

Persona's



**Hoe mensen met een
verstandelijke beperking
(Wmo) beleid een gezicht
kunnen geven**

**praat
met mij**

Gereedschapskist Praat met mij

Hoe zorg je ervoor dat je niet over maar met mensen met een verstandelijke beperking praat? Hoe kun je als beleidsmaker, wijkprofessional of buurtbewoner deze doelgroep betrekken bij gesprekken over beleid en over de wijk? En hoe kun je buurtbewoners met een (licht) verstandelijke beperking ontmoeten en betrekken bij activiteiten?

In de gereedschapskist **Praat met mij** vind je vier praktische en toegankelijke methoden waardoor mensen met een (licht) verstandelijke beperking op een laagdrempelige manier mee kunnen praten en doen. Zo kunnen zij hun ervaringen en ideeën delen met beleidsmakers en professionals.

- **Wissel informatie en meningen uit met het Praat met mij Kwartetspel:** een speelse manier voor beleidsmakers en hulpverleners om in gesprek te gaan met mensen met een verstandelijke beperking.
- **Geef inspraak via het G-KRACHT politiek panel:** een methode om beleidsmakers op stedelijk niveau de stem van mensen met een verstandelijke beperking zélf te laten horen over hoe het beleid uitpakt in de praktijk en wat zij graag veranderd zien.
- **Participeer in de wijk via de Stamtafel:** een methode om in een wijk een ontmoetingsplek voor mensen met een verstandelijke beperking te creëren. Vanuit de Stamtafel worden deelnemers gestimuleerd om zelfstandig actief te worden in hun wijk.
- **Geef beleid een gezicht via Persona's:** een methode voor mensen met een verstandelijke beperking om het gesprek aan te gaan met beleidsmakers en professionals zonder dat zij daarbij steeds hun eigen ervaringen hoeven te vertellen. Maak kennis met de persona's Nel en Robin en krijg een kijkje in hun leven. Zo kunnen mensen met een verstandelijke beperking het beleid toetsen en beïnvloeden.

De methoden kunnen zelfstandig maar ook samen gebruikt worden. Wij wensen jullie veel plezier met deze gereedschapskist en hopen dat het inspireert tot mooie ontmoetingen en goede gesprekken!

Colofon

Auteurs: Ingrid Thijs en Marjan Heidstra (Stichting ABRI), Karen Soeterik, Carlijn Zengerink en Peter Bakker (Stichting Prisma), Kiyomid van der Veer, Karin Sok en Anne Lucassen (Movisie).

(Eind)redactie: Rachel van der Helm en Paul van Yperen, Afdeling Communicatie Movisie.

Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie & Illusie.

Met dank aan de makers van de persona's Nel Blom en Robin, leden van het G-KRACHT politiek panel en de deelnemers aan de Stamtafels.

Overname van informatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding:

© Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken, Stichting ABRI en Stichting Prisma.



Deze gereedschapskist is tot stand gekomen dankzij de Pier de Boer-prijs 2015 van Stichting SPZ en dankzij de gemeente Almere. Het thema van Pier de Boer-prijs 2015 was medezeggenschap en betrokkenheid van mensen met een verstandelijke beperking in het transitie- en transformatieproces, in het bijzonder op gemeentelijk niveau.



Hoe maak je een persona samen met de doelgroep?

Ik ben Robin, 25 jaar en ik woon in Almere. Ik woon in een begeleid wonen project. Hier heb ik hulp op afroep. Ik heb een licht verstandelijke beperking maar dit zien andere mensen niet aan mij. Hierdoor overschatten mensen vaak wat ik wel en niet kan. Ik heb veel vertrouwen nodig om sociaal contact te leggen. Ik heb hulp nodig bij mijn dagplanning en financiën. Ik ben gezond en gebruik geen medicijnen. Wel krijg ik uit voorzorg de prikpil. Mijn hobby's zijn gamen, chatten, tv kijken, creatief bezig zijn met fotografie en muziek. Ik zou wel op kickboksen willen om meer zelfvertrouwen te krijgen. Ik krijg een Wajong-uitkering en een persoonsgebonden budget (pgb). Andere mensen zeggen dat ik wat schuw en onzeker overkom maar dat komt omdat ik de kat uit de boom kijk. Ik kan er niet tegen als afspraken niet nagekomen worden.

Wat is een persona en wat kan je ermee?

Een persona zoals Robin 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. Veranderingen als de transities, hebben gevolgen voor Robin. 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 hierop 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 de doelgroep niet in vage kenmerken wordt omschreven maar gaat leven. Een doelgroep krijgt zo letterlijk een gezicht.

Persona's helpen om meer te denken vanuit de leefwereld van de doelgroep zelf. De doelgroep ontwikkelt zelf de persona de professional heeft alleen een begeleidende rol. De deelnemers geven de informatie en maken de keuzes over hoe de persona eruit moet zien. Zij weten tenslotte als geen ander waar ze in het dagelijks leven mee te maken hebben en waar ze tegenaan lopen. Cliënten van Stichting ABRI en Stichting Prisma hebben de persona's 'Nel Blom' en 'Robin' ontwikkeld. Op basis van hun ervaringen is de bestaande Persona methodiek op maat gemaakt voor mensen met een verstandelijke beperking. Deze methodiek bestaat uit vijf stappen, die in deze brochure staan beschreven.

Persona's gebruiken in de praktijk....

Met de gemeente in gesprek

Leden van de cliëntenraad gaan via de persona Robin met de gemeente in gesprek over 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 Robin. 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 hierbij de situatie van één specifieke cliënt centraal te stellen. Robin vertegenwoordigt kenmerken van een groep en staat dus niet voor een enkel individu.

Hoe maak je in vijf stappen een persona?

Het stappenplan omvat een voorbereidingsfase en vier werkbijeenkomsten, waarbij je met de doelgroep de persona in vijf stappen uitwerkt. In de laatste bijeenkomst kunnen de makers de persona presenteren aan beleidsmakers en professionals.

Stap 1: de persona ontwerpen: de eerste werkbijeenkomst

- Leg uit wat een persona is.
- Doe een voorstelronde met de deelnemers.
- Bespreek over wie je een persona gaat maken.
- Bepaal wat de kenmerken van de groep zijn.
- Rond de bijeenkomst af.

Stap 2: de persona maken: de tweede werkbijeenkomst

- Loop de vragenlijst door.
- Bouw de persona op.
- Maak voor het eerste kennis met de persona.

Stap 3: de persona uitwerken

- Werk de persona samen uit om het te kunnen gebruiken. Verzamel de suggesties voor de vormgeving, foto's, film, of illustraties.

Stap 4: vul de persona aan: de derde werkbijeenkomst

- Verzamel de reacties op hoe de persona is vormgegeven.
- Vul de persona zo nodig aan.
- Bepaal wat de belangrijke zaken en onderwerpen voor deze persona zijn.
- Stel de persona voor.

Stap 5: de persona presenteren en inzetten: de terugkombijeenkomst

- Presenteer de persona.
- Ga in gesprek met beleidsmakers en professionals over de persona.

Vorbereiding

Groepsgrootte

Het maximum aantal deelnemers aan een groep is zeven. Een persona kan het beste worden gemaakt met een kleine groep mensen waarin de deelnemers zich vrijer en veiliger om gevoelige zaken te benoemen. Deelnemers kunnen tijdens het maken van een persona drempels ervaren en het gevoel krijgen teveel in stereotypen te moeten denken, maar dit denken kan helpen om een persona te bouwen.

Tip

Werk in alle werkbijeenkomst met dezelfde deelnemers om onnodige discussie over de inbreng uit eerdere bijeenkomsten te voorkomen.

Tijd

Bij een groep van zeven deelnemers duren de werkbijeenkomsten maximaal 2 uur inclusief pauzes. Maak de bijeenkomsten niet langer want dan verslapt de concentratie van de deelnemers.

Tip

Sluit de bijeenkomst af met een gezamenlijke maaltijd. Dat geeft deelnemers de ruimte om elkaar ook op een andere manier te leren kennen.

Locatie, ruimte en opstelling

Kies een rustige en prikkelarme locatie in de buurt van waar de deelnemers vandaan komen. Organiseer de bijeenkomst in een afgesloten ruimte, zodat de deelnemers zich kunnen concentreren en veilig voelen. Zij moeten elkaar goed kunnen zien en horen tijdens de bijeenkomst. Ook moeten zij de begeleiders en de flap-over kunnen zien. Tip: gebruik een ronde tafel voor de bijeenkomst.

De groep afbakenen

Het afbakenen van de groep is belangrijk. Anders is het moeilijk specifieke kenmerken over de groep te benoemen. Nel Blom is bijvoorbeeld gemaakt door een groep buurtbewoners met een licht verstandelijke beperking. Zij krijgen ondersteuning vanuit de Wmo. Onderling is hier ook nog veel verschil in. Wat zij gemeen hebben is dat zij vaak moeilijkheden ervaren in de sociale zelfredzaamheid.

Veiligheid

De deelnemers moeten zich veilig en vrij voelen om te zeggen wat ze denken, vinden en voelen. Creëer een informele sfeer en let op wat de deelnemers nodig hebben om zich prettig te voelen. Zoek een prettige en rustige ruimte en maak duidelijke afspraken met de groep over de omgang met elkaar. Zorg ervoor dat er geen mensen van buitenaf bijzitten zoals ambtenaren of professionals. Dit kan bedreigend overkomen bij de deelnemers.

Begeleiders

- Een werkbijeenkomst werkt het beste met twee begeleiders. Meer begeleiders kan te veel zijn voor deelnemers.
- De beste combinatie van begeleiders is iemand die de deelnemers kent en een begeleider die van buitenaf komt. Deelnemers vinden het prettig om een vertrouwd gezicht te zien, maar het werkt goed als de begeleider van buitenaf open en nieuwsgierige vragen stelt zonder voorkennis over de deelnemers. Dit zorgt voor een open houding en gesprek.
- Spreek vooraf een duidelijke rolverdeling af. De ene begeleider voert het gesprek met de groep en houdt de grote lijnen vast. Deze begeleider zorgt dat het proces goed wordt doorlopen, alle thema's worden behandeld, en checkt bij deelnemers of ze het eens zijn met de keuze en het voorstel. De andere begeleider houdt alle informatie bij op de flap zodat er geen informatie verloren gaat. Deze begeleider houdt ook de tijd bij en stelt soms verduidelijkende vragen en vraagt door.

Belangrijke competenties

- De begeleider praat rustig en legt duidelijk uit wat er gaat gebeuren.
- De begeleider durft mensen op de regels te wijzen.
- De begeleider kan goed luisteren.
- De begeleider heeft een open houding naar de deelnemers toe.
- De begeleider begrijpt waar de deelnemers het over hebben.

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).
 - Twee begeleiders om het proces te bewaken en waar nodig knopen door te hakken.
- Verdeel de taken: iemand die het gesprek leidt en iemand die notuleert op de flap-over.

Tips voor de procesbegeleiding

- Maak met de groep duidelijk afspraken. Wat er gezegd wordt blijft binnen de groep. Iedereen laat elkaar uitpraten en luistert naar elkaar. Als dit niet gebeurt, is het belangrijk dat de begeleider dit benoemt en hiervoor aandacht vraagt.
- Volg altijd de inbreng van de groep. Die inbreng is leidend. Probeer zo min mogelijk te sturen op de inhoud. Op het proces kun je als begeleider wel sturen, bijvoorbeeld als een deelnemer heel veel aan het woord is en andere deelnemers veel minder.
- Gebruik de woorden van de deelnemers zelf en maak er geen andere algemene termen van. Doe dit ook bij het notuleren op de flap-over. Dat maakt het later eenvoudiger om het verhaal van de deelnemer echt vanuit henzelf te beschrijven. De vertaling die nodig is voor lezers om het verhaal goed te kunnen volgen kan later volgen. Dit moet natuurlijk wel zo worden gedaan in een uitleg die cliënten zelf ook zouden gebruiken.
- Zorg dat je een 'nieuw' uiterlijk of beeld maakt voor de nieuwe persona, en niet het uiterlijk beschrijft van iemand uit de groep. Het gaat niet over iemand die de groep vertegenwoordigt. Als je teveel de kenmerken van een deelnemer gebruikt kan dat ertoe leiden dat de groep ook naar diegene gaat kijken voor het opnemen van andere elementen in het verhaal, in plaats van een gezamenlijk verhaal.
- Houd op tijd pauze om de rust in de groep te bewaren. Neem de tijd voor eten en drinken bij binnenkomst en in de pauze. Ga in de pauze niet door met de bijeenkomst. Dit geeft duidelijkheid voor de groep en zorgt ervoor dat deelnemers niets missen.
- Plan tijd in voor de afronding van de bijeenkomst. Geef bij de laatste vraag iedereen de kans om nog te antwoorden.

Persona's gebruiken in de praktijk...

Persona's komen tot leven in het theater

De theaterproductie 'De Mantelzorgmonologen' is gebaseerd op onderzoek onder mantelzorgers in Nederland. Voor het ophalen van ervaringen van mantelzorgers is de Persona methodiek gebruikt. Via het theaterstuk ervaart het publiek via drie persona's wat het betekent om mantelzorger te zijn: wat het je brengt en waar je tegenaan loopt. Zie: cedertrainingen.nl/de-mantelzorgmonologen/

Stap 1: het ontwerpen van de persona

De eerste werkbijeenkomst

Totale duur van de eerste werkbijeenkomst is 2 uur (exclusief samen eten).

Uitleggen wat een persona is

- Leg kort uit wat een persona is (zie de uitleg in de inleiding), wat je er mee kan en wat er tijdens de eerste werkbijeenkomst op het programma staat.
- Laat voorbeelden van persona's zien.
- Maak afspraken met de groep over hoe jullie als groep met elkaar omgaan. Bijvoorbeeld 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.

Tijdsduur: 15 minuten

Een voorstelronde met de deelnemers

- Start het rondje met het voorstellen van de begeleiders. Vertel ook over persoonlijke dingen zoals over waar je woont, wat voor werk doet, of je samen bent met iemand etc. zodat de deelnemers zich uitgenodigd voelen om ook persoonlijke zaken te delen.
- Nodig alle deelnemers uit om wat over zichzelf te vertellen. Wie ze zijn, hoe ze wonen, wat ze voor dagelijkse werkzaamheden hebben, hobby's etc.

Tips voor de gespreksleider

- Let erop dat elke deelnemer ongeveer evenveel tijd krijgt om zich voor te stellen.
- Noteer als begeleider gelijk op de flappen wat de deelnemers vertellen. Deze informatie kan helpen bij het bepalen over wie jullie een persona gaan maken.

Tijdsduur: 45 minuten

Over wie ga je een persona maken?

- Bedenk met de groep over wie jullie een persona gaan maken. Belangrijk is dat de doelgroep niet te algemeen en te groot, maar juist concreet is. Zoek naar overeenkomsten tussen mensen in de groep en wat hen als groep specifiek maakt. Gebruik hierbij ook de informatie die mensen hebben gegeven bij de voorstelronde.
- Misschien zijn er mensen in de groep die al iets over de doelgroep willen zeggen. Noteer dit op een aparte flap zodat jullie dit later in het proces niet vergeten. Deze flap kan je de gehele bijeenkomst gebruiken.

Tips voor de gespreksleider

- Let erop dat de doelgroep over wie jullie een persona maken afgebakend is. Ieder mens is uniek en daardoor kan je nooit recht gedaan worden aan alles en iedereen, maar je kunt wel zoeken naar belangrijke kenmerken van de gekozen doelgroep.
- Belangrijk is om veel op flappen te schrijven en tekeningen te maken tijdens de werkbijeenkomsten. Leg zoveel mogelijk vast van wat de deelnemers zeggen.
- Hang een extra flap op waar de deelnemers tijdens de bijeenkomst nog dingen op kunnen zetten die hen te binnen schieten over de doelgroep.

Tijdsduur: 20 minuten

De doelgroep afbakenen

De doelgroep van Nel Blom

Om voor de cliënten met een verstandelijke beperking een persona te maken is de doelgroep te breed. Daarom is bij Nel Blom gekozen voor een groep binnen deze doelgroep: mensen met een licht verstandelijke beperking die zelfstandig in de wijk wonen. Door de transities krijgt deze groep mensen minder begeleiding dan voorheen. Zij krijgen minimale ondersteuning vanuit de Wmo. De problemen die zij ervaren zijn verschillend maar je ziet dat er ondersteuningsvragen liggen in de sociale zelfredzaamheid.

Binnen de doelgroep mensen met een verstandelijke beperking is dus een specifieke groep uitgekozen. 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. Zie bijlage 2.

Kenmerken van deze groep

- Laat de groep brainstormen over de gekozen doelgroep. Iedereen krijgt de vrijheid om waaraan ze denken bij de doelgroep te vertellen.
- Draag voorbeelden aan van onderwerpen waar jullie het over kunnen hebben.

Tips voor de gespreksleider

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

Tijdsduur: 20 minuten

Afronding van de bijeenkomst

- Vraag aan de deelnemers wat ze van de bijeenkomst vonden.
- Leg uit wanneer de volgende bijeenkomst is en wat jullie in de volgende bijeenkomst gaan doen.

Tijdsduur: 10 minuten

Verslag

Werk alle informatie uit de eerste bijeenkomst uit 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.

Stap 2: het maken van een persona

De tweede werkbijeenkomst

Totale duur van de tweede werkbijeenkomst is 2 uur (exclusief samen eten).

In de eerste bijeenkomst zijn ingrediënten voor de persona verzameld en vastgelegd in een verslag. Deze informatie vullen jullie vandaag aan en daarmee bouwen jullie de persona. Denk van tevoren goed na over de informatie die je wilt verzamelen tijdens deze bijeenkomst.

Vragenlijst doorlopen

- Gebruik de vragenlijst 'Vragen om tot een persona te komen' (bijlage 1) om de informatie uit de vorige bijeenkomst aan te vullen en na te gaan of er nog informatie mist. In de vragenlijst vind je de onderwerpen waarmee je de persona kunt opbouwen.
- Schrijf alle antwoorden op een grote flap.

Tips voor de gespreksleider

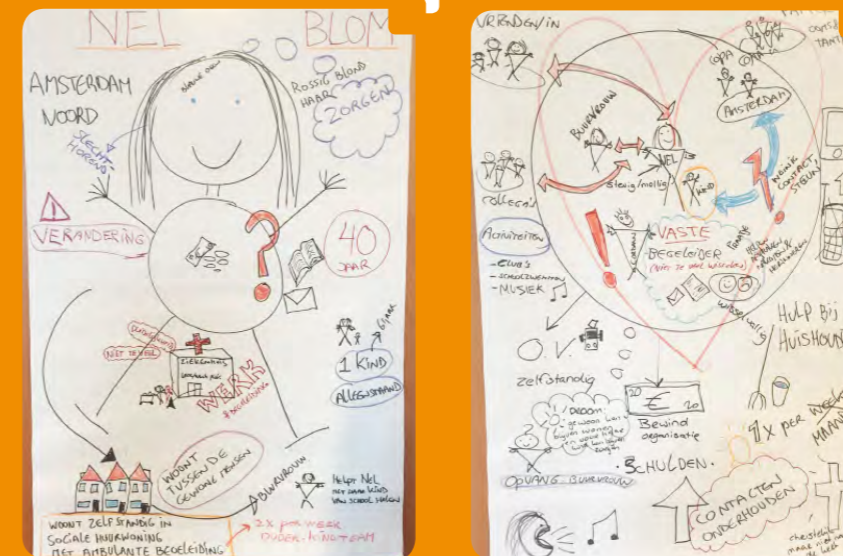
- Help de deelnemers als ze de vragen niet duidelijk vinden.
- Houd het gesprek strak. Ga na een paar antwoorden door naar de volgende vraag.

Tijdsduur: 35 minuten

Kleine dingen en details

Sommige vragen in de vragenlijst lijken erg groots zoals: Wat is zijn/haar ambitie in het leven? 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: "Een eigen huis, een koelkast, maatjescontact, een dagje uit, een stukje kaas en kip".

Een persona bouwen



- Visualiseer zoveel mogelijk wat de deelnemers vertellen. Door niet alleen met tekst maar ook met tekeningen te werken zien zij beter wat er besproken is. Zie de voorbeelden hierboven. Voor het leren van visuele verslaglegging bestaan diverse workshops.
- Kijk samen met de groep terug op de informatie uit de eerste bijeenkomst. Dit is de basis voor de persona die jullie gaan bouwen.
- Maak als groep een keuze over wie jullie gaan bouwen. Begin door de persona een naam te geven en dus te kiezen voor een man of vrouw en ook waar jullie persona woont.
- Loop met de groep de vragen in het kader op de volgende pagina af.
- Teken op de flap een poppetje en schrijf de antwoorden daarbij. Zo bouwen jullie de persona stap voor stap op.

Een persona met een gezicht en een hart

Stel bij het opbouwen aan de groep voor dat een persona een gezicht en een hart heeft.

- Vul eerst het gezicht in. Zie vraag 1 tot en met 5 in bijlage 1:
- Is het een man of een vrouw?
- Hoe oud is de persona?
- Hoe heet de persona?
- Waar woont de persona? (in een dorp, stad?)
- Hoe woont de persona? (alleen, begeleid, bij familie, in een instelling?)
- Wat doet de persona in het dagelijks leven?
- Welke soort beperking heeft de persona?

Vul dan het hart in: de dingen die je niet direct aan iemand kan zien. Zie vraag 6 tot en met 17 in bijlage 1:

- Heeft de persona een liefdesrelatie?
- Welke familie heeft de persona?
- Welke vrienden heeft de persona?
- Wat maakt de persona warm en of blij?
- Waar is de persona goed in?
- Wat zijn de hobby's, werk, vrijwilligerswerk of dagbesteding van de persona?
- Waar loopt de persona tegenaan?

Tips 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.
- Vul vanwege het gemak eerst de buitenkant van de persona in (het gezicht) en daarna wie de persona is (het hart).

Tijdsduur: 50 minuten

De eerste kennismaking met de persona

- Stel de persona voor aan de deelnemers door de persona op een logische en verhalende manier te omschrijven. Verwerk hierbij alle elementen die op de flap met het poppetje staan. Hierdoor kun je met de groep goed beoordelen of de persona klopt.
- Laat de deelnemers het voorstellen niet onderbreken.
- Vraag na het voorstellen van de persona of het beeld klopt, of de deelnemers iets missen.
- Vul de flap met het poppetje aan met de opmerkingen en suggesties van de deelnemers.

Tips voor de gespreksleider

Gebruik in je verhaal regelmatig de naam van de persona: "Dit is Robin. Robin is 37 jaar. Hij woont in de Bilt, in een beschermde woongroep. Robin houdt van schrijven...".

Tijdsduur: 15 minuten

Afronding van de bijeenkomst

- Vraag aan de deelnemers wat ze van de bijeenkomst vonden.
- Vertel wanneer de volgende bijeenkomst is en wat jullie dan gaan doen.

Tijdsduur: 10 minuten

Verslag

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

Stap 3: de persona uitwerken

- Schrijf in eerste instantie de persona in zijn geheel uit, op maximaal twee A-4tjes.
- Bepaal daarna de vorm van de persona eventueel samen met een ontwerper. In bijlage 2 vind je voorbeelden gemaakt door ontwerpburo Suggestie & Illusie.

Verschillende vormen

Een persona kun je op verschillende manieren tot leven brengen.
Bijvoorbeeld verhalend:

Dit is Robin. Robin is 25 jaar en woont in Almere. Zij woont daar in een begeleid wonen project. In dit woonproject heb je hulp op afroep. Robin heeft een licht verstandelijke beperking maar dit zien andere mensen niet aan haar...

Het kan ook met een interview: zie bijlage 2.

Een ander voorbeeld is een (animatie)filmpje: [zie voorbeeld](#)

Stap 4: de persona aanvullen

De derde werkbijeenkomst

Totale duur van de derde werkbijeenkomst is 2 uur (exclusief samen eten).

Reacties op de vormgeving van de persona

- Laat het eerste ontwerp van de persona zien aan de deelnemers.
- Laat alle deelnemers kort reageren. Klopt het plaatje van de persona bij het verhaal?
- Noteer de opmerkingen van de deelnemers op een flap.
- Bespreek rustig met elkaar de reacties.
- Formuleer samen helder de wijzigingen die nodig zijn voor de vormgeving.

Persona aanvullen

- Neem de deelnemers terug naar wat ze allemaal hebben gedaan in de eerste en tweede bijeenkomst.
- Vraag of de deelnemers het verslag hebben gelezen en of ze alles begrepen.
- Lees het verhaal van de persona nog een keer voor aan de groep.
- Vraag de deelnemers of ze nog informatie missen of dat iets moet worden gewijzigd.

Tips voor de gespreksleider

Vraag de groep ook of je de juiste woorden en begrippen hebt gebruikt. Kloppen die bij hun belevingswereld?

Tijdsduur: 40 uur

Belangrijke zaken en onderwerpen voor deze persona

Om de persona echt te laten functioneren is het nodig om helder aan te geven wat deze persona in het dagelijks leven nodig heeft en welke ondersteuning deze persona moet krijgen om te kunnen participeren. Dit is belangrijk in het kader van de beleidsveranderingen. De persona is bedoeld om beleidsmakers helder te helpen informeren over waarmee ze rekening moeten houden bij deze doelgroep.

- Vraag de deelnemers wat belangrijk voor de persona is om dagelijks te kunnen functioneren. Denk aan zaken zoals veiligheid, netwerk en structuur.
- Vraag welke ondersteuning daarbij nodig is en behouden moet blijven.
- Vraag wat er anders kan.

Tijdsduur: 40 minuten

Afronding van de bijeenkomst

- Vraag aan de deelnemers wat ze van de bijeenkomst vonden.
- Vertel wanneer de volgende bijeenkomst is en wat jullie dan gaan doen.

Tijdsduur: 10 minuten

Stap 5: presenteren en inzetten van de persona

De terugkombijeenkomst

Presentatie van de persona

Bespreek met de deelnemers de definitieve tekst en opmaak van de persona. Sta met elkaar stil bij het eindresultaat. Wat vinden de deelnemers ervan? Laat hen hierop reageren.

Halverwege de bijeenkomst kunnen beleidsmakers en professionals aanschuiven.

In gesprek met beleidsmakers en professionals over de persona

De deelnemers stellen de persona voor aan de beleidsmakers. Zij leggen uit hoe de persona is gemaakt. De beleidsmakers en/of professionals kunnen vragen stellen.

Denk daarna samen na over hoe de beleidsmakers en de professionals de persona in hun werk kunnen gebruiken.

Persona's gebruiken in de praktijk...

Vrouw Hoepertz uit Kerkrade

De gemeente Kerkrade werkt met Vrouw Hoepertz. De mevrouw in kwestie is de ijkpersoon voor de zorgbehoevende Kerkradse burger. Een persona dus die staat voor de doorsnee gebruiker van de Wmo. De wethouder van Kerkrade streeft ernaar dat alle ambtenaren aan Vrouw Hoepertz denken als ze het Wmo-beleid vormgeven. Is deze maatregel wel 'Vrouw Hoepertz-proof'?

Bijlage 1: vragen om tot een persona te komen

1. Wie is hij/zij?
2. Wat is zijn/haar achtergrond?
3. Wat is zijn/haar leeftijd?
4. Hoe ziet zijn/haar leefsituatie eruit (waar woont hij/zij met wie)?
5. Wat voor werk of andere activiteiten doet hij/zij?
6. Welke doelen heeft 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 tegen aan?
9. Wat zijn belangrijke normen en waarden voor hem/haar?
10. Waar komt hij/zij op af? Waar loopt hij/zij warm voor?
12. Waar knapt hij/zij juist op af?
13. Welke thema's houden hem/haar bezig?
14. Wat is zijn/haar leerstijl?
15. Wat voor soort netwerk heeft hij/zij? Denk aan familie, vrienden en een liefdesrelatie.
16. Wat frustriert hem/haar het meest in hoe hij/zij dingen op dit moment moet regelen?
17. Wat gebeurt er op een goede dag? Beschrijf zo'n dag eens.

In gesprek met Nel

Kun je wat over jezelf vertellen?

Ik heet Nel, ben 40 jaar en ik kom uit Amsterdam Noord. Ik woon zelfstandig in een rijtjeshuis van Ymere in de wijk Blauwe Zand. Ik heb een zoontje van 6 jaar, Tim. Ik ben een alleenstaande ouder. Toen ik Tim nog niet had, ging het niet zo goed met me. Ik heb mijn beperkingen: kan me soms moeilijk concentreren en vergeet soms dingen. Ik had geen werk, grote schulden en had veel vriendjes. Mijn ouders hebben me toen laten vallen en nog steeds zie ik ze weinig. Ik heb verder geen broers of zussen. Dat vind ik soms wel jammer voor Tim. Ik breng veel tijd met hem door. Rietje is mijn buurvrouw, zij is erg belangrijk voor mij. Dankzij haar kan ik werken. Zij haalt Tim uit school op de dagen dat ik moet werken. Met Tim en Rietje ga ik ook regelmatig naar de speeltuin in de buurt. Daar zijn vaak activiteiten. Bij mooi weer speelt Tim buiten en klets ik met Rietje of met andere ouders uit de buurt. Als het slecht weer is, wordt er voor de kinderen iets binnen georganiseerd, bijvoorbeeld knutselen. Zelf houd ik erg van muziek en dansen.

Wat doe je voor werk?

Ik werk in Ziekenhuis Slotervaart en heb daar een leerwerkplek. Dat is een speciale plek waar rekening wordt gehouden met mijn beperkingen. Ik heb er ook een begeleider waar ik gesprekken mee voer. Het werk gaat erg goed, ik vind vooral het contact met

de patiënten erg leuk. Ik breng eten en drinken rond. Dit doe ik dan samen met mijn collega's. Sommige collega's zijn erg leuk, anderen niet. Dat vind ik nog wel lastig. Ik kan soms snel boos worden als mensen achter mijn rug dingen over me zeggen of als ik dingen niet goed begrijp. Ik vind het lastig om dat dan eerlijk te zeggen omdat ik geen mongool wil lijken. Ik heb misschien dan wel een beperking maar ben niet gek ofzo. Daarom heb ik een begeleider die me helpt als ik er zelf even niet meer uit kom. Nu ik weer een baan heb voel ik me nuttig. Ik werk 28 uur in de week.

Waar loop je tegenaan?

Alles wordt tegenwoordig moeilijker. Vroeger kreeg ik veel begeleiding maar ik moet steeds meer zelf doen. Gelukkig heb ik een hoop geleerd van mijn begeleider en kan ik ook meer zelf. En ik heb ontzettende mazzel met Rietje, anders kon ik niet eens werken. Ik krijg per week leefgeld van mijn bewindvoerder, omdat ik schulden heb gehad in het verleden. Ik kan niet alles kopen voor Tim en dat vind ik heel erg. Mijn ouders helpen me niet dus ik sta er alleen voor. Soms kom ik nét niet uit met mijn weekgeld en dan leen ik vijf euro bij Rietje. Van mijn bewindvoerder mag ik niet van anderen lenen. Sinds ik ben gestopt met roken, hoef ik steeds minder vaak bij Rietje aan te kloppen. Man, wat scheelt dat een hoop geld!



Hoe gaat het met Tim?

Ik vind het opvoeden van Tim best moeilijk. Tim is een leuk ventje maar kan ook vreselijk lastig zijn. Hij gaat naar speciaal onderwijs. Gelukkig heeft hij goede juffen die mij ook begrijpen. Ik vind het moeilijk om overzicht te houden, en thuis is het vaak een rommeltje. Ik moet van de voogd van Tim zorgen dat het huis netjes is. Anders wordt hij uit huis geplaatst. Eerst kreeg ik hier elke week iemand die me daarbij hielp, nu nog maar een keer in de maand. Het is soms gewoon zo veel. Sinds Tim naar school gaat, leer ik steeds meer andere ouders kennen uit mijn wijk. Ik merk dat iedereen hier heel aardig is en altijd voor je klaar staat als je ergens hulp bij nodig hebt. Zo was laatst mijn wasmachine stuk en dat vertelde ik tegen de vader van een vriendje van Tim op het schoolplein. Hij zei meteen: ik kom vanavond wel even kijken wat er aan mankeert. Bleek alleen het filter verstopt te zitten. Hij heeft me uitgelegd hoe je dat af en toe moet schoon maken. Dat wist ik helemaal niet. Weer wat geleerd!

Heb je een droom?

Mijn droom is dat we samen kunnen blijven wonen op de plek waar we nu zitten. Ik voel me gelukkig in deze wijk. Ik ben er trots op dat ik in mijn eigen huis woon en dat ik werk. Ik hoop dat ik dit kan blijven doen en dat ik uiteindelijk een vaste baan krijg, geld op de bank heb en dat Tim gelukkig is.

Maak je je zorgen?

Mijn grootste zorg is Tim. Hij is moeilijk en heeft soms een grote mond. Dan heb ik wel echt die begeleiding nodig, maar die wordt steeds minder. Ik ben zo bang dat hij dan door de voogd uit huis wordt geplaatst. Gelukkig gaat het

nu goed en helpt Rietje mij ook erg goed. Ik kan slecht tegen verandering dus ik hoop eigenlijk gewoon heel erg dat het zo door kan blijven gaan. Dat alles blijft zoals het nu is.

Wat is in de ondersteuning belangrijk om je leven zo te kunnen blijven leiden?

Ik krijg hulp bij de opvoeding van Tim, dat heet geloof ik opvoedingsondersteuning. Ik heb nu een begeleider die een keer per twee weken bij mij thuis komt en me helpt met moeilijke post. Rietje helpt me ook wel eens met mijn post. Vaak zegt ze dan: 'dit moet je maar even met je begeleider overleggen, want dit weet ik ook niet'. Ik leg die post dan apart op een stapeltje voor mijn begeleider. Zo hoop ik uit de problemen te blijven omdat ik bijvoorbeeld vergeet een rekening door te sturen naar mijn bewindvoerder. Of omdat ik belangrijke afspraken vergeet, wat nu nooit meer voor komt omdat mijn begeleider mij eraan helpt te herinneren.

Dat er iemand komt om bij me thuis te helpen met de schoonmaak, helpt me om het zelf bij te houden. Juist omdat er iemand is die me komt helpen, ga ik zelf alvast aan de slag en probeer ik het huis een beetje schoon te houden. Alleen zou me dat niet lukken. Het is nu al vaak een rommeltje. Tegenwoordig hebben de begeleiders minder tijd voor me. Vroeger gingen ze wel eens mee naar een afspraak. Dat kan nu niet meer. Daarom vergeet ik die afspraken wel eens of kan ik het niet opbrengen om te gaan. Gelukkig helpt mijn begeleider me nu om die afspraken te herinneren. Ik heb een Family planner. En mijn buurvrouw gaat ook wel eens mee maar die kan niet altijd.



In gesprek met Robin

Vertel eens wat meer over jezelf?

Ik ben Robin, 25 jaar en ik woon in Almere. Ik woon in een begeleid wonen project. Hier heb ik hulp op afroep. Ik heb een licht verstandelijke beperking maar dit zien andere mensen niet aan mij. Hierdoor overschatten mensen vaak wat ik wel en niet kan. Ik heb veel vertrouwen nodig om sociaal contact te leggen. Ik heb hulp nodig bij mijn dagplanning en financiën. Ik ben gezond en gebruik geen medicijnen. Wel krijg ik uit voorzorg de prikpil. Mijn hobby's zijn gamen, chatten, tv kijken, creatief bezig zijn met fotografie en muziek. Ik zou wel op kickboksen willen om meer zelfvertrouwen te krijgen. Ik krijg een Wajong-uitkering en een persoonsgebonden budget (pgb). Andere mensen zeggen dat ik wat schuw en onzeker overkom maar dat komt omdat ik de kat uit de boom kijk. Ik kan er niet tegen als afspraken niet nagekomen worden.

Wat voor werk doe je?

Na het speciaal voortgezet onderwijs heb ik gewerkt bij een supermarkt. Na mijn twintigste waren er geen opleidingsmogelijkheden meer, dat vond ik erg jammer. Doordat ik nu niet goed kan lezen en schrijven is het moeilijk om een 'gewone' baan te

hebben. Ook geeft een 'gewone' baan mij veel stressgevoel. Ik heb wel geprobeerd een baan te vinden maar bedrijven geven mij geen kans. Zij vergeten dat ik mij wel volledig inzet en daardoor soms harder werk dan iemand zonder beperking. Met een beetje hulp en wat vaker uitleg kan ik meer dan een werkgever denkt. Vrijwilligerswerk is ook moeilijk te vinden omdat ze de begeleiding lastig vinden. Nu werk ik op een zorgboerderij waar ik afwisselend werk doe. Op deze werkplek is een vangnet voor mij aanwezig als ik hulp nodig heb. Werken vind ik heel belangrijk. Ik heb collega's waar ik op kan rekenen als ik het een keer moeilijk heb. Sinds 2015 werk ik minder dagen omdat ik minder geld krijg om dagbesteding in te kopen. Daardoor ben ik meer thuis. Ik ga meer gamen en zit daardoor veel op mijn kamer. Ik voel me hierdoor vaak verdrietig en alleen.

Wat zou je voor de toekomst willen?

Mijn droom is om een betaalde baan te hebben waarbij ik zelf kan afspreken hoeveel dagen ik werk zodat ik niet zo vaak thuis hoeft te zitten. Op dat werk heb ik hulp als dat nodig is. Mijn collega's



weten dat ik een beperking heb en daardoor word ik niet overschat. Zij accepteren me zoals ik ben. Doordat ik mijn eigen geld verdien heb ik meer geld om leuke dingen te doen. Ook zou ik graag op mijn niveau verder willen leren waardoor ik misschien een eigen bedrijfje kan opzetten. Ik zou ook graag zelf kiezen waar ik woon en met wie. Eigenlijk wil ik zo zelfstandig mogelijk leven en werken.

Zijn er andere dingen waar je je zorgen over maakt?

Ik zie de toekomst best een beetje negatief in. Ik ben bang dat ik straks niet meer de vrijheid heb om te werken en te leven zoals het was. Door de korting op de dagbesteding zit ik vaker thuis. Ik merk dat ik daardoor verslons en me eenzaam voel. Waarom zou ik me aankleden? Ik lig langer in bed waardoor mijn ritme verschuift. Het vervoer naar mijn dagbesteding is ook veranderd. Daardoor moet ik zelfstandig naar de zorgboerderij komen. Dit kan ik niet altijd. Ook financieel gaat het moeilijk. Ik houd niet genoeg geld over om leuke sociale dingen te doen. Al mijn geld gaat nu op aan dagbesteding en zorg. Deze veranderingen zijn frustrerend en maken me boos en verdrietig.

Welke ondersteuning is belangrijk voor jou om je eigen leven te leiden?

Mijn ouders en jongere broer doen veel voor mij. Ik kan ook moeilijke zaken bij hen kwijt. Mijn ouders weten alles van mij. Daarnaast heb ik drie goede vrienden die ik vertrouw. Ik heb een goede vriendin nog van school en twee goede vrienden op mijn werk. Dit zijn de mensen met wie ik over alles praat. Ook heb ik begeleiders die me een uur per week helpen bij mijn financiën en een half uur per week helpen bij het invullen van mijn agenda, zodat ik belangrijke afspraken niet vergeet. Het is belangrijk dat de begeleiding mij goed kent. Mensen denken namelijk vaak dat ik dingen niet kan. Ik word boos als er voor mij wordt gedacht en mensen niet de tijd nemen om naar mij te luisteren. Het is heel belangrijk dat ik vertrouwen heb in de begeleider. Dat vertrouwen krijgt hij/zij door goed naar me te luisteren en niet voor mij te bepalen wat ik moet doen. Een luide stem maakt me angstig. Als een begeleider mij kent gaat dit vaak beter.





praat
met mij

