



# JAARVERSLAG

# 2007

Tevens Vooruitblik  
én Tevredenheidsonderzoek



Stichting InformatieSteunPunt in de eerstlijns geestelijke gezondheidszorg - ISP -

Bezoekadres: Volhardingstraat 2, Basishuis Haarlem

Postbus 475

2000 AL Haarlem

telefoon steun: 023 5342206

telefoon info: 023 5402030

fax: 023 5359839

e-mail: [info@informatiesteunpunt.nl](mailto:info@informatiesteunpunt.nl)

website: [www.informatiesteunpunt.nl](http://www.informatiesteunpunt.nl)

# JAARVERSLAG

# 2007

Tevens Vooruitblik  
én Tevredenheidsonderzoek



Stichting InformatieSteunPunt in de eerstlijns geestelijke gezondheidszorg - ISP -

Bezoekadres: Volhardingstraat 2, Basishuis Haarlem

Postbus 475

2000 AL Haarlem

telefoon steun: 023 5342206

telefoon info: 023 5402030

fax: 023 5359839

e-mail: [info@informatiesteunpunt.nl](mailto:info@informatiesteunpunt.nl)

website: [www.informatiesteunpunt.nl](http://www.informatiesteunpunt.nl)

## **Inhoudsopgave.**

<b>1.</b>	<b>Voorwoord</b>	<b>2.</b>
<b>2.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>2.</b>
<b>3.</b>	<b>Een analyse van de geregistreerde cliënten en contacten van het ISP.</b>	<b>2.</b>
3.1.	Analyse per persoon	2.
3.2.	Analyse der contacten	3.
<b>4.</b>	<b>Activiteiten</b>	<b>4.</b>
<b>5.</b>	<b>Publiciteit</b>	<b>4.</b>
<b>6.</b>	<b>Registratie</b>	<b>4.</b>
<b>7.</b>	<b>Samenwerking</b>	<b>4.</b>
<b>8.</b>	<b>Financiën</b>	<b>5.</b>
<b>9.</b>	<b>Vooruitblik</b>	<b>5.</b>
	<i>BIJLAGE 1: Klanttevredenheidsonderzoek Jan Post / Primo Noord Holland</i>	<i>6.</i>

## 1. Voorwoord

Dit jaarverslag 2007 willen wij uitstralen met het devies: "eenvoud is het kenmerk van het ware".

De tijdsdruk nam toe, mede door intensiever werk en minder handen in begin 2008. Daarbij kwam nog de grote uitstroom van vrijwilligers naar betaalde arbeid, met dank aan de gemeente Haarlem, die ons noopt tot beknoptheid in dit jaarverslag. Daarnaast speelt de schrale financiële situatie van dit moment ook een rol, zoals vermeld in paragraaf 8. Zonder commerciële sponsoring kon het ISP dit jaarverslag nooit zo mooi aan u presenteren.

## 2. Inleiding

Als werkervaringsplaats heeft het ISP zich in alle bescheidenheid toch kunnen bewijzen. In dit jaar zijn 4 medewerkers aan het betaalde werk gegaan.

Het bestuur bestond op 31 december 2007 uit Ton de Vries, voorzitter, Paul Kepel, penningmeester en Joep Besteman, secretaris.

Als stageplaats bood het ISP begeleiding aan totaal 8 stagiaires van MBO- en HBO-niveau.

Het ISP telde op 1 januari 2007 daarnaast een aantal van 15 vrijwilligers en op 31 december jl. waren dit er 12. Gezamenlijk bestond zo de helft van de medewerkers uit bezoekers (sociale contacten) en de andere helft uit dienstverleners (spreekuur, toeleiding naar hulpverlening).

Sommige mensen zijn bezocht door onze vrijwillige bezoekers. Anderen zijn geholpen met hun schulden door de dienstverleners. Weer anderen zijn geïnformeerd over mogelijke hulpverlening of zijn ondersteund op weg naar de instanties. Voor sommigen werd hun administratie overzichtelijk gemaakt of hun toeslagen aangevraagd. Ook werd men bij belastingaangiften ondersteund. Voor sommigen werden uitkeringen of naturalisaties aangevraagd. Kortom het wegwijs maken van mensen.

Velen werd zo het leven weer op de rails gezet en velen konden afsluiting van hun gastoevoer en dreigende huisuitzetting voorkomen. Dit mede dankzij onze bemiddeling (met dank ook aan o.a. Nuon Minnelijk Traject), naar Schuldhulpverlening en Budgetbeheer van de gemeente Haarlem en soms ook naar de WSNP.

## 3. Een analyse van de geregistreerde cliënten en contacten van het ISP.

In 2007 zijn 245 cliënten geregistreerd die door het ISP zijn bijgestaan. Het totaal aantal geregistreerde cliëntencontacten bedraagt 753. Het aantal geraadpleegde hulpverleners per cliënt bedraagt gemiddeld twee.

### 3.1. Analyse per persoon

Hier vindt u de gegevens van de cliënten per geregistreerd onderwerp (cursief).

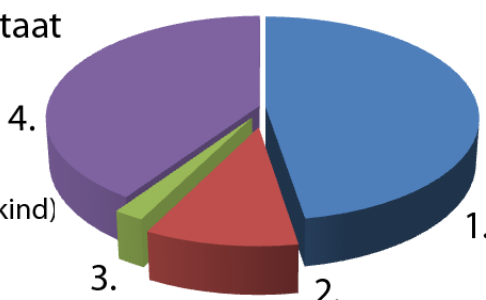
*De toeleiding (diagram)* naar het ISP gaf een stijging te zien t.o.v. 2006 van het aantal cliënten dat verwezen was door de hulpverlening; van 23 in 2006 naar 31 in 2007. Dit met name vanuit de reïntegratiebedrijven, de voormalige Stadsbank, Kontext en de Brijder en ook vanuit de bewindvoerders. Als vanouds vormde de mond tot mond reclame (Bekenden: 118) weer het leeuwendeel bij de toeleiding. Via folder: 16; via krant: 1 (dit jaar weinig aan PR gedaan); via internet toch 10; en via de stadsgids: 9! Hiermee wordt de waarde van de 24-uurs bereikbaarheid, 7 dagen per week, onderschreven. Van 60 mensen was de toeleiding onbekend.

*Geslacht:* 120 Vrouwen en 125 mannen maakten in 2007 gebruik van de diensten van het ISP.

*Afkomst:* 23% Van de 245 cliënten (50) had zijn /haar afkomst buiten Nederland. Het Somalisch en het Thais spreekuur dat resp. door Keyse Askar en door Nok Chanbanditnun werd gesymboliseerd droeg hieraan bij.

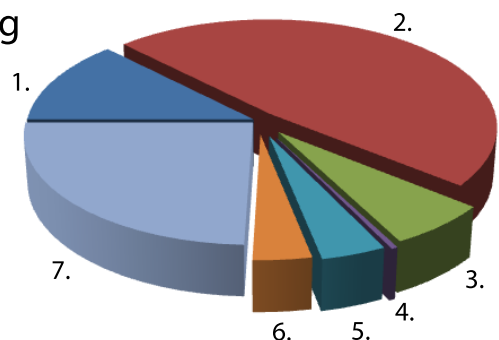
### Burgerlijke staat

1. Alleenstaand
2. Partner (met kind)
3. Thuiswonend
4. Onbekend



### Toeleiding

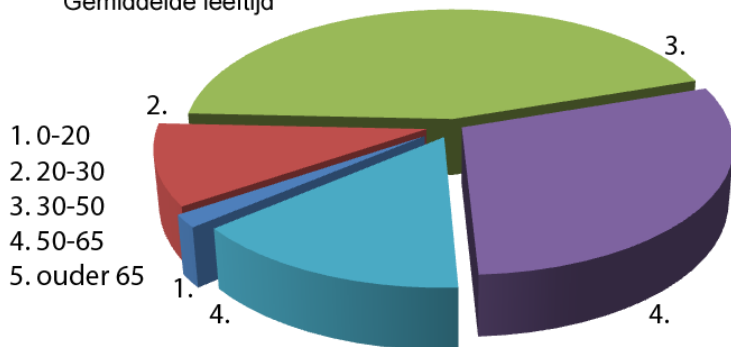
1. Hulpverlening
2. Bekenden
3. Folder
4. Krant
5. Internet
6. Stadsgids
7. Onbekend



*Burgerlijke staat (diagram):* Het ISP bewijst zich voor 116 alleenstaande cliënten. Daarnaast voor 25 mensen met partner (evt. met kinderen) in 2007. 5 Cliënten woonden (nog) in een thuis-situatie (kinderen, jongeren en oudere jongeren). Van 99 cliënten is de burgerlijke staat onbekend.

*Opleiding* hadden 10 mensen in het geheel niet genoten, 34 mensen waren laaggeschoold, 47 cliënten waren middelbaar opgeleid, en

Gemiddelde leeftijd



16 personen hadden een hogere opleiding (138 onbekend).

De gemiddelde leeftijd (diagram) van de cliënten was als volgt verdeeld: 4 cliënten waren jonger dan 20 jaar oud, 25 waren er tussen 20 en 30 jaar, 108 mensen waren tussen 30 en 50 jaar oud, 72 tussen 50 en 65 jaar en 36 waren meer dan 65 jaren oud.

De gemeenten (diagram) waar de cliënten woonden. Bij de centrumgemeenten vindt u

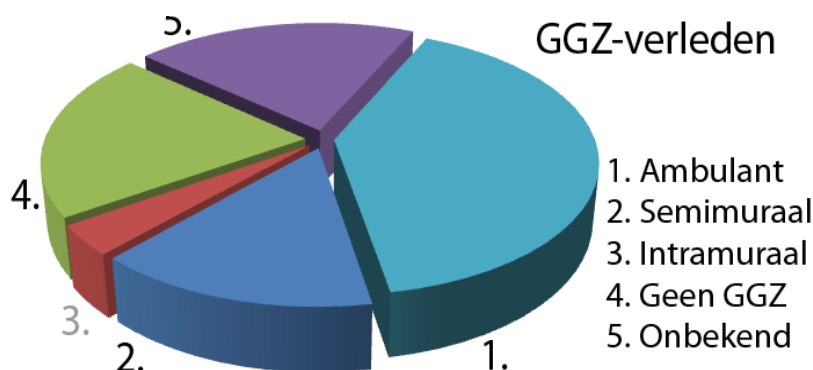
ook de kleinere gemeenten uit de omgeving. Het leeuwendeel der cliënten komt u tegen in Haarlem en Bennebroek, Haarlemmermeer en Amsterdam vormen tevens plaatsen waar men het ISP weet te vinden.

Het inkomen was voor 52 personen gelijk aan het minimum, 38 hadden een laag inkomen, 12 hadden modaal inkomen, hoger had er geen een, 11 cliënten hadden "anders", d.w.z. helemaal geen inkomen toen men binnenkwam bij het ISP. Van 143 personen is het inkomen niet bekend.

De bron van het inkomen lag voor 20 personen in arbeid, voor 33 in "bijstand", voor 2 in WW, voor 30 in de WAO (waaronder begrepen Wajong en ook de WIA) en voor 26 was het 'anders', d.w.z. geen enkele bron of AOW. Van 134 mensen is dit niet bekend.

#### Cliënten per (Centrum) gemeente

Centrumgemeente Amsterdam	11
Centrumgemeente Alkmaar	5
Centrumgemeente Hoorn	3
Centrumgemeente Hilversum	1
Centrumgemeente Leiden	2
<i>Centrumgemeente Haarlem</i>	
Haarlem stad	139
Bloemendaal	6
Bennebroek	33
Beverwijk	5
Heemskerk	2
Heemstede	3
Velsen	3
Zandvoort	7
Haarlemmermeer	14
Spaarnwoude	1
Overig A&M	3
Zaanstad	2
Arnhem	1
Den Haag	1
onbekend	3
<b>Totaal:</b>	<b>245</b>



GGZ-verleden (diagram). Tenslotte ging onze interesse uit naar het ggz-verleden van onze cliënten. Van de 245 cliënten zijn 146 daadwerkelijk hiervoor geregistreerd. Hiervan hadden 36 een ambulant, 9 een semimuraal, en 51 een intramuraal GGZ-verleden. 50 personen bleken nooit iets met de ggz te maken te hebben gehad. (onbekend=99).

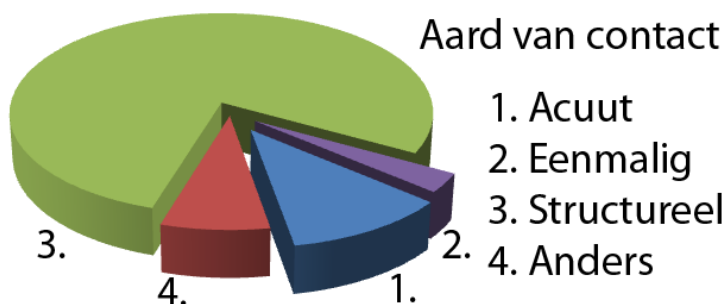
### 3.2. Analyse der contacten

Over de 753 cliëntencontacten van 2007 valt het volgende op te merken.

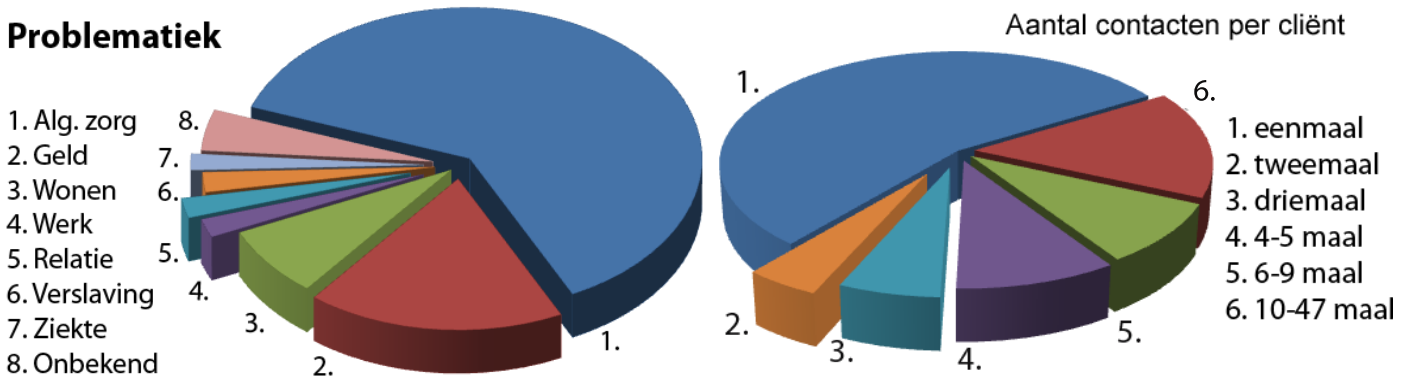
Aard van het contact (diagram): Bij 84 contacten was het beroep op het ISP acuut! Bij 590 contacten was het structureel, voor 56 was het een snelle verwijzing (eenmalig) en voor 23 was het "anders". Het aantal structureel valt uiteen in 2 groepen: A. de mensen die in opname waren of door bezoekers werden bezocht; en

B. de dienstverlening die door het ISP vaak tot over de grens van de hulpverlening werd voortgezet.

Aantal contacten per cliënt (diagram pag. 4). van de 245 cliënten hadden 135 eenmaal contact; 38 twee keer; 3.



## Problematiek



22 driemaal; bij 14 4-maal; bij 10: 5; bij 7 was het 6/7; bij 8 cliënten was het 8/9; en bij 11 was het 10-45 keer.

De problematiek (diagram) was vaak (468 x) het ontbreken van een luisterend oor, goed gesprek of kleine adviezen (algemene zorg). “Geldproblemen” waren bij 135 contacten nijpend. Het “wonen” was in 57 contacten een probleem. Hieruit blijkt de goede samenwerking met het Dak en Thuislozen Verbond NH (DTV) binnen het Daatjes Maatjes Project. Dit met name voor huisvesting, inschrijving GBA (Gemeentelijke Basis Administratie), uitkering en sociale contacten. “Werk” speelde voor 15 personen een nadrukkelijke rol. Hierbij was de samenwerking met het Arbeids Begeleidings Concept (ABC) van belang. “Relatie” stond bij 16 contacten op de voorgrond. “Verslaving” vormde voor eveneens 16 contacten een probleem en voor 13 mensen was de “ziekte” zelf het grootste probleem. Bij 33 contacten was dit gegeven niet geregistreerd.

Het aantal (ex)-gedetineerden onder onze cliënten was dit jaar 15 groot. Zij vonden in het ISP een trouwe bezoeker en betrouwbare dienstverlener.

## 4. Activiteiten

Het ISP staat bekend om de gratis dienstverlening van het laagdrempelig spreekuur en het bezoekerswerk. Daarnaast organiseerde het ISP dit jaar een computercursus o.l.v. Ricardo van Driest. Ook werd de “Wie Ben Ik”-cyclus dit jaar gecontinueerd; de gespreksmiddagen die elke laatste vrijdag van de maand in de NVSH-huis-kamer worden gehouden rond persoonlijke gespreksthema's. Tenslotte werden ook de taallessen dit jaar voortgezet, waarmee weer menige inburgeraar(ster) op weg werd geholpen.

## 5. Publiciteit

Wegens de lagere inkomsten dit jaar, heeft het ISP geen ISP-bode kunnen uitbrengen. Wel werd er door stagiaire Katrina Cooper zeer frequent een knipselkrant op de ISP-website geplaatst. Daarnaast werd het Koffie op de Hoek-model breed gelanceerd (zie: [www.informatiesteunpunt.nl](http://www.informatiesteunpunt.nl)). Hiermee werd aan de statutaire taak van voorlichting toch enigszins vormgegeven, naast uiteraard alle modelinge en telefonische informatie

De website werd dit jaar gemiddeld door 34 verschillende personen per dag bekeken.

Helaas werd het forum door ‘spam’ ondermijnd, waardoor dit instrument uit de lucht moest.

## 6. Registratie

Het registratiesysteem Nexus, dat speciaal voor de zelf-organisaties is ontwikkeld, heeft de kinderziektes nu overwonnen. Er werd hard gewerkt aan het nieuwe cliëntenvolgsysteem AWARE, dat Nexus gaat opvolgen. Dit is allemaal mogelijk dankzij de genereuze gift van het Oranjefonds van 2004.

## 7. Samenwerking

Het ISP werkte in 2007 meer dan ooit samen. Zo werd met het Steunpunt Arbeidsongeschikten intensief samengewerkt, vooral als het ging om herbeoordelingen bij de WAO. Miss Minima was voor onze medewerkers een goede gesprekspartner. Genoemd zijn hierboven al de voormalige Stadsbank Haarlem, de reïntegratiebureau's, het ABC en het DTV binnen het Daatjes Maatjes-project.

In 2007 zette het ISP de eerste schreden op het pad van samenwerking met commercieel opererende professionele extramurale dienstverleners (Sentinelzorg en BenT-coaching).

Naast het lidmaatschap van BONJO, de vrijwilligerskoepel voor gedetineerdenbezoek, nam het ISP ook deel aan de Landelijk federatie van ongebonden schilvoorzieningen (Lfos). Deze laatste bundelt gelijkgezinde organisaties tussen intramuraal (binnenmuurse GGZ-instellingen) en de samenleving. De Lfos doet ook aan kwaliteits-toetsing. Het ISP is door de Lfos getoetst in 2001.

De samenwerking binnen het Platform Minima Organisaties gaf een fundament aan het Basishuis waar we samen zijn gehuisvest. Dit is de werkelijke basis van het laatste vangnet, dat het ISP zo gaandeweg steeds meer werd. De hand- en spandiensten i.s.m. het Ruilhandelsysteem Haarlem zijn dit jaar mondjesmaat verricht.

## 8. Financiën

Dit jaar ontving het ISP WMO-geld van de gemeente Haarlem (voormalige ZVP-gelden, Zorg-Vernieuwings-Projecten). Er waren echter enige problemen rond de garantstelling die het ISP al jaren heeft voor haar tekorten. Op 31 december 2007 had het ISP nog niet alle gelden binnen die waren beloofd. Het ISP draait nu hoofdzakelijk op het overschot van 2007.

Vanuit de GGD Amstelland en de Meerlanden ontving het ISP ook een (deel)-bijdrage vanuit de ZVP-erfenis. Heemstede en Bloemendaal gaven het ISP structureel een geldbijdrage.

Diverse kleinere gemeenten werden benaderd voor een incidentele bijdrage. Dit leidde tot een latere gift van gemeente Heiloo voor het jaar 2007.

Via BONJO ontving het ISP geld van het Ministerie van Justitie voor ons werk voor de (ex)gedetineerden.

De inkomsten in 2007 bedroegen totaal € 27.756,50, de uitgaven (aangepast aan de verminderde inkomsten) waren groot: € 20.583,49. De kosten per cliënt (245) bedroegen: € 0,42 per dag (200) en per contact (753): € 0,14 per dag.

## 9. Vooruitblik

In 2008 wil het ISP verdergaan op de weg als vangnet voor mensen die om welke reden dan ook geen of moeilijk contact kunnen maken met de professionele hulpverlening. Mede daardoor bijna hun inkomen of huis kwijtraken, dan wel afgesloten dreigen te worden van gas-water-licht.

Het ISP richt zich vooral op die gemeenten waarvan het ISP ook subsidie ontvangt.

Toch zal het ook hulpvragers uit overige gemeenten blijven bijstaan.

De samenwerking met de professionele extramurale dienstverleners, die vaak vanuit PGB worden gefinancierd, zal het ISP continueren. Het gaat met name om: Tripplezorg en BenT-coaching.

De website zal worden uitgebreid met een RSS-sheet (tekst-regel). Het forum zal een nieuwe vorm krijgen.

Dit jaar zal het ISP ook een nieuwsbrief van start doen gaan, met de bedoeling een periodiek te realiseren.

De Stichting gaat verder met haar maatschappelijke verantwoording stagiair(e)s een kans te geven kennis te maken met haar veldwerk en administratie. Zij zal ook hen die de terugkeer op de arbeidsmarkt nastreven, weer een werkervaringsplaats bieden. Ook vrijwilligers blijven welkom voor bezoekwerk (sociale contacten, ondersteunende begeleiding -OB-) en spreekuur (sturing naar hulpverlening, OB en Activerende Begeleiding).

Dit jaar zal het ISP opnieuw getoetst worden door de Lfos.

Ook zal Miss Minima dit jaar als eerste zelforganisatie, naast het ISP, gaan participeren in het nieuwe registratiesysteem AWARE. Andere zelforganisaties zijn/worden van harte uitgenodigd ook kosteloos eraan deel te nemen.

Los van een bijdrage van de gemeente Heemstede, wacht het ISP nu nog op de andere subsidiënten.

De kracht van het zelfdoen in de samenwerking blijft ons devies!

Met dank aan Martien Luijckx, coördinator ISP

Het ISP-Bestuur

Ton de Vries, voorzitter  
14 mei 2008

Met dank aan Mnetworks  
voor de sponsoring van de kosten van het  
drukwerk van dit jaarverslag.

Bestuur ISP





## Bijlage 1

### De klanttevredenheid.

Er is door Primo-nh een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de cliënten van het ISP. Van de 245 cliënten zijn er 36 cliënten (15%) telefonisch gevraagd naar hun ervaring met het ISP.

Deze telefonische enquête levert het volgende beeld op:

Tevreden tot zeer tevreden waren 18 cliënten. De volgende uitspraken konden worden opgetekend:

Bij het ISP kun je je verhaal goed kwijt

Ze hebben mij goed geholp[en met de problemen met Nuon

Er is altijd een luisterend oor

Ze hebben mijn financiële problemen goed opgelost

Er is direct actie ondernomen en er is overal achteraan gebeld

Ze moeten als vrijwilligersorganisatie vaak opboksen tegen professionele instellingen

Ik ben goed doorverwezen

Als ik bel staan ze altijd voor mij klaar

Ze hebben mij goed geholpen met het in orde maken van mijn administratie

Ze hebben ook altijd tijd om gezellig een kopje koffie te drinken

Matig tevreden waren 5 cliënten. Hierbij werden de volgende uitspraken genoteerd:

Op het kantoor van het ISP is een tweestrijd gaande. De cliënt is daar de dupe van

De dienstverlening is op zich wel goed. Echter er is een hele map met belangrijke papieren zoek geraakt en daar ben ik minder te spreken over

In eerste instantie werd ik goed geholpen. Echter het dossier werd toen aan een ander overgedragen en daar ben ik minder goed over te spreken.

Ontevreden waren 3 cliënten. Hierbij kunnen de volgende uitspraken worden opgetekend:

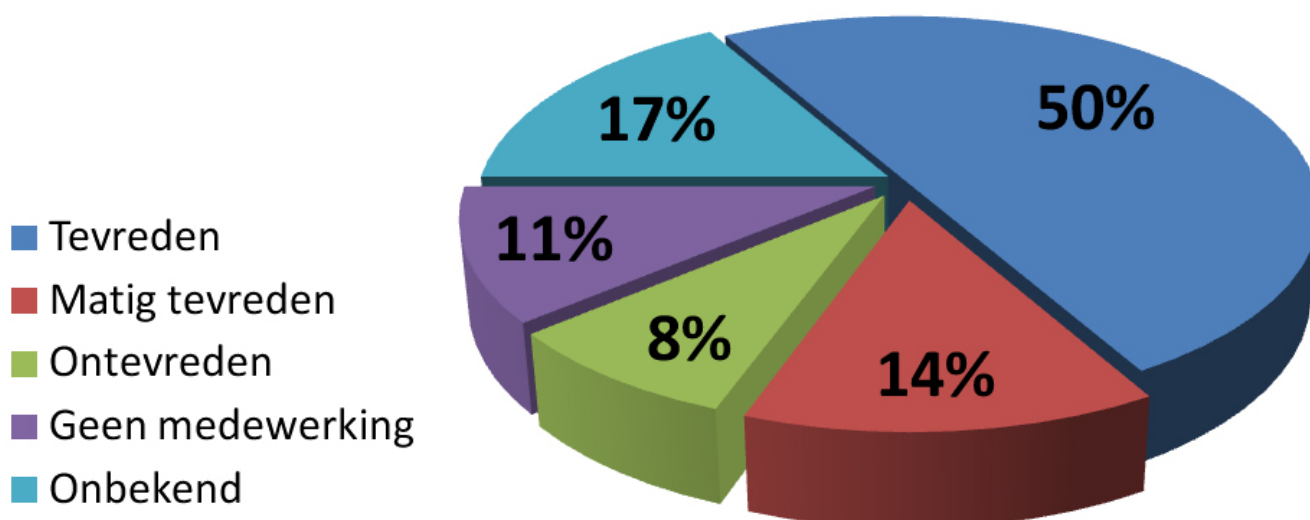
Door het ISP ben ik in nog grotere problemen terecht gekomen

Ze hebben voor mij alleen de post uitgezocht. Verder mocht ik het alleen uitzoeken. Als ik bel dan zijn ze er gewoon niet

Ze hebben beloofd bij mij langs te komen. Ze hebben echter één keer gebeld en zouden nog terug bellen. Dat is nooit gebeurd

Er is geen goede spreekruimte, waardoor het moeilijk is om een goed privé gesprek te voeren.

# Tevredenheid cliënten



Opvallend was, dat er 4 cliënten waren die agressief reageerden met de mededeling dat men niet wenste mee te doen aan een onderzoek. Men vindt dit allemaal flauwekul en beëindigde het telefoongesprek.

Ook opvallend was dat er 6 mensen te kennen gaven het ISP niet te kennen. De naam en het telefoonnummer klopte wel in de administratie van het ISP.

De indruk bestaat, dat deze mensen er niet voor uit wilde komen, dat zij hulp van het ISP hebben gekregen. Bij 2 mensen bestaat het vermoeden, dat zij zo in de war zijn, dat zij inderdaad het zich niet meer kunnen herinneren. Ze hebben al bij zoveel instanties voor hulp aangeklopt, dat ze het ISP zich niet meer kunnen herinneren.

### **Toelichting**

Bij de telefonische enquête naar de tevredenheid van de ISP-clieënten zijn de volgende kanttekeningen te maken.

Het tevredenheidsonderzoek moet meer gezien worden als een eerste indicatie over de tevredenheid van de cliënten. De opzet was eenvoudig van aard, door willekeurig 36 cliënten van het totale bestand van 245 cliënten te bellen. De keuze van totaal 36 cliënten (15%) is mede bepaald door de beperkte tijd, die beschikbaar was voor het onderzoek. Door de beperkte omvang van de steekproef is het risico aanwezig, dat er een vertekend beeld is ontstaan. Vandaar de conclusie, dat aan het tevredenheidsonderzoek slecht een indicatieve betekenis kan worden gegeven. Daarbij komt, dat de vragen aan de cliënt in hoofdzaak zijn beperkt tot een viertal vragen, t.w.

kent u het ISP

waaruit heeft de dienstverlening van het ISP bestaan

bent u tevreden over de diensten van het ISP en

heeft u suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het ISP.

Er is niet uitvoerig doorgevraagd over de wijze waarop het ISP haar diensten heeft aangeboden. In het algemeen moet worden geconstateerd, dat de mensen in het telefoon gesprek nogal terughoudend waren en niet geneigd waren om uitvoerig op de vragen in te gaan. Ondanks de introductie, dat de telefonische enquête wordt afgenomen door een onafhankelijk instituut in opdracht van het ISP bleven de cliënten in het algemeen terughoudend en weinig mededeelzaam.

Bij de resultaten van het tevredenheidsonderzoek is eveneens een aantal kanttekeningen te maken.

De totale groep van tevreden cliënten is 64% (tevreden en matig tevreden).

De aanduiding 'tevreden' moet worden gelezen als 'zondermeer tevreden', terwijl voor de aanduiding 'matig tevreden' moet worden gelezen 'cliënten die tevreden zijn over het ISP, maar wel een opmerking ter verbetering hebben'.

De score van 14% matig tevreden cliënten en 50% tevreden cliënten kan als een hoge score worden gelezen. Immers het ISP richt zich op een bijzondere groep cliënten. Het gaat daarbij in de regel om cliënten die al een negatieve ervaring hebben met de reguliere/professionele 1e lijn ggz. Het zijn vaak kritische cliënten met een specifieke vraag/behoefte waaraan de reguliere 1e lijn ggz niet goed kan voldoen. Vaak ook zijn de problemen van de mensen complex van aard en vragen zij een bijzondere benadering. Kenmerkend is dat de cliënten primair verwachten dat de hulpverlener/ dienstverlener een 'luisterend oor' heeft voor de problemen. De cliënten verwachten daarnaast dat er voldoende tijd wordt vrij gemaakt om hen aan te horen. Het ISP is voor veel mensen de instelling waar zij naar toe gaan, wanneer ze door andere – professionele – instellingen onvoldoende zijn geholpen, of zelfs te horen hebben gekregen, dat zij niet kunnen worden geholpen. Al met al heeft het ISP een 'bijzondere' doelgroep. Tegen deze achtergrond bezien kunnen de scores over de tevredenheid als zeer goed worden gezien.

Jan Post, Primo N-H. woensdag 16 april 2008