

Jaarverslag ISP 2010



Burenhulp.... of het ISP?
(als u het wat minder met uw buren getroffen hebt)

Colofon

Foto voorkant: Franc Josquin, gepubliceerd in Haarlems Weekblad
Bijeenkomst "help alleenstaande ouders" d.d. 17 september 2010.
Redactie: Bestuur ISP
Eindredactie: Martien Luijcks
Met dank aan Hans Koster en Dave Lohuis voor advies.
Verspreiding digitaal

Bestuur en Medewerkers

Op 31 december 2010 bestond het bestuur van het ISP uit Ton de Vries, voorzitter, Paul Kepel, penningmeester en Emad el Din Abdin, secretaris.
Het ISP kan voor de uitvoering van al zijn taken een beroep doen op een groot aantal enthousiaste en actieve vrijwillige medewerkers. Dat was ook in 2010 het geval. Gedurende het jaar traden enkele medewerkers terug, maar er kwamen gelukkig ook weer nieuwe gezichten in beeld. Op 31 december 2010 waren vrijwillig actief: Oets Blommaert (steunpuntcoach), Simon Brust (stagiair Dienstverlening), Nok Chanbanditnun (stand-by Thaisch spreekuur), Raymond Chin A Loi (bezoeker Castricum), Jeroen Denaar (klussenman), Karel Ensink (sociaal juridisch medewerker), Michel Essenberg (bezoeker Haarlem), Sonja Konijnenberg van Lavière (intake /gastvrouw), Dave Lohuis (stagiair Dienstverlening), Elise van Lierop (dienstverlening), Guiseppe Lijkwan (stage onderzoek MW), Karin Loos (veldwerk Hoom), Helène Roos (bezoekwerk), David Simonse (o.a. belastingen), Cora Stammes (bezoekster Bennebroek), Doke Toussaint Raven (dienstverlening), A.F. Uyleman (veldwerk Lisse), Betty Weijermars (steunpuntcoach), Rik Wiersma (bezoeker/veldwerker), Coby Verbeek (veldwerkster Schagen) en Ricardo van Driest (ICT). Martien Luijcks is coördinator. Hij is in dienst van de Cliëntenbond in de GGZ Kennemerland en Amstel- en Meerlanden (KAM) via de ID-regeling.
In 2010 is aan Souad Amasslam, stagiaire Maatschappelijk Werk bij Hogeschool Inholland in Amsterdam een korte praktijkervaring geboden, welke met succes is afgerond.
Tenslotte zijn aan twee ex-stagiaires en een (ex)-medewerkster op hun verzoek getuigschriften gegeven van de prestaties tijdens hun werkzaamheid bij het ISP.

Inhoudsopgave	
Colofon	2
Bestuur en medewerkers	
Logo en adresgegevens	
Financieel 2010	
Resultaten en grenzen van het ISP veldwerk	3
Groepscontacten van het ISP	
De "Wie ben ik?" bijeenkomsten	
Haarlem	
Amstelveen	
Deelname aan groepen	
Daatjes Maatjes Project	
Moppen en filmpjes e.d.	
Samenwerking	4
De Registratie	
Het registreren	
Publiciteit	
Website ISP	
CLIËNTGEGEVENS	5
Toeleiding; Afkomst; Woonplaats;	
Burgerlijke staat; Leeftijd,	
GGZ-verleden; Detentie verleden;	
Opleiding; Inkomen; Bron inkomen	6
CONTACTGEGEVENS	
Aantal contacten; Soort contact; Aard	
hulpvraag; Problematiek; Duur contact;	
Actie ISP; Afgehandeld.	7
Organisatie in ontwikkeling	
Vooruitblik 2011-2014	8

Financieel 2010

Het ISP heeft een zwaar jaar achter de rug. Inkomsten in euro's kwamen van de gemeente Haarlem 9900 (Kaasschaaf-methode-10% t.o.v. 2009), Amstelland 3600, Ministerie van Justitie (na mondeling bezwaar) 3.917, Heemstede 514 en Bloemendaal 500. Tezamen met de genereus door de medewerkers geschonken vacatiegelden en andere bedragen kwamen de totale inkomsten voor dit jaar uit op: 19.142.

Daartegenover staan lasten/kosten van de stichting ter hoogte van € 22.200. Zo heeft zij een negatief saldo van € 3.058

Dit negatief saldo is verrekend met de bestemmingsreserve van € 4.694, zodat bij het begin van 2011 het ISP nog een reserve heeft van € 1.636

Een van de provincie ontvangen bedrag (1500) om reclame te maken voor de vrijwilligersorganisaties in Zuid Kennemerland is dit jaar overgemaakt aan het Netwerk Vrijwilligershulp dat reclame voor het ISP gaat maken.



stg InformatieSteunPunt i.d. 1e lijn ggz (ISP)
met de Kracht van het Zelfdoen

Postbus 475
2000 AL Haarlem
Bezoekadres:
Volhardingstraat 2
2032 SX Haarlem
tel. 023 5342206 of 5402030
fax 023 5359839
GSM: 06 50486221
e-mail info@informatiesteunpunt.nl
web: www.informatiesteunpunt.nl

Resultaten en grenzen van het ISP veldwerk met individuele cliënten

Het ISP is een laagdrempelige zelforganisatie die mensen met psychosociale en of maatschappelijke problemen assisteert in het zo mogelijk zelf oplossen van hun problemen. Het ISP organiseert hiertoe dagelijks spreekuren in Haarlem, met daarnaast het bezoekwerk bij mensen thuis of in de instellingen. Zo is menige cliënt een hart onder de riem gestoken, zijn mensen op gang geholpen met hun schulden, vonden zij een luisterend oor, een goede hulpverlening, of een briefadres en uitkering, zijn allerlei hand- en span diensten geleverd, en velen goed geïnformeerd over adressen. Aan stagiair(e)s werd een goede leerplek geboden. Aan veel vrijwilligers bood het ISP weer een inspirerende werkplek. Alleen Individuele cliënten-contacten worden in Aware CMS vastgelegd. Totaal zijn 299 cliënten bereikt via 1644 contacten met cliënten zelf of hun omgeving.

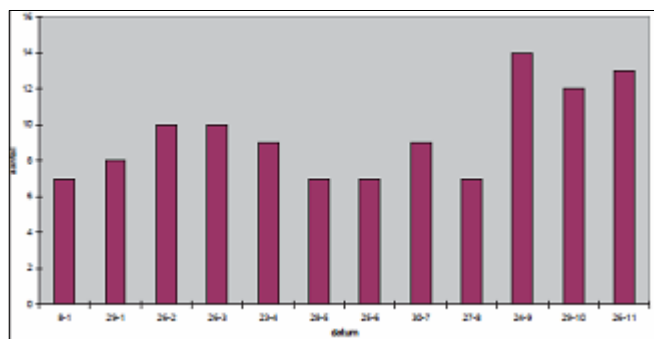
Het waren niet alleen successen. We kwamen ook grenzen tegen. Soms liepen we tegen de macht van de psychiater aan, die meer gewicht in de rechterlijke schaal legde dan ons pleidooi voor kortdurende opname om hospitalisatie tegen te gaan. Soms liepen we tegen de wens van de cliënt aan die wel of juist niet opgenomen wilde worden, of de drugs niet kon laten staan. Soms botsten we op de macht van de schuldeiser, die de rechter meer aansprak dan ons pleidooi voor een humanere en mildere sanctionering van de schuldenaar. Ook de wet- en regelgeving bakende onze 'macht' soms af.

Groeps-contacten van het ISP

Het ISP organiseert zelf bijeenkomsten en neemt ook deel aan samenkomsten buiten het ISP. Hier een overzicht.

- De "Wie ben ik?" bijeenkomsten.

In Haarlem heeft het ISP in 2010 weer bij de NVSH "Wie ben ik?"-bijeenkomsten gehouden. Deze vonden iedere maand



plaats op een vrijdagmiddag. Iedereen is vrij om te komen en niemand wordt geregistreerd. Gemiddeld namen er ruim 9 mensen deel. Er is sprake van een geleidelijke toename van het aantal deelnemers vergeleken met 2009. Het totale overzicht van aanwezigen staat in bijgaande grafiek. In november werd het jubileum gevierd van de 50^e bijeenkomst. "Wie ben ik?"-verslagen zijn verzameld op <http://www.informatie-steuipunt.nl/verslagwiebenik1aug08.php>

Het ISP is in september in Amstelveen (voor regio Amstelland) in wijkcentrum Alleman begonnen met Wie ben ik? -bijeenkomsten. Er is een bijeenkomst iedere tweede woensdag van de maand. Het aantal deelnemers bedroeg gemiddeld 5. De verslagen vindt u in http://www.informatiesteuipunt.nl/VerslagWieBenIkAmstelveen_8sep10.php

- Deelname aan groepen

Door deel te nemen aan maaltijden en het bezoeken van huiskamers en afdelingen van instellingen worden meerdere mensen tegelijk bezocht. Zo nam het ISP ook deel aan de dag van het Platform Minima Organisaties (PMO) over hulp aan alleenstaande ouders in de gemeente Haarlem (zie foto voorpagina). Ook aan de maaltijden en het Psy-café van het Cliëntenbelangenbureau KAM (CBB) wordt regelmatig deelgenomen. Net als bij de "Wie ben ik?"-bijeenkomsten worden cliënten die wij als groep bezoeken niet geregistreerd. Alleen individuele contacten worden in Aware-CMS vastgelegd.

- Daatjes Maatjes Project

De daklozen van Haarlem e.o. zoeken maatjes. Aan dit Daatjes Maatjes Project is in 2010 niet specifiek gewerkt omdat de financiën tekort schoten. In 2011 kan dit mogelijk weer ter hand genomen worden.

De (residentieel) daklozen (7 of meer in getal) die individueel een beroep op het ISP deden, werden naar beste kunnen uiteraard wel bijgestaan. zie de registratie.

- Moppen en filmpjes e.d.

Met het oog op de humor en het bieden van een kijkje op de wereld biedt het ISP sinds dit jaar een e-mail service aan geïnteresseerden die de humor kunnen waarderen. Dit vanuit het devies: een lach per dag.....

Er namen op 31 december 2010 zo'n 43 mensen deel aan deze extra dienst. Er zijn veel mensen die filmpjes, PPS-jes en moppen toezenden aan het ISP, welke dan weer gedoseerd worden doorgezonden.

Samenwerking

Het ISP werkt met vele instanties samen op allerlei gebied. Soms wordt het ISP om hulp gevraagd, soms biedt de ISP die zelf aan. Hieronder een overzicht van betrokkenheid in 2010.

1. De helpende hand aan huis / Destiny Behari Hilversum / samenwerken interregionaal.
2. Frans Daniels / huisvesting ex-gedetineerden / Bisdorp / Heemskerk
3. Theo Schutte / Borgstichting / instemming woonvorm Schalkwijk.
4. Rouwverwerking voor mannen / Henk de Loos / t.b.v. cliënt die worstelt met rouw om verlies partner.
5. Mentrum wil cursus "Herstellen doe je zelf" aanbieden / doorverwezen naar CBB KAM
6. VAAS Hoofddorp / advies en voorstel aanpak herstart na stopzetting door Roads wegens financiën.
7. Ondersteuning bardienst door Martien Luijcks en Ton de Vries bij Cliëntenbond Amsterdam
8. Deelname aan kerkdienst GGZ-Geest Loc. Bennebroek d.m.v. zang Martien o.a. bij Kerstdienst
9. Deelname aan WMO raad Haarlemmermeer door Ton
10. WMO-klankbordgroep Haarlem deelname Ton en Martien
11. Deelname aan Vragenlijst kenniscentrum beroepsonderwijs arbeidsmarkt Nijmegen
12. Stagiaire Medewerker Maatschappelijke Zorg geïnformeerd t.b.v. presentatie "geweld tegen hulpverlening"

De Registratie

Het ISP heeft samen met Ricardo van Driest een bijzonder registratiesysteem ontwikkeld met het cliëntenvolgsysteem

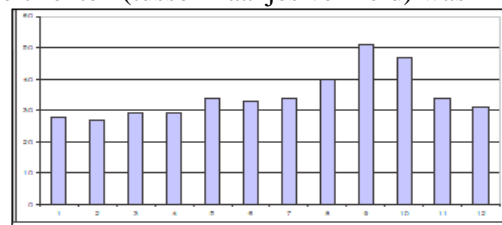
Jaar	Aantal cliënten
2010	303 (166)
2009	296 (200)
2008	253 (147)

Aware-CMS (Consumer Management System). In dit jaarverslag een overzicht van de resultaten van deze registratie. In de loop der jaren is het aantal cliënten gestaag toegenomen.

In 2010 zijn vier cliënten, waaraan veel aandacht is besteed, door een fout helaas niet in het systeem geregistreerd; waardoor het totaal aantal geregistreerde cliënten uitkomt op 299 (145

Maand	Aantal cliënten
Januari	66 (13)
Februari	78 (19)
Maart	79 (14)
April	69 (12)
Mei	76 (19)
Juni	69 (18)
Juli	54 (11)
Augustus	39 (9)
September	44 (14)
Oktober	63 (21)
November	51 (11)
December	35 (5)

vrouw 48% en 154 man 52%). Het aantal nieuwe cliënten (tussen haakjes vermeld) was in 2010 minder hoog dan in 2009. Er is dit jaar meer aandacht aan cliënten besteed, zoals blijkt uit de toename van het aantal contacten. In de loop van het jaar nam het aantal klanten (per maand) enigszins af. Dit kan te maken hebben met wat minder publiciteit dit jaar.



Het Registreren

Het registreren vergt kennis van zaken en veel discipline. Op drukke dagen of bij ingewikkelde problemen is dat moeilijk. Vrijwillige medewerkers die thuis geen PC bezitten kunnen bovendien alleen op het kantoor registreren. Dat gebeurt niet altijd. Het vermoeden is dat er (veel?) meer cliënten dan de vier, die hierboven genoemd zijn, ontbreken. Aan energie in het bezoekwerk ontbreekt het de vrijwilligers niet, die is meestal onverzettelijk. Het registreren is

al verbeterd, maar het ISP doet er alles aan het nog beter te maken.

Weergave registratie

De geregistreerde gegevens worden in Aware-CMS in schematische tabellen weergegeven. Deze gegevens worden in Excel verwerkt tot diagrammen. In de hiernavolgende pagina's vindt u de Cliënt- en Contact-gegevens weergegeven en verklaard. Soms wordt teruggekeken naar 2009 om zo een perspectief te schetsen van de maatschappelijke functie die het ISP heeft. Het gaat daarbij niet in het minst om te signaleren. Al met al wil het ISP met dit gedetailleerd gedocumenteerde Jaarverslag 2010, zichzelf verantwoorden als zelf organisatie, die met de kracht van het zelfdoen een groot beroep doet op medewerking van de cliënt.

V e l i g h e i d

ISP-bode

Jaargang 12.1, december 2010



Gré en Henk van der Zwaen van het kamerproject de Drommel in Elmuiden pag.6
InformatieSteenPunt Ltd. te Rijn 020-152-152-152
Vehardingsstraat 2
2032 SX Haarlem

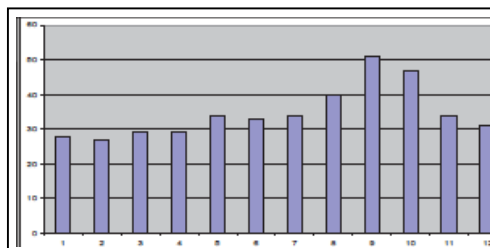
Publiciteit

In 2010 zijn 2 artikelen over het ISP in de kleinschalige pers verschenen: "Het ISP is Super" van de Slinger / Studenten eco-nomie ROC Novacollege, en Koffie om de hoek in de wijkkrant van de Nieuwe Amsterdamse Buurt te Haarlem (zie Site ISP in de Pers). Ook een radiointerview voor BONJO over de omstandigheden in detentie vond plaats.

De (enige) digitale ISP-Bode stond in het teken van Veiligheid. Daarin veel info over wijkwerk en bejegening.

Website ISP

Het aantal bezoekers van onze site www.informatiesteenpunt.nl per maand in 2010 vindt u in het diagram hieronder. Het verheugt ons dat het maandgemiddelde 34,75 unieke bezoekers betrof. De website is in dit jaar goed bijgehouden. Komend

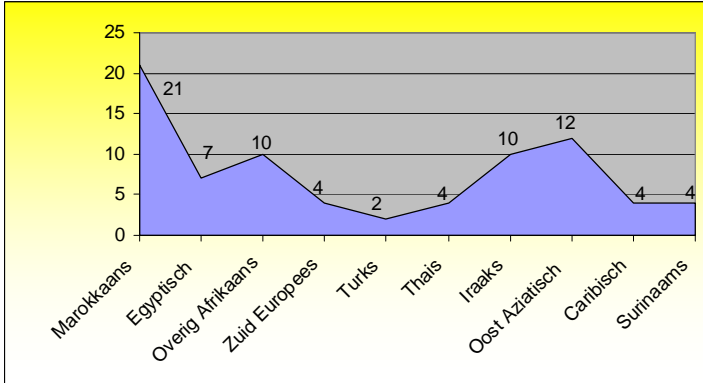
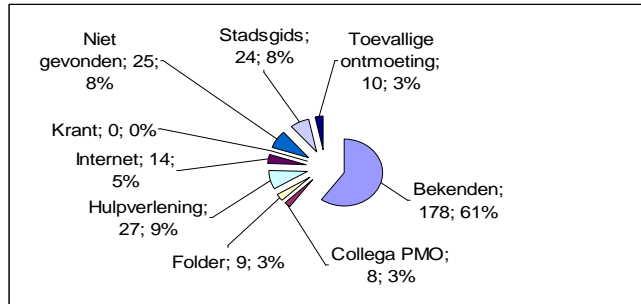


jaar werken we aan vernieuwing van de site.

CLIËNTGEGEVENS

Toeleiding

Via bekenden blijft de grote ouwe favoriet. De grootste rest, incl. "verwijzing door de hulpverlening", is iets lager dan in 2009. Het gaat dan om mensen in problemen die hulp nodig hebben voor formulieren, sociale activering, praktische ondersteuning, gezellig bezoek aan huis, enz. Verwijzers waren met name: Maatschappelijk Werk (o.a. ZZP), Advocatuur, Reïntegratiebureau's en Thuiszorg.

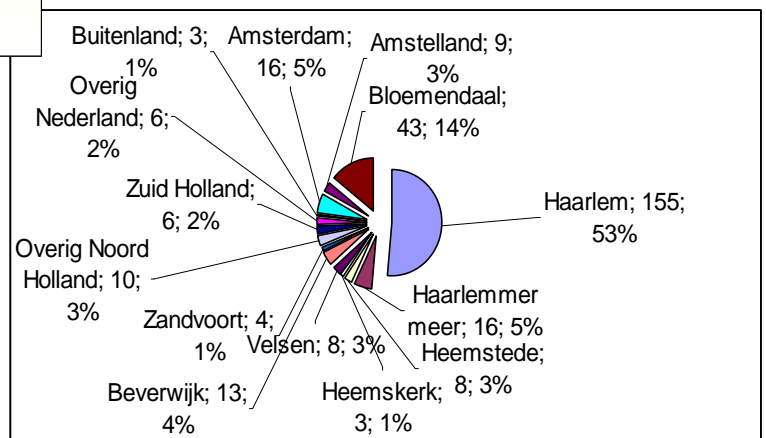


Afkkomst

26 % Van onze cliënten (79) is in 2010 van buitenlandse afkomst. Meer dan de helft daarvan (40) is genaturaliseerd, van een ander deel (11) is dat onbekend. Dit is een geringe toename t.o.v. 2009 (ruim 23%) Het gaat hier om praktische hulp, een luisterend oor, een warm gesprekje in moeilijke tijden, ondersteuning bij schulden, tot het begeleiden naar de naturalisatie. Het ISP staat voor iedereen open.

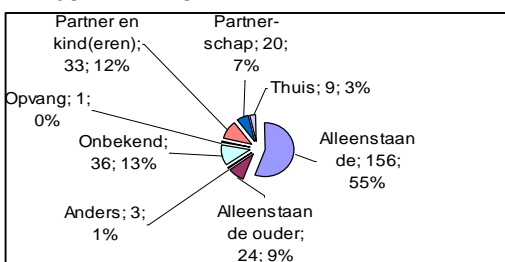
Woonplaats

Van de cliënten in 2010 was 47 % woonachtig buiten de gemeente Haarlem. Dit betekent dat het aantal cliënten uit Haarlem zelf met 3% is toegenomen. Onze wijkgerichte aanpak lijkt daarmee direct verband te houden. Bloemendaal, w.o. GGZ Ingeest locatie Bennebroek (31 mensen bijna wekelijks bezocht, aantal contacten gemiddeld 3) In de Regio Amstelland vertoont het aantal cliënten een groei t.o.v. 2009 (6-->9, met gemiddeld aantal contacten: 3). Daarbij nog de deelnemers aan Wie ben ik?-bijeenkomsten in Amstelveen. Het gaat dus de goede kant op.



In Beverwijk is onze medewerkster Carla Kragt helaas teruggetreden. Vanuit het centraal kantoor in Haarlem proberen we Beverwijk zo goed mogelijk waar te nemen.

In Amsterdam verwerft het ISP faam door haar unieke werkwijze. De aantallen in de overige plaatsen en regio's spreken in bijgaand diagram voor zich..



Burgerlijke staat

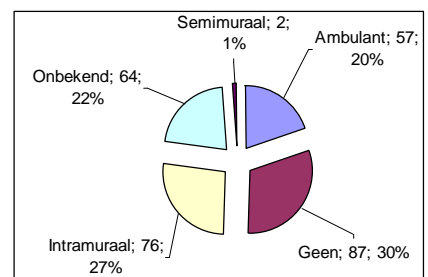
Het aantal alleenstaanden is 51%. Alleenstaande ouders bereikten het ISP in 2010 vaker dan in 2009 (5% toen, 2010: 8%).

Leeftijd

De gemiddelde leeftijd was dit jaar ca. 47 jaar, de jongste cliënt was 16 jaar (jongeman), en de oudste was 91 jaar oud (vrouw).

GGZ-verleden.

Door de eigen ervaringsdeskundigheid van veel medewerkers is de vraag naar de ggz-achtergrond voor onze cliënten niet gênant. Daardoor mogen we aannemen dat de diagram correcte gegevens bevat. Meer dan 25% heeft een opname achter de rug of is nu nog opgenomen. 21% heeft ambulante hulp of is semi-muraal. Toch wendt meer dan 30 % zonder ggz-ervaring zich zonder gêne tot het ISP. Fijn dat we er mogen zijn!

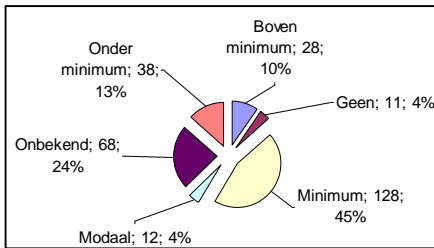
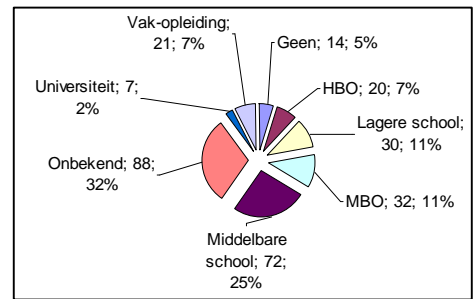


Detentie-verleden

Het ISP heeft onder de cliënten en medewerkers een zeker aantal die in het verleden problemen met justitie hadden. Deze groep wordt door het ISP in geval van nood veelzijdig ondersteund: financieel, huisvesting, uitkering/werk, schuldondersteuning, briefadres en soms ook postbeheer. Natuurlijk is er altijd een bemoedigend woord en een luisterend oor. In 2010 had het ISP 33 cliënten met een detentieverleden. Slechts een jongeman was gedetineerd. Zijn moeder werd welwillend bejegend. Zelf wou zij geen bezoek voor hem vanuit het ISP, hij moest op de blaren zitten.

Opleiding

De geregistreerde opleiding van de cliënten in 2010 lijkt een brede spreiding te hebben. Veel mensen lopen tegen de complexe formulieren en facturen aan, waarbij het ISP verheldering en ondersteuning biedt. Slechts een klein gedeelte van de cliënten heeft een hogere opleiding (9%). Soms ook gaat het dan om relatieproblemen in ruime zin. De welwillende bejegening van het ISP komt mensen tegemoet.

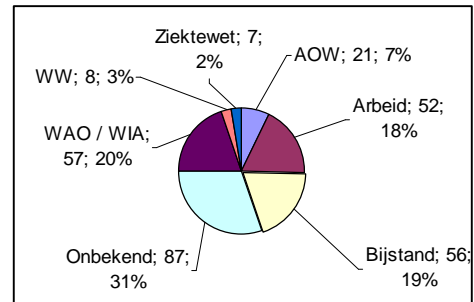


Inkomen

Mensen die weinig inkomen hebben doen vaak een beroep op het ISP. Zelfs 4% van de cliënten zaten in 2010 periodiek zonder inkomen. Het totaal percentage onder minimum is 17%, iets minder dan in 2009 (20%). Het is een groot probleem om met weinig geld rond te komen.

Bron Inkomen

De Ziektewet (ZW) keert per week uit, de meeste andere instanties per maand. De overgang tussen beide levert bij schuldregelingen vaak veel problemen. Arbeid kan te weinig geld opleveren, of ook spanningen op de werkvloer (pesten). In de registratie ontbreekt nog de aanvullende bijstand, naast UWV of werk. In 2011 wordt dit meegenomen.



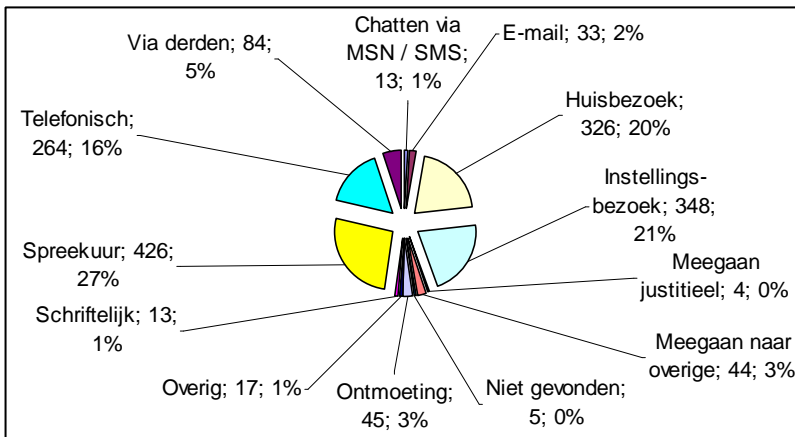
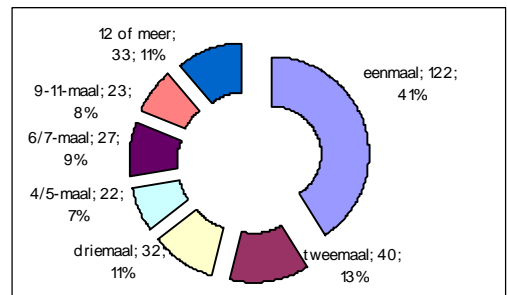
CONTACTGEGEVENS

Aantal contacten

Het gemiddelde aantal contacten per cliënt is in 2010 toegenomen t.o.v. 2009, namelijk: 4,3 in 2009 en: 5 in 2010. Dit is te verklaren uit de volgende factoren:

- de cliënten worden meer actief benaderd;
- er wordt beter geregistreerd;
- de problemen waarmee men komt, worden groter; en
- de cliënten doen meermaals een beroep op het ISP.

Hiermee zijn de gemiddelde contacten per cliënt beschreven.



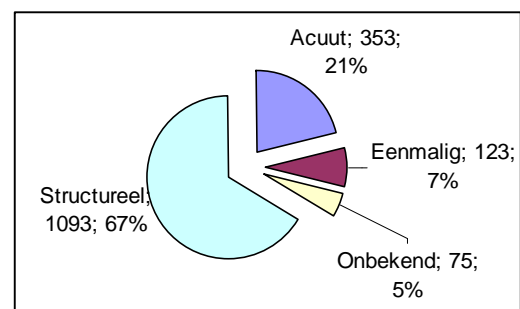
Soort Contact

De vier soorten contact, te weten “huisbezoek”, “spreekuur”, “instellingsbezoek” en “telefonisch contact” strijden om de voorrang in het diagram hiernaast. Het spreekuur blijft centraal omdat veel “schriftelijk”, “telefonisch” en “via derden”-contact vaak via het spreekuur lopen. Het bezoekwerk, inclusief “meegaan met”, “ontmoeting” en “overig contact” is echter een goede tweede

De digitale weg (SMS, chatten en e-mail) bleef dit jaar nog wat achter; het lukte nog niet geplande wijzigingen door te voeren.

Aard hulpvraag

De “acute” hulpvraag, zie ook “problematiek”. is een speciaal geval is “het belletje in paniek”. Hoe is een mens gerust te stellen. Dit draagt bij aan deze score. “Eenmalig” zijn mensen die aan een enkel antwoord, verwijzing, luisterend oor of een PC-reparatie genoeg hebben. “Structureel” zijn de mensen met zwaardere problematiek, die een groter beroep doen op ons uithoudingsvermogen. Maar dat heeft het ISP voldoende.

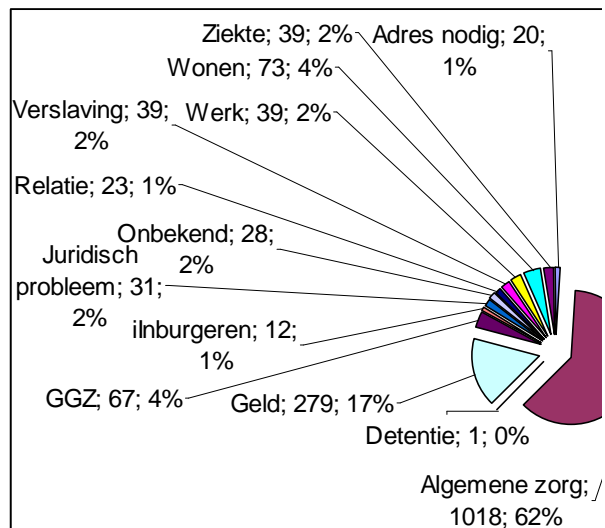


Problematiek

Veel mensen komen pas naar het ISP, als de ketel bij hen overkookt.

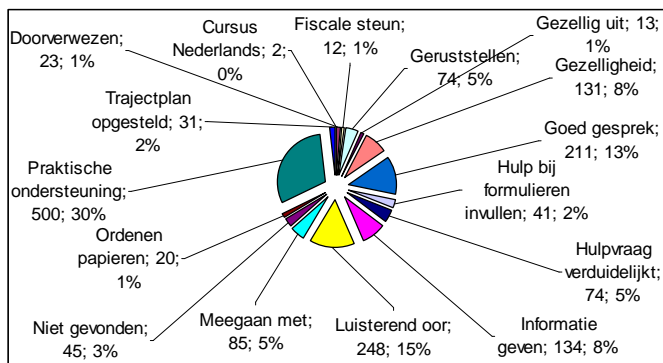
Gelukkig zijn onze ervaringsdeskundigen dan op hun best. Ze staan altijd klaar om de mensen te helpen met knokken voor hun zaak. Zo werden 7 residentieel daklozen ondersteund in het vinden van een briefadres en uitkering. Veel mensen in geldnood en met schulden werden bijgestaan (met dank aan RK kerken van Beverwijk en Haarlem Oost). Doorverwijzen is vaak noodzakelijk en dan weet het ISP de samenwerking met de afdeling schuldhulpverlening en budgetbeheer goed te vinden. Op het juridisch loket werd vaak een beroep gedaan.

Soms ging het om relatieproblemen. Het luisterend oor is vaak het halve werk. In detentie zat slechts één cliënt. Ex-gedetineerden kent het ISP veel meer (zie pag. 4). Ook in o.a. het bezoekwerk aan GGZ-Geest Bennebroek blijkt dat de kracht van het zelf doen het enige is waar de cliënt wat aan heeft. De “algemene zorg” staat symbool voor de daadkracht van het ISP; het bieden van het luisterend oor en het zoeken naar de juiste hulp vormen daarbij de belangrijke speerpunten. Tenslotte hadden 20 cliënten een adres nodig, maar ook dan wist het ISP raad!



Duur contact

23 % (minder dan in 2009) van de contacten duurde niet meer dan 15 minuten, telefoontje, korte vriendelijke gesprekjes e.d, maar 22 % duurde (meer dan) 120 minuten. De betrokkenheid van het ISP houdt zich niet aan tijd.

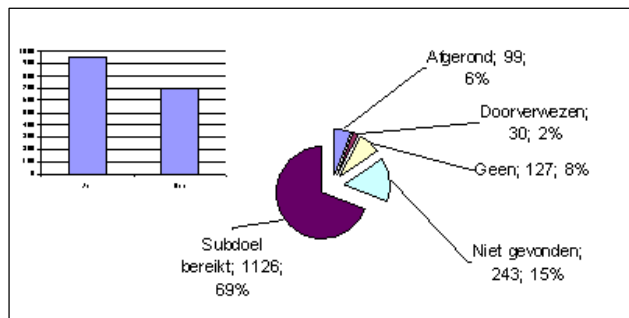


Actie ISP

In het diagram links komt “praktische ondersteuning”, de helpende hand bieden, het meest voor. “Luisterend oor” en “goed gesprek” komt ook veel voor. “Gezelligheid” en “meegaan met” vormt ook een fiks aandeel. “Trajectplan” en “hulpvraagverduidelijking” vormen samen met “ordenen papier”, “hulp bij formulieren” en “fiscale steun” ook een meer actief hoekje. Eén contact staat daarbij soms voor uren werk en dat meerdere dagen achter elkaar.

Afgehandeld

Wel (1) of niet (2) afgehandeld (zie in het diagram linksboven) moet gezien worden in combinatie met de actie van afhandeling. Zo is in meer dan de helft (941) van de contacten de zaak afgehandeld, terwijl slechts 99 daarvan helemaal zijn afgerond en 30 doorverwezen. Zowel bij wel- als bij de niet-afgehandelde zaken zit een groot deel waarbij met de cliënt in ieder geval een subdoel is bereikt.



INNOVATIE ORGANISATIE

In nauw overleg met de medewerkers is, onder begeleiding van Bé Wildeboer (Steunpunt Arbeidsongeschikten), dit jaar besloten om de organisatie beter op te zetten.

Er zijn 2 steunpuntcoaches aangesteld die de kantoor/spreekuur-organisatie gaan stroomlijnen.

De coördinator gaat zich samen met hen meer op de grote lijnen richten.

Zo streeft het ISP de dienstverlening aan de cliënten beter te organiseren.

Als onderdeel van deze innovatie is ook gewerkt aan een klachtenreglement en een evaluatieformulier.

Hierbij werden voorbeelden van Weekendref (collega-organisatie, lid van Lfos) respectievelijk het CNV, gebruikt

Vooruitblik 2011-2014

Stichting ISP zal ook in 2011 verdergaan met het bieden van haar kosteloze steun en advies. Zij staat daarbij klaar voor alle cliënten die een beroep op haar doen.

Inzet voor 2011 zal zijn het werven van ervaringsdeskundige vrijwilligers in steden, dorpen en wijken. Deze veldwerkers zullen advies en steun bieden aan mensen met psycho-sociale en/of maatschappelijke problemen, waarbij het centraal kantoor van het ISP als vraagbaak van informatie en ondersteuning kan functioneren, o.a. bij uitvoering en (financiële) administratie. Een begin is er in Hoorn en Schagen.

Een spreekuur in Amstelveen wordt in januari 2011 gestart.

Daarnaast zal het ISP voortgaan op de weg van organiseren van de Wie Ben Ik – bijeenkomsten waarin het zoeken naar het ik leidt toe oplossingen in maatschappelijk perspectief. Zowel in Haarlem als in Amstelveen worden deze gecontinueerd.

Het Koffie om de Hoek project wordt zo mogelijk als pilot gestart in Haarlem en elders om zo te helpen meer cohesie en betrokkenheid te geven.

Daarnaast wil het ISP de wijken in om bekendheid te geven betreffende haar activiteiten, met daarbij het accent op het leggen van contacten of banden te leggen met samenwerkende partijen en doorverwijzers.

De website krijgt ook een nieuw gezicht. Er komen directe mogelijkheden voor cliënten om hun verhaal te doen en om hulpvragen te stellen.

De stagiaires en vrijwilligers krijgen, bij voldoende draagkracht, mogelijkheden tot deelname aan cursussen en trainingen.

De vrijwilligersvergoedingen gaan, bij voldoende draagkracht, omhoog tot het maximaal toegestane, dit gemeten naar de belastingnormen.

De ISP bode wordt als speerpunt van voorlichting gecontinueerd,

De samenwerking met de eerstelijnsparitien wordt verder uitgebouwd, mede via de Cliëntenbond-Voice Landelijk (Geestdrift)