



# Ondersteuning laagdrempelige steunpunten

*Plan van aanpak*

# Introductie

Wij hebben veel zin om met een coalitie van drie organisaties (MIND, Significant en Pluut & Partners) aan de slag te gaan met de mooie opdracht om de komende jaren de ontwikkeling van het landelijke netwerk van laagdrempelige steunpunten optimaal te ondersteunen. Onderlinge uitwisseling van kennis en ervaringen is onmisbaar bij het stevig neerzetten van initiatieven. Denk aan de ontwikkeling van een visie en waarden die aansluiten op de NVZH. Naast de laagdrempelige steunpunten zelf spelen ook andere partijen, zoals gemeenten, welzijnsorganisaties, de GGZ, huisartsen en regiotafels, een belangrijke rol in het realiseren en borgen van deze steunpunten in de sociale basis. Daarom is het van belang om iedereen te betrekken bij de ontwikkeling van het ondersteuningsprogramma.

In ons plan van aanpak zijn de volgende uitgangspunten leidend:

- In gesprek blijven over wat een passend steunpunt is;
- Bestaande netwerken en kennis uitbouwen;
- Aandacht voor verschillen;
- We bedienen verschillende doelgroepen;
- Een actielerende aanpak met ruimte voor reflectie, flexibiliteit op basis van het permanent polsen van behoeften en vragen bij stakeholders.

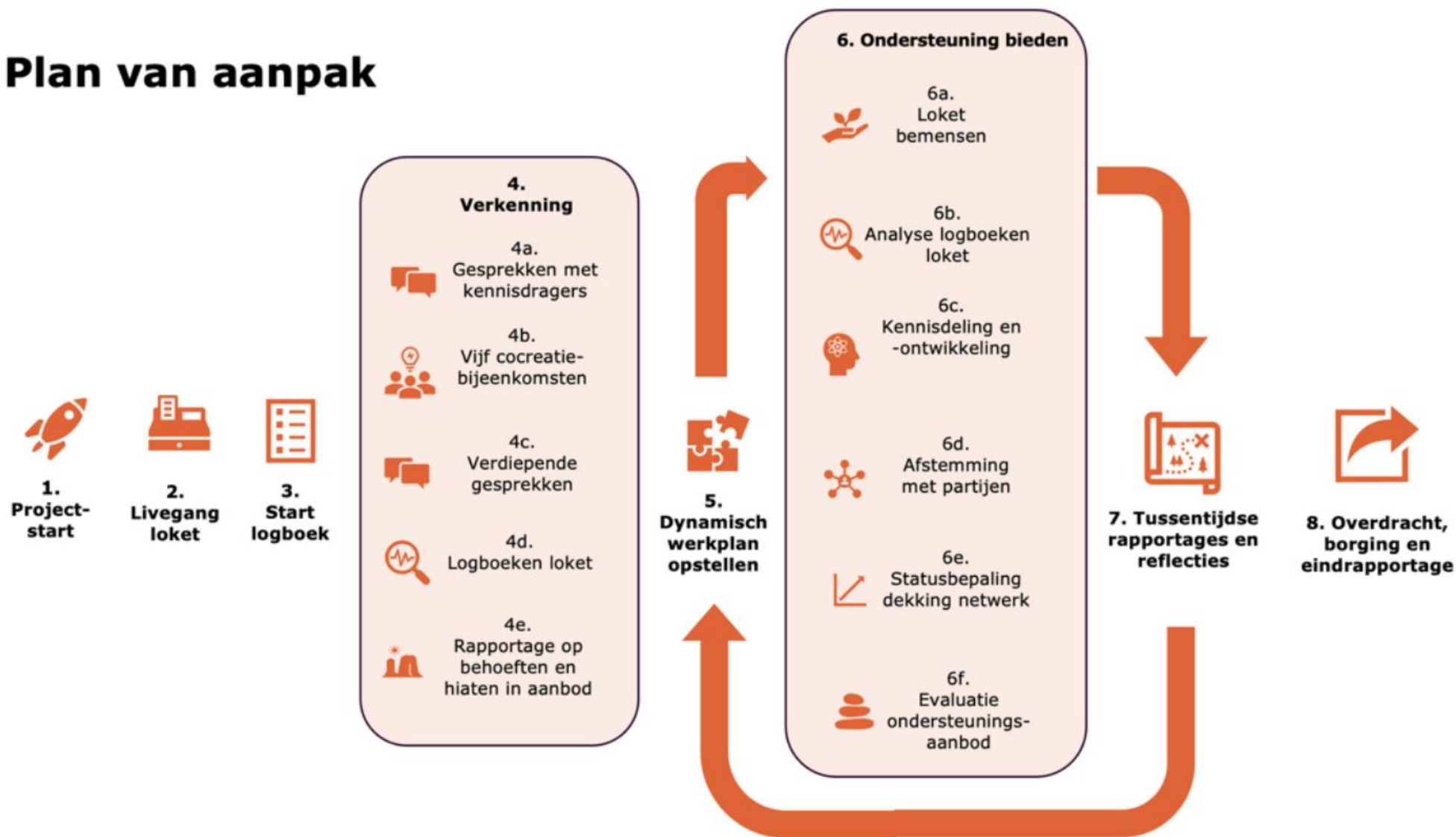
## Wie zijn wij?

**MIND** zet zich in om (complexe) psychische problemen te voorkomen en mensen die hiermee te maken hebben te ondersteunen en een stem te geven. Dit doen wij met cliënten- en naastenorganisaties (onze leden) en een breed relevant netwerk waarmee we nauw samenwerken. Belangenbehartiging vanuit collectieve ervaringskennis richting Tweede Kamer en ministeries is een van onze kernactiviteiten, we zitten in landelijke beleidsoverleggen en onderhandelingen op bestuurlijk- en directieniveau (onder andere IZA). MIND werkt sinds 2015 aan een duurzame inbedding van zelfregie- en herstelinitiatieven in het palet van zorg en ondersteuning voor mensen met een psychische kwetsbaarheid.

**Significant** voert al ruim 20 jaar onderzoek en advies uit in de publieke sector. We richten ons op vraagstukken in zorg-, veiligheids- en sociaal domein. We hebben veel ervaring met het opzetten en uitvoeren van landelijke ondersteuningsprogramma's, zoals bij de implementatie van de Wet zorg en dwang, lerend netwerk rond complexe casuïstiek en de landelijke monitoring van de aanpak van mensen met onbegrepen gedrag.

**Pluut & Partners** zet zich in voor het slim en zorgzaam organiseren van onze zorg en overheid. Onze adviesopdrachten en actieonderzoeken draaien vaak om het verbeteren van domeinoverstijgende en regionale samenwerkingen. Daarin hebben we in het bijzonder oog voor het realiseren van een gelijkwaardige en productieve samenwerking tussen professionals en ervaringsdeskundigen/de mensen op wie het gaat.

# Plan van aanpak



# De stappen toegelicht

---

## **Stap 1: Projectstart – kennismaken, aanscherpen en verdiepen**

We starten met een gesprek met de opdrachtgever om het plan van aanpak scherp te stellen en relevante ontwikkelingen te bespreken. Tegelijk stellen we een raad van kritische vrienden samen, die vanuit een ander perspectief meekijkt en deuren opent. We bestuderen relevante documenten, maken concrete werkafspraken en formuleren de uitgangspunten voor het loket en de communicatiestrategie. Ook bepalen we een gesprekslijst en afstemmingswijze voor de volgende verkenningfase.

## **Stap 2: Livegang loket laagdrempelige steunpunten**

Het loket gaat live op 17 februari 2025 en wordt direct bereikbaar voor onder andere regiocoördinatoren, gemeenten, steunpunten, huisartsen, GGZ-instellingen en sociaal werkers. Een infographic legt helder uit hoe het loket bereikbaar is, waarbij we een reactietijd van maximaal 24 uur hanteren. We verspreiden deze via samenwerkingspartners en ons eigen netwerk om brede zichtbaarheid te garanderen. Het loket geeft advies en verwijst naar bestaande kennis(bronnen).

## **Stap 3: Start met logboek**

Binnengekomen vragen registreren we gestructureerd in een logboek. Hierin leggen we onder andere vast welke thema's spelen, vanuit welke sector de vragen gesteld worden en hoe ze worden beantwoord. Dit inzicht vormt de basis voor gerichte ondersteuning en helpt om signalen uit het veld effectief te vertalen naar actie.

## **Stap 4: Verkenning**

Om het ondersteuningsprogramma de komende jaren effectief vorm te geven, gaan we in gesprek met kennisdragers en stakeholders.

### *4a. Gesprekken met kennisdragers*

We verzamelen inzichten over ondersteuningsbehoeften, bestaande initiatieven en benutbare informatiebronnen.

### *4b. Co-creatiebijeenkomsten: gewenst aanbod in kaart*

In vier tot vijf bijeenkomsten door het land brengen we behoeften en mogelijkheden in kaart. Middels de principes van Design Thinking werken we samen aan een concrete inventarisering van behoeften. Ook verkrijgen we informatie over de dekkendheid van het huidige netwerk en hebben partijen de ruimte om vragen te stellen aan MIND en/of de NVZH.

### *4c. Verdiepende en aanvullende gesprekken*

Individuele gesprekken bieden extra inzichten van wie niet bij de bijeenkomsten aanwezig kon zijn.

### *4d. Analyse logboeken van het loket*

We analyseren de geregistreerde vragen om behoeften te signaleren. Hierin maken we onderscheid tussen de behoeften van de verschillende typen steunpunten, het type medewerkers dat de vraag stelt en de regio waarin het steunpunt zich bevindt.

### *4e. Analyseren en rapporteren van huidig en gewenst aanbod*

Op basis van alle verzamelde data brengen we het huidige gewenste ondersteuningsprogramma scherp in beeld.

## **Stap 5: Dynamisch werkplan opstellen**

Met de verkregen inzichten uit de verkenningsfase formuleren we een flexibel werkplan dat aansluit bij de behoeften in het veld en ruimte biedt voor doorontwikkeling. Op basis hiervan wordt concreter invulling gegeven aan het werkplan dat hieronder bij stap 6 staat beschreven.

## **Stap 6: Ondersteuning bieden – uitvoering van het werkplan**

### *6a. Loket met triage op vragen*

We zorgen ervoor dat binnenkomende vragen effectief worden opgepakt en indien nodig doorverwezen.

### *6b. Gestructureerde analyse op type vragen*

Periodieke analyses helpen de ondersteuningsbehoefte te inventariseren.

### *6c. Kennisdeling en -ontwikkeling*

We ontwikkelen kennisproducten en organiseren bijvoorbeeld bijeenkomsten, webinars en digitale inloopuren. Hoe dit precies vorm krijgt is afhankelijk van de behoeften die uit de verkennende fase zijn gebleken.

### *6d. Afstemming met landelijke partijen*

Middels frequente overleggen en samenwerking met landelijke partijen versterken we de impact van het ondersteuningsprogramma.

### *6e. Periodiek onderzoek naar mate van dekking van het landelijk netwerk*

We monitoren de ontwikkeling en spreiding van steunpunten via vragenlijsten en interviews.

### *6f. Evaluatie van het ondersteuningsaanbod*

We voeren halfjaarlijkse evaluaties uit om het ondersteuningsaanbod continu te verbeteren.

## **Stap 7: Periodieke rapportage**

Jaarlijks rapporteren we de voortgang met een compacte factsheet per regio. Hierin belichten we netwerkvorming, ondersteuningsvormen, ontwikkelpunten en succesfactoren. De rapportage in 2026 bevat een advies over de toekomst en borging van de steunpunten.

## **Stap 8: Overdracht en afronding**

Tijdig starten we met de overdracht van taken en kennis, zodat continuïteit gewaarborgd blijft. We hanteren een dakpanconstructie, waarbij wij nog tijdelijk beschikbaar blijven terwijl een nieuwe partij de ondersteuning overneemt.

# Informatie over het loket laagdrempelige steunpunten

---

Vanaf maandag 17 februari 2025 zijn we live met het **loket laagdrempelige steunpunten**.

- Heb je vragen of behoefte aan meer informatie? Neem contact op via [info@loketlaagdrempeligesteunpunten.nl](mailto:info@loketlaagdrempeligesteunpunten.nl) of via het telefoonnummer 088 002 3400.
- Of neem een kijkje op [www.loketlaagdrempeligesteunpunten.nl](http://www.loketlaagdrempeligesteunpunten.nl). Deze website vullen we in de loop van de tijd met antwoorden op Frequently Asked Questions, verwijzingen naar de websites en kennisproducten van kennisdragers, nieuwsbrieven en een agenda met bijeenkomsten die wij, NVZH en andere organisaties organiseren.