding. Opvallend is wel de toename van de laag-opgeleide mensen en hen die geen opleiding hebben gedaan.

Hier is het ISP de partner in de verduidelijking van de complexe regelgeving.

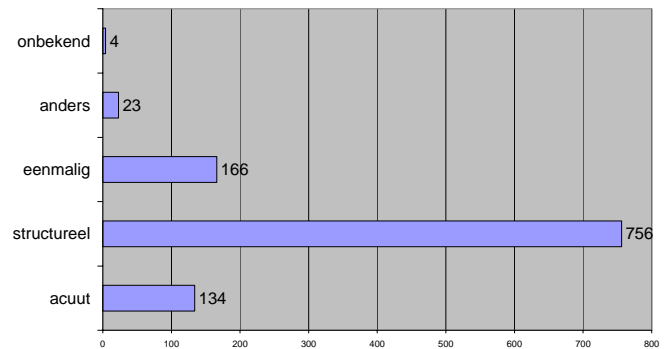
Opleiding



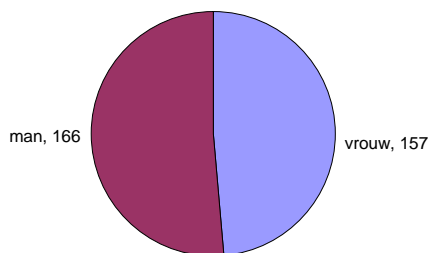
Aard hulpvraag

Mensen die in acute stress waren deden in 134 gevallen een beroep op het ISP. Dit varieerde van in paniek door financiële problemen, tot door privé-problemen in wanhoop geraakt zijn. De klanten die langere tijd door het ISP werden gesteund vindt u terug in "Structureel" "Eenmalig" zijn veelal doorverwijzende contacten, meer eenvoudige vragen, of informatieve vragen, waarbij het "meedenken" en zoeken naar de oplossing centraal staat, of verwijzingen naar het DTV bij dakloosheidproblemen.

Aard Hulpvraag



Geslacht



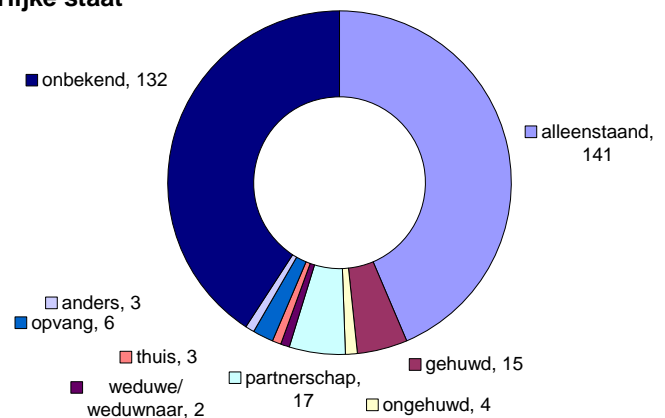
Geslacht

Opnieuw blijkt er een grote balans te zijn ten aanzien van het aantal mannen en vrouwen binnen onze klantenkring. De mond tot mond reclame speelt hier zeker in mee.

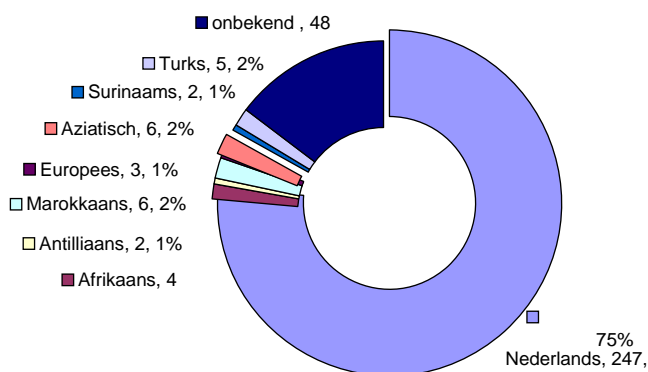
Burgerlijke staat

De meeste klanten van het ISP waren alleenstaand. Toch is het aantal mensen met een partner-relatie stijgend (22,5 %) in verhouding tot 2004 (toen: 11 %). Een 6-tal klanten verbleef in de maatschappelijke Opvang. Hierbij was het DTV onze partner.

Burgerlijke staat



Afkomst



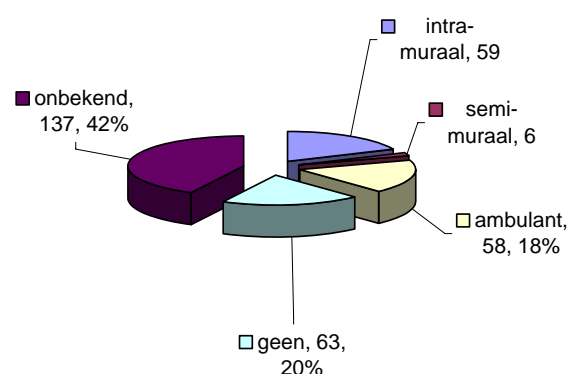
Afkomst

Het aantal migranten-(kinderen) dat een beroep doet op het ISP is groot. "Onbekend" kan hier namelijk geïnterpreteerd worden als "Anders". Dan heeft in 2006 ca. 23% van de klanten een niet-Nederlandse achtergrond gehad, Dit is zeker een toename ten opzichte van 2004 (12,5%). De betrokkenheid bij het Haarlemse Migrant Platform kan hier een rol spelen.

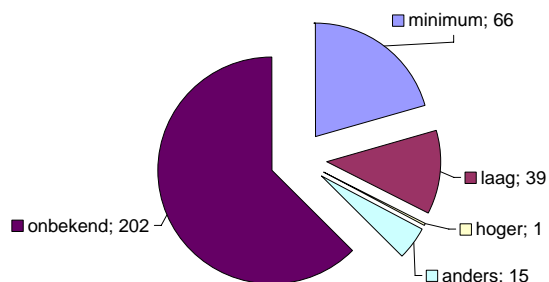
GGZ-verleden

Uit de bekende groep blijkt ca. 1/3 intramuraal, 1/3 ambulant (dit is het oude RIAGG en de eerstelijns ggz) en 1/3 die géén ggz-verleden hebben. De groep "onbekend" is hierbij echter een gecompliceerd gegeven. Deels gaat het om hulpverleners die vragen naar de instelling waar een klant in behandeling is of was. Deels gaat het om mensen die onbekend wensen te blijven. Tenslotte gaat het om mensen die ontmoet worden, waarbij een luisterend oor zeer welkom is, maar registreren lastig.

GGZ-verleden



Inkomen



Inkomen

Uit de grafiekgegevens blijkt slechts 1 klant zichzelf als rijk te kenschetsen.

Verder zijn de meeste klanten minder goed bij kas. Sommigen kwamen zelf bij het ISP zonder enige inkomsten. Werk aan de winkel, meestal naar de Sociale Dienst toe.

Niet van alle klanten is dit gegeven geregistreerd.

Bron inkomen

Hier geldt "anders" als verzameling van gedeeld bijstand-UWV of van WAO of mensen zonder bron van inkomsten.

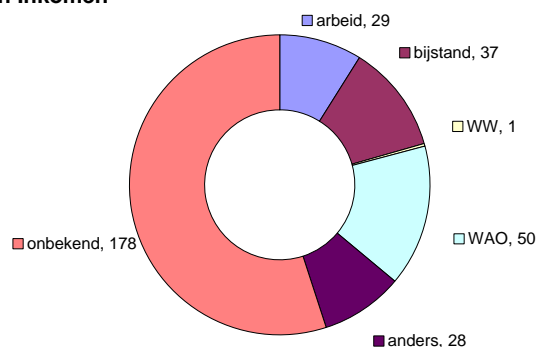
Mensen met werk vormen een verrassend grote groep, maar de armoedeval ligt op de loer.

Opvallend is het lage aantal WW-ers dat een beroep deed op het ISP.

Veel klanten zitten in de WAO (WIA) of hebben een Bijstandsuitkering.

Van veel klanten is de bron van inkomsten niet bekend.

Bron Inkomen



Conclusies

Het ISP blijft klaar staan voor iedereen die vragen heeft, de weg kwijt dreigt te raken en die steun of contact behoeft

Ook is het ISP een laatste redmiddel voor al diegenen die bij de dienst- of hulp-verlening zijn stukgelopen op vooroordelen, wantrouwen en soms zelf onkunde of onwetendheid.

Het ISP doet een sterk beroep op de kracht van het zelfdoen.

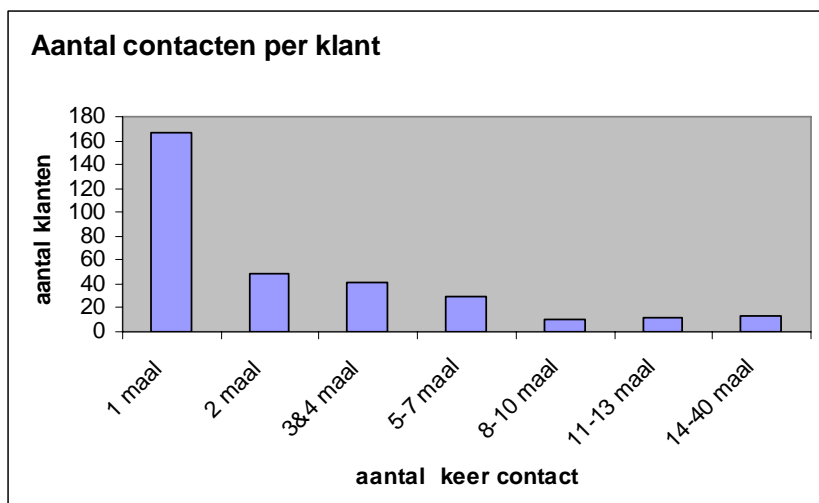
Dit is echter niet voor iedereen gesneden koek. Sommige mensen menen dat dit voor hen niet geldt.

Dan is het ISP helaas niet meer de partij waar zij mee verder kunnen. Het ISP moet ergens een grens trekken.

De mond tot mond reclame werkt, waardoor mensen in nood en mensen met vragen het ISP blijven vinden.

Goede ervaringen worden gedeeld, leiden tot vertrouwen in de organisatie, soms zelfs dwars tegen de negatieve adviezen van sommigen jegens het ISP in.

6. Acties ISP



Aantal contacten

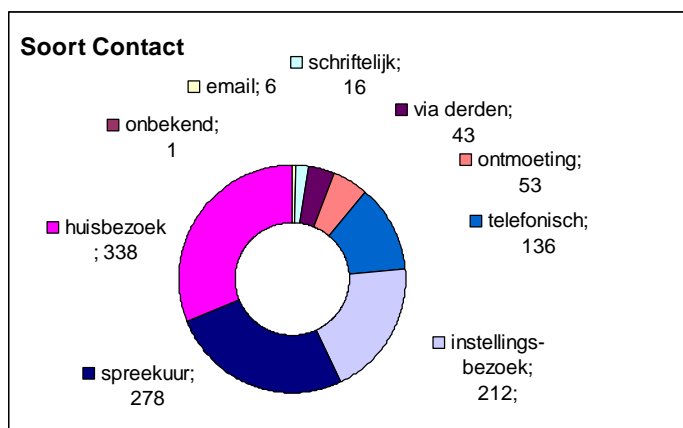
Het ISP heeft in 2006 ruim 1083 contacten met klanten gehad. Dit wil zeggen dat er per week (51) gemiddeld zo'n 20 mensen een beroep op het ISP deden. Opvallend is en blijft het aantal 1-maal. Hier gaat het vooral om de informatie- en adviespoot. Het wegwijs bieden aan mensen die het niet kunnen vinden binnen de GGZ, of die advies willen over een goede hulpverlener. Ook een deel van de ontmoetingen valt hieronder.

Bij de groep 2 tot 4-maal lopen vervolgens de kortdurende hulpvragen van mensen, vaak ordening van papieren. In deze groep zijn ook veel bezoeken te vinden.

In de groep 5-7 gaat het om ondersteuning van mensen bij de Sociale Dienst, rechtbank, CWI of andere instanties

Tussen de 8 en 14-maal gaat het om de meer extreme varianten daarvan. Vaak vergt het halen van recht voor een klant een lange strijd, waarna meestal een verwijzing volgt.

Tenslotte de groep groter dan 14 maal. Deze bestaat voor een deel uit de directe dienst(/hulp)verlening aan mensen met problemen. Voor een ander deel bestaat deze groep vooral uit mensen die graag contact willen en door de bezoekers van het ISP vaak tot zeer vaak werden opgezocht.



Soort contact

Bij de manier waarop mensen met het ISP contact hebben valt op dat ruim de helft daarvan Instellings- of huisbezoek is. Huisbezoek gaat over spreekuurhouders die mensen thuis ondersteunen of over de bezoekers van het ISP die ondersteunend en gezellig iemand gezelschap houden. Instellingsbezoek onderscheiden we in:

- instellingen van opname (Psychiatrie) of detentie;
- Meegaan naar instellingen als stadsbank, rechtbank, psychiater etc.

De groep "Via derden" valt in twee soorten uiteen:

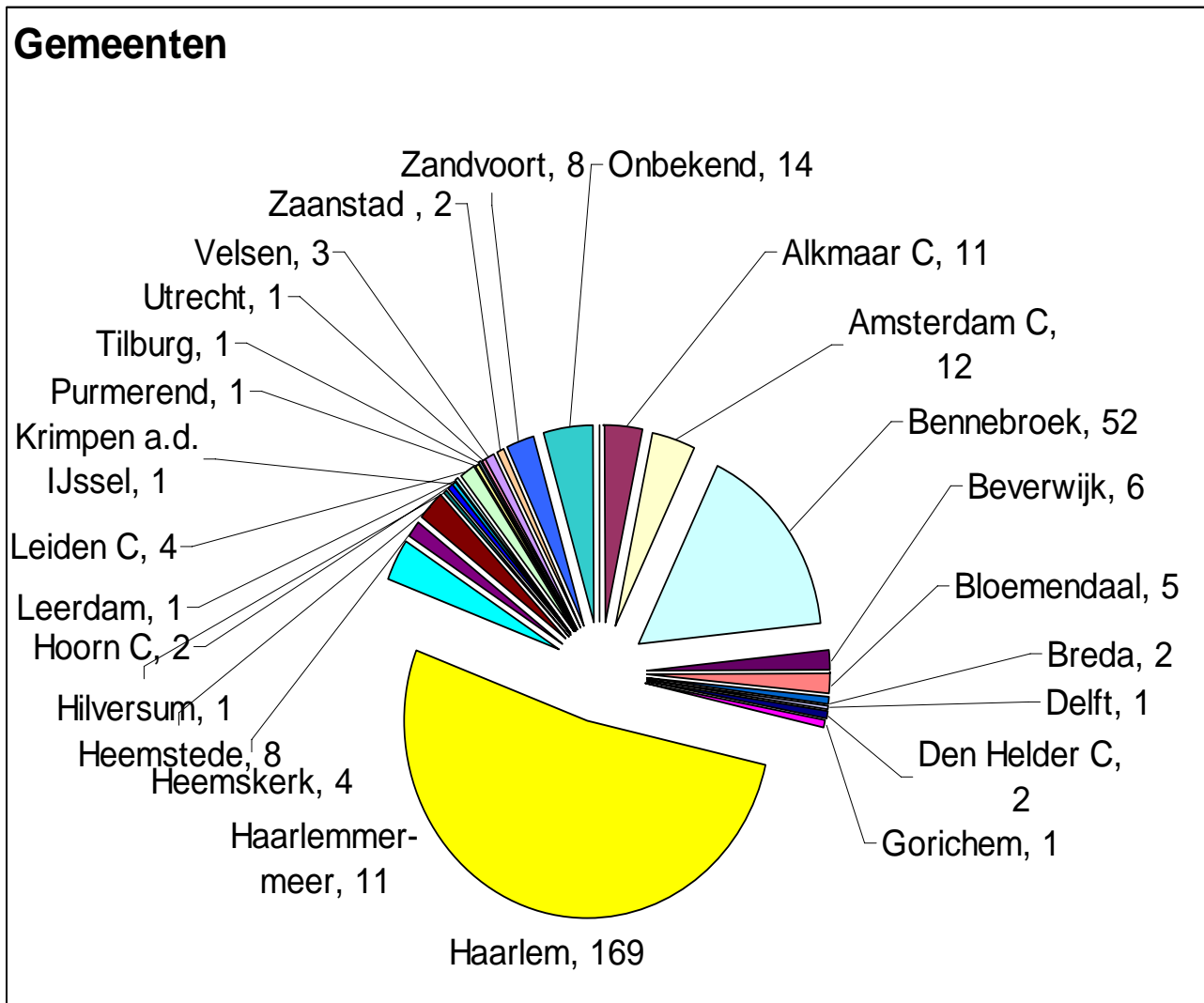
- acties die **naár** derden worden ondernomen. Dit kan vanuit het ISP gebeuren via overleg met familielid, bemiddeling naar ambtenaren en hulpverlening, overleg met advocaat etc.
- acties die **door** derden voor een klant worden ondernomen gaat vaak om familieleden, mantelzorgers, hulpverleners, die de hulp aanroepen bij het ISP. Hierbij gaat het om een luisterend oor, een goed advies of een poging om de klant zelf te bereiken.

"Ontmoeting" staat voor een warm woord en een luisterend oor onderweg voor een medemens met behoefte aan contact.

Een groot gedeelte van "Via derden", "huisbezoek" "telefonisch" en "schriftelijk" / "e-mail contact" vindt plaats vanuit het "spreekuur"

Het ambulant opereren vanuit het spreekuur versterkte zich dit jaar ten opzichte van de vorige jaren. Het wijst op het belang van de menselijke betrokkenheid, het handelsmerk van het ISP.

Plaats



Het ISP werkt niet van achter een bureau.

De (ervaringsdeskundige) medewerkers gaan naar de mensen toe, als zij daarom vragen.

Ook als zij onderweg zijn, is hun oog gericht op hen die met uitsluiting worden bedreigd. Zo wordt het "luisterend oor" gedeeld over het hele land.

U ziet in de grafiek hierboven dan ook veel steden voorkomen. De wijze van indelen is vaak gebeurd naar centrumgemeente (C toegevoegd).

Als gemeenten worden genoemd die deel uitmaken van een centrumgemeente die tevens in de grafiek voorkomt, dan is eerstgenoemde gemeente apart geteld.

De onbekende groep gaat meestal over binnenkomende telefoontjes, waarvan het nummer niet te herleiden is tot een locatie.

In de kleine aantallen gaat het vaak om de huisbezoeken die het ISP aflegt om mensen met problemen te ondersteunen.

Ook gebeurt het vaak dat mensen hun problemen aan het ISP voorleggen binnen de ISP-deelname aan bijeenkomsten in diverse steden.

Voorbeelden kunnen hier verder niet gegeven worden. Juist die mensen uit de gemeenten met een zeer laag aantal zijn soms zeer gesteld op hun privacy. Zij willen niet bekend zijn bij de hulpverlening in hun gemeente als zij het ISP bellen. De discretie van het ISP staat voor hen voorop.

7. Resultaten

Bewoners van Haarlem, Bennebroek, Haarlemmermeer, Amsterdam en brede omstreken konden een luisterend oor vinden bij het ISP.

Mensen die een bezoek op prijs stelden, vonden bij de bezoekers van het ISP gezelligheid, een gelegenheid eens samen een terrasje te pikken en een luisterend oor.

Klanten die niet serieus werden genomen door de uitkeringsinstantie (UWV, Sociale diensten) konden dankzij het ISP weer geloof vinden in een rechtvaardige behandeling door die instanties.

Een gezin dat in conflict lag met de voogdij-instelling vond in het ISP een bondgenoot.

Klanten in worsteling met stress in relatie of werk, vonden bij het ISP begrip en steun, waardoor zij tot rust kwamen en hun eigen belangen weer konden behartigen.

Sociale Diensten, Maatschappelijk Werk, Bewindvoering, Stadsbank, etc. wezen mensen met een papierwinkel en onduidelijkheden op het ISP. Deze mensen kregen hulp bij de berg papieren en uitleg over de complexe materie.

Mensen met dreigende huisuitzetting riepen zelden vergeefs de hulp van het ISP in, waardoor zij konden blijven wonen.

Mensen met hoge schulden vonden steun bij het ISP, dat hen vervolgens samen met de Stadsbank in de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) of Budgetbeheer bracht.

Klanten van het ISP werden geholpen met het doen van de belastingaangifte, met belastingschulden, met zorg- en huurtoeslag, etc,

Mensen in paniek konden zelfs 's nachts het ISP bereiken, waardoor zij gerustgesteld, de slaap weer konden hervatten

Mensen die de formulieren en regelgeving te ingewikkeld vonden deden nooit een vergeefs beroep op het ISP

Menig familielid of hulpverlener wist het ISP te vinden in de zoektocht naar iemand die (ooit) in de Geestgronden was opgenomen.

8. De klanttevredenheid

Er is door Primo-nh een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de klanten van het ISP. Van de 323 klanten zijn er 32 klanten (10%) telefonisch gevraagd naar hun ervaring met het ISP. Deze telefonische enquête levert het volgende beeld op:

Tevreden tot zeer tevreden waren 20 klanten. De volgende uitspraken konden worden opgetekend:

- Bij het ISP kun je je verhaal goed kwijt
- Er is altijd een luisterend oor
- Ze hebben mijn financiële problemen goed opgelost
- Er is direct actie ondernomen en er is overal achteraan gebeld
- Ze hebben mij geholpen door met mij naar een advocaat te gaan
- Ik ben goed doorverwezen
- Ze hebben mij goed geadviseerd
- Ze hebben mij goed geholpen met het in orde maken van mijn administratie
- Samen hebben we formulieren ingevuld

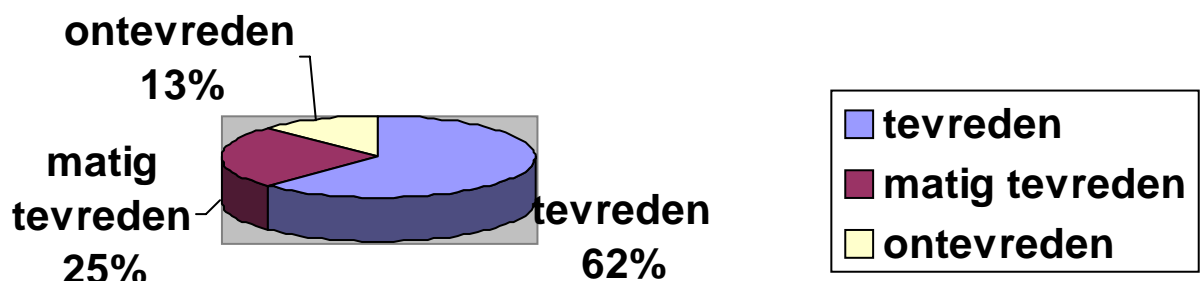
Matig tevreden waren 8 klanten. Hierbij werden de volgende uitspraken genoteerd:

- Het contact is overgegaan, waardoor ik mij weer alleen voel
- Ik kan mij het contact met het ISP niet zo goed meer herinneren. Ik ben toen overal geweest om hulp te vragen
- Ik heb 8 keer een gesprek gehad. Uiteindelijk zijn de gesprekken vastgelopen
- Ze hebben mij geadviseerd, maar het advies was voor mij persoonlijk niet goed
- Ondanks de vele contacten zijn de problemen nog niet opgelost

Ontevreden waren 4 klanten. Hierbij kunnen de volgende uitspraken worden opgetekend:

- Ze hebben niks voor mij gedaan
- Ik heb gesprekken gehad met een stagiair. Deze had te weinig levenservaring om mij te kunnen helpen
- Ze hebben mijn zoon niet goed kunnen helpen. De problemen zijn nog niet opgelost
- Er is geen goede spreekruimte, waardoor het moeilijk is om een goed privé gesprek te voeren.

Tevredenheid klanten



Toelichting

Bij de telefonische enquête naar de tevredenheid van de ISP-klienten zijn de volgende kanttekeningen te maken.

Het tevredenheidsonderzoek moet meer gezien worden als een eerste indicatie over de tevredenheid van de klienten. De opzet was eenvoudig van aard, door willekeurig 32 klienten van het totale bestand van 323 klienten te bellen. De keuze van totaal 32 klienten (10%) is mede bepaald door de beperkte tijd, die beschikbaar was voor het onderzoek. Door de beperkte omvang van de steekproef is het risico aanwezig, dat er een vertekend beeld is ontstaan. Vandaar de conclusie, dat aan het tevredenheidsonderzoek slecht een indicatieve betekenis kan worden gegeven. Daarbij komt, dat de vragen aan de klient in hoofdzaak zijn beperkt tot een viertal vragen, t.w.

1. kent u het ISP
2. waaruit heeft de dienstverlening van het ISP bestaan
3. bent u tevreden over de diensten van het ISP en
4. heeft u suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het ISP.

Er is niet uitvoerig doorgevraagd over de wijze waarop het ISP haar diensten heeft aangeboden. In het algemeen moet worden geconstateerd, dat de mensen in het telefoon gesprek nogal terughoudend waren en niet geneigd waren om uitvoerig op de vragen in te gaan. Ondanks de introductie, dat de telefonische enquête wordt afgenomen door een onafhankelijk instituut in opdracht van het ISP bleven de klienten in het algemeen terughoudend en weinig mededeelzaam.

Bij de resultaten van het tevredenheidsonderzoek is eveneens een aantal kanttekeningen te maken. De totale groep van tevreden klienten is 87%.

De aanduiding 'tevreden' moet worden gelezen als 'zondermeer tevreden', terwijl voor de aanduiding 'matig tevreden' moet worden gelezen 'klienten die tevreden zijn over het ISP, maar wel een opmerking ter verbetering hebben'.

De score van 25% matig tevreden klienten en 62% tevreden klienten moet als een hoge score worden gelezen. Immers het ISP richt zich op een bijzondere groep klienten. Het gaat daarbij in de regel om klienten die al een negatieve ervaring hebben met de reguliere/professionele 1^e lijn ggz. Het zijn vaak kritische klienten met een specifieke vraag/behoefte waaraan de reguliere 1^e lijn ggz niet goed kan voldoen. Vaak ook zijn de problemen van de mensen complex van aard en vragen zij een bijzondere benadering. Kenmerkend is dat de klienten primair verwachten dat de hulpverlener/ dienstverlener een 'luisterend oor' heeft voor de problemen. De klienten verwachten daarnaast dat er voldoende tijd wordt vrij gemaakt om hen aan te horen. Het ISP is voor veel mensen de instelling waar zij naar toe gaan, wanneer ze door andere – professionele – instellingen onvoldoende zijn geholpen, of zelfs te horen hebben gekregen, dat zij niet kunnen worden geholpen. Al met al heeft het ISP een 'bijzondere' doelgroep. Tegen deze achtergrond bezien kunnen de scores over de tevredenheid als zeer goed worden gezien.

Van de lijst van 323 klienten zijn in totaal 60 mensen gebeld. In 19 gevallen werd er niet opgenomen, terwijl in 9 gevallen de ondervraagde te kennen gaf het ISP niet te kennen. Dit laatste heeft mogelijk te maken met het gegeven, dat mensen niet graag toegeven, dat zij problemen hebben (gehad).

Uiteindelijk hebben 32 mensen zich uitgesproken over de tevredenheid over het ISP.

Op de vraag of er suggesties zijn om de dienstverlening van het ISP te verbeteren zijn de volgende opmerkingen genoteerd.

- Het ISP heeft een goede spreekkamer nodig om mensen te kunnen ontvangen
- Voor sommige problemen heb je een meer ervaren kracht nodig en geen stagiair
- Het ISP moet meer subsidie krijgen zodat meer mensen kunnen worden geholpen
- Het ISP werkt prima, er zijn geen punten ter verbetering.

Jan Post, Primo NH

9. Medewerkers ISP 2006

Bestuur

Ton de Vries (voorzitter)
Karel van Broekhoven (penningmeester tot 01-07-2006)
Paul Kepel (penningmeester)
Joep Besteman (secretaris)
Cees Varkevisser (algemeen)

Staf

Martien Luijcks (coördinator)
Ine Withaar (office manager)

Medewerkers Klanten

Laura de Bruin (vrijwilliger per 20-10-2006)
Martien Luijcks
Margit Kleijwegt (administratie)
Margriet Senneker (Project Buurtwerk)
David Simonse (belastingen)
Ton de Vries
Ine Withaar

Silvia Georgieva (stagiaire, Schuldhulpverlening)
Mimoent Lakdimi (stagiaire tot 01-07-2006, Migranten)
Bas Lammerse (stagiair tot 01-07-2006, Schuldhulpverlening)
Inge Meeuwenoord (stagiaire tot 01-07-2006, Reclassering)
Eva Witte (stagiaire tot 01-07-2006, Reclassering)
Dagmar Voss (stagiaire, ME-groep)

Medewerkers administratie

Hanane Akraoui (financiële administratie)
Petra Calandt (administratie en webdesign tot 12-11-2006)
Elzbięta Michalska (financiële administratie tot 01-02-2006)
Nessem Youssef (administratie, Migranten, tolk)
Ferdinand Meijer
Ine Withaar

Bezoekers

Petra Calandt
Bart Hauer (stand by bezoeker)
Loek Jansen (bezoeker)
Cora Stammes (bezoeker)
Frits Verbruggen (bezoeker)
Ton de Vries
Dagmar Voss
Louk Wennegers (stand by bezoeker)
Rik Wiersma (bezoeker)

Project werkactivering en reïntegratie

Ferdinand Meijer

ICT

Ricardo van Driest

10. Vooruitblik 2007

Het ISP wil in de komende periode de volgend doelen bereiken:

1. **de bekendheid van het ISP te vergroten zodat de klanten in de bredere omgeving, m.n. Noord Holland en Amsterdam beter bereikt kunnen worden.**
2. **strijden voor behoud van de gratis dienstverlening van het ISP, omdat menig een vaak nog te snel in de dure hulpverlening belandt, waar onze low-cost aanpak hen vaak op hun eigen kracht uit de problemen kan helpen.**
3. **de huidige vrijwillige medewerkers ondersteunen in het vinden van een betaalde baan; en:**
4. **het werven van nieuwe vrijwilligers en stagiair(e)s.**
5. **De uitbreiding van NEXUS over meerdere organisaties**

Ad 1

De uitbreiding van de diensten naar Noord Holland en Amsterdam krijgt vorm in

- a. bezoekerswerk uitbreiden. Het is de bedoeling het bezoekerswerk ook in Amsterdam en over heel Noord Holland te verbreiden. Een eerste Amsterdamse bezoeker zal hiertoe voor deze stad de nodige stappen zetten.
- b. PR en voorlichting en vormgeven spreekuur en lotgenotengebeuren in de centrumgemeenten van Noord Holland en Amsterdam
- c. Het bevorderen van het ontstaan van lotgenotengroepen in diverse steden
- d. Het nastreven van Spreekuur-realisatie om ook de zelfhulp te propageren.
- e. In het algemeen mobiliseren van bezoekers in Noord Holland.
- f. Samenwerking 1^e lijns partners uitbreiden over NH en Amsterdam (sociale kaart Thuiszorg, Eerstelijns psychologen, Maatschappelijk Werk en alternatieve genezers).

Ad 2.

- a. Vertegenwoordiging in de WMO binnen de diverse gemeenten nastreven.
- b. Voorlichting via ISP-bode en website meer gericht op PR.
- c. Exporteren van de visie en werkwijze van het ISP.
- d. Contacten met gemeenten en overige overheden waaronder de provincie intensiveren om het ISP meer in beeld te brengen als laagdrempelige en ambulante zelforganisatie die gratis dienstverlening biedt voor een brede doelgroep.
- e. Benadrukken van combinatie dienstverlening en informatievoorziening c.q. voorlichting, ook in belang van gemeenten, waardoor het ISP naast de WMO-loketten hoort te staan in haar (tertiaire) preventieve werkzaamheid.
- f.

Ad 3.

Door samenwerking met Sentinelzorg aan te gaan wil het ISP haar medewerkers leren om te gaan met het Persoonsgebonden Budget waar het gaat om zorg voor meer structurele problemen van klanten die om hulpverlening vragen. Dit zou dan een doorverwijzings-partner van het ISP kunnen worden en vice versa.

Ad 4.

- a. Contacten met de vrijwilligerscentrales en reïntegratiebureaus leggen en intensiveren in Haarlem en alle andere centrumgemeenten in NH en Amsterdam.
- b. Het initiëren en onderhouden van contacten met scholen en opleidingsinstituten om zo stagiair(e)s te werven.

Ad 5.

In 2007 hopen wij het nieuwe registratiesysteem Aware, de opvolger van Nexus in gebruik te nemen. Het ISP is vanaf het begin betrokken geweest bij de totstandkoming en zal hier ook mee doorgaan.

Het bestuur ISP
Martien Luijcks, coördinator