



De kracht van het zelfdoen is ons devies

Stichting InformatieSteunPunt in de 1e lijn & basis ggz -ISP-
Lange Herenweg 122 (Pletterij) 2011 BX Haarlem
Postbus 475; 2000 AL Haarlem

Telefoon: 023-5342206 of b.g.g. Martien 06-50486221

Telefoon: 023-5402030 of b.g.g. Ton 06-18193261

fax: 023-5359839

e: info@informatiesteunpunt.nl

web: www.informatiesteunpunt.nl

Kamer van Koophandelnummer 34175578

Bankrekening: NL51 INGB 0009 3167 28 tnv ISP Haarlem

Het ISP is stage-erkend en is in het bezit van de ANBI-Status

Jaarverslag ISP 2015

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3	
2. Aantallen en Woonplaats	3	
2a. Wie ben ik bijeenkomsten		3
3. Klantgegevens	4	
3.a. Toeleiding		4
3.b. Opleidingsnivo		4
3.c. Bron Inkomen		4
3.d. Burgerlijke staat		4
3.e. Inkomen		5
3.f. GGZ-verleden		5
3.g. Geslacht		5
3.h. Leeftijd		5
4. Contactgegevens	6	
4.a. Aantal klantcontacten per maand		6
4.c. Aantal contacten per klant		6
4.b. Duur van contact		6
4.d. Soort contact		6
4.e. Aard hulpvraag		6
4.f. Problematiek		7
4.g. Actie ISP		7
5. Publiciteit en website	8	
5.a. Publiciteit		8
5.b. Website		8
6. Medewerkers en bestuur	8	
7. Financiën	8	
8. Samenwerking	9	
9. Vooruitblik	9	
Bijlage Flyer ISP	9	
Flyer ISP voorkant	9	
Flyer ISP achterkant	10	

1. Inleiding

Hiermee presenteren wij met trots ons Jaarverslag 2015 met de kracht van het zelfdoen, zoals wij al jaren al doen, hetgeen, voor zover nodig, leidt tot herstel van de zelfredzaamheid van de klanten. De geweldige klanten(volg)registratie AWARE-CSM die door Ricardo van Driest en het ISP samen is ontwikkeld, mede op basis van de oude registratie van Jan Post van voormalige NPI (Noordhollands Participatie Instituut), ligt aan dit jaarverslag ten grondslag. Hierin registreren wij onze hulp-vragers (klanten) verder verwerkt in 2 en verder.

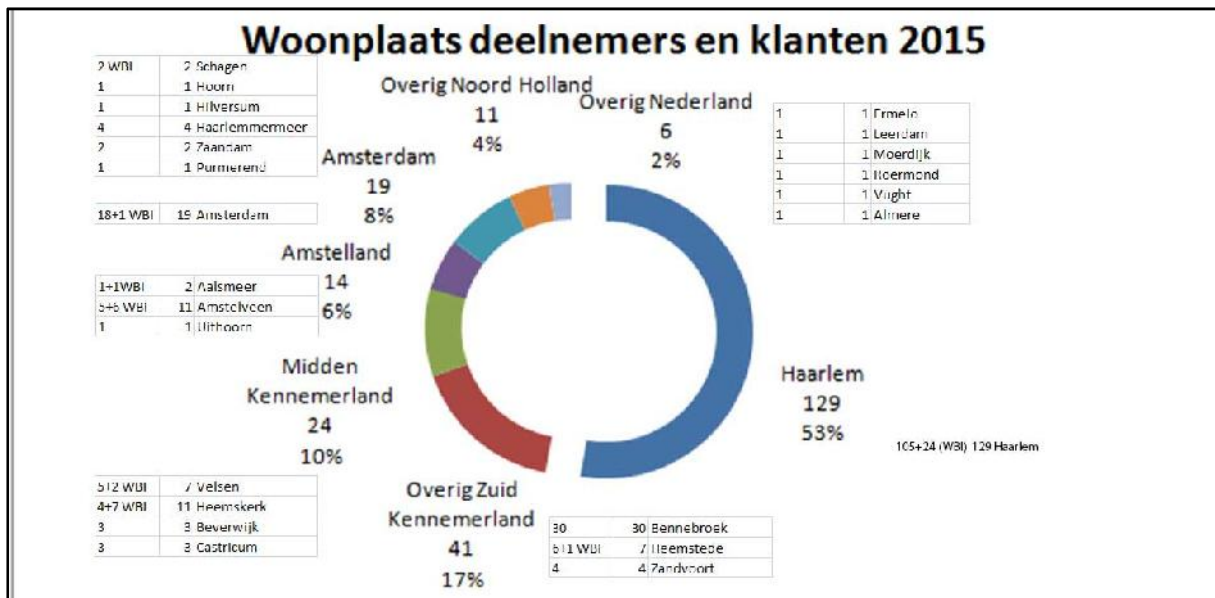
Daarnaast registreren wij ook het aantal deelnemers aan onze Wie Ben Ik-bijeenkomsten.(zie 2.a). Het ISP staat voor iedereen klaar, zoals ook duidelijk naar voren komt in de bespreking van de klanten (zie 3) en de contacten (zie 4). De Publiciteit en de Website komen ook aan bod (zie 5), naast de medewerkers (zie 6), de financiën (zie 7) en de samenwerking (zie 8). Tenslotte vindt u een vooruitblik op 2016 e.v (zie 9) en de bijlagen (zie blz 9 en 10)

2. Aantallen en Woonplaats

In 2015 maakten 202 klanten gebruik van onze diensten en er waren 41 deelnemers aan de Wie ben ik-bijeenkomsten (WBI) (het aantal WBI-deelnemers, m.u.v. zij die ook als klant zijn geregistreerd). Zo is het aantal samen **243**.

Van de klanten zijn ook het aantal contacten geregistreerd: te weten: 901.

In het Woonplaats overzicht vindt u per plaats het aantal klanten én WBI-deelnemers. De aantallen in de grafieken hierna zijn alleen de gegevens van klanten. Bij de Website gaat het om de hits en de (unieke) personen die onze website bekeken. Zie 5.



2.a. Wie ben ik bijeenkomsten

Het ISP houdt al 9 jaar maandelijks Wie ben ik bijeenkomsten in Haarlem o.l.v. Ton

In Amstelveen draait de Wie ben ik bijeenkomst al 5 jaar in Wijkcentrum Alleman o.l.v. Martien

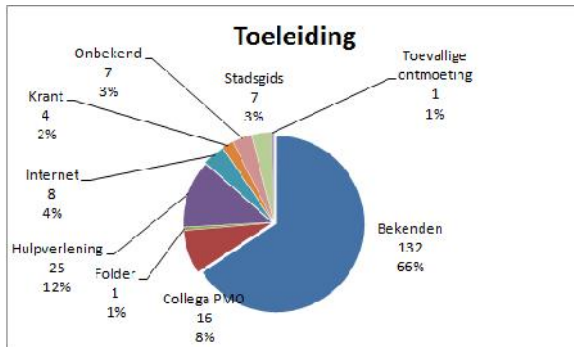
In Heemskerk was er sprake van een start in april van 2015 in wijkcentrum Jansheeren, o.l.v. Ton

De thema's en verslagen van alle Wie ben ik bijeenkomsten vindt u op onze website. Martien maakt de verslagen.

Het belang van deze bijeenkomsten is de individueel-gerichtheid ervan en de mogelijkheid om je verhaal te doen en dit te reflecteren aan de andere deelnemers en daarbij de eigen en sociale kracht te versterken.

3. Klantgegevens

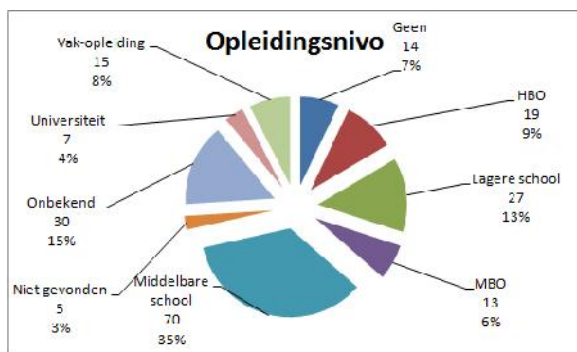
Er zijn in 2015 totaal 202 klanten geregistreerd, hier vindt u de uitwerking van deze administratie



3.a Toeleiding

De klanten van het ISP vinden hun weg ernaartoe meestal via bekenden, hoewel ook de hulpverlening dit jaar veel klanten verwees naar het ISP. Internet, krant en stadsgids vormen een kleine 10% van het totaal. Collega PMO wordt gevormd door het Platform Minima Haarlem e.o. en ook de VEON waarmee het ISP samen het Egyptische spreekuur hield in de Meevaart te Amsterdam Oost.

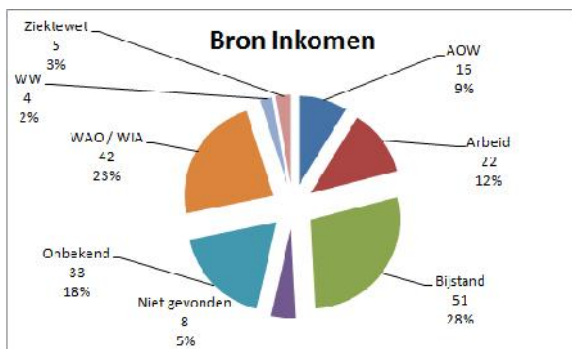
3.b. Opleidingsnivo



Geen opleidingsnivo (7%), d.w.z. analfabeet is m.n. uit Marokko nabij Nador afkomstig of een groep voormalige vroege schoolverlaters uit m.n. Haarlem. Lagere School is (13%) m.n. sommige mensen uit Noord Afrika. Beroepsopleiding gehad is MBO, HBO en vakopleiding, totaal toch 23%, die (net als eerdergenoemden) vaak meer doener dan denker zijn; en tenslotte heeft ook 4% de Universiteit gehaald, maar dat garandeert niet altijd alle geluk. Hieronder ook soms ZZP-ers en stichting Worae Care te Amstelveen die een

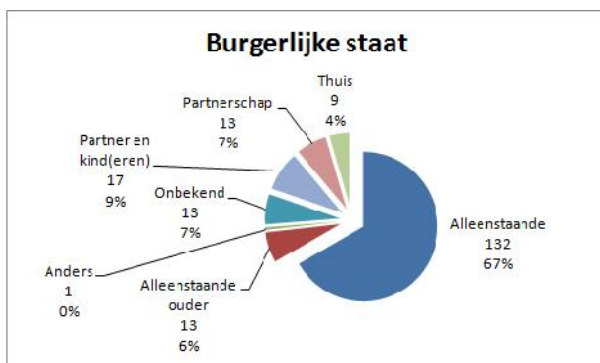
beroep deden op onze administratieve of financiële en fiscale kennis en vaardigheid.

3.c. Bron Inkomen



Bij de groep Onbekend en Niet Gevonden vindt u Kinderen die nog bij hun ouders. . Ook hen die zowel UWV en Sociale dienst ontvangen staan hierbij. Kamerbewoners worden gekort wegens lagere woonlasten. Tenslotte ook hen die problemen hebben met hun inkomen m.n.: door de kostendelersnorm of wachten op je uitkering als je nog geen 27 jaar bent en geen werk kan vinden. Ook Bij Arbeid vinden we ook mensen met zeer

laag inkomen. De WAO/WIA en Bijstand vormen samen de helft van onze klanten, waarbij meestal ook geen welstand optreedt. De AOW kan ook laag zijn als er weinig of geen pensioen bij komt en als er schulden optreden.

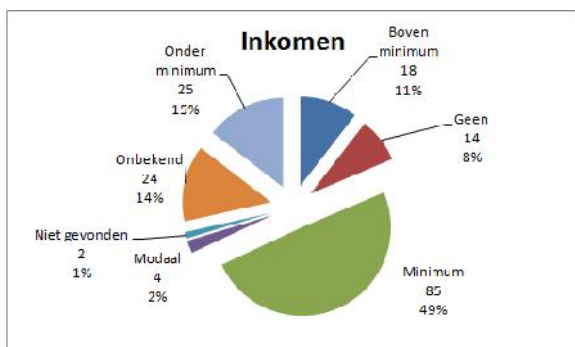


3.d. Burgerlijke staat

Het grootste deel van onze klanten is Alleenstaande. De ingewikkelde bureaucratie drijft menig mens tot wanhoop. Thuiswonenden komen vaak via hun moeder bij het ISP. 16% heeft een Partner al dan niet met kinderen. Alleenstaande ouders vinden het ISP ook.

3.e. Inkomen

Het Inkomen van onze klanten bestaat voor een groot deel uit mensen met weinig (Minimum) tot niet (Geen). Bij "onder minimum" zijn vaak de gevoelswaarden van klanten weergegeven, dus soms is dat inkomen ook meer dan of gelijk aan het minimum (d.w.z. bijstandsnivo).

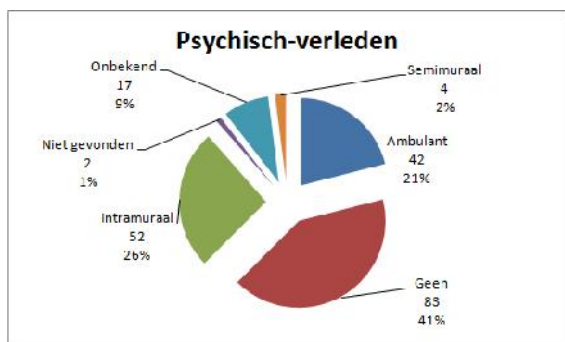


"Boven minimum" zijn mensen met AOW en sommige mensen met werk. Hier speelt soms de zgn. Armoedeval, d.w.z. iets meer inkomen, maar daardoor geen recht op minimaregelingen en kwijtscheldingen van belastingen.

Modaal zijn slechts weinigen, maar psychosociale problemen komen in alle lagen van inkomen voor.

Samenvattend moet ca 70 % van onze klanten een dubbeltje omdraaien vooraleer het uit te geven en vaak treden hierbij schulden op, met bijbehorende kosten en soms rechtszittingen. Het ISP voorkomt vaak erger.

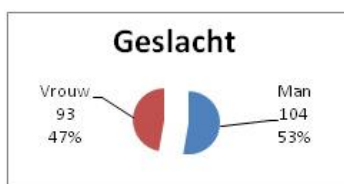
3.f. GGZ verleden



Los van Onbekende en Niet gevonden, blijkt ca. de helft van onze klanten geen GGZ ervaring te hebben. De andere helft heeft opname (achter de rug) of ambulante zorg (bijv. eerstelijns psycholoog) of dagbehandeling o.i.d (Semimuraal).

Het ISP bezoekt bijna wekelijks mensen in de opname in GGZ-ingeest Bennebroek en brengt daar vaak een stuk gezelligheid.

De ervaringsdeskundigheid van onze medewerkers stelt mensen al gauw op hun gemak.



3.g. Geslacht

Het ISP staat open voor alle burgers, man en vrouw gelijk. Toch is dit jaar voor het eerst sinds lange tijd het aantal mannen wat hoger dan de vrouwen. Met name via het Egyptisch Spreekuur komen percentueel meer mannen binnen.

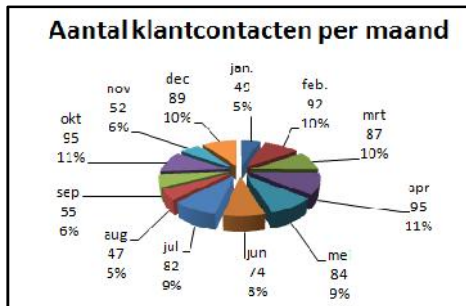
3.h. Leeftijd

De gemiddelde leeftijd (50,7) neemt in 2015 enigszins toe door de mantelzorgverantwoordelijkheid en brede openstelling van het ISP. De jongste klant is 14 (overwegend via de ouders die immers nog verantwoordelijk voor hen zijn; en de oudste is 91 jaar oud. Het werven van jongeren is dit jaar nog niet echt uit de startblokken gekomen.

Tot hier dan de bespreking van de Klantgegevens uit de Aware-CSM-administratie.

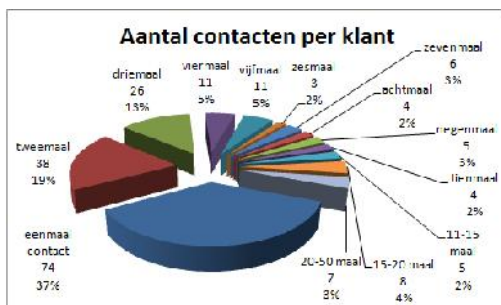
4. Contactgegevens.

In 2015 zijn 901 contacten geregistreerd, voor alle helderheid melden wij hier dat het gaat om het aantal contacten met onze hiervoor besproken klanten.



4.a. Aantal klantcontacten per maand

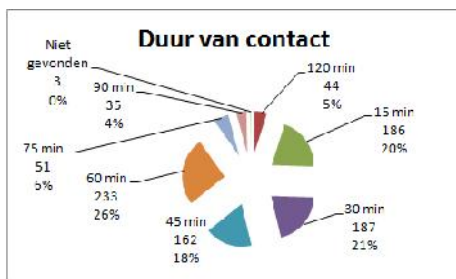
Er waren in 2015 verschillende aantallen per maand van de geregistreerde klantcontacten. De piek ligt in april en het dal ligt bij augustus. Het ISP heeft een open inloopsprekkuur waar klanten vrij naar binnen kunnen lopen op alle werkdagen. Soms zijn ook de bezoeken minder (geregistreerd). Dit lijkt de verschillen te verklaren. Klanten maken tegenwoordig soms afspraken, waardoor ze (meestal) niet hoeven te wachten op de gang.



4.b. Aantal contacten per klant

Bij het aantal geregistreerde contacten ligt een accent op de lagere aantallen. Gedeeltelijk gaat het om eenmalige contacten (zie 4 e). Niet alle medewerkers zijn vaardig met de PC, waardoor ook meerdere contacten hier te vinden zijn. Ook wijst het lage aantal op onze laagdrempeligheid, al bij aankomende problemen grijpen wij meteen in, waardoor zaken niet escaleren. Sommige klanten vragen ook structurele

aandacht om te leren omgaan met de schulden en instanties of voor de gezelligheid. Tenslotte ook mensen die geweerd worden door andere hulpverlening, waardoor het ISP vaker moet assisteren.

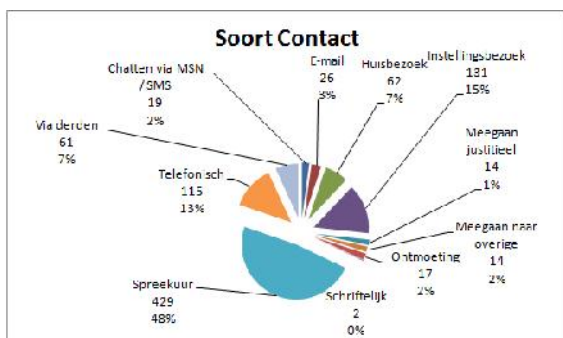


4.c. Duur van contact

Het ISP is een vrijwilligersorganisatie van ervaringsdeskundige en toch professionele medewerkers, die de tijd nemen voor klanten. Bij bezoekwerk is vaak een vriendelijke groet of gezellige babbel al heel veel waard. Ook bij telefonische hulpvragen over het Puntadres is de klant gauw goed geïnformeerd. Bij veel hulpvragen op het spreekuur wordt meer aandacht gevraagd.

Mensen worden altijd op hun gemak gesteld met een luisterend oor en een kopje koffie. Hun probleem wordt samen met hen in beeld gebracht en dan wordt de prioriteit niet alleen vastgesteld, maar ook meteen aangepakt. Mensen worden bij het ISP niet aan hun lot overgelaten. Dit is de preventieve kracht van het zelfdoen!

Ook de contacten bij het bezoekwerk vragen soms veel tijd van onze medewerkers.

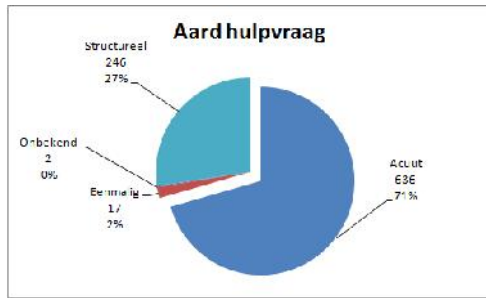


4.d. Soort contact

Het Spreekuur Haarlem en het Egyptisch Spreekuur dat het ISP samen met het Egyptisch Centrum Haarlem voor Cultuur en Integratie (aanvankelijk VEON) organiseert, vormt de hoofdmoot. Ook telefonische hulpvragen en Instellingsbezoek komen vaak voor. Het huisbezoek en Meegaan -met justitieel en -Overig meegaan vormt ook een groter deel. Email, chatten e.d. blijft nog bescheiden maar neemt wel iets toe. Via derden

neemt toe, mede wegens de kinderen die met problemen "zitten".

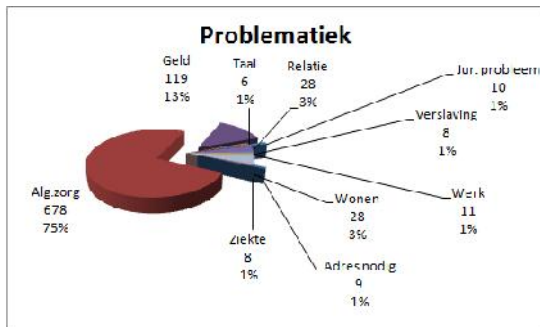
4.e. Aard hulpvraag



Acut is vaak het geval wanneer mensen het ISP benaderen.

Zij maken zich zorgen over een brief of e-mail van de belasting of uitkeringsinstantie die ze niet begrijpen; of over een belletje van een dreigende deurwaarder; of over hun werk; of omdat ze hun verhaal kwijt willen; enz. Soms is de aard van het contact structureel, mede wegens de complexiteit van de eisen die instanties stellen, moet men vaker een beroep doen op het ISP.

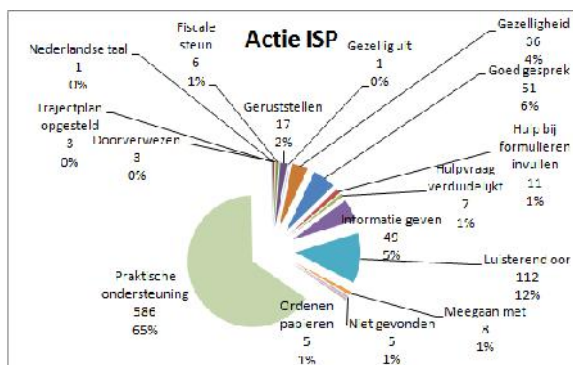
4.f. Problematiek



Als ervaringsdeskundige neig je er gauw naar om de vraag van de klant als Algemene Zorg te kenmerken. Vandaar dat de andere vormen van problematiek niet erg uitgebreid zijn. Bij het zoeken van woningen rond Verslaving, werd soms verwacht dat wij wel even wat zouden regelen. Wij konden de mensen alleen tips geven hoe zelf te zoeken. Gelukkig vonden zo veel van hen toch huisvesting, met de voldoening het ook echt zelf te hebben gedaan. Zo werd de

zorgafhankelijkheid beperkt. Bij problemen met Wonen vindt u andere woning zoeken en schade in huis. Werk is vaak assistentie bij het zoeken van een baan, helpen van ZP-ers en ook het inschrijven als werkzoekende. Juridisch Probleem is vaak rond de schulden en dreigende huisuitzetting waarbij het ISP meegaat naar het juridisch Loket of naar de rechtbank. Geld heeft te maken met de acute schulden en de structurele schulden. Circa 54 van onze klanten hadden zwaardere schuldproblemen. Relatie heeft te maken met burens of partners, soms heeft het te maken met de vriendschappelijke aard van onze contacten met de klanten, die als een vriend worden gezien. GGZ en Detentie zijn dit jaar niet genoemd, wel zijn veel klanten bij de GGZ opgenomen (geweest) of behandeld. Wel zijn dit jaar 30 klanten met detentieverleden bijgestaan om het gewone leven weer op te pakken, d.w.z. helpen met vinden, werk, overzicht bieden van de schulden en advies hoe verder.

4.g. Actie ISP



Zoals vermeld bij Algemene Zorg hiervoor, geldt onze vriendschappelijke opstelling hier ook voor de veelvuldige keus voor Praktische Ondersteuning. Luisterend oor is een goede tweede. Informatie geven en Gezelligheid en het Goede gesprek zijn de overige speerpunten. Gezellig uit gebeurt weliswaar veel vaker, maar is slechts eenmaal geregistreerd. Gezelligheid zelf toch wel weer vaker. Tenslotte vormt het Formulieren invullen en Ordenen van papieren ook een klein deel van onze (geregistreerde) acties.

De vriendschappelijke bejegening helpt klanten om mee te werken hun problemen aan te pakken. Het ISP heeft zo menige afsluiting van gas en elektra en ook huisuitzetting voorkomen. Met de doelgerichtheid van de oplossing wordt snel resultaat bereikt in zeker tweederde van onze klanten, waarbij verdere naringheid is voorkomen respectievelijk beperkt.

Hiermee ronden wij de verantwoording over onze klanten en contacten af.

5. Publiciteit en website

5.a. Publiciteit

De Publiciteit van het ISP loopt veelal via Persberichten voor het jaarverslag 2014, het Egyptisch Spreekuur en de Wie ben ik bijeenkomsten en Nieuwsbrieven die breed uit worden verzonden via de E-mail. Met name Radio Beverwijk noodde ons regelmatig uit voor een telefonisch interview, waarvan wij graag gebruik maakten.

De ISP-Nieuwsbrief werd dit jaar 7 maal uitgebracht en op de site gepubliceerd.

Browsers	Procent
MS Internet Explorer	43,0%
Google Chrome	18,3 %
Onbekend	7,4 %
Mozilla	8,7 %
Firefox	11,2 %
Safari	6,6 %
browser)	1,5 %
Opera	0,6 %
browser)	1,7 %
Component Internet Publishing	0,0%
Overige	0,5 %

5.b. Website

De Website werd bezocht door gemiddeld 26 bezoekers per dag, waarvan gemiddeld 15 unieke bezoekers per dag waren.

De webprogramma's die mensen gebruiken om naar onze Website te gaan is enigszins typisch te noemen. Weliswaar komt een groot deel via Internet Explorer en G Chrome, maar een substantieel deel (38%) komt ook via alternatieve browsers. Wij menen dat dit symbool staat voor de eigennigheid en onafhankelijkheid van onze klanten.

6. Medewerkers , stage en bestuur

Het aantal medewerkers van het ISP is tamelijk constant te noemen: de ervaringsdeskundigheid van de medewerkers wordt bij het ISP maximaal ingezet, waarbij hun professionaliteit ook aanwezig is.

Mw. Doke Toussaint Raven en mw. Elise van Lierop voor de dienstverlening,

Mw. Bea Priečková voor de administratie en tolk

Dhr David Simonse en dhr. Martien Luijcks voor de (financiële) dienstverlening

Dhr Rik Wiersma en mw. Cora Stammes voor het bezoekwerk

Dhr Rinus Ruighaver voor het veldwerk

Mw. Nok Chanbanditnun als standby tolk

Dhr Emad El Din Abdin als dienstverlener Eg. Spreekuur en tolk

Mw. Karin Loos, standby Hoorn

Dhr Mohamed Zarouali Standby tolk

Dhr Ricardo van Driest, ICT-ondersteuner

Dhr Bé Wildeboer, adviseur en ondersteuner vanuit de ANGO

Er was in de tweede helft van het jaar een stagiaire Pauliena Sieruta opleiding Bedrijfs-administratief werk (MBO). Zij ondersteunde David Simonse en Martien Luijcks met de boekhouding van het ISP.

Het bestuur bestond op 31 december 2015 uit:

Ton de Vries, Voorzitter;

Emad El Din Abdin, Secretaris; en

Martien Luijcks, Penningmeester.

7. Financiën

Vanaf 1 juli 2014 heeft de gemeente Haarlem de subsidie (welke zij via de zorgvernieuwingsgelden in 2006 van het Zorgkantoor Zuid Kennemerland had ontvangen voor het ISP) stopgezet.

Zodoende ontvingen wij voor 2015 alleen nog gelden van de gemeente Bloemendaal en Heemskerk.

Daardoor moest onze voorzitter vanuit zijn eigen gelden de organisatie draaiende houden.

Een aanvraag bij het Luitsen Koetsierfonds bleek achterhaald, wegens opheffing van het fonds.

Zij verwezen ons naar de gemeenten. Alle gemeenten in Noord Holland ontvingen een

subsidieverzoek, met uitzondering van genoemde gemeenten, helaas met nul op rekest.

Eigen vermogen heeft het ISP niet meer. De stichting werd in leven gehouden door een lening o/g .

8. Samenwerking

Het ISP werkt samen met veel personeel van GGZ-ingeest te Bennebroek, met diverse ambtenaren van de Gemeente Haarlem en andere gemeenten. Verder was er een goede Samenwerking met de Brijder.

Het ISP nam ook dit jaar o.a. weer deel aan: het Netwerk Vrijwilligershulp Zuid Kennemerland, de Werktafel Schalkwijk en Centrum, de Werkgroep Minima, het Platform Minima Organisaties, het Landelijk Platform GGZ, BONJO,

Ook werd (soms op persoonlijke titel) voor de algemene oriëntatie deelgenomen aan diverse overleggen en/of activiteiten, w.o. Participatieraden Haarlem en Haarlemmermeer en ook aan de Adviesgroep Sociaal Domein Zandvoort, de Hoofdzak te Hoorn; de Baanbreker te Enkhuizen, GGZ Informatiepunt te Leiden en Assadaaka (Onze Hoop) te Amsterdam.

9. Vooruitblik

Het ISP hoopt als ongebonden Cliëntenorganisatie, op de mogelijkheid om de beschikbaarheid aan onze (nieuwe) klanten met "de kracht van het zelfdoen" en de preventie van problemen en van erger, te kunnen blijven realiseren in 2016 e.v. waarbij ook het oplossen van de nood van onze klanten al bijdraagt tot herstel (zie bijlage 1 Flyer ISP).

Ook wordt de website vernieuwd.

Ook een PR initiatief kan worden gestart om jongeren op het ISP te wijzen.

Wij hopen in het komende jaar 2016 e.v. op betere samenwerking met de gemeenten; hetgeen wij vanuit de huidige maatschappelijke situatie een toenemende noodzaak vinden, vooral vanuit de gemeentelijke minimaregelingen. Het (dreigende) wegvallen van de (ongebonden) regionale cliëntenorganisaties baart ons zorgen.

Voor klanten, medewerkers en bestuur ISP

Martien Luijcks 1 maart 2016

Bijlage 1: Flyer ISP

Het ISP is voorlichting over welzijn en zorg in de breedste zin van het woord en tevens ondersteuning daarbij.



De kracht van het zelfdoen is ons devies
Stichting InformatieSteunPunt in de 1e lijn ggz -ISP-
Lange Herenweg 122 (Pletterij) 2011 BX Haarlem
Postbus 475; 2000 AL Haarlem
Telefoon: 023-5342206 of b.g.g. Martien 06-50486221
Telefoon: 023-5402030 of b.g.g. Ton 06-18193261
fax: 023-5359839
e: info@informatiesteunpunt.nl
web: www.informatiesteunpunt.nl
Kamer van Koophandelnummer: 34175578
Bankrekening: NL51 INGB 0009 3167 28 tnv ISP Haarlem
Het ISP is stage-erkend en is in het bezit van de ANBI-Status

In verband met de bezuiniging bij de professionele hulpverlening, krijgt het ISP steeds meer de rol van "voorportaal" waarin er alle tijd is om de problemen te ordenen en te signaleren in goede samenwerking met de profs (o.a. binnen Werkgroep Minima) en ook met vrijwilligersorganisaties (o.a. binnen het

Platform Minima Organisaties) en voor detentie BONJO).

Het ISP organiseert inloopsprekuren waar mensen met hun vragen terecht kunnen, hoewel men ook buiten die gesprekken altijd een beroep kan doen op het ISP. Ook organiseert het ISP een bezoekersgroep voor mensen die behoefte hebben aan meer contacten.

Spreekuren

De gesprekken zijn gratis toegankelijk. Samen met de klant wordt de problematiek onder de loep genomen, in beeld gebracht, en gezocht naar oplossingen. Waar nodig gaat het ISP mee naar instanties, of belt op, of schrijft een brief, of zendt een e-mail om (vastzittende) procedures te versnellen. Soms worden mensen naar de 1e lijn ggz verwezen of gesteund in de 2e lijn of tijdens en na detentie. In het belang van de klant kan een beroep gedaan worden op de juristen van het Sociaal Juridisch Spreekuur.

Zelfredzaamheid en Eigen Kracht aan de hand van enkele voorbeelden

1. Mensen die zichzelf zelf heel goed kunnen redden, maar opeens tegen een probleem oplopen waar zij even geen raad mee weten.
Hier biedt het ISP een luisterend oor, en biedt inzicht in de situatie en (tijdelijke) oplossingsmogelijkheden aan. Vaak is dat al genoeg om de eigen kracht weer te vinden en verder te gaan.
2. Soms worden mensen gehinderd door hun eigen emotionaliteit. Hierdoor zijn zij bij veel instanties niet welkom, maar bij het ISP vinden zij toch een warm onthaal. Het ISP stelt gerust, toont een luisterend oor en probeert te begrijpen wat de klant drijft.
Van daaruit kan de klant dan geassisteerd worden bij de gang naar de instanties. Hierbij stelt de medewerker van het ISP zich terughoudend op en laat de klant zoveel mogelijk zijn/haar eigen wijze van uitleggen.
3. Sommige mensen worden door het ISP bezocht en willen alleen maar menselijk contact, een warm woord, een luisterend oor. De vrijwillige medewerkers van het ISP bieden dat in alle menselijke opzichten. Ook speelt vaak de rol van mantelzorg. Hierbij speelt een vaak meer sturende en bemiddelende rol.
4. Sommige mensen zijn te arm om naar een belastingconsulent te gaan. Dezen doen dan een beroep op het ISP. Van belang is het aanleveren van de juiste documenten door de klant zelf. Onze belastingman legt vervolgens uit wat hij doet. Wanneer hij klaar is doet de klant het op de bus.

Het ISP neemt iedereen serieus, en laat niemand die steun behoeft in de kou staan, indien de klant dit wenst kan de ISP-medewerker bij de uitvoering vertrouwenspersoon zijn voor de klant.