

Aan Gemeente Haarlem.



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

Steun 023 5342206 of

fax 023 5359839

GSM 06 50486221

e-mail: info@informatiesteunpunt.nl

website: www.informatiesteunpunt.nl

Kamer van Koophandel Haarlem: 34175578

Gironummer: 9316728

Haarlem, 25 september 2008

Geachte mevrouw Knotnerus, beste Herma

Bijgaand treft u de herziene begroting en tevens aanvraag aan van het ISP voor uw gemeente. Zoals u kunt zien in de begroting hopen wij voor het jaar 2009 een bedrag van € 10.453,= van u te ontvangen

De financiële afrekening 2007 heeft u reeds in uw bezit.

Ingesloten vindt u het jaarverslag 2007 met vooruitblik én tevredenheidsonderzoek door het Primo NH in de persoon van Jan Post, samen met het Werkplan 2009

Het werkplan voor het Daatjes Maatjes- Projekt zult u binnenkort ontvangen.

Wij vertrouwen erop u met deze bescheiden voldoende te informeren,

En altijd bereid tot antwoord op al uw vragen.

Met vriendelijke groet

Voor het bestuur ISP

Martien Luijcks, coördinator

JAARVERSLAG

2007

Tevens Vooruitblik
én Teverdenheidsonderzoek

ISP Informatie Steun Punt

The logo consists of a stylized hand holding a heart, with several raindrops falling from the heart. The entire logo is enclosed within a faint, dotted circular border.

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

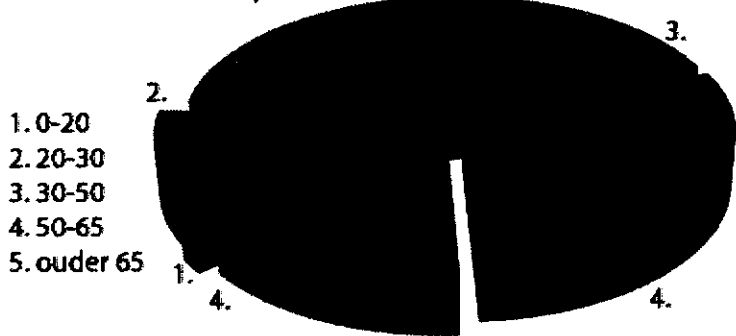
e-mail: info@informatiesteunpunt.nl

website: www.informatiesteunpunt.nl

Inhoudsopgave.

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

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

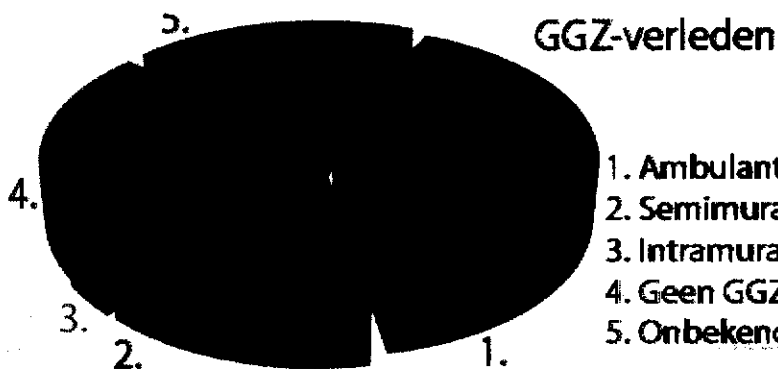
ook de kleinere gemeenten uit de omgeving. Het leeuwendeel der cliënten komt u tegen in Haarlem en Bennebroek, Haarlemmermeer en Amsterdam vormen tevens plaatsen waar men het ISP weet te vinden.

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
Totaal:	245



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.

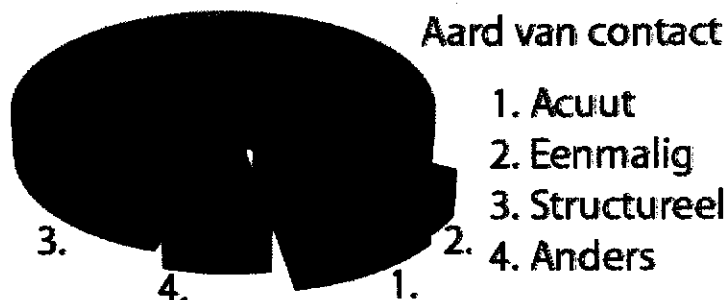
Aard van het contact (diagram): Bij 84 contacten was het beroep op het ISP acuut! Bij 590 contacten was het structureel, voor 56 was het een snelle verwijzing (eenmalig) en voor 23 was het "anders". Het aantal structureel valt uiteen in 2 groepen:

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.

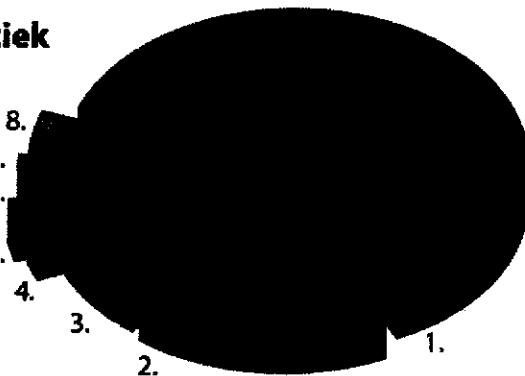
Aantal contacten per cliënt (diagram pag. 4). van de 245 cliënten hadden 135 eenmaal contact; 38 twee keer;

3.

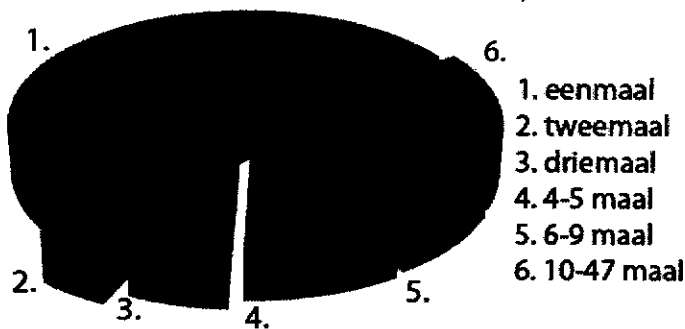


Problematiek

1. Alg. zorg
2. Geld
3. Wonen
4. Werk
5. Relatie
6. Verslaving
7. Ziekte
8. Onbekend



Aantal contacten per cliënt



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 gespreksthemata'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). 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 Luijcks, 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 geholpen 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

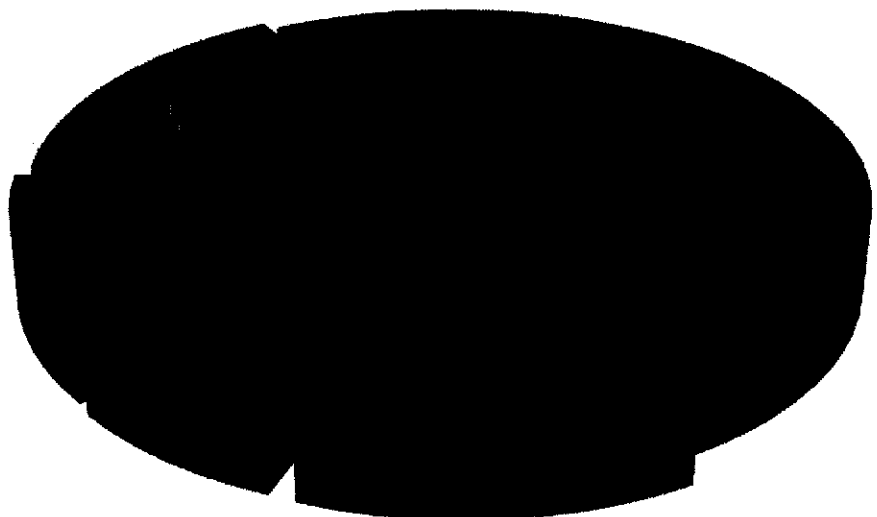
Ze hebben voor mij alleen de post uitgezocht. Verder mocht ik het alleen uitzoeken. Als ik bel dan zijn ze er gewoon niet

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

- Tevreden
- Matig tevreden
- Ontevreden
- Geen medewerking
- Onbekend



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

Werkplan ISP 2009

Het ISP wil in 2009 de volgend doelen bereiken:

- 1. De bekendheid van het ISP te vergroten zodat de klanten in de bredere omgeving, m.n. Kennemerland en Amstelland en de Meerlanden (KAM), beter bereikt kunnen worden;**
- 2. Strijden voor behoud van de gratis dienstverlening van het ISP, omdat menig een vaak nog te snel in de dure hulpverlening belandt, waar onze low-cost aanpak hen vaak op hun eigen kracht uit de problemen kan helpen;**
- 3. De huidige vrijwillige medewerkers ondersteunen in het vinden van een betaalde baan;**
- 4. Het werven van nieuwe vrijwilligers en stagiair(e)s; en:**
- 5. De uitbreiding van ons digitale Clientenvolgsysteem AWARE over meerdere zelforganisaties.**

Ad 1

De uitbreiding van de diensten binnen het KAM-gebied krijgt vorm in

- a. bezoekers- en veld-werk uitbreiden. Het is de bedoeling deze werkzaamheid ook in Hoofddorp en over het hele A&M-gebied te verbreiden.
 - b. PR en voorlichting en vormgeven spreekuur in de gemeenten van het hele KAM-gebied
 - c. Het bevorderen van het ontstaan van lotgenotengroepen in diverse steden
 - d. Het nastreven van Spreekuur-realisatie om ook de zelfhulp te propageren.
 - e. In het algemeen mobiliseren van bezoekers en veldwerkers in het KAM-gebied
 - f. Samenwerking 1e lijns partners uitbreiden over deze regio (sociale kaart Thuiszorg, Eerstelijns psychologen, Maatschappelijk Werk en alternatieve genezers).
- Tenslotte zullen ook klanten uit de bredere omgeving steeds worden geïnformeerd en gesteund als zij daarom verzoeken.

Ad 2.

- a. Vertegenwoordiging/inbreng in de WMO binnen de diverse gemeenten nastreven.
- b. Voorlichting via ISP-publicaties en website meer gericht op PR.
- c. Exporteren van de visie en werkwijze van het ISP.
- d. Contacten met gemeenten en overige overheden waaronder de provincie intensiveren om het ISP meer in beeld te brengen als laagdrempelige en ambulante zelforganisatie die gratis dienstverlening biedt voor een brede doelgroep.
- e. Benadrukken van combinatie dienstverlening en informatievoorziening c.q. voorlichting, ook in belang van gemeenten, waarbij het ISP naast de WMO-loketten hoort te staan in haar preventieve werkzaamheid.

Ad 3.

Door samenwerking met professionele hulpverlening aan te gaan wil het ISP haar medewerkers leren om te gaan met het Persoonsgebonden Budget waar het gaat om zorg voor meer structurele problemen van klanten die om hulpverlening vragen. Dit zou dan een doorverwijzings-partner van het ISP kunnen worden en vice versa.

Ad 4.

- a. Contacten met de vrijwilligerscentrales en reïntegratiebureaus leggen en intensiveren in Haarlem en alle andere centrumgemeenten in de hele KAM-regio
- b. Het initiëren en onderhouden van contacten met scholen en opleidingsinstituten om zo stagiair(e)s te werven.

Ad 5.

In 2009 hopen wij het nieuwe registratiesysteem Aware, de opvolger van Nexus, te gaan delen met andere laagdrempelige zelforganisaties Het ISP is vanaf het begin betrokken geweest bij de totstandkoming hiervan en zal hier ook me doorgaan.