



Een cliënt tevredenheids onderzoek

even de herinnering

Eind 1999 werd op verzoek van wethouder Ter Horst een convenant gesloten tussen een groot aantal partijen die betrokken waren bij de zorg aan Amsterdammers met gecompliceerde zorgproblematiek. In dit convenant verplichtten de instellingen zich tot samenwerking om een aantal doelen te bereiken die de gemeente had gesteld. Die gemeentelijke doelen waren simpel: de betreffende problematische personen moesten a) iedere dag een dak boven hun hoofd hebben, b) een inkomen hebben, c) regelmatig lichamelijk en geestelijk gecontroleerd worden, d) een zinvolle manier vinden om de dag te besteden, en e) eventueel drugs beschermd kunnen gebruiken.

Het project kreeg de naam 'Support'.

Het Supportconvenant werd getekend door de dak- en thuislozenzorg: het HVO, Leger des Heils en de Volksbond, de GG&GD en Mentrum, de verslavingszorg: de Regenboog, de Jellinek, Amoc, Streetcornerwerk, de politie, het Openbaar Ministerie, de reclassering en de Dienst Binnenstad Amsterdam, de Sociale Dienst, en de belangenbehartigingsorganisaties Mainline en de MDHG.

Het principe van Support is als volgt: Iedere Support-client krijgt een mentor toegewezen die de client actief dient te ondersteunen, hetzij op straat hetzij in de instelling. De mentoren worden geleverd door de GG&GD, de Jellinek, de Regenboog en Mentrum. De GGD is verantwoordelijk voor de zorgcoördinatie. De GGD houdt de voortgang bij van de client in de vijf domeinen en regelt indien nodig de toegang tot de instelling. Politie en veldwerk leveren cliënten voor Support aan.

Support ging op 1 januari 2000 van start, eerst alleen in de binnenstad.

In 2002 was de tijd rijp voor een klanttevredenheidsonderzoek. Een onderzoek naar de tevredenheid van de klanten van Support. Support draait dan twee jaar. We weten het een en ander over Support, maar we weten eigenlijk niets van wat de klanten van Support vinden.

Hoe

vinden zij dat het project functioneert? Komen ze er verder mee? De MDHG wordt belast met dat onderzoek.

de placering van het onderzoek

Op het moment dat het onderzoek aan de MDHG wordt uitbesteed, is er al het een en ander aan kwantitatief materiaal beschikbaar. Maar juist de kwaliteit, het verhaal achter de cijfers ontbreekt. Terwijl daar de harde kernvragen liggen.

Een Support-instelling kan immers niet functioneren als er wel geld is, als er misschien zelfs klanten bij die Support-instelling komen, maar als die klanten er vooral aan voorbij gaan met het idee: wat doe ik hier, wat heb ik eraan gehad? In dat gat springt dit onderzoek.

het geld

Het geld voor het onderzoek komt van de cliëntenraden van de AWBZ-gefinancierde Support-instellingen. Die krijgen het – dat zal niet verbazen – van de AWBZ met speciale oormerking voor kwaliteitsonderzoek. Dit onderzoek is zo'n typerend kwaliteitsonderzoek. Er wordt immers nagegaan welke kwaliteit de AWBZ-gefinancierde Support-instellingen leveren.

de instellingen

Er is een aantal Support-instellingen die geheel of gedeeltelijk door de AWBZ-gefinancierd worden. De GG&GD voor een aantal activiteiten, HVO-Querido voor het project beschermd wonen, Mentrum volledig en Jellinek, al weer voor een deel. Daarnaast is er nog een aantal niet-AWBZ gefinancierde Support-instellingen die het convenant hebben ondertekend. Ook zij zijn betrokken bij dit onderzoek.

het onderzoek

Voor het onderzoek is een vragenlijst ontworpen (zie bijlage). De vragen zijn met de respondenten doorgenomen. In feite is er dus sprake van een gestructureerd interview. Er zijn 81 mensen geïnterviewd. Daarvan zitten er 71 in Support, 9 niet en 1 is onduidelijk. 24 mensen zijn bereid hun anonimiteit op te geven. 57 mensen zijn dat niet. De gemiddelde leeftijd van de geïnterviewden is 43,5 jaar. De jongste is 23, de oudste is 61 jaar. Van de geïnterviewden zijn er 57 man en 24 vrouw. Deze gegevens missen door de lange periode tussen het afnemen van de interviews en de rapportage echte actualiteit. Datzelfde geldt in principe voor de overige uitkomsten van het onderzoek. Het kan zijn dat Support zo positief is geëvolueerd dat de kwalitatieve uitkomsten nu veel gunstiger zouden uitvallen. Het kan ook zo zijn – en dat is met het actuele opjaagbeleid en de nu prevalerende intolerantie tegenover alles wat er niet conform de normen van de heersende klasse uitziet – dat de situatie slechter is, dat men zich opgejaagder en kwetsbaarder voelt. De veronderstelling dat ook Support lijdt onder die intolerantie, is verdedigbaar. Zeker lijkt dat de veronderstelling dat de situatie hetzelfde gebleven is, onwaarschijnlijk is. In ieder geval komen er in de binnenstad nauwelijks meer cliënten voor Support bij.

de vragen

We gaan in het navolgende de vragen na en geven de reacties erbij. Waar zinvol en wenselijk geven we interpretaties en/of uitleg.

Op de vraag wie de mentor is, is geantwoord. De antwoorden zijn bekend, maar niet opgenomen in deze rapportage. Het gaat er niet om de persoon te evalueren. De invalshoek is het functioneren van Support en eventueel de betrokken Support-instelling. 20 respondenten worden door de GG&GD gesupported, 21 door de Regenboog (een niet AWBZ-instelling), 17 door Jellinek en 1 door Amoc (ook niet-AWBZ en in principe geen Supportmentorleverancier). 22 respondenten hebben geen idee waar hun mentor bivakkeert.

Het aantal dat het niet weet, is opvallend groot. Van degenen die wel bekend zijn, nemen de GG&GD, de Regenboog en Jellinek globaal een even sterke marktpositie in. Mentrum ontbreekt helemaal.

Van de respondenten weten 39 mensen niet hoelang ze in Support zitten, 16 zitten er al vier jaar in, 14 drie tot vier jaar en 12 minder dan drie jaar. Doordat we niet in het bezit waren van voldoende geavanceerde mathematische apparatuur, zijn we niet in staat deze gegevens te

correleren met andere vragen/gegevens. Hoe dan ook belemmert de onvoldoende equipering van onze onderzoekers de interpretatie van de gegevens. Wellicht is het zinvol nog eens met een mathematisch centrum in gesprek te gaan om te kijken welke correlaties er getrokken kunnen worden.

58 van de respondenten komen – naast bij de supportende instelling – bij de GG&GD, 22 doen dat niet en 1 weet het niet. Uit deze gegevens blijkt het belang van de GG&GD. Dat legt hen een verplichting op zorgvuldig om te gaan met de klanten die bij hen komen.

De tevredenheid over de Support-mentor is niet overweldigend groot.

33 van de respondenten heeft geen mening over de Support-mentor, 38 zijn tevreden en 10 zijn ontevreden. Het aantal ontevreden is weliswaar slechts 10, maar de 33 die noch tevreden noch ontevreden zijn, stemmen tot nadenken. Een beetje een lood om oud ijzer uitkomst.

De mentoren zijn qua tevredenheidscijfer gescoord op een schaal van een tot tien.

Gemiddeld is er een score van 7,2. Dat lijkt redelijk hoog, maar wordt genuanceerd doordat 32 respondenten geen score willen geven. Overigens is de laagste score een en de hoogste tien.

70 mensen zeggen inspraak te willen hebben bij de keuze van de mentor. 8 hebben er geen behoefte aan en 3 hebben er geen mening over. Dat gaat verder als blijkt dat 41 respondenten zeggen de instelling waar de mentor vandaan komt te willen kiezen. 26 respondenten maakt dat niet uit.

Er is doorgevraagd naar welke instelling dan de voorkeur uitgaat. 22 keer wordt de GG&GD genoemd, 15 keer De Regenboog, 3 keer Jellinek en 1 keer Amoc. 13 respondenten maakt het niet uit.

De mentoren worden door 46 respondenten voldoende bereikbaar gezonden, 18 vinden dat dat niet het geval is. 17 weten het niet. Hoewel de meerderheid der respondenten de bereikbaarheid voldoende noemt, weten slechts 38 respondenten het telefoonnummer van de mentor, terwijl 43 dat niet weten. Dit kan er op duiden dat de meeste cliënten vooral *face-to face* contact met hun mentor hebben.

51 van de respondenten waren bij de eerste kennismaking tevreden, 7 niet en 23 scoren dat ze het niet weten. Ook gedurende het supportende proces blijkt er een behoorlijke tevredenheid. Die uit zich door het feit dat 40 respondenten aangeven dat ze bij hun vragen door de mentoren steeds geholpen zijn. Voor 24 respondenten geldt het omgekeerde, 17 kunnen het zich niet herinneren (weten niet).

Bij de niet-geholpenen scoren vragen over huisvesting het hoogst (11). Daarna komen dagbesteding (8), uitkering respectievelijk inkomen (7), medische zorg (6). Gebruikersruimte en maatschappelijk werk eindigen gelijk(1). In vier gevallen is er niet de gewenste support gegeven onder de noemer anders.

Het betreft justitiële problemen, hulp bij afkicken en psychiatrische problemen .

De respondenten weten waar Abraham de mosterd haalt. 52 respondenten geven aan dat ze weten welke hulp ze kunnen krijgen, 29 weten het niet.

Op de vraag die kennis te expliciteren scoort support bij inkomsten en uitkering het hoogst (32), daarna volgen huisvesting (28), medische zorg (13), dagbesteding en gebruikersruimtes (11) en maatschappelijk werk (1). Bij degenen die zeggen niet te weten welke hulp ze van de mentoren kunnen krijgen wordt hulp bij huisvesting het vaakst gewenst (16), dan volgen maatschappelijk werk (11), uitkering en inkomen (8), medische zorg (7), dagbesteding (4) en gebruikersruimtes (1). Anders wordt 7 keer gescoord (problemen met justitie, hulp bij afkicken, psychiatrische problemen).

In ieder geval is voor beide groepen huisvesting van groot belang.

Opvallend zijn de verschillende scores op maatschappelijk werk. Voor wat het waard is, uiteraard.

De aangeboden hulp is op een schaal van een tot tien qua waardering gescoord. In de oude schoolse terminologie scoort de hulp bij inkomsten en uitgaven het hoogst (7,4). De rest zijn zesjes of minder: medische zorg en maatschappelijk werk (6,9), psychiatrische hulp (6,1) en gebruikersruimtes (6,0).

Afgezet tegen de uitgesproken behoeftes scoren huisvesting met 5,8 en dagbesteding met 4,8 naar verhouding te laag.

Er is gevraagd of de respondenten een dagbesteding hebben. Dat blijkt in 46 gevallen niet het geval te zijn. In 35 gevallen wel. Dat geeft al zorgen, maar die worden nog groter als blijkt dat 19 van de respondenten hosselen als dagbesteding opgeven.

7 keer wordt streetcorner/veegproject genoemd, 6 keer een regelmatig leven (wat dat dan ook precies is), 1 keer betaald werk en 1 keer studeren. Ook vrijwilligerswerk scoort 1 keer. Dit zijn dus de antwoorden van de 35 die een dagbesteding hebben. De andere 46 dus niet. Niet vrolijk worden we van de antwoorden op de vraag of de dagbesteding via Support geregeld is.

42 keer wordt neen gescoord, slechts 7 keer ja. Van de nee-zeggers hebben er 24 het zelf geregeld, 5 hebben geen dagbesteding en 3 hebben het via een andere dan de Support-instelling geregeld. 16 respondenten zijn ontevreden over de dagbesteding (als ze er een hebben).

10 zijn er tevreden.

Op de vraag of ze denken als Support-deelnemer anders behandeld te worden door de hulpverlening antwoorden 12 respondenten dat dat het geval is.

Positief en negatief blijven daarbij in evenwicht. 6 respondenten zeggen denigrerend te worden benaderd, 5 vinden dat ze sneller geholpen zijn en 1 noemt de behandeling wantrouwend.

55 van de respondenten denkt niet anders behandeld te worden (de grote meerderheid dus), 14 hebben geen mening.

We hebben gezien dat huisvesting door de respondenten belangrijk gevonden wordt.

Op de vraag of ze huisvesting hebben, zeggen er 44 ja en 35 neen.

Een soort evenwicht en een aandachtspunt, dunkt ons.

Van degenen die wel huisvesting hebben, wonen er 17 in een eigen huis, 14 in een sociaal pension, 10 zijn er inwonend bij een ander, 2 hebben er nachtopvang en 2 hebben huisvesting via BWA geregeld.

In dit verband is gevraagd of er opvang gemist wordt. Dat blijkt half om half.

40 respondenten zeggen vormen van opvang te missen, 38 zeggen geen nachtopvang te missen.

Welke opvang wordt er dan gemist? Daar gaan we.

Het hoogst scoort nachtopvang (25). De rest hobbelt daar ver achteraan:

dagbesteding/werk (10), 24-uurs gebruikersruimte (7), meer vrouwenopvang (5), laagdrempelige gebruikersruimten (4), hondvriendelijke opvang (3), gebruikersruimte met dealer(1) en drankvriendelijke opvang (1). 3 keer wordt nog genoemd hulp bij het vinden van de juiste opvang.

In dit verband is het van belang te weten of er (on)tevredenheid is over het onderdak dat door Support is aangeboden. Dan blijkt dat de grote meerderheid (35) ontevreden is. 30 van de ontevreden respondenten zeggen dat ze ontevreden zijn omdat ze geen huis hebben, 2 keer wordt gezegd dat de mentoren geen verstand hebben van nachtopvang en 2 keer dat de ontevredenheid is omdat er met iemand anders een huis gedeeld moet worden.

13 respondenten zijn tevreden. Van hen zeggen 9 dat de tevredenheid eruit bestaat dat ze een huis hebben gekregen en 1 dat de huurbetaling is geregeld.

Er is een aantal vragen gesteld over gebruikersruimtes.

57 van de respondenten komen in gebruikersruimtes, 23 niet.

Aan degenen die er wel komen, is gevraagd waar ze komen. Bedenk dat een gebruiker in meer dan een ruimte kan komen. Dan blijkt gebruikersruimte Princehof het populairst (23), daarna komt de MDHG (die feitelijk geen gebruikersruimte heeft) (15).

De rest komt er ver achteraan: Tabe Rienkshuis/ vrouwennachtopvang (10), Blaka Watra (5), Flierbosdreef (3), Dolingadreef (2), Amoc (1) en Klokhuis (1).

Ganzenhoef, Westerpark en Walenburg bleven op nul steken.

Op de vraag welke gebruikersruimte de voorkeur heeft, komt er een vergelijkbare score uit. Weer scoort het Princehof het hoogst (25). Weer is de MDHG goede tweede (10). Daarna volgen Flierbosdreef en Blaka Watra (6), Dolingadreef (5), Ganzenhoef en Tabe Rienkshuis/ vrouwennachtopvang (4), Walenburg (2), Amoc en Klokhuis(1).

Ook nu blijft Westerpark op nul staan.

De redenen voor die voorkeur zijn ook geïnventariseerd.

14 keer is de reden dat 't dicht bij dealers en de Zeedijk is, 8 keer omdat de ruimte goed is, 6 keer omdat de mensen er bekend zijn met de gebruikers, 3 keer omdat er geen pasje nodig is, 2 keer omdat het speciaal voor vrouwen is en 1 keer vanwege de goede bejegening. De les: gebruikersruimtes moeten dichtbij de dealers dan wel bij de Zeedijk zijn.

42 respondenten willen inspraak bij de keuze van een gebruikersruimte, 36 willen dat niet en 3 weten dat niet.

De les: we willen ergens rustig kunnen gebruiken.

Van de ja-zeggers zeggen er 13 dat het in de buurt moet zijn. Van de nee-zeggers zeggen er 13 dat ze keuzevrijheid willen (een beetje paradoxaal voor een nee-zegger), 6 dat ze er toch niet komen, 4 dat ze liever op straat roken en 4 dat het niet gezellig is.

43 respondenten hebben een oordeel over de gebruikersruimte. Daarvan vinden 17 het te druk, 16 vinden het goed en gezellig, 8 vinden dat er teveel regels zijn en 3 dat het er vrouwonvriendelijk is, 3 dat er geen huisdealer is.

20 respondenten kunnen geen oordeel over de gebruikersruimtes geven.

Er is gevraagd of het drugsgebruik veranderd is door Support.

15 respondenten zeggen dat dat het geval is. Daar staat tegenover dat 66 respondenten zeggen dat het niet is veranderd door Support. Er is gevraagd die (on)veranderbaarheid toe te lichten, 23 respondenten zeggen dat ze hetzelfde zijn gebleven, 12 zeggen dat het minder geworden is, 10 zeggen dat er geen contact over geweest is, 2 willen niet veranderen, 2 gebruiken meer, 1 is stabiel geworden en 1 relaxter doordat er van een gebruikersruimte gebruik gemaakt kan worden.

53 respondenten zeggen dat ze tegenover de mentor eerlijk zijn geweest over hun drugsgebruik, 12 zeggen dat ze dat niet zijn geweest.

De nee-zeggers geven daarvoor als argumenten: het wordt tegen je gebruikt (6), geen reden (4), mentor is ook methadonverstrekker (2).

Er is gevraagd naar het functioneren van Support bij het krijgen van medische hulp.

Dat is 30 keer gelukt.

Uitgesplitst gaat het daarbij om het regelen van het ziekenfonds (24), van maatschappelijk werk (20), het regelen van een tandarts (21), van een huisarts (15), van methadon (14), van psychologische hulp (5), van heroïne (3).

Een volgend blok gaat over inkomsten en uitkeringen.

61 van de respondenten hebben een uitkering, 14 niet.

Van degenen die een uitkering hebben, komt die van: SD/RWW/ABW (49), GAK (7), AWBZ (2) en WAO (1).

Hoe komen degenen die geen uitkering hebben aan hun geld? 9 keer wordt hosselen gescoord, 3 keer prostitutie en ex aequo voorschotten SD en dealen (1).

34 respondenten geven aan de uitkering via Support gekregen te hebben, voor 38 respondenten geldt dat dat niet het geval is, want: had al een uitkering (25), zelf geregeld (10), geen contact (3), geen papieren (3), wordt aan gewerkt (3). Op de vraag of er via Support hulp gegeven is bij het saneren van schulden zeggen 20 mensen ja en 24 neen. Bij ja is dat 10 keer door een afbetalingsregeling gebeurd, 7 keer door doorverwijzing, 2 keer

wordt gezegd: nog mee bezig, 1 keer wordt FIBU genoemd. Niemand zegt afbetaald te hebben. Van de nee-zeggere bij de vraag naar de hulp bij sanering, komen de volgende toelichtingen voor: nooit ter sprake gekomen (9), zelf geregeld (7), moet nog (6), geschorst (2). 37 respondenten zeggen dat de vraag naar schuldsanering niet op hen van toepassing is of dat ze niets over schulden willen zeggen.

We waren benieuwd of er een cliëntenraad voor Support zou moeten komen.

49 respondenten vinden: ja. 21 zeggen: neen.

Van de ja-zeggere zeggen er 48 omdat ze dan meer invloed kunnen uitoefenen, 1 is voor, maar weet niet waarom. Van de nee-zeggere zeggen er 9 dat ze niet goed weten waarom ze tegen zijn, 7 dat er toch niet geluisterd wordt en 5 dat zo'n raad niets toevoegt. 38 respondenten willen wel in een cliëntenraad gaan zitten, 40 willen dat niet en 3 weten het niet.

naar het einde toe

Voordat we onze conclusies gaan trekken, geven we uit de gemaakte overige opmerkingen, die opmerkingen door die kwalitatief het een en ander te zeggen hebben over de waardering voor en het functioneren van Support. Lees en geniet.

De hulpverlening heeft weer iets bedacht om zichzelf van werk te voorzien, ze doen uiteindelijk geen flikker. Als puntje bij paaltje komt dan weet ik nu al dat zij zullen zeggen dat ik mijn afspraken niet ben nagekomen.

Support is alleen bedoeld voor mensen die een Nederlands paspoort hebben en uit Amsterdam komen. De mentor was hiervan niet op de hoogte. Dat zou moeten veranderen.

De mentor doet te veel op eigen houtje. De cliënt is het niet altijd met hem eens.

De inzet van de mentoren laat te wensen over. Kritische vragen worden afgewimpeld of je wordt doorgeschoven naar een andere mentor.

Supportmentoren moeten tijdens detentie meer op eigen initiatief doen. Tijdens detentie versloffen veel zaken. Bij een alerte mentor zou dat niet mogen gebeuren.

Support moet beter uitleggen waar het voor is.

De mentoren doen hun mentorschap boven hun dagelijkse werk. Dat doet afbreuk aan de hulp.

De politie heeft inzage in het dossier. Dat is onjuist.

De opstartfase bij Support gaat veel te stroef.

De activiteiten van de dagbesteding zijn van een beledigend niveau.

Zonder Support was ik beter af geweest. Maar eenmaal object van hulpverlening van Support, altijd object van hulpverlening.

Support is werkverschaffing voor agogen die niet gemotiveerd of gekwalificeerd zijn.

De Support-mentor doet ook aan budgettering. Hulp geven en budgetteren moeten niet door een hulpverlener gedaan worden.

Om dingen voor elkaar te krijgen moet je vooral niet eerlijk zijn. Wenselijkheidsgedrag wordt beloond.

Voor vrouwen is een vrouwelijke mentor gewenst. Mannen begrijpen vrouwenproblemen niet of vrouwen praten moeilijker met mannen over vrouwenproblemen.

De mentor luistert goed, maar doet vervolgens niets.

om af te ronden

Het is de vraag welke conclusies je uit een onderzoek dat zo beperkt van omvang is en met zeer beperkte middelen moet worden uitgevoerd, kunt trekken.

Bovendien zit er nogal enige tijd tussen het moment waarop het onderzoek plaats vond en deze rapportage. Dat leidt er allemaal toe dat er van enige bescheidenheid plaats moet zijn. Geen grote verhalen en grote pretenties dus.

Het onderzoek is gedaan door de MDHG, de Amsterdamse vereniging voor drugsgebruikers. Dat heeft ertoe geleid dat de respondenten openhartig durfden te zijn. De vertrouwensbasis tussen de MDHG-medewerkers en de respondenten staat daarvoor garant. Dat geeft wat meer vertrouwen in de betrouwbaarheid en (niet statistische) validiteit van de gegevens. Dus durven we toch wel enige conclusies te trekken.

Support bereikt slechts een kleine groep.

Dat is jammer, maar een resultaat van de beperkte middelen waarmee gewerkt moet worden. Het is toch een kwestie van grote hulpverleningsverhalen en kleine hulpverleningsdaden. Dit is de belangrijkste conclusie.

Support functioneert absoluut onvoldoende bij twee voor gebruikers belangrijke thema's: huisvesting en dagopvang.

Waar de hulpverlenende instellingen daar belangrijke opinies over naar buiten brengen, blijft het bij kleine daden. Het vorige punt herhaald, kun je zeggen. Dat zal ook de teneur van alle conclusies blijven. Maar het is de vraag of je de Support-instellingen daarvoor verantwoordelijk kunt maken.

Het is toch vooral de politiek die daarop aangesproken moet worden.

Support-instellingen worden door het pers in een resultaatgerichte systematiek (het tegenwoordig zo populaire afrekenen) gedwongen successen te scoren.

Dat leidt tot discrepantie tussen de door Support-gemelde resultaten (ze worden er immers op afgerekend) en de ervaringen van de Support-gebruikers.

Spontaan wordt door de respondenten een aantal keren het fenomeen huisdealer genoemd. De MDHG heeft daar een experiment mee gedaan in 2004 (dealers in gebruikersruimtes) en goede ervaringen mee. Die resultaten zijn overgedragen aan de Support-instellingen.

Aangezien geen van de respondenten meldt dat de Support-instellingen echt actief zijn bij het initiëren van gebruikersruimtes (met dealers) om meer rust en properheid in straat te krijgen, is daar nader onderzoek naar gewenst. Misschien moet de taakstelling van de supportende instellingen daarmee uitgebreid worden. De MDHG zou haar expertise daarbij in kunnen brengen.

Er is behoefte aan een overkoepelende Support-cliëntenraad. De MDHG zou daar als belangenvereniging van die gebruikers een vertegenwoordigende rol bij kunnen spelen.

Zijn dit nu de kwalitatieve antwoorden waar de Support-instellingen op uit waren?

We denken dat dat – met alle beperkingen die genoemd zijn – het geval is.

Het beeld daarbij is niet positief. We stelden ons eerder de vraag of Support-instellingen bij geld alleen kunnen functioneren terwijl de klanten zich afvragen wat ze bij die instelling doen, wat ze eraan hebben? Het zou onjuist zijn die conclusie hier ijzerhard te trekken en daarop het project als onvoldoende te betitelen. Daarvoor wordt er toch te veel gebruik van gemaakt.

Bovendien zou dat de politiek wellicht aanleiding geven binnen het huidige ruige klimaat de portemonnee nog meer te sluiten. Maar we komen er niet omheen dat van ongebreidelde vrolijkheid geen plaats is.

Er moet nog veel verbeteren om het Support-project tot een project te maken dat niet alleen voor de gebruikers en van de mentoren, maar ook van de gebruikers is.