

# Eindrapportage 'Meer herstel in Zuid'



**Lectoraat Stedelijk Sociaal Werken  
(HvA)**

Rosalie Metze  
Edwin Peters  
Paulina Sedney

**Academische Werkplaats Herstel en Rehabilitatie  
(GGZinGeest)**

Inge van Loenen  
Barbara Stringer

*Amsterdam, september 2017*

## Colofon

***Rapportage van het onderzoek 'Meer herstel in Zuid', een evaluatie van het project 'GGZ in de wijk' in de periode van september 2016 – september 2017***

Hogeschool van Amsterdam  
Lectoraat Stedelijk Sociaal Werken (Lector Lex Veldboer)  
Wibautstraat 5a  
1091 GH Amsterdam

Academische Werkplaats Herstel en Rehabilitatie  
GGZinGeest  
Postbus 74077  
1070 BB Amsterdam

Dit onderzoek is mede gefinancierd door Stadsdeel Zuid, de Werkplaats Sociaal Domein metropoolregio Amsterdam, en de Academische Werkplaats Herstel en Rehabilitatie.

De onderzoekwerkzaamheden waarop dit rapport is gebaseerd zijn uitgevoerd door onderzoekers van de Hogeschool van Amsterdam (Edwin Peters, Paulina Sedney en Rosalie Metze) en van de Academische Werkplaats Herstel en Rehabilitatie (Inge van Loenen en Barbara Stringer). Onze dank gaat uit naar de ervaringsdeskundigen van de EDplaats, die als co-onderzoekers betrokken waren, de bezoekers van de EDplaats die hun verhalen met ons gedeeld hebben, en alle andere respondenten.



**Gemeente Amsterdam**  
**Stadsdeel Zuid**

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>Hoofdstuk 1: Onderzoeksontwerp</b>	<b>7</b>
1.1 Hoofdvraag en deelvragen	7
1.2 Onderzoeksontwerp fase 1 en 2	8
<b>Hoofdstuk 2: Verkenning en beschrijving GGZ in de wijk</b>	<b>10</b>
2.1 Dataverzameling	10
2.2 Resultaten	11
2.3 Conclusie	21
<b>Hoofdstuk 3: Ervaringen bezoekers EDplaats</b>	<b>22</b>
3.1 Dataverzameling	22
3.2 Resultaten bezoekers EDplaats	23
3.3 Resultaten ervaringsdeskundigen	26
3.4 Conclusie	30
<b>Hoofdstuk 4: Tweede ronde stakeholders</b>	<b>32</b>
4.1 Dataverzameling	32
4.2 Resultaten tweede ronde stakeholders	32
4.3 Resultaten vrijwilligers	39
4.4 Conclusie	39
<b>Hoofdstuk 5: Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>41</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>49</b>
1 Overzicht stakeholders	49
2 Samenwerkingspartijen	52
3 Topiclijst stakeholders	54
4 Topiclijst bezoekers EDplaats	56
5 Overige topiclijsten	57

## Inleiding

Dit onderzoek is tot stand gekomen in samenwerking met de Academische Werkplaats Herstel en Rehabilitatie van GGZ inGeest en de Werkplaats Sociaal Domein van de Hogeschool van Amsterdam. De focus van het onderzoek was het project 'GGZ in de wijk', een samenwerking tussen Stadsdeel Zuid, verschillende hulpverleningsorganisaties en Team ED met als doel mensen met psychiatrische problemen in de wijk beter te ondersteunen en includeren. Hieronder volgt meer informatie over GGZ in de wijk in het algemeen, en de EDplaats (onderdeel van GGZ in de wijk) in het bijzonder.

### Kort over GGz in de wijk

Door veranderde wet- en regelgeving zijn bewoners met psychische of psychiatrische beperkingen vaker aangewezen op ambulante begeleiding en wijkvoorzieningen. Huisartsen, maatschappelijk werkers, welzijnswerkers en buurtbewoners krijgen steeds meer met deze groep bewoners te maken. Stadsdeel Zuid wil zorgen dat deze groep kwetsbare bewoners volwaardig kan meedoen in de wijk, o.a. door dagbesteding en welzijnsactiviteiten op wijkniveau beter aan te laten sluiten bij de vraag van de doelgroep en de toeleiding naar (wijk)zorg en welzijn te verbeteren. GGZ in de wijk levert een bijdrage aan de verbetering van het welzijn en de zelfredzaamheid van bewoners met een psychische of psychiatrische beperking in Zuid. Stadsdeel Zuid heeft zich hiermee gecommitteerd aan de ambitie om te streven naar 1/3 meer herstel (over de brug, 2014). Samen met een aantal betrokken partijen ligt er nu een onderzoeksplan om te onderzoeken in hoeverre deze ambitie gerealiseerd wordt. Deze partijen zijn GGZ InGeest, Dynamo, Huizen van de Wijk, stichting Team ED en stadsdeel Zuid.

Beoogd resultaat van GGZ in de wijk:

1. het stadsdeel heeft meer kennis over de omvang en de behoeften van de GGZ doelgroep in Zuid;
2. het (welzijns)aanbod sluit beter aan op de vragen en behoeften van bewoners met GGZ-problematiek;
3. de toeleiding van deze doelgroep naar passende zorg, hulpverlening en/of welzijn(-sactiviteiten) in de wijk is verbeterd;
4. de GGZ-doelgroep (of hun netwerk) is beter op de hoogte van het bestaande aanbod in het stadsdeel;
5. de GGZ-doelgroep neemt in toegenomen mate deel aan het welzijnsaanbod;
6. (welzijns)professionals en vrijwilligers zijn beter toegerust om bewoners met GGZ problematiek te ontvangen en met hen samen te werken.

Daarnaast kent het project nog 2 deelresultaten:

- Professionals (zowel vrijwilligers als beroepskrachten) weten elkaar in de wijk beter te vinden en de onderlinge samenwerking is verbeterd;
- De sociale toegankelijkheid van welzijnsvoorzieningen is verbeterd.

GGZ in de wijk richt zich nadrukkelijk niet op één bepaalde groep. Het programma omvat inclusieve activiteiten, die voor meerdere type bewoners geschikt zijn. Zo wordt stigmatisering en uitsluiting

voorkomen en het aanhaken van specialistische ondersteuning op het welzijnswerk en het wijknetwerk gestimuleerd.

### **De EDplaats**

De EDplaats is een initiatief van Team ED en de bestuurscommissie van Stadsdeel Zuid. Zij is gehuisvest in het huis van de Wijk Rivierenbuurt. De EDplaats is er onder andere voor mensen met psychiatrische beperkingen, maar nadrukkelijk ook voor andere kwetsbare burgers. Zie de website voor meer info over de EDplaats. [www.teamed.nl](http://www.teamed.nl)

Team ED biedt met de EDplaats een plek waar mensen ‘onder elkaar’ kunnen werken aan herstel door mensen de mogelijkheid te geven te werken vanuit hun ervaring en eigen persoonlijkheid. Het is een vrijplaats, *“Een ontmoetingsplek van gelijkgestemden in al hun diversiteit; een plek waar gehaald en gebracht wordt, waar men vrij kan denken en experimenteren in een veilige omgeving”*.

Mensen komen naar de EDplaats omdat ze bijvoorbeeld...

- nauwelijks een sociaal netwerk hebben
- hier een plek vinden waar je gewoon mag ‘zijn’
- hopen aansluiting te vinden, bij peers, en niet bevestigd te worden in het gevoel van ‘anders’ zijn
- behoefte hebben om opgedane ervaringen op het gebied van kwetsbaarheid en herstel in te zetten voor anderen.

Bezoekers komen de eerste keer vaak via hulpverleners. Het eerste bezoek is vrijwel altijd op afspraak, waarbij de vertrouwde hulpverlener soms mee komt. Ook de Vliegende Brigade kan mensen ophalen zolang ze dat nodig hebben. De EDplaats is drie dagen (dinsdag, woensdag en vrijdag) per week open met in de ochtend herstelgroepen, daarna een goedkope lunch en in de middag vrije inloop bij een team van vrijwillige ervaringsdeskundigen. Ook is er een Vliegende Brigade van ervaringsdeskundigen om mensen individueel te ondersteunen op de weg naar herstel. Het aanbod aan groepen wisselt maandelijks, afhankelijk van de vraag van de bezoekers en het aanbod door de ervaringsdeskundigen. Zo is er nu bijvoorbeeld een mindfulness oefengroep, vrouwengroep, een stigmagroep, herstelwerkgroep, LVB-groep (voor mensen met een licht verstandelijke beperking) en cursussen voor de eigen ervaringsdeskundigen.

### **Doelstelling van het onderzoek**

Het doel van dit onderzoek is antwoord geven op de volgende vraag:

*Welke succesfactoren en spanningen ervaren formele en informele ondersteuners, en burgers in een kwetsbare positie, bij het wijkgericht en laagdrempelig inzetten op (maatschappelijk) herstel en participatie in Amsterdam Zuid?*

Hiermee krijgen we zicht op de manier waarop momenteel aan de doelstellingen van het Stadsdeel wordt gewerkt, waar de betrokkenen wel en niet tevreden over zijn, en welke stappen nog genomen kunnen worden om het project 'GGZ in de wijk' door te ontwikkelen.

## Hoofdstuk 1      Onderzoeksontwerp

In dit hoofdstuk beschrijven we de onderzoeksmethodiek die we hebben gehanteerd voor het onderzoek naar GGZ in de wijk. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode van september 2016 -augustus 2017. We hebben de volgende fasering aangehouden:

- Fase 1 (sept 2016 - jan 2017): praktijkverkenning en –beschrijving
- Fase 2 (feb-aug 2017): ervaringen, succesfactoren en belemmeringen m.b.v. co-research

### 1.1      Hoofdvraag en deelvragen

De overkoepelende hoofdvraag, die centraal stond in beide fasen van het onderzoek naar GGZ in de wijk, luidt als volgt:

*Welke succesfactoren en spanningen ervaren formele en informele ondersteuners, en burgers in een kwetsbare positie, bij het wijkgericht en laagdrempelig inzetten op (maatschappelijk) herstel en participatie in Amsterdam Zuid?*

#### Deelvragen fase 1: Contextverkenning en - beschrijving

1. Welke verwachtingen hebben stakeholders (GGz- en welzijnscoaches, ervaringsdeskundigen, coördinatoren van verschillende huizen van de wijk, wijkteams, andere professionals, vrijwilligers, burgers) m.b.t. de gestelde doelen door het Stadsdeel?
2. Hoe zien de samenwerkingsrelaties van de verschillende partners in de wijk er uit?

#### Deelvragen fase 2: Ervaringen, succesfactoren en belemmeringen

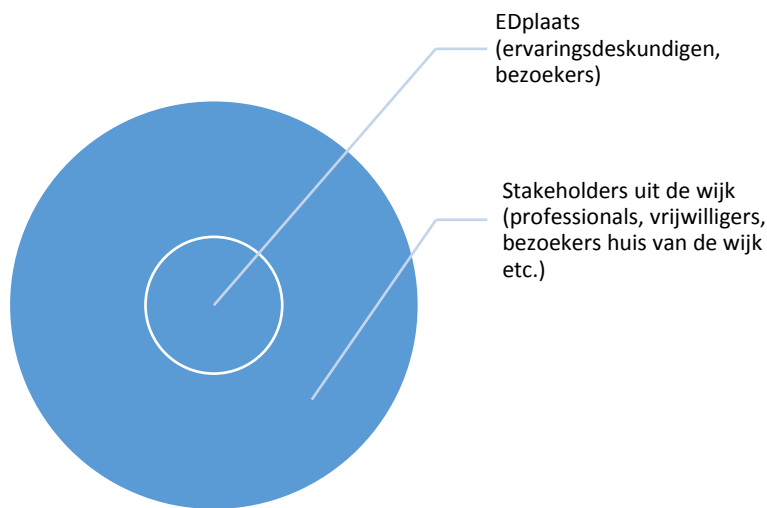
1. Hoe ziet de werkwijze binnen de EDplaats er uit?
  - o Welke burgers maken gebruik van de EDplaats? Hoe, waarom en door wie worden mensen naar de EDplaats toegeleid?
  - o Welke stappen zetten bezoekers van de EDplaats, wat voor activiteiten ondernemen zij?
2. Hoe ervaren ervaringsdeskundigen de EDplaats?
  - o Wat werkt belemmerend en bevorderend in het werken aan herstel en participatie van bezoekers?
  - o Met welke mensen zetten ze welke stappen, en wat is daar de reden voor?
3. Hoe ervaren bezoekers de EDplaats?
  - o Hoe ervaren ze hun proces binnen de EDplaats?
  - o In hoeverre gaan ze daadwerkelijk participeren, wat maakt het verschil?
  - o Wat werkt belemmerend en bevorderend?
4. Hoe ervaren vrijwilligers en welzijnswerkers de samenwerking in Zuid op het gebied van herstelondersteuning?
  - o Wat hebben vrijwilligers nodig om met de GGz doelgroep te werken? Waar ligt de grens?
  - o Wat is nodig aan training en ondersteuning?
  - o Hoe ervaren de welzijnswerkers de ondersteuning van de GGz-coaches?

5. In hoeverre is sprake van een toename van deelname van mensen uit de doelgroep aan het welzijnsaanbod en op welke manier nemen zij deel?

## 1.2 Onderzoeksontwerp fase 1 en 2

We hebben voor het onderzoek elementen van een Participatory Action Research-design (PAR) gehanteerd. PAR houdt in dat stakeholders zelf actief betrokken zijn bij, of zelf de regie hebben over, alle fasen van het onderzoek. Wij hebben de PAR benadering ingevuld door verschillende onderzoeksmethoden te hanteren, namelijk: de 'theories of change' en de responsieve evaluatie. Deze methoden passen goed binnen het PAR-design omdat de essentie van allebei de methoden het betrekken van belangrijke stakeholders bij de verschillende fasen van het onderzoek is. Als startpunt hebben we de 'theories of change' evaluatie gebruikt, waarbij het expliciet gaat om het in beeld brengen van de beelden van en verwachtingen bij de verandering waar de stakeholders midden in zitten. De responsieve evaluatie voegt hier nog het belang van overleg en onderhandeling met en tussen de verschillende stakeholders aan toe. In de eerste fase kreeg de PAR-benadering vooral vorm doordat we de verhalen van verschillende stakeholders hebben opgehaald, waaruit verschillen en overeenkomsten naar voren zijn gekomen. In de tweede fase kreeg dit vorm door het betrekken van stakeholders als co-researchers in de dataverzameling en -analyse.

We werkten met een binnenring en een buitenring van respondenten. Dit zag er globaal als volgt uit:



Zoals hierboven te zien is, bestond de binnenring uit ervaringsdeskundigen van de EDplaats en bezoekers van de EDplaats. In fase 2 van het onderzoek lag de nadruk op deze binnenring. In de buitenring zaten de stakeholders uit de wijk zoals GGZ- en welzijnscoaches, ervaringsdeskundigen, coördinatoren van verschillende huizen van de wijk, wijkteams, andere professionals en vrijwilligers. In fase 1 en aan het einde van fase 2 richtte het onderzoek zich op deze buitenring.



**Nothing about us without us: co-onderzoek**

Het idee achter co-onderzoek is dat betrokkenen bij de onderzochte praktijk zelf het onderzoek uitvoeren, in samenwerking met onderzoekers van de Werkplaats Sociaal Domein en de Academische Werkplaats Herstel en Rehabilitatie. Hiervoor hebben we de ervaringsdeskundigen van de EDplaats gevraagd om ons te ondersteunen bij de dataverzameling onder de deelnemers van de EDplaats. Dit deden we vanuit de veronderstelling dat dergelijke co-onderzoekers gemakkelijker toegang zouden krijgen tot respondenten die wij als onderzoekers minder gemakkelijk konden bereiken. Daarnaast was het idee dat dit het eigenaarschap van het onderzoek en de uitkomsten zou vergroten, en dat de kans groter zou zijn dat de uitkomsten navolging zouden vinden. Deze aanpak is naast een wetenschappelijk design tegelijkertijd een activeringsmiddel. Meer over de dataverzameling is te vinden in de beschrijving van de resultaten (hoofdstuk 2, 3 en 4).

## Hoofdstuk 2      Verkenning en beschrijving GGZ in de wijk

In dit eerste hoofdstuk doen we verslag van de uitkomsten van de eerste fase van het onderzoeksproject 'Meer herstel in Zuid'. In deze eerste fase stond een gebiedsverkenning en -beschrijving centraal op basis van interviews met verschillende actoren binnen het sociale domein in stadsdeel Zuid, waarbij de hoofdvraag was:

*Welke succesfactoren en spanningen ervaren formele en informele ondersteuners, en burgers in een kwetsbare positie, bij het wijkgericht en laagdrempelig inzetten op (maatschappelijk) herstel en participatie in Amsterdam Zuid?*

De specifieke deelvragen waar deze eerste fase zich op richtte, zijn:

1. Welke verwachtingen hebben stakeholders (GGZ- en welzijnscoaches, ervaringsdeskundigen, coördinatoren van verschillende huizen van de wijk, wijkteams, andere professionals, vrijwilligers) m.b.t. de gestelde doelen door het Stadsdeel?
2. Hoe zien de samenwerkingsrelaties van de verschillende partners in de wijk er uit?

We lichten hieronder eerst kort toe welke respondenten we in deze fase hebben gesproken en waar de vragen zich op richtten, doen daarna verslag van de belangrijkste resultaten, en sluiten af met een deelconclusie.

### 2.1      Dataverzameling

Voor de eerste fase van het onderzoek hebben we belangrijke stakeholders geïnterviewd volgens een kwalitatieve interviewmethode. De geïnterviewde stakeholders zijn:

- coördinator van de EDplaats
- coördinatoren van de drie Huizen van de Wijk
- participatiecoaches GGZ en GGZ coach Welzijn
- hulpverleners van Kwikzilver
- ervaringsdeskundigen van de Vliegende Brigade
- projectleider GGZ en LVB vanuit het stadsdeel

Een gedetailleerd overzicht van de verschillende stakeholders en hun rol/ positie in het sociale domein is te vinden in bijlage 1. We hebben een selectie gesproken van de formele en informele partijen in het Stadsdeel die zich bezig houden met herstel van de GGZ doelgroep. Het beeld zal dus niet compleet zijn, maar op basis van de stakeholders die we hebben gesproken schetsen we een zo volledig mogelijk beeld.

We hebben voornamelijk individuele interviews gehouden, aangevuld met twee duo-interviews en een groepsgesprek. Voor de interviews maakten we gebruik van een topic lijst, te vinden in bijlage 3. De vragen richtten zich primair op de verwachtingen van de stakeholders met betrekking tot de doelstellingen van het Stadsdeel. Tijdens de interviews bleek het voor de stakeholders lastig om woorden te geven aan deze verwachtingen, om verschillende redenen. Ten eerste is GGZ in de wijk al langere tijd gaande, waardoor

de stakeholders eerder geneigd waren te vertellen over hun opgedane ervaringen dan over de verwachtingen die ze vooraf hadden. Ten tweede bleken de stakeholders het lastig te vinden om vooruit te kijken naar hoe de situatie zich verder zou ontwikkelen. Om deze reden doen we in dit rapport vooral verslag van recente ontwikkelingen en verbeterpunten die de stakeholders signaleren.

De interviews zijn opgenomen en samengevat. De uitgebreide samenvattingen zijn vervolgens gecodeerd en volgens een thematische inhoudsanalyse gerelateerd aan de gestelde doelstellingen van het Stadsdeel. De bevindingen zijn bediscussieerd binnen de onderzoeksgroep. Voor de definitieve vaststelling van deze bevindingen zijn de resultaten voorgelegd aan de geïnterviewde stakeholders (member checking).

## **2.2 Resultaten**

In deze paragraaf doen we verslag van de resultaten van de eerste ronde stakeholdergesprekken. Dit doen we per doelstelling, te weten: 1) zicht op omvang en behoeften GGZ doelgroep; 2) aansluiting welzijnsaanbod; 3) toeleiding; 4) kennis bij doelgroep over aanbod; 5) deelname aan aanbod; 6) toerusting professionals, vrijwilligers en samenwerkingspartners. Vervolgens gaan we nog in op de samenwerkingspartners die de stakeholders noemen, en de positieve en verbeterpunten die zijn zien m.b.t. die samenwerking.

### **2.2.1 Zicht op omvang en behoeften GGZ doelgroep**

De verschillende stakeholders schatten in dat het stadsdeel voldoende zicht heeft op de aard en omvang van de doelgroep, en de betreffende ambtenaar bevestigt dit beeld. Wat betreft de behoeften is het beeld meer diffuus. Het meest heldere beeld is voortgekomen uit gesprekken met klanten van GGZ inGeest, en op basis hiervan is de EDplaats vormgegeven. Daarnaast is een poging gedaan tot een kwantitatieve behoeftepeiling via POH's en huisartsen, maar dit leverde weinig op omdat huisartsen onvoldoende wilden meewerken. Op basis van informatie vanuit GGZ inGeest, team ED en Cliëntenbelang Amsterdam bestaat wel een redelijk beeld van de behoeften van de doelgroep mensen met ernstige psychische aandoeningen. Er lijkt dus deels zicht te zijn op behoeften, maar een groter probleem blijft dat nog niet iedereen bereikt wordt en er veel verborgen GGZ problematiek is.

De insteek vanuit het Stadsdeel is het organiseren van een breed aanbod aan activiteiten, om inclusiviteit te bevorderen en de huizen van de wijk toegankelijker te maken. Dit houdt in dat activiteiten voor een brede doelgroep plaatsvinden, maar daarnaast ook specifieke activiteiten voor de GGZ-doelgroep. De andere stakeholders onderschrijven dit. Activiteiten moeten volgens hen zo ingericht worden dat het onafhankelijk van problematiek aanspreekt, maar ze zijn nog wel op zoek naar manieren om aansluiting te vinden bij de GGZ doelgroep. Daarbij is de populatie binnen de wijken van het stadsdeel sterk verschillend, wat ook zorgt voor verschillen in behoeften aan activiteiten; zo wonen in de Rivierenbuurt en de Pijp meer mensen met psychische problematiek, en is Buitenveldert hoger opgeleid, ouder en 'witter'.

Gestructureerd bijdragen aan de kennis over de omvang en behoeften van de doelgroep lijkt slechts bij een enkele partij onderdeel van hun taak(opvatting). Het Stadsdeel zelf heeft voorafgaand aan dit project

onderzoek laten doen naar de omvang van de GGZ populatie. Verder hebben de verschillende stakeholders, zoals één van de programmacoördinatoren van de Huizen van de Wijk, de EDplaats, en team Kwikzilver, (zelf of via andere partijen) meer of minder formeel overleg met de ambtenaar van het Stadsdeel waarbij ze veelal anekdotisch inzicht geven in de activiteiten en de resultaten daarvan. Via het kernteam GGZ in de Wijk krijgt het Stadsdeel een completer beeld.

### **2.2.2 Aansluiting welzijnsaanbod**

Over het aanbod in Zuid zijn met name de participatiecoaches GGZ, team Kwikzilver en de coördinator van de EDplaats positief. Er is voor iedereen wel wat en er zijn aardig wat laagdrempelige activiteiten zoals een lunch, een high tea, of koffie in de koffiecorner. Wel benoemen vooral de participatiecoaches GGZ en team Kwikzilver het aanbod als erg versnipperd. Zo geeft team Kwikzilver aan dat ze zelf al onvoldoende zicht hebben op het aanbod in (en buiten) Zuid. Het lijkt te ontbreken aan een goede manier om het overzicht van activiteiten actueel te houden en op een passende manier over te dragen aan cliënten die daar interesse in hebben. Opvallend hierbij is dat niemand de website jekuntmeer.nl noemt als hulpmiddel. Daarbij blijkt het bereiken van mensen moeilijk. Met uitzondering van de projectleider van het stadsdeel omschrijven alle stakeholders dat het veel inspanning, persoonlijke *touch* en volharding vraagt om iemand naar een activiteit toe te begeleiden.

Een ander knelpunt is, volgens een van de coördinatoren van de Huizen van de Wijk, dat Huizen van de Wijk voornamelijk vraaggericht werken en het vaak de meer zelfredzame bewoners zijn die een aanbod neerleggen waar andere bewoners aan deel kunnen nemen, terwijl vanuit de GGZ-groep niet snel vragen komen om activiteiten te ontwikkelen. Aanbod wat bij hun wensen aansluit zal dus toch vanuit het Huis van de Wijk of vanuit de GGZ gegenereerd moeten worden. Vanuit daar kan geprobeerd worden om te mengen met andere bezoekers van het Huis van de Wijk, zoals één van de coördinatoren vertelt. Met Welzijn op Recept lopen ze er echter wel eens tegenaan dat ze niet kunnen toeleiden omdat er geen passend aanbod is, dan mist de aansluiting.

Een belangrijk aanvullend knelpunt is dat het aanbod van de Huizen van de Wijk vaak te druk en bruisend is voor mensen met een GGZ achtergrond en dus veelal onvoldoende aansluit. Vooral de participatiecoaches GGZ en één van de coördinatoren van de Huizen van de Wijk benoemen dat. Zo zijn de eettafels veelal te druk voor veel cliënten: *'Als het een grote groep is waar mensen door elkaar zitten te praten en je hoort stemmen dan is het een hell of a job om dat vol te houden en je op je gemak te voelen'*. Aan de andere kant zijn kleinere (en daarmee rustigere) groepen moeilijker te verantwoorden. Dit wordt aangegeven als een belangrijk dilemma: de opdracht van het Huis aan de Wijk lijkt niet te matchen met de behoeften van (een deel van) de GGZ doelgroep. Soms ontbreekt een warm welkom waardoor mensen de drempel als hoger ervaren, of er is een bestaande groep die het heel gezellig heeft met elkaar maar waarbij het moeilijk is in te voegen.

Een andere belemmerende factor is, volgens de participatiecoaches GGZ, team Kwikzilver en een coördinator van het Huis van de Wijk, de beperkte financiële armslag van de doelgroep. Een goede schilderles kost al snel €10, en bijna alle eettafels in Buitenveldert kosten €6,50. Op een gratis lunch of

koffie komen mensen wel af, maar de coaches en de coördinator van de EDplaats zijn het er over eens dat het Stadsdeel niet de verantwoordelijkheid heeft om dit te bekostigen. Wie dan wel?

Wat de coaches nog als moeilijk ervaren is dat sommige mensen, bijvoorbeeld na een opname, lege weken hebben. Dan wil je op korte termijn, laagdrempelig en liefst op één plek snel iets kunnen organiseren zodat je iemand op weg kan helpen. Vroeger kon dat via Actenz maar de dagbestedingsactiviteiten van Actenz worden afgebouwd, en voor de mensen die momenteel ambulante zorg zijn verdwijnt dat helemaal. Een coördinator van het Huis van de Wijk twijfelt sowieso of het aanbod van het Huis van de Wijk afdoende is voor dit soort groepen, voor wie meer nodig lijkt dan een activiteit van een uurtje. Men mist de aaneenschakeling van activiteiten zoals bij het wegbezuinigde dagbesteding voorheen het geval was. De coaches zijn nu met partners samen aan het kijken hoe ze dit gat kunnen opvullen.

### *Recente veranderingen*

Recente veranderingen zijn de EDplaats, de participatiecoaches GGZ en de GGZ coach Welzijn. Verschillende stakeholders, de participatiecoaches GGZ, de GGZ coach Welzijn, team Kwikzilver, de Vliegende Brigade, een coördinator van Huis van de Wijk en de projectleider van het Stadsdeel, geven aan dat door de komst van de EDplaats en de coaches veel veranderd is in Zuid: het netwerk in het sociale domein is sterker geworden, mensen kennen elkaar beter en de Huizen van de Wijk zijn veel toegankelijker en meer inclusief geworden. Aan dit laatste punt hebben de trainingen in de Huizen van de Wijk door de GGZ coach Welzijn, Prezens en Team ED veel bijgedragen. De trainingen geven handvatten waardoor er meer begrip is voor mensen met een GGZ achtergrond en meer openheid bij de coördinatoren.

Ook de komst van de EDplaats maakt met name volgens de participatiecoaches GGZ, team Kwikzilver en de projectleider van het Stadsdeel veel verschil. In het begin vonden de buurtbewoners die naar de Huizen van de Wijk kwamen de EDplaats spannend want daar komen 'gekke mensen'. Sinds de ervaringsdeskundigen en de bezoekers van de EDplaats koffie drinken in het Huis van de Wijk verdwijnen dat soort uitspraken. Een soortgelijke beweging is ook te zien in de andere Huizen van de Wijk, zoals in Buitenveldert. Daar zorgde de komst van een kookgroep van buurtbewoners met GGZ problematiek aanvankelijk voor terughoudendheid bij de vrijwilligers. Later hielp deze kookgroep echter bij de lunch voor oudere bezoekers, door maandelijks een lekkere aanvulling voor de maaltijd te maken zoals soep of een lekker toetje. De coördinator van Huize Lydia zou graag een EDplaats en Vliegende Brigade huisvesten om de toegankelijkheid van het Huis voor de GGZ-doelgroep te vergroten. Om dezelfde reden zijn ze begonnen met het organiseren van ontbijtbijeenkomsten over thema's zoals somberte, burn-out en mantelzorg, die een brede groep buurtbewoners, inclusief de GGZ-groep, aanspreken en georganiseerd worden door mensen met ervaring met het betreffende thema.

De ervaringsdeskundigen van de EDplaats trekken steeds vaker op met netwerkpartners. Zo verzorgen ze samen met de GGZ coach Welzijn en Prezens de training voor de Huizen van de Wijk, en vragen team Kwikzilver en de participatiecoaches hen om mensen die worstelen met GGZ problematiek te ondersteunen. Andersom verwijzen de ervaringsdeskundigen mensen weer terug naar GGZ InGeest en

team Kwikzilver. Er wordt dus steeds meer doorverwezen en onderling meer samengewerkt, *'veel neuzen staan dezelfde kant op'*.

### **2.2.3 Toeleiding**

Zoals we eerder al benoemden, geven de stakeholders aan dat voor toeleiding naar (wijk)zorg of welzijn veel persoonlijke aandacht nodig is. Het gaat om aanvoelen en het leveren van maatwerk. Niet iedereen met een GGZ achtergrond staat meteen open voor toeleiding, en het koppelen van iemand aan een activiteit *'is een baan op zich'*, waar mensen soms te gemakkelijk over denken. Verschillende stakeholders, de participatiecoaches GGZ, team Kwikzilver, de Vliegende Brigade, de coördinator van de EDplaats en een coördinator van Huis van de Wijk, benoemen het belang om vanuit een vertrouwensband de verbinding te maken naar een andere organisatie of plek in de wijk. Dat kost veel tijd. Mensen moeten verleid worden om actief te worden. Om daarin tegemoet te komen, haalt de Vliegende Brigade bijvoorbeeld sommige mensen op van de tramhalte of thuis als ze het te spannend vinden om ergens heen te gaan. De ervaringsdeskundigen van de EDplaats bouwen eerst aan een band en proberen een vertrouwde groep te creëren, van waaruit mensen de verbinding maken met bijvoorbeeld het Huis van de Wijk.

De Huizen van de Wijk hebben ieder een eigen aanpak om de GGZ-groep toe te leiden naar de reguliere activiteiten. Bij de Huizen van de Wijk de Pijp/ Rivierenbuurt spelen de EDplaats en de Vliegende Brigade hier een belangrijke rol in. In Buitenveldert is de high tea die ze speciaal voor mensen in kwetsbare posities organiseren een laagdrempelige ingang, van waaruit mensen in aanraking kunnen komen met andere mensen en activiteiten binnen het Huis. Huis van de Wijk Lydia, tot slot, werkt met coaches vanuit het stadsdeel en de GGZ, en zorgt voor doorstroom van mensen met GGZ-problematiek naar vrijwilligerswerk en activiteiten binnen het aanbod of zetten daarvoor nieuw aanbod op.

De verschillende strategieën lijken allen hun vruchten af te werpen, en wat vooral cruciaal lijkt is de expliciete persoonlijke aandacht voor mensen die zich niet automatisch op hun gemak voelen in de Huizen van de Wijk. In alle drie de Huizen van de Wijk zetten de coördinatoren zich actief in als gastvrouw en verbinder.

De participatiecoaches GGZ verwijzen in hun rol van coach weinig door maar doen dat wel in hun andere functie als trajectbegeleider of coördinator van Actief in de Wijk. Soms lopen die rollen door elkaar heen: *'Je wordt bijvoorbeeld als GGZ coach gevraagd een keer langs te komen bij het Sociale Loket [om waar nodig] meteen een ander petje op te zetten van Actief in de Wijk, en te zeggen: nou, ik kom bij jou op huisbezoek en dan gaan we eens rustig kijken wat je allemaal dwars zit en allemaal nodig hebt'*. Het hebben van verschillende functies binnen hetzelfde netwerk is daarbij dus een groot voordeel.

Daarnaast zijn de coaches, team Kwikzilver, een coördinator van het Huis van de Wijk en de projectleider van het Stadsdeel het erover eens dat toeleiding alleen echt iets kan opleveren wanneer duidelijk is wie wat aanbiedt en wanneer netwerkpartners zichtbaar zijn voor elkaar. Face-to-face contacten tussen dienst- en zorgverleners en vrijwilligers zijn belangrijk zodat het netwerk in de wijk verstevigt en betrokkenen elkaar leren kennen. Mede daarom zijn de coaches de Huizen van de Wijk ingetrokken. Ze

worden nu meer benaderd met vragen en verzoeken omdat ze ergens zitten waar ze gemakkelijk aangesproken kunnen worden. Wanneer mensen van elkaar weten dat ze met hetzelfde bezig zijn, zoeken ze ook sneller de samenwerking. Een *'sluitend netwerk'* is daarvoor van belang, zodat *'wanneer iemand ergens binnen komt, diegene niet van het kastje naar de muur gestuurd wordt'*. Dan verdwijnt iemand minder snel uit beeld.

#### **2.2.4 Kennis bij doelgroep over aanbod**

Een groot deel van de stakeholders, namelijk team Kwikzilver, de Vliegende brigade, de coördinator van de EDplaats, de GGZ coach Welzijn en de projectleider vanuit het Stadsdeel, geven aan dat eigenlijk niemand op de hoogte is van het totale aanbod: *'veel aanbod geeft veel keuze, maar weinig overzicht maakt de keuze beperkter'*. De Huizen van de Wijk brengen mensen op de hoogte van het aanbod middels de wijkkrant, website, nieuwsbrief en muuragenda's. Daarbij wordt het programma van de Huizen van de Wijk huis aan huis verspreid in grote oplage. Kwikzilver en de participatiecoaches benoemen dit soort folders als beste methode om te informeren, dit werkt bij een groot deel van deze doelgroep beter dan digitale wegen. Het nadeel is echter dat folders snel weer verouderd zijn en dat wijkkranten bijvoorbeeld niet terecht komen bij GGZ instellingen. De coaches geven als suggestie dat het aanbod kan worden gepresenteerd in wachtkamers.

Alleen informatie geven is helaas niet genoeg, de drempel om aan een activiteit deel te nemen blijft hoog. De coördinator van een Huis van de Wijk, de coördinator van de EDplaats en de Vliegende brigade geven aan dat je mensen een (paar) keer binnen moet hebben gehad voordat ze alleen durven te komen, en ook blijven komen. Het Stadsdeel, coördinator van de EDplaats en de coördinator van een Huis van de Wijk benadrukken echter ook dat een deel van de doelgroep onzichtbaar is en dus nog niet wordt bereikt. Kortom, bekendheid blijft een groot probleem en hierbij kunnen we ons afvragen of het überhaupt mogelijk is iedereen te bereiken. Er zijn genoeg mogelijkheden, maar het aanbod van bijvoorbeeld de EDplaats zit nog lang niet vol. Er zijn mooie herstelgerichte plannen en de basisvoorwaarden zijn geregeld, maar GGZ in de Wijk is pas een jaar geleden gestart en de praktijk lijkt nog op gang te moeten komen. Dat zit vooral in de communicatie: hoe bereik je mensen en hoe motiveer je mensen?

#### **2.2.5 Deelname aan welzijnsaanbod**

De mate van deelname van de GGZ-doelgroep aan de verschillende activiteiten is volgens team Kwikzilver, de coördinator van een Huis van de Wijk, de GGZ coach Welzijn, de projectleider van het Stadsdeel en de coördinator van de EDplaats lastig te bepalen omdat dit niet wordt bijgehouden. Het aantal bezoekers aan de koffiecorner of deelnemers aan activiteiten in het Huis van de Wijk wordt genoteerd, maar niet of ze een GGZ achtergrond hebben. Hoewel sommigen, zoals de projectleider van het Stadsdeel en een coördinator van het Huis van de Wijk, het idee om dit nader in kaart te brengen als stigmatiserend ervaren, is de keerzijde van het nalaten hiervan dat geen zicht bestaat op de hoeveelheid bezoekers uit deze doelgroep en veranderingen hierin. Het kunnen objectiveren van de voornaamste doelstelling van het stadsdeel is hiermee dus uitermate lastig.

Los van deze kanttekening bestaat in Huis van de Wijk Rivierenbuurt het idee dat de GGZ-doelgroep de koffiecorner meer bezoekt, waarbij het drempelverlagende gratis kopje koffie een belangrijke rol lijkt te

spelen. Vervolgens kunnen mensen in de koffiëcorner worden opgemerkt als het niet goed met hen gaat, of juist als zij leuke ideeën hebben. Ook spreken leden van de Vliegende Brigade en team Kwikzilver er regelmatig met hun cliënten af omdat het een laagdrempelige plek is.

De coaches spelen een belangrijke rol in het stimuleren van deelname aan het welzijnsaanbod, aangezien zij belangrijke spelers zijn voor het doorverwijzen van mensen. Ook heeft de GGZ coach welzijn speciale aandacht voor wat vrijwilligers en professionals kunnen doen om deelname te stimuleren: *'Ik probeer mensen er op te attenderen rondleidingen aan te bieden, begin daar eens mee; het ziet er prachtig uit maar je hebt iemand nodig die je opvangt en aan de hand neemt'*.

Een mogelijke belemmering die de Vliegende Brigade noemt is dat de locatie van de EDplaats niet zo toegankelijk is als gewenst. De EDplaats is moeilijker bereikbaar door een trap naar boven, hetgeen voor mensen met een GGZ-achtergrond een grote drempel kan vormen voor een bezoek: *'De EDplaats zou open moeten zijn op de begane grond met ramen: dat mensen gewoon de deur open doen en binnen zijn en niet moeten vragen "waar is de EDplaats?"'*.

### **2.2.6 Toerusting professionals, vrijwilligers en samenwerkingspartners**

Alle stakeholders geven aan dat ze affiniteit hebben met de doelgroep en zich voldoende toegerust voelen om met de GGZ-doelgroep te werken, doordat ze al jaren werken of hebben gewerkt in de GGZ hulpverlening of belangenbehartiging, via eigen ervaring met psychische problemen, of door ervaringen met mensen dicht in de persoonlijke sfeer. Daarnaast zijn bijna alle stakeholders positief over de toerusting van samenwerkingspartners. De GGZ coach welzijn, de ervaringsdeskundigen van de EDplaats en Prezens geven trainingen die zijn gericht op het vergroten van kennis en vaardigheden in het omgaan met de GGZ-doelgroep, en alle stakeholders beoordelen deze trainingen als zeer waardevol. Deze trainingen worden gefinancierd door de gemeente Amsterdam. Ook de deelnemers hebben de trainingen geëvalueerd, maar de resultaten hiervan zijn bij ons niet bekend. Een coördinator van één van de Huizen van de Wijk noemt als alternatief idee om studenten de training te laten geven voor studiepunten. Bij de trainingen moeten overigens de mensen achter de balie en de receptie niet vergeten worden, zij zijn het eerste aanspreekpunt en kunnen voor een warm welkom zorgen. Bejegening zou dus een specifiek aandachtspunt in de training moeten zijn.

Een training van drie dagdelen is overigens niet altijd voldoende, vrijwilligers zijn na een dergelijke training niet meteen experts. Er zijn vrijwilligers die veel verantwoordelijkheden aankunnen, zoals bij één Huis van de Wijk vaak het geval is, maar dit kan niet zomaar van alle vrijwilligers verwacht worden. Zo zijn er: *'[...] vrijwilligers in het Huis van de Wijk die niet willen, [die] hebben gewoon geen contact. Wat oudere vrijwilligers kunnen vaak slechter tegen nieuwe dingen, ze zijn niet onwelwillend maar wel minder flexibel'*. De GGZ coach welzijn bevestigt het beeld dat niet elk Huis van de Wijk even evenwichtig is wanneer het gaat over toerusting. Daarbij moeten vrijwilligers ook niet overbelast raken, wanneer het te zwaar voor ze wordt, wordt de kans groter dat ze afhaken. Deze balans moet goed in de gaten gehouden worden.



Verder ziet de coördinator van de EDplaats dat meer hulpverleners herstelgericht werken (mensen aanspreken, kijken naar mogelijkheden etc.), maar ze ziet ook hoe moeilijk het is voor hulpverleners om een stapje terug te doen en los te laten.

De stakeholders noemen wat betreft de toerusting een paar verbeteringspunten. Zo komt aan de orde dat in de training aandacht voor praktijkervaringen en rollenspellen gericht op moeilijke situaties in het algemeen, belangrijk is. Naast de training vindt men ook het organiseren van gezamenlijke activiteiten van belang, waarbij professionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen van verschillende instellingen elkaar kunnen ontmoeten. Dit kan de vorm hebben van een soort teambuildingsdag, met als doel meer gelijkwaardigheid, netwerken, voorbeelden etc.

### **2.2.7 Samenwerkingspartners**

De partijen die we hebben gesproken, noemen veel onderlinge verbindingen met zorg- en welzijnspartners in het Stadsdeel. De Huizen van de Wijk, de participatiecoaches GGZ, de GGZ coach welzijn, en team ED/ de EDplaats vervullen hierin een spilfunctie.

De coaches zijn fysiek aanwezig in de verschillende Huizen van de Wijk, houden er spreekuur en zijn aanspreekpunt voor de coördinatoren en vrijwilligers. Ook dragen ze bij aan de deskundigheidsbevordering van medewerkers van het Huis van de Wijk, door hun vragen te inventariseren en op basis daarvan een training te ontwikkelen, die ze samen geven met Prezens en Team ED. Daarnaast weten de coaches onderling elkaar goed te vinden.

Bestaande activiteiten voor de GGZ-doelgroep worden zo veel mogelijk ondergebracht bij de EDplaats. Zo organiseerde GGZ InGeest op woensdag een lunch, maar nemen ze de mensen nu mee naar de lunch bij de EDplaats. Andere samenwerkingsverbanden met GGZ InGeest betreffen onder andere een ervaringsdeskundige die een schaakclub op probeert te zetten in het Huis van de Wijk, en een mindfulness trainer die bij de EDplaats deelnemers werft.

De coaches werken nauw samen met de ervaringsdeskundigen van de EDplaats en de Vliegende Brigade, die cliënten snel kunnen bijstaan door bijvoorbeeld hand-en-span-diensten te verlenen, mee te gaan naar de dokter of een keer samen te wandelen wanneer iemand angstig is. Daarnaast schuift de coördinator van de EDplaats binnenkort aan bij het maandelijks overleg van de coaches. Voorbeeld:

*‘Ik had een mevrouw die eigenlijk niet alleen in haar huis durfde te zijn en om die reden bij haar moeder woont. We hebben een programmaatje gemaakt dat ze een aantal keer naar haar eigen huis gaat, schoon gaat maken etc., in het bijzijn van iemand van de Vliegende Brigade. Als wij dat moeten doen is het een enorm dure exercitie en het leuke is dat er een heel ander contact op gang komt’. (Participatiecoach GGZ)*

Ook tussen de coaches en team Kwikzilver is sprake van een goede samenwerking. De coaches leiden cliënten van team Kwikzilver toe naar welzijnsactiviteiten in de wijk, denken met cliënten na over wat aansluit, en zijn kwartiermakers. Daarnaast is een IPS coach onderdeel van team Kwikzilver, met speciale

aandacht voor met name betaald werk, maar ook dagstructuur en vrijwilligerswerk. Ook twee woonbegeleiders van HVO-Querido maken onderdeel uit van het team, zij nemen het deel van de woonbegeleiding op zich. Inmiddels zijn er korte lijnen gevormd en kunnen de leden van team Kwikzilver en de woonbegeleiders goed samenwerken.

Team Kwikzilver maakt de verbinding met de EDplaats door onder andere mensen naar de lunch van de EDplaats te laten gaan. Daarnaast krijgen de ervaringswerkers van team Kwikzilver supervisie van Team ED, en heeft Team ED een nieuwe ervaringswerker geleverd, die ook voor de Vliegende Brigade werkt. De ambtenaar van het Stadsdeel benoemt als zijn rol om mensen te verbinden en het gesprek aan te gaan wanneer de samenwerking lastig loopt. Uiteraard heeft het de voorkeur dat partijen de samenwerking zelf aangaan. Maar partijen tot samenwerking brengen gaat gemakkelijker wanneer het Stadsdeel een subsidierelatie heeft met een organisatie, omdat de samenwerking dan meer geformaliseerd is.

#### *Doel van de samenwerking*

Vanuit het Stadsdeel is het doel van de samenwerking tussen de verschillende partijen rondom GGZ in de wijk dat professionals en vrijwilligers elkaar weten te vinden, en dat buurtbewoners goed worden doorverwezen. De verschillende partijen die we hebben gesproken gebruiken iets andere woorden, maar hun doelen komen hier grotendeels mee overeen. Zo is vanuit de EDplaats het belangrijkste doel van de samenwerking met bijvoorbeeld GGZ InGeest en DAC Miranda toeleiding naar de EDplaats en warme overdracht. De coördinator heeft wel het idee dat InGeest hier de meerwaarde sterker van inziet dan DAC Miranda. Het doel van de samenwerking met Dynamo is om iets te bieden voor mensen voor wie het Huis van de Wijk nog een stap te ver is, een tussenstap, waarbij ze kijken wat Dynamo biedt en of de EDplaats daarbij aan kan sluiten. De coaches benoemen als doel dat ze de activiteiten die ze vanuit hun andere functies bij GGZ InGeest organiseren, langzaam onder proberen te brengen bij bijvoorbeeld de EDplaats of een Huis van de Wijk.

#### *Successen in de samenwerking*

De coaches geven aan dat de Huizen van de Wijk in het verleden weerstand hadden ten opzichte van de GGZ: *‘[we houden] GGZ liever buiten de deur, dat is toch allemaal maar raar’* of: *‘wij hebben geen mensen met GGZ’*. Inmiddels is dat niet meer aan de orde, de vrijwilligers willen juist weten hoe je omgaat met gedrag dat je niet zo vaak tegenkomt en hoe je deze mensen kunt binnenkrijgen. *‘Ze staan er veel meer voor open’*. Volgens de coaches is er echt een cultuurverschuiving geweest en die zet nog steeds door.

Een belangrijke samenwerking van team Kwikzilver is volgens hen de deelname aan het maandelijks AKAD (Anders Kijken, Anders Doen) overleg waar ambulant werkers aanwezig zijn van verschillende zorgorganisaties (GGZ inGeest, Prezens, PuurZuid, MEE, HVO Querido, Team ED, Regenbooggroep). Het doel is het bedienen van de zelfstandig wonende bewoners van Amsterdam die LVB-problematiek hebben. De deelnemers aan het overleg kijken hier op casus niveau waar cliënten terecht kunnen.

Ook andere partijen benoemen een aantal belangrijke positieve samenwerkingsverbanden. Zo is een coördinator van één van de Huizen van de Wijk enthousiast over de samenwerking met PuurZuid, de Algemene Hulpdienst, en de GGZ. De coördinator van de EDplaats is vooral positief over de verbinding

met InGeest en de GGZ coach welzijn, die van hot naar her gaat en alle touwtjes verbindt. Dat niveau van verbindingen leggen tussen mensen is volgens haar noodzakelijk. Het Stadsdeel is positief over onder andere het contact met de kwartiermaker van Wijkzorg, die ook bezig is de participatiecoaches een betere plek te geven binnen de wijkzorgnetwerken. Daarnaast heeft ieder gebied in Zuid een bitterballenoverleg, waar zorg (ook de huisartsen) en welzijn bij elkaar komen. Dit is een overleg zonder agenda, waaraan het doel vooral is om informeel uit te wisselen. Verder heeft het Stadsdeel in het najaar een gesprek georganiseerd tussen Cordaan, de Regenbooggroep, PuurZuid, de GGD en HVO-Querido, om te zorgen dat zij van elkaar weten wat ze doen en dat ze elkaar weten te vinden. Het leuke van GGZ in de wijk volgens het Stadsdeel is dat alle partijen het belang zien en dus gemakkelijk bij elkaar te krijgen zijn. Het is een goede voedingsbodem.

### *Knelpunten*

Uiteraard zijn er aspecten in de samenwerking rondom herstel die beter kunnen. Een eerste knelpunt wat de coördinator van de EDplaats benoemt, is dat communicatie lastig blijft doordat iedereen het te druk heeft. Zo wil ze eigenlijk maandelijks een update rondsturen, omdat het warmhouden van relaties belangrijk is om weer onder de aandacht te komen, maar ze komt hier niet aan toe.

Ten tweede merkt ze dat het aantal nieuwe mensen dat naar de EDplaats komt, ondanks alle goodwill, afgevlakt is. Ze hadden gedacht dat veel cliënten vanuit team Kwikzilver zouden komen, maar dat moet in de praktijk nog groeien. Dit komt ook doordat team Kwikzilver nog niet lang bestaat en zichzelf nog aan het uitvinden is.

Een derde knelpunt wat genoemd wordt door onder andere coördinatoren van twee Huizen van de Wijk, is dat partijen de samenwerking soms afhouden. Redenen hiervoor kunnen zijn dat organisaties bang zijn hun subsidie kwijt te raken, of dat ze nog in de opstartfase zitten en zoekende zijn naar hun rol waardoor ze wat naar binnen gekeerd zijn. Het bewaken van 'eigenheid' lijkt voor veel partijen belangrijk, waardoor minder ruimte is voor gezamenlijk optrekken.

Een vierde probleem dat de coördinator van één van de Huizen van de Wijk signaleert, is dat bepaalde partijen binnen het Huis deelname van mensen met een GGZ-achtergrond stimuleren, maar zelf onvoldoende aanwezig zijn om dit te begeleiden. Hierdoor is niet altijd duidelijk wie zich ontfenmt over de GGZ-doelgroep, en komt de begeleiding bij de partijen die wel aanwezig zijn terecht.

Een vijfde knelpunt is de samenwerking tussen team Kwikzilver, de GGD en de politie. Volgens team Kwikzilver richt de GGD zich op het stadsbelang en kent de verhalen van de burens, en team Kwikzilver kent alleen het verhaal van de klant. Daardoor staan ze soms tegenover elkaar, terwijl ze hetzelfde belang dienen. Er is wel een gezamenlijk overleg over dit soort moeilijke gevallen maar daar lopen de verschillende rollen vaak door elkaar. Het zou kunnen helpen wanneer een buurtregisseur aansluit bij team Kwikzilver.

Een laatste opvallend knelpunt is dat de meeste stakeholders de wijkzorgnetwerken en de Samen DOEN teams niet als samenwerkingspartners noemen. Andere stakeholders benoemen dat ze weinig te maken

hebben met deze partijen, de samenwerking hangt nog erg af van individuen die in het wijkzorgnetwerk zitten of contact hebben met de participatiecoaches. De wijkzorgnetwerken zijn opgezet vanuit zorg, en er is nog inspanning nodig om hier ook welzijn en vrijwilligersorganisaties bij te betrekken. Ook voor het WPI (activeringsteam Zuid) benoemt de coördinator van de EDplaats dat ze afspraken hebben, maar dat dat in de praktijk nog niet goed werkt.

#### *Verbeterpunten*

Ten eerste zou team Kwikzilver graag intensiever samenwerken met Team ED om zo een veel grotere poule van mensen met diverse achtergronden en ervaringen te hebben en de toeleiding naar de wijk verder te verbeteren. Ook met Arkin zou team Kwikzilver beter willen samenwerken, aangezien Arkin meer organisaties aan zich verbonden heeft met kennis over verslaving, en vaak contact heeft met dezelfde cliënten als team Kwikzilver.

Ten tweede noemen verschillende stakeholders, waaronder team Kwikzilver en de coördinator van één van de Huizen van de Wijk, de wens meer samen te werken met kerken, particuliere initiatieven, Stadsdorpen, scholen, ondernemers en winkeliers. Zij zijn de oren en ogen van de buurt en kunnen beter signaleren en doorverwijzen wanneer ze goed op de hoogte zijn van het aanbod vanuit welzijn. Daarnaast kunnen deze partijen baat hebben bij meer handvatten in de omgang met mensen met GGZ-problematiek, bijvoorbeeld middels de toolkit van Prezens, 'Mental Health First Aid'.

Ten derde pleiten verschillende stakeholders, waaronder de GGZ coach welzijn en een coördinator van een Huis van de Wijk, voor een uitbreiding van de EDplaats naar de andere Huizen van de Wijk, volgens hen heeft de EDplaats het Huis van de Wijk Rivierenbuurt echt toegankelijker gemaakt voor mensen met GGZ problematiek. Hierbij is volgens een van de coördinatoren van een Huis van de Wijk extra praktische tijd en aandacht nodig voor een warme koppeling tussen de GGZ-groep en het reguliere aanbod. Het gaat om iemand op de werkvloer die de mensen in de gaten houdt en inspringt wanneer nodig, een gastvrouw+.

Een vierde verbeterpunt, wat de Vliegende Brigade noemt, gaat over de samenwerking met GGZ InGeest. Ze zijn hier positief over, maar het kan nog beter wanneer ze verder kantelen richting ervaringsdeskundigheid, door meer vanuit ervaringsdeskundigen terug te geven aan de reguliere hulpverlening. Ze kunnen niet zonder elkaar.

Ten vijfde uiten de coaches en de Vliegende Brigade de wens meer samen te werken met huisartsen. Een van de coaches signaleert dat zij als coaches de zwaardere problematiek dekken, maar dat ze op de groep die overbelast is maar waarbij geen sprake is van ernstige psychische problematiek, nog weinig zicht hebben. Ze weet zeker dat die mensen wel in het Huis van de Wijk komen. POH'ers kunnen een handige ingang zijn omdat ze deze groep spreken, maar dan is het wel belangrijk dat ze goed op de hoogte zijn van het welzijnsaanbod. Volgens de Vliegende Brigade werkt het voor mensen met een GGZ achtergrond wanneer de huisarts ze wijst op een activiteit of de Vliegende Brigade belt wanneer iemand uit zichzelf niet durft te gaan. De coördinator van de EDplaats heeft wel contact met POH'ers maar het werkt beter wanneer medewerkers van de Vliegende Brigade met haar mee gaan.

## 2.3 Conclusie

Hieronder volgen puntsgewijs de belangrijkste conclusies van de eerste fase van dit onderzoek. We vermelden eerst de conclusies per doelstelling van het Stadsdeel, en eindigen met de conclusies met betrekking tot de samenwerking. Een meer uitgebreide conclusie is te vinden in hoofdstuk 5.

- 1 *Zicht op omvang en behoeften GGZ doelgroep:* het Stadsdeel lijkt hier voldoende zicht op te hebben, maar er lijkt nog veel verborgen GGZ problematiek te zijn. Men is positief over de keuze vanuit het Stadsdeel om breed in te steken met het welzijnsaanbod om activiteiten uit de GGZ-sfeer te halen.
- 2 *Aansluiting welzijnsaanbod:* de stakeholders zijn positief over het welzijnsaanbod, maar vinden het wel te versnipperd. Er zijn voldoende laagdrempelige activiteiten, al blijft het moeilijk om mensen met een GGZ achtergrond te bereiken. Dit vraagt een persoonlijke benadering, een warm welkom en een inclusieve houding van bestaande groepen. Volgens de stakeholders is, met de komst van de EDplaats en de coaches, het netwerk in het sociale domein sterker geworden en zijn de Huizen van de Wijk toegankelijker en meer inclusief.
- 3 *Toeleiding:* de toeleiding naar (wijk)zorg of welzijn is maatwerk en kost veel tijd. De Huizen van de Wijk hebben hierin ieder een eigen strategie ontwikkeld, waarbij een vertrouwensband, warme overdracht, bekendheid met het aanbod en zichtbaarheid van partners van belang zijn. De coaches hebben een cruciale rol.
- 4 *Kennis bij doelgroep:* er blijft een groep die niet bereikt wordt. Alleen informatie geven is niet voldoende: mensen moeten eerst een paar keer over de drempel zijn gegaan om vervolgens alleen te gaan en te blijven komen.
- 5 *Deelname doelgroep:* toename van deelname van de GGZ-doelgroep is lastig te bepalen maar men vermoedt dat het bezoek aan de EDplaats en de koffiecorner toeneemt. De coaches spelen hierin een belangrijke rol en ook de fysieke toegankelijkheid van de EDplaats is cruciaal.
- 6 *Toerusting professionals en vrijwilligers:* toerusting om met de GGZ doelgroep te werken, lijkt voldoende. Facilitering hiervan, middels trainingen en ondersteuning van de coaches, is een continu proces.

Doel van de samenwerking rondom GGZ in de Wijk is dat professionals en vrijwilligers elkaar weten te vinden en buurtbewoners goed worden doorverwezen. Resultaat is dat een hechtere onderlinge verbinding is ontstaan, met de coördinatoren van de Huizen van de Wijk, de coaches en Team ED als spil. Weerstand van reguliere buurtbewoners in de Huizen van de Wijk wordt omgebogen, men spreekt van een cultuurverschuiving die nog steeds doorzet. Wat nog beter kan is de verbinding met huisartsen en POH's, onderwijs, ondernemers, winkeliers, kerken, Stadsdorpen etc.

## Hoofdstuk 3      Ervaringen bezoekers EDplaats

In dit hoofdstuk gaan we in op de ervaringen van de bezoekers van de EDplaats, en doen we verslag van de focusgroep die we met de ervaringsdeskundigen van de EDplaats hebben gehouden. De overkoepelende hoofdvraag was, voor de volledigheid:

*Welke succesfactoren en spanningen ervaren formele en informele ondersteuners, en burgers in een kwetsbare positie, bij het wijkgericht en laagdrempelig inzetten op (maatschappelijk) herstel en participatie in Amsterdam Zuid?*

De specifieke deelvragen waar we in dit hoofdstuk antwoord op geven, zijn:

- Hoe ziet de werkwijze binnen de EDplaats er uit?
- Hoe ervaren bezoekers de EDplaats?
- Hoe ervaren ervaringsdeskundigen de EDplaats?

### 3.1      Dataverzameling

Voor dit onderdeel van het onderzoek hebben we samengewerkt met ervaringsdeskundige co-onderzoekers van de EDplaats. Veronderstellingen waren:

- dat dergelijke co-onderzoekers gemakkelijker toegang zouden krijgen tot respondenten die wij als onderzoekers minder gemakkelijk zouden kunnen bereiken;
- dat co-onderzoek het eigenaarschap van het onderzoek en de uitkomsten zou vergroten;
- dat de kans groter zou zijn dat de uitkomsten navolging zouden vinden.

We zijn later dan gepland gestart met de samenwerking met de co-onderzoekers. Dat kwam met name doordat een aantal nieuwe activiteiten van start ging bij de EDplaats, waarvoor de ervaringsdeskundigen de tijd en de ruimte nodig hadden om ze op te starten. Uiteindelijk zijn we van start gegaan met een groep van vijf ervaringsdeskundigen uit de EDplaats en twee onderzoekers van de HvA. Tijdens de eerste bijeenkomst hebben we kennis gemaakt, het doel van het onderzoek besproken, de vragen die de ervaringsdeskundigen graag beantwoord wilden zien geïnventariseerd, nagedacht over het benaderen van bezoekers van de EDplaats etc. De tweede bijeenkomst liet even op zich wachten doordat een aantal ervaringsdeskundige co-onderzoekers griep had. Tijdens de tweede bijeenkomst hebben we gezamenlijk de interviewvragen geformuleerd met een indeling van mogelijke respondenten (zie bijlage 4). Daarnaast gaven de onderzoekers van de HvA een korte interviewtraining.

Uiteindelijk is het één van de ervaringsdeskundigen gelukt een interview af te nemen, en bleek het voor de ervaringsdeskundigen om verschillende redenen lastig om de bezoekers van de EDplaats te interviewen. Voor sommige co-onderzoekers bleek dit toch te spannend te zijn. Waarschijnlijk is het dragen van een dubbele pet niet prettig en mogelijk conflicterend. Verder speelden ziekte en de opening van een nieuwe locatie een rol. Daarom heeft alleen de (ervaringsdeskundige) coördinator van de EDplaats meegewerkt aan het afnemen van interviews, en hebben de vijf ervaringsdeskundigen opgetreden als intermediair tussen de onderzoekers van de HvA en de bezoekers van de EDplaats. De

ervaringsdeskundigen gaven aan op welke momenten het voor de onderzoekers handig was om aan te schuiven. Ze hebben de onderzoekers op losse wijze geïntroduceerd aan de bezoekers en in woorden die aansloten bij de bezoekers, aangegeven wat de onderzoekers kwamen doen. Hierdoor konden de onderzoekers relatief makkelijk in gesprek gaan met de bezoekers, een groep mensen die anders mogelijk niet zo open zou staan voor het geven van een interview met een 'vreemde'.

We hebben 13 huidige en voormalige bezoekers en vrijwilligers van de EDplaats gesproken. Een deel van de respondenten heeft nadrukkelijk aangegeven dat het interview niet opgenomen mocht worden, wat we uiteraard hebben gerespecteerd. Om ook zicht te krijgen op de visie en ervaringen van de ervaringsdeskundigen die bij de EDplaats werken, hebben we vier van hen gesproken in een focusgroep (topiclijst in bijlage 5). Hieronder volgt een uiteenzetting van de gesprekken met de bezoekers en met de ervaringsdeskundigen.

Belangrijk om te weten is dat in de periode dat we de bezoekers en de ervaringsdeskundigen spraken, belangrijke ontwikkelingen plaatsvonden binnen de EDplaats. Zo is de oorspronkelijke EDplaats verhuisd naar twee andere locaties, die toegankelijker zijn dan de eerste locatie was. Daarbij is er een nieuwe EDplaats in Nieuw-West gekomen, die juist op een minder toegankelijke locatie zit.

### **3.2 Resultaten bezoekers EDplaats**

We geven eerst de algemene kenmerken van de respondenten weer. Daarna beschrijven we achtereenvolgens: 1) de werkwijze van de EDplaats volgens de bezoekers; 2) redenen om naar de EDplaats te komen; 3) belemmeringen om naar de EDplaats te komen; 4) redenen om naar de EDplaats te blijven komen; 5) verwachtingen van de medewerkers van de EDplaats; en 6) behoeften om meer activiteiten te ontplooiën binnen of buiten de EDplaats.

#### **3.2.1 Algemene kenmerken respondenten**

We hebben 6 mannen en 7 vrouwen gesproken uit de volgende leeftijdscategorieën:

- 20jr-35jr: 3 resp.
- 36jr-50jr: 3 resp.
- 51jr-65jr: 3 resp.
- 66jr-80jr: 3 resp.

Van 1 respondent is de leeftijd onbekend. Het waren 7 bezoekers, 4 vrijwilligers (waarvan er 3 eerst bezoekers zijn geweest) en 2 voormalig bezoekers. De activiteiten die zij bij de EDplaats ondernemen waren divers. Alle respondenten gaan (of gingen) naar de lunch, twee van hen gaan daarnaast naar de vrouwengroep, één respondent is een eigen (muziek)activiteit gestart, en één respondent ondersteunt (inmiddels) een aantal activiteiten, namelijk: de inloop, tekenen, de krant lezen en bespreken en het schrijven van verhalen. Eén respondent ging naar de ervaringsgroep.

#### **3.2.2 De werkwijze van de EDplaats volgens de bezoekers**

Uit de omschrijving van de bezoekers kunnen we grofweg twee typen activiteiten onderscheiden die de EDplaats biedt: 1) activiteiten die talig zijn, zoals herstelgroepen, ervaringsgroepen, de

vrouwen(praat)groep en de krant lezen, en 2) 'doe-/ maak-activiteiten' zoals verhalen schrijven en de tekengroep. De talige activiteiten zijn in de meerderheid. Verder geven de bezoekers aan dat de EDplaats mensen in hun waarde laat, mensen hoeven zich niet anders voor te doen. De sfeer wordt ervaren als ongedwongen, er worden geen regels opgelegd, men mag meebeslissen over bepaalde zaken, en bezoekers zijn vrij om te komen en gaan wanneer ze willen. Verder krijgen we de indruk dat de EDplaats bezoekers de gelegenheid geeft om te oefenen met verschillende rollen. Zo kunnen ze een meer ondersteunende vrijwilligersrol op zich nemen, of zelf activiteiten opzetten en uitvoeren.

### **3.2.3 Redenen om naar de EDplaats te komen**

De redenen die de respondenten aangeven waarom zij naar de EDplaats komen verschillen. Zij noemen onder andere: *'hier zijn gevoeliger mensen'* (deze meneer zit zelf al 34 jaar in de psychiatrie), *'de EDplaats is zinnig, zoals de herstelgroepen, dat is een plek waar mensen zichzelf kunnen vinden, hoe dat je anders met jezelf en je omgeving kan omgaan. Het is nuttig om die ervaringen te delen'*, *'een stukje sociale omgeving en menselijk contact'*, *'een ongedwongen sfeer met lekker eten, in de EDplaats mag je zelf meebeslissen over de boodschappen'* en *'lekker bezig zijn en onder de mensen kunnen zijn'*. Eén bezoeker geeft aan de EDplaats gezelliger te vinden dan het Tuinhuis (van GGZ inGeest/ Hillegeartstraat) *'daar is het wat strenger'*.

Negen respondenten geven aan hoe ze over de EDplaats gehoord hebben. Twee bezoekers zijn op de EDplaats geweest door een begeleidster van Prezens/ GGZ inGeest. Eén bezoeker zag het in de folder van de Hillegeartstraat staan. Vier andere bezoekers zijn uitgenodigd door een ervaringsdeskundige van de EDplaats. Een vrijwilliger is op de EDplaats geweest door haar maatje van de Regenboog. Eén bezoeker hoorde het tijdens de houtbewerking waar hij aan deelneemt in het Huis van de Wijk.

### **3.2.4 Belemmeringen om naar de EDplaats te komen**

Tien respondenten geven aan geen belemmeringen of spanningen te hebben ervaren voorafgaand of tijdens hun eerste bezoek aan de EDplaats. Er komen allemaal aardige mensen, de EDplaats is dichtbij de GGZ (Hillegeartstraat) en goed bereikbaar, en er zijn bekenden. Eén bezoeker geeft aan dat de eerste keer voor haar wel spannend was omdat het een onbekende omgeving en onbekende mensen betrof, en ze wist niet of de EDplaats op haar wensen zou aansluiten. Een andere bezoeker geeft aan dat het afhankelijk is van de gastheer of gastvrouw, sommige kent ze niet zo goed, dan is ze liever thuis of elders. Een deelnemer vertelt dat hij een verleden van alcoholisme heeft en daardoor psychisch kwetsbaarder is. Hierdoor is het dagelijks komen naar het Huis van de Wijk een hele opgave. In het begin vond hij het lastiger te komen en hij kwam dan alleen naar de lunch als er houtbewerking was in het Huis van de wijk. Hij vertrok dan ook zodra hij zijn bord leeg had. Inmiddels komt hij naast de houtbewerking drie dagen naar de EDplaats en blijft hij zelfs wat langer zitten.

We hebben twee deelnemers gesproken die zijn gestopt met naar de EDplaats te komen. Een van hen ervaart meer aansluiting bij de eetgroep van SCIP en Roads. Daarnaast voelde zij zich niet vrij genoeg om haar transgender problematiek te delen tijdens de ervaringsgroep. Ze overweegt echter om weer naar de EDplaats te komen, naar de lunch op de Rijnstraat en de mindfulness groep. De andere respondent die niet meer komt, kwam vooral om te werken en dingen te leren, zoals een cursus ervaringsdeskundigheid.



Dit is niet goed gelopen omdat ze een cursus wilde volgen voor de Vliegende Brigade, maar dat is vervolgens niet gebeurd. De reden hiervoor werd uit het interview helaas niet duidelijk. Ze is zonder die cursus toch voor de Vliegende brigade gaan werken maar voelde zich in het diepte gegooid en is gestopt. Ze heeft verder het gevoel dat voor de medewerkers van de EDplaats onduidelijk is aan welke kant ze staat, is ze bondgenoot of lastige bezoeker? Daarbij geeft ze wel aan dat ze niet goed functioneert in groepen, wat ook een oorzaak kan zijn voor de spanningen die ze bij de EDplaats ervaart. Tot slot gaf ze in een eerder gesprek met de coördinator van de EDplaats al aan dat de EDplaats voor haarzelf niet geschikt is omdat de ervaringsdeskundigen de neiging hebben om haar ondersteuning te bieden. Daar heeft ze geen behoefte aan: *'laat ze lekker met zichzelf bezig zijn'*.

### **3.2.5 Redenen om naar de EDplaats te blijven komen**

De respondenten noemen verschillende redenen om naar de EDplaats te komen, waaronder: *'De lunch valt niet tegen'*, *'Prettig dat ik er niet verplicht heen ben gestuurd'*, *'Belangrijk dat ik nog steeds iets kan doen met ervaringsdeskundigheid'*, *'Ik vind het een gezellige sfeer en het geeft de dag invulling'*, *'iedereen is hartstikke aardig'* en *'dan weet ik zeker dat ik goed eet en mijn bed uitkom'*. Een bezoeker vertelt dat in de EDplaats niet geoordeeld wordt, hij voelt zich vrij. Een bezoeker vindt het fijn om met mensen om te gaan die ook psychische problemen kennen, omdat zijn vrienden hem vaak niet begrijpen. In de EDplaats kan hij zichzelf zijn en begrijpen mensen hem. Verder geeft iemand aan zich hier thuis te voelen en is er iemand die aangeeft dat hij nog niet weet wat hij aan de EDplaats heeft. Nog een andere respondent zegt dat hij zijn problemen naast de hulpverlener ook met de (ervaringsdeskundige) coördinator van de EDplaats bespreekt. Hij vindt het prettig dat de coördinator juist niet bij de reguliere hulpverlening met hun protocollen hoort. *'Ze reageert puur als mens'*, hij ervaart dat contact als 'menselijker'. Bij de hulpverlener ervaart hij het als *'het is nu tijd, je problemen moeten klaar zijn'*.

Eén van de respondenten die niet meer naar de EDplaats komt, geeft aan dat ze eerst helemaal zelf wil herstellen voordat ze eventueel weer naar de EDplaats zal komen. Ze zegt: *'ik heb geen zin in dezelfde fouten'*.

### **3.2.6 Verwachtingen van medewerkers van de EDplaats**

De meeste respondenten lijken vooraf geen verwachtingen te hebben gehad van de mensen die bij de EDplaats werken. Eén van hen zegt hiervoor als reden dat hij niet bij de EDplaats komt om over zijn problemen te praten. Wel vindt hij het prettig dat het mensen zijn die ook psychische problemen kennen, omdat zij hem begrijpen. Een andere respondent is vooral blij dat de ervaringsdeskundigen niet bij de reguliere hulpverlening met hun protocollen horen, ze reageren puur als mens. Daarnaast geven de respondenten aan dat het *'aardige mensen zijn'*, *'iedereen kan gewoon zichzelf zijn'* en *'ergens anders gaat het dwangmatiger'*. Twee respondenten hadden wel verwachtingen. Eén geeft aan: *'Vergelijk het met rolstoel-toegankelijkheid; rolstoelgebruikers weten dat als geen ander. Ervaringsdeskundigen moeten wat beter in hun vel zitten. Als bezoekers komen, dan moeten ze hun eigen problemen opzij kunnen zetten, dan moet je er kunnen zijn voor anderen. Dat is goed om te trainen, dat doe ik zelf ook. Je gaat naar een ontmoetingsplek, en dan kun je je mentaal voorbereiden dat je er voor anderen bent'*. De andere respondent zegt dat haar verwachtingen waren: *'Menselijke ondersteuning, begrip voor mijn situatie, dat*

*zij klaar staan ondanks alles dat moeilijk is in mijn leven*'. Deze tweede respondent geeft aan dat dit ook het geval is en de ervaringsdeskundigen *'creëren een prettige sfeer'*.

### **3.2.7 Behoeften om meer activiteiten te ontplooiën binnen of buiten de EDplaats**

Zes bezoekers hebben naast de EDplaats ook andere activiteiten waar zij naar toe gaan, zoals houtbewerking bij Prezens/ GGZ inGeest, een biljartclub, tekenen, een kookgroepje of lesgeven bij een computergroep. Twee van hen geven duidelijk aan dat het zo voldoende is en de andere vier zeggen niet expliciet dat ze nog meer activiteiten willen bezoeken. Eén bezoeker merkt op dat zij naast de EDplaats geen andere activiteiten bezoekt en daar ook geen behoefte aan heeft, de EDplaats is meer dan genoeg. Een andere bezoeker zegt: *'Ik zou wel willen [naar een andere activiteit], maar in verband met mijn situatie moet ik niet te veel prikkels hebben, dus ik ben erg selectief'*. Mocht ze in de toekomst nog naar een andere activiteit in de wijk gaan dan zou ze het prettig vinden als ervaringsdeskundigen van de EDplaats de eerste keer met haar meegaan of dat als er iets voorvalt, ze voor haar kunnen bemiddelen. Een ervaringsdeskundige heeft al een keer eerder voor haar bemiddeld toen ze in gesprek ging samen met vier á vijf behandelaren over het vervolg van haar behandeling. Bij dat gesprek is één van de ervaringsdeskundigen mee geweest en dat heeft ze als zeer prettig en steunend ervaren. Een derde respondent vertelt dat ze activiteiten van het Leger des Heils heeft overwogen, maar het toch prettiger vindt bij de EDplaats, *'omdat we allemaal iets hebben en dat weten we van elkaar en dat vinden we allemaal niet erg'*.

Een bezoeker wil graag dat er een ruilbibliotheek komt. Ze leest veel en heeft ook gestudeerd. Doordat ze ziek werd tijdens haar studie is zij daar uiteindelijk mee gestopt en is zij alleen als toehoorder naar colleges gegaan. Ze zou graag wel mee willen denken, als ze het niet te druk heeft. Een andere bezoeker geeft aan dat hij zou willen dat er activiteiten bij de EDplaats komen waar je dingen kunt maken, en minder hoeft te praten. Dezelfde bezoeker merkt ook op dat hij de lunch te duur vindt voor mensen met een laag inkomen. En hij zou het leuk vinden als de bezoekers kunnen meehelpen, bijvoorbeeld zelf een salade te maken. Een bezoeker (26 jaar) zou het wel fijn vinden als er meer jongeren zouden komen naar de EDplaats. Tenslotte geeft een bezoeker aan dat zij lotgenotengroepen belangrijk vindt, of sportactiviteiten en zingen, met daarop aansluitend een moment om iets te eten. Onduidelijk is of zij hierin een rol voor de ervaringsdeskundigen van de EDplaats ziet.

## **3.3 Resultaten ervaringsdeskundigen**

Om een beeld te krijgen van hoe de ervaringsdeskundigen de EDplaats ervaren, hebben we een groepsinterview met vier van hen gevoerd. Hieronder beschrijven we de resultaten hiervan.

### **3.3.1 Betekenis EDplaats voor de ervaringsdeskundigen**

Om te beginnen zeggen alle vier de respondenten dat ze het leuk vinden om als ervaringsdeskundige bij de EDplaats te werken. De één noemt zichzelf *'gastheer in hart en nieren'*, de ander vindt vooral het contact met mensen leuk. Daarbij vinden ze het allemaal belangrijk om iets voor iemand anders te kunnen betekenen. Eén van hen vertelt: *'Je ziet heel duidelijk als ik in gesprek ben geweest, dat iemand opklaart, dat straalt er vanaf. Dat geeft mij een goed gevoel: dan heb ik het toch goed gedaan'*. Ook het zien dat een bezoeker zich ontwikkelt geeft voldoening: *'We hebben nu een bezoeker en die wordt vrijwilliger op*

*de EDplaats op de Rijnstraat, dat vind ik heel leuk. Ik ben zelf ook van [vrijwilliger bij de] lunch naar Vliegende Brigade naar coördinator gegaan’.*

Naast de meerwaarde die ze voor anderen kunnen hebben, betekent de EDplaats ook veel voor hun eigen ontwikkeling. Eén van de ervaringsdeskundigen zegt hierover:

*[...] in het begin wist ik niet wat een ervaringsdeskundige deed: hoe kan ik nou met mijn ervaring een ander helpen? Dat heeft mij ook verreikt. [...] Maar voor mij is het een geweldige opstap geweest en het heeft me veel meer gebracht dan ik verwacht had’.*

Over wat het dan precies betekent zegt een andere respondent: *‘Ik ben begonnen omdat thuis de muren op me afkwamen’.* Dit wordt herkend, en één van de anderen vult aan:

*‘Opstaan, me klaar maken, de metro pakken en op tijd zijn hier want ze rekenen op mij, ik kan niet zeggen: vandaag ga ik niet. Het is therapie om de eenzaamheid te doorbreken en niet elke dag thuis te zitten, de hele dag’.*

De werkzaamheden bij de EDplaats maken dat de ervaringsdeskundigen zich langzaam zelfverzekerder zijn gaan voelen, door veel met elkaar en de bezoekers te praten, en veel bevestiging te krijgen van elkaar. Eén van hen is zelfs doorgroeid naar een vaste baan in de GGZ.

### **3.3.3 Omschrijving bezoekers EDplaats**

De ervaringsdeskundigen geven aan dat het scala aan bezoekers van de EDplaats breed is: ze hebben wel of geen GGZ achtergrond, zijn van alle leeftijden maar vooral 50+, en er komen ongeveer evenveel mannen als vrouwen. Wat overeenkomt: *‘ik denk dat de hoofdmoot eenzame mensen zijn die contact zoeken, die het zat zijn om alleen te eten en alleen alles te doen’.* Het zijn allemaal mensen die in meer of mindere mate wat willen. Sommigen komen alleen om te eten, anderen willen zich graag door ontwikkelen. Soms heeft dat tijd nodig: *‘Zoals X. die komt uit een opname en nu werkt ze bij [een winkel in de buurt]. Het zijn niet de mensen die thuis gaan zitten, die komen ook niet bij de EDplaats’.* De ervaringsdeskundigen geven nog een ander voorbeeld: *‘R1: X. wil ook vrijwilligerswerk gaan doen. R2: maar hoe lang heeft dat geduurd? R1: Bijna een jaar. R2: Om de motivatie te krijgen. Ze zei vaak: ik ga weg naar huis!’*

### **3.3.4 Ondersteuning van de processen van EDplaats bezoekers**

Met betrekking tot de ondersteuning die de ervaringsdeskundigen bieden, en de processen die de bezoekers doorlopen, geven ze verschillende voorbeelden. Wat ze om te beginnen veel doen is alleen maar luisteren, want *‘mensen willen gewoon praten, daar hebben ze behoefte aan. Je geeft hen die ruimte en dan haak je in’.* Door te luisteren en mensen de ruimte te geven, kunnen mensen stukje bij beetje hun woede, op bijvoorbeeld de hulpverlening verwerken en loslaten. Daarnaast proberen ze een voorbeeldfunctie te vervullen: *‘Zoals bij X., die heeft een psychose gehad, ik ook en dan zeg ik: ik doe nu ook vrijwilligerswerk, soms zelfs een beetje betaald, dat kun jij toch ook, kom op nou’.* Een ander belangrijk

aspect van hun ondersteunende rol is dat ze vanuit hun eigen ervaring veel praktische tips en adviezen geven. De respondenten zeggen hierover:

*'R1: Ik denk dat wij als ED medewerkers zeggen: we hebben dat ook meegemaakt, ik heb het toen zo en zo aangepakt. Dan zie je aan de mensen dat ze denken: "oh ik ben niet de enige", je ziet herkenning. R2: Dat is heel belangrijk, niet dat ze het altijd zeggen hoor maar... R1: Je ziet het aan hun houding, en dan komen ze los en dan krijg je de verhalen en komen de vragen.'*

Tips kunnen bijvoorbeeld gaan over het bijsturen van iemands dag- en nachtritme, het werken aan meer zelfvertrouwen, of het omgaan met zelfmoordneigingen. Dit laatste onderwerp licht één van de respondenten toe:

*'Hij had een tijdje zelfmoordneigingen en nu zei hij dat het weer terug kwam. Toen zei ik: dan moet je dingen opschrijven, gewoon ongelinieerd papier en dan schrijven, dat heb ik ook gedaan, en je zult zien dat als je geëmotioneerd wordt de letters groter worden. Hij noteerde alles wat ik zei.'*

Een laatste rol die de ervaringsdeskundigen voor zichzelf zien binnen de EDplaats is alert zijn op signalen, veiligheid creëren en ook grenzen stellen, zodat niet één van de bezoekers overheersend wordt en iedereen zijn verhaal kwijt kan. Wanneer één van de bezoekers veel aandacht vraagt, proberen ze deze persoon in contact te brengen met de Vliegende Brigade, die meer individuele ondersteuning kan bieden.

### **3.3.5 Bevorderende factoren voor werken aan herstel en participatie**

De ervaringsdeskundigen benoemen een heel aantal factoren binnen de EDplaats die het herstel en de participatie van de bezoekers bevorderen. Om te beginnen zijn ze positief over de sfeer en de persoonlijke benadering van de bezoekers waarmee ze zorgen dat iedereen zo veel mogelijk zichzelf kan zijn. Een voorbeeld:

*'We hebben nu een vaste bezoeker, een heel oud, aandoenlijk mannetje, hij ziet er alleen vies uit, hij heeft vieze handen van de sigaretten enzo. Dus we hebben een manier gevonden om met hem om te gaan, we scheppen voor hem op, we pakken zelf het brood, hij vindt het altijd gezellig. Hij houdt veel van salade, en af en toe een ei, en dat geven we gewoon. Dan vragen we: X., wat wil je vandaag eten? Dat is een kleine moeite, je haalt eieren en bakt ze'. 'Dat bedoel ik: er zijn altijd oplossingen.'*

Ze accepteren iedereen zoals hij is en proberen respectvol te blijven:

*'Hier geven we ze de vrijheid om zichzelf te zijn. Er zijn, behalve beleefd zijn, geen regels, ze hoeven zich niet in te houden, ze hoeven niet aan bepaalde regels te voldoen om ergens in te passen. Ze komen hier om te ontspannen: ontspan!'*

Ze doen er dan ook actief moeite voor om mensen bij de EDplaats te houden, door ze te bellen of een berichtje te sturen als ze al even niet zijn geweest. Hierbij helpt het dat er weinig wisselingen zijn onder de medewerkers van de EDplaats, waardoor mensen steeds dezelfde gezichten zien. Een

ervaringsdeskundige vertelt over één van de bezoekers wat dat met hem doet: *'[...] dat hij een stukje vertrouwen vindt hier in de mensen die hier zijn, hij wordt mondiger omdat er steeds dezelfde mensen zijn'*.

Een andere bevorderende factor is dat ze de tijd kunnen nemen voor de bezoekers van de EDplaats wanneer dat nodig is:

*'Maar die mensen hebben ook de behoefte om lang te praten. Met deze meneer heb ik 2 uur gepraat en met die mevrouw 1,5 uur. Dat is het voordeel van Team ED, dat we de tijd hebben, natuurlijk niet eindeloos maar wel vergeleken met een consult van een SPV'er of psychiater'*.

Daarbij is het volgens de ervaringsdeskundigen van belang dat ze, bij het werken aan herstel en participatie, de bezoekers stimuleren om zo zelfstandig mogelijk te functioneren. Ze geven het voorbeeld van bezoeker X. die bang werd van de verhalen van bezoeker Y. Ze hebben toen besloten om Y. hier niet op aan te spreken, maar X. te stimuleren dit zelf te doen. Een ervaringsdeskundige zegt naar aanleiding van dit voorbeeld: *'Ja, we proberen dat mensen hun eigen veiligheid creëren en hun eigen grenzen aangeven'*. Ze zien het liefst dat bezoekers zelf de weg vinden naar de activiteiten binnen, maar ook buiten de EDplaats, of dat ze zelfs zelf activiteiten opzetten of begeleiden. Voorbeelden hiervan zijn een bezoeker die een muziekgroep is gestart, en een andere bezoeker die een lunch is gaan draaien. Hierbij is, volgens de ervaringsdeskundigen, doorzetten en positief blijven van cruciaal belang: *'Dat is wel de kracht van de EDplaats, je moet gewoon door blijven gaan'*.

Tot slot noemen ze nog het belang van een goede coördinator, iemand met tijd en aandacht om te bespreken hoe het gaat en te reflecteren. De huidige coördinator vinden ze heel toegankelijk, open en eerlijk.

### **3.3.6 Belemmerende factoren voor werken aan herstel en participatie**

Uiteraard komen de ervaringsdeskundigen ook factoren tegen die het werken aan herstel en participatie belemmeren, die we kunnen onderscheiden in interne en externe factoren. Intern zien de ervaringsdeskundigen dat sommige bezoekers nog te ziek zijn om aan hun herstel te werken. Ook zien ze dat bezoekers soms moeite hebben om uit de veilige situatie te stappen die ze voor zichzelf hebben gecreëerd: *'Dan komt het op de mensen om hun heen aan om hen te stimuleren. [...] Want als het aan veel mensen ligt, blijven ze zitten waar ze zitten en vinden ze het wel best'*. Het is dan lastig om bezoekers in te laten zien dat ze alleen vooruit kunnen komen door de veiligheid los te laten en in het ongewisse te stappen. Daarbij zitten mensen soms in een slachtofferrol *'[...] dat levert ze soms veel op, daar komen ze dan niet uit, maar hoe maak je dat iemand duidelijk? Dat kan je niet zomaar tegen iemand zeggen natuurlijk'*.

Een belemmering die zowel een intern als een extern aspect heeft, is de financiële situatie van de bezoekers. Sommige bezoekers hebben zo weinig geld, dat ze zelfs de kleine bijdrage voor de lunch niet kunnen betalen. Ze proberen hier zo flexibel mogelijk mee om te gaan: *'[...] als mensen het echt niet kunnen betalen zeggen we: laat maar, dan komt het volgende week wel'. [...] X. is vier keer geweest heeft maar één keer betaald. Dan ga je niet zeggen: je eet niet mee'*.

De externe factoren die belemmerend werken, hebben veelal te maken met de systeemwereld van de GGZ. Ze geven aan dat formele organisaties de neiging hebben de regie over te willen nemen, en de EDplaats niet de ruimte en het vertrouwen willen geven zodat ze zich verder kunnen ontwikkelen. Specifiek over de EDplaats in West zeggen ze: *‘We hebben voorlichting gegeven. In Westerpark hadden we van alles geprobeerd, een lunch gegeven maar er was geen vertrouwen van de hulpverleners in ons. Ze zagen ons niet als een toevoeging maar als een concurrent’*. Hulpverleners verwijzen, ondanks alle PR, nog weinig door naar de EDplaats. Een ervaringsdeskundige merkt op:

*‘Het wordt tijd dat andere gevestigde hulpverleners gaan beseffen dat Team ED geen gril is. Maak er gebruik van. Het is in het belang van de cliënten dat wanneer er een wachttijd is, ze ons kunnen gebruiken om de wachttijd te overbruggen. Daar zijn we voor. We zijn niet aan tijd gebonden, we hebben geen dossiers. We hebben het al meegemaakt’*.

De coördinator van de EDplaats in Zuid merkt hierbij wel op dat dit vooral in West lijkt te spelen. In Zuid zijn organisaties die in het begin terughoudend waren, inmiddels meer overtuigd geraakt van de ‘veiligheid’ van de EDplaatsen, waardoor ze meer doorverwijzen. Het is een kwestie van tijd geweest om het vertrouwen op te bouwen.

### **3.4 Conclusie**

In dit hoofdstuk stonden de volgende deelvragen centraal: hoe ziet de werkwijze binnen de EDplaats er uit, en hoe ervaren bezoekers de EDplaats? We geven zeer beknopt antwoord op deze twee vragen, aangevuld met de ervaringen van de ervaringsdeskundigen en hun visie op de bijdrage die de EDplaats levert aan herstel en participatie. In de hoofdstuk 5 is een verdere uitwerking van de conclusies te vinden.

#### **Werkwijze EDplaats**

De bezoekers van de EDplaats zijn veelal eenzame mensen zijn, op zoek naar contact. Sommigen komen alleen om te eten, anderen willen zich door ontwikkelen. De EDplaats biedt vooral talige activiteiten (herstelgroepen, ervaringsgroepen, etc.), en daarnaast doe-/ maak-activiteiten (verhalen schrijven en de tekengroep). De bezoekers omschrijven de sfeer als ongedwongen en men mag meebeslissen. Ook kunnen ze oefenen met verschillende rollen, zoals een vrijwilligersrol, of zelf activiteiten opzetten en uitvoeren. De ervaringsdeskundigen bieden ondersteuning door te luisteren, een voorbeeldfunctie te vervullen, en vanuit hun eigen ervaring veel praktische tips en adviezen te geven. Indien nodig verwijzen ze door, naar bijvoorbeeld de Vliegende Brigade.

#### **Ervaringen bezoekers EDplaats**

Bezoekers komen in de eerste plaats voor de sociale omgeving en het menselijke contact. De meeste bezoekers ervaren de EDplaats als toegankelijk. Het helpt ze hun bed uit te komen, ze kunnen ervaringen delen en hebben de mogelijkheid iets met hun ervaringen te doen. Continuïteit van medewerkers en bezoekers lijkt van groot belang bij het komen en blijven komen naar de EDplaats. Ook helpt het dat de ervaringsdeskundigen en de coördinator niet bij de reguliere hulpverlening horen, ze voelen zich gerespecteerd en begrepen door de ervaringsdeskundigen. Toch sluit de EDplaats niet voor iedereen goed

aan, bijvoorbeeld omdat de problematiek niet aansluit of er om persoonlijke redenen spanningen ontstaan. Wensen met betrekking tot ontwikkeling van de EDplaats zijn o.a.: meer doe-activiteiten, meer mogelijkheden om mee te helpen, en meer jongere bezoekers.

### **Ervaringen ervaringsdeskundigen EDplaats**

Ook voor de ervaringsdeskundigen zelf hebben hun werkzaamheden bij de EDplaats meerwaarde. Ze vinden het belangrijk iets voor de bezoekers te betekenen, het helpt in hun eigen ontwikkeling, biedt structuur, geeft meer zelfvertrouwen, en geeft mogelijkheden om door te groeien.

## **Hoofdstuk 4      Visie stakeholders een half jaar later**

In dit hoofdstuk doen we verslag van de tweede ronde gesprekken die we met de stakeholders hebben gevoerd, inclusief twee extra gesprekken met vrijwilligers. We beschrijven eerst kort de opzet van de tweede interviewronde, daarna volgt een overzicht van de belangrijkste bevindingen geordend naar de doelstellingen van het Stadsdeel. We geven vervolgens een puntsgewijs overzicht met veranderingen in rol en samenwerkingspartners, en sluiten af met een conclusie.

### **4.1      Dataverzameling**

Voor de tweede ronde, in de periode juli – augustus 2017, hebben we dezelfde stakeholders geïnterviewd als in de eerste interviewronde (periode december 2016 – januari 2017). Het enige verschil is dat de EDplaats ten tijde van het eerste interview twee coördinatoren had. De coördinator die wij toen interviewden, werkt daar inmiddels niet meer, waardoor we voor deze tweede ronde het interview met de andere coördinator hebben gehouden. Ook deze tweede ronde hebben we, net als in de eerste ronde interviews, een kwalitatieve methode gehanteerd, namelijk: individuele interviews, twee duo-interviews en een groeps gesprek. Voor de interviews is gebruik gemaakt van een topic lijst, te vinden in bijlage 5. De vragen richtten zich primair op de veranderingen die de stakeholders hebben ervaren met betrekking tot de doelstellingen van het Stadsdeel. Doelstelling 1 is in deze ronde niet in de vragenlijst opgenomen omdat deze vraag voldoende beantwoord is in interviewronde 1.

De geïnterviewde stakeholders zijn:

- coördinator van de EDplaats
- coördinatoren van twee Huizen van de Wijk
- participatiecoaches GGZ en projectleider (GGZ in de wijk) van GGZ inGeest
- GGZ coach Welzijn
- hulpverleners van Kwiksilver
- ervaringsdeskundigen van de Vliegende Brigade
- coördinator van een Huis van de Wijk
- projectleider GGZ en LVB van het stadsdeel

Doordat deze tweede interviewronde kort volgde op de eerste ronde, hadden stakeholders soms het gevoel dat weinig veranderd was. Desondanks kwamen een aantal recente ontwikkelingen en punten voor de toekomst tijdens de interviews naar voren.

### **4.2      Resultaten tweede ronde stakeholders**

Hieronder vermelden we de resultaten van deze interviewronde weer per doelstelling. Zoals we hierboven vermeldden, was de eerste doelstelling in de eerste interviewronde voldoende beantwoord. Daar gaan we hier dus niet op in. We sluiten af met veranderingen die de stakeholders aangeven in hun eigen rol en in het netwerk.



#### 4.2.1 Aansluiting welzijnsaanbod

In de eerste interviewronde waren de stakeholders redelijk positief over het aanbod in Zuid. Er is voor iedereen wel wat en er zijn aardig wat laagdrempelige activiteiten voor de GGZ doelgroep. Ruim een half jaar na het vorige interview geven de stakeholders aan dat ze nog steeds tevreden zijn over het aanbod maar dat het afgelopen half jaar niet zoveel veranderd is. Wel ziet de projectleider van het Stadsdeel een grote toename van bezoeken aan de EDplaats, met name de lunch. Het effect hiervan is volgens hem *‘[...] dat een aantal mensen (met een GGZ achtergrond) een extra activiteit hebben in een Huis van de Wijk en dat mensen beter een plek hebben in die wijk’*. Ook merkt hij dat men de coaches steeds beter weet te vinden, en vertelt hij over een collega in de Rivierenbuurt die een bibliotheek gaat opzetten, gericht op GGZ problematiek. De coördinator van de EDplaats geeft aan dat bij de EDplaats meer bezoekers aanwezig zijn die ook cliënt zijn op de Van Hilligaertstraat. Dat kan te maken hebben met de toenemende bekendheid van de EDplaats maar ook met de verhuizing van de EDplaats van de Rivierenbuurt naar de Pijp. Het Huis van de Wijk de Pijp ligt dichterbij de Van Hilligaertstraat.

In de eerste fase noemden de respondenten een aantal knelpunten, waarvan we er hier twee nog eens bespreken. Een eerste punt was dat de Huizen van de Wijk voornamelijk vraaggericht werken en het vaak de meer zelfredzame bewoners zijn die een aanbod neerleggen waar andere bewoners aan deel kunnen nemen, terwijl vanuit de GGZ-groep niet snel vragen komen om activiteiten te ontwikkelen. In deze tweede interviewronde benoemen vooral de participatiecoaches GGZ en een coördinator van een Huis van de Wijk dit knelpunt nogmaals. Een andere coördinator van een Huis van de Wijk geeft echter aan dat hier voor dat Huis van de Wijk verandering in is gekomen. Haar opdracht is namelijk breder geworden, het Huis van de Wijk moet meer kwetsbare inwoners aantrekken. Door die opdracht is zij gestart met een breed aanbod van activiteiten voor verschillende doelgroepen in een kwetsbare positie, zoals ouderen, mensen met een lichte verstandelijke beperking en mensen met GGZ problematiek. Dat is volgens haar aardig gelukt. Verderop gaan we daarop verder.

Een belangrijk aanvullend knelpunt uit de eerste ronde was dat het aanbod van de Huizen van de Wijk vaak te druk en bruisend is voor mensen met een GGZ achtergrond en dus onvoldoende aansluit. Tijdens de tweede interviewronde vertellen de participatiecoaches GGZ dat GGZ inGeest in samenwerking met twee Huizen van de Wijk, het Menno Simonszshuis en Dynamo een laagdrempelige inloop zijn gestart in die twee Huizen van de Wijk. Dit is vooral bedoeld voor mensen met GGZ problematiek, maar een breder publiek is welkom. Dat blijkt ook zo te werken, buurtbewoners lopen regelmatig binnen voor een kletspraatje en een kopje koffie, *‘omdat ze het zo gezellig vinden’*. De bezoekers die extra ondersteuning nodig hebben, kunnen via de inloop makkelijker bij andere activiteiten in het Huis van de Wijk aanhaken, of voelen zich minder geremd om koffie te gaan drinken in de coffee corner. Bovendien zijn een aantal activiteiten van de Van Hilligaertstraat nu onderdeel van het aanbod van deze Huizen van de Wijk. Ook zijn een paar cliënten van de Van Hilligaertstraat vrijwilliger geworden bij de inloop. Zo vertellen de participatiecoaches over een meneer die al lang cliënt is bij de Van Hilligaertstraat en die ze maar niet *‘vooruit kregen’*, en nadat hij bezoeker werd van de inloop veranderde dat: *‘[Hij] zit daar nu met een laptop, en helpt de bewoners van het Menno Simonszshuis met hun digitale vragen, leert hen hoe ze hun mail kunnen lezen, hoe ze dingen op kunnen zoeken, hij staat in het krantje. Hij is nu vrijwilliger geworden.’* De coaches GGZ en welzijn zijn erg enthousiast over de inlopen. De verplaatsing van de inloopactiviteiten

van de Van Hilligaertstraat (een GGZ locatie) naar de Huizen van de wijk is geen expliciet onderdeel van GGZ in de Wijk, maar wel een indirect gevolg ervan. Door de samenwerking en het wederzijds vertrouwen lijkt ruimte te zijn ontstaan om de groepen te verplaatsen.

Ook de overdracht van GGZ activiteiten naar welzijn was hierdoor mogelijk. De participatiecoaches GGZ vertellen dat een aantal activiteiten die door GGZ inGeest-medewerkers werden aangeboden in de Huizen van de Wijk, nu zijn overgedragen aan vrijwilligers van welzijn en aan ervaringsdeskundigen van de EDplaats. Voorbeelden hiervan zijn de kookgroep, de computergroep en de zwemgroep. Ook daarover zeggen de participatiecoaches dat het erg goed gaat. Verder geven de coaches aan dat ze een activiteit doen samen met het Olympisch kwartier; hun cliënten gaan sinds kort samen met oudere buurtbewoners rolstoelwandelen. Tenslotte vertellen ze dat het project Maasstraat, een samenwerking tussen GGZ inGeest, de Diaconie, en de winkeliers in de Maasstraat ten opzichte van een half jaar geleden nu beter loopt. Inmiddels zijn een aantal cliënten als vrijwilliger werkzaam bij de winkeliers.

Verder is volgens de GGZ coach Welzijn één van de Huizen van de Wijk (die we deze ronde niet geïnterviewd hebben) bezig met het opzetten van lotgenotengroepen. Geïnspireerd door de EDplaats, en de kracht die ontstaat als men elkaar helpt, gaat dat Huis van de Wijk daar in september mee van start in samenwerking met de Regenbooggroep.

Toch geven de meeste stakeholders aan dat ze er nog niet zijn, met name de GGZ coach Welzijn en de Participatiecoaches GGZ. De GGZ coach Welzijn zegt hierover:

*'Als je plekken in de stad wil creëren, voor elk wat wils, bijvoorbeeld als iemand echt deel uit wil maken van de wijk, er echt bij wil horen, ligt dat op het moment dat jij je anders gedraagt toch nog wat gevoelig. Dat echte inclusieve [mist nog]. Zolang iemand zich rustig terugtrekt, achterin zit, is er niks aan de hand. Maar op het moment dat iemand lastig is of te luidruchtig of manipulerend dan [wel]. [...] Als iemand echt deel wil uitmaken van het geheel, daar moeten we gewoon nog hard aan werken.'*

De projectleider vanuit het Stadsdeel is druk bezig geweest met de borging van GGZ in de wijk. Zo is zijn doel dat het werk van de coaches onderdeel wordt van het reguliere werk. De komende twee jaar is hier nog subsidie voor, maar daarna moet het vanuit reguliere middelen gefinancierd worden. Daarnaast is hij in gesprek met GGZinGeest om te kijken hoe binnen de FACT teams meer aandacht komt voor de werkwijze van de coaches, de EDplaats en de Vliegende Brigade, en met Dynamo om te kijken of zij al hun medewerkers beter kunnen scholen in het omgaan met GGZ problematiek.

Wat heeft betere aansluiting op het welzijnsaanbod (verder) opgeleverd:

- Met een aantal bezoekers van de EDplaats gaat het stukken beter. Een voorbeeld is een bezoeker die vorig jaar nog opgenomen was en die nu een paar uur per week aan het werk is in een winkel in de wijk;
- In een Huis van de Wijk wordt niet meer vreemd aangekeken tegen de ervaringsdeskundigen en bezoekers van de EDplaats. Na de verhuizing van de EDplaats naar twee andere Huizen van de Wijk,

heeft het Huis van de Wijk aangegeven toch in contact te willen blijven en samen themamiddagen te organiseren in de coffee corner;

- In een ander Huis van de Wijk komen nu op maandag mensen met een lichte verstandelijke beperking eten en op dinsdag gaat een groep eenzame ouderen aan de slag met jonge studenten. Ook staan themabijeenkomsten op de planning om mensen te informeren over eenzaamheid, mantelzorg en armoedebestrijding;
- Een ander Huis van de Wijk is samen met Team ED bezig een ruilbibliotheek op te zetten over psychiatrie om stigma tegen te gaan;
- Met name bij de professionals van de Huizen van de Wijk lijkt een attitudeverandering te hebben plaatsgevonden: er is meer vertrouwen dat ze bezoekers met een GGZ achtergrond kunnen ondersteunen en diens (hulpverlenings)netwerk activeren mocht dat nodig zijn.

#### **4.2.2 Toeleiding**

In de eerste interviewronde kwam naar voren dat voor de toeleiding naar (wijk)zorg of welzijn veel persoonlijke aandacht nodig is, dat het gaat om aanvoelen en het leveren van maatwerk. Ook tijdens de tweede ronde komt het belang van maatwerk en een lange adem weer aan de orde. Zo vertelt de coördinator van de EDplaats dat ondanks het feit dat het Huis van de Wijk de Pijp een paar honderd meter verwijderd is van de Van Hilligaertstraat, het voor sommige mensen een erg grote stap is. Zo heeft ze een cliënt van de Van Hilligaertstraat een jaar lang uitgenodigd voor de EDplaats, en die is recent voor de eerste keer geweest. De coördinator vertelt ook dat steeds meer hulpverleners de kant van de EDplaats opkomen, en cliënten meenemen. Dat gaat makkelijker dan ten tijde van de eerste interviewronde. Daarnaast is de EDplaats een experiment gestart omdat ze merken dat de bezoekers makkelijker naar de lunch komen maar een stuk moeilijker naar de groepen gaan. Daarom zijn er nu twee ochtenden met een vrije inloop. Bezoekers beginnen dan samen de dag, bijvoorbeeld door samen de krant te lezen, de ervaringsdeskundigen kijken tijdens de inloop waar mensen behoefte aan hebben, en als het makkelijk te organiseren valt, gaan ze dat doen.

Verder lijken een paar personen in het netwerk een belangrijke intermediaire rol in de toeleiding te hebben. Zo wordt een ervaringsdeskundige van Team ED, die inmiddels ook als ervaringswerker werkt bij GGZ inGeest, in een aantal interviews genoemd. Via haar lijken steeds vaker mensen naar de EDplaats te worden geleid. Daarnaast noemt de Vliegende Brigade één van de participatiecoaches GGZ als belangrijke toeleider, op haar verzoek bezoeken zij deelnemers in de kliniek.

De hulpverleners van team Kwikzilver geven aan dat het werkt om mee te doen met verschillende activiteiten waardoor ze meer zicht krijgen op de activiteit en de sfeer die er hangt en zo mensen beter naar een activiteit toe kunnen leiden. Zo heeft de verpleegkundige meegedaan met twee verschillende sportgroepjes. Daarna heeft hij met een cliënt samen bij HVO-Querido de sportactiviteit bezocht, en de cliënt sport daar nog steeds.

De projectleider vanuit het Stadsdeel heeft de indruk dat de toeleiding naar het reguliere welzijnsaanbod is verbeterd, maar heeft daar nog geen cijfers over. Hij hoopt hier volgend jaar meer zicht op te krijgen middels een effectencalculator of een maatschappelijke kosten-baten analyse.

#### **4.2.3 Kennis bij doelgroep over aanbod**

Het afgelopen half jaar zijn de meeste stakeholders actief bezig geweest om hun aanbod onder de aandacht te brengen in de wijk. De EDplaats heeft met veel organisaties contacten gelegd en presentaties gehouden, zoals bij HVO-Querido, de Van Hilligaertstraat en bij klantmanagers van WPI. Ze vertellen mogelijke bezoekers over de EDplaats en geven hun folder mee. Ook de Huizen van de Wijk zijn hiermee bezig, door te netwerken met organisaties die dezelfde doelgroep(en) bedienen zoals WPI. Een van de Huizen van de Wijk heeft een flyer gemaakt waarin beschreven staat dat ze met de GGZ samenwerken, en waar alle GGZ coaches en GGZ inGeest/Actenz in staan. De GGZ coach Welzijn zegt echter wel dat veel aanbod nog niet bekend is en niet onder de aandacht blijft van GGZ hulpverleners: *'Er worden allemaal prachtige glossies gemaakt en folders maar...je hebt ook te maken met de drukte van de behandelaar. Dat geldt ook voor de huisarts of praktijkondersteuner'*. Tenslotte geeft de verpleegkundige van team Kwikzilver aan dat doordat hij meer op de hoogte is van het aanbod, hij die informatie makkelijker deelt met cliënten.

#### **4.2.4 Deelname aan welzijnsaanbod**

In de eerste interviewronde gaven de stakeholders aan dat het moeilijk is in te schatten wat de mate van deelname van de GGZ-doelgroep aan de verschillende activiteiten is, omdat dit niet wordt bijgehouden. Dat speelt nu ook, maar er zijn wel kleine veranderingen merkbaar volgens een aantal stakeholders. Zo merkt de Vliegende Brigade bijvoorbeeld dat ze steeds meer aanvragen krijgen. Een coördinator van een Huis van de Wijk gaf tijdens de eerste interviewronde aan dat zij zich zorgen maakte over 'de klikjes' die zich vormden in het huis van de wijk en dat de zonderling er buiten kan vallen. Daarover zegt ze dat daar duidelijk een kentering in is gekomen wat betreft ontmoetingen in de algemene ruimte/ coffee corner. Iemand kan binnen komen lopen en er wordt veel makkelijker gemengd, ook als er het sterke vermoeden is dat iemand een GGZ achtergrond heeft. Daardoor is het Huis van de Wijk veel toegankelijker geworden voor de GGZ-doelgroep. De coördinator geeft echter wel aan dat het hierbij goed gaat bij de inloop maar dat het anders ligt bij de activiteiten. Met name de activiteiten waarbij onderlinge contacten tussen de wat sterkere en zwakkere deelnemers niet worden gefaciliteerd, lijken deze verschillende typen bezoekers elkaar niet zomaar te ontmoeten tijdens die activiteiten. Meer kwetsbare bezoekers *'[...] zijn wat zachtaardiger naar elkaar toe. Hoe graag we ook die menging zien gebeuren van kwetsbaar en sterk [...], kwetsbaar gaat gemakkelijker met kwetsbaar om'*.

#### **4.2.5 Toerusting professionals, vrijwilligers en samenwerkingspartners**

De toerusting van professionals en vrijwilligers wordt vooral in verband gebracht met de training die de GGZ coach Welzijn en de ervaringsdeskundigen van de EDplaats geven. De coördinatoren van de twee Huizen van de Wijk hebben het laatste half jaar geen training in hun Huis van de Wijk gehad, dus daarin geen verschil opgemerkt ten opzichte van het eerste gesprek. Echter, sinds de vorige interviewronde zijn op andere plekken wel een aantal trainingen geweest. Zo vertelt de GGZ coach Welzijn dat in een ander Huis van de Wijk een terugkombijeenkomst is georganiseerd voor de medewerkers die in 2016 de

basistraining hadden gekregen. De trainingen die zij samen met Actenz en de EDplaats verzorgt in het kader van GGZ in de Wijk, zijn altijd op maat; de behoefte van het publiek bepaalt de vorm en een deel van de inhoud. Dat was bijvoorbeeld ook het geval bij deze terugkombijeenkomst, die bestond uit twee delen: één bijeenkomst waarbij mensen konden terugkijken en met een actrice situaties konden oefenen, en de tweede bijeenkomst werd uitgevoerd door team ED en ging over stigma. De coach vond het een erg goede workshop, vooral omdat de ervaringsdeskundigen, met behulp van eigen voorbeelden, goed uitlegden wat stigma met je doet. Ook de vrijwilligers gaven in de evaluatie terug dat het verhaal impact op ze had. Verder heeft de GGZ coach Welzijn recent met een collega van Dynamo een soortgelijke training gegeven aan Dynamo-vrijwilligers. Haar idee is om alle nieuwe vrijwilligers die zich hebben aangemeld bij Dynamo de training aan te bieden. Na de zomer gaat ze met welzijnsorganisaties SOOZ en Combiwel in gesprek of zij de training ook aan hun vrijwilligers willen aanbieden. Volgens de GGZ coach Welzijn is het van belang de training onder de vrijwilligers te blijven aanbieden want *'er is een continue aanwas van nieuwe vrijwilligers'*.

De projectleider van het Stadsdeel is zeer benieuwd of de trainingen die worden gegeven voldoende zijn. Volgens de coördinator van de EDplaats heeft het trainingsaanbod effect, er ontstaat in haar ogen een mentaliteitsverandering. Mensen hebben een meer open houding, en voelen zich beter toegerust om bezoekers met GGZ problematiek te ontvangen. Ze weten wie ze kunnen bellen als ze er niet uitkomen. Bovendien heeft, volgens de coördinator van de EDplaats, de GGZ coach Welzijn en de participatiecoaches GGZ, ook de aanwezigheid van de EDplaats een sterk effect op de mentaliteitsverandering.

Tenslotte benadrukt de coördinator van een van de Huizen van de Wijk dat de aanwezigheid van de GGZ coach Welzijn in het Huis van de Wijk bijdraagt aan de mentaliteitsverandering. Bovendien benadrukken alle respondenten dat de meeste hulpverleners en andere partijen in Zuid inmiddels de coaches GGZ en Welzijn weten te vinden. Volgens de GGZ coach Welzijn zijn het vooral de professionals, met name de coördinatoren uit de Huizen van de Wijk, die haar regelmatig mailen, bellen of persoonlijk even aanspreken als ze een vraag hebben of een casus willen bespreken. In tegenstelling tot een half jaar geleden merkt ze op dat de casussen die de coördinatoren met haar bespreken nu niet meer een roep om hulp zijn: *'Nu vertellen ze veel rustiger wat er gebeurd is, ze zitten er veel rustiger in [het contact met mensen met GGZ-problematiek]. Dat is winst'*.

#### **4.2.6 Eigen rol en netwerk**

We vroegen de respondenten ook of sinds het eerste interview in hun rol of netwerk iets veranderd is. Hieronder volgt een weergave van de antwoorden per stakeholder.

##### **Vliegende Brigade**

De rol van de Vliegende Brigade zelf is niet veranderd. Wel zijn ze meer verweven geraakt met de EDplaats. Op individueel niveau zijn huidige veranderingen dat een respondent nu coördinator van de nieuwe EDplaats (Rijn 58) is geworden en nu ook meer trainingen geeft, en dat een andere medewerker nu vanaf Rijn 58 voor de Vliegende Brigade werkt, en daar nu ook gastvrouw is en de depressiegroep begeleidt.

### **Coördinator EDplaats**

Zoals eerder vermeld is de taakverdeling binnen de EDplaats veranderd, waardoor de eerste coördinator niet meer werkzaam is bij de EDplaats. De huidige coördinator heeft een meer coachende rol voor de vrijwilligers, en is daarnaast vooral bezig met toeleiding, netwerken en voorlichting geven. Verder waren er in het begin van de EDplaats veel wisselingen onder vrijwilligers, en is daar nu meer continuïteit in gekomen. Bovendien functioneren de vrijwilligers van de EDplaats nu veel zelfstandiger t.o.v. een half jaar geleden. Wat betreft samenwerking heeft de EDplaats meer en intensiever contact met de participatiecoaches GGZ en de GGZ coach Welzijn, en is er (meer) samenwerking met Welzijn op Recept, kerken (samenwerking opgezocht samen met Participatiecoach GGZ) en de Wijkzorgnetwerken (dit is een aanvulling door de GGZ coach Welzijn).

### **Coördinator Huis van de Wijk 1**

Vanaf september zal de coördinator veel intensiever betrokken zijn bij de uitvoering van alle activiteiten en processen rond GGZ in de wijk en andere projecten voor bezoekers met een bepaalde kwetsbaarheid (achter de schermen). Er is meer samenwerking ontstaan met WPI en Actenz.

### **Coördinator Huis van de Wijk 2**

De rol van de andere coördinator van een huis van de wijk is niet veranderd. Wel is er meer contact met de GGZ coach Welzijn.

### **GGZ coach Welzijn**

Ook in de rol van de GGZ coach welzijn is weinig veranderd. Ze vertelt wel dat ze nu meer samenwerkt met wijkzorgorganisatie Particura, en dat ze de wens heeft om meer samenwerking te creëren met WPI, Zorg en Woonoverlast en de politie.

### **Team Kwikzilver:**

Team Kwikzilver is inmiddels geen team meer, de behandelaren zijn verdeeld over de andere teams die werken vanuit de Van Hilligaertstraat, onder andere om de Kwikzilver-werkwijze over te brengen aan de andere teams. Voor de respondenten betekent dat het volgende:

- de verpleegkundige werkt in een ander team waardoor zijn werkgebied naast de Rivierenbuurt en de Pijp ook Amsterdam Nieuw-West beslaat. Hierdoor vertroebelt zijn beeld op de wijk wat meer;
- de ervaringsdeskundige uit team Kwikzilver is niet onderverdeeld in één van de teams maar vormt met drie andere ervaringsdeskundigen van GGZ inGeest een flexpoule. Vanuit die poule ondersteunen zij vier GGZ-teams in Amsterdam Zuid en Nieuw-West.

De medewerkers van wat voorheen team Kwikzilver was vertellen daarnaast over een intensievere samenwerking met HVO-Querido.

### **Participatiecoaches GGZ**

De rol van de Participatiecoaches GGZ is niet veranderd. Wel is sprake van een intensievere samenwerking met WPI en met het Menno Simonszhuys en Wijkcentrum Olympisch kwartier. De betrokkenheid van GGZ in de wijk bij het 'Aanjaagprogramma Nieuwe Wegen GGZ en Opvang' heeft gezorgd voor nieuwe

inspiratie (door uitwisseling van ervaringen met andere projecten in het land), kennis (door bijwonen van Masterclasses) en veel PR activiteiten.

### **Projectleider Stadsdeel**

Hij is het afgelopen half jaar veel bezig geweest met borging en naar buiten treden door middel van een filmpje en presentaties. Binnen de wijk, maar ook daar buiten, is men nu beter op de hoogte van het project en wat ze willen bereiken. Vanaf nu kan hij zich weer meer gaan richten op de plannen voor volgend jaar, en weer meer vooruit kijken.

### **4.3 Resultaten vrijwilligers**

Zoals eerder benoemd, hebben we ook twee vrijwilligers van één van de Huizen van de Wijk gesproken. Beide vrijwilligers waren niet op de hoogte van het project GGZ in de wijk, en hadden nog niet deelgenomen aan de training hierover.

Eén van de vrijwilligers organiseert een leesgroep voor mensen met Nederlands als tweede taal. Hem lijkt het een lastig project, vooral om mensen naar het Huis van de Wijk te trekken die er niet al uit zichzelf komen. Hij krijgt daarbij veel te maken met immigranten, van wie sommigen kampen met oorlogstrauma's. In die zin komt hij dus GGZ problematiek tegen als vrijwilliger, maar verder wordt hij er nauwelijks actief mee geconfronteerd. Wanneer mensen, vermoedelijk door psychische problemen, niet komen, zal hij wel vragen of ze er de volgende keer weer zijn, maar verder besteedt hij hier geen aandacht aan. Hij heeft een concreet doel: lezen met de mensen die er zijn. En daar houdt hij het ook bij. Hij heeft dus geen positieve, maar ook geen negatieve ervaringen met mensen met GGZ problematiek. Wanneer hij wel een lastige situatie zou tegenkomen, dan kan hij hiermee terecht bij zijn coördinator, maar op dit moment heeft hij geen problemen en wordt hij dan ook niet ondersteund.

De andere vrijwilliger begeleidt de Kookgroep GGZ, die voorheen onderdeel was van de GGZ, maar door andere inhoudelijke prioriteiten bij GGZ inGeest nu is ondergebracht bij het Huis van de Wijk. Volgens hem is het belangrijk dat duidelijk is dat het een GGZ kookgroep is, want anders denken mensen: 'waar ben ik nu terecht gekomen?' De achtergrond van de mensen in de kookgroep is bij hem niet bekend, de reden dat hij weet dat ze met GGZ problematiek kampen is dat de groep vanuit de GGZ kwam. Hij ziet de leden van de kookgroep gewoon als mensen die tegen problemen aanlopen, en daar neemt hij de tijd voor. Hij wil niet in 'wij' en 'zij' denken. GGZ in de wijk vindt hij, na uitleg hierover, een goed initiatief, het is volgens hem belangrijk wanneer activiteiten en mensen op elkaar afgestemd zijn, en de wijk meer voor de wijk doet. Het voordeel van het feit dat hij niet van de GGZ is, maar als vrijwilliger werkt, is volgens hem dat mensen zich meer op hun gemak voelen bij hem, en meer zichzelf kunnen zijn. Niet hun probleem staat centraal, maar wat ze komen doen, namelijk samen koken en eten. De hulpverlener die de kookgroep vóór hem begeleidde, ondersteunt hem nu bij zijn vrijwilligerswerk, dat ervaart hij als positief.

#### **4.4 Conclusie**

Sinds de eerste interviewronde lijkt het aantal bezoekers met GGZ-problematiek aan de Huizen van de Wijk, met name bij de EDplaats en de Vliegende Brigades, te zijn gestegen. Ontwikkelingen die hier aan bij hebben gedragen, zijn:

- Het toegankelijker maken van de (Huizen van de) wijk voor de GGZ doelgroep (en andere doelgroepen in kwetsbare posities) door het opzetten van nieuwe laagdrempelige activiteiten.
- Nieuwe partners betrekken zoals het Olympisch kwartier, de Regenbooggroep en de Diaconie.
- Overdragen van bestaande activiteiten vanuit de GGZ naar welzijnsvrijwilligers en ervaringsdeskundigen.

Toch geven alle respondenten aan dat ze er nog niet zijn. Toeleiding van de GGZ doelgroep vraagt nog steeds maatwerk, een lange adem, en nauwe samenwerking met andere organisaties. Voornamelijk doorverwijzers, zoals behandelaren, huisartsen en praktijkondersteuners, lijken nog altijd te druk om het aanbod onder de aandacht te brengen bij de doelgroep.



## Hoofdstuk 5 Conclusie en aanbevelingen

Dit onderzoek richtte zich op de volgende overkoepelende hoofdvraag:

*Welke succesfactoren en spanningen ervaren formele en informele ondersteuners, en burgers in een kwetsbare positie, bij het wijkgericht en laagdrempelig inzetten op (maatschappelijk) herstel en participatie in Amsterdam Zuid?*

Per fase hebben we, om tot een antwoord op de hoofdvraag te komen, de volgende deelvragen geformuleerd:

### Deelvragen fase 1: Contextverkenning en - beschrijving

1. Welke verwachtingen hebben stakeholders m.b.t. de gestelde doelen door het Stadsdeel?
2. Hoe zien de samenwerkingsrelaties van de verschillende partners in de wijk er uit?

### Deelvragen fase 2: Ervaringen, succesfactoren en belemmeringen

1. Hoe ziet de werkwijze binnen de EDplaats er uit?
2. Hoe ervaren ervaringsdeskundigen de EDplaats?
3. Hoe ervaren bezoekers de EDplaats?
4. Hoe ervaren vrijwilligers en welzijnswerkers de samenwerking in Zuid op het gebied van herstelondersteuning?
5. In hoeverre is sprake van een toename van deelname van mensen uit de doelgroep aan het welzijnsaanbod en op welke manier nemen zij deel?

We geven hieronder een uitgebreid antwoord op de deelvragen, en daarmee ook op de hoofdvraag, en eindigen met aanbevelingen voor de verdere ontwikkeling van GGZ in de wijk.

### **Welke verwachtingen hebben stakeholders m.b.t. de gestelde doelen door het Stadsdeel?**

1. **Zicht op omvang en behoeften GGZ doelgroep:** Iedereen is het er over eens dat het Stadsdeel voldoende zicht heeft op de aard en omvang van de GGZ doelgroep. Het zicht op behoeften heeft het Stadsdeel indirect verkregen. Algemene conclusie is dat er nog veel verborgen GGZ problematiek is. De keuze vanuit het Stadsdeel om breed in te steken met het welzijnsaanbod om activiteiten uit de GGZ-sfeer te halen, wordt positief gewaardeerd.
2. **Aansluiting welzijnsaanbod:** De stakeholders ervaren het welzijnsaanbod als positief, maar ook als enorm versnipperd. Dit maakt het moeilijk om overzicht te hebben en houden. Er zijn voldoende laagdrempelige activiteiten, al blijft het moeilijk om mensen met een GGZ achtergrond te bereiken en vraagt dit een persoonlijke benadering. Dit heeft er mee te maken dat de Huizen van de Wijk vraaggericht werken en de GGZ-doelgroep nauwelijks zelf komt met vragen voor activiteiten. Gevolg is dat activiteiten te bruisend en te druk kunnen zijn. De drempel wordt nog

eens verhoogd voor mensen met GGZ-problematiek wanneer een warm welkom ontbreekt of een bestaande groep weinig inclusief lijkt te zijn.

Alle Huizen van de Wijk spannen zich in om de GGZ-doelgroep 'naar binnen te halen'. Echter, in hoeverre ze dat het beste kunnen doen door eerst aparte activiteiten voor deze doelgroep te organiseren (bonden) en daarna pas voorzichtig te mengen met andere buurtbewoners, of meteen laagdrempelig en gemengd in te steken (*bridging*) is nog de vraag. Een knelpunt dat hierbij aansluit is dat het organiseren van activiteiten voor kleine groepen lastiger te verantwoorden is naar de subsidiegever en dat de doelgroep een beperktere financiële armslag heeft. Ten slotte mist men voor de GGZ-groep die net uit een opname komt en veel lege weken heeft een aaneenschakeling van activiteiten op één locatie.

De stakeholders geven aan dat met de komst van de EDplaats en de coaches het netwerk in het sociale domein sterker is geworden en de Huizen van de Wijk toegankelijker en meer inclusief zijn geworden. De meningsvorming over mensen met een GGZ achtergrond is genormaliseerd. Er lijkt voorzichtig een beweging gaande waarbij het sociale domein verbonden wordt, zodat niet iedereen meer op zijn eigen eilandje werkt. De wethouder en de verantwoordelijk ambtenaar, maar ook een aantal hulpverleners die sterk gericht zijn op samenwerking, zijn hierin belangrijk.

3. **Toeleiding:** Toeleiding naar (wijk)zorg of welzijn is een baan op zich: het vraagt veel persoonlijke aandacht en is maatwerk. Dat kost veel tijd. De Huizen van de Wijk hebben hierin ieder een eigen strategie ontwikkeld: werken met ervaringsdeskundigen, Welzijn op Recept gecombineerd met High Tea en binnenhalen van GGZ-projecten en GGZ-begeleiders. Vanuit de opgebouwde vertrouwensband kunnen mensen via warme overdracht toegeleid worden naar andere activiteiten. Hierbij is het van groot belang dat het aanbod voor ieder bekend is en dat de partners zichtbaar zijn voor elkaar. De coaches hebben een cruciale rol in een sluitend netwerk van toeleiding, mede door hun verschillende functies in het netwerk.
4. **Kennis bij doelgroep:** Meerdere stakeholders geven aan dat onvoldoende zicht is op het gehele activiteitenaanbod. De gebruikelijke manieren worden ingezet om het programma bekend te maken maar er blijft een groep die niet bereikt wordt. Iedereen beseft dat alleen informatie geven niet voldoende is: mensen moeten eerst een paar keer over de drempel zijn gegaan om vervolgens alleen te gaan en te blijven.
5. **Deelname doelgroep:** De mate van deelname van de GGZ-doelgroep is lastig te bepalen omdat dit niet wordt genoteerd. Het objectiveren van de voornaamste doelstelling van het stadsdeel is hiermee dus uitermate lastig. Dit heeft mede te maken met het dilemma dat tellen stigmatiserend kan werken. Er is het vermoeden dat de doelgroep toeneemt in de EDplaats en de koffiecorner, wat overigens wel wordt bijgehouden maar die cijfers zijn op het moment van schrijven bij ons niet bekend. De coaches spelen een belangrijke rol in het stimuleren van deelname aan het welzijnsaanbod, ook indirect door het trainen van professionals en vrijwilligers. Meerdere

partners hebben de fysieke toegankelijkheid van de EDplaats als belemmering benoemd in meedoen aan activiteiten.

- 6. Toerusting professionals en vrijwilligers:** Alle stakeholders hebben affiniteit met de doelgroep en zijn voldoende toegerust om met de GGZ-doelgroep te werken; daarnaast zijn bijna allen positief over de toerusting van samenwerkingspartners. Het is een continu proces om de toerusting te faciliteren middels training en ondersteuning vanuit de coaches.

Uit de tweede interviewronde met de stakeholders blijkt dat ze het afgelopen half jaar gezamenlijk aardig wat werk hebben verzet. Alle stakeholders zijn bezig geweest om de wijk, en met name de Huizen van de Wijk, toegankelijker te maken voor de GGZ-doelgroep (en andere doelgroepen in kwetsbare posities). Dat doen ze met name door het opzetten van nieuwe activiteiten zoals een laagdrempelige inloop, rolstoelwandelen en het opzetten van een ruilbibliotheek. Vaak betrekken ze bij die nieuwe activiteiten partners van GGZ in de Wijk, maar ze trekken ook op met andere partners, zoals het Olympisch kwartier, de Regenbooggroep en de Diaconie. Naast het opzetten van nieuwe activiteiten worden bestaande activiteiten overgedragen, met name vanuit de GGZ aan welzijnsvrijwilligers en ervaringsdeskundigen. Door dit alles lijkt er een stijging te zijn van bezoekers met GGZ-problematiek aan de Huizen van de Wijk, met name bij de EDplaats. Toch geven alle respondenten aan dat ze er nog niet zijn, er moet nog veel gebeuren om de wijk echt inclusief te maken.

De toeleiding van de GGZ-doelgroep naar de Huizen van de Wijk lijkt steeds beter te gaan, wat bijvoorbeeld blijkt uit een stijging van bezoekers van de EDplaats. Toeleiding van deze doelgroep vraagt echter nog steeds maatwerk en een lange adem. Daarbij is het, wanneer mensen uiteindelijk wel de stap maken om een Huis van de Wijk in te lopen, nog geen garantie dat ze blijven komen. Daarom zijn een aantal stakeholders aan het experimenteren met laagdrempelige inloopactiviteiten. Ook deze interviewronde maken de stakeholders duidelijk dat toeleiding vraagt om nauwe samenwerking en goed contact met andere organisaties, waar de meeste stakeholders dan ook veel tijd in steken. Dat heeft mede te maken met het feit dat verschillende organisaties in de wijk contacten hebben met dezelfde doelgroep, onder andere WPI, Welzijn op Recept en de Diaconie. Helaas lijken voorname doorverwijzers, zoals behandelaren, huisartsen en praktijkondersteuners, te druk om het aanbod onder de aandacht te brengen bij de doelgroep.

De trainingen die de GGZ coach Welzijn, Actenz en de EDplaats aanbieden, noemen stakeholders succesvol. Zo worden de trainingen op maat aangepast aan het publiek en sluit de workshop over stigma door de ervaringsdeskundige van de EDplaats goed aan bij de vrijwilligers van de Huizen van de Wijk. De Welzijnscoach GGZ probeert een continu trainingsaanbod te creëren voor de grote groep vrijwilligers in Zuid. De training zorgt, volgens de coördinator van de EDplaats, voor een mentaliteitsverandering onder de (vrijwillige en betaalde) medewerkers van de Huizen van de Wijk. Aan die verandering dragen ook de aanwezigheid van de EDplaats en de aanwezigheid van de GGZ coach Welzijn bij.

### **Hoe zien de samenwerkingsrelaties van de verschillende partners in de wijk er uit?**

De rol van het stadsdeel is om mensen en partijen te verbinden en te stimuleren het gesprek aan te gaan wanneer samenwerking stagneert. Doel van de samenwerking rondom GGZ in de Wijk is dat professionals en vrijwilligers elkaar weten te vinden en buurtbewoners goed worden doorverwezen. Er is veel en hechtere onderlinge verbinding met elkaar ontstaan. De programmacoördinatoren van de Huizen van de Wijk, de coaches en Team ED vervullen hierin een spilfunctie en werken onderling ook veel met elkaar samen. De stakeholders signaleren dat weerstand van reguliere buurtbewoners in de Huizen van de Wijk wordt omgebogen en er gezocht wordt naar verbinding. Men spreekt van een cultuurverschuiving die nog steeds doorzet. Er zijn ook enkele verbeterpunten in de samenwerking benoemd. Zo kan bijvoorbeeld de verbinding met huisartsen en POH's versterkt worden, en er valt te werken aan het versterken van verbindingen, zowel in Amsterdam Zuid als Amsterdam breed, zowel in zorg en welzijn als daarbuiten met onderwijs, ondernemers, winkeliers, kerken, Stadsdorpen etc.

### **Hoe ziet de werkwijze binnen de EDplaats er uit?**

Het scala aan bezoekers van de EDplaats is breed: wel of geen GGZ achtergrond, alle leeftijden maar vooral 50+, en ongeveer evenveel mannen als vrouwen. Een overeenkomst is dat het veelal eenzame mensen zijn, op zoek naar contact. Sommigen komen alleen om te eten, anderen willen zich graag door ontwikkelen. De bezoekers zijn op verschillende manieren bij de EDplaats terechtgekomen, namelijk via: een begeleidster van Prezens/ GGZ inGeest, een folder in de Hillegaertstraat, een ervaringsdeskundige van de EDplaats, een maatje van de Regenboog, een andere activiteit in het Huis van de Wijk.

De EDplaats biedt vooral talige activiteiten (herstelgroepen, ervaringsgroepen, etc.), en daarnaast wat doe-/ maak-activiteiten (verhalen schrijven en de tekengroep). De bezoekers geven aan dat de EDplaats mensen in hun waarde laat, ze hoeven zich niet anders voor te doen. Ze omschrijven de sfeer als ongedwongen met weinig regels, men mag meebeslissen, en bezoekers zijn vrij om te komen en gaan wanneer ze willen. Ook kunnen bezoekers oefenen met verschillende rollen, zoals een meer ondersteunende vrijwilligersrol, of zelf activiteiten opzetten en uitvoeren.

De ervaringsdeskundigen bieden op verschillende manieren ondersteuning. Alleen al luisteren en mensen de ruimte geven kan helpen om ervaringen te verwerken en los te laten. Daarnaast vervullen ze een voorbeeldfunctie, en geven ze vanuit hun eigen ervaring veel praktische tips en adviezen. Tips gaan bijvoorbeeld over het bijsturen van iemands dag- en nachtritme, het werken aan meer zelfvertrouwen, of het omgaan met zelfmoordneigingen. Tot slot zijn ze alert op signalen, creëren ze veiligheid en stellen ze grenzen zodat niet één van de bezoekers overheersend wordt en iedereen zijn verhaal kwijt kan. Indien nodig verwijzen ze door, naar bijvoorbeeld de Vliegende Brigade.

### **Hoe ervaren bezoekers de EDplaats?**

Bezoekers komen in de eerste plaats voor de sociale omgeving en het menselijke contact. De meeste bezoekers ervaren de EDplaats als toegankelijk. Redenen hiervoor zijn dat er aardige mensen komen, het is goed bereikbaar, de lunch is goed, het is vrijblijvend, en het geeft de dag invulling. Het lijkt mensen te helpen hun bed uit te komen, te eten en onder de mensen te komen. Daarnaast noemen ze het delen van ervaringen en het leren hoe ze anders met zichzelf en hun omgeving om kunnen gaan, bijvoorbeeld in de

herstelgroepen. Ook de mogelijkheid om iets met hun ervaringen te kunnen doen, maakt de EDplaats aantrekkelijk voor bezoekers. Er werden dan ook weinig belemmering genoemd om naar de EDplaats te komen. Wel was voor een aantal van hen de eerste keer spannend, omdat ze niet wisten wat ze aan zouden treffen, en is het blijven komen voor sommigen een opgave, door hun psychische kwetsbaarheid. Dit wordt gemakkelijker naarmate ze de plek en de mensen beter leren kennen. Continuïteit van medewerkers en bezoekers lijkt hierbij van groot belang.

Een belangrijk aspect, dat meerdere malen genoemd werd, is de ongedwongen en respectvolle sfeer, bezoekers kunnen zichzelf zijn. Het lijkt hierbij van belang dat de ervaringsdeskundigen en de coördinator niet bij de reguliere hulpverlening horen. Hoewel bezoekers niet in de eerste plaats komen om over hun problemen te praten, maakt het feit dat de ervaringsdeskundigen de problematiek uit eigen ervaring kennen dat bezoekers zich begrepen voelen.

Toch sluit de EDplaats niet voor iedereen goed aan. Zo kon één respondent haar genderproblematiek er niet goed kwijt, en een ander ervoer spanningen omdat ze het idee had dat haar rol niet duidelijk was voor de medewerkers, en ze geen behoefte had aan de ondersteuning die de ervaringsdeskundigen boden. Beide respondenten komen niet meer naar de EDplaats. De eerste respondent overweegt om alsnog aan te sluiten bij de mindfulness groep, en de ander wil eerst zelf verder herstellen voordat ze overweegt om terug te komen.

De bezoekers uiten een aantal wensen met betrekking tot ontwikkeling van de EDplaats, namelijk: meer doe-activiteiten en minder gericht op praten, een goedkopere lunch, meer mogelijkheden om mee te helpen, bijvoorbeeld door zelf een salade te maken, en meer jongere bezoekers.

Verschillende bezoekers gaan, naast de EDplaats, ook naar andere activiteiten zoals houtbewerking, een biljartclub, tekenen, een kookgroepje of lesgeven bij een computergroep. De meeste van hen hebben geen behoefte om andere activiteiten te ontplooien, om verschillende redenen: wat ze doen is al voldoende is, ze kunnen niet meer prikkels aan, of ze vinden de EDplaats prettiger dan andere organisaties. Voor diegenen die wel nieuwe activiteiten willen ondernemen, is in sommige gevallen ondersteuning van een ervaringsdeskundige gewenst.

### **Hoe ervaren ervaringsdeskundigen de EDplaats?**

Ook voor de ervaringsdeskundigen zelf hebben hun werkzaamheden bij de EDplaats een belangrijke meerwaarde. Zo genieten ze van het contact met de bezoekers en vinden ze het belangrijk om iets voor de bezoekers te betekenen en bij te dragen aan hun ontwikkeling. Daarnaast helpt het in hun eigen ontwikkeling, bijvoorbeeld omdat de EDplaats iets is om voor uit bed te komen, het biedt structuur en het geeft meer zelfvertrouwen. Daarnaast geeft het mogelijkheden om door te groeien, bijvoorbeeld naar de reguliere GGZ of naar de rol van coördinator bij de nieuwe EDplaats in West.

### **Hoe ervaren vrijwilligers en welzijnswerkers de samenwerking in Zuid op het gebied van herstelondersteuning?**

We hebben slechts twee vrijwilligers gesproken, dus kunnen hier weinig over zeggen. Deze twee vrijwilligers hebben geen training gevolgd, en wisten nog niets over GGZ in de wijk. Ze zijn er wel positief over, en hebben zelf geen negatieve ervaringen gehad met de GGZ doelgroep. Ze benaderen iedereen het liefst gelijk, en zijn er om hun activiteit uit te voeren en niet om mensen te ondersteunen bij hun problemen.

### **In hoeverre is sprake van een toename van deelname van mensen uit de doelgroep aan het welzijnsaanbod en op welke manier nemen zij deel?**

Het blijft moeilijk om een schatting te maken van de deelname van de GGZ-doelgroep aan de verschillende activiteiten in de wijk, omdat geen aantallen worden bijgehouden. De verschillende stakeholders merken echter wel een toename van deelnemers uit de GGZ-doelgroep. In sommige gevallen is er een vermoeden dat het aantal stijgt, zoals bij de Huizen van de Wijk, in sommige gevallen is het aantoonbaar meer, zoals bij de Vliegende Brigade.

De ervaringsdeskundigen benoemden een aantal factoren die in directe zin bijdragen aan herstel en participatie door deelname aan de EDplaats, en daarmee indirect aan toeleiding richting het reguliere welzijnsaanbod. Dit zijn:

- 1) de sfeer en de persoonlijke benadering van de bezoekers waarmee ze zorgen dat iedereen zo veel mogelijk zichzelf kan zijn;
- 2) de moeite die ze doen om mensen bij de EDplaats te houden, doordat ze actief contact zoeken en door de continuïteit van de medewerkers;
- 3) de tijd die ze kunnen nemen wanneer nodig;
- 4) de nadruk die ze leggen op zelfstandig functioneren.
- 5) een goede coördinator, die tijd en aandacht heeft om te bespreken hoe het gaat en te reflecteren.

Daarnaast noemden ze een aantal belemmerende factoren. Interne factoren die belemmerend werken, zijn:

- 1) sommige bezoekers zijn nog te ziek om aan hun herstel te werken;
- 2) bezoekers hebben soms moeite om uit hun veilige situatie te stappen of zitten soms in een slachtofferrol;
- 3) sommige bezoekers hebben zo weinig geld, dat ze zelfs de kleine bijdrage voor de lunch niet kunnen betalen, waardoor de EDplaats voor hen minder toegankelijk wordt.

Tot slot noemden ze twee externe belemmerende factoren:

- 1) formele organisaties lijken de neiging te hebben om de regie over te nemen, en de EDplaats niet de ruimte en het vertrouwen te willen geven zodat ze zich verder kunnen ontwikkelen;
- 2) hulpverleners verwijzen, ondanks alle PR, nog weinig door naar de EDplaats.

Tot slot geven alle respondenten aan dat ze er nog niet zijn, er moet nog veel gebeuren om de wijk echt inclusief te maken. Toeleiding van de GGZ doelgroep vraagt nog steeds maatwerk, een lange adem, en nauwe samenwerking en goed contact met andere organisaties. Voornamelijk doorverwijzers, zoals behandelaren, huisartsen en praktijkondersteuners, lijken nog altijd te druk om het aanbod onder de aandacht te brengen bij de doelgroep.

### **Aanbevelingen**

Onderstaand benoemen we eerst de aanbevelingen vanuit de stakeholdergesprekken, en daarna de aanbevelingen die uit de gesprekken met de ervaringsdeskundigen en bezoekers van de EDplaats zijn gekomen.

#### Stakeholdergesprekken:

- Een deel van de doelgroep is nog onzichtbaar, het vraagt gezamenlijke aandacht om meer zicht te krijgen op (de behoeften van) de doelgroep.
- De Huizen van de Wijk hebben ieder een eigen manier van toeleiding van de GGZ-doelgroep ontwikkeld. Het verdient aanbeveling om dit uit te wisselen en te onderzoeken of een combinatie van strategieën in elk Huis van de Wijk zinrijk is.
- Verspreiding van de EDplaats over verschillende Huizen van de Wijk kan voor versnippering van het aanbod zorgen. Wel kan gezocht worden naar een manier waarop ook de verder weg gelegen gebieden van de EDplaats kunnen profiteren, bijvoorbeeld door een kleine dependance op te zetten. Daarbij dient men rekening te houden met de behoefte dat de locatie gemakkelijk toegankelijk en vindbaar is, voor zover haalbaar.
- Het stadsdeel stimuleert samenwerking tussen de diverse partijen. Het verdient aanbeveling de opdracht tot samenwerking bij alle betrokken partijen te benadrukken, zodat alle partijen hier evenveel waarde aan hechten.
- Meer overzicht en inzicht in het aanbod is nodig. Daarbij is het van belang te blijven investeren in informatievoorziening aan huidige samenwerkingspartners en dit uit te breiden naar plekken waar de informatie nu nog niet of incidenteel komt, zoals in de wachtkamers van GGZ en bij begeleiders van mensen met een GGZ achtergrond (RIBW, GGZ/ Actenz, POH's, welzijn op recept).
- De trainingen worden gewaardeerd, dus het is van belang deze trainingen verder uit te werken en professionals en vrijwilligers blijvend te trainen. Daarbij helpt het wanneer trainingen laagdrempelig zijn, niet te lang duren en op de locatie zelf plaatsvinden.
- De opdracht om meer herstel te bewerkstelligen en tegelijkertijd te bezuinigen op dagbesteding, komt naar voren als een probleem. Wellicht is, naast de EDplaats en de ondersteuning van de coaches, ook dagbesteding nodig voor deze groep.

#### Bezoekers en ervaringsdeskundigen EDplaats

- Zorg vooral dat de EDplaats kan blijven bestaan en kan uitbreiden, aangezien het een positieve invloed heeft op zowel de bezoekers als de ervaringsdeskundigen. De verbinding met de coaches en de Vliegende Brigade biedt daarbij ondersteuning. Ook de rol van de coördinator is een belangrijke.

- Zorg voor een warme overdracht naar de EDplaats toe, de eerste paar bezoeken kunnen spannend zijn.
- Wensen van de bezoekers zijn meer doe-activiteiten, meer mogelijkheden om mee te helpen, en meer jongere bezoekers. Het zou mooi zijn om hier aan tegenmoet te komen, voor zover dat kan.
- Het omgaan met bezoekers die moeite hebben om uit hun veilige situatie te stappen of een slachtofferrol aan nemen is lastig. Wellicht kan een aantal betrokkenen hier met elkaar over nadenken om de ervaringsdeskundigen handvaten te bieden.
- De eigen bijdrage voor activiteiten kan een belemmering zijn voor deelname, er zou nagedacht kunnen worden over een regeling voor de minst kapitaalkrachtigen.



## **Bijlage 1      Overzicht stakeholders**

### ***Rol van organisaties stakeholders:***

#### **GGZ inGeest**

In Zuid biedt GGZ inGeest zorg via ambulante teams (psychiatrische gespecialiseerde zorg), Prezens (de basisGGZ) en de Nieuwe Valerius (een opnamekliniek in Zuid).

#### **Huis van de Wijk Buitenveldert**

Het Huis van de wijk Buitenveldert is een plek waar bewoners elkaar ontmoeten, activiteiten ontplooiën, gezelligheid vinden en eenzaamheid verdringen. Er is een vrijwilligersclub van circa 100 (met name oudere en blanke) vrijwilligers uit de buurt.

#### **GGZ coach Welzijn**

De GGZ coach Welzijn is een gezamenlijk initiatief van meerdere welzijnspartijen in Zuid (Dynamo, Soos en Combiwel); één GGZ coach Welzijn voor 20 uur per week voor alle Huizen van de wijk.

#### **Participatiecoach GGZ**

Er zijn vijf Participatiecoaches GGZ, ieder heeft contact met één van de Huizen van de wijk.

#### **EDplaats**

De EDplaats is in februari 2016 begonnen als een laagdrempelige eerste stap voor mensen die niet buiten komen of moeite hebben om aan te sluiten bij andere activiteiten in de wijk. De EDplaats zit tussen de GGZ en welzijnsactiviteiten in. Het is een herstelwerkplaats door ervaringsdeskundigen voor kwetsbare Amsterdammers. Mensen die dagelijks bij de GGZ zitten, worden gestimuleerd om buiten de GGZ te kijken.

#### **Stichting WOOR (Welzijn Ontmoeting en Ondersteuning Rivierenbuurt)**

Stichting WOOR heeft een multifunctioneel centrum, waarvan een deel het Huis van de Wijk is. Daarnaast huren ook partijen zoals wijk steunpunt wonen, beter burens en Dynamo ruimtes. Sinds 2012 runt WOOR het Huis van de Wijk. Stichting WOOR is een kleine organisatie met een vrijwilligersbestuur, en bestaat sinds jaren '60. Ze hebben twee activiteitenoverzichten: allerlei activiteiten die iedere week zijn, en activiteiten die incidentele zoals workshops, eenmalig of bijvoorbeeld zes keer zijn. De stichting regelt de programmering en de PR voor het Huis van de Wijk, ze zijn het visitekaartje.

#### **Project GGZ in de Wijk**

Het project GGZ in de wijk richt zich op de vraag: welke voorzieningen zou het stadsdeel moeten leveren voor mensen met een GGZ achtergrond? Voor dit project zijn de GGZ coaches in het leven geroepen en de EDplaats opgericht. Onder andere voor het bevorderen van kennis en ervaring over mensen met een GGZ achtergrond van diverse partijen in het stadsdeel.

## ***Eigen rol stakeholders:***

### **Participatiecoaches GGZ**

We spraken drie van de vijf Participatiecoaches GGZ en hun manager. Hun rol is 'gelaagd en breed': mensen met GGZ-problematiek bewegen naar de wijk toe, kwartiermaken in de wijk, het opbouwen en vergroten van een netwerk met formele en informele partners en collega's in de GGZ-teams meenemen in deze ontwikkelingen.

Opvallend is dat alle Participatiecoaches GGZ deze functie hebben naast allerlei andere functies in de GGZ/wijk. De vier extra uur vanuit GGZ in de wijk maakt het mogelijk om vooral het netwerk in de wijk op te bouwen en onderhouden en trainingen en deskundigheidsbevordering te verzorgen, om participatie mogelijk te maken.

### **GGZ coach Welzijn**

We spraken de GGZ coach Welzijn, zij bekleedt die rol sinds januari 2016 voor 20 uur per week. Ze verbindt welzijn en ggz én heeft een coachende rol. Ze werkt in duo's samen met de participatiecoaches GGZ, inventariseert problemen en knelpunten bij de programmacoördinatoren van het Huis en legt verbindingen naar andere organisaties. Ze coacht professionals en vrijwilligers in het omgaan met de doelgroep. Haar *roots* liggen in GGZ, ze heeft er 21 jaar gewerkt.

### **Kwikzilver**

We spraken een verpleegkundige en een ervaringswerker uit team Kwikzilver, een ambulant team van GGZinGeest. Beiden zijn onderdeel sinds de start van het team begin mei 2016. Het team bestaat voor de helft uit ervaringsdeskundigen en de helft uit behandelaren. Ze proberen zoveel mogelijk steun te bieden aan, en aan te sluiten bij het proces waar mensen met psychiatrische problematiek in zitten. Eigen regie van de mensen zelf is daarbij van belang. Ze proberen minder de nadruk te leggen op de ziekte, problematiek of diagnoses en meer op mogelijkheden. Ze maken daarbij zoveel mogelijk gebruik van de wijk ('maar het team kan nog meer aansluiten in de wijk').

### **Programmacoördinator Huis van de Wijk Buitenveldert**

We spraken een programmacoördinator van het Huis van de Wijk Buitenveldert, ze is de gastvrouw in het gebouw, degene die aanspreekbaar is voor bewonersinitiatieven en voor afstemming tussen activiteiten in het huis zorg draagt.

### **Programmacoördinator Huis van de Wijk Rivierenbuurt**

We spraken de programmacoördinator van het Huis van de Wijk Rivierenbuurt. Zij ondersteunt bewonersinitiatieven, zorgt voor de PR, werkt samenwerk met andere partijen, en zorgt dat het een bruisend Huis van de Wijk is. Steeds vaker verricht ze ook hand en span diensten omdat de groep bezoekers die hulp nodig hebben of vragen groter wordt.

**Programmacoördinator Huis van de Wijk Lydia**

MvdW werkt bij Combiwel sinds 2008. Zij ondersteunt de vele bewonersinitiatieven, coacht bij het opstarten van nieuwe bewonersinitiatieven, verzorgt de PR en de wijkkrant met behulp van zeer kundige vrijwilligers, en is verantwoordelijk voor exploitatie.

**Coördinator EDplaats**

We spraken de coördinator van de EDplaats. Ze heeft de EDplaats mee helpen opzetten in samenwerking met vrijwilligers. En ze heeft contacten opgebouwd met het netwerk. Een deel van haar taken heeft ze daarna overgedragen aan een stagiaire. Ze doet nu meer de organisatie eromheen. Ze heeft 8 uur per week.

**Vliegende brigade**

We spraken met twee ervaringsdeskundigen van de Vliegende brigade van de EDplaats. Zij proberen zoveel mogelijk stigma op psychiatrie te verminderen en laagdrempelig te zijn voor mensen met psychiatrische achtergrond. Als Vliegende brigade proberen zij naar mensen te luisteren en er voor mensen te zijn. Ze proberen niet alles over te nemen, zij staan naast ze en laten ze voelen dat ze niet alleen zijn. Ze werken wisselend, 4 tot 8 uur per week. Dat doen we zowel vanuit de EDplaats maar ze gaan ook de buurt in. Verder presenteren zij zich bij en werken samen met verschillende organisaties.

**Projectleider GGZ in de Wijk**

We spraken de projectleider GGZ in de wijk voor het Stadsdeel. Samen met partners GGZInGeest, Dynamo en Team ED leidt hij het project.

## Bijlage 2 Samenwerkingspartijen

### Samenwerkingspartijen met toelichting

- *Stadsdeel*: wordt genoemd als belangrijke samenwerking, toegankelijk, meedenkend, geeft de ruimte.
- *PuurZuid*: Een maatschappelijk werkster houdt twee dagen per week kantoor in de Hillegaertstraat, om de drempel te verlagen. Daardoor weet team Kwikzilver PuurZuid heel goed te vinden, en kunnen ze zorgen voor een warme overdracht of gezamenlijk een huisbezoek afleggen.
- *Diaconie op de Maasstraat*: de diaconie wilde de eenzaamheid in de buurt in kaart brengen, en de buurt meer mee laten doen in de Maasstraat. Er is een mooie samenwerking ontstaan tussen de Diaconie, GGZ, en een uitzendbureau. Het idee is om samen te werken met winkeliers in de straat om de eenzaamheid te doorbreken, en mensen mee te laten doen en meer zelfvertrouwen te laten krijgen. Het idee is dat HVO-Querido en Team ED mee gaan doen.
- *Politie*: alle participatiecoaches hebben korte lijnen met de buurtregisseurs.
  - *Voorbeeld*: 'Ik heb laatst een gesprek gehad met iemand die heel achterdochtig was en die dacht dat iedereen achter hem aan zat. In dat gesprek kwam naar voren dat het goed is als je bondgenoten hebt, ik was dan zo'n bondgenoot, nog iemand, en wie nog meer? Toen kwam hij met de buurtregisseur, daar heeft hij een goed contact mee. Ik stelde voor om een keer met de buurtregisseur te gaan praten. Wij zijn er samen naar toe gegaan, het was een mooi gesprek en het was voor hem een hele opluchting dat de buurtregisseur achter hem stond dat maakte dat de buitenwereld wat minder onveilig voor hem is'.
- Team Kwikzilver benoemt dat de samenwerking met de *buurtregisseurs* niet altijd even makkelijk loopt. Ze zijn vriendelijk maar gebonden aan allerlei protocollen als er mogelijk agressie is. Wat we prettig is, is dat ze mee gaan op huisbezoek wanneer ze klanten kennen die problemen veroorzaken. Echter, sinds 1 januari gaan ze minder mee, dus dat is lastig. Hetzelfde geldt voor de GGD.
- *Wijkzorgnetwerken*: daar kunnen de participatiecoaches fysiek een casus inbrengen maar ook via de mail een vraag stellen en hier krijgen ze altijd wel een antwoord op.
- *Welzijn op recept Buitenveldert*: de participatiecoaches gaan samen met iemand van welzijn op recept op gesprek bij instanties zodat de lijntjes kort zijn, of kunnen iemand aanmelden of doorverwijzen.
- *Buuv/ Burendiensten/ Burennetwerken/ Plan C (Buurthuis)*: de participatiecoaches kunnen mensen er naar toe leiden en waar nodig helpen om de GGZ doelgroep te begrijpen.
  - *Voorbeeld*: 'Soms is het letterlijk laten zien wat iemands gebruiksaanwijzing is maar dat is altijd samen met de klant, nooit los. Ik heb bij een aantal mensen dat ik de burendienst inschakel voor een klus van iets. Bijvoorbeeld een mevrouw die chronisch psychotisch is en die erg associatief reageert, als ze blauw ziet heeft ze het over blauw, komen er jaartallen, dat is zo bizar dat je ook weer moet leren om het weer terug te brengen naar waar die persoon voor komt, nl de kastjes ophangen of iets in de tuin. Dus soms zeg ik in zo'n gesprek: nou, je hebt ook wel dat je soms ineens vlinders in je hoofd hebt en dan ineens

*over iets anders gaat praten. Dan is het wel handig als die meneer tegen je zegt: maar ik kom hier voor de kastjes, zou je dat goed vinden? Dan doe je ook een beetje voor op zo'n moment hoe iemand dat kan doen. En ze kunnen me ook bellen als het toch wat lastig is dan kan ik het nog een keer doen'.*

- *Actenz:* verschillende activiteiten o.a. de catering voor de Huizen van de Wijk.
- *De groengrijsbus:* betaalbare uitstapjes voor eenzame mensen. Mensen doen zo veel vriendencontacten op en verbreden hun netwerk in de buurt.
  - *Voorbeeld: 'Cliënten van ons [participatiecoaches] gaan langs bij het Huis van de Wijk omdat ze weten wie er achter de bar staat, dan loop je makkelijker binnen omdat je die al kent'.*
- *Sooz oa Natuurteam Zuid:* projecten in de natuur, bijvoorbeeld verzorging in het vondelpark met een groep vrijwilligers, tuinen opknappen.
- *De beschermde werkplaatsen* oa. Van Landszijde, De Prael, HVO-Q, Roads, Philadelphia: allerlei plekken waar mensen kunnen werken.
- *Samen DOEN Team:* daar hebben de participatiecoaches een enkele keer contact mee, meestal als ze een vraag hebben voor toeleiding.
- *Meer bewegen voor ouderen:* die hebben in alle stadsdelen activiteiten, ze nemen inmiddels ook jongeren aan.
- *Speeltuinvereniging* (hebben een nieuwe naam gekregen): activiteiten voor volwassenen, die in de speeltuin gelokaliseerd zijn (niet de speeltuin zelf) o.a. gymnastiek, klaverjassen, etc.
- Mensen van *DAC Miranda* komen onder begeleiding bij de EDplaats lunchen op dinsdag.
- De EDplaats gebruikt de ruimte van *Dynamo* en ze mogen af en toe het busje van hen lenen voor een uitstapje.

#### **Samenwerkingspartijen zonder toelichting:**

- Stadsdorpen
- PuurZuid
- Sociaal Loket
- Loket Zorg en Woonoverlast
- Zorgcentrum de Oude Raai (Cordaan):
- Menno Simonshuis/ Buurtrestaurant Dynamo (financieel café?)
- Combiwel
- Groengemaal
- De buurtkamers
- Kerken oa. Oranjekerk, Willem de zwijgerkerk, Diaconie
- Regenbooggroep
- HVO-Querido

### **Bijlage 3      Topiclijst stakeholders (fase 1)**

Eigen taakomschrijving/ rol in het netwerk in de wijk

- Rol van je organisatie
- Je eigen rol

Verwachtingen mbt:

- het stadsdeel heeft meer kennis over de omvang en de behoeften van de GGZ doelgroep in Zuid:
  - vanuit jouw rol, hoe draag jij daar aan bij, in hoeverre heb je daar zicht op?
- het (welzijns)aanbod sluit beter aan op de vragen en behoeften van bewoners met GGZ-problematiek:
  - Waar merk je dat aan?
  - Wat is daarin veranderd/ aan het veranderen?
  - Wat verwacht je dat dat op gaat leveren?
  - Hoe verhoudt wat nu in Zuid gebeurt zich met wat eerder gedaan/ geprobeerd is? (valkuilen/ mogelijkheden)
- de toeleiding van deze doelgroep naar passende zorg, hulpverlening en/of welzijn(-sactiviteiten) in de wijk is verbeterd:
  - vanuit jouw rol, hoe draag jij daar aan bij?
  - wat levert het op / lijkt het op te leveren?
- de GGZ-doelgroep (of hun netwerk) is beter op de hoogte van het bestaande aanbod in het stadsdeel:
  - vanuit jouw rol, hoe draag jij daar aan bij?
  - Wat verandert daarin / zie je daarin veranderen?
- de GGZ-doelgroep neemt in toegenomen mate deel aan het welzijnsaanbod:
  - vanuit jouw rol, hoe draag jij daar aan bij?
  - Wat verandert daarin / zie je daarin veranderen?
- (welzijns)professionals en vrijwilligers zijn beter toegerust om bewoners met GGZ problematiek te ontvangen en met hen samen te werken:
  - In hoeverre ben je zelf toegerust met om met mensen met een GGz achtergrond te werken?
  - Hoe zit dit bij je samenwerkingspartners?
  - Wat is nodig om dit te verbeteren?

Netwerk

- Met wie werk je samen om de zorg voor mensen met een achtergrond in de psychiatrie goed te regelen?
- Hoe ziet die samenwerking er uit?
- Met welk doel werk je samen?
- Met wie werk je (nog) niet samen?
- Wat gaat goed, wat gaat minder goed?

- Wat levert de huidige samenwerking op? Hoe zou dit (nog) beter kunnen?

## **Bijlage 4      Topiclijst voor bezoekers EDplaats (fase 2)**

De mensen die geïnterviewd worden kunnen in de volgende vier groepen worden ingedeeld:

### **Bezoekers van de EDplaats – vragen:**

- 1) Wat is de reden dat je naar de EDplaats komt?
- 2) Was er een belemmering om naar de EDplaats te komen of vond je het spannend? Zo ja, wat/ waarom?
- 3) Wat is voor jou de reden dat je naar de EDplaats blijft komen?
- 4) Wat verwacht je van de mensen die bij de EDplaats werken?
- 5) Zou je nog meer activiteiten willen ontplooiën binnen of buiten de EDplaats? En wat zouden wij van de EDplaats hierin kunnen betekenen?

### **Mensen die naar de EDplaats kwamen en nu niet meer (maar thuis zitten) – vragen:**

- 1) Wat is de reden dat je naar de EDplaats komt?
- 2) Was er een belemmering om naar de EDplaats te komen of vond je het spannend? Zo ja, wat/ waarom?
- 3) Wat is de reden dat je bent gestopt met te komen naar de EDplaats?
- 4) Wat verwacht je van de mensen die bij de EDplaats werken?
- 5) Wat is er voor nodig om wel weer naar de EDplaats te gaan?

### **Mensen die naar EDplaats kwamen en nu niet meer ivm andere activiteiten/aanbod etc – vragen:**

- 1) Wat was de reden dat je naar de EDplaats kwam?
- 2) Was er een belemmering om naar de EDplaats te komen of vond je het spannend? Zo ja, wat/ waarom?
- 3) Wat haal je nu uit het andere aanbod/ andere activiteit waar je naar toe gaat?
- 4) Wat verwachtte je van de mensen die bij de EDplaats werken?
- 5) Zou je nog meer activiteiten willen ontplooiën binnen of buiten de EDplaats? En wat zouden wij van de EDplaats hierin kunnen betekenen?

### **Mensen die niet naar de EDplaats komen – vragen:**

- 1) Wat is de reden dat je niet naar de EDplaats komt?
- 2) Is er een belemmering om naar de EDplaats te komen of vindt je het spannend? Zo ja, wat/ waarom?
- 3) Wat is er voor nodig om wel naar de EDplaats te gaan? (meer externe factoren)
- 4) Zou je nog meer activiteiten willen ontplooiën binnen of buiten de EDplaats? En wat zouden wij van de EDplaats hierin kunnen betekenen?



## Bijlage 5 Overige topiclijsten (fase 2)

### Topics Stakeholders algemeen

Huidig beeld van de doelstellingen van het stadsdeel t.o.v. verwachtingen:

- het (welzijns)aanbod sluit beter aan op de vragen en behoeften van bewoners met GGZ-problematiek;
  - Waar merk je dat aan?
  - Is daarin iets veranderd t.o.v. de eerste keer dat we elkaar spraken, en zo ja wat?
  - Wat heeft dat tot nu toe opgeleverd?
- de toeleiding van deze doelgroep naar passende zorg, hulpverlening en/of welzijn(-sactiviteiten) in de wijk is verbeterd;
  - is daarin iets veranderd t.o.v. de vorige keer dat we elkaar spraken, en zo ja wat?
  - wat heeft dit tot nu toe opgeleverd?
- de GGZ-doelgroep (of hun netwerk) is beter op de hoogte van het bestaande aanbod in het stadsdeel;
  - Is daarin iets veranderd t.o.v. de eerste keer dat we elkaar spraken, en zo ja wat?
- de GGZ-doelgroep neemt in toegenomen mate deel aan het welzijnsaanbod;
  - Is daarin iets veranderd t.o.v. de eerste keer dat we elkaar spraken, en zo ja wat?
- (welzijns)professionals en vrijwilligers zijn beter toegerust om bewoners met GGZ problematiek te ontvangen en met hen samen te werken.
  - Is daarin iets veranderd t.o.v. de eerste keer dat we elkaar spraken, en zo ja wat?
  - Wat heeft hieraan bijgedragen?

Eigen rol en netwerk

- Is er in je eigen rol binnen GGZ in de wijk iets veranderd, en zo ja wat?
- Is er nog iets veranderd in de samenwerking met andere partners, en zo ja wat?

Extra topics voor coaches, coördinator Huis van de Wijk en Vliegende Brigade

Beeld van de EDplaats

- Wat heb je zelf te maken met de EDplaats?
- Wat voor mensen komen bij de EDplaats?
- Hoe komen ze daar terecht?
- In hoeverre werkt de EDplaats volgens de herstelvisie?
- Hoe heeft de EDplaats zich de afgelopen tijd ontwikkeld in de context van GGZ in de wijk?

Toegevoegde waarde van de EDplaats boven reguliere zorg- en welzijnsaanbod in de wijk

- Wat is de toegevoegde waarde van de huidige EDplaats?
- Wat zijn succesfactoren?
- Wat zijn belemmerende factoren?
- Mogelijkheden (en valkuilen) voor de toekomst?

### **Topiclijst groepsinterview ervaringsdeskundigen**

Hoe ervaren ervaringsdeskundigen de EDplaats?

- Wat betekent de EDplaats voor jou persoonlijk?
- Hoe heeft de EDplaats zich de afgelopen tijd ontwikkeld in de context van GGZ in de wijk?
- Hoe zou je de bezoekers van de EDplaats omschrijven?
- Kan je voorbeelden noemen van processen die bezoekers doorlopen, die positief of minder positief verlopen? Hoe ondersteun je dat?
- Wat werkt bevorderend in het werken aan herstel en participatie van bezoekers?
- Wat werkt belemmerend in het werken aan herstel en participatie van bezoekers?

### **Topiclijst vrijwilligers**

Hoe ervaren vrijwilligers de samenwerking in Zuid op het gebied van herstelondersteuning?

- Wat voor vrijwilligerswerk doe je?
- Wat weet je over het project GGZ in de wijk? [eventueel korte uitleg]
- Wat vind je van GGZ in de wijk?
- In hoeverre krijg je in je vrijwilligerswerk te maken met mensen met GGZ-problematiek?
- Hoe ervaar je dat? [positieve en negatieve ervaringen]
- Word je hierbij ondersteund, en zo ja, door wie of wat?
- Hoe ervaar je die ondersteuning/ het gebrek daaraan?
- Wat heb je verder nog nodig om met de GGz doelgroep te werken? [training, ondersteuning, kennis]