



JAARVERSLAG

2011



KRUISPOST



Jaarverslag Kruispost 2011

Op verhaal komen

Sinds 1983 verleent Kruispost medische en psychosociale zorg aan verschillende mensen die in de reguliere zorg geen hulp kunnen vinden. Kruispost geeft hulp aan onverzekerden, daklozen en (uitgeprocedeerde) asielzoekers. Iedere patiënt wordt om een donatie gevraagd en draagt zo naar vermogen bij in de onkosten voor de volgende bezoeker. Er wordt hulp geboden vergelijkbaar met die van een huisartsenpraktijk. Kruispost is ontstaan binnen Gemeenschap Oudezijds 100. Er is voor patiënten ook de mogelijkheid om een beroep te doen op het maatschappelijk werk, omdat de vraag van de patiënt vaak breder is dan alleen een medische. In onze patiëntengroep zijn weinig kinderen en bejaarden, maar veel mensen tussen de twintig en vijftig jaar. Procentueel gezien zijn de mannen in de meerderheid. Met een vaste groep van zo'n zeventig vrijwilligers heeft Kruispost zich ook in 2011 sterk gemaakt voor de kwetsbaren. Ze zijn weggegaan, gevlucht uit hun eigen land om humanitaire of economische redenen. De aard van de aandoeningen (zie tabel) verschilt ook dit jaar in vergelijking met voorgaande jaren weinig. De meest voorkomende aandoeningen zijn huid-, hart- en vaat- en spijsverteringsproblemen. Het grootste aantal patiënten in 2011 kwam uit Brazilië (22%) voor medische hulpvragen. Deze doelgroep blijkt heel zelfstandig te zijn, gezien het feit dat ze weinig gebruik maken van het maatschappelijk werk. Zie voor meer informatie over het maatschappelijk werk verderop in dit jaarverslag.

2011 was het jaar van de facelift. We zijn er door inzet van alle partijen (fondsen, werklie-

nisten en maatschappelijk werkers) in geslaagd om Kruispost een eigentijdse, frisse aanblik te geven, waar je met trots mensen wilt en kunt ontmoeten en behandelen. Kortom, Kruispost is nu nog meer een plek om op verhaal te komen voor onze patiënten, die veilig en gerust kunnen praten met de arts of maatschappelijk werker. Iedere ontmoeting met een ander doet wat met een mens, maar de verhalen van onze patiënten zijn soms van zo'n existentieel niveau, dat die je niet in de koude kleren gaan zitten. Het doet iets met je eigen levensverhaal, met je eigen opvattingen en zingeving.



Sinds een paar weken werk ik twee avonden per maand op de receptie van Kruispost. Tijdens mijn vakantie heb ik het plan opgevat om hier te gaan werken. Ik was aan het genieten van de ontmoeting met andere culturen en wilde dat thuis ook meemaken. En zo heb ik nu een paar keer meegelopen met de receptie overdag. En het is wat ik hoopte: de wereld staat op de stoep. Op tien minu-



ten fietsen van mijn huis is de hele wereld. En steeds word ik geconfronteerd met mijn eigen vaste adres, baan en goede gezondheid. Terwijl me uitgelegd wordt hoe ik de dossiers vind en welke sleutel waarvoor is, bedenk ik wat de verhalen zouden kunnen zijn van de mensen die binnenkomen.

De Aziatische dame met de man die zijn BMW op de stoep parkeert, de Zuid-Amerikaanse moeder met dezelfde geboortedatum als de studenten aan wie ik overdag lesgeef. Wat ik weet van de landen waar ze vandaan komen: Sierra Leone, ik herinner me de verslagen van asielzoekers; Gambia, waar mensen naar toe gaan voor een strandvakantie, terwijl aan de andere kant van de 'boulevard' in het ziekenhuis gewerkt wordt met Europese medicijnen die over datum zijn en China, de andere kant van dat land zie je niet als je als toerist de Muur bekijkt. En ondertussen is het duizendpotenwerk op de receptie: de telefoon gaat, mensen komen binnen, moeten ingeschreven worden, er komt een Nederlandse man binnen, die een recept eist en zich niet laat doorsturen.

Stiekem kijk ik af hoe de medewerkers zo rustig blijven...

Inke Schaap, receptionist

Juist de wederkerigheid – de patiënt wordt geholpen in het spreekuur, maar de ontmoeting van de arts met deze patiënt verandert ook iets bij de arts – is de kracht van onze plek. Niemand gaat hier hetzelfde de deur uit, als toen hij kwam.

Ook in de opleiding van aankomende artsen speelt Kruispost een rol. De coassistenten werken mee met de ervaren artsen en waarderen dit persoonlijke onderwijs zeer. Kruispost is daarmee ook een plek waar generaties artsen elkaar ontmoeten en verhalen elkaar beïnvloeden en versterken. In 2011 is Kruispost verkozen tot winnaar van coassistentenschap-verkiezing sociale geneeskunde van de Universiteit van Amsterdam.

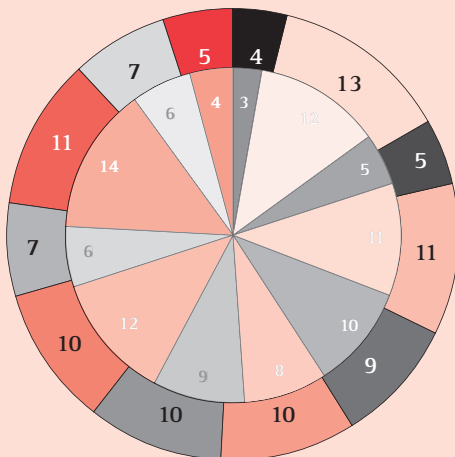
Het werk van Kruispost is alleen mogelijk door de inzet van onze vrijwillige medewerkers. Via deze weg willen we hen daarvoor danken.





Kruispost medisch werk in cijfers

	2011	2010
Bloedziektes	4 %	3 %
Spijverteringsorganen	13 %	12 %
Oog/oor	5 %	5 %
Hart en vaten	11 %	11 %
Spier en skelet	9 %	10 %
Zenuwstelsel/		
Psychische problemen	10 %	8 %
Ademhalingsorganen	10 %	9 %
Huid	10 %	12 %
Endocrinologie	7 %	6 %
Urogenitaal	11 %	14 %
Zwangerschap	7 %	6 %
Overig	5 %	4 %
	100 %	100 %



Verzekeringsstatus van hulpvragers op Kruispost

	Aantal	2011	Aantal	2010
Verzekerde Nederlanders	28	0,4 %	29	0,5 %
Onverzekerde Nederlanders	126	1,8 %	173	2,5 %
Verzekerde buitenlanders	137	2,0 %	131	2 %
Onverzekerde buitenlanders	6648	95,8 %	6257	95 %
<i>Totaal</i>	<i>6939</i>	<i>100 %</i>	<i>6590</i>	<i>100 %</i>

Verdeling consulten

	2011	2011	2010	2010
Ochtendspreekuur	3680	53 %	3292	50 %
Avondspreekuur	3259	47 %	3298	50 %
<i>Totaal</i>	<i>6939</i>	<i>100 %</i>	<i>6590</i>	<i>100 %</i>

Bijzondere verrichtingen

	2011	2010
Aantal consulten		
Tandarts	182	157
Dermatologie	56	82
Chirurgie	47	24
Psychiatrie	40	20
Juridisch spreekuur	17	12



Van alle patiënten die op een ochtend voorbijkomen, blijven er sommigen door je hoofd spoken. Voor mij zijn dat de laatste tijd een paar jonge asielzoekers geweest. Ze zijn bekend bij het maatschappelijk werk, gaan soms al naar een instelling van de geestelijke gezondheidszorg, voor gesprekken of een loopgroep, en blijven bij ons komen voor steun en medicijnen. Een enkeling begint langzaam wat op te knappen, weer wat lichtpuntjes te zien, ook al is asiel-verlening nog helemaal niet zeker. De meesten echter zijn volstrekt zonder hoop, zonder toekomst. Met een heel leven nog voor zich, maken ze nu al een uitgebluste indruk. En dat gaat me aan het hart. Ze komen met klachten van hoofdpijn, maagpijn, pijn in de nek of in de rug. Allemaal klachten waarvoor wij, medisch gezien, een heel plausibele verklaring hebben. We noemen die klachten psychosomatisch, en dat leggen we ook uit aan de patiënt. En we hebben pillen, pijnstillers, zuurremmers, spierontspanners, noem maar op. Maar de klachten blijven, de pijn gaat niet weg. De patiënt blijft bij ons terugkomen. Hij verwacht dat we hem behandelen, want wij kunnen hem beter maken, wij zijn de doktoren...

En ik? Ik voel me machteloos, met al m'n kennis niet in staat om deze patiënt te helpen. O ja, ik luister naar z'n klacht, z'n verhaal, ik geef hem advies en z'n pillen. Maar ondertussen vraag ik me af of het niet anders moet met onze behandeling van deze asielzoekers. Zeker, het aantal asielaanvragen is gedaald de laatste jaren en daalt nog steeds. Maar het aantal asielzoekers dat al jaren in onzekerheid leeft over de eigen toekomst, is nog veel te groot. En het aantal afgewezen asielzoekers dat niet terugkeert naar het land van herkomst, maar 'onderduikt' is ook veel te groot. Velen proberen op medische gronden opnieuw een asielaanvraag te doen.

Ik wil hier niet oordelen over de juistheid van zo'n verzoek, dat doet de IND, de Immigratie- en Naturalisatie Dienst. Ik heb het hier ook niet over de 'economische' vluchtelingen, die op goed geluk hier naartoe komen, hoe begrijpelijk zo'n vlucht ook is. Het gaat hier om die groep van 'echte' asielzoekers, gevlucht voor geweld, getraumatiseerd, zonder geld, zonder werk, zonder toekomst, zonder dak boven het hoofd. Hoe krijgen ze ooit weer een menswaardig bestaan?

In 2011 vierde de afdeling Sociale Geneeskunde AMC/UvA haar 50-jarig bestaan. Haar eerste hoogleraar, Arie Querido, was een groot voorvechter van de idee dat de patiënt in z'n context dient te worden gezien. In zijn oratie, februari 1952 (!) zei hij het zo: 'De fundamentele situatie arts-patiënt heeft altijd de gehele mens in al zijn relaties en verbindingen omvat, want alleen met deze omvattende conceptie als basis kan de arts zijn taak vervullen.' Als er één groep patiënten is voor wie dit bij uitstek opgaat, is het wel deze groep asielzoekers. Wanneer zijn wij in Nederland in staat en bereid om dát voor hen te realiseren?

Bertha van Knippenberg-van den Berg, arts





Kruispost Maatschappelijk werk

PSYCHOSOCIALE (DIACONALE) HULP

Het maatschappelijk werk van Kruispost is onderdeel van Oudezijds 100. Middels medisch maatschappelijk werk worden onverzekerden, waaronder dak- en thuislozen, ongedocumenteerden en (uitgeprocedeerde) asielzoekers, geholpen en begeleid. Ook wordt ondersteuning geboden bij psychische nood en wanneer bemiddeling naar GGZ niet mogelijk is. Eveneens wordt gekeken naar de mogelijkheden voor terugkeer naar het land van herkomst.

Algemene ontwikkelingen

De meeste hulpvragers van Kruispost komen uit Afrikaanse landen, voornamelijk uit West- en Oost-Afrika. Het grootste percentage van de hulpvragers heeft psychosomatische klachten en hoopt op een verblijfsvergunning op grond van artikel 64 (uitzetting blijft achterwege zolang door de gezondheidstoestand van de patiënt het reizen onverantwoord wordt geacht). Wanneer hulpvragers zich aanmelden bij Kruispost, is er over het algemeen een geschiedenis van opgelopen trauma's aan voorafgegaan. Het grote aantal gesprekken dat plaatsvond op Kruispost, laat zien hoe complex de verhalen waren. Vaak is het bespreekbaar maken van deze verhalen een moeizaam proces, dat tegelijk noodzakelijk is voor een zinvolle doorverwijzing naar de tweedelijns hulpverlening. Het aantal instanties dat (onverzekerde) ongedocumenteerden accepteert, wordt echter steeds kleiner. Afronding van een traject is als gevolg daarvan vaak niet mogelijk of wordt niet wenselijk geacht. In 2011 is Kruispost begonnen met een pilot om dit ontstane probleem op te vangen: drie GGZ-psychologen zijn van start gegaan met

het aanbieden van behandelingen aan ernstig instabiele, niet elders voor behandeling te plaatsen patiënten.



de persoon op deze afbeelding komt niet overeen met het beschreven verhaal

Baruan komt uit Myanmar (Birma) en is al tien jaar in Nederland. Sinds 2004 wordt er getracht een uitreisdocument te krijgen, maar tot op heden is dit niet gelukt. Baruan wordt steeds depressiever en meldt zich bij het maatschappelijk werk. Hij krijgt een verwijzing naar Punt P en wordt aangemeld bij het IOM (Internationale Organisatie voor Migratie) voor terugkeer, maar wordt afgewezen. Tenslotte wordt hij verwezen naar het juridisch spreekuur van Kruispost voor een second opinion ten aanzien van zijn verblijfsstatus. Op basis van de vele pogingen tot terugkeer, besluit de advocaat om een nieuwe aanvraag te doen bij het IND. Ondertussen wordt er gewerkt aan de psychosociale problematiek, waarbij opvang, dagbesteding en inkomsten de belangrijkste onderwerpen zijn. Deze zijn nodig om zich te kunnen handhaven, echter mist Baruan alle rechten om bij de



officiële instanties hiervoor in aanmerking te komen. Van de maatschappelijk werker worden creatieve oplossingen gevraagd.

Samenwerking richtte zich voornamelijk op andere aanbieders van maatschappelijke begeleiding van asielzoekers en ongedocumenteerden (WOU, Open deur, ASKV, Dokters van de wereld en het Wereldhuis), de GGZ (Equator, Ipsy, Punt P en Centrum '45) en diverse ziekenhuizen, met name van het OLVG en het AMC. Op Kruispost is een nieuw samenwerkingsverband ontstaan met de Voedselbank en

de Daklozenvakbond. Zo kon er medische zorg geboden worden aan die Nederlanders, die hun eigen bijdrage niet kunnen betalen en daarmee medicatie ontberen.

In 2011 is de registratie van de OpStap en Kruispost op gelijke wijze gestandaardiseerd, hetgeen voor Kruispost een volledige overgang naar het registratiesysteem Clever betekende.

Maatschappelijk werk in cijfers

voltooide trajecten:	163
unieke hulpvragers	317
aantal contacten	1792

Financiële verantwoording over het jaar 2011

Op het moment van schrijven van deze toelichting is de restauratie van de Kruispost grotendeels gerealiseerd en voor eveneens een groot gedeelte betaald.

Voorziening Verbouwingsplan

De plannen ten aanzien van de telefooncentrale en het internet inclusief bekabeling etc. dienen nog te worden gerealiseerd:	7.000
Nog te betalen bedragen/te ontvangen facturen per de jaarultimo	50.000
Nog te ontvangen bedragen op grond van reeds toegezegde giften	- 20.000
Vanwege de toegenomen vraag naar maatschappelijk werk, tandarts en chirurgie zijn in het verlengde van de reeds uitgevoerde restauratie plannen ontwikkeld om een extra kamer te realiseren.	12.800
Per de jaarultimo benodigde Voorziening Verbouwingsplan	<u>49.800</u>

Het verloop van de Voorziening Verbouwingsplan gedurende 2011 wordt dan als volgt:

Beginsaldo (afgerond)	91.000
Ontvangen giften	30.000
Betalingen	-35.700
Vrijval tgv het resultaat	<u>-35.500</u>
Eindstand	49.800

Compensatie College Voor Zorgverzekeringen (CVZ)

Al enige tijd heeft het bestuur pogingen gedaan om in aanmerking te komen voor een compensatie via het CVZ. Het CVZ biedt financiële compensatie aan artsen en hulpverleners die medisch noodzakelijke zorg hebben geboden aan onverzekerde vreemdelingen zonder wettige verblijfstatus. Zeer recent, namelijk in april 2012, heeft dit met betrekking tot 2010 tot succes geleid en heeft Kruispost 81.110 euro ontvangen. Naar verwachting komt Kruispost ook de daarop volgende jaren voor deze vergoeding in aanmerking. Daarom is een nog te ontvangen post opgenomen van in totaal 161.100 euro (81.100 euro voor 2010 en 80.000 euro voor 2011).



De compensaties van het CVZ zullen mede worden gebruikt om een financiële buffer op te bouwen waarmee, in geval van tijdelijk en/of gedeeltelijk uitblijven van financiële hulp van derden, Kruispost in staat is enige tijd te overbruggen.

Vanwege deze ingrijpende wijziging ten aanzien van de inkomsten, acht het bestuur het prudent om een Voorziening oninbare toezeggingen op te nemen van 32.000 euro.

Giften en donaties

In 2011 zijn de baten uit giften en donaties aanzienlijk toegenomen. Dit is grotendeels het gevolg van het feit dat een grote gever in 2011 voor zowel het jaar 2011 als 2010 heeft bijgedragen. Daarnaast waren de baten verkregen van particulieren en kerkelijke instanties bijna 40 procent hoger dan in 2010. Het in voorgaande toelichting uitgesproken voornemen om extra aandacht te besteden aan fondsenwerving heeft mede tot dit positieve resultaat geleid.

Huisvestingskosten

Met ingang van 2008 is Kruispost pas gestart met het betalen van huur. Op basis van extern deskundig advies is inmiddels gebleken dat Kruispost voor te weinig vierkante meters huur betaald. Naar het zich laat aanzien zal dienen-gevolge met terugwerkende kracht met ingang van 2010 de huur circa 8.000 euro hoger worden. Daarom is hiervoor een nog te betalen post opgenomen van in totaal 16.000 euro.

Personeelskosten en organisatiekosten

Nu de Kruispost met ingang van 2010 het CVZ als nieuwe financieringsbron heeft, is het niet meer dan redelijk dat er ook gaat worden betaald voor een groot aantal intern afgenomen diensten. Interne berekeningen komen uit op een jaarbedrag voor personeelskosten van 18.300 euro (720 uur staf en secretariaat) en

8.300 euro voor overige organisatiekosten (telefoon, porto, formulieren, kopieerkosten etc). Met terugwerkende kracht zal Kruispost deze bedragen voor het jaar 2010 en 2011 betalen. Dit geeft in totaal een nog te betalen post van 53.200 euro.

Opbouw Eigen vermogen

Als gevolg van de recent toegezegde vergoeding via het College voor zorgverzekeringen (70.000 euro) en de incidentele vrijval van een deel van de voorziening (35.500 euro) kan in het verslagjaar een relatief groot positief resultaat worden gepresenteerd.

Het bestuur is verheugd dat het positieve hoge resultaat resulteert in een omslag van het negatieve Eigen vermogen naar een positief Eigen vermogen per einde 2011 (61.700 euro). Het bestuur is van mening dat er behoefte is aan een (weerstands) Eigen vermogen van circa 100.000 euro. Tengevolge van het hoge resultaat is dit per 2011 reeds voor een groot deel gerealiseerd.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat de ingeboekte subsidie (circa 30.000 euro) van de gemeente Amsterdam inzake 2011 nog niet definitief is vastgesteld.

Accountantscontrole

De accountant Visser & Visser heeft een verklaring afgegeven ten behoeve van de subsidiegever Gemeente Amsterdam overeenkomstig de richtlijnen van deze gemeente.

Voorts heeft de accountant een goedkeurende verklaring afgegeven ter zake de jaarrekening met een voorbehoud ter zake de hoogte van de patiëntenbijdragen.

Jaap Dooijewaard, penningmeester Kruispost Amsterdam, 8 mei 2012



Financiële verantwoording over het jaar 2011

STAAT VAN BATEN EN LASTEN

		2011	2010
		€	€
BATEN	Giften en donaties	82.967	66.660
	Bijdragen patiënten	37.792	34.280
	Subsidie lopend jaar	29.928	27.180
	College voor zorgverzekeringen	161.110	0
	Voorziening oninbare toezeggingen	-32.000	0
	Interest	817	1.244
	Totaal	280.614	129.364
LASTEN	Personeelskosten	129.453	94.750
	Huisvestingskosten	41.582	19.029
	Organisatiekosten	25.852	7.453
	Patiëntenzorg	26.352	24.983
	Tweedelijnszorg	0	-8.978
	Totaal	223.239	137.237
Saldo resultaat		57.375	-7.873
Vrijval voorziening		35.500	0
SALDO RESULTAAT		92.875	-7.873

VERMOGENSOPSTELLING PER 31 DECEMBER

		2011	2010
		€	€
VASTE ACTIVA	Inventaris	1.678	4.154
VLOTTENDE ACTIVA	Nog te ontvangen	161.110	1.275
Geldmiddelen	ABN - Amro	62.118	62.664
	ING	8.313	18.084
	Kas	117	577
	Totaal	70.548	81.325
TOTAAL ACTIVA		233.336	86.754
VERMOGEN	Beschikbaar begin van het jaar	-25.265	-17.392
	Mutatie boekjaar	92.875	-7.873
	Beschikbaar einde van het boekjaar	67.610	-25.265
VOORZIENINGEN	Verbouwingsplan	29.300	65.000
	Overlopende passiva (ivm verbouwing)	20.500	26.617
	Voorziening oninbare toezeggingen	32.000	0
	Totaal	81.800	91.617
OVERLOPENDE PASSIVA		30.726	20.402
		53.200	0
TOTAAL PASSIVA		233.336	86.754



Stichting Kruispost

Oudezijds Voorburgwal 129

1012 EP Amsterdam

Tel: 020 - 624 90 31

Fax: 020 - 428 83 30

Handelsregister Amsterdam: S.202576

Website: www.oudezijds100.nl/kruispost

E-mail: info@oudezijds100.nl

Graag uw giften naar Vrienden van Kruispost

ING: 467.16.52

Abn-Amro: 43.72.95.370

Openingstijden:

maandag tot en met vrijdag 10.00 - 12.30 uur

19.00 - 21.30 uur



vanuit gemeenschap Spe Gaudentes 

Gemeenschap Oudezijds 100