

Ervaringscoaches in Gouda

Evaluatieverslag pilot

Zorgvragersorganisatie GGZ

Midden-Holland

Auteur(s) Annemarie 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.

COLOFON

Auteur(s): Anne-Marie van Bergen
Anouk Poll
Projectnummer: P2523/P6036.002
Datum: 30 oktober 2014

© Movisie

Bestellen: 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, de gemeente Gouda, de provincie Zuid-Holland, het Nuts Ohra Fonds en het Oranjefonds



Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	De onderzoeksopzet.....	3
3	De procesevaluatie.....	4
3.1	Aanleiding en achtergrond.....	4
3.2	De inhoud van het project.....	4
3.3	Doel en doelgroep.....	5
3.4	Het projectverloop.....	5
3.5	Contacten met samenwerkingspartners	6
3.6	De coördinatiefunctie	7
3.7	Inzet ervaringsdeskundigen	8
3.8	PR en communicatie.....	9
3.9	Evaluatie met het veld	10
3.10	Vervolgplannen	10
4	Opbrengsten van het project	12
4.1	Meerwaarde voor de samenwerkingspartners	12
4.2	Opbrengsten voor de klanten	12
4.3	Opbrengsten voor de ervaringsdeskundigen.....	13
5	Conclusies en aanbevelingen.....	15
	Bijlage 1 –Overzicht van geraadpleegde personen	16
	Bijlage 2 –Checklist evaluatie-interview coördinator.....	17
	Bijlage 3 –Klanten nader uitgelicht.....	19

1 Inleiding

Dit rapport is het evaluatieverslag van de pilot Ervaringscoaches in Gouda, een project dat Zorgvragersorganisatie GGZ Midden Holland (ZOG MH) heeft uitgevoerd in de periode juli 2013-juni 2014. In dit project hebben ervaringsdeskundigen in Gouda gewerkt als ervaringscoach 'in de wijk'. De ervaringscoaches zijn beschikbaar voor laagdrempelig contact met inwoners met psychosociale of psychische problemen. De ervaringscoaches ondersteunen deze inwoners bij hun herstel en/of maatschappelijke participatie. Ze putten daarbij uit eigen herstelervaring. Zij werken samen met andere organisaties op het gebied van zorg en welzijn, in het bijzonder met de deelnemers van het Maatschappelijk Steunsysteem in Gouda en met de gemeente Gouda. 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 ervaringscoaches bieden de in de Wmo2015 beschreven 'cliëntondersteuning'.

In dit rapport komen achtereenvolgens aan de orde:

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

2 De onderzoeksopzet

Het onderzoek is uitgevoerd door 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 en vervolgacties vastgelegd. Uiteindelijk hebben de pilots deze registratie niet uitgevoerd. Wel is in Gouda gewerkt met het eigen formulier van het Maatschappelijk Steun Systeem (MSS) en heeft de onderzoeker het onderzoeksformat gebruikt om de cliënttrajecten op basis van informatie van de coördinator en de ervaringscoaches vastgelegd.
3. Evaluatiegesprekken met de directeur, tevens projectleider en met de coördinator en de ervaringscoaches, over hun ervaringen tijdens de pilot. Voor het gesprek met de ervaringscoaches waren daarin de onderwerpen uit de NEL (Nederlandse Empowerment Lijst) de basis. Het gesprek met de directeur/projectleider werd gevoerd aan de hand van een procesevaluatielijst, waarin de diverse onderdelen van het project zijn langsgelopen. Zie bijlage 1 voor een overzicht van geraadpleegde personen en bijlage 2 voor de checklist evaluatiegesprek.

3 De procesevaluatie

In dit hoofdstuk zijn de bevindingen uit de evaluatie met de directeur/projectleider 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 coördinator, de werving, selectie en begeleiding van de ervaringsdeskundigen, de PR en de evaluatiemomenten met de partners.

3.1 Aanleiding en achtergrond

Het project is voortgekomen uit het Maatschappelijk Steun systeem (MSS) Gouda en omstreken waarin ZOG MH als cliëntenorganisatie de initiatiefnemer was en ook de projectleiding heeft genomen in 2012.

In dit MSS werkten Kwintes (RIBW), Parnassia/Reakt (dagbesteding ggz), GGD Hollands Midden, GGZ Midden-Holland (Rivierduinen), Mozaïek Wonen en welzijnsorganisatie Participe samen. Dit project had als primaire doel de samenwerking rondom en met de klant te verbeteren. Daartoe is onder andere een gezamenlijke vragenlijst ontwikkeld, die de betrokken hulp- en dienstverleners hielp om het gesprek met de cliënt over zijn behoeften op het gebied van participatie en sociaal contact te focussen. Het werken met deze vragenlijst bleek heel succesvol. Veel hulpverleners gaven aan hier nu voor het eerst echt met hun cliënt over in gesprek te zijn geweest. Door gezamenlijke casuïstiekbesprekingen leerden de samenwerkende partijen elkaars mogelijkheden beter kennen en kwamen verwijzingen over en weer beter tot stand.

In 2013 kwam provinciaal geld beschikbaar voor de kernpartners ZOG MH, Parnassia/Reakt, Kwintes en Ggz Midden Holland, om het MSS verder uit te bouwen. Een tweede doel van het MSS-project kwam in 2012 nog niet zo uit de verf, namelijk ook het inzetten van ervaringsdeskundigen daarbij als ondersteuners. In 2013 is dat daarom het speerpunt geworden. De vraag of de cliënt ondersteund wil worden door een ervaringscoach staat nu ook expliciet in de vragenlijst. Dit experiment werd mogelijk door aanvullende fondsgelden van Oranjerfonds en NutsOhra.

3.2 De inhoud van het project

De ervaringsdeskundige coaches van ZOG MH helpen cliënten van de deelnemende organisaties in het MSS op weg om weer rollen in het leven op zich te nemen, sociale contacten uit te breiden en een geschikte dagbesteding te vinden. De ervaringscoaches zijn (ex-)cliënten die al een herstelgericht scholingstraject hebben afgerond en vervolgens zijn opgeleid tot 'ervaringscoach'. Gouda werkt met 7 ervaringscoaches, en er zijn nog 10 in opleiding.

De cliënten worden verwezen vanuit het casuoverleg MSS of rechtstreeks door een hulpverlener van een van de participerende organisaties en een toenemend aantal andere verwijzers zoals huisartsen en woningcorporaties. Als start is er altijd een kennismakingsgesprek van de coördinator van het team ervaringscoaches met de cliënt, waarin de wensen ten aanzien van een ervaringscoach worden besproken. Vervolgens vindt een gesprek plaats tussen cliënt, ervaringscoach en de coördinator. Daarin wordt gekeken of het klikt en worden afspraken gemaakt over hoe de ondersteuning eruit komt te zien. De verwijzende hulpverlener wordt op de hoogte gebracht.

De ervaringscoach gaat met iemand in gesprek en kijkt hoe die persoon op weg geholpen kan worden. De ervaringscoaches lopen tijdelijk mee met de cliënt. Vaak gaat hij in eerste instantie letterlijk met iemand op pad. Soms gaat het alleen maar om een luisterend oor. Er is geen vooraf vastgestelde termijn of maximum aantal contacten verbonden aan de ondersteuning.

De behoefte van de klant en de voortgang daarbij zijn leidend voor de inzet tijdens het traject, de duur van het traject en de beëindiging van het contact.

3.3 Doel en doelgroep

Doel van het contact met de ervaringscoach is voor de klant: het (her)vinden van maatschappelijke rollen, het zoeken naar passende dagbesteding en het (weer) meer onder de mensen komen.

De doelgroep zijn mensen met een psychische, psychosociale of maatschappelijke kwetsbaarheid, voor het merendeel cliënt van een van de in het MSS deelnemende organisaties.

Over het algemeen geldt voor de cliënten:

- Er speelt eenzaamheid, soms zelfs isolement.
- De cliënt heeft (te) weinig om handen.
- De cliënt komt de deur (bijna) niet uit.
- De cliënt heeft professionele hulpverlening.
- In veel gevallen speelt (alcohol)verslaving.

3.4 Het projectverloop

Per 1 maart 2013 is de ervaringsdeskundig coördinator gestart. Na een aanloop met werving en training van ervaringscoaches is in mei/juni gestart met de daadwerkelijke matching van coaches en cliënten. Een tweede groep ervaringsdeskundigen is ook opgeleid, in totaal 13 ervaringscoaches.

Alle cliënten die in het project binnenkomen, komen daar op verwijzing van een hulp/dienstverlener. Er is dan al een vragenlijst met de cliënt ingevuld. Het vragenformulier dat in het MSS wordt gebruikt om met cliënten hun behoefte op het gebied van participatie en contacten in kaart te brengen, is nog wat aangepast op basis van opmerkingen van de ervaringscoaches. Ook is er een toelichting gemaakt. Vrijwel alle participanten werken er nu mee zoals het bedoeld is: dat het samen met de klant wordt ingevuld. Het werkt echt goed om de wensen van de klant op tafel te krijgen. Meestal werken er 2-3 organisaties samen rond één klant. Echt ontschotten tussen organisaties gebeurt nog niet, dat is nog een knelpunt, waarin de ervaringscoaches hun weg moeten vinden.

Inmiddels zijn in totaal 22 cliënten aangemeld. Hiervan zijn 7 gekoppeld aan een ervaringsdeskundige coach, 3 zijn inmiddels doorverwezen naar activiteiten bij andere organisaties en 12 staan nog op wachtlijst omdat er geen geschikte ervaringscoach of te weinig ervaringscoaches beschikbaar zijn. De coördinator evalueert regelmatig met de klant los van de ervaringscoach. Dat wordt heel fijn ervaren, omdat zij kan bemiddelen als er knelpunten zijn voor de klant.

Een knelpunt is het relatief grote verloop onder de ervaringscoaches. Doordat de gemeente mensen met een uitkering verplicht tot een tegenprestatie van circa 5 dagdelen per week, heeft een aantal moeten afhaken als ervaringscoach. Dat is een teloorgang van sociaal kapitaal en zet de resultaten van het project onder druk. Wel heeft de gemeente de aanpak als een in principe geschikte werkwijze voor participatiebevordering van deze cliëntengroep geaccepteerd. Er is inmiddels duidelijkheid over een vervolg tot minstens maart 2015 en er is voor daarna ook al een subsidieaanvraag gedaan.

Leerpunten

- De omvang van de cliëntengroep lijkt groter dan het aanbod van ervaringsdeskundige coaches.
- Zorgvuldige matching en regelmatige evaluatie met de koppels is nodig om de kwaliteit te garanderen.

3.5 Contacten met samenwerkingspartners

In Gouda is het casusoverleg van het MSS door de gemeente Gouda en de daarmee samenwerkende regiogemeenten in Midden Holland bestemd om van daaruit de begeleidingsvragen van kwetsbare mensen op het gebied van participatie aan te pakken. Dit ook als pilot in het kader van de voorbereiding op 2015. Er is expliciet voor gekozen om niet per wijk of deelgebied een afzonderlijk casusoverleg te starten, omdat de meeste organisaties toch in de hele stad én in de regio werken. Dus het blijft één centraal casusoverleg Midden Holland, waarin alle cliënten uit Gouda en de omliggende gemeenten kunnen worden ingebracht. Dit komt 7 x per jaar bij elkaar. Zowel de coördinator als de ervaringscoaches nemen hierin deel. De combinatie van ervaringsdeskundigen en vakkrachten geeft een heel bijzondere dynamiek. Er is echt sprake van een samenspel tussen cliëntenperspectief en inbreng aanbieders. Het streven is om uiterlijk eind 2014 ook zo veel mogelijk ook de klant zelf aan tafel te hebben bij het casusoverleg.

Iedere in het MSS deelnemende organisatie heeft een ambassadeur MSS aangesteld, die contactpersoon is en de taak heeft om het MSS in zijn eigen organisatie bekender te maken. De contactpersonen/ambassadeurs dragen de kennis over het MSS goed uit in hun eigen organisatie. Al met al kun je stellen dat nu ook echt beter vanuit de achterliggende visie van het MSS gewerkt wordt.

Er bestaat nog veel onwetendheid over de betekenis van ervaringsdeskundigheid in de ondersteuning van cliënten. In het algemeen verloopt de inzet van een ervaringsdeskundige prima, maar de weerstand bij de verwijzers blijft op de achtergrond een rol spelen. Je moet je voortdurend bewijzen. Zo leverde de titel 'ervaringscoach' in eerste instantie bevrijding op: ook de begeleiders van Kwintes heten coaches, is het niet meer van hetzelfde? Inmiddels heeft men ervaren hoe de ervaringscoach aanvullend werkt op de Kwintes-coach.

Ook bij kennismaking met nieuwe verwijzers speelt het steeds mee. In de toerusting van de ervaringscoaches wordt daarom nog extra een stuk ontwikkeld om hen zich sterker te leren positioneren ten opzichte van hulpverleners: uitleggen van de rol en positie van een ervaringsdeskundige ten opzichte van de hulpverlener en de mogelijke meerwaarde voor de klant.

Met name Kwintes stuurt veel mensen door naar de ervaringscoaches, waarbij de verwijzingen ook steeds beter zijn afgestemd op wat de ervaringscoaches te bieden hebben. Ook werken welzijn en Kwintes nu veel meer samen, waardoor welzijn veel toegankelijker is geworden voor mensen met een achtergrond in de psychiatrie. Helaas is de welzijnsorganisatie inmiddels failliet gegaan. Wel zijn er nog een paar buurthuizen, maar het is onduidelijk hoe welzijn er nu nog uitziet en wat daarvan aan aanbod te verwachten is.

Ook zijn er knelpunten in de samenwerking

- Alle hulp- en dienstverleners worden door de gemeente verplicht om met de Zelfredzaamheid Matrix (ZRM) te werken en met de aanpak "1 gezin 1 plan". Dat zijn ook allemaal formulieren. En dan komt daar de vragenlijst MSS nog bij. Dat wordt wellicht een te grote administratieve belasting, waardoor mensen toch weer stoppen met het werken met het formulier.
- Het blijkt moeilijk om het werken met al deze instrumenten echt te borgen zodat het niet op personen hangt, maar structureel onderdeel wordt van de werkwijze van de betrokken organisaties.
- Ook zijn er veel wisselingen in personen: overal spelen bezuinigingen. Als mensen dreigen te worden wegbezuinigd, helpt dat niet om hen enthousiast te krijgen. Ze zijn dan alleen maar bezig met de vraag: houd ik mijn baan nog wel?

Gelukkig stelt de gemeente zich op het standpunt dat ook de MSS-lijst onderdeel uitmaakt van de verplichte informatie. Verder wordt nu twee maal per jaar een scholingsbijeenkomst van 3 uur aangeboden om nieuwe medewerkers in te werken in het gedachtengoed, de werkwijze en het instrument van het MSS.

Ook het project voor zwerfjongeren 'Jongeren onder dak' onder leiding van JSO werkt met het MSS-instrument.

De GGZ Midden-Holland blijkt de achterblijvende partij in de samenwerking. Medewerkers nemen niet deel aan casusoverleg en intervisie. Wel neemt de manager deel aan de overlegmomenten. De beleidsambtenaar is hierover al met de directie in gesprek, maar dat heeft niets geholpen.

1 Woningcorporatie deed in het begin mee aan het casusoverleg; 1 zou laten aanhaken. Dat is toch anders verlopen. Deelname gebeurt nu alleen nog op afroep. In het begin heeft deelname aan het casusoverleg de medewerker van de woningcorporatie geholpen om beter te weten wat de organisaties kunnen, maar nu weten ze de weg en heeft deelname geen meerwaarde. Ze hebben nooit een casus, want er zijn andere procedures om dreigende huisuitzettingen te voorkomen.

Leerpunten

- Een belangrijke succesfactor is de actieve betrokkenheid en steun van de gemeente Gouda en de regiogemeenten. De gemeentes geloven in de inzet van ervaringsdeskundigen en pakt steeds duidelijker de regie. Zij vindt het belangrijk dat de ervaringsdeskundigen van ZOG MH betrokken zijn bij het contact met inwoners in kwetsbare posities en hen vanuit hun ervaringskennis ondersteunen.
- De samenwerking staat of valt met 'best persons': mensen die als persoon open staan om met ervaringsdeskundigen samen te werken.
- De inbedding van het project in een bredere op participatie gerichte aanpak en de structurele manier waarop hulpverleners vragen naar wensen van de cliënt op het gebied van participatie en contacten, maken dat verwijzingen soepel tot stand komen.

3.6 De coördinatiefunctie

De coördinatiefunctie is in Gouda verdeeld over twee personen

- De directeur/projectleider. Zij heeft 2-4 uur per week voor externe contacten op beleidsniveau, zoals met de gemeente en de stuurgroep Participatie, afhandeling van subsidies en verantwoording en een bijdrage aan de PR.

- De ervaringsdeskundige coördinator. Zij heeft in eerste instantie 8 uur per week voor dit project gewerkt. Haar taken zijn de dagelijkse werkbegeleiding, training en intervisie, de matchings- en evaluatiegesprekken met klanten en ervaringscoaches en bekendmaking van het project. Inmiddels heeft zij meer taken gekregen als projectleider van het brede project 'Participatie en Herstel' en werkt zij 32 uur per week. Dit maakt het moeilijk om precies aan te geven hoeveel uur zij nu nog voor het project met de ervaringscoaches in Gouda werkt.

De coördinator is speciaal aangetrokken voor dit project. Het is iemand die veel ervaring heeft in het werken met en vanuit de herstelvisie en het begeleiden van ervaringsdeskundigen en die tevens goed in staat is naar derden te verwoorden hoe zij werken. Dit blijken competenties die het project ook echt nodig heeft.

Leerpunten

- Om het project goed neer te zetten is in het eerste jaar een coördinatietijd van 12-16 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.
- Het blijkt goed mogelijk de coördinatietaken op deze manier op te delen. Voordeel is dat de coördinator zich specifiek met de ontwikkeling van de inhoud van het project kan bezig houden, terwijl de projectleider/directeur de beleidsmatige en projectmanagementtaken op zich neemt.
- Het is 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.
- Voor de functie van projectcoördinator of kartrekker zijn de volgende competenties belangrijk: dat deze het concept van ervaringsdeskundigheid en het werken vanuit de herstelvisie echt begrijpt, er echt voor kan staan en het kan verkopen.

3.7 Inzet ervaringsdeskundigen

Werving

Bij de start zijn ervaringsdeskundigen geworven die al binnen ZOG MH en/of de samenwerkingspartners in het MSS als ervaringsdeskundige actief waren. Binnen ZOG MH kunnen mensen zich in verschillende taken en functies als ervaringsdeskundige inzetten. Door zo (werk)ervaring op te doen, hebben sommigen ook de mogelijkheden om door te groeien naar betaalde functies, bijvoorbeeld binnen de ggz. Veel ervaringsdeskundigen hebben zulke ambities, maar niet allemaal. Uiteraard hangt dit nauw samen met de persoonlijke situatie van mensen: de wil of noodzaak om betaald werk te gaan doen en/of de mogelijkheid om zich via vrijwilligerswerk voor anderen in te zetten. Maar ook andere (gezondheids)aspecten spelen een rol, bijvoorbeeld de beperkte hoeveelheid energie of het niet aankunnen van (teveel) stress.

De kwartiermakers: profiel, opleiding, werkwijze

Er zijn inmiddels twee groepen ervaringsdeskundigen getraind door de coördinator met een zelf ontwikkelde training, bestaand uit een theoretisch deel van 5 lessen waarin de basisbegrippen herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid worden behandeld. Daarna een vervolg van en 5-6 lessen, gericht op het werken als ervaringscoach. Hier worden vaardigheden zoals het functioneel in zetten van eigen ervaringen en veel voorkomende praktijksituaties geoefend. Na afloop van deze cursus: "werken met eigen ervaring als ervaringscoach" volgt ongeveer een half jaar met intervisie en begeleiding, met regelmatig evaluatiemomenten met klant en ervaringscoach; als dat goed wordt afgerond en positief wordt geëvalueerd, krijgt iemand een certificaat.

Dat is dus meer dan alleen het volgen van een cursus: het is dan een certificaat, dat iets zegt over de theorie én over praktijkvaardigheden, over *bewezen* bekwaamheid. 13 Ervaringscoaches volgen nu dit traject.

Helaas is een aantal ervaringscoaches vroegtijdig afgehaakt, omdat ze via de gemeente elders in het kader van de tegenprestatie tewerk werden gesteld.

Intervisiebijeenkomsten van gemiddeld twee uur vinden eens per drie à vier weken plaats, onder leiding van de coördinator. In die intervisie evalueren de ervaringscoaches ondersteuningstrajecten, de onderlinge samenwerking, contacten 'in het veld', et cetera. Maar ook andere aspecten, zoals struikelblokken, doorverwijzingen, warm overdragen et cetera worden daar besproken.

Er bestaat nog behoefte aan verdere opleiding, bijvoorbeeld over het voorlichten van hulpverleners over je taak en meerwaarde als ervaringscoach.

Er is sprake van een informele functiebeschrijving. De bedoeling is deze nog aan te scherpen. De coördinator is hiermee bezig. Op termijn wil ZOG MH dat daar ook betaalde functies komen, dit om het tot een duurzaam geheel te maken. Het moet nog met de gemeente worden besproken dat dit een gewenste ontwikkeling is.

Leerpunten

- Voor een goede inzet van ervaringsdeskundigen als ervaringscoach is van belang: een duidelijke profielschets, met daarop aansluitende training, intervisie en werkbegeleiding. Naast en in aanvulling op landelijk beschikbare trainingen en werkwijzen zoals Werken met eigen ervaring 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.
- Het is belangrijk dat er voor ervaringsdeskundigen die als ervaringscoach werkzaam zijn op termijn ook doorgroeimogelijkheden naar betaalde functies beschikbaar komen. Het belang is daarbij tweeledig: enerzijds de continuïteit en kwaliteit van het werk van de ervaringscoaches, anderzijds het carrièreperspectief dat dit de ervaringsdeskundigen biedt.
- De gevolgen van de inzet van ervaringscoaches in het kader van de tegenprestatie zou met de gemeente moeten worden besproken.

3.8 PR en communicatie

Er is geen echt communicatieplan gemaakt. Wel zijn er diverse communicatie-instrumenten en -activiteiten.

De *folders* zijn in ontwikkeling, een voor organisaties en een voor klanten. Er is een *introductieartikel* voor starters bij de MSS. Ook wordt wel verwezen naar '*WMO gestript*', stripcollege over MSS op Youtube. Er staat informatie over het aanbod op de *website* van ZOG MH.

De bekendmaking van het aanbod van de ervaringscoaches gaat toch vooral via *één op één contacten*, hetzij via de verwijzers, hetzij via Stip (Steun en informatiepunt, onderdeel van de ZOG MH), de straatadvocaat, het allochtonensprekuur van ZOG MH, die de personen die direct bij ZOG MH binnenlopen bereiken.

Er zijn regelmatig *mediacontacten*. Er heeft een artikel gestaan in het blad van het transmuraal netwerk en er is een radio-interview geweest met de Gouwe Stad Radio bij de wervingsactie voor ervaringscoaches. Dit staat ook op de website van ZOG MH. Ook zijn er stukjes opgenomen in de cliëntenkranten van Kwintes, ZOG MH, GGZ MH enzovoorts. Nieuwsbrief over proeftuinen MSS 2011-2013 (zie bijlage) en artikel best practices van GGZ Nederland (zie bijlage).

Leerpunten

- Zorg voor een eigen herkenbare plek, zowel fysiek als digitaal om bekendheid te krijgen.
- Zorg dat je voldoende tijd inplant voor systematische PR.
- Zorg voor goede contacten met de lokale pers en communicatieafdeling gemeente en houd deze warm.
- Tot nu toe is nog te weinig werk gemaakt van het vieren van mijlpalen, dat zou wel meer kunnen gebeuren, maar dat komt er in de drukte van alledag vaak niet van. Terwijl dat zich juist ook goed leent voor PR. Een echte mijlpaal is dat het project voor langere tijd in zijn voortbestaan is geborgd door gemeentesubsidie en expliciet als in Midden Holland geaccepteerde werkwijze in het regionaal beleidskader 2014-2016 is opgenomen, inclusief de inzet van ervaringsdeskundigen. Ook is er nu een team specifiek voor zwerfjongeren (Jongeren Onder Dak). Dat is ook een PR-moment en mijlpaal.

3.9 Evaluatie met het veld

Er zijn nog geen concrete plannen om formeel met het veld te evalueren over het project. Dit rapport is daar wellicht een geschikte aanleiding toe. Wel komt er regelmatig feedback binnen. Er wordt dus heel organisch geëvalueerd - dus net zoals het project zelf is.

Er is een MSS evaluatie over 2013 ten behoeve van provincie en gemeente als financiers.

Leerpunten

- Houd contacten met andere partijen bij, noteer als ze evaluatieve opmerkingen maken en maak daar periodiek een overzicht van.
- Zorg dat je regelmatig feedback vraagt aan relevante anderen. Gebruik bijvoorbeeld formele verantwoordingsverslagen als aanleiding.

3.10 Vervolgplannen

Met de start van deze pilot is ook de gemeente Gouda directer betrokken geraakt.

Het project MSS zou in 2013 in Gouda over de hele stad worden uitgerold en ook starten in Zuidplas/Schoonhoven, Waddinxveen en de Krimpenerwaard. Er werd een stuurgroep 'Participatie' gevormd waarin ZOG MH, GGD, beleidsambtenaren van Gouda en Krimpenerwaard zaten, met een projectleider vanuit de provinciale steunstichting JSO. In de praktijk is de uitrol naar de regio in 2013 nog niet tot stand gekomen. Wel is in Schoonhoven al een quickscan uitgevoerd, maar het vervolg is uiteindelijk pas in 2014 ter hand genomen, in een volgend project.

In 2014 is als vervolg op de provinciale ontwikkelsubsidie een projectsubsidie aangevraagd bij de gemeente Gouda als centrumgemeente met een aantal partners uit het MSS voor een project 'Herstel en Participatie'. De partijen zijn ZOG MH, GGZ Midden Holland, Reakt/Parnassia, Kwintes.

In dit project zitten vier deelprojecten

1. het project ervaringscoaches;
2. het opnieuw opzetten van de vriendendienst/maatjesproject, maar dan met ervaringsdeskundige maatjes en vrijwilligers zonder ervaring;
3. een op betaald werk gericht project werkambassadeurs (met ervaringsdeskundigen als kwartiermakers bij bedrijven);
4. de herstelwerkgroepen uitbreiden in de regio Midden Holland;
5. het realiseren van een event gericht op participatie en een event vanuit cliëntenperspectief gericht op herstel.

Ook zullen de projectactiviteiten nog worden gekoppeld aan een aantal activiteiten gericht op stigmabestrijding.

Dit project loopt vanaf maart 2014 voor de duur van 1 jaar en richt zich zowel op de gemeente Gouda als op de regiogemeenten. De afspraak met de gemeente is dat ieder van de participanten minimaal 1 cliëntgestuurd project ontwikkelt. De ervaringsdeskundige coördinator is namens ZOG MH projectleider voor het geheel. Voor 2015 is een vervolg aangevraagd.

De sociale wijkteams in Gouda worden verplicht om met de MSS vragenlijst te werken, net als met ZRM en "1 gezin 1 plan". Toerusting erop zit ook in hun scholingsprogramma. Judith Willemen die als ambtenaar de sociale wijkteams inricht, zit echt 'into MSS'.

In Krimpenerwaard (de nieuw te vormen gemeente bestaande uit Nederlek, Bergambacht, Schoonhoven, Lekkerkerk en Ouderkerk) gaat dat ook gebeuren. In hun plan staat ook duidelijk dat de projectleider Participatie en Herstel degene is bij wie men zich kan melden als men wil starten met een lokaal casusoverleg.

4 Opbrengsten van het project

In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens aan de orde: de meerwaarde voor betrokken samenwerkingspartners, de opbrengsten voor de klanten en de opbrengsten voor de ervaringsdeskundigen.

4.1 Meerwaarde voor de samenwerkingspartners

Voor *ZOG MH*: de rol en met name de visie/het gedachtengoed van *ZOG MH* als cliëntenorganisatie is door dit project duidelijk versterkt en meer prominent geworden. Doordat ze in de lead zaten, konden ze er echt op sturen. Het is nu geaccepteerd dat het belangrijk is om de inzet van organisaties echt aan elkaar te koppelen en het werken met ervaringsdeskundigen daarbij. De gezamenlijke vragenlijst geeft onderlinge verbinding en een goed handvat.

Samenwerkingspartners in zorg en welzijn hebben 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. De borging lijkt ook steeds meer vorm te krijgen nu de gemeente het werken met de vragenlijst en daarop gerichte scholing in het werken voor de nieuwe wijkteams heeft opgenomen.

Voor de *gemeente* ten slotte sluit het project goed aan op het nieuwe gekantelde beleid.

4.2 Opbrengsten voor de klanten

Oorspronkelijk was het idee dat er van elke klant een 'dossier' zou worden bijgehouden, waarin zaken als de vraag van de klant, levensgebieden waaraan gewerkt werd, afspraken over acties en periodieke evaluaties zouden worden bijgehouden. Omdat Gouda al werkt met de eigen vragenlijst, hebben zij dit niet ingevuld. De informatie over de klanten is nu verkregen via interviews met de ervaringsdeskundigen en de coördinator, waarbij deze hun persoonlijke aantekeningen hebben geraadpleegd.

In totaal zijn hebben zich 22 klanten aangemeld in de periode juli 2013-juni 2014.

Herkomst van de klanten

De klanten komen bij het project via verwijzing door samenwerkingspartners in het MSS, zoals woonbegeleiding van Kwintes, MEE, maatschappelijk werk en de ggz, maar ook door STIP (onderdeel van *ZOG MH*), huisartsen, ze melden zich naar aanleiding van krantenartikelen, of het zijn mensen die spontaan bij *ZOG MH* binnenlopen.

Vragen van de klanten

De vragen die van klanten meekomen zijn vooral gericht op participatie en contact: op zoek naar een maatje, dagactiviteiten, vrijwilligerswerk, daginvulling, een luisterend oor en eenzaamheid.

Leefgebieden waaraan gewerkt is

In onderstaand staatje staan de leefgebieden waar de ervaringsdeskundigen met een klant aan hebben gewerkt. Een klant kan vragen hebben op meerdere levensgebieden.

Dagbesteding/school/werk/bezigheden overdag	5
Vrije tijd (bijvoorbeeld hobby's, sporten, verenigingen, uitgaan)	5
Sociale contacten	3
Praktische hulp in huis	1
Hulp bij administratie, budgetteren en dergelijke	3
Meegaan naar instanties	5
Hulp bij reizen/ergens naar toe gaan	2
Meedenken bij het maken van plannen en steunen bij het uitvoeren en volhouden van voorgenomen acties	9
Informatie en advies over iets anders, namelijk:	4

Opbrengst voor de klant

Voor 10 voorbeelden van trajecten, zie bijlage 3.

Deze informatie is afkomstig van de ervaringscoaches en de coördinator. De klanten zelf zijn niet direct betrokken in dit onderzoek. Bij het overgrote deel van deze tien voorbeelden is sprake van een feitelijke verbetering van de situatie aan het einde van het traject. Wanneer het traject nog niet is afgerond is er verbetering ten aanzien van het moment van het onderzoek ten opzichte van het moment dat de klant zich bij de ervaringscoaches meldde. Klanten zijn dan toegeleid naar een aanbod dat aan hun vraag tegemoet komt en vinden daar wat ze zoeken.

Voor de klanten levert het contact met de ervaringscoach dus een verbetering op van kwaliteit van leven, allereerst op het gebied van participatie en sociale contacten, maar ook wel bij regievoering en bij praktische zaken zoals opruimen en reizen. Ze blijven ook terugkomen, omdat ze zich echt gehoord en gesteund voelen. Er is authentiek sprake van cliëntondersteuning zoals dat in de Wmo2015 bedoeld wordt.

4.3 Opbrengsten voor de ervaringsdeskundigen

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.

Voor de ervaringsdeskundigen biedt het project enig carrièreperspectief. Het scholings- en werkervaringstraject geeft hen veel nieuwe inzichten. Ze worden zelfverzekerder. Het werk en de verantwoordelijkheid daarin bieden hen ook zelf houvast als het tijdelijk minder goed met hen gaat. En ze ervaren het werk als 'iets terug doen voor de samenleving' –wederkerigheid dus.

In Gouda is niet met de NEL (Nederlandse Empowerment Lijst) gewerkt. Wel zijn de ervaringscoaches en de coördinator geïnterviewd over hun ervaringen.

De ervaringscoaches zijn heel positief over hun werk. Ze geven hoop aan cliënten, ze zijn zelf het levende bewijs dat je uit je moeilijke situatie kan komen. Ze werken zonder indicatie, leefplannen of SMART-doelen: ze hebben de tijd en ruimte. Cliënten ervaren dat er minder druk is en meer ruimte dan bij hun professionele hulpverleners.

Enige uitspraken van de geïnterviewden

- “De begeleiding van ervaringsdeskundigen is voor veel cliënten een eerste stapje naar beter.”

- “Ik krijg misschien niet betaald, maar ik krijg er veel voor terug. Misschien geen geld, behalve vrijwilligersvergoeding, maar ik vaar er goed op. Dat kan je niet in een winkel kopen”.
- “Anderen vinden het stom dat ik dit doe, die zeggen “dit is gewoon een bezuiniging”. De professionals worden weg bezuinigd en nu moet jij hun werk gaan doen, zonder loon. Je bent gek. Ik moet dus heel vaak uitleggen dat het juist goed is wat ik doe, voor mezelf en de ander. Maar dat snappen veel mensen niet.

Deze positieve ervaringen in het werken als ervaringscoach worden in Gouda overschaduwd door het feit dat een aantal ervaringscoaches in het kader van het gemeentelijk beleid als tegenprestatie voor hun uitkering verplicht werk moeten gaan doen, meestal vijf dagen/dagdelen per week. Daardoor is er veel verloop geweest. Deze ervaringscoaches zien geen mogelijkheid meer om cliënten te ondersteunen, ze hebben geen tijd meer, raken zelf overbelast. De druk van de verplichte werkzaamheden plus de teleurstelling niet als ervaringscoach te kunnen functioneren, zorgt voor veel terugval en meer problematiek.

Een voorbeeld

De ervaringsdeskundige coach was net gekoppeld en had de cliënt twee keer gezien. Toen moest hij verplicht vijf dagdelen in de sociale werkvoorziening gaan werken, als tegenprestatie voor zijn uitkering. Het was voor deze persoon teveel (lichamelijk en fysiek) om daarnaast ook nog het coachingswerk te doen. Hij zit inmiddels ziek thuis. Hij voelt zich erg onder druk gezet. De ervaringscoach wil best werken maar dan iets wat aansluit bij zijn niveau. Hij zou bijvoorbeeld de andere werklozen kunnen ondersteunen. Maar nu moet hij heel simpel werk doen wat niet bij hem past.

5 Conclusies en aanbevelingen

Het project blijkt te voorzien in een behoefte en geeft een waardevolle aanvulling op het bestaande ondersteuningsaanbod. De manier van werken is vooral op te vatten als cliëntondersteuning: met de klant meedenken over het invullen van (ondersteuning bij) zelfredzaamheid en participatie, waarbij de klant zo veel mogelijk de eigen regie voert.

Het samenwerken met ervaringsdeskundigen is voor veel beroepskrachten nieuw. Het blijkt moeilijk om geloofwaardig aan samenwerkingspartners over te brengen wat de specifieke meerwaarde is van ervaringsdeskundigen. De mate waarin dit lukt hangt samen met de persoonlijke interesse, opvattingen, ervaring en affiniteit van de betrokkene.

De informatie uit dit onderzoek levert enige informatie over wat de steun van een ervaringsdeskundige oplevert voor de klant. Deze voelt zich gesteund en gehoord en vindt beter zijn weg naar geschikte vormen van participatie en/of ondersteuning.

Omdat het nog niet gelukt is een systematische registratie bij te houden, is dit inzicht over de opbrengsten nog heel summier. Het is belangrijk om in de toekomst onderzoek te doen naar de effecten van deze manier van werken voor de klanten. Daarbij is vooral onderzoek vanuit het perspectief en met betrokkenheid van ervaringsdeskundigen aan te bevelen.

Het project levert de ervaringsdeskundigen een zinvolle manier om de ervaring met hun klachten en hun herstel op een positieve manier in te zetten. Ze ervaren daardoor meer zelfvertrouwen, betekenen iets voor anderen, breiden hun competenties uit en leveren een bijdrage aan de samenleving. Ook geven ze aan dat het hen helpt om minder hinder te hebben van hun eigen klachten.

Gerichte scholing, intervisie en werkbegeleiding zijn van belang om de ervaringsdeskundigen hun werk goed te laten doen. Aandacht is ook nodig voor de arbeidsvoorwaarden en de 'carrière' mogelijkheden. Op dit moment werken de ervaringsdeskundigen onbetaald, met een vrijwilligersvergoeding. Doorgroei naar een betaalde functie zou mogelijk moeten zijn.

Het onderzoek laat zien, dat een aanbod zoals dit geschikt is en aanslaat bij de doelgroep. Voortzetting en uitbouw van het aanbod is dan ook gewenst. In de regio Midden-Holland heeft ZOG MH en de samenwerkingspartners in het MSS uitgenodigd om een voorstel hiervoor te formuleren als vervolg op en doorontwikkeling het nu nog lopende project Participatie en Herstel. Ook op andere plaatsen in Nederland is een dergelijk aanbod zinvol als cliëntondersteuning voor mensen in kwetsbare omstandigheden.

Bijlage 1 –Overzicht van geraadpleegde personen

Petra van Buren – directeur ZOG MH en projectleider pilot ervaringscoaches

Marrig van der Werf – coördinator ervaringscoaches en projectleider “Participatie en Herstel”

Twee ervaringsdeskundige coaches

Bijlage 2 –Checklist evaluatie-interview coördinator

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 is 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.

Bijlage 3 –Klanten nader uitgelicht

Klant 1. Mevrouw M. 49 jr. en alleenwonend

Aanleiding voor het contact met de ervaringscoach

Mevrouw heeft een bipolaire stoornis. In 2013 werd ook nog borstkanker geconstateerd, dat leidde tot een depressie. De begeleider van Kwintes meldde haar aan. Mevrouw wilde graag iemand om ervaringen mee te delen, een maatje. Het waren teveel problemen om in haar eentje te kunnen dragen.

Verloop van het traject

De ervaringscoach luisterde naar mevrouw en kon haar een hart onder de riem steken. Mevrouw geeft aan: "Ik keek er naar uit als ze kwam, dan had ik een praatje. Dan was er iemand die me steunde. Ze gaf me de moed om mezelf elke keer weer naar het ziekenhuis te slepen."

Duur van het traject

De ervaringscoach bezocht mevrouw 1 keer per week, op een vaste tijd, gedurende één jaar. Toen werd de ervaringscoach zelf ziek. Nu bezoekt mevrouw de ervaringscoach. De rollen zijn nu omgekeerd.

Verskil met het moment van aanmelding

Mevrouw is ondertussen zelf opgeleid als ervaringscoach, dus kan haar voormalige ervaringscoach steunen. Ze houden elkaar in de gaten en steunen elkaar in moeilijke perioden, op basis op gelijkwaardigheid. Mevrouw ondersteunt nu ook anderen. Ze ervaart daarbij veel kracht en zingeving.

Wat is er anders dan professionele hulp?

De begeleider van Kwintes is erg jong, met weinig levenservaring. De ervaringscoach is wat ouder, die kan over dingen meepraten. En: de ervaringscoach hoeft zich ook niet aan allerlei evaluaties te houden dus heeft meer speelruimte in het contact. Dat is prettig.

Klant 2. Meneer W., 36 jr., alleenwonend

Aanleiding voor het contact met de ervaringscoach

Meneer heeft tien jaar alleen, met de gordijnen dicht, in zijn huis gezeten. Hij is via de woonbegeleiding van Kwintes binnengekomen bij het project.

Verloop van het traject

Mijnheer heeft zelf geen ervaringscoach gehad, maar is ervaringscoach geworden. Ook is hij gestart met deelname in een sociaal eetcafé en een weggeefwinkel. Activiteiten die hij vroeger ook deed.

Duur van het traject

Zijn woongebeleider heeft hem aangeraden naar ZOG MH te gaan om een cursus te gaan volgen. Toen bleek dat hij hierin interesse had, is hij ervaringscoach geworden.

Verskil met het moment van aanmelding

Nu is meneer zelf ervaringscoach. Het proces van ervaringscoach worden, onder andere door de cursus, heeft een enorme bijdrage geleverd aan het herstelproces. W. heeft jaren in isolement geleefd en altijd gedacht dat hij die jaren van zijn leven had weggegooid.

Nu kan hij zijn ervaring inzetten voor de het welzijn van anderen. Daarmee hebben die jaren zin gekregen. En kan hij een zinvolle bijdrage leveren aan het leven van een ander. Dat geeft trots, kracht, respect.

Klant 3. Meneer M., begin 50, alleenwonend

Aanleiding voor het contact met de ervaringscoach

De woonbegeleider van Kwintes meldde meneer aan. Meneer had een klein netwerk, had altijd gewerkt bij de sociale werkvoorziening, maar was daar op een nare manier weggegaan, met als gevolg alcoholproblemen. Deze heeft hij nu onder controle. Meneer leefde geïsoleerd. Zijn wens was zijn netwerk uit te breiden. Hij gaf aan iemand te zoeken om mee te praten, om samen dingen te ondernemen.

Verloop van het traject

De eerste ervaringscoach had ook verslavingsachtergrond, zijn aanpak paste niet bij meneer. Nu heeft meneer sinds vier weken een andere ervaringscoach en dat klikt wel. Het geheim is allereerst: luisteren. De ervaringscoach begint te zien wat meneer leuk en interessant vindt, en haakt daar op in. Dingen die hij leuk vindt, kan hij met anderen doen. Daardoor komt hij onder de mensen. De ervaringscoach moedigt meneer aan om dingen te doen die meneer leuk vindt met andere mensen. Meneer wil wel weer werken, ergens anders gaan wonen, en een vriendin. Dat zijn doelen voor de toekomst, de langere termijn. Voor nu zijn de stappen naar de visclub en koken met een clubje op een locatie.

Duur van het traject

Sinds vier weken, 1 keer per week op huisbezoek.

Verschil met het moment van aanmelding

Meneer begint activiteiten op te pakken en ziet weer perspectief.

Wat is er anders dan professionele hulp?

De ervaringscoach komt blanco binnen, luistert naar wat hij wil, zet geen druk achter. De ervaringscoach kent heel veel projecten, plekken, mogelijkheden. Hij kan dus cliënten helpen op de juiste plekken terecht te komen, goed gebruik te maken van het aanbod in de gemeente. De projecten waar de ervaringscoach heen verwijst zijn projecten van Kwintes, maar de begeleider die meneer heeft bij Kwintes kent deze plekken niet.

De ervaringscoach: "Ik ken die eenzaamheid. Terugvallen ken ik ook: ik kan me ook soms weer afsluiten, mijn geest laten vluchten. Meneer 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 drink broeders. 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. M. weet namelijk ook wel dat hij niet moet drinken.

Klant 4. Meneer F., begin 60, alleenwonend

Aanleiding voor het contact met de ervaringscoach

Meneer heeft schizofrenie, hij hoort stemmen. Hij is heel eenzaam. Om dat te ontlopen, loopt hij door de straten. Hij is een vreemde eend in de bijt, mensen zijn wel een beetje bang voor hem. Meneer staat bij hulpverleners te boek als een 'typische zorgmijder'. Zijn situatie verslechterde vaak, dan werd het heel schrijnend. Doordat er geen of weinig hulp was, moest de politie ingrijpen. Dat betekende meestal dat hij werd opgehaald en soms is zelfs zijn huis leeggehaald. Dit zijn traumatische ervaringen voor meneer geweest.

Verloop van het traject

De ervaringscoach heeft het voor elkaar gekregen dat er sinds kort ook 1 keer per week een SPV-er op huisbezoek mag komen. Inmiddels is er een wisseling gekomen naar een nieuwe ervaringscoach. Het gaat om kleine stapjes, vertrouwen opbouwen. Meneer zal zelf niet aan sociale activiteiten mee kunnen doen, dat is te druk voor hem. Maar nu komt er tenminste twee keer per week iemand over de vloer. En hij is lid geworden van Stichting Weerklank. Dit is allemaal preventie, om te voorkomen dat er weer zo heftig ingegrepen moet worden. Het doel is een stabiele situatie. Op het moment gaat het best goed met meneer. Hij is rustig, er zijn al een tijdje geen voorvallen meer geweest.

Duur van het traject

Sinds een jaar gaat een ervaringscoach wekelijks op huisbezoek bij meneer. In juni 2014 is de ervaringscoach gewisseld.

Verschil met het moment van aanmelding

Het contact loopt nog. Mijnheer heeft nu 2 maal per week vaste contacten, er zijn geen overlastmeldingen meer.

Wat is er anders dan professionele hulp?

F. wil geen behandeling of therapie. Door vele slechte ervaringen is hij erg wantrouwend naar de professionele hulpverlening. Laagdrempelig contact werkt, herkenning en erkenning geeft openheid.

De ervaringscoach: "Het geeft mij een goed gevoel. Ik weet dat ik één van de weinigen ben die bij hem thuis mag komen. En het contact gaat goed. Hij vraagt me ook dingen aan mij, is nieuwsgierig. En dan vertel ik daarover. We hebben een goed contact, en dat is voor ons beiden prettig".

Klant 5. Mevrouw N., 42 j. en alleenwonend

Aanleiding voor het contact met de ervaringscoach

Mevrouw heeft een bipolaire stoornis. Ze werd aangemeld via Kwintes. Ze wilde graag een vrouwelijk maatje om activiteiten mee te ondernemen, vaardigheden te leren en leuke dingen te doen. Mevrouw werkt in de huishoudelijke zorg. Ze heeft dus wel veel contacten, maar voelde daar geen aansluiting mee. Ze wilde graag iemand om ongecompliceerd leuke dingen te doen. Mevrouw had veel medicijnen en was ontevreden over de psychiater, ze voelde zich naar en depressief. Mevrouw voelt zich vaak niet serieus genomen door hulpverleners.

Verloop van het traject

Mevrouw is met haar ervaringscoach alledaagse activiteiten gaan doen, samen op pad. De ervaringscoach ondersteunt bij het leven met een stoornis door eigen ervaringen in te zetten.

Mevrouw vertelt haar over de nare ervaringen in de ggz met opnames, haar onvrede over de vele medicatie, de weinig respectvolle bejegening. De ervaringscoach werkt met haar aan kwaliteit van leven.

Duur van het traject

De ervaringscoach heeft één keer per week een activiteit met mevrouw gedurende drie à vier uur, sinds ongeveer vijf maanden.

Verskil met het moment van aanmelding

Het contact loopt nog. Mevrouw ervaart meer kwaliteit van leven doordat ze meer plezierige dingen onderneemt en echt gehoord wordt in haar verhaal over haar leven. Zo werkt ze aan meer zelfvertrouwen.

Klant 6. Meneer H., begin 40, alleenwonend

Aanleiding voor het contact met de ervaringscoach

Meneer heeft een psychotische stoornis. Hij ging weinig naar buiten, kreeg geen beweging. Hij nam altijd het openbaar vervoer, ook als het 10 minuten lopen was. Hij zocht een maatje om mee te zwemmen. De ervaringscoach hield niet van zwemmen en heeft voorgesteld met hem te wandelen, eerst een blokje om en toen steeds meer en verder.

Verloop van het traject

Wat begon als een blokje om, eindigde in lange gezamenlijke wandelingen. Meneer was ontzettend blij dat hij zijn verhaal kwijt kon, en de kleine stapjes hebben hem een eind gebracht. De ervaringscoach heeft hem ondersteund naar een zwemactiviteit en hem daar een stukje in op weg geholpen. De ervaringscoach heeft over dit contact ook leuke stukjes geschreven.

Duur van het traject

Het traject heeft anderhalf tot twee jaar geduurd, met wekelijkse contacten.

Verskil met het moment van aanmelding

De ervaringscoach ging voor langere tijd op reis, en meneer vond dat de ondersteuning voldoende was geweest. Hij had het niet meer nodig. Meneer gebruikt nu geen openbaar vervoer meer als het niet nodig is. Hij gaat er tegenwoordig graag op uit. Hij is bezig zijn levensverhaal op te schrijven en is cursussen gericht op herstel gaan volgen.

Wat is er anders dan professionele hulp?

Door de professionele begeleiding werd hij volgens eigen zeggen gepusht, maar dat werkte niet voor meneer. Hij had het nodig dat er geen agenda was, geen doelen, geen moeten. Het werkte dat iemand naar hem luisterde en aansloot op zijn eigen wensen en tempo. Meneer kreeg daardoor de ruimte om wat te gaan doen.

Klant 7. Mevrouw: J., 45 jr., alleenwonend

Aanleiding voor het contact met de ervaringscoach

Mevrouw werd via het STIP aangemeld. Mevrouw heeft autisme. Ze wilde graag een maatje om samen leuke dingen mee te doen. Ze had een heel klein netwerk, met weinig vrienden en contact. Ze voelde zich heel erg onzeker, ook op haar werk.

Verloop van het traject

De ervaringscoach is met mevrouw samen actief geworden: wandelen, museumbezoek, gelijk dingen gaan doen. Dat was wat mevrouw nodig had, iemand die haar een duwtje in de rug gaf, die initiatief nam. Ook hebben ze samen gepraat over het werk: hoe ga je om met je stoornis op het werk. De ervaringscoach gebruikt hiervoor haar eigen ervaringen. Mevrouw is daardoor zekerder geworden op haar werk.

Duur van het traject

Het traject loopt sinds oktober 2013, met eens per twee à drie weken een gezamenlijke activiteit. Ze gaan eigenlijk altijd wat doen; museum, ergens heen.

Verskil met het moment van aanmelding

Het contact loopt nog. De klant vindt het regelmatige contact erg prettig, het draagt bij aan kwaliteit van leven. De schuur is nu opgeruimd, de klant is zekerder op haar werk.

Wat is er anders dan professionele hulp?

De professionele begeleiders waren meer van het praten dan van het doen. Aan het praten alleen had mevrouw niet zo veel. Ze had een volle schuur, en die wilde ze leeg hebben. De ervaringscoach is met mevrouw de schuur gaan leeghalen. Dat duurde een uurtje! Tijdens dat leeghalen hebben ze een goed gesprek gehad over wat er weg moest en wat moest blijven. Mevrouw kreeg lucht en ruimte toen de schuur eenmaal opgeruimd was, dat was lange tijd een blok aan haar been geweest. Ze hebben ervaring met dezelfde problematiek, dit leidt tot gelijkwaardigheid: de ervaringscoach leert ook van de klant. Het sterkt hen beiden.

Klant 8. Meneer K. leeftijd onbekend, alleenwonend

Aanleiding voor het contact met de ervaringscoach

Meneer werd aangemeld via Kwintes. Meneer heeft tevens ondersteuning via de verslavingszorg. Meneer komt alleen in het donker het huis uit. Hij zit continu binnen met de gordijnen dicht. De alcoholverslaving zorgt er voor dat hij moeilijk praat en vaak valt. Vraag bij de aanmelding was: kan een ervaringscoach met meneer naar buiten gaan, samen boodschappen doen, en hem helpen bij het opruimen van zijn huis. Meneer zelf geeft aan dat hij vooral wil praten; hij heeft een heftig leven achter de rug, met veel verlieservaringen. Ook is hij opgenomen geweest.

Verloop van het traject

Meneer wil in eerste instantie zijn huis niet uit. De aanpak van de ervaringscoach is geweest om eerst meneer zijn verhaal te laten doen; dat is waar hij zelf behoefte aan heeft. Zo maken ze contact. Er zou worden toegewerkt naar samen naar buiten gaan, een bezoek aan de tandarts, want meneer heeft heel slechte tanden. Kleren gaan kopen is niet van de grond gekomen.

Duur van het traject

Het traject loopt inmiddels ruim een jaar, met wekelijks contact. Wat hierin belemmerd werkte, was dat meneer door allerlei omstandigheden inmiddels de derde ervaringscoach heeft. De eerste moest verplicht vrijwilligerswerk in de groenvoorziening gaan doen, de tweede kreeg een terugval en sinds kort heeft meneer dus de derde ervaringscoach. De wisselingen zijn moeilijk voor meneer omdat hij steeds opnieuw mensen toelaat in zijn leven die kort daarna weer vertrekken.

Wat is er anders dan professionele hulp?

Wat de ervaringscoach anders doet is: de ervaring delen; de ervaringscoach veroordeelt zijn drinkgedrag niet en dat helpt hem. Ze geeft wel aan dat ze zich zorgen maakt, ook uit eigen ervaring. Dat raakt hem. Zij kan vertrouwenspersoon voor hem zijn.

Verschil met het moment van aanmelding

Het traject loopt nog. Hoewel er met de ervaringscoach kleine stapjes vooruit gezet zijn, gaat het niet nog lang niet goed met meneer. Zijn totale toestand gaat achteruit. Het lijkt alsof de professionals ook niet goed weten wat ze met de situatie aan moeten. Er wordt van alles beslist voor/over meneer, dat is heel beangstigend voor hem. De verwachting is dat meneer opgenomen moet worden. Meneer is bang dat hij dan zijn huis en spullen kwijt zal raken. De ervaringscoach heeft (in tegenstelling tot professionals) geen belangen en kan daarbij dus vertrouwenspersoon voor hem zijn. Zij kan hem ondersteunen in zijn opnameproces. Dat de schade beperkt blijft.

Klant 9. Meneer W., bejaard, woont met partner

Aanleiding voor het contact met de ervaringscoach

Een oudere meneer die werd aangemeld via MEE. Meneer was ooit muzikant. Meneer heeft twee keer een beroerte gehad waardoor hij moeilijk praat. Hij heeft een heftig verleden achter de rug, en heeft ook nu nog last van angsten en depressies. Hij durft eigenlijk niks zonder zijn partner. Voor haar is dit een zware belasting. Meneer vroeg om contact met iemand om mee te praten, zijn angsten te bespreken en samen wat te ondernemen. Dit ook om zijn vrouw te ontlasten.

Verloop van het traject

Het traject is na twee contacten gestopt. Ze waren nog aan het kennismaken, ze zijn samen naar buiten gegaan, wat meneer erg fijn vond. Helaas moest de ervaringscoach toen stoppen vanwege verplichtingen in het kader van zijn uitkering.

Duur van het traject

Twee contacten, in twee weken. Meneer staat nu op de wachtlijst voor een nieuwe ervaringscoach, de coördinator houdt telefonisch contact met hem.

Verschil met het moment van aanmelding

Helaas is het traject niet verder gegaan. Toen de ervaringscoach over haar eigen ervaring met depressie begon, werd meneer helderder en duidelijker in zijn spraak. De MEE-consulent viel het ook op: ze zag op dat moment opeens wat de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid is!