

Eindrapportage (O)GGZ-spiegel  
Gemeente Gouda  
RCO ZOGMH



Zorgvragers Organisatie GGZ Midden Holland (ZOG MH)  
Hoge Gouwe 65  
Gouda



LPGGz



# Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	2
2	Samenvatting .....	4
	Conclusies en aanbevelingen ZOG MH .....	5
	Kernpunten waarmee ZOG MH met de gemeente over wil praten. ....	5
3	Algemene resultaten .....	7
	Doelgroep .....	7
	Gemeente en belangenbehartiger .....	7
4	Beschikbaarheid van het aanbod .....	9
	A. Rapportcijfers .....	9
	B. Highlights .....	9
5	Toegankelijkheid van het aanbod .....	10
	A. Rapportcijfers .....	10
	B. Highlights .....	10
6	Outreachend werken .....	11
	A. Rapportcijfers .....	11
	B. Highlights .....	11
7	Integraal werken .....	12
	A. Rapportcijfers .....	12
	B. Highlights .....	12
	C. Toelichting ZOG MH .....	12
8	Eigen regie .....	14
	A. Rapportcijfers .....	14
	B. Highlights .....	14
	C. Toelichting en aanvullingen ZOG MH .....	14
9	Beleidsparticipatie .....	15
	A. Rapportcijfers .....	15
	B. Highlights .....	15
	C. Toelichting en aanvullingen ZOG MH .....	15
Bijlage 1	Tabellen reacties cliënten, gemeenten en landelijk .....	16
Bijlage 2	De (O)GGZ-spiegel: achtergrond en werkwijze .....	42
Bijlage 3	Kwaliteitskader vanuit cliëntperspectief .....	47
Bijlage 4	Vragenlijst (O)GGZ-spiegel voor cliënten .....	54
Bijlage 5	Vragenlijst (O)GGZ-spiegel voor gemeenten en regionale cliëntenorganisaties .....	67

# 1 Inleiding

Wat vinden GGZ- en (O)GGZ-cliënten van de voorzieningen en hulpverlening in hun gemeente?

Die vraag staat centraal in het project (O)GGZ-spiegel. Voor u ligt de rapportage van de gemeente Gouda. Met behulp van vragenlijsten zijn de meningen en ervaringen van cliënten in Gouda gepeild. De resultaten van die peiling spiegelen we in dit rapport enerzijds met het landelijke gemiddelde en anderzijds met het oordeel van de gemeente zelf. De gemeente heeft de gelegenheid gekregen een eigen vragenlijst in te vullen.

Deze rapportage biedt allereerst een leidraad, waarmee RCO en gemeente met elkaar in gesprek kunnen gaan over de cliëntervaringen met het gemeentelijke beleid. Daarnaast is het bedoeld als hulpmiddel bij het aanbrengen van verbeteringen hierin.

## Doelgroep

De doelgroep van de (O)GGZ-spiegel bestaat uit mensen met psychiatrische of psychosociale problematiek. Het zijn mensen die hulp krijgen vanuit de geestelijke gezondheidszorg, verslavingszorg, maatschappelijke opvang of vrouwenopvang. Het betreft mensen die zelfstandig wonen en ambulante hulp ontvangen, maar ook mensen die in een instelling verblijven (bijvoorbeeld een RIBW<sup>1</sup> of een opvanghuis); een deel heeft geen vaste woonplek.

In de (O)GGZ-spiegel toetsen we de effecten van het gemeentelijk beleid voor deze groep burgers, kortweg de (O)GGZ-doelgroep. Daarbij is niet belangrijk of dat beleid ook specifiek voor deze doelgroep ontwikkeld is. Het kan ook om algemeen beleid voor kwetsbare burgers gaan dat deze doelgroep ten goede komt.

### Wat is (O)GGZ?

In de (O)GGZ-spiegel gebruiken we (O)GGZ als verzamelnaam om de doelgroep aan te duiden.

De *geestelijke gezondheidszorg* (GGZ) staat in het algemeen voor zorg aan mensen met psychische, psychiatrische of gedragsproblematiek. Vooral bij ernstige problematiek kunnen zich ook beperkingen voordoen op diverse levensgebieden zoals wonen, werk, sociale contacten. De hulp richt zich dan ook op die levensgebieden.

Bij de *openbare geestelijke gezondheidszorg* gaat het om zorg voor mensen die zelf moeilijk om hulp vragen en bij wie de problemen vaak ook het openbare leven raken, bijvoorbeeld omdat ze dakloos zijn, verloederen of voor overlast zorgen.

In het kader van de openbare orde heeft de gemeente al lang te maken met de (O)GGZ. Met de komst van de WMO heeft de gemeente ook uitdrukkelijk verantwoordelijkheden gekregen voor de gehele GGZ. Overigens is de scheidslijn tussen GGZ en (O)GGZ niet altijd scherp te trekken.

---

<sup>1</sup> Regionale instelling voor Beschermd Wonen

## Reikwijdte

Mensen met psychiatrische of psychosociale problemen kunnen op allerlei terreinen beperkingen ondervinden: wonen, werk, sociale contacten, vrije tijd, vervoer, enzovoort. In de (O)GGZ-spiegel beperken we ons tot de volgende (leef)gebieden:

1. Zelfstandig functioneren
2. Dagbesteding, activering, werk
3. Leefbaarheid

Daarnaast zijn zes hoofdcriteria geformuleerd waarop gemeenten getoetst worden:

- beschikbaarheid aanbod
- toegankelijkheid aanbod
- outreachend werken
- integraal werken
- eigen regie
- beleidsparticipatie

De reikwijdte van de (O)GGZ-spiegel beperkt zich niet tot de prestatievelden 7, 8 en 9<sup>2</sup> van de WMO. Ook de andere prestatievelden zijn belangrijk, denk bijvoorbeeld aan cliëntondersteuning en sociale samenhang. Daarnaast raakt de (O)GGZ-spiegel aan zaken die buiten de WMO vallen en soms zelfs buiten de directe verantwoordelijkheid van gemeenten, omdat het bijvoorbeeld om de AWBZ gaat. Voor de gemeenten ook interessant aangezien een deel van de AWBZ zorg naar de gemeenten zal gaan.

## Achtergrond en werkwijze van de (O)GGZ-Spiegel

De (O)GGZ-spiegel is een project van het Landelijk Platform GGZ en Geestdrift dat in samenwerking met regionale cliëntenorganisaties, ZOG MH, is uitgevoerd. De achtergrond is dat gemeenten de afgelopen jaren veel nieuwe taken hebben gekregen ten aanzien van de (O)GGZ-doelgroep. De (O)GGZ-spiegel brengt het cliëntperspectief bij gemeenten in beeld en bevordert het gesprek over verbeterwensen en verbetermogelijkheden tussen gemeente en cliëntvertegenwoordigers.

Tijdens bijeenkomsten met cliënten zijn in begin 2010 kwaliteitswensen voor gemeentelijk beleid verzameld. Op basis van deze bijeenkomsten zijn vervolgens kwaliteitscriteria geformuleerd en is een kwaliteitsinstrument ontwikkeld. Dit instrument bestaat uit een vragenlijst voor cliënten en een vragenlijst voor gemeenten en regionale cliëntenorganisaties.

De ontwikkeling van kwaliteitscriteria en kwaliteitsinstrument is geleid door kenniscentrum Movisie.

Vrijwilligers, veelal ervaringsdeskundigen, van ZOG MH hebben de toetsing uitgevoerd. De meeste vragenlijsten van cliënten zijn persoonlijk afgenomen en daarna ingevoerd in de landelijke database. Daarnaast zijn vragenlijsten ingevuld via websites en e-maillinks.

## Over de totstandkoming van deze rapportage

De gemeentelijke rapportages van de (O)GGZ-spiegel zijn volgens een vast stramien opgesteld. Het LPGGZ is hier in eerste instantie verantwoordelijk voor. Centraal in deze rapportage staan de resultaten van de vragenlijst voor cliënten in Gouda. Per kwaliteitscriterium geven we deze resultaten weer. Deze resultaten spiegelen we enerzijds aan de landelijk gemiddelde resultaten van cliënten, en anderzijds aan de resultaten van Gouda.

---

<sup>2</sup> Prestatieveld 7: het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang. Prestatieveld 8: Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg. Prestatieveld 9: Het bevorderen van verslavingsbeleid

## Leeswijzer

In hoofdstuk 2 vindt u een samenvatting met de belangrijkste bevindingen voor de gemeente. Het bevat een overzicht van de rapportcijfers op de verschillende criteria met een korte analyse. Hoofdstuk 3 geeft een beeld van de algemene resultaten, zoals het aantal ingevulde vragenlijsten en kenmerken van de respondenten.

In hoofdstuk 4 tot en met 9 komen de kwaliteitscriteria aan bod: beschikbaarheid aanbod, toegankelijkheid aanbod, outreachend werken, integraal werken, eigen regie en beleidsparticipatie. Bij beschikbaarheid en toegankelijkheid van het aanbod vindt u ook een uitsplitsing naar de drie leefgebieden: zelfstandig functioneren/ dagbesteding, activering en werk/ leefbaarheid.

Hoofdstuk 10 bevat conclusies en aanbevelingen van de ZOG MH aan de hand van de resultaten.

Bij deze rapportage horen de volgende bijlagen:

1. Een overzicht van alle resultaten in tabellen
2. De (O)GGZ-spiegel: achtergrond, opzet en ontwikkeling
3. Kwaliteitskader vanuit cliëntperspectief
4. De vragenlijst voor cliënten
5. De vragenlijst voor gemeenten en RCO's

## 2 Samenvatting

Hier vindt u een overzicht van de gemiddelde rapportcijfers op de diverse gemeten criteria. De rapportcijfers komen van de volgende groepen:

- Gemeente Gouda:
  - Cliënten
  - Gemeente
- Landelijk:
  - Alle cliënten
  - Alle gemeenten

Door deze cijfers met elkaar te vergelijken, krijgt u een beeld van de prestaties van uw gemeente Gouda. Enerzijds in vergelijking met de cliëntervaringen in Gouda, anderzijds in vergelijking met de landelijke gemiddelden van cliënten en gemeenten.

**Tabel 2.1. Algemene rapportcijfers op de diverse criteria**

Doelgroep Criterium	Cliënten Landelijk (N=2548)	Cliënten Gouda (N=59)	Gemeente Gouda (N=1)	Gemeente Landelijk (N=97)
Beschikbaarheid aanbod: voldoende en divers	6,3	6,7	7,0	6,6
Toegankelijkheid	6,2	6,1	7,0	6,7
Outreachend werken	5,3	5,7	7,0	6,1
Integraal werken	5,6	5,5	7,0	6,6
Eigen regie	6,2	6,7	7,0	6,4
Beleidsparticipatie	5,2	5,4	7,0	6,3
Gemiddeld	5,8	6,0	7,0	6,5

Gemiddelde cijfers van de cliënten in Gouda liggen tussen de 5,4 en de 6,7. Dat is iets hoger dan de landelijke gemiddelden van alle deelnemende cliënten (tussen de 5,2 en 6,3). De gemeente zelf geeft zichzelf op alle onderdelen een 7,0. Dat is gemiddeld ook iets hoger dan de gemeenten landelijk (tussen de 6,1 en de 6,7).

### **Toelichting en aanvullingen ZOG MH**

Wat opvalt is dat de gemeente de eigen inspanning optimistisch kwalificeert. De waardering van de cliënten is overal minder dan de inzet van de gemeente. Er is aanleiding tot verbetering. Vanuit de cliënten optiek valt op dat outreachend werken en integraal werken verder ontwikkeld kan worden. Vroeg signalering, samenwerken op straat door hulpverleners en praktische hulp wordt vaak als wenselijk ervaren.

## **Conclusies en aanbevelingen ZOG MH**

Kernpunten waarmee ZOG MH met de gemeente over wil praten.

- Outreachende zorg aangeboden vanuit één organisatievorm bij ACT team. Hierbij ervaart de cliënt alle noodzakelijke deskundigheid in één team.
  - Outreachende zorg kan goed georganiseerd worden zonder bureaucratische structuur.
  - In het multidisciplinaire team zouden ook gekwalificeerde werkers met ervaringsdeskundigheid werkzaam moeten zijn.
- Samenwerking zorgaanbieders :
  - Cliënten ervaren de zorg als effectiever als organisaties goed samen werken
  - (O)GGZ cliënten hebben vaak meervoudige problematiek, bijv. verslaving+psychische problemen. Beide problemen tegelijk aanpakken betekent goede samenwerking. Hoe gaat de gemeente dat aanpakken?
- Bevorderen van eigen regie van cliënten is basis van goede zorg.
  - Cliënten merken dat op het vlak van ondersteuning bij het vinden van activiteiten/scholing/werk door aan te sluiten bij hun toekomst perspectief.
  - Cliënten merken dat bij informatievoorziening als het WMO-loket, doordat de medewerkers aansluiten bij de vraag van de cliënt i.p.v. de aanvraag centraal te stellen. Kanteling!
  - Cliënten merken dat doordat professioneel opgeleide werkers met ervaringsdeskundigheid worden ingezet bij zorginstellingen, loketten, welzijnswerk etc.
  - Cliëntgestuurde projecten op het vlak van dagbesteding, opvang bijv. Nachtopvang in zelfbeheer
  - Maatjesprojecten etc.
  - Keuze mogelijkheden bij activiteiten, begeleiding en ondersteuning.
  - Door behoud van het Persoons Gebonden Budget (PGB)
- Om cliënten optimaal gebruik te kunnen laten maken algemene voorzieningen als buurthuizen etc. zijn extra inspanningen nodig.
  - Uitwisseling met ervaringsdeskundigen
  - Gezamenlijk activiteiten organiseren met ZOG MH/ Kwintes/ Reakt etc. zoals de Week van de psychiatrie.
  - Exposities
  - Algemene voorzieningen zullen niet alle specifieke GGZ voorzieningen overbodig maken. Voordeel van de transitie AWBZ naar WMO kan zijn dat de specifieke voorzieningen, voorheen AWBZ, er geen belang bij hebben om cliënten binnenboord te houden i.p.v. deel te laten nemen aan algemene voorzieningen.
  - Maatschappelijk Steun Systeem. Systematisch in beeld brengen waar individuele cliënten behoefte aan hebben en hoe de steun daarvoor eruit ziet is een taak van het MSS. Mits gekeken naar individuele wensen en mogelijkheden zijn er goede ervaringen met het MSS. Dit wordt binnen de regio Midden Holland ontwikkeld door ZOG MH samen met maatschappelijke partners wonen, zorg en welzijn.

- Informatievoorziening via het WMO loket in samenhang met STIP
  - De laagdrempelige ingang die cliënten ervaren bij STIP is succesvol.

Deze werkwijze kan effectiever gedeeld worden met het WMO loket MEE en Algemeen Maatschappelijk Werk.

### 3 Algemene resultaten

Alle respondenten komen uit de gemeente Gouda.

#### Doelgroep

Tabel 3.1 Kenmerken van de doelgroep, landelijk en in de gemeente Gouda

	Cliënten Gouda		Cliënten Landelijk	
	N	%	%	N
Aantal ingevulde vragenlijsten	59			2548
Ingevuld door				
Cliënt		76	79	
Naastbetrokkene		17	8	
Namens cliënt		7	13	
Doelgroep				
GGZ		65	64	
oGGZ		27	22	
GGZ + oGGZ		7	13	
Geslacht				
% Man		44	49	
% Vrouw		56	51	
Gemiddelde leeftijd	44			46

De hierboven genoemde aantallen worden gebruikt bij de terugkoppeling in de volgende hoofdstukken. In de tabellen worden percentages gegeven, gebaseerd op deze getallen.

#### Gemeente en belangenbehartiger

In totaal hebben 97 gemeenten de vragenlijst van de (O)GGZ Spiegel ingevuld. In Gouda is één vragenlijst ingevuld, door een gemeenteambtenaar.

#### Toelichting gemeente Gouda

Gouda heeft voor de GGZ doelgroep en voor de (O)GGZ doelgroep specifiek beleid ontwikkeld. Landelijk gezien heeft 52% van alle deelnemende gemeenten specifiek beleid ontwikkeld voor de (O)GGZ doelgroep.

De volgende nota's en beleidsstukken zijn in de gemeente relevant voor de (O)GGZ doelgroep:

- Beleidsplan WMO (alleen Gouda) WMO 7, 8 en 9
- Regionale visie (O)GGZ MH 2008 - 2011 inclusief uitvoeringsplan
- Regionaal Kompas MH 2008 - 2011

#### Toelichting RCO

Voor gemeente Gouda hebben vijf ervaringsdeskundigen en ervaringsdeskundigen van het STIP cliënten geïnterviewd

- Tevens hebben cliënten en mantelzorgers de vragenlijst online ingevuld



## Aanbod

Hier volgt een overzicht van het beschikbare aanbod in de gemeente en het gebruik van het aanbod, afgezet tegen de landelijke cijfers.

**Tabel 3.2. Beschikbaar aanbod van Gouda en de percentages aan de (O)GGZ-spiegel deelnemende cliënten dat hier gebruik van maakt**

%	Cliënten Gouda	Cliënten Landelijk
Financiële hulp	20	16
Informatie, advies en ondersteuning vanuit WMO-loket	5	15
Nazorg	5	12
Thuisbegeleiding bij zelfstandig wonen	27	24
Woonbegeleiding in beschermde woonvorm	15	16
Thuiszorg	2	14
Dagbesteding, dagactiviteiten	48	43
Begeleiding naar scholing/werk	5	13
Sociale activiteiten in dorp, buurt of wijk	12	16
Psychiater/psycholoog/verslavingsarts	43	27
Hulp van andere cliënten (lotgenotencontact, zelfhulp)	17	8
Mantelzorg	7	8
Huishoudelijke hulp	10	9

De weergegeven percentages in de kolom 'Cliënten Gouda' zijn niet de percentages in vergelijking met de landelijke cijfers, maar met de cliëntpopulatie in Gouda zelf. Het telt niet op tot 100% maar meer, omdat de meeste cliënten van meer beschikbaar aanbod tegelijk gebruik maken.

Cliënten in Gouda maken over het algemeen veel gebruik van dagbesteding, dagactiviteiten en psychiater/psycholoog/verslavingsarts. In vergelijking met de landelijke cijfers maken cliënten in Gouda minder gebruik van het WMO-loket, nazorg, thuiszorg, en begeleiding naar scholing/werk. In Gouda maakt men meer gebruik van financiële hulp, thuisbegeleiding bij zelfstandig wonen en hulp van andere cliënten.

### Toelichting ZOG MH

- Hulp van andere cliënten en lotgenoten scoort hoog mede door de werkwijze van STIP en het inzetten van ervaringsdeskundigen bij ZOG MH.
- Door de werkwijze en het aanbod van STIP zullen waarschijnlijk minder vragen bij het WMO loket terecht komen.
- Opvallend is dat dagbesteding hoog scoort terwijl begeleiding naar werk en scholing juist laag scoort. Sluit aanbod van scholing wel aan bij de wens van de cliënt? Is er voldoende aandacht voor toe leiding naar betaald werk of vrijwilligers werk?

## 4 Beschikbaarheid van het aanbod

Citaat:

*“Er is wel van alles, alleen kan ik er niet zoveel gebruik van maken, voel me er niet altijd thuis of op mijn gemak”*

### A. Rapportcijfers

	Landelijk gemiddelde cliënten	Cliënten Gouda	Gemeente Gouda	Landelijk gemiddelde gemeenten
Beschikbaarheid van het aanbod	6,3	6,7	7,0	6,6

### B. Highlights

#### Toelichting gemeente op het rapportcijfer

- Diversiteit aanbod + combinatie van professionele en vrijwilliger hulpverlening.

De gemeente Gouda geeft een 7 aan de beschikbaarheid van het aanbod, iets hoger dan landelijk gemiddeld. Cliënten in Gouda geven een 6,7, ook iets hoger dan het landelijk gemiddelde.

89% van de cliënten in Gouda vindt dat er voldoende aanbod is. Veel uiteenlopend aanbod wordt gewaardeerd: begeleiding, dagbesteding, hulp en structuur. Sommige cliënten geven ook aan dit te missen.

68% van de cliënten ervaart voldoende mogelijkheden voor dagbesteding. Dat is iets meer dan landelijk gemiddeld (68%). Minder dan landelijk gemiddeld ervaart voldoende alternatieve werkplekken (12% tegenover 22%), en mogelijkheden voor doorstroom naar betaald werk (9% tegenover 15%). Begeleiding naar (betaald) werk wordt gemist. De gemeente licht toe: *‘dit beleid wordt op dit moment ontwikkeld.’* Dagbesteding, Reakt, sport en vrijwilligerswerk worden gewaardeerd.

Cliënten in Gouda ervaren minder dan landelijk gemiddeld de mogelijkheid om naar publieke instellingen te gaan. Hier investeert de gemeente ook niet in. Diverse activiteiten en contactvormen worden gemist: activiteiten buiten de GGZ, buurthuis, ontmoetingsplek, sport, lotgenotencontact. De gemeente licht toe: *‘op dit moment zijn er nog onvoldoende activiteiten waar mensen van binnen en buiten de doelgroep elkaar kunnen ontmoeten.’*

Meer dan landelijk gemiddeld hebben cliënten in Gouda hun AWBZ-indicatie verloren (13% landelijk tegenover 22% in Gouda). Van hen heeft 62% andere hulp hiervoor in de plaats gekregen (uit sociale omgeving of van de gemeente) en 63% ervaart dit als voldoende hulp. De gemeente geeft aan voldoende hulp beschikbaar te hebben voor deze cliënten en heeft deze actief benaderd met een alternatief aanbod of heeft andere maatregelen genomen.

### C Toelichting ZOG MH

- Aanbod van Reakt is momenteel zorgelijk door reorganisatie en bezuinigingen.
- Er is behoefte aan alternatieve werkplekken. Denk aan cliëntgestuurde werkprojecten waarbij het mes aan meerdere kanten snijdt. Toe leiding naar werk en bevordering eigen regie.

## 5 Toegankelijkheid van het aanbod

*Citaat: "Als ik hyper ben, vind ik het lastig om te gaan en binnen te stappen"*

### A. Rapportcijfers

	Landelijk gemiddelde cliënten	Cliënten Gouda	Gemeente Gouda	Landelijk gemiddelde gemeenten
Toegankelijkheid van het aanbod	6,2	6,1	7,0	6,7

### B. Highlights

#### Toelichting gemeente op het rapportcijfer

Cliënten in Gouda geven een 6,1 voor de toegankelijkheid van het aanbod, ongeveer gelijk aan het landelijke gemiddelde van cliënten. De gemeente Gouda geeft zichzelf een 7, iets hoger dan het landelijke gemiddelde van gemeenten.

74% van de cliënten weet waar zij terecht kan met vragen over regelingen, aanvragen, financiën, huisvesting of activiteiten. Dat is meer dan landelijk gemiddeld. Minder dan de cliënten landelijk is echter het percentage cliënten dat het gemeenteloket gemakkelijk kan bereiken (48%) en het percentage dat zich serieus genomen voelt bij het loket (21%). Er worden uiteenlopende antwoorden gegeven op de vraag wat beter kan: "meer begrip, meer bekendheid, serieus genomen worden, ruimere openingstijden, kortere wachttijden".

De gemeente geeft aan wel te investeren in de toegankelijkheid van het loket, met bekendheid, bereikbaarheid, kennis en attitude van het personeel en een veilige en prettige omgeving bij het loket.

Cliëntervaringen met de toegankelijkheid van het aanbod in dagbesteding, activering en werk zijn over het algemeen positief. Opvallend is alleen dat minder dan landelijk gemiddeld deelneemt aan dit aanbod (Gouda 60% en landelijke 65%), en dat minder cliënten in Gouda daarbij ondersteuning krijgen van ervaringsdeskundigen. Cliënten geven vooral aan deel te nemen aan Reakt, scholing en (vrijwilligers)werk.

Deelname aan sociale activiteiten van cliënten in Gouda ligt over het algemeen lager dan landelijk. Allen die deelnemen aan deze activiteiten, geven wel aan gemakkelijk deel te kunnen nemen. Wederom ligt het percentage dat ondersteunt wordt door ervaringsdeskundigen lager dan landelijk gemiddeld. Opvallend is ook dat veel cliënten aangeven dat er geen sociale activiteiten in de buurt zijn. De gemeente geeft aan hier wel in te investeren.

### C Toelichting ZOG MH

- Om het WMO loket meer toegankelijk te maken voor cliënten uit OGGZ kan de "gekantelde" gespreksvoering nuttig zijn. De gekantelde gespreksvoering richt zich meer op de gewenste situatie van de cliënt ipv de aanvraag. ZOG MH en Zorgbelang Zuid-Holland kunnen de gemeente hier behulpzaam bij zijn.
- Hoe gaat de gemeente investeren in sociale activiteiten voor alle burgers, dus ook mensen met OGGZ problemen?
- De gemeente kan besluiten de eigenbijdragen voor zorg voor mensen uit de bijstand te compenseren. ZOG MH is hier een voorstander van.

## 6 Outreachend werken

Citaat: "Actieve benadering van betreffende organisatie helpt om over de drempel te komen"

### A. Rapportcijfers

	Landelijk gemiddelde cliënten	Cliënten Gouda	Gemeente Gouda	Landelijk gemiddelde gemeenten
Outreachend werken	5,3	5,7	7,0	6,1

### B. Highlights

#### Toelichting gemeente op het rapportcijfer

- Positief: veel aandacht voor bemoeizorg/ outreachend werken. Koppeling met welzijn in de wijk vraagt nog aandacht (er wordt nu aan gewerkt).

Cliënten in Gouda geven hun gemeente een 5,7 voor de mate van outreachend werken, ietsje hoger dan het gemiddelde cijfer van de cliënten landelijk. De gemeente geeft zichzelf een 7, ook iets hoger dan het landelijke cijfer van de gemeenten.

86% van de cliënten geeft aan niet actief benaderd te worden door de gemeente, terwijl de gemeente hier wel in investeert. Een kwart is wel eens benaderd na geen reactie op een uitnodiging/afspraken. De gemeente geeft aan hier ook in te investeren. Toelichting: *'In subsidieafspraken besteden we veel aandacht aan outreachend werken/ bemoeizorg. In werktrajecten is een separate aanpak bij ziekteverzuim geregeld.'* De gemeente investeert niet in benadering van de doelgroep voor deelname aan sociale activiteiten; 81% van de cliënten meldt ook, dat men hier ook niet voor is benaderd.

De gemeente geeft ook aan hulp te bieden bij aanvragen uitkering, en aanspreken en doorverwijzen naar beschikbare voorzieningen van (O)GGZ doelgroep op straat.

Zie de bijlage voor een volledig overzicht van reacties.

### C Toelichting ZOG MH

- ZOG MH moedigt outreachend werken aan.
- Outreachend werken dient op de praktische situatie van de cliënt gericht te zijn.
- Outreachend werken ziet de ZOG MH in de vorm van een Multi disciplinair team (ACT) . Disciplines waaraan gedacht wordt: verslavingsarts/psychiater, SPV, activiteitenbegeleiding, Straathoekwerker , Maatschappelijk werk, ervaringsdeskundige, e.a.
- Outreachende zorg zou volgens de Buurtzorg methodiek opgezet kunnen worden: geen management, veel uitvoerende werkers.
- De regie van het ACT team hoort bij de gemeente.
- De inschatting van de gemeente, de 7.0, zouden we graag toegelicht zien.

## 7 Integraal werken

*Citaat: "De duidelijkheid die het mij geeft, aaneengesloten zorg op verschillende gebieden"*

### A. Rapportcijfers

	Landelijk gemiddelde cliënten	Cliënten Gouda	Gemeente Gouda	Landelijk gemiddelde gemeenten
Integraal werken	5,6	5,5	7,0	6,6

### B. Highlights

#### Toelichting gemeente op het rapportcijfer

- Speerpunt voor nieuw beleidskader. Volgende stap in de regierol om integraliteit in aanbod en hulpverlening te bewerkstelligen.

Cliënten in Gouda geven een 5,5 voor de mate van integraal werken van de gemeente. Dat is ongeveer gelijk aan het landelijke cijfer van cliënten. De gemeente Gouda geeft zichzelf een 7, iets hoger dan het landelijke cijfer van de gemeenten.

41% van de cliënten krijgt ondersteuning van verschillende instanties. Opvallend is dat maar de helft één aanspreekpunt heeft en vindt dat de ondersteuning voldoende op elkaar aansluit en een kwart van hen vindt dat begeleiders belangrijke informatie aan elkaar overdragen. Cliënten geven aan dat de communicatie en de samenwerking beter kan. De gemeente geeft aan niet te investeren in het hebben van één aanspreekpunt voor cliënten die te maken hebben met verschillende instanties.

De gemeente geeft aan een actieve regierol te spelen om de hulp- en dienstverlening op elkaar af te stemmen en ketens te vormen, te investeren in samenwerking tussen formele en informele zorg, om (O)GGZ cliënten zo veel mogelijk zelfstandig te laten leven, en te werken aan een sluitende aanpak tussen gemeentelijke, maatschappelijke en uitkeringsinstanties t.b.v. de individuele cliënt, en instanties te stimuleren om in het ondersteuningsaanbod ook buurthuizen, zelfhulpgroepen, mantelzorgers en vrijwilligers te betrekken.

De gemeente investeert niet in verbindingen tussen bewoners met een (O)GGZ achtergrond en voorzieningen op wijk- en buurtniveau, of in samenwerking tussen dagactiviteitencentra en welzijnsorganisaties bij buurtactiviteiten.

### C Toelichting ZOG MH

- ZOG MH streeft ernaar dat alle burgers van Gouda gebruik kunnen maken van de voorzieningen op wijk- en stadsniveau, dus ook de (O)GGZ cliënten. Hiervoor dient aandacht te zijn bij gemeente en organisaties als buurthuizen, sportverenigingen etc.
- Opzetten van een Maatschappelijk Steun Systeem is hierbij behulpzaam. Systematisch in beeld brengen waar individuele cliënten behoefte aan hebben en hoe de steun daarvoor eruit ziet is een taak van het MSS. Mits gekeken naar individuele wensen en mogelijkheden zijn er goede ervaringen met het MSS. Dit wordt binnen de regio Gouda ontwikkeld door ZOG MH samen met maatschappelijke partners op het terrein van Wonen, Zorg en Welzijn.
- Het werken met een multidisciplinair team (ACT) kan afstemming en communicatie tussen organisaties vroeg in het hulptraject verbeteren.
- De ketenzorg bestaat bij de gratie van goede samenwerking van de ketenpartners. ZOG MH vraagt van de gemeente de regierol in deze op zich te nemen. Door de transitie van de AWBZ naar de WMO heeft de gemeente meer middelen om goede samenwerking tussen organisaties te verwezenlijken. Als inkoper van de zorg dient de gemeente criteria aanleggen op het gebied van samenwerking.

- ZOG MH is benieuwd hoe de gemeente de regierol wil vervullen om dienstverlening goed op elkaar af te stemmen, vooral wat cliënten daarvan kunnen gaan merken.
- Samenwerking tussen GGZ en Verslavingszorg in het kader van dubbele diagnostiek (GGZ problemen + verslaving) is minimaal. Subsidie van de gemeente voor dit project is nog niet merkbaar door cliënten. Hierover is ZOG MH bezorgd. Heeft de gemeente de subsidie voor dubbele diagnostiek als zinvol ervaren?

## 8 Eigen regie

*Citaat "Het gaat nu nog veel over de hoofden van de mensen waar het om gaat"*

### A. Rapportcijfers

	Landelijk gemiddelde cliënten	Cliënten Gouda	Gemeente Gouda	Landelijk gemiddelde gemeenten
Eigen regie	6,2	6,7	7,0	6,4

### B. Highlights

#### Toelichting gemeente op het rapportcijfer

- Relatief veel aandacht voor (ondersteuning) mantelzorgers/ vrijwilligers (positief), minder op eigen regie in zorg/ hulpverlening.

Cliënten in Gouda geven de gemeente een 6,7 op het onderdeel 'Eigen regie', iets hoger dan het landelijke cijfer van de cliënten. De gemeente geeft zichzelf een 7, ook iets hoger dan het landelijke gemiddelde van de gemeenten.

51% van de cliënten vindt dat hij/zij iets te kiezen heeft in de hulp en activiteiten die zij krijgen aangeboden, 56% kan zelf bepalen wat hij/zij belangrijk vindt in de begeleiding en 59% heeft mensen in het sociale netwerk die kunnen helpen bij de dagelijkse dingen. Voor 44% sluit het traject voor dagbesteding/werk/scholing aan bij de toekomstwensen. Cliënten geven aan behoefte te hebben aan duidelijkheid, overzicht en informatie om beter eigen keuzes te kunnen maken.

48% van de cliënten geeft aan niet de mogelijkheid te kennen om deel te nemen aan projecten voor en door cliënten. Dit is wel iets waar de gemeente in investeert evenals in de inzet van ervaringsdeskundigen, waar 34% van de cliënten in Gouda ervaring mee heeft. Verder geeft de gemeente aan dat de medewerkers van het loket niet gericht zijn op het vergroten van de keuzevrijheid voor cliënten. Wel investeert de gemeente in het versterken en betrekken van het sociale netwerk van de doelgroep bij de dagelijkse dingen.

Zie de bijlage voor een volledig overzicht van reacties.

### C. Toelichting en aanvullingen ZOG MH

- Als 51 % van de cliënten vindt dat zij iets te kiezen heeft in de aangeboden hulp en activiteiten, is er 49 % die dat niet aangeeft. De cliëntenorganisatie hecht veel waarde aan eigen keuzemogelijkheden van mensen. Voor eigen keuzen zijn mensen meer gemotiveerd, eigen keuzen sluiten vaak beter aan bij de persoonlijke situatie en eigen keuzen maken mensen sterker.
- 44% waarbij dagbesteding-werk-scholing aansluit bij de toekomst/wens van de cliënt is vanuit cliëntenperspectief gezien weinig. Om cliënten de regie over hun leven meer in eigen hand te geven is het belangrijk dat cliënten een positief toekomstbeeld hebben en hier aan kunnen werken. Voor de ZOG MH is dit een belangrijk criterium waar dagbesteding aan dient te voldoen. We vragen de gemeente dit criterium te onderschrijven en zorg inkoop hierop te toetsen.
- De gemeente geeft aan veel aandacht te hebben voor ondersteuning mantelzorg. Welke ondersteuning is er voor mantelzorgers GGZ?

## 9 Beleidsparticipatie

*Citaat: "Gemeente zou bij cliënten of cliëntenraden regelmatig kunnen informeren."*

### A. Rapportcijfers

	Landelijk gemiddelde cliënten	Cliënten Gouda	Gemeente Gouda	Landelijk gemiddelde gemeenten
Beleidsparticipatie	5,2	5,4	7,0	6,3

### B. Highlights

#### Toelichting gemeente op het rapportcijfer

- Met name formeel (via cliëntenraden in de regio) goed geregeld.

Cliënten in Gouda geven de gemeente een 5,4 voor de mate van beleidsparticipatie, ongeveer gelijk aan het landelijk cijfer van de cliënten. De gemeente geeft zichzelf een 7, iets hoger dan het landelijke gemiddelde van de gemeenten.

12% van de cliënten (6) is actief als belangenbehartiger. Twee van hen vinden dat de gemeente hen voldoende betrekt bij het beleid, twee vinden van niet en twee weten het niet. Eén cliënt vindt dat hij/zij voldoende gehoord en serieus genomen wordt door de gemeente.

De gemeente geeft aan te investeren in beleidsparticipatie van de doelgroep: zij heeft een cliëntvertegenwoordiger (O)GGZ in de WMO-adviesraad, investeert in informele manieren om in contact te komen met de doelgroep voor input in beleid, en geeft aan dat inbreng van de doelgroep daadwerkelijk leidt tot veranderingen in het beleid.

### C. Toelichting en aanvullingen ZOG MH

- De formele medezeggenschap in de regio die de gemeente bedoeld was waarschijnlijk de eenmalige actie via ZOG MH waar contact was tussen de gemeente en afgevaardigden van de cliëntenraden. Verder zijn cliëntenraden voor de medezeggenschap van de zorgaanbieders en hebben geen rol in de beleidsparticipatie van de gemeente.
- Effect van de beleidsparticipatie via WMO adviesraden op het vlak van de OGGZ wordt niet als afdoende ervaren.
- ZOG MH faciliteit en ondersteunt WMO adviesraadsleden uit OGGZ in de regio.
- De transitie van de drie domeinen naar de gemeente, AWBZ, jeugdzorg en WWnV, vraagt om nieuwe manieren van cliëntenparticipatie. Hoe denkt de gemeente deze cliëntenparticipatie te gaan organiseren.



# Bijlage 1 Tabellen reacties cliënten, gemeenten en landelijk

## 1. Beschikbaarheid van het aanbod

### Rapportcijfers

#### **Toelichtingen bij de rapportcijfers van de cliënten**

- Doordat de gezinssituatie blijft zoals die is, verandert er te weinig aan mijn persoonlijke omstandigheden.
- Er is nog veel ruimte voor verbetering door meer naar de cliënten/deelnemers te luisteren wat ze willen of juist niet willen.
- Er is weinig in de wijk waarin ik woon.
- Er is wel veel beschikbaar, maar de kennis om er te komen schiet mij veel tekort. Voordat ik enig inzicht over het geheel had duurde ruim een jaar. Ik vind dat gemeente of iets veel meer voorlichting moet geven om alles in één keer inzichtelijk te maken. TIP: Een écht hulpkloket, van daaruit kun je dan op allerlei terrein hulprichtingen kiezen en van daaruit werken naar een oplossing.
- Gouda is een artikel 12 gemeente en ook sterk verzuild (deel van de bible belt), dus er was al weinig, dat door de verzuiling ook nog in drieën geknipt moest worden, verder trekken de echt hoge inkomens uit de middengroep toch naar andere gemeenten, waardoor er wel van alles is, maar net te weinig, zowel breed als diep. Daarop wordt nu dus enorm bezuinigd.
- Ik hoef er dankzij Reakt geen gebruik van te maken.
- Ik maak geen gebruik, maar heb indruk dat er voldoende is.
- Ik woon in Polsbroek, moeilijk te bereiken soms met de bus.
- Is te ver uit de buurt.
- Maak geen gebruik van aanbod. Kan beschikbaarheid dus moeilijk beoordelen.
- Mis van alles voor mijn leeftijd.
- Moet nog meer ervaren om te weten of er genoeg is.
- Vindt het contact met de woonbegeleider niet zo prettig.
- Weinig informatie tot nu toe.
- Zal er wel zijn, maar is bij ons niet bekend.

#### **Toelichting bij het rapportcijfer van de gemeente**

- Diversiteit aanbod + combinatie van professionele en vrijwilliger hulpverlening.

### Zelfstandig functioneren

**Tabel 1.1. Is het beschikbare aanbod voldoende, en voldoende divers? <sup>3</sup>**

	%	Cliënten Landelijk	Cliënten Gouda	Gemeente Gouda	Gemeenten Landelijk
Voldoende aanbod	Ja	83	89	WEET NIET	31
	Nee	17	11		10
	Weet niet	-	-		55
	n.v.t.	-	-		4
Voldoende divers	Ja	-	-	JA	30
	Nee	-	-		9
	Weet niet	-	-		53
	n.v.t.	-	-		8

<sup>3</sup> Cliënten zijn alleen gevraagd of het voldoende was en hadden daar de keuze uit 'Ja' en 'Nee', gemeenten zijn gevraagd of zij het aanbod ook voldoende divers vonden. Bovendien had deze laatste de keuze uit 'Weet niet' en 'Niet van toepassing'.

## Welk aanbod wordt gemist?

### *Cliënten*

- Alleen het idee dat het gaat stoppen doordat de geldkraan wordt dichtgedraaid.
- Begeleiding met zoeken naar juiste opleiding.
- Begeleiding voor dagstructuur.
- Betere informatie van wanneer je opgenomen bent van instanties waar je dagactiviteiten en besteding kunt gaan doen wat door begeleider aangeboden kan worden.
- Continuïteit.
- Continuïteit.
- Dat ik zelf voor mijn gezin kan zorgen.
- Duidelijkheid of het door kan blijven gaan.
- Een overzichtelijk aanbod informatiekanaal, moet alles zelf uitvinden -&gt; Samenwerking tussen diverse organisaties met een gezamenlijk doel.
- Goede afspreken casemanager+psychiater Beter overleg tussen hulpverleners meer afstemmen op mijn behoefte.
- Hulp bij dagstructuur.
- Hulp bij de problemen van mijn gezin.
- Hulp van de GGZ trauma verwerking.
- Inzicht in schuld, hoe deze kan worden weggewerkt, hoeveel tijd dit kost. Waar en hoe ik word opgevangen na mijn operatie.
- Mogelijkheden om dagbesteding goed te regelen en structuur in de planning.
- Mogelijkheid om zelfstandig te wonen.
- Mogelijkheid voor time-out. Nu moet ik naar GGZ voor BOR of opname als het niet goed gaat
- Op dit moment niets, is net verhuisd.
- Passende beschermde woonvorm, met veel structuur.
- Pro actieve controle op periodiek bezoek aan GGZ instelling.
- Regelmaat en structuur.
- SNELLE DIENST.
- Steun bij financiën en schulden.
- Structuur voor het gezin zou wel prettig zijn.
- Veel meer hulp van het WMO-loket bij het voortzetten van mijn eigen bedrijf.

### *Gemeente*

- Begeleiding naar school & werk specifiek gericht op de (O)GGZ doelgroep (activering); meer aandacht voor nazorg en gerichte preventie; verbindingen (waar mogelijk) maken met (regulier) welzijnsaanbod in de wijk.

## Welk aanbod wordt gewaardeerd?

### *Cliënten*

- Alles
- Begeleiding m.b.t. Inschrijving bij verschillende instanties
- Begeleiding om school te kunnen afronden
- Begeleiding thuis dagbesteding
- Begeleiding thuis, dagbesteding
- Casemanagement van uit de GGZ
- Dagbesteding en activiteiten en ondersteuning en advies bij geldzaken en hulp bij aanvragen van deze zaken.
- Dagbesteding, dagactiviteiten
- Dagbesteding en - activiteiten
- Dat ik thuis woon
- De gesprekken met de psychiater

- De hulp die tot nu toe geboden wordt om zelfstandig te leren leven
- De hulp in huis
- De hulp van andere cliënten
- De hulp zoals ik die nu heb
- De persoonlijke begeleiding
- De psychiater voor de medicijnen
- De structuur
- De structuur door de activiteiten
- De thuisbegeleiding vind ik erg belangrijk. Zij helpen mij en ondersteunen waar nodig.
- De verslavingsarts
- De woonbegeleiding van Kwintes, de gesprekken en stimulans van de psychiater
- De zorg die ik nu krijg
- Er is nog niet veel
- Er is nu nog niets als alleen diagnose en het maken van een plan van aanpak
- Financiële hulp
- Het dagactiviteiten centrum Reakt waar je voor sociale contacten heen kunt en informatie.
- Het huidige aanbod
- Huishoudelijke hulp
- Huishoudelijke hulp en hulp bij de financiën
- Ik mis niet zo veel. Af en toe hulp van me begeleider.
- Kwintes, Reakt, Eleos
- Medicatie en therapie
- Medicijnen
- Mijn dagbesteding
- Nachtopvang bij Leger des Heils en dagbesteding van Reakt
- Overleg met cliënt
- Persoonlijke begeleiding
- Psychiater huishoudelijke hulp
- Reakt, dagbesteding woonbegeleiding
- Sneller woningaanbod
- Spv'er, Reakt, Eleos, ergotherapie
- Thuis begeleiding bij zelfstandig wonen mantelzorg
- Vrijwilligerswerk
- Vrijwilligerswerk, sociale contacten
- Wat ik nu krijg
- Wat nodig is voor structuur

#### *Gemeente*

- Diversiteit.
- aandacht voor preventie en voorlichting.
- inzet op bemoeizorg; opvang én dagbesteding.

## Dagbesteding, scholing en werk

**Tabel 1.2. Ervaringen met de beschikbaarheid van aanbod in dagbesteding, scholing en werk.**

Voldoende ...		%	Cliënten Landelijk	Cliënten Gouda	Gemeente Gouda	Gemeenten Landelijk
... Mogelijkheden voor dagbesteding	Ja		60	68	WEET NIET	39
	Nee		20	5		17
	Weet niet		10	14		44
	Geen behoefte		10	14		
... Alternatieve werkplekken	Ja		22	12	WEET NIET	27
	Nee		29	16		13
	Weet niet		23	43		60
	Geen behoefte		26	29		
... Mogelijkheden voor doorstroom naar betaald werk	Ja		15	9	WEET NIET	22
	Nee		37	26		19
	Weet niet		20	38		59
	Geen behoefte		29	28		

### **Welk aanbod wordt gemist?**

#### *Cliënten*

- Aanbod is er wel, maar wat is geschikt ?
- Begeleiding naar betaald werk.
- Begeleiding naar werk.
- Begeleiding naar werk.
- Ben herstellende van een operatie en kan daardoor niet meedoen aan actieve activiteiten
- Ben niet bekend met het aanbod.
- Ben nog niet in staat om deel te nemen.
- Beschermd werkplek met veel structuur.
- Betere informatie voor cliënten die van opname naar activiteitencentrum gaan en daar sneller info krijgen omtrent het steun en informatie punt voor financiële hulp en luisterend oor. Ik merk dat veel mensen er geen weet van hebben en niet doorgestuurd worden naar o.a. Ervareingsdeskundige aldaar en vaste medewerkers.
- Dagbesteding en vrijwilligerswerk in Goverwelle
- Dat er rekening gehouden wordt met de beperkingen van iemand bij het vinden en behouden van werk.
- De begeleiding.
- Eigen keus wat ik graag zou willen.
- Er is veel keus.
- Ik heb geen idee wat er is.
- Ik heb naast een bipolaire stoornis ook r.a. en sle. Werk is voor mij niet van toepassing. Het is te zwaar.
- Ik weet de weg te vinden naar vrijwilligerswerk, maar kan door lichamelijke klachten niet veel, en zeker niet meer naar betaald werk.
- Kennis van vrijwilligerswerk, dus ook waar ik zou kunnen solliciteren.
- Meer hulp bij het zoeken naar werk.
- Meer professionaliteit.
- Op dit moment niets.
- Op dit moment niets, maar straks al school klaar is, begeleiding naar werk.
- Opleiding, bij-/omscholing.
- Overzicht communicatie wat betreft mogelijkheden.
- Overzicht van het aanbod waar gebruik van gemaakt kan gaan worden.
- Te oud voor.

- Tekenen en schilderen.
- Tot nu toe niet aan de orde.
- Vaste plek op school.
- Via vrijwilligerswerk scholing naar reguliere baan.
- Vrijwilligerswerk.
- Werk moet nieuwe banen aangeven.
- Zover ik weet is het aanbod hier in Gouda behoorlijk goed.

#### *Gemeente*

- Accent ligt meer op voorlichting/ hulpverlening/ ondersteuning en minder op toeleiding naar werk.
- Mogelijkheden zijn er wel (WSW bedrijf, participatie en opstapbanen zowel in beschermde constructies als op delegatiebasis), maar aantal plekken neemt door bezuinigingen wel af. In participatiebeleid ligt (mede als gevolg van de bezuinigingen) het accent bij kansrijken.
- Dagactiviteit en vrijwilligerswerk worden voor belangrijk deel door zorgsector georganiseerd; het VrijwilligersInformatiePunt (VIP) speelt daar ook wel een rol in. Daarnaast zijn er in de werk en inkomen keten ook trajecten waarin gestart wordt met vormen van vrijwilligerswerk en dagbesteding die uiteindelijk uit kunnen monden in betaald werk (voor zover dat haalbaar is voor de cliënt). Overlap en dwarsverbanden tussen deze ketens (zorg en werk/inkomen) vraagt meer aandacht.

#### **Welk aanbod wordt gewaardeerd?**

##### *Cliënten*

- Computercursus geven op Reakt.
- Dagbesteding en vrijwilligerswerk.
- Dagbesteding zoals soos, inloop vrijblijvende activiteiten.
- De huidige begeleiding.
- De ondersteuning om in een structuur te komen.
- De stimulans om door te blijven gaan met school.
- De structuur die het mij biedt.
- De structuur door scholing.
- Doe ik niet aan mee.
- Geen ervaring mee.
- Het contact met andere mensen.
- Hout, schilderen, eten, koffie drinken, creatief.
- In ieder geval wat er nu wel is.
- Lage drempel.
- Lichte werkzaamheden bij Reakt tegen vergoeding.
- Mijn werk.
- Nee, heb wat moeilijkheden met taxivervoer.
- Reakt lop.
- Reakt, Eleos.
- Reakt, zorgcentrum (vrijwilligerswerk).
- Scholing.
- Scholingstraject.
- Spelletjes activiteiten, dansavonden en vrijwilligers werkt in de soos van Reakt wat een regelmaat voor de cliënten is en door deze ontspanning als die er niet zou zijn in de put kunnen belanden.
- Sport.
- Sport.
- Sport en scholing.
- Sport, hobby.

- Stip.
- Vind de varia op de hobby leuk.
- Vrijwilligerswerk.
- Vrijwilligerswerk.

## Leefbaarheid

**Tabel 1.3. Aandacht voor de (O)GGZ doelgroep**

		<b>Gemeente Gouda</b>	<b>Gemeente Landelijk</b>
In het gemeentelijke beleid, gericht op maatschappelijke participatie en leefbaarheid in de wijk, is specifiek aandacht voor de (O)GGZ doelgroep	Ja Nee Weet niet	JA	53 40 7

**Tabel 1.4. Cliëntervaringen met de mogelijkheid tot sportieve, sociale en culturele activiteiten, en de investering van de gemeente, landelijk en in Gouda**

...	Voldoende mogelijkheid voor / investering in ...	Cliënten Landelijk	Cliënten Gouda	Gemeente Gouda	Gemeente Landelijk
	%				
... Deelname aan sportieve, sociale culturele activiteiten	Ja Nee Weet niet Geen behoefte	54 23 12 11	61 10 15 14	JA	45 40 16
... Naar publieke instellingen te gaan (vereniging/bibliotheek/ buurthuis/ kerk/moskee)	Ja Nee Weet niet Geen behoefte	62 17 8 14	51 19 12 18	NEE	39 45 16
... Lotgenoten ontmoeten	Ja Nee Weet niet Geen behoefte	53 22 13 12	53 10 22 14	JA	46 13 40

### **Welk aanbod wordt gemist?**

#### *Cliënten*

- Activiteiten buiten de GGZ.
- Activiteiten waar niet alleen ouderen komen.
- Afspraken met bepaalde dingen.
- Bibliotheek en ov (bus).
- Buurthuis (bingo, klaverjassen).
- Dagbesteding op zondagen.
- De dagjes uit die een jaar geleden wel voor medewerkers waren zijn verminderd wat erg jammer is.
- Een goed zwembad dat de hele dag open is.
- Een maatje.
- Fitness en zwemmen.
- Geen idee, is nog geen info over gegeven.
- Gratis mogelijkheden.
- Ik wil onder lotgenoten zijn vind ik niet in een buurthuis.
- Lotgenoten contact.
- Lotgenotencontact.
- Meer contacten met senioren.
- Moet eerst weten wat er al is.
- Niet zo veel, omdat ik niet zo'n groepsmens ben en niet zo goed kan functioneren in dit soort gezelschappen.

- Ontmoetingsplek.
- Op dit moment nog niets, net verhuisd.
- Sport, ik moet nu naar een ander deel van de stad en dat lukt gewoon niet altijd.
- Tijd voor elkaar, bakkie doen, inleven in elkaar.

#### *Gemeente*

- Toelichting op doorstroom van dagactiviteiten en vrijwilligerswerk naar betaald werk: dit beleid wordt op dit moment ontwikkeld. Op dit moment zijn er nog onvoldoende activiteiten waar mensen van binnen en buiten de doelgroep elkaar kunnen ontmoeten.

#### **Welk aanbod wordt gewaardeerd?**

##### *Cliënten*

- Aan sportieve c.q. culturele activiteiten heb ik geen behoefte. Sociale activiteiten bij Reakt zou ik niet willen missen.
- Dagbesteding bij het dac vind ik erg fijn en zou ik niet willen missen
- De activiteiten zoals ik ze nu volg (Reakt) hoewel het wel een eind uit mijn buurt is
- De inloop van Reakt
- Denksport
- Doe nergens aan mee
- Fitness bij sportschool hond uitlaten van vriendin
- Het huidige aanbod van Reakt
- Het omgaan met psychische mensen (maar het wordt steeds moeilijker om daar mee om te gaan.)
- Ik wil niets missen.
- Inloop Reakt
- Inloop Reakt
- Is er niet in de wijk
- Lotgenotencontact
- Maak er nu geen gebruik van
- Maatjesproject, samen eten Kwintes en Reakt, GGZ-wandelgroep
- Nog niet voldoende bekend met alle mogelijkheden door verhuizing
- Reakt
- Reakt sport
- Reakt, Eleos, GGZ
- Sinds een jaar de maandelijkse filmavonden, wekelijkse eetcafe, om de week een ontmoeting en dansavonden voor cliënten.
- Sport
- Sportmogelijkheden
- Sportmogelijkheden
- Wat er nu is
- Werk, voetbal een andere sport

##### *Gemeente*

- Activiteiten waarin de doelgroep of ex-doelgroep zich als vrijwilliger voor anderen in de doelgroep inzet (maatjesprojecten).
- Inloophuis.

## 2. Opvang pakketmaatregelen AWBZ

Vanaf 2009 gelden er strengere toelatingseisen voor begeleiding uit de AWBZ.

**Tabel 2.1. Cliëntervaringen met de pakketmaatregelen AWBZ**

	%	Cliënten Landelijk	Cliënten Gouda
Heeft u uw AWBZ-indicatie (gedeeltelijk) verloren?	Ja	13	22
	Nee	45	48
	Weet niet	21	5
	Had al geen indicatie	21	24
Krijgt u andere hulp die daarvoor in de plaats komt?	Ja, uit eigen sociale omgeving	22	31
	Ja, van de gemeente/andere instantie	26	31
	Nee	52	38
Is die hulp voldoende?	Ja	51	63
	Nee	33	25
	Weet niet	16	13

**Tabel 2.2. Gemeentelijk beleid met betrekking tot de pakketmaatregelen AWBZ**

		Gemeenten Landelijk	Gemeente Gouda
Is er in uw gemeente voldoende hulp beschikbaar voor cliënten die hun indicatie voor AWBZ-begeleiding (gedeeltelijk) hebben verloren?	Ja	69	JA
	Nee	4	
	Weet niet	26	
Heeft de gemeente deze cliënten actief benaderd?	Ja	48	JA
	Nee	41	
	Weet niet	11	
Heeft de gemeente deze cliënten actief benaderd met een alternatief aanbod of andere maatregelen genomen?	Ja	36	JA
	Nee	51	
	Weet niet	13	

### Welke hulp wordt nog gemist?

#### Cliënten

- Geboden hulp is te kort. Kan maar de helft inkopen.
- Mag nu nog overal aan meedoen maar voor hoelang
- Geboden hulp is te kort. Kan maar de helft inkopen
- Netwerk is klein, als de mantelzorger ziek wordt is er niemand
- De thuisbegeleiding gaat stoppen
- De extra zorg voor mijn dagstructuur
- De zekerheid dat de hulp blijft

#### Gemeente

- Weet niet.

### Welke hulp wordt gewaardeerd?

#### Cliënten

- Structuur in gezin kwijt. Door te korte ondersteuning.
- Onzekerheid of ik activiteiten bij Reakt mocht blijven doen
- Structuur gezin kwijt door te kort aan training
- Alles was toen geregeld, ik hoefde nergens over in te zitten
- Ik heb er nooit zo bij stil gestaan



### 3. Toegankelijkheid van het aanbod

#### Rapportcijfers

##### **Toelichtingen bij de rapportcijfers van de cliënten**

- Aanbod vanuit de " gewone wereld" zou groter moeten zijn.
- Alles wat ik nodig heb, behalve ziekenhuis en GGZ licht buiten mijn wijk.
- Door de taal is het soms moeilijk.
- Ik vind het soms moeilijk uitgelegd allemaal.
- Is er wel maar niet vlak bij huis.
- Te weinig in de directe omgeving.
- Te weinig info om te weten wat er mogelijk is.
- Wegens het opstarten bij Reakt van de dienstverlening advieshulp anders het wat lager gescoord.
- Weinig aanbod.
- Zijn er te weinig of niet.
- Zou meer in de directe woonomgeving moeten komen.
- Zou meer voor mijn leeftijd willen.
- Zou mogelijk moeten zijn om in de wijk te blijven.
- Zou veiliger moeten.

##### **Toelichting bij het rapportcijfer van de gemeente**

- Positief: niet al het aanbod gecentreerd in centrumgemeente.
- +/- is dat de ondersteuning gedifferentieerd is bij ZOG, bij WMO loket, bij Werk en inkomen, dit moet beter gestroomlijnd worden.

#### Zelfstandig functioneren

**Tabel 3.1. Cliëntervaringen met de toegankelijkheid van hulp en voorzieningen, landelijk en in Gouda**

	%	Cliënten Landelijk	Cliënten Gouda
Ik weet waar ik terecht kan met vragen over regelingen, aanvragen, financiën, huisvesting of activiteiten	Ja	68	74
	Nee	20	19
	Weet niet	8	4
	Geen behoefte	4	4
Ik kan het gemeenteloket gemakkelijk bereiken voor ondersteuning bij bovenstaande vragen	Ja	58	48
	Nee	17	21
	Weet niet	18	26
	Geen behoefte	7	5
Ik voel me serieus genomen als ik bij het gemeentelijk loket om ondersteuning vraag	Ja	38	21
	Nee	18	18
	Weet niet	16	14
	Geen ervaring	29	46

### **Wat kan er beter?**

- Beter bekend wat er te halen is.
- Betere uitleg over wat te halen is bij dat loket zodat je weet wat je vragen kan en niet van het kastje naar de muur gestuurd wordt.
- Bij telefoon: niet genoeg kennis bij degene die te woord staat. Er is veel miscommunicatie bij ambtenaren onderling. Totaal geen respect voor mensen uit Het Kompas of voor diens situatie.
- De mogelijkheden moeten duidelijker uiteengezet worden zodat er een keuze voor de cliënt ontstaat.
- Geduld om mijn verhaal te kunnen doen.
- Geen open loket maar een gesloten ruimte en niet te zakelijk.
- Helder in kaart wat ik er kan halen.
- Het is niet laagdrempelig.
- Ik vind het moeilijk om daar te werken.
- Is in orde.
- Meer begrip, wil graag serieus genomen worden.
- Meer bekendheid, waar, weekbladen.
- Meer bekendheid, waar, weekbladen.
- Meer deskundigen.
- Meer openingstijden, beter bereikbaarheid, mensen die je serieus nemen.
- Minder afstand, minder uit de hoogte.
- Minder lange wachttijden.
- Ruimere openingstijden.
- Snellere hulp.
- Spreekuur op locatie.
- Tijd om iets goed uit gelegd te krijgen.
- Weet niet wat ik er kan krijgen.
- Ze moeten ook een vinger aan de pols houden en persoonlijke benadering

### **Waar bent u tevreden over?**

- Alleen de bereikbaarheid, qua hulpvaardigheid naar de client, zeeeeer ontevreden
- Bejegening is niet altijd oké.
- De case-manager van de gemeente die mij naar werk begeleidt.
- De klantgerichtheid en de servicegerichtheid.
- De mogelijkheden die er wel zijn.
- Geen directe ervaring mee.
- Goede toegankelijkheid.
- Huisbezoek.
- Ja over mensen wel.
- Je kunt er heen.
- Over de schuldhulpverlening.
- Telefonisch goed bereikbaar even als open stellingen bereikbaarheid.
- Vriendelijkheid personeel.

**Tabel 3.2. Investering van de gemeente in de toegankelijkheid van het loket, landelijk en in Gouda**

	%	Gemeente Landelijk	Gemeente Gouda
De gemeente investeert in de bekendheid van loketten, informatiepunten en begeleiders waar cliënten ondersteuning kunnen vragen	Ja	91	JA
	Nee	4	
	Weet niet	5	
De gemeente investeert in het makkelijk kunnen bereiken van het gemeentelijk loket	Ja	91	JA
	Nee	4	
	Weet niet	5	
De gemeente investeert in kennis en attitude van loketmedewerkers om de (o)GGZ doelgroep goed te kunnen helpen	Ja	75	JA
	Nee	9	
	Weet niet	15	
De gemeente investeert in een veilige en prettige omgeving bij het WMO-loket of andere diensten	Ja	90	JA
	Nee	4	
	Weet niet	6	

**Toelichting gemeente**

- Voor zover mogelijk binnen de beperkingen van de huidige huisvesting.

**Dagbesteding, scholing en werk**

Er is voor de (O)GGZ doelgroep in Gouda een loket waar cliënten terecht kunnen voor informatie over dagbesteding, scholing of (vrijwilligers)werk. Landelijk investeert 78% van de deelnemende gemeenten hierin.

**Tabel 3.3. Cliëntervaringen met de toegankelijkheid van het aanbod in dagbesteding, activering en werk, landelijk en in Gouda**

	%	Cliënten Landelijk	Cliënten Gouda
Ik weet waar ik terecht kan voor informatie over dagbesteding, scholing en (vrijwilligers)werk	Ja	65	75
	Nee	24	17
	Geen behoefte	11	8
Ik neem deel aan dagbesteding, scholing of (vrijwilligers)werk	Nee, geen behoefte	21	24
	Nee, maar wil wel	14	16
	Ja	65	60
Ik vind de begeleiders voldoende deskundig om mij te ondersteunen	Ja	76	88
	Nee	12	6
	Weet niet	8	3
	Geen ervaring	4	3
Ik krijg ondersteuning van ervaringsdeskundigen	Ja	44	31
	Nee	38	54
	Weet niet	12	11
	Geen ervaring	5	3
De activiteiten zijn gemakkelijk te bereiken	Ja	84	91
	Nee	12	9
	Weet niet	2	0
	Geen ervaring	2	0
Ik voel me veilig en prettig bij deze activiteiten	Ja	63	61
	Nee	2	3
	Soms	33	36
	Weet niet	1	0
	Geen ervaring	1	0

**Cliënten in Gouda nemen deel aan de volgende dagbesteding:**

- bezoek 'De Steeg' voor vrije dagbesteding. - vrijwilligerswerk, l.o.p landschapsonderhoud - sport
- twee keer sport, taal en praatgroep.
- tweemaal sport, assertiviteitstraining, driemaal soos van Reakt.
- tweemaal sportactiviteit training driemaal soos van Reakt.
- Ben ervaringsdeskundige bij de ZOG MH, en ik leid een herstelgroep, samen met een collega
- Doe sport en inloop en andere activiteiten bij Reakt.
- Hobby, hout, klei e.d.
- Ik ben ervaringsdeskundige bij het Stip voor GGZ patiënten, daklozen en verslavingszorg.
- Inloop soos van Reakt alsmede activiteiten als info bij het Stip loket, eetcafe, dansavond en filmavond.
- Lichte werkzaamheden bij Reakt.
- Reakt.
- Reakt (computercursus), Eleos (productiewerk), Kwintes (website bouwen).
- Reakt (eetcafee, mozaïeken) Zorgcentrum Goverwelle (vrijw.werk).
- Reakt Eleos GGZ.
- Reakt en ehbo-cursus voor kinderen.
- Reakt werk.
- Reakt, Eleos, sport Reakt wandelgroep GGZ.
- Reakt: lop, sport en dagbesteding.
- Schilderen kunst en eten. En algemene vragen.
- Vijfmaal scholing.
- Scholing en sport.
- Sport inloop van de soos.
- Sport, cursussen, inloop.
- Vrijwilligerswerk.
- Vrijwilligerswerk.
- Vrijwilligerswerk, sporten.
- Vrijwilligerswerk: voedselbank en verzorgingshuis: kranten voorlezen.
- Werk.
- Werk een aantal uren in de week. Ga naar sport.
- Werk bij Promen.
- Werk en sport.

**Cliënten ervaren de volgende drempels als het gaat om activiteiten, opleiding of werk:**

- Afstand. Geen openbaar vervoer. En dat kost ook nog geld.
- Als ik "druk" wordt, vinden ze dat moeilijk
- Als ik hyper ben, vind ik het lastig om te gaan en binnen te stappen
- Als ik mij niet goed voel, moet ik toch komen.
- Dagactiviteiten: nog niet voor mij bestemd, opleiding: nog niet in beeld, werk: tegenwerking van werkgever.
- De bus gaat maar 1 keer per uur.
- De genezing van de operatie.
- De weg ernaar toe.
- De weg naartoe, het papierwerk en vragenlijst als voor je kan beginnen en ook om lid te worden van Reakt kan als een berg gezien worden.
- Gebeurtenissen waarbij de houding van de beroepskrachten een rol speelt. Wanneer de houding te dominant is haak ik af
- Geen (8x)
- Ik wil graag werken maar dat gaat niet i.v.m. zwangerschap

- Ik zou graag weten waar er het vrijwilligersaanbod te vinden is.
- Inschrijven duurt lang.
- Mijn eigen gezondheid.
- Mijn man moet meebetalen aan de eigen bijdrage voor mij.
- Mijn persoonlijke situatie en gezondheid.
- Momenteel heb ik nog problemen met het zoeken naar een betaalde baan, de gemeente helpt mij hierbij m.b.v. Een case-manager.
- Nog in beginfase, dus eerst ruimte voor afspraken, voor meest prangende kwesties.
- Om mijn ziekte mds aan mijn werkgever te vertellen.
- Onbegrip uit de omgeving.
- Overleg met medewerkers. Reakt.
- Te weinig info.
- Te weinig informatie.
- Terugval in mijn gezondheid.
- Zoals al gezegd: me niet altijd prettig voelen, niet op mijn gemak, niet helemaal thuis.

**Het volgende vinden cliënten goed aan de toegankelijkheid van activiteiten, opleiding of werk:**

- Altijd tijd en begrip en ondersteuning bij problemen.
- Begrip lotgenoten en sfeer.
- Bereikbaarheid, toegankelijkheid.
- Dat andere mensen deze drempel(s) niet ervaren.
- Dat het elke dag terugkomt.
- Dat het er is!!!
- Dat het op mijn niveau is.
- Dat je er zo naar toe kunt, ook als je een paar keer niet geweest bent.
- Dat je terug kan als je een paar keer niet geweest bent.
- De informele sfeer en gelijkwaardig bejegening van de medewerkers.
- De ongedwongenheid.
- De stimulans om door te gaan.
- Geen ervaring mee tot nu toe.
- Goed.
- Het is laagdrempelig.
- Ik ben tevreden.
- Ik werk als alpha-hulp driemaal per week en vind het goed dat de mensen waarbij ik werk weten dat ik mds heb.
- Is er niet altijd.
- Juiste niveau wat nodig is om het vol te houden.
- Loopt makkelijk binnen.
- Loopt makkelijk binnen.
- Mogelijkheid om ergens naar toe te gaan in plaats van rond te zwerven.
- Ondersteuning van werkgever en ook begeleiding.
- Zelfstandigheid.

## Leefbaarheid

**Tabel 3.4. Het gebruik van sociale activiteiten in de buurt door cliënten, landelijk in Gouda**

%	Cliënten Landelijk	Cliënten Gouda
Vereniging	9	7
Maatjesproject	6	5
Bakkie in de buurt	7	5
Bingo/spelletjes	5	2
Bibliotheek	13	5
Kerk of moskee	10	10

Ook worden genoemd:

- Cultuur sociëteit
- Avondvierdaagse
- Arabische les
- Aquajoggen en muziekschool
- Sportinstuif

**Tabel 3.5. Cliëntervaringen met de toegankelijkheid van sociale activiteiten, landelijk en in Gouda**

	%	Cliënten Landelijk	Cliënten Gouda
Ik maak gebruik van sociale activiteiten bij mij in de buurt	Ja	40	31
	Nee	60	69
Ik kan gemakkelijk deelnemen aan de activiteiten	Ja	84	100
	Nee	11	0
	Weet niet	5	0
Ik krijg ondersteuning van ervaringsdeskundigen	Ja	34	24
	Nee	46	71
	Weet niet	10	6
	Geen behoefte	11	0
Ik voel me veilig en prettig bij mijn sociale activiteiten	Ja	66	65
	Nee	2	0
	Soms	32	35
Ik voel me prettig en welkom in mijn woonomgeving	Ja	52	47
	Nee	10	17
	Soms	36	34
	Weet niet	2	2

### **Welke drempels ervaart u bij de sociale activiteiten?**

- Als ik depressief ben, kan ik activiteiten pianoles, aquajoggen niet volgen. 1 maal per 5 á 6 weken
- Animo te groot of te klein, mijn mobiliteitscirkel is groter dan alleen eigen buurt, soort activiteiten spreekt me niet aan.
- Bedreigingen van buurtjongens, wat deelname tegenhoudt.
- Dat ik buitengesloten word door de gemeenschap want die is zwaar christelijk ..ik niet..
- De afstand.
- De sfeer uit de buurt.
- Er is te weinig waar ik mij prettig bij voel.
- Er zijn geen activiteiten.
- Er zijn geen sociale activiteiten dicht bij huis, dan moet ik naar een andere wijk.
- Er zijn veel mensen die er een zootje van maken. Het vervuult en verpaupert
- Geen (x3)
- Iedereen is druk en werkt overdag, dus weinig contact.

- Ik woon begeleid wonen, dat geef voor me toch heel veel problemen.
- Kleine wijk waar mensen te veel op elkaar letten en over elkaar roddelen.
- Maken van contact.
- Moeilijk om contact te maken.
- Onbekend waar wat is.
- Overlast door allochtone jongeren.
- Stigmatisering.
- Tijd, plaats en deelnemers.
- Voel mij niet prettig als ik contact moet hebben met mijn buurtgenoten.
- Voel mij niet prettig bij de andere deelnemers.
- Voel mij soms onveilig als ik over straat moet.
- Zijn er niet.
- Zijn er niet in de wijk, dan moet ik naar een ander deel van de stad.
- Zijn er te weinig, voel mij er niet thuis.
- Zijn iets te ver weg.
- Zijn niet dicht bij in de buurt (x2).

**Welke sociale activiteiten vindt u heel toegankelijk?**

- Activiteiten waar ik mijn buurtgenoten niet tegen kom.
- Af en toe sporten.
- Activiteiten/inloop van Reakt (x3)
- Buiten de wijk waarin ik woon is deelname goed te doen.
- Buurthuis.
- Dat ik zo binnen en weer buiten kan lopen.
- De huisarts en apotheek.
- Ik ben lid van een tennisvereniging. Er is voldoende ruimte om deze sport met andere leden te beoefenen.
- Ik ga voor activiteiten de wijk uit.
- Koninginnedag.
- Kwintes.
- Sport, muziek, cursussen vu
- Winkels.
- Zijn er niet (x3).
- Zijn er niet, moet er een eind voor rijden.
- Zorgcentrum Goverwelle.

**Tabel 3.6. Investerings van de gemeente in de toegankelijkheid van sociale activiteiten, landelijk en in Gouda**

	%	Gemeente Landelijk	Gemeente Gouda
De gemeente investeert in de inzet van ervaringsdeskundigheid bij het bieden van hulp en ondersteuning of bij deelname aan sociale activiteiten in de wijk	Ja Nee Weet niet	48 37 15	JA
De gemeente investeert in het wegnemen van drempels om het voor (o)GGZ cliënten mogelijk te maken om aan (wijk)activiteiten en activeringsprojecten deel te nemen	Ja Nee Weet niet	44 33 23	JA
De gemeente onderneemt of ondersteunt activiteiten die bijdragen aan de acceptatie van de (o)GGZ doelgroep en het wegnemen van vooroordelen	Ja Nee Weet niet	58 26 16	JA

#### **Toelichting gemeente**

- Minimaregeling + bijzondere bijstandsbeleid. Over algemeen wordt wel beperkte eigen bijdrage gevraagd voor dagbestedingsactiviteiten. project ervaringsdeskundigheid/ cliëntondersteuning vanuit ZOG.

#### **4. Outreachend werken**

##### **Rapportcijfers**

##### **Toelichtingen bij de rapportcijfers van de cliënten**

- Benadering om aanbod te bekijken zou wel prettig zijn.
- Ik ben zeer teleurgesteld, omdat ik geen enkel toekomstperspectief heb. Dit komt omdat er geen actieve mogelijkheid word aangereikt mijn schuldenproblematiek aan te pakken.
- Ik ervaar het zo: ik heb een bipolaire stoornis en moet dat ondanks met alle opnamen toch mee om te gaan.
- Ik vind het moeilijk te volgen allemaal.
- Kan vriendelijker met begrip voor mijn situatie.
- Misschien zijn er mogelijkheden die ik niet weet omdat het niet bekend gemaakt wordt.
- Persoonlijke actieve benadering wordt gemist.
- Te weinig ervaren dat dit gebeurt.
- Te weinig ervaring mee.
- Zou actiever mogen.
- Zou een goede aanvulling kunnen zijn als er persoonlijk contact zou kunnen zijn.
- Zou gericht kunnen.
- Zou meer uit te halen zijn.

##### **Toelichting bij het rapportcijfer van de gemeente**

- positief: veel aandacht voor bemoeizorg/ outreachend werken. Koppeling met welzijn in de wijk vraagt nog aandacht (en wordt nu aan gewerkt).



## Cliëntervaringen en investeringen van de gemeente

**Tabel 4.1. Cliëntervaringen en investeringen van de gemeente met outreachend werken, landelijk en in Gouda**

	%	Cliënten Landelijk	Cliënten Gouda	Gemeente Gouda	Gemeente landelijk
Actief benaderen c.q. benaderd	Ja	21	12	JA	37
	Nee	69	86		58
	Weet niet	4	0		5
	N.v.t.	5	2		
Hulp bij aanvragen uitkering	Ja	17	14	JA	63
	Nee	35	20		9
	Weet niet	5	0		28
	N.v.t.	42	66		
Benaderen c.q. benaderd na geen reactie op uitnodiging/afspraken/ door ziekte	Ja	30	24	JA	36
	Nee	28	37		15
	Weet niet	12	8		43
	N.v.t.	30	31		6
Wijze van benadering*	Telefonisch	24	15	Telefonisch	23
	E-mail	5	10	Huisbezoek	10
	Huisbezoek	5	2	Post/brief	17
	Post/Brief	9	18		14
Gebruik van c.q. benaderd door ervaringsdeskundige	Ja	21	23	JA	34
	Nee	65	68		52
	Weet niet	7	4		14
	Geen behoefte	7	5		
Benaderen c.q. benaderd voor deelname aan sociale activiteit	Ja	17	14	NEE	20
	Nee	71	81		57
	Weet niet	4	2		23
	Geen behoefte	8	3		

\* Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de manier waarop ze benaderd zijn.

### *Cliënten*

#### **Wat kan er beter?**

- Actieve benadering van betreffende organisaties om over de drempel te komen.
- Adressen toesturen, ik ben bekend bij de noag en dus weet men daar toch dat ik tot de doelgroep behoer. Als ik beter weet waar ik terecht kan, wat ik er te halen heb, kan ik besluiten of ik er wat aan kan hebben.
- Dat er iemand komt om mij uit te leggen wat er kan, en dat ik het dan goed kan begrijpen.
- Dat je iemand kunt bellen wanneer je depressief bent. In de buurt.
- Direct contact.
- Door de gemeente naar 'Westerbeek' verwezen, zij verwijzen mij weer door naar Kwadraad maar doen dit zonder hen (Kwadraad) of mijzelf te informeren. Terwijl mijn dossier bij Westerbeek ligt; dus geen goede communicatie.
- Er miste een actievere houding vanuit instanties zoals gemeente en m.o. Of outreachend.
- Geen ervaring mee.
- Geen idee, want er is niets in de directe omgeving waar ik deel aan zou willen nemen op dit moment.
- Goede duidelijke uitleg.
- Goede uitleg, liefst op papier zodat ik het later na kan lezen.
- Iemand van Stichting Welzijn die mij benadert en vertelt wat de mogelijkheden zijn.
- Ik zou weleens benaderd willen worden.
- In ieder geval vriendelijk.
- Inzet ervaringsdeskundige.

- Inzet ervaringsdeskundige.
- Inzet van ervaringsdeskundigen.
- Inzet van ervaringsdeskundigen, die hebben de voor ons ontbrekende ervaring om verder te komen
- Meer deskundigheid en persoonlijke benadering respect en dat ze weten waar ze het over hebben.
- Meer en betere voorlichting.
- Meer integratie allochtonen.
- Persoonlijk contact.
- Persoonlijke benadering om de drempels weg te nemen, of minstens kenbaar te kunnen maken wat een rol speelt om niet te komen.
- Uitnodigender.
- Vind het wel leuk iets met andere te doen. (maar dat is best moeilijk)
- Weet ik niet want zelf heb ik niet behoefte om mee te doen.
- Weet ik niet, want als ik weer goed kan lopen kan ik nog achter van alles aangaan.
- Ze zouden me 'ns kunnen uitnodigen.

### **Waar bent u tevreden over?**

- Ben eerder geneigd ergens in mee/ in zee te gaan.
- Best wel goede ervaringen, maar door mijn md (manisch depressief) is het ook moeilijk om te gaan.
- Beter beeld krijgen wat mogelijk is.
- Beter beeld krijgt wat mogelijk is.
- Dat ze terug bleven komen.
- De cliëntorganisatie ZOG MH, heeft enorm goed gedaan. Daar heb ik goede contacten mee.
- Geen (x4).
- GGZ heeft mij erg geholpen met de juiste medicatie en therapieën.
- Goede ervaringen met zog en vrijwilligers bij de GGZ.
- Ik heb uiteindelijk alle hulp en personen (instellingen) zelf moeten vinden. Uitermate teleurstellend.
- In de kerk.
- Mijn begeleidster helpt goed en weet goed wat ik leuk vind.
- Na meer dan een jaar heb ik er nog geen enkele goede ervaring mee.
- Nog niets (x2)
- Tot nu toe niets (x2)
- Van psychiater.
- WMO-loketconsulent.

### *Gemeente*

#### **Toelichting gemeente**

- Actieve benadering: In subsidieafspraken besteden we veel aandacht aan outreachend werken/ bemoeizorg. In werktrajecten is een separate aanpak bij ziekteverzuim geregeld.
- Hulp bij aanvragen uitkering: Er wordt actief aandacht besteed aan deze mogelijkheden, maar deze aandacht is wellicht minder persoonlijk dan met deze vragen wordt bedoeld. Doen aan voorlichting in de wijk, er kan verwezen worden naar de formulierenbrigade, er zijn diverse particuliere initiatieven gericht op budgetondersteuning en doorverwijzing en het traject naar een uitkering is onderdeel van het nazorgtraject voor ex-gedetineerden.
- (O)GGZ doelgroep wordt op straat aangesproken en doorverwezen naar beschikbare voorzieningen.

De gemeente investeert niet in kwartiermakers in de wijk die bijdragen aan de toegankelijkheid van voorzieningen in de wijk en zorg voor ontmoetingen tussen verschillende wijkbewoners en de (O)GGZ doelgroep, tegenover 29% op landelijk niveau die dat wel doet.

## 5. Integraal werken

### Rapportcijfers

#### **Toelichtingen bij de rapportcijfers van de cliënten**

- Kan altijd beter dan nu het geval is.
- Kan beter.
- Het wikt zelfs bij verschillende gemeentelijke afdelingen.
- Samenwerken aan een plan zou meer kunnen opleveren.

#### **Toelichting bij het rapportcijfer van de gemeente**

- Speerpunt voor nieuw beleidskader. Volgende stap in de regierol om integraliteit in aanbod en hulpverlening te bewerkstelligen.

### Cliëntervaringen en investeringen van de gemeente

**Tabel 5.1. Cliëntervaringen met integraal werken, landelijk en in Gouda**

	%	Cliënten Landelijk	Cliënten Gouda
Ik krijg ondersteuning van verschillende instanties	Ja	41	41
	Nee	47	57
	Weet niet	12	2
<b>Zo ja...</b>			
... Er is één aanspreekpunt waar ik terecht kan met vragen en problemen	Ja	52	46
	Nee	39	42
	Weet niet	9	13
... Begeleiders dragen belangrijke informatie over mijn situatie aan elkaar over	Ja	45	25
	Nee	37	58
	Weet niet	18	17
... De ondersteuning sluit voldoende op elkaar aan	Ja	48	50
	Nee	33	23
	Weet niet	18	27
Ik mag met behoud van uitkering deeltijd werken of scholing volgen	Ja	31	16
	Nee	14	12
	Weet niet	27	28
	N.v.t.	28	44

#### **Wat kan beter aan de manier waarop gemeente en andere instanties met elkaar samenwerken?**

- Als dat er al niet is, werkoverleg, duidelijke overdracht.
- Beter communiceren.
- Beter overleg en eerlijk met elkaar omgaan. (jaloezie speelt een grote rol.)
- Dat ik er zelf meer vanaf weet.
- Dat niet ieder voor zich werkt.
- Dossier koppeling, en onderlinge communicatie.
- Een contact persoon een vaste die goeie en informatieve info geeft en weet waar die mee bezig is en het roer kan overnemen zo nodig.
- Een gezamenlijk plan maken.
- Helder overleg.
- Ik vind dat er niet wordt samengewerkt en als er iets gebeurt wijst iedereen naar elkaar. Men houdt hun straatje schoon.
- In mijn geval: betere samenwerking gewenst tussen uwv en gemeente over mijn werksituatie, en

vooral de hulp daarbij op boekhoudkundig vlak.

- Met z'n allen in dezelfde richting gaan.
- Misschien meer overleg en 1 persoon die de contacten onderling ook onderhoudt.

#### **Wat gaat goed aan de manier waarop er wordt samengewerkt?**

- Dat ik in ieder geval de hulp krijg die nodig is.
- De duidelijkheid die het voor mij geeft, aaneengesloten zorg op verschillende gebieden.
- Niet altijd.
- Niet optimaal.
- Niets.
- Overdracht.
- Telefonische bereikbaarheid, web info.

**Tabel 5.2. Investerings van de gemeente in integraal werken, landelijk en in Gouda**

	%	Gemeente Landelijk	Gemeente Gouda
De gemeente speelt een actieve regierol om de hulp- en dienstverlening op elkaar af te stemmen en ketens te vormen	Ja Nee Weet niet	76 18 6	JA
De gemeente investeert in samenwerking tussen formele en informele zorg, om (O)GGZ cliënten zo veel mogelijk zelfstandig te laten leven	Ja Nee Weet niet	93 4 3	JA
De gemeente werkt aan een sluitende aanpak tussen gemeentelijke, maatschappelijke en uitkeringsinstanties t.b.v. de individuele cliënt	Ja Nee Weet niet	84 6 10	JA
De gemeente stimuleert het hebben van één aanspreekpunt voor cliënten die te maken hebben met verschillende instanties	Ja Nee Weet niet	49 39 11	NEE
Cliënten kunnen met behoud van uitkering deeltijd werken of scholing volgen	Ja Nee Weet niet n.v.t.	53 2 40 4	JA
De gemeente investeert in verbindingen tussen bewoners met een (O)GGZ achtergrond en voorzieningen op wijk- en buurtniveau	Ja Nee Weet niet	45 45 9	NEE
De gemeente stimuleert instanties om in het ondersteuningsaanbod ook buurthuizen, zelfhulpgroepen, mantelzorgers en vrijwilligers te betrekken	Ja Nee Weet niet	65 20 15	JA
De gemeente investeert in samenwerking tussen dagactiviteitencentra en welzijnsorganisaties bij buurtactiviteiten	Ja Nee Weet niet n.v.t.	55 24 14 7	NEE

#### **Toelichting gemeente**

- Ketensamenwerking is onderdeel van de subsidieafspraken, maar er is nog geen sprake van een sluitende keten zoals dat voor jeugdzorg geregeld is ('1 gezin, 1 plan').
- Het stroomlijnen van de diverse aanspreekpunten is punt van aandacht bij herijking beleid/ voorbereiding op aankomende decentralisaties
- Wordt onderdeel van nieuw beleid (laatste drie vragen).

## 6. Eigen regie

### Rapportcijfers

#### **Toelichtingen bij de rapportcijfers van de cliënten**

- Aanbod zou beter en duidelijker kunnen.
- Alles schijnt wel mogelijk te zijn maar niemand die je de mogelijkheden uitlegt als je er zelf niet naar vraagt.
- Bij Reakt.
- Denk dat dit beter gaat als ik meer weet.
- Gaat nu nog te veel over de hoofden van de mensen waar het om gaat.
- Heb nu vaak het gevoel dat ik niets te zeggen heb.
- Heb ook hulp in natura.
- Kan altijd beter.
- Kan altijd beter.
- Kan altijd beter dan tot nu toe.
- Kan beter als er meer info bekend is.
- Meer mogelijk voor eigen regie zou mij zelfstandiger kunnen maken.
- Tot nu toe niet goed over nagedacht.
- Zou hoger kunnen als er meer bekend was over mogelijkheden.
- Zou meer mogelijk moeten zijn.

#### **Toelichting bij het rapportcijfer van de gemeente**

- Relatief veel aandacht voor (ondersteuning) mantelzorgers/ vrijwilligers (positief), minder op eigen regie in zorg/ hulpverlening.

### Cliëntervaringen en investeringen van de gemeente

**Tabel 6.1. Cliëntervaringen met eigen regie, landelijk en in Gouda**

	%	Cliënten Landelijk	Cliënten Gouda
Ik vind dat ik iets te kiezen heb in de hulp en activiteiten die ik krijg aangeboden	Ja	54	51
	Nee	25	37
	Weet niet	13	5
	Geen behoefte	7	7
Ik kan zelf bepalen wat ik belangrijk vind in de begeleiding	Ja	63	56
	Nee	17	29
	Weet niet	11	5
	n.v.t.	9	10
Er zijn mensen uit mijn sociale netwerk die mij kunnen helpen bij de dagelijkse dingen	Ja	44	59
	Nee	40	21
	Weet niet	4	0
	Geen behoefte	13	21
Mijn traject voor dagbesteding/werk/scholing sluit aan bij mijn wensen voor de toekomst	Ja	38	44
	Nee	25	14
	Weet niet	20	21
	n.v.t.	17	21

#### **Wat heeft men nodig om beter de eigen keuzes te kunnen maken?**

- "Assertiever zijn": beter kunnen vragen naar de mogelijkheden.
- Als ik weet wat er mogelijk is kan ik beter kiezen. Nu weet ik niet altijd genoeg waardoor ik het gevoel heb dat er voor mij gekozen wordt.

- Beter overzicht van het aanbod wat voor mij van toepassing is. Als ik moet zoeken uit een hele lijst dan heb ik er geen overzicht meer van en haak ik af.
- Contact met lotgenoten/ervaringsdeskundigen.
- De ervaringen van anderen.
- Duidelijkheid (x2).
- Duidelijkheid hoe alles in elkaar steekt.
- Goed op de hoogte zijn van het aanbod.
- Goed overzicht.
- Goed overzicht van het aanbod en de mogelijkheden.
- Ik moet eerst weten wat er is.
- Ik vrees dat ik daar onvoldoende inzicht in mijn eigen functioneren voor heb.
- Meer en beter overzicht van de mogelijkheden.
- Meer info.
- Meer inzicht in de doelstelling van een organisatie, om te zien of zij bieden wat ik nodig heb.
- Mijn lichamelijke gezondheid moet beter zijn.
- Nog in beginfase.
- Overleg deskundige , en middelen heeft (x2)
- Overzicht.
- Overzicht van mogelijkheden.
- Persoonlijke begeleider.
- Totaal overzicht.
- Uitleg die te volgen is.
- Uitspraak van de rechter, de daaruit voortvloeiende termijn van detentie of niet. Ook meer openheid over de mogelijkheden voor mij op - een eigen woonplek - zicht op schuld periode,- evt. werkmogelijkheden.
- Voldoende informatie.
- Voorlichting.
- Weten hoe alles in elkaar zit, zodat ik weet wat ik kies, ik durf niet te kiezen als ik niet weet wat er dan gaat gebeuren.
- Weten wat er kan en is.
- Weten wat het inhoudt.
- Zekerheid over mijn situatie: werknemer of werkeloos, met mds.
- Zelf keuzes kunnen maken uit instanties.

#### **Wat gaat goed bij het voeren van de eigen regie?**

- Alles (x2)
- Daardoor krijg ik wat ik nodig heb (x2)
- Dat betrokkene nog thuis woont.
- Dat ik in staat ben om te werken en te leren.
- Dat ik nog steeds naar school ga.
- Dat ik thuis kan blijven wonen.
- Dat ik voor mijn gezin kan zorgen.
- Het begeleid wonen, beschermd wonen.
- Het contact met de persoon die mij begeleidt.
- Het klikt met de persoon die begeleidt, wat ik een randvoorwaarde vindt.
- Het zelfstandig wonen en voor mij zelf te zorgen.
- Ik ga wel verder met scholing omdat ik een eigen leven wil opbouwen.
- Ik heb een eigen bedrijf opgezet, en heb dat al een paar jaar, al is het heel erg moeilijk.
- Ik heb weinig invloed welke en door wie gegeven hulpen ondersteuning.
- Ik heb zelf de regie en ik kan makkelijk en laagdrempelig om advies vragen.

- Ik kan goed overleggen met de personen over wat nodig is, en de begeleiding ondersteunt mij waar nodig.
- Ik kan zelf goed aangeven wat ik wil en nodig heb. SPV-er psychiater en reumatoloog ondersteunen mij daarin.
- Inzicht in mijn persoonlijke mogelijkheden
- Is niet aan de orde.
- Medicatie regeling, apotheek, therapie.
- Mijn financiën zijn vrij goed geregeld, maar in het verleden was dat nog beter voordat ik een bewindvoerder had.
- Overleg met behandelaars en coördinatoren van het vrijwilligerswerk.
- Overleg met mijn consulent.
- Overleg, ontvouwen van initiatief.
- Tot nu toe niet veel.
- Tot nu toe weet ik mijn hoofd boven water te houden.
- Via ZOG MH cliëntenkrant.

**Tabel 6.2. Cliëntervaringen tegenover de investeringen van de gemeente in eigen regie, landelijk en in Gouda**

	%	Cliënten Landelijk	Cliënten Gouda	Gemeente Gouda	Gemeente Landelijk
Overzicht hebben c.q. geven	Ja	52	55	NEE	53
	Nee	27	25		16
	Weet niet /n.v.t.	21	20		32
Inzet van ervaringsdeskundigen	Ja	33	34	JA	68
	Nee	35	22		19
	Weet niet	19	27		15
	N.v.t.	13	17		
Samen plan opstellen	Ja	48	48	WEET NIET	46
	Nee	40	39		11
	Weet niet	7	9		43
	Geen behoefte	6	4		
(Laten) meebeslissen over inzet van re-integratiebudget	Ja	9	7	NEE	13
	Nee	21	15		25
	Weet niet	15	4		63
	N.v.t.	55	74		
Ontvangen c.q. beschikbaar stellen van PGB	Ja	16	11	NEE	10
	Nee	72	82		58
	Weet niet	8	7		33
	N.v.t.	4	0		
Mogelijkheid deel te nemen aan projecten voor en door cliënten	Ja	42	39	JA	59
	Nee	21	7		31
	Weet niet	22	48		11
	N.v.t.	15	7		

**Tabel 6.3. Investeringen van de gemeente in eigen regie, landelijk en in Gouda**

	%	Gemeente Landelijk	Gemeente Gouda
Medewerkers van het gemeentelijk loket zijn gericht op het vergroten van keuzevrijheid voor cliënten	Ja	55	NEE
	Nee	20	
	Weet niet	26	
De gemeente investeert in het versterken en betrekken van het sociale netwerk van de doelgroep bij de dagelijkse dingen	Ja	74	JA
	Nee	10	
	Weet niet	16	

#### Toelichting gemeente

- ZOG = GGZ steunpunt.
- Overzicht geven van ondersteuning via de gemeente: Niet specifiek voor (O)GGZ. Alle cliënten die een uitkering ontvangen, ontvangen ook een informatiemap.
- Maatjesprojecten/ lotengenotencontact, formulierenbrigade, STIP (onderdeel ZOG; niet vanuit gemeente maar uit AWBZ gefinancierd), project ervaringsdeskundigen ZOG.



## 7. Beleidsparticipatie

### Rapportcijfers

#### Toelichtingen bij de rapportcijfers van de cliënten

-

#### Toelichting bij het rapportcijfer van de gemeente

- Met name formeel (via cliëntenraden in de regio) goed geregeld.

### Cliëntervaringen en investeringen van de gemeente

Tabel 7.1. Cliëntervaringen met beleidsparticipatie, landelijk en in Gouda

	%	Cliënten Landelijk	Cliënten Gouda
Ik ben actief als belangenbehartiger	Ja	17	12
	Nee	83	88
Zo ja...			N=6
Ik vind dat de gemeente mij voldoende betreft bij het beleid	Ja	24	33
	Nee	53	33
	Weet niet	25	33
Ik vind dat ik voldoende gehoord en serieus genomen wordt door de gemeente	Ja	26	17
	Nee	44	33
	Weet niet	30	50

Op de vraag of de cliënten voorbeelden kunnen noemen waaruit blijkt dat de gemeente iets met de inbreng van de cliënt heeft gedaan, worden de volgende antwoorden gegeven:

#### Ja, namelijk...

- WMO-beleid biedt hulp en geeft info.
- Aansluiten van de openingstijden v.d. dagbestedingen met de nachtvoorziening.

#### Nee, omdat...

- Ik nog steeds wacht op info over scholing.
- Ik nog maar kort in deze situatie verkeer.

#### Wat kan beter in de beleidsparticipatie?

- Gemeente zou moeten onder cliënten of cliëntenraden regelmatig moeten informeren.
- Schuldhulpverlening werkt niet.

#### Wat gaat goed in de beleidsparticipatie?

- Folders.

**Tabel 7.2. Investerings van de gemeente in beleidsparticipatie, landelijk en in Gouda**

		<b>Gemeenten Landelijk</b>	<b>Gemeente Gouda</b>
De volgende vertegenwoordiging is aanwezig: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen, gemeente heeft geen WMO-adviesraad</li> <li>• Cliëntvertegenwoordiger GGZ</li> <li>• Cliëntvertegenwoordiger oGGZ</li> <li>• Cliëntvertegenwoordiger GGZ/oGGZ voor aantal prestatievelden</li> <li>• Vertegenwoordiging GGZ/oGGZ via zorgaanbieder</li> <li>• Lid van WMO-raad met GGZ/(O)GGZ als aandachtsgebied, zonder binding met doelgroep</li> <li>• Geen vertegenwoordiging voor GGZ en (O)GGZ</li> </ul>		7 44 22 5  5 16  10	• Cliëntvertegenwoordiger oGGZ
De gemeente investeert in deelname van de (O)GGZ doelgroep aan WMO-adviesraad *	Ja Nee Weet niet n.v.t.	70 17 7 6	JA
De gemeente faciliteert regionaal overleg van GGZ-vertegenwoordigers in de WMO-raad	Ja Nee Weet niet n.v.t.	21 54 19 5	NEE
De gemeente investeert in informele manieren om in contact te komen met de doelgroep voor input in beleid **	Ja Nee Weet niet	37 47 16	JA
Inbreng van de doelgroep leidt daadwerkelijk tot veranderingen in het beleid ***	Ja Nee	61 39	JA

\* Dat blijkt uit het volgende: *geen toelichting gegeven*

\*\* Dat blijkt uit het volgende: 'cliënttevredenheidsonderzoek, cliëntinbreng bij nieuw beleidskader'

\*\*\* Dat blijkt uit het volgende: 'bijvoorbeeld (werk)conferentie (O)GGZ als input voor regionale visie (O)GGZ 2008 - 2011.'

## **Bijlage 2 De (O)GGZ-spiegel: achtergrond en werkwijze**

### **1. Inleiding**

De gemeente heeft de afgelopen jaren steeds meer taken ten aanzien van de (O)GGZ-doelgroep gekregen en deze tendens zal zich de komende jaren voortzetten. De komst van de WMO en de door het kabinet beoogde uitbreiding van de WMO vormen het belangrijkste kader voor deze ontwikkeling. Mensen met (langdurende) psychiatrische of psychosociale problemen zijn dus steeds meer aangewezen op hun gemeente voor ondersteuning bij zelfredzaamheid en participatie.

Zowel cliënten als lokale bestuurders hebben er baat bij als gemeenten meer kennis krijgen van ondersteuningsbehoeften van de doelgroep en als zij hun beleid daar ook op richten. Het Landelijk Platform GGZ en andere cliëntenorganisaties constateren dat op dit punt nog veel te winnen is. Met hun beleid weten gemeenten juist de (O)GGZ-doelgroep vaak nog onvoldoende te bereiken. Het Sociaal Cultureel Planbureau heeft in zijn evaluatie van de WMO soortgelijke conclusies getrokken. Met de transitie extramuraal begeleiding in het vooruitzicht is kennis vergaren van en contact leggen met de GGZ-doelgroep in veel gemeenten hoog op de agenda geplaatst.

In de jaren 2006-2009 heeft het Landelijk Platform GGZ het programma Lokale Versterking uitgevoerd om de belangenbehartiging op lokaal niveau te versterken. Speerpunten in dat programma waren: meer belangenbehartigers binnen gemeenten, betere samenwerking met cliëntenorganisaties binnen en buiten de GGZ, en verbetering van de beeldvorming.

Het project (O)GGZ-spiegel borduurt voort op Lokale Versterking en gaat tegelijk een stap verder. De focus ligt niet langer op het proces van belangenbehartiging, maar op de inhoud. Doel is een kwaliteitsverbetering van het gemeentelijk beleid te realiseren vanuit het perspectief van (O)GGZ-clieënten.

De (O)GGZ-spiegel kent de volgende fases:

1. Ontwikkeling kwaliteitscriteria vanuit cliëntperspectief
2. Ontwikkeling kwaliteitsinstrument voor toetsing van het gemeentelijk beleid
3. Uitvoering van toetsingen
4. Belangenbehartiging en dialoog met gemeenten aan de hand van toetsingsresultaten

Parallel aan deze fases krijgen vrijwilligers van regionale cliëntenorganisaties ondersteuning bij hun taken: het uitvoeren van de toetsingen en de belangenbehartiging bij gemeenten.

De (O)GGZ-spiegel is een project van het Landelijk Platform GGZ en Geestdrift (voorheen VO!CE) in nauwe samenwerking met regionale cliëntenorganisaties (RCO's).

### **2. Het instrument: ontwikkeling en toepassing**

Het kwaliteitsinstrument van de (O)GGZ-spiegel is ontwikkeld door kenniscentrum Movisie met input van landelijke en regionale cliëntenorganisaties. Onderstaande tekst is gebaseerd op de rapportage die Movisie hierover geschreven heeft.

#### **Kwaliteitscriteria**

Welke hulp- en dienstverlening vinden (O)GGZ cliënten belangrijk in hun gemeente?

Dit was de vraag die is gesteld aan cliënten en hun vertegenwoordigers tijdens vijf regionale bijeenkomsten in januari en februari 2010. Het is tevens de vraag die leidend is geweest bij een literatuurstudie naar wat cliënten relevant vinden in het gemeentelijk aanbod.

Uit de vijf bijeenkomsten en de literatuurstudie zijn kwaliteitscriteria naar voren gekomen op diverse leefgebieden. Na overleg met RCO's is gekozen om een aantal leefgebieden uit te werken in een meetinstrument, dat door hen gebruikt kan worden om de hulp- en dienstverlening van een gemeente te toetsen, verbeteringen voor te stellen en ook gemeenten onderling in hun prestaties te vergelijken. Het gaat om de volgende leefgebieden:

- Zelfstandig functioneren
- Dagbesteding, activering, werk
- Leefbaarheid

Uit de analyse van de uitkomsten van de bijeenkomsten en de literatuurstudie blijkt ook dat cliënten op hoofdlijnen bepaalde kwaliteitscriteria stellen aan de hulp- en dienstverlening van de gemeente aan (O)GGZ cliënten. Op de drie genoemde leefgebieden is het belangrijk dat de hulp- en dienstverlening:

**A. Voldoende beschikbaar en divers is**

Er is voldoende aanbod, deze is tevens beschikbaar, en er is variëteit binnen het aanbod om af te kunnen stemmen op de vraag.

**B. Een aanbod heeft, dat:**

1. Toegankelijk is;  
Laagdrempelig, herkenbaar, uitnodigend, geen fysieke of financiële drempels, zichtbaar aanwezig.
2. Outreachend is;  
Contact zoeken met mensen en erop af gaan.
3. Integraal is;  
Er is sprake van een samenhangend aanbod en ketensamenwerking afgestemd op de vraag.
4. De eigen regie van cliënten stimuleert;  
Gericht op behouden, herwinnen en versterken van de regie over eigen leven, eigen kracht benutten, keuzemogelijkheden en invloed en medezeggenschap.
5. De ontwikkeling van cliënten zelf en hun netwerk centraal stelt.  
Gericht op ontwikkelen van vaardigheden, inzet en versterken van het sociaal netwerk en het opdoen van ervaringen afgestemd op wensen en mogelijkheden.  
NB: In het ontwikkelde instrument zijn de laatste twee criteria uiteindelijk samengevoegd.

**C. Met inbreng van cliënten en hun ervaringen tot stand komt**

Beleidsparticipatie binnen gemeentelijk en instellingsbeleid.

Wat voldoende beschikbaar en divers aanbod is, kan per gemeente verschillen. De behoeften van de inwoners met een (O)GGZ achtergrond kunnen per slot van rekening verschillend zijn. Wat toegankelijk aanbod is, kan ook per gemeente verschillen. Fysieke bereikbaarheid bijvoorbeeld wordt op het Groningse platteland anders beoordeeld dan in Amsterdam. Voor die diversiteit tussen gemeenten biedt het ontwikkelde toetsingsinstrument ruimte. Tegelijkertijd is het instrument voldoende gestandaardiseerd om gemeenten onderling te kunnen vergelijken. Door bovengenoemde kwaliteitscriteria aan te houden voor alle gemeenten, biedt het instrument de mogelijkheid om gemeenten onderling te vergelijken: hoe tevreden zijn inwoners met een (O)GGZ achtergrond over het beleid en de uitvoering daarvan in hun gemeente als het gaat om die zeven kwaliteitscriteria. Dit betekent dat een kleine gemeente X met slechts drie specifieke voorzieningen, maar die wel aansluiten bij de behoeften van de (O)GGZ inwoners net zo positief kan worden beoordeeld als een grotere gemeente Y met een diversiteit aan voorzieningen. Wat gemeten wordt, is in hoeverre het bestaande hulp- en dienstverleningspakket van een gemeente aansluit bij de wensen en behoeften van haar inwoners met een (O)GGZ achtergrond.

## Toetsingsinstrument

Op basis van de kwaliteitscriteria is een toetsingsinstrument ontwikkeld dat bestaat uit de volgende onderdelen:

### a. Schets van (O)GGZ beleid en uitvoering

Met het invullen van de vragenlijst voor RCO's en gemeenten heeft een RCO een globaal beeld geschetst van het (O)GGZ beleid en de uitvoering. Hierdoor krijgt men een helder overzicht van het beleid in de betreffende gemeente. De vragen zijn over het algemeen door een RCO aan de hand van bestaande kennis en informatie, en eventueel aanvullende desktopresearch beantwoord. Als RCO's bepaalde antwoorden niet wisten, konden zij aanvullende informatie vinden in beleidsnotities en rapporten.

De vragenlijst voor RCO's en gemeenten is parallel opgebouwd aan de vragenlijst voor cliënten. Deze vragenlijst is meer op feitelijke kennis gericht en de vragenlijst voor cliënten meer op de ervaring. Hierdoor ontstaat een beeld van wat er is en hoe het beleid in de praktijk wordt ervaren.

### b. Toetsing van cliënten

De kern van het instrument ligt in deze stap. Hier staat de vraag centraal in hoeverre het beleid van de gemeente en de uitvoering aansluit bij de wensen en behoeften van (O)GGZ cliënten. Kortom, de ervaringen en tevredenheid van cliënten wordt gemeten.

Drie onderdelen in de vragenlijst behandelen de drie leefgebieden: zelfstandig functioneren, dagbesteding/activering/werk en leefbaarheid. Ieder leefgebied is verdeeld in de eerder genoemde kwaliteitscriteria. Bij elk van de drie leefgebieden wordt getoetst op de kwaliteitscriteria door vragen te stellen over de mate waarin het aanbod op dat leefgebied toegankelijk is, integraal is of bijdraagt aan de eigen regie, etc.

Bij ieder kwaliteitscriterium, bijvoorbeeld toegankelijkheid, wordt gestart met een generieke vraag, bijvoorbeeld of het aanbod in de gemeente voldoende toegankelijk is. Daarna volgen meer specifieke vragen, zoals of de cliënt weet waar hij/zij moet zijn voor informatie en hulp over dagbesteding. Daarnaast staat er in het eerste gedeelte een aantal open vragen. Ook is er bij elk kwaliteitscriterium vrije ruimte om een toelichting te geven.

Ten behoeve van de analyse en verwerking van de gegevens worden alle vragenlijsten door de RCO's digitaal ingevoerd in een landelijke database. Mogelijk is het om slechts delen van de vragenlijst in te voeren, bijvoorbeeld wanneer een cliënt slechts ervaring had op één van de drie leefgebieden.

Als duidelijk wordt dat op bepaalde onderwerpen structureel informatie wordt gemist, kan een RCO er voor kiezen om door middel van een groepsgesprek (bijvoorbeeld een panel) alsnog deze informatie te achterhalen. Het betreft dan een specifieke verdieping op een bepaald onderwerp. De vragen uit de vragenlijst kunnen ook gebruikt worden in het groepsgesprek. Op die manier kun je meer kwalitatieve informatie boven tafel krijgen. In het groepsgesprek kun je verschillende werkvormen inzetten om informatie over de beleving en ervaring van cliënten naar boven te halen. Denk aan brainstormen met kaartjes, creatieve vormen met afbeeldingen en tekeningen, herkenning van korte casuïstiek, situaties of ervaringsverhalen, werken met tegenstellingen, of droomtechnieken. Het vraagt echter wel enige creativiteit en inspanning om met deze informatie de vragenlijsten in te vullen. Belangrijk is, dat het moet gaan om iemands eigen beleving en niet om het gerucht, het algemene oordeel. Aansturen op praktijkvoorbeelden en doorvragen is dus een aandachtspunt bij de interviews en groepsgesprekken.

### c. Toetsing van gemeenten

De vragenlijst die wordt ingevuld door RCO's wordt ook ingevuld door desbetreffende wethouders of ambtenaren van de gemeenten. Deze vragenlijst loopt zoals gezegd parallel aan de vragenlijst van de cliënten. Waar bij de vragenlijst van de cliënten gevraagd wordt naar de ervaringen met het beleid, is de vragenlijst van RCO's en gemeenten meer op feitelijke kennis gericht. Hierdoor ontstaat er een beeld van wat er is en hoe het beleid in de praktijk uitpakt. Ook krijgt de gemeente de kans om het beleid toe te lichten. Het is een belangrijke stap in het proces zodat de gemeente ook vroegtijdig

onderdeel uitmaakt van het proces, en niet op het laatst slechts wordt geconfronteerd met de uitkomsten.

### **Toetsing van kwaliteitscriteria en instrument**

Op een bijeenkomst van 30 juni 2010 zijn de ontwikkelde kwaliteitscriteria en het instrument nog eens getoetst tijdens een focusbijeenkomst met vertegenwoordigers van deelnemende RCO's. Toen de vragenlijsten van het instrument ontwikkeld waren, zijn deze in twee schriftelijke commentaar rondes nogmaals getoetst door de deelnemende RCO's.

Een begeleidingscommissie van ervaringsdeskundigen en vertegenwoordigers van cliëntenorganisaties heeft in verschillende fases van de ontwikkeling van de criteria en het instrument het proces begeleid.

### **3. Rapportages**

Alle ingevulde vragenlijsten van de (O)GGZ-spiegel worden ingevoerd in een landelijke database. Vanuit deze database worden twee soorten rapportages opgesteld: rapportages per gemeente of regio en een landelijke rapportage.

De gemeentelijke rapportages van de (O)GGZ-spiegel worden volgens een vast stramien opgesteld. Het LPGGZ is hier in eerste instantie verantwoordelijk voor. Centraal in de rapportages staan de resultaten van de vragenlijst voor cliënten. Per kwaliteitscriterium staan deze resultaten weergegeven. Deze resultaten worden vervolgens gespiegeld enerzijds aan de landelijk gemiddelde resultaten van cliënten, en anderzijds aan de resultaten van de betreffende gemeente(n) en RCO.

Vervolgens voert het LPGGZ een beknopte analyse op de resultaten uit; hiervoor wordt gekeken naar patronen in de scoreresultaten en naar de antwoorden op de open vragen.

De RCO heeft ten slotte de gelegenheid gekregen om de rapportage aan te vullen met een diepgaandere analyse en met conclusies en aanbevelingen. Vanwege hun kennis van de lokale situatie zijn zij het best in staat dit te doen. De aanvullingen van de RCO zijn als zodanig herkenbaar in het rapport opgenomen. De RCO's beschikken ook over een volledig overzicht van de beantwoording van alle open vragen. Het is aan de RCO zelf of zij dat overzicht als bijlage bij het rapport wil opnemen.

### **Zeggingskracht van de resultaten**

De gemeentelijke rapportages zijn bedoeld om een overzicht te geven van de sterke en zwakke punten in het gemeentelijke beleid vanuit het cliëntperspectief. De resultaten bieden een goede basis voor de dialoog van gemeenten en RCO over het effect van het beleid en mogelijke verbeteracties. De resultaten winnen aan zeggingskracht naarmate het aantal respondenten groter is en de groep respondenten representatiever is voor de gehele doelgroep.

Met een respons van 30 personen of meer is het in het algemeen mogelijk om betrouwbare conclusies te trekken, mits de respondenten enigszins representatief zijn. Bij de uitvoering van de (O)GGZ-spiegel is nadrukkelijk geprobeerd om respondenten te werven onder uiteenlopende cliëntgroepen, door bijvoorbeeld op verschillende locaties en via verschillende instellingen en organisaties mensen te werven. De RCO kan per gemeente aangeven hoe de werving is verlopen en of het gelukt is de verschillende deelgroepen goed te bereiken.

Bij een respons van minder dan 30 personen of bij een niet-representatieve groep respondenten zijn de resultaten meer indicatief. Bij de interpretatie van gegevens zal men dan slagen om de arm moeten houden. Niettemin kunnen deze resultaten ook een goede basis vormen voor de dialoog tussen gemeenten en RCO over mogelijke verbeterpunten.

### **Regionale en landelijke rapportages**

Op verzoek van de RCO kan ook een regionale rapportage worden opgesteld voor meerdere gemeenten tegelijk. Dit gebeurt alleen als de betreffende gemeenten op hoofdlijnen ook een gezamenlijk WMO-beleid voeren.

Het Landelijk Platform GGZ stelt ook landelijke rapportages op aan de hand van de resultaten in alle gemeenten. Deze dienen vooral om landelijke tendensen aan te geven in effecten van beleid van gemeenten voor de (O)GGZ-doelgroep en aan de hand daarvan aanbevelingen te doen. Daarnaast zal het LPGGZ deze rapportages gebruiken voor het verspreiden van goede voorbeelden. Begin 2012 zullen prijzen worden uitgereikt voor de beste (O)GGZ-gemeenten.

### **4. Begeleiding en ondersteuning van regionale cliëntenorganisaties**

De uitvoering van de (O)GGZ-spiegel staat of valt met het werk van de regionale cliëntenorganisaties. Zij werven vrijwilligers (meestal ervaringsdeskundigen) die de toetsingen uitvoeren; zij werven cliënten en gemeenten voor deelname aan de toetsingen en het invullen van vragenlijsten; en zij gaan in overleg met gemeenten over de resultaten en mogelijke verbeteracties.

De RCO's en hun vrijwilligers worden vanuit het project op verschillende manieren ondersteund.

Allereerst zijn er twee consultants van Geestdrift (voorheen VO!CE) die de deelnemende RCO's ondersteunen en hen met raad en daad terzijde staan. Zij adviseren RCO's bij het werven van vrijwilligers, bij het opstellen van een plan van aanpak voor de toetsing, bij het vinden van respondenten, bij de gemeentelijke rapportages en bij de belangenbehartiging en andere vervolgacties. Zij rapporteren ook regelmatig aan de landelijke projectleider van het LPGGZ.

Er zijn twee trainingen voor (vrijwilligers van) de deelnemende RCO's. De eerste training bereidt hen voor op de uitvoering van de toetsing. Deelnemers oefenen met het afnemen van vragenlijsten, het invoeren van de vragenlijsten in de database, het houden van panelgesprekken en raadpleging van beleidsdocumenten (desktopresearch). De tweede training bereidt deelnemers voor op de belangenbehartiging naar aanleiding van de resultaten van de (O)GGZ-spiegel.

Er is een toolkit voor deelnemende RCO's. Deze toolkit bevat handreikingen voor de uitvoering van toetsingen en belangenbehartiging, achtergrondinformatie over de WMO en het cliëntperspectief, succesvolle voorbeelden uit regio's, enzovoort. Daarnaast ontvangen deelnemende RCO's regelmatig een voortgangsbericht met actueel nieuw en praktische tips voor de uitvoering van de (O)GGZ-spiegel.

Het WMO-doeboek met handreikingen voor beïnvloeding van gemeentelijk WMO-beleid is een onderdeel van deze toolkit.

## Bijlage 3      Kwaliteitskader vanuit cliëntperspectief

In de (O)GGZ-spiegel is met inbreng van cliënten en familie en in samenwerking met Movisie een kwaliteitskader voor gemeentelijk beleid ontwikkeld, dat is opgebouwd aan de hand van drie leefgebieden en zes algemene kwaliteitscriteria.

Drie leefgebieden

- Zelfstandig functioneren
- Dagbesteding, activering, werk
- Leefbaarheid

Zes Kwaliteitscriteria:

- Beschikbaarheid aanbod
- Toegankelijkheid aanbod
- Outreachend werken
- Integraal werken
- Eigen Regie
- Beleidsparticipatie

Deze bijlage geeft een inhoudelijke toelichting op de leefgebieden en de kwaliteitscriteria.

### 1. Beschikbaarheid en toegankelijkheid aanbod: Zelfstandig functioneren

*Bij zelfstandig functioneren moet men denken aan ondersteuning en motivering bij de basiszorg voor de persoon zelf. Het gaat hierbij om persoonlijke verzorging, huishoudelijke taken, administratieve taken, maar ook de zorg voor voldoende aanspraak, zelf hulp durven vragen en dergelijke. Het activerende aanbod op dit vlak is deels gericht op het regelen van adequate ondersteuning en zorg, en deels op het motiveren en ondersteunen van mensen om zelf weer dingen terug in handen te nemen en zo weer meer grip op het eigen leven te hebben. (uit: Participatiewiel, MOVISIE).*

Vanuit cliëntperspectief is het belangrijk dat er een divers en flexibel ondersteuningsaanbod beschikbaar is voor zelfstandig functioneren. Ondersteuningsbehoeften kunnen betrekking hebben op zeer verschillende terreinen: huishouden, financiën, dagstructuur, persoonlijke verzorging, sociale contacten, enzovoort. De aard van de gewenste ondersteuning kan ook sterk variëren. Soms moet de nadruk liggen op praktische ondersteuning, soms op motiverende ondersteuning met als doel dat de cliënt taken zelf mettertijd weer over kan nemen en zodoende weer meer grip krijgt op zijn eigen leven.

Zeer belangrijk is dat het ondersteuningsaanbod voldoende toegankelijk is. Goede informatie, advisering en zo nodig hulpvraagverduidelijking zijn daarbij essentieel. Gemeenten hebben op dit punt een bijzondere taak ten aanzien van de (O)GGZ-doelgroep. De cliëntondersteuning voor deze doelgroep valt niet onder de AWBZ-subsidieregeling voor MEE-organisaties, maar is een verantwoordelijkheid van gemeenten in het kader van de WMO.



In het voortraject van de (O)GGZ-spiegel hebben cliënten ten aanzien van zelfstandig functioneren nadrukkelijk aandacht gevraagd voor de volgende onderwerpen:

- Ondersteuning bij administratieve taken en het gebruik maken en aanvragen van regelingen/uitkeringen/zorg.
- Nazorg die cliënten nodig hebben om weer zelfstandig in de samenleving te kunnen functioneren en om terugval te voorkomen.
- De beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.
- De toegankelijkheid van het gemeentelijk loket, inclusief voldoende kennis en een goede attitude ten aanzien van (O)GGZ-cliënten.
- De wijze waarop de gemeente de gevolgen van de AWBZ-pakketmaatregel opvangt en dus vanuit de WMO de benodigde ondersteuning aanbiedt.

Ondersteuning bij zelfstandig functioneren kan soms ook gefinancierd worden vanuit de AWBZ of zorgverzekeringswet. Cliënten mogen geen hinder ondervinden van schotten tussen diverse domeinen. Goede afstemming en samenwerking tussen bijvoorbeeld gemeenten, zorgkantoren en zorgverzekeraars is gewenst. De gemeente kan hier een regierol in vervullen.

## **2. Beschikbaarheid en toegankelijkheid aanbod: Dagbesteding, activering en werk**

*Hier gaat het om activiteiten waarbij de deelnemer wordt geactiveerd door middel van dagbesteding in de vorm van vrijwilligerswerk, scholing en of arbeid. Focus van de ondersteuning ligt bij het vinden van de activiteiten die qua belasting, ondersteuning op de werkvloer en interesse passen bij de deelnemer. Tijdens de activiteiten worden er vaardigheden opgedaan gericht op werk, vrijwilligerswerk of andere levensvaardigheden. (uit: Participatiewiel, MOVISIE).*

Werk – of in bredere zin: een zinvolle dagbesteding – is een cruciaal aspect van maatschappelijke integratie en participatie. De arbeidsparticipatie van de (O)GGZ-doelgroep ligt over het algemeen echter zeer laag. Veel mensen hebben bovendien moeite om een zinvolle dagbesteding te vinden. Het merendeel van de doelgroep wel graag zou willen werken en iets wil bijdragen aan de samenleving, waarbij rekening wordt gehouden met specifieke ondersteuningsbehoeften en kwetsbaarheden. Veel (O)GGZ-cliënten hebben in het verleden wel gewerkt of een goede opleiding gevolgd, maar komen er nu niet aan toe om hun ervaring en kwaliteiten (opnieuw) te benutten. Vanuit de samenleving gezien is er dus sprake van een belangrijk onbenut potentieel.

De focus van de ondersteuning bij dagbesteding, activering en werk ligt bij het vinden van activiteiten die qua mogelijkheden en wensen passen bij de deelnemer. Bovendien bestaat er een behoefte aan doorstroommogelijkheden, zodat mensen zich in hun eigen tempo verder kunnen ontwikkelen.

Onafhankelijke informatie, advies en ondersteuning (bijvoorbeeld de aanwezigheid van deskundige begeleiding, en de aanwezigheid van ervaringsdeskundigen) helpen de toegankelijkheid van voorzieningen te vergroten. Deze aspecten zijn belangrijk voor gemeenten die willen werken aan het toegankelijk maken van algemene voorzieningen, in plaats van het in stand houden van sectorspecifieke voorzieningen.

Op grond van actuele ontwikkelingen en wensen die cliënten in het voortraject van de (O)GGZ-spiegel hebben geuit, komen ten aanzien van dagbesteding, activering en werk nadrukkelijk de volgende aandachtspunten naar voren:

- het aanbieden en ondersteunen van verschillende vormen van dagbesteding rekening houdend met de mogelijkheden en wensen van de cliënt;
- het bieden van passend werk en scholingstrajecten
- de beschikbaarheid en toegankelijkheid van dagactiviteitencentra enerzijds en het toegankelijk maken van algemene voorzieningen anderzijds.

Met de pakketmaatregelen AWBZ en met de voorgenomen overheveling van alle dagbesteding naar gemeenten, zijn cliënten steeds meer aangewezen op de gemeente voor hulp bij dagbesteding en activering. Op het gebied van werk heeft de gemeente ook al belangrijke taken en verantwoordelijkheden, dit zal in de toekomst mogelijk alleen nog maar meer worden. (NB: het voornemen is om in een vervolgproject op de (O)GGZ-spiegel vanaf 2012 nog meer aandacht te vragen voor het gemeentelijk beleid op het gebied van sociale activering en werk.)

### **3. Beschikbaarheid en toegankelijkheid aanbod: Leefbaarheid**

*Het gaat om het in contact brengen van kwetsbare mensen met andere mensen in de buurt (of dorp) of hen te helpen bestaande contacten te intensiveren. Dit kan bijvoorbeeld door buurtcentra, vriendschappelijke huisbezoeken, bibliotheken en kerken. Dit is mogelijk door middel van sociaalrecreatieve activiteiten, bijvoorbeeld activiteiten met een recreatief, creatief, educatief of sportief karakter of activiteiten die liggen in het verlengde van de zorg voor eigen persoon. (uit: Participatiewiel, MOVISIE)*

Een belangrijke taak van gemeenten is de leefbaarheid en de sociale samenhang in buurten, wijken en dorpen te vergroten. Extra aandacht voor kwetsbare burgers is daarbij een must. Voor hen is het vaak niet vanzelfsprekend dat zij zich thuis voelen in de wijk en dat zij meedoen aan sociale activiteiten. Zij kunnen te maken krijgen met vooroordelen en discriminatie, zij kunnen ook in een isolement geraken. Voor een deel van de (O)GGZ-cliënten geldt dat zij vanwege hun problematiek extra moeite hebben met het leggen van sociale contacten of dat zij extra kampen met gevoelens van onveiligheid.

Activiteiten op het gebied van sport, cultuur of recreatie lenen zich goed om mensen bij elkaar te brengen. Een gemeente kan daarom goed samenwerken met buurtcentra, verenigingen, sportclubs e.d. om de leefbaarheid te vergroten. Soms is extra aandacht nodig om ook voor kwetsbare groepen een veilige en gastvrije omgeving te bieden. Meer kennis van en ontmoetingen met de doelgroep kunnen daarbij helpen. Daarnaast kan de gemeente ondersteuning bieden aan organisaties en initiatieven die uit zichzelf al veel aandacht hebben voor kwetsbare groepen, bijvoorbeeld een diaconie.

Op grond van wensen die cliënten in het voortraject van de (O)GGZ-spiegel hebben geuit, komen ten aanzien van leefbaarheid verder de volgende aandachtspunten naar voren:

- De toegankelijkheid van algemene voorzieningen en activiteiten voor mensen met psychische of psychosociale problematiek. Laagdrempeligheid, veiligheid en gastvrijheid zijn daarbij sleutelwoorden.
- Kwartiermaken door ontmoetingen tussen verschillende groepen burgers te organiseren. Via sport, recreatie of cultuur kunnen mensen op een positieve manier met elkaar kennis maken. Ervaringsdeskundigen kunnen hierbij een belangrijke rol spelen
- Doelgroepspecifieke activiteiten zoals lotgenotencontact zijn soms nodig. Ze kunnen een opstap vormen voor activiteiten en ontmoetingen in breder verband
- Financiële toegankelijkheid van sportieve, culturele en recreatieve activiteiten.

## 4. Outreachend werken

Outreachend werken past goed in recente ontwikkelingen zoals De Kanteling in de WMO en Welzijn Nieuwe Stijl. Het is een essentieel criterium voor ondersteuning aan mensen uit de (O)GGZ-doelgroep. Een aanzienlijk deel van de doelgroep verkeert in een isolement. Mensen vinden het moeilijk om zelf hulp te vragen of weten de juiste wegen niet te vinden. Soms willen mensen uit zichzelf geen hulp vragen, maar moeten daartoe verleid worden.

Een actieve, outreachende benadering is niet alleen gewenst bij ondersteuning bij zelfredzaamheid. Het is ook wenselijk als mensen actief gewezen worden op bijvoorbeeld financiële regelingen die voor hen gunstig zijn of op mogelijkheden om te participeren in sociale activiteiten.

Het is inherent aan sommige aandoeningen dat het verloop heel wisselend kan zijn. Het kan voorkomen dat iemand opeens niet meer op afspraken verschijnt of aan bepaalde activiteiten meedoet, waar dat tot dan toe vanzelfsprekend was. Het is dan zaak voor de gemeente of voor de betreffende instelling om niet af te wachten, maar actief contact te zoeken.

Outreachend werken zegt iets over de werkwijze van hulpverleners, maar ook over hun attitude. Belangrijk bij een outreachende benadering is dat mensen open en met belangstelling tegemoet worden getreden, zodat mensen zich werkelijk uitgenodigd voelen om hun verhaal te doen en hun behoeften te uiten. De inzet van ervaringsdeskundigen kan een meerwaarde zijn.

Een voorwaarde voor outreachend werken is een goede signaleringsfunctie, zodat mensen tijdig benaderd worden. Veel mensen en instanties kunnen daarin een rol vervullen: familie, burens, wijkagenten, woningcorporaties, scholen, enzovoort. In sommige gemeenten zien we dat een maatschappelijk steunsysteem hierin een belangrijke rol vervult.

## 5. Integraal werken

Mensen uit de (O)GGZ-doelgroep krijgen vaak te maken met veel verschillende instanties en hulpverleners. Zij ondervinden immers vaak beperkingen op diverse leefgebieden. Bovendien kunnen wisselingen optreden tussen intramurale en extramurale zorg of zorg vanuit verschillende domeinen (WMO, Awbz, Zvw, jeugdzorg, forensische zorg). Daar komt bij dat de wereld van zorg en welzijn zelf ingewikkeld in elkaar zit.

Vanuit cliëntperspectief is het van belang dat er samenhang in het (hulp)aanbod zit, dat diverse instanties en hulpverleners onderling goed samenwerken, en dat het totaal van de hulp en ondersteuning goed aansluit op de individuele wensen. Bij gebrek aan samenwerking en een integrale benadering ondervinden cliënten diverse problemen:

- Telkens opnieuw hetzelfde verhaal moeten vertellen
- Overlap in de hulp of juist zwarte gaten
- Overbelasting en gebrek aan overzicht, omdat er teveel hulpverleners zijn of omdat op teveel levensterreinen tegelijk dingen in beweging zijn
- Tegenstrijdige adviezen en boodschappen

Cliënten hechten in het algemeen veel waarde aan het hebben van één aanspreekpunt, iemand die de zorg op verschillende terreinen helpt coördineren. Deze persoon pakt vragen op allerlei levensgebieden op, biedt zelf hulp of draagt er zorg voor dat anderen dat doen. Hij bewaakt de samenhang en voert samen met de cliënt de regie.

Bij integraal werken zijn niet alleen professionele hulpverleners betrokken, maar kunnen ook informele zorgverleners betrokken zijn (familie, burens, vrienden). Het is belangrijk dat de gemeente helpt verbindingen te leggen tussen de verschillende betrokken partijen.

Gemeenten hebben vanuit hun regierol een bijzondere taak om integraal werken te realiseren. Van gemeenten wordt gevraagd dat zij zelf integraal beleid voeren, niet alleen binnen de WMO (verschillende prestatievelden), maar ook daarbuiten (bijvoorbeeld verbinding WMO met beleid rond

activering en werk). Bovendien is het wenselijk dat gemeenten werken aan samenhang met beleid in andere domeinen (bijvoorbeeld de relatie met AWBZ en Zvw).

Gemeenten kunnen partijen samenbrengen en samenwerking actief stimuleren. De samenhang en samenwerking op individueel niveau kunnen zij onder meer bevorderen door een integrale indicatiestelling, het ontwikkelen van maatschappelijke steunsystemen en het organiseren van netwerktafels, een één-cliënt-één-plan-beleid.

In het voortraject van de (O)GGZ-spiegel hebben cliënten ten aanzien van integraal werken nadrukkelijk aandacht gevraagd voor de volgende onderwerpen:

- Één aanspreekpunt voor zorg en ondersteuning op alle terreinen
- Goede overdracht en informatie-uitwisseling tussen hulpverleners
- Inhoudelijke afstemming
- Geen belemmeringen op het gebied van dagbesteding, werk en scholing

## **6. Eigen regie**

Het (opnieuw) verkrijgen van eigen regie over eigen leven is een centraal thema voor mensen met langdurende psychiatrische of psychosociale problemen. Zij hebben de greep op hun eigen leven vaak verloren en zijn vergroeid met hun rol als afhankelijke cliënt. Versterking van eigen kracht en van het sociale netwerk om hen heen helpt hen de eigen regie weer te herwinnen.

Binnen de maatschappelijke ondersteuning kan de eigen regie op verschillende manieren versterkt worden:

- De cliënt heeft keuzevrijheid in de ondersteuning die hij ontvangt; dit veronderstelt dat er ook werkelijk iets te kiezen valt
- De cliënt krijgt onafhankelijke ondersteuning bij het maken van keuzes;
- De ondersteuning komt samen met de cliënt tot stand en sluit aan bij zijn of haar wensen en behoeften
- Versterking van eigen kracht en regie is een belangrijke doelstelling van de zorg en ondersteuning die geleverd worden
- Versterking van het sociale netwerk van de cliënt en ruimte voor mensen uit het sociale netwerk om – naar wens en vermogen – bij te dragen in de ondersteuning

Gemeenten kunnen op verschillende manieren bijdragen aan versterking van eigen regie. Via regelgeving en via zorginkoop kunnen zij de keuzevrijheid van cliënten vergroten. In hun eigen dienstverlening en via de inkoop van dienstverlening bij anderen kunnen zij een impuls geven aan eigen regieversterkende zorg en ondersteuning. En zij kunnen versterking van het sociale netwerk bevorderen door een positief beleid ten aanzien van mantelzorgers en zelfinitiatieven.

In het voortraject van de (O)GGZ-spiegel hebben cliënten ten aanzien van eigen regie nadrukkelijk aandacht gevraagd voor de volgende onderwerpen:

- Beschikbaarheid en toegankelijkheid van een pgb
- Inzet van ervaringsdeskundigen, onder meer vanwege hun voorbeeldfunctie
- Een zorgplan dat samen met de cliënt wordt opgesteld
- Zelf (mee)beslissen over inzet reïntegratiebudget
- Faciliteren van cliëntgestuurde initiatieven

## 7. Beleidsparticipatie

Uit diverse onderzoeken blijkt dat de participatie van GGZ-cliënten in WMO-raden relatief klein is; voor (O)GGZ-cliënten is die nog kleiner. Het gevaar is reëel dat veel gemeenten hierdoor structurele inbreng vanuit deze cliëntgroepen missen bij de ontwikkeling en toetsing van hun beleid.

Gemeenten dienen zich actief in te spannen om cliëntvertegenwoordigers van GGZ en oGGZ in hun WMO-adviesraad te krijgen en te behouden.

Daarnaast geven veel cliënten aan dat zij wel graag betrokken willen worden bij beleidszaken, maar dat zij geen belangstelling hebben voor deelname aan een WMO-raad. Zij geven de voorkeur aan meer informele vormen van betrokkenheid of meer incidentele betrokkenheid, bijvoorbeeld aan de hand van een concreet thema. De gemeente kan hierop inspelen. Er zijn allerlei informele vormen van inspraak en medezeggenschap: een werkbezoek van de wethouder aan een cliënteninitiatief, een thema-avond in een psychiatriecafé, een gezamenlijk ontbijt voor cliënten en beleidsmakers, een enquête onder cliënten, enzovoort. Gemeenten kunnen positief inspelen op creatieve initiatieven van cliëntenorganisaties. Anderzijds kunnen zij outreachend werken en zelf actief op zoek gaan naar ervaringen en wensen van cliënten ten aanzien van het gemeentelijk (WMO-)beleid.

Het is belangrijk dat gemeenten beleidsparticipatie, via de WMO-adviesraad of langs informele weg, niet alleen stimuleren, maar ook faciliteren.

Ten slotte is belangrijk dat gemeenten de inbreng van cliënten serieus nemen en laten doorklinken in hun beleid. Het is voor belangenbehartigers motiverend als de gemeente zichtbaar maakt wat ze met hun inbreng heeft gedaan.

## Bijlage 4 Vragenlijst (O)GGZ-spiegel voor cliënten

### (O)GGZ-spiegel

Deze vragenlijst bestaat uit 75 vragen over de hulp en dienstverlening in uw omgeving.

#### De vragenlijst

Bij de meeste vragen kunt u een antwoord kiezen, bijvoorbeeld ja, nee, weet niet of niet van toepassing. U kiest het antwoord dat het beste bij u past. Bij elk onderwerp kunt u een toelichting geven. Sommige vragen kunt u overslaan.

De vragen gaan over zes onderwerpen: keuzemogelijkheden, toegankelijkheid, persoonlijke en actieve benadering, samenwerking, eigen keuzes maken en inspraak in het gemeentebestuur.

Bovenaan elke pagina staat een korte toelichting op het betreffende onderwerp.

De vragenlijst eindigt met enkele algemene vragen.

#### Resultaten (O)GGZ Spiegel

De resultaten van deze vragenlijst worden door uw Regionale Cliëntenorganisatie gebruikt om aanbevelingen te doen over de hulp en dienstverlening in uw omgeving. Daarom is het belangrijk dat wij weten in welke gemeente u woont.

U kunt de ontwikkelingen van de (O)GGZ Spiegel bijhouden via de website van het Landelijk Platform GGZ: [www.platformGGZ.nl](http://www.platformGGZ.nl)

#### Uw deelname is anoniem

De vragenlijst wordt verwerkt door het Landelijk Platform GGZ in samenwerking met de Regionale Cliëntenorganisaties. Zij garanderen dat uw antwoorden anoniem worden verwerkt in de rapportages.

Namens uw Regionale Cliëntenorganisatie en het Landelijk Platform GGZ, willen wij u bij voorbaat hartelijk danken voor uw medewerking!

### Voordat u begint

#### Vraag 1

##### Hoe vult u deze vragenlijst in?

- Ik ga mijn eigen ervaringen invullen >> *ga door naar vraag 2*
- Ik ben naastbetrokkene van iemand die gebruik maakt van voorzieningen, hulp of ondersteuning >> *zie toelichting*
- Ik vul de vragenlijst in namens iemand die gebruik maakt van voorzieningen, hulp of ondersteuning >> *zie toelichting*

#### Toelichting

Als u de vragenlijst invult als naastbetrokkene of namens iemand, verzoeken wij u de vragen te beantwoorden uit het perspectief van degene voor wie u de vragenlijst invult. Woonplaats, leeftijd etc. graag alle vragen beantwoorden alsof u zelf degene bent die gebruik maakt van voorzieningen, hulp of ondersteuning.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

### Algemeen

#### Vraag 2

##### In welke (deel)gemeente woont /verblijft u?

---

### Beschikbaar aanbod – Zelfstandig functioneren

Beschikbaar aanbod is de hulp en ondersteuning die in uw omgeving wordt geboden. Het gaat er om of u de mogelijkheid heeft om zelf te kiezen welke hulp het beste bij u past.

#### Vraag 3

##### **Van welke hulp en ondersteuning maakt u gebruik? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Financiële hulp (bijvoorbeeld schuldhulpverlening of bewindvoering)
- Informatie, advies en ondersteuning vanuit het WMO-loket (loket voor hulp en ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning)
- Nazorg (bijv. na opname)
- Thuisbegeleiding bij zelfstandig wonen
- Woonbegeleiding in een beschermde woonvorm
- Thuiszorg
- Dagbesteding, dagactiviteiten
- Begeleiding naar en/of bij scholing en werk
- Sociale activiteiten in dorp, buurt of wijk
- Psychiater/psycholoog/verslavingsarts
- Hulp van andere cliënten (lotgenotencontact, zelfhulp)
- Mantelzorg
- Huishoudelijke hulp
- Anders: \_\_\_\_\_

#### Vraag 4

##### **Is deze hulp voor u voldoende om zelfstandig te leven?**

- Ja
- Nee

#### Vraag 5

##### **Wat mist u nog in het aanbod van hulp en ondersteuning?**

\_\_\_\_\_ n.v.t.

#### Vraag 6

##### **Wat is er nu wel in het aanbod van hulp en ondersteuning en zou u juist NIET willen missen?**

\_\_\_\_\_ n.v.t.

### Beschikbaar aanbod – dagactiviteiten, scholing en werk

Beschikbaar aanbod is de hulp en ondersteuning die in uw omgeving wordt geboden. Het gaat er om of u de mogelijkheid heeft om zelf te kiezen welke hulp het beste bij u past.

#### Vraag 7

##### **Zijn er voor u voldoende mogelijkheden voor dagbesteding?**

(denk aan: dagbestedingsactiviteiten, scholing, vrijwilligerswerk en werk)

- Ja
- Nee
- Weet niet
- Geen behoefte

#### Vraag 8

##### **Zijn er voor u voldoende alternatieve werkplekken?**

(denk aan: beschermde werkplekken, participatiebanen)

- Ja
- Nee
- Weet niet
- Geen behoefte aan

#### Vraag 9

##### **Zijn er voor u voldoende mogelijkheden om door te kunnen stromen naar betaald werk?**

- Ja



- Nee
- Weet niet
- Geen behoefte aan

**Vraag 10**

**Wat mist u nog in het aanbod van dagbesteding, scholing, vrijwilligerswerk en werk?**

\_\_\_\_\_ n.v.t.

**Vraag 11**

**Wat is er nu wel in het aanbod van dagbesteding, scholing, vrijwilligerswerk en werk en zou u juist NIET willen missen?**

\_\_\_\_\_ n.v.t.

**Beschikbaar aanbod – leefbaarheid**

Beschikbaar aanbod is de hulp en ondersteuning die in uw omgeving wordt geboden. Het gaat er om of u de mogelijkheid heeft om zelf te kiezen welke hulp het beste bij u past.

**Vraag 12**

**Zijn er voor u voldoende mogelijkheden om deel te nemen aan sportieve, sociale of culturele activiteiten in uw omgeving?**

- Ja
- Nee
- Weet niet
- Geen behoefte aan

**Vraag 13**

**Zijn er voor u voldoende mogelijkheden om naar een vereniging, een bibliotheek, buurthuis, muziekschool, kerk of moskee te gaan?**

- Ja
- Nee
- Weet niet
- Geen behoefte aan

**Vraag 14**

**Zijn er in uw omgeving plekken waar u lotgenoten kunt ontmoeten?**

(denk aan: samen eten, maatjesprojecten, tijd voor elkaar, bakkie in de buurt, bingo/spelletjes, informatiepunt)

- Ja
- Nee
- Weet niet
- Geen behoefte aan

**Vraag 15**

**Welke sportieve, sociale of culturele activiteit(en) mist u nog?**

\_\_\_\_\_ n.v.t.

**Vraag 16**

**Welke sportieve, sociale of culturele activiteit(en) zijn er nu wel en zou u juist NIET willen missen?**

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Beschikbaar aanbod**

Beschikbaar aanbod is de hulp en ondersteuning die in uw omgeving wordt geboden. Het gaat er om of u de mogelijkheid heeft om zelf te kiezen welke hulp het beste bij u past.



**Vraag 24**

**Kunt u het gemeentelijke loket makkelijk bereiken voor ondersteuning als u vragen heeft over regelingen, aanvragen, financiën, huisvesting of activiteiten?**

(denk aan: dichtbij is, goed te bereiken met openbaar vervoer, een overzichtelijke website, een gratis telefoonnummer) ?

- Ja
- Nee
- Weet niet
- Geen behoefte aan

**Vraag 25**

**Voelt u zich serieus genomen als u bij het gemeentelijk loket om ondersteuning vraagt over regelingen etc.?**

- Ja
- Nee
- Weet niet
- Geen ervaring mee

**Vraag 26**

**Wat kan er beter aan de toegankelijkheid van het gemeentelijk loket?**

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 27**

**Waar bent u ten aanzien van de toegankelijkheid van het gemeentelijk loket tevreden over?**

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Toegankelijkheid – dagactiviteiten, scholing en werk**

Hulp en voorzieningen zijn toegankelijk als u geen drempels ervaart qua bereikbaarheid of kosten en wanneer u zich uitgenodigd en welkom voelt.

**Vraag 28**

**Weet u waar u terecht kunt voor informatie over dagbesteding, scholing en (vrijwilligers)werk?**

- Ja
- Nee
- Geen behoefte aan

**Vraag 29**

**Neemt u deel aan dagbesteding, scholing of (vrijwilligers)werk?**

- Nee, geen behoefte aan >> [ga door naar vraag 37](#)
- Nee, maar ik wil wel iets gaan doen >> [ga door naar vraag 35](#)
- Ja

**Vraag 30**

**Aan welke dagbesteding neemt u deel?**

\_\_\_\_\_

**Vraag 31**

**Vindt u de begeleiders van die activiteiten, scholing of (vrijwilligers)werk voldoende deskundig om u te ondersteunen?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Geen ervaring mee

**Vraag 32**

**Krijgt u bij deelname aan die activiteiten, scholing of werk ondersteuning van ervaringsdeskundigen?** (Ervaringsdeskundigen zijn mensen die iets soortgelijks hebben meegemaakt en u kunnen helpen vanuit hun eigen ervaringen.)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Geen ervaring mee

**Vraag 33**

**Zijn die activiteiten, uw opleiding of (vrijwilligers)werk makkelijk te bereiken?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Geen ervaring mee

**Vraag 34**

**Voelt u zich veilig en prettig bij uw activiteiten, opleiding of (vrijwilligers)werk?**

- Ja
- Dat wisselt, soms wel, soms niet
- Nee
- Weet ik niet
- Geen ervaring mee

**Vraag 35**

**Welke drempels ervaart u als het gaat om uw dagactiviteiten, opleiding of werk?**

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 36**

**Wat vindt u goed aan de toegankelijkheid van de activiteiten, opleiding of werk?**

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Toegankelijkheid – Leefbaarheid**

Hulp en voorzieningen zijn toegankelijk als u geen drempels ervaart qua bereikbaarheid of kosten en wanneer u zich uitgenodigd en welkom voelt.

**Vraag 37**

**Maakt u gebruik van sociale activiteiten bij u in de buurt?**

(denk aan bijvoorbeeld een vereniging, maatjesproject, bakkie in de buurt, bingo/spelletjes, bibliotheek, kerk of moskee et cetera)

- Ja
- Nee >> ga door naar vraag 42

**Vraag 38**

**Van welke sociale activiteiten bij u in de buurt maakt u gebruik?**

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Vereniging
- Maatjesproject
- Bakkie in de buurt
- Bingo/spelletjes
- Bibliotheek
- Kerk of moskee
- Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

**Vraag 39****Kunt u makkelijk deelnemen aan die activiteiten?**

(denk aan: dichtbij is goed te bereiken met openbaar vervoer, een overzichtelijke website, een gratis telefoonnummer, goede openingstijden, kost weinig geld)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**Vraag 40****Krijgt u bij deelname aan die activiteiten ondersteuning van ervaringsdeskundigen?**

(Ervaringsdeskundigen zijn mensen die iets soortgelijks hebben meegemaakt en u kunnen helpen vanuit hun eigen ervaringen)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Geen behoefte aan

**Vraag 41****Voelt u zich veilig en prettig bij de sociale activiteiten die u doet?**

- Ja
- Dat wisselt, soms wel, soms niet
- Nee

**Vraag 42****Voelt u zich prettig en welkom in de buurt/omgeving waar u woont?**

- Ja
- Dat wisselt, soms wel, soms niet
- Nee

**Vraag 43****Welke drempels ervaart u bij de sociale activiteiten in uw buurt?**

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 44****Welke activiteiten vindt u juist heel toegankelijk?**

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 45**

Welk rapportcijfer geeft u voor de toegankelijkheid van de hulp en dienstverlening in uw omgeving?

- |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ruimte voor toelichting: \_\_\_\_\_

**Outreaching werken**

Outreaching werken is wanneer de gemeente of een andere instantie u persoonlijk benadert, bezoekt of contact opneemt.

**Vraag 46****Heeft iemand van de gemeente of een andere instantie wel eens persoonlijk contact met u gezocht, om u te vertellen welke hulp en ondersteuning er wordt geboden in uw omgeving?**

(denk aan: mogelijkheden voor financiële toeslagen, kortingspas, voedselbank, sociale activiteiten, ondersteuning bij zelfstandig wonen)?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Niet van toepassing

**Vraag 47**

**Indien u wel eens uit een kliniek, de opvang of detentie bent gekomen, kreeg u toen hulp aangeboden bij het aanvragen van een uitkering?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Niet van toepassing

**Vraag 48**

**Wordt u persoonlijk benaderd wanneer u niet reageert op afspraken, brieven of uitnodigingen van instanties waarmee u te maken heeft?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Niet van toepassing

**Vraag 49**

**Zo ja, hoe gebeurt dat? (meerdere antwoorden mogelijk):**

- Telefonisch
- Via e-mail
- Huisbezoek
- Anders, namelijk.....

**Bent u tevreden over de manier waarop u bent benaderd?**

\_\_\_\_\_

**Vraag 50**

**Bent u wel eens benaderd door een ervaringsdeskundige om te vragen aan welke hulp of ondersteuning u behoefte heeft? (Ervaringsdeskundigen zijn mensen die iets soortgelijks hebben meegemaakt en u kunnen helpen vanuit hun eigen ervaringen.)**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Geen behoefte aan

**Vraag 51**

**Bent u wel eens benaderd door iemand van een instantie om u persoonlijk uit te nodigen voor sociale activiteiten in uw buurt?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Geen behoefte aan

**Vraag 52**

**Wat kan er beter aan de manier waarop u benaderd wordt voor (eventuele) hulp en ondersteuning?**

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 53**

**Welke goede ervaringen heeft u met een persoonlijke en actieve benadering?**

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 54**

**Welk rapportcijfer geeft u voor de persoonlijke, actieve manier waarop u benaderd wordt voor hulp of ondersteuning?**

- |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ruimte voor toelichting op het rapportcijfer: \_\_\_\_\_

## Integraal werken

Integraal werken betekent dat medewerkers uit verschillende organisaties hun hulp en ondersteuning zo veel mogelijk op elkaar afstemmen. Ze werken goed samen zodat het totaal van de hulp en ondersteuning goed aansluit op uw wensen.

### Vraag 55

**Krijgt u ondersteuning van verschillende instanties?**

- Ja, ik krijg ondersteuning van verschillende instanties
- Weet niet
- Nee, ik krijg ondersteuning van één instantie >> ga door naar vraag 64

### Vraag 56

**Als u ondersteuning krijgt van verschillende instanties, is er dan één aanspreekpunt waar u terecht kunt met vragen of problemen?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

### Vraag 57

**Als u ondersteuning krijgt van verschillende instanties dragen begeleiders belangrijke informatie over uw situatie aan elkaar over?**

(denk aan: dat u niet steeds hetzelfde verhaal hoeft te vertellen)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

### Vraag 58

**Als u ondersteuning krijgt van verschillende instanties, vindt u dat de ondersteuning die ze geven voldoende op elkaar aansluit?**

(U heeft het gevoel dat de ene hulpverlener de ander aanvult, de hulpverleners vallen niet in herhaling, er vallen geen gaten in de begeleiding en er gebeuren geen dingen dubbelop)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

### Vraag 59

**Als u ondersteuning krijgt van verschillende instanties, is er dan een goede overdracht van de ene naar de andere begeleider of hulpverlener?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

### Vraag 60

**Mag u met behoud van uitkering deeltijd werken of scholing volgen?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Niet van toepassing

### Vraag 61

**Wat kan er beter aan de manier waarop de gemeente en andere instanties waar u ondersteuning van krijgt met elkaar samenwerken?**

\_\_\_\_\_  n.v.t.

### Vraag 62

**Wat vindt u goed aan de manier waarop er wordt samengewerkt?**

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 63**

**Welk rapportcijfer geeft u voor de samenwerking tussen de gemeente en andere instanties waarmee u te maken heeft?**

- 1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

Ruimte voor toelichting op het rapportcijfer: \_\_\_\_\_

**Eigen regie**

Eigen regie betekent dat u zelf kunt kiezen en beslissen over wat het beste bij u past. Soms kunt u bij het maken van die keuzes hulp nodig hebben

**Vraag 64**

**Vindt u dat u iets te kiezen heeft in de hulp en activiteiten die u krijgt aangeboden?**

(denk aan: welke hulp u krijgt en wie de hulp geeft)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Geen behoefte aan

**Vraag 65**

**Kunt u zelf bepalen wat u belangrijk vindt in de begeleiding?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Voor mij niet van toepassing

**Vraag 66**

**Heeft u overzicht over de verschillende soorten hulp en ondersteuning die u krijgt?**

(denk aan: de verschillende soorten hulpverlening, trajecten, regelingen, etc.)

- Ja
- Nee
- Ik heb geen verschillende soorten hulp

**Vraag 67**

**Zijn er mensen uit uw netwerk, zoals familieleden en burens, die u kunnen helpen bij de dagelijkse dingen?** (zoals het huishouden, de administratie, zorg voor de kinderen)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Geen behoefte aan

**Vraag 68**

**Kunt u hulp en steun krijgen van ervaringsdeskundigen die met u meedenken over keuzes en beslissingen.**

(Ervaringsdeskundigen zijn mensen die iets soortgelijks hebben meegemaakt en u kunnen helpen vanuit hun eigen ervaring)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Geen behoefte aan

**Vraag 69**

**Sluit uw traject voor dagbesteding, werk of scholing aan bij uw wensen voor de toekomst?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Ik doe geen dagbesteding, (vrijwilligers)werk of scholing



**Vraag 70****Is er samen met u een plan opgesteld?**

(denk aan een plan met betrekking tot werk, scholing, dagbesteding, sociale contacten en de begeleiding daarbij)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Geen behoefte aan

**Vraag 71****Kunt u meebeslissen over de inzet van uw eigen re-integratiebudget?**

(Een persoonsgebonden re-integratiebudget (PRB) of Individuele Reïntegratie Overeenkomst (IRO) is een geldbedrag of andere vorm van ondersteuning waarmee mensen zelf hun terugkeer naar de arbeidsmarkt (re-integratie) kunnen organiseren en financieren.)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Voor mij niet van toepassing

**Vraag 72****Ontvangt u een persoonsgebonden budget (PGB) of participatiebudget?**

(Het persoonsgebonden budget (PGB) is een geldbedrag of andere vorm van ondersteuning waarmee u zelf de verzorging, verpleging en begeleiding kunt inkopen die u nodig heeft.)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Geen behoefte aan

**Indien Ja, voor welke hulp ontvangt u een PGB / participatiebudget**

\_\_\_\_\_

**Vraag 73****Kunt u deelnemen aan projecten die door en voor lotgenoten worden georganiseerd?**

(denk aan: zelfhulpgroepen, cliënteninitiatieven en cursussen voor en door lotgenoten)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Geen behoefte aan

**Vraag 74**

**Wat zou u nodig hebben om beter uw eigen keuzes te kunnen maken? Om zelf te beslissen welke hulp en ondersteuning bij u past?**

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 75**

**Wat gaat er goed bij het voeren van uw eigen regie en de hulp die u daarbij krijgt?**

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 76**

**Welk rapportcijfer geeft u voor de manier waarop u zelf kunt beslissen over de hulp of ondersteuning die u ontvangt?**

- |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ruimte voor toelichting op het rapportcijfer: \_\_\_\_\_

## Beleidsbeïnvloeding

Invloed uitoefenen op (O)GGZ beleid van uw gemeente

### Vraag 77

Bent u actief als belangenbehartiger voor (O)GGZ cliënten, bijvoorbeeld als lid van een cliëntenorganisatie, cliëntenraad of WMO-raad?

- Ja
- Nee

>> ga door naar vraag 84

### Vraag 78

Vindt u dat de gemeente u voldoende betreft bij het beleid?

- Ja
- Nee
- Weet niet

### Vraag 79

Vindt u dat u voldoende gehoord en serieus genomen wordt door de gemeente?

- Ja
- Nee
- Weet niet

### Vraag 80

Kunt u voorbeelden noemen waaruit blijkt dat de gemeente iets met uw inbreng heeft gedaan?

- Ja, namelijk
- Nee, omdat

Licht uw antwoord toe (Ja, namelijk of Nee omdat...)

\_\_\_\_\_

### Vraag 81

Wat kan er beter aan de manier waarop cliënten(vertegenwoordigers) worden betrokken bij het gemeentebeleid?

\_\_\_\_\_  n.v.t.

### Vraag 82

Wat gaat er goed aan de manier waarop cliënten(vertegenwoordigers) worden betrokken bij het gemeentebeleid?

\_\_\_\_\_  n.v.t.

### Vraag 83

Welk rapportcijfer geeft u de gemeente voor de manier waarop zij (O)GGZ cliënten betreft bij het maken van (O)GGZ beleid?

- |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ruimte voor toelichting op het rapportcijfer: \_\_\_\_\_

## Tot slot

Wij vragen u tot slot vriendelijk om de volgende gegevens in te vullen.

Als u de vragenlijst namens iemand anders invult, vul dan de gegevens die persoon in.

**Vraag 84****Van welke soort hulp of ondersteuning maakt u gebruik?**

- Ik maak gebruik van de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ, gezondheidszorg voor psychische en psychiatrische problemen)
- Ik maak gebruik van de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ, maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, verslavingszorg, opvang zwerfjongeren, welzijnsinstelling, maatschappelijk werk, schuldhulpverlening, et cetera)
- Ik maak gebruik van Geestelijke Gezondheidszorg EN Openbare Geestelijke Gezondheidszorg

**Vraag 85****Bent u man of vrouw?**

- Man
- Vrouw

**Vraag 86****Wat is uw leeftijd?**

---

**Geïnformeerd blijven**

Hartelijk dank voor uw deelname!

De resultaten van het onderzoek worden bekend gemaakt in de eerste maanden van 2011. Wilt u de (O)GGZ Spiegel blijven volgen? Bezoek dan eens de website van het Landelijk Platform GGZ.

## Bijlage 5 Vragenlijst (O)GGZ-spiegel voor gemeenten en regionale cliëntenorganisaties

### (O)GGZ-spiegel voor gemeenten en regionale cliëntenorganisaties

In deze vragenlijst toetsen we de inhoud en de effecten van het gemeentelijk beleid voor de doelgroepen GGZ en (O)GGZ. Voor het beantwoorden van de vragen is het echter niet relevant of dit beleid ook (O)GGZ-specifiek geformuleerd is of dat bijvoorbeeld sprake is van een integraal beleid voor kwetsbare burgers. Het is ook niet relevant of het beleid binnen uw gemeente tot stand is gekomen of (deels) regionaal, bijvoorbeeld onder regie van een centrumgemeente. Het gaat om de inhoud van het beleid en de resultaten voor burgers met een GGZ- of (O)GGZ-achtergrond in uw gemeente. Vragen over voorzieningen kunt u ook beantwoorden als de betreffende voorziening zich in een naburige gemeente bevindt, maar uw gemeente er wel beleidsmatig bij betrokken is. Als u iets wilt toelichten over deze of andere zaken, kunt u daarvoor de open vragen gebruiken. De vragenlijst bevat in totaal 76 vragen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten.

#### Algemeen

##### Vraag 1

**Over welke gemeente gaat het? (Als u in een nieuwe fusiegemeente werkzaam bent, staat uw gemeente misschien nog niet in de lijst. Kies dan voor de oude gemeentenaam.)**

- [Keuzelijst uit gemeenten]

##### Vraag 2

**Namens welke organisatie vult u deze vragenlijst in:**

- Cliëntenorganisatie (RCO, WMO-raad, zorgbelang)  
 (Deel)Gemeente  
 Anders: \_\_\_\_\_

##### Vraag 3

**Welke nota's en beleidsstukken zijn in deze gemeente relevant voor de (O)GGZ doelgroep? U kunt hierbij denken aan WMO nota, nota volksgezondheid, vrijwilligersbeleid, participatie/dagbesteding/werk nota, plan in het kader van voorkomen van isolement/ eenzaamheid, huisvestingsnota of woonvisie.**

\_\_\_\_\_

##### Vraag 4

**Heeft deze gemeente specifiek beleid geformuleerd voor de (o)GGZ doelgroep?**

- Nee, de (O)GGZ doelgroep maakt onderdeel uit van het algemene, integrale beleid  
 Ja, voor de (O)GGZ doelgroep is specifiek beleid geformuleerd

**Ruimte voor toelichting voor vraag 1 t/m 4**

\_\_\_\_\_

#### Beschikbaar aanbod

Beschikbaar aanbod is de hulp en steun die wordt geboden of gefaciliteerd op verschillende gebieden.

**Vraag 5**

**Welke hulp/ondersteuning is in de gemeente aanwezig voor (O)GGZ cliënten om zelfstandig te kunnen functioneren? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- financiële hulp
- informatie, advies en ondersteuning vanuit het WMO-loket
- nazorg (bijv. na opname)
- thuisbegeleiding bij zelfstandig wonen
- woonbegeleiding in een beschermde woonvorm
- dagbesteding, dagactiviteiten
- begeleiding naar scholing en werk
- sociale activiteiten in dorp, buurt of wijk
- Anders: \_\_\_\_\_

**Vraag 6**

**Is er voldoende van dit aanbod beschikbaar om aan de vraag van (O)GGZ cliënten te voldoen?**

- ja
- nee
- weet niet
- niet van toepassing

**Vraag 7**

**Is dit aanbod voldoende divers om zorg op maat aan (O)GGZ cliënten te kunnen bieden?**

- ja
- nee
- weet niet
- niet van toepassing

**Vraag 8**

**Welke hulp en ondersteuning voor (O)GGZ cliënten wordt nog gemist?**

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 9**

**Wat zijn sterke punten in het beschikbaar aanbod?**

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 10**

**Zijn er voor (O)GGZ-clieñten in uw gemeente voldoende soorten mogelijkheden voor dagbesteding, scholing en werk (denk aan verschillende branches, niveaus, van beschermd tot open, en van accent op inloop tot accent op ontwikkeling en stap naar werk)?**

- Ja
- Nee
- Weet niet

Zo nee, wat wordt er voor (o)GGZ cliënten gemist?: \_\_\_\_\_

**Vraag 11**

**Zijn er voor (o)GGZ-clieñten in uw gemeente voldoende alternatieve werkplekken zoals beschermde werkplekken, participatiebanen, etc.)?**

- Ja
- Nee
- Weet niet

Zo nee, wat wordt er voor (O)GGZ cliënten gemist?: \_\_\_\_\_

**Vraag 12**

**Zijn er voor (O)GGZ-cliënten in uw gemeente voldoende: mogelijkheden om te kunnen doorstromen van dagactiviteiten en vrijwilligerswerk naar betaald werk?**

- Ja
- Nee
- Weet niet

Zo nee, wat wordt er voor (O)GGZ cliënten gemist?: \_\_\_\_\_

**Vraag 13**

**Is in het gemeentelijk beleid gericht op maatschappelijke participatie en leefbaarheid in de wijk specifiek aandacht voor de (O)GGZ doelgroep?**

- ja
- nee
- weet niet

**Vraag 14**

**Investeert de gemeente in gemeenschappelijk sportieve, sociale of culturele activiteiten voor (O)GGZ cliënten en buurtbewoners?**

- ja
- nee
- weet niet

**Vraag 15**

**Stimuleert de gemeente organisaties en publieke instellingen zoals bibliotheken, buurthuizen, muziekscholen, kerken en moskeen, een aanbod te hebben voor (O)GGZ cliënten en zich voor deze groep open te stellen?**

- ja
- nee
- weet niet

**Vraag 16**

**Zijn er voldoende plekken en projecten voor en door lotgenoten waar ze elkaar kunnen ontmoeten (samen eten, maatjesprojecten, tijd voor elkaar, bakkie in de buurt, bingo/spelletjes, informatiepunt, etc.)**

- ja
- nee
- weet niet

**Vraag 17**

**Wat mist u nog in het aanbod voor sportieve, sociale of culturele activiteiten voor de (O)GGZ doelgroep?**

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 18**

**Wat is er nu wel en zou u zeker niet willen missen?**

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 19**

**Welk rapportcijfer geeft u aan de gemeente voor het AANBOD van de hulp- en dienstverlening aan de (O)GGZ doelgroep?**

- |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ruimte voor toelichting: \_\_\_\_\_

**Vanaf 2009 gelden strengere toelatingseisen voor begeleiding uit de AWBZ**

**Vraag 20**

Is er in uw gemeente voldoende hulp beschikbaar voor cliënten die hun indicatie voor AWBZ-begeleiding (gedeeltelijk) hebben verloren? (andere ondersteunende en activerende begeleidingsvoorzieningen vanuit de WMO, ondersteuning uit iemands eigen omgeving zoals mantelzorg en respijtzorg)

- ja
- nee
- weet niet

**Vraag 21**

Heeft de gemeente deze cliënten actief benaderd?

- Ja
- Nee
- Weet niet
- n.v.t.

**Vraag 22**

Heeft de gemeente deze cliënten actief benaderd met een alternatief aanbod of andere maatregelen genomen?

- Ja
- Nee
- Weet niet

**Vraag 23**

Welke hulp wordt er gemist voor (o)GGZ cliënten?

---

**Vraag 24**

Hieronder kunt u uw antwoorden toelichten op de vragen over de strengere regels die sinds 2009 gelden voor uit de AWBZ.

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 25**

Investeert de gemeente in de bekendheid van loketten, informatiepunten en begeleiders waar cliënten ondersteuning kunnen vragen?

- Ja
- Nee
- Weet niet

**Vraag 26**

Investeert de gemeente in het makkelijk kunnen bereiken van het gemeentelijk loket? (bijvoorbeeld omdat het dichtbij is, goed te bereiken is met het openbaar vervoer, een overzichtelijke website heeft, en gratis telefoonnummer heeft)

- Ja
- Nee
- Weet niet

**Vraag 27**

Investeert de gemeente in kennis en attitude van loketmedewerkers om (o)GGZ doelgroep goed te kunnen helpen?

- Ja
- Nee
- Weet niet

**Vraag 28**

Investeert de gemeente in een veilige en prettige omgeving bij het WMO-loket of andere diensten van de gemeente?

- Ja
- Nee

- Weet niet

**Vraag 29**

Hieronder kunt u uw antwoorden op bovenstaande vier vragen toelichten

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Toegankelijkheid hulp**

Hulp is toegankelijk als de cliënt geen drempels ervaart qua bereikbaarheid en kosten, dat de cliënt zich uitgenodigd en welkom voelt en dat de hulp laagdrempelig is.

**Vraag 30**

Is er voor (o)GGZ cliënten in de gemeente een loket waar zij terecht kunnen voor informatie over dagbesteding, scholing of (vrijwilligers)werk?

- Ja  
 Nee  
 Weet niet

**Vraag 31**

Investeert de gemeente in de inzet van ervaringsdeskundigen bij het bieden van hulp en ondersteuning aan (o)GGZ cliënten of bij deelname aan sociale activiteiten in de wijk?

- Ja  
 Nee  
 Weet niet

**Vraag 32**

Investeert de gemeente in het wegnemen van drempels om het voor (o)GGZ cliënten mogelijk te maken om aan (wijk)activiteiten en activeringprojecten deel te nemen? (denk aan de kosten om deel te nemen, passende openingstijden, centrale ligging, makkelijk te bereiken met het openbaar vervoer, mogelijkheden voor alternatieve vervoersmiddelen)?

- Ja  
 Nee  
 Weet niet

**Vraag 33**

Onderneemt of ondersteunt de gemeente activiteiten die bijdragen aan de acceptatie van de (O)GGZ doelgroep en het wegnemen van vooroordelen?

- Ja  
 Nee  
 Weet niet

**Vraag 34**

Ruimte voor toelichting voor uw antwoorden op bovenstaande vragen

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 35**

Welk rapportcijfer geeft u aan de gemeente voor de toegankelijkheid van de hulp en dienstverlening voor de (O)GGZ doelgroep?

- |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ruimte voor toelichting op het rapportcijfer: \_\_\_\_\_

**Outreachend werken**

Outreachend werken is actief contact zoeken naar mensen en erop af gaan.



**Vraag 36**

**Benadert de gemeente (O)GGZ cliënten actief en persoonlijk om na te gaan waar zij behoefte aan hebben en hen te informeren over welke mogelijkheden er binnen de gemeente zijn? (bijv. mogelijkheden voor financiële toeslagen, kortingspas, voedselbank, sociale activiteiten)**

- Ja
- Nee
- Weet niet

**Vraag 37**

**Krijgen cliënten hulp bij het aanvragen van een uitkering na het verlaten van een kliniek, opvang of detentie?**

- Ja
- Nee
- Weet niet

**Vraag 38**

**Ruimte voor toelichting voor uw antwoorden op bovenstaande twee vragen**

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 39**

**Benadert de gemeente (O)GGZ cliënten persoonlijk wanneer zij niet reageren op uitnodigingen, niet op een afspraak aanwezig zijn of tijdelijk uitvallen wegens ziekte?**

- Ja
- Nee
- Weet niet
- n.v.t.

**Vraag 40**

**Zo ja, gebeurt dat (meerdere antwoorden mogelijk):**

- telefonisch
- via e-mail
- huisbezoek
- Anders: \_\_\_\_\_

Ruimte voor toelichting: \_\_\_\_\_

**Vraag 41**

**Investeert de gemeente in doelgroepambassadeurs of ervaringsdeskundigen om in contact te komen met (O)GGZ cliënten?**

- Ja
- Nee
- Weet niet

**Vraag 42**

**Investeert de gemeente in kwartiermakers in de wijk die bijdragen aan de toegankelijkheid van voorzieningen in de wijk en zorgen voor ontmoetingen tussen verschillende wijkbewoners en de (O)GGZ doelgroep?**

- Ja
- Nee
- Weet niet

**Vraag 43**

**Zorgt de gemeente ervoor dat cliënten actief worden benaderd en uitgenodigd voor activiteiten in dorp, wijk of buurt? (bijv. via huisbezoek en met de mogelijkheid om met ondersteuning van een vrijwilliger of ervaringsdeskundige deel te nemen)**

- Ja
- Nee
- Weet niet

**Vraag 44**

Ruimte voor toelichting voor uw antwoorden op bovenstaande drie vragen.

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 45**

Welk rapportcijfer geeft u aan de gemeente voor het outreached werken richting de (O)GGZ doelgroep?

- 1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

Ruimte voor toelichting op het rapportcijfer: \_\_\_\_\_

**Integraal werken**

Integraal werken is een manier van werken waarbij professionals uit verschillende sectoren en of organisaties hun activiteiten zo veel mogelijk op elkaar afstemmen zodat er een samenhangend aanbod rond de cliënt is.

**Vraag 46**

Voert de gemeente in een actieve regierol om de hulp- en dienstverlening voor de (O)GGZ doelgroep op elkaar af te stemmen en ketens te vormen?

- Ja  
 Nee  
 Weet niet

**Vraag 47**

Investeert de gemeente in samenwerking tussen formele en informele zorg (mantelzorg, vrijwilligers), zodat (O)GGZ cliënten zoveel mogelijk zelfstandig kunnen (blijven) functioneren?

- Ja  
 Nee  
 Weet niet

**Vraag 48**

Werkt de gemeente aan een sluitende aanpak tussen gemeentelijke, maatschappelijke en uitkeringsinstanties t.b.v. individuele (O)GGZ cliënten?

- Ja  
 Nee  
 Weet niet

**Vraag 49**

Ruimte voor toelichting voor uw antwoorden op bovenstaande vragen

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 50**

Stimuleert de gemeente het hebben van één aanspreekpunt voor (O)GGZ cliënten die hulp en begeleiding krijgen van verschillende instanties?

- Ja  
 Nee  
 Weet niet

**Vraag 51**

Kunnen cliënten met behoud van uitkering deeltijd werken of scholing volgen?

- Ja  
 Nee  
 Weet niet  
 n.v.t.

**Vraag 52**

Ruimte voor toelichting voor uw antwoorden op bovenstaande vragen

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 53**

**Investeert de gemeente in verbindingen tussen bewoners met een (O)GGZ achtergrond en voorzieningen op wijk- en buurtniveau?**

- Ja
- Nee
- Weet niet

**Vraag 54**

**Stimuleert de gemeente instanties om in het ondersteuningsaanbod aan (O)GGZ cliënten ook buurtactiviteiten, zelfhulpgroepen, mantelzorgers en vrijwilligers te betrekken?**

- Ja
- Nee
- Weet niet

**Vraag 55**

**Investeert de gemeente in samenwerking tussen dagactiviteitencentra en welzijnsorganisaties bij buurtactiviteiten?**

- Ja
- Nee
- Weet niet
- n.v.t.

**Vraag 56**

Ruimte voor toelichting voor uw antwoorden op bovenstaande vragen

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 57**

**Welk rapportcijfer geeft u aan de gemeente voor het stimuleren van integraal werken richting de (O)GGZ doelgroep?**

- |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ruimte voor toelichting op het rapportcijfer: \_\_\_\_\_

**Eigen regie**

Regie hebben over je eigen leven is dat de cliënt zelf kan kiezen en beslissen wat het beste bij diegene past. Soms heeft iemand ondersteuning nodig bij het maken van die keuzes.

**Vraag 58**

**Zijn medewerkers van het gemeentelijk loket gericht op het vergroten van keuzevrijheid voor (O)GGZ cliënten? (zij bieden cliënten bijvoorbeeld meerdere activiteiten of ondersteuningsmogelijkheden waaruit zij kunnen kiezen wat het beste bij hun past)**

- Ja
- Nee
- Weet niet

**Vraag 59**

**Stimuleert de gemeente de inzet van ervaringsdeskundigen om (o)GGZ cliënten te ondersteunen bij het maken van keuzes? (bijvoorbeeld via een GGZ-steunpunt of MEE-organisatie)**

- Ja
- Nee
- Weet niet

**Vraag 60**

Ruimte voor toelichting voor uw antwoorden op bovenstaande twee vragen

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 61**

**Kunnen (O)GGZ cliënten zelf beslissen over het inzetten van hun eigen re-integratiebudget?**

- Ja
- Nee
- Weet niet

**Vraag 62**

**Zorgt de gemeente ervoor dat er samen een cliënt een plan wordt opgesteld dat aansluit bij zijn of haar interesses en mogelijkheden?**

- Ja
- Nee
- Weet niet

Ruimte voor toelichting: \_\_\_\_\_

**Vraag 63**

**Geeft de gemeente aan cliënten een goed overzicht over de verschillende vormen van ondersteuning die zij van of via de gemeente krijgen?**

- Ja
- Nee
- Weet niet

Ruimte voor toelichting: \_\_\_\_\_

**Vraag 64**

Ruimte voor toelichting voor uw antwoorden op bovenstaande drie vragen

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 65**

**Stelt de gemeente een persoonsgebonden participatiebudget beschikbaar aan (O)GGZ cliënten?**

- Ja
- Nee
- Weet niet

**Vraag 66**

**Investeert de gemeente in projecten voor en door cliënten?**

- Ja
- Nee
- Weet niet

**Vraag 67**

**Investeert de gemeente in het versterken en betrekken van het sociale netwerk van (O)GGZ cliënten bij de dagelijkse dingen? (denk aan: het huishouden, de administratie, zorg voor de kinderen)**

- Ja
- Nee
- Weet niet

**Vraag 68**

Ruimte voor toelichting voor uw antwoorden op bovenstaande drie vragen.

\_\_\_\_\_  n.v.t.

**Vraag 69**

Welk rapportcijfer geeft u de gemeente voor de mate waarop (O)GGZ cliënten worden betrokken bij het vormgeven van het beleid?

- 1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

Ruimte voor toelichting op het rapportcijfer: \_\_\_\_\_

**Beleidsbeïnvloeding**

Invloed uitoefenen op (o)GGZ beleid van gemeente

**Vraag 70**

Welke vertegenwoordiging is aanwezig in de WMO-adviesraad? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Geen, deze gemeente heeft geen WMO-adviesraad  
 Cliëntvertegenwoordiger GGZ  
 Cliëntvertegenwoordiger (O)GGZ  
 Cliëntvertegenwoordiger GGZ en/of (O)GGZ voor een beperkt aantal prestatievelden  
 Vertegenwoordiging GGZ en/of (O)GGZ via zorgaanbieder  
 Lid van WMO-raad met GGZ en/of (O)GGZ als aandachtsgebied, zonder binding met deze doelgroep  
 Geen vertegenwoordiging voor GGZ en (O)GGZ  
 Anders: \_\_\_\_\_

**Vraag 71**

Investeert de gemeente in deelname van de (O)GGZ doelgroep aan de WMO-adviesraad?

- Ja  
 Nee  
 Weet niet  
 Voor ons niet van toepassing, deze gemeente heeft geen WMO-adviesraad

Zo ja, waaruit blijkt dat?: \_\_\_\_\_

**Vraag 72**

Faciliteert u regionaal overleg van GGZ-vertegenwoordigers in de WMO-raad?

- Ja  
 Nee  
 Weet niet  
 Voor ons niet van toepassing, deze gemeente heeft geen WMO-adviesraad

**Vraag 73**

Investeert de gemeente in informele manieren om in contact te komen met de (O)GGZ doelgroep voor input in beleid? (denk aan kapstokoverleg, enquête, huisbezoek)

- Ja  
 Nee  
 Weet niet

Zo ja, hoe dan?: \_\_\_\_\_

**Vraag 74**

Leidt de inbreng van (O)GGZ cliënten daadwerkelijk tot veranderingen in het beleid?

- Ja  
 Nee

Licht uw antwoord toe en geef zo mogelijk voorbeelden:

\_\_\_\_\_

**Vraag 75**

**Welk rapportcijfer geeft u de gemeente voor de mate waarop (O)GGZ cliënten worden betrokken bij het vormgeven van het beleid?**

- |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ruimte voor toelichting op het rapportcijfer: \_\_\_\_\_

**Geïnformeerd blijven**

Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit onderzoek.

Wilt u op de hoogte gehouden worden over de uitkomsten van de kwaliteitstoets? Vul dan hieronder uw e-mailadres in. (NB: De regionale cliëntenorganisaties zullen contact opnemen met de gemeente voor bespreking van de gemeentelijke rapportage)

**Vraag 76**

**E-mailadres:**

\_\_\_\_\_