

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: Martien Luijcks Penningmeester ISP
[mailto:Martien@informatiesteunpunt.nl]
Verzonden: dinsdag 11 november 2014 13:43
Aan: Griffiebureau
Onderwerp: FW: praatpapier t.a.v. het gesprek MORGENVROEG om 11 uur

Geachte griffie,
t.a.v. Commissie Samenleving
dank
Martien Luijcks

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: Martien Luijcks Penningmeester ISP
[mailto:Martien@informatiesteunpunt.nl]
Verzonden: dinsdag 11 november 2014 13:03
Aan: Raf Janssen; 'Commissie Samenleving Haarlem'; minimaal
(info@pmohaarlem.nl); Annelies Zoomers en Koos Pelsser
CC: van hattem (fdjhattem@haarlem.nl)
Onderwerp: FW: praatpapier t.a.v. het gesprek MORGENVROEG om 11 uur

Beste Allemaal,

Praatpapier 11-11-2014 vanuit het ISP t.a.v. de Motie Gemeenteraad Haarlem: "Liever Rijk dan Kwijt" d.d. 2-10-2014 (zie bijlage: aangenomen motie). Aanleiding hiervoor is dat bij het opnieuw beoordelen van alle subsidies in de basisinfrastructuur een aantal organisaties minder of geen subsidie meer krijgt.

Punten uit de motie die het ISP aanspreken zijn:

1. Invullen basisinfrastructuur: zie bijlagen:
 - a. email d.d. 17 juni 2014 "Gek van Armoede" aan Commissie Samenleving met gedeeltelijk jaarverslag 2013 ISP
 - b. document: "Case 1" d.d. 3 september 2014 van medewerkster Elise van Lierop.
2. Decentralisatie in Sociaal Domein; meer zelfredzaamheid vragen aan de burger; zie bijlagen:
 - a. Brief "hulpaanbod" van medewerkster Elise van Lierop d.d. 3 september 2014 buurtgericht werken en contacten vanuit de buurt, zie bijlage 1.b.
 - b. Praatpapier "De kracht van het Zelfdoen; een analyse vanuit het ISP" door Martien Luijcks
3. Toegepaste kennis over ingangen in groepen om zelfredzaamheid te bevorderen; zie bijlage:
"Communicatieplan Haarlems Minimabeleid 2014-2015" van PMO d.d. september 2014
4. Kennis en netwerken in de stad van belang; zie hiervoor punten 1-3.
Tenslotte

Wij zijn zeer tevreden met de motie 2-10-2014, die mede als resultaat van onze reacties aan de Gemeenteraad Haarlem en speciaal aan de Commissie Samenleving, zie bijlage 1 a.

Uitgaande van dezelfde motie hebben wij benaderd de Landelijke Sociale Alliantie die voor de gemeenteraden het stuk: "Aanpak 2015" hebben geschreven, zie bijlage: Aanpak 2015.

Het ISP heeft vanaf 1 juni 2014 geen subsidie ontvangen, en heeft daardoor nu te maken met achterstallige betalingen, o.a. huur kantoor, en uitgaven medewerkers.

Zoals bekend is de ISP-subsidieaanvraag vanaf 1 juli 2014 tot en met 31 december 2015 in euro 19.449,- Dank voor uw aandacht,

Bestuur en medewerkers ISP.

Ton de Vries,
met dank aan Martien Luijcks

Bijlagen: 7 stuks

cc: Commissie Samenleving, PMO, Sociale Alliantie

PS Aanvulling 1: in toenemende mate doen mensen met een allochtone afkomst een beroep op het ISP. Omdat nu 3 medewerkers van het ISP hun talen spreken, kan het ISP aan hun vraag voldoen.

PS Aanvulling 2: bij de hierboven genoemde subsidieaanvraag heeft het ISP een klantenlijst aangeboden. Deze lijst is door de gemeente Haarlem afgewezen.

PS Aanvulling 3: resultaat gesprek 11-11-2014 ISP en dhr Frank van Hattem gemeente Haarlem: de gemeente ziet nu geen problemen binnen de basisinfrastructuur. Indien het ISP dit wel ziet kan ze daarvoor een aparte subsidie indienen bij de gemeente Haarlem (projectsubsidie) De realiteit is echter, als eerder gemeld, dat het ISP vanaf 1 juli 2014 geen subsidie meer ontvangt en het voortbestaan van het ISP daardoor bedreigd wordt. Hier kan het ISP zich niet mee verenigen. Dhr. van Hattem zal per e-mail nog reageren op genoemd gesprek van 11 november 2014.

Aanpak 2015 - Handen op elkaar voor kwaliteit van leven

De anti-armoedebeweging vergrijst, verzwakt en verliest de aansluiting bij nieuwe sociale en economische initiatieven in wijken en buurten. De cliëntenraden zitten te veel op het stadhuis en te weinig in de wijk. De gemeenteraad is gekozen door amper de helft van de burgers. Allen, de anti-armoedegroepen, de cliëntenraden en de gemeenteraden, hebben er belang bij om opnieuw in contact te komen met en aansluiting te vinden bij initiatieven in de samenleving. Ook de lokale overheid ziet zich geconfronteerd met de noodzaak om andere wegen in te slaan en een andere overheid te worden. In aansluiting op een regelgestuurde overheid is er behoefte aan een communicatieve overheid die in dialoog gaat met burgers, instellingen en bedrijven om in partnerschap de kwaliteit van het leven van alle inwoners te borgen en/of te verbeteren. Vanuit die ontwikkeling kunnen we dan een samenleving creëren waar de burgers vanuit collectieven in hun gemeenschappen voor elkaar zorgen en waar de overheid aanvult daar waar de gemeenschap in redelijkheid overvraagd is.

Kunnen we het onderkennen van deze tekorten bij onszelf en bij gekozen organen gebruiken om als anti-armoedebeweging weer meer aansluiting te krijgen bij verander-initiatieven aan de basis? Kunnen we langs de gemeenteraad, dat wil zeggen door gebruik te maken van de gemeenteraad, aansluiten bij initiatieven aan de basis van de samenleving, in wijken, buurten en dorpen? Dat zou kunnen door gemeenteraadsleden aan het gemeentebestuur vragen te laten stellen die initiatieven aan de basis van de samenleving in beeld brengt, versterkt en verbreedt. De vragen moet zo worden geformuleerd dat het gemeentebestuur in het beantwoorden ervan contact moet zoeken met basisinitiatieven en deze met elkaar en met het eigen beleid moet verbinden en zo nodig faciliteren. Zo stimuleren we de opbouw en uitbouw van nieuwe collectieve vormen van hulp en bescherming aan de basis van de samenleving.

4 x art 38 vragen

Ieder raadslid kan vragen stellen aan het college. Dat zijn zogenaamde artikel 38 vragen. Het college moet deze in de regel binnen 6 weken beantwoorden. IN het kader van de actie *Aanpak 2015* neemt de Sociale Alliantie contact op met betrokken raadsleden in 100 gemeenten. Deze raadsleden leggen we een plan voor om in de loop van 2015 vier maal een aantal vragen te stellen aan het college betreffende een onderwerp dat basisbewegingen rond arbeid en inkomen in beeld brengt, met elkaar verbindt en verbreedt. Iedere keer worden de antwoorden verzameld door de Sociale Alliantie en op basis van de ontvangen antwoorden geeft de Sociale Alliantie een advies over de mogelijk te zetten vervolgstappen (bv het indienen van een initiatiefvoorstel ter ondersteuning van reeds in gang zijnde initiatieven of ter initiëring van initiatieven aan de basis).

Dit zijn 4 mogelijke thema's en per thema een aantal mogelijke vragen:

Thema 1: kinderen en armoede (jan 2015)

- a. Hoeveel kinderen in onze gemeente moeten opgroeien in een situatie van armoede?
- b. Zijn er in onze gemeente initiatieven om kinderen die moeten opgroeien in een situatie van armoede te ondersteunen?
- c. Zo ja, welke zijn deze initiatieven en in hoeverre is de gemeente betrokken bij deze initiatieven of bereid deze initiatieven te ondersteunen en te bevorderen dat deze onderling met elkaar contact opnemen om zo nodig elkaar te ondersteunen en aan te vullen?
- d. Zo nee, is het gemeentebestuur bereid contact op te nemen met hiervoor in aanmerking komende (onderwijs)instellingen en (sport)organisaties om te overleggen of er acties opgezet kunnen worden ter ondersteuning van kinderen die moeten opgroeien in een situatie van armoede?

Thema 2: een plek om mee te doen (maart 2015)

- a. Hoeveel medeburgers in onze gemeente zoeken een plek om mee te doen in betaalde arbeid of anderszins?
- b. Zijn er in onze gemeente initiatieven om mensen die aan de kant staan een ontwikkelplek aan te bieden, waarin ze hun mogelijkheden en capaciteiten kunnen ontplooien?
- c. Zo ja, welke zijn deze initiatieven en in hoeverre is de gemeente betrokken bij deze initiatieven of bereid deze initiatieven te ondersteunen en te bevorderen dat deze onderling met elkaar contact opnemen om zo nodig elkaar te ondersteunen en aan te vullen?
- d. Zo nee, is het gemeentebestuur bereid contact op te nemen met hiervoor in aanmerking komende bedrijven, instellingen en burgerinitiatieven om te overleggen of er acties opgezet kunnen worden om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een plek aan te bieden waarin ze hun capaciteiten kunnen ontwikkelen en waarin ze mee kunnen doen aan de samenleving?

Thema 3: rondkomen (mei 2015)

- a. Hoeveel medeburgers in onze gemeente beschikken over een inkomen dat niet hoger is dan 110% van het voor hen geldend sociaal minimum?
- b. Zijn er in onze gemeente initiatieven om mensen met een minimuminkomen te ondersteunen?
- c. Zo ja, welke zijn deze initiatieven en in hoeverre is de gemeente betrokken bij deze initiatieven of bereid deze initiatieven te ondersteunen en te bevorderen dat deze onderling met elkaar contact opnemen om zo nodig elkaar te ondersteunen en aan te vullen?
- d. Zo nee, is het gemeentebestuur bereid contact op te nemen met hiervoor in aanmerking komende organisaties en burgerinitiatieven om te overleggen of er acties opgezet kunnen worden om mensen met een minimaal inkomen te ondersteunen?

Thema 4: schulden (sept 2015)

- a. Hoeveel medeburgers in onze gemeente hebben problematische schulden?
- b. Zijn er in onze gemeente initiatieven om mensen met problematische schulden bij te staan?
- c. Zo ja, welke zijn deze initiatieven en in hoeverre is de gemeente betrokken bij deze initiatieven of bereid deze initiatieven te ondersteunen en te bevorderen dat deze onderling met elkaar contact opnemen om zo nodig elkaar te ondersteunen en aan te vullen?
- d. Zo nee, is het gemeentebestuur bereid contact op te nemen met hiervoor in aanmerking komende organisaties en burgerinitiatieven om te overleggen of er acties opgezet kunnen worden om mensen met problematische schulden te ondersteunen?

17 oktober 2015

Ieder jaar wordt op 17 oktober de werelddag van verzet tegen armoede gehouden. De actie *Aanpak 2015* is erop gericht om op 17 oktober 2015 in 100 gemeenten groepen mensen en instellingen te mobiliseren om op die dag in hun gemeente aandacht te vragen voor de vraagstukken van armoede en ongelijkheid in hun gemeente en te laten zien welke initiatieven er in de gemeente genomen worden om de kwaliteit van leven van alle medeburgers op peil te brengen en op peil te houden.

Opdracht

1. Deelt u visie dat we de komende jaren het accent van de strijd tegen armoede moeten leggen op het lokale vlak?
2. Suggestie om de actie *Aanpak 2015* te verbeteren
3. Suggesties om gekozen thema's en geformuleerde vragen te verbeteren.



GROENLINKS

96

OPHaarlem
Ouderen Partij Haarlem



Christiane

Trots Haarlem

Motie vreemd aan de orde van de dag

“Liever Rijk dan Kwijt”

De gemeenteraad van Haarlem in vergadering bijeen op 2 oktober 2014,

Constaateert dat:

1. De invulling van de basisinfrastructuur vragen oproep over functies die zouden verdwijnen
2. De decentralisaties in het centraal domein meer zelfredzaamheid vragen van burgers en dat dit ondersteuning vereist van de netwerken die deze zelfredzaamheid kunnen vergroten. Zelforganisaties spelen daarbij een essentiële rol.
3. Toegepaste kennis over en ingangen in de groepen essentieel is om zelfredzaamheid te kunnen bevorderen.
4. deze kennis en netwerken in de stad van belang zijn voor:
 - het bereiken, benaderen en in beeld krijgen van (nieuwe) specifieke doelgroepen / gemeenschappen die vaak moeilijk bereikbaar zijn
 - het faciliteren van toegang tot de basisinfrastructuur
 - het bevorderen van deskundigheid, zelfredzaamheid, zelforganisatie en de inbreng van ervaringsdeskundigheid
 - het vroegtijdig signaleren en agenderen van knelpunten bij beleid en uitvoering
 - het vertalen van waargenomen ontwikkelingen naar beleidsvragen

Overweegt dat:

1. organisaties in staat moeten worden gesteld om met concrete voorstellen te komen over netwerkvorming voor inzet in de domeinen armoede, onderwijs en arbeid, ouderbetrokkenheid, diversiteit en integratie (zoals bijvoorbeeld platform minimaorganisaties rondom het communicatieplan)
2. er middelen beschikbaar zijn binnen
 - het armoedebeleid (zoals aangegeven in het raadsdebat van 11 september)
 - de innovatieprojecten in het kader van het sociaal domein

Draagt het college op om:

1. De organisaties die menen te beschikken over toegepaste kennis en relevante netwerken en die voor deze taken geen rol hebben gekregen binnen de basisinfrastructuur, spoedig uit te nodigen om met concrete voorstellen te komen om de netwerken te borgen en door te ontwikkelen zodanig dat ze kunnen worden ingezet in de domeinen armoede, onderwijs en arbeid, ouderbetrokkenheid, diversiteit en integratie voor een overbruggingsperiode tot eind 2015.
2. Deze organisaties te (laten) faciliteren om ze onafhankelijk te maken van jaarlijkse subsidiering.
3. Als er concreet goede voorstellen komen, de dekking hiervan te vinden in het kader van het armoedebeleid en de innovatieprojecten in het sociaal domein (vrijwillige inzet).
4. Bij de organisaties die nu reeds vallen binnen de basisinfrastructuur aandacht te vragen voor deze vorm van netwerkontwikkeling binnen de reeds toegekende middelen.
5. Uiterlijk 15 september 2015 een voorstel te doen over de wijze waarop deze netwerkvorming structureel wordt ingebed in het beleid.

[Handwritten signature]

A. AZINNAV
GroenLinks

[Handwritten signature]
Christiane

[Handwritten signature]
Steenberg

SP *[Handwritten signature]*
AP
OPHaarlem

PvdA *[Handwritten signature]*
Martien Brande
CDA

En gaat over tot de orde van de dag.

Praatpapier de kracht van het Zelfdoen, een analyse van het ISP

Maria Montessori zei: “leer mij het zelf te doen!” . Dit is binnen het ISP vertaald met “De kracht van het zelfdoen”. De praktijk van het ISP laat zien dat dit in vele gradaties kan plaatsvinden. Mensen hebben soms weinig begrip van de Nederlandse taal, of zijn beperkt in hun verstandelijke vermogens. Dit beperkt dan hun Zelfredzaamheid. Soms vraagt op haar beurt de regelgeving van de overheid ook zoveel van de mens, dat zij het soms gewoon niet begrijpen.

Het ISP is een zeer flexibele en ongebonden organisatie, die op de diverse niveau's van zelfredzaamheid en eigen kracht kan inspelen. De ervaringsdeskundige en ook professionele medewerkers weten hoe een mens zich voelt in de misère van de klanten op het moment dat zij binnenkomen bij het ISP.

Onderscheiden kan worden: de mate van zelfredzaamheid en Eigen Kracht tegenover beperkte mogelijkheden

Mate van 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.

Met deze 4 voorbeelden willen wij laten zien hoe het ISP de regie altijd zoveel mogelijk aan de klant zelf laat door het inzetten op de kracht van het Zelfdoen .

Martien Luijcks

Haarlem 3 sep. 2014

Cases 1

Betreft; Cliënt moet rondkomend van een uitkering is 100% afgekeurd , heeft ieder jaar recht een langdurigheidtoeslag.

Cliënt heeft na het uitblijven van zijn langdurigheidtoeslag en vanwege het doorsturen naar Paswerk voor werkervaring contact opgenomen met zijn klantmanager bij de Sociale zaken en werkgelegenheid van de Gemeente Haarlem.

Echter reactie / antwoord bleef uit.

Cliënt heeft opnieuw contact gezocht maar niet gekregen. Cliënt heeft een bericht achtergelaten voor zijn klantmanager. Ook heeft cliënt een brief achtergelaten bij de receptie van de Sociale Zaken en werkgelegenheid. Hiervoor heeft cliënt een bewijs van ontvangst gekregen.

Maar weer bleef een reactie van zijn klantmanager uit. Na nogmaals een telefonische poging tot het krijgen van contact. Kreeg cliënt te horen dat zijn vorige reacties zijn kwijtgeraakt en/of niet aangekomen

Na het gesprek had cliënt het gevoel niet gehoord te worden. Cliënt kreeg niet de gelegenheid om zijn verhaal volledig te vertellen.

Cliënt wordt doorverwezen naar een andere afdeling. Echter cliënt is niet doorverwezen naar de goede persoon / afdeling en wordt weer terug gestuurd naar de klantmanager.

Cliënt probeert nogmaals zijn probleem uit te leggen maar omdat cliënt toch wat emotioneel is, en zijn stem wat verheft wordt hem verzocht zich in te houden of anders een andere keer terug te komen.

Het wordt Cliënt bijna te veel als hij moet denken om nog een keer zijn verhaal te moeten doen.

Cliënt gaat met een zwaar gevoel naar huis. Drie dagen later ontvangt cliënt een brief van zijn klantmanager dat cliënt zich moet melden bij Paswerk voor werkervaring.

Cliënt moet zich bij Paswerk melden of word anders gekort op zijn uitkering.

Cliënt meld zich bij paswerk, hier begrijpt men niet wat cliënt komt doen. Hij kan immers toch niet werken en wordt terugverwezen naar de klantmanager.

Cliënt wordt er moedeloos van. Cliënt had toch echt aangegeven dat vanwege een zwaar ongeluk en de daarbij zowel emotionele en lichamelijke klachten cliënt nooit meer in staat is te werken en daarom een uitkering ontvangt.

Cliënt neemt nogmaals contact met zijn klantmanager op voor uitleg.

De emotie bij cliënt is nu wel heel hoog opgelopen maar bij de klantmanager is daar weinig begrip voor. maar de cliënt wil uiteindelijk wel duidelijkheid hebben en geholpen worden.

Cliënt wil graag door welke instantie dan ook op een goede manier geholpen worden zodat cliënt geen problemen krijgt / heeft.

Cliënt is bij toeval (via andere) bij het Informatiesteunpunt beland. Een medewerkster van het ISP heeft een gesprek met cliënt gehad en alle problemen zijn besproken. Cliënt heeft zijn gevoel kunnen uiten.

Samen met cliënt is een plan van aanpak opgesteld.

Het ISP heeft cliënt begeleid naar zowel de Gemeente Haarlem afd. Sociale zaken en werkgelegenheid en naar Paswerk voor een gesprek.

Tijdens deze gesprekken heeft de medewerkster van het ISP bemiddeld tussen de klantmanager / Paswerk en cliënt.

Door de begeleiding / bemiddeling van het ISP voelde cliënte zich gesterkt en was emotioneel rustig. Hierdoor verliepen de gesprekken rustiger en werd alles duidelijk.

Cliënt heeft nu weer alle rust en vertrouwen in zijn toekomst.

Cliënt heeft het ISP verzekerd dat als er opnieuw problemen dreigen te ontstaan cliënt onmiddellijk naar het ISP komt om gesteund door een medewerkster van het ISP de zaken aan te pakken.

Met vriendelijk groet

Mevr. E. van Lierop
Medewerkster ISP

Haarlem 3 sep. 2014

“Het ISP maakt zich ernstige zorgen over het toenemen van boosheid en onmacht van de burgers die in de klem zitten.

Wij constateren en vernemen o.a. uit de pers, dat het aantal zelfdodingen helaas stijgende is.”

Deze toename is door alle medewerkers van het ISP te merken in het feit dat zij nu zelfs op straat door mensen worden aangesproken met de vraag om hulp. Deze hulp varieert van hulp bij schulden, en de misstanden bij de regulierende instanties.

Mensen hebben hun best gedaan om contact te zoeken met verschillende instanties echter zonder bevredigend resultaat.

Hun probleem is alleen maar groter geworden en er zijn zelfs problemen bij gekomen.

Dit weegt zo zwaar dat dit ook effect heeft op hun verdere leven en de sociale omgang met anderen. De verharding en agressie van de mensen naar elkaar toe, en ook de professionele instanties is groot en wordt alleen maar groter.

Mensen nemen niet nog eens contact op met de daarvoor bestemde instantie omdat zij dit al meerdere malen geprobeerd hebben maar het lukt maar niet. Mensen voelen zich niet begrepen en niet serieus genomen. Mensen worden van het kastje naar de muur gestuurd. Als tweede reden wordt aangegeven hun financiële situatie.

Voor veel o.a. formulieren die gevraagd worden moet een bijdrage worden betaald dit bedrag hoe klein ook kunnen mensen die in de schulden zitten gewoon niet meer opbrengen. Zij moeten al ieder dubbeltje omdraaien.

Vanuit de pers horen mensen dat er nog meer financiële lasten op komst zijn. Mensen zien hun situatie nog zwaarder in.

En hun wil om te leven wordt nog minder dan het al is.

Op de vraag waarom dat ze wel de medewerker van het ISP aanspreken? Is het antwoord; Ik zag u lopen en ik kan u gewoon aanspreken u staat mensen altijd te woord ongezien de situatie. Het ISP geeft geen afkeurende reactie en behandelt mensen vriendelijk.

Tevens heb ik via anderen gehoord dat het ISP voor iedereen toegankelijk is ongeacht de hulpvraag, mensen kunnen met echt alles naar het ISP toe komen.

Mensen kunnen zomaar met of zonder afspraak binnen lopen en worden altijd geholpen.

Het ISP heeft in de loop van de jaren o.a. veel kennis vergaard over andere instanties. Ook neemt het ISP deel aan workshops en cursussen om hun kennis te verbreden.

Het ISP heeft op deze manier een groot netwerk opgebouwd. En kan mensen goed doorverwijzen naar de juiste persoon en of instantie. Het ISP is met alle kennis die binnen het ISP voor handen is en het grote netwerk een zeer goede en welkome aanvulling voor de medewerkers van verschillende instanties.

Desgewenst kunnen mensen altijd terug vallen op medewerkers van het ISP als bemiddelaar en vertrouwenspersoon blijft het ISP op de achtergrond. Door deze hulp neemt de agressie tegen de samenleving steeds meer af.

Aan de hulp van het ISP zijn geen kosten aan verbonden zijn. Mensen waarderen dit erg omdat het financieel toch al zo duur is.

De medewerkers van het ISP zijn zeer opmerkzaam en vanwege hun grootte betrokkenheid bij de mensen in hun buurt en door hun open houding een makkelijk aanspreekpunt.

Mensen durven de medewerkers zonder schroom aan te spreken. En vanwege de vertrouwensband blijft de medewerkers van het ISP op de hoogte van problemen in zijn buurt.

De medewerkers van het ISP krijgen van buurtbewoners tips om eens bij mensen aan te kloppen voor een gesprek.

Het netwerk van de medewerkers van het ISP breid zich snel uit. De medewerker wordt steeds vaker aangesproken.

De hulpvraag wordt steeds groter en zwaarder.

Mensen kunnen het leven steeds moeilijker aan, en houden het ook steeds moeilijker vol. Over de toekomst durven mensen vanwege alle problemen niet eens te denken. Of denken deze niet eens meer te hebben. Sommige geven het op en doen een poging tot zelfdoding andere houden nog even vol, meestal vanwege de kinderen.

Maar de poging tot zelfdoding neemt schrikbarend toe. Reden hiervoor is dat mensen dan van alle problemen af zijn , eindelijk rust.

De medewerkers van het ISP bieden hun hulp aan, het is aan de persoon om deze toegestoken helpende hand te aanvaarden of niet.

Vanwege de grootte hulpvraag / nood onder de mensen wordt de hulp van de medewerker van het ISP maar wat graag aanvaard.

Ook omdat altijd alles met de mensen wordt besproken en de regie van de hulp bij de mensen zelf blijft.

Hierdoor hebben de mensen het gevoel dat zij ondanks de problemen toch nog als mens meetellen. Dat hun mening ook belangrijk is.

De wil om op te geven wordt weggenomen hun boosheid getemperd en hun reactie naar andere wordt beter. Dit komt hun omgeving ten goede.

Medewerkers van het ISP merken dat veel buurtgenoten weer wat kunnen lachen en hun toekomst weer wat kunnen zien. Eindelijk schijnt er weer een lichtje aan het eind van die donkere tunnel en dit lichtje wordt voor hen steeds helderder.

Maar ook merkt de medewerker van het ISP dat er nog veel mensen zijn met problemen en dat de verscheidenheid aan problemen groter is dan daarvoor.

De medewerkers van het ISP doen hun uiterste best maar er is nog veel hulp nodig. Het ISP hoopt dat zij deze hulp nog lang kan aanbieden.

Dat niet een paar buurtgenoten kunnen lachen maar dat de hele buurt en omgeving mogen lachen.

Namens alle medewerkers van het ISP

Mevr. E. van Lierop
Medewerkster ISP

Communicatieplan Haarlems Minimabeleid 2014-2015

Opgesteld door: Platform Minima Organisaties
September 2014

1. Inleiding	1
2. Doelstelling minimabeleid	2
3. Doelgroepen	2
4. Communicatiemiddelen	4
4.1. Mondelinge informatie overdracht (informeel)	4
4.2. Mondelinge informatie overdracht (formeel)	5
4.3. Gedrukte informatie	5
4.4. Digitale informatie	6
4.5. Lokale media	6
4.6. Boodschap	6
5. Te bereiken maatschappelijke effecten	7
6. Noodzakelijke voorwaarden	8
7. Planning	9

1. Inleiding

De economische crisis gaat niet aan Haarlem voorbij. Ook de Haarlemse huishoudens worden geraakt en de armoede neemt toe. De gemeente Haarlem kent reeds diverse miniregelingen die deze (stille) armoede kunnen verminderen. Daarnaast komt er extra budget vanuit het Rijk om te worden ingezet om minderjarige en chronisch zieken extra te ondersteunen. In de nota “Armoedebelief de volgende stap” is uiteengezet hoe die middelen worden ingezet, bovenop het bestaande minimabeleid.

Het gemeentelijk minimabeleid is echter bij lang niet alle inwoners van de gemeente Haarlem bekend. Daarnaast is het ook niet duidelijk op grond waarvan de diverse regelingen door de inwoners van de gemeente Haarlem onvoldoende wordt benut. Feit is dat er nu ‘geld op de plank’ blijft liggen, omdat het budget voor minimabeleid niet volledig wordt besteed.

Er is reden genoeg om de drempels zoveel mogelijk weg te nemen en de mensen actief te wijzen op hun rechten.

Concreet moet het volgende gerealiseerd worden:

- bereiken van een zo’n groot mogelijke doelgroep (voorlichting en communicatie);
- bevorderen van optimaal gebruik van de voorzieningen;
- zorgdragen dat de rechten goed benut worden;
- deregulering;
- de aanvraagprocedure eenvoudig en laagdrempelig houden.

Het inzetten van de diverse communicatiemiddelen en het inschakelen van de minima zelf kan ertoe bijdragen dat de verschillende doelgroepen worden bereikt en eventuele sociale uitsluiting wordt voorkomen.

2. Doelstelling minimabeleid

Armoede is zowel een financieel als een immaterieel probleem. Armoede kent dan ook verschillende dimensies, zoals: inkomen, maatschappelijke participatie, opleiding, gezondheid, zelfredzaamheid, wonen, leefomgeving. Armoede betekent eigenlijk concreet: sociale uitsluiting, mogelijk eenzaamheid en verminderde zelfredzaamheid.

De doelstelling van het minimabeleid is: het nemen van maatregelen om een armoedesituatie zoveel mogelijk te voorkomen; wegnemen van armoede- of schuldenproblematiek om zodoende te kunnen participeren in de samenleving en de zelfredzaamheid te versterken.

Het wettelijk sociaal minimum is gelijk aan de bijstandsnorm, maar kent een bredere reikwijdte voor de doelgroep van het minimabeleid. Niet alleen bijstandsontvangers maar ook werkenden, andere uitkeringsgerechtigden, arbeidsongeschikten, niet-uitkeringsgerechtigden en gepensioneerden kunnen een inkomen rond deze grens hebben.

3. Doelgroepen

Uit de minimamonitor 2012 blijkt dat niet alle huishoudens die van een minimuminkomen leven worden bereikt. Globaal wordt er gesproken van een bereik van 61%, maar specifiek laat de minimamonitor zien dat het per regeling kan verschillen. De stadspas kan bijvoorbeeld rekenen op een bereik van 72,5 % terwijl de bijzondere bijstand slechts een bereik heeft van 19,4 % van de volledige doelgroep.

De doelgroep, de zogenoemde minima, is echter ook niet homogeen. De verschillende soorten huishoudens¹, leeftijden en bronnen van inkomsten² maken dat er kan gesproken worden van meerdere doelgroepen, die op verschillende manieren kunnen worden bereikt.

Tevens is de omvang niet van alle groepen bekend. In de minimamonitor zijn bijvoorbeeld vooralsnog de Wajongers en de Wmo-ers niet meegenomen. Daarnaast is wel het gebruik van de regeling chronisch zieken, gehandicapten en ouderen bekend, maar niet hoe groot het aantal van de volledige doelgroep is en daardoor ook niet het bereik.

¹ Huishoudtype: Alleenstaand, Eenoudergezin, Meerpersoons zonder kinderen, Meerpersoons met kinderen.

² Inkomensbronnen: WWB, AOW en Ander Inkomen (arbeid, arbeidsongeschiktheidsuitkering, WW, Nabestaanden)

De reden waarom men geen gebruik maakt van de regelingen kan variëren. Er is geen onderzoek naar verricht en het blijft gissen. Schaamte, onbekendheid met de regeling, taalbarrière worden als oorzaken genoemd, maar het is ook goed mogelijk dat mensen bewust van bepaalde regelingen afzien omdat er een verwevenheid tussen de diverse inkomensregelingen kan zijn.

De veelheid, diversiteit en complexiteit van regelingen³ kan leiden tot vervelende neven-effecten zoals non-gebruik (ten onrechte niet) maar ook misbruik (ten onrechte wel) en een verhoogd risico in de uitvoering. Behalve de gemeente hebben mensen ook met andere uitvoeringsorganisaties te maken m.b.t. inkomensondersteuning. Een hogere vergoeding op basis van een regeling kan weer gevolgen hebben voor bijvoorbeeld de huurtoeslag. De aanvraagprocedure kan meer moeite kosten dan wat het oplevert. De onderlinge verwevenheid leidt tot onduidelijkheid en onzekerheid bij mensen.

Primaire doelgroep:

- Minima, huishoudens die van een minimumloon of minimumuitkering moeten rondkomen. Deze zijn te vinden onder andere bij:
 - Gepensioneerden
 - Werkenden
 - GGZ-clienten
 - Jongeren
 - Chronisch Zieken en Gehandicapten
 - WWB-ers
 - WW-ers

Direct bereik tot doelgroep:

PMO en bij PMO aangesloten organisaties

Partners in uitvoering en verspreiding van informatie zijn onder andere:

- Sociale partners in de stad (zoals Kontext, Dock, Haarlem Effect, MEE);
- Sociale Wijkteams;
- Vakbonden;
- Kerken;
- Ouderenbonden;
- Mantelzorg (organisaties, platforms en mantelzorgers zelf);
- Scholen;
- Kinderopvang;
- Sportverenigingen;

³ Gemeentelijke regelingen als bijvoorbeeld: Bijzondere Bijstand, Langdurigheidtoeslag, Kwijtschelding, Collectieve Ziektekosten verzekering, Stadspas, Regeling Chronisch Zieken, Gehandicapten en Ouderen, Tegemoetkoming onvermijdbare schoolkosten, Jeugdcultuur- en jeugdsportfonds, Haarlemse Studielening, Kinderopvang i.v.m. studie of re-integratie, Huiswerkbegeleiding en bijles, Fonds Urgente Noden. (Noot: veel veranderingen staan op stapel en deze regelingen kunnen vervallen of veranderen, tevens kunnen er nieuwe regelingen bijkomen).

Landelijk: Kinderbijslag, Kindregelingen (verandert in 2015), Zorgtoeslag, Huurtoeslag, Verschillende Heffingskortingen (Belastingdienst)

- Huisartsen;
- Bibliotheken;
- Inloop voorzieningen;
- Dagbesteding voorzieningen.
- Vrijwilligerscentrale;
- Participatieraad;
- UWV;
- Paswerk;
- BUUV;
- Ouderenconsulenten/ adviseurs;
- Gemeente, wethouders, raadsleden en ambtenaren;
- Leger des Heils - Bij Bosshardt -;
- Moedercentra;
- Haarlem Dagblad;
- Haarlems Weekblad;
- De Haarlemmer;
- Haarlem 105 (radio en kabeltelevisie);
- Inwoners gemeente Haarlem (ook niet minima).

4. Communicatiemiddelen

Er zijn verschillende communicatiemiddelen die ingezet kunnen worden.

4.1. Mondelinge informatie overdracht (informeel)

Minima informeren Minima; de ambassadeurs.

De belangrijkste doelgroep van dit project zijn de mensen met of rond een minimuminkomen. Zij zijn immers de echte ervaringsdeskundigen. Door trainingen in gesprekstechnieken, inhoudelijke kennis van de regelingen kunnen zijzelf met een gerichte vragenlijst en informatiemap contact leggen met andere minima om deels informatie te halen maar ook te informeren. Mensen die al gebruik maken van de regelingen en er bekend mee zijn, kunnen andere mensen benaderen in hun eigen omgeving.

Indien men wordt benaderd en geïnformeerd door iemand die zelf ook ervaring heeft met weinig inkomen, is de kans op schaamte kleiner. Ook de kwetsbare groepen zullen op deze manier beter worden bereikt dan door een professional of ambtenaar. De afhankelijkheidsrelatie is anders.

De ambassadeurs zijn betrokken bij de opzet van een planning, het kritisch doornemen van de begrijpelijkheid van de huidige regelingen en de wegen er naar toe. Zij bevragen de mensen, noteren hun bevindingen en zijn in staat om de toegang tot de regeling begrijpelijk te maken.

4.2. Mondelinge informatie overdracht (formeel)

Rol van PMO en aangesloten organisaties

De bij PMO aangesloten organisaties hebben dagelijks contact met minima vanwege hun werkzaamheden. Aangezien het hier zelforganisaties betreft, is er sprake van een onafhankelijke positie. Zij spelen reeds een cruciale rol in het actief informeren van mensen over de bestaande regelingen en oplossingen te vinden voor waar het spaak loopt. Er wordt al op structurele wijze overlegd hoe de regelingen in praktijk uit pakken.

Om mensen te overtuigen om als ambassadeur voor de minima te participeren, is een veilige omgeving onontbeerlijk. Het vergt immers lef om naar voren te treden en minima een gezicht te geven terwijl er gevoelens van schaamte kunnen meespelen en de vooroordelen over minima een voldongen feit zijn. De aangesloten organisatie en PMO vormen een dergelijke beschermde omgeving. Zij zijn in staat om zich tijdens het traject activerend, betrokken, informierend, meedenkend op mens, inhoud en proces op te stellen.

De aangesloten organisaties en PMO benaderen en trainen de beoogde ambassadeurs en begeleiden in samenspraak het proces en uitvoering van het communicatieplan. Daarnaast kunnen er snel en makkelijk activiteiten worden georganiseerd zoals voorlichtingsbijeenkomsten omdat de lijnen kort zijn.

De aangesloten organisaties en PMO zijn in staat om de uitkomsten te verzamelen en te verwerken tot concrete verbeteringen in het bereik van de regelingen en aanbevelingen die de continuering van het beoogde bereik waarborgen.

Rol van partners in het sociaal domein

Consulenten, ouderenadviseurs, de afdeling Sociale Dienst: “Het Loket” spelen hierbij een grote rol. Zij wijzen de burger op hun verantwoordelijkheid en op de mogelijkheden van de gemeente Haarlem. Zij kunnen ook hulp bieden bij het invullen van het aanvraagformulier of belastingformulieren. Of hoe en wanneer eventueel een bezwaar of klacht kan worden ingediend. Om aan dit te kunnen voldoen moet de informatie over de regelingen wel helder zijn.

4.3. Gedrukte informatie

Door de vele veranderingen in de regelingen die vanaf 1 januari 2015 worden doorgevoerd, zijn folders en ‘fysieke’ uitingen van de huidige situatie niet zonder meer verstandig. Informatie kan snel al verouderd zijn. Wel kan voor de nieuwe extra maatregelen van de gemeente vanuit de Klijnsma-gelden al worden gecommuniceerd door flyers etc.

Huidige informatiemateriaal verder onder de loep nemen. Is het begrijpelijk? Is het up-to-date? Gebruik de ‘doelgroep’ actief op zaken als toegankelijkheid, begrijpelijkheid, informatiewaarde en taalgebruik. PMO kan hier richtlijnen voor leveren. De folder Minimaregelingen dateert bijvoorbeeld uit maart 2013. Waar nodig actualiseren. Er zijn nog veel mensen die hun informatie uit gedrukt materiaal (moeten) halen.

Voor alle vormen van informatie geldt wel dat er een uniformering van bestaande begrippen wenselijk is, vooral het inkomens- en vermogensbegrip. Het moet herkenbaar blijven voor mensen. Met voorbeelden. Dit kan lastig zijn want men heeft al snel te maken met meerdere regelingen op verschillende niveaus, lokaal en landelijk.

De huidige communicatiemiddelen en regelingen (formulieren) kunnen ook door minima (het Ambassadeursteam en de bevrageden) zelf worden getoetst op eenduidigheid en begrijpelijkheid. Dit kan een signaal voor de gemeente zijn om overbodige en onduidelijke formulieren te vereenvoudigen om de stap tot aanvragen te vergemakkelijken.

4.4. Digitale informatie

Eenvoudige goed te snappen speciale website, conform de geldende webrichtlijnen. PMO kan hier verder informatie over verschaffen.

De website van gemeente Haarlem doorlopen op duidelijkheid en vindbaarheid van de regelingen. Dit kan door zogenoemde *User testing*: vraag minima om uiteenlopende opdrachten uit te voeren op de website, zoals het opzoeken van informatie over regelingen of het doorlopen van een aanvraag. Tijdens de opdracht wordt dan duidelijk of de informatie goed te vinden is, de digitale aanvraag helder is en of de informatie begrijpelijk is.

Websites als www.berekenuwrechtplus.nl en www.voormijnkind.nl actualiseren (nu verouderde informatie). Tevens door betrokken minima laten testen op begrijpelijkheid.

4.5. Lokale media

Inhoudelijke gerichte interviews met bijvoorbeeld minima zelf, ouderenconsulent, ouderenadviseur, coördinerend wethouder. Serie artikelen in Haarlems Dagblad/de weekbladen met duidelijke uitleg over regelingen en voorbeelden (casussen).

Radiospotjes en de Kabel-TV kunnen luisteraars en kijkers wijzen op het bestaan van regelingen, welke regelingen het betreft en waar men de informatie kan halen.

4.6. Boodschap

De boodschap inzake communicatie luidt: actief, helder, open en op een professionele wijze. Eerlijkheid naar de burgers en klanten: de gemeente levert maatwerk en het recht op een voorziening wordt individueel bepaald (betutteling wordt vermeden). Concreet betekent dit dat de stijl en toonzetting moet zijn afgestemd op de doelgroep.

5. Te bereiken maatschappelijke effecten

Doel van de communicatie is het wegwijs maken van de inwoners van de gemeente Haarlem in alle regelingen en voorzieningen die bestemd zijn voor de minima. Hiermee wordt het bereik van de voorzieningen vergroot en deze aanpak kan daarmee ook het gebruik van de voorzieningen verhogen. De communicatie is erop gericht om de doelgroep informatie te verstrekken en voorlichting te geven over de voorzieningen gericht op minima.

De doelgroep heeft meer kennis van het minimabeleid, voelt zich meer gehoord, gezien en betrokken bij het beleid en de uitvoering en kan ook in de toekomst als ervaringsdeskundigen worden ingezet door de gemeente in het opstellen en mede-uitvoeren van beleid en het toetsen van het bereik en de kwaliteit van de uitvoering van regelingen. De ambassadeurs werven weer nieuwe ambassadeurs om een olievlekwerking teweeg te brengen binnen Haarlem.

De gemeente kan voldoen aan de wettelijke opdracht om onafhankelijke cliëntenondersteuning te regelen. Via het communicatieplan kan gestalte worden gegeven aan het voldoen aan de wettelijke verplichting waarmee de volledige doelgroep in het sociaal domein wordt bereikt.

Eind 2015 is/zijn er:

- een significante toename in het gebruik van inkomensondersteunende regelingen;
- de concrete redenen voor non-gebruik bekend met mogelijke bijbehorende oplossingen;
- een ambassadeursteam van vijftien ervaringsdeskundigen;
- de gemeentelijke regelingen en procedures getoetst en daar nodig vereenvoudigd;
- een informeel en formeel netwerk met coördinatie om de continuering van de doelstelling te waarborgen;
- een onafhankelijke cliëntenondersteuning die de volledige doelgroep in het sociaal domein bedient.

6. Noodzakelijke voorwaarden

(Kantoor)ruimte: voor trainingen, bijeenkomsten ambassadeurs, verwerken van bevindingen uit het veld, toetsen van regelingen (papier en digitaal), open inloop.

Coördinatiefunctie (PMO): planverloop, activiteiten organiseren en begeleiden, verzamelen uitkomsten, trainingen geven, ondersteuning (procesmatig en inhoudelijk) Ambassadeurs, contact onderhouden en afstemming met aangesloten organisaties en partners.

Vast contactpersoon bij de Sociale Dienst van gemeente Haarlem. Aanpassingen, bevindingen en wellicht problemen bij “nieuwe” aanvragen moeten snel kunnen worden doorgegeven. Als men, na kennis te hebben genomen van regelingen, een begripvol oog/oor tegenkomt bij de gemeente, zal de benutting en vertrouwen in de regelingen toenemen.

De beoogde ambassadeurs zijn gebaat bij de eerder genoemde omgeving om hun werk te kunnen uitvoeren. Aangezien zij zelf tot de doelgroep behoren en kritisch aan de slag gaan met het gemeentebestuur, bestaat er een risico dat men bang is voor consequenties in hun eigen situatie als zij zich uitspreken. Het is een vanzelfsprekendheid dat dit gevoel wordt weggenomen en hun medewerking op prijs wordt gesteld.

7. Planning

4e kwartaal 2014	
	Benaderen en trainen van minima tot ambassadeur (5 personen)
	Start met bezoeken.
	Twee informatiebijeenkomsten over nieuwe maatregelen
	Twee berichten lokale media
	Folder over nieuwe maatregelen gereed en verspreid
1e kwartaal 2015	
	Beoordeling huidige regelingen op leesbaarheid
	Vier informatiebijeenkomsten
	Folder minimaregelingen getoetst en herschreven
	Benaderen en trainen van minima tot ambassadeur (5 personen)
	Twee berichten lokale media
	Artikel Haarlems Dagblad
2e kwartaal 2015	
	Evaluatiemoment
	Vier informatiebijeenkomsten geleid door minima zelf.
	Benaderen en trainen van minima tot ambassadeur (5 personen)
	Alle regelingen getoetst en indien nodig herschreven (website gemeente)
	Twee berichten lokale media
	Artikel Haarlems Dagblad
3e kwartaal 2015	
	Alle regelingen herschreven en in duidelijke folders verspreid bij partners.
	Bevindingen interviews in nota naar gemeenteraad
	Vier informatie bijeenkomsten geleid door minima
	Groep ambassadeurs op volle sterkte en zelfstandig.
4e kwartaal 2015	
	Evaluatie bereik
	Borging opgebouwd netwerk en ambassadeurs

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: martien@informatiesteunpunt.nl [mailto:martien@informatiesteunpunt.nl]

Verzonden: dinsdag 17 juni 2014 12:52

Aan: Griffiebureau

Onderwerp: Armoede om gek van te worden

Bericht aan de Commissie Samenleving van de Gemeente Haarlem d.d. 19 juni 2014; S.V.P Kopie aan college van B&W

Thema: "Armoede om gek van te worden"

Op 16 januari, 13 februari en 5 juni jl. heb ik ingesproken i.v.m. de transitie:

A. Samenwerking Beroeps- en vrijwilligers-organisaties;

B. Zorg op maat, Vraaggestuurde Zorg, de Kracht van het Zelfdoen, Kosten en Baten;

C. Voortbestaan onafhankelijke vrijwilligersorganisaties.

"Als donderslag bij heldere hemel" ontving ik begin juni jl. het tijdschrift Deviant d.d. juni 2014, met Thema: "Armoede om gek van te worden".

Hierin wordt duidelijk aangegeven waar het ISP steeds al jaren mee te maken heeft: met name hoe armoede invloed heeft op het geestelijk welzijn van mensen, waar men niet omheen kan!

U ontvangt nu al per mail het kopblad en de inhoudsopgave van Deviant (zie bijlage 1).

Speciaal wil ik uw aandacht richten op de artikelen vermeld in de Inhoudsopgave: 3, 6, 10 en 12.

Zoals in ons ISP jaarverslag 2013 is vermeld onder 2.1. t/m 2.3: Soort Contact, Actie ISP resp. Aard van de Contacten (zie bijlage 2), stellen wij ons in op:

(B) duidelijkheid, voorkomen (preventie); duidelijk in kaart brengen en oplossen (regie in eigen leven), samen met de betrokkenen, de Kracht van het Zelfdoen en (A) samenwerking met de beroeps. Veel betrokkenen, zijn al bij diverse beroeps geweest en ervoeren (door tijdsdruk?) dikwijls contactproblemen, die (C) bij onafhankelijke vrijwilligersorganisaties minder zijn.

Op 19 juni a.s. zal ik u, na uw toestemming, tijdens uw commissievergadering het hele tijdschrift overhandigen.

Met dank voor uw aandacht en inzet,

Ton de Vries, voorzitter InformatieSteunPunt in de 1e lijn ggz -ISP-

Bijlagen: 2

deviant

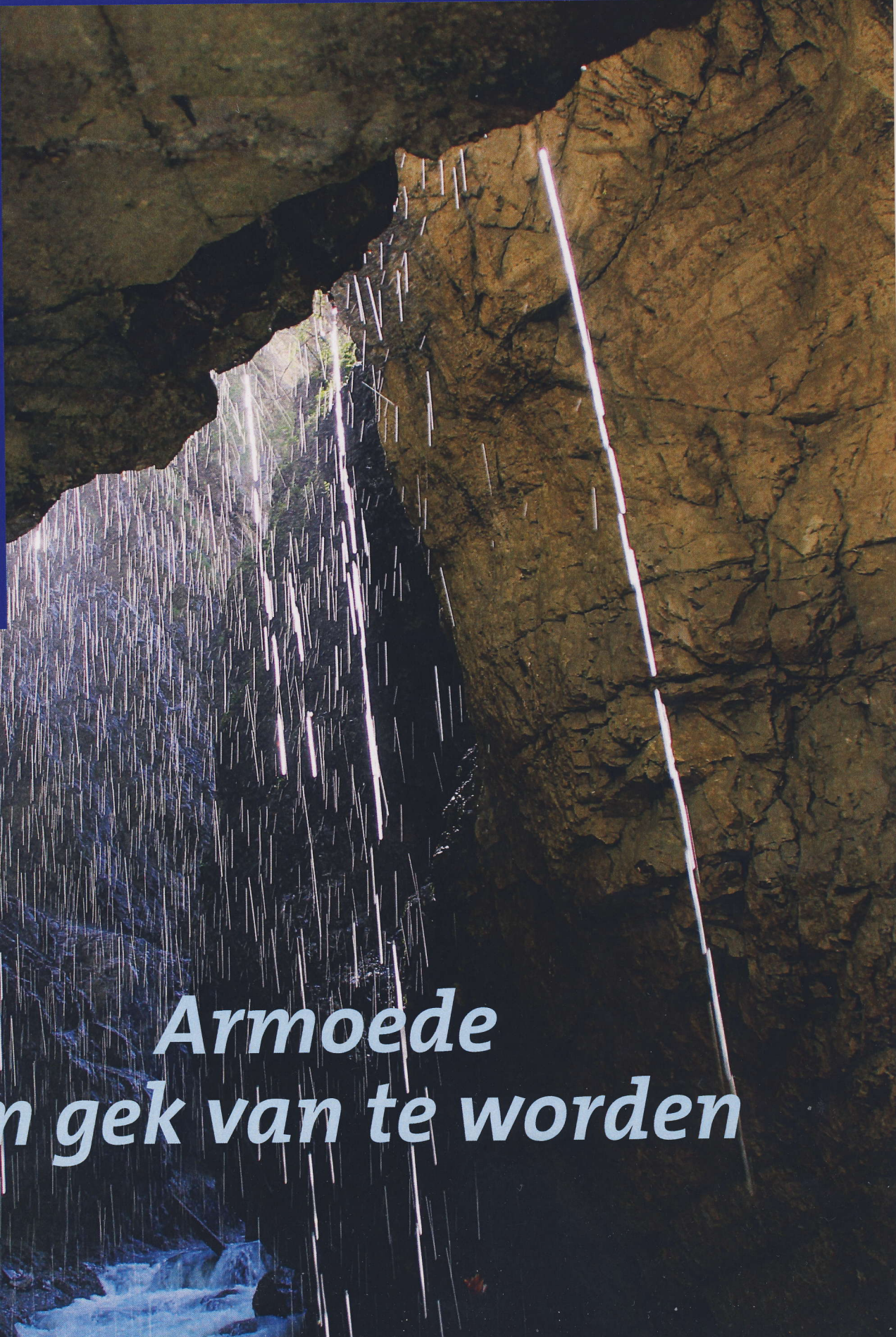
tijdschrift tussen psychiatrie en maatschappij

► **Psychose**
Filosofie, trauma en DSM

► **Toekomst van de ggz**
Meer gemeenschap, minder betweterij

nr. **81**

€ 7,50
jaargang 21
juni 2014



***Armoede
om gek van te worden***

Deviant is een kwartaalblad voor iedereen die zich betrokken voelt bij de vernieuwing en democratisering van de geestelijke gezondheidszorg en aangrenzende gebieden.

Redactie

Michi Almer, Annelies Faber, Hansje Galesloot, Aartjan ter Haar, Veronique Huijbregts, Petra Jorissen, Christien Muusse, Joop Smoor

Vaste medewerkers

Marijke Alkemade, Floris Bijlsma, Rozemarijn Esselink, Mark Janssen, Henk Maurits, Marja Morskief, Jan Theunissen, Jan Verhaegh en Gee de Wilde

Eindredactie van dit nummer

Michi Almer, Annelies Faber en Hansje Galesloot

Redactiesecretariaat

Els de Geus

Deviant, Postbus 75249, 1070 AE Amsterdam
E-mail: redactie@tijdschriftdeviant.nl

Redactieraad

Indra Boedjarath, Wilma Boevink, Hans Gaasbeek, Wouter van de Graaf, Bertie Groen, Harrie van Haaster, Frank Hoedelmans, Lourens Henkelman, Linda Horn, Marlieke de Jonge, Doortje Kal, Jaap Meeuwssen, Jan Pols, Bas van Raay, Mark Richartz, Rally Rijkschroeff, Marius Romme, Jan Theunissen, Bert de Turck, Jan Verhaegh, Hans van der Wilk, Else de Wit, Jeannette Woolthuis, Jacques Zeelen

Website

www.tijdschriftdeviant.nl

Uitgave en grafische verzorging

Koninklijke Van Gorcum BV, Postbus 43, 9400 AA Assen. Tel: 0592 379555
E-mail: tijdschrift@vangorcum.nl

Advertenties

Informatie verkrijgbaar bij de redactie.

Giften

Financiële steun voor Deviant is zeer welkom.
Giro 701644 tnv. St. Ond. Platform ggz Amsterdam

Abonnementen

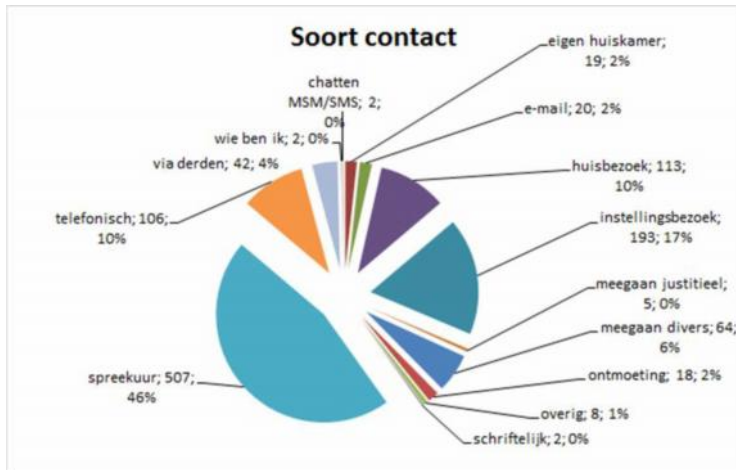
Een abonnement geeft recht op 4 nummers
Personen: € 25,90. Instellingen: € 53,60
Losse nummers € 7,50

Abonnementenadministratie

Nieuwe abonnementen en aanvragen van losse nummers: Abonnementenadministratie Koninklijke Van Gorcum BV, Postbus 43, 9400 AA Assen. Tel: 0592 379555
E-mail: deviant@vangorcum.nl
Opzeggingen dienen vóór 1 december schriftelijk binnen te zijn bij Van Gorcum. Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande toestemming van de redactie worden overgenomen.
ISSN 1381-0782

3	Redactioneel	
4	Nieuws	Berichten <i>Redactie</i>
6	Armoede in Nederland	Voer voor psychologen <i>Michi Almer</i>
10	Leven van de bijstand	Drie interviews <i>Ineke Jungschleger</i>
12	Rode cijfers	Financiële situatie ggz-cliënten <i>Aartjan ter Haar</i>
14	Column	De armoede van de psychiatrie <i>Maria de Lange</i>
15	Interview	Klanten voedselbank lopen hard <i>Hansje Galesloot</i>
16	Nieuwe daklozen	Interview met straatadvocaat <i>Jenny Boer</i>
18	Qracht 500	125 qrachtige én qwetsbare mensen <i>Annemiek Onstenk</i>
20	In Beeld	De zelfbespiegeling van Twan <i>Petra Jorissen</i>
22	Psychiatrie in 2019	Een kleinere ggz zonder betweterij <i>Jos Drões</i>
24	Boeken: Kusters	Ruimtereis door psychotisch universum <i>Petra Jorissen</i>
26	Psychose door trauma	Interview Onno van der Hart <i>Veronique Huijbregts</i>
27	Ingezonden brief	Ervaring met psychose en trauma
29	Matte Harrie	... gaat in de armoedebestrijding <i>Gee de Wilde</i>
31	Boeken	Dagboek van een DES-dochter <i>Annemiek Onstenk</i>
32	Dromen waarmaken	Verhalen op site Ervaringswijzer <i>Laura Vegter en Ireen van der Lande</i>
34	Boeken: Van Os	Naar een alternatief voor DSM-5 <i>Jan Theunissen</i>
36	Deviatheek	Boeksignalementen <i>Rozemarijn Esselink en anderen</i>
38	Film	Moeders springen niet van flats <i>Henk Maurits</i>
40	Gedicht	<i>Marion Steur</i>

2.1. Soort Contact



Naast de eigen huiskamer en huisbezoek kent het ISP ook ontmoeting en meegaan met naar instanties en advocaat of rechtbank. Instellingsbezoek (psychiatrie en detentie) vormt net als telefonisch contact een aanzienlijk aantal. Digitaal contact is nog vooral e-mailen, het SMS-en is nog te pril voor ons. Schriftelijk en via derden gebeurt ook vaker. Spreekuur, Haarlem Amstelveen en Midden Kennemerland (Castricum, Heemskerk en Beverwijk) vormt het leeuwendeel.

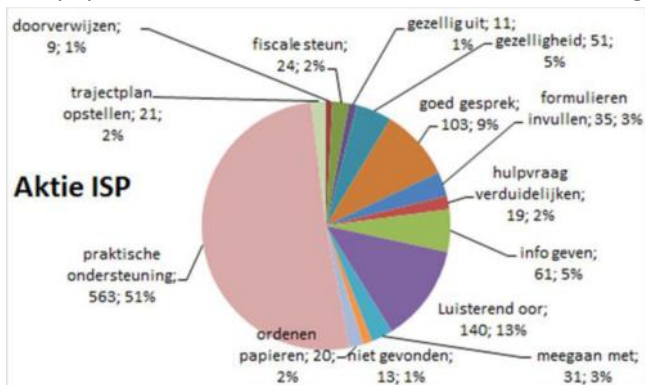
De mensen die het ISP bereikt zijn blij met: het luisterend oor, het invullen van formulieren, het invullen van hun aangifte, het ondersteunen bij een aanvraag van een uitkering, het bellen van hun

schuldeisers, het maken van een schuldenoverzicht, het bezoeken thuis/instelling, of het voorkomen van afsluiting dan wel huisuitzetting.

2.2. Actie ISP

Bij 21 klanten is een trajectplan opgesteld, dit houdt in dat samen met de klant een plan om uit de problemen te komen gemaakt. Vervolgens vraagverduidelijking, nauw samenhangend met het Luisterend oor, de hoofdkwaliteit van onze ervaringdes-kundige doch tevens hoogopgeleide medewerkers, aan bod. De praktische ondersteuning omvat onze brede dienstbaarheid.

Het papieren ordenen, formulieren invullen en info geven vormt samen met fiscale diensten een meer



actiefactor. Gezelligheid, gezellig uitje en het goed gesprek zijn de stralende kanten van onze activiteiten. Meegaan met is ondersteuning in de sociale netwerkvorming dan wel assistentie naar de instanties, waar menige klant aanvankelijk niet werd gehoord. Doorverwezen, soms passief soms actief, kan zijn naar maatschappelijk werk, wegens hun hogere status in de ogen van sommige instanties, soms ook wegens hun hogere professionaliteit en methodische werkzaamheid. Waartegenover onze belangrijkste kwaliteit is: er zijn voor de klant en naast de klant staan! Door alles heen wordt het

steeds helderder dat onze rol als voorportaal meer en meer op de voorgrond treedt, waarbij; na overdracht aan de samenwerkingspartners zoals Maatschappelijk Werk, Bewindvoering, advocatuur etc. wij als vertrouwenspersoon van de klant op de achtergrond aanwezig kunnen blijven.

2.3. De aard van de contacten

Wanneer mensen het ISP benaderen is er vaak sprake van een dringend probleem. Vaak heeft men eerder geen of te weinig begrip gevonden, dus men loopt er vaak al langer mee rond. Des te nijpender het probleem wordt.

Bij schulden komen daar de deurwaarders met hun dreigbrieven bij, die telkens opnieuw paniek kunnen veroorzaken (wat zal de huisbaas van de openbare verkoop van de inboedel vinden?) Dit is Acuut in het kort. Structureel is wanneer men in de vervolgfase samen de ordening aanbrengt in de problemen, bijv een schuldenoverzicht maken.

Eenmalig zijn soms echt eenmalig, d.w.z. adres zoeken van een locatie van o.a. GGZ-Ingheest. Soms zijn het ook de aangiftes van de belastingen, die in een keer geregistreerd worden.

Onbekend zijn contacten die misgaan (niet welkom zijn) of een andere insteek hebben zoals bijv, computerhulp.

