

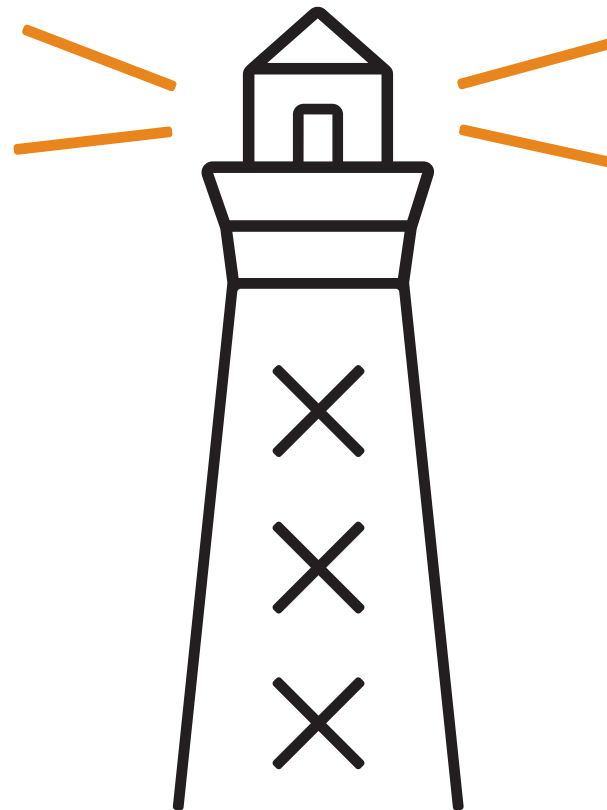
‘Onderzoek naar de waarde en werkzame elementen van Het Lighthouse Amsterdam volgens bezoekers en medewerkers’

Dit rapport is uitgevoerd door

**CENTRUM VOOR
CLIËNTERVARINGEN**



Het Lighthouse Amsterdam in de schijnwerpers



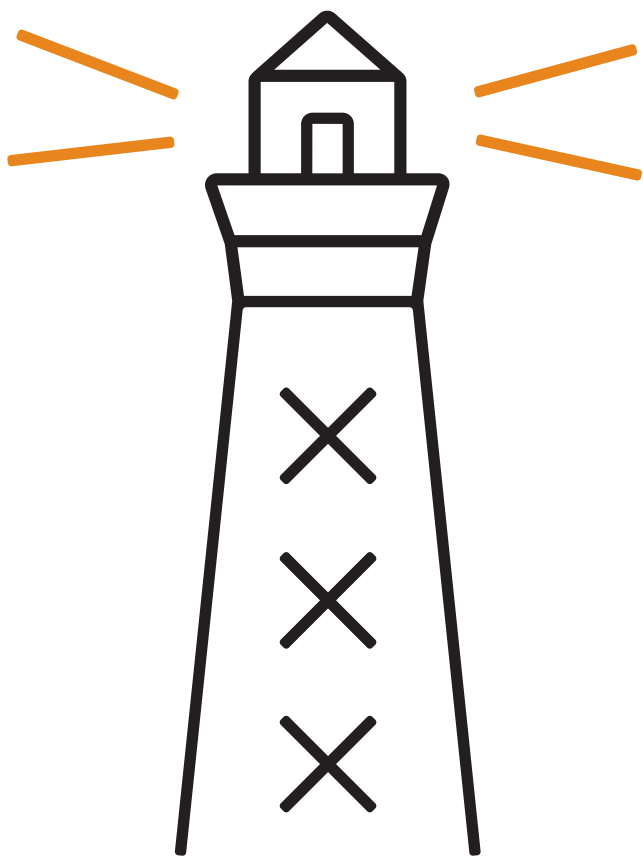
ONDERSTEUNING BIJ HERSTEL
IN DE WEEKEND- AVONDUREN

COLOFON

Dit rapport is tot stand gekomen met medewerking van medewerkers en bezoekers van Het Lichthuis Amsterdam, onder leiding van onderzoekers van het Centrum voor Cliëntervaringen. De onderzoekswerkzaamheden zijn uitgevoerd door Lia van der Ham en Pauline Willems. Barbara Groot was ook bij het onderzoek betrokken.

Referentie rapport

Van der Ham, L., Willems, P. & Groot, B. (2021) Het Lichthuis in de schijnwerpers. Onderzoek naar de waarde en werkzame elementen van Het Lichthuis Amsterdam volgens bezoekers en medewerkers. Amsterdam: Centrum voor Cliëntervaringen. Te vinden op: www.centrumvoorcliëntervaringen.com/publicaties.



INHOUD

Inleiding	4
Onderzoeksaanpak	5
Bouwen aan Het Lighthouse Amsterdam	7
Terugblik	7
Vooruitblik	7
Het belang van Het Lighthouse Amsterdam	9
Behoeften van bezoekers	9
Redenen om op bezoek te gaan	9
Wat bezoek aan Het Lighthouse oplevert	10
Wat Het Lighthouse Amsterdam is	13
Het Lighthouse is als	13
Kenmerken en waarden van Het Lighthouse	13
Hoe Het Lighthouse Amsterdam werkt	17
Kernwaarden en werkwijzen	17
Randvoorwaarden	19
Tips en suggesties van bezoekers	22

4

Inleiding

Het Lichthuis Amsterdam is een nieuwe voorziening voor Amsterdammers in een kwetsbare positie en heeft als doel om ondersteuning in het weekend in de avonden te bieden en daarmee bij te dragen aan het voorkomen van crisis. Medewerkers van Het Lichthuis willen al lerende bouwen aan de voorziening, samen met diegenen die ervan gebruik maken. Het Lichthuis heeft het Centrum voor Cliëntervaringen, een onafhankelijk platform, gevraagd onderzoek te doen naar de opbouw en ontwikkeling van Het Lichthuis.

In dit onderzoek stonden de ervaringen en percepties van bezoekers en medewerkers over de waarde en werkwijze van Het Lichthuis centraal. Hier leest u de bevindingen uit het onderzoek. Dit verslag is bedoeld voor iedereen die meer wil weten en leren over Het Lichthuis. Het is een 'levend document'. Dit houdt in dat het verslag door Het Lichthuis zelf aangevuld kan worden met nieuwe, aanvullende informatie.



Onderzoeksaanpak

Tijdens het onderzoek werd gewerkt volgens principes van participatief actieonderzoek¹. In dit type onderzoek werken zowel mensen die leven als mensen die werken in het onderwerp van de studie mee als co-onderzoekers. Het doel van dit type onderzoek is samen leren, om op deze manier een verandering tot stand te brengen. In dit onderzoek hield dit in dat medewerkers van Het Lichthuis, een ervaringsdeskundige van Het Lichthuis en bezoekers van Het Lichthuis bij verschillende stappen van het onderzoek werden betrokken: van het opstellen van de onderzoeksvragen, het bepalen van de methoden van dataverzameling en de analyse van de verzamelde gegevens. Samen met de betrokkenen van Het Lichthuis bij de start van het onderzoek werden de volgende onderzoeksvragen opgesteld:

- 1 Wat is de doelgroep van Het Lichthuis?
- 2 In hoeverre draagt Het Lichthuis bij aan het voorkomen van crisis?
- 3 Welke ondersteuning is helpend voor onze doelgroep?
- 4 Wat zijn de werkzame elementen in de werkwijze van Het Lichthuis?

Deze onderzoeksvragen stonden centraal bij de dataverzameling. Data zijn verzameld in 2020 en 2021 en de methoden bestonden uit:

- **Reflectiebijeenkomsten met medewerkers:** 4 bijeenkomsten met elk 7 à 8 deelnemers;
- **Dagboekjes van medewerkers:** van oktober 2020 tot en met maart 2021 vulden medewerkers elke avond van Het Lichthuis online dagboekjes in (dagboekvragen werden drie keer aangepast op basis van de reflectiebijeenkomsten);
- **Gastenboek voor bezoekers:** van december 2020 tot en met februari 2021 konden bezoekers hun ervaringen en ideeën over Het Lichthuis delen in een gastenboek; 3 bezoekers vulden het gastenboek in;
- **Interviews met bezoekers van Het Lichthuis:** in februari 2021 vonden 14 interviews plaats met bezoekers van Het Lichthuis (zie tabel 1);
- **Slotbijeenkomst:** in mei 2021 werd een afsluitende bijeenkomst georganiseerd voor bezoekers en medewerkers om uitkomsten van het onderzoek te delen en bespreken.

¹ Abma, T., Banks, S., Cook, T., Dias, S., Madsen, W., Springett, J. & Wright, M. (2019) *Participatory research for health and social well-being*. Switzerland: Springer Nature.

Tabel 1 Kenmerken van interviews en geïnterviewden

Kenmerk	Aantal (n=aantal geïnterviewden)		
Type interview	Telefonisch: n=8		Face-to-face: n=6
Sekse	Man: n=7		Vrouw: n=7
Leeftijd	Jonger dan 50 jaar: n=4 *		50 jaar of ouder: n=10 *
Aantal bezoeken	1 keer: n=3	2 tot 5 keer: n=4	5 keer of meer: n=7

* Range: 30-72 jaar





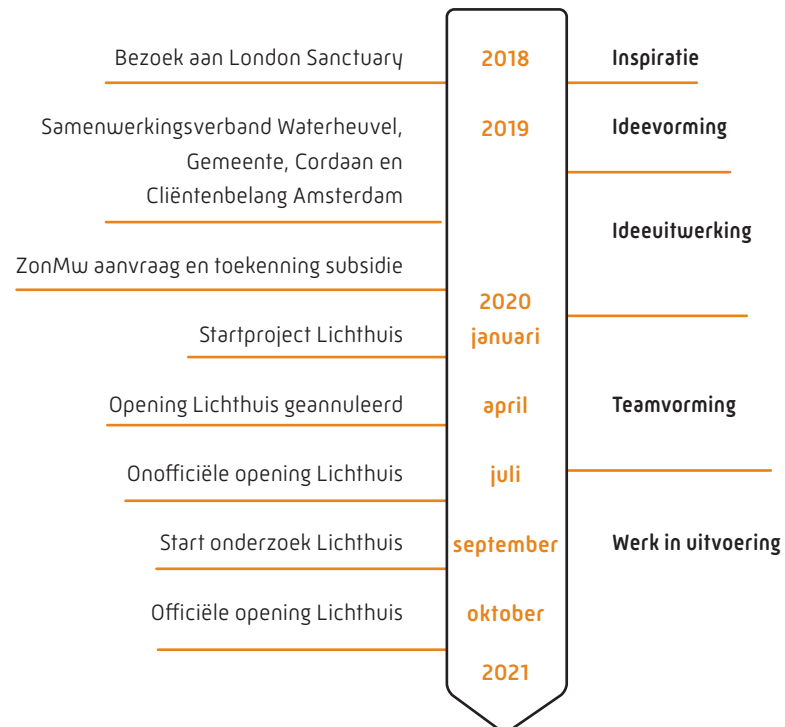
Bouwen aan Het Lichthuis Amsterdam

Dit hoofdstuk geeft inzicht het bouwproces van Het Lichthuis. Het begint met een terugblik op de ontstaansgeschiedenis van Het Lichthuis en de ontwikkelingen tot begin 2021. Vervolgens wordt ingegaan op de toekomstdromen van medewerkers en bezoekers voor Het Lichthuis.

Terugblik

In 2018 ontstond het idee voor het starten van een nieuwe voorziening (Het Lichthuis). Sinds 2018 is er veel gebeurd. De tijdslijn hieronder geeft een overzicht van de belangrijkste momenten (links van de tijdslijn) en achterliggende processen (rechts) in de opbouw van Het Lichthuis.

De COVID-19 pandemie heeft grote invloed gehad op de ontwikkeling van Het Lichthuis in 2020 en 2021. Hierdoor werd onder andere de geplande opening van Het Lichthuis in april 2020 geannuleerd en verplaatst naar juli 2020.



Vooruitblik

Zowel medewerkers als bezoekers hebben zich uitgesproken over hun wensen en ideeën voor de toekomst van Het Lichthuis. Hieronder volgt een overzicht van deze toekomstdromen.

Medewerkers

Medewerkers deelden hun toekomstdromen voor Het Lichthuis tijdens de eerste reflectiebijeenkomst. Onderstaande quotes vatten deze visies samen.

- “ Kwetsbare Amsterdammers zijn bekend met Het Lichthuis, weet dit te vinden en ziet dit als een geschikte plek om naar toe te gaan. ”
- “ ...bij Het Lichthuis kunnen mensen tot rust komen en samen zijn, daardoor draagt het bij aan crisispreventie en herstel. ”
- “ Het Lichthuis vormt een toevoeging in het aanbod in respijtzorg en heeft daarin een voorbeeldfunctie. ”
- “ Het Lichthuis bereikt meer mensen door groei in het aantal bezoekers en uitbreiding van locaties. ”

Bezoekers

Tijdens de interviews die met bezoekers gehouden werden, kwamen verschillende wensen voor de toekomst van Het Lichthuis naar voren. Deze wensen zijn samengevat in de onderstaande quotes.

- ‘ Het Lichthuis blijft open voor mensen die het moeilijk hebben in het weekend en dan nergens anders terecht kunnen. ’
- ‘ ...meer Lichthuizen, verspreid over Amsterdam. ’
- ‘ ...meer mensen kennen en bezoeken Het Lichthuis. ’



Het belang van Het Lichthuis Amsterdam

Dit hoofdstuk beschrijft het belang van Het Lichthuis door in te gaan op de behoeften van bezoekers, redenen om op bezoek te gaan en wat bezoek aan Het Lichthuis oplevert. De informatie in dit hoofdstuk is afkomstig uit de interviews die zijn gehouden met bezoekers.

Behoeften van bezoekers

Veel geïnterviewde bezoekers geven aan dat Het Lichthuis in hun behoefte voorziet, vooral doordat het een plek is waar zij in het weekend terecht kunnen als zij het moeilijk hebben. Het Lichthuis is daarbij volgens bezoekers anders dan andere plekken, omdat het open is wanneer andere plekken gesloten zijn, geen reguliere hulpverlening is, een vrijblijvend karakter heeft en ze er zichzelf kunnen zijn. De uitspraken hieronder lichten dit toe.

- ‘ Het is heel anders dan op andere plekken omdat je zelf meer kan bepalen, ook kan je zelf weten wanneer je weer weg gaat. ’
- ‘ Want ik heb yoga gedaan en ik heb geprobeerd om bij buurtcentra clubjes op te zoeken, dat was het toch allemaal niet, maar hier kan ik echt mezelf zijn. ’
- ‘ Ik vind het gewoon heel waardevol dat er in het weekend iets is waar je naar toe kan gaan... de reguliere hulpverlening, ambulante dingen, dat is doordeweeks wel open, maar om een weekend door te komen dat is wel af en toe slikken en dan is het heel fijn dat het er is... of als je in je eentje thuis zit te modderen, dat je even iets kan delen met mensen die niet al te hard schrikken. ’

Er zijn ook enkele bezoekers voor wie Het Lichthuis niet duidelijk of deels in een behoefte voorziet. Redenen hiervoor zijn dat het voor de bezoeker zelf niet duidelijk is wat zijn/haar behoefte is, de bezoeker meer behoefte heeft aan een ander type

ondersteuning (bijv. praktische hulp, adviesgesprekken) of dat het dusdanig goed gaat met de bezoeker dat die het niet nodig heeft om naar Het Lichthuis te gaan.

Redenen om op bezoek te gaan

Geïnterviewde bezoekers gaven aan wat voor hen reden zijn om wel of niet op bezoek te komen op een bepaalde avond. Onderstaande tekstboxen geven een overzicht van deze redenen.

Wel op bezoek

Onder de mensen zijn/ niet alleen zijn

Niks te doen hebben

Onrustig of druk in het hoofd zijn

Niet lekker in je vel zitten

Niet op bezoek

Niet in het donker naar buiten willen

Andere afspraken hebben

Slecht weer

Er tegen op zien/ geen zin hebben

Voor bezoekers is het niet altijd eenvoudig om te besluiten om op bezoek te gaan. Meerdere bezoekers geven aan wel eens te twijfelen of ze gaan, bijvoorbeeld omdat ze er tegen op zien of ze zich afvragen wie er zullen zijn. Eén van de bezoekers gaf aan soms te twijfelen omdat diegene niet de plek van een andere bezoeker die het misschien harder nodig heeft in wil nemen. Het nemen van de beslissing om op bezoek te gaan, kan elke keer opnieuw een strijd zijn. Deze strijd komt duidelijk naar voren in de onderstaande uitspraak van een bezoeker.

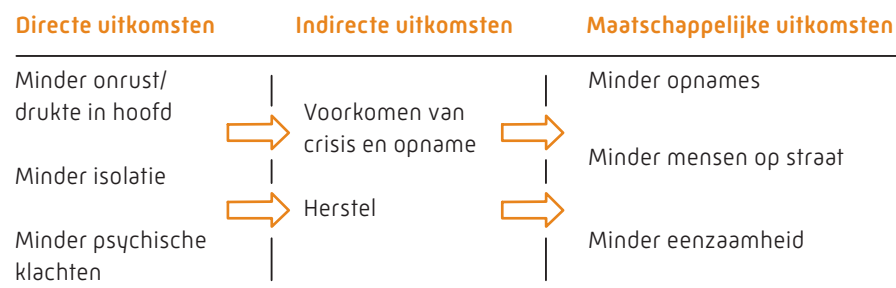


- 6 Het is een soort strijd van binnen: 'Heb ik zin? Ga ik?', vaak win ik, maar af en toe hebben die slechte gedachten gewonnen, dan blijf ik thuis... dus heb ik altijd strijd.. maar ik weet dat als ik weg ga, dan voel ik mij een stuk beter, ben ik positief, ga ik lekker fietsen, ontmoet ik leuke mensen daar, ga ik praten, koffie, ga ik iets lekkers eten, kletsen met de hele groep en kom ik weer terug naar huis lopend en dat is een beweging... dan probeer ik zo'n argument met mijzelf te doen tegen mijn andere kant [...], de andere kant zegt 'nee je hoeft niet, het is te ver, heeft geen zin, het is te koud, waarom ga je, blijf toch lekker hier tv kijken'.

Wat bezoek aan Het Lichthuis oplevert

Bezoekers beschreven in interviews wat een bezoek aan Het Lichthuis hen oplevert en hoe Het Lichthuis hen helpt in het dagelijks leven. Ook hadden zij ideeën over het belang van Het Lichthuis voor anderen. In deze paragraaf worden de uitkomsten van Het Lichthuis beschreven op drie niveaus (zie ook Figuur 1):

- 1 **Directe uitkomsten:** de directe opbrengst voor bezoekers van een bezoek aan Het Lichthuis op de avond zelf of de dagen erna.
- 2 **Indirecte uitkomsten:** de opbrengst voor bezoekers van bezoek aan Het Lichthuis op langere termijn.
- 3 **Maatschappelijke uitkomsten:** de mogelijke opbrengsten van Het Lichthuis voor de maatschappij



Figuur 1 Uitkomsten van Het Lichthuis op 3 niveaus

Directe uitkomsten

Veel geïnterviewde bezoekers gaven aan dat een bezoek aan Het Lichthuis direct invloed op hen heeft. Dit merkten zij aan hoe zij zich voelden na een bezoek.

Ze voelden zich dan bijvoorbeeld rustiger of juist energiever. Onderstaande uitspraken geven weer hoe bezoekers zich voelden wanneer zij na een geslaagd bezoek weer naar huis gingen.

- 6 Als ik een fijne avond heb gehad dan ga ik wel vol energie naar huis toe.
- 6 Als ik hier naar toe fiets dan heb ik een heleboel dingen aan mijn hoofd, dus eigenlijk kom ik al moe binnen, maar als ik dan hier weg ga dan is het omgedraaid, dan heb ik weer energie en mijn hersens zijn weer even gereset zeg ik dan.
- 6 Dan fiets ik ook naar huis en dan denk ik wel 'relaxed, dan is het straks weer zes uur of half zeven en is die avond al begonnen, deels over... want je komt thuis, moet douchen, kleren en voor ik het weet is het half elf en dan ga ik lekker naar mijn bed en heb ik een leuke avond gehad'.

De positieve effecten van een bezoek aan Het Lichthuis werkten volgens de geïnterviewde bezoekers vaak nog door in de dagen erna. De effecten die zij daarbij het meest noemden zijn dat zij na een bezoek minder last hebben van onrust en drukte in het hoofd, zich minder geïsoleerd voelen en/of minder last hebben van psychische klachten zoals somberheid, angst en paniek. Een aantal geïnterviewden gaf daarnaast aan dat Het Lichthuis ook een positieve invloed had als zij niet op bezoek gingen; het idee dat zij er terecht zouden kunnen als dit nodig was, gaf hen al rust.

“Het is fijn dat je ergens heen gaat en dat je geremd wordt in je hoofd door een gesprek.”

“Ik had vorig jaar in de wintermaanden dat ik erg geïsoleerd raakte en steeds somber werd en echt zoiets had ‘hier heb ik helemaal geen zin meer in’ en dat is dit jaar veel beter gegaan.”

“Ik ga dingen in mijn hoofd halen als ik thuis ben en [...] het zet mijn gedachten even stil als ik hier ben en als ik straks naar huis ga dan slaap ik heerlijk [...] die gedachtes die ik normaal heb die zijn dan weg omdat ik hier ben, ik denk dan terug aan wat ik hier heb beleefd en dat zijn bijna altijd positieve dingen.”

“Ik voelde mij veel beter toen ik wel daar naar toe ging, de avond was minder lang, het weekend ging sneller.”

Indirecte uitkomsten

Een aantal geïnterviewde bezoekers was van mening dat Het Lichthuis ook op wat langere termijn positieve invloed heeft op hun dagelijks leven. Sommigen dachten dat het zonder Het Lichthuis minder goed met hen zou gaan en dat de kans groter was geweest dat ze in crisis zouden zijn geraakt of opgenomen zouden worden. Enkele bezoekers vertelden dat Het Lichthuis een positieve invloed heeft op hun herstel, bijvoorbeeld in de zin van het vergroten van hun sociale vaardigheden en netwerk of het oppakken van activiteiten.

“Als Het Lichthuis er niet was geweest: ‘dan had ik nu nog in de kliniek gezeten [...] als dit er eerder was geweest dat had ik misschien niet zo’n jojo-effect gehad...’”

“Ik weet zeker dat ik niet zou herstellen of blijven op het punt waar ik nu ben.”

“Ook in mijn eigen huis heb ik minder dat dolende gevoel meer... ik kan ook wat rustiger zitten, ook thuis kom ik meer aan lezen toe als ik dat wil... ja minder zoekend.. minder dolend.”

“Dankzij Het Lichthuis zit ik ook hier met jou te praten, vroeger had ik dat nooit gedaan... dat komt, ik heb hier geleerd om met mensen te praten.”



Maatschappelijke uitkomsten

Alle geïnterviewde bezoekers benadrukten het maatschappelijk belang van Het Lichthuis, met name als laagdrempelige plek waar kwetsbare Amsterdammers terecht kunnen als andere plekken gesloten zijn. Sommigen gaven daarbij ook aan dat Het Lichthuis een belangrijke bijdrage kan hebben in het bestrijden van eenzaamheid, het verminderen van de kans dat mensen op straat gaan dwalen als zij zich niet goed voelen en het verminderen van opnames. De uitspraken in de onderstaande uitspraken illustreren de ideeën van geïnterviewden over de maatschappelijke betekenis van Het Lichthuis.

Unieke plek voor een groep die het nodig heeft

- 6 Het is een unieke plek is die iets biedt wat elders niet te krijgen is voor een groep die dat wel echt nodig heeft [...] ik weet niet een instantie die hierop lijkt waar je op vrijdagavond, op zaterdagavond terecht zou kunnen. 9

Een warme plek om opname te vermijden

- 6 Het is een van de weinige of de enige plek waar mensen in een crisis op een tijdstip terecht kunnen waarop andere plekken gesloten zijn en dat op die manier opname vermeden kan worden en mensen opgevangen kunnen worden [...] door die plek te bieden, die warme plek waar de deur open staat, door te praten en de mensen serieus te nemen. 9

Gewoon praten in plaats van opsluiten

- 6 Niet alleen ik, maar er zouden heel veel mensen in crisis belanden en bij de GGD aan moeten bellen of bij het ziekenhuis en ik denk dat dat ernstiger is, want je kan ook gewoon met ons praten, dan ons op te sluiten... want negen van de tien wordt opgesloten als die gillend in zijn onderbroek omdat ie geen hulp heeft over straat gaat rennen [...] als hij van te voren weet 'ik voel me niet goed, het gaat gebeuren straks als ik te lang thuis blijf' en je gaat naar Het Lichthuis en je kan het daarmee verhelpen op een hele simpele manier, ja dat is de reden waarom Het Lichthuis er is. 9



Wat Het Lichthuis Amsterdam is

Uit het onderzoek komt een duidelijk beeld naar voren van wat Het Lichthuis is. In dit hoofdstuk wordt eerst een algemene beschrijving van Het Lichthuis volgens bezoekers gegeven. Vervolgens wordt ingegaan op de belangrijkste kenmerken en waarden volgens bezoekers en medewerkers.

Het Lichthuis is als...

Kort samengevat zou Het Lichthuis op basis van uitspraken van bezoekers samengevat kunnen worden als 'een fijne plek waar je terecht kunt als andere plekken gesloten zijn, waar je wat kunt doen en samen kunt zijn met anderen'. Geïnterviewde bezoekers maakten soms vergelijkingen om Het Lichthuis mee te omschrijven:

Het Lichthuis is

als een jeugdherberg

- 6 Kom je ook binnen met de juiste mensen en je speelt er spelletjes en je praat met elkaar en je gaat wandelen [...] daarbuiten moet je sterk zijn, dapper zijn en hier hoeft dat niet [...] gewon een plekje waar je bent omdat je er goede mensen tegen komt. 9

als een familie

- 6 Wij kennen elkaar en het zijn leuke mensen [...] het is als een familie, ik ken iedereen, lief, en als het niet goed met je gaat 'hé hoe is het met jou, wat is er? vertel eens...' 9

als een medicijn

- 6 Sommige mensen zoals ik die nemen medicijnen iedere dag en als ik die medicijnen neem dan komen er na een paar dagen wel klachten en met bezoek van het Lichthuis is het hetzelfde, het verlicht die klachten. 9

als een huiskamer

- 6 Een tweede huiskamer, maar wel voor nood. 9

als een lichtje

- 6 Dat er een plek is die eigenlijk alleen maar vriendelijkheid uitstraalt, hulpvaardigheid, dat vindt ik het belangrijkste, dat ze echt een Lichthuis zijn [...] ze zijn echt hier gewoon een Lichtje...in ieder geval in mijn leven. 9

Kenmerken en waarden van Het Lichthuis

Gedurende het onderzoek werden door bezoekers en medewerkers belangrijke waarden en kenmerken van Het Lichthuis naar voren gebracht. In deze paragraaf worden de belangrijkste waarden en kenmerken volgens bezoekers en medewerkers apart toegelicht.

Bezoekers

De negen waarden en kenmerken die het sterkst in de omschrijvingen van Het Lichthuis van geïnterviewde bezoekers naar voren komen zijn: vrijblijvendheid, jezelf zijn, samen zijn, gezelligheid, gelijkgestemden, veiligheid, ergens terecht kunnen, warmte, luisterend oor. We geven een korte toelichting per waarde (in willekeurige volgorde):



- 1 **Vrijblijvendheid:** bezoekers waarderen de ongedwongen sfeer, dat niks 6 Een plek waar je zonder verplichtingen kan zijn en toch kan ontspannen [...] ze zitten je niet op je nek, maar laten je wel merken dat ze het waarderen dat je er bent. 9
- 2 **Jezelf zijn:** bezoekers hebben het gevoel dat zij zichzelf kunnen en mogen 6 Ze zitten er niet mee als je niet helemaal goed kan verwoorden of er iets aan de hand is en zo ja wat dan, ze accepteren gewoon hoe je bent op dat moment. 9
- 3 **Samen zijn:** bezoekers waarderen Het Lichthuis als plek waar zij naar toe 6 Het is goed dat mensen bij elkaar komen in plaats van alleen te blijven kunnen om niet alleen thuis te zijn, onder de mensen te komen en aanspraak met negatieve gedachten, en zeker 's avonds [...] mensen hebben last te hebben. van het weekend en de avond. 9
- 4 **Gezelligheid:** bezoekers zien Het Lichthuis als een plek waar zij met plezier naar 6 Het is wel heel vrolijk en gezellig en het heeft een hele goede sfeer. 9 toe gaan, leuke dingen kunnen doen, verbinding kunnen maken met anderen en een plezierige tijd kunnen hebben.
- 5 **Gelijkgestemden:** bezoekers waarderen het om samen te zijn met andere men- 6 Als je ons een keertje er tussen gaat zitten dan zie je dat wij elkaar geen pijn doen sen met een (psychische) kwetsbaarheid, omdat je elkaar dan sneller begrijpt, dus dat we allemaal vriendelijk zijn tegen elkaar, weten dat een klein woordje je hele rekening houdt met elkaar en eventueel ervaringen en tips kunt uitwisselen. dag al kan verpesten dus daar houden we goed rekening mee als we hier zijn. 9
- 6 **Veiligheid:** bezoekers ervaren Het Lichthuis als een veilige plek, doordat zij 6 en toevlucht" "de buitenwereld buiten blijft 9 zichzelf kunnen zijn met gelijkgestemden, met aanwezigheid van de staf, afgeschermd van de buitenwereld en eventueel ook van verleidingen van verslaving.
- 7 **Ergens terecht kunnen:** een belangrijk kenmerk van Het Lichthuis is voor 6 Het is een plek waar ik naar toe kan gaan in het weekend, bezoekers dat zij er terecht kunnen op tijden dat andere plekken dicht zijn. want in het weekend is er nooit wat. 9
- 8 **Warmte:** bezoekers ervaren bij Het Lichthuis een warm welkom en waarderen 6 werd heel erg warm welkom geheten met een kopje koffie." "Door de warmte begin ik te praten. Hierdoor kan ik mijn gedachten doorbreken." de vriendelijkheid en gelijkwaardige benadering van stafleden. "Ze geven mij het gevoel dat we elkaar al jaren kennen [...]. ze zijn allemaal op hun eigen manier vriendelijk en behulpzaam. 9
- 9 **Luisterend oor:** bezoekers hebben het gevoel dat er bij Het Lichthuis oprecht 6 Er wordt echt geluisterd zonder dat ze oordelen. Ze laten dingen bij mij ze naar hen geluisterd worden, met aandacht en zonder oordeel, er wordt met zeggen niet je moet dit of je moet dat. Dat werkt bij mij goed. Ik vind het fijn als mensen meedenken maar niet met allemaal oplossingen komen. Het is heel prettig dat ze dingen aandragen maar het daarna gewoon bij mij laten. 9 hen meegedeeld en meegedacht in plaats van voor hen gedacht.



Staf

De acht waarden en kenmerken die het sterkst in de omschrijvingen van Het Lichthuis in de dagboekjes van medewerkers naar voren komen zijn: verbinding, aandacht, betrokkenheid, plezier, ontspanning, erkenning, warmte, bemoediging. Hieronder volgt een korte toelichting per waarde (op volgorde van hoe vaak zij genoemd zijn, beginnende met de vaakst genoemde waarde):

- 1 **Verbinding:** medewerkers geven aan dat Het Lichthuis voor verbinding zorgt Met de blik op de groep gericht, samen eten, gesprekken, spelletjes, het bouwen van een community. ’
- 2 **Aandacht:** medewerkers beschrijven een houding die zich kenmerkt door Als aandacht onvoorwaardelijk en echt is, veranderd er iets in de communicatie, in de nabijheid. Als aandacht zich onvoorwaardelijk op je richt groei je. Bezoekers verlaten het pand met meer dan waar ze mee zijn gekomen. ’
- 3 **Betrokkenheid:** medewerkers omschrijven een basishouding gekenmerkt door betrokkenheid in de zin van de bezoeker kennen, weten wat er speelt, naar diegene omkijken en interesse tonen. Dat we mensen persoonlijk kennen en dat er wordt omgekeken naar bezoekers. ’
- 4 **Plezier:** plezier is volgens medewerkers een belangrijk kenmerk; humor, lachen en plezier in de activiteiten en het samenzijn zorgen voor ontspanning. Humor is van wezenlijk belang, maar ook plezier in de activiteiten die we doen zoals samen eten koken, uitserveren, opruimen etc. ’
- 5 **Ontspanning:** Het Lichthuis is volgens medewerkers een plek waar bezoekers tot rust kunnen komen en ontspanning vinden door activiteiten, samenzijn, humor en het bieden van (individuele) ruimte om op adem te komen. Ontspanning om te ontladen, vele benoemen toch vast te zitten in het hoofd en er niet uit te komen. ’
- 6 **Erkenning:** medewerkers benoemen Het Lichthuis als een plek waar bezoekers worden geaccepteerd zoals ze zijn. kunnen zijn wie je bent, erkenning... ’
- 7 **Warmte:** medewerkers zien Het Lichthuis als een fijne, prettige plek, waar bezoekers zich welkom voelen door de warme uitstraling van de staf. Omdat Het Lichthuis een plek is waar het fijn is om te komen, waar iedereen welkom is naar elkaar wordt omgekeken. ’
- 8 **Bemoediging:** bemoediging gebeurt volgens medewerkers door aandacht te geven aan de krachten en kwaliteiten van bezoekers en positieve bekrachtiging daarvan. Het bevestigen van de kwaliteiten die bezoekers tonen en dat vaak zelf niet zien in zichzelf, ze verwezenlijken eigenlijk al datgene in hun leven, (zelfs ook in het lijden dat ze ondergaan) waarnaar ze verlangen, zonder daar erg in te hebben. ’

Hoe Het Lichthuis Amsterdam werkt

Op basis van de waarden en kenmerken van Het Lichthuis die door bezoekers en medewerkers werden omschreven, zijn negen kernwaarden voor Het Lichthuis opgesteld. In dit hoofdstuk worden deze negen kernwaarden toegelicht en wordt per kernwaarde beschreven hoe deze in de werkwijze van medewerkers naar voren komt. Vervolgens wordt ingegaan op de randvoorwaarden voor deze kernwaarden en werkwijzen.

Kernwaarden en werkwijze

1 Ergens terecht kunnen

Bezoekers kunnen naar Het Lichthuis toe op tijden dat andere plekken dicht zijn. Zij hebben het gevoel 'ergens terecht te kunnen' op momenten dat zij het moeilijk hebben. Een belangrijk element in de werkwijze dat bijdraagt aan 'ergens terecht kunnen' is:

- **Plek aanbieden:** door bezoekers te laten weten dat zij naar Het Lichthuis kunnen komen, weten zij dat ze er terecht kunnen en welkom zijn, dit kan reactief (wanneer bezoekers vragen of ze kunnen komen, of actief (nabellen, reach-out).

2 Samen zijn

Het Lichthuis zorgt voor verbinding van bezoekers met anderen. Voor sommigen is het voldoende om niet alleen thuis te zijn en onder de mensen te zijn. Voor anderen gaat dit verder en geeft Het Lichthuis de mogelijkheid tot aanspraak, een gesprek en het vormen van een gemeenschap. Belangrijke elementen in de werkwijze die bijdragen aan 'samen zijn' zijn:

- **Gesprekken koppelen:** het koppelen van gesprekken van bezoekers kan zorgen voor herkenning en uitwisselen van ervaringen.
- **Gezamenlijke activiteiten:** door mogelijkheden te bieden voor gezamenlijke activiteiten wordt verbinding tussen bezoekers gestimuleerd, hierbij valt te denken aan het bereiden en aanbieden van een maaltijd, het bespreken van een thema of het spelen van een spelletje.
- **In stilte samen zijn:** doordat niet alle stiltes worden opgevuld wordt er een rust gecreëerd waarin mensen zichzelf kunnen zijn.

3 Warm welkom

Het Lichthuis is voor bezoekers een prettige plek met vriendelijke mensen, waar zij een warm onthaal krijgen en zich welkom voelen. Belangrijke elementen in de werkwijze die bijdragen aan een 'warm welkom' zijn:

- **Verwelkomen en uitwaaien:** medewerkers halen bezoekers bij de deur op en brengen hen aan het eind van hun bezoek ook weer naar de uitgang.
- **Eten en drinken aanbieden:** bezoekers krijgen bij binnenkomst wat te drinken aangeboden en worden uitgenodigd om mee te eten. Dat er op je gerekend wordt met het eten geeft een gevoel dat je welkom bent en erbij hoort.
- **Oprechte interesse:** medewerkers tonen oprechte interesse, laten merken dat zij het waarderen dat de bezoeker er is, checken hoe het met iemand gaat en nemen daar de tijd voor.

4 Afleiding en ontspanning

Het Lichthuis is een plek is waar bezoekers tot rust kunnen komen en ontspanning vinden door het hebben van (individuele) ruimte, op adem te komen, activiteiten of het samen zijn. Voor een deel van de bezoekers is het vinden van afleiding en ontspanning voldoende, voor anderen is het ook een plek waar zij naar toe gaan om een plezierige tijd te hebben en met elkaar te kunnen lachen. Belangrijke elementen in de werkwijze die bijdragen aan 'afleiding en ontspanning' zijn:

- **Activiteiten bieden:** aanbieden van mogelijkheden voor individuele- of groepsactiviteiten waarbij bezoekers zelf hun bezigheden kiezen en samen eten .
- **Humor:** aanwezigheid van humor, samen lachen kan verlichting en afleiding bieden.
- **Rituelen:** creëren van rituelen en geven van structuur kan stabiliteit en rust geven.



- **Veiligheid:** medewerkers dragen zorg voor een veilige omgeving, zowel fysiek (een rustig, afgeschermd ruimte, waar niet zomaar iedereen binnen kan kijken en lopen) als sociaal (een rustige, niet te grote groep met mensen met gedeelde kwetsbaarheid).

5 Gelijkwaardigheid

Het Lichthuis is een plek waar bezoekers gelijk zijn aan elkaar en elkaar respecteren vanuit een gedeelde kwetsbaarheid. Ook is er gelijkwaardigheid tussen bezoekers en staf in de zin van een niet-hiërarchische benadering die vertrekt vanuit menselijkheid in plaats van verschillen tussen medewerkers en bezoekers. Belangrijke elementen in de werkwijze die bijdragen aan 'gelijkwaardigheid' zijn:

- **Raakvlakken en uitwisseling:** het zoeken van raakvlakken tussen bezoekers en medewerkers en het uitwisselen van ervaringen en tips tussen bezoekers zorgt voor herkenning.
- **Gelijkwaardige behandeling:** een gelijkwaardige behandeling van bezoekers door medewerkers door bijv. niet directief taalgebruik.
- **Gezamenlijke avondinvulling:** het gezamenlijk bepalen wat er gebeurt op een avond, zorgt ervoor dat iedereen inspraak kan hebben en iets kan bijdragen.
- **Wederkerigheid:** medewerkers kunnen bezoekers stimuleren om een actieve bijdrage te hebben aan de avond, waardoor zij ook iets kunnen 'geven' en niet alleen iets komen 'halen'.

6 Ongedwongenheid

Het Lichthuis heeft een ongedwongen karakter, wat inhoudt dat bezoekers zelf bepalen wanneer zij op bezoek komen en weer weg gaan en zelf kunnen kiezen aan welke activiteiten ze deelnemen op een avond. Belangrijke elementen in de werkwijze die bijdragen aan 'ongedwongenheid' zijn:

- **Initiatief bij bezoekers:** medewerkers laten keuzes en initiaties bij deelnemers zelf en bieden actief ruimte voor wensen van bezoekers.
- **Bezoekers bepalen wat zij willen delen:** bezoekers kunnen zelf bepalen of en wat zij willen delen en waar zij over willen praten, onder andere doordat medewerkers niet dwingend om inbreng vragen en bezoekers de gelegenheid geven om over andere dingen te praten dan over zichzelf.

- **Gezamenlijke avondinvulling:** medewerkers en bezoekers bepalen samen op de avond hoe de avond ingevuld wordt. Er is geen planning maar het gebeurt en ontstaat op de avond.
- **Ruimte voor individuele activiteiten en groepsactiviteiten:** bezoekers kunnen er zelf voor kiezen of zij zich willen terugtrekken en bezig houden met individuele activiteiten of dat zij zich mengen in de groep en zich bezig houden met groepsactiviteiten.

7 Jezelf kunnen zijn

Bij Het Lichthuis kunnen bezoekers zichzelf zijn; zij hebben het gevoel dat zij zichzelf kunnen en mogen zijn, erbij te horen, geaccepteerd worden en dat er niet over hen wordt geoordeeld. Belangrijke elementen in de werkwijze die bijdragen aan 'jezelf kunnen zijn' zijn:

- **Niet-oordelen:** een niet-oordelende houding vanuit de staf.
- **Complimenten geven:** het geven van complimenten en positieve bekrachtiging aan bezoekers.

8 Gezien en gehoord worden

Bij Het Lichthuis wordt met oprechte interesse en persoonlijke aandacht geluisterd naar bezoekers. Belangrijke elementen in de werkwijze die bijdragen aan 'gezien en gehoord worden' zijn:

- **Presentie:** een houding van medewerkers die gekenmerkt wordt door presentie (echt, aandachtig aanwezig zijn, voorwaardelijkheid).
- **Tijd nemen:** medewerkers hebben en nemen de tijd voor bezoekers.
- **Individuele gesprekken:** de staf biedt de mogelijkheid om, indien daar behoefte aan is, een een-op-een gesprek te hebben.

9 Betrokkenheid

Medewerkers van Het Lichthuis zijn betrokken bij bezoekers; zij kennen bezoekers, weten wat er in hun leven speelt en denken met hen mee. Ook bezoekers onderling zijn betrokken bij elkaar. Belangrijke elementen in de werkwijze die bijdragen aan 'betrokkenheid' zijn:

- **Weten wat er speelt:** medewerkers weten wat er speelt bij bezoekers, onthouden dit en tonen daar interesse in.
- **Meedenken:** medewerkers denken mee met bezoekers en kunnen hen inspireren zonder iets te proberen op te lossen.
- **Reach-out:** medewerkers benaderen bezoekers die even niet geweest zijn of het moeilijk hebben actief telefonisch en bieden bezoekers de mogelijkheid om telefonisch contact te hebben als zij niet kunnen komen.

Randvoorwaarden

Om te kunnen werken aan de hiervoor beschreven kernwaarden, zijn een aantal randvoorwaarden van belang. Deze randvoorwaarden hebben betrekking op: de organisatie van het bezoek, de kennismakingsgesprekken, het team, de sociale omgeving, de inrichting en ruimte en faciliteiten en middelen. In deze paragraaf worden deze randvoorwaarden toegelicht.

Organisatie van bezoek

De openingstijden en wijze van aanmelden voor bezoek vormen belangrijke randvoorwaarden:

- **Openingstijden:** Het Lichthuis is open op momenten dat andere voorzieningen gesloten zijn en op momenten die moeilijk zijn voor bezoekers (avond en weekend).
- **Aanmelden voor bezoek:** aanwezigheid is niet verplicht en bezoekers maken zelf de keuze om op een bepaalde avond naar Het Lichthuis toe te gaan. De bezoekers kunnen zich op de avond zelf aanmelden door te bellen naar het Lichthuis; door zich aan te melden weten bezoekers dat ze verzekerd zijn van een plekje, daarnaast is er nog steeds de mogelijkheid om op het laatste moment aan te melden of af te zeggen.

Kennismakingsgesprekken

De wijze waarop kennismakingsgesprekken gehouden worden met bezoekers vormen een belangrijke randvoorwaarde. Belangrijke elementen wat betreft de kennismakingsgesprekken zijn:

- **Sfeer van het gesprek:** kennismakingsgesprekken hebben een open karakter; ze zijn gericht op het winnen van vertrouwen en vormen een eerste stap in het bieden van een 'warm welkom' aan mogelijke bezoekers; door te luisteren, oprechte interesse te tonen en beschikbaar te zijn (papier aan de kant, telefoon uit/weg) is het kennismakingsgesprek zo veel mogelijk een normaal gesprek; het gesprek wordt op een gelijkwaardige, volwassen manier ingestoken, onder andere door het gezonde deel van iemand aan te spreken en door als staf iets over jezelf te vertellen.
- **Doel van het kennismakingsgesprek:** het doel van het kennismakingsgesprek wordt aan bezoekers ongeveer als volgt uitgelegd: 'dit is een gesprek om elkaar beter te leren kennen, zodat jij snapt wat Het Lichthuis voor jou kan betekenen en zodat wij begrijpen hoe we jou op moeilijke momenten kunnen helpen'; dit helpt om duidelijk te maken dat mensen tijdens het gesprek niet hoeven te presteren en haalt de druk van het gesprek af.
- **Verwachting van Het Lichthuis:** om duidelijk te maken wat bezoekers van Het Lichthuis kunnen verwachten, wordt in het kennismakingsgesprek uitgelegd dat het een plek is om de avond door te komen: 'als een soort verzekering voor moeilijke tijden, dat je weet dat je er niet alleen voor staat, dat wij altijd een plek zijn waar je dan naar toe kan'; daarbij wordt het vrijwillige karakter benadrukt en geprobeerd iemand het vertrouwen te geven dat het een plek is waar diegene kan komen als hij/zij dat zelf wil: 'wij zijn er voor jou, om je te helpen als jij dat nodig hebt'.
- **Geen klinische ondersteuning:** door de vorm, inhoud en sfeer van het gesprek wordt benadrukt dat Het Lichthuis geen klinische ondersteuning biedt; door een normaal gesprek te voeren, lijkt het niet op een klinisch intake gesprek; ook zijn mensen vrij om wel of niet iets te vertellen over hun psychische problemen, er wordt niet naar diagnoses geïnformeerd, maar gevraagd: 'wil je iets vertellen over de psychische problemen waar je last van hebt?', als mensen wel een diagnose noemen, wordt gevraagd: 'en waar heb jij dan last van?'.
- **Inzicht in crisissignalen:** een belangrijk onderdeel van het gesprek is om inzicht te krijgen in crisissituaties, belangrijke vragen zijn: 'wat zijn signalen? vanaf wanneer gaat het niet goed? als ik jou zie, kan ik aan jou zien dat het niet goed met je gaat?'.

- **Praktische aspecten:**
 - bezoekers krijgen een formulier mee waarin uitleg gegeven wordt over hoe het bezoek werkt.
 - de bezoeker kan een hulpverlener of naaste meebrengen naar het gesprek
 - na het kennismakingsgesprek wordt meestal gelijk een afspraak gemaakt voor het eerste bezoek; tijdens het eerste bezoek kan eventueel iemand meegaan met de bezoeker.
 - na het eerste bezoek wordt iemand vaak nog even opgebeld om te vragen hoe het was.

Het team

De wijze waarop het team is samengesteld en samenwerkt vormt een belangrijke randvoorwaarde:

- **Samenstelling team:** wat betreft de samenstelling van het team is het van belang om een stabiel team te hebben met voldoende medewerkers en niet te veel wisselingen, ook helpt het om diversiteit te hebben in de samenstelling van het team, bijvoorbeeld qua leeftijd, gender, werkervaringen, interesse en persoonlijkheid; voor bezoekers is het fijn te weten dat medewerkers professionals zijn en goed met mensen kunnen omgaan.
- **Werken in wisselende samenstelling:** het kan medewerkers helpen om in wisselende samenstelling met elkaar te werken, dit helpt om niet in routines te vervallen en elkaar scherp te houden wat betreft bijvoorbeeld de presente houding.
- **Samenwerking:** voor de staf is het belangrijk om af te stemmen en afspraken te maken over de werkwijze, het gaat hierbij vooral om afspraken en afstemming over algemene kaders waarbinnen gewerkt wordt en om overdracht (op meer informele wijze dan binnen de reguliere ggz het geval is) en intervisie
- **Reflectie met elkaar:** het lukt niet altijd om de kernwaardes toe te passen of niet altijd bij iedereen. Daarom blijft reflectie met elkaar belangrijk.

Sociale omgeving

Een belangrijke randvoorwaarde wat betreft de sociale omgeving is het creëren van veiligheid. De volgende elementen kunnen daar aan bijdragen:

- **Aanwezigheid (vaste) bezoekers:** wanneer elke avond meerdere bezoekers aanwezig zijn en bepaalde bezoekers regelmatig terug komen, maakt dit het

voor bezoekers aantrekkelijker om te komen en dit helpt om samen een gemeenschap te vormen.

- **Groeps grootte:** voor een veilige sociale omgeving helpt het als de groep niet te groot is en er niet te veel nieuwe gezichten zijn; de huidige groeps grootte (variërend van twee tot negen bezoekers) lijkt voor de meeste deelnemers acceptabel.
- **Gedeelde kwetsbaarheid:** voor het creëren van een veilig gevoel in de groep helpt het dat bezoekers zich er van bewust zijn dat zij een gedeelde (psychische) kwetsbaarheid hebben, de kennismakingsgesprekken helpen om na te gaan of iemand binnen deze groep past en het geeft bezoekers een veilig gevoel dat niet zomaar iedereen kan komen bezoeken.

Inrichting en ruimte

De ruimte en inrichting maken bepaalde activiteiten mogelijk en dragen bij aan de sfeer en de ervaren veiligheid:

- **Ruimtelijke inrichting:** wat betreft de inrichting van de ruimte helpt het om voldoende ruimte en zitplaatsen te hebben en ruimte te hebben voor zowel groepsactiviteiten als individuele bezigheden.
- **Huislijke uitnodigende inrichting:** een huislijke inrichting kan bestaan uit goede verlichting, kussentjes en bloemen, diverse ruimtes voor verschillende activiteiten en een herkenbare entree.
- **Veilige ruimte:** voor een gevoel van veiligheid helpt het om een rustige, afgeschermdte ruimte te hebben, waar niet zomaar iedereen binnen kan kijken en lopen en ruimte te bieden voor bezoekers om zich te kunnen terugtrekken.

Faciliteiten en middelen

Het hebben van de nodige faciliteiten en middelen maken het mogelijk om de avond naar wens in te vullen:

- **Eten:** voor het samen koken en eten helpt het om een ruime keuken met goede voorzieningen te hebben en de mogelijkheid te hebben boodschappen te kunnen doen.
- **Overige activiteiten:** om een goed aanbod van activiteiten te hebben helpt het om te beschikken over bijvoorbeeld spelletjes, leesmateriaal, teken/schildermaterialen, een computer en een televisie; voor bepaalde activiteiten (bijvoorbeeld muziek maken) kan bepaalde expertise nodig zijn.



Tips en suggesties van bezoekers

Tijdens de interviews werd aan bezoekers gevraagd of zij tips of suggesties hadden voor Het Lichthuis. Hieronder volgt een overzicht van de tips en suggesties van bezoekers.

Brainstorm over activiteiten die mensen niet makkelijk zelf thuis of ergens anders kunnen doen.

Meer gebruik kunnen maken van televisiekanalen of de computer.

Met een groep mensen van Het Lichthuis samen buiten doen, bijvoorbeeld wandelen als het mooi weer is, naar de zee of het Amsterdamse bos.

Een plek waar je je terug kan trekken als het te druk is; een plek waar het licht wat gedimd is en je een boek kan lezen.

22

wandelen

Een ontspannen muziekje, geen drukke muziek.

Een documentaire of korte film laten zien... iets over ervaringen waar we het daarna met elkaar over kunnen hebben.

Meer structuur en duidelijkere rolverdeling bij het werken in de keuken.... gezonder eten.

Wat meer samen te doen, bijvoorbeeld samen een documentaire bekijken, praten over een boek, of een vraag met elkaar bespreken.

Het zou handig kunnen zijn als een bezoeker iemand zou kunnen meenemen die nog geen kennismakingsgesprek heeft gehad; een soort '+1 regeling'.

Tips met elkaar uit wisselen.

Een vertrouwenspersoon of counselor met scholing op psychiatrisch gebied.

Informatie over gebruik van faciliteiten zoals de computer een laptop om spelletjes erop.

Contactadressen

Centrum voor Cliëntervaringen

Jacob Bontiusplaats 9

1018 LL Amsterdam

 [020] 75 25 100

 p.willems@clienbelangamsterdam.nl

 m.bakker@vumc.nl

 www.centrumvoorclienervaringen.com

Het Lichthuis Amsterdam

Sarphatistraat 41

1018 EW Amsterdam

 info@lichthuisamsterdam.nl

 06 21 37 88 45

 www.lichthuisamsterdam.nl