

Waarden en baten Zelfregiecentrum Weert 2018

Samenvatting:

Het Zelfregiecentrum Weert staat voor een aantal waarden: het bieden van vangnet, netwerk, een plek om tot je recht te komen en mogelijkheden voor groei, herstel en zelfregie. Deze waarden biedt zij aan iedereen, maar in het bijzonder aan mensen met (langdurige en/of ernstige) psychische en/of psychosociale kwetsbaarheden.

Het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) heeft begin 2018 een eerste verkennend onderzoek gedaan naar de waarden en baten van zelfregie- en herstelinitiatieven. Want interessant én belangrijk is om in tijden van bezuinigingen en transformaties steeds beter te onderbouwen wat zorg, participatie en welzijn kost, maar ook wat het oplevert.

Concreet gaat het dan om draagvlak voor de publieke waarden. Draagvlak bij financiers, (lokale) overheden, uitvoerders en partners in alle domeinen. Vervolgens is het de uitdaging om die publieke waarden te vertalen naar een financiële waarde: wat mogen deze waarden kosten?

Tot slot is de uitdaging om in kaart te brengen of er ook baten zijn: worden er kosten voorkomen, dalen elders de kosten?

In deze verantwoording hebben wij hiertoe de eerste stappen gezet. Het is niet dat we voor het eerst vertellen wat het Zelfregiecentrum 'waard' is; wel hebben we voor het eerst m.b.v. het onderzoek van het IPW een manier van beschrijven ontwikkeld om de waarden en baten inzichtelijk te maken. Met deze eerste aanzet hopen we het gesprek met financiers, (lokale) overheden en partners aan te gaan.

We denken dat deze manier van werken recht doet aan onze waarde om vanuit de leefwereld van mensen te vertrekken. De door ons gekozen manier lijkt ons op dit moment de meest passende manier om de kloof tussen systeemwereld en leefwereld te overbruggen; om zowel recht te doen aan de wens om kosten en baten inzichtelijk te maken, als aan de visie om vanuit een vrije ruimte alle (soorten) bezoekers hun eigen tempo en kansen te gunnen. ('Vrije ruimte' betekent ook laagdrempeligheid en daar hoort bijvoorbeeld weer bij dat er niet op persoonsniveau allerlei informatie wordt geregistreerd.)

Leeswijzer:

In het eerste hoofdstuk lichten we in het kort onze waarden a.d.h.v. het door ons ontwikkelde Participatiepalet toe. De methodiek van zelfregieversterkend werken –hoe zorgen we dát we deze waarden voor de bedoelde groep mensen realiseren- laten we in deze verantwoording buiten beschouwing.

Vanaf hoofdstuk twee beschrijven we hoe we de waarden een gezicht hebben gegeven met behulp van persona's. Per persona volgt een beschrijving en een inventarisatie van de baten. In hoofdstuk drie zetten we de kosten en mogelijke baten naast elkaar.

Wat er *niet* in dit document staat:

Zoals hierboven al genoemd wordt in dit document niks gezegd over onze werkwijze; de methodiek waarmee en waardoor we de waarden realiseren.

Ook benoemen we niet, zoals in voorgaande verantwoordingsverslagen wel het geval, met wie we samenwerken, aan welke overlegtafels we zitten, wat ons aanbod is qua activiteiten en cursussen, en welke activiteiten we in samenhang met het Zelfregiecentrum hebben ontwikkeld. Tot slot gaan we in dit document ook niet in op categorieën zoals leeftijd, man/vrouw, doelgroep en herkomst.

Hoofdstuk 1

De waarden van het Zelfregiecentrum – het Participatiepalet

We ontwikkelden in 2015 het Participatiepalet. Het Participatiepalet beschrijft de waarden van het Zelfregiecentrum. Met behulp van het Participatiepalet maken we inzichtelijk wat onze bezoekers komen halen en/of komen brengen; wat hen aantrekt om naar ons toe te komen en te blijven komen.

De kern van het Participatiepalet is dat het niet vertrekt vanuit (veronderstelde) zorgvragen en zorgbehoefte, maar vertrekt vanuit de overtuiging dat het om 'gewoon' mee te kunnen doen belangrijk is dat je toegang hebt tot participatiewaarden. Dat geldt voor ieder mens; ziek, kwetsbaar of niet. Participatiewaarden zijn waarden die je in je leefwereld gewoon nodig hebt; waarden die je niet eens mist als je ze hebt...waarden die je pas mist als je ze niet meer hebt.

Het punt is dat het in de samenleving ergens heeft kunnen gebeuren dat zieke of kwetsbare mensen voor hun normale, menselijke participatiewaarden vaak alleen bij zorgverleners terecht kunnen.

Binnen het Zelfregiecentrum bieden we participatiewaarden voor mensen die dat niet meer vanzelfsprekend en 'gewoon' in hun eigen netwerk en sociale context kunnen (her)vinden.

Binnen het participatiepalet staan de volgende waarden centraal:

- Vangnet
- Netwerk
- Tot je recht komen
- Groei
- Zelfregie
- Herstel



De onderdelen staan in nauwe verbinding met elkaar. Zo is er vaak sprake van een vergroting van de ervaren mate van *zelfregie* als iemand het gevoel heeft *beter tot zijn recht* te kunnen komen.

Het zelfvertrouwen neemt toe als men een groter eigen *netwerk* ervaart, of beter toegang kan krijgen tot bestaande netwerken. Dit bevordert op haar beurt de *groei* en *herstel* die iemand ervaart. Het heel basaal hebben van een plek waar je mag zijn, terecht kunt voor een luisterend oor, je je gezien voelt óók zonder dat je een participatievraag hebt, is voor sommige mensen al genoeg. Vanuit dat 'mogen zijn' dienen zich dan dagelijks weer kansen aan om anderen te ontmoeten of mee te doen met een activiteit of cursus. En zo grijpen de verschillende waarden binnen het participatiepalet logisch op elkaar in.

Vangnet

De beschikbaarheid van iemand of een plek waar je een luisterend oor vindt voor iets waar je je door overvallen voelt, waar je mee in je maag zit, wat je ontregelt, waar je bang voor bent, waar je in je eentje even niet uitkomt. En soms de laatste plek waar je überhaupt nog welkom bent. Waar je nog mag binnenkomen.

Iemand die jou gewoon laat praten waardoor je je 9 van de 10 keer daarna al iets opgeluchter voelt en in ieder geval de dag er mee door kunt of de slaap kunt vatten. Of nog basaler: waar je je kunt opwarmen, een kop koffie en een kop soep kunt krijgen.

We mogen ons realiseren dat deze gewone mogelijkheid (wie kent niet de ervaring dat je je partner, je zus, je collega, je buurvrouw, je vriend met een dikke keel hebt opgebeld omdat je een heel naar bericht hebt gehad?) voor veel mensen die bijvoorbeeld chronisch zorgafhankelijk zijn geworden, volledig is geprofessionaliseerd. Een grote groep mensen heeft niet meer het netwerk dat ze hiervoor mogen inzetten en, nog veel erger, heeft geleerd dat ontregelende gedachten of ervaringen subiet thuishoren bij de zorgverlener (op afspraak), gelinkt zijn aan de zorgvraag en dus altijd zorgelijk zijn.

Dan is er nog een groep die overal is uitgekotst en 'mislukt' is in talloze trajecten.

Bij het normaliseren van het feit dat je je als mens gesteld kunt voelen voor een uitdaging, dat je je overvallen kunt voelen, dat omstandigheden je 'naar de keel kunnen grijpen', dat dit voor alle mensen realiteit is –zorgvrager, zorgmijder, of niet-, liggen de meeste kansen om participatie (en mogelijk ont-zorging of zorgtoeleiding) voor mensen met een psychische en/of psychosociale kwetsbaarheid mogelijk te maken.

Netwerk

De beschikbaarheid van mensen met wie je samen dingen kunt ondernemen, je deel uit voelen maken van een groep, mensen die het ook leuk vinden dat jij deel uitmaakt van hun leven. Meerdere rollen in het leven kunnen hebben; die van collega, vriend, ouder, kind, buur, naaste, gesprekspartner.

Je netwerk is tevens de meest basale en laagdrempelige kennisbron die je kunt hebben.

Het is triest om te constateren dat er nog veel mensen zijn die zo aan de zijlijn van de samenleving staan dat ze soms nog maar 1 rol in het leven hebben; die van zorgvrager. Dat mogen we ons als maatschappij, zorg en overheid aanrekenen.

Tot je recht komen

's Avonds tevreden op de bank zitten omdat je je competent hebt gevoeld; omdat je van betekenis bent geweest, omdat je hebt kunnen doen waar je goed in bent of waar je blij van wordt, omdat je je gewaardeerd hebt gevoeld.

'Tot je recht komen' kan er voor iedereen anders uit zien. Het is onzinnig om te denken dat dat voor iedereen persé altijd het hebben van een betaalde baan is! Juist door dit denken in wel/niet betaalde arbeid wordt volledig voorbij gegaan aan de daaronder liggende basale behoefte van de meeste mensen om tot hun recht te komen. Maar wordt ook voorbij gegaan aan de veelal opgestapelde negatieve ervaringen die mensen kunnen hebben als het gaat om 'mislukken' en juist niet meer gezien worden als iemand die ook tot zijn of haar recht mag en kan komen. De focus op betaalde arbeid 'kaapt' vaak de discussie terwijl het zoveel kansrijker zou zijn als het gesprek mag gaan over 'wat heb jij nodig om tot je recht te komen? Om 's avonds tevreden op de bank te kunnen zitten? Welke stappen durf je aan, welke verantwoordelijkheid durf je weer te nemen, hoe lukt het wél?'

Het mooie van de behoefte om tot je recht te komen is, dat dit geen statisch gegeven is: als mensen eenmaal weer de ervaring hebben wat het is om 's avonds tevreden op de bank te zitten (bijvoorbeeld omdat je een hele leuke dartmiddag hebt gehad, je je deel van de groep hebt gevoeld en na afloop samen de kopjes hebt afgewassen), dan groeien mensen in het mogen hebben van de wens om tot hun recht te komen. En de daarbij horende verantwoordelijkheden en mogelijke uitdagingen. Dan ontstaat er zelfvertrouwen om weer iemand te mogen zijn die tot zijn of haar recht kan en mag komen.

Groei

Jezelf kunnen ontwikkelen, dromen of ambities hebben (klein of groot): mogelijkheden en ruimte hebben om te leren (ook als het via schade of schande is), te mogen oefenen en fouten maken, leren door vallen en opstaan, ervaren dat 'je nooit te oud bent om te leren'. Een plek of iemand die jou ziet als een mens met potentie; een mens die morgen weer wijzer is dan vandaag; een mens die van ervaringen kan leren en altijd beschikt over persoonlijke ervaringskennis.

Leren en jezelf ontwikkelen is eigenlijk een milde vorm van 'ontregeling'. Nieuwe kennis en nieuwe vaardigheden zorgen ervoor dat je weer in een nieuwe balans moet komen. Met nieuwe kennis en vaardigheden vergroot je je wereld, kijk je soms met andere ogen en zie je de dingen anders dan voorheen. Je positie t.o.v. je omgeving verandert naarmate je je ontwikkelt.

Waarschijnlijk is het vanuit een intens goedbedoelde wens om toch vooral stabiel te blijven, dat met name aan mensen met een chronisch psychische kwetsbaarheid lange tijd de boodschap is afgegeven om toch vooral geen scholing op het gebied van persoonlijke ontwikkeling te gaan volgen. Vooral niet te 'ontregelen'. Vanuit diezelfde wens om de cliënt

stabiel te houden zijn 'mindere periodes' vaak gelabeld als 'terugval' en is de cliënt ontnomen om het ook als oefen- en leerervaring te mogen zien waar ook veel kennis in zit. (Het vertrouwen in) 'vallen en opstaan' is iets wat hoort bij 'omgaan met de uitdagingen die het leven kan bieden' en een plek waar dit kan hoort daarom in het dagdagelijkse palet van mogelijkheden om mee te doen en van betekenis te zijn.

Zelfregie

Niet iemand willen worden, maar jezelf toenemend willen zijn. Vanuit je eigenheid keuzes mogen en durven maken die voor dat moment het best lijken. Met de kennis en het inzicht van dat moment verantwoording willen en durven nemen voor de keuzes die je maakt. Inzicht vergaren in hoe dingen bij en voor jou werken, dingen doen omdat ze bij je passen, bij jouw manier van in het leven (willen) staan, bij de fase van je leven waarin je je bevindt en met het overzicht en inzicht dat je op dat moment hebt.

Naar vermogen zowel naar je hoofd, je hart als je lichaam luisteren. Jezelf bij kunnen sturen na een moeilijke dag.

Dingen als 'goed voor jezelf zorgen' en 'gewoon jezelf blijven' worden gemakkelijk gezegd maar zijn gruwelijk ingewikkeld! Mensen die bijvoorbeeld voor heel veel andere mensen van betekenis zijn, zorgen soms toch net iets te weinig voor zichzelf. En als er dan onverwachts ook nog een gezinslid ziek wordt, kan het elastiekje van de 'lieve zorgster' misschien net de laatste rek verliezen... Het op tijd luisteren naar jezelf, eventueel met hulp van iemand uit je netwerk of door een cursus, helpt bij het op de been blijven en niet 'door het ijs zakken'. In de loop van je leven –ook vaak door vallen en opstaan– steeds meer jezelf worden en keuzes durven en kunnen maken die bij jou passen is een heel normaal proces en niet persé iets dat bij hulpverlening thuis hoort. Dat is iets wat de meeste mensen zonder professionele hulp gaandeweg in hun leven toenemend doen.

Het zou ook helpend zijn voor mensen die wél jarenlang binnen de hulpverlening behandeld zijn, om in de dagdagelijkse omgeving weer mogelijkheden op het gebied van zelfregie te kunnen vinden.

Herstel

Ervaringen van ziekte, pijn, verlies, angst, verlating, conflict, etc. mogen delen, soms keer op keer, waardoor het van de voorgrond in je gedachten langzaam naar de achtergrond kan zakken. Door het vertellen betekenis kunnen geven aan de ervaring. In de ervaring ook kennis mogen leren zien; kennis die ook weer voor verrijking of een vorm van acceptatie kan zorgen.

Ieder mens, ook degene die toevallig niet in zorg terecht gekomen zijn, heeft ooit te maken (gehad) met ziekte, pijn, verlies, angst, conflict, etc. Vanuit ggz-cliënten is de herstelbeweging ontstaan die in de kern bedoeld is om mensen te empoweren om weer voorbij hun cliëntrol te komen. Het is een bijzonder sterke beweging die laat zien dat zelfs herstellen van het verlies van je identiteit en alle rollen in het leven mogelijk is.

In het dagdagelijks leven is het herstellen van ontwrichtende ervaringen (een scheiding, zware bevalling, verlies van een ouder, ontslag) iets wat de meeste mensen in meer of mindere mate lukt zonder dat ze hier professionele hulp bij nodig hebben. Herstel is eigenlijk een heel normaal proces. Mensen gebruiken hun netwerk of volgen een cursus of krijgen ruimte van hun baas om het even rustig aan te doen, waardoor de ervaring een plek kan krijgen.

Herstel als manier om met de psychische kwetsbaarheid om te gaan wordt binnen zorginstellingen in toenemende mate ingezet. Herstel om om te gaan met de uitdagingen van het leven in de breedste zin van het woord, is iets dat thuis hoort in het Participatiepalet.

Hoofdstuk 2

De persona's

In dit hoofdstuk komen de persona's aan bod die te samen de grootste groep aan bezoekers vormen van het Zelfregiecentrum. Zij vertegenwoordigen het vangnet, netwerk, groei en het tot je recht komen van het Participatiepalet. De meeste mensen bezoeken ons in eerste instantie vanuit hun behoefte aan een vangnet of een netwerk, of hun wens om tot hun recht te komen en/of persoonlijk te groeien.

Wat is een persona volgens Movisie?

Een persona staat niet op zichzelf maar is een fictief persoon die zich blijft ontwikkelen in de tijd. Een persona is gebaseerd op feitelijke informatie en kennis en is opgebouwd uit belangrijke kenmerken van een bepaalde doelgroep. Wanneer er zich veranderingen voordoen, zoals de afbouw van beschermd wonen, zal dat gevolgen hebben voor mensen. Als gemeente, als cliënt- of belangengroep of als aanbieder kun je met behulp van een persona die gevolgen doordenken en je acties en beleid afstemmen. Dat is een grote meerwaarde van een persona. Niet het aanbod staat centraal, maar de leefsituatie en vragen van de burger/cliënt waar je het voor doet. Een persona zorgt ervoor dat een doelgroep niet in vage kenmerken wordt omschreven maar gaat leven. Groepen burgers krijgen daarmee letterlijk een gezicht.

Om tot persona's te komen hebben we de volgende stappen gezet:

- De afgelopen jaren hebben we bij de registratie van onze gemiddeld 150 vaste bezoekers ook gekeken naar het onderdeel van het Participatiepalet waar zij voor (lijken te) komen. Dit gaf ons een eerste beeld van de omvang van de groep per onderdeel van het palet.
- Per onderdeel hebben we gekeken of er tussen de bezoekers overeenkomsten te vinden zijn, bijvoorbeeld t.a.v. hoe het bezoek aan en de deelname binnen het ZRC zich ontwikkelt, de hulpverlening die in beeld is, de geschiedenis van de hulpverlening, de begeleiding die we geven, de rol die men inneemt of gaat innemen, etc.
- We hebben concept-persona's geschreven en deze voorgelegd aan collega's (van Zelfregiecentrum Venlo en Weert) met de vragen of ze herkenbaar waren, recht deden aan een grotere groep mensen.
- Hetzelfde hebben we gedaan m.b.t. de baten; ook deze zijn via feedback en aanscherping door collega's tot stand gekomen.
- We vonden ook dat een aantal van de vaste bezoekers niet tot hun recht kwamen binnen de persona's die we beschreven hadden. Of andersom gezegd: dat er een aantal bezoekers is die lastig te 'groeperen' valt omdat er per groep te weinig van zijn of te weinig van bekend is. Dit betreft bijvoorbeeld regelmatige bezoekers die we toch nog niet goed kennen (er te kort zijn); bezoekers die met regelmaat naar de kledingwinkel komen (kleding halen én kleding brengen); de bejaarde bezoekers die toenemend verward gedrag vertonen, mogelijk als gevolg van dementie; de bezoekers die gewoon een baan en een gezin hebben en toch met regelmaat even een kopje koffie komen doen.
- Onze vaste bezoekers menen we te 'vangen' in een van de 6 persona's.
- Het herschrijven, aanscherpen, aanpassen is in meerdere stappen gegaan; er zijn 3 verschillende versies geweest.

We zien de beschrijvingen in dit document als een eerste aanzet. Belangrijke volgende stappen zijn om met de partners in het veld en de financiers / (lokale) overheden deze weg verder te ontwikkelen.

Het registratie-instrument om helder in kaart te brengen waarvoor iemand het Zelfregiecentrum bezoekt afgezet tegen het Participatiepalet blijven wij ontwikkelen, zo krijgen wij een steeds beter beeld uit de gesprekken met de bezoekers.

Met de introductie van de persona's wordt dit nog inzichtelijker gemaakt.

Baten:

Door per persona een overzicht te geven van de maatschappelijke baten is er ook een start gemaakt met inzichtelijk te maken wat het Zelfregiecentrum doet en wat het de samenleving 'oplevert'.

We hebben geprobeerd om baten inzichtelijk te maken aan de hand van tarieven die bekend en geaccepteerd zijn. Er blijven ook baten over waar geen tarieven bekend van zijn. Om een voorbeeld te noemen: wat mag 'verhogen van inclusie' eigenlijk kosten? Wat begroot een gemeente in haar budget om inclusie te verhogen? Op welke manier is inspanning en geld gekoppeld aan de uitkomst van 'verhogen van inclusie'? En mag het voor de ene burger meer kosten dan voor de andere? Wanneer is het doel 'verhogen van inclusie' gehaald? Hoe meten we of een burger meer 'erbij hoort'?

Hetzelfde geldt voor waarden als verhogen van zelfredzaamheid, verbeteren van kwaliteit van leven, verminderen van eenzaamheid en stigma en bevorderen van een sluitende keten rondom mensen met verward gedrag.

Deze manier van werken vinden wij op dit moment de meest passende manier om de kloof tussen systeemwereld en leefwereld te overbruggen; om zowel recht te doen aan de wens om kosten en baten inzichtelijk te maken, als aan de visie om vanuit een vrije ruimte alle (soorten) bezoekers hun eigen tempo en kansen te gunnen. ('Vrije ruimte' betekent ook laagdrempeligheid en daar hoort bijvoorbeeld weer bij dat er niet op persoonsniveau allerlei informatie wordt geregistreerd.)

Tegelijkertijd is het koppelen van baten aan waarden een proces dat alleen op de juiste waarde geschat kan worden als hier draagvlak voor is bij alle stakeholders: uitvoerders, (lokale) overheden, financiers én partners in de keten.

Dit proces hopen we in te zetten waarbij voorliggend document als uitnodiging hiertoe gezien mag worden.

Lena – Persona Vangnet 1



45-65 jaar

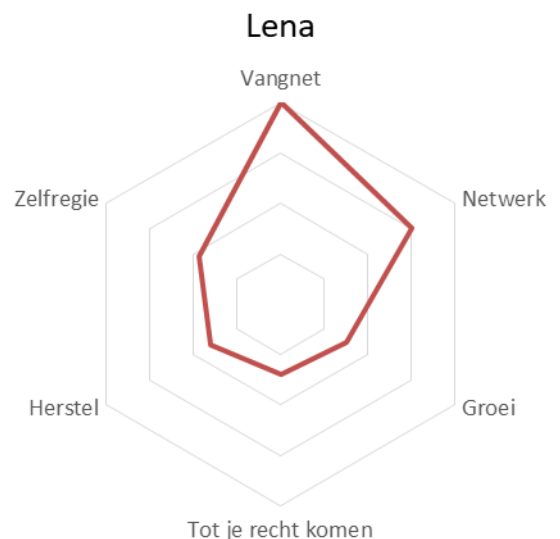
Lena is zoals dat heet 'al langdurig in beeld'. Het zorgelijke is tegenwoordig vooral dat zij ook regelmatig 'uit beeld' is. Zij heeft al veel trajecten gehad maar ze eindigden eigenlijk altijd negatief. Misschien zou je moeten zeggen dat de bestaande trajecten en vormen van hulpverlening niet op 'haar maat' lijken te passen? Zij past in ieder geval niet. Na een periode van detentie was er net geen sluitende aanpak en dus verdween ze weer uit beeld. En net voordat ze zou starten aan een behandeling om van haar verslaving af te komen werd ze opgepakt voor verstoring van de openbare orde en moest ze weer de gevangenis in. Dat soort werk.

Het netto-resultaat van haar leven tot nu toe is dat haar problematiek multi-complex is. Je zou vanuit een helikopter met enige bewondering kunnen kijken naar het feit dat het haar zélf nog steeds dagelijks lukt om overeind te blijven. Met diezelfde bewondering zou je ook kunnen kijken naar de hele keten die zich blijft bekommeren en steeds weer opnieuw zoekt naar 'hoe lukt het wél?'

Wat Lena de keten in ieder geval brengt is het inzicht dat de keten nog niet sluitend is. Lena maakt keer op keer duidelijk dat –alle goede voornemens ten spijt- er voor haar nog geen passende trajecten zijn. Dat het voor haar alleen passend gemaakt zou kunnen worden als partners in de keten over hun eigen grenzen en voorbij belemmerende regels zouden kunnen gaan samenwerken.

Lena maakt ook pijnlijk duidelijk dat 'inclusie' niet betekent '1 plek voor iedereen'. Want Lena gaat niet passen in die ene plek die bedoeld is voor iedereen. Lena maakt duidelijk dat inclusie betekent: voor iedereen *een* plek. Lena kan geen woning meer huren en zij en 'de samenleving' gaan heel waarschijnlijk in haar mensenleven geen match meer worden. En toch wil Lena ook wonen en zich ergens thuis voelen.

Lena is misschien wel het duidelijkste 'bewijs' van de werkwijze binnen het Zelfregiecentrum. Het hardnekkig laagdrempelig zijn, iedereen welkom te heten, niemand uit te sluiten, maakt dat Lena soms alleen nog in beeld is c.q. durft te komen bij het Zelfregiecentrum. Ze komt zowel in slechte als in betere tijden op willekeurige momenten toch binnenvallen.



Baten Lena

Toeleiding, het accepteren van (bemoei-) zorg.

Zorgtoeleiding is bij Lena een fragiel proces. Door op kritieke momenten klaar te staan en haar te helpen de weg te wijzen naar de juiste instantie, daar samen met haar op af te gaan en de crisis te bezweren, lukt het haar op die onderdelen de regie te behouden. Zelfs als het lukt om Lena in contact te brengen met een instantie die óók een hulpverlenersrelatie met haar weet op te bouwen kan ze zomaar weer afhaken. De medewerker van het ZRC en de eventuele hulpverlener die op dat moment in beeld komt houden elkaar op de hoogte en geven elkaar signalen die relevant zijn voor het welbevinden van Lena.

Baten: 10 uur per jaar vgl tarief bemoeizorg € 67,50,- p/u: € 675,-,

Overlast beperken*:

Lena heeft op een locatie in de stad een locatieverbod. Dit geeft aan dat zij tot overlastgeven in staat is. Ook komt het regelmatig voor dat Lena onder invloed voor overlast zorgt. Door het 'haakje van verbinding' met het ZRC komt het waarschijnlijk op jaarbasis iets minder vaak voor. We schatten dat het in ieder geval 1 keer per jaar voorkomen wordt.

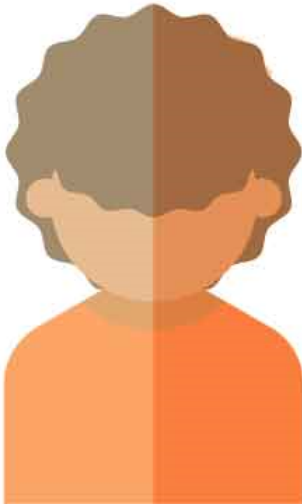
Baten: politie-inzet, aangifte, opschalen zorg, aandacht voor betrokkenen circa € 1.000,- p/j.

**Van veel 'Lena's weten we ook dat ze vaker slachtoffer dan dader zijn geweest; er wordt vaak misbruik van hen gemaakt.*

Pieter – Persona Vangnet 2

35 – 55 jaar

Pieter staat op straat, hij heeft alle schepen achter zich verbrand. Of misschien zijn wel alle schepen achter hem verbrand. Van de radar af zijn is hard werken; je kunt niemand meer vertrouwen en je zult jezelf moeten zien te redden. Je hebt er een dagtaak aan om te overleven, uiterste oplettendheid is geboden.



Aan dit moment ging veel vooraf: het leven van Pieter kent diepe dalen en periodes waarin het hem met veel moeite lukt een vorm van stabiliteit vast te houden. Al sinds zijn jeugd mist hij een gezonde basis, de relaties met familie zijn zwak en daarmee mist hij ook uit die hoek een gezond vangnet. Hij heeft door de jaren heen een sterk gevoel van autonomie ontwikkeld. Echter zijn werkelijke autonomie wordt geregeld overschaduwd door psychische problemen, verslavingsgevoeligheid en zijn neiging zich te verstoppen voor problemen. Ook t.a.v. zijn zelfzorg en fysieke gezondheid

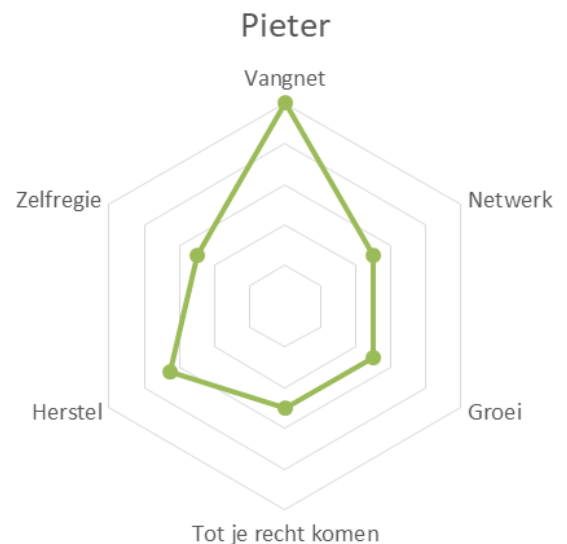
steekt hij al jaren zijn kop in het zand.

Hulp vragen is bijna niet te doen voor Pieter. Het zou betekenen dat hij zijn grootste kracht, namelijk overleven, kwijt dreigt te raken. Hij is wel eens in zorg geweest vanwege verward gedrag, kreeg zelfs een RM. Maar zijn ongeschiktheid om zich aan te passen (als tegenhanger van zijn kwaliteit om zijn eigen plan te trekken) gaf hem meestal een escape uit de zorg.

In het Participatie Palet maakt Pieter vooral gebruik van het **vangnet** dat het Zelfregiecentrum hem kan bieden. Onopvallend een kop koffie drinken en soep eten, je even wassen bij de wastafel, schone kleren krijgen bij de kledingwinkel. Gesprekjes oppervlakkig houden, vriendelijk blijven om morgen weer terug te kunnen komen voor koffie en een maaltijd.

Lange tijd is Pieter een onopvallende, maar correcte bezoeker van het Zelfregiecentrum. Totdat hij een vrijwilliger gaat helpen bij de afwas... en een andere keer helpt bij het sussen van een ruzie tussen bezoekers. Dan blijkt dat Pieter heel onopvallend inmiddels een gewaardeerde bezoeker geworden is. Hij kent veel bezoekers, helpt op zijn beurt mensen met af en toe het meegeven van eten dat over is of het geven van het adres voor de opvang.

Door nabij te blijven, steeds te blijven investeren in de relatie en hem te steunen zijn frustraties binnen de perken te houden wordt erger voorkomen én durft Pieter langzaam hulp te aanvaarden. Het onder ogen komen van allerlei puinhopen, zoals openstaande boetes en schulden, doen we samen en stap voor stap.



Baten Pieter

Toeleiding, het accepteren van (bemoei-) zorg.

Zorgtoeleiding is bij Pieter een fragiel proces. Door op kritieke momenten klaar te staan en hem te helpen de weg te wijzen naar de juiste instantie, daar samen met hem op af te gaan en de crisis te bezweren, lukt het hem op die onderdelen de regie te behouden. Dit soort momenten komen helaas geregeld voor, zij vragen om een tijdelijke intensivering van het contact. Zelfs als het lukt Pieter in contact te brengen met een instantie die óók een hulpverlenersrelatie met Pieter weet op te bouwen blijft Pieter voornamelijk zijn signalen afgeven aan de medewerker van het ZRC. De medewerker van het ZRC en de eventuele hulpverlener die op dat moment in beeld komt houden elkaar op de hoogte en geven elkaar signalen die relevant zijn voor het welbevinden van Pieter.

Baten: 10 uur per jaar vgl tarief bemoeizorg € 67,50,- p/u: € 675,- p/j.

Overlast beperken

Zou Pieter geen gebruik maken van het ZRC dan zou hij ongetwijfeld dag én nacht op straat zwerven, kleine diefstalletjes plegen, diverse boetes oplopen, de leefomgeving vervuilen, of op een andere manier zich hinderlijk in het straatbeeld ophouden wat bij veel mensen een gevoel van onveiligheid oproept.

Sinds Pieter het ZRC bezoekt zijn veel extra maatregelen overbodig hij zorgt voor minder overlast in de binnenstad.

Baten: politie-inzet, aangifte, bezoek SEH/inzet crisisdienst, aandacht voor betrokkenen circa € xxxxx,- p/j.

(hier uitrekenen wat Pieter per jaar kost, gebaseerd op de kosten gemaakt door het ZRC en deze dan vermenigvuldigen met 3, dat zijn de bespaarde kosten volgens het Cebeon) zie bron vermelding.

Baten: € 3.000,-

Zinvolle daginvulling / vrijwilligerswerk

Pieter komt vrijwel dagelijks naar het Zelfregiecentrum waar hij zich na verloop van tijd weet te ontwikkelen van 'ongrijpbare bezoeker' naar een bezoeker die ook een bijdrage levert aan het reilen en zeilen binnen de inloop.

Baten: ?

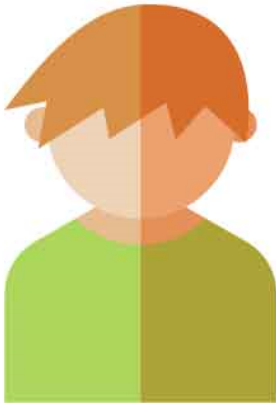
Totale baten Pieter per jaar: € 3.675,-

Bron: Het Cebeon becijfert dat iedere euro die wordt uitgegeven binnen de keten van MO zichzelf drie keer terug betaald. Op iedere uitgegeven euro wordt €3,00 bespaard aan extra kosten.

Dat is het geheel aan kosten, dus dan zou een uitsplitsing in dagbesteding/overlast beperking/ etc. overbodig worden, of we brengen dat cijfer in als vergelijk?

<https://www.cebeon.nl/projects/kosten-en-baten-van-maatschappelijke-opvang-bouwstenen-voor-effectieve-inzet-van-publieke-middelen/>

Jan - Persona Netwerk 1 40-65 jaar



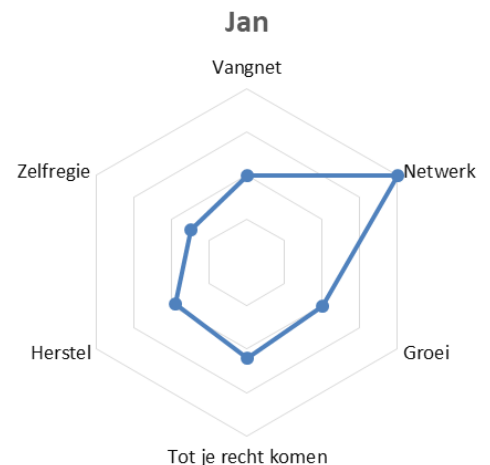
Jan heeft een ernstige psychiatrische aandoening en is hierdoor al vele jaren in contact met hulpverlening. De laatste jaren lijkt er wat meer stabiliteit in zijn leven wat betreft zijn psychiatrische klachten en is de zorg afgebouwd.

Jan woont al een hele tijd gewoon in een huis, in een straat in een wijk, maar hij ervaart niet dat hij 'gewoon meedoet'. Hij is al vele jaren geleden afgekeurd voor werk en naast de enkele uren per week begeleiding heeft hij weinig tot geen betekenisvolle activiteiten en rollen in het leven.

Eenzaamheid, stigma (maar ook zelf-stigma) in combinatie met gebeurtenissen in het leven zoals het overlijden van zijn huisdier en een verhuizing, maken soms dat zijn psychiatrische klachten weer de boventoon gaan voeren. Na een korte opname of extra medicatie rest hem dan nog steeds de uitdaging om een betekenisvol leven te organiseren.

Van het Participatiepalet maakt Jan vooral gebruik van het **netwerk** dat geboden wordt binnen het Zelfregiecentrum. Aan de koffie-tafel zitten altijd mensen om een praatje mee te maken en ook van de gezamenlijke maaltijden maakt Jan graag gebruik.

Jan ziet zijn rol binnen het Zelfregiecentrum lange tijd als die van 'klant' en dit ligt in de lijn met het zo lange tijd gewend zijn geraakt aan zijn rol van (zorg-)vrager. Complimenten voor wat hij wél kan, en aandacht voor hem als plezierig mens, duwt hij lange tijd als onzin van zich af. Jan is echter ook een hele trouwe bezoeker en via hele kleine stapjes en jarenlange aanwezigheid lukt het Jan om toch te gaan oefenen met andere rollen, bijvoorbeeld naast koffie drinken ook de koffie zétten en naast meedoen aan activiteiten ook een activiteit organiseren. En om uiteindelijk schoorvoetend een compliment aan te durven nemen.



De hulpverlening wordt door de jaren heen nog verder afgebouwd en Jan én de hulpverlener hebben het vertrouwen in de medewerkers van het Zelfregiecentrum dat er zorgvuldige en korte lijntjes zijn mocht het even wat minder goed gaan met Jan.

Baten Jan:

Vroegsignalering:

Gemiddeld zo'n 2 keer per jaar zien we dat het met Jan minder goed gaat. Inmiddels mogen we dit tegen hem zeggen en zo nodig nemen we ook contact op met zijn hulpverlener. Soms komt de hulpverlener even wat vaker of wordt de medicatie verhoogd/aangepast. En vaak maakt de extra aandacht voor Jan dat uiteindelijk een terugval of crisis voorkomen kan worden.

Baten: 10 uur per jaar vgl tarief bemoeizorg € 67,50,- p/u: € 675,- p/j.

Overlast beperken*:

Jan heeft op een locatie in de stad een locatieverbod. Dit geeft aan dat hij tot overlastgeven in staat is. Ook is het voorgekomen dat Jan in verwarde toestand (of onder invloed) voor overlast heeft gezorgd. Sinds Jan een regelmatige bezoeker van het Zelfregiecentrum is, zijn er geen incidenten in de openbare omgeving meer geweest.

Baten: politie-inzet, aangifte, opschalen zorg, aandacht voor betrokkenen circa € 1.000,- p/j.

Dagbesteding:

Als Jan eenmaal de weg naar het Zelfregiecentrum heeft gevonden komt hij over het algemeen lang (meerdere jaren) en vaak (per week). Gemiddeld is dat 12 uur per week.

Baten: 12 uur p/w á € 11,-: € 6.864,-

Afbouw zorg:

Voor Jan is het bezoeken van het Zelfregiecentrum een vorm van 'opbouw ambulantisering' waardoor de zorg inderdaad een stapje terug kan doen. Sommige 'Jannen' gaan van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis; andere Jannen worden van Fact-zorg naar de POH-GGZ of de GB-GGZ overgeheveld.

Fact-zorg: € 107,- p/u** met gemiddeld 2 u/p/wL € 11.128,-

GB-GGZ product chronisch (12,5 uur): € 1.201,50

Tarief POH-GGZ is moeilijk te achterhalen vanwege component opslag per aantal patiënten van praktijk.

Afbouw van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis kan € 20.000,- p/j besparen.

Voor de baten doen we een voorzichtige schatting***: gemiddeld draagt regelmatig bezoek aan het ZRC bij aan € 3.000,- besparing op zorgkosten p/j.

Totale baten Jan per jaar: € 11.539,-

**Van veel 'Jannen' weten we ook dat ze vaker slachtoffer dan dader zijn geweest; er wordt vaak misbruik van hen gemaakt.*

** <https://ccaf.nl/wp-content/uploads/sites/2/2017/06/Financierbaarheid-FACTs-2017.pdf>

***Zie voor meer cijfers ook:

http://www.opvang.nl/files/Eindrapport_APE_Public_Economics_Verkenning_investeringsopgave_beschermd_thuis_21-11-2017.pdf

Persona Sjra – Netwerk 2 45-65 jaar

Sjra gebruikt het Zelfregiecentrum als een 'breek de dag momentje'. En soms een breek de week of de maand momentje.

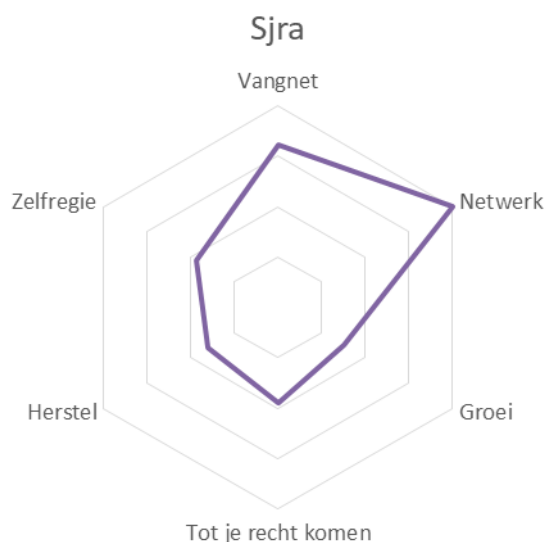
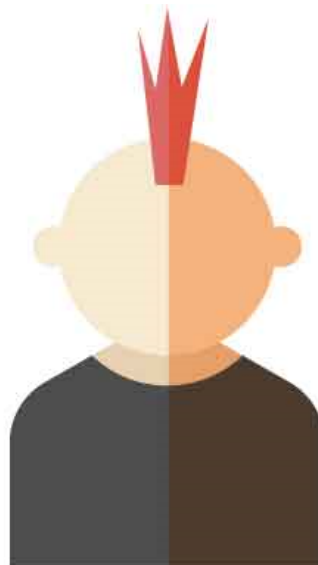
Hij leeft al heel lang op bijstandsniveau. Een enkele keer heeft hij kortdurend een baantje want hij is heus niet te beroerd om te werken, maar echte ambities heeft hij (niet meer).

Een gezin heeft hij zelf nooit gehad, wel wat wildere haren en ook periodes waarin de zee tamelijk woelig was. In principe vindt hij z'n leven wel goed zo en eigenlijk is hij ook niemand tot last.

Het Zelfregiecentrum zit in zijn dagelijkse of wekelijkse routine. Hij komt er graag, kent de meeste mensen en andersom is dat ook het geval. Hij is een stabiele factor terwijl hij zich nergens aan verbindt. Dat hebben we namelijk wel eens geprobeerd: ons aan elkaar te verbinden, bijvoorbeeld door het aangaan van een vrijwilligerscontract of doordat Sjra een workshop wilde gaan verzorgen. Dit liep telkens niet goed af: er ontstonden irritaties over en weer. Daarna kwam Sjra een hele tijd niet meer. Totdat voor hem 'de kou uit de lucht was' en hij weer de ruimte (of de behoefte?) voelde om het Zelfregiecentrum weer in zijn routine op te nemen.

Sjra is op zijn best als het druk is in het Zelfregiecentrum. Hij kan dan zijn babbels maken en ook draagt hij bij aan een gezellige sfeer. Soms steekt hij uit zichzelf z'n handen uit z'n mouwen en weet ook nog wat andere bezoekers te verleiden om mee te helpen. Echter zodra hij het idee heeft dat zijn hulp *gewenst* zou zijn piept hij er tussen uit.

Omdat Sjra zich liever niet verbindt aan verplichtingen (en aan mensen?) maakt hij gemakkelijk luchtig contact. Andersom is het ook van waarde: voor de bezoekers die zorg mijden en liever uit beeld zijn is Sjra een veilige gesprekspartner voor een luchtige babbel over alledaagse dingen.



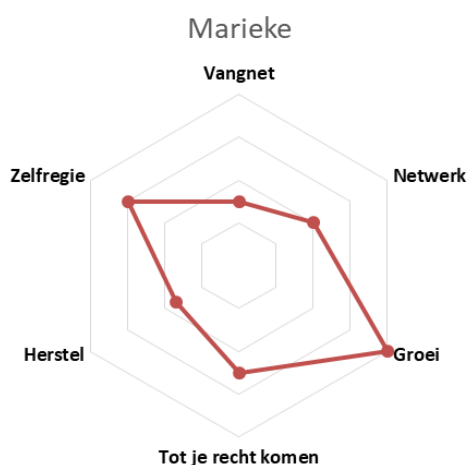
Baten Sjra

Bij Sjra worden geen zorgkosten voorkomen; bij hem gaat het vooral om de waarden die nog lastig in euro's te vertalen zijn. Denk hierbij aan kwaliteit van leven en meedoen.

Marieke – Persona Groei 30 – 55 jaar

Marieke is een intensieve behandeling bij de GGZ aan het afbouwen. In de loop van de behandeling zijn er meerdere diagnoses gesteld. Ze heeft zich er door erkend en gesteund gevoeld en tegelijkertijd knaagt het: ze weet nu vooral wat ze niet kan en waar haar kwetsbaarheden liggen...ze lijkt echter verder dan ooit weggedreven van wat ze dan wél kan en waartoe zij op aard is. Ze is van nature introvert en ziet er als een berg tegenop als ze straks zonder de steun van de GGZ en het netwerk van mede-cliënten haar leven weer moet oppakken en betekenisvol moet gaan inrichten.

Tegelijkertijd is daar het UWV die gek genoeg vooral lijkt te zien waartoe ze nog wel in staat zou zijn, en ook dat brengt haar toenemend tot het inzicht dat kennelijk iedereen lijkt te weten wat ze kan en niet kan behalve zij zelf. Ze realiseert zich dat haar wens om iedereen te dienen misschien velen heeft gediend en nog steeds dient, maar haarzelf niet langer meer.



Binnen het Participatiepalet komt Marieke binnen via het onderdeel **groei** omdat ze start met de cursus Herstellen doe je Zelf. Ze ontdekt daar dat het zelf betekenis geven aan je leven, je verhaal en je zelf, belangrijker is dan het steeds op zoek zijn naar de betekenis die ánderen aan jouw leven, je verhaal en jou geven. Ze realiseert zich dat ze haar hele leven lang vooral op het kompas van anderen heeft gevaren. Dat is een eye-opener die bij Marieke voor heftige reacties zorgt, variërend van energie voor 10 tot ten diepste twijfelen aan of ze dit aan kan. Ze doorloopt alle cursussen binnen het Zelfregiecentrum en ontwikkelt zich tot trainer. Het gaat echter niet zonder slag of stoot: er zijn intensieve coachingsgesprekken en Marieke 'dwingt' de coach regelmatig om haar bevestiging, geruststelling, leiding, richting en kaders te geven. Iedere keer weerstaat de coach deze verleiding en nodigt Marieke uit om zelf keuzes te maken; zelf de regie en de verantwoordelijkheid te nemen, haar eigen innerlijke kompas als vertrekpunt te nemen.

Het lukt Marieke om met veel vallen en opstaan door dit proces te komen en ze ontwikkelt zich tot ervaringsdeskundige. Een tijd als vrijwilliger en uiteindelijk zelfs met een betaalde baan.

Baten Marieke

Scholing

De cursussen “Herstellen doe je zelf” en “Werken met eigen ervaring” betreffen ieder 12 bijeenkomsten van 2,5 uur. De cursussen worden geleid door een hiertoe opgeleide ervaringswerker en een co-trainer (vrijwilliger). Bij de cursussen hoort voor iedere deelnemer een werkmap á € 40,-.

Bij 10 deelnemers is de kostprijs per deelnemer € 208,-

Zorgverzekeraar CZ vergoedt de cursus Herstellen doe jezelf t.w.v. € 590,-

Baten bij twee cursussen per jaar: € 764,-

Coaching gericht op zelfregie en herstel

De coachingsgesprekken, intervisie- en werkoverlegbijeenkomsten met Marieke zijn regelmatig én intensief. Het vraagt veel begeleiding om de focus op zelfregie en herstel te houden; om te normaliseren en uit de ‘diagnose-labeling’ te komen en te blijven. Bij Marieke komen ook de thema’s werknemersvaardigheden en het opbouwen van een werkritme met regelmaat aan de orde. Naar verloop van tijd is het co-trainer te vergelijken met een werkervaringsplek. Voor Marieke betekent het eigenlijk een re-integratie-traject.

Baten: 2-wekelijkse coachingsgesprekken (of intervisie of werkoverleg) normtarief jobcoaching UWV 2018 € 75,82: € 1.971,32

****Daling kosten Participatiewet***

Baten bij uitstroom uit uitkering, daling kosten: € 18.000,- p/j

* Deze baten hebben we niet bij de kosten-baten analyse bij de Persona Marieke meegenomen. Wel hebben we de daling van de kosten door uitstroom uit uitkering van de ‘Mariekés’ meegenomen die feitelijk binnen het Zelfregiecentrum een baan hebben gekregen.

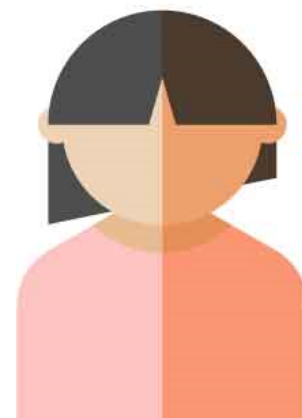
Baten: € 2.735,-

Mia - Persona Tot je recht komen 35-55 jaar

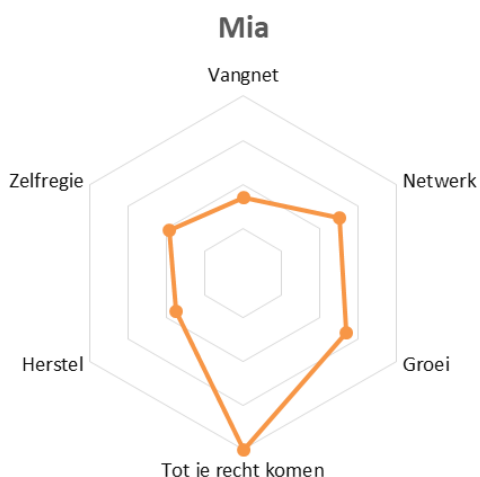
Mia is een paar jaar geleden flink onderuit gegaan. Psychisch, financieel én op het gebied van haar plek in de samenleving heeft ze op nul gestaan. Voordat ze onderuit ging had ze werk, een gezin en ging ze 1 keer per jaar op vakantie.

Mia is veel, zo niet alles, kwijtgeraakt wat ze opgebouwd dacht te hebben en dat is heftig.

De hulpverlening (2 maanden opname en een half jaar ambulante hulp) heeft ze afgesloten, wel heeft ze nog bewindvoering. Van het UWV heeft ze nooit meer iets gehoord.



Het gevoel er alleen voor te staan, schaamte, behoefte aan erkenning maar ook strijdlust vechten soms met elkaar. Dat maakt dat hulp of advies niet altijd in goede aarde landt bij Mia. Eigenlijk is ze bij momenten gewoon kwaad op de hele wereld...en bovenal op zichzelf. Ze wil met enige regelmaat het bijltje erbij neer gooien maar krabbelt toch ook altijd weer op.



Van het Participatiepalet maakt Mia vooral gebruik van de mogelijkheid om tot haar recht te komen. Dit doet ze in de rol van vrijwilliger. Ze vindt het fijn om zich van betekenis te voelen door aan de koffietafel als gastvrouw aanwezig te zijn en soms een maaltijdsoep voor 40 mensen te maken.

Het gevoel alleen te staan en zich niet gehoord/gezien voelen is regelmatig de oorzaak van een conflict tussen Mia en aanwezige mensen binnen het

Zelfregiecentrum. Ze loopt dan kwaad weg en een heel enkele keer heeft ze met een stoel gegooid waardoor andere bezoekers bang voor haar werden. Toch is Mia een taaie en geeft ze niet op: meestal komt ze weer terug en mag het gaan over haar gevoelens van onmacht, intens verdriet en haar verlieservaringen. Ook door deelname aan de herstelcursussen binnen het Zelfregiecentrum lukt het Mia om heel gestaag én solide van die absolute nullijn weg te blijven en zichzelf weer van betekenis te gaan voelen.

Baten Mia:

Coaching gericht op zelfregie en herstel

De coachingsgesprekken, intervisie- en werkoverlegbijeenkomsten met Mia zijn regelmatig én intensief. Het vraagt veel begeleiding om de focus op zelfregie en herstel te houden; om te normaliseren en uit de 'diagnose-labeling' te komen en te blijven. Bij Marieke komen ook de thema's werknemersvaardigheden en het opbouwen van een werkritme met regelmaat aan de orde. Naar verloop van tijd is het co-trainer zijn te vergelijken met een werkervaringsplek. Voor Marieke betekent het eigenlijk een re-integratie-traject.

Baten: 2-wekelijkse coachingsgesprekken (of intervisie of werkoverleg) Tarief Wmo
Begeleiding Individueel € 47,50: € 1.140,-

(Arbeidsmatige) dagbesteding:

Het liefst wil Mia 5 dagen per week komen maar in de praktijk blijkt dat een bescheiden gemiddelde van 3 dagdelen per week het beste recept is voor een tevreden Mia!

Baten: 12 uur p/w á € 11,-: € 6.864,-

****Voorkomen van terugval / crisisopname:***

De coachingsgesprekken met Mia zijn regelmatig én intensief. Juist door het weer in interactie met mensen te zijn loopt ze tegen haar patronen, oude pijn, verdriet en frustraties aan. Het zijn vaak heftige confrontaties met waar ze eens stond, wat daar aan vooraf ging en waar ze aan voorbij wil komen. De verleiding om de moed op te geven is regelmatig groot. Het vrijwilligerswerk, de kans om iedere dag opnieuw te mogen beginnen, de focus op dat ze al goed genoeg is, dat ze als mens welkom is, etc. vormen samen het 'haakje van verbinding' waarop ze haar bodem door de tijd heen weer verstevtigt.

Baten: een crisisopname duurt gemiddeld 20 dagen en kost gemiddeld € 12.000,-

* Deze baten hebben we niet bij de kosten-baten analyse bij de Persona Mia meegenomen. Wel hebben we over 2018 een zeer globaal aantal voorkomen crisisopnames opgenomen.

Totale baten Mia per jaar: € 8.004,-

Hoofdstuk 3

Kosten Baten Analyse

Door het werken met persona's wordt de mogelijkheid gecreëerd om –samen met partners- baten in beeld te brengen. Zoals eerder in dit document geschreven zien we deze werkwijze als kansrijk model om samen met partners en financier te gaan doorontwikkelen.

Kosten:

De kosten van het Zelfregiecentrum Weert zijn bij opening van 7 dagen per week ongeveer € 350.000,- per jaar.

Dit is een grove inschatting omdat we in Weert het concept van het Zelfregiecentrum integraal aanbieden met de dagopvang, meldpunt en bedden voor de nacht van de Flex MO. Per doordeweekse dag zijn er gemiddeld 70-80 bezoekers.

Voor 2018 zien de kosten en baten er als volgt uit:

| Kosten | Baten | |
|---------------------------|---|-------------|
| | Daling kosten ggz door minder crisisopnames 3 x (geschat) | € 36.000,- |
| | 15 x persona Lena á € 1.675,- | € 25.125,- |
| | 25 x persona Pieter á € 3.675,- | € 91.875,- |
| | 45 x persona Jan á € 11.539,- | € 519.255,- |
| | 20 x persona Sjra á € 0,- | € 0,- |
| | 25 x persona Mia á € 8.004,- | € 200.100,- |
| | 20 x persona Marieke á € 2.735,- | € 54.700,- |
| | <i>Bereiken van de mensen die onbereikbaar zijn*</i> | ? |
| | <i>Bevorderen zelfredzaamheid</i> | ? |
| | <i>Verhogen kwaliteit van leven</i> | ? |
| | <i>Opheffen eenzaamheid</i> | ? |
| | <i>Tegengaan van stigma</i> | ? |
| | <i>Meer inclusie</i> | ? |
| | <i>Sluitende aanpak personen met verward gedrag</i> | ? |
| | <i>Mee doen</i> | ? |
| Totaal € 350.000,- | € 1.017.055,- | |

**De hier beschreven waarden worden door iedereen gezien als waarden die van belang zijn en waar naar gestreefd moet worden. Ze zijn ook in de meeste gemeenten beschreven als doelstellingen. Tegelijkertijd echter is (nog) niet duidelijk wat deze waarden mogen kosten. Hoeveel wil de gemeente betalen (per inwoner?) om deze waarden / doelstellingen te bereiken?*

Een idee zou kunnen zijn om dit samen met de gemeente in kaart te brengen en om een manier te vinden hoe dit te vertalen is naar financiële waarde.