

Stichting Dienstencentrum "Over de brug"

Jaarverslag 2002

(Door C. Mud en K.H. Andréa)



Oostsingel 76
2612 HE Delft

Inhoud jaarverslag SDOB 2002

			<u>Pagina</u>
Hoofdstuk	1	2002 in vogelvlucht	1
Hoofdstuk	2	De organisatie	2
	2.1	Het bestuur	2
	2.2	Samenwerking maatschappelijke en vrouwenopvang	2
	2.3	De personele organisatie	3
	2.4	De huisvesting	4
	2.5	Overige aangelegenheden van organisatorische aard	5
Hoofdstuk	3	De uitgevoerde taken	6
	3.1	Inleiding	6
	3.2	Bezoekers	7
	3.3	Activiteiten	8
	3.4	Personeel	10
	3.5	Maaltijdenverstrekking	10
	3.6	Persoonlijke hulpverlening	11
	3.7	Budgetteringshulp	11
	3.8	Infrastructuur/gebouw	12
	3.9	Overige projecten	13
	3.10	Bestuur	13
	3.11	De buurt	13

Delft, november 2003

1. 2002 In vogelvlucht (door C. Mud)

Onze bedrijfsdrukte steeg in 2002 opnieuw door een stijging van bijna 27% van het aantal bezoekers. Het onvoldane gevoel dat we als organisatie geen feitelijk inzicht hebben in de achtergronden van deze jaarlijkse stijging blijft. Wel weten we dat ook in 2002 de trend zich heeft voortgezet dat het aantal daklozen met een korte of langere tijd zwervend bestaan een steeds groter aandeel gaat vormen in ons totaal cliëntenbestand. Dit kan worden geconcludeerd uit een verdere stijging van het aantal bezoekers dat vraagt ons huis als postadres te mogen gebruiken. In het volgende verslag over de uitgevoerde taken wordt onder het onderdeel bezoekers hier verder op ingegaan. Ook stijgt langzaam het aantal allochtone cliënten.

Aangezien geen tellingen meer worden bijgehouden over de aard van de problematiek of hulpvragen van onze bezoekers kan niet zonder meer worden gezegd of het aantal verslaafden zich wijzigt.

De ontwikkeling van het aantal bezoekers in de laatste negen jaren is te zien uit de volgende cijfers

1994	2524 bezoekers
1995	2298
1996	2170
1997	3824
1998	5738
1999	5802
2000	6972
2001	8182
2002	10376

Een recent onderzoek naar het aantal geregelde bezoekers, waarbij ook het aantal postadreshouders waren betrokken gaf een getal van 250 namen aan van personen, die ons centrum frequent gebruiken als centrale ontmoetingsplaats in hun veelal ongestructureerd dagelijks leven. Bij 240 openingsdagen van de huiskamer per jaar zijn er gemiddeld 42 bezoekers per dag.

Mede door de toegenomen aantal bezoekers werd in het verslagjaar besloten weer terug te gaan tot het systeem van een vaste huiskamerbegeleider die in dit werk wisselend wordt bijgestaan door een hulpverlener. Het was verheugend dat het gemeentebestuur van Delft ons hiervoor in het verslagjaar een verhoging van de subsidie toekende. Daardoor was het mogelijk ingaande 1 juni 2002 de heer P. Pellikaan met een volledige werkweek als zodanig aan te stellen. De heer Pellikaan had reeds een jaar zijn sporen verdiend als leider van het project "Schoonhouden van openbare ruimten". Het vervangen van de heer Pellikaan voor dit project heeft veel hoofdbrekers gekost. Pas per 16 november 2002 lukte het in deze vacature te voorzien door de aanstelling van de heer V. van Velthoven. Intussen was het project voortgezet met een wisselende leiding.

Na de proefperiode voor dit project die 1 september 2002 afliep werd deze activiteit na deze datum voortgezet. Een evaluatie toonde intussen aan dat een van de doelstellingen van het project, t.w. het verkrijgen van meer rust in de binnenstand was bereikt. Ook van de zijde van onze bezoekers is de belangstelling voor deelname aan het project blijvend groot. De beloning voor dit schoonmaakwerk zal hierbij zeker een grote rol spelen..

De toename van het aantal bezoekers werkte door in de aantallen persoonlijke hulpverleningsgesprekken en de budgetteringshulp.

2. De organisatie

2.1. Het bestuur.

In het verslagjaar kwam er geen wijziging 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

De heren Mahesh, Mud en Uiterloo werden conform artikel 6 van de statuten in het verslagjaar herkozen. Het bestuur vergaderde zes maal.

2.2 Samenwerking maatschappelijke en vrouwenopvang.

In opdracht van het gemeentebestuur van Delft is onderzoek gedaan naar een intensieve samenwerkingsvorm in Delft met de stichtingen Jeroen, Vrouwenopvang Zuid-Holland en Maatschappelijke opvang. Onze stichting heeft op bestuurs- en uitvoeringsniveau in dit onderzoek geparticipeerd. Er werd meegewerkt aan de inventarisatie van hulpverleningsvormen en benodigde deskundigheden, een afzonderlijke voorbereiding vergde de oprichting van een zogenaamd passantenverblijf. De door een adviesbureau en stuurgroep uitgebrachte rapporten werden intensief besproken met de medewerkers van de stichting. Met behulp van een bereidheidverklaring (convenant) nam onze stichting deel aan het voorbereiden van het veranderingsproces.

2.3 De personele organisatie.

Per 1 januari van dit jaar werd mevrouw M. Hollander aangesteld voor onbepaalde tijd en werd daarbij bevorderd tot hulpverlener B. Als eerste plaatsvervangster van de coördinator werd zij in het bijzonder belast met de zorg voor de kwalitatieve verbetering van de hulpverlening en de rapportage van het stichtingsgebeuren.

De coördinator de heer H. Andrea werd op dezelfde datum ingeschaald in groep 55 van de CAO –geestelijke gezondheidszorg en kreeg de persoonlijke titel van directeur van de stichting.

Wegens het grote aantal ziekte dagen in zijn eerste dienstjaar werd de arbeidsovereenkomst met de heer P. Kester met een jaar verlengd. Met de heer B. Kommers werd een arbeidsovereenkomst bij oproep gesloten. De heer B. Kommers heeft ons geholpen zowel met het project Schoonhouden van openbare ruimten als met het huiskamerbeheer.

Na een lange proceduuretijd werden mevrouw P. van Dooren en de heer J.C. van Dop op grond van een WAO keuring arbeidsongeschikt verklaard: na verkregen toestemming van Arbeidsvoorziening werd ontslag verleend.

Drie personeelsleden hebben gebruik gemaakt van de zogenaamde PC regeling volgens het CAO-GGZ.

In het verslagjaar heeft mevrouw L. van der Kaaden de cursus verslavingszorg gevolgd en mevrouw M. Hollander nam deel aan een begeleidingscursus verslaafden bij het instituut de Hoop de Dordrecht. Er werden voorbereidingen getroffen om alle personeelsleden in 2003 een oriënteringscursus Windows, Word en Excel aan te bieden.

Voor de beoordeling van de in 2001 opgestelde functiebeschrijvingen volgens het door de CAO-GGZ voorgeschreven FWG model werd het advies van een derdedeskundige ingeroepen.

Eén van onze vrijwilligers/tijdelijk medewerker de heer H. van Bommel werd in het verslagjaar geprofest in de Franciscaanse orde (OFM). De heer van Bommel besloot bij de gelegenheid van dit feest met de daarbij behorende receptie zijn ontvangen giften o.m te bestemmen voor het vormen van een fonds, waaruit onze medewerkers kunnen putten om in schrijnende gevallen onze cliënten financieel te kunnen ondersteunen met een kleine lening of een gift. Met deze ontvangen gift van bijna € 3000,00 kan in de komende tijd in verschillende persoonlijke noden worden voorzien. Dank voor dit initiatief

Vooraf door de inzet van onze administratieve medewerkster mevrouw Y. van den Berg die zich via een cursus tijdig had bekwaamd in de omzetting naar de euro van onze geautomatiseerde boekhouding kon deze conversie zonder grote problemen worden uitgevoerd.

De sterke verhoging van de CAO-GGZ salarissen werden in 2002 niet voldoende gedekt door de gemeentelijke subsidie voor loon en prijsstijgingen. Onder meer daardoor ontstond er een aanzienlijk nadelig exploitatie tekort in het verslagjaar.

Er was nog geen gelegenheid tot het voeren van de door het CAO voorgeschreven jaarlijkse functioneringsgesprek met het personeel.

Het personeel maakte een studiereis naar Brussel, waar de heer van Bommel OFM een rondleiding gaf in een Franciscaans opvangproject voor verslaafden en daklozen.

2.4 De huisvesting

Nadat in 2001 de verbouwing en inrichting van de vergrote huiskamer was gereed gekomen was in 2002 plotseling een reparatie van een deel van de huiskamervloer noodzakelijk. In het verslagjaar participeerde onze stichting in een kort rechtsgeding dat de bewoners van de omgeving van de Oostsingel tegen de gemeente hadden aangespannen om het huiskamerproject te sluiten. Onze stichting gebruikt het pand in strijd met de betreffende bepalingen van het bestemmingsplan.

De buurt maakt verwijten over hinder en overlast die het gebruik van de huiskamer voor de omgeving met zich meebrengt. Er werd overleg gepleegd met een afvaardiging van de buurtbewoners bemiddeld door de gemeentelijke buurtadviseur. De rechter verleende de gemeente uitstel om naar andere huisvestingsmogelijkheden om te zien.

Ondanks de verbetering van sloten in deuren werd na de inbraak in 2001 in het verslagjaar wederom € 700,00 ontvreemd door braak aan de achterzijde van het gebouw.

2.5 Overige aangelegenheden van organisatorische aard.

Na een lange voorbereidingstijd welke o.m. nodig was om een geschikt bureau te ontwerpen en te vervaardigen werd in het voorjaar in de huiskamer een computersysteem geïnstalleerd voor het gebruik door de cliënten. In de loop van het jaar werd het systeem steeds meer gebruikt o.m. voor het zoeken naar informatie over huisvestingsmogelijkheden, sociale uitkeringen en het gebruik van internet.

In 2003 wordt gestart met het geven van een computercursus voor de cliënten.

De computer van de boekhouding werd door een nieuw systeem vervangen. Een internet/e-mail en anti virus pakket werd geïnstalleerd.

Een interne poging een nieuw Windows systeem te implementeren is misgegaan: gelukkig kon de schade via een back-up faciliteit hersteld worden.

De stichting heeft zich aangesloten bij de ziektekostenverzekering IZZ voor gevallen dat een medewerker de loongrens voor verplicht verzekerde overschrijdt.

3. De uitgevoerde taken

(door K.H. Andrea)

3.1 Inleiding

Wat opvalt in het jaar 2002 is opnieuw een behoorlijke stijging van de bezoeken aan onze stichting. In 2001 scoren we al meer dan 8000 drempeloverschrijdingen. In 2003 zijn dat er 10376. We tellen het aantal mensen wat op een dag binnenkomt lopen, iedere bezoeker wordt geteld, als hij in en uitloopt blijft hij als één bezoeker gelden. De volgende dag tellen we opnieuw, dus het kan heel goed zijn dat ongeveer de zelfde mensen weer binnenkomen. Daarom spreken we van bezoeken en niet bezoekers. Met een telling die we in 2003 uitgevoerd hebben en de mogelijkheid tot postadressen (mogelijkheid tot 213 stuks), kom je op ongeveer 250 tot 300 verschillende personen. Omdat sommigen bijna iedere dag komen en anderen nog niet 1 keer in de maand is er niet echt een grafiek op los te laten, als je 8000 deelt door 250 kom je per bezoeker op 32 bezoeken op jaarbasis, maar dat staat los van de realiteit. Wel dat we een vrij trouwe bezoekersaanhang hebben die bijna dagelijks komt en sommigen al jaren .

De overschrijding van 10.000 bezoeken leidt niet alleen tot trots over dit bereikte aantal, maar baart ook zorgen naar verschillende kanten, het ordeprobleem, ook naar de budgettering toe, waar meer mensen hun geld via ons willen laten lopen, de huiskamer zelf en vooral de omgeving waar de omwonenden het surplus van cliënten zonder vreugde gade slaan. Er wordt geklaagd over "onbekenden " en men ziet de samenscholingen rond het pand met afgrijzen aan. De uitwaaiëring naar de binnenstad vindt niet plaats, het werkproject "schoonhouden van openbare ruimten" houdt de mensen bezig, de binnenstad vindt alleen overlast bij de C1000 bij de Veste. Dat is trouwens een nieuwe groep overlast bezorgers onder leiding van Haagse Tony, een alcoholist die op Gerard Cox lijkt en die geld erbij verdient, door lege winkelwagentjes naar de winkel terug te rijden. In het geval van Tony zie je dat door de uitbreiding van de woonmogelijkheden, lastige Hagenaars naar Delft komen, maar gelukkig ook Delftenaren naar Den Haag. Tony is een man die zich graag omringt ziet door anderen en dus afsprekt in de namiddag bij deze winkel. Al gauw kreeg je daar een overlast situatie. Bij de oude probleemplekken als Hugo en de Koornbeurs blijft het het hele jaar rustig.

3.2 Bezoekers

De landelijke toename van dakloosheid geldt ook voor Delft. In voorgaande jaarverslagen is al uitgebreid besproken wat de oorzaken van de toename zijn. De verzakelijking in de maatschappij, het gezegde van degene die zijn billen brandt en op de blaren moet zitten, komt heel duidelijk naar voren bij het incasseren van de huur. 2 maanden niet betalen is uit de woning gezet worden. Vooral bij uitkeringsgerechtigden zie je vaak dat ze een keuze moeten maken tussen consumeren en vaste lasten (huur, gas, licht, water, casema en belastingen). Als het consumeren gekoppeld is aan een verslaving helpt er natuurlijk geen lieve moeder, het consumeren is dan niet alleen een noodzakelijk iets maar een heilig moeten. De drang naar drank en dope is een boven alles verheven queeste (ridderlijke belofte die gevolgd moet worden), die aangevuld met kort termijn denken leidt tot het verlies van dak en bed en voor eeuwig (in ieder geval jaren) achtervolgd worden door incasso's en deurwaarders. Als je dan ook nog de taal niet beheerst is het natuurlijk heel gemakkelijk om de brieven niet te lezen. Wat zeg ik, ongeopend weg te gooien en als een echte struis de kop in het zand te steken. Maar het gezegde over de billen en de blaren dat klopt wel, maar dat je van een kale kikker geen veren kunt pukken is niet waar. Vaak worden uitkeringtrekkers vervolgd tot op het bot. Bijvoorbeeld via beslaglegging. Hierbij kan je, als de "kikker" niet de juiste papieren ingevuld heeft zijn totale uitkering ten goede gewend worden aan de schuldeiser(s). Soms wordt iemand maanden lang op die manier van zijn inkomstenbron afgesloten. Voor de goede orde: "Hier is wel een rechterlijke machtiging voor nodig."

Een andere oorzaak van de dakloosheid is de "koopgekte", het meer moeten consumeren met een nieuwe rage, die via allerlei goedkope mogelijkheden, mensen in een financiële val lokt. Door bijvoorbeeld de aankoop van telefoons, heel goedkoop en daarna beltekorten, worden veel mensen in financiële verlegenheid gebracht waardoor lange termijn zaken als huur er vaak aan moeten geloven. Om de telefoon te redden worden er offers gebracht die leiden tot een tekort wat gedicht wordt elders en tenslotte tot een niet te dichten steeds groter wordend gat in de begroting. Zeker als je er toe overgaat je huur een keertje niet te betalen, waarnaar je de achterstand niet meer kan recht trekken. Eenmaal zonder huis gaat het lang duren voordat je weer opnieuw een huis krijgt. Het adres wat je dan toont, Oostsingel 76, is ook geen aanbeveling tot het opnieuw krijgen van een huis. Misschien niet eerlijk, maar wel de realiteit. Wij zelf schrijven ook geen aanbevelingsbrieven meer, omdat wij met zoveel klanten daar niet aan kunnen beginnen. Sommige klanten staan jaren bij ons op een postvak ingeschreven, waaronder een klein aantal mensen, die geweerd worden van de woningmarkt vanwege hun "uitwonen" van woningen.

Wat het druggebruik betreft zien we de harde kern overgaan van de spuit (hadden ze op een enkeling na al afgezworen) naar de basepijp. Extacy gebruikers of verslaafden zien we eigenlijk niet. Het meest last hebben we toch van bier of andere soorten sterke drank. Het maakt de mensen toch net altijd weer vervelender, agressiever of wankeler. Ik moet zeggen dat de kaartmiddagen onder leiding van Peter Pellikaan vaak wel gezellig zijn, maar de blikjes worden vaak stiekem genuttigd en op een gegeven moment wordt dat steeds openlijker. Het gevolg hiervan is, ook omdat de buurt aangeeft dat binnen drinken voor hen minder overlast geeft, dat we naar het bestuur stappen en vragen of we toestemming kunnen geven om binnen te drinken. Neen, zegt het bestuur. We moeten er als team tegenaan om het stiekeme drinken uit te bannen. We voeren zelfs een straflijst op, drie keer waarschuwen is schorsing van een week.

Wat incidenten en vechtpartijen betreft was 2002 ook geen slecht jaar. De eerste openingsdag was het al meteen raak, toen bezoeker Fred een andere bezoeker uitmaakte voor homo. Deze kwam even later met zijn broer verhaal halen en de arme Fred die met zijn rug naar de deur

zat kreeg een flink aantal dreunen. Nadat de gebroeders O. er uitgewerkt waren, sudderde de zaak nog wat na, waarbij het aanjagen van de adrenaline een rol speelde.

Ook twee andere vechtpartijen in januari vonden nog plaats, waarbij vermeldenswaard is dat één van de mensen die de vechtenden wilden scheiden hard tegen een opgeheven stoel aanliep. Natuurlijk vinden er nog andere ruzies en vechtpartijtjes plaats, maar het duurt tot augustus voor een personeelslid “schrijver dezes” zelf aan de bak moet met een bezoeker die zich vroeger al onmogelijk had gemaakt, maar dankzij Heins vakantie opnieuw ingeschreven was. Hij wilde weer geld, wat er niet stond, zodat hij Hein de gang op duwde. Hein duwde terug en werd vervolgens bij de keel gegrepen. Hij bevrijdde zich met een aantal vuistslagen, waarna G.B. pathetisch uitriep:”Swa, waarom sla je mij?”

Gelukkig vonden de overige personeelsleden dat G.B. de agressor langdurig (voor het leven) geschorst moet worden.

In de regel helpen de bezoekers wel als er een vechtpartij uitbreekt. Soms leidt dit wel tot onrustvergroting en een nog opgefoktere sfeer. Op het eind van het jaar worden we een paar keer bijgestaan door een grote Surinaamse bezoeker die rustig en effectief optreedt.

Ook fraude en bedriegerij’tjes vinden er plaats. De sterkste is die van één van onze vrouwelijke cliënten die een tandartsrekening van ons vergoed krijgt van € 145,00. Omdat de één van het bedrag er wat anders bijstaat wordt de tandarts gebeld. Deze kan zich de rekening niet herinneren, maar zegt dat zo’n behandeling standaard € 45,00 kost. Cliënte daarmee geconfronteerd en zeer verontwaardigd geeft ze een nummer aan collega Mirjam wat van de tandarts zou zijn. Deze zegt dat de rekening toch in orde is. Tenslotte weten wij via de “echte” tandartstelefoon achter het bedrog te komen. Onze cliënte wordt tot terugbetaling van haar totale schulden binnen drie maanden gedwongen en een gelijkluidende schorsing.

Ook de aandachtvragers zijn een bron van zorg en vaak ook irritant. Vaak nog vergroot door emoties en gebrek van de Nederlandse taal, zoals mijnheer “Champs Elysee” (een favoriete uitroep van deze Arabier), die tot over zijn oren verliefd is op onze blonde en geduldig luisterende Mirjam en in de ochtenduren onze “voice mail” volpraat met duizend en één nacht keelklanken met af en toe het voor ons verstaanbare Mirjam. Hij neemt ook nog de rest van zijn familie mee en heeft een bulk van een dossier map van bekeuringen en deurwaarders en andere problemen.

Ook Kroatische Boris, loopt er tussendoor en wordt ook door liefdesverlangens naar M. geplaagd. Waarom deze dwaalgast in zowel in Den Haag als in Delft dakloos loopt te zwerven, terwijl hij in zijn geboorteland huis, haard en een soort uitkering heeft is mij een raadsel. Begin dit voorjaar komt hij in een asielzoekerscentrum en hoewel hij als eens eerder teruggestuurd is naar zijn land van herkomst, zien we hem nu niet meer terug.

Een veel terugkerend probleem in de tent is hoe zit het met de orde of anders gezegd wie heeft de macht, de bezoekers of het personeel? Natuurlijk het personeel, maar de cliënten knabbelen voortdurend aan de spijltjes van de “orde en macht ladder”. Ook binnen het team ontstaan daardoor richtingen, de zachtvaardigen en de strengen. Toch wordt er veel beraadslaagd over het orde probleem en ook bij het team slaat in de discussie de vlam wel een in de pan.

Afspraken worden vaak gemaakt maar niet consequent uitgevoerd. Toch vind ik dat je in 2002 een team ziet ontstaan wat terrein wint in de saamhorigheid, juist ook door de discussie stevast opnieuw aan te gaan (zie verder het hoofdstuk personeel).

3.3 Activiteiten

Direct samenhangend met de bezoekers zijn de activiteiten. We onderscheiden de dagelijkse huiskameractiviteiten en de buitenactiviteiten.

Tot de dagelijkse activiteiten behoren schaken, dammen, pingpong, het tafelvoetbal en het fitnessen. Voor dat laatste hebben we zelfs een speciale ruimte. Dankzij Peter P. hebben we dit jaar ook een veelvuldig klaverjasgebeuren. Vooral op het eind van de middag vult de huiskamer zich met kaarters. Hierbij ontstaat er vaak weer ruzie omdat iemand, meestal Tony, niet mee mag doen, vanwege zijn kennelijke staat. Juist dezelfde Tony ontpopt zich als een enthousiast kaarter en hij moet dus soms kiezen tussen het spel en de dronkenschap. Het leven is niet altijd eenvoudig. Naast deze dagelijkse dingen zijn er ook de (brood)maaltijden. Deze zijn twee keer in de week op dinsdag en vrijdag en met de bekende feesten als daar zijn Pasen, sinterklaas en Kerst. Vooral over Kerst valt nog uit te wijden.

De buitenactiviteiten zijn excursies buiten het gebouw de Juigalpaloop, strandwandelingen, film of museumbezoek, dierentuin of het Six Flags gebeuren, fietstochten, de fiets 4 daagse en de grote Frankrijk fietstocht die tenslotte niet doorgaat en een bezoek aan de gebruikersdag. Een bijzondere vorm van sponsoring is de dinsdagmiddagmaaltijden in restaurant de Verwennerij, in de Kromstraat in de maand december. Dit werd aangeboden door de eigenaar. In volgorde geplaatst doen we het volgende: in februari naar Pathé cinema in Scheveningen met 10 man Lord of the Rings. Een geslaagd uitstapje.

In april gaan Linda en Peter met 5 bezoekers naar Blijdorp. De wc lijkt een bezoekje waard voor de meesten en één loopt zelfs de hekken uit, de Rotterdamse Jungle in.

In mei is het wandelen geblazen. Twee keer een strandloop in het kader van de Juigalpaloop, een voettocht die van Leiden naar Den Haag loopt en om middernacht begint. Er zijn 4 deelnemers en tegen de ochtend wegen de benen als lood.

Juni, barbecue time met 20 deelnemers gaan we naar Delftse Hout. Gezellig.

Fietstochten o.a. naar Hoek van Holland in het kader van de voorbereiding voor de Drentse fietsvierdaagse die begin juli plaatsvindt.

We fietsen richting Meppel, maar komen niet verder dan Utrecht, waar we de trein nemen. Er zijn vijf fietsers waaronder een Iraniër die, dat bleek ook tijdens de voorbereiding, wat moeite heeft met het tempo en de afstand. In het mooie stadje Oudewater, stel ik hem voor in Utrecht de trein terug naar Delft te nemen, maar hij wil niet van opgeven weten.

Tussen de ouderen die merendeels deelnemen aan de fietsgebeuren, vormen wij een vreemde contrasterende club. Wel is waar kunnen Cor, de penningmeester en ik gezien onze leeftijd netjes meedoen, maar de anderen vormen toch een bont gezelschap. De buikige Ben en de magere S. met zijn paars/roze gekleurde racepak waren het opvallendst. Hoewel B. v. O. een Surinamer met een ijsmuts in de hitte er ook mocht zijn.

Al aanwezig in Meppel is Oene en met de komst van Tineke en collega Mirjam per trein hebben we een mooie equipe. We slapen in tentjes rondom de camper van de penningmeester Cor. Er gaat het één en ander mis tijdens de fietsweek. Oene berijdt een dag een verkeerde route en krijgt daarover ruzie en ook op de terugreis met de trein zijn “onze jongens” wel erg dominant aanwezig, maar het fietsen en kamperen was leuk.

In augustus hoop ik net als in 2001 vanuit mijn vakantieadres in Frankrijk terug te fietsen met een aantal 4-daagse fietsers. Mirjam onderneemt een fietstocht en begint met de werkmeester Bart aan een organisatieplan, maar de offers; eigen bijdrage, meehelpen organiseren zijn te groot en te ingewikkeld, zodat de vakantieganger solo terugfietst.

In september zouden Mirjam en Bart met een aantal bezoekers naar Six Flags. Er zijn 11 deelnemers en twee gehuurde busjes, maar bij Six Flags gekomen is het winterseizoen ingegaan en de zaak gesloten. Als troost naar het Dolfinarium en een etentje.

In november is een landelijke gebruikersdag van de Stichting LSD (Landelijk Steunpunt Druggebruikers) en omdat in het verleden een afvaardiging van ons (cliënten) er nooit aangekomen is, besluit Peter P. zich op te offeren. Bij de heenweg gaat al het één en ander fout, bijbetalen voor eerste klas reizen, een wildplasser op het station. Peet reist met twee van de vijf terug en is blij weer thuis te zijn.

In december de feestmaand bij uitstek, krijgen we eerst de goed Sint met een maaltijd, een speech en een chocolade letter.

In deze maand vindt ook de al eerder genoemde goede doelen maaltijden t.o.v. onze doelgroep plaats. Verwend worden in de Verwennerij en dat gaat om een culinaire verwennerij en onze Peet P. is hier weer de begeleider van.

Vanwege de kritiek op onze Indische rijsttafels met Kerst, besluiten we de klanten aan het woord te laten en Bas gaat in samenwerking met zijn zus een echte roti maaltijd op tafel zetten. Hij liet het wel is waar een keer afweten met gebakken bananen, maar daarna was hij drie keer present. Samen met Mirjam spreken we het gedrieën door en stelde hem wat geld ter hand om het één en ander in te kopen. Op een gegeven moment begint hij over eieren en heeft het over €20,00. Ik zeg dat ik best eieren wil, maar voor € 20,00 boeren eieren vind ik wat veel en ik ga er niet op in. Ik voel lichte nattigheid, maar begin pas echt in de penarie te zitten als de dag zelf aanbreekt en Bas telefonisch niet te bereiken is, ook 's avonds niet. Collega Linda slaagt er tenslotte in hem te bellen en dan blijkt hij ons belogen en bestolen te hebben. Na Kerst worden we overladen met vele kerstpakketten voor de bezoekers en eten wat over is van verschillende instanties en het wordt allemaal langsgebracht. Wat dat betreft is de kerstgedachte een mooi ding, maar het duurt wel kort.

Eén van de belangrijkste en succesvolste activiteiten was het "piccelateren". Het schoonhouden van Delft, met behulp van een grijpstok. Geen prikstok, maar een picelator. In een groep van vijf onder aanvoering van een werkmeester gaat men de stad in. Men werkt van 10.00 uur tot 12.00 uur en van 13.00 uur tot 15.00 uur en krijgt hier een vergoeding (€14,00) en een maaltijd (€6,00) voor. Onze eerste werkmeester was de Franciscaan/vrijwilliger Hans van Bommel, die opgevolgd wordt door Jeroen Vink (2001) en in 2002 door Peter Pellikaan en Bart Kommers. Peter Pellikaan kwam tenslotte bij ons in vaste dienst en wilde stoppen met het werkmeester zijn. Bart was al eerder gestopt en het werkmeesterschap werd een probleem tot zich in het najaar een nieuwe man aandiende Vincent van Veldhoven, die met veel enthousiasme aan zijn nieuwe baan begon.

Een ander project wat niet op gang kwam is het creatieve gebeuren wat in Joris moest plaatsvinden. We vergaderen er menig keer over en weten tenslotte ruimte en tijd en zelfs deelnemers te vinden. Maar na een eenmalig muzikale sessie komt er niets meer uit.

3.4 Personeel

In verschillende regels hebben we het al over de materie personeel gehad. In samenhang met het “regel en orde” principe, in verband met de activiteiten. Ook Cor Mud noemt bij zijn stuk in “2002 in vogelvlucht” de personele organisatie en geeft aan wie er een cursus volgde en promotie maakte, zodat ik dat hier niet ga herhalen. In het hoofdstuk “bezoekers” gaf ik al aan dat we worstelden met de ondermijning van gezag en regels en de moeilijkheden van demotivatie van dat je je best doet voor je cliënt en hij het er bij laat zitten of je de huid vol scheldt en dat leidt tot voortdurende personeelwisselingen en ziekten (zie Mud). De beide dames bij de SDOB eigenlijk zijn het er drie, hadden dan ook nog last van opmerkingen, aanrakingen, begroetingen en ieder zijn stalker. Vooral bij de jeugdige Linda was dit een probleem, omdat zij het zich aantrok en de dader net binnen de perken der wet bleef. Wat de derde vrouw betreft, deze doet de administratie, werkt parttime en zit in een soort ivoren toren, de zolder en is niet “direct” klantgericht bezig, waar zij mee te maken kreeg was vooral de euro. Ook ik zelf als haler van het geld moest in januari uren wachten op het postkantoor terwijl onze lieve klanten op de Oostsingel ook zaten te wachten. De invoering was een administratief succes, zoals reeds gemeld een succes.

De kracht van het team is dat we ondanks de tegenstelling van toegevers en harde lijners blijven zoeken naar oplossingen en ondanks de soms felle discussies in de BTO (begeleidend team overleg) vergaderingen tot oplossingen komen. Vaak is het roepen om harde maatregelen en orde en regelmaat ook een kwestie van onmacht, maar aan de andere kant zie je ook dat maatregelen van tevoren aangekondigd of aanvullingen op de reglementen van bijvoorbeeld het werkproject, vaak met instemming begroet en ook bewaakt worden.

Hoewel we het niet altijd eens zijn en worstelen met de doelgroep hebben we het als team gezellig en is er een goede sfeer en gelijk de Zeeuwse leeuw houden we daarmee het hoofd boven water, met dank aan Peet en Peet, Linda, Mirjam, Yvonne en de werkmeesters, achtereenvolgens Peet P. Bart en Vincent (zie hoofdstuk activiteiten).

3.5 Maaltijdenverstrekking

De Maaltijden verstrekking vindt twee keer in de week plaats op dinsdag en vrijdag, gratis. Normaal gesproken is het een broodmaaltijd, maar je hebt wel eens dat bezoekers de geest krijgen en zich opwerpen als kok. Dit is mogelijk, een keuken is aanwezig en vaak duurt dit een paar weekjes en dan is de vlam weer gedoofd. Ook door de weinige medewerking van de eters die wel graag alles opeten, maar op een enkeling na (bijna altijd dezelfde) niet meedoen aan het afwassen. Vroeger hadden we een systeem van betalen voor de maaltijd, maar dat gaf gezeur met geld innen en mensen die dan toe moesten kijken. Daarom kiezen we nu voor een gratis maaltijd op 2 dagen in de week. De kookrage bij de roti-kok en de deceptie daarna is al belicht bij de activiteiten. Op het eind van de maand is het eten populairder dan bij de aanvang.

3.6 Persoonlijke Hulpverlening

Vanwege het succes van Maarten Verbaans schoonhoudproject, werd er ook een organisatiebureau op ons afgestuurd om een aantal van “onze beste bezoekers” weer aan een baan te helpen. De maatschappelijke integratie van dit project verliep oorspronkelijk enthousiast zowel vanuit bureau Wesseling als vanuit onze doelgroep. De “meisjes”/vrouwen van Wesseling deden hun best, maar de scepsis van het SDOB personeel begon toch zijn gelijk te krijgen, omdat steeds meer cliënten afhaakten en van onze doelgroepen eigenlijk slechts twee waarvan één ook nog een twijfelgeval in de werksfeer inzetbaar waren. Ook zelf modderden we weer een jaar rond, met gesprekken, brieven en de hele santenkraam van moeilijkheden, zoals oeverloze schulden, taalbegrip, driftaanvallen en echte en krokodillentranen.

Peet K. wist met zijn kennis op belasting en schuldengebied nog wel eens een financieel succesje voor de klant te verwerven. Mirjam schitterde vooral door met haar eindeloze geduld klaagzangen en woedeaanvallen over zich heen te laten komen en Linda wist met haar praktische instelling en “niet zeuren” mentaliteit de moed er in te houden en als een terriër vast te houden.

Jammer genoeg hebben onze cliënten een verkeerde terriër mentaliteit en zeuren ze bij ons een uur in de rondte zonder een greintje zelfkritiek en zelfdiscipline.

En als je eenmaal aan lager wal zit moet je een “sterk”mens zijn om daar weer uit te klimmen.

3.7 Budgetteringshulp

Het uitbetalen van onze cliënten van hun sociale uitkeringen, via WIZ of GAK, waarbij spreading van de betalingen voorop staat en het betalen van de vaste lasten een gegeven is op vrijblijvende basis. Het probleem is dat men in het begin van de maand flinke bedragen opneemt en op het eind van de maand wil poffen.

Probleem 2 is dat de betalingen van WIZ (sociale dienst) niet synchroon lopen met de gewone uitkeringen (altijd wat later) wat een hoop agressie geeft naar ons.

Probleem 3. De bezoeker is altijd gehaast en wil als eerste naar boven, gevolg wachtenden in de kantoornruimte, ruzies beneden in de huiskamer, wie het eerst was.

Probleem 4. Dealers weten wanneer de uitbetalingen zijn en melden zich in het pand. Later komen ze met auto's buiten het pand.

Wij proberen dit tegen te gaan en stellen een convenant op waarin een aantal regels staan en wat iedere budgeteerder moet tekenen en anders moet hij een eigen rekening nemen (velen kunnen dit niet vanwege schulden of wangedrag bijvoorbeeld agressie aan de balie) of zijn/haar uitkering persoonlijk afhalen bij de WIZ.

De regels zijn:

- Poffen is niet toegestaan, het geld kan alleen geïnd worden als het er werkelijk staat. De cliënt gaat zelf klagen bij het instituut die voor de vertraging of het niet sturen van het geld verantwoordelijk is.
- De huiskamerbeheerder houdt de huiskamerdeur dicht tot de geldhaler naar beneden komt, dan pas kan de volgende.
- Bij dealen wordt de politie gewaarschuwd.

Vooraf bij de huiskamerdeur ligt het moeilijk als er één naar beneden komt en de deur laat openstaan, kan de volgende naar boven en dat gebeurt als de huiskamerbeheerder achter in de postkamer is. Ook is de huiskamerdeur, “flipper” gevoelig. Als je pinpas of mes hebt, is de deur zo open te krijgen.

In 2003 slagen we erin dit dilemma voor een groot gedeelte op te heffen.

3.8 Infrastructuur/gebouw

Ter verbetering van onze eigen infrastructuur huren we een reparateur voor onze telefoonlijnen in. Mirjam schrijft in haar maandverslag van november onder het kopje “telefoonproblematiek”, “waar we inmiddels haast een aparte werknemervoor in dienst hebben te weten Koos Knip”. De telefoons haperen in het begin en daarna weet niemand hoe het systeem werkt behalve Peter K. die dan net weer ziek is. Na enige tijd werkt het en weet iedereen hoe. Alleen de huiskamertelefoon verdomt het. De telefoon geeft ook andere problemen. Een onbekende bezoeker, we vermoeden een tijdelijke medewerker, omdat ook al eerder een grote rekenmachine raadselachtig verdween, legde een propje onder de telefoonhoorn en belde vervolgens een sekslijn voor zoveel geld per minuut. De lijn bleef het hele weekeinde doorbellen en er bleek in totaal 11x gebeld te zijn met de propjestruc. Het gaat om een aanzienlijke kostenpost. De politie kon er niets mee. De telefoon laten we meteen hiervoor afsluiten, maar daardoor konden we nooit een “heterdaadje” zetten. De medewerker werd kort daarna wel ontslagen vanwege een grote mond, bedreiging via de voice-mail, maar binnen het personeel zijn er nog steeds die twijfelen aan de schuld van de zogenaamde verdachte.

Een inbraak tijdens Heins vakantie kostte ons €620,00 uit het laatje van de directeur, zijn bureau, eigenlijk een gewone tafel. Normaal zit het geld in de kluis, maar vanwege Yvonne's (onze administratieve medewerker) vakantie was er tijdelijk voor een andere plek gekozen. Pas in april bedekt Carpetland onze ingestorte en bijgestorte vloer eindelijk met linoleum tegels.

Ook wordt er veel vergaderd over de samenwerking tussen de opvanginstellingen om tot een betere samenwerking en tenslotte één geheel te komen. Dit zijn heel wat vergaderuurtjes voor de directeur en sommige bestuursleden. Praktisch betekende het dat er gewerkt wordt aan verbetering van de nachtopvang in Delft. Voor 2002 is dit nog geen haalbare kaart.

Het computerbestand crasht met de net nieuw ingevoerde namen van ons postbestand. De postkamer is een steeds uitdijend geheel, waaraan geen eind lijkt te komen. De huiskamer krijgt ook een computer.

3.9 Overige projecten

Daarnaast zijn er nog diverse kleinere projecten, de preventieve condoomverstrekking, de spuitomruil (het wisselen van vuile tegen schone spuiten), het gebruik van douche (gratis) en het wassen en drogen van kleren (€1,00) en het straathoekwerk (4,5 uur per week).

Condooms worden wel uitgedeeld, maar niet veel. Spuiters zijn er heel weinig en er zijn twee ruilplekken, de SDOB en Parnassia (Noordeinde 13).

In andere jaarverslagen wordt er gesproken over de “de laatste der spuiters”, maar door import krijgen we er nog 1 bij en de “laatste” moet zijn dadendrang bekopen met een bijna dodelijk abces in de liesstreek.

2002.

Gedoucht wordt er geregeld maar ook weer niet zo dat we en douche “in één” vaak bezet zijn. Gelukkig hebben we nu een tweede “dames”toilet als uitwijk mogelijkheid. Logischerwijs dat de douche gebruikt wordt door de echte daklozen en misschien ook door moslims voor de bewassing na afloop.

De 4½ uur straathoekwerk per week wordt door de inmiddels directeur geworden coördinator, ook nog wel eens oneigenlijk gebruikt voor vergaderingen en verder voor café, coffeeshop en festival of straat en huisbezoek bij klanten, waar het dan ook voor bedoeld is. Voor het overzicht op deze (eventuele) gebruikersgroepen zijn de 4½ uur per week niet genoeg, maar het geeft wel een globaal beeld. De echte verslaafden zie je natuurlijk aan de Oostsingel. Interessant vind ik dat de coffeeshops een echte ontmoetingsplek zijn. Net als bij een café, heb je je eigen coffeeshop, waar je gelijkgestemden ontmoet. Zelfs aan de buitenkant tonen de coffeeshops hun gezicht.

Voor wat betreft het project “schoonhouden van openbare ruimten”, dit is uitvoerig beschreven bij de activiteiten (zie 3.3).

3.10 Bestuur

Het bestuur wat in Cor Muds verslag al genoemd wordt, is een bestuur en werkgever op afstand. Voor twee mensen kunnen we een uitzondering maken, Cor Mud en Glenn Uiterloo. Glenn bemoeit zich ook met de begeleiding van het personeel en Cor eigenlijk op alle fronten, van onderhandelingen met de wethouder tot kamperen en fietsen in Drente. Vandaar ook dat we Cor wilden voordragen voor de “rode pluim” een oorkonde voor een vrijwilliger met een prijs daarbij. Later werd het gehele bestuur kandidaat. Het bestuur kreeg wel een onderscheiding maar viel niet in de prijzen.

3.11 De buurt

Ook bij dit onderwerp vermeldde Cor Mud al dat de buurt een rechtszaak aanspande tegen de SDOB in feite de gemeente. Omdat ons pand gebruikt wordt in strijd met het bestemmingsplan wilde de gemeente op termijn wel verhuizen zodat we niet direct hoefden te sluiten. We hebben de rechtszaak dan wel gewonnen, maar de verhuizing hangt als een zwaard van Damocles boven ons hoofd. Het probleem is dat je je ook nog wel in de buurt kan verplaatsen die na zoveel jaar van “ons” verlost wil worden.

Een voorbeeld van de gemakzucht van de bezoekers is bijvoorbeeld dat er geklaagd wordt door de gemeentereiniging tijdens mijn vakantie over een overdosis blikjes in de groencontainer. Ik haal ze er namelijk vaak 's avonds bij het weggaan uit. Maar de groencontainer staat wel naast de gewone container, maar die is net even lastiger open te maken.