

Jaarverslag ISP 2012



Op hoop van zegen en 'n toekomst



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
Kamer van koophandel. nr. 34175578

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3.
Organisatie	
Website	
Wie ben ik bijeenkomsten	
Taallessen	
Knutselclub	
Bezoekers	
Spreekuren.....	4.
Voorlichting	
Registratie 2012	
CLIËNTGEGEVENS	
Toeleiding	
Geslacht	
Burgerlijke staat.....	5.
Woonplaats	
Afkomst	
Opleiding	
GGZ-historie.....	6.
Inkomen	
Aantal keren contact	
<i>CONTACTEN</i>	
Soort Contact	
Problematiek	
Aard Hulpvraag.....	7.
Duur Contact	
Actie ISP	
Samenwerking	
I Kerken	
II Uitkeringsinstanties	8.
III Hulpverlening	
a. Schuldhulpverleningspartijen	
b. GGZ-hulpverleners	
c. Justitie	
d. Eerstelijns hulpverlening	
IV PMO en zelforganisaties	

Inleiding: In 2012 werd de stichting geconfronteerd met onzekerheid over de continuering van haar structurele subsidie en met het recente ontslag van de coördinator. Deze kon als vrijwilliger vanaf 1 januari 2012 toch nog veel doen voor de stichting in de rol van bestuurslid en ook de nodige uren op het kantoor actief blijven.

Organisatie: In 2012 heeft het bestuur overwegend samen met de medewerkers overlegd. Zo werd verder de inspraak binnen de organisatie vormgegeven.

Het totaal aantal vrijwilligers nam in dit jaar toe met een, tot het aantal van 16.

Het aantal stagiair(e)s die in dit jaar uitzwaaiden was 3, een administratieve kracht Kim Sommer en 2 HBO- Maatschappelijke Werk en Dienstverlening. t.w. Souad Amasslam en Rosta Haidari

Er waren er 2, die in dit jaar hun start maakten, t.w. een administratieve kracht Shahed Al Obaidy en één HBO MWD t.w. Marijke Dekker. De stichting ISP ziet het als taak om zo haar visie van de Kracht van het Zelf Doen via de opleidingen uit te dragen en biedt daarom al jaren stageplaatsen aan.

Het bestuur bestond op 31 december 2012 uit 3 personen: Ton de Vries (voorzitter),

Emad el din Abdin (secretaris) en Martien Luijcks (penningmeester).

dec-12	33
nov-12	33
okt-12	37
sep-12	35
aug-12	30
ju-12	27
jun-12	27
mei-12	31
apr-12	29
mt-12	31
feb-12	31
jan-12	30

Website: De website gaf dit jaar een toename te zien van het aantal unieke bezoekers per dag, waarmee het gemiddelde voor het eerst boven de dertig kwam (zie maandoverzicht in de tabel hiernaast.)

Wie ben ik bijeenkomsten: In Haarlem werden de “Wie ben ik”-bijeenkomsten opnieuw bij de NVSH gehouden. Elke laatste vrijdag waren gemiddeld ruim 10 mensen aanwezig om met elkaar de thema’s te delen. In totaal namen er 20 verschillende personen deel aan de middagen. De thema’s waren: wie ben ik en mijn wijsheid; mijn vooroordeel; waartoe zijn wij hier; mijn wensen en verlangens; mijn energie; mijn heden; mijn gewoonten; waarin ben ik uniek; mijn naaste; mijn spiritualiteit; mijn feestdagen en Wie ben ik en mijn niet-ik?

In Amstelland werd de Wie ben ik middag gehouden in wijkcentrum Alleman. Elke tweede woensdag van de maand waren er gemiddeld ca 3 personen per keer.

Totaal namen 8 verschillende individuen hieraan deel. De gespreksthema’s. waren: Wie ben ik en het pas begonnen jaar; Mijn inzicht en genezing; mijn intuïtie; mijn vooroordelen; het geroddel, ook het mijne; mijn jaloezie; mijn fatsoen; mijn collega’s; mijn veiligheid en Wie ben ik en mijn verleden?

Taallessen: De taallessen aan migrantenkinderen werd in 2012 tot de grote vakantie gerealiseerd. Wegens diverse omstandigheden kon het niet worden gecontinueerd. Het ISP staat sympathiek tegenover de taallessen die de stichting Samen aan de volwassen migranten geeft.

Knutselclub: In 2012 is de Knutselclub van het ISP door Sonja Konijnenberg van Lavière gecontinueerd, er namen gemiddeld 7 vrouwen per week aan deel. Totaal namen er 10 mensen deel.

Bezoekers: In 2012 bleven Rik Wiersma en Cora Stammes voortgaan met hun directe bezoek en ondersteuning aan mensen die daar dringend behoefte aan hadden, zowel thuis als bij de instellingen. Ook Ton en Rinus Ruighaver hebben veel huisbezoeken afgelegd. Martien legde vaak instellingsbezoek af en daarnaast soms ook huisbezoek. Ook Doke Toussaint Raven, Marijke en Elise van Lierop legden soms huisbezoeken af. Coby Verbeek vanuit Schagen heeft als kwartiermakende en energieke veldwerker in 2012 in principe veel huisbezoek afgelegd.

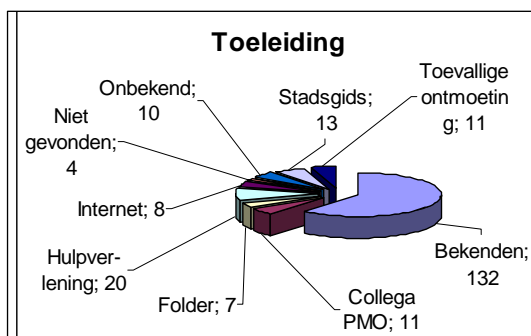
Spreekuren: Naast het spreekuur in Haarlem, met name Doke Elise en Marijke samen met Martien en David Simonse, heeft het ISP spreekuur in de buurtkamer Amstelveen, met name Sandra Duku en Martien, elke 3^e vrijdag van de maand. Daar konden dit jaar 5 mensen bijgestaan worden. Daarnaast heeft het ISP ook in Midden Kennemerland via de beursvloer Heemskerk, twee spreekuurruimtes kunnen realiseren. Dit houdt in dat wij, Coby en Martien voor het eerst te gast waren bij buurthuis d’Evelaer te Heemskerk en bij de Gasthoeve Adrichem te Beverwijk. In 2012 hebben in totaal 4 cliënten gebruik gemaakt van deze spreekuren. Tevens heeft het ISP een Thaisch spreekuur dat reeds jaren door Nok Chanbanditnun in dienst van het ISP wordt gerealiseerd. Zij heeft in 2012 een zevental Thaische cliënten verder heeft kunnen helpen. Tenslotte hielp Emad, als bestuurslid van de Egyptische Vereniging Nederland, veel Arabische cliënten vanuit het ISP.

Voorlichting: Ook in 2012 heeft het ISP aan de weg getimmerd om haar visie voor het voetlicht te brengen door diverse bijeenkomsten waar de medewerkers aan deelnamen. Daarnaast is de ISP-Nieuwsbrief bijna maandelijks digitaal verzonden naar ca 1500 e-adressen. Op onze [site](#) vind u alle nieuwsbrieven terug.

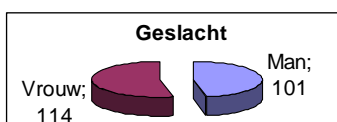
Financiën: Het ISP ontving in 2012 van gemeente Haarlem: € 9900; van gemeente Bloemendaal: € 485; van de regiogemeenten Amstelland: € 3000 en van het Ministerie van Justitie en Veiligheid € 4000. Aan giften kwam € 75 binnen, waarmee het totaal op € 17460 kwam. De totale uitgaven waren 17343, waarmee het Batig Saldo € 117 werd.

Registratie 2012: Ten gevolge van hackers lag onze klantenregistratie de laatste maand van het jaar `eruit` en konden wij onze klanten en contacten in het geheel niet invoeren. Mede hierdoor is het aantal geregistreerde klanten in 2012 niet hoger dan 215 gekomen. Wel zijn de deelnemers aan de Wie Ben ik in getal ruim 25 nog niet meegeteld, noch de deelnemers van de Knutselclub (ca 10), noch de in de 1^e helft van het jaar bereikte ca 15 kinderen van de taalles! Daarmee werd het totale aantal in 2012 toch nog 265.

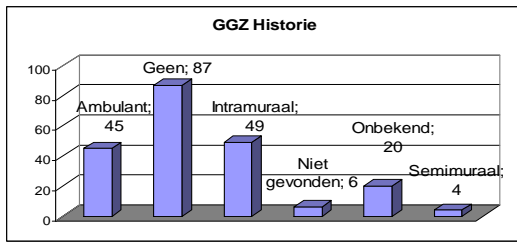
Cliënt-gegevens.



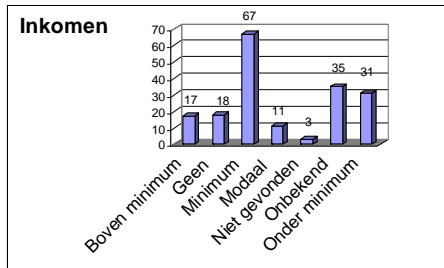
Toeleiding: Traditiegetrouw was de toeleiding bij het ISP ook dit jaar weer goeddeels via bekenden, of andere officieuze manieren, zoals toevallige ontmoeting en collega PMO, folder en internet. Ook de Stadsgids is eigenlijk een eigen keuze van de mensen die een beroep doen op het ISP. De hulpverlening verwees in 2012 20 keer mensen naar het ISP.



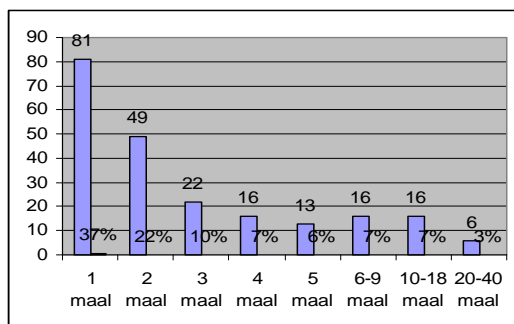
Geslacht: Ook in 2012 heeft het ISP zowel vrouwen als mannen trouw bijgestaan. Er was opnieuw een lichte meerderheid aan vrouwen. Dit lijkt een voordeel van het grote aantal vrouwelijke medewerkers van het ISP (Bea, Coby, Cora, Doke, Elise, Najima el Kanthouri, Nok, Sandra en als stagiaires: Marijke, en Souad).



GGZ- historie: Van onze cliëntele hadden er 49 een intramurale opname achter de rug. Ambulante behandeling (gesprekken) gold voor 45 cliënten en voor Semimuraal telden we er 4. Geen GGZ-achtergrond hadden 87 cliënten en verder vonden we geen informatie over de 26 anderen



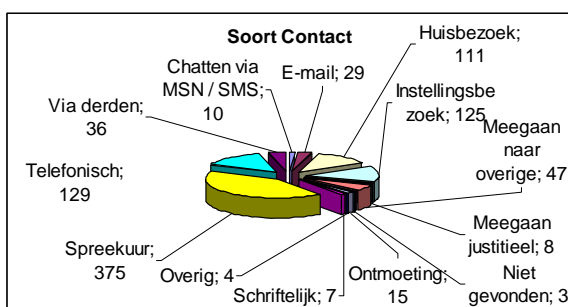
Inkomen: Een relatief grote groep kwam zonder inkomen bij het ISP binnen (16). Hier werd meteen een uitkering aangevraagd. 31 Cliënten van het ISP leefden onder het bijstandsmimum. 67 Cliënten ontvingen een bijstands uitkering of een vergelijkbaar inkomen. 17 Cliënten zaten rond het Minimumloon en 11 zaten daarboven. Niet gevonden en onbekend zijn er 38..



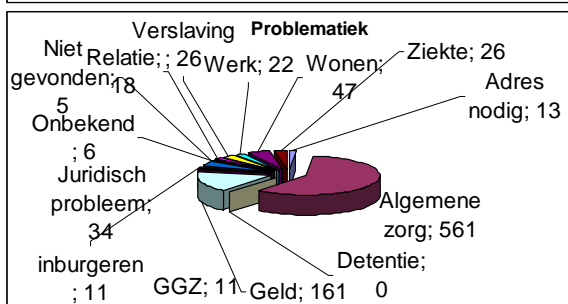
Aantal keren contact: Slechts 37 % van de cliënten had 1 Maal contact met het ISP 22 % had 2 Maal contact met het ISP. Dit is een lichte stijging. Slechts 10 % van de cliënten heeft 3 maal contact. 7 % heeft 4 maal contact. Dit is toch weer een stijging (was 4 % in 2011) 6% Bleef op de 5 Maal 13% heeft meer dan 5 maal contact met het ISP Er is vooral een toename van meervoudige contacten. Hier speelt mogelijk het lage aantal geregistreeerde klanten en contacten een rol.

Contacten

De geregistreeerde contacten worden hieronder weergegeven. Het totaal aan geregistreeerde contacten was 908, dit is extreem laag. De aandacht lag bij sommige medewerkers dit jaar niet op het registreren van contacten. Men volstaat soms met alleen de klant, of zelfs dat niet! De contacten werden soms ook samengevoegd tot één contact (meerdere bezoeken, een aangifte met vele contacten e.d). Wellicht dat hierbij de toename aan zwaarte van problematiek van cliënten van invloed is.

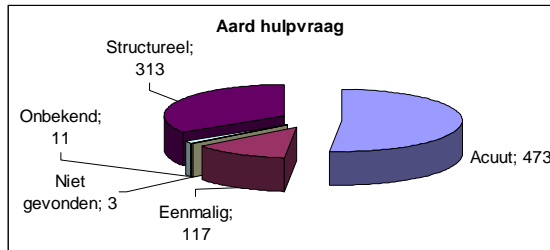


Soort Contact: 39 Keer werd ge-Chat en ge-e-mailed. 126 keer was er een Ontmoeting of een Huisbezoek. 180 Keer was er sprake van Instellingsbezoek of meegaan Justitueel en Overigen. 504 Keer kwam men naar het Spreekuur of belde men op per Telefoon (vaak buiten spreekuurtijd) 43 Keer ging het contact Via derden of schriftelijk of per fax. Dwz voor de client naar instantie e.d. Tenslotte: Overig en Niet gevonden contacten zijn 7.

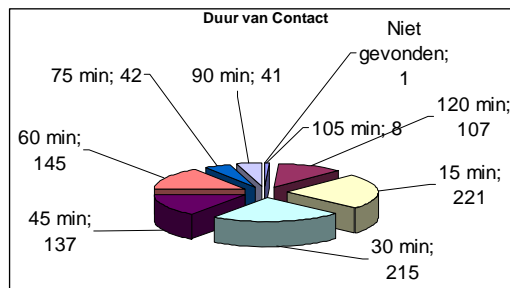


Problematiek: 561 contacten worden gekenschetst als "Algemene zorg", (luisterend oor e-mailen, belletje doen etc) 60 contacten gaan

over Wonen (geen woning, dreigende uitzetting, huurachterstand) en Adres Nodig). In 22 contacten gaat het over werk (vacatures zoeken, CV bijwerken etc) 11 Contacten hadden een inburgeringskarakter. 34 betroffen een Juridisch probleem (o.a. meegaan naar de rechtbank ivm WSNP) In detentie zat in 2012 slechts 1 man. In 11 gevallen waren mensen echt in de war die met de 2^e lijn GGZ in aanraking waren. 26 Maal ging het om Verslaving Ook 26 Keer ging het om Relatieproblemen en 161 keer om geld. Tenslotte werden geen problemen geregistreerd in 11 gevallen.

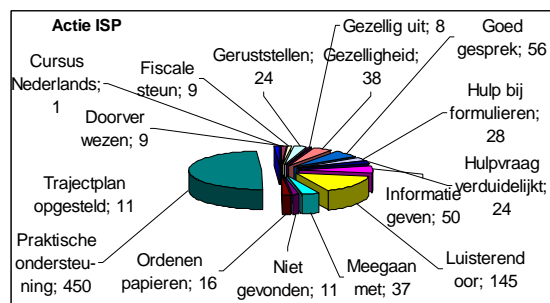


Aard Hulpvraag : Acut en Structureel liggen vaak in elkaars verlengde (iemand met bijv. acute geldnood blijft daarna voor de ordening van zijn papieren). In totaal komt het 786 keer voor. Eenmalig is 117 keer voorgekomen Onbekend en niet gevonden is samen 14.



Duur Contact: Binnen een half uur zijn in 436 gevallen mensen geholpen of bijgestaan met een bemoedigend gesprek of een vriendelijk woord. 282 Keer duren de contacten tussen ½ uur en een heel uur. Vaak zijn dit de eerste contacten, luisterend oor. Kleine klusjes zoals benaderen instanties, aanvragen uitkering bellen schuldeisers etc . 83 contacten duren een uur tot anderhalf uur m.n. het ordenen van

papieren, korte bezoeken aan instanties etc. Meer dan anderhalf uur duren vaak de langere (huis)-bezoeken aan cliënten (115x) Tenslotte niet gevonden is 1 contact! De registratie is niet volmaakt ingevuld door de medewerkers van het ISP



Actie ISP: In 2012 is slechts eenmaal “Cursus” gegeven. Fiscaal zijn 9 klanten geholpen. 9 mensen zijn ook doorverwezen. In 24 gevallen werd de hulpvraag verduidelijkt. Met Papieren en Formulieren werd 44 keer geholpen. 11 Keer trajectplan en 50 keer info gegeven. Meegaan en Gezellig uitgaan gebeurde 45 keer, naast 38 keer gewoon Gezellig samen zijn. 56 Maal was er een

Goed gesprek en 24 maal Geruststellen zijn geregistreerd. Tenslotte 450 maal Praktische ondersteuning en 145 keer Luisterend oor. Het ISP is een notendop.

Samenwerking

Het ISP kan niet zonder de diverse partijen in het sociaal-maatschappelijke veld alsmede in het reguliere professionele zorg-veld. Hieronder een globale omschrijving:

I. Kerken: De goede samenwerking met de kerken uit zich in meerdere aspecten:

a. de financiële noden van onze klanten in 2012. zoals: wachten op je eerste gemeentelijke uitkering waardoor een gat in je begroting optreedt, structureel tekort aan inkomsten, aanschaf/ophalen paspoort, schuldsanering en hulpverlening, een korte vakantie ter ontspanning etc., met name:

1. Van Ars parochie Haarlem Oost.
2. Diaconie Hervormde gemeente Haarlem
3. Diaconie Hervormde gemeente Hoofddorp
4. Parochie Sint Eloy Beverwijk
5. Stg 't Pollefonds
6. Noodfonds Diaconie Alkmaar

b. de kerken vormen voor sommige klanten ook een bron van zingeving, daarin is het meegaan met klanten vaak een taak van het ISP, soms ook meezingen of voordragen in een kerk.

Hierbij kan genoemd worden de Muider- en El Pedrokerk te Amsterdam, de Eucumenische Dienst in het kerkje van GGZ-Ingeest te Bennebroek, de kerk van de moeder van de verlosser te Haarlem Schalkwijk, welke vaak een aanlooppunt zijn voor eenieder.

II Uitkeringsinstanties: Bij het informeren voor het aanvragen van een uitkering, is het ISP ook hier een voorportaal voor zowel de cliënt als voor de uitkeringsinstantie. Hierbij kan met name genoemd worden Gemeente Haarlem SoZaWe, gemeente Alkmaar (o.a. .Adres), en Schagen / ISD UWV, en SVB (zelfs binnen de Koninkrijksdelen).

III. Hulpverlening: Met diverse hulpverleners is in 2012 samengewerkt .

a. Schuldhulpverleningspartijen: Sociaal.nl via diverse gemeenten. Stichting Budget, Bureau schuldhulpverlening Haarlem, ISD etc.

Daarnaast werkt het ISP in het bijzonder samen met de Budgetteer, w.o. M&F Consultancy, waar m.n. genoemde gemeentelijke schuldhulpverleningsinstanties het niet redden. Onze klanten hebben vaak een ingewikkelde gebruiksaanwijzing, waarbij de aanbod-gerichte schuldhulpverleners het vaak niet redden. Ook de Stichting Alkmaarse Budgetservices ABS is hierin onze partner.

b. GGZ-hulpverleners: Bij onze bezoeken aan klanten zowel thuis als in de instellingen, ontmoeten wij veel professionele werkers van de GGZ: SPV(Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundigen), hoofden en verpleegkundigen binnen de instelling. Meestal wordt onze komst met vreugde begroet. Wij zijn gewoon betrokken burgers met oog voor de hele mens!

c. Justitie Het ISP is lid van Bonjo, de koepel van vrijwilligers rond detentie. Samen met Bonjo neemt het ISP deel aan het provinciale overleg met de penitentiaire instellingen over vrijwilligerswerk in en rond detentie. In 2012 is, samen met Bonjo, gevraagd binnen de Penitentiaire Inrichtingen actiever te kunnen zijn.

d. Eerstelijns hulpverlening: Met onze partners in de 1^e lijn ggz-veld is binnen Amstelland samenwerking gezocht met Vita Welzijn en Advies; binnen Amsterdam met Molemann Tielens; binnen Zuid Kennemerland vooral met de eerstelijns psychologen (PsyZorg); in de brede regio Big Move en tenslotte in de buurten van Schagen vooral met de huisartsen; dit vanuit het landelijk advies: "Sociaal Domein" en de Wijk Centraal.

IV. PMO en zelforganisaties: Met diverse zelforganisaties heeft het ISP goede banden. Het Platform Minima Organisaties Haarlem (PMO), de Algemene Nederlandse Gehandicapten Organisatie (ANGO) en het Steunpunt Arbeidsongeschikten zijn niet alleen onze burens, maar ook onze partners in de samenwerking. Daarnaast de samenwerking met Stichting Assadaaka (onze Hoop) een organisatie van en voor gehandicapte migranten in Amsterdam. Ook de Stichting Samen is een partner geweest in 2012 inzake de taallessen. Tenslotte is een Noord Holland een goede band met de voedselbanken.

Haarlem, 30-4-2013

Martien Luijckx, met dank aan Angela van Nispen , Doke Toussaint Raven en Coby Verbeek.