

JAARVERSLAG 2017



De kracht van het zelfdoen is ons devies

Stichting InformatieSteunPunt in de 1e lijn en basis-ggz -ISP-
Lange Herenvest 122, 2011 BX Haarlem
Postbus 475, 2000 AL Haarlem
telefoon Martien Luijcks: 06 50486221
telefoon Ton de Vries : 06 18193261
e-mail1: info@informatiesteunpunt.nl
e-mail2: martien@informatiesteunpunt.nl
e-mail3: tondevries100@live.nl
website: www.informatiesteunpunt.nl
Kamer van Koophandel Amsterdam nummer: 34175578
Girorekeningnr: NL51 INGB 0009 3167 28 t.a.v. ISP Haarlem
Het ISP heeft de ANBI-status vanaf 2002, is stage-erkend
en is een onafhankelijk GGZ-cliëntenproject gerund door er-
varingsdeskundigen.

Daadkracht en oplossend

Met de kracht van het zelfdoen

Voorwoord:

Hier bieden wij u de Reactie van onze stichting ISP op de Motivering van de Afwijzing door gemeente Haarlem van haar subsidieverzoek 2018 d.d. 8 december 2017 met kenmerk 2017/533720

Wij begrijpen deze afwijzing niet, mede omdat volgens de pers Haarlems Dagblad December 2017 de verwarring ook onder de minima verontrustend toeneemt, waarnaast ook juist ervaringsdeskundigen genoemd worden bij de preventieve benadering van de verwarden.

Maar laten we eerst ingaand op de argumenten van de gemeente Haarlem en deze puntsgewijs beantwoorden.

a. Het ISP hoort niet bij *Basisinfrastructuur*.

Als het ISP, als voorportaal-organisatie en vangnet voor ieder die elders niet goed aan de bak komt, niet onderdeel van de basisinfrastructuur is, welke organisatie in Haarlem is dat dan wel?

b. het ISP overlapt de bestaande dienstverlening.

Bij ons zijn alle aanbieders, (ook uit ervaring) bekend en zij weten ook van ons bestaan, o.a. via de Digitale Sociale Kaart van Haarlem. Onze contacten zijn vanwege de tijd en oplossingsgerichtheid beperkt met voorkeur, voorkomen/preventie.

Nu hebben wij van hieruit in 2017 contact gehad en samengewerkt met:

1. BUUV, ca 7 personen
2. Zorgbalans (bezoeken 1 persoon in Zuiderhout en 3 personen in de Weeligenberg) en ook GGZ-ingeest m.n. Bennebroek.
3. Stem in de Stad (een medewerker David Simonse van het ISP neemt 2 keer per week hier deel aan de tafelgesprekken).
4. Tandem: deelname aan cursussen voor mantelzorg bij tandem, Ton is mantelzorger van 2 personen.
5. Diaconie: voor ca 5 personen heeft het ISP hier een beroep gedaan, soms meerdere malen en ook bij de RK kerk is niet vergeefs aangeklopt voor noodgeld, evenals bij het Open Huis.
6. Haarlem Effect deelname aan inmiddels afgeronde Werktafels in Centrum en Schalkwijk.
7. Ont-moeter. Er zijn goede contacten met Joyce Jacobsz.
8. SHDH in de Molenburg wordt door Martien regelmatig bezoek afgelegd aan 3 personen en ook bij Stichting Sint Jacob wordt een persoon bezocht door Rik Wiersma. Martien bezoekt ook iemand in het Reinaldahuis. Martien neemt ook deel aan "Zorg Verandert" van Ieder In.
9. Dock: neemt het ISP deel aan de Minima Werkgroep. ook eenmaal is deelgenomen aan de vriendentafel van Dock in Winkelcentrum Schalkwijk.
10. Discriminatiebureau: Hiermee is een realiteits-check mogelijk om gevoelens van discriminatie van onze klanten te verifiëren. (ca 4 keer).
11. Wij staan open voor alle doelgerichte organisaties en nemen o.a. deel aan regionale vrijwilligersorganisaties, zoals het Platform Vrijwilligershulp ZK dat nu is ondergebracht bij de Vrijwilligerscentrale (VWC) en landelijk Het Platform GGZ nu MIND geheten waar het ISP deelneemt aan de Regiokamer.
12. Ook hebben wij onderzoek gedaan naar samenwerkingspartners t.w. Mee en de Wering, Humanitas en ZoNH en dit heeft tot heden nog geen resultaat opgeleverd.

c. De gemeente is niet overtuigd van de kwaliteit van het werk van ISP, ook dit bestrijden wij.

Met name noemt de gemeente het klachtenreglement: Ons klachtenreglement is al bijna een jaar in onderhandeling met de Klachtencommissie van de VWC, om ook de cliënten van het ISP (i.p.v. de voormalige klachtencommissie van de opgeheven Landelijke Federatie van Ongebonden Schilvoorzieningen LFOS) de mogelijkheid tot beroep te bieden. Wij zijn blij dat het nu in orde is en zal vermeld worden op onze site.

Het ISP verzoekt derhalve de hierboven genoemde subsidieafwijzing te herzien en de subsidieaanvraag alsnog toe te kennen.

0. Inleiding

In dit jaarverslag streven wij naar een transparant beeld van de ISP activiteiten in 2017.

Hierbij wordt uitgegaan van het in samenwerking met Ricardo van Driest ontwikkelde registratiesysteem het Online Aware-CSM Cliëntenvolgsysteem.

Daarnaast heeft Stichting ISP haar “Wie ben ik”-bijeenkomsten waarvan een aparte registratie is bijgehouden van de deelnemers.

De Anbi-status verplicht ons openbare publicatie via onze site van (financieel) jaarverslag. Volgens de Anbi-controle voldoen wij daaraan.

Het ISP werkt al meer dan 20 jaar vanuit de preventieve benadering, voorkomen is immers beter dan genezen. Daarbij gaan we uit van de eigen kracht en capaciteit van mensen. Tevens hebben wij een totale aanpak van het probleem, met als doel de urgentie te bepalen en dat punt meteen aan te pakken.

De rol van het ISP naar andere organisaties toe (zie ook het voorwoord) en de samenwerking met andere organisaties werkt vanuit het kosten en baten principe. Wij kiezen voor daadkracht en oplossend, kortom preventie.

Daarbij hanteren wij de zgn OV-kaart
de O staat voor Overleven. En de V staat voor:

1. Veiligheid
2. Vertrouwen
3. Volledigheid

Door ook voor iedereen direct open te staan en samen met de klant zaken meteen aan te pakken kunnen wij de klanten helpen hun rust terug te vinden als zij soms in paniek raken en mogelijk in verwarring zouden kunnen raken.

De website wordt besproken onder hoofdstuk 5

Tenslotte heeft het ISP gelden proberen te verwerven, maar met het oog van de subsidiënten op Nieuw, nieuw en nog eens nieuw, kon het ISP alleen bij gemeente Bloemendaal terecht.

Klanten ISP 2017

D

Totaal:	Aantal	198
Geslacht:	Man	97
	Vrouw	101
Burgerlijke staat	Alleenstaande	117
	Alleenstaande ouder	19
	Anders	0
	Niet gevonden	0
	Onbekend	13
	Opvang	0
	Partner en kind(eren)	26
	Partnerschap	8
	Thuis	11
Woonplaats:	Haarlem	119
	Amsterdam	12
	Midden Kennemerland	2
	Bloemendaal	11
	Heemstede	7
	Zandvoort	2
	Haarlemmermeer	1
	Amstelland	3
	Heiloo	0
	Kop van NH	0
	Overig Noord Holland	31
	Zuid Holland	0
	Overig Nederland	0
Toeleiding:	Bekenden	138
	Collega PMO	11
	Folder	1
	Hulpverlening	17
	Internet	8
	Krant	0
	Niet gevonden	1
	Onbekend	6
	Stadsgids	4
	Toevallige ontmoeting	1
Opleiding	Geen	10
	HBO	14
	Lagere school	28
	MBO	21
	Middelbare school	81
	Niet gevonden	1
	Onbekend	22
	Universiteit	10
	Vak-opleiding	9
Inkomen	Boven minimum	23
	Geen	18
	Minimum	87
	Modaal	4
	Niet gevonden	4
	Onbekend	16
	Onder minimum	18
Bron inkomen	AOW	20
	Arbeid	34
	Bijstand	46
	Niet gevonden	7
	Onbekend	17
	WAO / WIA	36
	WW	4
	Ziektewet	3
GGZ Historie	Ambulant	35
	Geen	90
	Intramuraal	51
	Niet gevonden	1
	Onbekend	13
	Semimuraal	3
Aanvullende verzekering	Ja	124
	Nee	13
Detentie:	Ja	10

1. De geregistreerde klanten van het ISP.

Er zijn in 2017 totaal 198 klanten genoteerd.

Het aantal vrouwen (zie tabel hiernaast) was dit jaar groter dan het aantal mannen.

De burgerlijke staat laat weer veel alleenstaanden zien. Alleenstaande ouder en Partner met kinderen scoort goed.

Een 11-tal jongeren en kinderen woonden nog thuis

De woonplaats laat zien dat de meerderheid uit Haarlem komt. Het veldwerk laat zich hier kennen.

Amsterdam en Bloemendaal zijn naast Haarlem duidelijk aanwezig (Spreekuur resp. bezoekwerk)

Bij de toeleiding blijkt opnieuw het belang van de mond tot mond-reclame.

Bij de opleiding zien we toch mensen die soms niet meer dan basisschool hebben gehad.

Een 10-tal had in vaderland of hier een universitaire studie gedaan. Vaklui herkennen we ook.

Inkomen

Naar inschatting blijkt meer dan de helft van de klanten op het bijstandsniveau of zelfs daaronder te zitten. Het Flex-werk en nul-uren-contracten dwingt mensen soms tot armoede.

De bron van inkomen spreekt voor zich.

De GGZ-achtergrond komt in minder dan de helft van onze klanten voor. Detentie bij 10 mensen.

De aanvullende verzekering kan iemand met bestuursrechtelijke premie niet krijgen.

De klanten van dit jaar waren gemiddeld 51 jaar.

1.a. De immigranten-afkomst van de geregistreerde klanten van het ISP in 2017.

Afkkomst klanten ISP	
Caraïbisch gebied	9
Overig Europa	4
Afrika Noord Oost	20
Afrika West	3
Afrika Noord West	25
Azië	37
<u>totaal</u>	<u>98</u>

De afkomst van onze klanten is door ons gedefinieerd als minimaal een ouder in het buitenland is geboren. Dit is de bijna de helft van onze klanten. Bij het Caraïbisch gebied tellen ook de landen rondom mee.

Totaal:	Aantal	729
Soort contact:	Chatten MSN / SMS	13
	E-mail	8
	Huisbezoek	63
	Instellingsbezoek	119
	Meegaan justitieel	9
	Meegaan naar overige	39
	Niet gevonden	0
	Ontmoeting	4
	Overig	2
	Schriftelijk	1
	Spreekuur	385
	Telefonisch	58
	Via derden	27
Problematiek	Adres nodig	21
	Algemene zorg	642
	Detentie	0
	Geld	25
	GGZ	7
	Inburgeren	2
	Juridisch probleem	11
	Niet gevonden	0
	Onbekend	0
	Relatie	2
	Verslaving	3
	Werk	13
	Wonen	4
Ziekte	3	
Aard hulpvraag	Acuut	643
	Eenmalig	22
	Niet gevonden	2
	Onbekend	0
	Structureel	63
Actie ondernomen	Cursus Nederlands	0
	Doorverwezen	0
	Fiscale steun	1
	Geruststellen	9
	Gezellig uit	0
	Gezelligheid	22
	Goed gesprek	34
	Hulp bij formulieren	2
	Hulpvraag verduidelijkt	3
	Informatie geven	24
	Luisterend oor	61
	Meegaan met	2
	Niet gevonden	2
	Ordenen papieren	1
	Praktische ondersteuning	569
Trajectplan opgesteld	0	
Duur van contact	105 min	4
	120 min	37
	15 min	114
	30 min	139
	45 min	134
	60 min	227
	75 min	50
	90 min	25
	Niet gevonden	0
	Afgehandeld	Ja
Nee		7
Afhandelings actie	Afgerond	9
	Doorverwezen	0
	Geen	0
	Niet gevonden	1
	Subdoel bereikt	714

2. De contactgegevens van onze registratie

Links ziet u de 729 geregistreeerde contactgegevens. Spreekuur, w.o. ook ons maandelijks Egyptisch Spreekuur in Amsterdam samen met de Vereniging Egyptische Organisaties Nederland (VEON) vormt de hoofdmoot. Instellings- en huisbezoek leveren samen met meegaan Justitieel en overige (begeleiding of ondersteuning) ook een aardig aantal.

De digitale weg GSM chatten en email doen ook mee. Via derden gaat vaak over kinderen wier ouder hun problemen bij ons brengen.

Problematiek is vooral uitleg geven van wat bedoeld is, Meterstanden doorgeven, tickets bestellen etc.

Adres nodig, kan briefadres zijn, of kamer zoeken.

25 Keer klopte iemand aan voor geld. Soms wist de Diaconie raad, soms de Antonius van Padua kerk. Wij zijn hen dankbaar.

Mensen stellen vaak dingen uit, als het dan acuut is komt men bij het ISP.

Bij Actie is praktische ondersteuning het vaakste.

Gezelligheid en goed gesprek, vallen naast luisterend oor, informatie geven en geruststellen op.

De duur van het contact is soms kort en vaker ook langdurig nodig.

Het leeuwendeel van onze klanten vindt het oplossen van het probleem iets waar zij ook zelf hun bijdrage aan moeten leveren. Dit is onze voorwaarde zoals ook vermeld in onze flyer.

Maand	aantal		
	klanten	Nieuwe	
januari	38	5	
februari	33	2	
maart	53	8	
April	33	5	
mei	30	2	
juni	31	4	
juli	27	5	
augustus	25	3	
september	27	2	
oktober	50	6	
november	38	9	
december	60	26	
	445	77	
	gem.	/12	/12
		37	6

Het gemiddelde aantal unieke klanten per maand is ca. 37 en het gemiddelde aantal nieuwe is per maand 6. Het aantal keren dat mensen dit jaar zijn gekomen is gemiddeld 3,6 keer.

3. Wie ben ik-bijeenkomsten

In Heemskerk hadden we alleen een slotmiddag Wie ben ik, we waren met 7 personen bij elkaar.

De gemeente Heemskerk wilde ons voor 2017 niets meer geven.

In Amstelveen waren we gemiddeld met 4,1 personen aanwezig.

In Haarlem waren we met gemiddeld 6.4. personen present.

De verslagen van de bijeenkomsten vindt u op onze site.

Samen met de Wie ben ik bijeenkomsten wordt het totaal aantal mensen dat “gebruik” maakten van het aanbod van het ISP in dit jaar ca 226.

4. Medewerkers ISP

Het ISP bestuur bestond op 31 december 2017 nog steeds uit Ton de Vries, voorzitter, Emad el din Abdin, secretaris en Martien Luijcks, Penningmeester.

De kantoormedewerkers zijn David Simonse, Elise van Lierop, Doke Toussaint Raven, Beata Priečková en ook bestuurders vindt men daar.

Het ISP heeft ook bezoekers en veldwerkers t.w. Rik Wiersma en Mohamed Zarouali.

Ricardo van Driest staat altijd klaar voor de ICT problemen van het ISP

Nok Chanbanditnun is het ambulante speerpunt van het Thaise Spreekuur van het ISP.

Medewerkers van het ISP nemen deel aan resp. bezoeken de Participatieraad van Haarlem (Ton als toehoorder) en Haarlemmermeer (Doke in de raad en Ton als toehoorder) en aan de Adviesraad Sociaal Domein Zandvoort (Ton in de raad)

Tenslotte had het ISP in 2017 een stagiaire die afscheid nam Shali Rampenburg en een maatschappelijk-stagiair van 14 dagen in de persoon van Bassam el Abbasi.

5. Website ISP

Maand	Unieke bezoekers	Aantal bezoeken	Pagina's	Hits	Bytes
jan-17	359	634	5.240	7.193	2.04 GB
feb-17	326	555	4.258	5.495	1.89 GB
mrt-17	335	575	3.800	5.026	1.41 GB
apr-17	301	585	3.144	4.325	1.68 GB
mei-17	373	635	2.819	3.952	1.53 GB
jun-17	343	586	3.023	3.975	1.29 GB
jul-17	271	514	3.141	4.248	1.17 GB
aug-17	368	589	2.666	3.835	2.01 GB
sept-17	369	610	3.366	4.523	1.55 GB
okt-17	360	645	4.356	5.716	1.56 GB
nov-17	401	648	6.141	7.418	1.55 GB
dec-17	274	501	4.014	4.987	1.11 GB
Totaal	4.080	7.077	45.968	60.693	18.80 GB

6. Financieel

De gemeente Bloemendaal subsidieerde het ISP opnieuw met € 500,00

Van het PMO ontvingen wij dit jaar hun restgelden t.w. € 5.000,00

Van onze voorzitter ontvingen wij dit jaar een lening ad € 3;500,00.

Het ISP hecht aan haar naam, en haar activiteiten en diensten veranderen niet. Zodoende valt de stichting vaak buiten de boot van de subsidiënten, omdat die alleen maar NIEUW, NIEUW EN NIEUWE Projecten willen subsidiëren.

Het eindsaldo van de giro d.d. 31-12-2017 was € 2.646,81