

A photograph of three young women with long hair, smiling and giving thumbs up. They are standing in front of a building entrance. The woman on the left is wearing a black t-shirt with a graphic that says 'DREAMS ROMANCE'. The woman in the middle is wearing a black t-shirt and jeans. The woman on the right is wearing a black turtleneck and light-colored pants. The background shows a glass door with Dutch text: 'Vriendendiensten', 'Centrum De...', 'ter', 'OP DEZE PIEK KOMEN WE SAMEN DRINKEN WE KOFFIE EATEN WE MET EIKAAR WENEN WE VAN ALLES EN WE VOOR IEDEREEN V...'. There is a door number '15' on the right.

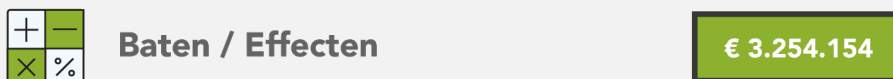
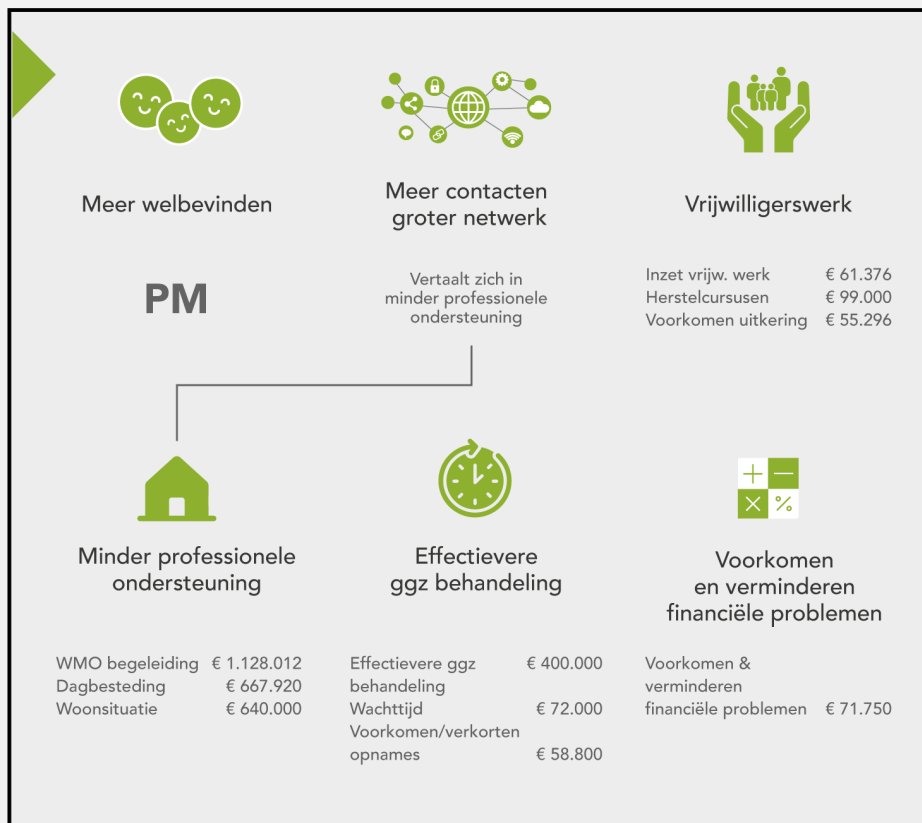
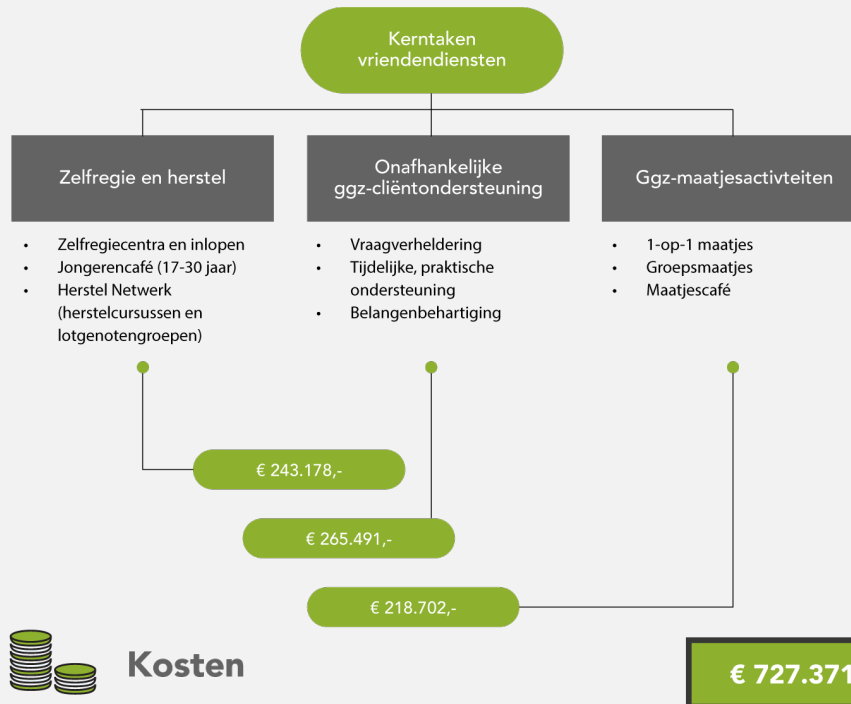
# Op waarde geschat

Een onderzoek naar  
maatschappelijke effecten van  
zelfregie- en herstelorganisatie  
Vriendendiensten

XpertiseZorg

Eindrapportage  
**20 januari 2025**  
XZ20250120

drs. Alette van Dijk  
Ellen ten Hove BN  
Karlijn Dol MSc



## Inhoud

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>3</b>
1.1 Vriendendiensten Deventer .....	3
1.2 Vraagstelling .....	3
1.3 Aanpak onderzoek .....	3
<b>2. Context</b> .....	<b>5</b>
2.1 Integraal Zorgakkoord .....	5
2.2 Vriendendienst als laagdrempelig steunpunt .....	5
<b>3. Vriendendiensten</b> .....	<b>6</b>
3.1 Kernwaarden .....	6
3.2 Investerings .....	7
3.3 Wie komen er bij Vriendendiensten? .....	7
3.4 Kerntaken .....	7
<b>4. Ervaringen van deelnemers</b> .....	<b>12</b>
4.1 Verhaal van Saskia .....	12
4.2 Verhaal van Laura .....	13
<b>5. Effecten nader in beeld gebracht</b> .....	<b>15</b>
5.1 Kennis en ervaring .....	15
5.2 Laagdrempeligheid en persoonlijke betrokkenheid .....	15
5.3 Ervaringsdeskundigheid .....	16
5.4 Continuïteit .....	16
5.5 Kerntaken zijn duidelijk .....	17
5.6 Mogelijkheid om kerntaken te combineren .....	17
<b>6. Impact van Vriendendiensten</b> .....	<b>18</b>
6.1 Kwaliteit van leven .....	18
6.2 Sociale netwerken .....	18
6.3 Vrijwilligerswerk als springplank .....	19
6.4 Arbeidsmarkt .....	19
6.5 Samenwerking met hulpverleners .....	20
<b>7. Effecten in beeld</b> .....	<b>22</b>
7.1 Kwaliteit van leven .....	22
7.2 Sociale netwerken .....	23
7.3 Vrijwilligerswerk en betaald werk .....	23
7.4 Afname beroep op professionele ondersteuning .....	24
7.5 Minder beroep op behandeling, inclusief voorkomen van opnames in de ggz .....	24
7.6 Voorkomen en verminderen financiële problematiek .....	26
7.7 Duurzaam effect, voorkomen van terugval .....	26
7.8 Samenvattend .....	26
<b>8. Conclusie</b> .....	<b>27</b>
Bijlage 1 Kenmerken van zelfregie en herstelorganisaties .....	29
Bijlage 2 Resultaten vragenlijst .....	30
Bijlage 3 Ervaringsdeskundigen .....	32

# 1. Inleiding

## 1.1 Vriendendiensten Deventer

Vriendendiensten Deventer (hierna Vriendendiensten) is een regionale zelfregie- en herstelorganisatie. Deze onafhankelijke organisatie heeft als missie om de mentale gezondheid van mensen (jongeren (17+) en volwassenen) in de regio Midden-IJssel met (beginnende) mentale klachten, een psychische kwetsbaarheid of psychosociale problemen te verbeteren.

Vriendendiensten creëert een omgeving waarin mensen hun mentale balans, stabiliteit en veerkracht kunnen terugvinden en/of vergroten. Dit doen mensen die bij Vriendendiensten komen door samen te kijken naar vraagstukken op diverse levensgebieden, de eigen regie en het sociale netwerk te vergroten en te werken aan ontwikkeling en/of herstel. Vriendendiensten werkt vanuit een bottom-up benadering en co-creatie met deelnemers waarbij peer-support, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid een belangrijke rol spelen. De organisatie biedt een breed scala aan mogelijkheden die vorm krijgt in drie kerntaken: zelfregie en herstel, ggz-maatjesactiviteiten en onafhankelijke ggz-cliëntondersteuning. In hoofdstuk 2 lichten we deze kerntaken verder toe.

## 1.2 Vraagstelling

De gemeente Deventer en Vriendendiensten willen beter inzicht krijgen in de maatschappelijke effecten die worden behaald met de inzet van Vriendendiensten, afgezet tegen de investeringen die vanuit de gemeente worden gedaan. Het gaat hierbij om het in kaart brengen van de effecten op de deelnemers en de samenleving als geheel. In dit onderzoek zijn zowel kwantitatieve als kwalitatieve data gebruikt om de maatschappelijke waarde inzichtelijk te maken. De centrale vraag in dit onderzoek luidt:

Wat zijn de maatschappelijke effecten van de inzet van Vriendendiensten Deventer, en hoe verhouden deze zich tot de investeringen die worden gedaan?

## 1.3 Aanpak onderzoek

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door XpertiseZorg in samenwerking met Vriendendiensten en de gemeente Deventer. De aanpak bestaat uit vier stappen:



Figuur 1: Onderzoeksaanpak

### **Stap 1. Voorstudie door middel van documenten**

In de eerste stap van dit onderzoek hebben we gebruikgemaakt van de beschikbare documenten, zoals het jaarverslag 2023 en halfjaarverslag van 2024, om de voorstudie van het onderzoek te doen. Daarnaast hebben we gebruikgemaakt van onderzoeken die eerder door XpertiseZorg zijn uitgevoerd bij initiatieven die deels vergelijkbaar zijn met Vriendendiensten. Uit deze onderzoeken zijn specifieke elementen geselecteerd die ook van toepassing zijn voor Vriendendiensten.

### **Stap 2. Verdiepende gesprekken en vragenlijst**

In de tweede stap van het onderzoek zijn we in gesprek gegaan met medewerkers, deelnemers en betrokken stakeholders om een scherp beeld te krijgen van de maatschappelijke effecten van Vriendendiensten. We hebben tijdens een bezoek op locatie bij Vriendendiensten 15 mensen gesproken over hun ervaringen bij Vriendendiensten. Daarnaast hebben er 4 individuele gesprekken en 1 gezamenlijke sessie plaatsgevonden met medewerkers en 4 individuele interviews met stakeholders; de Gemeente Deventer en Dimence (3).

Naast de gesprekken is er ook een vragenlijst afgenomen onder de deelnemers. Deze vragenlijst is totaal 75 keer ingevuld. De resultaten hiervan zijn meegenomen in de analyse van de onderzoeksresultaten en uitgewerkt in bijlage 2.

### **Stap 3. Toetsen van effectenschema**

In stap 3 van dit onderzoek brachten we inzichten uit de literatuur en gesprekken/vragenlijst samen om de maatschappelijke inzichten in kaart te brengen. De resultaten van deze analyse werden voorgelegd aan medewerkers van Vriendendiensten, om bevindingen te verifiëren en waar nodig verdieping aan te brengen.

### **Stap 4. Maatschappelijke rendement en rapportage**

In de laatste stap hebben we alle informatie samengevoegd. Dit resulteerde in deze eindrapportage, waarin zowel de kosten als baten worden gepresenteerd.

## 2. Context

### 2.1 Integraal Zorgakkoord

Het Integraal Zorgakkoord (IZA) heeft als doel om de toekomst van de zorg goed, toegankelijk en betaalbaar te houden. Het is een gezamenlijke opgave van het sociaal domein, de huisartsenzorg en de ggz om de ondersteuning en zorg voor mensen met psychische klachten, en hun naasten, anders en beter te organiseren. Het vraagt onder andere een ondersteunend systeem rondom de inwoner, wat wordt aangeduid als de 'sociale basis'. In het IZA is nadrukkelijk aandacht voor het inrichten van een landelijk dekkend netwerk van laagdrempelige steunpunten zodat iedere inwoner in zijn nabije omgeving terecht kan voor zelfregie en herstel. De IZA Werkgroep Laagdrempelige Steunpunten heeft een handvattendocument<sup>1</sup> geschreven met onder andere de kenmerken van laagdrempelig steunpunten, de visie op herstelgericht werken, de verbinding met het sociaal domein, de huisartsen en de ggz.

### 2.2 Vriendendienst als laagdrempelig steunpunt

Laagdrempelige steunpunten zijn er in verschillende vormen en kennen een verschillende ontstaansgeschiedenis. Een verzamelnaam hiervoor is zelfregie- en herstelorganisaties. Een overeenkomst tussen deze organisaties is dat zij gericht zijn op leren, herstel en ontwikkeling. Er is altijd een combinatie van inloop en ontmoeting, activiteiten (voor en door deelnemers), methodische zelfhulp en peer-support en het zijn van een 'groeivijver'. Iedereen is welkom en in het bijzonder mensen met (ernstige/langdurige psychische kwetsbaarheid). Wederkerigheid en gelijkwaardigheid vormen een belangrijk fundament. De Nederlandse Vereniging voor Zelfregie en Herstel (NVZH) heeft deze kenmerken in een overzicht gevat. Dit overzicht staat in bijlage 1. Vriendendiensten fungeert als een laagdrempelig steunpunt dat de kenmerken heeft zoals beschreven in het document van de NVZH.

---

<sup>1</sup> <https://vng.nl/sites/default/files/2023-10/handvatten-netwerk-laagdrempelige-steunpunten-iza.pdf>

### 3. Vriendendiensten

Vriendendiensten is een organisatie die zich richt op het bevorderen van zelfregie, participatie en herstel voor mensen die zich in een kwetsbare positie bevinden, met name mensen met psychische of psychosociale uitdagingen. Met bijna 25 jaar aan ervaring is Vriendendiensten uitgegroeid tot een belangrijke organisatie op het gebied van herstel en zelfregie, niet alleen in Deventer en omgeving, maar ook landelijk.

Vanaf 2016 heeft Vriendendiensten een belangrijke bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van het vak van bottom-up zelfregie en herstel, lokaal, regionaal en landelijk.

Vriendendiensten stond mede aan de basis van dit vak. Deze expertise en toewijding werd in 2021 opgemerkt en Vriendendiensten ontving het "Appeltje van Oranje" van het Oranje Fonds, een erkenning voor de impact die de organisatie heeft op de samenleving.

Daarnaast stond Vriendendiensten mede aan de basis van het oprichten van de Nederlandse Vereniging voor Zelfregie en Herstel, samen met andere 11 zelfregie en herstelorganisaties uit het land.

#### 3.1 Kernwaarden

De werkwijze van Vriendendiensten is gebaseerd op zes kernwaarden die richting geven aan het werk van Vriendendiensten in verbinding met haar deelnemers:

- **Gelijkwaardigheid:** Vriendendiensten gaat uit van gelijkwaardigheid tussen deelnemers, maar ook gelijkwaardigheid tussen deelnemers en medewerkers. Iedereen, ongeacht hun achtergrond of situatie, wordt gelijk bejegend. Er is geen sprake van een hulpverleningsrelatie.
- **Veiligheid:** Bij Vriendendiensten is veiligheid erg belangrijk. Deelnemers moeten zich vrij voelen om zichzelf te zijn en hun verhaal te delen.
- **Vrijheid:** Deelnemers hebben de vrijheid om te bepalen hoe zij hun herstel willen invullen en waar zij aan willen werken. Vriendendiensten biedt een breed scala aan mogelijkheden en de deelnemer is vrij om daarin zelf keuzes te maken. Ook is er de mogelijkheid om zelf aan te dragen waar ze behoefte aan hebben en te bepalen wat daarvoor nodig is.
- **Verantwoordelijkheid:** Deelnemers worden aangemoedigd om verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen proces. Als er behoefte is aan iets nieuws, zijn deelnemers vrij dit zelf op te pakken en krijgen ze hier ook de verantwoordelijkheid in.
- **Vertrouwen:** Vriendendiensten werkt vanuit het vertrouwen dat mensen zelf in staat zijn om de regie op hun herstelproces te voeren. Dit vertrouwen wordt niet alleen gegeven door de medewerkers, maar is ook een belangrijk aspect van de relatie tussen de deelnemers onderling.
- **Wederkerigheid:** Wederkerigheid is een belangrijk aspect binnen Vriendendiensten. Deelnemers komen niet alleen iets halen, maar ook iets 'brengen'. Iedereen draagt bij op een eigen manier, zoals: : bardienst draaien, boodschappen doen, koken, opruimen, er zijn voor een ander, activiteiten, themagesprekken organiseren of herstelcursussen geven.



### 3.2 Investeringsen

Om de investeringen in Vriendendiensten zichtbaar te maken, is gebruik gemaakt van de jaarrekening van 2023<sup>2</sup>. Hierin zijn de subsidies van de gemeente Deventer meegenomen. Vriendendiensten ontvangt daarnaast nog een aantal overige subsidies en subsidies van andere gemeenten voor inwoners van die betreffende gemeenten.

Subsidie	Bedrag
Maatjesactiviteiten	€243.178,-
Onafhankelijke ggz-cliëntondersteuning	€265.491,-
Zelfregie en Herstel	€218.702,-

Tabel 1: Subsidiebijdragen

Dit geeft een totale investering van €727.371,-. Van dit bedrag is circa 60% structureel opgenomen in de begroting van de gemeente Deventer. Het overige deel dat de gemeente Deventer financierde betreft incidentele middelen die de gemeente jaarlijks opnieuw bestemt.

### 3.3 Wie komen er bij Vriendendiensten?

Jongeren (17+) en volwassenen in de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe, Raalte, Lochem en Voorst kunnen zonder indicatie of doorverwijzing terecht bij Vriendendiensten.

In 2023 trokken naar schatting 1800 mensen naar (een combinatie van) kerntaken van Vriendendiensten die plaatsvinden binnen de gemeente Deventer. Dit zijn niet 1800 unieke mensen, omdat er overlap zit in het gebruik van de verschillende kerntaken. Volgens een beredeneerde schatting gaat het om ongeveer 1200 unieke mensen.

De achtergrond van de deelnemers wordt niet bijgehouden; iedereen is welkom en kan binnenlopen. Wel blijkt uit interviews met betrokken professionals (binnen en buiten Vriendendiensten) dat de diversiteit aan bezoekers van Vriendendiensten groot is.

Diversiteit in leeftijd, culturele achtergrond, levensovertuiging en ervaren en/of vastgestelde kwetsbaarheid. Betrokken professionals schatten in dat 90% van de deelnemers mentale klachten of een psychische kwetsbaarheid heeft. Van 40% van de deelnemers verwachten zij dat er sprake is van een ernstige psychiatrische aandoening (EPA).

### 3.4 Kerntaken

Vriendendiensten is actief in de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe, Raalte, Voorst en Lochem. In deze rapportage richten we ons specifiek op de kerntaken en impact van Vriendendiensten in Deventer.

#### 3.4.1 Zelfregie en herstel in Deventer

De kerntaak 'zelfregie en herstel' bestaat uit Zelfregiecentrum Deventer, het Herstel Netwerk en het Jongerencafé.

Het zelfregiecentrum (ZRC) is een ontmoetingsplek waar deelnemers kunnen werken aan hun eigen ontwikkeling, herstel, en regie over hun leven. Mensen kunnen er terecht voor een kop koffie, een spelletje, een goed gesprek, oftewel 'de inloop'. Maar ook voor de vele

<sup>2</sup> Stichting Vriendendiensten Deventer e.o. gevestigd te Deventer - Rapport inzake de jaarrekening 2023



activiteiten, workshops en themagesprekken die worden georganiseerd voor en door deelnemers. Door de vrije ruimte en de vele mogelijkheden geven deelnemers zelf invulling aan hun eigen proces, met als doel om 'stappen te zetten'.

Het ZRC fungeert als een sociaal vangnet waar mensen elkaar ontmoeten, een luisterend oor vinden, ervaringen uitwisselen en (onderlinge) steun ervaren. In 2023 maakten 800 unieke bezoekers gebruik van het ZRC in Deventer, met gemiddeld 77 bezoekers per dag. In het eerste half jaar van 2024 lag dit aantal iets lager, namelijk gemiddeld 70 geregistreerde bezoekers per dag. Dit aantal ligt naar verwachting hoger, maar niet alle bezoekers schrijven hun naam op bij aankomst. Dit is namelijk de enige vorm van registratie die Vriendendiensten binnen het ZRC hanteert.

Daarnaast vinden er allerlei herstelcursussen en lotgenotengroepen plaats vanuit het regionaal Herstel Netwerk: een samenwerking tussen ervaringsdeskundigen van Dimence, RIBW Overijssel, Vriendendiensten, Iriszorg en Tactus. Deze cursussen zijn erop gericht om vanuit contact met gelijkgestemde en ervaringsdeskundigen, nieuwe inzichten en zelfmanagement tools te vergaren. Met als doel om beter te leren omgaan met je kwetsbaarheid en weer grip op je eigen leven te krijgen. Er zijn verschillende manieren waarop ervaring ingezet kan worden. We maken onderscheid tussen mensen met ervaring, ervaringswerkers en ervaringsdeskundigen. Een overzicht hiervan is opgenomen bijlage 3.

Het ZRC is een plek waar mensen een netwerk en vangnet opbouwen en aan hun herstel kunnen werken, maar er ligt ook een nadruk op het 'geven'. Deelnemers worden aangemoedigd om, naar eigen mogelijkheid, een praktische bijdrage te leveren maar ook hun eigen ervaringen en kennis te delen met anderen in het ZRC. En stapsgewijs (weer of steeds meer) verantwoordelijkheden op zich te nemen doordat ze kwaliteiten ontdekken, nieuwe vaardigheden ontwikkelen en zo groeien. Zowel binnen ZRC als daarbuiten, in 'het normale leven'. Dit principe van wederkerigheid helpt niet alleen de individuele deelnemers, maar draagt ook bij aan een breder gevoel van verbondenheid binnen en buiten het centrum.

In het ZRC wordt gebruik gemaakt van verschillende methodieken om deelnemers te ondersteunen bij hun persoonlijke ontwikkeling. Een van deze methodieken is de **presentiemethodiek**, waarbij het draait om (op de achtergrond) present te zijn en mensen vooral 'te zien en horen'. Dit legt de basis voor vertrouwen en zorgt ervoor dat deelnemers zich veilig(er) voelen om stappen te zetten in hun herstel. Daarnaast wordt de **zelfregiemethodiek** toegepast, waarbij de nadruk ligt op de eigen verantwoordelijkheid van de deelnemers. Deze methodiek helpt deelnemers om de regie over hun eigen leven terug te nemen en stimuleert hen om beslissingen te nemen die bijdragen aan hun welzijn. Tenslotte speelt de **herstelmethodiek** een rol binnen het ZRC. Vanuit deze methodiek maken mensen eerst kennis met het begrip herstel. Om daarna, in eigen tempo en op een eigen manier aan het eigen herstelproces te gaan werken. Binnen dit proces ligt de focus op het beter leren omgaan met je eigen kwetsbaarheid, het aanleren van zelfmanagement tools, het versterken van veerkracht en het ontdekken van nieuwe mogelijkheden.

Het jongerencafé is een mooi voorbeeld dat ontstaan is op initiatief van jongeren. Jongeren konden binnen het ZRC niet goed hun plek vinden en vroegen actief om een eigen 'plek en ruimte'. Het jongerencafé is een laagdrempelige plek waar jongeren tussen de 17 en 30 jaar met (beginnende) mentale klachten elke woensdag, tussen 16.00 – 20.00 uur, terecht kunnen. Een soort wekelijkse zelfregiecentrum speciaal voor jongeren. Hier ontmoeten zij leeftijdsgenoten, wisselen ervaringsverhalen met elkaar en steunen elkaar. De aanwezige ervaringsdeskundigen steunen en bewaken dit proces, maken mentale gezondheid bespreekbaar en organiseren samen met de jongeren allerlei thema gesprekken. Vervolgens worden jongeren aangemoedigd, om daar wat passend, deel te nemen aan herstelcursussen. Elke week is er een combinatie te vinden van gezellige, ontspannende en leerzame activiteiten waarbij de ervaringskennis van jongeren wordt benut. Op deze manier werken ze aan zelfregie en herstel.

Het jongerencafé wordt georganiseerd sinds februari 2023. In dat jaar bezochten 140 unieke jongeren deze mogelijkheid, waarvan er 58 jongeren structureel deelnamen. Er kwamen in 2023 gemiddeld 19 jongeren per keer.

Cijfers uit het eerste half jaar van 2024 laten zien dat de aantallen flink zijn toegenomen. Zo zijn er 76 nieuwe jongeren binnengelopen, naast de groep die al in 2023 kwam. 68 jongeren maken in de eerste helft van 2024 structureel gebruik van het jongerencafé. Gemiddeld waren er 35 jongeren per keer aanwezig. Jongeren met praktische problemen worden actief doorverwezen naar de onafhankelijke ggz-cliëntondersteuning van Vriendendiensten om deze problemen vroegtijdig aan te pakken.

### 3.4.2 Ggz-maatjesactiviteiten

Mensen die zich aanmelden voor maatjesactiviteiten hebben behoefte aan sociaal contact. De maatjesactiviteiten bieden verschillende mogelijkheden voor sociaal contact en het opbouwen van een netwerk: zo zijn er **1-op-1 maatjes** waar deelnemers aan een vrijwilliger (maatje) worden gekoppeld voor een luisterend oor of het ondernemen van activiteiten, zoals wandelen of een bezoekje aan een museum. Vaak zijn mensen lange tijd alleen geweest en regelmatig is er sprake van een sociaal isolement. Het doorbreken van dit sociaal isolement is vaak een eerste stap. En voor bijvoorbeeld deelnemers met EPA is dat soms het hoogst haalbare en wordt op deze manier bijgedragen aan stabiliteit. Maar vaak is een 1-op-1 maatje een opstap naar meer: een keer samen naar een buurthuis, een vereniging of deelnemen aan een andere maatjesactiviteit.

Zo zijn er **groepsmaatjes**, die maandelijkse groepsactiviteiten organiseren zoals samen eten, zwemmen of wandelen. Tenslotte biedt het **maatjescafé** informele bijeenkomsten zoals spelletjesavonden en barbecues, gericht op ontmoeting en gezelligheid.

Het maatjescontact is vaak langdurig en is gebaseerd op vertrouwen en gelijkwaardigheid. Deelnemers voelen zich hierdoor gesteund op een manier die anders is dan hulpverlening. De maatjesactiviteiten helpen deelnemers niet alleen om eenzaamheid te verminderen en weer een sociaal netwerk op te bouwen, maar biedt ook praktische hulp en emotionele steun, waardoor de zelfredzaamheid en het welzijn van de deelnemers worden vergroot. In 2023 namen 294 deelnemers deel aan de maatjesactiviteiten, ondersteund door 139

vrijwilligers. In de eerste helft van 2024 deden er al 269 deelnemers mee aan de maatjesactiviteiten, die in dit eerste half jaar plaats konden vinden dankzij 122 vrijwilligers.

### 3.4.3 Onafhankelijke ggz-cliëntondersteuning

De onafhankelijke ggz-cliëntondersteuning van Vriendendiensten is een gespecialiseerde dienst die mensen met psychische klachten en psychosociale problemen tijdelijk ondersteunt. Deze onafhankelijke ggz-cliëntondersteuning varieert van praktische hulp, zoals het meegaan naar afspraken met instanties wanneer nodig, het ondersteunen bij administratieve en financiële zaken, tot kortdurende psychosociale ondersteuning en het helpen bij het verwoorden of opbouwen van een toekomstperspectief of een ondersteuningsplan ten behoeve van Wmo-ondersteuning. De ondersteuner staat naast de cliënt en geeft waar nodig een duwtje in de rug de goede kant op. Er wordt niet alleen gekeken naar de vraag waarmee de cliënt binnenkomt, maar naar de volledige situatie en context. Cliëntondersteuners zoeken naar het waarom en de redenen achter de vraag om vervolgens samen te kijken naar de mogelijkheden voor en doelen van de cliënt.

Cliënten worden niet zomaar losgelaten; er wordt actief meegedacht en gehandeld om ervoor te zorgen dat de cliënt daadwerkelijk op de juiste plek terechtkomt. Een cliëntondersteuner helpt bij het verwoorden van eigen situatie en het stellen van vragen, legt uit welke ondersteuningsmogelijkheden er zijn, en zorgt ervoor dat de inwoner zelfstandig beslissingen kan nemen en weer verder kan. Cliëntondersteuners kennen de sociale kaart van Deventer en zijn goed op de hoogte van wet- en regelgeving in het sociaal domein en de (ggz)zorg. Echter, de cliëntondersteuning biedt zelf geen begeleiding, maar richt zich vooral op het op weg helpen van de 'vastgelopen' of tussen wal en schip gevallen cliënt. Waar nodig vindt een warme overdracht naar begeleiding plaats. Het proces van 'warme overdracht' zorgt ervoor dat de cliënt niet alsnog tussen wal en schip valt. In 2023 deden 294 inwoners van de gemeente Deventer een beroep op onafhankelijke ggz-cliëntondersteuning.

### 3.4.4 Samenhang tussen de kerntaken

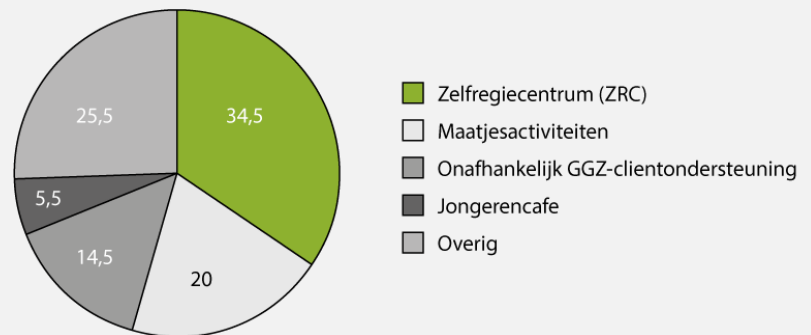
Een van de unieke aspecten van Vriendendiensten is de nauwe samenhang tussen de drie kerntaken: zelfregie en herstel, de ggz-maatjesactiviteiten en de onafhankelijke ggz-cliëntondersteuning. Doordat de kerntaken vanuit één organisatie en één fysieke plek worden aangeboden kan het totale pakket aan mogelijkheden goed worden afgestemd op de behoeften en mogelijkheden van de deelnemer, bezoeker of cliënt (hierna steeds genoemd: deelnemer). Als iemand bijvoorbeeld binnenkomt via de ggz-cliëntondersteuning, kan het zijn dat deze persoon baat heeft bij deelname aan een activiteit in het zelfregiecentrum of gekoppeld wordt aan een maatje om sociaal contact op te bouwen.

Het is echter nooit het doel om deelnemers door te verwijzen naar andere mogelijkheden binnen Vriendendiensten. De aanpak van Vriendendiensten kenmerkt zich juist door eerst te kijken naar mogelijkheden in het gewone leven. Als dat een stap te ver is, dan pas wordt er gekeken naar de mogelijkheden binnen Vriendendiensten. Alle kerntaken van Vriendendiensten dienen als 'springplank' naar het gewone leven.

De integrale benadering en de verschillende mogelijkheden in de vorm van kerntaken maakt het mogelijk om aan te sluiten bij het doel en de mogelijkheden van de deelnemer.

Om een beeld te krijgen van de deelnemers en de redenen waarom mensen naar Vriendendiensten komen, is gebruik gemaakt van een vragenlijst die door 75 deelnemers is ingevuld. Uit de analyse van deze vragenlijst blijkt dat een groot deel van de deelnemers (34,5%) zich aanvankelijk aanmeldt voor het Zelfregiecentrum (ZRC). Daarnaast begint 20% van de deelnemers met de maatjesactiviteiten. 14,5% komt voor de onafhankelijke ggz-cliëntondersteuning, en 5,5% start bij het Jongerencafé. Het overige percentage gaf aan

aanvankelijk om andere redenen naar Vriendendiensten te komen. Bijvoorbeeld voor het geven van cursussen of om gebruik te maken van een specifieke cursus.



Figuur 2: Redenen voor komst naar Vriendendiensten

Wat opvalt is dat veel deelnemers die bij Vriendendiensten binnenlopen, op een later moment gebruik gaan maken van meerdere

kerntaken. Waar iemand bijvoorbeeld begint met de onafhankelijke ggz-cliëntondersteuning of maatjesactiviteiten, blijkt dat ruim 50% uiteindelijk ook deelneemt aan activiteiten van het ZRC of Herstel Netwerk. Dit laat zien dat Vriendendiensten niet een plek is waar mensen éénmalig komen, maar een omgeving biedt waar deelnemers vertrouwen opbouwen en nieuwe contacten leggen met als doel dat zij zelf weer de regie kunnen nemen over hun leven en eigen herstelproces.

## 4. Ervaringen van deelnemers

Om een algemeen beeld te geven van wie er bij Vriendendiensten komen, schetsen we twee verhalen van deelnemers. Deze verhalen illustreren de verschillende achtergronden en redenen waarom en hoe mensen bij Vriendendiensten terecht zijn gekomen en hoe hun weg naar herstel is verlopen. Daarnaast is er een gedicht toegevoegd. In dit gedicht verwoordt een deelnemer hoe degene Vriendendiensten ziet en wat het betekent.

*\* De namen van de deelnemers zijn fictief om reden van privacy.*

### 4.1 Verhaal van Saskia

Saskia\* had jarenlang last van terugkerende psychoses en worstelde met het aanbrengen van structuur in haar dagelijks leven. Ze had de neiging om hele dagen in bed te blijven liggen, waardoor haar sociale leven en contact met haar kinderen verslechterden. Door een AA-meeting kwam ze terecht bij Vriendendiensten. De eerste gedachte bij het zien van de locatie en Vriendendiensten was; "Dit is iets voor mij.". Toen ze bij Vriendendiensten terecht kwam, vond ze langzamerhand structuur en herkenning die ze nodig had. Het respect en de steun van de medewerkers gaven haar het vertrouwen om weer actief deel te nemen aan het leven.

Dankzij de regelmaat die ze vond in de activiteiten van het Zelfregiecentrum, merkte Saskia al snel dat ze minder neiging had om zich terug te trekken. Haar leven veranderde drastisch: ze had meer en beter contact met haar kinderen, haar huis was opgeruimd, en ze durfde weer mensen thuis te ontvangen. Door deze positieve veranderingen had ze geen begeleiding (Wmo) meer nodig. Ze ervaart nu een stabielere leven zonder terugval in psychoses.

Saskia is blij met wat Vriendendiensten haar heeft gebracht. Het heeft haar niet alleen geholpen om haar leven weer op de rails te krijgen, maar ook om haar kwaliteit van leven te verbeteren. Ze voelt zich sterker, meer verbonden met anderen, en heeft weer vertrouwen in de toekomst.

## 4.2 Verhaal van Laura

Laura\* kwam zeven jaar geleden voor het eerst bij Vriendendiensten op advies van haar begeleider van RIBW. Ze was gestopt met haar opleiding en had geen dagbesteding. Hoewel ze voor een maatjesactiviteit kwam, vond ze bij Vriendendiensten veel meer: structuur, vriendschappen, en ruimte voor zelfontplooiing.

Laura begon als deelnemer, maar nu geeft ze zelf cursussen en draait ze mee in het Jongerencafé. Dankzij Vriendendiensten voelt ze zich sterker en heeft ze haar zelfvertrouwen teruggevonden. Ze is nu vrolijker, opener, en assertiever, en heeft een sociaal netwerk opgebouwd met mensen van verschillende leeftijden.

De omgeving van Vriendendiensten heeft haar geholpen zichzelf te herontdekken, en ze voelt zich nu meer "zichzelf" dan ooit. Voor haar is het een plek waar iedereen een rugzakje heeft, maar waar het niet het gesprek van de dag is, wat zorgt voor een ontspannen sfeer vol wederzijds begrip. Dit maakt Vriendendiensten uniek voor haar, in tegenstelling tot reguliere buurthuizen waar de drempel vaak hoger is voor mensen met psychische klachten. Ze waardeert ook hoe laagdrempelig en financieel toegankelijk het is, met betaalbare maaltijden en gratis koffie.

Hoewel Laura nog steeds begeleid wordt door het FACT-team en begeleiding vanuit de RIBW ontvangt, is ze blij met de positieve veranderingen in haar leven. Ze voelt zich sterker en onafhankelijker. Vriendendiensten heeft haar leven verrijkt en biedt haar de ruimte om steeds weer opnieuw tot bloei te komen.

### 4.3 Gedicht van een deelnemer

Lieve mensen,

Sint pakt altijd graag zelf de regie  
Over het geven van kadootjes en aan wie  
En dit jaar volgden mijn Pieten de bijzondere mensen  
Die bij jullie binnenlopen met hun zorgen en wensen

Het was een afwisselend gezelschap dat zij zagen  
Jong en oud, ieder met zijn eigen vragen  
De één was eenzaam en zocht naar een warme kring  
Waar hij of zij zich thuis voelt en echt warmte ontving

De ander kwam er om een spelletje te spelen  
Of gewoon even kletsen, zoals zo velen  
Maar ook niets zeggen en genieten van je rust  
Is bij jullie goed als dat je onrust sust

Je kan er een sigaretje roken op het terras  
Of werken in de tuin als dat nodig was  
Ja, het kan allemaal in jullie bijzondere pand  
Dat er zelfs om bekend staat in het hele land

Er komen wekelijks mensen om de Nederlandse taal te  
leren  
Of om in andermans huid te kruipen met acteren  
Je kunt er ook naaien of schilderen met kleuren  
En één voor één zagen mijn Pieten de mensen hier  
opfleuren

Ieder heeft een verleden groot of klein  
Maar mag bij jullie gelukkig zichzelf wel zijn  
Geen stempel van een verleden met  
verslavingsproblematiek  
Of psychische klachten, nee hier is ieder uniek

Bij het zelf regie centrum vindt je warmte, aandacht; zeker  
geen kou  
Hier krijg je het gevoel dat men houdt van jou  
Lig je met je financiën of ambtelijke papieren in de knoop  
Hier zijn experts die helpen je uit de nood

Ze leren je langzaam op eigen benen te staan  
Of in ieder geval voor meer balans in je leven te gaan  
Ja jullie doen grote en kleine dingen voor wie dat wil  
En ook van de vele vrijwilligers wordt Sint stil

Mensen die later als ervaringsdeskundige mogen werken  
En anderen kunnen helpen zoals we merken  
Het Zelfregiecentrum aan Deventer's Lange Zandstraat  
Is een plek waar het echt om de mensen gaat

Met de bezielde leiding van Lori aan het hoofd  
Is iets moois ontstaan waar Sint ook echt in gelooft  
Van heinde en ver komt men tegenwoordig kijken  
Of jullie concept ook op andere plekken mag prijken

Dagelijks lopen er veel medewerkers en stagiaires rond  
Die ervoor zorgen dat iedereen zijn weg daar vond  
Afgelopen week keek Sint via NPO 2  
Ook naar enkele van de mooie resultaten mee

Men vindt aansluiting met lotgenoten, vindt een maatje of  
vriend  
iets waarvan je toch vindt dat ieder mens dat heeft  
verdiend  
Mensen, wat doen jullie een prachtig werk  
En wat is jullie formule toch mooi en sterk

Het ZRC staat echt als een stevig huis  
Dat velen ook echt zien als hun "thuis"  
Sint zou jullie dan ook liefst allemaal persoonlijk iets  
schenken  
Maar weet echt niet waar hij dan aan moet denken

Hoewel, wat chocolade is volgens mij altijd goed  
En misschien iets om te eten, wat ook dagelijks moet  
En in jullie keuken kan je met deze koude dagen  
Misschien iets warm bereiden als de mensen daarom  
vragen

Laat ik nu toevallig nog een blik hebben in de kombuis  
Wat even opgewarmd kan worden in jullie huis  
Weliswaar geen appeltje van oranje deze keer  
Maar wel iets lekkers voor bij dit gure weer

Dus ik bedank jullie uit mijn hart en dat van Pieterman  
En doe jullie voordeel met dit pakje als het kan  
Zo, genoeg gelezen, want er is bezoek en werk te doen  
Dus open dit pakje van Sinterklaas Kapoen

Van Sint en Piet



## 5. Effecten nader in beeld gebracht

De aanpak van Vriendendiensten wordt gekenmerkt door de manier waarop de organisatie persoonlijk en maatschappelijk herstel ondersteunt en vooropstelt. De bevindingen uit de interviews met deelnemers en betrokkenen (stakeholders) tonen aan dat Vriendendiensten een belangrijke rol speelt in het leven van veel mensen met een psychische kwetsbaarheid. Ook in de samenwerking met partners die zich bezighouden met ondersteuning van mensen met psychische kwetsbaarheid is Vriendendiensten een waardevolle aanvulling. Dit hoofdstuk beschrijft de verschillende effecten van de aanpak van Vriendendiensten.

### 5.1 Kennis en ervaring

Eén van de grootste krachten van Vriendendiensten is de gedeelde kennis en ervaring binnen de organisatie. Deelnemers hebben vaak vergelijkbare ervaringen en uitdagingen, waardoor een gevoel van herkenning bij nieuwe deelnemers ontstaat. Dit draagt bij aan een omgeving waarin deelnemers zich begrepen en gesteund voelen, wat essentieel is voor hun herstel. Deelnemers noemen vaak dat de openheid en het begrip binnen de groep hen helpt om hun eigen ervaringen te delen zonder angst en oordeel.

---

*“Iedereen begrijpt wat je doormaakt. Dat geeft een gevoel van veiligheid.”*

---

De kennis en ervaring is niet alleen van invloed op de deelnemers. De kennis en ervaring die de afgelopen 25 jaar is opgebouwd, maakt dat Vriendendiensten een onmisbare partner is voor betrokkenen in het sociaal domein en zorg en welzijn in Deventer.

---

*“Vriendendiensten is voor ons een gids in het woud van sociaal-maatschappelijke ondersteuning. Ze hebben een bepaalde deskundigheid opgebouwd die van onschatbare waarde is.”*

---

### 5.2 Laagdrempeligheid en persoonlijke betrokkenheid

Laagdrempeligheid en persoonlijke benadering zijn de meest genoemde kenmerken van Vriendendiensten. Mensen voelen zich welkom, ongeacht hun achtergrond of doel van hun bezoek.

---

*“Hier kun je echt jezelf zijn, zonder oordeel. Dat geeft een gevoel van vrijheid en veiligheid, wat je niet overal vindt. Als je hier binnenkomt, voelt het meteen als een warm bad.”*

---

Ook stakeholders herkennen de laagdrempeligheid en persoonlijke benadering van Vriendendiensten. Vriendendiensten wordt door hen als toegankelijk ervaren. Daarnaast benoemen ze de bereidheid tot meedenken, zelfs bij vragen die misschien niet direct onder hun expertise vallen.

---

“Ze zijn makkelijk te benaderen. Als we vragen hebben, staan ze altijd klaar. Het maakt niet uit hoe ingewikkeld de vraag is.”

---

### 5.3 Ervaringsdeskundigheid

De expertise van zowel de professionals van bijvoorbeeld de onafhankelijke ggz-clientondersteuning, maar vooral van ervaringsdeskundigen wordt door deelnemers als kracht gezien. Ervaringsdeskundigen hebben een opleiding gevolgd om hun ervaringen met psychische ontwrichting op een goede manier in te kunnen zetten om anderen in hun herstelproces te ondersteunen. De inzet van ervaringsdeskundigen wordt gewaardeerd door deelnemers. Deelnemers geven aan dat zij veel kunnen leren van mensen met vergelijkbare ervaringen.

---

“Het is zo fijn om te praten met iemand die hetzelfde heeft meegemaakt. Zij begrijpen wat ik doormaak, en dat geeft mij hoop dat ik ook mijn weg kan vinden.”

---

De ervaringsdeskundigen bieden deelnemers een extra houvast in hun herstel, waar ze als rolmodel fungeren. Vriendendiensten werkt niet alleen vanuit de theorie, maar focust juist op praktijkervaringen. Professionals van andere organisaties zien de ervaringsdeskundigen van Vriendendiensten als waardevolle aanvulling op de professionele zorg.

---

“Ervaringsdeskundigen brengen een andere kijk op herstel.”

---

Hun persoonlijke ervaringen met psychische ontwrichting helpen niet alleen bij het creëren van een ondersteunende omgeving, maar ook bij de ontwikkeling van het regionaal Herstel Netwerk waar in gezamenlijkheid met ervaringsdeskundigen van diverse partijen in Deventer aan wordt gewerkt. Vriendendiensten is een belangrijke aanjager in deze samenwerking, waardoor ervaringsdeskundigen van elkaar leren en hun waardevolle ervaringen en inzichten zo breed mogelijk in de stad kunnen delen en inzetten.

### 5.4 Continuïteit

Een terugkerend thema is de continuïteit binnen Vriendendiensten. Dit is niet alleen continuïteit in kerntaken, maar ook continuïteit bij de medewerkers en deelnemers. Deze continuïteit draagt bij aan het gevoel van stabiliteit en vertrouwen in en binnen de organisatie. Dit vertrouwen blijkt uit de vrijheid in het nemen van initiatief:

---

“Ik merkte als bezoeker dat jongeren ook behoeften hadden, maar niet bij het Zelfregiecentrum konden komen vanwege school, werk of dagbesteding. Ik heb toen het initiatief genomen om het Jongerencafé te starten. Ik kreeg het vertrouwen vanuit Vriendendiensten en nu is het een groot succes.”

---

Ook vanuit de samenwerkende organisaties wordt dit bevestigd:

---

"We werken al jaren samen met dezelfde mensen bij Vriendendiensten. Dat maakt de samenwerking heel prettig en efficiënt. Je weet wat je aan hen hebt."

---

### 5.5 Kerntaken zijn duidelijk

De kerntaken van Vriendendiensten zijn duidelijk en helder. Of het nu gaat om zelfregie en herstel, ggz-maatjesactiviteiten of onafhankelijke ggz-cliëntondersteuning, de kerntaken zijn gericht op het bereiken van een beter mentale balans via zelfregie, herstel en het opbouwen van een netwerk en vangnet. Deze duidelijke focus zorgt ervoor dat deelnemers weten wat ze kunnen verwachten en hoe ze hun eigen doelen kunnen bereiken.

---

"De structuur en daginvulling die ik hier vind, helpen me om balans in mijn leven te brengen."

---

Niet alleen de deelnemers herkennen deze structuur, ook de stakeholders merken de focus van Vriendendiensten op.

---

"Vriendendiensten legt de focus op herstel buiten de behandelkamer. Patiënten worden gestimuleerd om vanuit hun eigen kracht te werken, in hun eigen sociale context. Dat maakt het herstelproces succesvoller."

---

### 5.6 Mogelijkheid om kerntaken te combineren

De mogelijkheid om gebruik te maken van de verschillende kerntaken wordt ook ervaren als een kracht van Vriendendiensten. Zo kunnen de geleerde vaardigheden uit de ggz-maatjesactiviteiten worden geoefend in het ZRC. Deze combinatie zorgt voor een toegepaste leerervaring. Circa de helft van de deelnemers van de maatjesactiviteiten maakt ook gebruik van het ZRC. Hoewel dus niet elke deelnemer gebruikmaakt van meerdere kerntaken en dit ook niet het doel is, biedt Vriendendiensten wel de flexibiliteit voor deelnemers om hun eigen pad te volgen.

## 6. Impact van Vriendendiensten

De kerntaken van Vriendendiensten hebben niet alleen directe impact op de deelnemers, maar ook op de samenleving als geheel. Door de focus op normalisering, zelfregie, herstel en participatie draagt Vriendendiensten bij aan een betere kwaliteit van leven voor mensen met psychische kwetsbaarheden. Vriendendiensten draagt bij aan het verminderen van sociale isolatie, het opbouwen van een sociaal netwerk en vangnet en biedt een springplank naar het gewone leven en meer participatie. In dit hoofdstuk wordt de impact van Vriendendiensten belicht, onderverdeeld in verschillende domeinen zoals deelnemers, samenwerking met hulpverleners en de arbeidsmarkt.

### 6.1 Kwaliteit van leven

Vriendendiensten heeft duidelijk impact op de deelnemers. Een belangrijke bevinding is het stress reducerende effect van Vriendendiensten, vooral bij mensen die in paniek of met gevoelens van wanhoop binnenkomen. Het vangnet dat wordt geboden geeft deelnemers het gevoel gezien en gehoord te worden. Dit draagt bij aan het verbeteren van hun (zelf)vertrouwen en het opdoen van goede ervaringen bij een voorziening. Deelnemers ervaren dat ze niet alleen als probleem worden gezien, maar als mensen met mogelijkheden. Dit gevoel van erkenning is erg belangrijk in hun herstelproces. Dit leidt tot een toenemende zelfregie en kwaliteit van leven. Onderzoek naar zelfregiecentra door het Instituut Publieke Waarden<sup>3</sup> bevestigt dit beeld. Het laat zien dat zelfregiecentra bijdragen aan autonomie van waaruit hernieuwde kracht en controle ontstaat.

### 6.2 Sociale netwerken

Het terugdringen van eenzaamheid is een belangrijk effect van de kerntaken van Vriendendiensten. Maatjes bieden deelnemers een waardevolle eerste stap naar het opbouwen van een sociaal netwerk en ook het ZRC met de zelfregie- en herstelactiviteiten levert hier een grote bijdrage aan. De manier van werken van Vriendendiensten focust op het verbeteren van sociale vaardigheden en zelfvertrouwen, wat bijdraagt aan een hogere kwaliteit van leven. Opmerkelijk is dat deelnemers aangeven elkaar ook vaak buiten Vriendendiensten te ontmoeten, dit versterkt de verbindingen. En helpt bij het verminderen van de eenzaamheid. De impact van de verschillende kerntaken bij Vriendendiensten op het sociale netwerk van de deelnemers is aanzienlijk; er kan gezegd worden dat bij 100% van de deelnemers aan de maatjesactiviteiten het sociaal contact meer is dan voor zij bij Vriendendiensten kwamen. Niet alleen intern zorgt het voor een vergroting van het sociale netwerk, circa de helft van de deelnemers aan de maatjesactiviteiten stroomt uiteindelijk door naar het ZRC, een buurthuis of andere sociale activiteiten.

Uit de vragenlijst onder deelnemers ontstaat het volgende beeld:

- 55% gaf aan nieuwe mensen te hebben ontmoet via Vriendendiensten.
- 50% voelde meer steun en begrip van anderen binnen Vriendendienste.
- Dit leidde ertoe dat een meerderheid van de deelnemers zich minder eenzaam voelde.

---

<sup>3</sup> De waarde van zelfregie- en herstelcentra, R. Kroeze, J. Munneke en A. Kruijter, IPW maart 2008



Figuur 3: Sociaal netwerk, steun/begrip en eenzaamheid

### 6.3 Vrijwilligerswerk als springplank

Wanneer deelnemers vertrouwen terugwinnen door positieve ervaringen op te doen binnen Vriendendiensten, kunnen ze deze nieuwe inzichten ook inzetten in andere contexten, zoals behandel- of begeleidingstrajecten, het aangaan van nieuwe contacten, of op andere plekken zoals een buurthuis of sportclub. Bij Vriendendiensten kunnen mensen oefenen met sociale interacties en het aangaan van nieuwe contacten. De reflectieve en luisterende benadering van de medewerkers biedt een veilige omgeving waar deelnemers kunnen oefenen en groeien, en waardoor ze ook buiten Vriendendiensten hun vaardigheden kunnen toepassen en verder ontwikkelen.

Door de veilige omgeving die Vriendendiensten biedt is het mogelijk om voor veel deelnemers als springplank naar andere plekken in de samenleving te fungeren. Doordat er wordt gewerkt volgens het principe van wederkerigheid, draagt iedere deelnemer naar eigen vermogen bij aan het succes van Vriendendiensten. Dit leidt tot persoonlijk en maatschappelijk herstel. Het blijkt dat vrijwilligerswerk voor veel deelnemers een goede manier is om sociaal actief te worden en structuur op te bouwen in hun leven. De omgeving van Vriendendiensten helpt mee om deze stap te zetten. Van alle deelnemers wordt (na of tijdens het contact met Vriendendiensten) circa 7 op de 10 mensen doorverwezen naar vrijwilligerswerk elders. Vriendendiensten kijkt daarbij naar wat echt past bij de individuele deelnemer, gaat mee en biedt een vangnet om deze nieuwe ervaring te volgen. 9 van de 10 keer leidt dit tot een succesvolle match. En ook als het geen succesvolle match blijkt, dient het vangnet ervoor dat deze ervaring op een positieve manier wordt afgerond en geen negatieve ervaring wordt.

### 6.4 Arbeidsmarkt

Niet alleen groeien mensen door richting vrijwilligerswerk elders, of vrijwillige facilitator van herstelcursussen en lotgenotengroepen binnen Vriendendiensten, maar ook naar betaalde medewerker. Deelnemers ervaren persoonlijke groei waardoor sommigen in staat zijn om als medewerker aan de slag te gaan. Zij geven aan dat het bijzonder is om met allemaal verschillende mensen te werken, waarbij ze niet alleen iets kunnen brengen, maar nog steeds zelf blijven leren. Het principe van wederkerigheid blijft gelden.

Zo zijn er al 3 deelnemers die zijn doorgegroeid van bezoeker zelfregiecentrum naar medewerker en nu in dienst van Vriendendiensten zijn. Daarnaast zijn er 3 andere

(voormalige) bezoekers bij externe organisaties als betaalde ervaringsdeskundigen aan het werk gegaan.

Jaarlijks leidt Vriendendiensten 12 mensen op tot vrijwillige ervaringsdeskundige (facilitator). Deze 12 mensen per jaar zetten zich in binnen het aanbod van zelfregie en herstel in het regionaal Herstel Netwerk. Herstelcursussen worden altijd door 2 personen gefaciliteerd: 1 betaalde ervaringsdeskundige en 1 vrijwillige ervaringsdeskundige. Juist door deze combinatie kunnen ze meer groepen draaien en uiteindelijk meer mensen bereiken. Ook biedt Vriendendiensten jaarlijks 3 stageplekken voor ervaringsdeskundigen in opleiding, naast 13 stageplekken voor andere opleidingen (o.a. social work).

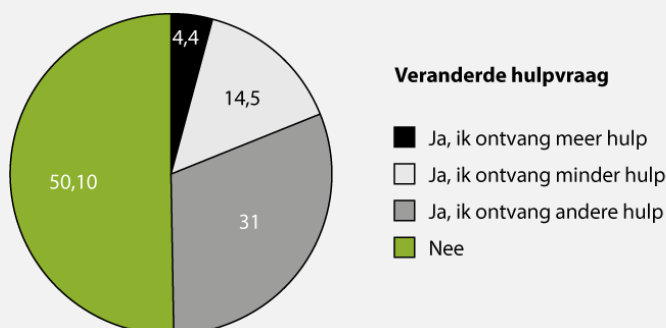
Ook via het UWV komen mensen bij Vriendendiensten om te re-integreren, bijvoorbeeld voor het opbouwen van een dagstructuur. Maar ook om meer inzicht in zichzelf te krijgen. Zo was er een deelnemer die bijna 2 jaar was ziekgemeld, omdat hij herhaaldelijk in een psychose belandde. Dankzij deelname aan herstelcursussen ging hij aan de slag met zelfregie en herstel. Deze deelnemer heeft inmiddels een betaalde baan, in een ander werkveld, dat beter aansluit bij zijn kwetsbaarheid.

#### 6.5 Samenwerking met hulpverleners

Deelnemers en stakeholders geven aan dat Vriendendiensten een unieke functie heeft in het ondersteunen van deelnemers buiten de reguliere hulpverlening om.

Reguliere hulpverleners vertellen dat Vriendendiensten bijdraagt aan het welzijn en herstel van deelnemers. In sommige gevallen draagt de samenwerking met Vriendendiensten zelfs bij aan het verminderen van de noodzaak voor verdere professionele begeleiding. 60-70% van de aanmeldingen bij Vriendendiensten worden gedaan door hulpverleners, met name POH's en Wmo-consulenten. Zij verwijzen veelal naar Vriendendiensten, omdat zij merken dat dit ondersteunend is aan de reguliere, professionele begeleiding.

Uit de vragenlijst bleek onder andere dat bij 31% van de deelnemers de vraag naar professionele hulp is veranderd sinds ze bij Vriendendiensten komen. Dit varieert van verandering in soort hulp, door bijvoorbeeld naar het FACT-team te gaan of beter aangepaste hulp door de komst bij Vriendendiensten. 14,5% van de deelnemers ontving zelfs minder professionele hulp.



Figuur 4: Verandering in de hulpvraag

De stabiliteit die Vriendendiensten mensen biedt leidt tot een continu vangnet dat deelnemers ervaren. Eén van de deelnemers vertelde dat ze regelmatig wordt opgenomen. Vanuit haar contacten bij Vriendendiensten ontvangt ze ook gedurende deze opnames steun. Dit zorgt ervoor dat ze zich gezien en gehoord voelt en dat ze na opname haar bezoeken aan Vriendendiensten weer eenvoudig oppakt. Een andere deelnemer gaf aan dat het contact wat Vriendendiensten en Dimence met elkaar hebben, ervoor zorgt dat er vroeg gesignaleerd en geschakeld kan worden als het wat minder met hem gaat.



## 7. Effecten in beeld

In de vorige hoofdstukken hebben we de kracht en impact van Vriendendiensten toegelicht. In dit hoofdstuk vertalen we deze elementen naar (maatschappelijke) effecten van deze inzet.

Belangrijk om bij deze uitwerking op te merken is dat:

- We bij de berekeningen zijn uitgegaan van de aantallen die door Vriendendiensten zijn aangegeven op basis van ofwel totaal aantal deelnemers, ofwel inschattingen van diverse medewerkers van Vriendendiensten. In stap 3 van dit onderzoek hebben we de uiteindelijke vertaling naar percentages opnieuw getoetst bij medewerkers van Vriendendiensten.
- We de percentages (aandeel van totaal aantal deelnemers) vergeleken hebben met ervaringen van andere zelfregiecentra waar we onderzoek hebben gedaan, om het beeld dat we bij Vriendendiensten hebben verkregen zo goed mogelijk te valideren.
- We voor de tarieven gebruik hebben gemaakt van beschikbare databronnen (lokaal, landelijk), hiervoor hebben we bronverwijzingen opgenomen waar dit mogelijk is.

In alle berekeningen hanteren we als 'bezoekersaantal' de volgende uitgangspunten<sup>4</sup>:

### Gebaseerd op 2023

77 bezoekers ZRC op een dag	= gemiddeld 800 unieke deelnemers per jaar
19 bezoekers jongerencafé per keer	= gemiddeld 65 unieke deelnemers per jaar
294 OCO waarvan 33% dubbel met ZRC	= 197 unieke cliënten extra
294 deelnemers maatjes waarvan 33% dubbel met ZRC	= 197 unieke deelnemers extra

Totaal = 800 + 65 + 197 + 197 = 1259 unieke deelnemers in Deventer

### 7.1 Kwaliteit van leven

De veilige en vertrouwde omgeving die Vriendendiensten biedt met een zeer persoonlijke benadering van de deelnemers is een grote succesfactor. Dit doet Vriendendiensten vanuit de presentiebenadering, zelfregiemethodiek en herstelgericht werken. Het Trimbos Instituut heeft effectieve interventies op het gebied van mentale gezondheid gebundeld. Uit onderzoek naar de cursus 'herstellen doe je zelf' blijkt dat de sociale interactie tussen deelnemers een belangrijke rol speelt bij het vergroten van empowerment, hoop en zelfvertrouwen. Ook de effecten van rolmodellen van ervaringsdeskundige trainers zijn onderdeel van het positieve effect. Deze interactie tussen deelnemers en ervaringsdeskundigen gaat continu door, ook binnen Vriendendiensten. Dit heeft een positief effect op het verlagen van stress en het verhogen van mentaal welbevinden. Het kwantificeren van de kwaliteit van leven is erg moeilijk en drukken we daarom niet in geld uit in deze rapportage.

---

<sup>4</sup> Toelichting op het aantal unieke bezoekers van het jongerencafé. De eerste helft van 2024 liet zien dat er 76 jongeren voor het eerst kwamen. En dat er 68 jongeren structureel deelnamen aan het jongerencafé. Een enkeling komt ook bij het ZRC. Vandaar dat we in deze berekening zijn uitgegaan van 65 unieke deelnemers.

## 7.2 Sociale netwerken

Deelnemers ontmoeten elkaar bij zowel ZRC als maatjesactiviteiten, maar ook buiten deze activiteiten om vinden mensen elkaar. Ook bij de ggz-cliëntondersteuning komt het ontmoeten van anderen of het herstellen van sociale contacten regelmatig terug. Dat blijkt ook uit het feit dat circa 50% van de deelnemers aan ggz-cliëntondersteuning daarnaast gebruik maakt van het ZRC of herstelcursussen. We gaan ervan uit dat 85% van de deelnemers een sociaal netwerk heeft opgebouwd sinds zij in contact zijn met Vriendendiensten. Dit heeft effect op het voorkomen van beroep op professionele zorg, zie hieronder maar is niet apart in geld uit te drukken.

## 7.3 Vrijwilligerswerk en betaald werk

Alle deelnemers aan activiteiten bij Vriendendiensten worden gemotiveerd om actief te participeren. Iedereen doet mee en draagt bij aan het bestaan van Vriendendiensten. Voor een groot deel van de deelnemers (70%) wordt er daarnaast ook een rol buiten Vriendendiensten gevonden. Door het netwerk dat Vriendendiensten heeft en het goede, persoonlijke contact met deelnemers kan er in die situaties een langdurig, succesvolle match worden gemaakt tussen de deelnemer en een 'externe' plek voor vrijwilligerswerk. 70% van de deelnemers van het ZRC doet een vorm van vrijwilligerswerk buiten Vriendendiensten. Waarbij we uitgaan van gemiddeld 2 uur vrijwilligerswerk per week. Als we de waarde van vrijwilligerswerk uitdrukken in 10% van het minimumloon (1,37 euro per uur) bij 2 uur per week en 40 weken per jaar leidt dat tot een effect van 109,60 euro per deelnemer. Uitgaande van 70% van 800 deelnemers binnen het ZRC is daarmee het totale effect 61.376 euro op jaarbasis.

Een specifieke groep betreft de inzet van mensen met ervaring/ ervaringswerkers die een opleiding tot ervaringsdeskundige volgen of gevolgd hebben en hun kennis en ervaring belangeloos inzetten voor het Herstel Netwerk namens Vriendendiensten. Zij geven het hele jaar door onbetaald trainingen en cursussen. Dit levert op jaarbasis 150 uur per persoon op die zich belangeloos inzet. Op dit moment gaat het om 12 mensen met ervaring/ ervaringswerkers voor wie dit geldt. Als we ervan uitgaan dat deze uren anders volledig betaald moeten worden tegen een vergoeding van 55 euro per uur<sup>5</sup> aan betaalde ervaringsdeskundigen leidt dit tot een besparing van 99.000 euro op jaarbasis.

Voor een heel klein deel van de groep mensen met ervaring/ ervaringwerkers geldt dat zij vervolgens betaald werk gaan doen. Heel specifiek geldt de inzet van ervaringswerkers en ervaringsdeskundigen die vanuit het Herstel Netwerk in Deventer opgeleid zijn en die nu betaald werk doen. We gaan uit van gemiddeld 16 uur per week betaald werk. Dit leidt tot het verminderen van een uitkering, we gaan uit van een Wajong-uitkering (1280 euro per maand<sup>6</sup>) met 60%. Dat leidt tot een effect van 768 euro per deelnemer per maand en 9.216 euro per jaar. Uitgaande van 6 deelnemers waarvoor dit tot nu toe is gelukt, leidt dit tot een totaal effect van 55.296 euro per jaar (dit effect gaat jaarlijks door maar nemen we voor het vervolg voor slechts 1 jaar mee).

---

<sup>5</sup> Gebaseerd op schaalverdeling CAO Sociaal Werk

<sup>6</sup> Maatschappelijke prijslijst.nl

#### 7.4 Afname beroep op professionele ondersteuning

Uit de vragenlijsten die we hebben afgenomen bij deelnemers van Vriendendiensten blijkt dat 14,5% van de deelnemers minder professionele hulp ontvangt sinds ze gebruik maken van Vriendendiensten.

##### Effect op Wmo-begeleiding

Als we uitgaan van een afname van 2 uur begeleiding (Wmo) per week per deelnemer gedurende 46 weken per jaar en een uurtarief van 67 euro per uur<sup>6</sup> leidt dat tot een besparing van 6.164 euro per deelnemer per jaar. Uitgaande van 14,5% van totaal 1.259 deelnemers dus 183 deelnemers waarbij dit geldt, leidt dit tot een totaal effect van 1.128.012 euro op jaarbasis.

##### Effect op dagbesteding

Daarnaast gaan we ervan uit dat voor circa 90 deelnemers van het ZRC en 10% van de maatjeskoppels (20 deelnemers) geldt dat zij zonder deze activiteiten een beroep zouden doen op dagbesteding. Dit zijn in totaal 110 deelnemers. In de afgelopen jaren zijn in Deventer twee dagbestedingslocaties voor mensen met psychische kwetsbaarheid gesloten. Een deel van deze mensen maakt gebruik van de activiteiten van Vriendendiensten.

Voor deze 110 deelnemers gaan we uit van 3 dagdelen minder dagbesteding gedurende 46 weken per jaar. Een dagdeel dagbesteding kost gemiddeld 44 euro per dagdeel<sup>6</sup>. Dit leidt tot een besparing van 667.920 euro per jaar.

##### Effect op woonsituatie

Door het netwerk, de dagstructuur en het stabiele vangnet dat binnen Vriendendiensten wordt geboden geldt dat er 14 mensen zelfstandig kunnen blijven wonen die anders in een vorm van beschut of beschermd wonen zouden moeten wonen. We gaan ervan uit dat hiermee de kosten voor een lichte vorm van beschermd/ beschut wonen, van 40.000 euro<sup>7</sup> per jaar voorkomen kunnen worden.

Daarnaast geldt voor 4 mensen dat zij door konden stromen van beschermd naar beschut wonen. Hiervoor rekenen we met een afname van kosten van 20.000 euro per jaar per deelnemer<sup>7</sup>.

In totaal ontstaat hierdoor een besparing van 640.000 euro op jaarbasis.

#### 7.5 Minder beroep op behandeling, inclusief voorkomen van opnames in de ggz

Doordat deelnemers binnen Vriendendiensten werken aan hun herstel, ontstaat ruimte in hun leven om behandeling effectiever te laten zijn. Dit gaat om behandeling die al ingezet was voordat mensen bij Vriendendiensten gestart zijn, maar ook om mensen die gedurende hun contact met Vriendendiensten in behandeling gaan, omdat zij daar nu de ruimte voor voelen. Ook uit eerder onderzoek naar de samenwerking tussen gespecialiseerde ggz-

---

<sup>7</sup> Benchmark uit diverse inkoopdocumenten gemeenten.

cliëntondersteuning van Vriendendiensten en Dimence bleek dat er een positief effect is op de effectiviteit binnen de behandeling.

Doordat deelnemers werken aan herstel binnen Vriendendiensten zijn ze intrinsiek gemotiveerd voor een behandeling waardoor de behandeling gemiddeld korter duurt en de kans op recidive flink afneemt. Wanneer daarmee een cirkel van herhaaldelijk behandelen kan worden doorbroken, is dit zeer effectief.

Jaarlijks nemen 133 deelnemers bij Vriendendiensten deel aan herstelcursussen. In deze cursussen staat het herstel van de deelnemer centraal wat direct een positief effect heeft op de behandeling die wordt ingezet (motivatie, vertrouwen in behandeling). We gaan er vanuit dat normaliter bij circa 50% van de cliënten in de ggz een herbehandeling nodig is, omdat de eerder ingezette behandeling niet (volledig) effectief is. Door het effect van de herstelcursussen gaan we uit van een afname van recidive/herhaalbehandeling van 50% naar 20%. Dit betekent dat bij 40 mensen geen 'herbehandeling' meer nodig is. We gaan ervan uit dat een behandeling in de ggz gemiddeld 10.000 euro<sup>8</sup> kost en dat voor deze 40 deelnemers van Vriendendiensten geen nieuwe behandeling, tegen een opnieuw vergelijkbaar bedrag aan kosten, gestart hoeft te worden. Dit betekent dat er voor 40 van de 100 deelnemers geen herbehandeling meer nodig is. De besparing komt daarmee op 400.000 per jaar.

Daarnaast geldt voor een aantal deelnemers van Vriendendiensten dat zij op een wachtlijst stonden voor behandeling in de ggz. Door de inzet van Vriendendiensten kan ook voor deze groep deelnemers de behandeling effectiever worden ingezet. Dat betekent dat een behandeling in doorlooptijd korter duurt, waardoor jaarlijks gemiddeld 2.000 euro aan kosten per deelnemer worden bespaard. Bovendien geldt ook voor deze deelnemers dat er een afname van recidive/herhaalbehandeling van 50% naar 20% te verwachten is. We gaan hierbij uit van een groep van 20 deelnemers op jaarbasis waarbij beide effecten optreden (minder lange behandeling en minder recidive). Dit betekent dat er bespaard wordt (20\* 2.000 euro en recidive op 4 in plaats van 10 deelnemers waardoor nog eens 60.000 euro wordt bespaard), dit leidt tot een totaal effect van 72.000 voor Vriendendiensten als geheel.

Tenslotte veronderstellen we dat er voor een aantal mensen een (crisis)opname voorkomen kan worden door de stabiliteit en het vertrouwen dat men vindt bij Vriendendiensten. Voor een deel van deze mensen is nog wel een reguliere opname nodig, maar die is veel meer onderdeel van het behandeltraject en daarmee 'gepland'. Dit betekent ook dat een opname veelal minder traumatiserend is en dat de heftigheid van de problematiek vaak minder is omdat er naar een opname toegewerkt wordt en het herstel sneller kan gaan. We gaan ervan uit dat door de betrokkenheid van Vriendendiensten bij 1% tot 2% van de deelnemers geen crisisopnames meer nodig zijn en dat geplande opnames korter duren. Als we uitgaan van de kosten van een crisisopname van 350 euro per dag<sup>6</sup> en een gemiddelde duur van een crisisopname van 2 weken dan wel verkorting van een reguliere opname met 2 weken (minder lang opgenomen zijn) betekent dat een besparing van 4.900 euro per deelnemer. Dit leidt tot een effect van 58.800 euro per jaar.

---

<sup>8</sup> Gebaseerd op behandeling in de GGZ van 3.000 tot 6.000 minuten.

Om deze effecten uitgebreider te onderzoeken en de verdere besparing op zorgkosten te kwantificeren is vervolgonderzoek nodig.

### 7.6 Voorkomen en verminderen financiële problematiek

Uit het onderzoek is gebleken dat het verminderen en voorkomen van financiële problematiek bij met name de cliënten van ggz-cliëntondersteuning voorkomt. Het voorkomen of verminderen van financiële problematiek heeft effect op het voorkomen van schuldhulpverlening en daarbij behorende schuldenproblematiek en het verkorten van de gemiddelde duur van een schuldhulpverleningstraject.

We gaan ervan uit dat er jaarlijks bij 14 deelnemers een schuldhulpverleningstraject van 1.700 euro<sup>6</sup> gemiddeld wordt voorkomen waarbij ook een schuld van gemiddeld 2.500 euro per jaar wordt voorkomen. Daarnaast gaan we ervan uit dat bij 14 deelnemers het schuldhulpverleningstraject wordt verkort met 3 maanden (25% minder kosten leidt tot 425 euro per jaar) en dat ook de schuld minder hoog oploopt, 500 euro minder. In totaal leidt dit tot een effect van 71.750 euro op jaarbasis.

### 7.7 Duurzaam effect, voorkomen van terugval

Een laatste effect is dat de combinatie van mogelijkheden bij Vriendendiensten zorgt voor veel vertrouwen bij de deelnemers. Bovendien is een groot deel van de deelnemers langdurig in beeld bij Vriendendiensten waardoor op een laagdrempelige manier 'vinger aan de pols' kan worden gehouden en terugval kan worden voorkomen. Het uitdrukken van deze effecten in geld is moeilijk omdat effecten door de eerdergenoemde thema's lopen.

### 7.8 Samenvattend

Als we kijken naar de effecten in het geheel ontstaat onderstaand beeld:

Categorie	Effect op jaarbasis
Meer welbevinden	PM
Meer contacten/ groter sociaal netwerk	Vertaalt zich in minder professionele ondersteuning
(Vrijwilligers-)werk	
• Inzet vrijwilligerswerk	61.376 euro
• Herstelcursussen die belangeloos worden gegeven	99.000 euro
Betaald werk en daarmee voorkomen uitkering	55.296 euro
Minder professionele ondersteuning	
• Wmo begeleiding	1.128.012 euro
• Dagbesteding	667.920 euro
• Woonsituatie (zelfstandig of beschut)	640.000 euro
Effectievere ggz-behandeling	400.000 euro
Gedurende wachttijd werken aan effectievere ggz-behandeling	72.000 euro
Voorkomen (acute) opnames en verkorten opnames	58.800 euro
Voorkomen en verminderen van financiële problematiek	71.750 euro
Duurzaam effect, voorkomen van terugval	PM
Totaal	3.254.154

Tabel 2: Kwantificering effecten

## 8. Conclusie

In deze rapportage hebben we gekeken naar de effecten die het werk van Vriendendiensten heeft op haar deelnemers, de samenleving en de samenwerking met partners in de gemeente Deventer. Het onderzoek geeft een goed beeld van de waarde die Vriendendiensten al bijna 25 jaar heeft voor haar deelnemers: het bieden van een veilige en stabiele plek, waar mensen rust vinden, zichzelf kunnen zijn, in balans komen en kunnen werken aan hun herstel. De effecten van deze werkwijze zijn groot en verspreiden zich breed in de samenleving van Deventer. Met circa 1.800 bereikte inwoners per jaar in Deventer is Vriendendiensten niet meer weg te denken. Als we dit verbijzonderen naar de doelgroep inwoners met een Ernstig Psychiatrische Aandoening (EPA) bereikt Vriendendiensten circa 35% van deze doelgroep.

Vriendendiensten zet zich zowel lokaal, regionaal als landelijk in voor het versterken, doorontwikkelen en duurzaam borgen van het vak van zelfregie en herstel. Dit is in lijn met de landelijke ontwikkelingen zoals beschreven in het Integraal Zorg Akkoord (IZA). De beweging om tot een dekkend netwerk van laagdrempelige steunpunten te komen in combinatie met een intensievere samenwerking tussen het medisch en sociaal domein maakt het een uitdaging om de kerntaken binnen de beschikbare middelen (die deels niet structureel beschikbaar hoeven te zijn) te organiseren. Vriendendiensten ziet nu namelijk al een toename van deelnemers, vooral bij de onafhankelijke ggz-cliëntondersteuning waar er inmiddels een wachtlijst van 10 à 13 weken is ontstaan.

De belangrijkste vraag van het onderzoek was om te kijken naar de maatschappelijke kosten en baten van Vriendendiensten. In hoofdstuk 5 hebben we de waarde vanuit het perspectief van de deelnemers beschreven, in hoofdstuk 6 hebben we dit vertaald naar de effecten op deelnemers en de samenleving. Vervolgens hebben we in hoofdstuk 7 deze effecten vertaald naar geld. Daarbij geldt dat met name de effecten op de langere termijn en de effecten in de Zorgverzekeringswet minder goed in beeld te brengen zijn, omdat hiervan geen specifieke data beschikbaar zijn op dit moment. Dit vraagt nader onderzoek om deze baten nog verder te specificeren. De huidige baten zijn daarmee mogelijk aan de lage kant.

Nu we de maatschappelijke baten willen vergelijken met de kosten die Vriendendiensten maakt, nemen we de gesubsidieerde kosten van Vriendendiensten binnen de gemeente Deventer mee. Deze liggen op 727.371 euro voor het jaar 2023.

Op basis van de resultaten kunnen we concluderen dat Vriendendiensten een positieve maatschappelijke impact heeft. De maatschappelijke baten, zoals berekend in hoofdstuk 7, bedragen 3.282.154 euro waarbij voor een deel van de baten geldt, dat zij niet in geld uitgedrukt zijn maar dat dat deze baten wel de kern van het werk van Vriendendiensten raken. Als we de baten van 3.254.154 euro afzetten tegen de jaarlijkse kosten van 727.371 euro is duidelijk dat de baten fors hoger liggen dan de kosten. Iedere geïnvesteerde euro levert namelijk circa 4,5 euro op.

Daarbij is het belangrijk om te benoemen dat de maatschappelijke baten op verschillende terreinen neerslaan, variërend van Wmo ambulante begeleiding, Wmo beschermd wonen

(regionale taak), Participatiewet tot Zorgverzekeringswet. Dit kan leiden tot een gesprek tussen financiers. De kosten worden namelijk volledig gedragen door de gemeente Deventer (Wmo) terwijl de opbrengsten op een breder palet aan financiers neerslaan. Dit onderzoek laat zien dat Vriendendiensten niet alleen een waardevolle plek biedt voor de deelnemers, maar ook van maatschappelijke waarde in Deventer is. De resultaten maken inzichtelijk hoe de investeringen niet alleen leiden tot meer mentale balans, zelfregie, herstel en participatie bij de deelnemers (en daarmee effect hebben op de samenleving), maar ook tot maatschappelijke baten voor diverse financiers. Het benadrukt het belang van aandacht voor en duurzame investering in initiatieven zoals Vriendendiensten.



# 10 KENMERKEN van zelfregie en herstelorganisaties



## Voor wie?

1

Een zelfregie en herstel organisatie is voor iedereen laagdrempelig toegankelijk en in het bijzonder voor mensen met (ernstige/langdurige) psychische (de EPA-doelgroep) en/of sociaal- emotionele kwetsbaarheid en hun naasten.



## Waarvoor?

2

Een zelfregie en herstel organisatie is gericht op leren, herstel en ontwikkeling, dit gaat verder dan alleen een luisterend oor en koffie.



3

Zowel bezoekers/deelnemers als medewerkers en vrijwilligers hebben iets te halen én te brengen. Er is sprake van co-creatie en gezamenlijk eigenaarschap.

## Hoe werkt het?

5

Wij zien elkaar als mens, niet als cliënt of hulpverlener.

7

Er wordt gewerkt vanuit 'wat past bij jou' zonder stappenplannen of protocollen. Er is een aanbod van methodische zelfhulp dat zich vanuit co-creatie en peer-support steeds verder ontwikkelt.

8

In het steunpunt komt collectieve ervaringskennis samen.

4

De ondersteuning krijgt vorm vanuit de behoeften van de mensen.

6

Er is sprake van wederkerigheid en gelijkwaardigheid, op basis van wederzijds begrip, herkenning en erkenning.

## Met wie?

10

Samenwerking met de formele en informele (keten)partners:

- Sociaal domein (gemeente) •
- Welzijnsorganisaties •
- Huisartsen •
- Zorgaanbieders •

Zodat makkelijk afstemming kan plaatsvinden en mensen wanneer nodig kunnen worden gekoppeld aan de voor hen juiste personen of instanties.



## Door wie?

9

In het initiatief zijn ervaringsdeskundigen en/of ervaringswerkers in de lead.



## Bijlage 2 Resultaten vragenlijst

Deze bijlage bevat een aantal resultaten uit de vragenlijst die is gebruikt in dit onderzoek.

### Algemeen

#### *Hoe zijn mensen bij Vriendendiensten gekomen?*

De manieren waarop mensen bij Vriendendiensten komen of van Vriendendiensten hebben gehoord verschillen sterk. De grootste groep deelnemers (24%) heeft van Vriendendiensten gehoord via de ggz (Wmo of Zwv). 11% van de mensen is gekomen via een andere deelnemer die al bij Vriendendiensten kwam. Daarnaast gaf een aantal personen (n=4) aan dat zij zijn overgestapt van de voorheen gevestigde dagbesteding de Zandloper.

#### *Hoe vaak bezoeken mensen Vriendendiensten?*

Mensen bezoeken Vriendendiensten regelmatig. De frequentie verschilt echter. De meerderheid geeft aan Vriendendiensten 1 tot 3 keer per week te bezoeken. Daarnaast geeft circa een kwart van de deelnemers aan Vriendendiensten 1 keer per week te bezoeken. Onderstaand zijn de verschillende antwoorden en percentages weergegeven.



#### *Voor welke activiteiten komen mensen bij Vriendendiensten?*



34.5% van de mensen kwam voor zelfregie en herstelactiviteiten. Vervolgens kwam 20% voor maatjesactiviteiten, 14.5% voor onafhankelijke ggz-cliëntondersteuning en 5.5% voor het Jongerencafé. Het overige percentage gaf een ander antwoord op deze vraag, bijvoorbeeld voor specifieke activiteiten.

Op de vraag of deelnemers daarna nog gebruik zijn gaan maken van andere kerntaken van Vriendendiensten, gaf de meerderheid aan gebruik te maken van een andere kerntaak. 50% gaf aan dat zij ook gebruik zijn gaan maken van de zelfregie en herstelactiviteiten, circa 33,3% van de maatjesactiviteiten en 18,5% van onafhankelijke ggz-cliëntondersteuning.

Daarnaast gaf 16,7% aan ook naar het Jongerencafé te zijn gegaan. Het overige percentage gaf een ander antwoord op deze vraag, die niet over een specifieke kerntaak ging.

#### *Verandering*

Vervolgens is er gevraagd welke veranderingen de deelnemers hebben gemerkt sinds ze bij Vriendendiensten komen.

De stellingen waarbij de respondenten de meeste verandering hebben ervaren zijn:

1. Ik heb nieuwe mensen ontmoet.
2. Ik krijg meer steun en begrip van anderen.
3. Ik voel me minder eenzaam.

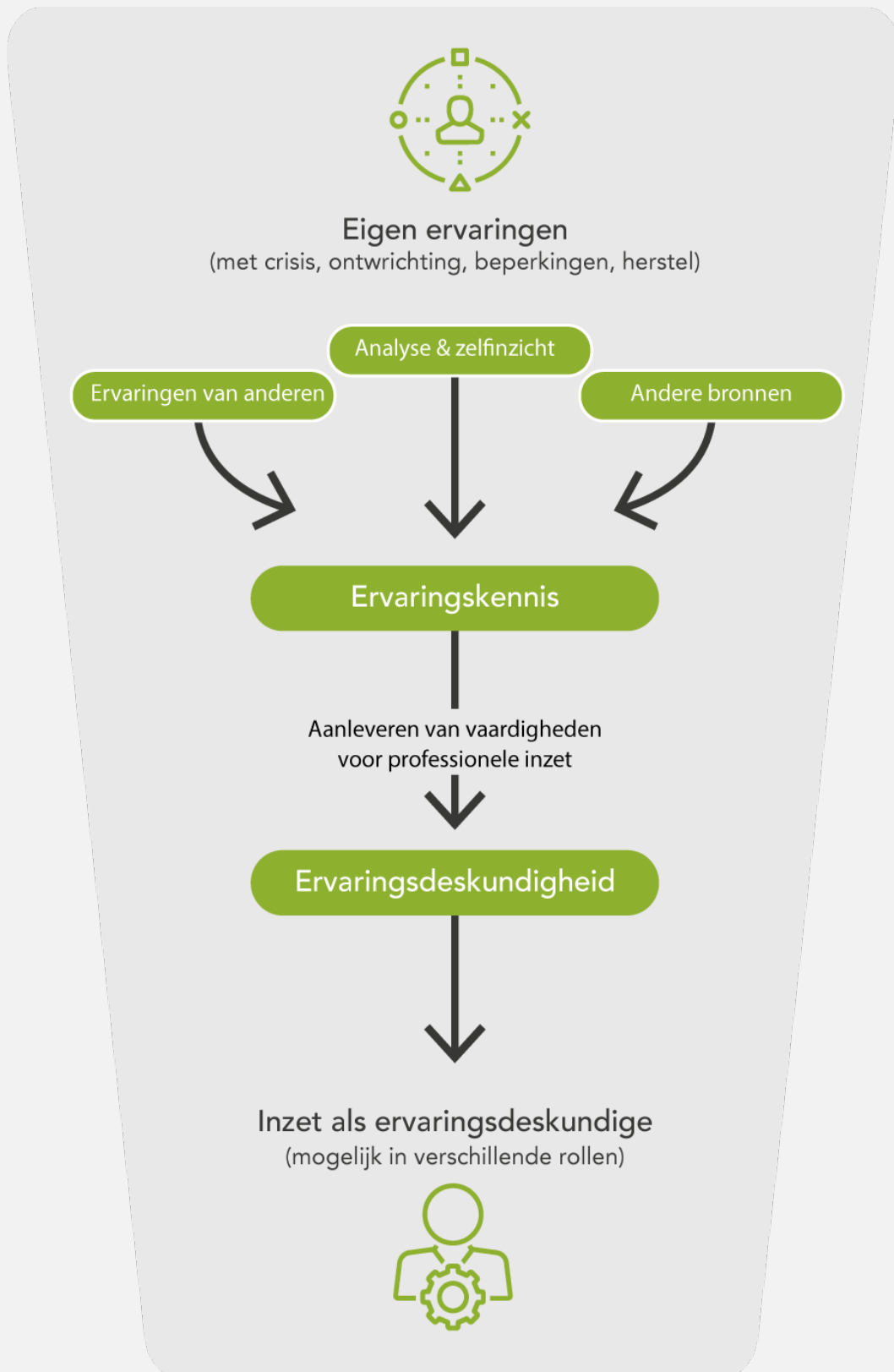
De stellingen waarbij de respondenten de minste verandering hebben ervaren zijn

1. Ik ben (opnieuw) begonnen aan mijn opleiding. Of heb deze afgerond.
2. Ik heb mijn financiën beter op orde.
3. Ik werk (meer). Gaat om zowel vrijwilligerswerk als betaald werk.

Hierin is te zien dat Vriendendienst vooral helpt in het ontmoeten van nieuwe mensen, waardoor ze meer steun en begrip voelen en zich daardoor minder eenzaam voelen. Er is sprake van herkenning en erkenning.

Er zijn veel positieve reacties op Vriendendiensten. Naast bovengenoemd effect hebben deelnemers relatief meer zelfvertrouwen gekregen en zijn ze vaak vrolijker. Veel deelnemers doen momenteel een vorm van vrijwilligerswerk, zijn aan het ontdekken of oriënteren wat ze willen of zijn aan het re-integreren dankzij Vriendendiensten. Hieruit kan geconcludeerd worden dat Vriendendiensten de kwaliteit van leven verbeterd en participatie van de deelnemers vergroot.

## Bijlage 3 Ervaringsdeskundigen<sup>9</sup>



<sup>9</sup> Model van Hilko Timmer - [Herstel werkt](#)