



Eindverslag

Klantreizen - verhalen van mensen die in crisis te maken hebben gehad met politie

Voor: Renske Fraanje en Nimra de Kraker, CZW-bureau
Door: Irene van de Giessen en Klazine Tuinier
september 2024



Beste Lezer, hulpverlener, beleidsmedewerker,

Dit verslag is van ons, voor jullie. Wij zijn de mensen waar jullie plannen voor bedenken, die jullie willen helpen. Wij zijn de mensen waarvoor jullie gebeld worden als we het niet meer zien zitten, als onze naasten niet meer weten wat ze moeten doen of als de burens gek van ons worden. Als ik gek word van mezelf en alle omstandigheden.

Wie zijn wij en wie ben ik?

- Ik heb vaak niets te doen in mijn leven.
- Ik ben mijn vrienden allang kwijt of heb ze alleen maar als ze iets van me nodig hebben.
- Mijn familie wil mij meestal niet meer zien.
- Ik kom bijna mijn huis niet meer uit.
- Ik heb gemiddeld al twintig verschillende hulpverleners gehad. De meesten blijven niet langer dan een paar maanden tot een jaar en als ze langskomen, zijn ze er maximaal een uur. Meestal korter.
- Ik kan mijn muur volhangen met alle etiketten die er al op mij zijn geplakt.
- Ik heb het gevoel dat ik vaak ruim op tijd mijn hulpverlener waarschuw dat er een crisis aankomt. Maar dat wordt niet gehoord.
- In mijn leven zijn heel veel dingen bij elkaar fout gegaan. Soms wordt dat mij veel te veel. In mijn jeugd was het ingewikkeld; op school voelde ik mij niet gehoord en gezien; ik heb mijn opleiding niet af kunnen maken; ik maakte akelige dingen mee in mijn leven; mensen sluiten mij uit; ik heb financiële problemen enzovoorts.

Dit zijn wij ook:



"Ik voelde me zo hopeloos en hoopte eigenlijk dat ze me gelijk mee zouden nemen. Ik durfde er niet om te vragen. In plaats daarvan kwamen ze steeds terug totdat ik het niet meer volhield en boos werd. Toen namen ze me wel mee. Het was geen leuke ervaring. Maar, ja, die mensen doen ook gewoon hun werk en ik ben dan ook niet leuk."



“Als ik ga verhuizen, dan ga ik in mijn nieuwe woonplaats gelijk even langs het politiebureau om me voor te stellen. Dan zien ze me tenminste ook als ik gewoon praten en gedag kan zeggen en dan kennen ze mij alvast als ze bij me aan de deur staan.”

We waarderen het dat wij gevraagd zijn om mee te denken over de plannen die jullie voor ons bedenken om de hulp voor ons beter te maken. Het gaat over ons en onze belangrijkste boodschap is: wij zijn niet zo anders als u, ook wij willen graag een huis, een relatie, werk en sociale contacten. Waar we wel anders in zijn, is dat wij al langere tijd ernstig lijden onder het leven en daar niet goed uitkomen. Daar komen wij niet zelf uit, dáár hebben we u bij nodig.

We zijn benieuwd en horen graag hoe het afloopt.

Met groet van,

De geïnterviewden



Aanleiding

Ondanks alle inspanningen om de hulp beter in te richten neemt het aantal meldingen van mensen die zorgwekkend gedrag vertonen toe. Hiermee vergroot ook de druk op de politie die vaak als eerste wordt gebeld.

De dertien Zeeuwse gemeenten, vertegenwoordigd door het CZW-bureau, hebben de opdracht vanuit de ministeries van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Justitie en Veiligheid om in de Veiligheidsregio Zeeland de samenwerking tussen zorg en welzijn te verbeteren. In Zeeland is gekozen om onder andere een verdiepingsslag te maken rondom de aanpak voor de juiste hulp en ondersteuning voor mensen met zorgwekkend gedrag.

Er wordt daarom gezocht naar effectieve interventies om mensen met zorgwekkend gedrag beter te kunnen ondersteunen en de druk op de politie te verminderen. Om zicht te krijgen op wat er nodig is, is aan Stichting HerstelTalent gevraagd om klantreizen (cliëntreizen) uit te vragen bij mensen die in crisis met de politie te maken hebben gehad.

HerstelTalent is een organisatie waar alleen maar mensen werken die hun eigen ervaring met ontwrichting en herstel in hun leven deskundig inzetten. In dit geval door ervaringen uit de vragen van mensen die te maken hebben gehad met politie inzet in crisis. Daarnaast combineren de ervaringsdeskundigen van HerstelTalent de verhalen van deze mensen met collectieve ervaringskennis om zodoende tot aanbevelingen en adviezen te komen.

In dit rapport staan achtereenvolgens de werkwijze, resultaten, conclusies en aanbevelingen beschreven. In de bijlage staan de onderzoeksresultaten en achtergrondinformatie weergegeven. Deze informatie is niet bedoeld om conclusies uit te trekken of verder te delen. Mocht hier behoefte aan zijn, overleg dan eerst met HerstelTalent. De context doet er namelijk toe in deze.



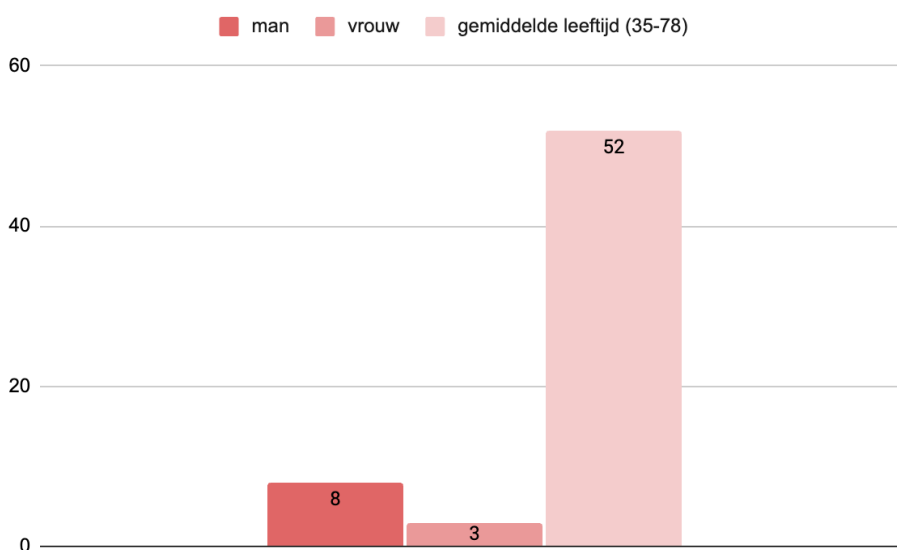
Werkwijze

Gezien de planning van het project was er zeer beperkt de tijd om mensen te interviewen, namelijk twee weken. Vandaar dat in overleg met de werkgroep rondom dit project is besloten om tien mensen te interviewen. Deze mensen zijn benaderd via de leden van de werkgroep en het netwerk van HerstelTalent. Vooraf is met de werkgroep 'effectieve interventies' gesproken over het doel van de klantreizen en de informatiebehoefte. Dit kwam uit op de volgende vragen:

1. Hoe kan er meer passende en snellere zorg en ondersteuning worden geleverd bij acute én niet-acute meldingen rondom personen met zorgwekkend gedrag?
2. Hoe kan de druk op politie-inzet bij meldingen van zorgwekkend gedrag worden verminderd?

Er zijn elf mensen geïnterviewd, variërend van de leeftijd van 35 tot 78 jaar. Het ging om acht mannen en drie vrouwen. De mensen zijn benaderd en geïnformeerd over het doel van de klantreis en hoe het interview in zijn werk zou gaan. Daarnaast zijn mensen geïnformeerd over dat hun gegevens anoniem worden verwerkt. Alle mensen kregen grotendeels dezelfde vragen over hoe hun leven eruit ziet en uit heeft gezien, wat er aan de melding en het politiecontact vooraf ging, hoe ze dit hebben ervaren en aan welke hulp/steun zij behoefte hebben of hebben gehad. Alle interviews zijn opgenomen en uitgetypt. Elk interview is geanalyseerd met de twee eerder genoemde vragen op de voorgrond. Daarnaast is er vanuit ervaringskennis gekeken naar opvallende overeenkomsten en lijnen in de verhalen. De deelnemers aan het interview kregen een cadeaubon ter waarde van 75 euro. De uitgetypte interviews zijn niet opgenomen in de bijlage in verband met herkenbaarheid en privacy.

Kenmerken deelnemers





Resultaten

Deze hoofdstuk met resultaten wordt onderverdeeld in een aantal deelonderwerpen die passen bij de onderzoeksvragen:

1. Hoe kan er meer passende en snellere zorg en ondersteuning worden geleverd bij acute én niet-acute meldingen rondom personen met zorgwekkend gedrag?
2. Hoe kan de druk op politie-inzet bij meldingen van zorgwekkend gedrag worden verminderd?

Achtergrond van de deelnemers

De deelnemers aan de klantreizen hadden een diverse achtergrond. Niet alleen qua leeftijd maar ook qua ervaring en achtergrond in de psychiatrie. Er waren ook een aantal overeenkomsten. Bijna alle deelnemers hadden te maken met traumatische ervaringen in hun leven waarvan een groot deel in hun jeugd. Daarnaast waren er classificaties als psychosegevoeligheid, bipolaire stoornis, schizofrenie, persoonlijkheidsproblematiek en verslaving. Dit zijn allemaal classificaties die vallen onder de zogenaamde groep mensen met Ernstige Psychiatrische Aandoeningen (EPA). Mensen gaven verder aan dat zij last hebben van de wisseling van hulpverleners en dat zij zich niet gezien en gehoord voelen in hun hulpvraag, wensen en behoeften. De meeste deelnemers hadden slechte ervaringen met drang en dwang.

De deelnemers noemen herhaaldelijk ervaringen met stigma, eenzaamheid, schulden, mishandeling, een gebrek aan ontwikkelmogelijkheden enzovoorts.

In de onderstaande afbeelding is de uitleg te zien die zij zelf geven aan hoe er dingen mis hebben kunnen gaan in hun leven.





Cluster(bom) aan problemen

De deelnemers aan de interviews geven unaniem aan eenzaam te zijn. Bijna niemand wil hen meer spreken, politie aan de deur draagt hier (niet) aan bij. Mensen willen heel graag werken maar vinden geen manier om op dit moment een bijdrage te leveren aan de maatschappij. Laat staan dat ze enige vorm van zingeving ervaren. Wat voor mensen verder moeilijk te verkroppen is, is het idee dat anderen macht hebben over jouw leven en je dus elk moment van de straat 'gehaald' kan worden of gedwongen medicijnen toegediend kan krijgen. Met name dat dit met de nieuwe wetgeving ook in iemands eigen huis kan gebeuren, weegt voor mensen zwaar. Alle mensen hadden moeite met zelfzorg zoals eten, huishouden, wassen en medicatie-inname. Het gebrek aan een sociaal netwerk en betekenisvolle relaties maken het leven voor de meesten vrij zinloos. Drugs zijn vaak een oplossing om betekenis te geven aan een leven waar men tot dan toe geen betekenis aan kan geven. Mensen wonen vaak in beroerde huizen en wijken wat het geheel niet ten goede komt. Veel mensen staan onder, al dan niet gedwongen, onder bewindvoering wat hen veel geld kost. Geld wat ze toch al niet hebben. Alle mensen hadden een idee over wat een passende behandeling of begeleiding zou kunnen zijn. Alleen dit idee werd niet herkend door hulpverlening.

Verskil in perspectief

Wat opviel in de gesprekken met de deelnemers is dat zij vaak een ander beeld hebben van de achtergrond van de melding dan degene die de melding doet of oppakt. De geïnterviewden zijn zich daar wel van bewust. Zelf zien zij hun gedrag en de oorzaak van de melding meestal als een schreeuw om hulp naar aanleiding van een gebeurtenis, de druppel die de spreekwoordelijke emmer doet overlopen. Terwijl het door omstanders of hulpverleners vaak wordt gezien als overlast, gevaar en gedrag wat weg moet. Het perspectief waarmee iemand naar een situatie kijkt, bepaalt mede het handelen en daarmee ook een passende oplossing of interventie. Het belangrijkste verschil in perspectief is volgens de deelnemers dat de crisis niet nodig was geweest als er eerder op hun signalen en hulpvraag was gereageerd.

Ervaring met politie inzet

De meeste deelnemers ervaren de politie inzet als beangstigend en ingrijpend op een moment in hun leven dat er al sprake is van veel angst, stress, emotie en spanning. Tegelijkertijd geven mensen ook aan dat ze wel begrijpen dat de politie op zo'n moment iets moet doen en dat zij niet zijn opgeleid om met zo'n crisissituatie om te gaan. Mensen hebben behoefte aan mensen die op zo'n moment goed communiceren met hen maar snappen dat dit van de politie veel gevraagd is.

Passende zorg en ondersteuning

De interviews leiden tot een aantal tips die van belang kunnen zijn voor hulpverleners en beleidsmakers die te maken hebben met mensen die zorgwekkend gedrag vertonen.

- *Eerste vijf minuten*
Het succes van het contact en de ondersteuning valt of staat met de eerste vijf minuten. Iemand met alle toeters en bellen benaderen kan dus al gelijk het verkeerde effect hebben.
- *Verbinding maken*
Dit punt past bij het volgende onderwerp: verbinding maken. Alle elf geïnterviewden geven aan dat het oprecht met hen in verbinding komen een belangrijke stap is om crisis te voorkomen of te laten afnemen. Vanuit ervaringskennis weten we dat het verbinding leggen met mensen in crisis enerzijds niet eenvoudig is en anderzijds niet onmogelijk en zelfs cruciaal is. De geïnterviewden zijn allemaal mensen die door vroegkinderlijk trauma of door andere ingrijpende gebeurtenissen in hun leven de verbinding met zichzelf en anderen



(grotendeels) hebben verbroken. Tegelijkertijd is er een wens aan contact en verbinding. Eenzaamheid is bij alle geïnterviewden een gegeven en groot probleem. Daarnaast geven zij aan behoefte te hebben aan een stabiel aanwezige hulpverlener voor langere tijd. De geïnterviewden noemen het gebrek hieraan als één van de belangrijkste oorzaken van de crisis. Het in verbinding komen is dus een belangrijk element bij de zoektocht naar passende hulp bij zorgwekkend gedrag. Verbinding maken heeft alles te maken met oprechte interesse, gehoord en gezien worden, erkend worden en een intuïtieve vorm van nabijheid (Bron).

- *Wie maakt die verbinding?*

Het is de vraag wie zo'n connectie het beste kan maken. Elke hulpverlener heeft als doel om zich met hulpvrager te verbinden. De manier waarop en de mate waarin verschillen echter per persoon en per beroepsgroep en bijbehorende beroepscode. Van oorsprong zijn hulpverleners opgeleid om professionele afstand te houden. Het leggen van verbinding kan onder andere door de presentietheorie toe te passen. De presentietheorie van Andries Baart gaat uit van het opbouwen van een relatie waarin de hulpverlener de hulpvrager leert kennen met oprechte aandacht. Het gaat er vanuit dat de ander weet wat nodig is ondanks alles wat iemand (niet) zegt of laat zien¹. Het vraagt echter om langdurende relatieopbouw en in crisis kan het vooral ingezet worden door iemand zo snel als mogelijk met de vertrouwde hulpverlener in contact te brengen. Vanuit ervaringskennis weten we dat voor oprecht contact een basis van veiligheid nodig is. Een crisis is een onveilige situatie en vraagt dus om extra vaardigheden en expertise van de betrokken hulpverleners. Een andere methodiek die hierop inhaakt is Emotional CPR (ECPR). Dit is een methodiek die zich richt op het verbinden met iemand die overweldigd is door emoties om op die manier met iemand te zoeken naar een ander perspectief in die situatie. Naast een langdurig en stabiel contact met een hulpverlener wordt de houding van de hulpverlener door de geïnterviewden als cruciaal benoemd. Een hulpverlener moet er vanuit kunnen gaan dat een crisis, bijna altijd, een logisch en normaal gevolg is van abnormale omstandigheden. Die houding is allesbepalend. Het vraagt om een open houding die de optie openhoudt dat er niets aan de hand is of dat iemand een terecht punt maakt in zijn klacht over anderen. Dit is belangrijk want ervaring leert dat mensen die al eerder in crisis zijn geweest, minder serieus genomen worden als zij zelf problemen ervaren met anderen. Ervarende deskundigen zijn opgeleid om professioneel nabij te zijn. Daarnaast hebben zij belangrijke kennis over wat kan ondersteunen in de crisis. De inzet van ervaringsdeskundigen is dus het overwegen waard en dit wordt ook benoemd door de geïnterviewden.

- *Wensen altijd serieus nemen*

Het is vanuit ervaringskennis verder van groot belang om mensen hun wensen serieus te nemen. De ervaring leert dat er bijna altijd een mogelijkheid is om te luisteren naar mensen en hun wensen. Al krijgt iemand maar een kleine keuzemogelijkheid, dan is dat nog altijd beter dan helemaal geen keuze. Mensen zitten in crisis zitten al klem en hen niet serieus nemen en voor hen beslissen verhoogt de druk en maakt de situatie veelal erger in plaats van beter. Voorkom daarom altijd dwang en drang. Het verergert niet alleen de situatie maar is ook een schending van het verdrag van de rechten van de mensen. In het verlengde daarvan is een cel geen passende plek voor iemand die hulp nodig heeft. Het is voor mensen niet altijd mogelijk om in de crisis hun wensen goed te verwoorden. Vandaar dat een crisiskaart helpend kan zijn. Een crisiskaart maakt iemand op een rustig moment met een ervaringsdeskundige en brengt de wensen en behoeften in kaart voor het moment dat

¹ <https://www.movisie.nl/praktijkvoorbeeld/presentiebenadering-basis-goede-zorg>



iemand dat zelf niet meer aan kan geven. Daarnaast staan er belangrijke naasten en hulpverleners op die benaderd kunnen worden en tips over de benaderingswijze. Het wordt daarom ook wel eens iemands gebruiksaanwijzing genoemd. Ook wanneer wensen niet volledig kunnen worden waargemaakt geven ze wel richting aan wat voor iemand belangrijk is en wat wel en niet werkt in crisis.

- *Respijtzorg*
Mensen geven aan dat zij in een vroeg stadium, via de huisarts, gebruik willen maken van respijtzorg. Oftewel een plek in de wijk of woonplek waar ze tijdelijk (kunnen verblijven en) ontzorgd worden.



Conclusie

Het uitgangspunt van de interviews waren de onderstaande vragen:

1. Hoe kan er meer passende en snellere zorg en ondersteuning worden geleverd bij acute én niet-acute meldingen rondom personen met zorgwekkend gedrag?
2. Hoe kan de druk op politie-inzet bij meldingen van zorgwekkend gedrag worden verminderd?

De geïnterviewden geven in hun verhalen het volgende aan:

- Maak verbinding, zorg voor goede communicateurs.
- Stuur zoveel mogelijk dezelfde mensen en bij voorkeur de eigen behandelaar.
- Luister tijdig naar mensen hun wensen, zowel in het voortraject als in crisis. Als er geluisterd wordt, is politie meestal niet nodig.
- Gebruik de crisiskaart.
- Het allerbelangrijkste: Voorkom de crisis door: TE ZORGEN DAT MENSEN EEN LEVEN HEBBEN. Dit kan door een stabiele ondersteuner, een daginvulling, een prettige woonplek, geld om iets te kunnen doen en mensen om mee te praten.
- Hulp moet naar behoefte kunnen worden op- en af worden geschaald.
- Maak respijtzorg mogelijk.
- Voorkom drang en dwang. Dit is schadelijk en draagt meestal niet bij.

Aanbevelingen vanuit ervaringsperspectief

Vanuit ervaringsperspectief zijn er en nog een aantal aanvullende adviezen:

- Wanneer mensen in crisis zijn, oftewel zo overweldigd zijn dat ze niet meer goed weten wat te doen, geef hen dan tijd om bij te komen.
- Wees alert op de periode na een opname. Veel mensen zijn eenzaam en ervaren in opname, gezelschap, structuur en daginvulling. Het is van belang dat hier een alternatief voor wordt gevonden als ze eenmaal thuis zijn. Eén of twee contactmoment per week is niet voldoende. Denk hierbij aan inloopcentra, dagbesteding, vrijwilligerswerk of werk.
- Overweeg wanneer mensen herhaaldelijk in crisis terechtkomen om diepgaand te onderzoeken wat er nodig is om dit te doorbreken en dit maatwerk ver door te voeren. Denk hierbij buiten de gebaande kaders en systemen. Neem mee dat zo'n aanpak niet direct effect heeft want het kost tijd om oude structuren en patronen te doorbreken en nieuwe in te passen.



Bijlage onderzoeksresultaten

Let op: De onderstaande informatie is niet bedoeld om conclusies uit te trekken of verder te delen. Mocht hier behoefte aan zijn, overleg dan eerst met HerstelTalent. De context doet er namelijk toe in deze en is strikt genomen alleen bedoeld geweest voor deze specifieke opdracht. Elke andere conclusie die eruit wordt getrokken wordt niet door ons ondersteund.

ACHTERGRONDINFORMATIE KLANTREIZEN I

Hoe ervaar ik het wonen?

	JA	NEE	WEET NIET
Ervaar ik de woning/buurt als prettig en veilig?	7	4	
Voel ik me thuis?	7	4	
Kan ik blijven?	7	3	1
Wil ik blijven?	9	2	

Hoe zorg ik voor mijn huishouden?

	JA	NEE	WEET NIET
Ben ik in staat zelf voor het huishouden te zorgen?	3	3	5
Hoe vaak doe ik huishoudelijke taken?	4	4	3
Vind ik het belangrijk dat alles er schoon uitziet?	6	5	

Hoe zorg ik voor mijn boodschappen/eten?

	JA	NEE
Doe ik zelf de boodschappen?	10	1
Zou ik 't kunnen?	11	0
Kook ik zelf?	5	6
Eet ik gevarieerd en gezond?	4	7
Eet ik regelmatig?	5	6
Sla ik wel eens een maaltijd over?	7	4
Heb ik een dieet waar ik me aan moet houden?	5	6
Indien van toepassing: Lukt dat ook?	1	4

Hoe zorg ik voor mezelf?

	JA	NEE	ANDERS
Hecht ik er waarde aan er netjes en verzorgd uit te zien?	9	1	1
Hoe vaak per week ga ik onder de douche/in bad?	1	2	3
Hoe vaak verwissel ik sokken/ondergoed?	1	2	3
Poets ik mijn tanden?	1	2	3
Hoe vaak?	1	2	3
Heb ik hulp nodig bij verzorging?	0	9	2
Moet ik er soms aan herinnerd worden?	1	10	

Hoe voel ik me lichamelijk?

	JA	NEE
Heb ik ooit een ongeluk gehad waarvan ik nog steeds klachten ervaar?	5	6
Ben ik voor lichamelijke problemen onder behandeling bij een dokter of in het ziekenhuis?	5	6
Is er een lichamelijke klacht aanwezig die me belemmert in mijn activiteiten?	9	2

Vind ik mijn leven de moeite waard?

	JA	NEE	ANDERS
Vind ik dat ik mijn dag mijn doorbreng?	7	4	
Heb ik genoeg te doen?	3	4	4
Vervel ik me wel eens?	7	4	
Zeggen anderen wel eens dat ik meer zou moeten doen?	6	5	

ACHTERGRONDINFORMATIE KLANTREIZEN II

Ervaar ik bijzondere zintuiglijke ervaringen?

	JA	NEE
Krijg ik medicijnen of injecties?	8	3
Hoor ik weleens stemmen of geluiden in mijn hoofd die voor anderen niet te horen zijn?	5	6
Zie ik wel eens mensen, wezens of dingen die anderen niet kunnen zien?	5	6
Zijn er wel eens gedachten of overtuigingen waarvan anderen zeggen dat ze niet kloppen?	5	6
Kan ik invloed uitoefenen op zaken, iets wat anderen niet kunnen?	6	5
Widen anderen me kwaad of paan doen?	8	3
Praten mensen achter mijn rug om over me?	11	0

Hoe ervaar ik mijn mentale problemen?

	JA	NEE	N.V.T.	ANDERS
Heb ik met mijn behandelaar gesproken over welke ziekte ik heb?	8	2	1	
Heeft hij me uitleg gegeven?	5	5	1	
Begrip ik wat er met me aan de hand is?	8	1	1	1
En heb ik inzicht wat ik eraan kan doen?	4	6	1	
Bespraak ik wel eens met mijn behandelaar wat dit betekent voor mijn leven?	3	6	2	
Wat ik wel en niet meer allemaal kan?	6	3	2	

Hoe ervaar ik mijn leven?

	JA	NEE	ANDERS
Ben ik gelukkig?	3	6	2
Heb ik me de laatste tijd verdrietig of somber gevoeld?	8	1	2
Ben ik overmatig bezorgd of angstig?	5	4	2
Voel ik me laker in mijn vel?	1	9	1

Doe ik mezelf of anderen weleens pijn?

	JA	NEE	ANDERS
Heb ik er ooit aan gedacht mezelf letsel toe te brengen of een ander te maken aan mijn leven?	8	3	
Heb ik mezelf daadwerkelijk letsel toegebracht?	8	3	
Wanneer ik lichamelijke letsel of pijn heb, ga ik dan naar de dokter voor behandeling?	1	5	5
Denk ik soms het maakt me niet uit of ik doodga?	6	4	1
Denk ik dat ik een gevaar voor de veiligheid van andere mensen zou kunnen vormen?	4	7	
Zeggen mensen me ooit wel eens dat ik gevaarlijk ben of hen bedreig?	7	4	
Verlees ik wel eens mijn zelfbehoud en sla ik soms iemand?	3	3	5
Voel ik soms de drang om iemand pijn te doen?	5	6	



ACHTERGRONDINFORMATIE KLANTREIZEN III

Hoe ga ik met drank om?

	JA	NEE	N.V.T.
Heb ik wel eens het gevoel gehad dat ik moet drinken om hetzelfde effect te bereiken?	4	5	2
Zou ik willen dat ik minder zou drinken?	3	5	3
Heeft iemand me ooit eens gezegd dat ik minder zou moeten drinken?	6	2	3
Kost het me moeite om mijn drankgebruik onder controle te houden?	2	7	2
Als ik acute stop met drinken, ervaar ik dan problemen (zweten, trillen, misselijkheid)?	2	7	2

Hoe ga ik om met medicijnen en drugs die niet voorgeschreven zijn?

	JA	NEE	N.V.T.	ANDERS
Gebruik ik wel eens drugs of medicijnen die niet voorgeschreven zijn?	5	5	1	
Heb ik wel eens het gevoel gehad dat ik moet gebruiken om hetzelfde effect te bereiken?	1	6	3	1 (niet meer)
Ervaar ik zelf of mijn omgeving een probleem heeft met het feit dat ik gebruik?	2	6	3	
Word ik er soms op aangesproken?	4	4	3	
Zijn er medicijnen/drugs bij waarmee ik moeilijk kan stoppen?	2	6	3	
Kost het me moeite om het gebruik onder controle te houden?	1	6	3	1 (soms)
Als ik acute stop met gebruik, ervaar ik dan problemen (zweten, trillen, misselijkheid)?	6	3	2	

Heb ik voldoende mensen om me heen?

	JA	NEE	ANDERS
Ben ik vaak eenzaam?	8	3	
Zou ik willen dat ik meer contact met andere mensen had?	9	1	1 (niet)
Vind ik dat ik voldoende vrienden en kennissen heb?	7	4	
Zie ik mijn familie vaak?	3	8	
Mis ik ze?	2	9	
Neem ik zelf initiatief?	5	0	6 (soms 1-2, vaak 3-4, soms vaak of tel)

Hoe ervaar ik mijn relatie?

	JA	NEE	N.V.T.
Heb ik een partner?	3	8	
Heb ik intieme vrienden?	4	7	
Heb ik problemen in mijn relatie of huwelijk?	1	9	1
Voel ik me gelukkig in mijn relatie?	5	4	2
Mis ik intimiteit in mijn leven?	4	7	

ACHTERGRONDINFORMATIE KLANTREIZEN IV

Hoe ervaar ik mijn seksleven?

	JA	NEE	N.V.T.	ANDERS
Ben ik tevreden over mijn seksleven?	2	3	3	3 (niet, geen relatie, niet meer)
Heb ik seksuele problemen?	1	7	3	
Kom ik eraan toe?	2	6	1	2 (soms, maar ik blijf voor)
Mis ik het?	6	1	1	2 (niet, heb het niet)

Heb ik kinderen en hoe ga ik met ze om?

	JA	NEE	N.V.T.
Heb ik kinderen?	4	7	
Heb ik moeite om voor hen te zorgen?	2	3	6
Krijg ik hulp of advies van anderen? Laat dat mijn problemen op?	1	0	10

Kan ik lezen, schrijven en rekenen?

	JA	NEE	ANDERS
Heb ik problemen met lezen, schrijven of het begrijpen van de Nederlandse taal?	0	10	1 (een beetje)
Moet ik soms hulp krijgen om die post te begrijpen?	0	6	5
Krijg ik die hulp ook?	5	0	
Kan ik in de winkel het wisselgeld tellen?	9	2	
Kijk ik na wat het goedkoopst is?	7	1	3 (soms)
Hou ik dan rekening met het feit dat het product soms verschillend verpakt is?	3	6	2 (niet)

Kan ik mensen bereiken?

	JA	NEE	ANDERS
Kunnen mensen me bereiken? En hoe?	8	1	2 (maar niet vaak)
Weet ik hoe ik een telefoon / GSM moet gebruiken?	11	0	
Kan ik mensen bereiken? Hoe doe ik dat?	10	1	
Heb ik zelf een telefoon ter beschikking? Is het gemakkelijk er een te vinden die ik kan gebruiken?	10	1	

Kan ik overal komen waar ik moet zijn?

	JA	NEE	ANDERS
Kan ik overal geraken waar ik zou moeten zijn?	3	7	1 (soms)
Wanneer heb ik voor het laatst openbaar vervoer gebruikt?	7x lang geleden > 1 j vorige week, zwart geroten 2x per maand regelmatig ben paar maanden		
Waar heb ik moeite mee? Hoe los ik het op?	2x Lopen 2x Geld 3x Geen moeite 1x Moeten wachten 1x niet meer naar toepassing (niet 1x of 2x) 1x niet meer maar heb vaak ga ik gewoon niet naar het werk toe		
Kan ik zelfstandig reizen?	11	0	
Heb ik recht op gratis openbaar vervoer?	0	10	1 (niet korting)
Heb ik een taxi vergoeding en maak ik hier gebruik van?	1	10	



ACHTERGRONDINFORMATIE KLANTREIZEN

V

Kan ik goed met geld omgaan?

	JA	NEE	ANDERS
Hoe vind ik het om met mijn geld rond te komen?	8x Moeilijk 3x Gaat goed		
Red ik het om mijn rekeningen te betalen?	8	3	
Regel ik mijn geldzaken zelf of ontvang ik hier hulp bij?	5	6	
Gaat er wel eens iets mis met het regelen van mijn geldzaken?	6	5	
Heeft dit nadelige consequenties?	4	3	4 voort niet (2x)
Weet ik zeker dat ik al het geld krijg waar ik recht op heb?	0	9	2 -denk van wel (2x)
Zijn er op dit ogenblik lopende zaken of dingen te regelen met de instantie die mijn uitkering regelt?	2	7	2 -ongetrouw -voet niet
Heb ik hulp nodig?	0	8	3 -eigenlijk wel -2 er toe (2x) -denk het wel

Heb ik werk?

	JA	NEE	ANDERS
Heb ik werk? Is het betaald?	1	7	3 vrijwillig
Heb ik vroeger ooit gewerkt?	10	1	
Denk ik er soms aan om weer te gaan werken en geld verdienen?	8	2	1 n.v.t.
Zou ik weer willen werken?	10	0	1 n.v.t.

Hoe ga ik om met voorgeschreven medicijnen?

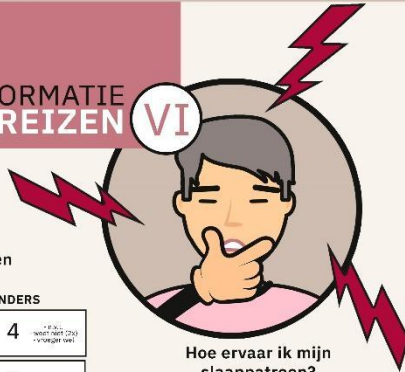
	JA	NEE	N.V.T.
Heb ik last van de medicijnen die ik inneem?	5	4	2
Ben ik moe of suf sinds ik de medicatie inneem?	3	2	5
Heb ik problemen met benen, mijn maag of darmen, mijn hart of mijn bloeddruk?	6	2	3
Is mijn gewicht veranderd sinds mijn medicatie neemt?	6	0	5
Heb ik medicijnen of begeleiding om de bijwerkingen te beperken?	0	5	6
Doe ik er zelf nog wat aan?	2	5	4

Hoe zie ik mijn leven?

	JA	NEE	ANDERS
Hoe zie ik mijn eigen toekomst?			7x Niet Redelijk Ja, op zich nog wel positief, maar somberder dan hoe ik het nu nog zie, maar ik denk wel Dat ik kan down wat ik moet doen en dat er...meer...rooien...ontdoen... Dat ik in mijn diploma heb en kan gaan werken en wat voor iemand anders kan doen
Heb ik ooit doot in mijn leven?	4	7	
Prakt ik wel eens over wat ik in mijn leven heb meegemaakt?	2	7	2 soms



ACHTERGRONDINFORMATIE KLANTREIZEN VI



Hoe ervaren mijn familieleden mijn situatie

	JA	NEE	ANDERS
Vraagt mijn familie/naast-betrokene zich soms af wat er met me aan de hand is?	3	4	4 - ik niet - weet niet (2x) - vroeger wel
Is hij/zij betrokken bij de behandeling?	0	9	2 - ik niet - weet niet
Zijn ze tevreden over mijn behandeling?	0	4	7 - ik niet (2x) - weet niet (2x) - weet niet (2x)
Maken ze daar soms negatieve opmerkingen over?	4	4	3 - ik niet (2x)
Hebben ze ooit psycho-educatie gehad?	0	8	3 - ik niet (2x) - weet niet
En heb ik het gevoel dat ze toen beter zijn begrepen wat er aan de hand is en wat de zin is van behandeling?	0	4	7 - ik niet (2x)
Hebben ze een idee wat mijn toekomst kan bieden?	0	6	5 - ik niet (2x) - weet niet (2x) - weet niet (2x) - weet niet (2x)

Hoe ervaar ik mijn slaappatroon?

	JA	NEE
Heb ik slaapproblemen?	6	5
Duurt het lang voordat ik in slaap kom?	7	4
Kom ik vaak te kort?	6	5
Lig ik vaak te woelen?	5	6
Krijg ik genoeg slaap om de dag fit door te komen?	4	7
Gebruik ik slaapproblemen of andere middelen om in slaap te komen of door te slapen?	4	7

Heb ik juridische problemen?

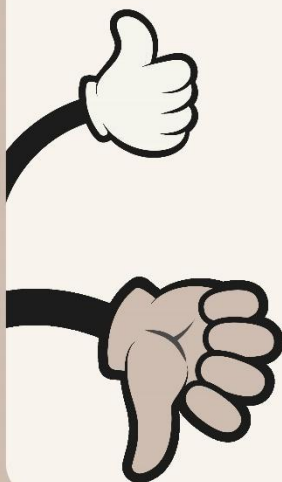
	JA	NEE	ANDERS
Heb ik een probleem met de politie? Loopt er onderzoek naar iets waar ik bij betrokken was?	1	7	3 - ik niet
Heb ik een advocaat nodig? Waarvoor dan?	2	9	Waarvoor? - niet anders - anders, dat is
Loopt er een rechtszaak? Ben ik veroordeeld?	0	8	3 - verslag - psychische - om te laten - zeg, ik niet
Heb ik een voorwaardelijke of effectieve straf?	0	8	3 - ik werd gevangene - ik heb het wel - zeg, ik niet
Loop ik bij de reclassering?	0	10	1 - zeg ik niet

Hoe ervaren mijn familieleden mijn mentale problemen?

	JA	NEE	ANDERS
Legt mijn ziekte een zware druk op mijn familie (naast-betrokene)?	7	1	3 - ik niet - vroeger wel - weet niet
Hebben zij er moeite mee dat ik psychische problemen heb?	8	0	3 - ik niet - vroeger wel - weet niet
Legt mijn behandeling een zorg/last op hen?	7	0	4 - ik niet (2x) - weet niet (2x)
Kunnen zij ermee omgaan?	3	4	4 - ik niet (2x)
Ervaar ik genoeg steun van anderen om de zorg vol te houden?	0	6	5 - ik niet (2x) - weet niet (2x)

ACHTERGRONDINFORMATIE KLANTREIZEN VII

Quality of Live / Quality of Care (score 1 t/m 7)



Ik ben tevreden met mijn leven					4,3		
Ik ben tevreden hoe ik woon					4,2		
Ik ben tevreden met mijn sociale relaties					4,1		
Ik ben tevreden over mijn lichamelijke gezondheid					3,6		
Ik ben tevreden over mijn psychische gezondheid					3,5		
Ik ben tevreden met de hulp die ik krijg					3,5		
Ik heb vertrouwen in degene die mijn hulp coördineert					3,0		

