



Anders
werken

(Wmo) beleid maken met persona's



kennisprogramma
cliëntenparticipatie



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Auteur: Karin Sok, Anne Lucassen, Brechtje Walburgh Schmidt

Eindredactie: afdeling communicatie MOVISIE

Met dank aan: cliënten en begeleiders van de cliëntenraad Kwintes, Altrecht; Leden en coaches LFB Onderling Sterk Apeldoorn, en Alice Makkinga, Ondersteuning & Advies.

Vormgeving: Suggestie & illusie

Bestellen: www.movisie.nl

Deze brochure behoort tot de reeks 'Anders werken aan cliënten- en burgerparticipatie' van het Kennisprogramma Cliëntenparticipatie van MOVISIE.

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding:

© MOVISIE, kennis en aanpak van sociale vraagstukken.

December 2012



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.



Anders
werken

(Wmo) beleid maken met persona's



Anders
werken

Inhoud

Hoofdstuk 1: Een persona maken met de doelgroep	3
Hoofdstuk 2: In zeven stappen een persona maken	6
Bijlage 1: Vragen om tot een persona te komen	14
Bijlage 2: Voorbeeld van persona Maarten	15
Bijlage 3: Voorbeeld van persona Monica	17



1. Een persona maken met de doelgroep

Ik ben Maarten, 37 jaar en kom uit De Bilt. Daar woon ik in een beschermde woongroep, met een eigen voordeur. Ik heb schizofrenie en heb meerdere psychoses gehad. Vroeger had ik dat niet goed onder controle, ik had weinig ritme. Maar tegenwoordig gaat het beter en neem ik mijn medicijnen op tijd in. Mijn hobby is schrijven en dat is een goede manier om over mezelf en over mijn ziekte na te denken. Zo heb ik minder last van aanvallen. Ik hoef steeds minder naar de psychiater. Eerst was dat twee keer per maand, nu hoef ik nog maar één keer.

Wat is een persona en wat kan je ermee?

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

Persona's worden veel gebruikt in het bedrijfsleven om de klantgroep beter te begrijpen en de diensten daarop aan te sluiten. Steeds vaker worden persona's ook ontwikkeld voor de sociale sector. Tot nu toe waren het vaak de professionals die persona's ontwikkelen over hun doelgroep. Maar wie weet er meer over een doelgroep dan de doelgroep zelf? MOVISIE heeft daarom samen met cliënten van Kwintes, Altrecht en met Leden en coaches van LFB Onderling Sterk Apeldoorn: 'Maarten' en 'Monica' ontwikkeld. Daaruit is een werkwijze ontstaan om samen met de doelgroep persona's te maken. Zij weten tenslotte als geen ander waar ze in het dagelijks leven mee te maken hebben en waar ze tegen aan lopen. Deze werkwijze bestaat uit zeven stappen, die in deze brochure staan beschreven.



Hoe gebruik je een persona in de praktijk?

Er zijn diverse manieren waarop je persona's in de praktijk kunt gebruiken. Hieronder een aantal voorbeelden.

Met de gemeente in gesprek

Leden van de cliëntenraad gaan aan de hand van 'Maarten' met de gemeente in gesprek over de aankomende bezuinigingen en veranderingen. De persona geeft de leden houvast in het gesprek. Zij hoeven niet hun eigen situatie als voorbeeld te stellen, maar kunnen met behulp van de persona uitleggen en onderbouwen wat belangrijk is in de ondersteuning van deze persona. Zowel de leden van de cliëntenraad als de gemeente vinden dit een prettige manier. Ze kunnen een gesprek voeren over de persoonlijke leefsituatie van de doelgroep zonder in beleidstermen te blijven hangen of zich te verliezen in persoonlijke ervaringsverhalen. En zonder daarin de situatie van één specifieke cliënt centraal te stellen. Deze persona vertegenwoordigt namelijk kenmerken van een bepaalde groep en gaat daarmee niet over een enkel individu.

Vrouw Hoepertz uit Kerkrade

De gemeente Kerkrade gebruikt de persona *Vrouw Hoepertz*. Deze mevrouw is een doorsneegebruiker van de Wmo. In Kerkrade moet alles 'Vrouw Hoepertz-proof' zijn. Dit betekent dat 'de Wmo toegankelijk moet zijn voor Vrouw Hoepertz'. De mevrouw in kwestie is de ijkpersoon voor de zorgbehoevende Kerkradse burger. De wethouder streeft ernaar dat alle ambtenaren aan Vrouw Hoepertz denken als ze hun beleid vormgeven. Het grote voordeel van Vrouw Hoepertz is dat ambtenaren een persoon voor zich zien wanneer zij beleid maken en dus ook rekening houden met de leefsituatie van Vrouw Hoepertz.

Cliëntportretten uit Leiden

De gemeente Leiden heeft onlangs een boekje gemaakt met portretten van burgers met een hulpvraag: *Cliënten in beeld*. Dit zijn feitelijk geen persona's maar wel voorbeelden van cliënten die beleidsmakers kunnen helpen bij het maken van beleid. De gemeente Leiden onderstreept hoe belangrijk het is om burgers met hun perspectief en kennis te betrekken om goed beleid te ontwikkelen. Voor meer informatie: www.leiden.nl/gemeente



Co-creatie met persona's

Steeds meer gemeenten willen hun Wmo-beleidsplan en de transitie in cocreatie met maatschappelijke organisaties en burgers vormgeven. MOVISIE begeleidt meerdere van deze processen en bijeenkomsten en doet dat vaak met behulp van persona's. Zes tot acht persona's die aansluiten bij de lokale situatie, vormen het uitgangspunt van de bijeenkomst. Deze aanpak zorgt ervoor dat de deelnemers werken vanuit de vraagstukken van burgers/cliënten en niet vanuit het (bestaande) aanbod.



Informeel platform van cliënten

Voor een gemeente kan het maken van een persona een manier zijn om beter kennis te maken met een bepaalde groep burgers, die geraakt wordt door grote veranderingen.

In twee bijeenkomsten leert de gemeente de doelgroep op een persoonlijke manier kennen, hun dagelijks leven, motivatie, wensen, problemen en werkt ze met de doelgroep naar een concrete persona, die ze kan gebruiken. Tevens ontstaat er door deze sessies een platform van mensen uit de doelgroep, die na bijvoorbeeld een half jaar weer bij elkaar kan komen. De gemeente kan dan met hen in gesprek gaan over de veranderingen die op hen af zijn gekomen en hoe het gevoerde beleid voor hen uitpakt. Denk aan vragen als:

- wat vinden jullie tot nu toe van de overgang van AWBZ naar Wmo?
- wat merk je ervan?
- heb je ideeën over wat er beter/anders kan?

Dit platform heeft in de loop van de tijd natuurlijk ook zelf weer nieuwe ervaringen opgedaan en kan die spiegelen aan de persona. Hoe kijken 'Maarten' of 'Monica' aan tegen die transitie, wat hebben zij er in het afgelopen half jaar van meegemaakt, welke ideeën hebben zij? Op die manier maakt de persona een ontwikkeling door en heeft de gemeente een informeel platform van betrokken cliënten en een persona waaraan ze haar beleid kan spiegelen.



2. In zeven stappen een persona maken

Het stappenplan om met de doelgroep zelf een persona te maken bestaat uit zeven stappen. Stap 1 tot en met 3 vinden plaats in de eerste bijeenkomst. Stap 4 tot en met 6 tijdens de tweede bijeenkomst. In stap 7 werken we de persona uit, zodat deze in de praktijk gebruikt kan worden.

Deel 1: Werkbijeenkomst 1

Stap 1: Over wie ga je een persona maken?

Stap 2: Kenmerken van deze groep

Stap 3: Vragenlijst doorlopen

Deel 2: Werkbijeenkomst 2

Stap 4: Een persona bouwen

Stap 5: De persona voorstellen

Stap 6: Belangrijke zaken en onderwerpen voor deze persona

Deel 3: Uitwerken

Stap 7: De persona uitwerken om te gaan gebruiken

Vooraf

Groepsgrootte

Een persona kan het beste worden gemaakt met een kleine groep van maximaal zeven deelnemers. In een kleine groep voelen mensen zich over het algemeen vrijer en veiliger om (gevoelige) zaken te benoemen, wat hun doelgroep kenmerkt en wat zij in het dagelijks leven tegenkomen. Deelnemers kunnen in het gesprek soms drempels ervaren, bijvoorbeeld wanneer ze het gevoel hebben teveel in stereotypen te moeten denken. Voor een deel is dit ook nodig om een persona te kunnen bouwen. Werk bij zowel de eerste als de tweede werkbijeenkomst met dezelfde groep mensen. Op deze manier voorkom je in de tweede bijeenkomst onnodige discussies over de inbreng uit de eerste bijeenkomst.

Tijd

Bij een groepsgrootte van ongeveer zeven deelnemers duurt zowel de eerste (stap 1 t/m 3) als de tweede bijeenkomst (stap 4 t/m 6) gemiddeld 2 uur inclusief pauzes. Stap 7, het uitwerken van de

persona duurt ongeveer drie tot vier uur. Belangrijk is dat de groep waarmee je de persona maakt zelf aangeeft hoe lang de werkbijeenkomst kan duren in verband met hun concentratievermogen.

Wat heb je nodig?

- * Grote flappen papier, gele post-its en dikke stiften.
- * Kopieën van het Werkblad 'Vragen om tot een persona te komen' (bijlage 1).
- * Een gespreksleider om het proces te bewaken en waar nodig knopen door te hakken.

Werkbijeenkomst 1: Het ontwerpen van de persona

Stap 1: Over wie ga je een persona maken?

Instructie

- * Geef een korte uitleg over wat een persona is, wat je er mee kan en wat er tijdens de eerste werkbijeenkomst op het programma staat. Gebruik zo nodig een aantal voorbeelden van bestaande persona's.
- * Maak een kennismakingsronde, waarin de deelnemers kort iets over zichzelf vertellen.
 1. Hoe heet je?
 2. Wat doe je in het dagelijks leven?
 3. Wat voor soort beperking heb je of ervaar je in je dagelijks leven?
 4. Welke ondersteuning heb je vanuit de Wmo, de AWBZ of anders?
- * Bedenk met de groep voor wie er een persona gemaakt gaat worden. Belangrijk hierbij is dat de doelgroep niet te veel omvattend is en concreet wordt afgebakend. Over een te algemene en grote doelgroep kan namelijk moeilijk een persona worden gemaakt (zie voorbeeld in kader hieronder). Dit kan bijvoorbeeld door aan de hand van de kennismakingsronde samen te bekijken welke overeenkomsten er zijn in de (doel)groep.

Aanwijzingen voor de gespreksleider

- * Spreek met de groep af dat alles wat gezegd wordt goed is. Laat de deelnemers niet te veel met elkaar in discussie gaan. Dit is belangrijk voor het veiligheidsgevoel in de groep.
- * Let erop dat de doelgroep over wie een persona gemaakt wordt afgebakend is. Elk mens is uniek en daarmee kan nooit recht gedaan worden aan alles en iedereen, maar je kunt wel zoeken naar belangrijke kenmerken van de gekozen doelgroep. Beschrijf deze kenmerken zo concreet mogelijk.
- * Belangrijk bij deze werkwijze is om veel op flappen te schrijven tijdens de werkbijeenkomsten. Leg zoveel mogelijk vast.
- * Hang een extra flap op waar mensen gedurende de bijeenkomst nog dingen op kunnen zetten die ze te binnen schieten over de doelgroep.

Tijdsduur

25 minuten



Uit de praktijk

De RIBW staat voor Regionale Instelling voor begeleiding bij Wonen, Werken en Welzijn. RIBW-cliënten zijn mensen met psychiatrische en/of psychosociale problemen. Bijvoorbeeld leven met autisme, ADHD, depressie, persoonlijkheidsstoornis, hechtingsstoornis, verslaving, schizofrenie of Korsakov kan een worsteling zijn voor de cliënt persoonlijk en voor de mensen die naast hem of haar staan.

Om voor de RIBW-cliënten een persona te maken is de doelgroep te breed. Daarom is ingezoomd op een groep binnen de doelgroep: mensen die begeleid wonen en een dagbesteding hebben en mede daardoor goed functioneren en redelijk zelfredzaam zijn. Door de aankomende bezuinigingen en de transitie van de AWBZ naar de Wmo, is er angst bij de doelgroep voor veranderingen in hun dagbesteding of zelfs voor het kwijtraken daarvan.

Binnen de doelgroep van het RIBW, is aan het begin van de eerste bijeenkomst, dus een specifieke groep gekozen. Op deze manier zorg je ervoor dat de persona echt gaat leven en voorkom je dat je blijft steken in gemeenschappen die uiteindelijk niets meer zeggen.

Stap 2: Kenmerken van deze groep

Instructie

- * Laat de groep brainstormen over waar ze aan denken bij de gekozen groep. Het is een vrije brainstorm waar iedereen de vrijheid heeft om zijn associaties met de doelgroep te verwoorden.
- * Als de groep het lastig vindt om vrij te brainstormen en concrete vragen nodig heeft, ga dan verder naar stap 3.

Aanwijzingen voor de gespreksleider

- * Mensen kunnen zich wat ongemakkelijk voelen als ze iets moeten zeggen over een doelgroep, omdat het snel neigt naar stereotyperingen. Stimuleer de groep om vrij te brainstormen zonder barrières.
- * Let op dat iedereen zich op z'n gemak voelt en maak het zo nodig bespreekbaar.
- * Benadruk dat alles goed is en schrijf ook alles op.

Tijdsduur

10 minuten



Breek het gesprek open

Als begeleider heb ik gemerkt dat het soms lastig is voor deelnemers om iets over een bepaalde doelgroep te zeggen. Een uitspraak geldt immers niet voor iedereen binnen die groep. Dit merkte ik aan uitspraken als "Voor deze mensen is het vaak lastig om contact te maken.... Ja ik bedoel natuurlijk niet iedereen... maar..."

Als gespreksleider is het belangrijk om de deelnemers uit te nodigen alles te zeggen wat in hen opkomt en zich vrij te voelen om te brainstormen.

Stap 3: Vragenlijst doorlopen

De vragenlijst 'Vragen om tot een persona te komen' is een handig hulpmiddel om meer structuur aan de brainstorm te geven. Hierin staan belangrijke onderwerpen om de persona in de tweede werkbijeenkomst te kunnen bouwen.

Instructie

- * Maak als groep een keus over wie je een persona gaan bouwen. Doe dit door de persona direct een naam te geven en dus ook te kiezen voor een man of vrouw en heel concreet waar iemand woont.
- * Loop met elkaar de vragenlijst door om de brainstorm verder te structureren (bijlage 1).
- * Schrijf alle antwoorden van de groep op een grote flap.

Aanwijzingen voor de gespreksleider

- * Help de deelnemers als ze de vragen niet duidelijk vinden.
- * Houdt het gesprek strak. Verzand niet in een discussie. Ga na een paar antwoorden door naar de volgende vraag.

Tijdsduur

65 minuten



Sommige vragen in de vragenlijst lijken erg groots zoals: Wat is zijn/haar ambitie in het leven? Wat is zijn/haar drijfveer? Waar droomt hij/zij van? Maar het antwoord hoeft niet altijd groot te zijn. Het gaat juist ook om de kleine dingen en details. Dit blijkt ook uit het antwoord van de groep op deze vragen: "Een eigen huis, een koelkast, maatjescontact, een dagje uit, een stukje kaas en kip".

Verslag

Verwerk alle informatie uit de eerste bijeenkomst in een handzaam verslag. Dit verslag is de basis voor de tweede werkbijeenkomst. Stuur het verslag voor de tweede bijeenkomst naar alle deelnemers zodat zij het van tevoren kunnen lezen.

Werkbijeenkomst 2: Het maken van een persona

In de eerste bijeenkomst zijn alle ingrediënten van de persona verzameld en vastgelegd in een verslag. Deze informatie is de basis om in de tweede werkbijeenkomst de persona te bouwen.

Stap 4: Een persona bouwen

Instructie

- * Teken letterlijk een poppetje met een hoofd, lijf, armen en benen op een grote flap.
- * Blik samen met de groep terug op alle informatie uit de eerste bijeenkomst. Deze informatie is de basis voor de persona die jullie gaan bouwen.
- * Loop met de groep de vragen/kenmerken af (zie het kader hieronder).
- * Schrijf alle antwoorden op de flap bij het poppetje. Zo wordt de persona stap voor stap opgebouwd.



Voor het gemak kun je stellen dat een persona een gezicht en een hart heeft.

Het gezicht

Als eerste ga je het gezicht invullen. Dit zijn de vragen 1 tot en met 6 van het werkblad in bijlage 1:

- * Man/vrouw
- * Leeftijd
- * Naam
- * Waar woont deze persoon (dorp, stad, noem een plaats)?
- * Hoe woont deze persoon (alleen, begeleid, bij familie, in een instelling)?
- * Wat doet deze persoon in zijn dagelijks leven?
- * Soort beperking?

Het hart

Met het hart bedoelen we de dingen die je niet direct aan iemand kan zien.

Dit zijn de vragen 7 tot en met 13 van het werkblad in bijlage 1:

- * Relatie
- * Vrienden
- * Waar wordt deze persoon warm of blij van?
- * Waar is deze persoon goed in?
- * Waar loopt hij/zij tegenaan?

Aanwijzingen voor de gespreksleider

- * Wees er alert op dat dezelfde mensen aanwezig zijn als bij de eerste bijeenkomst.
- * Herhaal meerdere keren tijdens deze stap de naam van de persona, waar hij woont en wat hij doet in het dagelijks leven. Op die manier gaat de persona steeds meer leven.

Tijdsduur

50 minuten



Het is makkelijker om samen eerst de buitenkant van de persona in te vullen (het gezicht) en daarna wie diegene is (het hart).





Stap 5: De persona voorstellen

Om met de groep goed te beoordelen of de persona klopt is er de volgende stap: het voorstellen van de persona.

Instructie

- * Alle deelnemers gaan met hun rug naar de gespreksleider zitten en luisteren naar de gespreksleider.
- * De gespreksleider stelt de persona voor door de persona op een logische en verhalende manier te omschrijven. Alle elementen die op de flap staan worden in dit verhaal verwerkt.
- * De deelnemers onderbreken de gespreksleider niet.
- * Alle deelnemers draaien hun stoel weer terug naar de gespreksleider.
- * Na het voorstellen van de persona vraagt de gespreksleider de deelnemers of het beeld klopt, of ze iets missen of dat er iets moet worden aangevuld.
- * Vul de flap met het poppetje aan met de opmerkingen en suggesties van de deelnemers.

Aanwijzingen voor de gespreksleider

- * Stel de persona op een verhalende manier voor: "Dit is Monica. Zij is 28 jaar. Zij woont in Vaassen, een dorpje bij Apeldoorn. Als kind heeft zij een hersenbloeding gehad...". Gebruik in het verhaal regelmatig de naam van de persona.

Tijdsduur

30 minuten

Stap 6: Belangrijke zaken en onderwerpen voor deze persona

Om de persona echt te laten leven is het belangrijk om met elkaar op een rij te zetten wat voor deze persoon belangrijk is in het dagelijks leven en wat belangrijk is in de ondersteuning die deze persoon krijgt. Denk hierbij vooral aan de aankomende beleidsveranderingen en bezuinigingen. Ook om duidelijker te formuleren naar beleidsmakers waar ze rekening mee moeten houden bij deze doelgroep. Vooraf kan de gemeente gevraagd worden welke vragen zij graag aan de doelgroep/persona zou willen stellen.

Instructie

- * Vraag de deelnemers wat belangrijk is voor deze persona:
 - * Wat is belangrijk voor deze persona om dagelijks te kunnen functioneren? Denk aan zaken zoals veiligheid, netwerk en structuur.
 - * Welke ondersteuning is daarbij nodig en moet behouden blijven?
 - * Wat kan er anders?
- * Vraag de gemeente vooraf welke vragen zij graag aan de doelgroep/persona wil stellen? Denk aan:

- * wat gebeurt er met de persona als hij/zij niet meer naar zijn/haar huidige dagbesteding kan?
- * wat weegt zwaarder: de vertrouwdheid van de eigen begeleider in de instelling of een begeleider/vrijwilliger dichtbij in de wijk?
- * hoe zou de persona het vinden om vrijwilligerswerk te gaan doen op een plek in de wijk waar hij/zij woont?

Aanwijzingen voor de gespreksleider

- * Om constructief en opbouwend met een beleidsmaker in gesprek te gaan is het belangrijk om duidelijk te maken wat essentieel is voor de doelgroep en in de ondersteuning. Dan ontstaat er namelijk ook ruimte om te kijken naar wat anders kan en waar veranderingen mogelijk of wenselijk zijn. Wees hier zo concreet mogelijk.

Tijdsduur

30 minuten

Deel 3: Uitwerken

Stap 7: De persona uitwerken om te gaan gebruiken

Instructie

- * Schrijf in eerste instantie de persona in zijn geheel uit, op maximaal twee a-4tjes.
- * Bepaal daarna de vorm waarin de persona zal worden gebruikt. Denk na over de lay-out en de opmaak. Een ontwerpbureau heeft hiervoor ook allerlei ideeën (zie voorbeeld bijlage 2 en 3).

Verskillende vormen

Er zijn verschillende vormen om een persona tot leven te brengen. In de beschrijving kun je de persona als het ware voorstellen aan de lezer. Bijvoorbeeld

Dit is Maarten. Maarten is 37 jaar en komt uit De Bilt. Daar woont hij in een beschermde woongroep, met een eigen voordeur. Hij heeft schizofrenie en heeft meerdere psychoses gehad...

Een andere mogelijkheid is om de beschrijving als een interview vorm te geven: zie bijlage 2 en 3.

Maar de persona kan natuurlijk ook worden vormgegeven in een (animatie) filmpje: zie bijvoorbeeld <http://vimeo.com/39397138>

Bijlage 1: Vragen om tot een persona te komen

1. Wat is zijn of haar naam?
2. Wat voor soort beperking heeft hij/zij?
3. Wat is zijn/haar leeftijd?
4. Hoe ziet zijn/haar leefsituatie eruit (waar woont hij/zij met wie)?
5. Wat voor soort netwerk heeft hij/zij?
6. Wat voor werk of andere activiteiten doet hij/zij?
7. Wat is zijn/haar ambitie in het leven? Zijn/haar drijfveer? Waar droomt hij/zij van?
8. Welke problemen heeft hij/zij? Waar loopt hij/zij tegenaan? Noem er drie of vier.
9. Wat vindt hij/zij belangrijk in het leven?
10. Waar komt hij/zij op af? Waar wordt hij/ zij blij van?
11. Waar knapt hij/zij juist op af?
12. Wat frustriert hem/haar het meest in hoe hij/zij dingen op dit moment moet regelen?
Noem er twee of drie.
13. Wat gebeurt er op een goede dag? Beschrijf zo'n dag.

Bijlage 2: Voorbeeld van persona Maarten

In gesprek met Maarten

Kun je wat over jezelf vertellen?

Ik ben Maarten, 37 jaar en kom uit De Bilt. Daar woon ik in een beschermde woongroep, met een eigen voordeur. Ik heb schizofrenie en heb meerdere psychoses gehad. Vroeger had ik dat niet goed onder controle, ik had weinig ritme. Maar tegenwoordig gaat het beter en neem mijn medicijnen op tijd in. Mijn hobby is schrijven en dat is een goede manier om over mezelf en over mijn ziekte na te denken. Zo heb ik minder last van aanvallen. Ik hoef steeds minder naar de psychiater. Eerst was dat twee keer per maand, nu hoef ik nog maar één keer.

Wat doe je voor werk?

Sinds een jaar ben ik drie middagen in de week assistent in de houtbewerking. Dat is best verantwoordelijk werk, en daarnaast ga ik op donderdagmiddag naar creatieve dagbesteding. Dat doe ik al vijf jaar. Daar heb ik wel een stevige discussie over gehad met mijn begeleider, want die wilde liever dat ik helemaal voor houtbewerking zou gaan. Maar voor mij is juist die donderdagmiddag belangrijk, omdat ik die plek en die mensen goed ken en zo veranderde niet alles tegelijk. Ik zit lekker in mijn vel zolang mensen me maar niet te veel pushen. Ik vind het ook lastig als iemand

kritiek heeft op mijn werk bij de houtbegeleiding. Daar ben ik eerlijk in: dan ben ik niet de makkelijkste voor mijn begeleiders.

Wat zou je voor de toekomst willen?

Ik wil het graag zo houden zoals het nu is, dus drie middagen houtbewerking en een middag creatieve dagbesteding. Dat loopt lekker en ik hoop dat het zo blijft. Een baan van 9 tot 5 in een fabriek of zo is te veel voor me. Ja, en verder zou ik best verkering met een leuk meisje willen, maar dat vertel ik verder aan niemand hoor. Mijn ouders wonen dichtbij en sinds het weer beter met me gaat, zien we elkaar vaak. Sinds een half jaar is mijn moeder ziek en daar maak ik me flink zorgen over. Mijn vader zorgt voor mijn moeder.

Zijn er andere dingen waar je zorgen over maakt?

Ja, ik heb schulden en heb nu met zo'n bewindvoerder te maken. Echt, ik had nooit schulden, maar door mijn psychoses ging ik veel te veel geld uitgeven. Daardoor bespreek ik nu alles met mijn bewindvoerder en laat hem alles zien.





Hoe gaat het bij je thuis?
Ik vind het eerlijk gezegd lastig om mijn huis-houden bij te houden. Schoon maken is niet mijn hobby. Koken doe ik niet zelf. Een keer in de week eet ik op het dienstencentrum en een keer bij mijn ouders. Dat is gezellig. Door de medicijnen sta ik om elf of twaalf uur pas op en ben ik best dik geworden, dan schaaam ik me wel eens.

Wat is in de ondersteuning voor jou heel belangrijk om je dagelijks leven te kunnen leiden?
Voor mij is belangrijk dat ik een vaste begeleider heb die mij in mijn situatie goed kent. Dus dat hij weet hoe hij met mij om moet gaan en snapt waarom het bijvoorbeeld ook een tijdje niet goed kan gaan. Het is ook fijn als hij mij kan helpen in die tijd. Dan voel ik me op mijn gemak en kan ik mijn dingen doen. Het is leuk om mensen over houthewerking te leren maar een begeleider moet mij bijvoorbeeld niet te veel pushen om nieuwe dingen te gaan doen. Misschien kan ik het wel, maar dat gaat bij mij niet zo snel.

De werkplaats is voor mij een vertrouwde omgeving waar ik de weg en de mensen ken. Dit geeft mij rust en wil ik graag behouden. Aan die mensen hoef je niets uit te leggen. Zij begrijpen het wel als ik eens een keer anders reageer. Zij hebben ook allemaal war. Dan weet je dat je niet de enige op de wereld bent die hulp nodig heeft en voel je je minder eenzaam. Vroeger dacht ik echt dat ik de enige op de wereld was.

Verder heb ik geleerd dat ik me beter voel als mijn week overzichtelijk en gestructureerd is. Dit krijg ik niet alleen voor elkaar en hierbij heb ik wel hulp nodig van mijn begeleider. Ik moet weten wat er gaat gebeuren en wanneer. Elke week bespreken we dit samen. 's Ochttends is het belangrijk dat ik genoeg tijd heb om wakker te worden. Dit heeft te maken met mijn medicijnen.

Ik heb maar een paar mensen om mij heen. Mijn netwerk is klein. Zo is het voor mij belangrijk dat ik in de buurt woon van mijn ouders. Zij letten op mij en ik op hen. Zonder hen weet ik niet hoe ik alles zou moeten doen.



Bijlage 3: Voorbeeld van persona Monica

In gesprek met Monica

Vertel eens wat meer over jezelf?

"Ik ben Monica en ben 28 jaar. Ik woon in Vaassen, een dorpje bij Apeldoorn. Als kind heb ik een hersenbloeiding gehad. Daardoor ben ik halfzijdig verlamd, en zit ik in een rolstoel. Ik ben daardoor ook minder snel. Soms weet ik opeens niet meer hoe ik mijn naam moet schrijven. Het is belangrijk dat je dingen rustig aan me uitlegt. Niet in Jip en Janneke-taal, want ik ben niet zwakbegaafd of zo. Maar ik denk gewoon wat langzamer. Als mensen maar doornateien, raak ik in paniek. Het is nodig dat ik regelmatig even rust neem. Anders wordt alle informatie te veel en krijg ik hoofdpijn."

Hoe woon je?

"Sinds twee jaar woon ik samen met mijn vriend. We wonen zelfstandig maar krijgen wel begeleiding en persoonlijke verzorging vanuit de AWBZ. Mijn vriend heeft ook een fysieke beperking. 's Ochtends komt iemand van de thuiszorg ons helpen bij het opstaan en wassen. Dat moet wel rustig gebeuren. Anders heb ik daar de hele dag last van. Mijn vriend werkt fulltime. Op de dagen dat ik niet werk, ben ik overdag vaak alleen. Ik wil niet te veel afhankelijk zijn van mijn vriend. Daarom helpt een vrijwilliger me bij mijn administratie en regeldingen. Fijn dat iemand meekijkt en helpt om alles op orde te houden. Verder doet een schoonmaakhulp eens per week de grote dingen, de ramen wassen en zo. Ook mijn moeder helpt het huis op orde te houden."

Wat voor werk doe je?

"Ik heb een Wajong uitkering. Ik ga drie dagen per week naar de zorgboerderij in Oene, een dorpje hier in de buurt. Ik geef de dieren eten, doe rondleidingen en zorg voor de lunch voor iedereen op de boerderij. Het is leuk om mensen te helpen. Op de boerderij komen bejaarden die dement zijn. Die help ik eten geven en doe spelletjes met ze. Daarna moet ik wel even uitrusten. Dan ga ik een kwartiertje liggen en geef mijn lijf rust."

Heb je veel contact met je familie?

"Mijn ouders wonen in Apeldoorn. En ik heb twee broers en drie zussen, maar die wonen ver weg. Soms skypen we, maar verder zien we elkaar weinig. Ik heb ook niet veel vrienden of kennissen. De vrienden die ik heb, hebben ook een beperking. Die ken ik van de zorgboerderij of stijdansen. Omdat zij ook niet zo mobiel zijn, hebben we contact via Hyves of msn. Ik ken via speciale bijeenkomsten waar mensen met en zonder een beperking komen en via mijn werk wel 'gewone' mensen, maar die willen meestal niet echt met je bevriend zijn. Jammer, want ik zou graag meer vrienden hebben. Ik ben een mensenmens, heerlijk die gezelligheid."





Wat is je grootste hobby?

"Stijldansen. Ik duodans met mijn vriend en zo heb ik hem ook leren kennen. Elke dinsdagavond gaan we er samen naar toe. Ik word al bij als ik de muziek hoor. Heerlijk om zo samen met hem iets leuk buiten de deur te doen. Verder ben ik gek op mijn poes en mijn ouders zijn belangrijk voor me. Die geven me zoveel steun. Ze worden natuurlijk wel wat ouder. Daarnaast schilder ik graag. Lekker creatief bezig zijn en echt iets maken. Op de vrijdag ga ik soms naar het internetcafé, samen spelletjes spelen op de computer. Ook ga ik af en toe naar de blocoop."

Waar heb je een hekel aan?

"Ik vind het vervelend als mensen zich niet goed verzorgen en bijvoorbeeld naar zweet ruiken. Goede verzorging vind ik ook bij mezelf belangrijk. Ik doe mijn best om er mooi uit te zien. Ik wil er gewoon graag bij horen. Soms voel ik dat mensen dat anders zien en me niet accepteren. Maar ik heb me voorgenoemen dan altijd netjes en vrolijk te blijven. Ook al voel ik me dan van binnen rot. Verder vind ik praktische zaken regelen soms vervelend. En dat lang niet elke bus even toegankelijk is waardoor ik met de taxi moet. Daar ben je afhankelijk van, dat is niet erg maar wel als je een uur van tevoren belt en ze toch te laat komen. Vooral als ik moet dansen. Fijn is wel dat je nooit contant geld bij je hoeft te hebben voor de taxi."

Heb je een droom?

"Ik droom ervan om ooit met mijn vriend te trouwen. Ik zou ook graag kinderen willen maar ik weet niet of we dat wel moeten doen. Maar ja, dat is wel mijn droom."

Wat is voor jou belangrijk in het dagelijks leven en de ondersteuning die je krijgt?

"Het is belangrijk dat de zorg rustig gebeurt. Vooral 's ochtends moet het niet te gehaast gaan, anders hou ik daar de hele dag last van. Het contact met degene die me helpt is ook belangrijk. Zoveel mensen zie ik niet, dus dan wil je het samen gewoon leuk hebben. Een goede dag is voor mij een dag waarop de zon schijnt. Dan wil ik zo snel mogelijk naar buiten en de zon voelen, maar dan merk je pas hoe afhankelijk je bent, want anderen bepalen wanneer ik uit bed kan. Op de zorgboerderij moet ik op tijd en regelmatig rust nemen. Ik kan niet de hele dag aan één stuk door bezig zijn. Mijn begeleiders kennen me gelukkig goed en zien het als ik moe ben. Die zijn zo geduldig en vinden het niet erg om iets wat vaker uit te leggen. Ook weten ze hoe ze op me moeten reageren wanneer ik in paniek raak als het even te veel wordt. Om me op 'n gemak te voelen is het sowieso belangrijk dat begeleiders mijn achtergrond kennen en weten wat mijn beperking inhoudt. Begeleiders moeten me blijven uitdagen om dingen te proberen die ik niet eerder heb gedaan of die ik een beetje griezelig vind. Dat houdt me lekker in beweging maar het moet wel in mijn tempo. Verder is het fijn dat op de boerderij zowel mensen met en zonder beperking werken."



MOVISIE is hét landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Onze activiteiten zijn georganiseerd in vijf actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, participatie en actief burgerschap, sociale zorg, huiselijk en seksueel geweld en gebiedsgericht werken. Onze ambitie is het realiseren van een krachtige samenleving waarin burgers zoveel mogelijk zelfredzaam kunnen zijn.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Wanneer er zich veranderingen voordoen, zoals de AWBZ-transitie, zal dat gevolgen hebben voor veel mensen. Als gemeente, als cliënt- of belangengroep of als aanbieder kun je met behulp van een persona die gevolgen samen of alleen doordenken en je acties en beleid afstemmen. Bij een persona staat niet het aanbod centraal, maar de leefsituatie en vragen van de burger/cliënt. De persona zorgt ervoor dat een doelgroep niet in vage kenmerken wordt omschreven maar gaat leven. Groepen burgers krijgen er letterlijk een gezicht door.

Al jaren gebruikt het bedrijfsleven persona's om de klantgroep beter te begrijpen en de diensten daarop aan te sluiten. Een persona is een fictieve persoon die zich blijft ontwikkelen in de tijd. Zo'n persona is gebaseerd op feitelijke informatie en kennis over een bepaalde doelgroep. Ook de sociale sector ontwikkelt steeds vaker persona's. Tot nu toe waren het professionals die persona's ontwikkelden over hun doelgroep. Maar wie weet er meer over een doelgroep dan die doelgroep zelf?

'(Wmo)beleid maken met persona's' laat zien hoe je met de doelgroep een persona kan maken en geeft voorbeelden hoe deze in de praktijk te gebruiken. Dit is de eerste publicatie in de nieuwe reeks 'Anders werken aan cliënten- en burgerparticipatie' van het Kennisprogramma Cliëntenparticipatie van MOVISIE.