



---

## Nieuwsbrief 15 jaar Crisiskaart!

---

Beste lezer,

De Crisiskaart bestaat 15 jaar! We zijn trots op dit kleine juweel dat crisisgevoelige mensen een probaat middel in handen geeft om regie te blijven voeren, ook al belanden ze onverwachts in crisis. Want op de kaart staat hoe ze benaderd en behandeld willen worden in dat geval. En daardoor wordt de crisis, mocht die komen, minder zwaar. Gebruikers vinden het geruststellend om [de Crisiskaart](#) op zak te hebben en onderschrijven dat het veel leed voorkomt. Een conclusie die wordt onderstreept door recent onderzoek en door het voornemen van GGZ-instelling Arkin het gebruik van de kaart te intensiveren. Maar hoezeer de Crisiskaart ook wordt gewaardeerd en hoezeer de bekendheid ervan ook groeit, het blijkt voor cliënten toch vaak een grote stap om de kaart daadwerkelijk op te gaan stellen. En het is voor hulpverleners ook nog niet vanzelfsprekend om de Crisiskaart te benutten. Vandaar deze nieuwsbrief.

Veel leesplezier en nog een gelukkig en crisisvrij 2014 gewenst! En vergeet [onze Facebook-pagina](#) niet te liken!

Vriendelijke groet,

Dorine van Lennep  
Coordinator Steunpunt GGZ

---

### IN DEZE NIEUWSBRIEF

---

- Crisiskaart geeft duidelijkheid
- De juiste informatie om crisis beter door te komen
- Positieve effecten en ervaringen
- Crisiskaart viert 15-jarig jubileum op Participatiemarkt
- Crisiskaart geeft politie belangrijk houvast
- Arkin wil meer aandacht voor Crisiskaart bij personeel en cliënten

---

### Crisiskaart geeft duidelijkheid



Als iemand een paniekaanval krijgt of door zijn knieën zakt op straat, weten omstanders vaak niet wat ze moeten doen. En mensen met psychische problemen zelf kunnen in veel gevallen niet duidelijk maken dat ze in een crisis zitten en welke hulp ze nodig hebben. Met de Crisiskaart op zak kan dat wél. Daarop hebben zij zelf vertrouwenspersonen en de wensen voor opvang laten opnemen.

### Gebruiksaanwijzing

De Crisiskaart is bedoeld voor mensen die te maken hebben (gehad) met (dreigende) psychische crises. Het is een klein persoonlijk document dat in een portemonnee of broekzak past, zodat iemand de kaart altijd bij zich kan dragen. Het is een gebruiksaanwijzing voor omstanders, burens, familie, hulpverleners en politie. Er staat op hoe een crisis er bij de

kaarthouder uitziet en wat er dan moet gebeuren. Dit is nodig als iemand niet in staat is om te zeggen wat er aan de hand is en hoe hij of zij het best opgevangen wil worden.

## Cliënt neemt initiatief

De cliënt neemt het initiatief tot het opstellen van zijn crisiskaart, bij voorkeur wanneer hij stabiel en in goede doen is. Onze consulent Crisiskaart biedt hierbij ondersteuning. [Lees er hier meer over.](#)

---

## De juiste informatie om crisis beter door te komen



Op de Crisiskaart staan de NAW-gegevens van de kaarthouder. Maar ook een korte omschrijving van de belevingswereld waarin de kaarthouder zich bevindt, en aan welke aandoening hij of zij lijdt. Zo kan iemand dingen zien en horen, maar omstanders niet. En soms denken kaarthouders op een voor omstanders irrationele manier, of hebben zij last van angsten of wanen die omstanders niet kunnen volgen.

## Niet aanraken, en andere tips

De Crisiskaart is een samenvatting van een crisisplan. Hierin staan afspraken over hoe alle betrokken partijen - hulpverleners, cliënt en omgeving - bij een (dreigende) crisis moeten handelen. Het crisisplan is in Amsterdam 7 x 24 uur opvraagbaar bij de Spoedeisende Psychiatrie Amsterdam.

Op de Crisiskaart staan de afspraken die de kaarthouder heeft gemaakt en met wie in geval van nood contact opgenomen moet worden. Of wie de poes verzorgt, of het kind opvangt. En er staat op welke medicatie de kaarthouder nodig heeft.

Wat de Crisiskaart extra belangrijk maakt zijn de waarschuwingen en tips voor de omgang en bejegening, bijvoorbeeld:

- 'Gesprekken herhalen, want ik vergeet veel.'
- 'Het is voor mij erg moeilijk om te praten als het slecht met mij gaat.'
- 'Het is voor mij belangrijk dat mensen mij niet aanraken als ik in de war ben.'
- 'Een autoritaire houding maakt mij heel boos of bang.'

Ook zijn gegevens van de vertrouwenspersoon, huisarts, behandelaar en spoedeisende psychiatrie op de kaart te vinden.

---

## Positieve effecten en ervaringen

Onderzoek naar de effectiviteit van de Crisiskaart wijst uit dat kaarthouders veel minder vaak met een Rechtelijke Machtiging opgenomen worden dan mensen zonder Crisiskaart. Aldus Niels Mulder, hoogleraar OGGZ van het Erasmus Medisch Centrum, tijdens het symposium 'Alles is Crisis' op 7 november jl. En ook de verhalen van cliënten zijn tot nu toe positief.

## Begrip en inzicht

Cliënten laten weten meer greep te krijgen op hun problemen; ze leren voortekenen herkennen en kunnen hier dan soms op in spelen, zodat erger wordt voorkomen. Cliënten melden ook dat ze zich veiliger voelen met een kaart op zak.

Hulpverleners en naasten zijn over het algemeen zeer positief over de Crisiskaart. Bovendien bevordert de Crisiskaart bij iedereen begrip en inzicht in de crisis. Dat was eigenlijk al eerder bekend, want in 2011 is het effect van de Crisiskaart al beschreven.

De cliënten krijgen door het opstellen en bespreken van de Crisiskaart inzicht in hun crisis: hoe deze eruit ziet, wat de eerste tekenen zijn en hoe omstanders dan het best kunnen handelen. Hetzelfde geldt voor familie en vrienden.

Cliënten vertelden dat zij aan de hand van de Crisiskaart met naasten in gesprek gingen. Die kwamen hierdoor meer te weten over hoe een crisis zich aandient en hoe je dat kunt zien, en ze toonden er ook begrip voor.\*

## De cliënt aan het woord

Een kaarthouder heeft recentelijk deze ervaring zelf geschreven:

"Bijna twee jaar geleden moest ik voor het vernieuwen van mijn paspoort toch echt in levende lijve verschijnen op het gemeentehuis. Best lastig als één van je problemen is dat je bang bent voor groepen mensen en als je ook nog straatvrees hebt. Helaas kon er niemand met me mee dus ik heb toch maar besloten het zelf te proberen.

Met mijn crisiskaart in de hand. Als een reddingsboei hield ik 'm vast! Doodeng!! Maar het eerste bezoek was me wel gelukt en de aanvragen werden in de behandeling genomen. Terug in mijn auto brak het zweet me uit, maar ik voelde me ook trots dat ik het zelf had gedaan. Dat gaf me hoop en moed voor het vervolfbezoek." [Klik hier om het hele verhaal te lezen.](#)

\* [Bron: \(Ham, van der, L., Voskes, Y., van Kempen, N. & Widdershoven, G. \(2011\). Effecten van de crisiskaart. Maandblad Geestelijke Volksgezondheid, 66 \(12\), 916-928.\)](#)

---

## Crisiskaart viert 15-jarig jubileum op Participatiemarkt



Op 26 november 2013 was het team van de Crisiskaart aanwezig op de Participatiemarkt in de Meervaart. Een goed moment om de Crisiskaart te promoten. Onder andere bij wethouders Van der Burg (Zorg) en Van Es (Participatie en Emancipatie), die de Crisiskaart ter plekke feliciteerden met het behaalde jubileum. Maar natuurlijk ook een uitgelezen kans om de kaart bij potentiële kaarthouders onder de aandacht te brengen.

## Geslaagde PR-actie

Op de jaarlijkse Participatiemarkt kan iedereen die 'tegen de pech van het leven is aangelopen', niet werkt, niet naar school gaat, maar graag weer aan de slag wil, zich breed oriënteren of gericht zoeken naar alle mogelijkheden op het gebied van leren, werken, doen en de ondersteuning daarbij.

En ook in 2013 waren er meer deelnemers dan het jaar ervoor. De stand van Cliëntenbelang Amsterdam en de Crisiskaart werd dan ook zeer druk bezocht. De portemonneetjes met voorbeelden van de Crisiskaarten erin gingen als warme broodjes over de toonbank.

Ons team kreeg daardoor de gelegenheid aan veel bezoekers uit te leggen wat de Crisiskaart is en hoe deze werkt. Een aantal bezoekers maakte meteen een afspraak om met een van onze consultants een kaart op te stellen. Iedereen die tussen nu en eind maart een kaart opstelt, krijgt een SENZ Design Storm paraplu van ons cadeau!

Ook interesse? Belt u dan even naar (020 577 79 76 of mailt u naar [crisiskaart@clientenbelangamsterdam.nl](mailto:crisiskaart@clientenbelangamsterdam.nl)

---

## Crisiskaart geeft politie belangrijk houvast



Wanneer mensen onverhoopt in een crisissituatie terechtkomen, belt de omgeving vaak meteen de politie. Voor agenten ter plaatse is het niet meteen duidelijk dat het om iemand met psychische problemen gaat. In dit soort situaties is de Crisiskaart natuurlijk ideaal. Want op de kaart staat duidelijk beschreven hoe gehandeld moet worden door alle betrokken partijen: politie, hulpverleners, cliënt en omgeving.

## Geen omweg nodig

Zonder Crisiskaart wikkelt de politie namelijk automatisch de standaardprocedure af: ze neemt contact op met de GGD Amsterdam. De medewerkers van de GGD van het Vangnet & Adviesteam komen vervolgens langs om te beoordelen of de persoon in kwestie GGZ-zorg nodig heeft, en misschien wel naar de Spoedeisende Psychiatrie Amsterdam moet.

Het gebruik van de Crisiskaart voorkomt deze omweg. En kan ook voorkomen dat een cliënt tijdelijk naar een politiecel vervoerd wordt, omdat men niet weet met wat er aan de hand is.

---

## Arkin wil meer aandacht voor Crisiskaart bij personeel en cliënten

GGz-instelling Arkin erkent het belang van de Crisiskaart bij een crisissituatie en gaat het gebruik van de kaart intensiveren onder de afdelingen Acute Psychiatrie, Spoedeisende Psychiatrie Amsterdam en de Acut Behandelteams. Zodat meer mensen een crisiskaart hebben en dat zij recente informatie bevatten en ook daadwerkelijk gebruikt worden bij crisissituaties. Om dit te realiseren ondernemen Cliëntenbelang Amsterdam en Arkin drie belangrijke initiatieven.

## Beter, vaker, sneller

De afgelopen maanden is het team van de Crisiskaart veelvuldig op bezoek geweest bij de teams van Arkin om de medewerkers goed te informeren over de Crisiskaart. Zij kwamen tot de conclusie dat een aantal acties nodig is om de hulpverlening beter sluitend te krijgen bij crisissituaties.

Allereerst is het gebruik van de Crisiskaart nog te weinig een automatisme bij de medewerkers. De directie van Arkin is bezig om uit te denken hoe de medewerkers in hun contact met cliënten sneller en eerder de Crisiskaart erbij betrekken.

*Naomi de Rooy, voorzitter Cliëntenraad Arkin: "De Crisiskaart is een onmisbare schakel op de weg naar herstel."*

Een ander verbeterpunt is de toegang tot de crisisplannen. Bij de Spoedeisende Psychiatrie Amsterdam liggen veelal kopieën (behalve van de kaarthouders die dit niet willen). Mocht een cliënt terechtkomen bij de Spoedeisende Psychiatrie Amsterdam, dan kunnen de hulpverleners meteen opzoeken hoe de cliënt bejegend en behandeld wil worden.

Dan moeten de Crisisplannen wel actueel zijn. Met alle kaarthouders is daarom afgesproken dat zij wijzigingen aan ons doorgeven. Daarnaast zoeken wij elke jaar contact met kaarthouders om na te gaan of alle gegevens nog kloppen.

Tenslotte onderzoeken we of het mogelijk is om de crisisplannen op een veilige manier digitaal aan te leveren bij de SPA. Kaarthouders kunnen aanpassingen makkelijker doorgegeven aan de Crisisdienst en de dienst kan in een crisissituatie een crisisplan sneller terugvinden.

---

## Kort nieuws

### Nieuws team Crisiskaart

#### Voorlichting

De afgelopen maanden heeft het team van de Crisiskaart een intensieve voorlichtingsronde gehouden. De praktijkondersteuners GGZ bij huisartsen, de politie, de ambulante teams van GGZ InGeest en Arkin en het Instroomhuis kregen informatie over het nut en de werkwijze van de kaart. Ook is het team langs geweest bij de centrale cliëntenraden van Arkin, GGZ inGeest en HVO Querido, de bewoners van Sporenburg en Witte Kaap en bij de klanten van Vriend GGZ.

#### Goede voorbeelden

Op 17 december jl. was het team van de Crisiskaart te vinden op het Kwaliteitsforum van het Kwaliteitsinstituut van het College voor Zorgverzekeringen. Het thema van het forum waren goede voorbeelden in de langdurige zorg. Ons goed voorbeeld was natuurlijk de Crisiskaart die we daar ook hebben gepresenteerd. Door het organiseren van kwaliteitsfora helpt het Kwaliteitsinstituut bestaande kennis van zorgverbeteraars, zoals cliëntenorganisaties, zorgprofessionals en zorgaanbieders te delen. Het was een drukbezochte bijeenkomst.

#### CVZ Magazine

Volgende week komt het nieuwste nummer van het *CVZ Magazine* uit met een interview over de Crisiskaart met Dorine van Lennep, coördinator van het Steunpunt GGZ van Cliëntenbelang Amsterdam. Duizenden professionals en beleidsmakers uit de zorg lezen het *CVZ Magazine*. Een prachtig podium om de Crisiskaart meer bekendheid te geven.

---

## Colofon

**Nieuwsbrief** is een periodieke uitgave van Vereniging Cliëntenbelang Amsterdam. Overname van artikelen is toegestaan met bronvermelding.

**Eindredactie** Vereniging Clientenbelang Amsterdam, afdeling pr en communicatie.

**Bezoekadres** Plantage Midden laan 14-1, 1018 DD Amsterdam

**Telefoon** (0)20 75 25 100, **Fax** (0)20 75 25 101

**E-mail** [info@clientenbelangamsterdam.nl](mailto:info@clientenbelangamsterdam.nl)

**Internet** [www.clientenbelangamsterdam.nl](http://www.clientenbelangamsterdam.nl)

