

Bijlage 1



Verkenning 24/7 dienstverlening

Bestaande 24/7 dienstverlening voor personen met
psychische kwetsbaarheid in de regio Oost-Veluwe

Utrecht, Maart 2018
ir. Jolien de Haas
Geraline Boonzaaijer, MSc
ir. Saskia van der Erf

SiRM. Strategies
in Regulated
Markets

Inhoud

1	Inleiding	2
2	Veel aanbieders 24/7 bereikbaar en twee gemeenten met meldpunt	3
2.1	Algemeen	3
2.2	Melding	4
2.3	Beoordeling, risicotaxatie en toeleiding	7
	<i>Bijlage 1A – Overzicht organisaties die vragenlijst hebben ingevuld</i>	10
	<i>Bijlage 1B – Vragenlijst zorgaanbieders</i>	11
	<i>Bijlage 1C – Vragenlijst gemeenten</i>	15
	<i>Bijlage 1D – Resultaten vragenlijst</i>	18

I Inleiding

De Taskforce EPA heeft SiRM gevraagd om de 24/7 bereikbaarheid voor personen met een psychische kwetsbaarheid in de regio Oost-Veluwe in kaart te brengen en te achterhalen waar eventuele 'witte vlekken' zijn en waar sprake is van overlap. In de Taskforce nemen cliëntvertegenwoordigers, Zorgbelang Gelderland, gemeenten, zorgaanbieders en zorgverzekeraar Zilveren Kruis deel. Uit de verkenning blijkt dat veel van de zorgaanbieders in de regio Oost-Veluwe 24/7 telefonisch bereikbaar zijn. Er is eerder sprake van overlap dan van witte vlekken.

Partijen in de Taskforce EPA in de regio Oost-Veluwe hebben aangegeven behoefte te hebben aan een 24/7 advies- en meldpunt voor personen met een psychische kwetsbaarheid. Op dit moment bieden aanbieders van geestelijke gezondheidszorg (ggz-aanbieders) ieder hun eigen 24/7 dienstverlening. Partijen in de regio willen komen tot een plan van aanpak voor één heldere structuur, waardoor iedereen eenvoudig de weg naar ondersteuning kan vinden en bij een crisis snel en adequaat gereageerd kan worden.

De Taskforce EPA in de regio Oost-Veluwe heeft SiRM gevraagd om de huidige situatie qua 24/7 dienstverlening in de regio Oost-Veluwe in kaart te brengen (fase 1) om vervolgens een concreet plan van aanpak op te stellen voor een 24/7 advies- en meldpunt (fase 2). Dit rapport beschrijft de resultaten van fase 1. Fase 1 van het project is uitgevoerd in de periode van juli tot en met september 2017. De verkenning had als doel om in kaart te brengen waar eventuele 'witte vlekken' zijn of waar sprake is van overlap. We hebben het huidige aanbod geanalyseerd door een vragenlijst uit te zetten onder alle ggz-aanbieders en gemeenten in de regio. De resultaten in dit document zijn gebaseerd op de antwoorden van de zorgverleners/gemeenten op deze vragenlijst. Om de resultaten beter te kunnen interpreteren, hebben we de vijf zorgaanbieders uit de Taskforce EPA en zorgverzekeraar Zilveren Kruis geïnterviewd, waarin ook naar de ambities en verwachtingen voor een 24/7 meldpunt is gevraagd. De belangrijkste resultaten van deze interviews zijn beschreven in Bijlage 2 van het Plan van aanpak.

Uit de verkenning blijkt dat veel verschillende aanbieders in de regio 24/7 telefonische bereikbaarheid bieden. Vooral in de gemeente Apeldoorn zijn veel aanbieders met 24/7 bereikbaarheid. Ook hebben de gemeente Heerde en de gemeente Voorst een telefoonnummer voor onder andere personen met een psychische kwetsbaarheid. Er is hiermee eerder sprake van overlap dan van witte vlekken, waardoor het nuttig lijkt om meer samenwerking in de regio te realiseren. We beschrijven de resultaten van de verkenning nader in hoofdstuk 2.

2 Veel aanbieders 24/7 bereikbaar en twee gemeenten met meldpunt

In de verkenning geeft tweederde van de zorgaanbieders in de regio Oost-Veluwe aan 24/7 bereikbaar te zijn. Vooral in de gemeente Apeldoorn zijn veel aanbieders met 24/7 dienstverlening. Er lijkt sprake te zijn van overlap, doordat voor verschillende soorten doelgroepen diverse zorgaanbieders in de regio 24/7 bereikbaar zijn. Voor wat betreft de gemeenten hebben de gemeente Heerde en de gemeente Voorst een telefoonnummer voor onder andere mensen met een psychische kwetsbaarheid.

Om een plan van aanpak op te kunnen stellen voor een 24/7 advies- en meldpunt, is eerst een inventarisatie van de huidige 24/7 dienstverlening van alle ggz-aanbieders in de regio Oost-Veluwe uitgevoerd. Door middel van een vragenlijst zijn alle aanbieders in de regio benaderd. Ook is een vragenlijst naar de gemeenten gestuurd. Uit de antwoorden op de vragenlijst bleek dat er veel 24/7 telefonische bereikbaarheid is in de regio Oost-Veluwe (melding). Ook zijn er meerdere organisaties in de regio die 24/7 bereik- en beschikbaarheid aanbieden voor crisiszorg en FACT (beoordeling en risicotaxatie). Dit geldt ook voor de maatschappelijke opvang en begeleiding (toeleiding). Daarnaast bleek dat de gemeente Heerde en de gemeente Voorst een eigen meldpunt/telefoonnummer hebben. Eén van de telefoonnummers van de gemeente Heerde is 24/7 bereikbaar.

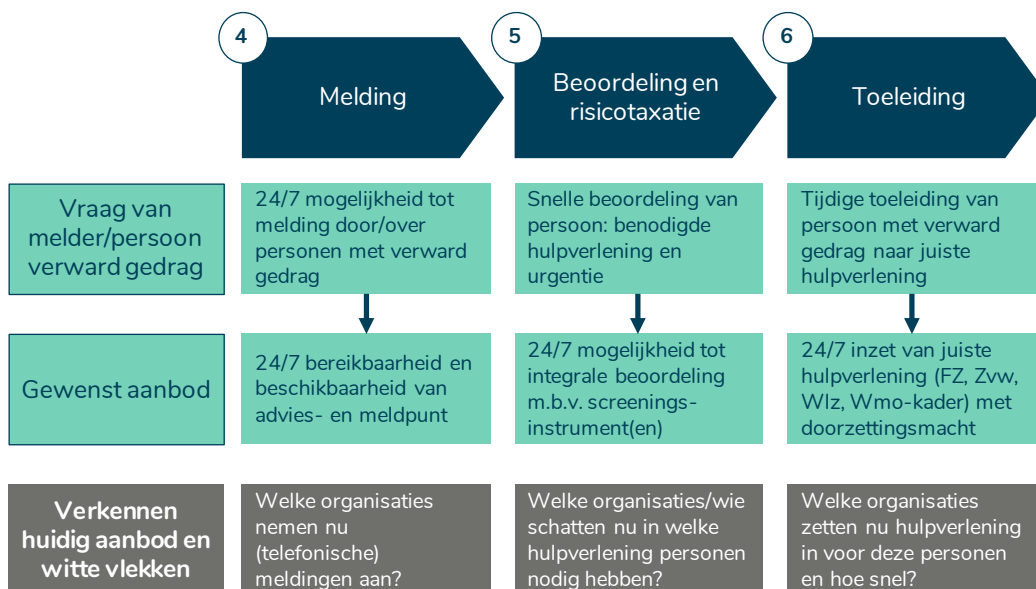
2.1 Algemeen

Het landelijk Schakelteam Personen met verward gedrag heeft negen bouwstenen ontwikkeld, waarvan bouwsteen vier¹ (melding), vijf² (beoordeling en risicotaxatie) en zes³ (toeleiding) relevant zijn voor dit project (figuur 1). Deze bouwstenen vormen het inhoudelijk kader voor het advies- en meldpunt in de regio Oost-Veluwe. Aan de hand van deze bouwstenen hebben we de resultaten van de vragenlijst verwerkt. Voor de inventarisatie staat in de derde rij 'Verkennen huidig aanbod en witte vlekken' toegelicht wat per bouwsteen uitgevraagd is (fase 1).

¹ Factsheet Bouwsteen 4, Melding, juli 2016

² Factsheet Bouwsteen 5, Beoordeling en risicotaxatie, juli 2016

³ Factsheet Bouwsteen 6 Toeleiding, juli 2016



Figuur 1 De bouwstenen Melding, Beoordeling en Toeleiding nader toegelicht.

Voor de verkenning (fase 1) zijn alle zorgaanbieders en alle gemeenten in de regio Oost-Veluwe gevraagd om een vragenlijst in te vullen (Bijlage 1B – Vragenlijst zorgaanbieders, Bijlage 1C – Vragenlijst gemeenten). De vragenlijst is opgesteld rondom vier onderwerpen:

1 Doelgroepen

- Psychiatrische problematiek
- Verslavingsproblematiek
- Psychogeriatrische problematiek
- Verstandelijke beperking
- Psychosociale problematiek

2 Bereikbaarheid

- Telefonische bereikbaarheid
- Fysieke bereikbaarheid

3 Wet

- Wet Maatschappelijke Ondersteuning
- Zorgverzekeringswet
- Wet langdurige zorg
- Jeugdwet

4 Soort hulp

- Geestelijke gezondheidszorg
- Verslavingszorg
- Begleiding en/of opvang

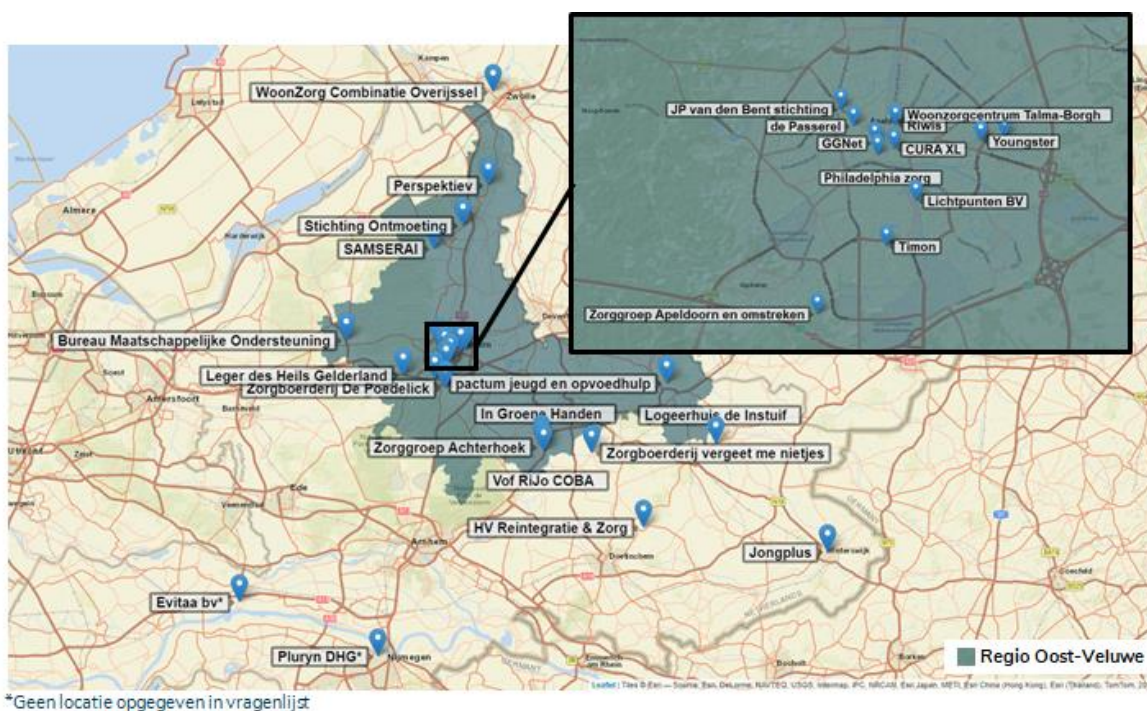
42 van de 46 (91%) ggz-aanbieders die de vragenlijst hebben ontvangen, hebben de vragenlijst ingevuld. In Bijlage 1A – Overzicht organisaties die vragenlijst hebben ingevuld is weergegeven welke organisaties de vragenlijst ingevuld hebben. De vragenlijst voor de gemeenten is door bijna alle gemeenten in de regio ingevuld, namelijk door Apeldoorn, Brummen, Epe, Hattem, Heerde, Voorst en Zutphen. De gemeente Lochem heeft de vragenlijst niet ingevuld.

2.2 Melding

Voor het verkennen van het huidig aanbod voor de bouwsteen melding, is een overzicht gemaakt van de zorgaanbieders die in de huidige situatie 24/7 (telefonisch) bereikbaar zijn. 28 zorgaanbieders, van de 42 (67%) die de vragenlijst hebben ingevuld, zijn 24/7 telefonisch bereikbaar voor cliënten (Figuur 2). Elf van deze organisaties bevinden zich in de gemeente Apeldoorn. Uit de interviews bleek dat 24/7 bereikbaarheid ook een eis van de gemeente Apeldoorn is voor organisaties die Maatschappelijke opvang of Beschermd Wonen aanbieden. De

telefonische bereikbaarheid geldt in veel gevallen ook voor naasten en buurtbewoners (Figuur 10, Bijlage 1D).

Alle zorgaanbieders in de regio Oost-Veluwe bieden zorg aan verschillende doelgroepen. Het blijkt dat er voor iedere doelgroep minimaal twaalf aanbieders zijn in de regio Oost-Veluwe (Figuur 8, Bijlage 1D). Uit de inventarisatie blijkt dat veel zorgaanbieders 24/7 bereikbaar zijn. Er lijken dan ook geen witte vlekken te zijn in de 24/7 bereikbaarheid.

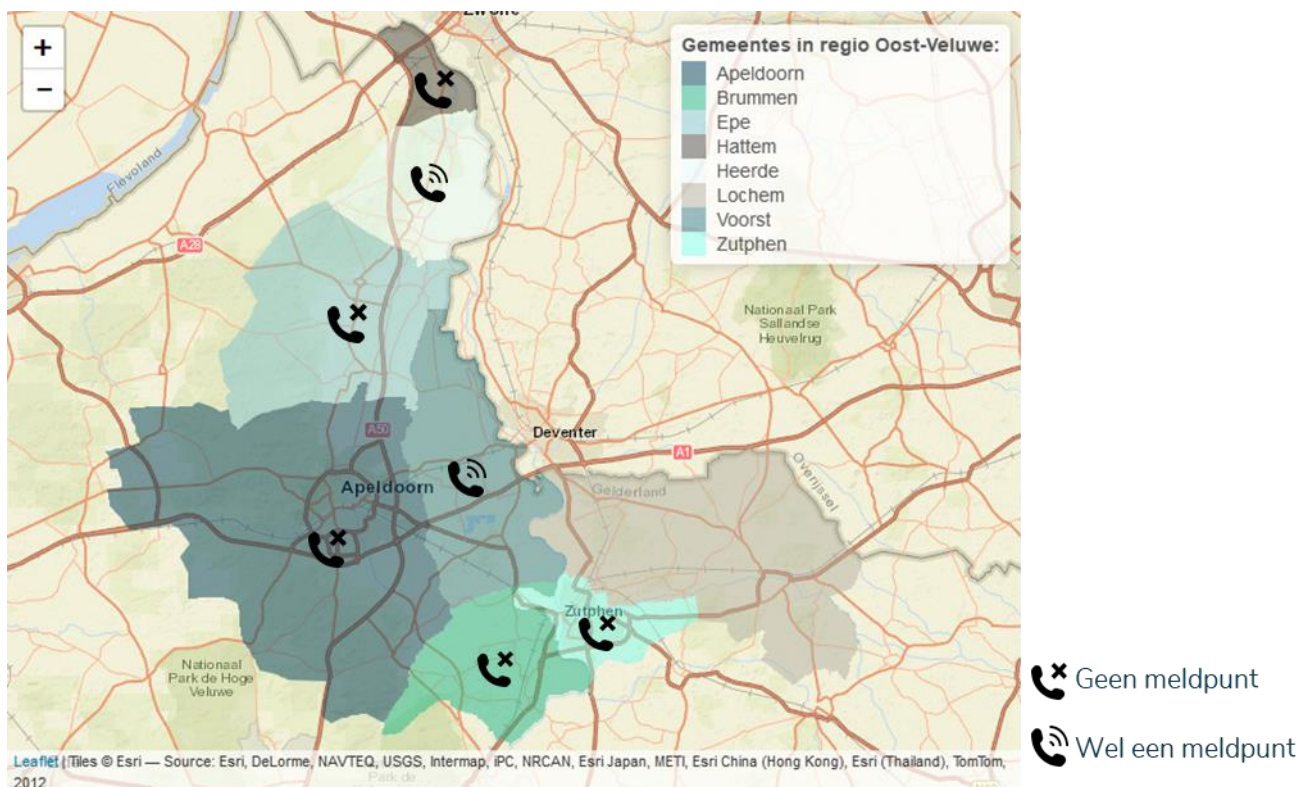


*Geen locatie opgegeven in vragenlijst

Figuur 2 Alle organisaties in de regio Oost-Veluwe die 24/7 bereikbaar zijn. In het geval van meerdere locaties, is op de kaart alleen de hoofdlocatie weergegeven.

Uit de vragenlijst die is uitgezet onder de gemeenten in de regio volgt dat de gemeente Heerde en de gemeente Voorst een eigen telefoonnummer hebben voor (onder andere) personen met een psychische kwetsbaarheid (Figuur 3):

- De gemeente Heerde heeft een telefoonnummer voor personen met een psychische kwetsbaarheid en kwetsbare ouderen, dat bereikbaar is buiten kantooruren, maar niet 24/7. De gemeente bemenst het telefoonnummer en de gemeente krijgt tussen de 0 en 10 meldingen per week binnen.
- De gemeente Voorst heeft één gemeentelijk meldpunt voor personen met een psychische kwetsbaarheid, kwetsbare ouderen, algemene meldingen over de Wmo/sociaal domein en huiselijk geweld. Het telefoonnummer is doordeweeks in de ochtend bereikbaar. De gemeente doet zelf de uitvoer van het telefoonnummer en krijgt meer dan 50 meldingen per week binnen. Voor beide gemeenten geldt dat het telefoonnummer bedoeld is voor burgers, cliënten, mantelzorgers en professionals. De gemeente Apeldoorn heeft geen speciaal meldpunt, maar wel een lijst met telefoonnummers en specificaties voor welke meldingen deze nummers gebeld kunnen worden.



Figuur 3 Gemeenten Heerde en Voorst hebben telefoonnummer voor o.a. personen met psychische kwetsbaarheid.

2.3 Beoordeling, risicotaxatie en toeleiding

Uit de vragenlijst (en interviews) blijkt dat er in de hulpverlening voor personen met een psychische kwetsbaarheid eerder sprake is van overlap dan van witte vlekken. Veel aanbieders zijn voor verschillende soorten zorg 24/7 bereikbaar. In Bijlage 1D is per zorgsoort uitgeplitst hoeveel verschillende aanbieders een bepaalde soort zorg aanbieden. Uit de vragenlijst volgt dat:

- Dertien zorgaanbieders crisiszorg⁴ bieden (Tabel 1), waarvan er elf 24/7 bereikbaar zijn. Eén aanbieder biedt crisiszorg in het kader van de Zorgverzekeringswet.
- Vijf organisaties Flexible Assertive Community Treatment (FACT) aanbieden (Tabel 1), waarvan drie organisaties 24/7 bereikbaar zijn.
- Vijftien zorgaanbieders maatschappelijke opvang bieden, waarvan tien aanbieders aangeven 24/7 bereikbaar te zijn. Uit de interviews bleek dat slechts één zorgaanbieder in het kader van de definitie van de Wmo deze hulpverlening aanbiedt.
- Achtendertig zorgaanbieders in de regio begeleiding aanbieden. Daarvan is ook een groot deel 24/7 bereikbaar (zie ook Figuur 13 en Figuur 14 in Bijlage 1D).

⁴ Uit de interviews blijkt dat slechts één zorgaanbieder in het kader van de definitie van de Zvw deze hulpverlening biedt

Tabel 1 Overzicht van organisaties die crisiszorg, FACT en/of maatschappelijke opvang aanbieden.

Aantal cliënten	Organisatie	24/7 bereikbaar?	Crisiszorg ⁴	FACT	Maatschappelijke opvang ⁵
0-100	 DE POEDLICK	Ja			✓
	 EvitaA	Ja	✓		
	 HV Reintegratie & Zorg	Ja			✓
	 Logeeshuis de Instuif	Ja	✓		✓
	OPVANG LICHTPUNTEN BV	Ja			✓
	 SAMSERA	Ja	✓		✓
	S.O.V.M.	Nee			✓
	 Timon	Ja			✓
	Vof RiJo COBA	Ja			✓
	 bungalowster	Ja	✓		✓
101-1000	 Zorggroep Hof Noord Empe	Nee			✓
	 zorggroepAchterhoek	Ja	✓		
	 De Hoop ggz	Nee			✓
	 IRISZORG	Nee		✓	✓
	 Ontmoeting	Ja			✓
	 pactum	Ja	✓		✓
 PERSPEKTIE	Ja	✓			

⁵ Uit de interviews blijkt dat slechts één zorgaanbieder in het kader van de definitie van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) deze hulpverlening biedt.

Aantal clients	Organisatie	24/7 bereikbaar?	Crisis zorg ⁴	FACT	Maatschappe- lijke opvang ⁵
		Nee	✓	✓	✓
>1000		Nee	✓		
		Ja	✓	✓	
		Ja	✓		
		Ja	✓	✓	
		Ja			✓
		Ja	✓		

Bijlage 1A – Overzicht organisaties die vragenlijst hebben ingevuld

Deze bijlage bevat een overzicht van de organisaties die de vragenlijst voor zorgaanbieders hebben ingevuld.

Atlant	Riwis
Bureau Maatschappelijke Ondersteuning	S Heeren Loo
CURA XL	SAMSERAI
De Hoop	SOVM
De Passerel	Stichting Ontmoeting
DeSeizoenen	Tactus
Evitaa bv	Thuiszorg Gezellig
GGNet	Timon
HV Reintegratie & Zorg	Vof RiJo COBA
In Groene Handen	WoonZorg Combinatie Overijssel
Iriszorg	Woonzorgcentrum Talma-Borgh
Jongplus	WZU Veluwe
JP van den Bent stichting	Youngster
Leger des Heils Gelderland	Zideris
Liberta Psychosociale Counseling	Zorgboerderij De Poedelick
Lichtpunten BV	Zorgboerderij Hof Noord Empe
Logeerhuis de Instuif	Zorgboerderij van 't hooiland
Pactum jeugd en opvoedhulp	Zorgboerderij vergeet me nietjes
Perspektiev	Zorggroep Achterhoek
Philadelphia zorg	Zorggroep Apeldoorn en omstreken
Pluryn DHG	Zozijn

Bijlage 1B – Vragenlijst zorgaanbieders

In deze bijlage is de vragenlijst voor zorgaanbieders opgenomen. De vragenlijst was online beschikbaar via Google Forms. Dit betekent dat de vragenlijst beschikbaar was via een weblink en de vragen om de beurt getoond werden:

“Om te verkennen wat de beschikbaarheid van hulpverlening aan personen met een psychische kwetsbaarheid is in de regio Oost-Veluwe, heeft adviesbureau SiRM een vragenlijst opgesteld. Met deze vragenlijst willen wij inventariseren wat uw organisatie op dit moment aanbiedt. Het invullen van de vragenlijst duurt 5 tot 10 minuten. Alvast bedankt voor u medewerking.

1. Wat is de naam van uw organisatie?
2. Heeft uw organisatie meerdere locaties in de regio Oost-Veluwe en/of meerdere locaties die cliënten in de regio Oost-Veluwe bedienen?
 - Ja (ga door naar vraag 5)
 - Nee (ga door naar vraag 3)
3. Wat is het adres van uw organisatie in de regio Oost-Veluwe of van de locatie die cliënten in de regio Oost-Veluwe bedient?
4. Wat zijn de openingstijden voor cliënten voor dit adres? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.
 - Kantoortijden (maandag t/m vrijdag circa 9:00-17:00)
 - Zaterdag overdag (circa 9:00-17:00)
 - Zondag overdag (circa 9:00-17:00)
 - 's Nachts (circa 22:00 - 9:00)
 - 24/7 (niet nodig om bovenstaande antwoordmogelijkheden ook aan te vinken)
 - Dit adres is niet voor cliënten te bezoeken
 - Anders, namelijk....

Hierna door naar vraag 13

5. Wat is het adres van de locatie met de meeste cliënten in de regio Oost-Veluwe?
6. Wat zijn de openingstijden voor cliënten voor dit adres? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk:
 - Kantoortijden (maandag t/m vrijdag circa 9:00-17:00)
 - Zaterdag overdag (circa 9:00-17:00)
 - Zondag overdag (circa 9:00-17:00)
 - 's Nachts (circa 22:00 - 9:00)
 - 24/7 (niet nodig om bovenstaande antwoordmogelijkheden ook aan te vinken)
 - Dit adres is niet voor cliënten te bezoeken
 - Anders, namelijk....
7. Wat zijn de openingstijden voor de één na grootste locatie voor cliënten? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk:
 - Kantoortijden (maandag t/m vrijdag circa 9:00-17:00)
 - Zaterdag overdag (circa 9:00-17:00)
 - Zondag overdag (circa 9:00-17:00)

- 's Nachts (circa 22:00 - 9:00)
 - 24/7 (niet nodig om bovenstaande antwoordmogelijkheden ook aan te vinken)
 - Dit adres is niet voor cliënten te bezoeken
 - Anders, namelijk....
8. Heeft uw organisatie een derde locatie in de regio Oost-Veluwe?
- Ja
 - Nee
9. Wat zijn de openingstijden voor deze locatie voor cliënten? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk:
- Kantoortijden (maandag t/m vrijdag circa 9:00-17:00)
 - Zaterdag overdag (circa 9:00-17:00)
 - Zondag overdag (circa 9:00-17:00)
 - 's Nachts (circa 22:00 - 9:00)
 - 24/7 (niet nodig om bovenstaande antwoordmogelijkheden ook aan te vinken)
 - Dit adres is niet voor cliënten te bezoeken
 - Anders, namelijk....
10. Heeft uw organisatie meer dan drie locaties in de regio Oost-Veluwe?
- Ja
 - Nee
11. Wat zijn de adressen van deze locaties?
12. Wat zijn de openingstijden van deze locaties?
13. Hoeveel cliënten per jaar maken ongeveer gebruik van de hulpverlening van uw organisatie?
- 0-100
 - 100-1000
 - >1000
14. In het kader van welke wet(ten) biedt uw organisatie hulpverlening aan cliënten? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk:
- Zorgverzekeringswet (Zvw)
 - Wet langdurige zorg (Wlz)
 - Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)
 - Jeugdwet
15. In het kader van welke wet biedt uw organisatie voornamelijk hulpverlening aan cliënten? Er is slechts 1 antwoord mogelijk:
- Zorgverzekeringswet (Zvw)
 - Wet langdurige zorg (Wlz)
 - Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)
 - Jeugdwet
16. Aan welke van de onderstaande doelgroepen levert uw organisatie hulpverlening? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk:
- Psychiatrische problematiek
 - Verslavingsproblematiek
 - Psychogeriatrische problematiek

- Verstandelijke beperking
 - Psychosociale problematiek
 - Personen met geriatrische problematiek
17. Binnen welke van deze doelgroepen vallen de meeste cliënten aan wie uw organisatie hulpverlening biedt? Er is slechts 1 antwoord mogelijk:
- Psychiatrische problematiek
 - Verslavingsproblematiek
 - Psychogeriatrische problematiek
 - Verstandelijke beperking
 - Psychosociale problematiek
 - Personen met geriatrische problematiek
18. Aan welke van de onderstaande leeftijdsgroepen levert uw organisatie hulpverlening? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk:
- Cliënten van 18 jaar of jonger
 - Cliënten ouder dan 18 jaar
19. Aan welke leeftijdsgroep biedt uw organisatie voornamelijk hulpverlening? Er is slechts 1 antwoord mogelijk:
- Cliënten van 18 jaar of jonger
 - Cliënten ouder dan 18 jaar
20. Welke hulpverlening biedt uw organisatie? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk:
- Crisiszorg of IHT
 - Ambulante gespecialiseerde ggz (FACT)
 - Ambulante gespecialiseerde ggz (niet zijnde crisiszorg of FACT)
 - Klinische gespecialiseerde ggz
 - OGGZ
 - Ambulante verslavingszorg
 - Klinische verslavingszorg
 - Maatschappelijke Opvang
 - Huisvesting
 - Begeleiding/ondersteuning
 - Thuiszorg/modulair pakket thuis/volledig pakket thuis
 - Anders, namelijk
21. Verleent u de soorten hulpverlening die uw organisatie biedt, aan alle doelgroepen waarbinnen uw cliënten vallen?
- Ja
 - Nee
22. Zo nee, welke hulpverlening verleent uw organisatie niet in alle doelgroepen?
23. Op welke tijden bent u telefonisch bereikbaar voor cliënten? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk:
- Kantoortijden (maandag t/m vrijdag circa 9:00-17:00)
 - Zaterdag overdag (circa 9:00-17:00)
 - Zondag overdag (circa 9:00-17:00)
 - 's Nachts (circa 22:00 - 9:00)

- 24/7 (niet nodig om bovenstaande antwoordmogelijkheden ook aan te vinken)
 - Wij zijn niet telefonisch bereikbaar
 - Anders, namelijk
24. Voor wie bent u telefonisch bereikbaar? Er is slechts 1 antwoord mogelijk:
- Alleen voor cliënten
 - Voor cliënten en hun naasten/mantelzorgers
 - Voor cliënten en hun naasten/mantelzorgers, maar ook voor hun omgeving/buurtbewoners
 - Anders, namelijk
25. Geldt de aangegeven telefonische bereikbaarheid voor alle doelgroepen waarbinnen uw cliënten vallen?
- Ja
 - Nee
26. Zo nee, voor welke doelgroepen bent u niet telefonisch bereikbaar?
27. Mogen we indien nodig telefonisch contact met u opnemen?
- Ja
 - Nee
28. Zo ja, wat is het telefoonnummer waarop wij u kunnen bereiken?"

Bijlage 1C – Vragenlijst gemeenten

In deze bijlage is de vragenlijst voor gemeenten opgenomen. De vragenlijst was online beschikbaar via Google Forms. Dit betekent dat de vragenlijst beschikbaar was via een weblink en de vragen om de beurt getoond werden:

“Om te verkennen wat de beschikbaarheid van hulpverlening aan personen met een psychische kwetsbaarheid is in de regio Oost-Veluwe, heeft adviesbureau SiRM een vragenlijst opgesteld. Met deze vragenlijst willen wij inventariseren wat uw gemeente op dit moment aanbiedt. Het invullen van de vragenlijst duurt 5 tot 10 minuten. Alvast bedankt voor u medewerking.

1. Voor welke gemeente bent u werkzaam?
2. Heeft uw gemeente een telefoonnummer voor vragen die gerelateerd kunnen zijn aan personen met een psychische kwetsbaarheid? Er is maar één antwoord mogelijk:
 - Ja (ga door naar vraag 3)
 - Nee (ga door naar vraag 19)
 - Nee, maar we zijn een telefoonnummer aan het opzetten (ga door naar vraag 18)
3. Zijn er in uw gemeente meerdere telefoonnummers voor dergelijke vragen?
 - Ja (beantwoordt vraag 4 t/m 16 voor de twee belangrijkste nummers)
 - Nee (beantwoordt vraag 4 t/m 16, sla vraag 17 over)
4. Hoeveel vragen/meldingen krijgt u ongeveer binnen op dit telefoonnummer? Er is maar één antwoord mogelijk:
 - 0-10 per week
 - 10-50 per week
 - >50 per week
5. Door welke personen kan naar dit telefoonnummer worden gebeld? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk:
 - Burgers
 - Cliënten
 - Mantelzorgers en naasten
 - Professionals
 - Anders, namelijk
6. Over welke onderwerpen kunnen vragen gesteld worden bij het telefoonnummer? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk:
 - Overlast
 - Personen met psychische kwetsbaarheid
 - Kwetsbare ouderen
 - Algemeen over de WMO/ het sociale domein
 - Huiselijk geweld
 - Anders, namelijk
7. Op welke tijden is het telefoonnummer bereikbaar? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk:
 - Kantoortijden (maandag t/m vrijdag circa 9:00-17:00)
 - Zaterdag overdag (circa 9:00-17:00)
 - Zondag overdag (circa 9:00-17:00)

- 's Nachts (circa 22:00 - 9:00)
 - 24/7 (niet nodig om bovenstaande antwoordmogelijkheden ook aan te vinken)
 - Wij zijn niet telefonisch bereikbaar
 - Anders, namelijk
8. Is de telefonische bereikbaarheid voor alle soorten personen en soort vragen hetzelfde?
- Ja
 - Nee
9. Zo nee, voor welke soort personen of soort vragen is de telefonische bereikbaarheid anders?
10. Wie zorgt voor de aanneme van de telefoon? Er is één antwoord mogelijk:
- De gemeente
 - De gemeente heeft het uitbesteed aan een zorgaanbieder
 - De gemeente heeft het uitbesteed aan een andere partij, namelijk
 - Dit verschilt per telefoonnummer, namelijk
11. Welke organisatie neemt de telefoon aan?
12. Wat is het opleidingsniveau en de kennis van de persoon die de telefoon aanneemt bij het telefoonnummer? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk:
- BIG-geregistreerde hulpverlener
 - Hulpverlener heeft GGZ-expertise
 - Hulpverlener is een sociaalpsychiatrische verpleegkundige
 - Hbo-niveau of hoger
 - Lager dan hbo-niveau
 - Anders, namelijk
13. Binnen hoeveel tijd na aannemen van de melding, zorgt de hulpverlener gemiddeld voor opvolging van de melding door toeleiding naar passende hulpverlening? Er is één antwoord mogelijk:
- Binnen 24 uur
 - Binnen één week
 - Langer dan één week
 - Er vindt geen opvolging plaats
 - Anders, namelijk
14. Kunnen personen ook fysiek vragen stellen of meldingen doen?
- Ja
 - Nee
15. Zo ja, wat is het adres?
16. Wat zijn de openingstijden van deze locatie voor melders? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk:
- Kantoortijden (maandag t/m vrijdag circa 9:00-17:00)
 - Zaterdag overdag (circa 9:00-17:00)
 - Zondag overdag (circa 9:00-17:00)
 - 's Nachts (circa 22:00 - 9:00)
 - 24/7 (niet nodig om bovenstaande antwoordmogelijkheden ook aan te vinken)
 - Anders, namelijk

17. In het kader waarvan is uw gemeente een telefoonnummer aan het opzetten? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- Wet verplichte GGZ
- Het advies van het schakelteam aan de minister*

**Het schakelteam heeft op 24 februari 2017 aan de minister geadviseerd om regionale advies- en telefoonnummers in te richten en een landelijk telefoonnummer in te stellen dat daar rechtstreeks naar doorschakelt.*

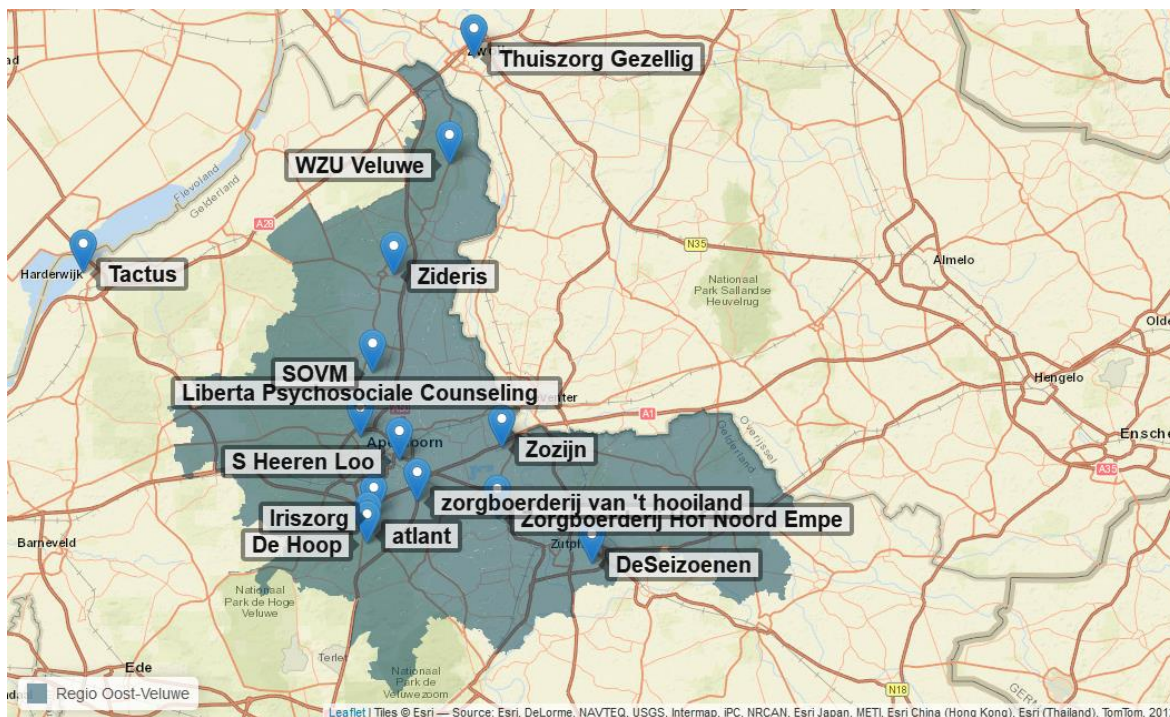
18. Heeft u meer dan twee telefoonnummers? Zo ja, hoeveel?

19. Mogen we indien nodig telefonisch contact met u opnemen?

20. Zo ja, wat is het telefoonnummer waarop wij u kunnen bereiken?"

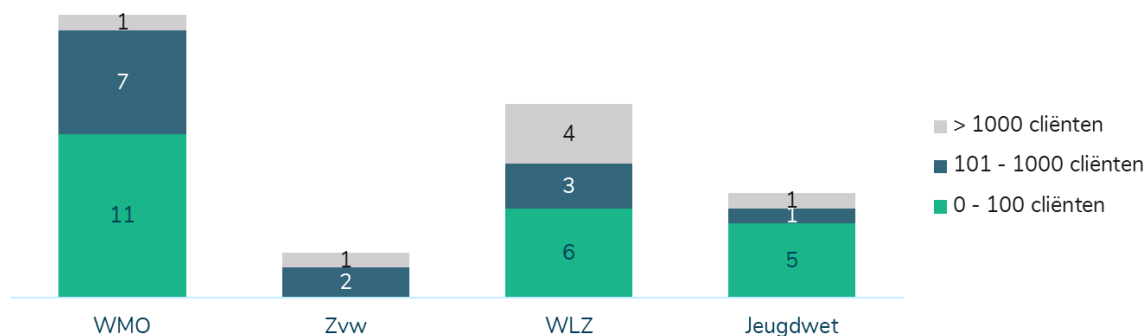
Bijlage 1D – Resultaten vragenlijst

We hebben het huidige aanbod aan advies- en meldpunten voor personen met een psychische kwetsbaarheid geïnventariseerd door een vragenlijst uit te zetten onder alle zorgaanbieders en gemeenten in de regio. In deze bijlage zijn de figuren met de resultaten van de vragenlijst opgenomen.

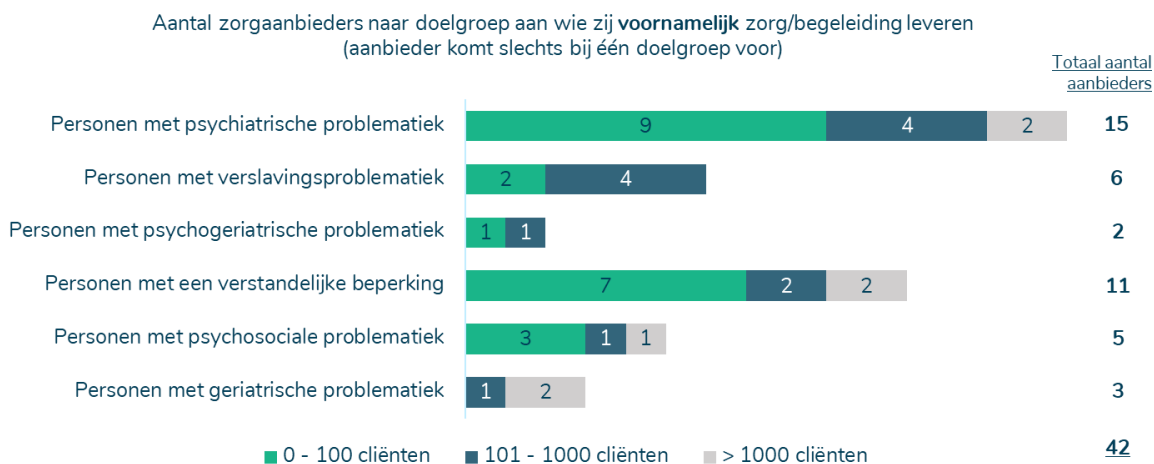


Figuur 4 Veertien zorgaanbieders zijn niet 24/7 bereikbaar voor cliënten. Opmerking: De aangegeven locatie van de zorgaanbieder betreft de locatie met de meeste cliënten. Resultaat gebaseerd op de vraag: Op welke tijden bent u telefonisch bereikbaar voor cliënten?

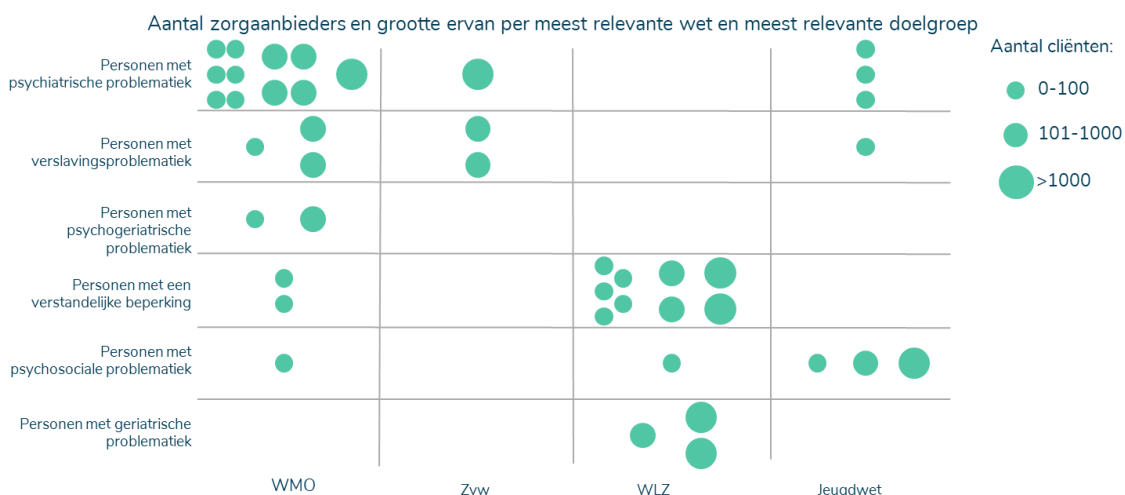
Aantal zorgaanbieders naar wet in welk kader zij de meeste zorg/begeleiding leveren (in aantal per grootte zorgaanbieder)



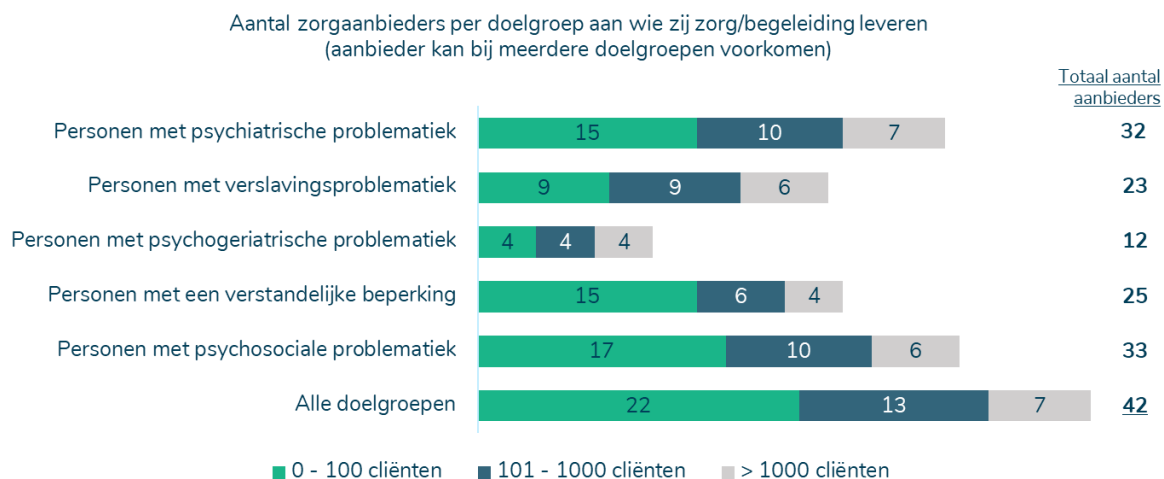
Figuur 5 19 van de 42 zorgaanbieders (45%) leveren met name begeleiding in het kader van de WMO. Resultaat gebaseerd op de vraag: In het kader van welke wet biedt uw organisatie voornamelijk hulpverlening aan cliënten?



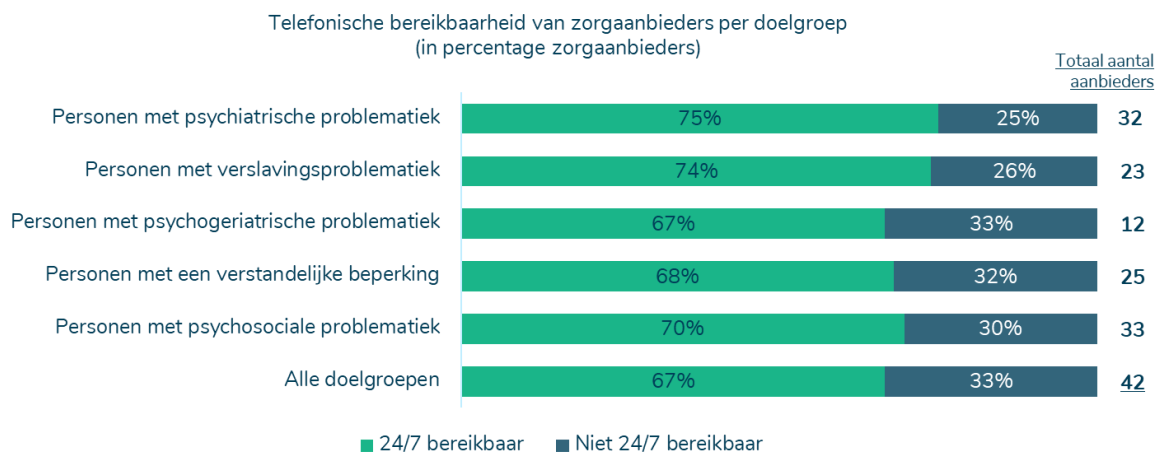
Figuur 6 Ruim 1/3^e van de zorgaanbieders (15) heeft voornamelijk personen met psychiatrische problematiek als cliënt. Resultaat gebaseerd op de vraag: Binnen welke van deze doelgroepen vallen de meeste cliënten aan wie uw organisatie hulpverlening biedt?



Figuur 7 Aanbieders die in het kader van de Wlz zorg leveren, doen dit vooral aan personen met een verstandelijke beperking. Resultaat gebaseerd op de vragen: In het kader van welke wet biedt uw organisatie voornamelijk hulpverlening aan cliënten? en Binnen welke van deze doelgroepen vallen de meeste cliënten aan wie uw organisatie hulpverlening biedt?



Figuur 8 Er zijn voor iedere doelgroep minimaal 12 aanbieders van zorg/begeleiding in de regio Oost-Veluwe. Resultaat gebaseerd op de vraag: Aan welke van de onderstaande doelgroepen levert uw organisatie hulpverlening?



Figuur 9 Voor alle doelgroepen geldt dat minimaal 67% van de zorgaanbieders 24/7 telefonisch bereikbaar is voor cliënten. Resultaat gebaseerd op de vragen: Aan welke van de onderstaande doelgroepen levert uw organisatie hulpverlening? en Op welke tijden bent u telefonisch bereikbaar voor cliënten?



Figuur 10 De 24/7 telefonische bereikbaarheid geldt vaak ook voor omgeving en/of buurtbewoners. Resultaat gebaseerd op de vraag: Voor wie bent u telefonisch bereikbaar?

Aantal zorgaanbieders dat soort zorg biedt per doelgroep

	Personen met psychiatrische problematiek	Personen met verslavingsproblematiek	Personen met psychogeriatrische problematiek	Personen met verstandelijke beperking	Personen met psychosociale problematiek
Crisis zorg of IHT	10	6	4	5	10
FACT-zorg	3	5	1	2	4
Ambulante gespecialiseerde ggz (niet zijnde crisiszorg, IHT of FACT)	8	8	2	6	10
Klinisch gespecialiseerde ggz	2	3	1	1	2
Geestelijke gezondheidszorg OGGZ	3	4	1	2	3
Ambulante verslavingszorg	5	7	0	1	5
Verslavingszorg Klinische verslavingszorg	1	2	0	0	1
Maatschappelijke Opvang	11	10	3	6	13
Huisvesting	25	17	9	17	22
Begeleiding/ondersteuning	28	21	10	23	29
Begeleiding en/of opvang Thuiszorg/modulair pakket thuis/volledig pakket thuis	14	7	8	11	13
Overig	9	8	2	7	9

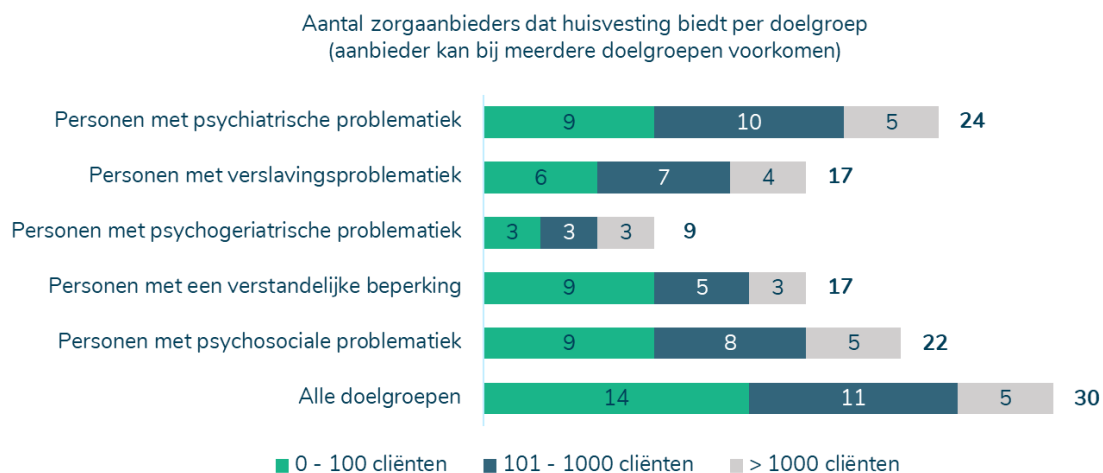
Figuur 11 Soort zorg dat aanbieders verlenen verschilt per doelgroep. Resultaat gebaseerd op de vraag: Welke hulpverlening biedt uw organisatie?



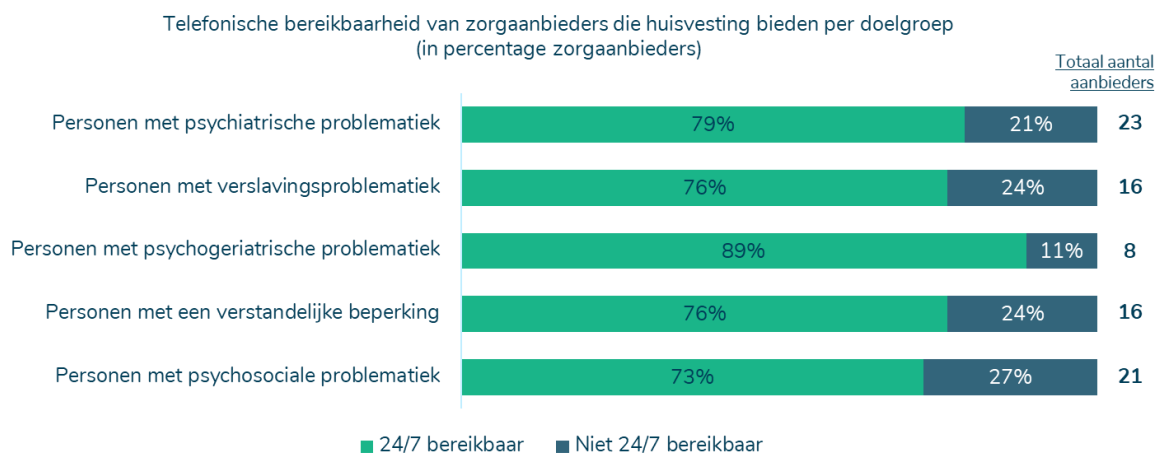
Figuur 12 Er zijn veel aanbieders van begeleiding in de regio, vooral voor psychiatrische en psychosociale problematiek. Resultaat gebaseerd op de vraag: Welke hulpverlening biedt uw organisatie?



Figuur 13 Voor alle doelgroepen geldt dat minimaal 69% van de zorgaanbieders die begeleiding levert 24/7 telefonisch bereikbaar is voor cliënten. Resultaat gebaseerd op de vragen: Welke hulpverlening biedt uw organisatie? Op welke tijden bent u telefonisch bereikbaar voor cliënten?



Figuur 14 Er zijn per doelgroep minimaal 9 aanbieders van huisvesting. Resultaat gebaseerd op de vraag: Welke hulpverlening biedt uw organisatie?



Figuur 15 Voor alle doelgroepen geldt dat minimaal 73% van de zorgaanbieders die huisvesting biedt 24/7 telefonisch bereikbaar is voor cliënten. Resultaat gebaseerd op de vragen: Welke hulpverlening biedt uw organisatie? Op welke tijden bent u telefonisch bereikbaar voor cliënten?