



FACTSHEET 05-03-2012

Landelijke Rapportage (O)ggz-spiegel

In het project (O)ggz-spiegel hebben het Landelijk Platform GGz, Vereniging Geestdrift en regionale cliëntenorganisaties (RCO's) onderzoek gedaan naar ervaringen van de cliëntgroepen ggz en oggz met het beleid van hun gemeenten. De resultaten dienen om de dialoog tussen gemeenten en cliëntvertegenwoordigers over het gewenste beleid te stimuleren en te versterken.

Onderzoek vanuit cliëntenperspectief

Het onderzoeksinstrument voor de (O)ggz-spiegel is ontwikkeld door Movisie in nauwe samenspraak met cliënten en cliëntorganisaties. Het instrument bevat twee vragenlijsten: één voor cliënten en één voor gemeenten. Het kwaliteitskader dat de basis vormt voor het instrument is opgebouwd vanuit:

- Zes kwaliteitsgebieden:
 1. Beschikbaarheid aanbod
 2. toegankelijkheid aanbod
 3. outreachend werken
 4. integraal werken
 5. eigen regie
 6. beleidsparticipatie.
- Drie leefgebieden:
 - A. zelfstandig functioneren
 - B. dagbesteding, activering, werk
 - C. leefbaarheid.

Kerngegevens

De (O)ggz-spiegel is uitgevoerd in 23 regio's bij in totaal 229 gemeenten (inclusief vier stadsdelen in Amsterdam). 2548 cliënten en 97 gemeenten hebben een vragenlijst ingevuld. De verdeling van cliënt-respondenten onder grote en kleine gemeenten is vrij evenwichtig:

- 1226 respondenten uit kleine gemeenten
- 1066 respondenten uit 23 grote gemeenten (G32)
- 256 respondenten uit Amsterdam en Den Haag (de andere gemeenten van de G4 hebben niet deelgenomen)

- 64% van de respondenten is cliënt van de ggz
- 22% van de oggz
- 13% van ggz én oggz.

Vormen van zorg en ondersteuning

De cliënt-respondenten maken gebruik van vele vormen van zorg en ondersteuning. Uit tabel 1 blijkt dat vooral specialistische zorg (psychiater, psycholoog, verslavingsarts) dagbesteding en financiële hulp hoog scoren.

Tabel 1: Van welke hulp en ondersteuning maakt u gebruik?

	Aantal cliënten in percentages
Financiële hulp	29
Informatie, advies en ondersteuning vanuit Wmo-loket	15
Thuisbegeleiding bij zelfstandig wonen	24
Woonbegeleiding in beschermde woonvorm	16
Dagbesteding, dagactiviteiten	43
Begeleiding naar scholing/werk	13
Thuiszorg	24
Psychiater/psycholoog/verslavingsarts	46
Hulp van andere cliënten (lotgenotencontact, zelfhulp)	14
Mantelzorg	14
Huishoudelijke hulp	16

Resultaten

Cliënten geven gemeenten gemiddeld een zeer krappe voldoende: 5,8.

Gemeenten zelf oordelen over hun beleid iets positiever: gemiddeld een 6,5.

Belangrijkste verbeterpunten zijn outreachend werken en beleidsparticipatie.

	Cliënten	Gemeenten
Voldoende en divers aanbod	6,3	6,6
Toegankelijkheid	6,2	6,7
Outreachend werken	5,3	6,1
Integraal werken	5,6	6,8
Eigen regie	6,2	6,4
Beleidsparticipatie	5,2	6,4
Gemiddeld	5,8	6,5

Tabel 2: Gemiddelde rapportcijfers berekend vanuit vragenlijsten ingevuld door cliënten en door gemeenten.

Conclusies en aanbevelingen

Leefbaarheid

Mensen uit de ggz en oggz voelen zich niet altijd thuis in hun eigen buurt of wijk. De meerderheid maakt ook geen gebruik van sociale activiteiten in de buurt. Eigen beperkingen spelen een rol, zoals angst of problemen met het leggen van sociale contacten. Daarnaast ervaren cliënten vooroordelen bij anderen; er is weinig ruimte voor afwijkend gedrag.

- Kwartiermaken werkt! Dit zijn georganiseerde ontmoetingen tussen verschillende groepen burgers.
- Meer gastvrijheid bij algemene voorzieningen zoals buurthuizen of sportverenigingen is gewenst.

Dagbesteding, activering en werk

Een belangrijk deel van de cliënten ggz en oggz wil graag (aangepast) werk, maar krijgt het niet. Veel cliënten zijn aangewezen op dagbesteding. Er zijn onvoldoende alternatieve werkplekken en onvoldoende mogelijkheden voor doorstroming naar betaald werk.

- De doelgroep is zeer divers. Er is een brede range aan voorzieningen voor dagbesteding en werk gewenst.
- Ook de gemeente is gebaat bij een betere benutting van het arbeidspotentieel onder cliënten ggz en oggz.

Zelfstandig functioneren

Veel cliënten geven aan dat individuele begeleiding en dagbesteding van cruciaal belang zijn voor hun zelfredzaamheid en verbinding met de samenleving. In de huidige situatie missen zij vooral praktische hulp bij financiële en administratieve zaken en hulp bij zingeving. Cliënten missen daarnaast vaak adequate hulp na een periode van opname.

- Continuïteit en kwaliteit zijn in de transitie begeleiding van groot belang. Van daaruit kan ruimte ontstaan voor vernieuwing en alternatieve vormen van hulp.
- Na een periode van opname dient een cliënt direct aansluitend goede, ambulante hulp te krijgen.

Beschikbaarheid en toegankelijkheid aanbod

Een groot deel van de (o)ggz-doelgroep heeft een laag inkomen. Cliënten vrezen dat door bezuinigingen de beschikbaarheid van dagbesteding zal afnemen of dat dagbesteding onbetaalbaar wordt. Financiële problemen vormen ook een drempel om gebruik te maken van scholingsmogelijkheden, sportieve of recreatieve voorzieningen.

De meeste cliënten weten de weg naar het gemeentelijk loket goed te vinden, maar zij hebben er niet altijd goede ervaringen. Vaak missen zij bij het loket persoonlijke aandacht, acceptatie en kennis van de (o)ggz.

- Participatie wordt bevorderd door financiële drempels te vermijden.
- Het is zinvol te investeren in toegankelijkheid van het WMO-loket; dit kan bijvoorbeeld door training van loketmedewerkers door ervaringsdeskundigen. Daarnaast kunnen gemeenten meer gebruik maken van informatie en ondersteuning vanuit cliëntenorganisaties en steunpunten ggz

Outreaching werken

Een aanzienlijk deel van de doelgroep verkeert in een isolement. Cliënten hebben behoefte aan een actieve, persoonlijke benadering door instanties, mits dit vanuit betrokkenheid gebeurt. Gemeenten wachten vaak nog te lang af en wanneer cliënten zelf niet reageren op afspraken of brieven laat de betreffende instantie vaak na contact te zoeken. Cliënten worden onvoldoende betrokken bij activiteiten in de buurt.

- De inzet van ervaringsdeskundigen is effectief voor een persoonlijke benadering.
- De situatie na een opname is een belangrijk moment waarop een actieve, persoonlijke benadering gewenst is.
- Centrumgemeenten hebben binnen het stedelijk kompas vaak al goede ervaringen opgedaan met outreachend werken. Deze ervaring kan ook benut worden voor een deel van de ggz-doelgroep.

Integraal werken

Cliënten ervaren integraal werken nu vaak als een zwak punt. Zij willen graag één aanspreekpunt voor zorg en ondersteuning op alle terreinen. Een betere overdracht en informatie-uitwisseling tussen instanties en hulpverleners is nodig.

- Gemeenten kunnen vanuit hun regierol het voortouw nemen in integraal werken. Het maatschappelijk steunsysteem is een belangrijk concept voor integrale ketenzorg. Op wijkniveau kan dit de vorm krijgen van wijktafels of sociale wijkteams.
- Gemeenten kunnen belemmeringen in regelgeving helpen oplossen. Een voorbeeld is dat een persoon die op een wachtlijst voor een werkvoorziening staat nu geen gebruik kan maken van dagbesteding.

Eigen regie

Een kwart van de cliënten heeft geen overzicht van de hulp die zij ontvangen en ook een kwart heeft naar eigen zeggen geen keuze in de hulp en de activiteiten die voor hen geregeld worden.

- Goede (onafhankelijke) informatie en ondersteuning zijn in veel gevallen voorwaarden voor eigen regie.
- Veel cliënten hebben behoefte aan persoonlijke ondersteuning bij eigen regie; iemand die naast hen staat en helpt overzicht te krijgen en keuzes te maken. Dit kan een ervaringsdeskundige zijn.

Beleidsparticipatie

De participatie van ggz-cliënten in WMO-(advies)raden is relatief klein; voor (O)ggz-cliënten is die nog kleiner. Een deel van de doelgroep ervaart de werkwijze van adviesraden als te formalistisch en bureaucratisch.

- Een combinatie van formele en informele belangenbehartiging geeft gemeenten een rijkere input voor beleid.
- Een actieve benadering helpt om burgers met een ggz- of oggz-achtergrond te betrekken bij beleid.