

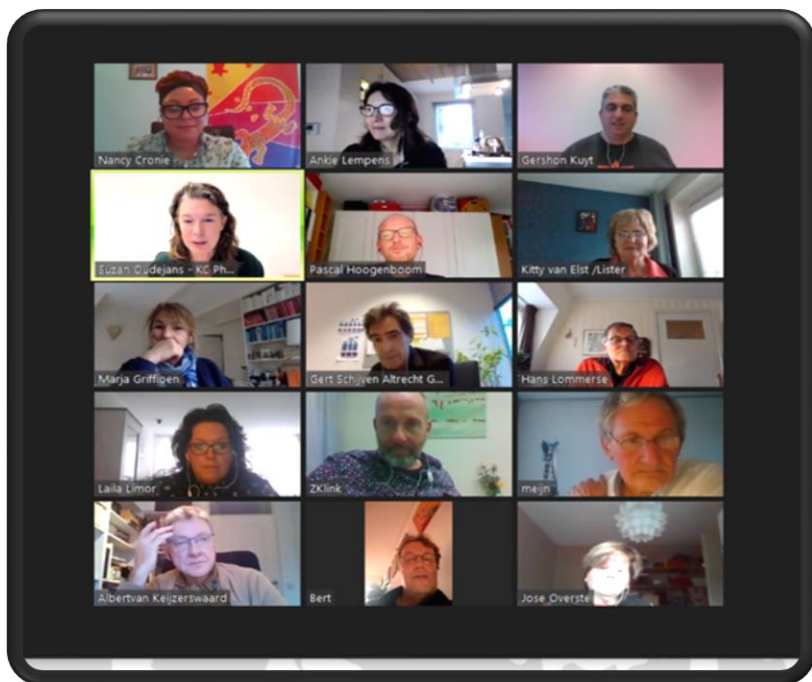
Actieplatform Herstel voor Iedereen!

SPIEGELSESSIE II: Altrecht & Lister met GGz Rivierduinen

Een uitwisseling over 'naastenbeleid' en 'werken in netwerken'

Op 19 november ontmoetten zeven medewerkers van GGz Rivierduinen en zeven medewerkers van Altrecht & Lister elkaar in de tweede digitale spiegelsessie nieuwe stijl. Eigenlijk een ontmoeting tussen drie instellingen dus, waarbij Altrecht en Lister met één mond spraken, zoals zij ook gezamenlijk deelnemen aan Herstel voor iedereen! Zij werken dan ook al langer samen in de uitvoering en brachten het bijpassende thema 'werken in netwerken/wijkpsychiatrie' in. GGz Rivierduinen stelde het thema 'naastenbeleid en de inzet van de familie-ervaringsdeskundige' aan de kaak. In de energieke 3,5 uur durende sessie bleken deze twee onderwerpen een sterk onderling verband te hebben.

Dit verslag geeft een inkijk in de middag, maar is zeker niet volledig



De formule: spiegelen in de digitale snelkookpan

Het ondersteuningsteam van Herstel voor Iedereen vormde het oorspronkelijke dagprogramma 'Spiegelen op locatie' om naar deze digitale sessie van één dagdeel. Daarin doorlopen de deelnemers in 3,5 uur een programma dat is geïnspireerd op de MoVIT (Model Voor Intercollegiale Teamuitwisseling).

De formule is als volgt. Het ondersteuningsteam van Herstel van Iedereen brengt – in nauw overleg - een match tussen twee instellingen tot stand. Deze instellingen brengen elk een thema in waarop zij willen leren van de andere instelling. Ze stellen een team samen van circa 6 medewerkers.

Elk team bereidt twee korte presentaties voor van maximaal 5 minuten: één over het eigen thema en één over het thema van de andere instelling. De vorm hiervan is vrij.

De teams pitchten elk hun thema en horen terug wat de andere instelling op dit terrein doet. Waarna de leden elkaar in teams nader gaan bevragen. Op basis van de inzichten uit de presentatie en gesprekken, stelt het andere team gezamenlijk een advies op voor de collega's. Wat is hen opgevallen? Wat doet dit team bijzonder goed en welke leerpunten zijn er te benoemen? Tot welke adviezen leidt dit? Ze schrijven dit op het digitale whiteboard dat later wordt gedeeld.

Op basis van de input van de andere instelling stellen de teams actiepunten op. Ze koppelen plenair terug met welke acties zij op de korte en op de langere termijn aan de slag gaan.

[Zie ook de flyer van de digitale spiegelsessie op onze website.](#)

Actieplatform Herstel voor Iedereen!

Thema Altrecht & Lister: werken in netwerken / wijkpsychiatrie

DE CRITCH VAN ALTRECHT EN LISTER

Groei van onderling vertrouwen, maar soms ook botsing van visie en waarden”

‘Mijn klant is jouw klant, mijn team is jouw team’; zo is de samenwerking in de gebiedsteams van Altrecht & Lister bedoeld. Daarbij is steeds de vraag: welke zorg en expertise is voor deze cliënt nodig? Naast Altrecht en Lister, zijnn o.a. Jellinek, Abrona en het Leger des Heils betrokken. Zij doen gezamenlijke intakes en leveren ook gezamenlijk de zorg. Andere partners zijn o.a. de buurtteams, wijkbureaus en het meldpunt woonoverlast. Er wordt zoveel mogelijk aangehaakt op bestaande structuren, zoals het casusoverleg.



De gebiedsteams leveren al enorme winst op, vertellen teammanagers en gebiedscoördinatoren Gert Schijven (Altrecht) en Albert van Keijzerswaard (Lister). Door de nabijheid van en samenwerking met collega's vanuit de verschillende organisaties groeit het onderling vertrouwen tussen de professionals. De lijnen zijn kort en men weet elkaar te vinden op expertise. Door elkaars netwerk te kunnen gebruiken, is het zorgaanbod bovendien veel rijker geworden. Er kan daardoor beter worden aangesloten op het herstel van cliënten.

Het vormen van een netwerk in vraagstukken met betrekking tot openbare geestelijke gezondheid is ook echt noodzakelijk, gezien de toename in omvang en complexiteit van de problemen die er spelen. De samenwerking met de GGD, woningbouwcorporatie, steunpunt woonoverlast, wijkagenten en de veiligheidscoördinator van de gemeente dwingt de partijen tot het samen zoeken naar oplossingen, waar men eerder soms de problematiek op elkaar afschoof. Dat verplaatste de problemen meestal alleen maar. Dat is echt winst, zo vertellen Altrecht & Lister. Maar er zijn ook verbeterpunten en vragen. Hoe meer organisaties er deelnemen, hoe complexer het overleg wordt. Er zijn in het regio-overleg duidelijke(re) spelregels nodig en duidelijke(re) afspraken over wie de regie neemt. De organisaties zitten niet alleen met elkaar in het netwerk van het gebiedsteam, maar hebben elk afzonderlijk ook weer hun eigen interne en externe netwerken waarmee moet worden afgestemd. En: men weet elkaar in de gebiedsteams nu wel beter op expertise te vinden, maar daarbij botsen soms de visie en waarden van de verschillende partijen. Ook is elk gebied anders, wat aansluiting bij de lokale aanpak vereist. Maar dat is lastig, omdat die variëteit eigenlijk niet past bij de netwerkbenadering.

Voor meer informatie: [Gebiedsgericht werken - Altrecht](#); [Gebiedsteam ggz - Lister](#)

DE SPIEGELPITCH VAN GGZ RIVIERDUINEN



Pascal Hoogenboom, manager wijkgerichte psychiatrie van Rivierduinen, vertelt hoe de organisatie wijkgericht werken inzet. Cliënten met een ernstige psychiatrische aandoening (EPA) kunnen terecht bij de Wijkteams psychiatrie. Daarnaast bieden deze wijkteams 'bemoeizorg' aan mensen die vermoedelijk kampen met een ernstige psychiatrische aandoening en die zelf geen hulp vragen.

De cliënt krijgt snelle en complete zorg op de plek waar hij (tijdelijk) woont of in de polikliniek. De zorg duurt zo lang de cliënt het nodig heeft. Heeft hij tijdelijk meer hulp nodig? Dan krijgt de cliënt intensieve zorg. Medewerkers van een wijkteam komen dan meerdere keren per week en zo nodig iedere dag langs. Door deze manier van werken kan de cliënt in zijn eigen omgeving blijven en proberen wij een opname te voorkomen. De medewerkers behandelen niet alleen de psychiatrische klachten maar besteden ook aandacht aan de leefomstandigheden van de cliënt en zijn familie of andere naasten. Zij bieden begeleiding op het gebied van werk, hobby's, geld en opleiding. In de wijkteams

werken onder anderen psychiaters, psychologen, casemanagers, (sociaal psychiatrisch) verpleegkundigen, ervaringswerkers en woonbegeleiders. De hulpverleners kennen de wijk waarin zij werken goed. Dat maakt het eenvoudig om snel te schakelen met ketenpartners in de wijk. Uiteraard houden ze de verwijzer op de hoogte over ontwikkelingen van de cliënt.

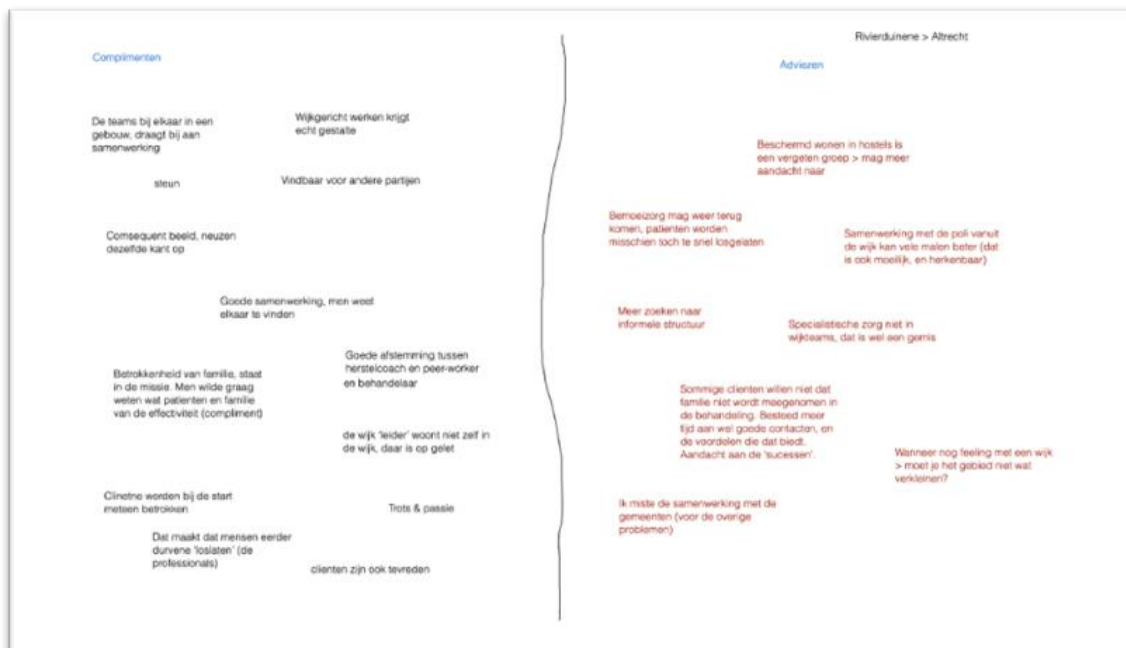
Voor meer informatie: [Wijkteams psychiatrie \(rivierduinen.nl\)](http://wijkteamspsychiatrie.rivierduinen.nl)

COMPLIMENTEN EN ADVIEZEN

Na de critches ging het gesprek over de gebiedsteams en wijkpsychiatrie door in de breakout rooms. Leden van het Rivierduinen team stelden vragen aan leden van het team van Altrecht en Lister. In lijn met de snelkookpanformule was daarvoor beperkt de tijd en stoomde Team Rivierduinen vervolgens door met het formuleren van complimenten en adviezen voor het team van Altrecht en Lister.

De teamleden complimenteerden Altrecht & Lister met het omarmen van het concept van wijkgericht werken aan sich. Omdat het bijdraagt aan samenwerking, onderlinge steun en vindbaarheid voor andere partijen. Het team van Rivierduinen oordeelt dat het wijkgericht werken echt gestalte krijgt in het Utrechtse, en dat 'de neuzen dezelfde kant op staan'. Zij vinden dat het verhaal met 'trots en passie' wordt overgebracht. Een groot pluspunt is voorts dat cliënten meteen bij de start worden betrokken. Wat verder opvalt is de goede samenwerking tussen de herstelcoach, de peer worker en behandelaar. Daardoor durven de professionals cliënten eerder 'los te laten'. Verder verdient het een compliment dat betrokkenheid van de familie in de missie van Altrecht en Lister staat. Last but not least: uit onderzoek blijkt dat de cliënten tevreden zijn!

Als belangrijk verbeterpunt noemt het team de samenwerking met de poli's vanuit de wijk: dat kan vele malen beter. Dat de specialistische zorg nog niet (volledig) in de wijkteams zit, is een gemis. Het team van Rivierduinen herkent dit vanuit de eigen praktijk en weet hoe moeilijk dit is, zo geven zij aan. Verder wordt de kritische vraag gesteld of de werkgebieden niet te groot zijn om feeling met de wijk te kunnen houden. Wellicht zouden de werkgebieden verkleind kunnen worden. Als advies geeft Rivierduinen mee dat de instellingen meer zouden kunnen zoeken naar informele structuren voor samenwerking, om de onderlinge synergie nog verder te verbeteren. Verder meent het team van Rivierduinen dat sommige patiënten misschien te snel worden 'losgelaten' door de gebiedsteams. Bemoeizorg kan daarbij ingezet worden. Als laatste wordt opgemerkt dat mensen in beschermd wonen (en in de hostels) een wat vergeten groep lijken te zijn in het gebiedsgericht werken. Het advies luidt dus om meer aandacht aan deze doelgroep te besteden.



ACTIEPUNTEN

In het laatste deel van de middag ging het team van Altrecht & Lister met deze complimenten en verbeterpunten aan de slag. Ze bedankten de collega's van Rivierduinen voor de positieve feedback en formuleerden hieruit de volgende actiepunten:

1. **Start het gesprek over verkleining van de omvang van het verzorgingsgebied gebiedsteams;**
2. **Zoek naar versterking van de informele structuur tussen Altrecht en Lister (als voorbeeld werd genoemd de picknicks in het park die er in de zomer werden georganiseerd, toen samenkomen op kantoor moeilijk was);**
3. **Start een familiegroep in de vorm van een lotgenotengroep, begeleid met een Familie Ervaringsdeskundige daarbij;**
4. **Geef bij het naastenbeleid prioriteit aan familieleden die zelf aankloppen en ondersteuning vragen (in de vorm van triadische gesprekken);**
5. **Zet de beweging door om de poli's in de wijk te krijgen, borg dit;**
6. **Betreft daarbij ook de zelfhulpacademies.**

Deelnemers: Bert Beentjes (beleidsadviseur Lister), Albert van Keijzerwaard (teammanager en gebiedscoördinator bij Altrecht), Kitty van Elst (locatiehoofd en gebiedscoördinator), Richard Makkinga (voorzitter familieraad Altrecht), Gert Schijven (teammanager en gebiedscoördinator Altrecht), Maarten IJntema (kwartiermaker Lister), Gershon Kuyt (coördinator familiecoaching Altrecht).

Thema Rivierduinen: naastenbeleid en de familie-ervaringsdeskundigheid

DE CRITCH VAN GGZ RIVIERDUINEN

Marja Griffioen critchte het onderwerp 'naastenbeleid en familie-ervaringsdeskundigheid' namens GGz Rivierduinen. Het naastenbeleid van Rivierduinen staat al aardig op de rit, zo geeft zij aan. Er is o.a. een familieraad, een familievertrouwenspersoon, er zijn voorlichtingsavonden voor mantelzorgers, familie en naasten en er is een brochure met tips en adviezen. Maar Rivierduinen kent nog geen professionele inzet van familie-ervaringsdeskundigen en wil dit graag gaan opzetten. In de notitie '*Versterking inzet ervaringsdeskundigheid*' is deze ambitie dan ook opgenomen. Maar hoe te starten, wat is daarbij van belang? Het team is erg benieuwd naar ervaringen en adviezen van hun collega's van Altrecht en Lister om zich verder te oriënteren.



Meer informatie: [Familiebeleid \(rivierduinen.nl\);](http://familiebeleid(rivierduinen.nl);)

DE SPIEGELPITCH VAN ALTRECHT & LISTER

"Ik wil niets van je, ik wil er voor je zijn!"

Die handschoen pakken Gershon Kuijt en Richard Makkinga van Altrecht en Lister graag op. Bij Altrecht en Lister zijn de FED's (Familie Ervaringsdeskundigen) al een tijd operationeel. Jaarlijks voeren die meer dan 1500 familiecoach gesprekken. De FED's worden zowel zorginhoudelijk als beleidsmatig ingezet. Naast dat ze familiecoaching bieden – samen met een hulpverlener individuele ondersteuning, zijn ze actief op familie en naastenbijeenkomsten, om lotgenotencontact te faciliteren. Hierbij werken ze ook samen met organisaties zoals Ypsilon. Ze bieden een training voor hulpverleners met aandacht voor het belang van triadisch werken. Ze zijn actief in de familieraad en vervullen ook andere beleidsmatige rollen. Het inzetten van ervaringskennis – zonder te oordelen - is ondersteunend bij het herstel. Het geeft hoop en betekenis aan het eigen verhaal. "De FED is een gids", vertelt Gershon.

Gershon en Richard zijn trots op het vangnet dat ze met de FEDS hebben gecreëerd. Het herstelt relaties en voorkomt uitsluiting. Het kan voorkomen dat een naaste zelf patiënt wordt. En het is goed geborgd binnen het beleid van beide organisaties. Er zijn ook nog wensen voor de toekomst, zo geven ze aan. Zo streven ze naar verdere professionalisering, en onder meer erkenning door zorgverzekeraars. Verder zou de FED nog veel breder ingezet kunnen worden binnen multidisciplinaire teams, zoals bij POD en RACT. En als laatste is de privacy een kwetsbaar punt, die soms ook door professionals wordt aangewend als 'schaamlap' om triadisch werken uit de weg te gaan. Meer informatie: [Voor naasten - Altrecht](#)



COMPLIMENTEN EN ADVIEZEN

Het team van Altrecht & Lister ging vervolgens in kleiner verband uiteen om de leden van Rivierduinen nadere vragen te kunnen stellen over hun plannen met de FED. Daarbij raakten ze niet uitgepraat toen de klok van de snelkookpan een einde maakte aan de interviewtijd. Toch waren er voldoende complimenten en adviezen verzameld door het team van Altrecht & Lister om Rivierduinen in ruime mate te voorzien.

Complimenten allereerst voor de duidelijke wil om hiermee aan de slag te gaan: ze gaan de uitdaging aan, ondanks de weerstanden die ze tegenkomen en ondanks de corona-perikelen. En ze doen dat zorgvuldig en niet overhaast. Ook verdient Rivierduinen een compliment voor het feit dat professionals hun eigen familie-ervaring delen en inzetten. En voor het feit dat het heel vaak lukt een naaste bij de intake aanwezig te laten zijn. Dit is een gunstig moment om ermee te starten, want laagdrempelig. Verder is het positief dat de cliëntenraad betrokken is bij het naastenbeleid en dat er (lokaal) een klankbordgroep bestaat. Ook de relatief grote doorstroom ziet het team van Altrecht en Lister als positief, vanwege het brede bereik. Als laatste opsteker geldt de betrokkenheid van naasten bij de FACT audits.

Tips en adviezen zijn er ook volop. Het team van Altrecht en Lister adviseert Rivierduinen om lid te worden van Ypsilon, om te profiteren van de daar aanwezige kennis, steun en informatie. Verder is het raadzaam om bij nieuwe cliënten op huisbezoek te gaan om de familie meteen mee te krijgen. Maar ook binnen de organisatie is draagvlak van groot belang. Men is elkaar centraal en decentraal een beetje kwijtgeraakt, is de indruk. Breng deze werkniveaus weer bij elkaar, ga het gesprek aan met de professionals en heb daarbij ook aandacht voor degenen die het spannend vinden om de familie te betrekken. Bij het creëren van draagvlak kan eventueel gewerkt worden met panels, waarbij de focus ligt op het verbeteren van de zorg. Voor de invulling van de functie van familie-ervaringsdeskundige is verder een gedegen taak- en functieomschrijving van belang. Daarbij moet een duidelijke trekker worden aangewezen, die ook over middelen kan beschikken. Voor het uitwisselen van meer advies en ervaringen komt de familiecoach van Altrecht & Lister graag bij Rivierduinen op bezoek.

Complimenten	Adviezen
Negen van de tien gevallen naasten bij de intake	Wij hebben helaas goede ervaringen met de FED, de familiecoach geeft echt vervolg, na de intake. Met exclusiever aandacht voor de familie.
Traject met de cliëntenraad	Wordt als organisatie lid van Ypsilon, daar zit zoveel informatie, je hebt daar veel steun aan
Bij de FACT Audits de familie naastbetreuen	Ge in overleg over de familiecoaching (introduktie van Gershen)
Er is ook een terugkomecontact van familie, heel mooi. Dat slecht ook bij doorlopen	Houd elkaar beter op de hoogte, meer verdeling. Heb ook aandacht voor (eigen)professionals die het spannend vinden.
Duidelijke wil om hiermee aan de slag te gaan	In panels, probeer te focussen op dat je het doet vanuit de verbeteren van de zorg
Er is een grote doorstroom	Besteed niet teveel aandacht aan de weerstand, soms gewoon doen en dat bewijst dan de meerwaarde
Omgepokerde kopgroep	Ge op huisbezoek bij nieuwe cliënten en bereik de familie bij hoe het dagelijks leven gaat.
Plan van twee jaar geleden, zorgvuldigheid bij bouw aan functiewaarden	Task en functieomschrijving van de FED
Zie gaan de uitdaging aan, ondanks weerstanden	Maak een gezamenlijk 'goed verhaal'
Ondanks veranderingen in organisatielijn corona, houden ze vast en zetten ze door	Men is elkaar centraal en decentraal een beetje kwijt, breng ze bij elkaar, vertel dat.
Klankbordgroep in Lisse	Zoek iemand die het bij zijn taak en verantwoordelijkheden rekent en geef die ook de middelen om het te doen.
Dat professionals hun eigen familieervaringen inzetten en delen	Moor bekendheid geven aan het bestaande beleid
Laagdrempelig, bv. bij de intake	

Deelnemers GGz Rivierduinen: Marja Griffioen (adviseur Kenniscentrum Ervaringsdeskundigheid en Herstel), Laila Elsenbroek (trajectregisseur LIMOR), José Overste (Ervaringsdeskundige), Zeger Klink (sociaal psychiatrisch verpleegkundige/medewerker OGGZ netwerk), Hans Lommerse (Familieraad), Pascal Hoogenboom (manager wijkgerichte psychiatrie), Nancy Cronie (ervaringswerkster wijkgerichte psychiatrie)

ACTIEPUNTEN

De deelnemers van Rivierduinen gingen aan de slag met de input van Altrecht & Lister en kwamen als team met de volgende lijst van actiepunten:

1. **Maak iemand verantwoordelijk voor het opzetten van familie-ervaringsdeskundigheid**
2. **Inventariseer eerst wat er al is, en gebruik dat als handvat om op voort te bouwen**
3. **Geef het bestaand beleid meer bekendheid (laat lotgenoten contact doorlopen en zoek aansluiting bij Ypsilon)**
4. **Maak een heldere taak en functieomschrijving**
5. **Maak een gezamenlijk 'goed verhaal'... en dan aan de slag!**

Een belangrijk actiepunt was voorts om de familiecoach van Altrecht & Lister uit te nodigen voor een verdieping op familie-coaching. En die uitnodiging werd aangenomen! Ook werd afgesproken dat de teamleden hun contactgegevens met elkaar uitwisselen.



Reacties en 'hoe verder?'

In hoeverre kwamen de verwachtingen uit die de teamleden bij de start van de sessie formuleerden (zie de woordenwolk)? Een rondje langs de deelnemers leverde positieve geluiden op.

Enkele reacties:

"We hebben input gekregen voor volgende, kleine stapjes";

"Het was een mooie uitwisseling";

"De sessie biedt handvatten";

"Ik heb inspiratie opgedaan";

"Goed om van een ander te horen dat er eigenlijk al meer is dan we denken. Het is een kwestie van bij elkaar brengen. We gaan dit oppakken."



Natuurlijk is de spiegelsessie nog maar het begin van de actie: nu moet het binnen de instellingen verder worden opgepakt. Om te beginnen door binnen de eigen organisatie breder te delen wat er in de spiegelsessie is opgehaald. Verder: de teamleden weten elkaar nu te vinden en ook de collega's van de andere instelling zijn makkelijker te benaderen om met elkaar door te praten voor nadere vragen en adviezen. Voor de actie op korte termijn zijn de teams nu

aan zet. Het begin ligt er.

Met de teams is afgesproken dat het monitoringteam over enige tijd weer contact opneemt voor een 'opfrisgesprek', als vriendelijke stok achter de deur: welke vorderingen zijn er ondertussen gemaakt en welke vragen liggen nog open? Het Hvi! Team kan advies bieden of ondersteunen bij een nieuwe koppeling. Bij vragen, neem contact op met: Ankie Lempens via alempens@trimbos.nl

Actieplatform Herstel voor Iedereen!