



STICHTING DIENSTENCENTRUM OVER DE BRUG

JAARVERSLAG OVER 2001

Dienstencentrum Over de Brug		
nr. 02038215	aan: BNP	
aan: is re	kopie: RENS	
13 DEC 2002		Burg.
ad:	er:	kopie:
ad:	er:	kopie:
ad:	er:	kopie:

**OOSTSINGEL 76,
2612 HE DELFT**

**Inhoud van het jaarverslag over 2001 van de
Stichting Dienstencentrum Over de Brug te Delft**

1. 2001 in vogelvlucht	pag 1
2. De organisatie	2
2.1. Het bestuur	
2.2 De personele organisatie	
2.3 De huisvesting	2, 3
2.4 Overige personeelsaangelegenheden	3
3. Algemeen beheer	4
3.1 Inleiding	
3.2 Bezoekers	4, 5
3.3 Personeel	5, 6
3.4 De verbouwing	6
4. De produkten	7
4.1 Inleiding	7
4.2 Huiskameropvang en postkamer	8
4.3 Maaltijden	
4.4 Budgettering	
4.5 Persoonlijke hulpverlening	9
4.6 Het project "Schoonhouden van openbare ruimten"	
4.7 Activiteiten	10
4.8 Sanitaire voorzieningen	
4.9 Sputomruil, voorlichting en straathoekwerk	11
5. Conclusie/nawoord	12
 Bijlage a De ontwikkeling van de bestede directe hulpverleningsuren per produkt	
Bijlage b De ontwikkeling van het aantal produkten	

2. De organisatie

2.1. Het bestuur

In het verslagjaar kwamen er geen wijzigingen in de samenstelling van het bestuur:

S.Mahesh	voorzitter
M.D.Kirsten	secretaris
C.Mud	penningmeester
R. van Meerten	bestuurslid
P.Slier	bestuurslid
G.Uiterloo	bestuurslid
Vacature	bestuurslid

Het bestuur vergaderde vijf maal. De stichting ABC, waarin onze stichting deelneemt heeft geen activiteiten verricht.

2.2 De personele organisatie

In het team van medewerkers kwamen in het verslagjaar de volgende mutaties.

Aangesteld werden per 1 januari 2001 mevrouw Mirjam Hollander, per 1 juni 2001 de heer Peter Kester, en per 26 november 2001 mevrouw Linda van der Kaaden. Deze drie nieuwe medewerkers werden aangesteld als hulpverlener A.

Voor het project "Schoonhouden van openbare ruimten" werden aangesteld de heren br. Hans van Bommel OFM van 1.6.2001 tot 1.9.2001, ingaande 28.9.2001 de heer B.Kommers.

De heer P.Pellikaan was in dit project werkzaam van 15.8.2001 tot 1.10.2001 en kwam wederom in dienst op 1.11.2001. Met de twee laatstgenoemde medewerkers werd een contract gesloten op z.g. oproepbasis. Dit contract gaf de mogelijkheid betrokkenen zo nodig ook in te schakelen voor het huiskamertoezicht..

De heer C.Roeleveld, huiskamerbegeleider verliet onze stichting op 1.4.2001

en mevrouw S.Gumbs op 15 oktober 2001. De heer J.Vink verliet onze stichting op 7.11.2001.

Mevrouw P. van Dooren (Melkertbaanfunctie) en de heer J.C. van Dop, hulpverlener A, die beiden waren aangemeld voor de WAO keuring genoten gedurende een deel van het jaar een suppletie op een voorlopige WAO uitkering.

Sinds het jaar 2000 valt onze stichting, na opheffing van de CAO-verslavingszorg onder de werking van de CAO-GGZ. Op grond van deze CAO werden in het verslagjaar in samenwerking met de medewerkers nieuwe functiebeschrijvingen volgens een voorgeschreven FWG model opgesteld. Deze beschrijvingen konden nog niet worden gebruikt voor een mogelijke herindeling in het vigerende salarissysteem.

2.3 De huisvesting

In 2001 werd de lang voorbereide verbouwing van de huiskamer uitgevoerd. Binnen de bestaande mogelijkheden werd de huiskamerruimte aanzienlijk vergroot en heringedeeld. Deze herindeling voorzag in een grote behoefte gezien het steeds stijgende aantal cliënten dat ons huis bezoekt. Er kwam een afzonderlijke ruimte voor een in 2002 ten behoeve van de bezoekers te installeren computer, de tafel werd vergroot, er kwam een afzonderlijke zithoek voor TV, de doucheruimte werd gemoderniseerd, er kwam een afzonderlijke toiletruimte voor de damesbezoekers en de postkamer werd opnieuw ingericht. Het meubilair werd vervangen en uitgebreid. Het schilderwerk werd uitgevoerd door enige cliënten..

1. 2001 in vogelvlucht

(dhr.C.Mud)

De trend van de laatste vijf jaren dat het aantal bezoekers van ons centrum ieder jaar toeneemt heeft zich ook in 2001 voortgezet. Met 251 openingsdagen ontvingen wij 8182 bezoekers, hetgeen ten opzichte van het voorafgaande jaar een stijging betekende van 17%.

De ontwikkeling in de belangstelling voor ons werk is in de laatste acht jaren als volgt aan te geven:

in 1994	2524 bezoekers
1995	2298
1996	2170
1997	3824
1998	5738
1999	5802
2000	6972
2001.	8182

Het gemiddeld aantal bezoekers per openingsdag steeg dan ook van 28 bezoekers in 2000 tot 33 in het verslagjaar. Was de druk van deze grotere toeloop van bezoekers op het personeelsteam in de voorafgaande jaren steeds groter en onverantwoord geworden in 2001 werd tot onze vreugde door de subsidiegever de gemeente Delft een aanvullend structurele verhoging van subsidie voor de uitbreiding van het personeelsbestand. verstrekt. De aanstelling per 1 januari 2001 van mevrouw M. Hollander als hulpverlener A met een fulltime contract en het in dienst treden van de heer P.Kester, eveneens als hulpverlener A per 1 juni 2000 met een parttime overeenkomst boden direct verlichting van de personeelsdruk. In feite werd door deze aanstellingen vooruitgelopen op de uitslag van een langdurige WAO procedure voor twee langdurig zieke personeelsleden. Pas na 20 maanden kwam van een ziektegeval de WAO beschikking met de afkeuring beschikbaar, waarna nog de procedure voor het verkrijgen van toestemming voor het beëindigen van de arbeidsovereenkomst moest beginnen. Voor een ander afgekeurde personeelslid, die een z.g. Melkertbaan vervulde was daarna geen nieuwe kandidaat beschikbaar. Hierdoor verviel helaas deze rijkssubsidie aan de stichting.

Aanvankelijk werd in het begin van het jaar na het plotseling ontslag van een huiskamerbeheerder besloten deze functie niet meer toe te passen. Het directe toezicht op het huiskamergebeuren zou moeten worden verricht door de gekwalificeerde hulpverleners, die dit werk afwisselend verrichten met het verlenen van individuele hulp voor de cliënten die dit persoonlijke contact nodig hadden. Het aantal huiskamer uren werd met 30 minuten per dag verminderd.

Een bijzondere activiteit was het in juni 2001 gestarte project "Schoonhouden van openbare ruimten". Dit project werden in de aan deze datum voorafgaande maanden voorbereid in nauw overleg met medewerkers van het Stadhuis. In de warme zomer van 2000 veroorzaakten o.m. verschillende cliënten van onze huiskamer in de binnenstad hinder aan de bezoekers. Dit project had o.m. tot doel deze hinder te voorkomen en nuttige schoonmaakwerkzaamheden in de stad onder leiding te laten verrichten. Met betaling van een vergoeding kregen in de zomermaanden onze cliënten de gelegenheid deze taken uit te voeren. Na september werd het project voor onbepaalde tijd voortgezet. Het gelukte ons bekwame projectleiders aan te trekken en mede door de attentvolle begeleiding van een medewerker van de afdeling Beleid- en projectontwikkeling van het stadhuis kwam dit succesvolle project van start.

3. Algemeen Beheer

(K.H.Andrea)

In de nazomer van 2002 lees ik de maandverslagen van het jaar 2001 waarover ik het jaarverslag moet schrijven.

In grote lijnen vallen de volgende zaken op:

- a. De stijgende bezoekersaantallen
- b. De welwillende houding van de gemeente t.a.v. onze stichting in zake personeelsuitbreiding
- c. De in het geheel meer begeleidende houding van de Gemeente in positieve zin
- d. De verbouwing

3.1 Inleiding

Het eerste punt, wat het bestuur ook al schreef, is duidelijk: sinds 1997 (zie hoofdstuk 1) is de negatieve trend van dalende bezoekers omgebogen naar boven en komen we boven de achtduizend. Dit zijn geen 8000 verschillende bezoekers maar het aantal personen wat per dag onze drempel overschrijdt en dat opgeteld over onze open dagen, (verplichting van 240 open dagen per jaar in een werkweek van 5 dagen). De huiskamer komt men om verschillende redenen binnen, de gratis koffie, thee, een praatje, de post en verder voor budgettering en het regelen van zijn eigen psychosociale en financiële zaken. Dan zijn er nog praktische zaken als de douche en de wasmachine (kosten fl 2,-) en gratis (brood)maaltijden op dinsdag en vrijdag, voorts het werkproject "schoonhouden van openbare ruimten" en, weliswaar tegenwoordig nog maar een enkeling, die spuiten omruilt.

3.2 Bezoekers

De toename van het aantal bezoekers en drempeloverschrijdingen is een feit. De aard van de bezoekers is niet wezenlijk verschillend met onze oorspronkelijke doelgroep de verslaafden. Hooguit zou je kunnen zeggen dat er wat meer nadruk ligt op de dakloosheid en wat minder op de verslaving. Maar mensen die zich meestal via de sociale dienst (eerst DMZ nu WIZ geheten) aanmelden, komen niet bij ons vanwege hun goede netwerk en sociale behendigheid. Het zijn mensen die zich na gevangenisstraf, huurschuld of huisuitzetting door overlast of als vluchteling met problemen, zich tot ons wenden.

Wat betreft het toenemend aantal bezoekers per dag zien we ook bij Parnassia (Noordeinde 13) een stijging in aantallen methadonhalers in vergelijking met vroeger. Dit betekent toch dat de populatie, die in de verslavingszorg opereert, toeneemt. Waarschijnlijk hebben we met weinig ex-verslaafden te maken, er komen er meer bij dan er afhaken, de groep wordt ook ouder en is daardoor eerder geneigd tot medicatie (methadon). Wat betreft de dakloosheid zijn er verschillende redenen genoemd. De verharding der maatschappij, die wooncoöperaties in staat stelt sneller en efficiënter te handelen inzake uitzetting door overlast of huurschuld. Het schuldgevoel wordt bij de wanbetaler of overlastveroorzaker gedeponneerd en niet meer bij externe factoren als maatschappij, psychose of moeilijke jeugd.

Deze zaken dwingen de maatschappij weer tot alternatieve oplossingen, maar soms zijn de gevolgen dermate, dat er geen weg terug meer is, zoals de dakloze zwervers die voor grote steden een probleem vormen, een probleem dat 30 jaar geleden nauwelijks bestond. Toen waren er binnen de inrichtingen nog genoeg opname mogelijkheden en dan zie je dat bijvoorbeeld een humaan bedoelde wet als de 'krankzinnigenwet', die mensen met een stoornis een opname kan doen weigeren, voor veel leed zorgt.

Voor het verbeteren van het contact met de buurtbewoner werd een speciale klachtennummer ingesteld. Dit nummer moet het mogelijk maken bewoners rond ons centrum in de gelegenheid te stellen bij hinder, veroorzaakt door onze cliënten direct ons team te bereiken. In het verslagjaar bleek ons dat relevante bepalingen in de wet op de ruimtelijke ordening het gebruik van het pand Oostsingel 76 niet toelaat dat de activiteiten van onze stichting aldaar worden uitgeoefend.

Het bestuur heeft bij het gemeentebestuur een verzoek ingediend om een tijdelijke ontheffing van deze bepalingen te krijgen. Mede op grond van door buurtbewoners ingediende klachten kwam een delegatie uit de gemeenteraad bij ons op bezoek.

2.4 Overige personeelsaangelegenheden

Voor het eerst werd, zoals reeds gemeld gebruik gemaakt van een z.g. oproepcontract. Deze contractvorm geeft mogelijkheden bij ziekte van personeel of gedurende vakantietijd tijdelijk personeel aan te trekken.

In 2001 werd in opdracht van de gemeente Delft door het bureau CC&S een vooronderzoek gedaan naar samenwerkingsvormen in de gemeente op het gebied van de maatschappelijke opvang. Met verschillende medewerkers van de stichting werden gesprekken gevoerd. Naast een in het leven geroepen stuurgroep werd een aparte werkgroep belast met het doen van onderzoek om te komen tot een z.g. passantenverblijf.

Een van onze vrijwilligers br. Hans van Bommel OFM werd in de kerk in de Raamstraat geprofest. Met dankbaarheid vermelden wij dat bij deze plechtigheid door de Minderbroeders Franciscanen in Nederland aan onze stichting een aanzienlijke gift werd gedaan. Deze gift kan worden gebruikt bij grote noden van onze cliënten.

Het gehele team volgde in het verslagjaar de cursus "Grenzen stellen aan en omgang met agressie". Mevrouw M.Hollander volgde de cursus Verslavingszorg 1. Beide cursussen werden gegeven door het Trimbos-instituut te Utrecht.

een huiskamerbegeleider zochten, kwam Peter Kester als ervaren werker eigenlijk beneden zijn niveau uit. Voor Peter Kester is het ook beter werken omdat we de huiskamerbegeleiding vanaf juni bij toerbeurt doen.

In de zomertijd krijgen Mirjam en kersverse Peet het zwaar, vanwege afwezigheid van Sharina Gumbs, Yvonne (administratie) van den Berg en Hein Andrea, vooral de budgettering is dan een heet hangijzer. Dit om diverse redenen, als het geld er staat willen de cliënten het zo snel mogelijk van onze rekening halen en als er niets staat willen ze altijd voorschotten, en dat botst.

In oktober verlaat de vice coördinator Sharina het team, zij heeft het de laatste tijd niet zo gemakkelijk. Notoire zeurders waarvoor ze zich inzet om zij aan zij te strijden tegen de "onrechtvaardigheid" der instanties en de financiële warboel die deze klanten zelf creëren. Aangezien het ook nog vaak buitenlanders zijn die het Nederlands mondjesmaat beheersen is Sharina vele uren bezig. Daarnaast de ondankbare taak van het opzetten van kwaliteitsnota's en structureren van onze instelling plus enige onterechte agressie van sommige onzer klanten doen haar kiezen voor het werk bij de kinderbescherming.

Opnieuw een dilemma, gelukkig hebben we de nieuwe werkmeesters van ons schoonmaakproject, die wij in kunnen zetten in de huiskamer en dat ook doen, vooral als Peter Kester zich ziek moet melden.

Eind november kunnen we weer een nieuwe collega, Linda van de Kaade, verwelkomen. Hein en Mirjam, die dan nog op de werkvloer staan, met inval beurten van de wakkere werkmeesters, kiezen dan voor de jeugd. Peter Kester is namelijk ook niet meer zo piep jong en de Westlandse schone, die wij nu inbrengen telt 24 lentes, een omslag in denken omdat wij er tot nu toe van uitgingen dat een beetje leeftijd ook een zekere mate van overwicht heeft. Ook onze doelgroep is niet zo jong meer, maar onze Linda doet zich zo zeker en zonder poespas voor dat wij vooral voor haar karakter kiezen.

3.4 Verbouwing

In het pand Oostsingel 76 is het een groot deel van het jaar lawaaiig en stoffig. Als de verbouwing gereed is en de nieuwe (Ikea) meubels in hun fonkelnieuwheid staan te schitteren op de dure linoleum vloer zakt de tafel door de vloer. Een gat en wie is er schuldig aan het gat? De linoleum mannen zijn niet helemaal schuldig, zij konden het niet zien dat een gedeelte van de vloer verrot was, maar gezien hun ervaring hadden zij wel iets moeten constateren. De kleine klus mannen die de rest van de verbouwing deden gingen niet over de vloer, maar hebben wel een ruimte voor licht en kleur geschapen, die veel beter oogt dan wat wij eerst hadden. De man die voet bij stuk hield inzake de verbouwing en een groot geheel wilden (het personeel wilde vasthouden aan een postkamer, die nu naar achter geplaatst is), is onze penningmeester.

Jammer genoeg was het gat niet een tafelpootgat maar moest er weggebroken worden over een meter of vier lengte, precies in het midden van de huiskamer. Het gat wat er dan was moest volgestort worden met beton. Deze operatie verliep vrij snel en we hoefden zelfs niet dicht maar gebruikten nu de achteringang.

Hoewel de doelgroepen die zich bij Jeroen of Stichting Maatschappelijke Opvang melden verschillend zijn is hun problematiek vaak gelijk; schulden, agressie, criminaliteit en gebrek om er zelf uit te komen of het missen van structuur of opvang tengevolge van verslaving, verkeerd uitgavenpatroon, eenzaamheid enz. Kort samen gevat de marginalen van de samenleving, waarbij weinigen echt werk hebben want dan schuif je weer door naar een hogere trede van de maatschappelijke rangorde, vooral sinds de arbeider deelgenoot is van de consumptiemaatschappij.

Zoals bijna elk jaar ontviel ons ook dit jaar een bezoeker, Johnnie S., een frequente bezoeker. Een aantal jaren kwam hij al veel minder en bleef bij zijn katten en leidde een rustig leventje. Toen hij enige dagen niet meer voor zijn 'meet' verscheen en visite niet werd opengedaan, besloot men vanuit Parnassia een kijkje te nemen en tenslotte met behulp van politie binnen te gaan. Men vond Johnnie dood, al voor een tiental dagen.

Er was nog een andere dode, Machmud M., een Iraanse vluchteling die nogal eens gewelddadig kon uitvallen. Dit keer werd hij door zijn dochter en vriend dermate geslagen dat hij zelf overleed.

Het derde geval was een 'schijndode'. Dood gemeld door een bezoeker, maar tenslotte toch weer levend binnen komen wandelen.

Afgekicken waren er niet veel, welgeteld één man, Erwin T., wist zich overeind te houden in de wereld van de niet-verslaafden.

3.3 Personeel

Personeelsproblematiek is ons ook wel bekend, en dat terwijl de oplossing er wel leek te zijn. Dankzij wethouder Dick Rensen werden wij vanuit de "benarde veste" (de toestand in de herfst van 2000) ontzet en beloond voor onze gestegen productiehuishouding met extra personeel.

Begin 2001 liep het alweer fout, onze huiskamerbeheerder, een ex-verslaafde, die toch weer bezweek voor de verleiding en daarmee zijn ex status kwijtraakte. In de eerste twee maanden werd het ons nog niet allemaal duidelijk, maar door de ruzie die hij thuis kreeg, werden wij wel geconfronteerd met zijn moeilijkheden, zoals het overnachten op de "stichting" en naar een citaat uit maandverslag februari (van Mirjam). "Deze situatie zorgde ervoor, dat de pas verbouwde postkamer tot een duiventil werd omgedoopt, waar we eigenlijk niet zo blij mee waren, maar ja, nood breekt wetten !!"

In maart gaat de knuppel in het hoenderhok (niet in de duiventil) en beschuldigen bezoekers tegenover ons de huiskamerbegeleider van drug(s) gebruik (heroïne). De man ontkent maar wij vragen dan een urinecontrole, hij zegt dat toe, maar neemt voordat zoiets plaats kan vinden ontslag.

Nu wij zonder huiskamerbegeleider zitten besluiten wij dat wij bij toerbeurt ingedeeld worden voor de huiskamer. Sharina die toch al worstelt met de kwaliteitsnota ziet haar kans schoon en komt iedere week met een werkindeling en verhoogt zo de structuur binnen onze chaotiek.

Een paar maanden later verdwijnt onze kluis, die zonder geld maar met papieren, terug gevonden wordt in Loosduinen. Ook in deze maand verdwijnt de fiets van Mirjam uit onze gang (nog nooit gebeurd) en loopt een cliënt door een dichte voordeur naar binnen (al eerder vertoond).

Wij krijgen per juni weer een nieuw personeelslid, die we toen in de finale bij de vorige sollicitatieronde niet aangenomen hadden, een in het werkveld bekende man (de Kessler-stichting) die graag wat dichterbij huis wilde werken. Wij kozen toen voor de duivenman, omdat wij vonden dat hij als ex verslaafde een kans moest hebben. Ook omdat wij toendertijd

Postkamer

De post, die achteloos in de Huiskamer en de Maaltijden is ingevoegd, is een van de zaken die bij ons een enorme uitbreiding heeft ondergaan.

Sinds onze oprichting hebben we al moeilijkheden gehad met mensen die of door gevangenis, huurschuld of overlast hun huis en uitkering kwijt raakten. Om ze weer snel op de rails te krijgen, dak en inkomen, kregen wij in samenwerking met de sociale dienst (WIZ) toestemming mensen op ons adres in te schrijven. Dit heeft met de verhardende maatschappij en het "wie zijn billen brandt moet op de blaren zitten" principe geleid tot een steeds groter wordende groep daklozen en in onze huiskamer het ontstaan van de postkamer.

4.3 Maaltijden

Er wordt wel gegeten, maar niet met zoveel regelmaat. Het aantal uren hieraan besteed is sterk afgenomen (56 vergeleken met 194 in 1999).

Interesse is er wel, maar medewerking zelden. Later in het jaar komt er meer structuur en worden er op de vrijdagmiddagen gratis broodmaaltijden verstrekt. Een enkele keer wordt er nog eens gekookt, soms ook plotseling niet, als de boodschapper ineens met het boodschappengeld weg blijft. We blijven streven naar fatsoenlijk gedrag tijdens de spaarzame maaltijden, maar dat blijkt veelal ook gedoemd tot mislukken...

4.4 Budgettering

Een gedeelte van de uitkeringsgerechtigden hebben een redelijk inkomen en een gedeelte een laag inkomen, maar kunnen er in de marge zonder problemen mee rond komen en die groepen komen niet bij ons op de Oostsingel. Bij ons komen de echte verliezers, waarbij sommigen zich als één dags miljonairs voordoen en wel op betaaldag. De dag der uitkeringen en de dag daarna is het ook altijd even rustiger, behalve natuurlijk als de uitkeringen bij ons nog niet binnen zijn en wel bij de collegabijstandtrekkers. De boodschapper van het slechte nieuws is altijd de pineut en het budgetteren vergt dan ook diplomatiek optreden vooral (en dat gebeurde nogal eens in 2001) als de uitkering bij ons later binnen is. Aangezien geld gelijk staat aan dope, huur, gas, licht, water, ziekenfonds en casema + afbetalen schulden is iedere vertraging voor de cliënt een ramp. Onze cliënt is altijd haastig, heeft het druk met niets doen, scoren of alcohol drinken en wil vooral niet wachten. Sommige "eeuwige" haasters nemen voor zichzelf, als ze eenmaal in het uitbetalingskantoortje zitten, alle tijd en zorgen weer voor extra vertraging

Voor de budgetteerder was en is het voortdurend opbotsen tegen het leeggraaien van de eigen rekening, want is de rekening leeg dan begint het gebedel om voorschotten of het bedenken van voorvallen waarbij voorschotten gegeven kunnen worden. Een "neen" leidt tot ontstemming of agressie, maar "ja" is moeilijk te verkopen, het slalommen om zoveel mogelijk nee's te verkopen zonder voortdurend onder de verbale woede der cliënten te zitten is een ingewikkeld spel.

4. Producten

4.1 Inleiding

In het verleden werden wij van overheidswege altijd geconfronteerd met een budget dat wat onze activiteiten betreft in orde was, maar op het gebied van personeel de portefeuille gesloten hield. Met de aankondiging van de productenhuishouding zou een toename in principe leiden tot een grotere subsidie. Productenhuishouding is dat je per productie-eenheid je subsidie moet aantonen bijvoorbeeld aantal bezoekers, aantal open dagen, aantal activiteiten tot in het kleine toe het aantal douches van onze bezoekers.

Deze producten zijn:

1. *Huiskameropvang met het Postkamerbeheer* (aan laatstgenoemde taak wordt afzonderlijk aandacht gegeven)
2. *Maaltijdenverstrekking*
3. *Budgettering*
4. *Persoonlijke hulpverlening*
5. *Werkproject 'Schoonhouden van openbare ruimten'*
6. *Activiteiten*
7. *Sanitaire voorzieningen*
8. *Sputomruil en verstrekken van anticonceptiva*
9. *Voorlichting*
10. *Straathoekwerk*

4.2 Huiskameropvang met Postkamer

Aanvankelijk van start met een 36-urige huiskamerbegeleider, die slechts zijn taken voor korte tijd uitvoerde. Met zijn vertrek is ook de vorm van begeleiding in de huiskamer veranderd. Thans verdelen we de taken in huiskamerbegeleiding beneden en maatschappelijke hulp boven. Het maatschappelijke deel van het werk in de vorm van hulpverleningsgesprekken, administratie, telefoneren met instanties maakt het werk tot een gevarieerd geheel. Doorgaans is de sfeer in de huiskamer goed, maar natuurlijk zijn er ook de nodige vechtpartijen, hoewel die meestal onderling plaatsvinden. Een cliënt, die door een glazen deur loopt op zoek naar een stafid is helaas ook voorgekomen, gelukkig wist een collega de man weer beneden te krijgen, maar ook de bemoeienis met vechtpartijen zijn niet zonder risico.

Per maand schrijft de staf een maandverslag wat alle incidenten beschrijft. Als ik ze teruglees weet ik in ieder geval dat ik geen saaie baan heb. Je voelt je soms net een politie-agent, want een kenmerk van de dominante persoonlijkheid, die zich doorgaans in onze huiskamer bevindt, is dat hij roept om strenge regelgeving. Wij hebben nogal wat van die bezoekers die graag anderen hard gestraft zien worden, de straf als te soft ervaren, maar wee als zij zelf gestraft dreigen te worden, dan gebruiken zij de hele junken truccendoos om er onderuit te komen. Nog lastiger wordt het als het hier een allochtoon uit een ver land betreft, omdat je geneigd bent zijn "normen en waarden" als cultuurverschil te bezien. Bij herhaling blijkt dan toch dat het toepassen van de normale regelgeving het beste middel is ongeacht geografische geboorte. De Huiskamer, een levendig geheel!

In het begin verliepen deze gesprekken niet altijd even vriendelijk maar in mei 2001 kwam Maarten dan toch met het werkproject, wat ondanks de scepsis van o.a. de Delftse pers, als een succes gezien mag worden.

Na de zomerperiode laten de pioniers Hans en Jeroen het werk over aan een nieuwe werkmeester Peter Pellikaan, die eigenlijk een goochelmeester is.

Van Jeroen valt nog te vermelden dat hij ons van de "post"duiven bevrijd (in feite zijn het kroppers) en daarmee de postkamer weer roekoe vrij maakt en zijn auto getroffen wordt door een bierfles van een onzer bezoekers dwars door de voorruit.

Ondertussen moeten we bij het werkproject allemaal regels bijstellen en schorsen wij mensen, die toch drinken of cannabis roken tijdens de diensturen, wat natuurlijk weer met het nodige tumult en ontkenningen gepaard gaat, maar blijkt te werken.

Later in het jaar blijken wij we, als Maarten V. kiest voor continuïteit van het werkproject, dus niet alleen als afleider voor de stadse hangplekken (Koorbeurs, Markt) te hebben gediend.

Ook kunnen wij Bart Kommers als werkmeester inzetten die vanwege een paar verschoven nekwervels hem als bouwvakker (zie ook verbouwing) ongeschikt maken.

4.7 Activiteiten

We kunnen de activiteiten splitsen in die van de huiskamer en die buiten de huiskamer. Tot de eerste activiteiten behoren de dagelijkse c.q. wekelijkse zaken zoals tafeltennis, kaarten, tafelfootbal, schaken en zaken zoals kleien, met pasen eieren verven en overige feestdagenevenementen waarbij de decembermaand natuurlijk een extra speciale plaats inneemt. Naast dit binnengebeuren hebben we in dit jaar het hardlopen, zwemmen, filmbezoek, fietstochten, looptochten waaronder de jaarlijkse Jaguilpaloop, met andere woorden, alles wat buiten het pand Oostsingel 76 plaatsvond en waarbij onze stichting de organisatie en verantwoordelijkheid heeft.

In het voorjaar hadden we een hardlopgroepje met na afloop zwemmen, in mei houden we enkele strandtochten in training voor de Juigalpaloop. Op één van die trainingstochten krijgen we terugkerend van Wassenaarse Slag naar Scheveningen met stormwind te maken. Vooral de Iraänse deelnemers weten niet wat ze overkomt. De Jaguilpaloop is van Leiden naar den Haag en start middernacht en de afstand van ongeveer 25 km ligt er ook niet om. In verhouding was de Drentse fietsvierdaagse vanuit Meppel met 60 km per dag veel makkelijker, maar door het kamperen in de regen en de weinige bagage onzer deelnemers kreeg het toch iets van een overlevingstocht.

4.8 Sanitaire voorzieningen

Als onderdeel van het binnenlopen in de huiskamer is de douche als voorziening bedoeld voor de dakloze medemens. Daarnaast wordt natuurlijk door de huiskamerbezoekers, maar ook door de buiten rondhangende passant gebruik gemaakt van de toiletten, waar we er dit jaar eentje extra van hebben gekregen (officieel een damestoilet). Voor het wassen van kleding zijn er nog altijd een wasmachine en wasdroger en het gebruik hiervan wordt samengevat onder het kopje: sanitaire voorzieningen. Er is een daling geconstateerd: er werd hier 243 keer vorig jaar gebruik van gemaakt naar 169 dit jaar. Dit zou te maken kunnen hebben met het tijdelijk buiten gebruik zijn van deze faciliteiten.

4.5 *Persoonlijke Hulpverlening*

De hulpverlening behelst een druk scala van regeling inzake schulden, sociale en emotionele ondersteuning, tot zaken waar we niet deskundig in zijn, maar wat wel op ons bordje komt zoals gezinsproblemen, relatiemoeilijkheden, scheiding en ook praktische dingen als huisuitzetting, opslag van spullen en geen dak voor de nacht.

Ook in de kleine, praktische zaken moet je niet al te makkelijk 'ja' zeggen. Een koffer of bed die bij ons gestationeerd wordt blijft niet de beloofde 2 maanden staan, maar een jaar of langer, net als de zak met kleren die 'even' geparkeerd wordt en na 2 maanden weet niemand van ons meer van wie al die klerenzakken in de postkamer zijn.

Bemiddeling in een relatie van bezoekers die allebei over de vloer komen is je op glad ijs begeven. Ook hebben wij juist in 2001 in onze huiskamer nog al wat moeilijkheden tussen ruzies van voormalige paren. De bezoekers maken het ons ook niet gemakkelijk, zoals het niet op tijd komen, het negeren van afspraken en de taal voor wat betreft de vluchtelingen.

Daarnaast is ook de ambtelijke taal van gerechtelijke stukken moeilijk leesbaar, instituten als GAK, Incassobureaus, deurwaarders, belastingen en vreemdelingenpolitie moeilijk tot bijna onmogelijk te bereiken, zodat veel correspondentie via brieven moet verlopen. Vooral Sharina en later ook Mirjam krijgen met extreem moeilijke gevallen te maken.

Met Peter Kester halen we expert het team binnen inzake belasting en schuldregeling.

Door gebrek aan overnachtingsmogelijkheden in de eigen regio moeten daklozen vaak uitwijken naar de grote steden. Den Haag (de Kesslerstichting) of Rotterdam (Havenzicht) en zit je met direct daar aan gekoppeld een reisprobleem: zwart of officieel reizen, in het midden gelaten of er sowieso plaats is, want het zit vaak al tjokvol. Deze problemen leggen mooi de nadruk op de vicieuze cirkel van het marginale bestaan van een dakloze. Op het moment van een paar gulden uitgeven bij het begin van de dag, zit je dan met een scala van keuzes: alcohol of brood, dope of eten, zwart of betaald openbaar vervoer, geld voor een overnachting of slapen bij een kennis of in de buitenlucht. Het leven is vol mogelijkheden, maar als je helemaal zonder geld zit, zijn de keuzes wat beperkter. Tegenwoordig kan bijna iedereen een uitkering krijgen en dan begint de keuze al bij het ontvangen van geld: eerst genieten en dan zien waar het schip strandt of spaarzaam maar sober de maand door. Cynisch zou je kunnen stellen dat over de drempel van de Oostsingel vooral levensgenieters komen, alleen de vreugd is slechts van korte duur.

4.6 *Werkproject 'Schoonhouden van openbare ruimten'*

Als het Werkproject start verbinden we die ook met "oude" vrijwilligers, Jeroen Vink en Franciscanenbroeder Hans van Bommel.

Twee keer in de week gaan de heren op stap met 5 cliënten, die gewapend met opraapstokken (picolateurs) de stad schoonmaken. In het begin is het steeds dezelfde groep, die zich van 10 tot 15 uur bezig houdt met zwerfvuil, maar als de betaling werkt, breidt de groep zich uit en ontstaan er wachtlijsten. Ook onze Iraanse bezoekers doen mee. Dit project is voorbereid door gemeenteamtbaan Maarten Verbaan en wij moeten zo in een dubbel kader een einde maken aan de overlast van junks en drinkeboeren in Delfts binnenstad en ook om de bezoekers van de S.D.O.B. tot enige zinvolle activiteiten te krijgen. Hieraan vooraf gingen talloze gesprekken waarbij zowel de wijkagenten van de binnenstad betrokken waren, als voornoemde Maarten V. als mede Hein A. en bezoekers van de S.D.O.B.

5. Conclusie / Nawoord

Om een stuk sfeer te schetsen drukken we een maandverslag af en wel van de laatste Maand. We kunnen stellen dat de maand december de maand is die naar het einde voert en naar het nieuwe begin. Het jaarverslag 2002 wacht al weer...

December 2001

** de namen zijn gefingeerd*

De laatste maand van het jaar 2001, de maand van de feesten, van het achterom en vooruitkijken, voor onze doelgroep een extra belasting. Een van de bezoekers die veel aandacht nodig heeft is Achmad, die via de voicemail in het Arabisch met veel medeklinker klanken zijn liefde voor Mirjam uitdroeg. Zodoende hebben we de voicemail gewist en horen we nu Yvonne. Mirjam probeert de lastpak in toom te houden, maar dat is af en toe onmogelijk. Het Sint 'Peet P' en zwarte piet 'Ineke O.', beginnen we aan de dag der dagen, maar als het beroemde duo naar beneden komt was de zaak net leeg gelopen. Gelukkig komen daarna de bezoekers terug. Alleen Sofie (voor wie we een fietsslot cadeau hebben) loopt voor de uitreiking der goede gaven kwaad weg, om een ons onbekende reden. De kleine Samir heeft geen kadootje, zodat Hein zich door de regen spoedt voor iets in de zak en mist daardoor een groot deel van het 'heerlijk middagje'. De coördinator krijgt een pakje met een mooi gedicht en er is chocolademelk te over. Reza krijgt te horen dat hij het land moet verlaten en Isfahan is boos, omdat hij niet mag werken (invallers Eddie en Edo) 6 en 7 gingen hem voor. De GGD zoekt contact met ons over de open tbc patient. Mirjam komt in botsing met de Rijswijkenaar J.A., een Indische man met lang haar, die altijd rond hangt op het station en sinds kort onze huiskamer frequenteert. Hij provoceert openlijk door bier in de huiskamer te drinken, als Mirjam en Hein hem schorsen wordt hij heel boos en roept dat wij niet oké zijn. De broodmaaltijden verlopen ook chaotisch en zijn het woord maaltijd niet waardig is een volpropwedstrijd in een zo kort mogelijk tijdsbestek, ook daar worden de regels weer aangescherpt. Pablo wast Peter P zijn auto, maar sluit de deur met vergrendeling, terwijl het sleuteltje in de auto zit. Zijn vrouw die het reservesleuteltje brengt, is niet in haar nopjes. De kopieermachine doet het niet goed en ze brengen een nieuwe. Petrus ligt met een lymfeklierontsteking in het ziekenhuis en wordt daaraan geholpen. Rode Rob en Waldo (de man die in het najaar door 4 of 5 politiewagens werd afgevoerd) ruziën over het inwonen van rode Willem en het vervolgens niet betalen van de huur. Ik bemiddel en regel wat ook betreft het hondje van Waldo, Quinzy boy, die bij Pierre en zijn vrouw is. Waldo regelt alles via lange brieven in spreektaal geschreven en via de telefoon. Ik heb een soort rechter en kassier functie, want er moet ook geld komen voor het onderhoud van W's viervoeter. De opvanginstellingen vergaderen over het passantenverblijf. De kunstkerstboom wordt weer van zolder gehaald en zowel geschorste J.A. als Ineke komen met een kerststukje en dan is er weer de kerstmaaltijd. Bij de Chinees 100 meter verderop wordt het eten weer afgehaald, maar er omheen is toch veel werk. De huiskamer transformeren in een sfeervol kerstgeheel, de versiering, het fruit, de noten, het toetje, vanwege Hein's ervaring met dit soort activiteiten loopt alles gesmeerd, maar het kost wel veel tijd. Op de avond zelf zijn zowel Hein, Linda, Peter P., Hans van Bommel aanwezig is en Mirjam tot aan de maaltijd. Er komen 27 eters waaronder Petrus die 's middag nog in het ziekenhuis lag. De laatste dag van het jaar is een ladiesday. De drie dames Yvonne, Linda en Mirjam doen de budgettering waar slechts een beperkte voorraad nog van aanwezig is in verband met de komst van de euro. Mirjam haalt nog appelflappen en olieballen, verzorgt een bloedneus en knipt Tobi's lange haren voor een frisse look in 2002. In totaal komen er 689 bezoekers over 20 dagen, een gemiddelde van 4,5 bezoekers.

4.9 Sputomruil, Voorlichting en Straathoekwerk

Deze drie bovengenoemde zaken zijn een beetje de producten die miniem gedaan worden. Wat sputenomruil betreft is dat niet anders dan: gelukkig, er zijn gewoon weinig spuiters. Weliswaar heeft de als de 'laatste der mohikaan van de naald' in jaarverslag 2000 opgevoerde versterking gekregen van een vrouw die kwam instromen in Delft. Maar de sputenomruil bleef op een laag peil, ook omdat er meestal bij Parnassia werd gewisseld, maar waar het ook niet echt hard liep. Verstrekken van condooms komt dan nog wel regelmatig voor, maar loopt ook niet echt de spuigaten uit.

Het Straathoekwerk, ooit in 1979 met Rob van Meerten in Delft gestart, werd door mij in 1982 als fulltime overgenomen. Van het begin af aan heb ik naast signalering ook geprobeerd daadwerkelijk hulp te verlenen. Zo zelfs dat ik vroeger met Wybe Dijkstra (secretaris Welzijn) een regeling had getroffen, dat tegen een geringe vergoeding mensen bij mij thuis konden overnachten. Dat gaf relationeel nog al wat moeilijkheden, want als je de slapers binnen haalde, kreeg je ze er nauwelijks uit. En daar waren bijzondere exemplaren bij, een vrouw die de drempel niet over durfde, de heer Koffermans die hele gesprekken tegen zichzelf en zijn koffer hield, Arnold, de oude Indo, die de draad des levens af en toe kwijt raakte, mw. St. Jago, die grote bolknakken rookte en eeuwig boos was op prinses Beatrijs. Een engelse stagiaire noemde het dan ook 'Hains little madhouse', ook omdat we in die dagen niet alleen 3 honden hadden maar ook nog hondenopvang deden, zodat er altijd wel een zes of zevental trouwe 4 voeters rondliepen. Maar goed, nu is het Straathoekwerk beperkt tot 4.5 uur per week, de signalering staat daarmee op een laag pitje, te meer omdat straathoekuren ook nog aan aan overuren of vergaderuren besteed worden. Zo wist ik wel dat in een bepaald cafe op de Beestenmarkt een dubieus publiek kwam (nogal wat oude Dimple jongens*), maar dat er een echte bende school waarbij tegen de voormalige 'Dimple portiers' acht en tien jaar geest werd had ik toch niet gedacht.

Een andere gebeurtenis is, dat ik tijdens mijn vakantie in Frankrijk zowel door de politie als door de plaatselijke pers gebeld werd over de verdwijning van mijn zogenaamde pleegzoon, Alexander Mustert. Met Johnnie S. (zie hoofdstuk 3.2) in het achterhoofd raad ik aan het pand open te breken. Alexander blijkt later gewoon een paar daagjes afwezig geweest te zijn en is zeer ontstemd over het openbreken van zijn deur en het verwijderen daarna van wat hij zijn verzameling noemt en anderen als rotzooi ervaren. Of de komkommertijd er debet aan is weet ik niet, maar de plaatselijke pers pakt breed uit over de verdwijning, terugkomst en opruiming of, in Alexandriaanse termen, de vernietiging van een jarenlange verzameling. De krant meldt iets over duizenden lege pakken vruchtensap, maar volgens Alexander ging het over een sinaasappelwikkelfcollectie. Hoe het ook is, achteraf bleek de man die bij mij de achtergebleven dieren verzorgde een sleutel te hebben van het huis, wat Alexander zelf ook niet meer wist.

De Voorlichting, ooit een van de successen van ons bedrijf, werd nauwelijks meer gevraagd. Of dit algemeen is, of de leraren er ondertussen zoveel van afweten dat ze ons niet meer nodig hebben, weet ik niet. Toentertijd in 2000 werden bepaalde scholen overgenomen door het Prat. Er is ook een nieuwe organisatie, Lotus, die hetzelfde doel heeft als de Ouders van Drugsverslaafden. Voor Lotus heb ik nog een voorlichting gegeven en hebben we als 'kenners' gezellig na gebabbeld, want al die vrienden en familieleden, die een kind of vriend begeleiden worden in de loop der tijd een soort gedragsservaringsdeskundigen.

* Dimple was een berucht café in de Kromstraat

BIJLAGEN

Bijlage a De ontwikkeling van de bestede direkte hulpverleningsuren per produkt

Produkt	bestede hulpverleningsuren in		
	1999	2000	2001
opvang huiskamer	1973	1464	2240
aktiviteiten	101	487	245
sanitaire voorzieningen	17	40	31
maaltijden	194	132	56
sputtomruil	2	5	7
persoonlijke hulpverlening	769	422	1162
budgetteringshulp	345	246	240
straathoekwerk	58	85	88
voorlichting	29	51	32
projekt Schoonhouden en opruimen van openbare ruimten	=	=	348
totaal	3141	3285	4419

Bijlage b De ontwikkeling van het aantal produkten

Produkt	Aantallen in			
	1999	2000	2001	
Opvang huiskamer	240	245	251	openingsdagen
Aktiviteiten	7	17	20	aantal sessies
Sanitaire voorzieningen	223	243	169	gebruiken
Maaltijden	543	581	390	
Spuitomruil	7	6	15	
Persoonlijke hulpverlening	401	977	1765	gesprekken
Budgetteringshulp	688	722	645	
Straathoekwerk	18	52	47	
Voorlichting	26	25	13	
Pr.Schoonhouden	-	-	43	werkdagen