

De Kentering

Clïentondersteuning en
Informatiewinkel voor de ggz



Jaarverslag 2005

Inhoud

blz.

1. Voorwoord	5
2. Wie we zijn en wat we doen	6
3. Organisatie, personeel, huisvesting	8
4. Activiteiten	10
5. PR, contacten, samenwerkingsverbanden	13
6. Resultaten, cijfers	15
7. Toekomstplannen	17

1 Voorwoord

De Kentering, Informatiewinkel bestaat sinds 2001. Medewerkers met eigen ervaring in de psychiatrie geven er informatie over allerlei onderwerpen die van belang zijn voor (ex) psychiatrische cliënten, hun naastbetrokkenen en andere belangstellenden. Vanaf 2004 is vandaar uit gestart met Cliëntondersteuning. Als de vragen ingewikkelder zijn en meer dan alleen informatie vereisen, komen ze terecht bij de cliëntondersteuners.

De ervaring leert ons dat door de toegenomen complexiteit van de zorg, en ook de samenleving, het voor onze doelgroep soms ondoenlijk is om zelfstandig toegang te krijgen tot de gewenste zorg. Dat geldt ook voor het gebruik maken van bestaande welzijns- of financiële voorzieningen. Ondersteuning daarbij blijkt hard nodig, het liefst op een manier die aansluit bij en begrip heeft voor de achtergrond van deze doelgroep. Dat is wat wij hebben en dus ook kunnen bieden!

De Kentering is een project van de Stichting Cliëntinitiatieven in Nijmegen. De medewerkers van de Informatiewinkel en de professionele cliëntondersteuners zien hun werkzaamheden steeds meer als een samenhangend geheel. Vandaar dit gezamenlijk geschreven jaarverslag.

Wij wensen u veel leesplezier en waarderen uw reactie.

Namens het team van De Kentering
Infowinkel & Cliëntondersteuning

2 Wie we zijn en wat we doen

De Kentering richt zich op het informeren en ondersteunen van mensen in hun zelfstandigheid en onafhankelijkheid bij het zoeken naar de juiste zorg, manieren van wonen en allerlei vormen van welzijn. We proberen cliënten te stimuleren zoveel mogelijk zelf de draad op te pakken en helpen hen daarbij. De doelgroep bestaat enerzijds uit mensen met een psychiatrische achtergrond of psycho-sociale problematiek, al of niet bekend met en in de ggz-wereld. Anderzijds zijn we er om familieleden, andere naastbetrokkenen, belangstellenden en vooral ook hulpverleners in de ggz te informeren.

We doen het volgende:

- Informatieverstrekking m.b.v. folders, internet, eigen ervaring
- Voorlichting (groepsgewijs en individueel)
- Vraagverduidelijking
- Ondersteuning van de cliënt bij aanvragen en realiseren van gewenste dienstverlening en zorg op alle levensgebieden
- Wijzen op en zondig begeleiden naar andere instanties
- Ondersteuning bij evaluatie van verkregen dienstverlening en zorg
- Ondersteuning bij bezwaarschriften
- Signalering van veelvoorkomende problemen

De informatiewinkel heeft aparte openingstijden. De medewerkers staan klanten te woord met vragen van informatieve aard. Waarover deze vragen gaan ziet u in hoofdstuk 6. Zijn deze vragen gecompliceerd en/of blijkt dat er meer nodig is dan alleen informatieverstrekking dan wordt gewezen op de spreekuren van de cliëntondersteuners. Cliënten kunnen ook direct contact opnemen met één van de ondersteuners. De ondersteuning kan bestaan uit: het helpen voorbereiden van een CIZ-indicatie, wegwijs maken in de wereld van de geestelijke gezondheidszorg, helpen bij invullen van formulieren, voorlichting geven over de nieuwe zorgverzekering en de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), uitleg geven over het persoonsgebonden budget (PGB), in contact brengen met hulpverleners etc.

De cliëntondersteuners kregen voorheen voornamelijk vragen die verband hielden met het pgb. In 2005 is er een trend gezet naar meer algemene vragen over allerlei zaken die van belang zijn voor een (ex)psychiatrische cliënten of hun familie/naastbetrokkenen. Een voorbeeld hiervan is de nieuwe Zorgverzekeringswet. Deze riep veel onrust en veel vragen op en leverde dus veel cliënten op.

Bovendien zijn we meer geconfronteerd met vragen van in de ggz werkzame hulpverleners. Voor een verdere specificatie van de soorten vragen van zowel de informatiewinkel als de cliëntondersteuning, zie onder hoofdstuk 6.

3 Organisatie, personeel en huisvesting

3.1 Organisatie

De Kentering is een project van de Stichting Cliëntinitiatieven Nijmegen. In de Informatiewinkel krijgen vrijwilligers met een psychiatrische achtergrond de kans werkervaring op te doen door het geven van informatie en voorlichting aan cliënten. Tegelijkertijd dragen ze verantwoordelijkheid ten aanzien van het draaiende houden van het project zelf. Een van de medewerkers heeft een participatie baan bij Stichting Uitzicht. De gemeente Nijmegen vult hiermee het gat op dat ontstaan is na het verdwijnen van de gesubsidieerde banen (WIW en ID banen). De huidige “snelle” maatschappij biedt nauwelijks kansen en ruimte aan mensen met een arbeidsbeperking. Daardoor blijkt de afstand naar “echte” banen voor de medewerkers tot nu toe meestal te groot.

3.2 Personeel

De groep wordt gedurende 12 uur per week ondersteund door eenagogisch medewerker van stichting Tandem, de stedelijke welzijnsinstelling. Deze ondersteuning is sociaal-organisatorisch enagogisch van aard en is zowel gericht op de begeleiding van deelnemers als op de voortgang van het project. De ondersteuner wordt begeleid door de projectleider van Tandem, afdeling ontwikkeling. De financiering van deze ondersteuning werd geleverd door de gemeente Nijmegen. De vorigeagogisch medewerker die met ingang van januari 2005 met pensioen ging, is pas in de loop van het jaar vervangen door een andere. In de tussentijd trad één van de cliëntondersteuners op als vervanger.

Als cliëntondersteuners zijn drie beroepskrachten werkzaam, twee uit het werkveld, één als ervaringsdeskundige, met een totaal van 1.0 fte. Door omstandigheden is een groot deel van het jaar 2005 slechts één cliëntondersteuner werkzaam geweest.

3.3 Huisvesting

De werkplek ligt midden in de stad, is goed te bereiken met openbaar vervoer en fiets, en qua sfeer laagdrempelig. Niet optimaal is de parkeergelegenheid (duur) en de achteraf sfeer in de straat. De werkruimte is op zich groot genoeg en op een prettige manier informeel, maar heeft geen mogelijkheid om apart met een cliënt te praten. Vandaar dat de openingstijden van winkel en cliëntondersteuning niet steeds dezelfde zijn.

Cliëntondersteuners zijn 4x per week aanwezig: op drie ochtenden van 10.00 tot 12.00 uur en één avond van 17.00 tot 19.00 uur gezamenlijk met de winkel. Daarnaast zijn ze altijd via het antwoordapparaat bereikbaar. De informatiewinkel is gedurende twee middagen per week geopend van 13.30 tot 16.30 en tijdens het gezamenlijk spreekuur met de cliëntondersteuners. Ook daar is altijd een antwoordapparaat ingeschakeld. Beide zijn bovendien met eigen email adres te bereiken, waar het afgelopen jaar steeds meer gebruik van is gemaakt.

Ten behoeve van de inwoners van Rivierenland wordt door de cliëntondersteuning maandelijks een spreekuur gehouden in RIBW DAC Dolfijn in Tiel.

4 Activiteiten

4.1 Cliëntondersteuning

Naast de normale cliëntencontacten en daaruit voortvloeiende contacten met derden, hebben we de volgende activiteiten ondernomen:

- informatieronde/onderzoek naar mogelijkheden om te komen tot samenwerking met andere organisaties in Nijmegen voor de opzet van een soort financiële dienstverlening voor mensen die moeite hebben met rondkomen met hun financiën.
- participeren in het Breed Beraad, georganiseerd door de Landelijke Stuurgroep Cliëntondersteuning, drie keer per jaar
- PGB-consulentenoverleg van Per Saldo, zowel landelijk als regionaal
- Deelname aan Delphi-onderzoek en quickscan door het NIZW en Trimbosinstituut en een landelijke werkgroep die het ministerie van informatie voorziet over behoeftes op gemeentelijk niveau ten aanzien van cliëntondersteuning in relatie tot psychiatrische patiënten en andere kwetsbare burgers. Onderzoek in Gelderland door RPCF over informatieverstrekking aan kwetsbare burgers in het kader van de WMO
- Voorlichting over pgb en cliëntondersteuning o.a. bij de Gelderse Roos, GGz Nijmegen en de Vriendendienst, vrijwilligers van de Telefonische Hulpdienst Dienst
- Voorlichting over de nieuwe zorgverzekeringswet zowel aan begeleiders als bewoners/cliënten van o.a. De Rauwenhof, resocialisatie in Tiel en afd. resocialisatie bij GGz Nijmegen, de DAC's van de RIBW in Tiel en Nijmegen, bij diverse afdelingen van GGz Nijmegen en aan RIBW bewoners.
- Actiedag voorlichting over de zorgverzekeringswet in de Kentering voor overige cliënten
- RPCF-activiteiten in het kader van de WMO
- Deelname aan Nederland Ontmoet, landelijke actie van Koningin Julianafonds

4.2 De informatiewinkel

De medewerkers van de Informatiewinkel hebben - naast gezamenlijke met de cliëntondersteuners - ook hun eigen activiteiten.

- Eenmaal per maand is er een medewerkeroverleg waar allerlei lopende zaken besproken worden en nieuwe plannen worden bedacht. Daarnaast vinden er per jaar drie thema avonden plaats. Op deze avonden verdiepen ze zich in een bepaald onderwerp door een gastspreker uit te nodigen. Dit waren in 2005 in februari: verslavingszorg door iemand van 'de Griff'; in mei: forensische psychiatrie met een medewerker van de Pompekliniek en in september: het groeiboek van de Kentering. Dat laatste kwam voort uit een contact tijdens de Vrijwilligersmarkt. De Kentering kon gebruik maken van de zgn. Strippenkaart, een project van de Vrijwilligerscentrale.
- In juni namen ze deel aan een de bijeenkomst "Binding in de Regio", waar cliëntenraden uit de instellingen in Nijmegen, Arnhem en Rivierenland en de bij de Stichting Cliëntinitiatieven horende projecten zich beraadden over samenwerking.
- In mei brachten ze een werkbezoek aan de Informatiewinkel voor de ggz te Den Bosch. Daarna hebben medewerkers van de collega-stichting 'Voor en Door' uit Oost-Brabant een werkbezoek aan de Kentering gebracht.
- In september volgde de Slotbijeenkomst van Regioconsult (een adviesbureau voor regionale cliëntenorganisaties) en de oprichting VOICE, een nieuw landelijk samenwerkingsverband van cliëntenorganisaties.
- Bovendien werd er in september deelgenomen aan de jaarlijkse vrijwilligersmarkt, wat resulteerde in deelname aan de Nijmeegse Strippenkaart.
- En in november aan de Landelijke ontmoetingsdag, samen met Cliëntondersteuning.

Ter bevordering van de teamgeest vinden er jaarlijks verschillende uitstapjes plaats. Dit jaar waren dat: een winters etentje met bestuur en vrijwilligers, een zomers uitstapje naar de Millingerwaard, een najaarsbezoek aan het Valkhofmuseum met de Gebr. Van Limburg en tenslotte een kerstborrel in Lux!

De prelude (een stukje geschiedenis)

Dertig jaar geleden waren er nog geen cliënten in de stad en zeker geen cliënteninitiatieven. Patiënten waren er wel, weggestopt in instellingen in de bossen. Van vermaatschappelijking had men nog nauwelijks gehoord. Langzaam kwam hier verandering en verbetering in. De anti-psichiatrie ontstond, wegloophuizen en tussenvoorzieningen, de NUTS, de Hucht en het Hoge Huis. In de instellingen kwamen raden en landelijk ontstond de LPR (Landelijke Patiënten Raden). De emancipatie was begonnen. Patiënten werden (steeds mondiger) cliënten!

In 1992 werd een raad opgericht in Nijmegen die zich naast de instelling ook nadrukkelijk ging bewegen in de “normale” samenleving: het Basisberaad in de GGz Nijmegen en Rivierenland. Van hieruit werd in 1994 de eerste Dag van de Kwaliteit georganiseerd. Een symposium met zorgverleners/aanbieders, zorgverzekeraars, lokale, regionale en landelijke cliëntenorganisaties, met als doel de kwaliteit van leven voor mensen met een (langdurende) psychiatrische achtergrond te verbeteren. Informatievoorziening en vooral ook door en met cliënten zelf werd hierbij erg belangrijk gevonden. Vanuit het Basisberaad en de terugkerende Dagen van de Kwaliteit werd het idee van een cliëntgestuurde informatiewinkel geboren. Vanaf 1996 werd hier met veel vallen en opstaan aan gesleuteld en op 15 juni 2001 was het zover! De winkel werd feestelijk geopend in de Lux; de Kentering was daar!

Tegelijkertijd merkten wij met Basisberaad en Kentering dat wij op veel juridische en organisatorische barrières stuitten omdat wij geen officiële status en rechtspersoon hadden. Formeel schenen we niet of nauwelijks te bestaan. Na jaren zoeken en zwabberen is het ons gelukt om deze barrières te slechten en werd in 2000 de Stichting Cliënteninitiatieven Nijmegen en Rivierenland opgericht, met als doel om projecten als Basisberaden, de Kentering en nieuwe projecten van, door en met GGz-clianten een “knus” onderkomen te bieden. De projecten blijven inhoudelijk en beleidsmatig zelf verantwoordelijk: zelfbeheer, dus. De stichting is in staat financiële middelen te werven voor de projecten en personeel in te zetten middels detacheringsovereenkomsten.

Bert Arts, medewerker De Kentering, tevens lid van het Basisberaad

5 PR, contacten en samenwerkingsverbanden

5.1 PR en contacten

Halverwege het jaar is opnieuw een folderronde gehouden. Op relevante vindplaatsen zijn folders verspreid: GGZ-instellingen, RIBW's, Dag Activiteiten Centra, Psychiatrische afdelingen van de ziekenhuizen, wijkcentra, apotheken, huisartsen, bibliotheken, diverse afdelingen van de Gemeente Nijmegen etc. In Rivierenland wordt alleen door de cliëntondersteuners gewerkt; de tekst van de folder is daarop aangepast. Het is voor de medewerkers van de Informatiewinkel niet haalbaar hun diensten ook aan te bieden in Rivierenland. Uiteraard zijn ze voor inwoners van Rivierenland wel telefonisch en via de mail te bereiken.

Er is geadverteerd in verschillende kranten die om een speciale reden verschenen: de zorgspecial van de Gelderlander en de Alzheimerkrant. Voor zover dat is na te gaan, heeft dit echter geen klanten opgeleverd. Wat wel opvalt, is dat er steeds meer hulpverleners zijn die hun cliënten wijzen op De Kentering.

Er is (her)nieuw(d) contact gelegd met: GGz Nijmegen waaronder afd. Dagbesteding, Bastion, Maria Mackenzie, De Gelderse Roos Rivierenland, Radboudziekenhuis, Canisiusziekenhuis, CIZ, RP/PPCF/Zorgbelang; RIBW waaronder Daadwerk, Phoenix, Dolfijn, Vriendendiensten en de RIBWhelpdesk; Zorgkantoor, WIG, SWON, Zorgloketten, MEE Gelderse Poort Nijmegen en Tiel, NIM, Bureau Jeugdzorg, Maatschappelijk Werk Gelderse Roos kliniek Siependaal, familieorganisatie Labyrint/In perspectief, ondersteuners van cliëntenraden en patiëntenvertrouwenspersonen van De Gelderse Roos Siependaal, GGz Nijmegen en RIBW; Loket Zorg en Inkomen van de gemeente Nijmegen, Tandem, Meldpunt Bijzonder zorg van de GGD. Daarnaast is er m.b.t. de WMO contact met de Gemeenteraad en B&W Nijmegen en het Plaform Gehandicapten Nijmegen.

Uit de contacten vloeit voort dat cliënten voor ondersteuning verwezen worden naar ons. Mensen die wij niet van dienst kunnen zijn verwijzen wij op onze beurt naar collega-organisaties als MEE, SWON en WIG. De samenwerking bestaat uit het overdragen of doorverwijzen van cliënten en collegeaal overleg t.b.v. cliënten

5.2 Samenwerkingsverbanden

De interne samenwerking tussen de vrijwilligers van de winkel en de cliënt-ondersteuners wordt steeds vanzelfsprekender. Tegelijkertijd is er sprake van een zeker spanningsveld tussen het onomstreden “cliëntgestuurde karakter” van de winkel en de wens om “professionele” dienstverlening te bieden. Het is goed dat dat er is. Het houdt de cliëntondersteuners scherp om niet teveel mee te gaan op de gangbare weg die instellingen al hebben aangelegd. Anderzijds worden de medewerkers geprikkeld om mee te doen met wat in de maatschappij wenselijk is. We komen elkaar steeds weer tegemoet.

6 Resultaten en cijfers

6.1 Cliëntondersteuning

In het jaar 2005 hebben de cliëntondersteuners precies 212 cliënten kunnen noteren in hun "boekingsboek". Daarmee hebben we het aantal van vorig jaar (100) ruimschoots overtroffen. Het gaat hierbij om contacten die verder gaan dat zomaar een vraag. De vragen (vaak meerdere per cliënt) zijn van uiteenlopende aard:

Onderwerpen	Aantal 2004	Aantal 2005
PGB algemeen	26	22
Dagbesteding, vrijwilligerswerk	14	13
Toeleiding naar zorgaanbieders	24	19
Bezwaarschriften	6	7
Ondersteuning bij indicatie	14	7
Aanvraag, beheer, verantwoording PGB	22	16
Wonen algemeen	5	8
Hulpaanbieders PGB	5	13
Andere hulpvragen	15	28
Financiën, uitkeringen, schulden	Niet apart geteld	104
Vragen van hulpverleners	Niet apart geteld	16
Totaal	131	243

Uiteraard komen in één contact vaak meerdere onderwerpen ter sprake; alleen als dat echt relevant is zijn ze apart geteld. De duur van de contacten is heel verschillend, soms een half uur, soms meerdere dagdelen.

Daarnaast zijn ongeveer 500 telefonische contacten geweest die, direct of indirect, over deze hulpvragen gingen. Sinds de cliëntondersteuners over een eigen emailadres beschikken, neemt het contact via dat medium navenant toe. Grotendeels ten behoeve van onze eigen organisatie. Een enkele maal betreft het ook een vraag van een cliënt om informatie of ondersteuning. Ook de Nieuwsbrieven van diverse organisaties ontvangen we via de mail.

Vrijwel alle contacten liepen via De Kentering in Nijmegen. Hoewel de cliëntondersteuners maandelijks spreekuur houden in RIBW DAC Dolfijn in Tiel en we voor Rivierenland op dezelfde wijze bereikbaar zijn als voor Nijmegen en omstreken, levert dat tot nu toe slechts enkele cliëntcontacten op.

6.2 De Informatiewinkel

De Informatiewinkel telt haar klantcontacten apart van de cliëntondersteuners. Er wordt onderscheid gemaakt in telefonische en face-to-face contacten. Het aantal klantcontacten bedroeg in 2005 precies 40, waarvan 24 vrouwen en 16 mannen. In 29 gevallen werd er doorverwezen; in 12 gevallen vond geen doorverwijzing plaats en kon de vraag ter plekke beantwoord worden

Onderwerp	Gesprek	Telefoon/e-mail	totaal
Dagbesteding	2	3	5
Arbeidsrehabilitatie	2	2	
Rechten en plichten			
Nazorg			
Werking en verwerking medicijnen			
Maatschappelijke voorzieningen	2	2	
GGZ voorzieningen in de Regio	1	2	3
Vertrouwenswerk en klachtenprocedures			
Regionale zelfhulpgroepen	4	1	5
Cliëntenbelangenorganisaties	1	1	2
Behandelvormen en methodieken	1	2	3
Wonen	2	2	4
Cliënteninitiatieven	1	1	
Financiën	2	2	4
Overig (oa PGB)	6	11	17
Totaal	22	26	48

E-mailcontacten over allerlei zaken: gemiddeld 5-10 per week.

7 Toekomstplannen

7.1 Samenwerking

Het aanbod van de Informatiewinkel en Cliëntondersteuning onderscheidt zich van elkaar wat betreft inhoud en werkwijze maar heeft tegelijkertijd veel met elkaar te maken. Ook het Basisberaad Nijmegen (een beraad gericht op beeldvorming en belangen van ggz-cliënten binnen en buiten de instellingen om) geeft relevante input voor het werk van de Kentering. Wat het beleid betreft zouden we voor de toekomst die wisselwerking tussen Basisberaad, Infowinkel en Cliëntondersteuning dan ook willen intensiveren. Belangenbehartiging en informatievoorziening cq. individuele cliëntondersteuning ligt in elkaars verlengde. Een aantal vrijwilligers van de infowinkel is ook actief in het Basisberaad Nijmegen. Dat bevordert 'van nature' de samenwerking tussen die twee. Voor een groot deel gaat het dan om zaken die in samenwerking georganiseerd worden zoals de Dag van de Kwaliteit en de Week van de Psychiatrie.

Een ander voorbeeld waar onze gezamenlijke aandacht het volgend jaar naar uitgaat, is de financiële positie van cliënten. De cliëntondersteuners gaan deelnemen aan het platform regionale schuldhelpverlening en zich oriënteren op een budgetteringscursus voor cliënten; de medewerkers van de infowinkel laten zich voorlichten over allerlei inkomensondersteunende maatregelen en het basisberaad houdt de gemeentelijke (en landelijke) politieke ontwikkelingen hieromtrent in de gaten.

7.2 Werkruimte

Om letterlijk ruimte te bieden aan dit ineenvloeien van belangen en praktische ondersteuning is een grotere, ruimere werplek noodzakelijk. Vorig jaar is het al een beetje in de week gelegd maar dit jaar zal dit moeten uitmonden in daadwerkelijke afspraken. Een en ander is mede afhankelijk van wat o.a. de gemeente Nijmegen doet met de WMO. Een gezamenlijk onderkomen is uitnodigend voor cliënten, inspirerend voor de werkers, tegemoetkomend aan de belangen van de hele doelgroep. En een noodzaak voor alle kwetsbare burgers die in de veranderende samenleving greep op hun leven willen blijven houden.

7.3 Bestaansrecht

Wat de medewerkers en cliëntondersteuners het meest opmerken aan tevredenheid bij de cliënten, is de rust die ze ervaren als ze te woord gestaan worden. Vaak zijn cliënten verbaasd als we aangeven tijd te hebben voor nog een vraag of onderwerp. Naast de ervaringsdeskundigheid van de winkelmedewerkers onderscheidt De Kentering zich met deze vorm van aandacht van andere dienstverlenende instellingen. We zijn zuinig op dit onderscheid omdat het zeer gewaardeerd wordt en kennelijk voorziet in een grote behoefte. Het meegaan naar of contact leggen, bijvoorbeeld, met een andere professionele instelling werkt geruststellend naar de cliënt. En het slaat een brug naar de medewerkers van de betreffende instelling; meestal zijn deze zeer welwillend maar vaak onwetend wat betreft de kwetsbaarheid van onze doelgroep. Een bezoek aan De Kentering kan zo het begin zijn van een daadwerkelijke kentering in iemands zelfstandige leven en de zo gewenste volwaardige deelname aan de samenleving.

Nijmegen, mei 2006

(tekst: Mariëtte van der Zwet)

De Kentering Informatiewinkel en Cliëntondersteuning

Postadres:

Tweede Walstraat 65
6511 LP Nijmegen

Informatiewinkel:

Telefoon: 024 323 12 02
e-mail: infowinkel@dekentering.info

Cliëntondersteuning:

Telefoon: 024 324 99 75
e-mail: ondersteuning@dekentering.info

Website: www.dekentering.info