

Jaarverslag ISP 2009

Tevens vooruitblik en interview SP



meer
Het doel is ^v samenwerking met
professionele organisaties.

Het ISP is daarbij vaak het eerste
vangnet voor de klant.



De kracht van het zelfdoen is ons devies
InformatieSteunPunt in de 1e lijn ggz (ISP)

Postbus 475

2000 AL Haarlem

Bezoekadres:

Volhardingstraat 2

2032 SX Haarlem

Info 023 5402030 of

Steun 023 5342206

fax 023 5359839

GSM 06 50486221

e-mail info@informatiesteunpunt.nl

website www.informatiesteunpunt.nl

Kamer van Koophandel Haarlem: 34175578

Gironummer: 9316728

Inhoudsopgave

| | | |
|----|--|-----|
| 1. | Voorwoord | 2. |
| 2. | Inleiding | 2. |
| 3. | Een analyse van de klanten en contacten | 2. |
| | 3.1. Klanten van het ISP in 2009 | 2. |
| | 3.1.1. Thematische klantgegevens | 4. |
| | a. Detentieverleden | |
| | b. Dakloosheid | |
| | c. Verslaving | |
| | d. Schulden | |
| | e. Dienstverlening secretaris Emad El Din Abdin | |
| | 3.2. Analyse van de contacten | 6. |
| 4. | Samenwerking met de hulpverlening | 8. |
| | 4.1. Beroep op het ISP | |
| | 4.2. Samenwerking met de (professionele) hulpverlening. | |
| 5. | Publiciteit | 9. |
| | 5.1. Website | |
| | 5.2. ISP-bode | |
| | 5.3. Overige voorlichting | |
| 6. | Activiteiten | 10. |
| | 6.1. 'Wie ben ik'-bijeenkomsten | |
| | 6.2. Spreekuren | |
| | 6.3. Bezoekwerk & veldwerkers | |
| | 6.4. Participatie | |
| | 6.5. Deelname overige activiteiten | |
| 7. | Financiën | 11. |
| 8. | Vrijwilligers en bestuurders van het ISP in 2009 | 11. |
| 9. | Vooruitblik 2010-2011 | 11. |
| | Bijlage: Onderzoek sociale kaart SP-fractie tweede Kamer | 12. |

1. Voorwoord

In het jubileumjaar 2009 wist Stichting ISP zich opnieuw te bewijzen met haar laagdrempelige toegang, haar daadkracht, haar 24/7-bereikbaarheid en haar gratis dienstverlening. Dit jaarverslag is hiervan een weerslag. Het aantal vrijwilligers is dit jaar toegenomen, waardoor het kantoor beter bezet is. Ook de twee stagiair(e)s die dit jaar actief waren, werden goed begeleid. De twee veldwerkers buiten Haarlem bleven actief. Wij werken hard aan uitbreiding van dit aantal.

2. Inleiding

De kerstpakketten van 'Haarlemmers helpen Haarlemmers' werden ook aan 25 klanten van het ISP verstrekt; veelvuldig werden mensen ook door het ISP verwezen naar het verdeelpunt van deze organisatie voor meubels, wasmachine, etc.

Nuon Minnelijk traject was vaak de instantie waarmee het ISP te maken had en waar de klant toch nog een regeling kon treffen.

Via Messenger is dit jaar geëxperimenteerd, Een tiener werd geholpen met opruimen van haar kamer, een ander met zijn ongelukjes, een meisje van 17 met mishandeling door haar vriend, een meisje met haar vriend in de bak (wat moet je dan?) en een vrouw met haar ontslag. Het registreren ervan was nog niet goed mogelijk.

De registratie van de klanten en contacten vond opnieuw plaats in het digitale klantenvolgsysteem AWARE-CSM. Er was een toename van klanten te zien, een toename van ca. 40 t.o.v. het aantal in 2008. Opvallend was het percentage nieuwe klanten, dat dit jaar 2/3 van de totale groep vormde. In de bijlage wordt het advies gegeven toch ook een 'volgen' te gaan plannen.

Uit dit verslag zal blijken dat het ISP uitgaande van de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) voldoet aan de daarin genoemde prestatievelden, uitgaande van prestatieveld 3: het geven van informatie, advies en klantenondersteuning. Aanvullend hierop geldt prestatieveld 1: het bevorderen van sociale samenhang; 4: mantelzorgers en vrijwilligers; 6: samenvattend: sociale activering van de klanten. De prestatievelden 7 t/m 9 (Maatschappelijke Opvang, Openbare Geestelijke Gezondheidszorg en Verslavingszorg) worden integraal meegenomen.

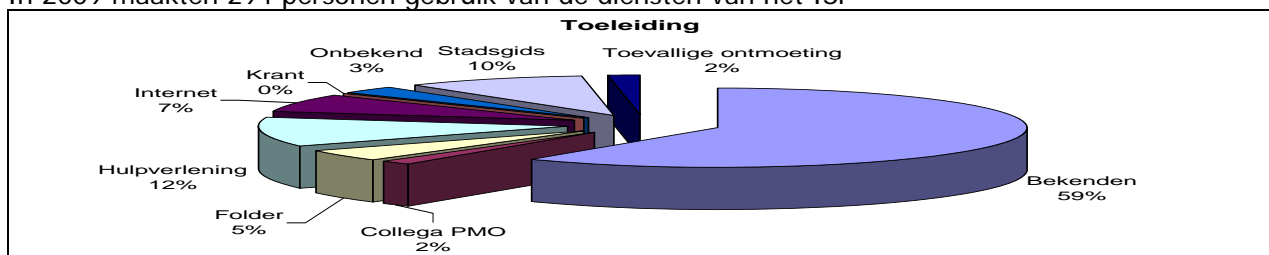
De toeleiding van klanten en medewerkers naar de Wijkraden is in dit kader te verstaan.

3. Een analyse van de klanten en contacten

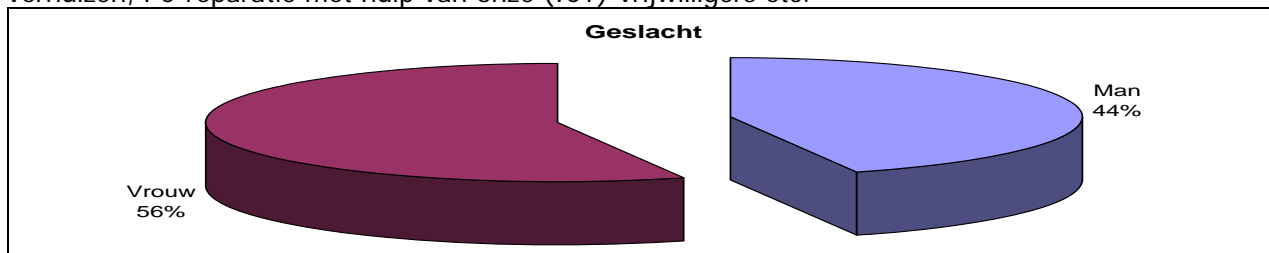
Hierbij vindt u een weergave van de klanten zoals die zijn weergegeven in AWARE.

3.1. Klanten van het ISP in 2009

In 2009 maakten 294 personen gebruik van de diensten van het ISP

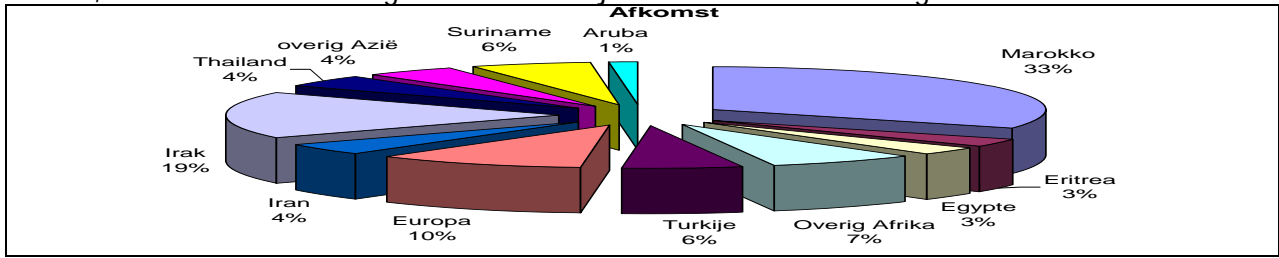


De 'toeleiding' brengt het volgende naar voren. Opnieuw vormt de mond-tot-mond-reclame het leeuwendeel bij de toeleiding van onze klanten. 'Hulpverlening' is een goede tweede. Binnen het bezoekwerk is de hulpverlener soms een verwijzer, zie verder bij samenwerking. De 'stadsgids' speelt ook vaak. Internet komt meer in beeld. Verder komen ook 'verwijzingen' van Miss Minima, onze Collega PMO, m.n. naar onze financieel medewerker. De 'folder' speelt bij toeleiding een geringe rol (5%). Een deel is 'onbekend'; hierin vinden we de klusjes die het ISP voor klanten doet, zoals verhuizen, PC-reparatie met hulp van onze (ICT)-vrijwilligers etc.

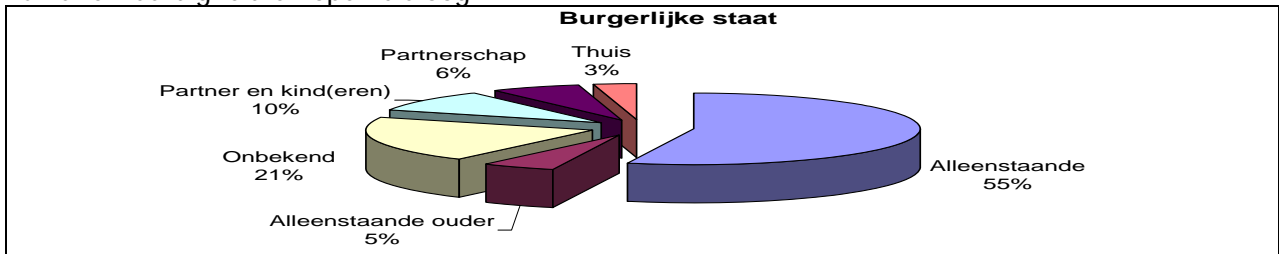


Van de 294 klanten die in 2009 gebruik maakten van de diensten van het ISP was voor de eerste keer in onze geschiedenis, het aantal vrouwen hoger dan het aantal mannen.

Eenzijds speelt hier de samenstelling van het kantoor personeel mee, die ook voor vrouwen meer aantrekkelijk lijkt, Anderzijds speelt de afname van spreekuren door onze collega-instelling Miss Minima, met name het laatste gedeelte van het jaar. De normaal-verdeling is hiermee bereikt.



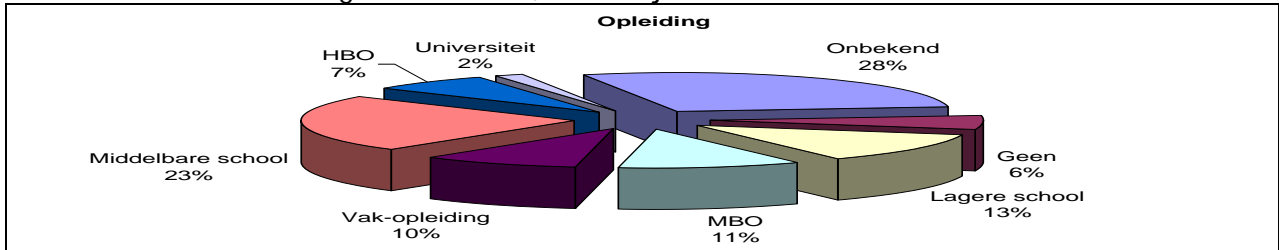
Het merendeel van onze klanten was opnieuw afkomstig van Nederlandse bodem. Daarnaast hadden veel klanten ook hun "roots" buiten Nederland (23,5%). In de diagram ziet u de verdeling binnen deze groep. Het grote aantal Marokkaanse klanten betreft, naast veel 'gewone' hulpvragen, helaas ook een aantal vrouwen en meisjes die wegens onwelgevallige inbreuk op hun humane rechten, soms werden doorverwezen naar de Blijf van mijn Lijf huizen, om tot rust te komen of om een nieuwe start te maken; maar soms werd in zo'n geval ook ingezet op bemiddeling. Het ISP staat voor een betrokken samenleving met plaats voor culturele diversiteit, maar dat wel met respect voor elkaars humane waardigheid en open dialoog.



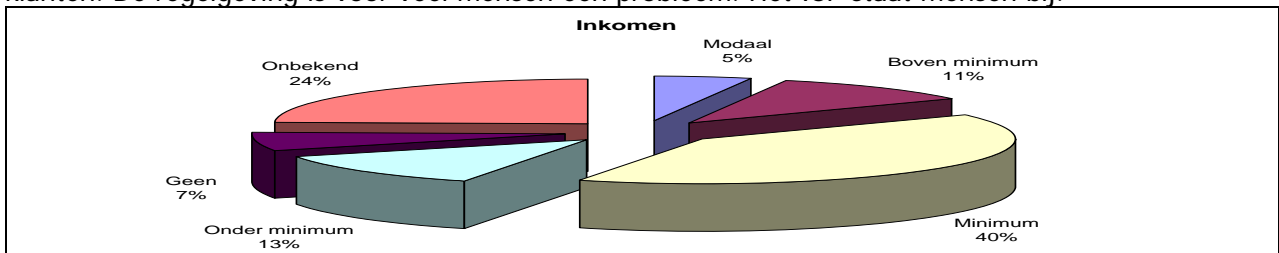
De 'alleenstaande' klanten zijn opnieuw in de meerderheid. Het gedeelte klanten met relatie (kinderen, partner en/of thuis) is samen 23,5%. "Onbekend" is een grote groep, mede wegens de vele telefonische vragen, waarin dit onderwerp zelden aan de orde komt.

De alleenstaanden hebben te maken met wetgeving die voor hen minder goed uitpakt. Daarnaast missen zij min of meer een partner, het ISP geeft soms de feedback die node gemist wordt.

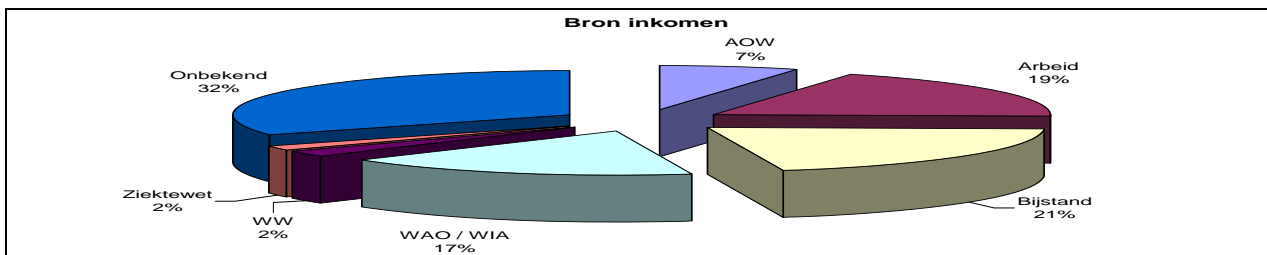
Van de klanten waren 9 nog 'thuiswonend', d.w.z. bij hun ouders.



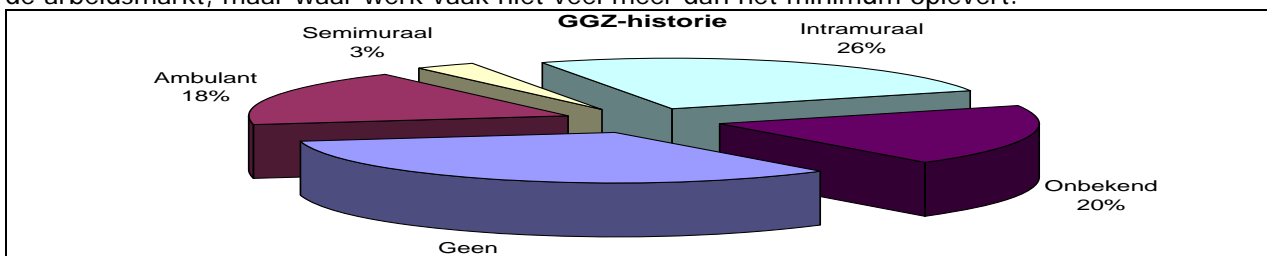
De "opleiding" zoals wij die geregistreerd hebben, toont veel verscheidenheid. Het aantal vakmensen is 10% en de middelbare school (23%). De lagere school en geen opleiding heeft een totaal percentage van 19%, met daarnaast nivo MBO (11%) (o.a. toegelaten worden tot de vakopleiding van je keuze). HBO: 7%, en universiteit: 2%. Onbekend is het opleidingsniveau van 28% van de klanten. De regelgeving is voor veel mensen een probleem. Het ISP staat mensen bij.



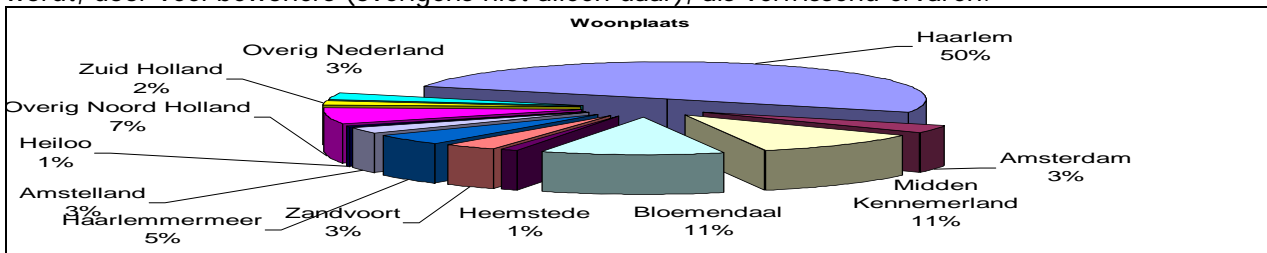
In de tabel staat 'minimum voor alles rond de bijstand. Opvallend is de grote groep die minder of zelfs helemaal niets had; dit laatste wegens het wachten op toekenning van de uitkering (13 c.q. 7%). Het aantal hogere inkomens ligt vooral bij de werkende groep klanten, maar soms ook bij de gepensioneerden. 'Modaal' zijn de mensen met hoge salaris/uitkering. In het algemeen zijn de klanten van het ISP allerminst rijk.



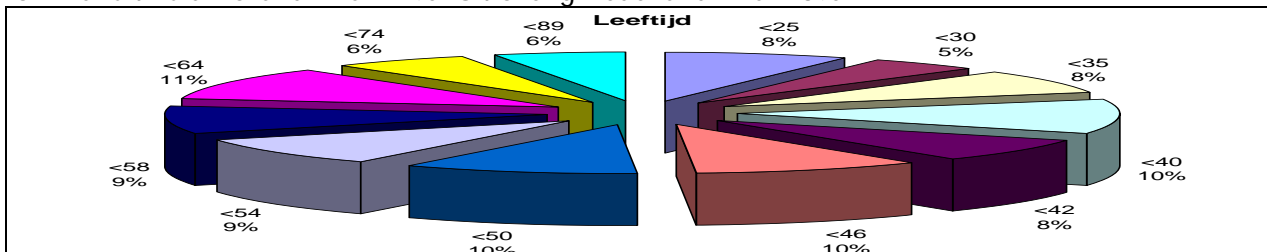
De bron van inkomen is ruim voor driekwart van de klanten: uitkering. Onderscheid hierin ligt in de ziektewet en WAO/WIA enerzijds en anderzijds 'Bijstand' (WWB) en 'WW', waarbij werkeloosheid op de eerste plaats staat. De 'AOW' is voor 7% van de klanten in beeld. 19% van de klanten is actief op de arbeidsmarkt, maar waar werk vaak niet veel meer dan het minimum oplevert.



De vraag naar een psychische behandeling via gesprekken of (deel-)opname in (heden of) het verleden, wordt door 1/3 van de klanten met "nee" beantwoord. C.a. 50% heeft wel een ggz-verleden. Van ca. 20% van de klanten is dit gegeven niet bekend. Het bezoekwerk aan o.a. GGZ-Geest lokatie Bennebroek draagt bij aan een hoog aantal 'intramuraal'. Het bezoek van het ISP wordt, door veel bewoners (overigens niet alleen daar), als verfrissend ervaren.



De klanten kwamen voor ruim de helft (50%) uit Haarlem. De mond-tot-mond reclame doet zijn werk daar immers al jaren. Bloemendaal 11% (inclusief Bennebroek) is net als Heemstede (1%) al jaren in beeld, de laatste tijd is er met name een groei te zien in Zandvoort (3%), waar onze vrijwilliger Ron Koper voor mensen klaarstaat. Amsterdam neemt gestaag toe (3%). Midden Kennemerland (IJmond) waar Carla Kragt al jaren actief is in Beverwijk en ook vanuit de overige gemeenten wisten klanten het ISP-kantoor weten te vinden (11%). Vanuit Heiloo vonden opnieuw mensen het ISP (1%). De Kop van Noord Holland wist het ISP niet te bereiken dit jaar, maar vanuit de overige regio's in die kop (Zaanstreek & Waterland en West Friesland) en Gooi en Vechtstreek kwam 7% van de klanten van het ISP. Vanuit Zuid Holland kwam 2%. Uit overig Nederland kwam 3%.



De gemiddelde leeftijd van de ISP-klanten was dit jaar 46,4 jaar oud. De jongste klant (een meisje) was 6 jaar en de oudste klant was een man van 89 jaar.

3.1.1. Thematische klantgegevens

Teneinde voor de lezer en subsidiënt de klanten ook een gezicht te geven hier een thematisch beeld.

a. Detentieverleden.

23 klanten van het ISP in 2009 hadden in het heden of verleden te maken met gevangenisstraf in Nederland. Het ISP zet zich in voor hen, maar soms ook voor hun familie en partners. De meeste mensen uit deze groep zoeken een weg naar justitie-vrij leven. Het ISP ondersteunt hen daarbij. Soms

werd een gevangene bezocht. Eenmaal werd vergeefs gratie gevraagd voor de (te kleine) boetes, en eenmaal werd het verzoek tot enkelbandtoezicht als alternatief voor detentie door ons gesteund, ditmaal met succes. Eenmaal werd geen steun bij de advocaat van onze klant gevonden bij onze pogingen detentie te voorkomen, Tenslotte kan hier vermeld worden dat het ISP ook open staat voor mensen die in het buitenland (hun vaderland) onder dictatoriale omstandigheden in het verleden waren gedetineerd en gemarteld.

b. Dakloosheid

Ruim 13 klanten waren in 2009 een korte of langere tijd dakloos. Verwijzing naar het Dak- en Thuislozen Verbond (DTV) is daarbij vaak het geval, zeker als het gaat om hen die in de Nachtopvang slapen.

Het ISP richt zich op het gedeelte van deze groep die residentieel dakloos zijn. Dan zijn we vooral bezig met het verkrijgen van inkomen, het in beeld brengen van schulden, informeren bij de woningbouwvereniging, zoeken van een kamer of woning en ondersteunen bij contacten met schuldeisers en instanties. Het voorkomen van dakloosheid gaat het ISP twee keer goed af.

c. Verslaving

Een 14-tal klanten hebben te maken met verslaving, aan drugs, gokken of drank. Het ISP probeert hen te helpen hun leven enige lijn te bieden en te steunen met hun problemen rond wonen, schulden of detentie. Soms kon iemand gemotiveerd worden hulp te accepteren of te stoppen met gebruik. Het ISP ziet het gebruik van verslavende middelen als overeenkomende met het gebruik van psychofarmaca, die mensen ook nodig (?) hebben.

d. Schulden

Een groot aantal klanten (45) hadden schulden. Sommigen liepen al in een of andere schuldregeling. Hierbij speelt dan vaak een vorm van bemoediging, voorkomen nieuwe schulden te maken, regelen noodzakelijke huisraad; bijvoorbeeld bij Haarlemmers helpen Haarlemmers. Mensen die pas in de schulden raken, vaak wegens trage toekenning van het recht op UWV-uitkering, worden soms geholpen met bemiddeling naar de kerken.

Anderen, die geen aansluiting vonden of nog niet rijp waren voor de officiële begeleiding tot schuldhulpverlening van Kontext, wendden zich in het bijzonder tot het ISP. Sommigen werden zo toch direct begeleid naar het Haarlemse Bureau budgetbeheer en schuldsanering (hierna te noemen: Stadsbank). Menige afsluiting werd door het ISP voorkomen, evenals dreigende huisontnuimingen. De steun van de Diaconie der Hervormde Kerk en het Open Huis en niet te vergeten de Van Ars Parochie in Haarlem Oost, speelden hierin vaak mee. Daarnaast kan ook het onderhandelings talent van onze medewerkers gemeld worden, dat menige deurwaarder c.q. schuldeiser tot regeling bewoog. Geweld tegen schuldhulpverleners, het komt voor, net als bedreiging. Het ISP speelde hier een bemiddelende rol tussen hulpverlening en ook schuldeiser met de cliënt. Veel ellende is zo voor het gezin voorkomen.

De samenwerking met de Stadsbank en Kontext is goed te noemen.

Totaal zijn in 2009 ruim 5 klanten geholpen met het realiseren van Schuldhulpverlening (SHV).

Eenmaal door het schuldenoverzicht aan de partij van SHV te leveren, twee keer met de aanvraag van de WSNP, twee keer met aanvraag Schuldhulpverlening, waarbij één klant zich terugtrok. Diverse klanten zijn geholpen met terugkeer in de WSNP, onderhandelen met schuldeisers etc.

Een zevental klanten zijn daarnaast verwezen naar de SHV.

e. Dienstverlening Secretaris Emad El Din Abdin

Emad, onze secretaris is tevens voorzitter van de Haarlemse Egyptische Stichting voor Cultuur en Integratie, en penningmeester voor de landelijke Vereniging Egypte.

Hij doet tot op heden veel dienstverlening in den lande. Hier een korte omschrijven van zijn activiteiten.

Hij behandelt zaken tussen de Egyptische migranten in Nederland en de Egyptische Ambassade, problemen met de gemeente, zaken rond documenten en paspoorten, reïntegratie, zoeken werk en ook hoe kinderen in te schrijven, ook als het gaat over schulden staat hij voor de mensen klaar.

Als mensen onderling problemen hebben, dan springt hij graag in de bres om de problemen helder te krijgen en de conflicten die dreigen, zoveel mogelijk te voorkomen door gedegen bemiddeling tussen de partijen en ondersteunen van de emotioneel geraakten binnen het conflict.

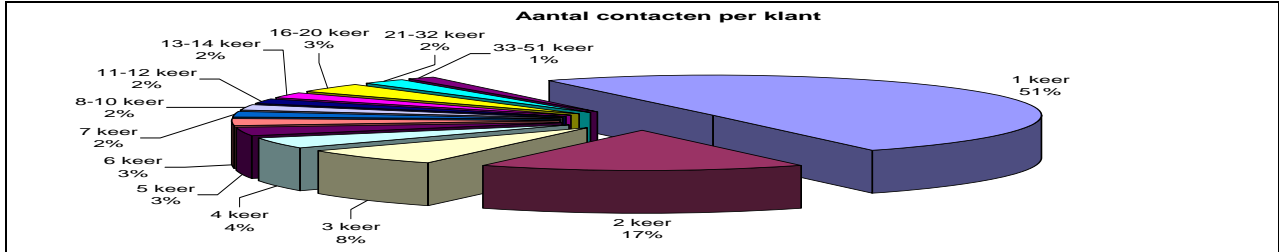
Het kan dan gaan om scheidingen, niet terug betaalde leningen, enz.

Tot op heden zijn deze contacten nog niet geregistreerd, maar omdat Emad lid is van ons bestuur zullen wij deze contacten in de toekomst gaan registreren in AWARE-CSM

Tot hier de klanten zelf, nu volgen de geregistreerde contacten met deze klanten.

3.2. Analyse van de contacten

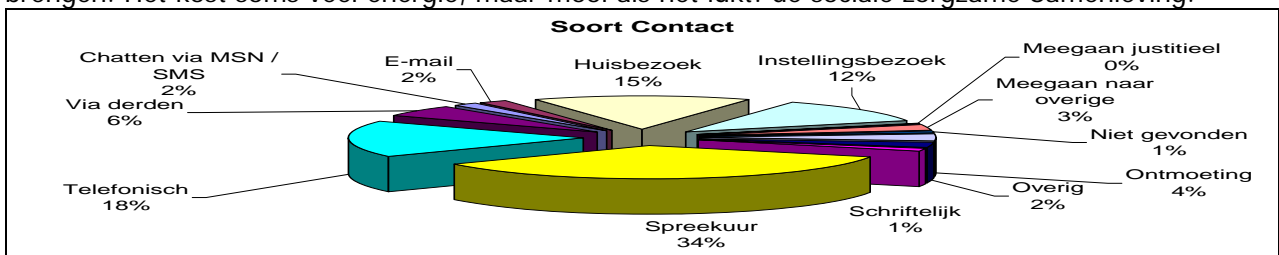
Totaal hadden in 2009 de 294 mensen totaal 1285 contacten met of via de medewerkers van het ISP.



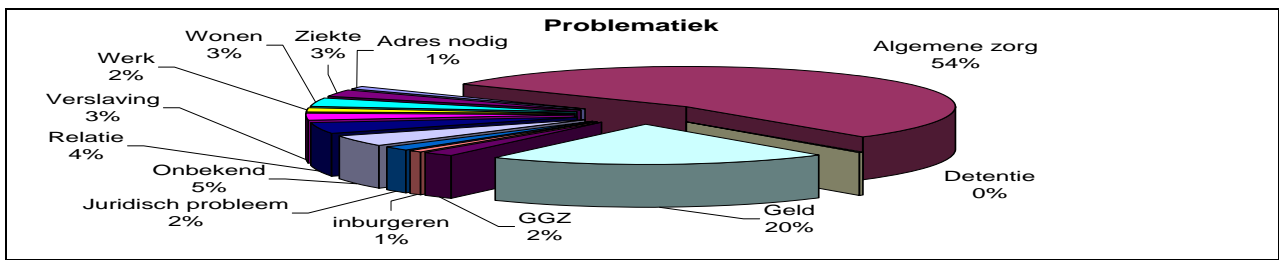
Het aantal contacten per klant bestaat voor meer dan de helft uit '1 of 2 keer' (68%). Het gaat daarbij om telefoontjes rond het vinden van bijvoorbeeld een GGZ-adres; de belastingaangiftes, de noodtelefoontjes waarbij mogelijkheden van hulp, na ampel intern overleg meteen aan de klant werd doorgegeven, zodat die er weer mee verder kon. Veel vriendschappelijke contacten worden ook vaak slechts een enkele keer in het jaar geregistreerd, bij een acuut probleem, bijvoorbeeld als een schuldeiser op de stoep staat.

Ook de toevallige ontmoetingen met oud-klanten; die soms nog steeds niet goed terecht zijn gekomen. Een welwillend oor en een uitnodiging is dan vaak het enige, waar de ander dan veelal niet op terugkomt. Dit luisterend oor is dan al voldoende om een glimlach op het gezicht te toveren. Hier ontbrak in 2009 nog de menskracht om vaker contact te leggen.

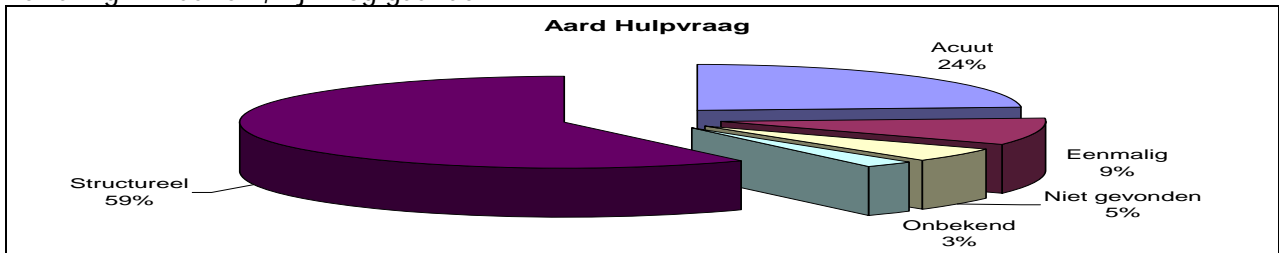
Boven de '2 keer' gaat het meestal om de meer intensieve hupvragen naar diensten van het ISP, of naar behoefte aan contact. Het eerste gaat dan soms om problemen met de meterstanden van gas, soms om medewerking te verkrijgen bij pogingen om detentie te voorkomen, begeleiding bij het vinden van een baan, het voorkomen van huisuitzettingen, het op gang brengen van schuldhulpverlening, voorkomen van stalking; kortom: het voorkomen van stress in het algemeen. De mensen die contact zoeken worden ook vaker bezocht, meestal om samen op pad te gaan en te bevorderen dat men in de wijk weer aansluiting vindt. Soms is het veelvuldige bezoek ook alleen een kwestie van doorbreken van isolement, zeker als het om opname-situaties gaat. Dan weer het bieden van mogelijkheid tot uiting van eigenheid; het helpen bij dringende betalingen via internetbankieren, het steunen bij Marktplaats-verkopen, en ook het voortdurend klaarstaan voor de vele problemen die sommige mensen nu eenmaal tegenkomen, met het streven daardoorheen weer lijn in het leven te brengen. Het kost soms veel energie, maar mooi als het lukt: de sociale zorgzame Samenleving.



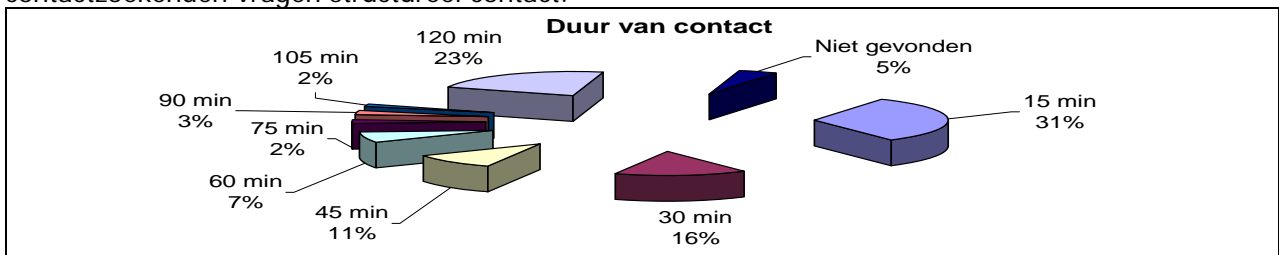
Het soort contact valt uiteen in binnen het kantoor en erbuiten. Huis- en instellingsbezoek, ontmoeting en de beide vormen van meegaan vormen gezamenlijk 34% van alle contacten. Het spreekuur telt samen met chatten, SMS-en, telefonisch, schriftelijk en e-mail totaal 57% van de contacten. Hierbij moet vermeld worden dat telefonisch contact vaak ook buiten het kantoor plaatsvindt. De digitale kanalen nemen geleidelijk toe, chatten, MSN, SMS en e-mail halen samen 4% (vorig jaar 2% per e-mail). Het chatten is een kleine poging om jongeren bij het ISP te betrekken. Het varieert van troost via inleving tot bemoediging en adviesjes. 'Via derden' (6%), kan slaan op aanmelding door derden, maar slaat meestal op contacten voor de klant met derden, bijvoorbeeld deurwaarders die bellen. 'Overig' en 'onbekend' slaat op 3% van de contacten. 'Meegaan Justitieel' telt 2 keer meegaan naar de strafrechtbank.



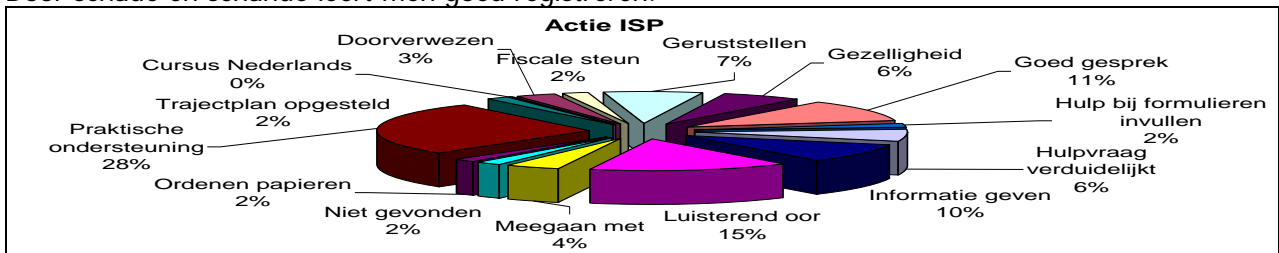
De onderwerpen binnen problematiek zijn als een waaier verdeeld rond 'Algemene zorg', die staat voor de vraag naar diensten van het ISP. Denk bij deze Algemene zorg-contacten (54%) aan de term Dienstbaarheid. 'Geld' is ook vaak een probleem geweest. In dit verband waren er mensen die week na week afhankelijk waren van de kerk, totdat eindelijk de UWV-uitkering, het voorschot, de toeslag binnenkwam. Ook de mensen die begeleid werden naar schuldhulpverlening en zij die in of alweer uit de schuldhulpverlening waren. 'Verslaving' telt 3% van de contacten, zie ook hiervoor. Enkele contacten draaiden om de 'detentie' zelf (0%); (zie ook hiervoor). De pogingen om iets te kunnen betekenen voor de gedetineerden in de Individuele Behandelafdeling van de Koepel, het Huis van Bewaring in Haarlem, zijn nog gaande.



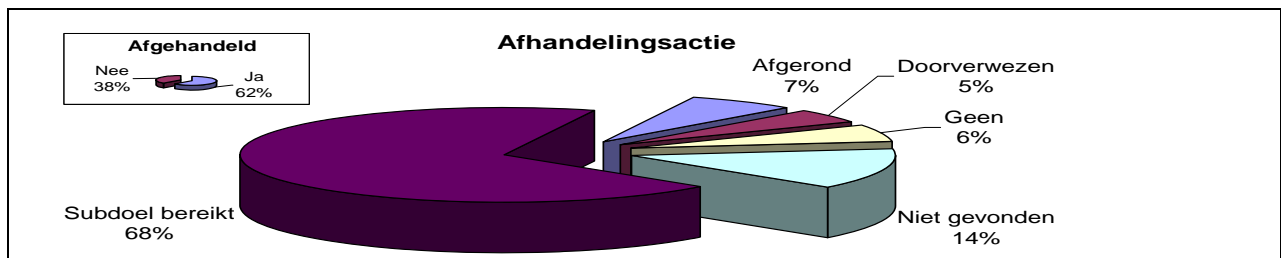
De Aard van de hulpvraag was in 2009 opnieuw gespreid beantwoord. 'Eenmalig' is samen met 'acuut' en 'onbekend' vergelijkbaar met de 1-keer contacten. De groep 'structureel' slaat op de chronische aard van het contact. Het ordenen van papieren, regelen schuldhulp, maar ook de de contactzoekenden vragen structureel contact.



De duur van het contact is breed gespreid. Het ISP neemt enerzijds veel tijd voor mensen, anderzijds is het kort maar hartverwarmend aanwezig. In 5% van de contacten is de duur niet terug te vinden. Door schade en schande leert men goed registreren.



Het 'luisterend oor' (15%), dat het ISP al jaren kenmerkt, is in de ontwikkeling van de door ons gebruikte AWARE-registratie steeds verder verfijnd. 'Informatie geven' werd in 10% van de contacten geregistreerd. De 'praktische ondersteuning', variërend van bemiddeling met instanties tot installatie van een satellietshotel, speelt in 27% van de contacten een hoofdrol. 'Ordenen van papieren' speelde mee bij schulden (2%). 'Hulpvraag verduidelijking, het oplossen van onhelderheid in helderheid, gebeurde 6% van de contacten. 'Fiscale steun' werd weliswaar meer geboden, maar slechts in 2% van de contacten geregistreerd. Een 'trajectplan' werd eenmaal voor de cliënt opgesteld (2%), het bijstellen ervan is niet als zodanig geregistreerd, dat gebeurde gewoon in de verdere dienstverlening 'Geruststellen' was ook vaak nodig (7%). Verder is 'gezelligheid' als groot goed ervaren (7%) en een 'goed gesprek' werd in 11% van de contacten geboden. 'Doorverwezen' speelde soms (3%), dat was altijd toch een afscheid, hoewel het ISP altijd contact wil houden.



Afgehandeld (zie het inzetje in het diagram) wordt vaak (62%) gebruikt om aan te geven dat het probleem waarmee de klant binnenkwam, voor dat stukje is verholpen. Hier valt ook overlijden en doorverwijzen onder. Als vrijwilligersorganisatie is dat een manier om iets af te sluiten voor jezelf. De afhandelingsactie is dan de verduidelijking: 'afgesloten': 7%; en 'doorverwezen': 5%. Verreweg het meeste is 'subdoel bereikt', d.w.z. een bijdrage aan de toenadering van het doel of het doel zelf in klein perspectief (68%). Dit kan zijn: een geslaagd bezoek aan een eenzaam mens, geruststelling van iemand in paniek, iemand begeleid naar een instantie of ontmoetingsplaats in de wijk, het invullen van een formulier, verhaal kwijt willen, PC-reparatie, belastingaangifte weg, enz.

4. Samenwerking met de hulpverlening

Doel is samenwerking met de professionele organisaties. Het ISP is daarbij vaak het eerste vangnet voor de klant; zowel bij in- als (soms) bij uitval.

4.1. Beroep op het ISP.

In 2009 werd het ISP te hulp geroepen door het maatschappelijk werk, voor klanten die wat extra aandacht nodig hadden inzake de sociale omgeving en ordenen papieren.

Ook de kraamzorg belde soms voor een kraamvrouw in nood voor het nummer van de crisisdienst.

Een Asielzoekerscentrum verwees meerdere klanten naar het ISP.

Enkele klanten waren afkomstig op verwijzing van de verslavingszorg.

Ook de jeugdzorg deed voor sommige klanten een beroep op ISP, voor een adres of voor advies over PGB mogelijkheden.

Meerdere klanten waren op voorspraak van de Stadsbank bij het ISP.

Ook de verwijzing door het intern maatschappelijk werk van justitie gold voor enkele klanten.

Vrijgevestigde psychiaters wisten ons vrijwilligersproject te vinden, evenals sommige verpleegkundigen van de psychiatrie.

Een beroep vanuit de gemeente Haarlemmermeer kon niet direct beantwoord worden wegens wantrouwen vanuit de klant zelf, maar indirect via bemiddeling naar de GGD werd toch actie ondernomen.

Miss Minima maakte in 2009 veel gebruik van onze financiële vrijwilliger inzake de belastingen van haar klanten. Zo kon het ISP ook dienstbaar zijn aan de klanten van onze PMO-collega.

Ook de bewindvoering verwees sommige klanten naar het ISP-kantoor voor ondersteuning bij het financieel beheer.

Ook de Zelfstandigen Zonder Personeel, in de dienstverlening actief, verwezen klanten naar het ISP voor ordening en ondersteuning in het papierwerk en financiën.

4.2. Samenwerking met de (professionele) hulpverlening.

Met MEE werd in sommige gevallen samengewerkt. Op de eerste plaats via onze samenwerking met Onderling Sterk. Ook diverse klanten werden in goede samenwerking met MEE ondersteund.

Het DTV is voor de dakloze klanten vaak een goede steunpilaar. Het DTV is ook een PMO-collega.

Met bewindvoerders en organisaties van schuldhulpverlening en budgetbeheer wordt goed samengewerkt.

De samenwerking met advocaten inzake strafrecht is soms goed, soms minder; inzake de opname in de psychiatrie is dit afhankelijk van de opstelling van de klant.

Met de RIBW inzake klanten die begeleid wonen, is de samenwerking constructief te noemen.

Met de hulpverlening van Mentrum is ook goed overleg. Bij ons bezoek aan Ingeest is de medewerking van het personeel goed te noemen.

Met de sociale diensten van de diverse gemeenten is ook sprake van goede samenwerking.

Met Onderling Sterk is in 2009 een samenwerking tot stand gekomen met het doel de vereniging uit te breiden van Amstelland en de Meerlanden tot Kennemerland en de Meerlanden, om zo ook de mensen

uit Haarlem e.o. beter te kunnen vertegenwoordigen. Hiertoe Onderling Sterk ondersteund in het uitvoeren van een zeer geslaagde Bingo, waarvan foto's op onze website zijn te vinden. In samenwerking met de Witte Roos en het DTV streeft het ISP ernaar om een laagdrempelige ongebonden huisvesting te realiseren voor de dakloze zorgmijders van Midden Kennemerland. Hiertoe zijn in 2009 een viertal voorbereidende gesprekken gevoerd met de gemeente Beverwijk. Het Daatjes Maatjes Project werd dit jaar voor de tweede keer niet gesubsidieerd door de gemeente Haarlem. Aan de maatjes kon zo geen vrijwilligersvergoeding worden verstrekt. Daardoor werd hun motivatie tot verantwoorden in de kiem gesmoord. Tenslotte kan hier gemeld worden dat het ISP een Marokkaanse man, die iets wilde organiseren voor de jongeren in een wijk, heeft ondersteund in het opzetten van zijn projectplan.

Tot zover de samenwerking in kort bestek.

5. Publiciteit

De publiciteit vervult de rol van bekendheid en die van voorlichting, beide worden hier bedoeld

5.1. Website

Gebruik van de Website in 2009

| Summary | | | | | | | | | | |
|---------------|---------------------|-------|-------|--------|----------------------|----------------|-------------|--------------|---------------|---------------|
| Month | Dagelijks gemiddeld | | | | Maandelijkse totalen | | | | | |
| | Hits | Files | Pages | Visits | Sites | KBytes | Visits | Pages | Files | Hits |
| dec-09 | 426 | 290 | 34 | 24 | 1432 | 838502 | 750 | 1070 | 9011 | 13226 |
| nov-09 | 475 | 329 | 35 | 25 | 1594 | 730874 | 771 | 1062 | 9878 | 14266 |
| okt-09 | 560 | 390 | 48 | 32 | 1766 | 812470 | 1005 | 1495 | 12105 | 17375 |
| sep-09 | 469 | 327 | 39 | 28 | 1537 | 786364 | 854 | 1171 | 9831 | 14090 |
| aug-09 | 434 | 316 | 36 | 25 | 1303 | 779243 | 789 | 1128 | 9823 | 13484 |
| jul-09 | 389 | 272 | 31 | 23 | 1160 | 615996 | 735 | 969 | 8433 | 12061 |
| jun-09 | 466 | 309 | 38 | 25 | 1553 | 852208 | 759 | 1145 | 9276 | 14002 |
| mei-09 | 409 | 287 | 30 | 21 | 1334 | 692447 | 660 | 930 | 8924 | 12699 |
| apr-09 | 405 | 294 | 30 | 22 | 1288 | 654771 | 661 | 924 | 8827 | 12172 |
| mrt-09 | 520 | 378 | 39 | 27 | 1527 | 760520 | 849 | 1215 | 11735 | 16146 |
| feb-09 | 491 | 350 | 33 | 24 | 1324 | 754021 | 683 | 940 | 9805 | 13750 |
| jan-09 | 537 | 400 | 38 | 26 | 12421 | 854661 | 828 | 1178 | 12421 | 17275 |
| Totals | | | | | | 9132077 | 9344 | 13227 | 120069 | 170546 |

Het aantal unieke bezoekers ('Visits' bij 'dagelijks gemiddelde' in de tabel) van onze website lag dit jaar gemiddeld rond de 25 per dag. De maand oktober vormde de topmaand, w.s. met het oog op de Samenspraak van het ISP 15 jaar op 6 november (32). Mei vormde het dieptepunt, w.s. door het toen nog uitblijven van de ISP-bode (zie 5.2).

Het is als ongebonden schilvoorziening moeilijk, om met weinig middelen, veel aan de vindbaarheid van onze site te doen. Daardoor mogen wij blij zijn met het gemiddelde van 25 bezoekers per dag. De rubriek "Verzoekjes" staat open voor klanten die zich willen presenteren en ook voor dating-oproepen van klanten.

5.2. ISP Bode

De ISP-bode met thema "De Wijk Centraal" is het slachtoffer van de teruggang in financiën. Dit jaar werd er één gepubliceerd, echter de verzending kon niet geheel worden waargemaakt. De verspreiding vond plaats op WMO-bijeenkomsten en bij alle verdere gelegenheden waar het ISP acte de présence gaf. Op www.informatiesteunpunt.nl is de ISP-bode met dit belangwekkende thema ook te vinden.

5.3 Overige voorlichting

Tevens werd op 6 november 2009 het 15-jarig bestaan van het ISP gevierd met een Minisymposium, de Samenspraak 'de Wijk Centraal'. Hier ontmoetten professionals en klanten elkaar in een verfrissend gelijkwaardig gesprek waarbij de wijk ook écht centraal stond. Het verslag van deze middag is eveneens gepubliceerd op onze website.

Overigens heeft het ISP eenmaal voorlichting gegeven bij de vrijwilligersmarkt in Uithoorn.

Tot zover de publiciteit in 2009.

6. Activiteiten

Los van de hiervoor genoemde voorlichting organiseerde het ISP de volgende activiteiten, of nam eraan deel in 2009.

6.1. 'Wie ben ik' - bijeenkomsten

In 2009 werden weer de 'Wie ben ik'-bijeenkomsten gehouden op de laatste vrijdag van de maand, m.u.v. december (deze wordt verplaatst naar januari). De thema's waren resp. "Wie ben ik" en: mijn toekomst? (2 jan); mijn gezellige plekjes? (30 jan); waarin kan ik mijzelf vinden en hoe veilig is dat dan? (27 febr) waar zit het unieke in mij? (27 maart); wat is de zin van het leven en hoe draai ik daarin mee? (24 apr); wat wil ik (nog) meer? (29 mei); Waarin vind ik mijn vrijheid? (26 jun); wat is mij lief? (31 jul); wat mag ik wel en wat niet? (28 aug); mijn bereikbaarheid? (25 sep); en tenslotte "Wie ben ik" en het kind in mij? (27 nov).

Gemiddeld namen ruim 8 personen deel aan deze gespreksmiddagen bij de NVSH in de "gezelligste huiskamer" van Haarlem. Totaal zijn 107 personen aanwezig geweest.

Het doel van deze bijeenkomsten is: ontmoeting, uitwisseling eigen ervaring en zingeving.

Verslagen van deze bijeenkomsten werden gepubliceerd op onze website.

6.2. De spreekuren

Deze werden dagelijks gehouden op werkdagen van 10.00 tot 16.00 uur. Ook konden klanten op afspraak eerder of later op de dag bij het kantoor terecht. Het kantooroverleg vond dit jaar 2 keer plaats. Het wachten is op de herinrichting van het kantoor.

6.3. Bezoekwerk & Veldwerkers

Deze stonden vaak vele uren de klanten thuis bij of gingen samen met de klant op zoek naar contacten in de buurt. Er werden in 2009 vier bijeenkomsten voor de bezoekers/veldwerkers (incl. Daatjes-Maatjes project –DM-) gehouden. De maatjes van het DM, teleurgesteld wegens het uitblijven van subsidie voor hun inzet, waren hierbij niet aanwezig, noch registreerden zij enige klant.

6.4. Participatie

Aan de bijeenkomsten van BONJO werd dit jaar slechts een enkele keer deelgenomen.

Ook deed het ISP mee aan een onderzoek naar bezoekers van de penitentiaire inrichtingen, dat in opdracht van het ministerie van Justitie werd georganiseerd.

Het ISP nam in de persoon van Ton de Vries ook deel aan de bijeenkomsten van Zorgbelang Noord Holland. Ook werd door Ton en Martien deelgenomen aan de Werkgroep OGGZ van Zorgbelang. Van hieruit nam het ISP ook deel aan de Adviesraad van Zorgkantoor Achmea.

Het bezoeken van Symposia en congressen is van oudsher een belangrijke bron van informatie enerzijds en anderzijds een plaats om de ISP-visie te delen met anderen (hulpverleners).

Ton de Vries nam voor het ISP deel aan de WMO-raad Haarlemmermeer. Deze kwam dit jaar ca. 10 keer bijeen.

Aan de WMO-klankbordgroep Haarlem werd ook dit jaar door 2 medewerkers van het ISP trouw deelgenomen.

6.5. Deelname overige activiteiten.

- Deelname VAAS Hoofddorp. Bezoekers van de Vriendendienst Alleengaanden Avonden Soos (zelfproject in kader van ROADS) in Hoofddorp wisten over het algemeen de aanwezigheid van de medewerkers van het ISP te waarderen. Dit niet alleen vanwege hun inzet bij de afwas.
- Deelname CB A'dam. De trouwe aanwezigheid bij de thema-avonden van de Cliëntenbond Amsterdam werden door het ISP altijd met verve ingevuld, vanuit het 1^e-lijns ggz- perspectief.
- Deelname aan Vriendendienst-maaltijden Haarlem. Meerdere medewerkers van het ISP namen in 2009 regelmatig deel aan de maaltijden in de geest van de wegbezuinigde Vriendendienst die door het CliëntenBelangen Bureau (CBB) van de KAM-regio (Kennemerland, Amstel- en de Meerlanden) werden georganiseerd.
- Ook werd soms deelgenomen aan het Psychiatrie Café eveneens georganiseerd door het CBB en een bijeenkomst van Vrijdag de 43^e georganiseerd door het Dolhuys.

7. Financiën

In 2009 heeft het ISP aan uitgaven € 21.960 besteedt. Daartegenover stond een inkomen van € 21.513. Zo werd ingeteerd op onze reserves met € 447.

De gemeente Haarlem en de regio Amstelland en de Meerlanden gaven het leeuwendeel van de subsidie aan het ISP. Ook het Ministerie van Justitie droeg haar steentje bij.

In de regio Zuid Kennemerland gaven verder Bloemendaal en Heemstede samen met de gemeente Heiloo in Noord Kennemerland het ISP ook in 2009 weer structureel subsidie.

De gemeenten in de IJmond (Midden Kennemerland) maakten kennis met de inzet van de stichting en haar medewerkers voor hun burgers in acute nood. Helaas werd in de gesprekken met de gemeente Beverwijk in 2009 nog geen resultaat geboekt.

Per klant zijn de kosten zo: $21.960 / 294 = \text{€ } 79$, per jaar. Per dag is dat dan: $(/200)$ ca. **€ 0,40**
Per contact zijn de kosten: $21.960 / 1285 = \text{€ } 18$, per jaar. Per dag is dat dan: $(/200)$ ca. **€ 0,09**

De coördinator is in dienst van de Cliëntenbond KAM in het kader van de ID-regeling van de gemeente Haarlem. Zodoende drukken de kosten van het salaris niet op het ISP.

Tot hier de geldelijke zaken; nu alle aandacht voor de medewerkers van het ISP.

8. Vrijwilligers en bestuurders van het ISP in 2009

Op 31 december 2009 bestond het bestuur van het ISP uit: Ton de Vries, voorzitter, Paul Kepel, penningmeester en Emad El Din Abdin, secretaris.

Als vrijwilligers van het kantoor waren d.d. 31 december 2009 actief: Hanane Akraoui, Oets Blommaert, Rico van Driest (ICT), Sonja Konijnenberg van Lavière, Elise van Lierop, Heléne Roos, David Simonse, Doke Toussaint Raven en als stagiair Guisepppe Lijkwan.

Als bezoekers/veldwerkers waren op 31 december 2009 mobiel: Rik Wiersma, Cora Stammes, Ibrahim Frans Uyleman, Ron Koper (Veldwerker Zandvoort), Carla Kragt (Veldwerkster Beverwijk), Frits Verbruggen, Karin Loos (Hoorn) en als stagiaire/vrijwilligster Sacha Smits.

De grenzen tussen kantoor en bezoek, en zelfs tussen bestuur en bezoek, zijn soms minder zichtbaar. Zo is zijn veel vrijwilligers veelvuldig op het kantoor aanwezig, maar bezoeken zij net zoals Ton de Vries en Heléne Roos menige klant of begeleiden hem/haar naar bijvoorbeeld de Sociale Dienst.

Tot hier dan het vrijwilligersbestand van het ISP. Tenslotte hier een kort en bondig toekomstbeeld.

10. Vooruitblik 2010-2011

In 2010 wil het ISP uitgaande van het vermelde in dit jaarverslag voortgaan met haar gratis dienstverlening. Hiertoe wordt gestreefd naar het uitbreiden van de bezoekers/veldwerkers in Haarlem en de steden en dorpen buiten Haarlem.

Het doel daarbij komt steeds meer te liggen op het begeleiden van de klanten naar de activiteiten in de wijk, hetgeen aansluit bij de bedoeling van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning –WMO-. Door daar contact te leggen, wordt het sociale netwerk van mensen groter.

Daarnaast streeft het ISP naar uitbreiding van de 'Wie ben ik'-bijeenkomsten ook in Amstelveen en Hoofddorp en Heemstede, zoals in Haarlem o.a. in 2009 werd gerealiseerd. Tevens streeft ISP naar het vinden van bezoekers/veldwerkers aldaar en in Amsterdam.

De openstelling voor stagiaires in het bezoek-veldwerk opent nieuwe perspectieven.

Er wordt gestreefd naar samenwerking met Sriebe Wiekie om zo de allochtone gemeenschap ook meer aanknopingspunten bij het ISP te bieden.

Bij dit alles wordt de zorgzame sociale samenleving nadrukkelijk in het oog gehouden.

het ISP bestuur,
A.A.W. de Vries, voorzitter,
Met dank aan Martien Luijcks, coördinator



Gesprek met de heer Luijcks, coördinator van het InformatieSteunPunt (ISP) d.d. 5 januari 2010.

1. Hoe kunnen klanten zich bij u aanmelden voor de hulpverlening?

Er is iedere werkdag een inloopspreekuur van 10.00 uur tot 16.00 uur. Dit is een vrije inloop, dus mensen kunnen gewoon binnenkomen. Hierin wordt alle tijd voor de mensen genomen. Het motto is: "Uitgaan van de kracht van het zelf doen". Daarnaast is er een 24/7 bereikbaarheid via het mobiele nummer 06 50486221

In 2009 hebben zij ongeveer 300 klanten gehad. Hiervan zijn er 205 nieuwe klanten bijgekomen. Het jaar ervoor hadden zij 256 klanten, waarvan er 149 nieuw waren. In totaal hebben wij nu rond de 1300 geregistreerde klanten in de laatste 5 jaar van ons 15-jarig bestaan gezien.

2. Wat gebeurt er vervolgens met deze mensen en welk traject dienen zij te doorlopen?

Het ISP is een brede instelling. Wij houden ons bezig met psychosociale problemen, woonproblematiek en financiële problemen. Omdat de doelgroep zo breed is, is het van belang om een soort van intake te verrichten. Hier kom ik later nog op terug.

Op het moment dat iemand binnenkomt vullen wij, samen met de klant, een inschrijfformulier in. Vervolgens gaan wij zoeken naar oplossingen, van welke vorm deze dan ook mogen zijn.

3. Wat vindt u van de laagdrempeligheid van uw instelling? Waar blijkt dit uit?

De laagdrempeligheid wordt gewaarborgd door:

- Gratis hulpverlening (als gevolg van subsidie van verschillende gemeenten);
- Geen wachtlijsten;
- Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen mensen;
- De spreekuurhouders zijn ervaringsdeskundig;
- Er is veel persoonlijke aandacht voor de klant, bij ons is de klant koning..

4. Met welke doelgroep, naast WAO'ers, heeft u voornamelijk te maken?

De doelgroep is enorm breed. Eigenlijk iedereen met een vraag of probleem met betrekking tot een onderwerp is welkom. Dit kan zijn in de psychosociale hoek, maar ook met betrekking tot financiële problemen of problemen met de woning en omgeving. Ook dak- en thuislozen zijn welkom. Eigenlijk iedereen die je kunt voorstellen kan er komen voor een luisterend oor en hulp.

5. Welke werkzaamheden voert u uit voor of met de klant (tot hoe ver gaat uw dienstverlening)

- Het bieden van een luisterend oor;
- Aanvragen van voorzieningen;
- Meegaan naar UWV en gemeente;
- Contact opnemen naar organisaties om de belangen van de klant te behartigen, bijvoorbeeld bellen naar UWV wanneer geld wordt gekort/te laat gestort of naar de gemeente gaan hoe het staat met een aanvraag;
- Meegaan naar de rechtbank en zelfs naar de Centrale Raad van Beroep als het moet;
- Begeleiding, bijvoorbeeld bij schuldhulpverlening. Hier wordt dan eerst een balans opgemaakt van de totale inkomsten en uitgaven van de klant en wordt er contact met schuldeisers opgenomen en nagegaan of het mogelijk is een regeling te treffen;

Indien de hulp uiteindelijk te specialistisch is wordt toch doorverwezen.

6. Naar welke organisaties verwijst u klanten door, die u onvoldoende kunt begeleiden ondersteunen?

Dit is heel divers en ligt aan de vraag. Wij zullen zo veel mogelijk proberen te helpen. Indien het voor ons ook te complex is, zal worden doorverwezen. Ook werken we nauw samen met de ander zelforganisaties die ook deelnemen aan het Platform Minima Organisaties Haarlem e.o.

7. Houdt u dan nog contact met uw (ex)klanten? Hoe welke manier?

Voornameelijk op initiatief van de klant kan achter de schermen wel worden geholpen, bijvoorbeeld door middel van ondersteuning. Zo zouden wij bepaalde dingen in de gaten kunnen houden. De laatste tijd merken wij echter wel dat wij ook steeds actiever mensen gaan benaderen en opzoeken om na te gaan hoe het nu met hen is. Hierin worden wij steeds actiever.

8. Voert u een klanttevredenheidsonderzoek uit? Zou ik hier de resultaten van mogen hebben of inzien?

Ja, in 2008 is dit voor het laatst gebeurd. De resultaten hiervan en ook van eerdere jaren vindt u op onze site www.informatiesteunpunt.nl. Primo Noord-Holland voerde deze vaak uit, maar omdat zij geen subsidie meer kregen, hebben zij deze werkzaamheden moeten staken. Het ISP is nu op zoek naar studenten of anderen die dit kunnen doen.

9. Welke signalen haalt u uit uw dienstverlening?

Dit zijn een aantal signalen, zoals:

- Er is te weinig sprake van zorg-op-maat;
- De zorgverlener neemt de klant vaak niet serieus;

10. Heeft u cijfers van het aantal mensen dat u per jaar begeleid en ondersteund en wat de uitkomsten hiervan zijn?

Ja, in de jaarverslagen op onze site staan deze en een aantal zijn verwerkt in dit verslag.

11. Heeft u nog vragen en/of opmerkingen?

Ja. Wij zijn echte straatvechters. Wij zullen de klant blijven helpen en ondersteunen tot het bittere eind.

Daarnaast zijn wij ook van mening dat er huiskamerprojecten en koffie op de hoekprojecten moeten komen. Per wijk of buurt zou een plek moeten komen waarin mensen hun hart kunnen luchten onder het genot van een bakje koffie. Mensen moeten hun ei kwijt kunnen. Dit kan een zeer preventie werking hebben.

Interview door Roy Schroemges