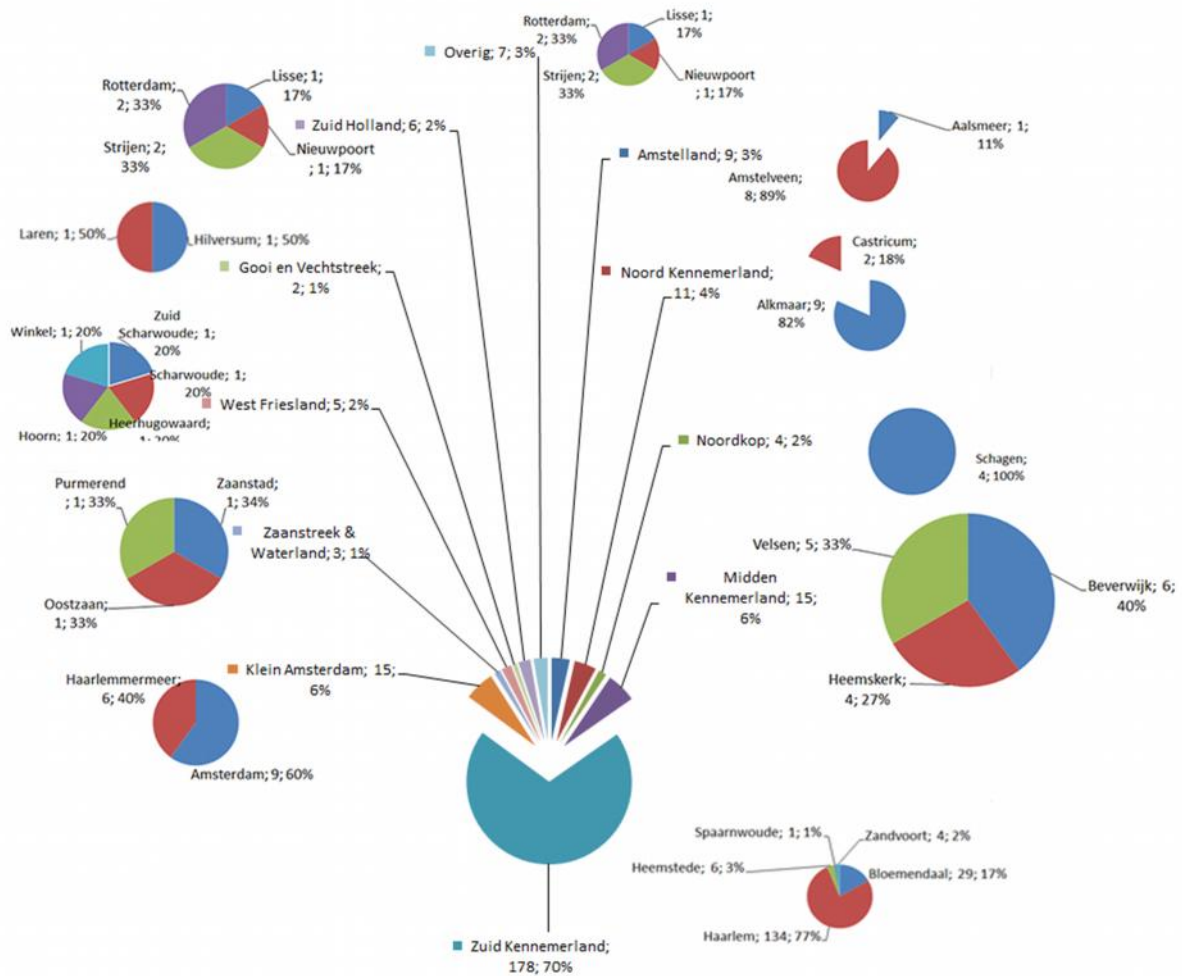


# Jaarverslag ISP 2013



De kracht van het zelfdoen is ons devies  
 InformatieSteunPunt in de 1e lijn ggz(ISP)  
 Postbus 475  
 2000 AL Haarlem  
 Bezoekadres:  
 Lange Herenvest 122  
 2011 BX Haarlem  
 Info 023 5402030  
 Steun 023 5342206  
 Fax 023 5359839  
 GSM 06 50486221  
 e-mail info@informatiesteunpunt.nl  
 website www.informatiesteunpunt.nl  
 Kamer van Koophandelnummer: 34175578  
 Gironummer: 9316728

## Vindplekken 2013



2013 een jaar van toename ISP

## **Inhoudsopgave**

<b>1. Inleiding</b>	<b>2.</b>
<b>2. Klant- en contact-registratie</b>	<b>2.</b>
<b>2.1. Soort contact</b>	<b>2.</b>
<b>2.2. Aktie ISP</b>	<b>2.</b>
<b>2.3. De aard van de contacten</b>	<b>3.</b>
<b>2.4. Aantal contacten</b>	<b>3.</b>
<b>2.5. Duur Contact</b>	<b>3.</b>
<b>2.6. Toeleiding</b>	<b>3.</b>
<b>2.7. Burgerlijke staat</b>	<b>4.</b>
<b>2.8. Geboorteplaats</b>	<b>4.</b>
<b>2.9. Vindplekken 2013</b>	<b>4.</b>
<b>2.10. Problematiek</b>	<b>4.</b>
<b>3. Publiciteit</b>	<b>4.</b>
<b>4. Activiteiten</b>	<b>4.</b>
<b>4.1. Wie ben ik</b>	<b>5.</b>
<b>4.2. Spreekuren</b>	<b>5.</b>
<b>4.3. Knutselclub</b>	<b>5.</b>
<b>5. Organisatie</b>	<b>5.</b>
<b>6. Samenwerking</b>	<b>5.</b>
<b>7. Financiën</b>	<b>5.</b>

## 1. Inleiding

Het ISP heeft in 2013 een groei gezien van het aantal klanten en ook de website gaf een toename van het aantal unieke bezoekers per dag. Ook het aantal medewerkers nam toe.

In 2013 heeft het ISP diensten kunnen verlenen aan 251 klanten waarvan 109 voor het eerst. Daarbij zijn 1101 contacten geregistreerd, dit wil zeggen gemiddeld 4,38 contacten per klant. Er waren dit jaar iets meer mannen dan vrouwen (134 – 117)

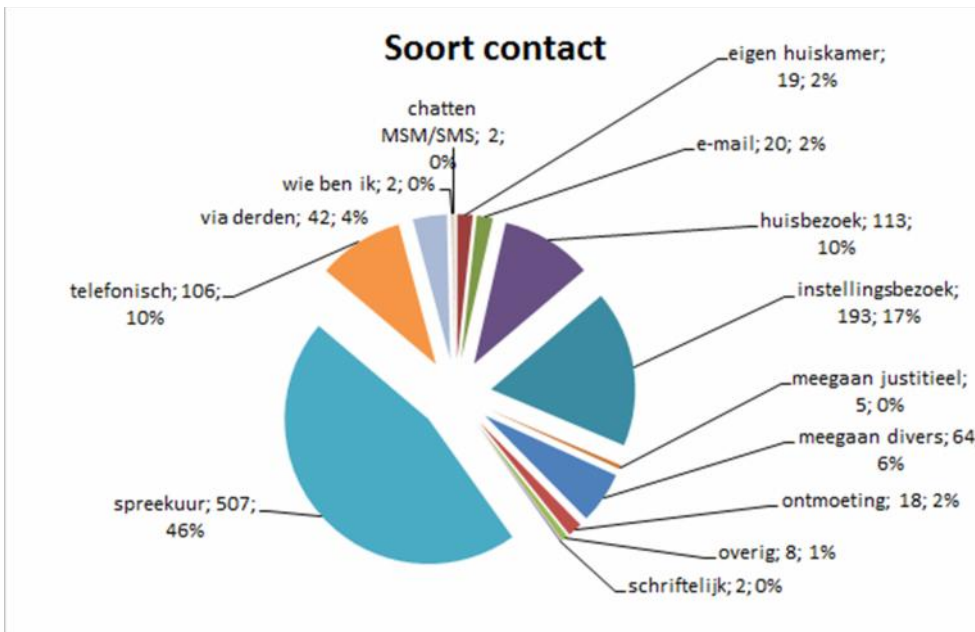
In dit jaarverslag vindt u verder de publiciteit. De ISP-activiteiten vindt u daarna

Ook de organisatie wordt onder loep genomen. De samenwerking volgt dan.

Aan het eind komt het financiële deel aan bod.

## 2. Klant- en contact-registratie

Het ISP houdt haar dienstverlening bij in Aware-CSM, het in samenwerking met Total Progress ontwikkelde Cliëntenvolg-systeem. In het navolgende presenteren wij de gegevens daarvan.



### 2.1. Soort Contact

Naast de eigen huiskamer en huisbezoek kent het ISP ook ontmoeting en meegaan met naar instanties en advocaat of rechtbank. Instellingsbezoek (psychiatrie en detentie) vormt net als telefonisch contact een aanzienlijk aantal. Digitaal contact is nog vooral e-mailen, het SMS-en is nog te pril voor ons. Schriftelijk en via derden gebeurt ook vaker. Spreekuur, Haarlem Amstelveen en Midden Kennemerland (castricum, heemskerk en beverwijk) vormt het leeuwendeel.

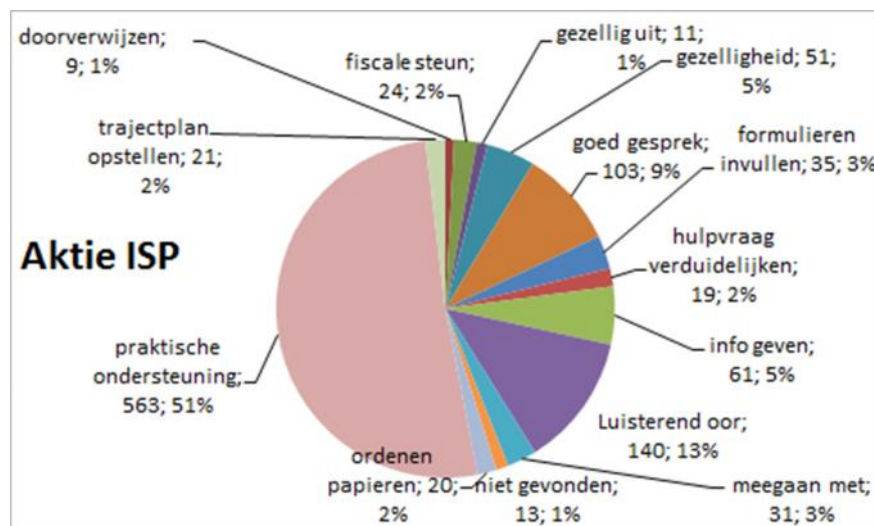
De mensen die het ISP bereikt zijn blij met: het luisterend oor, het invullen van formulieren, het invullen van hun aangifte, het ondersteunen bij een aanvraag van een uitkering, het bellen van hun schuldeisers, het maken van een schuldenoverzicht, het bezoeken thuis/instelling, of het voorkomen van afsluiting dan wel huisuitzetting.

### 2.2. Aktie ISP

Bij 21 klanten is een trajectplan opgesteld, dit houdt in dat samen met de klant een plan om uit de problemen te komen gemaakt. Vervolgens vraagverduidelijking, nauw samenhangend met het Luisterend oor, de hoofdkwaliteit van onze ervaringsdeskundige doch tevens hoogopgeleide medewerkers, aan bod. De praktische ondersteuning omvat onze brede dienstbaarheid.

Het papieren ordenen, formulieren invullen en info geven vormt samen met fiscale diensten een meer actieve

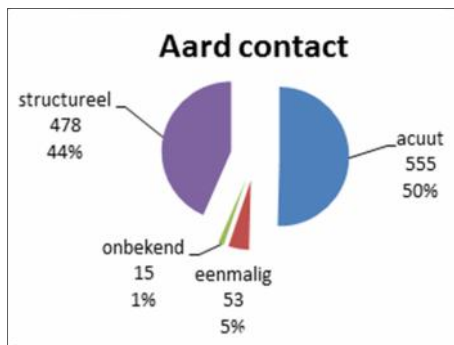
factor. Gezelligheid, gezellig uitje en het goed gesprek zijn de stralende kanten van onze activiteiten. Meegaan met is ondersteuning in de sociale netwerkvorming dan wel assistentie naar de instanties, waar menige klant aanvankelijk niet werd gehoord. Doorverwezen, soms passief soms actief, kan zijn naar maatschappelijk werk, wegens hun hogere status in de ogen van sommige instanties, soms ook wegens hun hogere professionaliteit en methodische werkzaamheid. Waartegenover onze belangrijkste kwaliteit is: er zijn voor de klant en naast de klant staan! Door alles heen



wordt het steeds helderder dat onze rol als voorportaal meer en meer op de voorgrond treedt, waarbij na

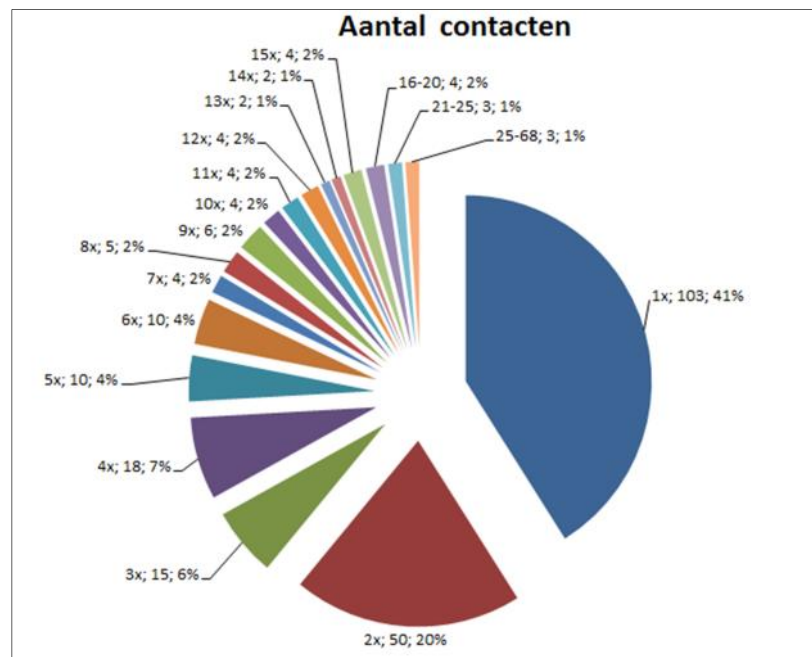
overdracht aan de samenwerkingspartners zoals Maatschappelijk Werk, Bewindvoering, advocatuur etc. wij als vertrouwenspersoon van de klant op de achtergrond aanwezig kunnen blijven.

### 2.3. De aard van de contacten



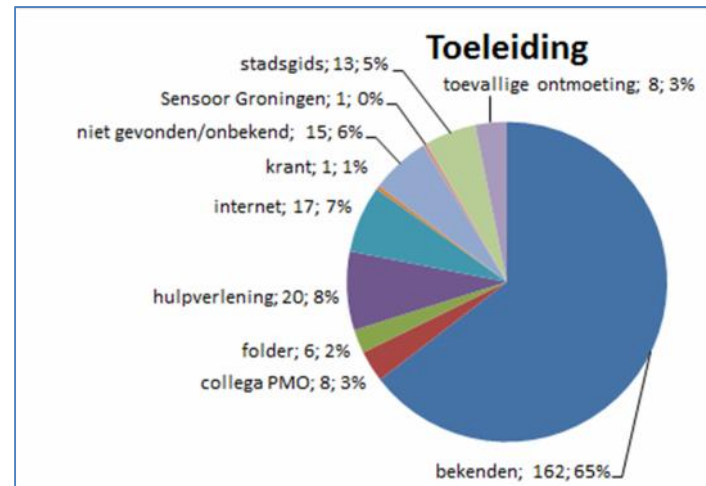
Wanneer mensen het ISP benaderen is er vaak sprake van een dringend probleem. Vaak heeft men eerder geen of te weinig begrip gevonden, dus men loopt er vaak al langer mee rond. Des te nijpender het probleem wordt. Bij schulden komen daar de deurwaarders met hun dreigbrieven bij, die telkens opnieuw paniek kunnen veroorzaken (wat zal de huisbaas van de openbare verkoop van de inboedel vinden?) Dit is Acuut in het kort. Structureel is wanneer men in de vervolgfase samen de ordening aanbrengt in de problemen, bijv een schuldenoverzicht maken. Eenmalig zijn soms echt eenmalig, d.w.z. adres zoeken van een locatie van o.a. GGZ-Ingeest. Soms zijn het ook de aangiftes van de belastingen, die in een keer geregistreerd worden.

Onbekend zijn contacten die misgaan (niet welkom zijn) of een andere insteek hebben zoals bijv, computerhulp.



### 2.5. Duur contact

Een vriendelijke en veelal humoristische groet is soms al veel waard voor mensen die zijn opgenomen in de psychiatrie, zoals een like bij facebook ook erkenning geeft. Telefoontjes zijn vaak ook kort. Samen 21 % van onze contacten. 30 minuten contact vormt samen met 45 minuten bijna 40 % van het totaal. Meer dan 45 minuten



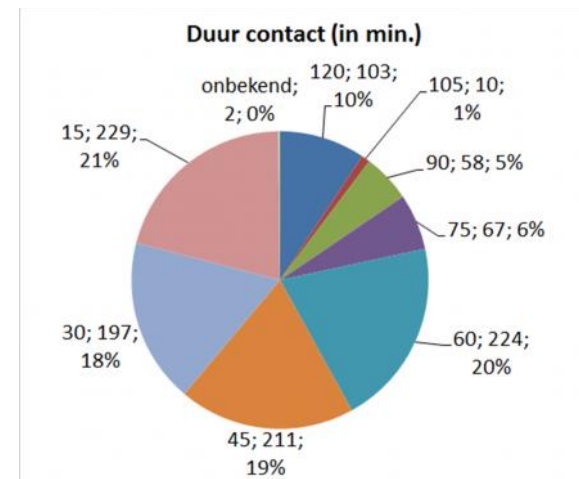
onze Haarlemse collega-zelf-organisaties verwezen 8 keer naar het ISP. Ontmoetingen zijn in 8 gevallen de toeleiding. Via bekenden blijft onze hoofdmoot. En 15 (6%) is niet gevonden

### 2.4. Aantal contacten.

in tegenstelling tot aantal 53 bij 'eenmalig' is hier het aantal 1x 103, bijna 2x zo hoog, toch kan men bij het open inloop karakter van onze spreekuren en de stress die het werk meedraagt niet verwachten dat de registratie perfect is. In feite is meer dan de helft goed geregistreerd: een mooie score van betrouwbaarheid.

Verder valt het op dat 2x en 3 x samen meer dan een kwart vormen. 4-11 x vormt het volgende kwart.

Boven de 11x d.w.z. 12-68x vormt ca 10 % waarbij opgemerkt moet worden dat het registreren sommige medewerkers veel moeite kost, wegens handicap of digitale onervarenheid.



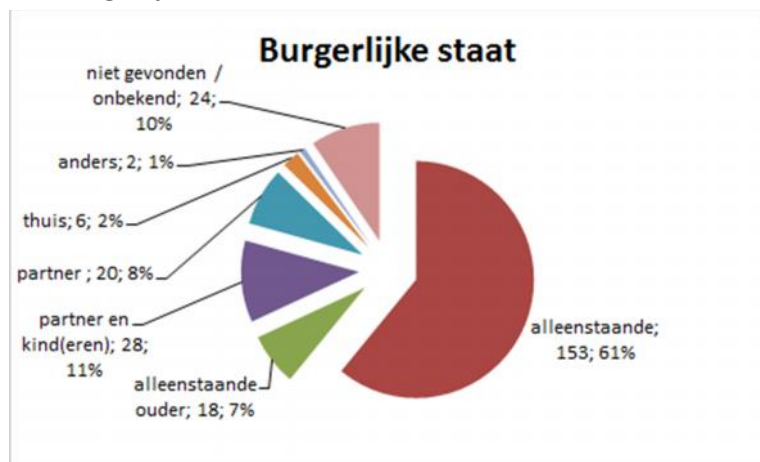
vormt samen ook ruim 40 % van alle contacten.

Vaak is het ISP ook langer dan 120 minuten aanwezig, maar onze registratie moet zich beperken. Het ISP neemt altijd tijd voor de mensen.

### 2.6. Toeleiding

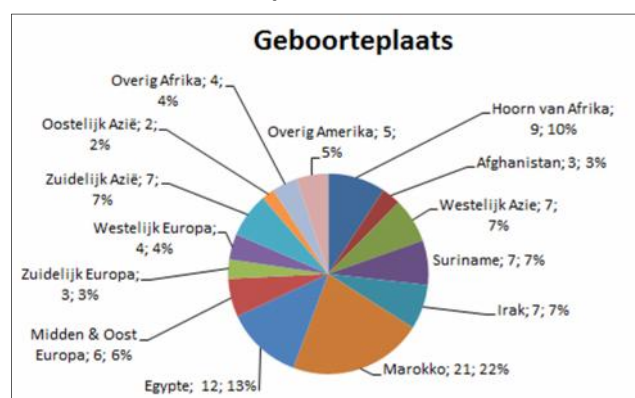
Met Sensor erbij is het aantal door de hulpverlening in 2013 verwezen klanten 21(8%) groot. Stadsgids met krant, folder en internet vormen samen 37 (15%). Ook

## 2.7. Burgerlijke staat



Alleenstaanden vinden het ISP traditioneel veelvuldig (61%). Daarnaast vinden wij ook partners met of zonder kinderen en alleenstaande ouders (26%). Hoewel het ISP niet speciaal op jeugd is gericht, zijn er 6 thuiswonende hulpvragers, en "andere" betreft 2 thuisloze klanten, (er waren totaal 12 klanten korte of langere tijd dakloos). Tenslotte zijn 24 klanten in dit opzicht niet nader bepaald. Er waren ruim 10 mensen gedurende dit of vorig jaar gedetineerd, en deden in het half jaar na detentie, een beroep op het ISP. De deelname van het ISP aan BONJO speelt hierin waarschijnlijk een rol.

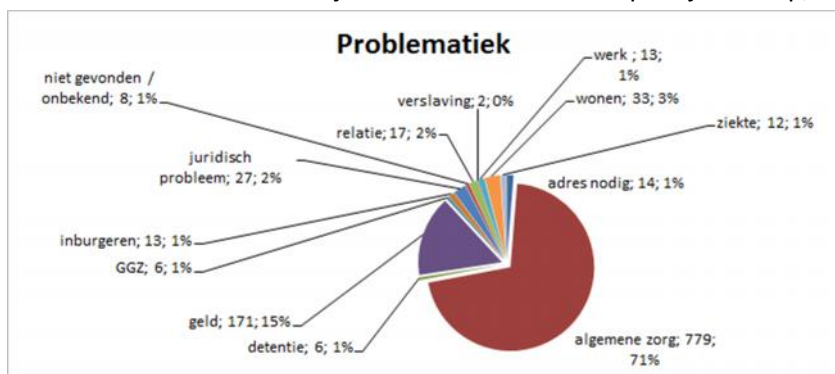
## 2.8. Geboorteplaats



De afkomst van mensen lijkt een stigmatiserende benadering, daarom hier een beeld van de plaatsen waar onze klanten vanuit andere landen geboren zijn. Het aantal klanten dat buiten Nederland is geboren is hiermee 97 (38,65%). Dit is een verdere toename, welke al eerder was ingezet. Sommige landen springen in het oog: m.n. Marokko, Egypte, Irak en Suriname. De Hoorn van Afrika kent 7 mensen uit Somalië; overig Amerika kent 2 mensen uit Curacao. Onze stichting ISP is blij dat veel mensen zich bij haar thuisvoelen. Onze medewerkers spreken vele talen, o.a. Arabisch, Engels, Limburgs, Frans, Duits, en verstaan ook Russisch, Hongaars en Tchechisch.

## 2.9. Vindplekken 2013

Op de voorpagina vindt u de plaatsen waarvandaan onze klant de ervaringsdeskundige professionals van het ISP vonden. Het leeuwendeel komt uit Haarlem e.o. Maar ook de noodkreet uit andere plaatsen vindt altijd gehoor bij het ISP. Vandaar het kleurrijke waaiereffect van het plaatje voorop, waar u alle details vindt.



## 2.10. Problematiek

Het grootste deel van onze klanten vraagt om Algemene Zorg. Dit gaat hierbij om de sociale bejegening, het luisterend oor, de warmhartige betrokkenheid e.d. Geldzaken vormen een goede tweede. voor het overige spreekt het kaartje voor zich. Het ISP vult hier duidelijk een gat! Tot zover deze klantenbespreking.

## 3. Publiciteit

In 2013 werd maandelijks een digitale

nieuwsbrief verzonden aan alle contacten die wij konden verzamelen.

De enkele afmeldingen per maand wordt ruimschoots overtroffen door het aantal nieuwe contacten. De Nieuwsbrief geeft maandelijks nieuws over de activiteiten van het ISP en voorts thematisch interessante en belangwekkende nieuwtjes, veelal met een positieve insteek als wapen tegen teveel jammerklacht en gejeremieer, dat het creatief omgaan met de mogelijkheden te weinig erkent. Dat wil onze nieuwsbrief bieden.

De nieuwsbrieven staan net als alle jaarverslagen en activiteiten van het ISP allemaal op onze Site.

Op [www.informatiesteunpunt.nl](http://www.informatiesteunpunt.nl) werd dit jaar een verdubbeling bereikt van het aantal unieke bezoekers: van ca 30 naar 60 per dag! Dit mag van een geslaagde PR getuigen.

## 4. Activiteiten

Het ISP organiseert gespreksmiddagen over onderwerpen die de deelnemers meestal zelf bepalen, t.w. in Haarlem vanaf september 2006, in Amstelland vanaf 2008 en sedert september dit jaar ook in Heemskerk

Daarnaast houdt het ISP buiten het inloopsprekruur vanuit het kantoor Haarlem, vanaf 15 december in de Pletterij, ook spreekuren in Amstelland, en in IJmond te d' Evelaer (Heemskerk), Gasthoeve Adrichem (Beverwijk), en tevens te Geesterhage (Castricum)

#### **4.1. Wie ben ik**

In Haarlem was het gemiddelde aantal deelnemers dit jaar 8,9 personen, totaal namen 21 mensen er, en of meer malen, aan deel. De bijeenkomsten werden gehouden in de gezellige huiskamer van de NVSH Haarlem.

In Amstelveen steeg het gemiddeld aantal deelnemers van 3 in 2012 naar 3,36 in 2013, totaal namen er, een of meermaals, 7 mensen aan deel. Wegens de verhuizing van het kantoor in Haarlem verviel de december-bijeenkomst. In juli en augustus, toen Alleman gesloten was, kwamen wij bijeen in Café 1890 te Amstelveen.

In Heemskerk werd op verzoek van D' Evelaer in september een begin gemaakt met de Wie Ben Ik voor de regio IJmond. Er waren gemiddeld 4,5 deelnemers, totaal namen 6 mensen eraan deel.

De verslagen van alle Wie ben ik-bijeenkomsten vindt u op de ISP-site.

#### **4.2. Spreekuren**

In Amstelveen werd een maandelijks spreekuur gehouden. De buurtkamer waar het wordt gehouden, verhuisde dit jaar van de Van der Hooplaan naar het MOC aan de Lindenlaan te Amstelveen. Totaal zijn 4 mensen bijgestaan in deze spreekuren. De P.R. vraagt hier om aandacht.

In Beverwijk en Heemskerk wordt 2 keer per maand spreekuur gehouden. Totaal zijn hier 9 mensen bijgestaan.

In Castricum is in 2013 een maandelijks spreekuur gestart, hier zijn totaal 3 mensen bijgestaan

Tot zover deze bespreking van onze activiteiten in 2013.

Daarnaast is in de Meevaart te Amsterdam, in samenwerking met de Federatie van Egyptische Organisaties Nederland, een maandelijks Egyptisch spreekuur gestart. Er is kennisgemaakt met enkele sleutelfiguren. Hier is de vraag of de middag een goed tijdstip is. Buiten het spreekuur om bereiken veel Egyptenaren het ISP.

#### **4.3. Knutselclub**

Ook in dit jaar werd de knutselclub voor menige buurtgenote een gezellig en creatief samenzijn in het Basishuis onder leiding van Sonja Konijnenberg van Lavière. De Fundatie Luden van Stoutenburg doneerde € 750 voor de Knutselclub.

#### **5. Organisatie**

Op 31 december 2013 bestond het bestuur uit 3 personen, t.w. Ton de Vries, voorzitter, Emad el Din Abdin, secretaris en Martien Luijcks Penningmeester. Er waren in 2013 geen mutaties in het bestuur.

Maandelijks is er een gezamenlijk overleg van Bestuur en medewerkers gehouden, mede met het oog op de komende verhuizing. Dit veelvuldig overleg droeg ook bij tot de onderlinge bekendheid van medewerkers en bestuur.

#### **6. Samenwerking**

In 2013 heeft het ISP met de volgende organisaties samengewerkt: het Veiligheidshuis Haarlem, Zorgbalans, GGD Kennemerland, de Algemene Nederlandse Gehandicapten Organisatie (ANGO), stichting Worae Care, Alkmaars Budget Service (ABS), Federatie Egyptische Organisaties Nederland, de M&F Consultancy & Service en met het Steunpunt Arbeids Ongeschikten. Verdere samenwerking met de professionele eerstelijnspartners zijn die jaar voorbereid.

#### **7. Financiën**

Het ISP ontving in 2013 van gemeente Haarlem: € 9900; van gemeente Bloemendaal € 485; van de gemeente Haarlemmermeer € 2400 om een activiteit te beginnen voor 1 juli 2014 en van de regiogemeente Amstelland kwam: € 3000. Aan giften kwam € 100 binnen en aan diverse kostenvergoedingen € 496; waarmee het totaal op € 156381 kwam. De totale lasten waren € 15914, waarmee het voordelig resultaat € 467 werd.



Martien Luijcks, penningmeester  
met dank aan stagiaire Anissa Abukar