

ggz
cliënt
ondersteuning
op
de
kaart

rapportage inventarisatie van 28 ggz steunpunten



Colofon

Dit rapport is het resultaat van het samenwerkingsproject
'Versterking cliëntondersteuning in de ggz' van het LPGGz en Voice.

Rapportage:

Nic Vos de Wael, Trudy Jansen, Sonja Visser

Begeleidingscommissie:

Petra van Buren, Jaap Croonen, Titia Feldmann,
Daniëlle Meije, Edo Paardekoper Overman

Publicatie:

Afdeling communicatie LPGGz

6 april 2010

Inhoud

Inleiding

Deel 1

Samenvatting, analyse en aanbevelingen

1	Samenvatting	9
2	Analyse	11
3	Aanbevelingen	14

Deel 2

Onderzoeksresultaten

4	Methode	16
5	Vraag en aanbod steunpunten ggz	17
6	Bereik en doelgroepen	18
7	Onderscheidende kenmerken	19
8	Maatschappelijke participatie en kansen op werk	22
9	Organisatie steunpunten	23
10	Kwaliteit en professionalisering	24
11	Samenwerking	25
12	Financiering	26
13	Ondersteuningsbehoefte	27

Deel 3

Bijlagen

A	Factsheets steunpunten ggz (5)	31
B	Overzicht aanbod steunpunten ggz	42
C	Overzicht steunpunten ggz per centrumgemeente	43
D	Financiering steunpunten ggz	45
E	Overzicht straatadvocaten per centrumgemeente	47
F	Meer informatie over cliëntondersteuning ggz	48
G	Kwantitatieve gegevens	49
H	Adressen	52

Inleiding

Het Landelijk Platform GGz heeft in samenwerking met VO!CE eind 2009 een project uitgevoerd voor de versterking van cliëntondersteuning gericht op de doelgroepen ggz en oggz. Het project kende twee peilers:

- 1 - Een quickscan naar de stand van zaken bij steunpunten ggz.
- 2 - Ontwikkeling van instrumenten voor steunpunten ggz en gemeenten.

Dit rapport geeft de resultaten weer van de quickscan. Een overzicht van de ontwikkelde instrumenten treft u aan in de bijlagen.

Achtergrond

De meeste steunpunten ggz zijn ontstaan in het midden van de jaren '90 en daarna. In veel gevallen zijn zij voortgekomen uit regionale cliëntenorganisaties. Landelijke cliëntenorganisaties hebben de ontwikkeling van regionale steunpunten ggz altijd actief ondersteund. Een mijlpaal vormde de conferentie 'ggz-cliëntondersteuning noodzaak' die LPR, Cliëntenbond en Regioconsult in 2002 organiseerden met medewerking van het Trimbos-instituut en het ministerie van VWS. Sindsdien is geïnvesteerd in de ontwikkeling van kwaliteitsinstrumenten en in een structuur voor uitwisseling tussen steunpunten: het Breed Beraad cliëntondersteuning. De implementatie van de kwaliteitsinstrumenten en de voortgang van het Breed Beraad hebben de afgelopen jaren te lijden gehad onder een gebrek aan financiële middelen.

1 januari 2007 is een ander ijkpunt in de geschiedenis van steunpunten ggz. Toen werd de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) van kracht. De verantwoordelijkheid voor cliëntondersteuning ggz kwam bij gemeenten te liggen. De AWBZ-subsidiegelden voor zorgvernieuwingsprojecten in de ggz, waaruit steunpunten tot dan toe vooral hun middelen kregen, werden - ongeoormerkt - overgeheveld naar het Gemeentefonds.

Achterstand

Het Landelijk Platform GGz, VOICE en het Breed Beraad cliëntondersteuning hebben de afgelopen jaren regelmatig politieke aandacht gevraagd voor cliëntondersteuning en voor de positie van steunpunten ggz. Zij zijn van mening dat de cliëntondersteuning ggz en oggz in een achterstandspositie verkeert en dat extra maatregelen nodig zijn om de bereikbaarheid en kwaliteit van die cliëntondersteuning te versterken. In dit kader pleiten zij voor een structurele financiering en voor erkenning van de steunpunten ggz en hun werkwijze.

Samenwerking

Eind 2008 lanceerde het LPGGz een oproep aan het ministerie van VWS, MEE en gemeenten om samen tot een plan van aanpak te komen. Najaar 2009 heeft het ministerie van VWS geld beschikbaar gesteld voor het project 'Versterking cliëntondersteuning ggz' van het LPGGz. In dezelfde tijd is het ministerie gestart met een traject dat moet leiden tot een beleidsvisie cliëntondersteuning voor alle sectoren. De uitkomsten van de quickscan bij steunpunten ggz vormen hiervoor input.

Scope

Deze rapportage bevat een managementrapportage met een samenvatting van de onderzoeksresultaten, een analyse van die resultaten en beleidsaanbevelingen voor verschillende partijen. De rapportage vervolgt met een methodische verantwoording (hoofdstuk 1) en een uitgebreider verslag van de onderzoeksresultaten (hoofdstukken 2 tot en met 10). Het rapport wordt afgesloten met een reeks bijlagen.

1 Samenvatting

Methode

Eind 2009 is een quickscan uitgevoerd onder steunpunten ggz. 28 steunpunten (60%) hebben de toegestuurde vragenlijst ingevuld geretourneerd. Bij drie grotere succesvolle steunpunten zijn verdiepende interviews afgenomen.

Aanbod van diensten en producten

Steunpunten ggz bieden verscheidene diensten aan op het gebied van individuele ondersteuning: informatie en advies, vraagverheldering, kortdurende en kortcyclische ondersteuning en/of begeleiding en formulierenhulp. Daarnaast bieden bijna alle steunpunten activiteiten aan op het gebied van herstel en participatie (vrije tijd, scholing, arbeid) en/of op het gebied van voorlichting, ontmoeting en lotgenotencontact. Steunpunten zien zelf een grote meerwaarde in die samenhang van diensten en producten. Steunpunten ggz constateren een **sterk groeiende vraag** als het gaat om ondersteuning bij financiën. Ook de vraag naar ondersteuning bij wet- en regelgeving, wonen, dagbesteding, zelfredzaamheid, sociale contacten en werk **groeit**.

Bereik en doelgroepen

Het aantal cliënten dat door steunpunten ggz bereikt wordt, varieert sterk. Gemiddeld bereiken de steunpunten **1330** cliënten per jaar. In het onderzoek van het Trimbos-instituut in 2006 was dit aantal **800**. Het merendeel van de steunpunten richt zich ook op de doelgroep van de maatschappelijke opvang, verslavingszorg en vrouwenopvang. Deze doelgroep maakt gemiddeld 13,5% van de cliënten van het steunpunt uit. Diverse steunpunten hebben specifieke activiteiten en medewerkers om deze doelgroep te bereiken. De bekendste daarvan zijn de straatadvocaten.

Uitgangspunten en werkwijze

Onderscheidende kenmerken in de werkwijze van steunpunten ggz zijn:

- **Cliëntvolgendheid**: de ondersteuners zijn waardenvrij. Zij laten de regie bij de cliënt en laten zich leiden door de vraag en het tempo van de cliënt.
- **Laagdrempeligheid**: de laagdrempeligheid uit zich onder meer in de attitude van de (ervaringsdeskundige) medewerkers, in de huisvesting van de steunpunten (inloopfunctie), in de afwezigheid van wachtlijsten en ingewikkelde registratieformulieren.
- **Empowerment**: de ondersteuning is erop gericht de eigen kracht van mensen te stimuleren en te ondersteunen, en daarmee de eigen regie te versterken.
- **Inzet ervaringsdeskundigheid**: een belangrijk deel van de vrijwillige en betaalde medewerkers heeft zelf cliëntervaring en/of heeft een training of opleiding ervaringsdeskundigheid gevolgd. Bezoekers van steunpunten vinden bij hen (h)erkenning, vertrouwen en hoop op herstel.

Maatschappelijke participatie en kansen op werk

Steunpunten ggz bieden in het algemeen een warm en veilig klimaat voor vrijwilligers waarin zij in eigen tempo persoonlijke groei door kunnen maken. Veel steunpunten ondersteunen die groei door coaching en mogelijkheden voor scholing en opleiding te bieden. Naar eigen behoefte en vermogen kunnen vrijwilligers zich zo ontwikkelen op het gebied van sociale contacten, maatschappelijke participatie en eventueel werk.

- Ruim een derde van de steunpunten begeleidt cliënten in een sociaal activeringstraject.
- In de helft van steunpunten is sprake van één of meer werkervaringsplekken.
- Bijna een derde van de steunpunten biedt reïntegratietrajecten aan.
- In bijna een derde van de steunpunten zijn mensen in een gesubsidieerde baan werkzaam.

Ondersteuning bij sociale activering en kansen op werk is een terrein waarop steunpunten ggz zich de komende tijd verder op kunnen en willen ontwikkelen.

Organisatie

Ruim 70% van de steunpunten ggz is zelfstandig (eigen stichting). Van de overige 30% is de helft onderdeel van een ggz-instelling, dus niet onafhankelijk. De overige steunpunten (15%) zijn onderdeel van een MEE-organisatie, een welzijnsinstelling of een zorgbelang. Vijf van de 28 steunpunten maken onderdeel uit van een regionale cliëntenorganisatie ggz (RCO). In deze gevallen is het steunpunt verantwoordelijk voor informatie, advies en ondersteuning. Andere 'afdelingen' binnen het RCO zijn dan verantwoordelijk voor lotgenoten-contact, cursussen, belangenbehartiging, crisiskaart, enzovoort. De omvang in fte's varieert van 0,2 tot 16 fte. Het gemiddeld aantal is 3,5 fte. In het onderzoek van het Trimbos-instituut in 2006 was dat laatste aantal 2 fte.

Kwaliteit en professionalisering

Bij driekwart van de steunpunten ontvangen zowel betaalde als vrijwillige medewerkers een vorm van scholing. Nog meer steunpunten bieden een vorm van coaching voor hun medewerkers. De helft van de steunpunten meet structureel de kwaliteit van eigen aanbod en diensten. De overige helft doet dat niet of niet structureel.

Driekwart van de steunpunten gebruikt een registratie-instrument; in iets meer dan de helft van de gevallen is dat **Regipro**. Overigens gebruiken sommige steunpunten een beperkt aantal onderdelen van Regipro. In het algemeen gaat de voorkeur uit naar registratie van een beknopte set van basisgegevens, dit om de administratieve last voor medewerkers en bezoekers te beperken. Diverse steunpunten geven aan dat zij vanwege 'de continue strijd om het voortbestaan' te weinig toekomen aan verbetering van kwaliteit en professionalisering.

Samenwerking

In vergelijking met 2006 is de samenwerking van steunpunten ggz met MEE-organisaties afgenomen (van 61% naar 46%); hetzelfde geldt voor samenwerking met steunpunten mantelzorg (van 52% naar 32%). Daarentegen groeit de samenwerking met welzijnsorganisaties (van 35% naar 68%) en met lokale loketten (van 30% naar 57%). 36% van de steunpunten werkt samen met reïntegratiebureaus (geen gegevens van 2006 beschikbaar).

Financiering

Het aandeel van gemeenten in de financiering van steunpunten ggz is de afgelopen jaren toegenomen. 57% van de steunpunten wordt inmiddels geheel of grotendeels door gemeenten gefinancierd. 11% ontvangt het merendeel van de financiering uit de AWBZ. Andere inkomstenbronnen zijn: oggz-gelden, algemene middelen van MEE, sociale activering en reïntegratietrajecten, subsidie provincie, WMCZ, eigen bijdragen cliënten, eigen inkomsten uit bijvoorbeeld workshops en lezingen, projectsubsidies, fondsen en giften.

Als knelpunten in de financiering geven steunpunten aan:

- *Versnippering* en gebrek aan continuïteit: een 'lappendeken aan financiers', onevenredig veel energie gaat verloren in het aanvragen en verantwoorden van subsidies.
- *Spanning* tussen regionale organisatie en lokale financiering: onderhandelingen voeren met bijvoorbeeld 20 verschillende gemeenten.
- *Onduidelijkheid* wie verantwoordelijk is; gemeenten weten soms niet eens wat hun verantwoordelijkheid is. Bedreiging van onafhankelijkheid, bijvoorbeeld afhankelijkheid van een zorginstelling.

Op basis van de gegevens uit de quickscan is in Nederland momenteel in totaal naar schatting 9,2 miljoen euro beschikbaar voor onafhankelijke cliëntondersteuning ggz en oggz. Voor een compleet aanbod in alle regio's is circa 30 miljoen euro nodig (*zie bijlage D*).

Behoeftte aan ondersteuning bij steunpunten ggz

Steunpunten ggz hebben op diverse terreinen behoefte aan ondersteuning bij de uitvoering en ontwikkeling van hun werk. Die behoefte heeft met name betrekking op:

- *Deskundigheidsbevordering*: trainingen en intervisie voor zowel cliëntondersteuners als coördinatoren.
- *PR- en voorlichtingsmateriaal* voor algemeen publiek en doelgroep ggz en oggz.
- *PR- en voorlichtingsmateriaal* voor gemeenten.
- *Handreikingen* voor steunpunten en gemeenten om cliëntondersteuning ggz en oggz te versterken.

2 Analyse

De resultaten van het onderzoek laten twee gezichten van steunpunten ggz zien. Enerzijds beschikken ze over een sterk inhoudelijk profiel, anderzijds zijn ze organisatorisch en financieel kwetsbaar.

De kracht van steunpunten ggz

Steunpunten ggz beschikken over een sterk gemeenschappelijk profiel. Ze werken consequent vanuit cliëntenperspectief. Ze stimuleren eigen kracht en onderlinge steun en dragen bij aan participatie van kwetsbare burgers op allerlei levensgebieden. De werkwijze kenmerkt zich door cliënt- en vraagvolgend werken, laagdrempeligheid en empowerment. Anders dan bij reguliere zorg- en welzijnsinstellingen komen deze concepten niet voort uit beleidsdocumenten en bijbehorende verandertrajecten voor professionals. Bij de steunpunten vormen deze concepten juist het wezen van het aanbod en zijn ze natuurlijk verbonden met het uitgangspunt van ervaringsdeskundigheid.

De inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid bij steunpunten ggz is essentieel. Vrijwilligers en betaalde medewerkers zijn voor een belangrijk deel zelf cliënt (geweest). Die cliëntervaring hebben zij middels coaching en scholing ontwikkeld tot ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Zij voegen extra kwaliteit aan hun werk toe doordat zij andere cliënten herkenning, erkenning en hoop bieden. Zij hebben een voorbeeldfunctie omdat zij

laten zien dat cliëntervaring omgebogen kan worden in iets positiefs. In dit opzicht zijn steunpunten ggz een voorbeeld geweest voor veel ggz-instellingen die momenteel ook op zoek zijn naar ervaringsdeskundige medewerkers vanuit een groeiend besef dat zij daadwerkelijk iets toevoegen aan het bestaande aanbod.

Het onderzoek werpt ook licht op actuele innovaties binnen steunpunten ggz. Zij zetten het diverse aanbod steeds vaker in om cliënten te helpen bij sociale activering en een opstap te bieden richting werk. Waar de staatssecretarissen Bussemaker en Klijnsma eind 2009 gemeenten oproepen om meer gebruik te maken van de verbindingsmogelijkheden tussen de Wmo, de Wsw en de WWB, laten steunpunten ggz in de praktijk zien hoe deze verbindingen vorm kunnen krijgen. Vanuit een geschakeld aanbod verleiden zij kwetsbare burgers het volgende stapje op de participatieladder te zetten. Het lijkt erop dat steunpunten ggz hun potentiële kracht op het gebied van participatie en reïntegratie nog niet altijd voldoende benutten. In de toekomst kunnen zij meer gebruik maken van het participatiebudget van gemeenten, waarin het werkdeel WWB, inburgering en volwasseneducatie verzameld is.

De kwetsbaarheid van steunpunten ggz

Steunpunten ggz zijn ook kwetsbaar. Naast regio's met sterke steunpunten zijn er regio's zonder steunpunt of met een steunpunt dat moeite heeft het hoofd boven water te houden. Dit beeld is niet constant maar verschuift regelmatig. Waar in de ene regio een steunpunt ter ziele gaat of de activiteiten sterk moet beperken, ontstaat in een andere regio juist een nieuw initiatief.

Steunpunten ggz hebben zelden kunnen rekenen op structurele financiering. Vanaf 2007 zijn de meeste steunpunten voor financiering afhankelijk van gemeenten in het kader van de Wmo. Niet alle steunpunten slagen er even goed in om zichzelf te 'verkopen' bij gemeenten. Andersom kunnen we stellen dat gemeenten hun verantwoordelijkheid ten aanzien van cliëntondersteuning ggz vaak niet waarmaken. Ook het feit dat sommige steunpunten bij wel twintig verschillende gemeenten moeten aankloppen om hun financiering rond te krijgen, helpt niet.

Het financiële perspectief van veel steunpunten reikt niet verder dan het lopende jaar. Die onzekerheid over continuïteit is geen goede basis om te investeren in kwaliteit. Bovendien ontbreekt een landelijke infrastructuur voor verdere ontwikkeling en implementatie van kwaliteitsinstrumenten en deskundigheidsbevordering. Ook dit maakt steunpunten ggz kwetsbaar en zorgt voor grote verschillen tussen regio's.

Wat betekent dit alles voor de individuele burger met psychische of psychosociale problemen die behoefte heeft aan onafhankelijke cliëntondersteuning? Die burger is sterk afhankelijk van de regio waar hij woont voor de toegankelijkheid en kwaliteit van de cliëntondersteuning. Als hij pech heeft, is er überhaupt geen onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar. En over een half jaar kan alles anders zijn. De overheid draagt bij aan de onzekerheid en verwarring door MEE-organisaties incidenteel taken voor de ggz-doelgroep te geven, zoals bij de pakketmaatregelen AWBZ. Het ene moment 'moeten' cliënten naar de MEE, het volgende moment staan ze daar voor een gesloten deur.

De toekomst van steunpunten ggz

Op grond van het onderzoek zien wij langs twee lijnen kansen voor versterking van steunpunten ggz en daarmee versterking van de onafhankelijke cliëntondersteuning voor cliënten uit de doelgroepen ggz en oggz.

1 - Heldere positionering en financiering van steunpunten ggz

Allereerst liggen er kansen in een sterkere positionering van steunpunten bij centrumgemeenten. De uitgangspunten van steunpunten sluiten goed aan bij het huidige gedachtengoed van maatschappelijke ondersteuning en participatie. Het werkgebied van centrumgemeenten komt in het algemeen goed overeen met het natuurlijke werkgebied van steunpunten, zoals dat historisch gegroeid is. Bovendien hebben centrumgemeenten al veel kennis en specifieke taken op het gebied van met name de oggz en voeren ze op dat terrein al een regiefunctie uit voor alle regiogemeenten. De rijksoverheid kan hier een stimulerende en sturende rol vervullen. Enerzijds door voldoende geld beschikbaar te stellen, anderzijds door financiering afhankelijk te stellen van goede plannen. Ten slotte kan de overheid meer verplichtingen stellen aan goede samenwerking tussen (centrum)gemeenten, MEE-organisaties en steunpunten ggz.

Een ander scenario is dat de cliëntondersteuning ggz wordt teruggebracht onder een landelijke financiële regeling, zoals die ook voor MEE-organisaties geldt. In dat geval zijn garanties nodig dat een substantieel deel van de gelden beschikbaar is voor de doelgroep ggz en oggz, en dat steunpunten ggz gebruik kunnen maken van die regeling.

2 - Investeren in kwaliteit en professionalisering

De tweede lijn is investeren in kwaliteit en professionalisering van bestaande steunpunten. Er zijn kwaliteitsinstrumenten beschikbaar, maar deze zijn nog onvoldoende geïmplemen-

teerd. Sommige instrumenten kunnen verder ontwikkeld worden. Op het punt van registratie is in veel steunpunten nog winst te boeken. Financiële continuïteit is een voorwaarde voor kwaliteitsverbetering. Een andere voorwaarde is meer uitwisseling en samenwerking op landelijk niveau. Een klein landelijk steunpunt kan hierin een belangrijke functie vervullen. Dat steunpunt kan ook de taak krijgen om met (centrum)gemeenten, regionale cliëntenorganisaties en MEE-organisaties witte vlekken op de landkaart van cliëntondersteuning in te vullen.

3 Aanbevelingen

Algemeen (alle partijen):

Hanteer de volgende uitgangspunten als leidraad voor beleid:

- 1 - Iedere (potentiële) cliënt van ggz of oggz dient toegang te hebben tot een vorm van onafhankelijke cliëntondersteuning.
- 2 - De cliëntondersteuning heeft betrekking op alle levensgebieden (dus niet alleen zorg, maar ook huisvesting, sociale contacten, vrije tijd, arbeid, inkomen).
- 3 - Inhoudelijke kenmerken van cliëntondersteuning zijn: laagdrempeligheid, cliëntvolgend werken, empowerende benadering en inzet ervaringsdeskundigheid.
- 4 - Individuele cliëntondersteuning wordt aangeboden in samenhang met diensten en activiteiten op het gebied van (maatschappelijke) participatie.

Positionering en financiering (VWS):

- 1 - Zorg voor een *gelijkwaardige* positionering en financiering van cliëntondersteuning voor alle sectoren. Concreet betekent dit: maak de *achterstand ongedaan* die cliënten uit de ggz en oggz hebben ten opzichte van doelgroepen die door MEE of ouderenadviseurs bediend worden.
- 2 - Bied *waarborgen* voor regionale structuur van cliëntondersteuning. Dit kan bijvoorbeeld door financiering te laten lopen via centrumgemeenten en afhankelijk te stellen van goede plannen die in samenwerking met relevante partijen tot stand komen.

Financiering (gemeenten):

- 1 - Neem de *verantwoordelijkheid* voor cliëntondersteuning ggz en oggz serieus.
- 2 - Bied *continuïteit* in financiering (meerjarige contracten) en werk als regiogemeenten *samen*, bij voorkeur onder regie van een centrumgemeente (één gesprekspartner per regio voor steunpunten ggz).

Profilering (steunpunten ggz):

- 1 - Werk aan een gezamenlijk profiel en gezamenlijke herkenbaarheid voor de buitenwacht.
- 2 - Bouw het gezamenlijk profiel op aan de hand van het basisaanbod en de inhoudelijke kenmerken van cliëntondersteuning ggz.
- 3 - Presenteer steunpunten ggz naar gemeenten toe als samenwerkingspartner voor de gehele Wmo. Versterk zo nodig de samenhang tussen individuele cliëntondersteuning, activiteiten voor maatschappelijke participatie en signalering voor beleid (belangenbehartiging).
- 4 - Ontwikkel vanuit huidige praktijk een explicieter aanbod op het gebied van sociale activering en arbeidsparticipatie (vrijwilligerswerk, opleidingen ervaringsdeskundigheid, dagactiviteiten, werkervaringsplekken, participatiebanen).
- 5 - Zoek samenwerking met gemeenten in het kader van integraal Wmo-WWB-beleid.

Kwaliteit (steunpunten ggz met input van kenniscentra en financiering overheid):

- 1 - Zorg voor actualisering en *implementatie* van reeds beschikbare kwaliteitsinstrumenten
- 2 - Gebruik een *gezamenlijk registratiesysteem* waarmee op uniforme wijze een beknopte set van basisgegevens kan worden verzameld (beperk administratieve lasten). Het bestaande registratiesysteem van Regipro kan waarschijnlijk als basis dienen, eventueel in vereenvoudigde vorm.

3 - Ontwikkel een landelijk *informatie- en ondersteuningscentrum* voor steunpunten ggz.
Functies van dit centrum kunnen zijn:

- Hulp bij implementatie kwaliteitsinstrumenten.
- Training en scholing, intervisie, uitwisseling, verspreiding goede praktijken.
- Bundelen van signalen t.b.v. beleid en belangenbehartiging.
- Informatievoorziening (over wet- en regelgeving, beleidsontwikkelingen e.d.).
- Ondersteuning bij ontwikkeling van nieuwe steunpunten ggz in regio's waar deze functie nog niet beschikbaar is.
- De website www.clientondersteuningggz.nl kan hier ook worden ondergebracht.

Samenwerking (alle partijen)

- 1 - Gemeenten (Wmo-loketten), steunpunten ggz en MEE: kies voor samenwerking op basis van gelijkwaardigheid. Zoek elkaar op, maak afspraken met elkaar.
- 2 - Verspreid goede voorbeelden van samenwerking tussen gemeenten, steunpunten ggz en MEE.
- 3 - Breid het (verplichte) overleg tussen gemeenten en MEE uit met steunpunten ggz. Maak dit overleg minder vrijblijvend door er prestatieafspraken aan te koppelen.

4 Methode

Opzet onderzoek

Voor de samenstelling van de quickscan 2009 is in eerste instantie gekeken naar een quickscan onder steunpunten ggz die het Trimbos-instituut in 2006 heeft uitgevoerd. Een aantal vragen is daaruit overgenomen. Daarnaast zijn vragen toegevoegd met betrekking tot het aanbod, de werkwijze, de doelgroepen en de ondersteuningsbehoefte ten aanzien van professionalisering. De onderdelen van de quickscan waren:

- activiteiten/aanbod
- onderscheidende kenmerken
- middelen en cliënten
- samenwerking
- kwaliteit
- actualiteit

De vragenlijst is begin november 2009 verspreid onder 47 steunpunten. In december heeft een verdiepingsonderzoek plaatsgevonden in de vorm van interviews met drie grote, succesvolle steunpunten. Doel van deze verdiepingsslag was meer inzicht te verkrijgen in de specifieke kenmerken van steunpunten ggz, de (variatie in) werkwijzen, de succesfactoren en de knelpunten.

Respons

De quickscan is begin november 2009 per e-mail naar 47 steunpunten gestuurd. Zeven steunpunten hebben aangegeven de vragenlijst niet in te vullen waarvoor drie steunpunten 'onzekerheid over voortbestaan' als reden opgaven. Van 11 steunpunten is onduidelijk gebleven waarom zij de vragenlijst niet ingevuld hebben; zes van hen hadden in telefonische contacten wel toegezegd de lijst in te vullen.

De vragen over aanbod, kenmerken en actualiteit zijn door alle respondenten ingevuld. De vragen over middelen en cliënten, samenwerking en kwaliteit zijn minder consequent ingevuld. Er zijn meerdere belrondes geweest om de respons te verhogen. Na de eerste belronde bleek een aantal e-mailadressen en contactpersonen niet meer actueel en kon dit worden rechtgezet. Uit latere belrondes viel op dat een aantal coördinatoren het invullen van de vragenlijst als belastend hebben ervaren. Redenen hiervoor waren onder andere dat zij 'overstelp't werden met vragenlijsten, te kampen hadden met zieke medewerkers, veel moeite moesten doen om de financiële gegevens boven tafel te krijgen (vooral als zij onderdeel van een ggz-instelling waren), te weinig tijd hadden voor een relatief lange vragenlijst.

Uiteindelijk is de **respons 60%** geweest (28 steunpunten). Onder de niet-respondenten is een relatief groot aantal kleine steunpunten en steunpunten die onderdeel uitmaken van een ggz-instelling.

5 Vraag en aanbod steunpunten ggz

Variatie in aanbod

Ggz-cliëntondersteuning bestrijkt diverse vormen van activiteiten waardoor de hulpvrager een passend aanbod kan worden gedaan. Het aanbod is onder te verdelen in activiteiten op het gebied van informatievoorziening, kortdurende ondersteuning, financiële en administratieve/praktische ondersteuning, belangenbehartiging, zingeving, vrije tijdsbesteding, educatie, dagbesteding en werk. Daarnaast verzorgen veel steunpunten activiteiten die zich richten op niet-cliënten. Deze activiteiten hebben tot doel om de beeldvorming over en het begrip voor mensen met psychische en/of psychosociale problemen te verbeteren. Gemiddeld bieden de 28 steunpunten die een vragenformulier invulden 16 verschillende diensten en activiteiten aan. 12 Steunpunten bieden tussen de 20 en 32 diensten en activiteiten aan. (Zie bijlage B.)

De top-11 van aanbod is:

- Informatie en advies via persoonlijk contact (24x)
- Vraagverheldering (23x)
- Vrijwilligerswerk (23x)
- Inloop en ontmoeting; luisterend oor (21x)
- Voorlichtingsbijeenkomsten voor de doelgroep (20x)
- Informatie via nieuwsbrief of ander communicatiemiddel (19x)
- Formulierenhulp (17x)
- Klachtenopvang (rechten/plichten cliënten) (17x)
- Kortdurende en kortcyclische ondersteuning/begeleiding (17x)
- Voorlichtingsbijeenkomsten over de doelgroep op scholen, bij instellingen (17x)
- Bijhouden sociale kaart ggz en oggz (17x)

Ontwikkelingen in vraag en aanbod

Veel steunpunten zijn bezig met het ontwikkelen van nieuw aanbod naast hun actuele aanbod. Opvallend is dat de ontwikkeling van aanbod dat zich richt op het inzetten van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid van cliënten het meest wordt genoemd. Het gaat dan om:

- Ervaringsdeskundigen trainen loketmedewerkers en/of hulpverleners (9x)
- Cursussen, opleidingen voor (werken met) ervaringsdeskundigheid (6x)
- Training herstellen doe je zelf (4x)

Aan de steunpunten is ook gevraagd op welke levensgebieden zij een toenemende, constante of juist afnemende behoefte aan ondersteuning signaleren. 61% van de steunpunten geeft aan dat de vraag naar ondersteuning bij financiën toeneemt. Verder geeft 36% van de steunpunten aan dat de vraag naar ondersteuning is toegenomen ten aanzien van de gebieden wet- en regelgeving, wonen, dagbesteding, zelfredzaamheid, sociale contacten en werk.

Samenhang diensten en producten

De 28 steunpunten bieden allen een grote verscheidenheid aan diensten en producten. De laagdrempelige inloop fungeert daarbij vaak als gemeenschappelijke ingang. Cliënten die met een individuele hulpvraag binnenkomen, stromen door of worden verleid tot deelname aan

andere activiteiten en vormen van participatie. Andersom kan deelname aan gemeenschappelijke bijeenkomsten cliënten over de drempel helpen om een individuele hulpvraag te stellen. De steunpunten zien zelf een grote meerwaarde in deze samenhang van individuele en collectieve diensten en producten.

6 Bereik en doelgroepen

Gemiddeld bereiken de steunpunten **1330 unieke cliënten** per jaar. In 2006 was het gemiddeld aantal cliënten dat bereikt werd 800. Onder de mensen die de weg naar steunpunten ggz weten te vinden, bevinden zich nogal wat mensen die vaak gerangschikt worden onder de term 'moeilijk bereikbare doelgroepen'. Dit betreft mensen uit de maatschappelijke opvang, de verslavingszorg en de vrouwenopvang.

Aan de steunpunten is gevraagd om percentueel aan te geven in welke mate zij de subgroep maatschappelijke opvang, verslavingszorg en vrouwenopvang bereiken. Oftewel: hoeveel procent van uw cliënten behoort tot deze subgroepen? Twintig van de achtentwintig steunpunten hebben deze vraag beantwoord. Het gemiddelde percentage dat deze twintig steunpunten aangeven is 13,5%.

De steunpunten die een hoger percentage (20% tot 50%) mensen uit de 'moeilijk bereikbare doelgroepen' als cliënt weten te bereiken, omschrijven hun werkwijze hiertoe als volgt:

- *Samenwerken met sociale partner in de stad met het binnenhalen van de Straatmensen. Contact met schuldhulpverlening. Medewerker zit bij ACT.*
- *Door samenwerking met ketenpartners en intermediairs die met moeilijk bereikbare doelgroepen werken. Zij kunnen naar ons verwijzen.*
- *Door open spreekuur (alle dagen van 10-16 en 24-7 mobiel bereikbaar.*
- *Deelname aan beheergroep van het Hostel.*
- *Via straatadvocaat.*
- *Voorlichting op locatie. (Bijvoorbeeld PAAZ, high-care/acute psychiatrie, begeleid wonen, enz.)*
- *Kwartiermakers in vier wijken in Zwolle (o.a. langsgaan). Vaak zijn mensen ook letterlijk slecht bereikbaar. Telefoonnummer klopt niet meer of er wordt niet opgenomen. Onze aanpak is: naar de berg toe. Zoek de mensen op, persoonlijk contact werkt het beste.*
- *Verder gebruiken we commerciële technieken; probeer zo spoedig mogelijk naw-gegevens te krijgen. We geven deze tip ook aan de Wmo-adviseurs. Dus niet mensen zelf laten bellen, want dan ben je ze vaak kwijt!*

Meer dan een derde van de steunpunten werkt **outreachend**. In het onderzoek is specifiek in kaart gebracht waar straatadvocaten actief zijn (met dank aan de Werkplaats Maatschappelijke Opvang van LOC Zeggenschap in Zorg). Dat is in zeven centrumgemeenten het geval, inclusief twee gemeenten waarin geen straatadvocaat is, maar wel iemand die een gelijksoortige functie vervult. In acht centrumgemeenten zijn plannen of initiatieven voor een straatadvocaat.

In de overige centrumgemeenten is nog niets. In de bijlagen staat een overzicht van straatadvocaten in centrumgemeenten.

De straatadvocaat is een vertrouwenspersoon. Hij of zij richt zich vooral op de ondersteuning van dak- en thuislozen die het vertrouwen in de reguliere dienst- en hulpverlening verloren hebben of daarin zijn vastgelopen, onder andere door gebrekkige ketensamenwerking. Door te proberen het vertrouwen te herstellen, zorg en maatschappelijke dienstverlening bij elkaar te brengen en problemen te signaleren wordt de kans op maatschappelijk herstel vergroot. Het werk is outreachend van karakter.

7 Onderscheidende kenmerken

Er is een grote gemeenschappelijkheid in de uitgangspunten en werkwijze van steunpunten ggz. In die zin is sprake van een gemeenschappelijk profiel. De werkwijze van de steunpunten onderscheidt zich door een aantal belangrijke kenmerken die, juist in combinatie met elkaar, een specifieke wijze van ondersteuning vertegenwoordigen. Het gaat om:

- inzet van ervaringsdeskundigheid
- empowerment
- cliëntvolgend werken
- laagdrempeligheid

De inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid versterkt de overige kenmerken en onderscheidt steunpunten ggz - vanuit cliëntperspectief - van andere vormen van hulp en ondersteuning.

Inzet ervaringsdeskundigheid

De termen 'ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid' worden verschillend gedefinieerd, maar in de meeste definities die steunpunten gaven, keren de volgende elementen terug:

- ervaring hebben met ggz, verslavingszorg, psychische kwetsbaarheid, etc.
- de verbinding kunnen leggen met ervaringen van andere cliënten en met een visie op herstel
- de ervaringskennis ook kunnen toepassen ten behoeve van anderen (ervaringsdeskundigheid).

De term ervaringsdeskundigheid wordt doorgaans gereserveerd voor mensen die ook een scholing of opleiding ervaringsdeskundigheid hebben gevolgd. Steunpunten ggz en regionale cliëntenorganisaties bieden vaak zelf deze scholingen of opleidingen aan (bijvoorbeeld de cursus werken met eigen ervaring).

Steunpunten ggz werken met gemengde teams van vrijwilligers en professionals. De getrainde ervaringsdeskundigen winnen vaak makkelijker het vertrouwen; cliënten voelen zich herkend en erkend. Daarnaast hebben betaalde ervaringsdeskundigen een voorbeeldfunctie, waaruit

vrijwilligers en cliënten hoop putten. Uit de beschrijvingen van de 28 steunpunten waar mensen met ervaringskennis en/of ervaringsdeskundigheid werkzaam zijn, komen de volgende 'profielen' naar voren:

- degene met ervaring in de ggz (of mo, vz, vo, etc) die graag als vrijwilliger voor de koffie zorgt,
- degene met ervaring in de ggz die een luisterend oor biedt,
- degene met ervaring in de ggz die de eigen ervaring wil omzetten in 'kennis en deskundigheid' en zodoende de werkervaringsplek benut om te groeien op de participatieladder,
- degene met ervaring in de ggz die dit tevens als kennis en deskundigheid kan inzetten bij de ondersteuning van cliënten,
- degene met ervaring in de ggz die tevens ervaringsdeskundig én inhoudsdeskundig is op een bepaald gebied.

Methode empowerment

De ondersteuning is erop gericht de eigen kracht van de cliënt en zijn netwerk te versterken. De ondersteuner helpt cliënten om hun eigen kracht te ontdekken. Hij of zij inspireert en verleidt hen om zelf keuzes te maken en/of mee te doen aan activiteiten. Steunpunten werken soms met een bepaalde methode (HEE) maar vaker geven ze er hun eigen woorden aan. Enkele omschrijvingen van steunpunten:

- *Mensen, zowel cliënten en medewerkers, worden aangesproken op hun eigen vermogen.*
- *Er wordt gestimuleerd om zelf met ideeën te komen en deze zelf tot uitvoer te brengen.*
- *Als steunpunt gaan we uit van de kracht van mensen en leggen hier de nadruk op. Niet op bijvoorbeeld het ziek zijn.*
- *Door het geven van voorlichting helpen we de cliënt zelf keuzes te maken*
- *Mensen het vertrouwen en de ruimte geven om zelf nieuwe dingen te kunnen doen, waarbij ze terug kunnen vallen op collega's en de coach. Als coach binnen het project op de achtergrond blijven, waardoor het project zoveel mogelijk van de medewerkers zelf is. Jezelf als coach zoveel mogelijk overbodig maken.*

Cliëntvolgend werken

Steunpunten geven aan dat het volgen van de vraag van de cliënt en diens tempo bij hen hoog in het vaandel staat. 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 dit moment heeft. De cliënt bepaalt het tempo. Steunpunten maken deze attitude concreet door o.a. de volgende omschrijvingen:

- *Als ondersteuner doe je meer **niet** dan **wel** maar vooral **luisteren!***
- *Als ondersteuner probeer je vooral 'er niks van te vinden': jouw mening is eigenlijk niet belangrijk.*
- *Als ondersteuner bepaal je niet de haalbaarheid van ideeën en vragen van cliënten.*
- *Als ondersteuner wil je wel zelf 'rustig slapen'. Als je het echt niet vertrouwt dan ben je niet bang om de crisisdienst te bellen.*
- *Geen protocollen; een eventueel traject ontstaat of hij ontstaat (nog) niet.*

Laagdrempeligheid

Steunpunten ggz hebben geen wachtlijsten. Ook zonder afspraak kunnen mensen er terecht en krijgen zij een warme ontvangst. De ervaringsdeskundigheid van medewerkers draagt hieraan bij. De laagdrempeligheid uit zich ook in de informele sfeer en in de onafhankelijkheid van zorgaanbieders en formele instanties. De huisvesting vindt bij voorkeur plaats bij een cliëntenorganisatie.

De samenhang van individuele ondersteuning met een aanbod voor onderlinge steun en maatschappelijke participatie kan als een extra kenmerk voor steunpunten ggz worden beschouwd (*Zie hoofdstuk 3 Aanbevelingen op pagina 10 en 11*).

Een laatste specifiek kenmerk is de verbinding met beleidssignalering en belangenbehartiging. Vijftien van de achtentwintig steunpunten zijn actief op het gebied van collectieve belangenbehartiging. Daarnaast ontwikkelen twee steunpunten deze activiteit. Onder belangenbehartiging in deze wordt verstaan het werven van mensen uit de doelgroep en hen toerusten en ondersteunen zodat zij de collectieve belangen van de doelgroep kunnen vertegenwoordigen en behartigen in bijvoorbeeld een Wmo-raad of een cliëntenraad. Naast het aanbod belangenbehartiging geven 19 steunpunten aan dat zij een signaleringsfunctie hebben. Opvallende en/of veel voorkomende vragen of klachten worden doorgegeven aan relevante partijen zoals gemeente, zorgkantoor, instellingen en het CIZ.

8 Maatschappelijke participatie en kansen op werk

Steunpunten ggz combineren individuele cliëntondersteuning met allerlei diensten en activiteiten op het gebied van onderlinge steun en participatie. Daarbij spelen (ex-)cliënten en ervaringsdeskundigen een belangrijke rol als klant, deelnemer, initiatiefnemer, vrijwilliger of betaalde medewerker. Door het gevarieerde aanbod en door de focus op cliëntervaring en ervaringsdeskundigheid zijn steunpunten ggz voor veel cliënten een uitstekende plek om zich te ontplooiën. Hier kunnen zij - in eigen tempo en naar eigen behoefte - weer maatschappelijke rollen op zich nemen. Hier liggen vaak ook mogelijkheden voor (betaald of onbetaald) werk.

Van cliënt naar vrijwilliger

Binnen de meeste steunpunten ggz zijn vrijwilligers werkzaam. Soms wordt een steunpunt zelfs geheel gerund door vrijwilligers; gemiddeld is de verhouding tussen medewerkers op de loonlijst en vrijwilligers 30-70%. Dikwijls zijn vrijwilligers van steunpunten ggz daar ooit zelf binnengekomen als hulpvrager. Zij ontvingen begeleiding of informatie, namen deel aan een themabijeenkomst of een cursus, en ontwikkelden de behoefte om zelf óók iets voor anderen te gaan betekenen. Door hun specifieke werkwijze dragen steunpunten ggz bij aan empowerment. Cliënten krijgen erkenning voor hun ervaringskennis. Door activiteiten en cursussen kan die ervaringskennis zich ontwikkelen tot ervaringsdeskundigheid die ten behoeve van anderen wordt ingezet.

Van vrijwilliger naar een betaalde baan

Binnen steunpunten ggz heerst een warm en veilig klimaat voor vrijwilligers om in eigen tempo persoonlijke groei door te maken. Veel steunpunten ondersteunen die groei door coaching en mogelijkheden voor scholing en opleiding te bieden. Naar eigen behoefte en vermogen kunnen vrijwilligers zich zo ontwikkelen op het gebied van sociale contacten, maatschappelijke participatie en eventueel werk:

- Iets meer dan een derde van de steunpunten begeleidt cliënten in een sociaal activeringstraject.
- In de helft van steunpunten is sprake van één of meer werkervaringsplekken.
- Een kleine derde van de steunpunten biedt reïntegratietrajecten aan.
- Ook in een kleine derde van de steunpunten zijn mensen in een gesubsidieerde baan werkzaam.

9 Organisatie steunpunten

Diversiteit in organisatievormen

De meeste steunpunten voor ggz-cliëntondersteuning zijn een zelfstandige stichting (71%). Een kleiner aantal maakt deel uit van een ggz-instelling (14%), van MEE (7%), van een welzijnsinstelling (4%) of van Zorgbelang (4%). (Zie bijlage C)

Vijf steunpunten maken deel uit van een grotere cliëntenorganisatie, bijvoorbeeld een RCO (regionale cliëntenorganisatie ggz) of een ZOG (zorgvragersorganisatie ggz). Binnen deze organisaties richten de steunpunten zich dan specifiek op informatie, advies en steun. Andere functies, zoals crisiskaart, PGB-consulenten, belangenbehartiging, lotgenotencontacten e.d. vormen dan andere 'afdelingen' binnen de organisatie.

Omvang steunpunten

De omvang van steunpunten kan in aanbod, in aantal fte en in het aantal cliëntencontacten omschreven worden. De verscheidenheid op deze drie items is groot te noemen! Als het gaat om aanbod dan behelst de gemiddelde omvang van het aanbod 16 **verschillende** vormen van aanbod. Zeven steunpunten bieden minder dan tien activiteiten aan. Twaalf steunpunten bieden 20 of meer verschillende vormen van aanbod aan.

De omvang gezien in fte's varieert van 0,2 tot 16 fte. Het gemiddeld aantal fte is 3,5 fte. Uit de quickscan van 2006 kwam een gemiddelde van 2 fte per organisatie naar voren. Extrapoleren we het gemiddeld aantal fte's van 2009 naar alle 47 aangeschreven organisaties, dan zou dit betekenen dat er in totaal **164,5 fte** ingevuld wordt binnen de steunpunten ggz.

Gemiddeld bereiken de steunpunten 1330 cliënten per jaar. In 2006 was het gemiddeld aantal cliënten dat bereikt werd 800. De tijd die aan een cliënt besteed wordt varieert van 15 minuten tot 12 uur per cliënt. Gemiddeld wordt iets minder dan 2,5 uur per cliënt besteed. De grote verschillen tussen de tijd die aan een cliënt besteed wordt, is te verklaren door accentverschillen. Een steunpunt dat gemiddeld genomen meer cliënten bij de inloop, informatie en adviesfunctie bereikt, besteedt minder tijd-per-client. Bij een steunpunt dat gemiddeld genomen meer investeert in bijvoorbeeld sociaal-juridische ondersteuning, lotgenotencontacten of sociale activering, wordt meer tijd-per-client besteedt.

10 Kwaliteit en professionalisering

Scholing en coaching

Aan de steunpunten is gevraagd of medewerkers (betaald en vrijwillig) scholing ontvangen. Binnen 75% van de steunpunten ontvangen zowel de betaalde als de vrijwilliger medewerkers scholing. De scholing die aangeboden wordt is sterk afhankelijk van de vraag en behoefte van de medewerkers. Concrete voorbeelden zijn o.a. 'Werken met eigen ervaringen', omgaan met agressie, EHBO, trainingen Per Saldo, acquisitie, etc. Ook is gevraagd of (betaalde en vrijwillige) medewerkers coaching ontvangen. Bij 86% van de steunpunten is dat het geval. De vraag of behoefte aan coaching kan zeer verschillend zijn. De meeste steunpunten geven aan dat coaching voor alle medewerkers min of meer standaard is binnen de werkwijze van het betreffende steunpunt.

Registratie

11 Steunpunten (39%) gebruiken Regipro als registratie-instrument. Tien steunpunten (36%) gebruiken een ander registratie-instrument; veelal gaat het dan om zelf ontwikkelde instrumenten. Zeven steunpunten hebben deze vraag niet beantwoord.

Kwaliteitsinstrumenten

14 Steunpunten (50%) geven aan de kwaliteit van hun aanbod en diensten structureel te meten. De instrumenten die zij hiertoe gebruiken variëren van eigen vragenlijsten en enquêtes tot onderzoek door (stagiaires van) Hoge Scholen. 11 Steunpunten (39%) zeggen de kwaliteit niet structureel te meten. Drie steunpunten hebben deze vraag niet beantwoord.

Uitwisseling en intervisie

Alle steunpunten geven aan dat zij structureel intern werkoverleg hebben. Iets meer dan de helft van de steunpunten zegt daarnaast intervisie voor de medewerkers (betaald en vrijwillig) aan te bieden. 36% Geeft aan deel te nemen aan kenniscirkels (met andere instellingen en aanbieders) in de eigen regio. Binnen 54% van de steunpunten zijn stagiaires werkzaam en vindt uitwisseling met de betreffende opleiding plaats.

Professionalisering

Sinds 2002, na de conferentie 'ggz-cliëntondersteuning noodzaak' die LPR, Cliëntenbond en Regioconsult in 2002 organiseerden met medewerking van het Trimbos-instituut en het ministerie van VWS, is geïnvesteerd in de ontwikkeling van kwaliteitsinstrumenten en in een structuur voor uitwisseling tussen steunpunten (Breed Beraad cliëntondersteuning). Concrete acties waren o.a. de implementatie van Regipro en het bieden van een platform voor uitwisseling en bundeling van krachten. De indruk bestaat dat steunpunten door de constante **onzekerheid** m.b.t. hun bestaansrecht, eerder naar binnen dan naar buiten toe gericht zijn geworden. Coördinatoren ervaren enerzijds druk bij het steeds weer opnieuw moeten zorgen voor een sluitende begroting, anderzijds hebben de meeste steunpunten ook **geen budget** voor verdere professionalisering in hun begroting opgenomen. Het is voor veel steunpunten moeilijk om binnen hun bedrijfsvoering beleidsmatig met kwaliteit en professionalisering om te gaan.

11 Samenwerking

Met cliëntenorganisaties en aanbieders zorg, welzijn en werk

Als samenwerkingspartner van steunpunten worden cliëntenorganisaties en/of RCO's het meest genoemd (door 20 steunpunten), naast partners als reguliere ggz-instellingen (19x), welzijninstellingen (19x), lokaal loket (16x), MEE (12x), reïntegratiebureaus (10x), mantel zorgorganisaties (9x), seniorenorganisaties (7x), wijkraden (6x) en het werkplein¹ (4x).

Ook de aard van de samenwerking met de meest genoemde samenwerkingspartner, cliëntenorganisaties/RCO's, is intensief. De twintig steunpunten werken samen met cliëntenorganisaties en/of RCO's op de volgende gebieden:

- periodiek afstemmen (15x)
- verwijzing cliënten (15x)
- vrijwilligers aan elkaar leveren (5x)
- scholing, intervisie, kwaliteit (8x)
- delen van overhead en/of accommodatie (5x)

Overig

In de quickscan van 2006 is aan steunpunten ook gevraagd naar de samenwerking met andere instellingen en organisaties. Het aantal steunpunten dat samenwerkt met MEE is t.o.v. 2006 afgenomen. Hetzelfde geldt voor de samenwerking met mantelzorgsteunpunten. Toegenomen is het aantal ggz-steunpunten dat samenwerkt met Welzijn/AMW, ouderenorganisaties en het Lokaal Loket.

<u>Samenwerking met:</u>	<u>2006</u>	<u>2009</u>
MEE	61%	46%
Welzijn/AMW	35%	68%
Steunpunt mantelzorg	52%	32%
Senioren/ouderenorganisatie	22%	25%
Lokaal loket	30%	57%
Cliëntenorganisaties	nb	71%
Reguliere ggz-instelling	nb	68%
Reïntegratiebureau's	nb	36%
Wijkraad	nb	21%
Werkplein	nb	14%

nb = niet bekend

Achtergrond bij samenwerking steunpunten ggz en MEE-organisaties

Opvallend is de teruggelopen samenwerking tussen steunpunten ggz en MEE-organisaties. MEE Nederland geeft juist signalen af dat die samenwerking toeneemt. Eind 2009 hebben MEE Nederland en het Landelijk Platform GGz een gezamenlijk project uitgevoerd voor deskundigheidsbevordering cliëntondersteuning bij zorgzwaartepakketten. Deelnemers van MEE-organisaties en steunpunten ggz constateerden dat de gemeenschappelijke trainingen goed waren geweest om elkaar te leren kennen en makkelijker naar elkaar door te kunnen verwijzen. Tegelijkertijd was de conclusie dat samenwerking stagneert zolang er geen duidelijkheid is over positionering en financiering van cliëntondersteuning ggz in de toekomst. Deelnemers vanuit steunpunten ggz hadden als kritiekpunt dat zij in de gemeenschappelijke trainingen vooral kennis kwamen brengen en er weinig voor terug kregen.

¹ Samenwerkingsverband van gemeente (dienst werk en inkomen) en UWV-werkbedrijf .

12 Financiering

Diversiteit in financiering

16 Steunpunten (57%) geven aan dat zij grotendeels gefinancierd worden uit de Wmo. Drie steunpunten (11%) worden grotendeels gefinancierd vanuit de AWBZ. Andere inkomstenbronnen die genoemd worden zijn: oggz-gelden, algemene middelen van MEE, sociale activering en reïntegratietrajecten, provinciale subsidie, WMCZ, eigen bijdrage cliënten, eigen inkomsten uit bijv. workshops en lezingen en (fysieke) giften.

Niet alle steunpunten waren in staat óf bereid om hun budget voor 2009 te noemen. Het gemiddelde budget van 15 steunpunten bedraagt € 196.160,-. Het laagste budget is € 20.000,-. Het hoogste budget bedraagt iets meer dan een miljoen euro. In 2006 bedroeg het gemiddelde budget van steunpunten voor oggz-cliëntondersteuning € 114.000,- op jaarbasis.

Extrapoleren we het gemiddelde budget naar alle 47 aangeschreven steunpunten dan zou het totale budget in 2009 van oggz-cliëntondersteuning 9,2 miljoen euro zijn. Op grond van gegevens van een aantal succesvolle steunpunten met een groot bereik, is berekend dat voor een goed landelijk dekkend netwerk van cliëntondersteuning oggz en oggz bijna 30 miljoen euro op jaarbasis nodig is. (*Zie bijlage D*)

Ontwikkelingen in financiering

Steunpunten geven aan dat een aantal financieringsstromen is afgenomen. Dit betreft: AWBZ-inloopgelden, AWBZ-begeleiding en AWBZ-zorgvernieuwingsgelden, subsidie van Provincie, WMCZ via oggz-instellingen en algemene bijdragen van oggz-instellingen. Een aantal steunpunten geeft aan dat het voor iedere functie/activiteit moeilijker is geworden om financiering rond te krijgen. Een positief signaal is dat voor activiteiten op het gebied van sociale activering en reïntegratie bij een klein aantal steunpunten nieuwe financieringsbronnen zijn gevonden. Ook de eigen inkomsten (o.a. het verzorgen van workshops, voorlichting) nemen licht toe.

Knelpunten in financiering

Knelpunten die aangegeven worden zijn:

- Ieder jaar weer opnieuw lastig om financiering te regelen
- Veel steunpunten werken regionaal maar de regelgeving is lokaal. Dit betekent dat bij iedere gemeente waar het steunpunt voor werkt (soms meer dan 20) een Wmo-subsidie moet worden aangevraagd.
- Gemeenten zijn soms in de veronderstelling dat met het inkopen van MEE ook oggz cliëntondersteuning geregeld is. Het lukt dan soms niet om de verantwoordelijkheid voor oggz-cliëntondersteuning op de agenda van de gemeente te krijgen.

Zoals hierboven beschreven is er geen uniformiteit in de financiering van oggz-steunpunten te ontdekken. Ieder steunpunt moet daarin een eigen weg bewandelen.

13 Versterking cliëntondersteuning ggz

Ondersteuningsbehoefte bij instandhouding en/of ontwikkeling steunpunten

Aan de steunpunten is gevraagd wat hen zou helpen bij de verdere ontwikkeling en/of de instandhouding van hun organisatie. Gemiddeld 50% antwoordde aan de volgende zaken behoefte te hebben:

- Themabijeenkomsten en trainingen voor cliëntondersteuners en coördinatoren van organisaties rond knelpunten en actuele onderwerpen.
- PR-materiaal om de organisatie bekender te maken en cliënten te werven.
- Handreiking voor gemeenten.
- Factsheet(s) cliëntondersteuning ggz en oggz algemeen.
- Trainingen en informatiemateriaal over nieuwe ontwikkelingen.
- Voorlichting en visievorming tijdens brede conferentie voor gemeenten, steunpunten, MEE-organisaties, cliënten- en familieorganisaties.
- Publiciteit via artikel(en) in bladen voor wethouders en beleidsmakers.

bijlagen

Factsheet 1

Uitgangspunten cliëntenondersteuning

Steunpunten ggz bereiken de doelgroepen ggz en oggz. Ze onderscheiden zich door een laagdrempelige werkwijze. Ze koppelen cliënt- en vraagvolgendheid aan de inzet van ervaringsdeskundigheid. Steunpunten ggz stimuleren eigen regie, persoonlijke ontplooiing en maatschappelijke participatie.

Definitie

Het ministerie van VWS definieert *cliëntenondersteuning* als volgt:

“Individuele ondersteuning van een cliënt bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem. Cliëntenondersteuning heeft de regieversterking van de cliënt (en zijn omgeving) tot doel ten einde de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te bevorderen. Cliëntenondersteuning richt zich op ondersteuning en oplossingen op lokaal niveau met gebruik van sociale verbanden”.

Steunpunten bieden een specialistische vorm van cliëntenondersteuning voor de doelgroepen van de (openbare) geestelijke gezondheidszorg. Zij werken volgens door cliënten ontwikkelde standaarden. Zij lopen al jaren voorop met uitgangspunten als cliëntvolgend werken, laagdrempeligheid en inzet van ervaringsdeskundigheid. De consequente toepassing van deze uitgangspunten is terug te vinden in de werkwijze en organisatie van de steunpunten ggz.

Uitgangspunten 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 dit moment heeft. De cliënt bepaalt het tempo.

2. Empowerend

De ondersteuning is erop gericht de eigen kracht van de cliënt en zijn netwerk te versterken. De ondersteuner helpt cliënten om hun eigen kracht te ontdekken. Hij/zij inspireert en verleidt hen om zelf keuzes te maken en mee te doen aan activiteiten.

3. Versterkend voor het sociale netwerk en de maatschappelijke participatie

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

4. Laagdrempelig

Steunpunten ggz hebben geen wachtlijsten. Ook zonder afspraak kunnen mensen er terecht en krijgen zij een warme ontvangst. De ervaringsdeskundigheid van medewerkers draagt hieraan bij.

De laagdrempeligheid uit zich ook in de informele sfeer en in de onafhankelijkheid van zorgaanbieders en formele instanties. De huisvesting vindt bij voorkeur plaats bij een cliëntenorganisatie.

5. Inzet ervaringsdeskundigheid

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

6. Signalerend ten aanzien van beleid en collectieve belangenbehartiging

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. Veel steunpunten maken deel uit van of werken nauw samen met een regionale cliëntenorganisatie.

Laatst kwamen ouders om informatie voor hun zoon te krijgen, die overal tegen de hulpverlening aanliep. Een ervaringsdeskundige die bij ons werkte kwam met hen in gesprek. Ik zag de ouders 'verzachten'. Dat was een soort contact dat ik niet met hen kon hebben, omdat ik niet vanuit dat perspectief het gesprek met hen aan kan gaan.

Een cliënte was dakloos en kon daardoor geen stadspas krijgen. Ze vroeg onze hulp bij het verkrijgen daarvan. De dakloosheid was voor haar geen probleem. Twee jaar lang bleef ze terugkomen voor advies over het regelen van allerlei zaken. Regelmatig brachten we het gesprek op haar dakloosheid, maar daar wilde ze niets in veranderen. Ze had zo haar 'adresjes'. Ooit heeft ze zich zelfs stiekem een nacht in ons steunpunt in laten sluiten. Pas na twee jaar kwam ze met de mededeling dat ze een eigen woning wilde. Daar konden we haar toen bij helpen.

Factsheet 2

Ggz en oggz, een veelzijdige doelgroep

Steunpunten ggz bereiken de doelgroepen ggz en oggz. Ze onderscheiden zich door een laagdrempelige werkwijze. Ze koppelen cliënt- en vraagvolgendheid aan de inzet van ervaringsdeskundigheid. Steunpunten ggz stimuleren eigen regie, persoonlijke ontplooiing en maatschappelijke participatie.

Voor wie werken steunpunten ggz?

Steunpunten ggz werken voor de doelgroep van de geestelijke gezondheidszorg en openbare geestelijke gezondheidszorg. Ze bereiken vaak ook degenen die zorg mijden of de weg naar de reguliere zorg niet kunnen vinden. Tot de doelgroep behoren:

- (potentiële) gebruikers van geestelijke gezondheidszorg, dus mensen met psychische of psychiatrische aandoeningen
- Kinderen en volwassenen met gedrag, leer- en/of ontwikkelingsproblemen
- Mensen met verslavingsproblemen
- Mensen die dak- of thuisloos zijn
- Vrouwen en kinderen die gebruik maken van Vrouwenopvang
- Zwerfjongeren
- Mensen die zorg mijden
- Familie en naastbetrokkenen van genoemde groepen

Waar soms kortweg gesproken wordt van steunpunten ggz of cliëntondersteuning ggz gaat het in feite om het bedienen van al deze groepen.

Omvangrijke doelgroep

Van alle Nederlandse burgers krijgt ruim 40% tussen zijn 18^e en 65^{ste} levensjaar minstens één keer een psychische aandoening. Onderstaande tabel toont het aantal cliënten dat, uitgaande van landelijke cijfers, in gemeenten van diverse grootte te verwachten is.

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

Een deel van de mensen met een psychische aandoening doet géén beroep op de reguliere ggz. Zij komen terecht bij Maatschappelijk Werk, zoeken elders hulp of herstellen zonder hulp van de gezondheidszorg. Deze mensen doen soms wel een beroep op steunpunten ggz. Hetzelfde geldt voor mensen die in het verleden gebruik maakten van professionele zorg, maar zich daarvan afgekeerd hebben.

Specifieke aandachtspunten in cliëntondersteuning

Iedere persoon is uniek. Mensen uit de doelgroep ggz en oggz kan men niet over één kam scheren. Wel zijn er kenmerken die relatief vaak voorkomen en die extra aandacht behoeven in de cliëntondersteuning.

- **Complexe problematiek**

Mensen hebben vaak behoefte aan ondersteuning op verschillende levensgebieden: zorg, welzijn, wonen, financiën, dagbesteding, vrije tijd, sociale contacten. Naast psychische problemen is vaak sprake van verslavingsproblemen of algemene gezondheidsproblemen, bijvoorbeeld als gevolg van bijwerkingen van medicijnen.

- **Kwetsbaarheid**

Angst, gebrek aan overzicht of concentratie, en een lage draagkracht kunnen zorgen voor een verhoogde kwetsbaarheid.

- **Vooroordelen**

Het stigma op (ernstige) psychiatrische problemen 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 eigen beperkingen komt voor. Andersom vertonen hulpverleners soms vermijdend gedrag, omdat zij met een cliënt geen goed raad weten.

- **Hulpvraag formuleren**

Ook als men bereid is hulp te ontvangen, kan het moeilijk zijn de juiste vragen te formuleren en de juiste keuzes te maken. Het is lastig om op het juiste moment (niet te laat of te vroeg) hulp te zoeken.

- **Communicatieproblemen**

Verhoogde gevoeligheid voor prikkels, 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 roepen soms extra angst op. Gebrek aan zelfvertrouwen en slechte ervaringen met officiële instanties in het verleden spelen hier een rol.

- **Weinig informele steun**

Het sociale netwerk is vaak klein. Hierdoor ervaren mensen weinig informele steun en moeten zij zelf veel dingen regelen. Familie is in veel gevallen buiten beeld. Aan de andere kant zijn familie en mantelzorgers vaak overbelast.

Factsheet 3

Breed aanbod van diensten

Steunpunten ggz bereiken de doelgroepen ggz en oggz. Ze onderscheiden zich door een laagdrempelige werkwijze. Ze koppelen cliënt- en vraagvolgendheid aan de inzet van ervaringsdeskundigheid. Steunpunten ggz stimuleren eigen regie, persoonlijke ontplooiing en maatschappelijke participatie.

Steunpunten ggz hebben een breed, samenhangend aanbod, waarbij individuele ondersteuning het startpunt kan vormen voor verdere ontwikkeling en participatie van de cliënt. Het overzicht hieronder geeft een indicatie van de verscheidenheid aan diensten en producten. Het precieze aanbod verschilt per steunpunt en is mede afhankelijk van de regionale situatie.

Algemeen aanbod

- Informatie en advies

Steunpunten ggz geven informatie en advies op alle levensterreinen. Ondersteuners stellen cliënten zoveel mogelijk in staat zelf keuzes te maken en verder hun weg te kunnen vinden.

- Vraagverheldering

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

- Kortdurende en kortcyclische ondersteuning

Ondersteuners stellen cliënten zoveel mogelijk in staat de regie over het eigen leven (weer) in handen te nemen door het bieden van kortdurende praktische steun. Zo nodig begeleiden ondersteuners cliënten bij hun (eerste) bezoek aan bepaalde instanties. De inzet is dat cliënten op eigen kracht verder kunnen 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.

- Geven van cursussen en voorlichting

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

- Faciliteren van lotgenotencontact en zelfhulp

Steunpunten brengen lotgenoten met elkaar in contact of faciliteren zelfhulpgroepen.

- Empowerment en maatschappelijke activering

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

Aanbod gericht op specifieke doelgroepen

- Straatadvocaat

De straatadvocaat richt zich vooral op ondersteuning van dak- en thuislozen, die het vertrouwen in de reguliere hulp- en dienstverlening zijn 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.

- Crisiskaart

Een crisiskaart helpt cliënten om signalen, die een crisis aankondigen, te herkennen en om zelf aan te geven wat er bij een dreigende crisis moet gebeuren. De consulent begeleidt de cliënt bij het invullen van de kaart en het vastleggen van afspraken met betrokken mantelzorgers, hulpverleners en instanties.

- Allochtonenhulp

Diverse steunpunten hebben een specifiek aanbod voor mensen met een allochtone achtergrond. Allochtone ondersteuners – al of niet ervaringsdeskundig in de ggz – spelen hierbij een sleutelrol.

Aanbod gericht op specifieke levensterreinen

Individuele cliëntondersteuning omvat een open inloop, waarbij alle vragen aan bod kunnen komen. Daarnaast is er vaak een aanbod gericht op specifieke (levens)terreinen, waarbij gespecialiseerde medewerkers ondersteuning bieden. Bijvoorbeeld:

- Formulierenhulp
- Belastingadvies
- Budgetbeheer
- Sociaal-juridische hulpverlening
- Woonoriëntatie
- Consulent PGB
- Hulp bij dreigende uithuiszetting

Overige diensten en activiteiten

Steunpunten ggz bieden nog tal van andere activiteiten aan op het gebied van informatie, voorlichting en ontmoeting:

- Informatiewinkel
- Voorlichtingsbijeenkomsten
- Cliëntencafés
- Cliëntenkrant, nieuwsbrief e.d.
- Brochures, folders, boekjes over diverse thema's
- Symposia, conferenties en debatten
- Website

Voor niet-clieñten:

- Cliënten trainen hulpverleners / loketmedewerkers / ambtenaren
- Voorlichting over psychiatrische ziektebeelden en de ggz in het algemeen
- Algemene voorlichting op scholen en instellingen
- Familie-spreekuur

Factsheet 4

Steunpunten en gemeenten

Steunpunten ggz bereiken de doelgroepen ggz en oggz. Ze onderscheiden zich door een laagdrempelige werkwijze. Ze koppelen cliënt- en vraagvolgendheid aan de inzet van ervaringsdeskundigheid. Steunpunten ggz stimuleren eigen regie, persoonlijke ontplooiing en maatschappelijke participatie.

Taken van gemeenten voor doelgroepen ggz en oggz

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). De Wmo is uitgewerkt in negen prestatievelden die allemaal belangrijk zijn voor de doelgroep van ggz en oggz.

Gemeentelijke taken voor deze doelgroepen beperken zich niet 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 tot zorg, opvang en ondersteuning voor oggz-cliënten.

De doelgroep van de ggz is voor gemeenten relatief nieuw. Veel gemeenten melden dat zij nog te weinig kennis hebben van de doelgroep. Ze hebben onvoldoende zicht op de ondersteuningsvraag van cliënten en op mogelijkheden om aan die vraag te voldoen. Een ander knelpunt is dat gemeenten zich soms erg concentreren op de oggz en zaken als overlastbestrijding. Daardoor blijft het overgrote deel van de doelgroep buiten beeld.

Steunpunten ggz: driemaal partner voor gemeenten

Steunpunten ggz bieden onafhankelijk informatie, advies en ondersteuning. Ze bereiken doelgroepen die in veel gemeenten anders buiten beeld blijven. Uitgangspunten in de werkwijze zijn: cliëntvolgend werken, empowerment, laagdrempeligheid en inzet ervaringsdeskundigen. Hiermee hebben steunpunten een belangrijk aanbod voor gemeenten voor de invulling van prestatieveld 3 van de Wmo. Gemeenten hebben op dit punt voor de doelgroepen van ggz en oggz ook een financiële verantwoordelijkheid, omdat de cliëntondersteuning ggz niet vanuit de AWBZ wordt gefinancierd.

Steunpunten ggz combineren individuele ondersteuning van cliënten met een variëteit aan diensten op het gebied van ontmoeting, onderlinge steun, vrije tijd en participatie. Waar zij leemtes in het reguliere aanbod zien, ontwikkelen zij vaak eigen (cliëntgestuurde) initiatieven. Daarom zijn zij voor gemeenten ook een geschikte partner op andere prestatievelden binnen de Wmo en daarbuiten (denk bijvoorbeeld aan sociale activering en arbeidsreïntegratie).

Tot slot hebben steunpunten ggz een belangrijke signaalfunctie voor beleidsmakers en belangenbehartigers. Door binnenkomende vragen te registreren en te bundelen krijgen steunpunten ggz inzicht in de uitwerking van beleid in de praktijk. Vaak blijken veel mensen tegen dezelfde problemen aan te lopen. Ggz steunpunten kunnen zo knelpunten en leemtes in de zorg- en dienstverlening signaleren.

Organisatie van steunpunten ggz

Nederland kent een diversiteit aan steunpunten ggz. Ze opereren onder verschillende namen: steunpunt, steun- en informatiepunt (STIP) of cliënten-informatiepunt (CLIP), cliëntenbelangenbureau. De meeste steunpunten zijn zelfstandige stichtingen of maken onderdeel uit van een cliënten-organisatie. In sommige gevallen 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 regio als werkgebied; binnen die regio hebben zij soms wel meerdere loketten.

Wat kunnen gemeenten doen voor steunpunten ggz?

Allereerst is belangrijk dat gemeenten een heldere visie hebben op cliëntondersteuning en daarbij ook oog hebben voor de doelgroep van ggz en oggz. Zij kunnen in hun visie aansluiten op de uitgangspunten die steunpunten ggz hanteren.

In het verleden ontvingen de meeste steunpunten financiering uit de subsidieregeling zorgvernieuwingenprojecten van de AWBZ. Met de invoering van de Wmo zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor financiering van cliëntondersteuning ggz. Belangrijk is dat gemeenten continuïteit in de financiering bieden, bijvoorbeeld door voor meerdere jaren afspraken te maken met Steunpunten ggz. Daarnaast is belangrijk dat gemeenten onderling samenwerken en op regionaal niveau als één partij optreden, bijvoorbeeld onder regie van een centrumgemeente. Nu komt het voor dat steunpunten bij 20 verschillende gemeenten moeten aankloppen voor subsidie. Een versnipperde financiering betekent dat steunpunten ggz onevenredig veel tijd en energie kwijt zijn aan subsidies aanvragen, verantwoorden, enzovoort. Die tijd en energie kunnen zij beter besteden aan de mensen voor wie zij werken.

Verder is het wenselijk dat gemeenten de regie nemen om samenwerking tussen steunpunten ggz, Wmo-loketten en MEE-organisaties te versterken en gezamenlijk te komen tot (prestatie-)afspraken. Ook hier ligt het voor de hand dat centrumgemeenten het voortouw nemen.

In Friesland heeft Leeuwarden het voortouw genomen om de regionale cliëntenorganisatie 'AanZet' te financieren. De gemeente werkte samen met Aanzet om de andere gemeenten in de provincie te wijzen op het belang van goede cliëntondersteuning vanuit een stevige cliëntenorganisatie. Met succes. Alle 31 gemeenten in deze provincie betalen nu voor dit steunpunt en de aanvullende activiteiten van AanZet. Daarnaast maakt Aanzet volop gebruik van participatiebudgetten voor de werkervaringsplekken die zij bieden aan ggz-clienten.

Factsheet 5

Maatschappelijke participatie en kansen op werk

Steunpunten ggz bereiken de doelgroepen ggz en oggz. Ze onderscheiden zich door een laagdrempelige werkwijze. Ze koppelen cliënt- en vraagvolgendheid aan de inzet van ervaringsdeskundigheid. Steunpunten ggz stimuleren eigen regie, persoonlijke ontplooiing en maatschappelijke participatie.

Steunpunten ggz combineren individuele cliëntondersteuning met allerlei diensten en activiteiten op het gebied van onderlinge steun en participatie. Bij al die diensten en activiteiten spelen (ex-)cliënten en ervaringsdeskundigen een belangrijke rol: als klant of als deelnemer; als vrijwilliger of als betaalde medewerker.

Door het gevarieerde aanbod en door de focus op cliëntervaring en ervaringsdeskundigheid zijn steunpunten voor veel cliënten een uitstekende plek om zich te ontplooien.

Hier kunnen zij in eigen tempo en naar eigen behoefte weer maatschappelijke rollen op zich

Participatieladder

Ontwikkeld door VNG en 12 gemeenten

- * niveau 6: betaald werk
- * niveau 5: betaald werk met ondersteuning
- * niveau 4: onbetaald werk
- * niveau 3: deelname aan georganiseerde activiteiten (cursus, vereniging)
- * niveau 2: sociale contacten buitenshuis
- * niveau 1: geïsoleerd levend

nemen. Hier liggen vaak ook mogelijkheden voor (betaald of onbetaald) werk.

Van cliënt naar vrijwilliger

Binnen alle steunpunten ggz zijn vrijwilligers werkzaam. Soms wordt een steunpunt zelfs geheel gerund door vrijwilligers; gemiddeld is de verhouding tussen medewerkers op de loonlijst en vrijwilligers 30-70%. Dikwijls zijn vrijwilligers van steunpunten ggz daar ooit zelf binnengekomen als hulpvrager. Zij ontvingen begeleiding of informatie, namen deel aan een themabijeenkomst of een cursus, en ontwikkelden de behoefte om zelf óók iets voor anderen te gaan betekenen.



Door hun specifieke werkwijze dragen steunpunten ggz bij aan empowerment. Cliënten krijgen erkenning voor hun ervaringskennis. Door activiteiten en cursussen kan die ervaringskennis zich ontwikkelen tot ervaringsdeskundigheid die ten behoeve van anderen wordt ingezet.

Van vrijwilliger naar ...

Binnen steunpunten ggz heerst een warm en veilig klimaat voor vrijwilligers om in eigen tempo persoonlijke groei door te maken. Veel steunpunten ondersteunen die groei door coaching en mogelijkheden voor scholing en opleiding te bieden. Naar eigen behoefte en vermogen kunnen vrijwilligers zich zo ontwikkelen op het gebied van sociale contacten, maatschappelijke participatie en eventueel werk. Daarbij houden zij de regie in eigen hand.

Tegen Joke was gezegd dat ze moest leren leven met een 'beperkte belastbaarheid'. Binnen het steunpunt ggz vond Joke vrijwilligerswerk als gastvrouw. Voor haar dé ideale manier om, aansluitend bij haar beperkingen én mogelijkheden, zinvol bezig te zijn. Gelukkig bleek 'beperkte belastbaarheid' voor Joke geen betonnen begrip. Ze ervoer de werkomgeving binnen het steunpunt als steunend en inspirerend. Ze leerde dat ze een heel eigen werkritme heeft en dat, als ze zich hier goed aan houdt, ze best veel aan kan. Via het steunpunt kon ze de opleiding 'werken met eigen ervaringen' volgen en inmiddels heeft ze al een paar keer op scholen voor de klas gestaan om voorlichting te geven. Ze wist helemaal niet van zichzelf dat zij een hele klas kan boeien met haar verhaal! In plaats van denken in beperkingen gaat Joke steeds meer denken in mogelijkheden!

Vormen van werk binnen steunpunten ggz

Diversiteit aan functies

Binnen steunpunten ggz zijn mensen in zeer verschillende functies werkzaam bijvoorbeeld als

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

In de praktijk kunnen dit zowel betaalde als vrijwillige functies zijn. Al deze functies kunnen ook ingezet worden in het kader van sociale activering en reïntegratie.

Betaald werk

50% Van de betaalde medewerkers is zelf ervaringsdeskundig Een aantal van hen is via de hierboven beschreven weg opgeklimmen. In de meeste steunpunten ggz werkt een betaalde coördinator. Een belangrijke taak is het organiseren van de begeleiding voor alle werkers binnen het steunpunt: scholing en opleiding, coaching.

Vrijwilligerswerk

Meer dan de helft van alle werkers binnen steunpunten ggz is vrijwilliger. 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 het steunpunt zijn.

Participatiebanen

Het doel van een participatiebaan is vooral het opdoen van werkervaring en het hervinden van een (eigen) werkritme om uiteindelijk de kansen op regulier werk te vergroten. Iemand kan maximaal drie jaar werken binnen een participatiebaan. Voor mensen met een UWV-uitkering geldt in principe dezelfde mogelijkheid, alleen dan is sprake van een 'participatieplaatsing'.

Sociale activeringstrajecten

Sociale activeringstrajecten zijn er voor mensen die (nog) geen reëel uitzicht op regulier werk hebben. Zij werken 20 tot 28 uur per week en krijgen begeleiding, coaching en scholing binnen het steunpunt. Het steunpunt kan zo'n traject uitzetten met de gemeente. Gemeenten sluiten in deze trajecten steeds meer aan op wat een cliënt al doet aan vrijwilligerswerk en de mogelijkheden die daar liggen.

Reïntegratietrajecten

Cliënten met een IRO (Individuele Reïntegratie Overeenkomst) krijgen de kans om door actuele werkervaring en relevante scholing de stap te verkleinen richting de arbeidsmarkt. Soms besteedt het reïntegratiebureau deze dienst officieel met bijbehorend tarief- uit aan het steunpunt. Andere keren wordt het steunpunt gevraagd een onbetaalde werkervaringsplek te bieden voor een kandidaat.

Meer samenwerking bij reïntegratie, meer kansen voor cliënten

Steunpunten ggz hebben een lange traditie als het gaat om mensen ondersteunen op hun weg naar herstel en participatie. In dit kader kunnen zij ook een belangrijke bijdrage leveren aan reïntegratie en kansen voor werk. De samenwerking tussen steunpunten, gemeenten en reïntegratiebureaus staat nog in de kinderschoenen. Hier liggen extra kansen waar vooral cliënten van kunnen profiteren.

Bijlage B

Overzicht aanbod steunpunten ggz

Aanbod top 36	In ontwikkeling	Actueel aanbod	Gestopt aanbod
Informatie en advies via persoonlijk contact	1	24	1
Vraagverheldering	1	23	2
Vrijwilligerswerk	2	23	
Inloop en ontmoeting; luisterend oor	1	21	
Voorlichtingsbijeenkomsten voor de doelgroep	3	20	
Informatie via nieuwsbrief of ander communicatiemiddel	1	19	1
Formulierenhulp	1	17	3
Klachtenopvang (rechten/plichten cliënten)	1	17	1
Kortdurende en kortcyclische ondersteuning/begeleiding	1	17	1
Voorlichtingsbijeenkomsten over de doelgroep op scholen, bij instellingen	2	17	1
Bijhouden sociale kaart GGz en (O)GGz	5	17	1
Financiële hulpverlening (waaronder belastingconsulent)	1	15	2
Collectieve belangenbehartiging	2	15	
Werkervaringsplek	2	14	1
Activiteiten gericht op sociale contacten	1	14	1
Ondersteuning van cliëntgestuurde initiatieven	1	13	1
Scholing, cursussen	3	13	
Lotgenotencontactgroep(en)	3	13	2
PGB-consulent	4	13	3
Ervaringsdeskundigen trainen loketmedewerkers en/of hulpverleners	9	12	1
Stageplek	3	12	1
Regulier werk		11	
Sociale activeringstrajecten	3	11	
Bemiddeling dreigende uithuiszetting	1	11	
Activiteiten gericht op zingeving, vrijetijdsbesteding	2	10	1
Outreaching naar mensen toe die in een isolement verkeren	4	10	2
Reïntegratietraject	4	8	2
Cursussen, opleidingen voor (werken met) ervaringsdeskundigheid	6	7	
Gesubsidieerd werk (participatiebaan, wsw-indicatie, participatieplaatsing, etc.)	3	7	2
Zelfhulpgroep(en)	1	7	1
Cliëntenpanel	1	7	
Familiespreekuur	2	7	
Crisiskaart	4	6	2
Training herstellen doe je zelf	4	6	1
Allochtonenhulp/allochtonen spreekuur	1	6	1
Straatadvocaat		3	2

Bijlage C

Overzicht en dekking ggz steunpunten

Onderstaand overzicht maakt duidelijk hoe de ggz-steunpunten verspreid zijn over de centrumgemeenten. Per centrumgemeente zijn de bij het Landelijk Platform GGz bekende steunpunten in kaart gebracht. Criterium is dat er minimaal individueel advies en ondersteuning aangeboden wordt en dat er een vast adres is met een inloofunctie. Naast onderstaande organisaties, wordt ook cliëntondersteuning geboden door een aantal cliëntenorganisaties zonder inloofunctie.

Voor de steunpunten die de vragenlijst hebben ingevuld is tevens het aantal activiteiten ingevuld. Waar nodig is dit aantal verder uitgezocht, zodat we per centrumgemeente informatie kunnen bieden.

Uitgangspunt bij het indelen van de grootte van de steunpunten vanuit cliëntperspectief is het aantal activiteiten dat zij aanbieden:

Onafhankelijk / Cliëntenorganisatie	Zorgaanbieder	MEE	Niets
Centrumgemeente	Steunpunt	Aantal activiteiten	
Alkmaar	RCO De Hoofdzaak Alkmaar		28
Almelo	RCO Trimaran		
Almere	STIP ggz Lelystad / Dronten / Emmeloord / Urk		14
Amersfoort	Reijer ter Burgh, informatie en advies Amersfoort		
Amsterdam	Steunpunt ggz A'dam		31
	Cliënteninformatiepunt A'dam		
	Informantaal A'dam		
	ggz In Geest Amstelveen		
Apeldoorn	Questie informatiepunt Apeldoorn		13
Arnhem	STIP Arnhem		
Assen	St. gebruikersplatform Drenthe Assen		9
Bergen op zoom	Infowinkel ggz Roosendaal		
Breda	Info-méer Breda		18
Delft	ggz Delfland Delft		
Den Bosch	Stichting Door en Voor Noord Oost Brabant		20
	Informatiecentrum Reinier van Arkel		13
Den Haag	Kompassie informatiewinkel ggz Den Haag		10
	Platform Haagse cl.org. in de ggz		
	STIP Zoetermeer		
	Parnassia Psycho-medische zorg Den Haag		
Den helder	RCO De Hoofdzaak Den Helder		28
Deventer	IGG De Nieuwe Markt Deventer		7
Doetinchem	CLIC Doetinchem		
Dordrecht	Cliëntenbelangenbureau Dordrecht		22
Ede	ggz Servicecentrum, alleen Veenendaal		18
Eindhoven	CBB - Cliëntenbelangenbureau Eindhoven en de Kempen		25
Emmen	St. Gebruikersplatform Drenthe Assen		9
Enschede	Trimaran Hengelo		
Gouda	STIP Gouda / STIP Schoonhoven		29
Groningen	MEE Groningen		9
	Lentis Groningen / Delfzijl / Winschoten		
Haarlem	ISP - InformatieSteunPunt ggz Haarlem		25
	Cliëntenbelangenbureau Kennemerland, Amstelland		

	en De Meerlanden	
Heerlen	Informatiecentrum Mondriaan Zorggroep	
Helmond	GRIP infowinkel Helmond	
Hilversum	Informatiecentrum ggz Hilversum	14
Hoorn	RCO De Hoofdzaak Hoorn	28
Leeuwarden	Stichting Aan Zet Leeuwarden	32
Leiden	ZON Leiden, Informatiepunt	
Maastricht		
Nijmegen	De Kentering Nijmegen	22
Oss	Stichting Door en Voor Noord Oost Brabant	12
Purmerend	<i>In oprichting</i>	
Rotterdam	<i>Failiet in 2009. Nog wel oggz</i>	
Spijkensisse		
Tilburg	Regionaal Service Centrum ggz Tilburg	31
Utrecht	Wegwijswinkel Utrecht Steunpunt ggz Utrecht Informatiecentrum ggz Altrecht Utrecht	20
Venlo	Informatiecentrum ggz NML Venray Cliëntenadviesbureau NML Venray Infopunt ggz Weert	6
Vlaardingen		
Vlissingen		
Zaanstad	Zaans praatcafé	
Zwolle	Focus, Informatie- en inloopcentrum ggz Zwolle	24

Bijlage D

Financiering steunpunten ggz

In het voorliggend rapport wordt een gewenst budget genoemd voor een adequate financiering van cliëntondersteuning voor de doelgroepen ggz en oggz. In deze bijlage wordt aan de hand van drie goed functionerende steunpunten beargumenteerd hoe deze richtprijs tot stand is gekomen. Onderstaande steunpunten ggz (RCO's) zijn succesvol op meerdere gebieden. Ze bereiken een grote groep cliënten (vooral steunpunten A en B), inclusief de 'moeilijk bereikbare doelgroepen'; ze hebben een breed aanbod, dat zij voortdurend verder ontwikkelen naar de vraag van cliënten; ervaringsdeskundigheid speelt een belangrijke rol. Een knelpunt voor deze steunpunten (en voor bijna alle steunpunten) is het bereiken van mensen die geografisch ver van het steunpunt verwijderd wonen.

	STEUNPUNT A	STEUNPUNT B	STEUNPUNT C
Organisatie			
Bestuursvorm	Cliëntgestuurde organisatie, steunpunt is onderdeel van RCO	Cliëntgestuurde organisatie, steunpunt is onderdeel van RCO	Onderdeel van een cliëntenorganisatie
Samenwerkingsverbanden	MEE, Welzijnsinstelling, Lokaal Loket, cliëntenorganisaties, reguliere ggz-instelling	Mantelzorgorg., welzijnsinst., Lokaal Loket, cliëntenorganisaties, wijkraden, werkplein, reïntegratiebureau's, reguliere ggz-inst., MBO/HBO, ICT bedrijf	MEE, Lokaal Loket, cliëntenorganisaties
Aantal betaalde fte en aantal vrijwilligers	4,33 fte 31 vrijwilligers	4 fte 53 vrijwilligers	3,8 fte 2 vrijwilligers
Aanbod			
Aantal gemeenten en aantal inwoners	Regionale functie: 13 gemeenten 240.000 inwoners	Regionale functie: 30 gemeenten 640.000 inwoners	Lokale functie: Grote stad 750.000 inwoners
Bereik in aantal unieke cliënten 2009	1500 Unieke cliënten. (0,625% van totale bevolking)	1500 Unieke cliënten. (0,234% van totale bevolking)	500 Unieke cliënten (0,066% van totale bevolking)
Aanbod in aantal functies en activiteiten	Meer dan 25 verschillende functies/activiteiten	Meer dan 25 verschillende functies/activiteiten	Meer dan 25 verschillende functies/activiteiten
Accent binnen activiteiten	Zowel kortdurende als langerlopende cliënt-contacten, individuele en collectieve activiteiten.	Zowel kortdurende als langerlopende cliënt-contacten, individuele en collectieve activiteiten.	Accent op individuele activiteiten (sociaal-juridische ondersteuning c.q. dienstverlening) en daardoor langer lopende cliënt-contacten. Veel cliënten die bij andere instanties zijn vast gelopen.
Financiering			
Budget 2009	€ 308.000,-	€ 354.000,-	€ 265.000,-
Financieringsbron	Wordt voor 51% uit de Wmo gefinancierd; de activiteit 'steunpunt ggz' binnen deze RCO wordt voor 100% uit de AWBZ (begeleiding) bekostigd. Overig: Provincie, fondsen en eigen inkomsten.	Wordt voor 97% uit de Wmo gefinancierd. Overig: Sociale Dienst en eigen inkomsten.	100% Wmo, waarbinnen subsidieregeling 'bijzondere subsidieverordening voor opvang kwetsbare burgers'.
Aanvraag subsidie bij gemeenten	Moet per functie/activiteit bij iedere gemeente subsidie aanvragen.	Krijgt via de centrumgemeente één budget voor alle functies/activiteiten; centrumgemeente int bijdrage van de overige gemeenten in de regio. RCO mag zelf schuiven in budget tussen de diverse functies en activiteiten.	Kan alle functies beschrijven onder de subsidieregeling 'bijzondere subsidieverordening voor opvang kwetsbare burgers'.
Continuïteit financiering	Voor 2010 en 2011 toezegging van 11 gemeenten m.b.t. 'oude' ZVP-middelen (30% van de totale begroting). De overige 70% van de begroting moet voor 2011 weer verworven worden.	Moet ieder jaar subsidie aanvragen.	Moet ieder jaar subsidie aanvragen.

Ggz-steunpunten werken relatief goedkoop. Zij verbinden cliëntondersteuning aan participatie-bevorderende activiteiten en zijn daarmee voor mensen uit de doelgroep een belangrijke schakel richting participatie. Met meer middelen zouden ggz-steunpunten hun regionale functie nog beter kunnen invullen.

Op grond van de uitgevoerde quickscan hebben wij berekend dat momenteel in Nederland naar schatting 9,2 miljoen euro beschikbaar is voor cliëntondersteuning ggz en oggz. Om tot een landelijk dekkend netwerk te komen is versterking op verschillende fronten nodig:

- Invulling van de witte vlekken; in vijf regio's is op dit moment geen enkele vorm van (onafhankelijke) cliëntondersteuning ggz en oggz.
- Een groter bereik van de doelgroep in bijna alle regio's. Het huidige bereik kan om verschillende redenen onvoldoende zijn. In een aantal regio's spreken we weliswaar niet van witte vlekken, maar wel van zwakke plekken; het steunpunt ggz is er relatief klein en onbekend, beschikt ook over onvoldoende middelen om hier verandering in te brengen. Niet overal worden alle subdoelgroepen bereikt; sommige steunpunten richten zich bijvoorbeeld nog niet op de doelgroep oggz. Daarnaast speelt in bijna alle regio's een geografisch probleem: het steunpunt heeft een groot werkgebied en maar één locatie, waardoor het niet laagdrempelig is voor mensen die ver weg wonen. Met (extra middelen voor) lokale spreekuren en activiteiten als sociale cafés zou een grotere doelgroep bereikt kunnen worden.
- Realisering van een minimaal aanbod van individuele en collectieve diensten in alle regio's. Diverse steunpunten bieden nog maar een beperkt aantal diensten en activiteiten aan.

Voor een berekening van het benodigd budget om een landelijk dekkend netwerk van cliëntondersteuning ggz en oggz te realiseren, gaan we uit van de volgende aannames:

- Steunpunten ggz kunnen een gemiddeld bereik van 0,7% van de Nederlandse bevolking realiseren. Steunpunt A uit bovenstaande tabel realiseert dat bereik al bijna. In heel Nederland heeft vier% van de bevolking te maken met ernstige of langdurende psychische problematiek; zij vormen de voornaamste doelgroep van de steunpunten ggz. (Ter vergelijking: de MEE-organisaties bereikten in 2007 100.000 cliënten, oftewel 0,625% van alle Nederlanders.)
- Het gemiddeld benodigd bedrag per cliënt is € 265,-. Dit is het gemiddelde bedrag van de drie bovenstaande steunpunten.

Een bereik van 0,7% betekent 112.000 Nederlanders. Bij € 265,- per cliënt is dit landelijk een bedrag van € 29.680.000,-.

Bijlage E

Straatadvocaten in centrumgemeenten

Straatadvocaten actief in:	<ul style="list-style-type: none"> • Amersfoort • Leiden • Rotterdam • Nijmegen • Gouda
Geen officiële straatadvocaten, wel werkwijze met veel kenmerken van straatadvocatuur.	<ul style="list-style-type: none"> • Den Haag • Amsterdam
In ontwikkeling, waarbij er lopende contacten zijn met de cliëntenorganisatie Werkplaats Maatschappelijke Opvang.	<ul style="list-style-type: none"> • 2 gemeenten in Noord Nederland • 3 gemeenten in Zuid Nederland • 1 gemeente in West Nederland
Straatadvocatuur ter ziele, wel nieuwe plannen.	<ul style="list-style-type: none"> • Utrecht • Haarlem
Geen (plannen voor) straatadvocaten of geen inbreng van cliëntenperspectief hierin.	28 centrumgemeenten

Bijlage F

Instrumenten voor steunpunten ggz

Onderstaande instrumenten zijn ontwikkeld en verzameld in het kader van het project kwaliteitsimpuls cliëntondersteuning in 2005. Zij blijven toegankelijk via de website www.clientondersteuningggz.nl.

Sociale kaart

- Checklist sociale kaart
- Informatie over de sociale kaart uit 'Instrumenten voor ouderenadvisering'.

Kwaliteitsbeleid

- Handleiding kwaliteitsbeleid, specifiek voor ggz-steunpunten.

Meetinstrument cliëntwaardering

- Cliëntwaarderingsvragenlijst.
- Meer informatie over het meten van de cliënttevredenheid in onderstaand document.
- Informatie over cliënttevredenheidstoetsing uit Instrumenten voor ouderenadvisering.

Functieprofielen

- Functieprofielen voor de drie basisfuncties binnen een ggz-steunpunt: informatiemedewerker, cliëntondersteuner en coördinator.
- Voorbeeld functieprofielen van twee steunpunten.
- Informatie over afspraken tussen vrijwilligers en instelling.
- Informatie over het opstellen van een beroepscode.

Scholingshandleiding

- Overzicht scholingsmogelijkheden.
- Informatie over intervisie en supervisie.

Aanwijzingen voor netwerkontwikkeling

- Aanwijzingen voor netwerkontwikkeling, met o.a. een overzicht van landelijke netwerken.

Werkprocesbeschrijvingen

- Werkprocesbeschrijvingen ggz-steunpunten.

Vraagregistratiesysteem

- Overzicht te registreren gegevens.

Overige instrumenten

- Voorbeeld projectplan en programma van eisen (PVE) voor het opzetten of verbeteren van de kwaliteit van een steunpunt.
- Aanwijzingen voor het omgaan met privacy en beroepsgeheim.
- Checklist voor het organiseren van bijeenkomsten.
- Inzetten van een crisiskaart met belangrijke praktische informatie in geval van crisis.
- Aandachtspunten voor het opstellen en bijhouden van een website.
- Tips en trucs voor PR- en communicatiemiddelen.

Bijlage G

Resultaten quickscan: aanbod, signaleringsfunctie en samenwerking MEE

Aanbod	In ontwikkeling	Actueel	Gestopt
Outreaching; naar mensen toe die in een isolement verkeren	4	10	2
Straatadvocaat		3	2
Crisiskaart	4	6	2
Bemiddeling dreigende uithuiszetting	1	11	
Inloop en ontmoeting; luisterend oor	1	21	
Informatie en advies via persoonlijk contact	1	24	1
Informatie via nieuwsbrief of ander communicatiemiddel	1	19	1
Allochtonenhulp/allochtonen spreekuur	1	6	1
Familiespreekuur	2	7	
Formulierenhulp	1	17	3
PGB-consulent	4	13	3
Klachtenopvang (rechten/plichten cliënten)	1	17	1
Vraagverheldering	1	23	2
Collectieve belangenbehartiging	2	15	
Cliëntenpanel	1	7	
Activiteiten gericht op sociale contacten	1	14	1
Activiteiten gericht op zingeving, vrijetijdsbesteding	2	10	1
Sociale activeringstrajecten	3	11	
Kortdurende en kortcyclische ondersteuning/begeleiding	1	17	1
Financiële hulpverlening (waaronder belastingconsulent)	1	15	2
Lotgenotencontactgroep(en)	3	13	2
Zelfhulpgroep(en)	1	7	1
Voorlichtingsbijeenkomsten voor de doelgroep	3	20	
Scholing, cursussen	3	13	
Training herstellen doe je zelf	4	6	1
Voorlichtingsbijeenkomsten op scholen of bij instellingen	2	17	1
Training van loketmedewerkers en/of hulpverleners door ervaringsdeskundigen.	9	12	1
Vrijwilligerswerk	2	23	
Stageplek	3	12	1
Werkervaringsplek	2	14	1
Reïntegratietraject	4	8	2
Gesubsidieerd werk (participatiebaan, wsw-indicatie, participatieplaatsing, etc.)	3	7	2
Regulier werk		11	
Ondersteuning van cliëntgestuurde initiatieven	1	13	1
Bijhouden sociale kaart ggz en (O)GGz	5	17	1
Cursussen, opleidingen voor (werken met) ervaringsdeskundigheid	6	7	

Signaleringsfunctie & overdracht van gegevens	
9	Ja, we maken jaarlijks een geanonimiseerd overzicht
19	Ja, we spelen vanuit onze organisatie informatie over opvallende en/of vaker voorkomende vragen direct door aan betreffende partijen (bv. gemeente, verzekeraar, CIZ)
17	Ja, we leveren vanuit onze organisatie input voor beleid en belangenbehartiging van cliëntenorganisaties
4	Nee

Samenwerking met MEE:	
-	MEE heeft de cliëntondersteuning overgenomen.
3	Ja, het steunpunt heeft onderdak bij MEE.
2	Ja, MEE huurt medewerkers in.
11	Ja, we verwijzen wederzijds door.
8	Nee, er is geen samenwerking.
3	Nee, maar we zijn hierover in gesprek.

Waaruit bestaat samenwerking met MEE?	
9	Periodiek afstemmingsoverleg.
12	Verwijzing cliënten.
2	Samenwerken op gebied van vrijwilligers.
5	Samenwerken op gebied van scholing, intervisie, kwaliteitsverbetering.
7	Uitwisselen van kennis m.b.t. de doelgroep.
4	Delen van accommodatie en/of overheadkosten.
	Anders, namelijk... <ul style="list-style-type: none"> - Afhankelijk van het onderwerp in de werkgroep Landelijke Dag Psychische Gezondheid en thema-avonden autisme - Cliënten aan ons toevertrouwen - Partners Wmo-loket gemeente Zwolle - Onze medewerker gedetacheerd bij MEE - Uitvoeren pakketmaatregelen 2009 - Gezamenlijk optreden naar financiers

Duidelijk voor cliënten bij wie zij terecht kunnen?	
8	Ja, zowel MEE als wij geven daar bekendheid aan.
11	Ja, daar geven wij bekendheid aan en/of we sturen door.
5	Ja, daar geeft MEE bekendheid aan en/of ze sturen door.
1	Nee.

Samenwerking met andere organisaties:	
19	Welzijnsinstelling / AMW
7	Senioren-/ouderenorganisatie
9	Mantelzorgorganisaties
16	Lokaal loket
20	Cliëntenorganisatie(s), namelijk: ...Stichting Cliënteninitiatieven, Landelijk Platform, vriendendiensten, zorgbelang Zuid-Holland, Cliëntenraden, Ypsilon, Labyrint-in Perspectief, Anoksis, Zorgbelang. e.a.
6	Wijkraad
10	Reïntegratiebureau
4	Werkplein
19	Reguliere ggz-instelling
	Anders, namelijk: Novadic-Kentron, Werkplein, reguliere ggz-instellingen, Hogescholen, MBO-scholen, ICT bedrijf.

Aard van de samenwerking met andere organisaties					
	<i>Periodiek afstemmen</i>	<i>Verwijzing cliënten</i>	<i>Vrijwilligers delen</i>	<i>Scholing, intervisie, kwaliteit</i>	<i>Delen overhead/ accomodaties</i>
Welzijnsinstelling / AMW	6	15	2	2	4
Senioren-/ ouderenorganisatie	2	2			2
Mantelzorgorganisatie	5	6	1		1
Lokaal loket	10	11	1	2	2
Cliëntenorganisatie(s)	15	15	5	8	5
Wijkraad		2	1		1
Reïntegratiebureau	4	11	1	1	
Werkplein	1	6			
Reguliere ggz-instelling	14	18	7	9	8

Behoeftte aan cliëntondersteuning bij:			
<i>Levensgebied/domein</i>	<i>Toenemend</i>	<i>Verminderd</i>	<i>Constant</i>
Financiën	17	1	5
Wonen	10	1	12
Dagbesteding	10	1	9
Sociale contacten	10	1	9
Zelfredzaamheid	11	1	8
Mantelzorg	6		11
Wet- en regelgeving	12	1	6
Scholing	4		12
Werk	10	2	8
Zingeving	8	1	8
PGB	6	4	9
Ondersteuning bij cliëntgestuurd initiatief	8	2	3

Bijlage H

Adressen steunpunten ggz

Groningen & Friesland	
<p>Mee Groningen Koeriersterweg 26a 9727 AC Groningen 050-5274500 Yvonne Habes tca@meegroningen.nl www.vipgroningen.nl</p>	<p>Omtinker Vraag- en informatiepunt geestelijke gezondheid Tadingastraat 5 8932 PJ Leeuwarden 058-2849020 (keuze 3) Directeur: Janke Witting Ondersteuner: Tryntsje Rekker trekker@st-aanzet.nl info@st-aanzet.nl www.st-aanzet.nl</p>
<p>Linis Groningen Hereweg 80 Postbus 86 9700 AB Groningen 050-5223223 / 050-5223150 infopunt@lentis.nl</p> <p>Linis Delfzijl Jachtlaan 52 (terrein Delfzichtziekenhuis) Postbus 281 9930 AG Delfzijl 0596-649191 infopunt@lentis.nl</p> <p>Linis Winschoten Mr. D. U. Stikkerlaan 1 Postbus 286 9670 AG Winschoten 0597-456222 infopunt@lentis.nl</p>	<p>GGz-wijzer Fryslân / Informatiecentrum GGZ Harlingertrekweg 93 8912 HR Leeuwarden Postbus 942 8901 BS Leeuwarden 058-2848648 of 058-2848633 Renate Mulder (managementassistente) pr@ggzfriesland.nl www.ggzfriesland.nl</p>
Drenthe, Overijssel, Gelderland	
<p>IAB, informatie- en adviesbureau voor de GGZ Assen Steunpunt PGB/GGZ Assen Gebouw Zorgbelang Drenthe Industrieweg 22 9403 AA Assen 0592-399976 / 099-9888 iabggz@zorgbelang-drenthe.nl www.iab-ggz.nl Projectmedewerkster: Anja Mulder a.mulder@zorgbelang-drenthe.nl Projectcoördinator: Fred Gort IAB Consulent : Dia Zijlstra</p>	<p>Stichting Cliënteninitiatieven Deventer e.o. (hieronder valt ook IGG Deventer) PGB-consulenten Deventer, Zutphen, Apeldoorn e.o. Lange Zandstraat 15 7412 CD Deventer 0570-640909 of 06-51925416 cido@home.nl www.clienteninitiatievendeventer.nl</p>
<p>Stichting Gebruikersplatform Drenthe www.zorgbelang-drenthe.nl</p>	<p>Trimaran Deldenerstraat 9 7551 AA Hengelo 074-3490261 Annet van Nus info@trimaranggz.nl www.igginfo.nl</p>
<p>IGG De Nieuwe Markt Hofstraat 14 7411 PD Deventer 0570-850623 Moniek Beersen iggnieuwemarkt@gmail.com www.igginfo.nl</p>	<p>Focus, Informatie- en inloopcentrum GGZ Zwolle Diezerplein 22 8021 CV Zwolle 038-4525802 Hanneke Nolet. info@focuszwolle.nl www.focuszwolle.nl</p>

<p>De Kentering Cliëntondersteuning en infowinkel GGz Nijmegen Tweede Walstraat 65 6511 LP Nijmegen 024-3249975 024-3231202 Mariëtte van der Zwet. Coördinator: Jacques Acampo ondersteuning@dekentering.info infowinkel@dekentering.info www.dekentering.info</p>	<p>Questi, informatiepunt GGZ De Ruyterstraat 3 7311 HS Apeldoorn 055-3681481 info@questi.nl www.questi.nl</p>
<p>Cliënten Informatie- en Advies Centrum (CLIC) Industriestraat 32a 7005 AN Doetinchem 0314-377878 sci@clientsen.info www.hethuishonk.nl</p>	<p>STIP GGZ Emmeloord/Urk Nagelerstraat 7 8301 XE Emmeloord 06-12117999 0527-240420 Coördinator: Marijke Démoet m.demoet@planet.nl emmeloord@stip-flevoland.nl www.stip-flevoland.nl</p>
<p>Stip GGz Lelystad/Dronten/Zeewolde Stichting CLIP Fjord 155 8224 DJ Lelystad 0320-223875 Coördinator: Annet Visscher stipggz@doeven.net www.stipggz-no-flevoland.nl</p>	<p>STIP GGz Almere Lekstraat 2 1316 EM Almere 036- 53 33 572 almere@stip-flevoland.nl www.stipflevoland.nl</p>
Utrecht	
<p>Wegwijswinkel Utrecht Adriaanstraat 26 AA 3581 SG Utrecht Postbus 1399 3500 BJ Utrecht 030-2759632 / 030-27539633 Paul van den Hoven paulvandenhoven@tussenvoorziening.nl wegwijswinkel@wegwijs.org www.wegwijs.org</p>	<p>Informatiecentrum Geestelijke Gezondheid Utrecht Altrecht Informatiecentrum Lange Nieuwstraat 119 3512 PG Utrecht 030- 230 85 85 Carolijn Vissers informatiecentrum@altrecht.nl www.altrecht.nl</p>
<p>Steunpunt GGZ Utrecht Mgr. v.d. Weteringstraat 132a 3581 EN Utrecht 030-2369320 of 030-2333884 Coördinator: Huub Beijers h.beijers@ggzutrecht.nl steunpunt@ggzutrecht.nl www.ggzutrecht.nl</p>	<p>Servicepunt GGZ Veenendaal Zandstraat 52 3905 ED Veenendaal 0318-617470 Martien de Graaf servicepuntveenendaal@kwintes.nl www.cliëntenondersteuningggz.nl</p>
<p>Reijer ter Burgh Centrum voor informatie en advies ggz Kamp 43 3811 AN Amersfoort 033-4701455 of 06-29102282 Eune Dil, manager eunedil@reijerterburgh.nl info@reijerterburgh.nl www.reijerterburgh.org</p>	
Noord & Zuid Holland	
<p>Regionale Cliëntenorganisatie De Hoofdzaak Rubenslaan 2a 1816 MB Alkmaar 072-5143380 Eduard van Leeuwen steunpuntnhn@rcodehoofdzaak.org www.rcodehoofdzaak.org</p>	<p>Heleen Tijhoff Coördinator Ervaringsdeskundigenpool Haarlem Cliënten Belangen Bureau 023-5187690 of 023-5187692 H.Tijhoff@ggzingeest.nl</p>

<p>Regionale Cliëntenorganisatie De Hoofdzaak Westfriesland Wilhelminalaan 2 1623 MA Hoorn 0229-249040 secretariaat-hoorn@rcodehoofdzaak.org www.rcodehoofdzaak.org</p>	<p>Regionale Cliëntenorganisatie De Hoofdzaak Den Helder Ruyghweg 55 b 1781 DB Den Helder 0223-68 46 96 info-dh@rcodehoofdzaak.org www.ggznhn.nl</p>
<p>ISP - InformatieSteunpunt ggz Haarlem Volhardingstraat 2 2032 SX Haarlem 023-5342206 Coördinator: Martien Luijcks martien@informatiesteunpunt.nl info@informatiesteunpunt.nl www.informatiesteunpunt.nl</p>	<p>Cliënten Belangen Bureau Kennemerland, Amstelland en De Meerlanden Amerikaweg 2 2035 RA Haarlem 023-5187690 Renny van den Berge, r.vd.berge@ggzingeest.nl c.reurings@ggzingeest.nl info@cbb-kam.nl www.cbb-kam.nl</p>
<p>Informentaal Amsterdam Jan Pieter Heijestraat 121 1054 ME Amsterdam 020-5904600 of 020-5905043 informentaal@zonnet.nl communicatie@arkin.nl www.informentaal.nl</p>	<p>Cliënten Informatiepunt Amsterdam Linnaeushof 4 1098 KH Amsterdam 020-4685647 info@clienteninformatiepunt.nl www.clienteninformatiepunt.nl</p>
<p>Steunpunt GGZ Amsterdam Plantage Middenlaan 14-1 1018 DD Amsterdam Natasja de Haan 020-5777976 steunpunt@apcp.nl www.apcp.nl</p>	<p>GGZ in Geest Laan van de Helende Meesters 433 1186 DL Amstelveen 020-5434343 infopoh@ggziningeest.nl www.ggzingeest.nl Mw. Van Roden: amstel1@ggzingeest.nl</p>
<p>Informatiecentrum Geestelijke Gezondheidszorg Hilversum Noordse Bosje 45a 1211 BE Hilversum 035-6216009 Consulent: Martha Boer post@infocentrumggz.nl www.infocentrumggz.nl</p>	<p>Parnassia Psycho-medische zorg Monsterseweg 65 2553 RH Den Haag 070-3916391 informatie@parnassia.nl www.parnassia.nl</p>
<p>Kompassie Informatiewinkel GGZ Regentesselaan 108 2562 EE Den Haag 070-4273240 070-356 24 68 Huub Donken, interim manager info@kompassie.nl www.kompassie.nl Mw. H Dogan-Duran: hatice@kompassie.nl</p>	<p>Platform "Haagse" Cliëntenorganisaties in de ggz Torenstraat 172 2513 BW Den Haag 070-3653816 Rineke Olsthoorn info@haags-platform.nl pgb@haags-platform.nl www.haags-platform.nl José Marges: j.marges@haags-platform.nl</p>
<p>CliëntenBelangenBureau Dordrecht Kilwijkstraat 5 3311 WD Dordrecht 078-6132507 info@clientenbelangenbureau.nl www.clientenbelangenbureau.nl k.oomen@clientenbelangenbureau.nl</p>	<p>St. psychosociale klankborden 06-26374231 of 06-23971673 Charles Dickens, Werner Reijnhart info@stichtingklankborden.nl www.stichtingklankborden.nl</p>
<p>ZON Leiden Boumanweg 180a 2352 JD Leiderdorp 06-52016534 Directeur: Bart Smith bsmith@zorgbelang-zuidholland.nl b.smith@rivierduinen.nl www.zonzh.nl</p>	<p>GGZ Delfland Sint Jorisweg 2 2612 GA Delft 015-2607607 Marja Roel: 015-2607513 info@ggz-delfland.nl www.ggz-delfland.nl</p>

<p>Stip Gouda Midden Holland Hoge Gouwe 65 2801 LC Gouda 0182-549813 Directeur: Petra van Buren Coördinator: Katrien Croonen zogmh@zogmh.nl stipgouda@zogmh.nl www.zogmh.nl</p>	<p>Reakt Steunpunten Gouda, Schoonhoven. Servicebureau: 0182-510844. Schoonhoven: e.Koorevaar@reakt.nl Gouda: h.devogel@reakt.nl</p>
<p>Stip Schoonhoven (ZOGF Midden Holland) Havenstraat 37 2871 DX Schoonhoven 0182-549813 Catrien Croonen stipgouda@zogmh.nl www.zogmh.nl</p>	<p>Stip (Steun en informatie punt) Zoetermeer Teldersrode 25 2717 HR Zoetermeer 079-3522878 Mieke Groenendijk Sandy Zee: s.zee@reakt.nl stipzoetermeer@reakt.nl www.valmedia.nl</p>
<p>Stichting Info-Méér Adriaan van Bergenstraat 230 4811 SW Breda 076-5211813 Lizette Verstraten: lizette.verstraten@info-meer.nl info@info-meer.nl www.info-meer.nl</p>	
Brabant & Limburg	
<p>Reinier van Arkel Groep Bethaniestraat 2, 5211 LJ S-Hertogenbosch Postbus 70058, 5201 DZ S-Hertogenbosch 073- 658 61 11 of 073-6586586 Jaqueline van Haaster info@RvAgroep.nl www.reiniervanarkelgroep.nl</p>	<p>Regionaal Service Centrum GGZ Lage Witsiebaan 2-b 5042 DA Tilburg 013-5942191 Jeroen Kwak jkwak@zorgbelang-brabant.nl infodesk@ggzmb.nl www.rsc-ggz.nl</p>
<p>Infowinkel geestelijke gezondheid Roosendaal Markt 62 4701 PJ Roosendaal 0164-289100 of 0164-289008 Mevr. Feik de Vaan of Diana Rentrop. info@ggzwnb.nl www.iggroosendaal.nl</p>	<p>GRIP: Info-winkel GGZ Helmond Molenstraat 74a 5701 KH Helmond 0492-564471 Coördinator: Mieke Smits info@grip-helmond.nl grip-helmond@grip-helmond.nl www.grip-helmond.nl</p>
<p>Stichting Door en Voor St. Teunislaan 3 5231 BS 's-Hertogenbosch 073-6401752 Coördinator: Ger Jan Bömer. Medewerker: Carlijn Berns. steunpunt@doorenvoo.nl www.doorenvoo.nl</p>	<p>CBB Eindhoven en de Kempen Locatie De Grote Beek Dr. Poletlaan 37, 5626 NC Eindhoven Postbus 909, 5600 AX Eindhoven 040-2970618 Chris Wesenbeek. CJM.Wesenbeek@GGZE.nl clientenbelangenbureau@ggze.nl www.zorgbelang-nederland.nl</p>
<p>Informatiecentrum Geestelijke Gezondheid GGZ Noord- en Midden-Limburg Stationsweg 46 5803 AC Venray 0478-527066 igg@ggznm.nl www.ggznm.nl</p>	<p>Cliëntenadviesbureau NML p.a. Stationsweg 46 (STW46x) 5803 AC Venray Jos Kusters 0478-527280 info@clientenadviesbureau.nl www.clientenadviesbureau.nl</p>
<p>Infopunt Geestelijke Gezondheid Weert Wilhelminastraat 64 6001 HE Weert 0495-533720 Nellie Peeters info@infopuntgg-weert.com www.infopuntgg-weert.com</p>	<p>Informatiecentrum Mondriaan Zorggroep John F. Kennedylaan 301, 6419 XZ Heerlen Postbus 4436, 6401 CX Heerlen 045-5736303 of/ 5736348 Giny van Loon: g.van.loon@mondriaan.eu infocentrum@mondriaan.eu www.mondriaanzorggroep.nl</p>



LPGGz

Landelijk Platform GGz
Maliebaan 71-h
3581 CG Utrecht
030-2363765
www.platformggz.nl



Cliëntenbond-Voice
Postbus 645
3500 AP Utrecht
030-2521822
www.voicenederland.nl

ggz
cliënt
ondersteuning
op
de
kaart