

Het steunpunt ggz

van, voor en door...

jou, mij en u!

“Onlangs kwamen ouders bij ons om informatie vragen omdat hun zoon in de hulpverlening was vastgelopen. Een ervaringsdeskundige die bij ons werkt, kwam met hen in gesprek. Ik zag de ouders gewoon ‘verzachten’. Dat was precies het soort contact dat ik niet met hen kon krijgen, omdat ik niet vanuit dat perspectief het gesprek met deze mensen kon aangaan.”

“Tegen Joke was gezegd dat ze maar moest leren leven met haar beperkte belastbaarheid. Gelukkig bleek dat geen betonnen begrip te zijn. Bij ons vond ze werk als gastvrouw en kon ze een opleiding volgen. Inmiddels heeft ze al een paar keer voor de klas gestaan om voorlichting te geven.”

Steunpunten ggz, wat zijn dat?

Nederland heeft circa 55 steunpunten ggz. Ze staan bekend als steunpunt, steun- en informatiepunt (STIP), cliënten-informatiepunt (CLIP) of cliëntenbelangenbureau.

Veel steunpunten zijn zelfstandige stichtingen of maken deel uit van een cliëntenorganisatie. Soms is het steunpunt onderdeel van een MEE-organisatie, een welzijnsorganisatie of een zorgaanbieder. In het laatste geval zijn er afspraken om onafhankelijkheid te garanderen. Steunpunten ggz hebben doorgaans een bepaalde regio als werkgebied; binnen die regio kunnen zij meerdere loketten hebben.

**Steunpunten
kennen hun
klanten.**

Wat bieden steunpunten?

Steunpunten bieden praktische en laagdrempelige cliëntondersteuning voor alle doelgroepen in de (openbare) geestelijke gezondheidszorg. Steunpunten lopen al jaren voorop met cliëntvolgend werken, eigen regie, persoonlijke ontplooiing, maatschappelijke participatie en inzet van ervaringsdeskundigheid. Daarbij werken ze consequent met standaarden die door cliënten zélf ontwikkeld zijn. Helemaal van, voor en door dus.

Een omvangrijke doelgroep

Ruim 40% van alle Nederlanders krijgt tussen het 18e en 65e levensjaar minstens één keer te maken met een psychische aandoening. De doelgroep waarvoor steunpunten ggz werken is dan ook omvangrijk en gevarieerd:

- (potentiële) gebruikers van de ggz, dus mensen met psychische of psychiatrische aandoeningen;
- kinderen en volwassenen met gedrags-, leer- en/of ontwikkelingsproblemen;
- mensen met verslavingsproblemen;
- mensen die dak- of thuisloos zijn;
- vrouwen en kinderen die gebruik maken van vrouwenopvang;
- zwervjongeren;

- zorgmijders;
- familie en naastbetrokkenen van genoemde groepen.

Een deel van de mensen met een psychische aandoening doet geen beroep op de reguliere geestelijke gezondheidszorg. Zij vinden via maatschappelijk werk of elders hulp of herstellen spontaan. Maar zij doen vaak wél een beroep op een steunpunt ggz. Ook mensen die in het verleden gebruik maakten van professionele zorg, maar zich daarvan afgekeerd hebben, weten de weg naar het steunpunt goed te vinden.

Deskundige aandacht

Hoewel je mensen uit deze doelgroepen niet over één kam kunt scheren, is er veelvoorkomende problematiek waaraan het steunpunt extra aandacht besteedt:

- **Complexe problematiek:** Mensen hebben vaak behoefte aan ondersteuning op verschillende levensgebieden zoals zorg, welzijn, wonen, financiën, dagbesteding, vrije tijd en sociale contacten. Naast psychische problemen is vaak sprake van verslavingsproblematiek of algemene gezondheidsproblemen, ook als gevolg van bijwerkingen van medicijnen.

- **Weinig informele steun:** Het sociale netwerk is vaak (erg) klein. Hierdoor ontvangen deze mensen weinig informele steun; veel zaken moeten zij zelfstandig regelen. Familie is in veel gevallen buiten beeld of juist overbelast.
- **Kwetsbaarheid:** Angst, gebrek aan overzicht of concentratie en een lage draagkracht kunnen zorgen voor een verhoogde kwetsbaarheid.
- **Vooroordelen:** Het stigma op (ernstige) psychiatrische problematiek maakt het soms moeilijker om hulp te vragen.
- **Zorgmijdend:** Afwijzing van alle hulpverlening door slechte ervaringen in het verleden of door het niet erkennen van de eigen beperkingen komt veel voor. Ook hulpverleners vertonen soms vermijdend gedrag omdat zij niet goed raad weten met een cliënt.
- **Hulpvraag formuleren:** Ook als een cliënt bereid is hulp te ontvangen, kan het moeilijk zijn de hulpvraag te formuleren en de juiste keuzes te maken. Het is lastig om op het juiste moment (niet te laat of te vroeg) passende hulp te zoeken en te vinden.
- **Communicatieproblemen:** Verhoogde prikkelgevoeligheid, veranderd realiteitsbesef en beperkingen in sociale vaardigheden kunnen de communicatie bemoeilijken. In sommige gevallen leiden psychiatrische aandoeningen tot agressief gedrag.
- **Informatieverwerking:** Het vermogen om informatie goed te selecteren en te ordenen kan beperkt zijn, juist als gevolg van de aandoening.
- **Drempelvrees:** Officiële loketten en formele procedures kunnen soms extra angst oproepen. Gebrek aan zelfvertrouwen en slechte ervaringen met officiële instanties in het verleden spelen hierbij zeker een rol.

Bevolking 18-65 jaar		100.000	50.000	25.000	5.000
Psychische aandoening (jaarbasis)	18,0%	18.000	9.000	4.500	900
Psychische aandoening (ooit in leven)	42,7%	42.700	21.350	10.675	2.135

Per aandoening (ooit in leven):					
Aandachts- of gedragsstoornis	9,2%	9.200	4.600	2.300	460
Angststoornis	19,3%	19.300	9.650	4.825	965
Autismespectrum	1,1%	1.100	550	275	55
Middelenmisbruik (verslaving)	19,1%	19.100	9.550	4.775	955
Schizofrenie	0,5%	500	250	125	25
Stemmingsstoornis	19,1%	19.100	9.550	4.775	955

Bovenstaande tabel toont aantallen cliënten die in gemeenten met een bepaald inwonertal statistisch te verwachten zijn.

Een breed aanbod van diensten

Steunpunten ggz stimuleren eigen regie, persoonlijke ontplooiing en maatschappelijke participatie. Ze gaan daarbij uit van de individuele mogelijkheden van de cliënt. Steunpunten bieden tal van samenhangende diensten en producten, afhankelijk van de regionale situatie.

**Steunpunten
weten de weg.**

Algemeen

Informatie en advies

Steunpunten ggz geven informatie en advies op alle levensterreinen. Ondersteuners stellen mensen zoveel mogelijk in staat zélf keuzes te maken en hun eigen weg te vinden.

Vraagverheldering

Ondersteuners helpen mensen zicht te krijgen op hun (verborgen) vragen en behoeften. Ook leiden zij mensen toe naar instanties die de hulpvraag verder kunnen beantwoorden.

Kortdurende ondersteuning

Ondersteuners stellen mensen zoveel mogelijk in staat de regie over het eigen leven (weer) in eigen hand te nemen door het bieden van kortdurende, praktische steun. Zo nodig begeleiden ondersteuners mensen bij hun (eerste) bezoek aan bepaalde instanties. De inzet is dat cliënten op eigen kracht verder kunnen en/of de juiste zorg, hulp of begeleiding vinden.

Signalering

Steunpunten ggz signaleren knelpunten en leemtes in de zorg- of dienstverlening en maken dit kenbaar bij betreffende organisaties en belangenbehartigers.

Cursussen en voorlichting

Steunpunten ggz bieden groepscursussen aan, gericht op het vergroten van zelfredzaamheid en/of participatie. Veel steunpunten bieden ook cursussen en/of opleidingen aan voor ontwikkeling en inzet van ervaringsdeskundigheid, bijvoorbeeld 'werken met eigen ervaring' of 'herstellen doe je zelf'.

Lotgenotencontact en zelfhulp

Steunpunten brengen lotgenoten met elkaar in contact en/of faciliteren zelfhulpgroepen.

Empowerment en maatschappelijke activering

Steunpunten bieden mensen mogelijkheden voor persoonlijke ontplooiing en (maatschappelijke) participatie via deelname aan activiteiten van het steunpunt.

Specifiek

Straatadvocaat

De straatadvocaat richt zich vooral op ondersteuning van (zorgmijdende) dak- en thuislozen die het vertrouwen in de reguliere hulp- en dienstverlening hebben verloren of daarin zijn vastgelopen. De straatadvocaat probeert het vertrouwen te herstellen en signaleert problemen in de ketensamenwerking. Hij staat naast de cliënt en zet zich in om zorg en maatschappelijke dienstverlening bij elkaar te brengen. Hierdoor wordt de kans op maatschappelijk herstel vergroot. De straatadvocaat werkt outreachend en letterlijk op straat.

Crisiskaart

Een crisiskaart helpt mensen de signalen te herkennen die een crisis aankondigen. Op de kaart staat aangegeven wat er dan moet gebeuren. Een consulent helpt bij het invullen van de kaart en het vastleggen van afspraken met mantelzorgers, hulpverleners en/of instanties.

Allochtonenhulp

Diverse steunpunten hebben een specifiek aanbod gericht op mensen met een allochtone achtergrond. Allochtone ondersteuners, al dan niet ervaringsdeskundig in de ggz, spelen hierbij een sleutelrol.

Praktisch

Gespecialiseerde medewerkers bieden ook praktische ondersteuning. Bijvoorbeeld:

- Formulierenhulp
- Belastingadvies
- Budgetbeheer
- Sociaal-juridische hulpverlening



- Woonoriëntatie
- Consulent PGB
- Hulp bij dreigende uithuiszetting.

Actief

Steunpunten bieden tal van activiteiten op het gebied van informatie, voorlichting en ontmoeting, ook voor niet-clieënten:

- Informatiewinkel
- Cliëntencafés
- Cliëntenkrant, nieuwsbrief e.d.
- Brochures, folders en publicaties
- Symposia, conferenties en debatten
- Cliënten trainen hulpverleners / loket-medewerkers / ambtenaren
- Voorlichting over psychiatrische ziektebeelden en de ggz in het algemeen
- Voorlichting op scholen
- Familie-spreekuur.

Maatschappelijke participatie & kansen op werk

Steunpunten zijn een veilige en vertrouwde plek waar kwetsbare mensen zich in eigen tempo en naar eigen vermogen kunnen ontplooiën. Binnen een steunpunt kunnen zij oefenen met diverse maatschappelijke rollen die tot betaald of onbetaald werk binnen of buiten het steunpunt kunnen leiden.

**Steunpunten
werken er aan!**

Van cliënt naar vrijwilliger

Bij alle steunpunten zijn vrijwilligers werkzaam. Soms wordt een steunpunt zelfs geheel gerund door vrijwilligers. Dikwijls zijn de vrijwilligers zelf ooit als hulpvrager binnengekomen en kregen gaandeweg de behoefte om iets voor anderen te betekenen. Door het volgen van cursussen en trainingen wordt *ervaringskennis* ontwikkeld tot *ervaringsdeskundigheid* die ten behoeve van anderen wordt ingezet. Steunpunten dragen dus aantoonbaar bij aan empowerment.

Van vrijwilliger naar ...

De omvang en taken van het vrijwilligerswerk variëren enorm. Er zijn vrijwilligers 'op afroep' en vrijwilligers die iedere dag een paar uur aanwezig zijn. Er zijn vrijwilligers die zich binnen een eenmalig project verdienstelijk maken en er zijn vrijwilligers die al jaren een stabiele factor binnen een steunpunt zijn en structurele diensten verlenen. Veel steunpunten

bieden vrijwilligers coaching, scholing of een opleiding aan. Naar eigen behoefte en vermogen ontwikkelen vrijwilligers zich op het gebied van sociale contacten en maatschappelijke participatie. Hun activiteiten binnen het steunpunt zijn een prima opstap naar vertrouwen en (betaald) werk, binnen of buiten het steunpunt.

Diversiteit aan functies

Er zijn tal van betaalde en onbetaalde, vrijwillige functies binnen een steunpunt:

- gastvrouw of gastheer • consulent
- voorlichter • coördinator • administratief medewerker • ICT-ondersteuner/ websitebeheerder • belangenbehartiger
- ondersteuner cliëntenraden en/of WMO-raadsleden • trainer/coach
- straatadvocaat

Betaald werk

50% van de betaalde medewerkers is zelf ervaringsdeskundig. Een aantal van hen heeft via de hierboven beschreven weg betaald werk gekregen. De meeste steunpunten hebben een betaalde coördinator voor het organiseren van begeleiding, scholing, opleiding en coaching van alle medewerkers.

Participatiebanen

Een steunpunt kan mensen met een WWB-uitkering een participatiebaan of terugkeerbaan aanbieden om werkervaring op te doen en vertrouwd te worden met het werkritme. Daarmee wordt de kans op regulier werk vergroot. Hoelang iemand een participatiebaan mag vervullen, verschilt per gemeente.

Sociale activeringstrajecten

Steunpunten werken nauw samen met de gemeente bij sociale activeringstrajecten. Deze zijn bedoeld voor mensen die (nog) geen reëel uitzicht op regulier werk hebben. De sociale activeringsprogramma's



ondersteunen deze mensen met een scala aan activiteiten op het gebied van werk, leren, dagbesteding, sociale contacten, financiën en wonen. Deelnemers werken maximaal 20-28 per week en krijgen daarbij intensieve, individuele begeleiding vanuit het steunpunt.

Reïntegratietrajecten

Mensen met een IRO (Individuele Reïntegratie Overeenkomst) krijgen de kans om door werkervaring en scholing de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Soms besteedt het reïntegratiebureau deze dienst met bijbehorend tarief officieel uit aan een steunpunt. Ook kan het steunpunt worden gevraagd om een onbetaalde werkervaringsplek te bieden.

Een wereld te winnen

Steunpunten ggz hebben een bewezen traditie bij het helpen van kwetsbare mensen op weg naar herstel en participatie. Steunpunten leveren een belangrijke bijdrage aan reïntegratie en kansen op (betaald) werk. De samenwerking tussen steunpunten, gemeenten en reïntegratiebureaus staat echter nog in de kinderschoenen. Hier liggen dus mogelijkheden waar alle partijen van kunnen profiteren.



Steunpunten & de gemeente

Gemeenten hebben op grond van de WMO de taak om burgers te ondersteunen bij meedoen in de samenleving. Die taak betreft alle burgers, dus ook burgers met een achtergrond in de geestelijke gezondheidszorg (ggz) of openbare geestelijke gezondheidszorg (oggz). Maar deze doelgroep is voor veel gemeenten nog relatief onbekend. En onbekend maakt onbemind. Steunpunten ggz kunnen een brugfunctie vervullen.

**Steunpunten
doen mee.**

Taak van de gemeente

De WMO is uitgewerkt in negen prestatievelden die allemaal belangrijk zijn voor de doelgroepen van de ggz en oggz. Maar de gemeentelijke taken voor deze doelgroepen beperken zich niet alleen tot het terrein van de WMO. Als mensen problemen hebben op het gebied van huisvesting, schulden of arbeid heeft de gemeente ook een verantwoordelijkheid. Daarnaast hebben gemeenten specifiek omschreven taken als het gaat om bemoeizorg, collectieve preventie en crisisopvang. Centrumgemeenten hebben voor de gemeenten in hun regio de regierol voor het organiseren van een sluitende keten van toeleiding naar zorg, opvang en ondersteuning. Veel gemeenten melden dat zij nog te weinig kennis hebben van de doelgroep. Ze hebben onvoldoende zicht op de ondersteuningsvraag en hoe daaraan te voldoen. Een ander knelpunt is dat gemeenten zich soms eenzijdig concentreren op de oggz en overlastbestrijding. Daardoor blijft het overgrote deel van de doelgroep buiten beeld.

Steunpunten ggz: 4 x partner

- 1 Steunpunten ggz bereiken doelgroepen die in veel gemeenten buiten beeld blijven. Steunpunten bieden onafhankelijk informatie, advies en ondersteuning. Bovendien zijn ze laagdrempelig, cliëntvolgend, gericht op empowerment en de inzet van ervaringsdeskundigen. Daarmee zijn steunpunten voor gemeenten een belangrijke partner bij de invulling van prestatieveld 3 van de WMO. Gemeenten hebben hier voor de doelgroepen ggz en oggz een financiële verantwoordelijkheid: omdat cliëntondersteuning niet vanuit de AWBZ wordt gefinancierd.
- 2 Waar steunpunten ggz leemtes in het reguliere aanbod zien, ontwikkelen zij vaak eigen (cliëntgestuurde) initiatieven.

Daarom zijn zij voor gemeenten ook een geschikte partner op de andere prestatievelden binnen en buiten de WMO. Denk bijvoorbeeld aan sociale activering en arbeidsreïntegratie.

- 3 Steunpunten werken samen met organisaties op het gebied van zorg en welzijn, wonen en werk en zijn een belangrijke schakel in het maatschappelijk steunsysteem voor kwetsbare burgers.
- 4 Tot slot hebben steunpunten ggz een belangrijke signaalfunctie voor beleidsmakers en belangenbehartigers. Vaak blijken veel mensen tegen dezelfde problemen aan te lopen. Door vragen te registreren krijgen steunpunten inzicht in de uitwerking van het gemeentelijk WMO-beleid. Steunpunten kunnen zo knelpunten en leemtes in de zorg- en dienstverlening signaleren.

Wat kunnen gemeenten doen?

1 - Heldere visie

Het is belangrijk dat gemeenten een heldere visie hebben op cliëntondersteuning. Zij kunnen daarbij uitgaan van de principes en werkwijzen van de steunpunten ggz.

2 - Heldere financiering

Voorheen werden de meeste steunpunten betaald uit de subsidieregeling zorgvernieuwingprojecten van de AWBZ. Met de invoering van de WMO zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor de financiering van cliëntondersteuning. Belangrijk is dat gemeenten continuïteit in de financiering bieden, bijvoorbeeld door voor meerdere jaren afspraken te maken met de steunpunten.

3 - Helder regionaal beleid

Momenteel moeten steunpunten soms bij zo gemeenten aankloppen voor subsidie.

Daarmee zijn zij onevenredig veel tijd en energie kwijt die zij veel beter kunnen beter besteden aan hulpverlening. Daarom is het belangrijk dat gemeenten samenwerken en op regionaal niveau als één partij optreden, bijvoorbeeld onder regie van een centrumgemeente. Veel helderder voor iedereen.

4 - Heldere samenwerking

Gemeenten kunnen de samenwerking tussen steunpunten ggz, WMO-loketten en MEE-organisaties verbeteren en versterken. Gezamenlijk kunnen zij tot (prestatie-)afspraken komen. Het ligt voor de hand dat centrumgemeenten hierin het voortouw nemen.



Zo zijn steunpunten ggz...

1. Cliëntvolgend

De ondersteuner is geen hulpverlener maar staat 'naast' de cliënt. Hij/zij respecteert en ondersteunt de keuzes die de cliënt maakt. Hij/zij sluit aan bij de vragen en wensen die de cliënt op dat moment heeft. De cliënt bepaalt het tempo.

2. Empowerend

De ondersteuning is erop gericht de eigen kracht van de cliënt te ontdekken en te versterken. De cliënt wordt gestimuleerd om zelf keuzes te maken en mee te doen aan activiteiten.

3. Netwerkend

Steunpunten ggz hebben een breed aanbod aan producten, diensten en activiteiten op het gebied van onderlinge steun en maatschappelijke participatie. Zij helpen cliënten bij het opbouwen van een sociaal en maatschappelijk netwerk.

4. Laagdrempelig

Steunpunten ggz hebben geen wachtlijsten; mensen kunnen zonder afspraak binnenlopen en krijgen een warm onthaal in een informele sfeer. De ervaringsdeskundigheid van medewerkers draagt daaraan bij.

5. Ervaringsdeskundig

Steunpunten ggz werken meestal met gemengde teams van vrijwilligers en professionals. Getrainde ervaringsdeskundigen winnen makkelijker het vertrouwen; cliënten voelen zich herkend en erkend. Daarnaast hebben betaalde ervaringsdeskundigen een voorbeeldfunctie, waaruit vrijwilligers en cliënten hoop kunnen putten.

6. Signalerend

Steunpunten ggz leggen een verbinding tussen individuele ondersteuning en collectieve belangenbehartiging. Zij verzamelen en analyseren ondersteuningsvragen van cliënten. Daarmee vervullen zij een signaalfunctie voor beleidsmakers en belangenbehartigers.

7. Onafhankelijk

Steunpunten zijn grotendeels onafhankelijk van zorgaanbieders of instanties, en zijn bij voorkeur gevestigd bij een cliëntenorganisatie.

**Steunpunten?
Onmisbare
schakels!**

Colofon

© Afdeling communicatie, Landelijk Platform GGz • Postbus 13223 • 3507 LE Utrecht • 030-2363765 • www.platformggz.nl
Deze brochure hoort bij het onderzoeksrapport 'Ggz cliëntondersteuning op de kaart, een inventarisatie van 28 ggz steunpunten in Nederland', 2010, uitgevoerd door het LPGz in samenwerking met Volce. Kijk voor meer informatie op www.clientondersteuningggz.nl