

Cliëntervaringen inzetten voor betere zorg en ondersteuning in de GGZ

Korien Jurgens, partner bij Lysias Advies
Nienke Boesveldt, hoofdonderzoeker bij de UVA

Correspondentieadres
korienjurgens@lysiasadvies.nl

Clientervaringen zijn van belang voor een betere zorg en ondersteuning in de ggz. Het is nu nog ongrijpbaar hoe het betrekken van persoonlijke ervaringen leidt tot een betere ggz. Ondanks alle inspanningen rond de hervormingen van de ggz en het hoofdlijnenakkoord lijkt de kwaliteit van de ggz in Nederland nog niet verbeterd.



Korien Jurgens (1976) is partner en directeur Lysias Advies. Als promovendus is zij verbonden

aan de Erasmus Universiteit en geïnteresseerd in de relatie tussen gezondheid en leefomgeving. Zij is projectleider in opdracht van VWS van de pilot verbeteren van de regionale infrastructuur voor cliëntvertegenwoordiging en vervult een rol als kwalitatief onderzoeker naar ervaringen van cliënten en beleidsmakers.

Nienke Boesveldt (1976) is hoofdonderzoeker aan de Universiteit van Amsterdam in longitudinaal onderzoek naar het voorkomen van terugkerende



dakloosheid, uitstroom en decentralisatie. Interesses: peer-onderzoek, verzorgingsstaat, sociale economie. Nienke is expert op het terrein van de (o)ggz en is onder andere docent in het expertprogramma GGZ in het sociaal domein- Universiteit van Amsterdam.

Lysias Advies en de UvA voeren sinds begin 2021, in opdracht van VWS, de pilot Regionale infrastructuur voor goede ggz cliëntvertegenwoordiging uit in drie zorgkantorregio's: Amsterdam, Meierij en Bommelerwaard en Drenthe. Lokaal wordt de regionale infrastructuur onderzocht en verbeterd met commitment van gemeenten, zorgkantoren, zorgaanbieders en cliëntvertegenwoordigers. We spraken 24 respondenten van 19 partijen over de manier waarop cliëntervaringen worden ingebracht ter verbetering van de ggz. De volgende uitspraak van één van de respondenten illustreert de eerste bevindingen duidelijk: een persoonsgerichte benadering maakt het verschil voor betere geestelijke gezondheidszorg en ondersteuning. Door ervaringen van mensen te betrekken sluit het aanbod beter aan op de leefwereld van cliënten. Ondanks deze uitspraak krijgen wij nog geen antwoord op de vraag in hoeverre het betrekken van ervaringen daadwerkelijk leidt tot een betere ggz. In het verdere verloop van deze pilot gaan we op zoek naar antwoorden in een persoonsgerichte benadering.

Beschrijving lokale infrastructuur voor cliëntvertegenwoordiging

Recent brachten we in de drie genoemde regio's de regionale infrastructuur in kaart met een nulmeting. Onder regionale infrastructuur voor cliëntenvertegenwoordiging verstaan wij: de betrokken organisaties, de afspraken tussen die organisaties, de vaste overleggen en platforms die zijn bedoeld om gedeelde ervaringen van cliënten uit te wisselen. De betrokken partijen hebben we in de drie regio's geïnterviewd. In de drie regio's bleken respondenten het unaniem van belang te vinden dat cliëntervaringen worden ingezet om de veranderingen in de ggz vorm te geven. Er bestaat een breed gedeeld idee dat het

meewegen van het perspectief van cliënten bij beleidsontwikkeling, zal leiden tot beleid dat beter aansluit bij de mensen om wie het gaat.

Tijdens de nulmeting kwamen wij verschillende voorbeelden tegen van hoe het beleid en het zorg- en welzijnsaanbod is verbeterd dankzij de inbreng van cliënten. Voorbeelden zijn: het inzetten van wachtlijst- en netwerkondersteuning aan cliënten, het aanpassen van de bejegening van cliënten bij de spoedeisende psychiatrie, het versterken van de inzet van ervaringsdeskundigen en naasten in de zorg en de oprichting van een lokale herstelacademie/ on- en offline community voor mensen met psychische kwetsbaarheden.

Tegelijkertijd vinden respondenten dat in de regio's nog meer kan gebeuren rondom het inzetten van cliëntervaringen. Nog niet over alle thema's benutten deze partijen cliëntervaringen in gelijke mate of weten alle medewerkers hoe ze dit waardevol kunnen doen. In de drie regio's blijkt dat de inzet van kennis van cliënten bij gemeenten en zorgverzekeraars nog geen 'standaard gewoonte' is. Uit interviews blijkt dat zorgaanbieders op dit terrein een stuk verder zijn en de kwaliteit van het interne aanbod hierdoor verbetert. De knip tussen financieringsstromen bemoeilijkt dat cliëntervaringen leiden tot het verbeteren van de kwaliteit van de ggz. In de drie regio's bestaat geen gedeeld beeld van hoe de regionale infrastructuur voor cliëntvertegenwoordiging er uit moet zien om de kwaliteit van de ggz te verbeteren.

Verder onderzoek onder cliënten

Na deze nulmeting gaan we in 2022 verder met het onderzoeken van de behoefte en ervaring van cliënten in de drie regio's. Volgens een door dr. Boesveldt ontwikkelde methodiek halen we met

ervaringsdeskundige co-onderzoekers tijdens interviews persoonlijke ervaringen op over hoe cliëntvertegenwoordiging bijdraagt aan de juiste zorg op de juiste plek. Het doel van deze gesprekken is vanuit het perspectief van cliënten op te halen wat volgens hen de meerwaarde is om ervaringen te betrekken bij het vormgeven van het aanbod.

- de ggz zorg en ondersteuning beter aan moet laten sluiten bij wat mensen nodig hebben voor hun herstel.
- het voor professionals moeilijk is om de systeemwereld los te laten en te kijken vanuit cliëntperspectief.
- mensen met psychische problemen vaak het meest geholpen zijn met wezenlijke zaken zoals een eigen huis of contact met lotgenoten.

Klankborden

Ben jij betrokken bij dit onderwerp, wil je met ons meedenken? Schroom niet, deel jouw reactie hier of stuur mij of een van mijn collega's een privébericht.

korienjurgens@lysiasadvies.nl

We kiezen binnen deze pilot voor een persoonsgerichte benadering om te gaan begrijpen wat de ervaringen van cliënten zijn en te leren door hun ogen te kijken. Uit de gesprekken die wij al voerden kwam naar voren dat dit van belang is omdat:

- mensen met psychische problemen zelf het beste aan kunnen geven wat nodig is en welke drempels zij ervaren om de juiste zorg en ondersteuning te ontvangen.