

1 **Gemeente Tilburg** **TEAM VEILIGHEID EN WIJKEN** **Beheeroverleg Jan Wier**

2  
3

4 Verslag: **Beheeroverleg Jan Wier (vastgesteld)**

5 Datum: **8 maart 2016 (19.00 – 21.15 uur)**

6 Locatie: **Jan Wierhof 7, Tilburg**

7

8	Aanwezig:	Arold Derix	onafhankelijk voorzitter
9		Hans Kokke	wethouder gemeente Tilburg
10		Berry Simons	projectleider PPI gemeente Tilburg
11		Johan Manders	GGz Breburg, locatiemanager Jan Wier
12		Hein Jacobs	buurtbewoner, lid buurtraad
13		Mark Stalpers	Stichting Carré
14		Marjo van Velthoven	wijkregisseur gemeente Tilburg
15		Thom van den Brule	operationeel manager MHU
16		Ton Hamers	GGz Breburg, manager VOF DD, Jan Wierhof 3
17		Dimitri Boekelman	buurtbewoner
18		Peter Hoenderkamp	buurtbewoner
19		Mayda Menting	Klasse Theater
20		Chris den Braber	GGz Breburg, manager bedrijfsvoering HIC Tilburg
21		Lieve van den Berg	waarnemend wijkagent
22		Ied Meurders	verslaglegging Spronk Management Support

23

24	Verhinderd:	Toon de Vos	GGz Breburg, directeur Sector Innovatie en Kwaliteit
25		Marc van Akkeren	omgevingsmanager gemeente Tilburg

26

27 N.B. De vastgestelde verslagen worden gepubliceerd op:

28 [www.tilburg.nl](http://www.tilburg.nl) (zoekterm 'Jan Wier')

29 [www.armhoefseakkers.nl](http://www.armhoefseakkers.nl)

30 [www.janwierhof.ggzbreburg.nl](http://www.janwierhof.ggzbreburg.nl)

31

32

### 33 **1. Opening / mededelingen / agendavaststelling**

34 Voorzitter A. Derix opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom, waarna de berichten van  
35 verhindering worden gemeld.

36

#### 37 *Mededelingen:*

38 De voorzitter van de buurtraad, Lout Donders, zou vandaag aanwezig zijn in de vergadering van het  
39 beheeroverleg. Via de mail heeft hij laten weten dat er sprake is van een misverstand, omdat hij momenteel in  
40 het buitenland verblijft.

41

42 T. van den Brule krijgt binnenkort andere taken in de stad en wordt daarom als verantwoordelijke voor de  
43 MHU in het beheeroverleg opgevolgd door Sandra van Doremalen.

44

#### 45 *Agendavaststelling:*

46 Er zijn nog enkele bijlagen nagestuurd die onder agendapunt 4, Stand van zaken partners, worden besproken.

47

48 Dringend verzoek vanuit het beheeroverleg aan M. van Akkeren om de vergaderstukken inclusief bijlagen in  
49 principe vóór het weekend naar de leden van het beheeroverleg te mailen, zoals indertijd is afgesproken (zie  
50 oude lijst permanente afspraken nr. 2, d.d. 29-05-2013) (**p.m. MvA**)

51

### 52 **2. Verslag 12 januari 2016**

53 Het verslag is al eerder vastgesteld.

54

55 M.i.v. heden wordt het verslag voorzien van regelnummers per pagina.

56 De lijst met permanente acties wordt voortaan als apart document bijgevoegd. (**p.m. notuliste**)

57

58 *Pag. 6, Permanente actiepunten:*

1 De lijst met permanente acties wordt nagelopen en geactualiseerd. De actiepunten/afspraken 2; 5 t/m 21; 24  
 2 t/m 28 en 30 worden geschrapt. Deze zijn achterhaald of afgewerkt of betreffen zaken waarover n.a.v. de  
 3 evaluatie nieuwe afspraken worden gemaakt.  
 4 D. Boekelman stelt voor om bij de evaluatie ook de mores van het beheeroverleg vast te leggen zoals afspraken  
 5 m.b.t. de vertrouwelijkheid.  
 6 In de lijst permanente actiepunten/afspraken wordt in verband hiermee alvast het navolgende als nieuwe  
 7 permanente afspraak opgenomen: 'Alles wat in de vergadering wordt besproken is vertrouwelijk tenzij het is  
 8 opgenomen in het verslag of uitdrukkelijk is afgesproken dat bepaalde informatie gedeeld mag worden met  
 9 derden.'

10

### 11 **3. Meldingenoverzichten d.d. 8 maart 2016**

12

13 *Meldingenoverzicht GGz 8 maart 2016:*

14

15 N.a.v. melding 244 van 18 januari 2016 over een man die zich zeer dreigend gedroeg, wordt aangegeven dat  
 16 Jan Wier zeer adequaat en goed heeft gehandeld in reactie op de melding. Maar ook dat de betrokkenen  
 17 enorm geschrokken zijn van de grote agressie van de kant van de bedreiger (op dat moment een cliënt van de  
 18 HIC). Gevraagd wordt of er een verklaring gegeven kan worden voor diens agressieve houding.  
 19 Dat is niet mogelijk, aldus C. den Braber. Hij licht toe dat de gemiddelde opnameduur bij de HIC 18 dagen is en  
 20 per dag de vrijheden worden besproken die een cliënt krijgt. De mate van vrijheid is afhankelijk van de mate  
 21 waarin zijn/haar situatie gestabiliseerd is. Er wordt gewerkt met 5 fases, van 'geen enkele vrijheid' tot 'vrij om  
 22 te gaan'. Elke dag opnieuw wordt zeer zorgvuldig gekeken en beoordeeld welke vrijheden een cliënt aankan en  
 23 welke zorg hij/zij nodig heeft. Op grond van deze beoordeling mocht deze cliënt die dag zelfstandig naar  
 24 buiten. Maar incidenten zijn nooit helemaal te vermijden, aldus C. den Braber.

25

26 Vanuit de GGz wordt opgemerkt dat er steeds vaker problemen met verwarde mensen voorkomen in de stad,  
 27 wat een grote druk betekent voor zowel de gemeente als de politie.  
 28 Bewoners geven aan de kans daarop in de omgeving van Jan Wier juist groter te achten dan elders, hoewel één  
 29 van hen zegt juist te verwachten dat incidenten hier minder vaak zouden voorkomen.

30 De wethouder merkt op dat er geen cijfers bekend zijn over het aantal verwarde personen hier of elders in de  
 31 stad. Z.i. is het belangrijkste voor hier dat serieus genomen wordt dat het om een voor de betrokkenen zeer  
 32 heftig incident ging.

33

34 H. Jacobs wijst erop dat de drie incidenten van resp. 5,6 en 8 januari 2016 die vorige keer al zijn besproken niet  
 35 op de meldingenlijst vermeld staan. De reden daarvan is dat daarover geen melding is binnengekomen.  
 36 H. Jacobs concludeert dat dus niet alle incidenten worden afgevangen met de gehanteerde werkwijze m.b.t.  
 37 meldingen en vindt dit een punt voor de evaluatie van het beheeroverleg. **(p.m. evaluatie)**

38

39 N.a.v. deze drie casussen merken bewoners op dat ze, wanneer ze om nadere informatie vragen, steeds te  
 40 horen krijgen dat er zowel intern als door de Inspectie naar wordt gekeken. Naar aanleiding van een incident  
 41 worden processen en protocollen onderzocht, wordt gekeken in hoeverre de veiligheid in acht is genomen en  
 42 wat verbeterd kan worden. Maar de bewoners willen eigenlijk vooral horen, bijvoorbeeld m.b.t. de casus van  
 43 de vrouw die zich voor een auto wierp, of zij onder invloed was van drank en/of medicijnen en zo ja, wat de  
 44 GGz doet om zo iets in de toekomst te voorkomen.

45 Er zijn al vaker door bewoners suggesties gedaan voor aanscherping van de protocollen (bijvoorbeeld met de  
 46 suggestie om cliënten die een bepaald risico vormen voor zichzelf of omgeving een kamer te geven waarvan de  
 47 ramen uitkomen op een afgesloten binnenplaats zodat ze i.i.g. niet van het terrein af kunnen als ze via het  
 48 raam 'ontsnappen' ), maar daar wordt niets mee gedaan.

49 Men zou graag een keer de richtlijnen zien waarmee de GGz werkt. Bewoners vragen zich af hoe zij aan de  
 50 juiste informatie kunnen komen om een duidelijk beeld van de incidenten te krijgen, te zien op welke punten  
 51 wellicht fouten zijn gemaakt en wat verbeterpunten zijn.

52 J. Manders benadrukt dat er uitsluitend intern en door de Inspectie getoetst wordt of de protocollen zijn  
 53 nageleefd en de veiligheid voldoende in acht is genomen. Ook de brandveiligheid wordt getoetst. Echter  
 54 inhoudelijk kan er niets worden meegedeeld over de incidenten, ook niet t.o.v. het beheeroverleg.

55

56 N.a. v. de drie incidenten in januari 2016 heeft de burgemeester een brief aan de GGz geschreven waarin hij  
 57 om opheldering vraagt over de veiligheid bij Jan Wier en aandringt op verbeteringen van de communicatie

1 richting buurtbewoners. De brief van 12 januari 2016 is meegestuurd met de stukken evenals de antwoorden  
 2 op de vragen die gesteld zijn door raadslid Ron Antens.  
 3 De brief wordt nog beantwoord door de GGz; J. Manders belooft er in het beheeroverleg op terug te komen.  
 4 Hij wijst erop dat vanuit de GGz al langer geprobeerd is tegemoet te komen aan de informatiebehoefte bij  
 5 buurtbewoners. De tot nu toe georganiseerde informatieavonden hebben echter niet het gewenste effect  
 6 gehad. Daarom wil J. Manders dit met de buurtraad bespreken en in de toekomst alleen nog in samenspraak  
 7 met de buurtraad informatieavonden verzorgen. Hij doet een dringend verzoek om input vanuit wijkbewoners  
 8 om adequate informatie te kunnen geven.  
 9 T.a.v. de incidenten benadrukt J. Manders opnieuw dat er i.v.m. de privacywetgeving geen inhoudelijke  
 10 informatie verstrekt kan worden. Dat kan alleen aan de Inspectie.

11  
 12 H. Jacobs geeft aan dat buurtbewoners soms het gevoel krijgen dat het beheeroverleg tegenover de  
 13 gemeenteraad als alibi wordt gebruikt. Dat is de reden dat hij misschien binnenkort vanuit de buurtraad de  
 14 opdracht krijgt om uitsluitend nog als toehoorder deel te nemen aan het beheeroverleg. Dit staat ook in de  
 15 brief vanuit de buurtraad aan de burgemeester. H. Jacobs biedt aan deze brief aan de leden van het  
 16 beheeroverleg te mailen.

17 De rol van bewoners in het beheeroverleg is ook volgens J. Manders een punt voor de evaluatie. **(p.m.**  
 18 **evaluatie)**

19 N.a.v. de juist gevoerde discussie biedt hij aan de vragen vanuit de bewoners n.a.v. de incidenten voor te  
 20 leggen aan de geneesheer-directeur, die wellicht een aanbod kan doen of de bewoners op dit punt tegemoet  
 21 kan komen. **(actie: JM)**

22  
 23 Hoe om te gaan met incidenten die niet gemeld maar wel bekend zijn in de buurt en daar grote impact hebben,  
 24 is eveneens een punt voor de evaluatie. **(p.m. evaluatie)**

25

#### 26 **4. Stand van zaken partners**

27 *Bewoners/ ondernemers:*

28 H. Jacobs deelt mee dat er een wervingsavond is gehouden voor vrijwilligers voor de buurtpreventie en dat er  
 29 vrij veel belangstelling was.

30 Voor de vervolgvond op 21 maart a.s. hebben zich 17 mensen aangemeld, maar niemand uit de omgeving van  
 31 Jan Wier, aldus M. van Velthoven.

32

33 H. Jacobs heeft al eerder gemeld dat hij met gemeente en politie in gesprek was over een maandelijks  
 34 overzicht. De optie die daar uitgekomen is, is de lijst die M. van Akkeren al eerder aanleverde, aangevuld met  
 35 overlastmeldingen. Dat is voor H. Jacobs zeer teleurstellend en heeft voor hem geen meerwaarde. Afsproken  
 36 is dat wanneer hem iets ter ore komt uit de buurt hij de wijkagent kan bellen voor nadere informatie. N.a.v. de  
 37 lijst kunnen er geen inhoudelijke vragen worden gesteld.

38 Een punt voor de evaluatie is de vraag daarom hoe wordt omgegaan met informatie over meldingen en  
 39 incidenten die bij de politie binnenkomen. **(p.m. evaluatie)**

40

41 D. Boekelman stelt enkele punten aan de orde:

- 42 • Op 28 februari 2016 was er een incident in de buurt waarbij een vuurwapen betrokken was.
- 43 L. van den Berg geeft aan dat ze de melding niet heeft kunnen vinden in het systeem. De melding was i.i.g.  
 44 niet GGz-gerelateerd.
- 45 • De speeltuin is nog steeds één groot waterballet.
- 46 M. van Velthoven geeft aan dat de projectcoördinator dit heeft opgenomen met de aannemer en de vinger  
 47 goed aan de pols houdt.
- 48 • D. Boekelman informeert naar de status van de herziening van het beheerbestemmingsplan.
- 49 B. Simons geeft aan dat het hem niet bekend is, maar M. van Akkeren hiervan op de hoogte is.
- 50 • De afspraak was dat de looproutes in het beheeroverleg zouden worden voorgelegd, maar nu is de  
 51 architect daarover aan het nadenken.
- 52 J. Manders geeft aan dat men nog bezig is de gebouwen te vullen. De architect heeft nog geen tekening,  
 53 omdat er nog wordt gekeken wat er op het terrein moet komen en of dat wellicht minder moet worden  
 54 dan aanvankelijk gedacht. Pas in 2018 wordt er gebouwd, verwacht J. Manders. Zodra concreet is wat waar  
 55 komt – waarschijnlijk eind 2016 - komen de looproutes aan de orde in het beheeroverleg.

56

57 P. Hoenderkamp heeft een paar vragen n.a.v. twee krantenartikelen.

- 1 • In het artikel over de man die in augustus 2015 brand gesticht heeft bij Jan Wier stond dat hij zijn  
2 beddengoed in brand had gestoken, terwijl aanvankelijk gezegd was dat hij zijn kleren had aangestoken.  
3 Dit wordt uitgezocht. (**actie: JM**)
- 4 • N.a.v. een artikel over halvering van het aantal longstay cliënten informeert P. Hoenderkamp of de GGz in  
5 het kader van gastplaatsing ook wel eens longstay cliënten krijgt.  
6 C. den Braber geeft aan dat de GGz deze cliënten nooit krijgt. Een gemiddelde opname van 18 dagen is  
7 veel te kort voor die groep cliënten. Hier zit alleen crisisopvang en kortdurende opname.  
8

9 *Gemeente:*

- 10 • Brief van burgemeester d.d. 12-1-2016 en antwoorden op vragen vanuit een raadslid :  
11 Wethouder Kokke geeft aan dat het ook aan het college was opgevallen dat er in zeer korte tijd diverse  
12 incidenten hebben plaatsgevonden. Eind maart gaan de burgemeester en hijzelf hierover in gesprek met  
13 de Raad van Bestuur van GGz Breburg. Dan komt ook de communicatie aan de orde die zoals bekend niet  
14 goed is verlopen. Men wil hiermee een signaal afgeven richting GGz. De wethouder zal kijken hoe e.e.a.  
15 naar het beheeroverleg kan worden teruggekoppeld.  
16

17 Dat burgemeester en wethouder dit nu zelf aankaarten onderstreept het belang dat het college eraan  
18 geeft en kan ook gezien worden als een vorm van opschaling, aldus B. Simons.  
19

- 20 • Procesvoorstel evaluatie beheeroverleg:  
21 B. Simons heeft het voorstel hedenmiddag gemaïld, waardoor niet iedereen in de gelegenheid is geweest  
22 het te lezen. Hierin wordt een stappenplan voorgesteld met enkele go/no-go momenten.  
23 M.b.t. vragen vanuit buurtbewoners wijst J. Manders op de informatieavond van 20 april a.s. waarin deze  
24 aan de orde komen. Het zou goed zijn als er al vragen bekend zijn, zodat die verwerkt kunnen worden in de  
25 FAQ-lijst die dan wordt uitgereikt. Omdat niet duidelijk is hoelang dit onderdeel tijdens die bijeenkomst  
26 gaat duren, is het voor J. Manders de vraag of een koppeling met evaluatievragen over het beheeroverleg,  
27 die men dan ook aan de aanwezigen wil voorleggen, wel mogelijk en zinvol is. B. Simons en hij kijken hier  
28 samen nog naar.  
29 B. Simons verzoekt eenieder de reactie op het procesvoorstel z.s.m. naar hem te mailen. (**actie: allen**)  
30 De evaluatiecommissie buigt zich over de vragen en vult deze verder aan.  
31
- 32 • Wijktoets  
33 De wethouder geeft aan dat de resultaten van de wijktoets zijn besproken met wijk- en buurtraden. Het  
34 college neemt een standpunt in t.a.v. de nieuwe aandachts- en focuswijken. Afhankelijk van de scores op  
35 de pijlers veilig, sociaal en fysiek wordt een wijk aandachts- of focuswijk. Op basis van de cijfers is er geen  
36 reden om omgeving Jan Wier de komende 2 jaar als aandachtswijk te handhaven, maar omdat de  
37 buurtraad daarop heeft aangedrongen wordt daar waarschijnlijk toe besloten.  
38 Er komt waarschijnlijk geen actieplan; het beheeroverleg wordt gezien als een maatregel in het kader van  
39 een actieplan.  
40
- 41 • Een-meting  
42 De een-meting, het vervolg op de nulmeting, is uitgezet. Om een goed beeld te krijgen worden dezelfde  
43 vragen gesteld als bij de nulmeting.  
44
- 45 • *GGz/ Novadic-Kentron:*  
46 N.a.v. de incidenten in de buurt is J. Manders met de voorzitter van de buurtraad aan het kijken wat de  
47 beste communicatievorm is. GGz/NK willen ook graag weten aan welke informatie de buurt behoefte  
48 heeft, ook al kunnen er inhoudelijk geen mededelingen over cliënten worden gedaan.  
49 GGz/NK hebben er belang bij dat de buurt meer animo heeft voor informatie en meer tevreden is over de  
50 communicatie vanuit GGz/NK richting de buurt.  
51
- 52 • In de vergadering van het beheeroverleg van 5 april a.s. worden de definitieve verbouwingsplannen  
53 besproken. M.v. Akkeren wordt verzocht een half uur van de agenda hiervoor in te ruimen. De plannen  
54 moeten nog wel goedgekeurd worden. (**p.m. agenda 5 april 2016**)  
55
- 56 • M.b.t. het communicatieplan geeft J. Manders aan dat er een proef start met een sms alert. (Zie hiervoor  
57 de nieuwe GGz nieuwsbrief.) Men wordt opgeroepen om zijn/haar telefoonnummer door te geven als  
58 men belangstelling heeft voor het alert. (**actie: allen**)

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37

- T. van den Brule geeft aan dat de Raad van State het beroep van de Stichting Woonomgeving ongegrond heeft verklaard. Hiermee is het bestemmingsplan definitief geworden. De Raad van State is akkoord gegaan met de toepassing van de kruimelgevallenregeling.

H. Jacobs wijst erop dat er nu al veel geparkeerd wordt in de buurt en zegt zijn hart vast te houden als ook nog het kantoorpersoneel uit Rijen op het Jan Wierterrein komt.

J Manders geeft aan dat de parkeernorm de komende tijd duidelijk moet worden. GGZ Breburg heeft parkeerbeleid vastgesteld. Dit punt komt ook tijdens de informatieavond aan de orde.

*Politie:*

Geen mededelingen.

#### **5. Rondvraag, vergaderplanning en sluiting**

H. Jacobs stelt voor om na de evaluatie de gesprekken over de samenwerkingsovereenkomst te hernemen. Hij zal de voorzitter van de buurtraad, Lout Donders hiervan op de hoogte brengen. (**actie: HJ**)

D. Boekelman merkt op dat de voorzitter van de buurtraad al enkele keren is genoemd als degene met wie over bepaalde zaken wordt gesproken. Daardoor vraagt hij zich zo langzamerhand af of zijn eigen aanwezigheid in het beheeroverleg nog wel zin heeft.

Afgesproken wordt dat na de evaluatie de vertegenwoordiging van de buurt aan de orde komt, omdat ook voor J. Manders niet altijd duidelijk is met wie nu eigenlijk bepaalde afspraken zijn c.q. worden gemaakt. (**p.m. evaluatie**)

**Eerstvolgende vergadering beheeroverleg: dinsdag 5 april 2016 van 19.00 – 21.00 uur.**

**p.m.** Dan ook vervolgvergaderingen afspreken. (**actie: MvA**)

Hierna sluit voorzitter A. Derix de vergadering onder dankzegging voor ieders aanwezigheid en inbreng.

Nieuwe punten voor de evaluatie van het beheeroverleg vanuit deze vergadering:

- Hoe om te gaan met incidenten die niet gemeld zijn, bekend zijn in de buurt en daar grote impact hebben
- Hoe te ondervangen dat niet alle incidenten worden afgevangen door de momenteel gehanteerde werkwijze t.a.v. meldingen
- Hoe om te gaan met informatie over meldingen en incidenten die bij de politie binnenkomen
- Op welke manier en door wie wordt de buurt in het beheeroverleg vertegenwoordigd en welke rol hebben de bewoners/ondernemers in het beheeroverleg .

1 **6. Afspraken/ acties 8 maart 2018**

Nr.	Datum beheeroverleg	Afspraak / actiepunt	Door:
45.	27-03-2013	Zorgen voor 'warme overdracht'	T. de Vos
120.	01-12-2015	29 februari 2016 informatiebijeenkomst organiseren in Klasse Theater voor belangstellenden buurtpreventie en WhatsApp groep, i.s.m. wijkagent en bewoners	M. van Akkeren
28	06-10-2015	Zo mogelijk verlichting plantsoen bij JW 1 meenemen in nieuwe verlichtingsplan	p.m. GGz
30.	01-12-2015	Op zo kort mogelijke termijn in klein comité voorzet maken voor evaluatie beheeroverleg; D. Boekelman, A. Braber cq politie, T. v.d. Brule en T. de Vos hiervoor uitnodigen;	B. Simons
	12-01-2016	Voorstel mbt evaluatie voorleggen aan beheeroverleg	p.m. vergadering 8-3
32.	03-11-2015	In 1 <sup>e</sup> kwartaal 2016 projectleider uitnodigen voor presentatie in beheeroverleg over kantoorplannen GGz op locatie Jan Wier;	J. Manders
	12-01-2016	Bij J. Manders informeren of de presentatie kan plaatsvinden in vergadering van 8-3-2016	T. Hamers p.m. vergadering 8-3
	03-11-2015	Zo mogelijk in 2 <sup>e</sup> kwartaal 2016 presentatie detaillering rest vlekkenplan incl. loop- en rijroutes	
1.	12-01-2016	De verhouding tussen aantal werknemers en aantal werkplekken nogmaals toelichten in beheeroverleg	J. Manders
2.	12-01-2016	Lijst permanente acties/afspraken nalopen en evt. opschonen	p.m. vergadering 8-3
3.	12-01-2016	Bezien hoe richting beheeroverleg om te gaan met bepaalde incidenten bij de GGZ	J. Manders, C. den Braber T. Hamers
4.	12-01-2016	Overzicht meldingen gemeente mailen naar leden beheeroverleg	M.v. Akkeren
5.	12-01-2016	Doorgeven als conceptbestemmingsplan gereed is ivm inspraakmogelijkheden	M.v. Akkeren
6.	08-03-2016	Geneesheer-directeur vragen in te gaan op vragen van bewoners in beheeroverleg mbt incidenten	J. Manders
7.	08-03-2016	Uitzoeken wat cliënt in aug. 2015 in brand heeft gestoken	J. Manders
8.	08-03-2016	Reactie op procesvoorstel evaluatie zsm mailen naar B. Simons	allen
9.	08-03-2016	Voorzitter buurtraad informeren dat gesprekken over SOK na evaluatie hernomen worden	H. Jacobs
10.	08-03-2016	Proef starten met SMS Alert voor buurtbewoners Jan Wier	J. Manders
11.	08-03-2016	Vergaderingen beheeroverleg plannen	M. van Akkeren

2  
3  
4Tilburg, 11 maart 2016  
Spronk Management Support IM