



**Handreiking
voor Hulpkaartorganisaties**

Inhoudsopgave

Inleiding & Leeswijzer

p. 4

Een goed begin

p. 6

1. Waarom een Hulpkaart in uw organisatie?
2. Hoe past de Hulpkaart in uw organisatie?
3. Wie zijn uw Hulpkaarthouders?
4. Neem de organisatie mee
5. Wie doet wat?
6. Communicatie & positionering
7. Beleid
8. Financiering

Aan de slag

p. 34

De Hulpkaart maken met iemand die er een wil

Bijlage

p. 38



Inleiding & Leeswijzer

Deze handreiking helpt bij de implementatie van, en het werken met, de Hulpkaart. We hebben tal van lessen en tips uit de praktijk bijeengebracht om nieuwe en bestaande Hulpkaartorganisaties te ondersteunen.

Het eerste gedeelte van de handreiking belicht het plan voor de implementatie. We staan stil bij zaken als: het betrekken van collega's, financiering, wie doet wat, externe communicatie en beleidszaken. Het tweede gedeelte geeft inzicht in de totstandkoming van de Hulpkaart; het maakproces.

Aanvullende informatie over de Hulpkaart vindt u op www.hulpkaart.nl en op het Kennisnetwerk Hulpkaart: kennisnetwerk.hulpkaart.nl. Het Kennisnetwerk is een platform waar kennisuitwisseling plaatsvindt. In deze handreiking verwijzen wij regelmatig naar deze locaties.



Wat is wat?

Hulpkaart

Een opvouwbaar kaartje dat past in een portemonnee. Op de kaart staat hoe anderen hulp kunnen bieden, als de eigenaar in situaties komt waarin hij de regie even kwijt is.

Hulpkaarthouder

De eigenaar van de Hulpkaart die bepaalt wat er op de kaart komt te staan.

Hulpkaartontvanger

De persoon die de Hulpkaart onder ogen krijgt in een situatie dat de Hulpkaarthouder hulp nodig heeft.

Hulpkaartcoach

Een getrainde medewerker van een organisatie die mensen ondersteunt bij het opstellen van de Hulpkaart. In sommige organisaties spreken ze van Hulpkaartconsulent.

Een goed begin

De kern van de Hulpkaart

De Hulpkaart is er voor iedereen en geeft de kaarthouder een stem op het moment dat hij/zij geen woorden heeft. De kaart biedt omstanders en hulpdiensten de mogelijkheid om op een passende manier te reageren en kan escalatie voorkomen. De kaarthouder is eigenaar van de Hulpkaart, beslist wat er op de Hulpkaart komt te staan en wie zijn contactpersonen zijn. De kaart heeft dus niet alleen een praktisch doel. Hij is ook een bouwsteen; hij versterkt het zelfvertrouwen van de kaarthouder en stimuleert om weer volwaardig mee te doen in de maatschappij.

Hulpkaarthouder, 48 jaar

“Op de Hulpkaart staat wat iemand kan doen als het mis gaat. Dat besef zorgt voor minder stress, zodat ik met een veel geruster gevoel naar buiten ga. Maar de hoop die ik uit de Hulpkaart haal, is misschien wel het belangrijkste voor me. Hoop op een toekomst waarin ik, naast mijn man en kinderen, ook weer andere sociale contacten kan hebben.”

Een goed begin...

Waarom doen we dit, wat moet er gebeuren, wie gaat wat doen? Vragen die iedere organisatie heeft voordat de Hulpkaart in gebruik wordt genomen. Maak daarom een plan met hoe u de implementatie wilt realiseren. Dat implementatieplan is tevens een goed middel om binnen uw organisatie bekend te maken wat er precies nodig is, wat de procedures zijn, wie wat gaat doen, welke investeringen het vraagt en wat de Hulpkaart gaat opleveren.

Het implementatieplan hoeft niet langer te zijn dan twee A4. Hieronder vindt u de onderwerpen die erin thuishoren. In de rest van deze handleiding komen ze stuk voor stuk aan bod.

1. Waarom een Hulpkaart in uw organisatie?
2. Hoe past de Hulpkaart in uw organisatie?
3. Wie zijn uw Hulpkaarthouders?
4. Neem de organisatie mee
5. Wie doet wat?
6. Communicatie & positionering
7. Beleid
8. Financiering

1 **Waarom een Hulpkaart in uw organisatie?**

In uw plan geeft u aan wat uw motivatie is om met de Hulpkaart te werken. Welke redenen zijn voor u het belangrijkste? Is dat omdat de Hulpkaart veiligheid geeft aan mensen die de regie over hun leven soms even kwijt zijn en hen stimuleert om na te denken hoe ze behandeld en bejegend willen worden? Of omdat de Hulpkaart escalatie kan voorkomen? Of omdat het mensen helpt om deel te nemen aan de maatschappij? Welke accenten legt uw organisatie? Het helpt bij de implementatie als u vanaf het begin duidelijk formuleert waarom u met de Hulpkaart gaat werken.

Waarom werken organisaties met de Hulpkaart?

Koos de Boed van Stichting Herstelproces

“Wij waren van mening dat we iets moesten doen voor mensen in een kwetsbare situatie. De Hulpkaart is een mooi instrument. Het is een handzaam kaartje waarop je kunt aangeven hoe je behandeld wil worden. Dat geeft mensen vertrouwen én hun naasten hebben minder zorgen, die vertrouwen erop dat ze worden gebeld als er iets is.”

Lobke Kooistra van MEE Drenthe

“Wij vinden de Hulpkaart en praktisch, mooi en eenvoudig instrument. De Hulpkaart maakt duidelijk wat je nodig hebt, op het moment dat je er zelf geen woorden aan kunt geven.”

Klazine Tuinier van Stichting HerstelTalent

“Wij werkten al met de Crisiskaart. Een paar jaar geleden kwam de Hulpkaart. We vroegen ons toen af: is dat iets voor ons? Mijn conclusie was: ja! Ik kom mensen tegen die in de war zijn of problemen ervaren maar dat niet zo snel crisis zullen noemen. Daarmee bedoel ik mensen met een gebruiksaanwijzing, die zelf niet meer kunnen aangeven wat ze willen door prikkels en stress. Bij hen is de Hulpkaart meer passend. Dat kunnen ook mensen met fysieke problemen zijn, mensen met kanker die door de chemo aan geheugenverlies leiden. Of mensen met beginnende dementie en niet-aangeboren hersenletsel. Wij kijken per persoon welke kaart het meest geschikt is. Hoe kun je problemen voorkomen? Daar gaat het om?”

Christel de Krosse van MEE Gelderse Poort

“De Hulpkaart past heel goed bij onze doelgroep, mensen met een beperking. Het is een eenvoudige tool die bijdraagt tot zelfregie en zelfinzicht. Er is veel onbegrip in de samenleving voor mensen met een verstandelijk beperking: de Hulpkaart helpt mensen in een kwetsbare positie en de samenleving te verbinden. Door het werken met de Hulpkaart brengen we ook een nieuwe methodiek in de MEE organisatie. Je bespreekt met de kaarthouder wat hij zélf kan doen als hij in de problemen komt en hoe hij geholpen wil worden.”

2 Hoe past de Hulpkaart in uw organisatie?

In uw plan geeft u aan hoe de Hulpkaart aansluit bij uw organisatie. De Hulpkaart kan uw aanbod verbreden of van toegevoegde waarde zijn, omdat hij bijdraagt aan zelfregie en zeggenschap van uw cliënten. Een heldere formulering hoe de Hulpkaart bij uw organisatie past, helpt u bij de vervolgstappen van de implementatie.



3 Wie zijn uw Hulpkaarthouders?

In principe is de Hulpkaart er voor iedereen die hem denkt nodig te hebben. U kunt zich daarom prima richten op de mensen met wie uw organisatie al werkt. U kunt de doelgroep verder specificeren door goed te kijken naar de behoefte in uw regio. Wat is de rol van uw organisatie in de regio? Voor welke doelgroepen is er al voldoende aanbod? Voor welke niet?

Ons advies is om bij deze vragen de samenwerking te zoeken en gebruik te maken van netwerken in de regio, dan wel een netwerk op te bouwen. Zo kunt u elkaar als organisaties aanvullen en eraan werken om duurzame activiteiten op te zetten.

4 Neem de organisatie mee

De Hulpkaart kan alleen een succes worden als uw collega's weten wat de Hulpkaart is, waarom de organisatie ermee wil werken en wat een Hulpkaart kan betekenen voor een kaarthouder. Een aantal adviezen kunnen helpen bij het meenemen van uw collega's en het management:



- Betrek mensen uit alle delen van de organisatie vanaf het begin bij de Hulpkaart: van het management, ICT tot en met communicatie en pr. Op die manier werkt u aan het inbedden van de Hulpkaart en krijgt u tegelijkertijd vanuit verschillende invalshoeken input. Agendeer de Hulpkaart bijvoorbeeld voor vergaderingen en zorg voor schriftelijke informatie zodat mensen nog iets kunnen nalezen. U kunt flyers aanvragen bij info@hulpkaart.nl en verwijzen naar www.hulpkaart.nl.
- Deel en bespreek uw uiteindelijke implementatieplan, dat geeft inzicht in alle relevante details.
- Vergeet niet om cliënten, (vertegenwoordigers van) potentiële kaarthouders, personeelsvertegenwoordiging of ondernemingsraad erbij te betrekken.
- Vertel uw collega's ook informeel over het belang van de Hulpkaart voor de Hulpkaarthouders. U kunt gebruik maken van ervaringsverhalen en quotes via www.hulpkaart.nl.
- Deel de voortgang van de implementatie en vraag feedback op hoe het gaat. Welke stappen zijn (succesvol) gezet? En wat is de volgende stap die we willen gaan nemen?
- Probeer de mensen die enthousiast zijn over de Hulpkaart meteen een rol te geven in de implementatie. Zij zijn een goede brug bij het 'aan boord krijgen' van andere collega's.

5 Wie doet wat?

In uw plan beschrijft u de functies die bij het uitgeven van de Hulpkaart een cruciale rol gaan spelen.

De projectleider/coördinator Hulpkaart

Dit is de spil, verantwoordelijk voor de uitvoering van de Hulpkaart. De projectleider heeft het overzicht wat wanneer moet gebeuren, is het aanspreekpunt voor alle betrokkenen en is verantwoordelijk voor kwaliteitsbewaking, voorlichting, werkbegeleiding en intervisie.

De Hulpkaartcoach

Het woord zegt het al: coachen, ofwel begeleiden bij het opstellen van de Hulpkaart. De coach is tevens aanspreekpunt voor vragen van (potentiële) kaarthouders. Niet iedere Hulpkaartorganisatie zet coaches in. Op de website www.hulpkaartutrecht.nl kan iemand zelf de Hulpkaart online invullen.

Leviaan, een organisatie in Noord-Holland die mensen met psychische kwetsbaarheden begeleidt, geeft mensen de keus om de Hulpkaart zelf in te vullen, met een bekende of met een begeleider.

De kaart opstellen met een daarvoor getrainde Hulpkaartcoach heeft een aantal voordelen. In de training leren zij bijvoorbeeld gericht vragen te stellen en hoe de Hulpkaarthouder te ondersteunen bij het opstellen van de kaart. Door samen in gesprek te gaan wordt het gemakkelijker om de tekst op de kaart scherp en kortbondig te formuleren. Samen met een Hulpkaart-

coach komt iemand meestal sneller tot de essentie waarom hij of zij een Hulpkaart wil en hoe hij of zij geholpen wil worden.

Hulpkaarthouder, 40 jaar

“In de loop van de gesprekken met de Hulpkaartcoach merkte ik telkens dat ik eigenlijk heel goed weet wat mij helpt en wat niet. Ik was verbaasd over mezelf, trots ook. Ik weet best wat ik wil. Dat inzicht kreeg ik heel sterk door het maken van de Hulpkaart samen met mijn coach.”

Ondersteunende functie

Er zijn ook taken die verricht moeten worden in het Hulpkaartproces die een ondersteuner zou kunnen doen. U kunt daarbij denken aan het afdrucken van de Hulpkaart of het verspreiden van flyers binnen de organisatie. Ook een introductiegesprek met een Hulpkaarthouder en het op regelmatige basis contact onderhouden kunnen taken zijn voor een ondersteuner.

Projectleider

“Samen met een aantal ervaringsdeskundige vrijwilligers, die geen betaalde baan willen, kwamen we tot de conclusie dat zij bepaalde taken kunnen uitvoeren bij het maken van de Hulpkaart. Daar is iedereen mee geholpen: de organisatie, de vrijwilligers en de Hulpkaarthouders.”

Zie voor voorbeeldprofielen de bijlage: taken projectleider/coördinator Hulpkaart en Hulpkaartcoach

Training & intervisie van Hulpkaartcoaches

Hulpkaartcoach ben je niet zomaar, dat vraagt specifieke kennis en vaardigheden. MEE NL organiseert trainingen en workshops voor Hulpkaartcoaches waarin achtergronden en praktische informatie aangeboden wordt. Uw organisatie kan ook gebruik maken van deze training. Lees meer op [de MEE-website](#). Sommige Hulpkaartorganisaties kiezen ervoor om niet met getrainde Hulpkaartcoaches te werken. Zij werken dan bijvoorbeeld met begeleiders die herstellondersteunende zorg bieden.

Hulpkaartcoaches hebben vaak ook baat bij intervisie met coaches van buiten uw eigen organisatie. Contacten zijn zo gelegd, kijk daarvoor op de pagina: [Waar worden Hulpkaarten gemaakt?](#).

Projectleider

“Met de consultants werd iedere 6 weken een evaluatiemoment gehouden waardoor gezamenlijk het proces werd ingegaan. Hierdoor werden frustraties en knelpunten sneller herkend en opgelost. Het hielp in de communicatie om de consultants hierbij te ondersteunen.“

Kennisnetwerk

Iedereen kan lid worden van het online Kennisnetwerk Hulpkaart dat speciaal is gericht op het uitwisselen van informatie over de Hulpkaart. Het platform biedt ook alle documenten die nodig zijn om Hulpkaarten te maken en er is communicatiemateriaal te downloaden. Ga naar het [Kennisnetwerk Hulpkaart](#).



6 Communicatie & positionering

Interne communicatie

Houd iedereen in de organisatie op de hoogte van de voortgang van de implementatie. De Hulpkaart is onderdeel van het aanbod van uw organisatie en daarom moeten alle medewerkers weten waar een (potentiële) Hulpkaarthouder terecht kan. Communiceer via mededelingen op vergaderingen, berichtjes via de mail of interne nieuwsbrief en deel zeker ook successen.

Netwerken betrekken

Iedereen in uw omgeving moet straks weten dat u Hulpkaarten gaat maken. Betrek daarbij organisaties in de regio waar u mee samenwerkt. Het helpt als zij in een vroeg stadium op de hoogte zijn van uw activiteiten met de Hulpkaart. Zij kunnen de Hulpkaart en uw project op allerlei manieren ondersteunen en een rol spelen bij de werving van cliënten. Flyers zijn beschikbaar bij de landelijke organisatie en informatie kunt u vinden op de website van de Hulpkaart. Betrek vooral ook de gemeente(n) in een vroeg stadium bij de implementatie.

Tip

Geef de Hulpkaart een duidelijk zichtbare plek op uw website. Leg uit wat de Hulpkaart is en voor wie die bedoeld is. Informeer of kijk bij bestaande Hulpkaartorganisaties hoe zij het hebben gedaan. U kunt ook links plaatsen naar de website Hulpkaart.nl, voor bijvoorbeeld ervaringsverhalen of algemene informatie over de Hulpkaart.

Zij hebben een rol als financier, maar kunnen u ook in contact brengen met andere organisaties buiten uw netwerk.

Werving van Hulpkaarthouders

We weten inmiddels dat een persoonlijke en mondelinge benadering van potentiële Hulpkaarthouders het beste effect heeft. Vaak is het praktisch om te beginnen bij de mensen die al voor andere diensten naar uw organisatie komen. Een andere stap is het aansluiten bij bijeenkomsten die al georganiseerd worden voor hen. Denk ook aan patiëntenverenigingen en vertegenwoordigingsorganen van cliënten.

Of u organiseert zelf voorlichtingsbijeenkomsten. Herkenning is in ieder geval een sterk mechanisme om mensen te overtuigen. U kunt bijvoorbeeld iemand meevragen die al een Hulpkaart heeft, en samen de interactie aangaan.

Projectleider

“Als Hulpkaartorganisatie was ik enthousiast en dat verwachtte ik ook van anderen. Als anderen niet snel reageren, betekent dat niet dat ze geen belangstelling hebben. Iedereen is druk en je bent niet altijd gelijk bij de juiste persoon in de organisatie. Dus heb geduld en blijf vriendelijk vragen hoe het ermee staat, blijf vragen.”

Tip

Maak [een communicatietabel](#) om goed bij te houden wie u bij welke organisaties wanneer gaat benaderen en met welke middelen.

7 **Beleid**

Als Hulpkaartorganisatie moet u ook een aantal beleidsmatige keuzes maken, bijvoorbeeld over registratie, laagdrempelig aanbieden, kwaliteit en juridische aspecten.

Registreren

Het registreren van gegevens van de Hulpkaart en de Hulpkaarthouder heeft een aantal **voordelen**, namelijk:

- **Om de Hulpkaart actueel te houden**

Een jaarlijkse evaluatie met de kaarthouder zorgt voor een Hulpkaart die up-to-date is. Dat verhoogt de kwaliteit van de kaart. Daarvoor moet uw organisatie registreren wie wanneer een Hulpkaart gemaakt heeft. Mogelijk kan uw registratiesysteem een melding maken wanneer het tijd is voor een evaluatie.

- **Om gebruik en effect te meten**

Om inzicht te krijgen in het effect en het gebruik van de Hulpkaart is onderzoek nodig. Zo kunnen we beter aantonen of en hoe de Hulpkaart werkt. Hiervoor is het registreren van gegevens van Hulpkaarthouders essentieel. Uw organisatie kan een aantekening maken bij de gegevens van de Hulpkaart of de kaarthouder mee wil doen met onderzoek.

Het aantonen van de meerwaarde van de Hulpkaart kan ertoe leiden dat organisaties eenvoudiger financiering kunnen aanvragen voor de Hulpkaart.

- **Om hulpdiensten handelingsperspectief te bieden**

Ook is externe registratie bij de meldkamer van de politie mogelijk. Als de Hulpkaart daar is geregistreerd, is de informatie die op de kaart staat altijd en overal opvraagbaar. In situaties dat de Hulpkaarthouder de kaart niet bij zich heeft of deze om redenen niet wil laten zien, hebben ook dan de hulpdiensten handelingsperspectief.

Hulpkaarthouder, 40 jaar

“Dat de Hulpkaart ook in mijn dossier te vinden is, vind ik een geruststellende gedachte voor als ik bijvoorbeeld opgenomen moet worden. Vooral in het begin kan ik dan moeilijk aangeven wat ik nodig heb. Maar uit de Hulpkaartgegevens kunnen artsen en verpleegkundigen opmaken welke medicatie mijn voorkeur heeft en welke absoluut niet. De kaart is dan mijn eigen ‘stem’”

Bijhouden van het aantal Hulpkaarten

Als u geen gegevens van de kaarthouders registreert, houdt dan in ieder geval bij hoeveel Hulpkaarten uw organisatie maakt. Dat is belangrijk bij het verkrijgen en het eventueel verantwoorden van financiering voor de Hulpkaart, en om inzicht te krijgen in het totale aantal Hulpkaarten in Nederland.

Let op! Voor registratie is toestemming van de kaarthouder nodig en het registratiesysteem moet voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarnaast is voor registratie bij de meldkamer ook expliciet toestemming van de kaarthouder nodig.

Laagdrempelig aanbieden

De Hulpkaart is er voor iedereen. Daarom is het van belang om de Hulpkaart laagdrempelig aan te bieden.

Het vragen om een indicatiestelling of verwijzing van de huisarts verhoogt de drempel. Vermijd dus dergelijke ontmoedigingen. Ook werkt het drempelverlagend als uw organisatie goed vindbaar is en dat u duidelijk maakt dat u de Hulpkaart aanbiedt.

Dat iedereen in uw organisatie weet waar een potentiële Hulpkaarthouder terecht kan, verlaagt ook de drempel.

Digitale Hulpkaart

Binnen het landelijk project Hulpkaart is gewerkt aan een ontwerp van een digitale tool voor het aanmaken, opstellen en aanleveren van een Hulpkaart. Dit zal het proces eenvoudiger en efficiënter maken. De digitale tool maakt het ook gemakkelijker om de kaart zonder Hulpkaartcoach op te stellen. Bij een aantal projecten wordt al gewerkt met een digitale Hulpkaart. Zo kun je bij het Steunpunt GGZ Utrecht de Hulpkaart via www.hulpkaartutrecht.nl invullen. De kaarthouder krijgt dan de kaart per post toegestuurd. Bij de Stichting Herstelproces in Ermelo worden de Hulpkaarten gemaakt in OZOVerbindzorg, een digitaal platform voor cliënten en hun netwerk. Zie ook: www.ozoverbindzorg.nl.

Houd er rekening mee dat niet iedereen goed met computers om kan gaan.

Voor deze mensen is een digitale tool drempelverhogend. Als u dan de kaart (ook) aanbiedt zonder Hulpkaartcoach zorg dan op een andere manier voor ondersteuning, bijvoorbeeld in de vorm van een computermaatje.





Kwaliteit & juridische aspecten

Kwaliteitskader

In het kwaliteitskader staan eisen voor de Hulpkaart en het opstellen ervan. Een eis is bijvoorbeeld dat er op de kaart tenminste 1 persoon met een telefoonnummer staat, die in geval van noodsituaties gebeld kan worden. Die persoon moet daarvan op de hoogte zijn en daarvoor zijn akkoord geven. Een andere eis is bijvoorbeeld dat de kaarthouder de keuze heeft waar en met wie hij de Hulpkaart gaat opstellen. Het [Kwaliteitskader Hulpkaart](#) vindt u op de website van de Hulpkaart.

Juridische kaders

Als u de gegevens op de Hulpkaart en die van Hulpkaarthouders registreert, moet het systeem voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Zowel de Hulpkaarthouder als de contactpersonen op de kaart moeten toestemming geven voor registratie. Dit kan met een schriftelijke of mondelinge verklaring. Bovendien moet u de Hulpkaarthouder en de contactpersonen duidelijk maken waarom u hun gegevens registreert en waarvoor u ze gebruikt. Ook moet u ze informeren dat zij het recht hebben om de gegevens in te zien, te wijzigen of de toestemming weer in kunnen trekken. Op de website van [de Autoriteit Persoonsgegevens](#) vindt u hierover meer informatie.

8 Financiering

In uw implementatieplan kunt u per kostenpost een begroting maken, hieronder vindt u de posten.

Implementatiekosten:

- projectleider en eventueel projectgroep.
- werving en selectie Hulpkaartcoaches.
- informatiemateriaal, communicatie en voorlichting.
- scholing Hulpkaartcoaches.

Kosten voor het uitgeven van de Hulpkaart:

- loonkosten of vergoedingen van Hulpkaartcoaches en projectleider of coördinator.
- regelmatig voorlichting: bijvoorbeeld locaties voor bijeenkomsten, uitnodigingen en informatiemateriaal.
- voor de uitgifte: printen van de Hulpkaart en eventueel hoesjes.
- scholing voor nieuwe Hulpkaartcoaches, deskundigheidsbevordering en intervisie, ook reiskosten.

In veel Hulpkaartorganisaties worden medewerkers betaald. Soms is het budget niet toereikend of zijn er andere redenen om dat niet te doen. Overweeg dan om een vrijwilligersvergoeding te geven en onderzoek of het een opstap kan zijn naar betaald werk in uw organisatie of elders.





De meeste kosten hebben te maken met de tijd die gemoeid is met het maken van een Hulpkaart. En omdat elke Hulpkaart maatwerk is, is het moeilijk om dat exact aan te geven.

Uit het evaluatieonderzoek van het landelijk project Hulpkaart bleek dat er altijd meerdere afspraken nodig waren voor het maken van een Hulpkaart, waar in totaal minimaal drie uur voor stond. In het begin zal het meer tijd kosten.

Naarmate een coach meer ervaring heeft verloopt het opstellen van een Hulpkaart steeds efficiënter.

Informatie geven over het opstellen van de Hulpkaart, zou u in groepsverband kunnen doen. Hulpkaarthouders vinden het meestal prettig ook een persoonlijk gesprek te hebben om de definitieve tekst in te vullen. Ook het digitaliseren van het Hulpkaartproces zal de uren en daarmee de kosten terugbrengen.

Hulpkaart integreren in het bestaande aanbod?

Veel Hulpkaartorganisaties krijgen externe financiering voor hun Hulpkaartproject. Mogelijk zijn de gemeenten in uw regio terughoudend om nieuwe projecten te financieren. In dat geval is het zinvol de Hulpkaart te integreren in het bestaande aanbod zodat het eerder een uitbreiding is dan een nieuw project.

Algemene voorziening en preventie Wmo

Uw organisatie kan de Hulpkaart aanbieden als algemene Wmo voorziening. Ook is het mogelijk om de Hulpkaart als middel voor preventie aan te merken. Gemeenten hebben de verantwoordelijkheid om preventieactivi-

teiten te organiseren in het kader van de Wmo en de Jeugdwet: preventie om zwaardere zorg te voorkomen. De Hulpkaart bevordert de zelfredzaamheid en versterkt maatschappelijke participatie, zaken die in de Wmo als preventie worden gekenmerkt.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

De Hulpkaart aanbieden als onderdeel van onafhankelijke cliëntondersteuning is ook een optie. Elke gemeente moet onafhankelijke cliëntondersteuning regelen door, bij voorkeur, een aantal verschillende organisaties met een divers aanbod. Kijk voor meer informatie op [de website van Movisie](#).

Verschillende financiers, zoals Wlz, Wmo en ZvW

Bij de King Arthurgroep in Amersfoort, die ondersteuning biedt aan mensen met dementie, is de Hulpkaart onderdeel van het bestaande ondersteuningsaanbod. Zij financieren hun activiteiten vanuit verschillende bronnen: Wmo, Wlz en Zvw.

Organisaties, die beschermd wonen of verslavingszorg verlenen, kunnen de Hulpkaart aanbieden als onderdeel van een begeleidingstraject of als ondersteuning en deze als zodanig verantwoorden naar financiers.

Geldstromen binnen zorginstellingen

Instellingen die ervoor kiezen om de Hulpkaart onderdeel te maken van hun bestaande zorgaanbod, kunnen de begeleiding bij het opstellen van de kaarten verantwoorden in de eigen zorgverantwoording. Binnen de GGZ valt te denken aan verantwoording binnen de DBC-code 'adviesgesprek'. Verpleegkundigen die de kaarten maken op een klinische afdeling binnen een dienst, kunnen dit doen als onderdeel van de reguliere zorg, zonder dat afzonderlijke verantwoording nodig is. Dat betekent wel dat de Hulpkaart

alleen gemaakt kan worden met cliënten in de eigen instelling.

Onder de huidige regelgeving kan een ervaringsdeskundige tijd schrijven maar niet boeken. Wel kan een verzekeraar een hoger tarief toekennen aan een GGZ-instelling voor de inzet van ervaringsdeskundigen.

Tip

Voor eenmalige kosten, bijvoorbeeld de implementatie van de Hulpkaart of een publiciteitscampagne kunt u een aanvraag bij een vermogensfonds doen, bijvoorbeeld het Oranje Fonds.

Aan de slag

Aan de slag: de Hulpkaart maken met iemand die er een wil

Werken met stappenplan

Hoe je samen met iemand een Hulpkaart maakt is in een praktisch stappenplan uiteengezet: [Stappenplan Hulpkaart](#). Dit stappenplan geeft structuur aan het proces. Soms loopt het in de praktijk anders en moet ervan afgeweken worden. Geef u zelf en de Hulpkaarthouder daarvoor ook ruimte.

De Hulpkaart maken zonder begeleiding.

Niet iedereen heeft behoefte aan begeleiding bij het maken van een Hulpkaart: sommige mensen vinden het prettiger de Hulpkaart alleen of met een bekende te maken. Als tussenvorm kan een Hulpkaartcoach op een zeker moment meekijken en feedback geven. Niettemin: de kaarthouder beslist uiteindelijk wat er op de Hulpkaart komt te staan.

Werken met vragenlijst

Er is een document met vragen beschikbaar dat als hulpmiddel gebruikt kan worden bij het opstellen van de Hulpkaart: [Vragenlijst Hulpkaart](#). Er worden suggesties gedaan om het gesprek met een Hulpkaarthouder te voeren, bijvoorbeeld: 'Soms loop ik vast in een situatie. Ik ben de regie dan kwijt. Hoe ziet dat er bij mij uit?' Of 'Hoe kunnen anderen in zo'n situatie het best met me omgaan? Wat heb je nodig?'. De vragenlijst is vooral bedoeld als een

hulpmiddel om samen met de kaarthouder het gesprek aan te gaan. Nogmaals benadrukken we hier dat elke Hulpkaart maatwerk is en dat het uitgangspunt bij het maken van de kaart de unieke, persoonlijke situatie van de Hulpkaarthouder is.

Tip

Sommige Hulpkaarthouders vinden het prettig om van tevoren te weten wat hen te wachten staat bij het maken van de Hulpkaart. Het meegeven van een [\(verkorte\) versie van het stappenplan](#) geeft hun al tijd om er thuis over na te denken en biedt duidelijkheid.

Jaarlijkse evaluatie van de Hulpkaart

In het leven van een Hulpkaarthouder kan van alles veranderen: contactpersonen die verhuizen, andere wensen voor hulp en bejegening, of wijzigingen in medicatie. Om te controleren of alle informatie nog actueel is, kunt u gebruik maken van de [vragenlijst voor de jaarlijkse evaluatie](#). In dit document staat ook een standaarduitnodiging voor de evaluatie. U kunt de vragen doornemen om na te gaan of de gegevens nog kloppen. De evaluatie wordt ook vaak telefonisch gedaan.

Bijlage Taken projectleider of coördinator Hulpkaart en Hulpkaartcoach

Taken projectleider of coördinator Hulpkaart

Zorgt voor de organisatie en communicatie van het Hulpkaart project, door:

- Te communiceren over de Hulpkaart, intern en extern.
- Stagnaties te signaleren bij het Hulpkaartproject, zoals geen of weinig aanvragen Hulpkaart, onvrede bij Hulpkaartcoaches of Hulpkaartvragers, en te werken met de betrokkenen aan een oplossing.
- Te fungeren als contactpersoon voor de landelijke organisatie Hulpkaart.
- Het Hulpkaartproject te evalueren in de organisatie: proces, aantallen en uitvoering.
- Ervoor te zorgen dat de gegevens opgeslagen worden volgens de AVG.
- Functioneringsgesprekken te agenderen met Hulpkaartcoaches.

Zorgt dat Hulpkaartcoaches hun werk kunnen doen, door:

- Aanspreekpunt voor Hulpkaartcoaches te zijn.
- Hulpkaartcoaches te begeleiden.
- Deskundigheidsbevordering voor de Hulpkaartcoaches te organiseren.
- Te zorgen dat er materialen beschikbaar zijn om Hulpkaarten te maken en dat er voldoende communicatiemateriaal is.



Taken Hulpkaartcoach

- Heeft het kennismakingsgesprek met iemand die een Hulpkaart wil. In dat gesprek legt hij de keuze voor aan de cliënt om alleen, met een naaste of met een Hulpkaartcoach een Hulpkaart op te stellen en de uitkomst te respecteren.
- Ondersteunt bij het maken van een Hulpkaart:
 - o Luistert en stelt vooral vragen.
 - o Is geduldig en zich ervan bewust dat elke Hulpkaart maatwerk is.
 - o Helpt om de teksten begrijpelijk voor Hulpkaartontvangers op de Hulpkaart te zetten.
 - o Stuurt daarbij zo min mogelijk: stelt vooral verduidelijkende vragen.
 - o Stimuleert zo nodig dat naasten meedoen bij het opstellen van de Hulpkaart.
- Is aanspreekpunt voor de Hulpkaarthouder.
- Zorgt ervoor dat de jaarlijkse evaluatie van de Hulpkaart mogelijk is.
- Heeft een rol bij voorlichtingsbijeenkomsten.

Functie-eisen Hulpkaartcoach

- Heeft een training of workshop Hulpkaartcoach gedaan of is bereid dat te gaan doen.
- Levert maatwerk bij elke Hulpkaart aanvraag.
- Heeft kennis van de doelgroep waarmee de Hulpkaart gemaakt wordt.
- Kan zich inleven in het perspectief van de Hulpkaarthouder. Is in staat de wensen van de Hulpkaarthouder te respecteren, ook al denkt hij zelf anders of is hij een andere mening toegedaan.
- Heeft een goede mondelinge en schriftelijke vaardigheden.

Handreiking voor Hulpkaartorganisaties September 2020

Deze handreiking Hulpkaart is gemaakt in het project 'Evaluatie en doorontwikkeling Crisiskaart/Hulpkaart' dat is uitgevoerd door het Universitair Medisch Centrum Utrecht (UMC Utrecht).

Dit project Hulpkaart en deze handreiking Hulpkaart is mogelijk gemaakt door ZonMw.



Tekst Karin Hagoort, Ruth Seidell, Luc Vercauteren en Jetske de Jong.

Met dank aan de vijf praktijkprojecten die meegewerkt hebben aan het evaluatieonderzoek: Cliëntenbelang Amsterdam, GGZ Eindhoven (GGzE), MEE Friesland, Mediant GGZ/Bureau Herstel te Twente en Steunpunt GGZ Utrecht.

Met dank aan de meelezers voor hun kritische blik op de tekst: Marlie van de Berg, Koos de Boed, Marianne Bon, Christel de Krosse, Tabitha Mudde, Marvin Scheffer, Anita Schimmel en Johan Vlasma.

Speciale dank aan Pascal van der Wielen voor de digitale ondersteuning.

Ontwerp Elzjen
ellenhoekstra27@gmail.com



HULP
KAART



HULP

KAART