

# **Ze begrijpen mij!**

**Onderzoeksverslag  
ervaringsdeskundigheid in de wijk**

**Auteur(s)** Anne-Marie van Bergen en Anouk Poll

**Datum** Utrecht, 30 oktober 2014

**© Movisie**

## Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Onze activiteiten zijn georganiseerd in vier actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, zelfredzaamheid, participatie, veiligheid en huiselijk/seksueel geweld.

We investeren in de kracht en de onderlinge verbinding van burgers. We doen dit door maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven te ondersteunen, te adviseren én met hen samen te werken. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Kijk voor meer informatie op [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

## COLOFON

Auteur(s): Anne-Marie van Bergen

Anouk Poll

Projectnummer: P2524

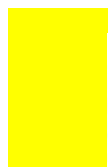
Datum: 30 oktober 2014

© Movisie

Bestellen: [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

Dit evaluatierapport is onderdeel van een samenwerkingsproject van Movisie, het Landelijk Platform GGZ, Stichting Door en Voor, ZOG Midden Holland en het Makelpunt Amsterdam/Team ED

Dit project en het daarop gebaseerde evaluatierapport is tot stand gekomen dankzij subsidies van het Ministerie van VWS, diverse gemeenten, het Nuts Ohra Fonds en het Oranjefonds



## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	1
2	De onderzoeksopzet.....	2
3	De procesevaluatie .....	3
	3.1 Aanleiding en achtergrond .....	3
	3.2 De inhoud van de drie projecten, doel en doelgroep.....	3
	3.3 Het projectverloop .....	4
	3.4 De contacten met de samenwerkingspartners .....	5
	3.5 De rol van de projectleider/coördinator.....	5
	3.6 De werving, selectie, toerusting en begeleiding van ervaringsdeskundigen .....	5
	3.7 Pr. en communicatie .....	6
	3.8 Evaluatie .....	6
4	Resultaten en opbrengsten .....	7
	4.1 Opbrengsten voor de deelnemers .....	7
	4.2 Opbrengsten voor de ervaringsdeskundig medewerkers .....	9
	4.3 Opbrengsten voor de eigen organisatie .....	10
	4.4 Opbrengsten voor gemeenten en samenwerkingspartners .....	10
5	Conclusies en aanbevelingen.....	11
6	Bijlagen .....	14
	6.1 Checklist evaluatiegesprek .....	14
	6.2 De NEL (Nederlandse Empowerment Vragenlijst) .....	15

## 1 Inleiding

Dit rapport is het evaluatieverslag van het project 'Ervaringsdeskundigen in de wijk'. Dit project is een samenwerkingsproject van het Landelijk Platform GGZ, Movisie, Stichting Door en Voor (regio Den Bosch en oostelijk Brabant), Zorgvragersorganisatie GGZ Midden Holland en Stichting Team ED/Makelpunt Amsterdam. In het kader van dit project hebben ervaringsdeskundigen in Oss, Amsterdam en Gouda 'in de wijk' gewerkt. De ervaringsdeskundigen zijn beschikbaar voor laagdrempelig contact met inwoners in kwetsbare posities, waarbij sprake is van psychosociale en/of psychiatrische problemen. De ervaringsdeskundigen ondersteunen deze inwoners bij hun herstel en/of maatschappelijke participatie. Ze helpen hen op weg in het woud van voorzieningen. Zij treden daarin ook op als kwartiermaker en verbinder. Zij putten daarbij uit eigen herstelervaring. Zij werken vanuit een onafhankelijke positie samen met andere organisaties op het gebied van zorg en welzijn, zoals wijkteams en ggz-organisaties en met de gemeente. Dit project heeft gelopen van juli 2013 tot september 2014.

Het project past in het streven naar inzet van eigen kracht en eigen regie van mensen in kwetsbare situaties en de daarop aansluitende invulling van zorg en begeleiding, zoals bedoeld met de Wmo2015. De ervaringsdeskundigen bieden de in de Wmo2015 beschreven 'cliëntondersteuning' vanuit een onafhankelijke positie, naast de burger in een kwetsbare positie en echt in zijn belang. Zij werken daarbij nauw samen met anderen op het gebied van zorg en welzijn.

In dit rapport komen achtereenvolgens aan de orde:

- De onderzoeksopzet (H.2);
- Een procesevaluatie van de gang van zaken (H.3);
- De resultaten en opbrengsten van het project (H.4);
- Conclusies en aanbevelingen voor de toekomst (H.5).

Dit rapport dient als oplegger bij de afzonderlijke evaluatierapporten van de drie pilots. In dit rapport ligt de nadruk op de overeenkomsten en verschillen tussen de verschillende pilots en de daaruit te trekken algemene conclusies. De deelrapporten gaan meer in detail in op de concrete ervaringen in de lokale situatie.

In aansluiting op deze rapportages zullen de ervaringen worden vertaald naar een handreiking voor vergelijkbare initiatieven elders in Nederland.

## 2 De onderzoeksopzet

Het evaluatieonderzoek is uitgevoerd door twee onderzoekers van Movisie. Een beleidsmedewerker van LPGGz heeft meegelezen en meegedacht over de conclusies.

Het onderzoek bestond uit drie delen:

1. Informatie afkomstig uit drie landelijke bijeenkomsten gedurende de looptijd van het onderzoek (november 2013, februari en mei 2014) waar de coördinatoren en ervaringsdeskundigen van de drie pilots met de onderzoekers en een medewerker van LPGGz over de voortgang hebben uitgewisseld.

Onderwerpen zijn:

1. het profiel van de ervaringsdeskundigen: werving, selectie en scholing;
2. de positionering ten opzichte van andere partijen en pr.;
3. de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigheid. Bij deze laatste bijeenkomst waren ook vertegenwoordigers aanwezig van een achttal andere initiatieven in het land, waar ervaringsdeskundigen in de wijk werkzaam zijn.

De notulen van deze bijeenkomsten zijn gebruikt bij dit verslag.

2. De pilots hebben volgens een vast format gerapporteerd over de voortgang van de cliënten. De opzet was dat de beginsituatie van de cliënt op het format werd vastgelegd met geplande acties. En vervolgens werd bij het einde van het traject, of steeds na een periode van 3 maanden de situatie in vervolgacties vastgelegd. Uiteindelijk hebben de pilots deze registratie niet uitgevoerd. Wel heeft de onderzoeker het onderzoeksformat gebruikt om de cliënttrajecten op basis van informatie van de coördinator en de ervaringscoaches vast te leggen.
3. Evaluatiegesprekken met de projectleider en met de coördinator en de ervaringsdeskundigen, over hun ervaringen tijdens de pilot. Voor het gesprek met de ervaringsdeskundigen waren daarin de onderwerpen uit de NEL (Nederlandse Empowerment Lijst) de basis om met hen in te gaan op de opbrengsten van het project voor henzelf. Het gesprek met de projectleider werd gevoerd aan de hand van een procesevaluatielijst, waarin de diverse onderdelen van het project zijn langsgelopen. Zie bijlage 1 voor de checklist evaluatiegesprek en bijlage 2 voor de NEL.

### 3 De procesevaluatie

In dit hoofdstuk zijn de bevindingen uit de evaluatie met de projectleiders opgenomen over de verschillende projectfasen en –onderdelen. Achtereenvolgens komen aan de orde: de aanleiding, de inhoud van het project, doel en doelgroep, het projectverloop, de contacten met de samenwerkingspartners, de rol van de projectleider/coördinator, de werving, selectie en begeleiding van de ervaringsdeskundigen, de pr en de evaluatiemomenten met de partners.

#### 3.1 Aanleiding en achtergrond

De pilots met de inzet van ervaringsdeskundigen in de wijk zijn gestart in aanloop naar de transities, in het bijzonder van de transitie van de functie begeleiding van AWBZ naar Wmo per 2015. In dat kader hebben de regionale cliëntenorganisaties (RCO) Door en Voor (regio Den Bosch en oostelijk Brabant), Makelpunt/Team ED (gemeente Amsterdam) en Zorgvragersorganisatie Midden Holland (regio Gouda) contact met de gemeente(n) en met uitvoeringsorganisaties in zorg en welzijn. Gemeenten zoeken naar nieuwe mogelijkheden om (kwetsbare) burgers te laten participeren en onderlinge steun te vergroten. Het laagdrempelig en gebiedsgericht inzetten van ervaringsdeskundigen om inwoners met vergelijkbare problematiek te ondersteunen bij herstel en participatie past daar naadloos in.

#### 3.2 De inhoud van de drie projecten, doel en doelgroep

De drie gemeenten: Amsterdam, Oss en Gouda zijn verschillend als het gaat om de uitgangssituatie: welke voorzieningen zijn er, hoe werken deze samen met elkaar en met de cliëntenorganisatie, is er daarbij sprake van een regiefunctie door de gemeente? Ook de uitgangssituatie van de drie deelnemende RCO's was verschillend: ze hebben door de jaren heen elk een eigen geschiedenis en expertise opgebouwd als het gaat om opleiding en inzetten van ervaringsdeskundigen. In aansluiting daarop verschillen ook de doelstelling van de inzet van de ervaringsdeskundigen en hun taken en zijn er verschillen in breedte van de doelgroep.

- Initiatief primair bij de *organisaties*: In Gouda waren de regionale organisaties op het gebied van ggz en welzijn al twee jaar met elkaar en met ZOG MH bezig om een maatschappelijk steunsysteem te vormen: een samenwerkingsverband gericht op het uitbreiden en beter toegankelijk maken van participatiemogelijkheden voor mensen met psychische of psychosociale problematiek. De gemeente is hierin in eerste instantie meer volgend geweest dan leidend. De inzet van de ervaringsdeskundige 'ervaringscoaches' dient om de reeds in zorg zijnde cliënten desgewenst te ondersteunen bij het realiseren van hun wensen op het gebied van contacten en participatie. Dit werd een nieuw onderdeel van een reeds bestaande samenwerkingspraktijk tussen de organisaties: het Maatschappelijk Steunsysteem (MSS). De ervaringscoach is onderdeel van dit MSS en werkt aanvullend op de begeleiding door een zorg- of welzijnsprofessional.
- Initiatief primair bij de *bevolking en informele verbanden*: In Amsterdam is een heel scala aan voorzieningen, die ook al in diverse multidisciplinaire teams en netwerken samenwerken. Desondanks -of misschien juist daardoor- vinden inwoners in kwetsbare situatie niet altijd goed de weg, of hun vraag sluit niet aan op het bestaande aanbod. Het project Vliegende Brigade is gestart op basis van een door wijkbewoners op verzoek van de gemeente opgestelde wijkagenda. Sociaal isolement en vereenzaming zijn voor de wijkbewoners de grootste knelpunt. De Vliegende Brigade van ervaringsdeskundigen heeft dan ook als primaire taak om mensen uit hun isolement te halen en hun noden zichtbaar te maken: 'er-op-af' te gaan, wijkbewoners in een kwetsbare situatie op te zoeken op de plekken waar ze komen en contact te leggen.

- De ervaringsdeskundige Brigadier staat iemand met raad en daad bij en zorgt er zo nodig voor dat hij in beeld komt bij en op weg wordt geholpen naar de zorg en steun die hij nodig heeft. De ervaringsdeskundige Brigadier is vooral actief in die situaties dat iemand niet meer of nog niet in beeld is bij de hulpverlening of waarin de hulpverlening is vastgelopen. Daarin werkt de Brigadier nauw samen met andere informele zorgverleners in de wijk, zoals kerken en vrijwilligersorganisaties. De ABC Alliantie, een samenwerkingsverband met als belangrijke partij de welzijnsorganisatie Combiwel, is voor het project Vliegende Brigade de primaire samenwerkingspartner in de professionele hoek. Naast en in aanvulling op ondersteuning van de bewoner vervult de Brigadier ook een signalerende en adviserende taak richting aanbieders van zorg en ondersteuning.
- Initiatief primair bij de *gemeente*: In Oss zet de gemeente als regisseur actief in op het realiseren van samenwerking tussen aanbieders van zorg en welzijn, onder andere via het organiseren van wijktafels en via het stimuleren van vernieuwende projecten gericht op ondersteuning van zelfredzaamheid en participatie. De samenwerking tussen de organisaties komt onder invloed daarvan nu op gang. Door en Voor vond bij de gemeente meteen veel support voor het idee van ervaringsdeskundige Kwartiermakers, die mensen in kwetsbare situaties op weg kunnen helpen naar voor hen geschikte voorzieningen. Een belangrijke samenwerkingspartner is welzijnsorganisatie Vivaan. De Kwartiermakers leggen veel contacten op het Talentencentrum van Vivaan, een activeringscentrum voor mensen zonder werk.

#### Samenvattend overzicht

	Initiatief bij	Doel	Doelgroep
Ervaringscoaches Gouda	Samenwerkende zorgorganisaties	Isolement doorbreken en ondersteuning van herstel en participatie	Cliënten van de zorgorganisaties, met name psychiatrie en psychosociaal
Brigadiers Amsterdam	Bevolking en informele groepen	Contact maken, ondersteuning bieden en bemiddelen naar relevant aanbod in zorg en ondersteuning; ook: noden zichtbaar maken en kwartiermaken	Bewoners die in kwetsbare omstandigheden leven en geen zorg krijgen (of willen), maar wel een steuntje kunnen gebruiken
Kwartiermakers Oss	Gemeente	Contact maken en mensen op weg helpen naar voorzieningen en participatie	Mensen in kwetsbare situaties

### 3.3 Het projectverloop

Het project bestond op alle drie locaties uit drie fasen:

- de voorbereiding, met werving en toerusting van ervaringsdeskundigen, verkenning van de sociale kaart en bekendmaking van het initiatief bij mogelijke samenwerkingspartners en verwijzers;
- de startfase waarin contacten met de doelgroep tot stand kwamen, de werkwijze is ontwikkeld en ervaring is opgedaan;
- de consolidatiefase waarin de waarde van dit aanbod voor samenwerkingspartners en inwoners duidelijk wordt en toegewerkt wordt naar een meer structurele voortzetting en inbedding.

### **3.4 De contacten met de samenwerkingspartners**

Een belangrijk punt waar men in alle drie de projecten mee geconfronteerd werd, is de houding van potentiële samenwerkingspartners en verwijzers ten opzichte van het fenomeen van een ervaringsdeskundig ondersteuner. Beroepskrachten in zorg en welzijn kunnen zich in hun positie bedreigd voelen. Ook verwoorden ze soms twijfels over de kwaliteit en continuïteit die de ervaringsdeskundig ondersteuners kunnen leveren.

In de startfase is er veel tijd in gaan zitten om deze aarzelingen bespreekbaar te maken en zo mogelijk weg te nemen. Naarmate het project vorderde en de partners ervaringen opdeden in de samenwerking rond concrete situaties, ontstond vaak meer begrip en waardering voor de bijdrage van de ervaringsdeskundig ondersteuner. Beroepskrachten in zorg en welzijn ervoeren hoe de inzet van een ervaringsdeskundige aanvullend en versterkend kan werken op hun eigen inzet. Persoonlijke affiniteit en ervaring van de beroepskracht bleven daarbij bepalend, meer dan specifieke discipline of organisatie.

### **3.5 De rol van de projectleider/coördinator**

De rol van de projectleider/coördinator was drieledig:

1. de projectleiding, het leggen en onderhouden van de externe contacten met de gemeente en samenwerkingspartners op bestuurlijk en managementniveau, verzorgen van subsidieaanvragen, verantwoording en verslaglegging;
2. de werving, selectie, toerusting en coaching van de ervaringsdeskundigen;
3. de dagelijkse leiding van het team van ervaringsdeskundigen, het met hen leggen en onderhouden van contacten op uitvoerend niveau.

In Oss zijn deze drie taken door één persoon vervuld, in Amsterdam zijn ze verdeeld over drie verschillende personen en in Gouda over twee (voor respectievelijk taak 1 en taken 2 en 3). De hoeveelheid tijd die hierin in de praktijk is geïnvesteerd wordt geschat op 16-20 uur per week. Het leggen en onderhouden van externe contacten kostte meer tijd dan vooraf verwacht. Met name voor de taken 2 en 3 is intensieve kennis van het specifieke van ervaringsdeskundigheid nodig, bij voorkeur door eigen ervaring.

De drie organisaties beschikten al over een goed extern netwerk en over een stevig netwerk van ervaringsdeskundigen. Wanneer dat niet het geval is, zal een projectleider meer uren nodig hebben en zal de aanlooperperiode langer zijn.

Daarnaast hebben de projectleiders ook tijd geïnvesteerd in het onderzoeksgedeelte en in de onderlinge uitwisseling.

### **3.6 De werving, selectie, toerusting en begeleiding van ervaringsdeskundigen**

In alle drie de pilots waren ervaringsdeskundigen in de cliëntenorganisatie actief, die al een basistraining zoals 'Werken met eigen ervaring' hadden afgerond. Dit maakte werving relatief gemakkelijk. Alle drie de pilots hebben een aanvullende training ontwikkeld en aangeboden. Draaiboeken en werkvormen zijn onderling uitgewisseld.

Belangrijke onderwerpen in de op deze functie toegespitste training zijn:

- het één-op-één begeleiden van iemand vanuit eigen ervaring;
- de daarop aansluitende communicatievaardigheden;
- de communicatie en samenwerking met samenwerkingspartners en verwijzers.



Alle pilots hebben vervolgens de ervaringsdeskundigen bij het werk ondersteund via intervisie en werkbegeleiding. Ook zijn nog aanvullende onderwerpen getraind, aansluitend op waar men in de praktijk tegenaan liep, zoals schuldhulp of wet- en regelgeving.

Alle pilots geven aan dat het deel uitmaken van een team van ervaringsdeskundigen een belangrijke succesfactor is. De ervaringsdeskundigen geven aan dat zij veel hebben aan de onderlinge steun en feedback die men elkaar daarin geeft.

### **3.7 Pr. en communicatie**

Geen van de drie projecten heeft een uitgewerkt communicatieplan gehanteerd. Wel is overal werk gemaakt van foldermateriaal, mondelinge voorlichting, bekendmaking van het project via de eigen website en nieuwsbrieven, artikelen in de lokale pers en via de communicatiekanalen van de gemeente en de samenwerkingspartners. De ervaring was, dat persoonlijke voorlichting en mond-tot-mondreclame toch het meest bij hebben gedragen aan het bereik van de doelgroepen en het verwijsgedrag van de samenwerkingspartners.

Alle pilots signaleren dat een meer systematische aanpak van de communicatie ondersteunend kan werken, maar het krijgt in praktijk geen prioriteit in de ontwikkelfase.

### **3.8 Evaluatie**

Deze rapportage is de eerste meer formele evaluatie van het project. Voor zover evaluatie met de gemeente en met samenwerkingspartners heeft plaatsgevonden, is dat vooral informeel geweest, wanneer men elkaar in netwerkbijeenkomsten sprak. Gouda heeft een jaarverslag gemaakt over 2013, Oss zal dat ook gaan doen. In Amsterdam is gedurende de eerste paar maanden wel periodiek geëvalueerd met de manager van Combiwel, om zo nodig meteen bij te kunnen sturen. De gemeenten zijn in de gesprekken met de ambtenaren over subsidies en jaarverslagen geïnteresseerd en positief over het project.

De intervisiebijeenkomsten zijn te zien als periodieke interne voortgangsevaluaties, gericht op leren van het verleden voor de toekomst. Ook de landelijke uitwisselingsbijeenkomsten tussen de projecten kun je zo typeren.

De evaluatie met klanten vindt informeel plaats, met name in de aanloop naar een volgende stap of bij afsluiting van een traject.

## 4 Resultaten en opbrengsten

We bespreken resultaten en opbrengsten voor de verschillende betrokken partijen: de klanten/deelnemers, de ervaringsdeskundig medewerkers, de cliëntenorganisatie achter het project, de samenwerkingspartners en de gemeente.

### 4.1 Opbrengsten voor de deelnemers

Deze informatie is afkomstig van de ervaringsdeskundigen en de coördinatoren. De klanten zelf zijn niet direct betrokken in dit onderzoek.

In totaal zijn gedurende het onderzochte jaar in Oss 38 personen ondersteund, in Amsterdam 45 en in Gouda 22. Veel klanten kwamen op verwijzing van ggz, RIBW, amw, welzijn, kerken, gemeente, MEE, woningcorporatie of andere samenwerkingspartners. Ook zijn mensen spontaan op het project afgekomen en hebben de ervaringsdeskundigen zelf contacten gelegd op zogenaamde vindplaatsen, zoals buurthuizen en inloopcentra.

In het kader van het onderzoek zijn gegevens verzameld van 29 klanten aan de hand van een vragenlijst die de ervaringsdeskundigen voor elk van deze klanten hebben ingevuld. De onderzoeker heeft de antwoorden vervolgens met de ervaringsdeskundigen doorgesproken. In de deelrapporten zijn deze trajecten meer in detail geschetst. In onderstaande tabellen is de informatie samengevat.

Klantgegevens	Gouda	Oss	Amsterdam
<b>Geslacht</b>			
Man	7	5	5
Vrouw	2	5	5
<b>Leeftijden</b>			
Jonger dan 30			1
30-39	1	1	2
40-49	4	4	4
50-64	2	2	1
65-plus	1	1	1
?	1	2	1
<b>Leefsituatie</b>			
Alleen	8	8	4
Met partner/kk	1	1	1
Anders			2 (dakloos; met inwoning)
?		1	3

Leefgebieden waaraan gewerkt is	Gouda	Oss	Amsterdam
Dagbesteding/school/werk/bezigheden overdag	2	5	2
Vrije tijd (bijvoorbeeld hobby's, sporten, verenigingen, uitgaan)	6	5	3
Sociale contacten	8	3	8
Praktische hulp in huis	2	1	4
Hulp bij administratie, budgetteren en dergelijke	0	3	5
Meegaan naar instanties	0	5	4
Hulp bij reizen/ergens naar toe gaan	2	2	0
Meedenken bij het maken van plannen en steunen bij het uitvoeren en volhouden van voorgenomen acties	9	9	10
Informatie en advies over iets anders (vaak over zorg)	4	4	10

Eindsituatie	Verbeterd ten opzichte van begin	Ongeveer gelijk	Minder/afgehaakt
Gouda	7	2	
Oss	9		1
Amsterdam	7	1	2
Totaal	23	3	3

De meeste klanten zijn alleenstaand, vaak met een klein netwerk. Isolement of gebrek aan positieve en wederkerige contacten speelde vrijwel altijd. De vragen waren divers en vrijwel altijd was sprake van vragen op meer levensgebieden.

Bij het overgrote deel van deze 29 is sprake van een feitelijke verbetering van de situatie van de klant aan het einde van het traject -of als het traject nog niet is afgerond op het moment van het onderzoeken opzichte van het moment dat de klant zich bij de ervaringsdeskundigen meldde. Klanten voelen zich gehoord en gesteund, ervaren daardoor meer kwaliteit van leven en zelfvertrouwen, vaak zijn ze actiever geworden buitenshuis. Ze zijn dan toegeleid naar een aanbod dat aan hun vraag tegemoet komt en vinden daar wat ze zoeken.

*Een ervaringsdeskundige aan het woord*

*"Ik ken die eenzaamheid. Terugvallen ken ik ook: ik kan me ook soms weer afsluiten, mijn geest laten vluchten. Mijnheer schaamt zich, en ik kan hem uitleggen vanuit mijn eigen ervaring dat dat niet nodig is. Als een professional het zegt, wordt het snel een wijzend vingertje. Maar als ik het vertel nemen mensen het aan, omdat ze weten dat ik het zelf ook heb meegemaakt. Ik kan tegen hem zeggen "je kunt het beter niet doen, want...". En dat kan hij horen. En dan gaan we weer verder met de plannen. Het gaat mij niet om de alcoholverslaving. Maar dat zijn wereld zo klein is geworden, zo zonder zijn drinkebroers. Ik kom om de eenzaamheid aan te pakken. Het is van belang dat er goede dingen gebeuren, en niet veel woorden aan de verslaving vuil gemaakt worden. Hij weet namelijk zelf ook wel dat hij niet moet drinken".*

Voor de klanten levert het contact met de ervaringsdeskundige een verbetering op van kwaliteit van leven, op het gebied van participatie en sociale contacten, bij regievoering en bij praktische zaken zoals opruimen, administratie, schulden en reizen. Voor een aantal is dakloosheid of een opname voorkomen en/of zijn ze gestart met de zorg die ze nodig hebben. Ze blijven ook terugkomen, omdat ze zich echt gehoord en gesteund voelen.

*Een klant: "Jullie waren de eersten die niet gelijk over het vieze huis begonnen te praten. Maar jullie kwamen gewoon op bezoek en waren geïnteresseerd in mij".*

Er is authentiek sprake van cliëntondersteuning zoals dat in de Wmo2015 bedoeld wordt.

#### **4.2 Opbrengsten voor de ervaringsdeskundig medewerkers**

In dit project is niet alleen gekeken naar de opbrengst voor de klanten als een resultaat, maar ook naar de opbrengst voor de ervaringsdeskundigen. Zij zitten zelf immers ook in een herstelproces en het werken als ervaringsdeskundige kan hieraan een bijdrage leveren.

Het biedt de ervaringsdeskundigen een positieve ervaring, dat ze heel zelfstandig en verantwoordelijk werk doen. Dat geeft hen een carrièreperspectief doordat ze weer werkervaring opdoen en meer zelfvertrouwen krijgen.

De ervaringsdeskundigen hebben in een groepsinterview per locatie aan de hand van de onderwerpen van de NEL (Nederlandse Empowerment Lijst) aangegeven wat het werk hen voor hun eigen leven heeft opgeleverd.

1. Sociale steun: de ervaringsdeskundigen ervaren in het team veel onderlinge steun en gezelligheid, niet alleen functioneel op het werk gericht, maar ook gewoon van mens tot mens.
2. Eigen wijsheid: door het werk groeit de eigen wijsheid van de ervaringsdeskundigen: ze geven vrijwel unaniem aan veel geleerd te hebben door dit werk. Daardoor krijgen ze meer zelfvertrouwen.
3. Erbij horen: de ervaringsdeskundigen ervaren het erbij horen in het eigen team, maar ook in het netwerk met de samenwerkingspartners als heel positief, dat geeft een gevoel van verbondenheid. Ze voelen dat ze een echte bijdrage kunnen leveren, zowel over en weer binnen het team als aan de klanten; dat geeft een voldaan gevoel.
4. Zelfmanagement: een aantal ervaringsdeskundigen geeft aan dat het werk hen ook helpt om het eigen leven op de rit te houden, voor de rest geldt dat in mindere mate; dat lukte hen toch al.
5. Betrokkenheid van de samenleving. Hoewel de ervaringsdeskundigen aangeven, dat ze ook in het werk nog regelmatig geconfronteerd worden met stigma en vooroordelen, voelen ze zich ook regelmatig serieus genomen en gerespecteerd als persoon en in het werk dat ze doen. Het feit dat je echt iets kunt betekenen voor een ander, dat je een positieve bijdrage levert, dat je gelijkwaardig samenwerkt en daarin ook voor vol wordt aangezien, maakt dat je daarin ook ervaart dat de samenleving zich meer van jou aantrekt.
6. Tevredenheid over ontvangen professionele hulp is in dit kader niet van toepassing.

De ervaringsdeskundigen hebben de opbrengsten van het werk voor henzelf ook in eigen woorden aan de onderzoeker toegelicht.

De ervaringsdeskundigen ervaren hun taak terecht als werk. Ze noemen dan ook zaken als van belang die werkenden noemen over hun baan. Denk aan zinvol bezig zijn, contacten met collega's, structuur in je dag, voldoening.

*"Normaal heb je misschien een baan, maar ik niet. Door dit werk blijf je functioneren in de organisatiestructuur, je hoort er bij in de maatschappij, je hebt sociale contacten en routine. Je hebt nut. Ik leer veel vaardigheden, dat is ook een belangrijke ontwikkeling. En ik leer veel van de cursussen die we volgen".*

Daarnaast is nog een extra dimensie: het werk draagt bij aan eigen welbevinden en verder herstel, doordat ze in hun werk gebruik maken van de ervaring met hun aandoening en herstel. De confrontatie met eigen terugval of beperkingen krijgt daardoor een andere waarde.

*“Nu kan ik veel beter mijn grenzen aangeven. Ik ben sneller en makkelijker hersteld van een terugval. Ik kan meer accepteren van mezelf en mijn beperking. Want waar ik tegen aanloop, kan ik nu inzetten voor het werk, ten behoeve van anderen. Dat geeft nieuwe energie”.*

Punten van aandacht zijn het verloop en de carrièremogelijkheden. Met name in Gouda was het verloop groot, omdat de gemeente een aantal personen in het kader van de tegenprestatie WWB verplicht heeft andere werkzaamheden te gaan verrichten.

#### **4.3 Opbrengsten voor de eigen organisatie**

De RCO's hebben zich dankzij dit project kunnen profileren richting gemeente en samenwerkingspartners als partij in de wijk, die een bijdrage kan leveren aan de invulling van maatschappelijke ondersteuning en die echt werkt vanuit zelfregie, ook en vooral voor de groepen die per 2015 voor begeleiding en cliëntondersteuning een beroep kunnen doen op de gemeente. De RCO's veranderen hier ook zelf door: ze worden meer naar buiten gericht en hun doelgroep verbreedt zich. Verder zijn er nieuwe ervaringsdeskundigen bij de RCO's gekomen, die zich specifiek voor deze werkzaamheden interesseren.

#### **4.4 Opbrengsten voor gemeenten en samenwerkingspartners**

- Samenwerkingspartners in zorg en welzijn, waaronder sociale wijkteams, hebben met het aanbod van de ervaringsdeskundigen een goede verwijsmogelijkheid, aanvullend op wat ze zelf aan de klant kunnen bieden. Dit biedt hen de mogelijkheid om meer klant/vraaggestuurd en/of klantgericht te werken. Soms bereiken ervaringsdeskundigen ook mensen, die hulp buiten de deur proberen te houden of deze in ieder geval zelf niet zoeken. Door de inbreng van ervaringsdeskundigen in netwerkoverleggen krijgen hulp- en dienstverleners meer inzicht in het klantenperspectief.
- Voor de gemeenten levert het project op dat de gemeentelijke doelen met het sociaal beleid beter behaald worden, zoals vermindering van overlast, van verloedering en vereenzaming en het bereiken van kwetsbare burgers. Dat is juist belangrijk, nu de hulpverlening in 2015 met het nieuwe gekantelde beleid meer uitgaat van eigen regie. De aanpak en opbrengsten van deze manier van werken en samenwerken passen prima in de visie en doelen van de Wmo2015.

## 5 Conclusies en aanbevelingen

### **De inzet van ervaringsdeskundigen in de wijk als ondersteuner van kwetsbare inwoners werkt**

Deze evaluatie is vooral kwalitatief van karakter. Ook zijn de klanten zelf niet rechtstreeks geraadpleegd. Toch is op basis van de casusbeschrijvingen en de ervaringsverhalen te concluderen dat deze aanpak, waarbij ervaringsdeskundigen laagdrempelig contact leggen en cliëntondersteuning bieden aan mensen in vaak zeer kwetsbare situaties een bijdrage levert aan de maatschappelijke opgave om ook kwetsbare mensen naar vermogen mee te laten doen in de samenleving, de regie over het eigen leven te voeren en daarbij kwaliteit van leven en toekomstperspectief te ervaren.

Alle stakeholders ervaren voordelen.

#### *a. De klanten*

Mensen in kwetsbare situaties ervaren zich echt gehoord en gekend. Ze staan open voor de adviezen omdat ze inzien dat de ervaringsdeskundige ook zelf vergelijkbare situaties heeft meegemaakt. Ook trekken ze zich op aan de ervaringsdeskundige: deze is voor hen een voorbeeld, geeft hen hoop dat herstel en meedoen in de samenleving weer mogelijk zijn. Door de praktische insteek -meedenken en helpen- vanuit de 'leefwereld' geven ze klanten vaak echt een impuls om zelf ook hun leven en herstel weer ter hand te nemen.

#### *b. De ervaringsdeskundigen*

Ze groeien in hun rol en taak, ontwikkelen zich, merken dat ze echt wat te bieden hebben dat van waarde is. Door het werk ervaren ze waardering en plezierig contact met de collega's en samenwerkingspartners. Ook kan het werk een stimulans zijn om het eigen leven beter op de rails te krijgen of te houden.

#### *c. De samenwerkingspartners en de gemeente*

De ervaringsdeskundigen bieden een goede aanvulling op professionele zorg; ze ondersteunen en inspireren mensen om zelf actief te worden en te ontdekken wat ze kunnen en willen. Ze helpen hen de steun en begeleiding te vinden die daarbij nodig en passend is. Ze kunnen aanvullen waar zorgverleners wel signaleren dat aandacht nodig is, maar daar binnen hun taken onvoldoende tijd aan kunnen besteden. Zo passen ze goed in wat gemeenten met de Wmo beogen: nadruk op eigen kracht en onderlinge steun.

### **Overall in Nederland**

Een dergelijk aanbod zou overall beschikbaar moeten zijn, waarbij de ervaringsdeskundigen bij voorkeur ook qua ervaring een afspiegeling zijn van de diversiteit aan omstandigheden en aandoeningen die in de bevolking speelt en waardoor mensen in een kwetsbare positie kunnen geraken. Denk bijvoorbeeld aan culturele diversiteit, armoede, fysieke en verstandelijke beperkingen.

### **Onafhankelijke cliëntondersteuning zoals bedoeld in de Wmo2015**

Wat de ervaringsdeskundigen bieden is in feite cliëntondersteuning: meedenken met iemand vanuit de criteria zoals deze in Wmo2015 zijn geformuleerd: echt in zijn belang, onafhankelijk en levensbreed. De onafhankelijke positie van het team ten opzichte van diverse samenwerkingspartners (aanbieders van zorg en welzijn, gemeente, woningcorporaties, politie, particuliere initiatieven zoals van kerken, vrijwilligersorganisaties of voedselbank) is daarin een pré. De ervaringsdeskundigen werken wel nauw samen met sociale wijkteams. Zij bieden inzicht in de leefwereld van de klant.

### **Evaluatieonderzoek en MKBA nodig**

Een evaluatieonderzoek waarin de opbrengsten voor de klanten systematisch in kaart worden gebracht en een maatschappelijke kostenbaten analyse zijn nodig om nog beter te kunnen aantonen wat de maatschappelijke opbrengst van de inzet van ervaringsdeskundigen in de wijk is.

### **Aanbevelingen over de aanpak, de organisatie en de randvoorwaarden**

- Het is nodig dat een team van ervaringsdeskundigen qua locatie waarop of van waaruit het werkt goed zichtbaar en bereikbaar is: dat de ervaringsdeskundigen regelmatig aanwezig zijn op vindplaatsen, plekken waar mensen zo binnenlopen.
- Van groot belang is dat de ervaringsdeskundigen overal op af gaan en contact maken, met openbare gelegenheden, particuliere initiatieven zoals kerken en de voedselbank, hulp- en dienstverleners, echt zichtbaar zijn in het werkgebied. Het feit dat een aantal zelf daar woont en de buurt 'van binnenuit' kent, is daarin een groot voordeel.
- Dit vereist ook specifieke vaardigheden op het gebied van samenwerking en communicatie. Scholing, werkbegeleiding en intervisie zijn daarvoor noodzakelijk.
- Het is belangrijk dat de functie- en taakafbakening van de ervaringsdeskundigen al werkende weg gebeurt: ervaringsdeskundigen werken in nauwe aansluiting op de leefwereld van de klanten. Wat deze nodig hebben, waar ervaringsdeskundigen echt iets kunnen aanvullen en het verschil kunnen maken, is afhankelijk van de verdere context. Er moet ruimte zijn om het aanbod lokaal en op maat te ontwikkelen, in samenspraak met samenwerkingspartners, bevolking en gemeente. Dit pleit voor een lerende aanpak, met voldoende ruimte voor reflectie, feedback en evaluatie.
- De inbedding in het gehele netwerk is een kritische succesfactor. Een aanpak die de ervaringsdeskundigen daarbij hanteren en die goed werkt om bij samenwerkingspartners in beeld te komen en te blijven: bouw je netwerk op de basis van wederkerigheid: zorg dat je ook voor anderen beschikbaar bent en iets kan betekenen. Daardoor krijg je soms dingen snel en makkelijk voor elkaar.
- Een volgende belangrijke succesfactor is de actieve betrokkenheid en steun van de gemeente. Het werkt goed als de gemeente gelooft in de inzet van ervaringsdeskundigen, daarin ook duidelijk de regie pakt, deelname in het netwerk van zorg en welzijn stimuleert en zo'n project faciliteert.
- Er is nog steeds sprake van veel vooroordelen, ook of wellicht zelfs juist bij aanbieders van zorg en ondersteuning. De samenwerking staat of valt met 'best persons': mensen die als persoon open staan om met ervaringsdeskundigen samen te werken. Als zij hun (positieve) ervaring uitdragen in het netwerk, kan dat ook anderen over hun aarzelingen en koudwatervrees heen helpen.
- Voor een succesvolle borging is van belang
  - dat het project is ingebed in een bredere op participatie gerichte aanpak en netwerk;
  - dat het aanbod van steun door een ervaringsdeskundige structureel onderdeel is van de manier waarop de hulp- en dienstverleners in het netwerk vragen naar wensen van de cliënt op het gebied van participatie en contacten.
- Om het project goed neer te zetten is in het eerste jaar een coördinator van 16-20 uur per week noodzakelijk. Vooral het leggen en onderhouden van contacten kost veel tijd en dat is wel nodig om zichtbaar en voldoende bekend te worden. De functie bestaat uit drie onderdelen: taken op bestuurlijk niveau rond samenwerking en publiciteit, subsidies en verantwoording, het onderhouden van de externe contacten en verzorgen van publiciteit op uitvoeringsniveau en de teamleiding, werkbegeleiding en toerusting van de ervaringsdeskundigen. De functie kan desgewenst over meer personen verdeeld worden.

- Voor de functie van projectcoördinator of kartrekker zijn in aanvulling op algemene (project)leidersvaardigheden de volgende competenties belangrijk: dat deze het concept van ervaringsdeskundigheid en het werken vanuit de herstellvisie echt begrijpt, er echt voor kan staan en het kan verkopen.
- Goede toerusting en ondersteuning van de ervaringsdeskundigen zijn nodig. Een duidelijke profielschets, daarop aansluitende training, intervisie en werkbegeleiding, samenwerken in een team van ervaringsdeskundigen. Naast en in aanvulling op landelijk beschikbare trainingen en werkwijzen zoals Werken met eigen ervaring en WRAP (Wellness Recovery Action Plan) is specifiek op de functie toegespitste aanvullende toerusting nodig, waarin aandacht is voor het één op één begeleiden van iemand, het voorlichten van beroepskrachten over het werk van een ervaringsdeskundige in de wijk en praktische kennis zoals rond schuldhulp.
- Als ervaringsdeskundigen een werkachtergrond hebben in zorg of welzijn, kan dat betekenen dat ze ook bepaalde hulpverlenershandelwijzen moeten afleren. Daar moet in intervisie en werkbegeleiding aandacht voor zijn.
- Ervaringsdeskundigen leren veel door onderlinge uitwisseling, bijvoorbeeld door in duo's te werken of via het met elkaar doorspreken van ervaringen.
- Aandacht voor arbeidsvoorwaarden van de ervaringsdeskundigen is nodig. Alle ervaringsdeskundigen in deze pilots werkten onbetaald, vaak met een vrijwilligersvergoeding. Doorgroeimogelijkheid naar een betaalde functie is daarin gewenst. Zowel vanuit het oogpunt van het wenselijke carrièreperspectief voor de ervaringsdeskundige als omwille van de maatschappelijke rechtvaardigheid. De aard van de werkzaamheden, de verantwoordelijkheid die men draagt en de verplichtingen die men daarin aangaat, zijn in feite vergelijkbaar met de wettelijke omschrijving van werken in dienstverband.  
De huidige constructie heeft in een aantal gevallen ongewenste consequenties.  
Twee voorbeelden:
  1. Een vrijwilligersvergoeding die aan een maximum aantal uren gebonden is. Meer uren werken wordt daarmee niet gestimuleerd.
  2. Ervaringsdeskundige medewerkers die stoppen omdat ze vanwege de inspanning die de vereiste tegenprestatie in het kader van de WWB van hen vergt, niet meer beschikbaar zijn. Het is op zijn minst nodig, dat het werk als ervaringsdeskundige in voorkomende gevallen als bij de persoon passende geschikte tegenprestatie wordt erkend.
- Hoewel veel bekendheid ontstaat door persoonlijke contactlegging, is pr. wel belangrijk voor de bekendheid en zichtbaarheid van het project. Goede contacten met de lokale pers, aandacht voor 'nieuwsmomenten' en beschikbaarheid van informatiemateriaal over het project zijn aan te bevelen. Het is daarbij belangrijk om de ervaringsdeskundigen liefst van het begin af aan zo veel mogelijk ook bij de pr. en externe contacten te betrekken, zodat het echt hun project is.



## 6 Bijlagen

### 6.1 Checklist evaluatiegesprek

Vragen ten behoeve van interview projectleiders ervaringsdeskundigheid in de wijk

Contacten met stakeholders: gemeente(n), samenwerkingspartners

- Wie: met wie is (vooraf) contact geweest? Hoe is dat tot stand gekomen, wat heb je precies met hen besproken? Is er sprake van specifieke communicatie met hen over dit project?
- Welke afspraken zijn er? (samenwerking, financiering, communicatie) Hoe hard zijn die afspraken?
- Is ook al met hen geëvalueerd? Of ga je dat nog doen (wanneer, waarover, conclusies, eventuele acties naar aanleiding van)?
- Knelpunten in de samenwerking?
- Opbrengsten van dit project voor de samenwerking?
- Tips voor anderen?

Eigen tijdsinvestering en taken lopende het project

- Hoe veel, waaraan?
- Conform verwachting of juist niet?
- Knelpunten?
- Opbrengsten van deze ervaring voor je eigen taak/rol?
- Leerpunten/tips voor anderen.

Positie van het project in je organisatie (voor- en nadelen, eventuele verschuivingen in de toekomst)

Ervaringsdeskundigen

- Hoe veel, welke competenties, profiel/functiebeschrijving?
- Werving, selectie, toerusting, coaching, verloop, carrière?
- Eigen indruk: wat gaat goed, wat minder bij hun inzet?
- Evaluatie met hen: individueel/groep, leerpunten?
- Leerpunten en tips voor anderen?

Communicatie en pr.

- Heb je een communicatieplan? (partijen, doelen, middelen, taken, tijdspad, financiën)?
- Welke middelen gebruik je allemaal? Voorbeelden beschikbaar?
- Hoe verspreiden, onder wie?
- Evaluatie? Met wie?
- Vier je mijlpalen? Welke waren dat? Hoe er aandacht aan besteed?
- Plannen voor communicatie eindevaluatie?
- Leerpunten en tips voor anderen?

Evaluatie en opbrengsten van het project: wat heeft het project betekend/bijgedragen:

- Voor je organisatie;
- Voor de cliënten;
- Voor de ervaringsdeskundigen;
- Voor de samenwerkingspartners;
- Voor de gemeente

#### Financiën

- Kostenposten;
- Totale kosten;
- Hoe gefinancierd;
- Conform planning/begroting?
- Leerpunten en tips voor anderen.

#### Beleidsmatige inbedding

- Relatie tot Wmo2015/sociale wijkteams/cliëntondersteuning;
- Inbedding in beleid eigen organisatie;
- Inbedding in ketensamenwerkingsafspraken.

#### Voortgang na afloop projectperiode

- Wensen;
- Plannen en concrete voortzettingsacties;
- Toezeggingen.

### **6.2 De NEL (Nederlandse Empowerment Vragenlijst)**

## De Nederlandse Empowerment - Vragenlijst

Empowerment betekent zoveel als je eigen kracht ontdekken of herontdekken, dus ontwikkelen en uitbouwen en 'm effectief leren toepassen. Het begrip 'empowerment' kent veel facetten. Deze facetten zijn verkend door bijna 70 mensen die in hun leven te maken hebben met ernstige en aanhoudende psychische kwetsbaarheden. Op grond van hun kennis en uitspraken hebben we de voorliggende empowerment vragenlijst ontwikkeld. We denken dat met het herhaaldelijk afnemen van deze empowerment vragenlijst in kaart kan worden gebracht in welke mate de mensen die deze lijst invullen groeien in hun kracht. We denken dat deze vragenlijst daarmee een goed instrument is om hulpaanbod te beoordelen op de mate waarin het empowerend werkt.

### Gebruik van de lijst

Deze vragenlijst is eigendom van het Trimbos-instituut. We zouden het zeer op prijs stellen als gebruik ervan gemeld wordt. Het Trimbos-instituut zou graag mede over de verzamelde data beschikken ten behoeve van verder onderzoek. Hiertoe kunt u zich wenden tot [wboevink@trimbos.nl](mailto:wboevink@trimbos.nl)

### Hoe werkt deze lijst?

Hierna staan 40 uitspraken. Wat is uw mening over deze uitspraken? **Omcirkel het antwoord dat op dit moment het beste met uw mening overeenkomt.** De eerste reactie is meestal de beste. Denk daarom niet te lang na over een antwoord. Geef een eerlijk antwoord op alle vragen. Geef niet meer dan één antwoord per uitspraak.

## De Nederlandse Empowerment - Vragenlijst

		1 = sterk mee oneens	2 = mee oneens	3 = niet mee eens / niet mee oneens	4 = mee eens	5 = sterk mee eens	
1.	Mijn hulpverlener en ik hebben een goede samenwerkingsrelatie	1	2	3	4	5	n.v.t.1
2.	Deze samenleving houdt rekening met mensen met een psychische handicap	1	2	3	4	5	
3.	Ik heb het gevoel dat ik iets kan betekenen voor iemand anders	1	2	3	4	5	
4.	Ik heb een doel in mijn leven	1	2	3	4	5	
5.	De mensen om mij heen accepteren mij	1	2	3	4	5	
6.	Mijn hulpverlener gaat uit van mijn mogelijkheden in plaats van mijn beperkingen	1	2	3	4	5	n.v.t.

---

**1 n.v.t. = niet van toepassing**

		1 = sterk mee oneens	2 = mee oneens	3 = niet mee eens / niet mee oneens	4 = mee eens	5 = sterk mee eens
7.	Ik weet mijn grenzen te trekken	1	2	3	4	5
8.	Mijn omgeving biedt mij een luisterend oor	1	2	3	4	5
9.	De mensen om mij heen nemen me zoals ik ben	1	2	3	4	5
10.	Ik weet wat ik beter wel en wat ik beter niet kan doen	1	2	3	4	5
11.	In onze samenleving worden mensen met een psychische handicap voor vol aangezien	1	2	3	4	5
12.	Ik haal voldoening uit wat goed gaat	1	2	3	4	5
13.	Ik weet wel raad met de problemen die op mijn weg komen	1	2	3	4	5
14.	Mijn hulpverlener is er als ik hem/haar nodig heb	1	2	3	4	5 n.v.t.

		1 = sterk mee oneens	2 = mee oneens	3 = niet mee eens / niet mee oneens	4 = mee eens	5 = sterk mee eens
15.	Ik beslis hoe ik baas word over mijn leven	1	2	3	4	5
16.	De mensen van wie ik hou steunen mij	1	2	3	4	5
17.	Ik kan passende ondersteuning krijgen als dat nodig is	1	2	3	4	5
18.	Ik heb de wil om verder te gaan	1	2	3	4	5
19.	De samenleving respecteert mijn rechten als burger	1	2	3	4	5
20.	Ik heb structuur in mijn leven	1	2	3	4	5
21.	De patiëntenrol staat niet meer centraal in mijn leven	1	2	3	4	5
22.	Ik durf om hulp te vragen	1	2	3	4	5

		1 = sterk mee oneens	2 = mee oneens	3 = niet mee eens / niet mee oneens	4 = mee eens	5 = sterk mee eens
23.	Deze samenleving biedt sociale zekerheid aan mensen met een psychische handicap	1	2	3	4	5
24.	Ik heb regelmatig afspraken buiten de deur	1	2	3	4	5
25.	Ik kan mijn ervaringen delen met anderen met soortgelijke ervaringen	1	2	3	4	5
26.	Ik weet waar ik goed in ben	1	2	3	4	5
27.	Ik heb een goede verstandhouding met de mensen om mij heen	1	2	3	4	5
28.	Deze samenleving maakt ruimte voor mijn manier van meedoen	1	2	3	4	5
29.	De hulpverlening sluit goed aan bij mijn leven	1	2	3	4	5
30.	Ik heb het gevoel dat ik ergens bij hoor	1	2	3	4	5

		1 = sterk mee oneens	2 = mee oneens	3 = niet mee eens / niet mee oneens	4 = mee eens	5 = sterk mee eens
31.	Ik vind mezelf de moeite waard	1	2	3	4	5
32.	Ik zet negatieve gedachten om in positieve gedachten	1	2	3	4	5
33.	Ik overzie hoe mijn leven mij heeft gevormd tot wie ik nu ben	1	2	3	4	5
34.	Ik ervaar rust en veiligheid in mijn woning	1	2	3	4	5
35.	Ik heb elke dag voldoende te doen	1	2	3	4	5
36.	In onze samenleving worden mensen met een psychische handicap niet gediscrimineerd	1	2	3	4	5
37.	Ik doe dingen die ik belangrijk vind	1	2	3	4	5
38.	Ik kan omgaan met mijn kwetsbaarheden	1	2	3	4	5



		<b>1 = sterk mee oneens</b>	<b>2 = mee oneens</b>	<b>3 = niet mee eens / niet mee oneens</b>	<b>4 = mee eens</b>	<b>5 = sterk mee eens</b>
39.	Ik kan terugvallen op de mensen om mij heen	1	2	3	4	5
40.	Ik durf op mezelf te vertrouwen	1	2	3	4	5