

Sinds 2010 bestaat er buiten de reguliere zorg om een nieuwe vorm van hulpverlening: Vriend GGZ. Dit landelijke initiatief wil, meldt de website, 'betrouwbare, toegankelijke, respectvolle en vriendschappelijke hulp' geven. Het lectoraat Participatie, Zorg en Ondersteuning van Hogeschool Utrecht heeft in 2012-'13 de visie, werkwijze en activiteiten van Vriend GGZ onderzocht. Hier een beeld van de onderzoeksresultaten.

# Vriend GGZ

## Ruggengraat van herstel

**D**e hoofdpersoon in de verhalenbundel Keefman van Jan Arends botst voortdurend botst met de buitenwereld en behandelende psychiaters. Hij wordt geregeld opgenomen voor zijn alcoholverslaving en zijn 'onrustige geest'. Steeds wendt hij zich tot zijn psychiater met de aanhef 'vriend', op zoek naar echt contact. In zekere zin beschreef Arends zijn eigen leven en persoon, onconventioneel, direct, soms beledigend, maar altijd dichtbij de eigen ervaring.

De initiatiefnemers van Vriend GGZ, Thea Over (ex-directeur van zorgaanbieder en maatschappelijke onderneming Roads) en Robert Borsje, lieten zich door Arends inspireren. Gedreven door het idee dat het anders kan en moet, zetten zij in 2010 een innovatieve, kleinschalige organisatie op, die de hulp moest bieden die de reguliere geestelijke gezondheidszorg, de verslavingszorg en de maatschappelijk opvang niet in huis hebben. Vriend GGZ richt zich op mensen met ggz- of verslavingsproblemen die de stap naar de reguliere hulpverlening niet kunnen zetten of deze teleurgesteld achter zich hebben gelaten. Dit zijn vaak mensen die terugkerend voor korte tijd worden opgenomen in een psychiatrische instelling, die een goede dagbesteding en voldoende sociale steun ontberen en er niet in slagen blijvend deel te nemen aan het sociale en maatschappelijke leven.

### Werk- en oefenplekken

De jonge organisatie wil betrouwbare, toegankelijke, vriendschappelijke en respectvolle hulp bieden, en ruimt een grote plaats in voor ervaringsdeskundigheid. Mensen kunnen er terecht voor praktische ondersteuning, hulp bij financiën en onderdak, maar ook voor vraaggestuurde begeleiding, en zo nodig (een opstap naar) therapie. Vriend GGZ wil ook de werkgelegenheid voor en participatie van mensen met psychische problemen stimuleren. Dat gebeurt onder meer door bij de zo-

genaamde Vriendenhuisen werk- en oefenplekken te creëren.

Zo'n Vriendenhuis is een eigentijdse combinatie van een zorghotel en een activiteitencentrum of werkplaats nieuwe stijl. Er zijn inmiddels Vriendenhuisen geopend in Velp, Arnhem, Enschede, Obdam, Groningen en recentelijk ook in Amsterdam, nadat daar al een ambulante variant van een Vriendenhuis was ontwikkeld, waar gasten 24 uur per dag ondersteuning kunnen vragen.

In elk huis kunnen 8 tot 12 personen overnachten. Iedereen die dat nodig heeft is er welkom. Wel geldt de voorwaarde dat er met mensen met een verslaving afspraken kunnen worden gemaakt, zodat andere gasten er geen last van hoeven te ondervinden. De vraag van de individuele klanten is bepalend en de projecten en activiteiten worden gerund door de gasten zelf (zelfregie). Deze gemeenschappen zijn daardoor oefenplaatsen voor maatschappelijke participatie.

Gasten weten de vriendenhuizen op allerlei manieren te vinden. Zo vertelt een van hen dat hij steun van Vriend GGZ krijgt sinds hij er via een literair schrijfclubje mee in contact is geraakt. Het Vriendenhuis is voor hem een soort escape, mocht het weer eens niet goed met hem gaan, vertelt hij. 'Ik verkies een Vriendenhuis boven een crisisplek, omdat je er meer vrijheid hebt, terwijl er ook veel onderlinge betrokkenheid te vinden is. Het is eigenlijk niet vergelijkbaar met een opname-setting. Er heerst een heel andere sfeer, je hebt er niet zoveel hiërarchie en de regels die er zijn werken niet belemmerend.'

### Ervaringsdeskundigheid

De geboden dienst- en hulpverlening bij Vriend GGZ is niet alleen informeel, maar ook vrijwel direct bereikbaar en beschikbaar. Behalve om te overnachten en te eten kunnen de gasten er terecht voor de nodige veiligheid, ontspanning en een time-



Illustratie: Cola Roosje

## Kwalitatief onderzoek

Voor het onderzoek - een kwalitatieve *case study* - zijn in de periode maart 2012 tot februari 2013 op drie verschillende locaties 26 mensen geïnterviewd: gasten van Vriend GGZ, ervaringsdeskundige begeleiders en de directie. De gesprekken gingen over hun ervaringen met de hulpverlening van Vriend GGZ en de overeenkomsten en verschillen die zij ervaren met de reguliere hulpverlening. Elf bezoekers hebben een gestandaardiseerde vragenlijst ingevuld, onder meer over de meerwaarde van de inzet van ervaringswerkers en ervaringen in vergelijking met eerdere hulpinstanties die niet (op deze wijze) met ervaringsdeskundige begeleiders werken.

out. De begeleiding is erop gericht ieders gevoel voor eigenwaarde te stimuleren, en biedt een luisterend oor in een niet-veroordelende omgeving. Vanuit het Vriendenhuis kunnen ook recreatieve activiteiten worden aangeboden. Begeleiders zoeken samen met nieuwe gasten naar geld om hun verblijf te financieren. Lukt dat niet, dan wordt een eigen bijdrage van €15,- per nacht gevraagd voor overnachting met maaltijden.

In de opvang staan de eigen regie van gasten en het inzetten van hun ervaringsdeskundigheid centraal. Een coördinator van een vriendenhuis vertelt daarover: 'De ondersteuning moet gewoon heel basaal zijn, weet je wel. Je hoeft niet heel veel kennis in je kop te hebben als je maar snapt dat iemand... Het is net alsof het je moeder was, je neefje was, zusje was, dan doe je het ook. Als zij er niet zijn, dan doe jij het.'

De gekozen benadering komt ten dele overeen met die van andere voorzieningen die mensen met een psychische handicap buiten de ggz een veilige plek bieden en zo een 'schil' om de ggz vormen, en met die van de organisaties in zelfbeheer. Samen bieden deze organisaties een alternatief voor de reguliere hulpverlening met haar hiërarchische structuren en organisatie. Bij Vriend GGZ draagt de directie de eindverantwoordelijkheid voor budget en de organisatie, maar het merendeel van de betaalde en vrijwillige medewerkers bestaat uit (ex-)gasten en ervaringsdeskundigen. Vriend GGZ houdt de kosten voor de bedrijfsvoering erg laag en kan haar diensten zo aanbieden tegen een tarief dat beneden dat van andere aanbieders ligt. Op dit moment komt het geld voor de zorgkosten hoofdzakelijk uit

de AWBZ, via afgesloten contracten met zorgkantoren, maar steeds vaker doen de Vriendenhuisen een beroep op gemeentelijke geldstromen. Andere bronnen van inkomsten zijn opbrengsten uit onderaannemingen, vriendenwerkplaatsen, overnachtingen en donaties.

## Terugval voorkomen

Uit de voor het onderzoek gevoerde gesprekken blijkt dat de formule van Vriend GGZ aanslaat bij een bepaalde groep gasten, maar ook waardevol is voor (beginnende) ervaringswerkers. De mensen die we gesproken hebben vroegen vooral ondersteuning bij wonen en dagbesteding. Opvallend gegeven: een aanzienlijk deel van de gasten bestaat uit mannen van middelbare leeftijd met een verslavingsachtergrond.

De gasten hadden gerichte motieven om te kiezen voor Vriend GGZ. Ze vonden het bijvoorbeeld plezierig dat dit initiatief veel

ruimte biedt aan wisselende inzet van rollen als 'klant', 'ervaringswerker', 'vrijwilliger' en 'kameraad'. Veel gasten maken zich ook nuttig, bijvoorbeeld als schoonmaker, gastheer en receptionist. Dat is waardevol voor hun individuele en maatschappelijke herstelproces. Vriend GGZ geeft hen niet alleen veel vrijheid, maar helpt hen ook structuur in hun leven te brengen en allerlei problemen aan te pakken. Ze waarderen het informele en praktische karakter van de hulpverlening. De begeleiding van de voornamelijk ervaringsdeskundigen helpt terugval of verdere achteruitgang te voorkomen, ook bij de ervarings-

*Een Vriendenhuis is  
een combinatie van  
een zorghotel en een  
activiteitscentrum of  
werkplaats*



deskundigen zelf. Een van hen omschrijft het werk als zijn 'ruggengraat voor herstel' en zegt: 'Ik wil niet dramatisch doen maar ik denk dat ik veel eerder was teruggevallen als ik dit werk niet had gedaan.'

Dat wil niet zeggen dat terugval bij de gasten van de vriendenhuizen niet voorkomt. Dat geeft ook niet. Er is ook het besef dat herstel een dynamisch proces is waar een terugval bij kan horen. Sterker nog, een terugval kan de inzet en kwaliteiten als ervaringswerker weer versterken.

### Onderdak en dagbesteding

De meeste gasten van de Vriendenhuizen vinden dat Vriend GGZ hen goed helpt om onderdak en een nuttige dagbesteding te vinden. Ruim 72 procent (74 van de 65) van de gasten was dakloos toen ze binnenkwamen, terwijl dit percentage bij hun vertrek is gedaald naar nog geen 25 procent (10 van de 41). Daarbij worden zij met succes geholpen bij schuldsanering en het vinden van (vrijwilligers)werk. Een deel van hen kiest ervoor de eigen ervaringen in te zetten voor steun en begeleiding van andere cliënten. Als ervaringswerker pakken ze vaak nieuwe of oude talenten en passies op, waarvan ze niet (meer) wisten dat ze die hadden. Ze ontlenen zelfvertrouwen en eigenwaarde aan hun werkzaamheden.

Enkele (oud-)gasten vinden in het Vriendenhuys betaald werk. In 2011 gold dit bijvoorbeeld in Enschede voor 3 van de 27 gasten. In 2012 werkten er 14 ervaringswerkers betaald bij Vriend GGZ, en hun aantal neemt toe. Doelstelling is dat minimaal 50 procent van de betaalde functies wordt ingevuld door ervaringsdeskundigen. Omdat veel ervaringswerkers een uitkering ontvangen, is het voor degenen die weer betaald aan de slag gaan een grote stap vooruit. Vriend GGZ schept niet alleen in de eigen organisatie werkgelegenheid voor mensen die (soms) ver afstaan van de arbeidsmarkt, maar stimuleert ook een gezonde door- en uitstroom. Afscheid nemen van het Vriendenhuys wordt als een belangrijke vervolgstap gezien.

Werken als ervaringsdeskundige brengt wel zijn eigen ingewikkeldheden met zich mee. Het evenwicht tussen het eigen herstelproces en de ondersteuning van mensen in vergelijkbare

## Iedereen die dat nodig heeft is welkom bij Vriend GGZ

kwetsbare posities is vaak uiterst fragiel. Door de vrijheid en mogelijkheden die Vriend GGZ biedt hebben mensen de ruimte de verschillende rollen

op hun eigen manier in te vullen. De rollen van gast-hulpverlener-ervaringswerker en vriend-hulpverlener-werkgever lopen soms in elkaar over. Sommige gasten en ervaringswerkers gedijen goed bij deze wat diffuse omgangswijze, voor anderen brengt die veel verwarring met zich mee. De complexiteit van de roldiversiteit is dus niet voor iedereen (direct of uiteindelijk) goed te hanteren, maar biedt bepaalde ervaringswerkers wel groeimogelijkheden en ervaringspotentieel. Wanneer een gast een vriendschappelijke band met de begeleider opbouwt en daardoor meer van die relatie gaat verwachten dan de bedoeling was, is het de taak van de begeleiders helderheid te verschaffen door grenssituaties bespreekbaar te maken. Ze kunnen met hun opstelling een voorbeeldrol vervullen.

### Nieuw type hulpverlening

Het onderzoek laat zien dat het Vriend GGZ lukt om buiten de gebaande paden een nieuw type hulpverlening neer te zetten, die door gasten zeer gewaardeerd wordt en daadwerkelijk hun herstelproces ondersteunt. De benadering van Vriend GGZ en het concept van het Vriendenhuys passen ook goed bij de ontwikkelingen rond de vernieuwde Wmo. Bijvoorbeeld omdat het onderzoek de meerwaarde aantoont van ervaringsdeskundigheid. Die zou integraal onderdeel moeten zijn van de sociale wijkteams. Binnen het lokale aanbod van voorzieningen kan het concept van het Vriendenhuys een belangrijke plaats innemen. Tijdelijk verblijf in zo'n kleinschalige voorziening kan een opname in een ggz-instelling voorkomen en re-integratie in de samenleving bevorderen.

*Simona Karbouniaris, Jean-Pierre Wilken &  
Walter van Amerongen*

Surf voor meer informatie over het onderzoek naar: <http://www.onderzoek.hu.nl/Projecten/Vriend-GGZ.aspx>. Meer informatie over Vriend GGZ vind je op [www.vriendggz.nl](http://www.vriendggz.nl)