



Annemiek Onstenk

Aangenaam kennis te maken

De cliënt als burger

De cliënt als burger

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) wil de samenleving stimuleren oog te hebben voor kwetsbare burgers. Van die kwetsbare burgers wordt verwacht dat zij zoveel mogelijk zelfredzaam zijn en maatschappelijk participeren.

In dit boekje gaat het over kwetsbare burgers met een psychiatrische achtergrond. Willen zij mee (kunnen) doen in de samenleving? En zo ja, hoe willen zij bij gewone dingen als wonen, werken en vrije tijdsbesteding betrokken zijn?

Cliënten spreken zich in dit boekje uit over de Wmo en over manieren van werken waardoor zij zich gesteund voelen, zoals kwartiermaken.

Op 22 mei 2007 vond over dit onderwerp een landelijk congres plaats: *Participatie in het kwadraat. Kwartiermaken en de Wmo*. Er waren hulpverleners en heel veel cliënten aanwezig, maar ook beleidsmakers, mantelzorgers en geïnteresseerd publiek. De bijeenkomst was een toonbeeld van de beoogde participatie. Cliënten en niet-clieñten ontmoetten elkaar, discussieerden en namen samen deel aan kunstwerkplaatsen.

Het congres is het vertrekpunt voor deze publicatie.

Doortje Kal dacht mee aan dit boekje. Ingrid Wilbrink deed een klein onderzoek, anderen hebben hun mening gegeven en ervaringen beschikbaar gesteld. Waarvoor dank.



“Het fenomeen kwartiermaken verspreidt zich als de spreekwoordelijke olievlek over Nederland en het spoort aan tot creatieve en inspirerende initiatieven. De Wmo biedt alle betrokken partijen de mogelijkheid om van die initiatieven een structurele activiteit te maken.

Dat leidt bijna automatisch tot de vraag: wat kan u, hier in deze zaal, daaraan bijdragen? Voor mensen met een psychiatrische achtergrond geldt dat alleen zichzelf kunnen aangeven wat zij nodig hebben om deel te kunnen nemen aan de samenleving.

Ik zou tegen de mensen om wie het vandaag gaat, willen zeggen: de gemeente is er ook voor u. Ook voor u zijn er voorzieningen en mogelijkheden om mee te doen in de maatschappij. Zeker nu de Wmo er is, kunt u dichtbij huis terecht voor hulp en ondersteuning. Maak daar gebruik van. En laat uw stem horen.”

Jet Bussemaker, Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, in haar toespraak tot het congres *Participatie in het kwadraat, Kwartiermaken en de Wmo*.



1

Eerst even dit

De meeste mensen met een psychiatrische beperking wonen tegenwoordig gewoon onder de mensen, zelfstandig of begeleid, alleen of in een groep. Toch is er nog veel onbegrip en onkunde. Soms kennen burens of andere mensen in de omgeving zelfs het verschil niet tussen een verstandelijke handicap en een psychiatrische aandoening.

Het contact tussen mensen met psychiatrische problematiek en hun medeburgers gaat niet vanzelf. Het is meestal niet zichtbaar of iemand een psychiatrische achtergrond heeft. Hun problematiek is onbekend. Veel cliënten laten dat zo. Mensen (niet alleen cliënten) die zich minderwaardig voelen nemen de afwerende houding van hun omgeving gemakkelijk over en kunnen in een negatieve spiraal terechtkomen. Vaak hebben zij te maken gehad met vooroordelen en als gevolg daarvan met uitsluiting. Zij houden zich gedeisd. Soraya, bewoonster van een Ggz-voorziening voor jongeren in Amsterdam-Noord, leeft het liefst zonder op te vallen. “Anderen hoeven niet te zien dat ik een zwakheid heb.”

Voordat je cliënten met een psychische beperking gaat ondersteunen bij hun maatschappelijke participatie is het belangrijk te weten: willen zij dat, en zo ja, hoe? Zijzelf kunnen die vraag het beste beantwoorden. Met hen samenwerken dus.

6

Veel cliënten willen open kunnen zijn over hun psychiatrische achtergrond en mét hun beperking meedoen in de maatschappij. Ze willen gewaardeerd en gelijk behandeld worden. Zij hebben niet alleen een beperking, maar ook kwaliteiten.

Voor meedoen moet er nog wel het een en ander gebeuren. Want in de praktijk is de maatschappij nog verre van gastvrij als het om cliënten uit de geestelijke gezondheidszorg (Ggz) gaat. Veel ‘gewone’ mensen vinden hen eng, of zelfs gevaarlijk. Ze zouden onvoorspelbaar zijn in hun gedrag. Deze en andere vooroordelen ervaren veel cliënten als kwetsend. Ten eerste omdat ze niet kloppen. Ten tweede omdat de buitenwereld vaak alleen kijkt naar hun ziekte en beperking, niet naar hun mogelijkheden. Ggz-cliënten hebben een stempel, een stigma: ANDERS, AFWIJKEND. Ze voelen zich buitengesloten door zo’n stigma. Hoe moeten zij meedoen en integreren als hun omgeving hen apart zet, uitsluit, soms zelfs discrimineert?

Als we daar nou eens mee beginnen: de vooroordelen over Ggz-cliënten bestrijden. Anders blijf je water naar de zee dragen. Hoe kun je beeldvorming over cliënten uit de psychiatrie veranderen? Precies, door kennis met hen te maken.

Dat kennis ontbreekt over hoe mensen met psychiatrische problematiek in elkaar zitten, wat ze willen en kunnen, komt voor een deel doordat er geen contact is. Dat er een ‘vreemd persoon’ in de buurt komt wonen, wordt nog wel getolereerd, maar vrienden worden is er niet bij. Ggz-cliënten worden niet zelden aan hun lot overgelaten. Al zijn er gelukkig steeds meer mensen en organisaties in Nederland, die proberen bruggen te vormen tussen cliënten en maatschappij.

De Wet maatschappelijke ondersteuning zet ons aan het werk. Niet alleen cliënten, ook niet-cliënten: integreren moet van twee kanten komen. De Wmo biedt een nieuwe kans elkaar beter te leren kennen.

Het bestrijden van negatieve beeldvorming

Veel cliënten leiden een stil en onzichtbaar leven. Anderen willen wel gehoord en gezien worden, door medeburgers, organisaties, beleidsmakers en gemeenten. Vooral zij kunnen aangeven wat zij nodig hebben om als volwaardig burger mee te draaien in de samenleving.

Annette Plooy bijvoorbeeld. Zij is coördinator van het programma Herstel en Participatie van het Kenniscentrum Rehabilitatie. Daarnaast is zij als ervaringsdeskundige verbonden aan het team herstel, ervaringsdeskundigheid en *empowerment*, het HEE team.

Annette Plooy sprak op 22 mei het congres over kwartiermaken en de Wmo toe. Zij pakte één probleem bij de kop, dat volgens haar meedoen en integreren in de weg zit: het stigma van Ggz-cliënten. De negatieve beeldvorming over hen moet veranderen. Niet in de laatste plaats omdat die leidt tot uitsluiting en discriminatie van cliënten. Op straat, op school, bij de gemeente en ja zelfs in de hulpverlening.

Uitvoering van de Wmo is een taak van gemeenten, dus ook als het gaat om de maatschappelijke participatie van psychiatrische cliënten. Zij kunnen iets voor hen doen, aldus Annette Plooy.

Wat kunnen gemeenten en cliënten(beweging) doen tegen stigmatisering en negatieve beeldvorming? Plooy noemt drie strategieën: stelling nemen en protesteren tegen discriminatie, voorlichting geven en contact bevorderen tussen cliënten en hun omgeving. Ervaringsdeskundigen kunnen voorlichting geven op scholen, aan ambtenaren, woningcorporaties en welzijnsinstellingen. Daarmee krijgt de psychiatrische cliënt of patiënt een gezicht, een stem en een persoonlijkheid. Annette Plooy vraagt gemeenten deze voorlichters financieel te ondersteunen.

Voorlichting door ervaringsdeskundigen kan stigmatisering, negatieve beeldvorming en discriminatie van Ggz-cliënten helpen bestrijden. Gemeenten kunnen hieraan bijdragen door de voorlichting financieel te ondersteunen.

7

Veel cliënten hebben geen hoge pet op van zichzelf. Zij zien zichzelf vooral of alleen maar als patiënt, onder andere door de bejegening door hun omgeving. Ggz-cliënten worden ten onrechte vaak gereduceerd tot hun ziekte.

Voordat zij als ervaringsdeskundige voorlichter aan de slag kunnen, is het belangrijk dat zij positiever over zichzelf denken, het liefst zelfbewust zijn. Plooy noemt het *empowerment* en herstel. Herstel staat hier niet gelijk aan genezing. “Herstel verwijst naar het terugvinden van een identiteit als compleet persoon, met capaciteiten, perspectieven en hoop.”

Als ervaringsdeskundige voorlichting geven vereist een zekere mate van emancipatie en zelfbewustzijn. Die kan hij of zij opdoen tijdens trainingen *empowerment* en herstel voor (en door) cliënten. Gemeenten kunnen hieraan bijdragen door deze trainingen financieel te ondersteunen.

Cliënten zijn vaak kwetsbaar en gauw angstig. Het kan hen ook aan energie ontbreken, maar niet aan verstandelijke vermogens of intellectuele belangstelling. Soms worden zij benaderd alsof ze zwakbegaafd zijn.

Neem cliënten serieus, zie hen voor vol aan. Je moet cliënten niet overvragen, maar dat betekent niet dat zij ‘eenvoudig’ in hun hoofd zijn en niks (zelfstandig) kunnen. Activiteiten moeten juist intellectueel prikkelend zijn en cliënten uitdagen zelf verantwoordelijkheid te nemen. Zij geven zelf de grens aan.

Ruimte voor verschil

Filosofen en andere denkers raken met hun geestverruimende taal een gevoelige snaar, onder andere bij mensen met psychiatrische problematiek. De kracht van een democratisch land als Nederland ligt in de ruimte voor het anderszijn, zei de van oorsprong Iraanse professor Halleh Ghorashi van de Vrije Universiteit Amsterdam tijdens het congres. In een democratische cultuur gaat het niet alleen om het ruimte laten aan hen die anderszijn, ook om het ruimte máken. Of het nu gaat om Nederlanders met een achtergrond als migrant of om mensen met een psychische beperking. Er moet bij de (autochtone, gezonde) meerderheid bereidheid zijn tot ontmoeten en een stap opzij doen voor minderheden. Door die stap opzij “kan er een gemeenschappelijke ruimte ontstaan om elkaar werkelijk te naderen”. De fixatie op achterstand en beperking moet volgens Ghorashi plaatsmaken “voor aandacht voor de kracht van mensen, waarmee zij zich kunnen ontwikkelen.”

Voorwaarde voor maatschappelijke participatie van Ggz-cliënten is dat er ruimte is voor verschil. Vergelijk het met mensen met een donkere en witte huidskleur: gelijk en toch verschillend.



②

Clënten over meedoen

Annette Plooy was niet de enige ervaringsdeskundige die haar gezicht liet zien en haar stem liet horen op het congres van 22 mei 2007. Er waren heel veel cliënten uitgenodigd en zij zijn in grote getale gekomen. Van de 550 deelnemers aan het congres was ongeveer de helft ervaringsdeskundig. Zij kwamen, meestal met hun begeleiders, uit alle delen van het land. Ze namen deel aan discussies in grote en kleine zalen en aan kunstwerkplaatsen. Zij waren luisteraars én sprekers, kijkers én kunstmakers.

Voor cliënten en ervaringsdeskundigen die minder gewend zijn aan congresbezoek was het een ontmoetingsplek en oefenplaats. Zij konden contact hebben met medeburgers, in hun rol als beleidsmakers, hulpverleners 'buiten dienst' en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties.

Medeburgers op hun beurt luisterden naar wat cliënten te zeggen hebben. Mogelijk zijn weer enkele vooroordelen gesneuveld. Wat dat betreft was het congres zelf een voorbeeld van maatschappelijke participatie en oog en oor hebben voor kwetsbare burgers. Veel bezoekers voelden zich uitgedaagd en aangesproken door de kunstwerkplaatsen en de symposia, zoals de discussiebijeenkomsten heetten. Zij vonden de sfeer positief en hadden zin om aan de slag te gaan. Fatih Senel was één van hen.

Filmwerkplaats

Fatih Senel is jarenlang dakloos en verslaafd geweest. Hij verbleef enkele maanden in een kleine, in een Amsterdamse woonwijk gelegen Ggz-voorziening en betrok vervolgens met een maat een zogenoemde sate-lietwoning in de buurt. Voor hulp kan hij nog terecht bij de begeleiders van de Ggz-voorziening. Hij is 100% af-gekeurd en heeft een WAO-uitkering. Fatih oefent als werknemer: eerst was hij pizzabakker, nu werkt hij als beveiligers. Hij is net 20 en zit vol toekomstplannen. Zijn verslaving heeft hij helemaal overwonnen.

Fatih bezocht het congres *Kwartiermaken en de Wmo* met een van zijn begeleiders. Hij deed mee aan de filmwerkplaats. Met het lied *Leef!* als leidraad maakten de deelnemers een filmpje over samenleven met ver-schil.

Fatih kwam er laaiend enthousiast van terug. Hij is een lopende reclamezuil en haalt medecliënten over een volgende keer ook mee te doen. Er werd goed samengewerkt en de deelnemers konden zelf monteren. “Het was een diverse groep. Je merkte niet wie cliënt was en wie niet. Klanten en hulpverleners waren gelijkwaardig aanwezig en bezig. Het had niet direct met psychiatrie te maken. Er was ruimte voor dromen en een erg goede sfeer. Ik geef de dag een 8,5.” Bij een volgend evenement doet hij zeker weer mee.

(zie film 3 op www.kwartiermaken.nl/congres2007).

Op zo’n dag als 22 mei komt heel veel kennis van en ervaring met participatie samen. We hebben zes-en-twintig ervaringsdeskundige congresgangers met het oog op dit boekje gevraagd naar hun mening over het congres en over deelnemen aan andere maatschappelijke activiteiten. Het evenement bood de deel-nemers voorbeelden en mogelijkheden van activiteiten en bezigheden. Sommige mensen zeggen de crea-tiviteit en inspiratie die ze hebben opgedaan door te willen geven aan anderen. Een aantal cliënten kwam vooral voor het amusement.

Wat hebben zij nodig om aansluiting bij de samenleving te vinden? Wat geeft hen het gevoel erbij te horen?

- *In je waarde gelaten worden*

Sommige cliënten blijven voorlopig liever binnen de veilige grenzen van de hulpverlening. Maar de cliën-ten die een of meerdere stappen buiten de Ggz willen zetten, worden om te beginnen graag in hun waar-de gelaten. Afhankelijk zijn van hulp van anderen leidt tot gevoelens van minderwaardigheid.

- *Persoonlijke interesse*

Cliënten zeggen zich welkom te voelen wanneer anderen persoonlijke interesse tonen en contact leggen, bijvoorbeeld het initiatief nemen tot een praatje.

- *Gelijkwaardigheid*

Men verwacht respect, een open houding en gelijkwaardig met elkaar omgaan.

- *Gehoord en begrepen worden*

De ontmoetingsplaats moet een plek zijn waar mensen zich thuis voelen en waar anderen naar hen luis-teren. Het liefst worden zij ook begrepen.

- *Hulp of bemiddeling naar activiteiten*

Cliënten willen activiteiten kunnen ondernemen, variërend van het uitoefenen van een hobby tot het doen van (vrijwilligers)werk. Ook als ervaringsdeskundige deelnemen in een Wmo- of cliëntenraad valt hieronder. Om aan activiteiten mee te doen is voor de meeste mensen hulp of bemiddeling nodig van een hulpverlener of maatje.

- *Een maatje of een ander aanspreekpunt*

Cliënten die ergens actief zijn willen weten op wie zij kunnen terugvallen als dat nodig is. Bijvoorbeeld op een maatje. Ontbreekt een dergelijk houvast, dan blijft de activiteit vaak bij een eenmalige gebeurte-nis. Wat ook helpt is samen terugblikken op de ondernomen activiteit en persoonlijke afspraken maken.

- *Flexibele opstelling*

De wensen en behoeften van cliënten kunnen na verloop van tijd veranderen. Vaak zijn er concentra-tieproblemen waardoor zij hun bezigheid moeilijk vol kunnen houden. Ook spelen er in de ene periode meer klachten dan in de andere. Om te blijven komen moet er ruimte zijn voor afwezigheid.

- *Geld*

Wat veel mensen verhindert iets te ondernemen is geld. Men wil en durft wel mee te doen, maar heeft simpelweg geen geld voor een buskaartje.

Kunsten maken

Makkelijker dan deelnemen aan discussies is het meedoen aan kunstwerkplaatsen. In kunst kan in principe iedereen zich uiten. Belangrijk is ook de universele taal van kunst. Kunstenmakers gebruiken verschillende communicatiemiddelen en spreken alle zintuigen aan: voelen, ruiken, horen en zien.

Kunst maken is een creatieve uiting, zeggen de begeleiders van de beeldende kunst workshop op 22 mei, Bert Kramer en Marie-José Hamers. “Het is een creatief proces met een richting, geen doel.” Zij zagen geen scheidslijn tussen cliënten en niet-clieënten, hoogstens tussen deelnemers die zich sociaal en minder sociaal opstellen.

Zij markeren de volgende punten die deelnemen aan een beeldende kunstwerkplaats betekenisvol kunnen maken:

- deelnemers aan de workshop, in dit geval cliënten en niet-clieënten, zijn net als de kunstenaars onderdeel van het proces van kunst maken, zij verhouden zich niet als meester en leerling tot elkaar
- een prettige werksfeer vergroot de durf om zich te uiten, individueel of in samenwerking met anderen
- durven mensen zich werkelijk open te stellen dan kunnen zij, met hulp van professionele kunstenaars, zichtbaar maken wat zij willen laten zien; voor de meeste mensen is dat een positieve ervaring
- het reageren op elkaar en samen scheppen kan een goed gevoel geven, het vergroot de betrokkenheid
- er wordt geen ‘prestatie’ in competitieve zin geleverd: het kunstwerk is af als het zover is.

Wetenschapper Sandra Trienekens ziet kunstwerkplaatsen als broedplaatsen van gemeenschapskunst: kunst van niet-professionele artiesten, die daarmee een stem verwerven om gehoord te worden. Trienekens stelt dat gemeenschapskunst het zelfvertrouwen van de deelnemers vergroot. Het empowert en werkt emanciperend. Met gemeenschapskunst kan men ook mensen bereiken die tot dan toe nooit met kunst te maken hebben gehad.

Rode loper

Cliënten die tijdens het congres, samen met niet-clieënten, meedoen in de dans- of theatergroep voelen zich prettig door de saamhorigheid. Zij genieten van de waardering van het publiek, ze voelen zich waardevol.

Els volgde de workshop Afrikaans dansen en trommelen. Zij steekt haar verrukking niet onder stoelen of banken. Het was heel leuk om te doen, zegt ze na afloop: “ik heb me gericht op het dansen waarin je met je handen letterlijk contact maakt met een ander. Je praat onderwijl met elkaar over ‘Waar loop je zoal tegen aan?’ Toen ben ik naar de theater workshop gegaan en ik heb opgetreden. Het voelde alsof ik op de rode loper liep. In één woord : WAUW!!!!!! Ik voel me dan gewoon mens. Dus geen patiënt.”



3

Kwartiermaken

17

Voor veel cliënten is het grijpen van een microfoon op een voorlichtingsbijeenkomst of meedoen aan een theaterworkshop op een congres geen haalbare kaart. Zij gaan misschien naar een dagactiviteitencentrum DAC. Elders is de drempel te hoog of hun vrees te groot.

Er zijn in Nederland veel mensen en projecten die bruggen bouwen om het cliënten en samenleving makkelijker te maken elkaar te naderen. Ook voor hen geldt dat zij moeten samenwerken met ervaringsdeskundigen. Willen zij de samenleving naderen of is dat nog een brug te ver?

Voorbeelden van bruggenbouwers zijn maatjes van Vriendendiensten en kwartiermakers. Vrienden en maatjes zijn vrijwilligers die regelmatig iets ondernemen met een vrouw of man die psychisch niet helemaal in orde is en een teruggetrokken bestaan leidt. Wekelijks koffiedrinken of samen de stad in. Dat is belangrijk. Zo komen cliënten uit de psychiatrie ook eens onder de mensen.

Bij integreren en meedoen in de maatschappij komt meer kijken. Daar kunnen kwartiermakers bij helpen. Wat is kwartiermaken?

Doortje Kal, de initiatiefnemer van het congres en gepromoveerd op het onderwerp kwartiermaken¹, omschrijft het als werken aan gastvrijheid voor kwetsbare groepen in de samenleving, waaronder mensen met een psychiatrische achtergrond. Kwartiermaken moet bevorderen dat zij meedoen en erbij horen. Het moet uitsluiting tegengaan.

Sabine te Woerd is kwartiermaakster in Amsterdam. Kwartiermakers moeten de wereld een beetje zachter maken, zegt zij. De samenleving zou voor hen open moeten staan, zonder aanpassing van hen te eisen. Cliënten moeten zichzelf kunnen zijn.

Misschien willen deze teruggetrokken mensen ook wel sporten bij de basketbalclub of als vrijwilliger achter de bar staan in het buurthuis. Ze zullen hun beste beentje voorzetten. Maar mogen ze soms een beetje vreemd lijken? Kwartiermakers werken aan ruimte. Cliënten moeten plekken hebben waar ze én mee kunnen doen aan gewone dingen als ontspannen, sporten of vrijwilligerswerk én soms een beetje vreemd en anders kunnen zijn. En dat in de samenleving, niet daarbuiten zoals vroeger in ver weg gelegen paviljoens in de bossen.

De samenleving moet die plekken voor hen inruimen, een beetje ruimte máken dus. Kwartiermakers ondersteunen dit proces van toenadering. Zij kunnen cliënten vergezellen bij hun eerste (en volgende) stappen naar maatschappelijk actief zijn. En de samenleving anders leren denken over anders zijn.

Wat moet je allemaal kunnen en wat moet je allemaal doen als kwartiermaker?

Gerda Scholtens heeft daar een leerzaam en handzaam boekje over geschreven². Zij heeft acht projecten bestudeerd waar kwartiermakers op verschillende manieren proberen cliënten en mensen/organisaties in hun omgeving met elkaar in contact te brengen. In de publicatie *Acht keer kwartiermaken* beschrijft zij precies wat kwartiermakers kunnen doen en over welke vaardigheden zij moeten beschikken. Zij onderscheidt drie hoofdtaken voor kwartiermakers:

- gastvrije plekken (niches genoemd) ontwikkelen
- draagvlak voor de integratie van cliënten organiseren
- duurzame samenwerking tot stand (helpen) brengen tussen belangrijke personen en organisaties.

1. *Kwartiermaken: werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond* is uitgegeven door Uitgeverij Boom, eerste druk 2001

2. *Acht keer kwartiermaken. Een verkennend onderzoek naar de methodische aspecten van kwartiermaken* is uitgegeven door Uitgeverij SWP Amsterdam in de Reeks Kenniscentrum Sociale Innovatie, 2007

gastvrije plekken

Plekken zijn gastvrij als ze laagdrempelig zijn, als er een warme en welkome sfeer hangt en cliënten er op hun eigen voorwaarden en in eigen tempo kunnen verblijven en vertrekken.

Zelfs als de plek gastvrij is kan het voor cliënten moeilijk zijn om er op af te stappen. Een begeleider of kwartiermaker kan meegaan en zorgen voor een zogenoemde warme overdracht. Voor de veiligheid van de cliënt, niet die van de ontvangende partij.

Een gastvrije plek kan een ontmoetingspunt of buurtrestaurant zijn, kijk voor een voorbeeld op www.vanharterekentopu.nl.

draagvlak

Kwartiermakers zorgen bijvoorbeeld dat het onderwerp ‘open staan voor bijzondere groepen’ op de agenda komt van een buurthuis of de kantine van een sportclub. Zij gaan naar medewerkers om hen gevoelig te maken voor wensen en bijzonderheden van Ggz-cliénten.

Maar ook naar hulpverleners van een Ggz-instelling om de deur naar buiten te openen: cliënten hebben niet alleen zorg nodig, ook aansluiting bij het gewone dagelijks leven in de buurt.

De gastvrouwen of -mannen in buurtvoorzieningen moeten zich leren inleven in hoe iemand kan deelnemen mét een psychische beperking. Ga op zoek naar hun kwaliteit of talent. Het gaat er niet om cliënten beter te maken of te behandelen.

duurzame samenwerking

Een kwartiermaker die de oren goed de kost geeft in de omgeving van cliënten signaleert wat de wensen en problemen zijn. Hij of zij helpt wederzijds contacten te leggen en een soort buurtnetwerk te creëren. Zodat cliënten op verschillende plekken terecht kunnen en vriendelijk worden bejegend. Of het nu de wijkagent is, de buurvrouw of de man van de bloemenstal.

Door de rechtstreekse contacten en ontmoetingen tussen cliënten, andere buurtbewoners en voorzieningen in de wijk kan ook de beeldvorming over psychische problemen worden beïnvloed.

Gerda Scholtens stelt in haar publicatie dat een kwartiermaker:

- een netwerker moet zijn
- de leefwereld van cliënten moet kennen en respecteren
- zonodig moet kunnen helpen hun vragen onder woorden te brengen
- meertalig moet zijn, dat wil zeggen eventuele verschillen in omgaan met psychische problematiek door buurtvoorzieningen, hulpverlening, bewoners en cliënten moet kunnen overbruggen.

Cliënten over kwartiermaken

Kwartiermakers kunnen vrijwilligers zijn, maar ook professionals en vrijwilligers uit de doelgroep zelf. Cliënten spreken zich op verschillende plekken uit over kwartiermaken. Het DAC in Purmerend van Roads, een Noord-Hollandse zorgorganisatie met cliëntsturing, was met een grote groep cliënten en medewerkers vertegenwoordigd op het congres *Kwartiermaken en de Wmo* op 22 mei. Weer terug op het DAC ondervroegen zij elkaar onder andere over kwartiermaken. Wat moeten kwartiermakers wel of juist niet doen? Wat een kwartiermaker in ieder geval niet moet doen is betuttelen en dwang gebruiken. Positieve kernwoorden in de reacties van cliënten zijn: samen activiteiten ondernemen, mensen bij elkaar brengen, hen ondersteunen bij het zetten van een (volgende) stap en samenwerken. Een kwartiermaker moet de verborgen kwaliteiten van cliënten naar boven halen, zegt de een¹. Die kwaliteiten kunnen zij, met hulp, omzetten in activiteiten of vrijwilligerswerk, zegt een ander: “Ik vind het belangrijk om niet stil in een hoekje te gaan zitten met je ziekte of handicap. Door hulp die je aangeboden wordt, kun je je talenten en kwaliteiten gebruiken. Om zo toch actief mee te kunnen doen met je eigen mogelijkheden, door vrijwilligerswerk of iets van werk te starten.” Een kwartiermaker moet de nadruk leggen op wat cliënten wél kunnen, op positieve dingen, niet op de rottingen in hun leven. Een kwartiermaker kan ook helpen een verbinding te leggen naar de maatschappij, voegt Moni Hanasbei toe. Zij is medewerker van regiobureau Zaanstreek/Waterland van Roads. Als voorbeeld wordt een kookgroep genoemd, die met begeleiding is gestart. “Het is heel leuk zo samen bezig te zijn. Cliënten maken samen een plan en hebben daar misschien hulp bij nodig. Daarna willen ze beginnen met het oprichten van een soort Tafeltje Dekje club. Zo helpen ze andere mensen. Ze groeien in dit proces en krijgen zo meer eigenwaarde.” Een activiteit als koken kan uitgroeien tot een arbeidsproject, bijvoorbeeld in de catering. DAC Purmerend werkt dit cateringplan bedrijfsmatig verder uit. Kwartiermakers ondersteunen cliënten om naar vermogen mee te doen. Cliënten bij DAC Purmerend zijn, ten slotte, kwartiermaker door er gewoon te zijn voor anderen en nieuwkomers gastvrij te ontvangen.

1. De cliënten willen graag meewerken aan dit boekje, maar anoniem.

Feest der (h)erkenning

Hyun Biewenga, artiestennaam Mi-Huyn Sook, geeft in een brief uitdrukking aan haar enorme waardering voor het congres. Zij geeft aan waarin voor haar de grote betekenis van zo'n dag ligt. Hyun is ruim negen jaar cliënt/patiënt geweest. “Ik heb die leefwereld ervaren en ik ervaar die nog door de mensen van wie ik ben gaan houden.” “Het congres bracht drie dingen samen die mij ontzettend boeien”, schrijft Hyun. “In het theoretische deel vond mijn liefde voor filosofen als Levinas, Derrida en Foucault een plek, die mij vanuit hart en hoofd nabijstaan.” De link die op het congres wordt gelegd naar de concrete psychiatrische praktijk heeft voor haar een enorme meerwaarde. Evenals de kunstwerkplaatsen. “Mijn liefde voor de kunsten is groot. Zij waren een vorm van contact met de wereld toen ik in de Ggz zat. De kunst is gebleven, maar op een andere manier. Ik exposeer, ik dans en er is vorig jaar een dichtbundel van mij uitgegeven. Deze drie deelgebieden vonden elkaar tijdens het congres, zij vielen op hun plek. Het is alsof je hartstocht wordt samengebald en de afgelopen jaren een betekenis krijgen. Dat je weet wat je te doen staat.” Hyun Biewenga wil heel graag haar steentje bijdragen aan de missie van het congres: kwartiermaken voor de participatie en integratie van Ggz-cliënten.



4

Clëntenparticipatie

23

Op veel plekken in Nederland zijn cliënten actief, onder andere in cliëntenraden, in zogeheten cliëntgestuurde (arbeids)projecten, in voorlichting op scholen etc. Er is inmiddels veel ervaring opgedaan met cliëntenparticipatie.

Cliënten die op het congres *Kwartiermaken en de Wmo* zijn geweest, hebben aangegeven wat zij nodig hebben om zich welkom te voelen en mee te kunnen doen. Hoe denken cliënten in lokale projecten over participeren?

Cliënten die meedoen in een project in hun stad of dorp geven aan dat zij betrokken willen zijn bij de invulling van de activiteiten. Samenwerken met ervaringsdeskundigen dus, we hebben het als eerste aanbeveling genoemd. Hoe doe je dat?

Bouwgroepen

In Woensel-West in de provincie Brabant zijn bouwgroepen opgezet. De deelnemers daarvan zijn geworden met hulp van de woningcorporatie en de politie. Een aantal mensen bevond zich in een zorgelijke situatie, onder andere door eenzaamheid. Een bouwgroep presenteerde zich op het congres, tijdens het symposium *Kwartiermaken als beroep*.

Psycholoog en preventiewerker Ibrahim Akkaya vormde een groep van ongeveer tien mensen, allemaal ervaringsdeskundig in de psychiatrie en/of verslaafd. De woningcorporatie bood een ruimte aan voor de bijeenkomsten, onder de noemer van tegengaan van sociaal isolement.

José Assmann zit in de bouwgroep en was ook congresdeelnemer. “Ik had vertrouwen in de groep en het klikte met de anderen. Iedereen had wel een fobie of een angst, we konden elkaar helpen.” José voelde zich van betekenis voor degene die hulp durfde te vragen, na jaren isolement. Dat is wat de cliënten wilden: elkaar bijstaan, samen ergens naartoe gaan.

Datzelfde geldt voor een andere deelnemer van de bouwgroep, Meneke Cesur. Zij leed zes jaar lang aan een depressie. Nu geeft ze voorlichting, gaat op huisbezoek en begeleidt andere Turkse vrouwen. “Ik praat privé met hen, ze zitten niet in een bouwgroep, in verband met de taal. Als ze naar een psycholoog gaan, nemen ze een tolk mee. Effect van de voorlichting is dat ze zich durven uiten, hun schaamte overwinnen en hun angst om gek gevonden te worden.” De lijntjes die tussen cliënten onderling, hulpverleners en buitenwereld getrokken worden vormen, hoe teer soms ook, een maatschappelijk steunsysteem.

José en Meneke zijn beide kwartiermakers, aangesteld bij de Ggz Eindhoven. Zij zijn nog beter dan de preventiewerker in staat met de deelnemers in de bouwgroep te communiceren.

Cliënten geven zelf aan wat zij willen en (aan)kunnen in sociaal verband en in welk tempo. Voor de een is één praatje per week genoeg, de ander wil samen ergens naar toe.

Ervaringsdeskundigen kunnen - al dan niet als kwartiermakers - cliënten soms beter uit hun isolement halen en een brug slaan naar de samenleving dan professionals.

Cliënten met Talent

Roads Purmerend is een project *Kwartiermaken in Waterland* gestart. Eén van de activiteiten is het beïnvloeden van de publieke opinie. Dat gebeurt onder andere door *Cliënten met Talent*. Rinske Witteman, een cliënte met journalistiek talent, maakt een serie portretten van cliënten met talent. De reeks wordt gepubliceerd in de Regiokrant Roads Waterland en mogelijk in een welzijnsblad.

Rinske is een voorbeeld van iemand die haar beperking een plek heeft gegeven. Ze zet voorzichtige stappen om haar idealen te verwezenlijken: werk als journaliste en een kind, samen met haar partner. Graag plaatsen we hier een fragment van haar interview met Lionne, een cliënte met onder andere grafisch talent.

Lionne Weijde, een veelzijdige doorbijter

Juni 2006 stapte ze, na een moeilijke periode in haar leven, op eigen initiatief naar het DAC (Dag Activiteiten Centrum) én naar het poppodium P3 met de vraag of er vrijwilligerswerk voor haar te doen was. Na een tijd in de WAO gezeten te hebben, vond ze namelijk dat ze er weer aan toe was wat meer om handen te hebben. Op beide plekken was het antwoord: ‘Ja’. Nu, ruim een jaar later, is de Purmerendse Lionne Weijde (42) lid van de Kerngroep van het DAC en tevens eindredacteur van de Regiokrant. Ook werkt zij nog steeds als vrijwilliger bij P3. ‘Ik probeer door te bouwen op dat wat ik goed kan.’

Lionne laat zich duidelijk niet snel uit het veld slaan en ze heeft een fijne, vertrouwde plek voor zichzelf gecreëerd bij het DAC. Wil ze daar nog iets over kwijt?

“Wat me de afgelopen tijd veel steun heeft gegeven is dat ook anderen zien wat ik kan. Bijvoorbeeld toen ik voor de PR werd gevraagd. Ik voel me nu een stuk zelfverzekerder en durf beter te zeggen wat ik vind. Ik ben er bij het DAC achter gekomen dat ik veel meer capaciteiten heb dan ik dacht. Mijn leven is nog steeds niet altijd makkelijk maar dat accepteer ik. En mezelf ook steeds meer. Ik ben wie ik ben!”

door Rinske Witteman, *DAC Regiokrant*, 2007

Ruilhalte

Veel Ggz-cliënten kampen met isolement en eenzaamheid, vaak jarenlang. Zij voelen zich onbekend en onbemind. Welzijnsinstellingen als buurthuizen zijn de aangewezen organisaties waar ontmoetingen tussen verschillende bevolkingsgroepen kunnen plaatsvinden. Buurthuizen zijn echter lang niet altijd zo laagdrempelig als zij zelf denken. Zij zijn aanbodgericht en verwachten met hun activiteiten buurtbewoners te trekken, ongeacht hun achtergrond. “Maar Ggz-patiënten zijn angstig,” zegt kwartiermaakster Sabine te Woerd, “ze komen niet uit zichzelf naar een buurthuis.”

Zij begeleidde een project in Amsterdam Osdorp voor cliënten die het psychiatrisch ziekenhuis in de Noord-Hollandse duinen verruilden voor een nieuwe woonomgeving in de stad. In een voormalige viswinkel in de buurt werd tijdelijk een ruilhalte opgezet. Sunny zwaaide er de scepter. Andere cliënten verleenden buurtbewoners diensten als haren knippen in ruil voor bijvoorbeeld een pakje sigaretten of een bos bloemen. Remy Vlek maakte in 2006 een film van het project, *Vreemde gasten*.¹

Persoonsgebonden welzijnsbudget

Gemeente Almelo liet tijdens het congres weten als eerste gemeente te experimenteren met een persoonsgebonden budget voor welzijn. Vijftig chronisch zieken doen mee, een kwart van hen is psychiatrisch patiënt of cliënt. De gemeente gaat bij hen op huisbezoek, onder andere om huisuitzettingen te voorkomen. Het persoonsgebonden welzijnsbudget bedraagt € 450,-. Dat is niet veel, maar de gemeente vindt de doelgroep de moeite waard. Ook dat voelt goed. Met een eigen budget, hoe klein ook, kunnen cliënten in beweging komen. En dromen over wat ze met het geld kunnen doen.

Lokale Versterking Ggz

Overal in het land zijn initiatieven genomen om Ggz-cliënten te betrekken bij het vormgeven van het gemeentelijk Wmo-beleid. Een van die initiatieven is het programma Lokale Versterking van het Landelijk Platform Ggz. Doel is de belangenbehartiging te versterken van en door mensen met een psychiatrische achtergrond, maar ook verslaafden, dak- en thuislozen. De initiatieven werken van onder naar boven en proberen zich in de kijker van beleidsmakers en publiek te spelen, bijvoorbeeld met het vertonen van de powerpoint presentatie *Cliënt in beeld* op gemeentehuizen. “We geven veel voorlichting, onder andere aan Wmo-loketmedewerkers. Er zijn vooroordelen en men weet vaak niet precies waar het om

1. *Vreemde gasten, kwartiermaken in Amsterdam* door Filmwerk Remy Vlek, 2006, met steun van Mentrum, Ggz Amsterdam en de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Amsterdam

gaat,” zegt Ellie, ervaringsdeskundig en actief in het project Lokale Versterking Ggz in Hoorn. Zij maakt van haar nood (“mijn handicap is dat ik zo actief ben”) een deugd en probeert tijdens het congres over kwartiermaken cliënten uit het publiek te overtuigen mee te doen. “Wat je wilt lukt vaak. Zo was er in Hoorn geen plek voor ons om te sporten. Ik vond bij bestaande clubs geen aansluiting. Nu hebben we een sportuurtje. Ook hebben we zelf een gespreksgroep opgezet. Ik wil een volwaardig mens zijn en mijn verhaal kunnen doen. We hebben een krantje gemaakt met ervaringsverhalen.” Het programma Lokale Versterking heeft gezorgd voor empowerment van de deelnemers. Ellie is van cliënt kwartiermaker voor andere cliënten geworden.

Lokale Versterking Ggz in Twente is bezig cliënten te ondersteunen en te stimuleren om plaats te nemen in een (wettelijk verplichte) Wmo Adviesraad. Het initiatief is aangehaakt bij een bestaande belangenbehartigingsorganisatie: Trimaran. De groep telt acht deelnemers en timmert in een groot aantal gemeenten aan de weg. Men zoekt samenwerking met andere doelgroepen van de Wmo: mensen met een lichamelijke of verstandelijke handicap, mantelzorgers en ouderen. Ervaringsdeskundigen spijkeren de kennis bij van gemeenteamttenaren en scholen zichzelf in onderhandelen. We zijn meestal onzichtbaar en als we in het nieuws komen is dat negatief, zegt een ervaringsdeskundige Trimaran actieveling. “Daar doen wij iets aan.”

Bij het landelijke Programma Lokale Versterking van mensen met een psychische handicap zijn meer goede voorbeelden te vinden van cliëntengroepen, contacten met gemeenten, voorlichtingsprojecten e.d., zie www.lokaleversterking.nl.



Tot slot

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo, de Wet maatschappelijke ondersteuning. Eén van hun taken is te zorgen dat kwetsbare mensen mee kunnen doen, erbij horen en dat weerbare burgers en professionals een beetje plaats maken. Of het nu gaat om de woonomgeving, in het buurthuis, bij sport- en muziekverenigingen of in de werkomgeving. Kwartiermakers kunnen daarbij een belangrijke rol vervullen. Maar ook vrienden, maatjes of mantelzorgers: familieleden of anderen uit de onmiddellijke omgeving die zorg verlenen.

Op het congres *Participatie in het kwadraat. Kwartiermaken en de Wmo* op verwoordde een gemeenteambtenaar de nieuwe opgave waarvoor gemeenten staan als volgt: “Kwartiermaken past in het Wmo-beleid om sociale samenhang in de buurt te bevorderen en kwetsbaren en mantelzorgers te ondersteunen. Het is van belang dat de doelgroep van cliënten in beeld komt.” De doelgroep móet in beeld komen, zei ook een vertegenwoordiger van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport op het congres, anders kunnen gemeenten geen beleid maken.

Nu roeren patiënten en cliënten uit de psychiatrie zich al tientallen jaren in Nederland, samen met mensen die zich voor hen inzetten. Maar of de ruiten nu beslagen zijn of de cliënten niet duidelijk genoeg waren: ze zijn kennelijk nog onvoldoende in beeld. Cliënten moeten zichzelf elke keer opnieuw in het vizier brengen of het bestaande, vaak verkeerde beeld wijzigen, als groep en als individuen. Daar kan in voorzien worden, menig cliënt popelt om haar of zijn zegje te doen. Het congres is daarvan een goed voorbeeld geweest.

Een wereld te winnen

Madeleine Prinsen en Stan de Laat zijn als ervaringsdeskundige kwartiermakers actief in Midden-Brabant. “We hebben ervaren hoe ontzettend belangrijk het is dat de stem van Ggz-cliënten wordt gehoord. Cliënten ‘moeten’ uit de kast komen, in kranten, op tv, op scholen, op het werk enz. En duidelijk maken wat zij nodig hebben om als burger mee te (mogen) doen. Kwartiermaken is een must. Kwartiermakers halen de kwaliteiten van kwetsbare mensen naar boven, laten hun kracht, kleur en bijzondere kwaliteiten zien in plaats van te focussen op de stoornis, op alles wat men niet meer kan. Kwartiermakers zorgen ervoor dat er ontmoetingen zijn en doen iets aan positievere beeldvorming.

We hebben het congres in Den Haag als zeer nuttig en noodzakelijk ervaren. Het heeft veel (ex-)cliënten gestimuleerd en enthousiast gemaakt. Er valt nog een wereld te winnen. Er is nog veel onbegrip met betrekking tot de psychiatrie. Ook de politiek is weer bij de les. Ambtenaren en politici moeten niet voor de feiten weglopen, maar erkennen dat er werk aan de winkel is. Smoesjes als ‘Wij hebben geen Ggz-cliënten in onze gemeente’ horen wij helaas ook in Midden-Brabant nog al te vaak. Gelukkig stak staatssecretaris Jet Bussemaker ons bij de opening van het congres een hart onder de riem. Zij zal er werk van maken om de gemeenten aan te spreken op hun verantwoordelijkheden. Wij van onze kant proberen Ggz-cliënten beter zichtbaar te maken. Het congres was daar een belangrijk middel toe.”

Colofon

Tekst

Annemiek Onstenk

Foto's

Merel Schoutendorp
Michiel van Gog, (pag.10),
fotograaf voor *Denkraam*, magazine voor een door cliënten in de regio Rijnmond

Vormgeving

Rutger Post/InBeelding

Druk

Drukkerij Raddraaier bv

Uitgave

Uitgeverij Tobi Vroegh
Bestellingen via info@tobivroegh.nl

Deze uitgave kwam tot stand in samenwerking met het Landelijk Steunpunt Kwartiermaken. Op www.kwartiermaken.nl zijn onder ‘Congres 2007’ lezingen, interviews, foto's, films en logboeken van en naar aanleiding van het congres te vinden.

Deze uitgave is mede mogelijk gemaakt door steun van de Stichting voor Volkshogeschoolwerk in Nederland, Mensana, Symfora, SWBU, Kwintessens, AMC/De Meren, Emergis

Amsterdam, november 2007



In mei 2007 vond in Den Haag het congres *Participatie in het kwadraat. Kwartiermaken en de Wmo* plaats. Een bonte verzameling van ervaringsdeskundigen en professionals van allerlei pluimage ontmoette elkaar in debat en creativiteit. Daarmee werd het congres op zichzelf al een inspirerend voorbeeld van wat kwartiermaken opleveren kan. De intentie van de Wet maatschappelijke ondersteuning: sociale integratie en volwaardig burgerschap van onder andere mensen met een psychiatrische problematiek, vormde de leidraad voor de symposia en het debat. Daar werd intensief gesproken over de kansen die de Wmo biedt, alsook over maatschappelijke tendensen die deze bemoeilijken.

Aangenaam kennis te maken borduurt voort op een van de thema's van het congres, namelijk de noodzaak van een actieve betrokkenheid van cliënten en ervaringsdeskundigen bij de implementatie van de Wmo. Het behandelt de moeilijkheden die ze daarbij dikwijls ondervinden, geeft aan wat er nodig is om deze te overwinnen, en bespreekt concrete voorbeelden van hoe (ex-)cliënten een rol kunnen spelen in het vormgeven van de Wmo in de praktijk. Daarmee is dit boekje een handige gids voor zowel cliënten als voor werkers in de Ggz en betrokken ambtenaren om gezamenlijk op te trekken bij het realiseren van de bedoelingen van de Wmo.

