

Nicole van Erp, Manja van Wezep, Angeliek Meijer,  
Hanneke Henkens, Sonja van Rooijen

 Trimbos  
instituut

Netherlands Institute of Mental Health and Addiction

# Werk en opleiding voor ervaringsdeskundigen

Transitie-experiment Eindhoven





Nicole van Erp  
Manja van Wezep  
Angeliek Meijer  
Hanneke Henkens  
Sonja van Rooijen

## Werk en opleiding voor ervaringsdeskundigen

### Transitie-experiment Eindhoven



## Colofon

### *Opdrachtgever*

GGz Eindhoven en de Kempen (GGzE)

### *Projectleider Transitie-experiment*

Hanneke Henkens (GGzE)

### *Financiering*

Transitieprogramma Langdurige Zorg

### *Projectleiding onderzoek*

Nicole van Erp (Trimbos-instituut)

Sonja van Rooijen (Trimbos-instituut)

### *Uitvoering onderzoek*

Manja van Wezep (Trimbos-instituut)

Nicole van Erp (Trimbos-instituut)

†Angeliek Meijer (Fontys Hogeschool)

### *Met medewerking van*

Josien Metske

Neelke van Dooren

Brian den Ouden

Anouk Smolders

Kim Verbaarschot (Fontys Hogeschool)

### *Beeld*

[www.istockphoto.com](http://www.istockphoto.com)

Personen afgebeeld op de omslag van deze uitgave zijn modellen en hebben geen relatie tot het onderwerp van deze uitgave of ieder onderwerp binnen het onderzoeksdomein van Trimbos-instituut.

### *Omslagontwerp*

Ladenius Communicatie

Tijdens de afronding van deze publicatie is één van de auteurs Angeliek Meijer overleden. Angeliek heeft een belangrijke rol gespeeld bij de ontwikkeling en evaluatie van de opleiding voor ervaringsdeskundigen van Fontys Hogeschool. Zij was een betrokken en warme persoon en een fijne collega.

ISBN: 978-90-5253-718-4

Deze uitgave is te bestellen via [www.trimbos.nl/webwinkel](http://www.trimbos.nl/webwinkel) met artikelnummer **AF1108**

© 2011, Trimbos-instituut, Utrecht.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande toestemming van het Trimbos-instituut.

## Inhoud

### Voorwoord

#### De impact van het Transitie-experiment: een impressie

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>Impressies van betrokkenen</b>	<b>15</b>
<b>3</b>	<b>Transitie-experiment 'Werk voor ervaringsdeskundigen'</b>	<b>17</b>
3.1	Integraal programma	17
3.2	Oriëntatietraject	19
3.3	Selectie en aanname	19
3.4	Stage- en werkplekken	21
3.5	Functiebeschrijvingen en competenties	23
3.6	Informatie en voorlichting	24
3.7	Ondersteuning voor teams	25
3.8	Organisatie en advies	26
3.9	Financiering	27
3.10	Blik naar de toekomst	28
<b>4</b>	<b>Uitgangssituatie ervaringsdeskundigheid in Nederland</b>	<b>31</b>
4.1	Ervaringsdeskundigheid en herstelondersteuning	31
4.2	Waarde van de inzet van ervaringsdeskundigheid	35
4.3	Dilemma's en valkuilen	36
4.4	Randvoorwaarden voor de inzet van ervaringsdeskundigheid	36
<b>5</b>	<b>Onderzoeksopzet</b>	<b>39</b>
<b>6</b>	<b>Duale opleiding MZ voor ervaringsdeskundigen (ROC Eindhoven)</b>	<b>41</b>
6.1	Beschrijving opleiding	41
6.2	Programma	42
6.3	Instroom en uitval	43
6.4	Stage en begeleiding	43
6.5	Functioneren van studenten in de opleiding	45
6.6	Functioneren van studenten in stage en werk	46
6.7	Samenwerking en afstemming GGzE - ROC	50
6.8	Verbeterpunten opleiding en stage- en werkplekken	51
6.9	Toekomst MZ-opleiding	52
6.10	Samenvatting	52
<b>7</b>	<b>Ervaringen van MZ-studenten met werk &amp; opleiding</b>	<b>55</b>
7.1	Beschrijving onderzoeksgroep	55
7.2	Ervaringen met de opleiding	56
7.3	Ervaringen met de stage- en werkplek	60
7.4	Dilemma's en randvoorwaarden	63
7.5	Knelpunten en verbeterpunten	65
7.6	Visie en meerwaarde ervaringsdeskundigheid	66
7.7	Betekenis van de opleiding	67
7.8	Samenvatting	68

<b>8</b>	<b>SPH-opleiding voor ervaringsdeskundigen (Fontys)</b>	<b>71</b>
8.1	Beschrijving opleiding	71
8.2	Programma	72
8.3	Instroom en uitval	75
8.4	Stage en begeleiding	75
8.5	Functioneren van studenten in de opleiding	77
8.6	Draagvlak en samenwerking	79
8.7	Aandachtspunten voor de opleiding	80
8.8	Toekomst SPH-opleiding	82
8.9	Samenvatting	83
<b>9</b>	<b>Ervaringen van SPH-studenten met werk &amp; opleiding</b>	<b>85</b>
9.1	Beschrijving onderzoeksgroep	85
9.2	Ervaringen met de opleiding	86
9.3	Thuisituatie en financiën	88
9.4	Ervaringen met de stage- en werkplek	89
9.5	Dilemma's en randvoorwaarden	91
9.6	Verbeterpunten	92
9.7	Visie en meerwaarde ervaringsdeskundigheid	92
9.8	Betekenis van de opleiding	93
9.9	Samenvatting	94
<b>10</b>	<b>Ervaringen van cliënten</b>	<b>97</b>
10.1	Resultaten schriftelijke vragenlijst	97
10.2	Resultaten groepsinterviews met cliënten	99
10.3	Samenvatting	102
<b>11</b>	<b>Herstelgerichte zorg in de hulpverleningsteams</b>	<b>103</b>
11.1	Resultaten van de ROPI-metingen	103
11.2	Maatschappelijk steunsysteem (MSS)	104
11.3	ACT-team	105
11.4	Casemanagement	106
11.5	Labyrinth Zorg	107
11.6	Catamaran	108
11.7	Centrum voor Autisme	109
11.8	Enrichment	110
11.9	Samenvatting	111
<b>12</b>	<b>Samenvatting, conclusies en aanbevelingen</b>	<b>113</b>
12.1	Samenvatting	113
12.2	Conclusies	118
12.3	Aanbevelingen voor de toekomst	121
	<b>Afkortingenlijst</b>	<b>125</b>
	<b>Literatuur</b>	<b>127</b>
	<b>Bijlage 1</b>	<b>129</b>

# Voorwoord

Het Transitie-experiment 'Werk voor ervaringsdeskundigen' in Eindhoven is een bijzonder project waar verschillende partijen zich sterk voor maken. Doel van het project is om ervaringsdeskundigen opleiding en werk te bieden, om inhoud te geven aan ervaringsdeskundige inzet gericht op herstel en participatie én om de zorg en maatschappelijke dienstverlening meer herstelondersteunend te maken, zowel in de GGz als daarbuiten, in verschillende maatschappelijke rollen. Daartoe zijn belangrijke stappen gezet door alle relevante partners. ROC Eindhoven en de Fontys Hogeschool werken aan specifieke opleidingstrajecten voor mensen die als ervaringsdeskundigen (willen gaan) werken. Uitkeringsinstantie UWV en gemeentelijke werkbedrijven zijn bereid om deze trajecten (mede) te financieren. Werkgevers, waaronder GGz Eindhoven en de Kempen, creëren leerwerkplekken voor ervaringsdeskundigen en bieden hen banen aan. Hulpverleners gaan de inzet van ervaringsdeskundigen steeds meer op waarde schatten, ook al vergt het soms een lange weg en veel discussie. Cliënten waarderen de ondersteuning van ervaringsdeskundigen en hebben er baat bij. Maar de inzet van ervaringsdeskundigen is in landelijk beleid en praktijk nog lang geen vanzelfsprekendheid.

Waar het ons ook om gaat is dat cliënten goede, herstelondersteunende zorg geboden krijgen en geaccepteerd worden om te participeren in de samenleving. Inzet van ervaringsdeskundigheid draagt hiertoe in belangrijke mate bij. Wij zijn trots op dit initiatief van het Cliëntenbelangenbureau van GGzE en wij hopen dat het project landelijk navolging vindt. Andere instellingen en organisaties kunnen hun voordeel doen met de leerpunten die wij in de afgelopen periode hebben ervaren. Commitment en betrokkenheid zijn daarbij belangrijke sleutelwoorden. Om een transitie tot stand te brengen is veel inzet nodig van alle betrokkenen. Visie en daadkracht zijn eveneens onmisbaar. Bovendien vergt het doorzettingsvermogen, soms tegen de stroom in. Dit verslag getuigt daarvan en maakt duidelijk dat dit proces geen geëffend pad is, maar wel een pad dat navolging verdient. Wij hopen dat ons enthousiasme gedeeld wordt en dat werk voor ervaringsdeskundigen landelijk op de kaart komt.

November 2011

Marie-Louise Vossen  
Joep Verbugt

Raad van Bestuur GGz Eindhoven en de Kempen



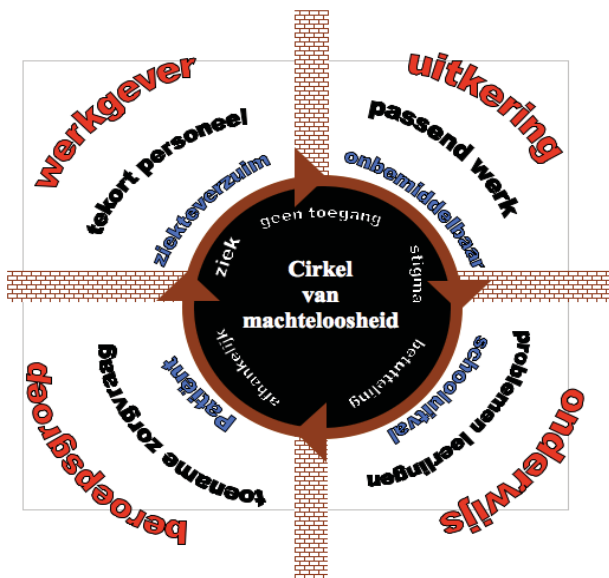
# De impact van het Transitie-experiment: een impressie

In 2008 is het Transitie-experiment 'Werk voor ervaringsdeskundigen' gestart als onderdeel van het landelijke Transitieprogramma Langdurige Zorg (TPLZ). Zoals de titel al aanduidt beoogt het Transitieprogramma belangrijke verschuivingen te realiseren in de langdurende zorg en dienstverlening. Het Transitie-experiment in Eindhoven is dan ook per definitie een ambitieus en omvattend project waarin de mogelijkheden verkend worden om te breken met belemmerende opvattingen en werkwijzen in de zorg, het onderwijs en de maatschappelijke dienstverlening. In deze impressie wordt de motivatie om deze transitie tot stand te brengen beschreven en tevens wat de gewenste situatie is.

Het experiment 'Werk voor ervaringsdeskundigen' is een initiatief van het Cliëntenbelangenbureau van GGz Eindhoven en de Kempen (GGzE) gesteund door de Raad van Bestuur van GGzE. Er zijn twee belangrijke doelstellingen te onderscheiden: 1. het ontwikkelen van herstelondersteuning en herstelondersteunende zorg; 2. werk maken van ervaringsdeskundigheid door opleiding, werk en beroepsontwikkeling. Er zijn vier belangrijke terreinen waarop het project zich afspeelt. Dat zijn de domeinen van werkgevers, uitkeringsinstanties, onderwijs en de beroepsgroep van GGz-hulpverleners. Als het gaat om de inzet van ervaringsdeskundigheid in de GGz valt op deze vier terreinen een impasse te constateren om een daadwerkelijke doorbraak te bewerkstelligen (Reflectiegroep Transitie-experiment, 2009). De betrokken partners lijken gevangen in cirkels van machteloosheid, zo tekende de Reflectiegroep op in 2009. Vanuit het Transitie-experiment werd een voorstel gemaakt om deze onmacht te doorbreken en ketens van kracht te smeden.

## Cirkel van machteloosheid

Het Transitieproces is visueel weer te geven in een cirkel verdeeld in de vier genoemde domeinen: werkgevers; uitkeringsinstanties, onderwijs en de beroepsgroep van GGz-hulpverleners. We bespreken hieronder de obstakels in de cirkel van machteloosheid.



*Werkgevers.* Aan werkgeverszijde is in het algemeen grote terughoudendheid te bespeuren waar het gaat om de inzet van ervaringsdeskundigen. Er is een tekort aan personeel in de zorg en ervaringsdeskundigen zouden een dreigend tekort kunnen opvullen. Maar werkgevers zijn bang voor veel ziekteverzuim van ervaringsdeskundigen en voor het productieverlies dat daarmee samenhangt. Ervaringsdeskundigen worden niet erkend als arbeidsgeschikte mensen. Werkgevers zijn erg terughoudend om ervaringsdeskundigen aan te stellen en te investeren in vaste contracten voor hen (en daarmee meer zekerheid voor ervaringsdeskundigen.)

In Eindhoven zijn er drie belangrijke werkgeverspartners: GGzE, Novadic-Kentron (verslavingszorg) en de gemeente. Goed beschouwd is er nog geen uitgewerkt beleid voor de inzet van ervaringsdeskundigen. In vergelijking met werkgevers in het algemeen loopt GGzE voorop en heeft hiertoe belangrijke stappen gezet voor een structureel aanstellingsbeleid van ervaringsdeskundigen.

*Uitkeringsinstanties.* Uitkeringsinstanties (UWV) stellen hoge eisen aan passend werk. Veel ervaringsdeskundigen zijn arbeidsongeschikt volgens de gangbare normen en worden beschouwd als onbemiddelbaar. Werk als ervaringsdeskundige wordt doorgaans niet beschouwd als passend werk (te veel prikkels, hoge stressgevoeligheid, enz.). Het werk matcht niet met de door UWV/keuringsartsen gesignaleerde beperkingen. De UWV vindt bovendien dat een baan verkrijgen als ervaringsdeskundige niet de kortste weg naar werk is. Om die reden wordt vaak geen toestemming gegeven voor een opleidingstraject als ervaringsdeskundige en evenmin wordt er geld uitgetrokken voor een scholingstraject op dit vlak (of het scholingstraject wordt slechts gedeeltelijk vergoed, maximaal twee jaar). Mensen worden op die manier niet gestimuleerd om hun mogelijkheden als ervaringsdeskundige te onderzoeken.

*Onderwijs.* Het beroepsonderwijs heeft over de gehele linie veel te maken met uitval van leerlingen en telt betrekkelijk veel leerlingen met problemen. Onderwijsinstanties zijn terughoudend ten aanzien van opleidingstrajecten voor ervaringsdeskundigen. Ze voorzien leerlingen met nog meer problemen, veel schooluitval en minder goede schoolprestaties. Veel uitval maakt de opleiding onrendabel omdat dat consequenties heeft voor de financiering van het onderwijs. Daarnaast er is in het beroepsonderwijs veelal een miskenning van ervaringsdeskundigheid en de competenties van ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigheid valt niet binnen de erkende beroepscompetenties en heeft in dat opzicht daarom geen waarde. Het onderwijs rekent het ook niet tot haar primaire taak om ervaringsdeskundigheid te ontwikkelen; die taak wordt vooral bij de GGz neergelegd. Onderwijs voor ervaringsdeskundigen is dus nog geen vanzelfsprekendheid. Verder is het vaak lastig om leerlingen die een opleiding zoeken als ervaringsdeskundige goed onderwijs te bieden. Veelal hebben zij een gebroken vooropleiding en daardoor is hun formele instroomniveau laag. Maar hun brede levenservaring in combinatie met goede intellectuele capaciteiten, vergt een opleiding op goed niveau. In de praktijk sluit het niveau van het geboden onderwijs dikwijls niet goed aan op hun specifieke wensen en vragen.

*De beroepsgroep.* Hulpverleners in de GGz staan dikwijls ambivalent tegenover ervaringsdeskundige collega's. Vaak worden ervaringsdeskundigen eerder als (ex-)cliënt gezien dan als gelijkwaardige collega's. Aan de andere kant worden er vaak hoge verwachtingen op het bordje van deze collega gelegd: te dienen als spiegel voor wat cliënten echt nodig hebben, wat echte herstelondersteunende zorg is. En een brug te kunnen vormen tussen cliënten en de hulpverlening.

Een (ex-)cliënt als collega geeft rolverwarring en leidt tot een zoektocht naar goede onderlinge verhoudingen. Dilemma's doen zich voor op verschillende terreinen: welke rol bekleedt een ervaringsdeskundige (bondgenoot of metgezel), omgaan met privacy, hoe om te gaan met separaties en dwangmaatregelen, regels over het inzien van rapportages, werken met ervaringsdeskundige collega's die voorheen patiënten waren, het doorbreken van de scheiding tussen cliënten en medewerkers (wij-zij kloof), de discussie over of je als (ex-)cliënt in je eigen instelling mag werken, etc. De functies van ervaringsdeskundigen zijn nog niet duidelijk omschreven en vaak hebben collega's ook geen duidelijk beeld wat van een ervaringsdeskundige collega kan worden verwacht: wat zijn aangewezen taken en verantwoordelijkheden? Is een ervaringsdeskundige een hulpverlener-plus of gaat het om een heel andere functie? Hoe verhoudt zich dan de functie van ervaringsdeskundige tot andere functies? Dergelijke vragen zijn nog niet uitgekristalliseerd. Zo ook worden nog volop discussies gevoerd over de eisen die gesteld mogen of moeten worden aan een ervaringsdeskundige stagiaire of een ervaringsdeskundige hulpverlener. En wat stelt de werkgever daar tegenover aan arbeidsvoorwaardelijke zaken?

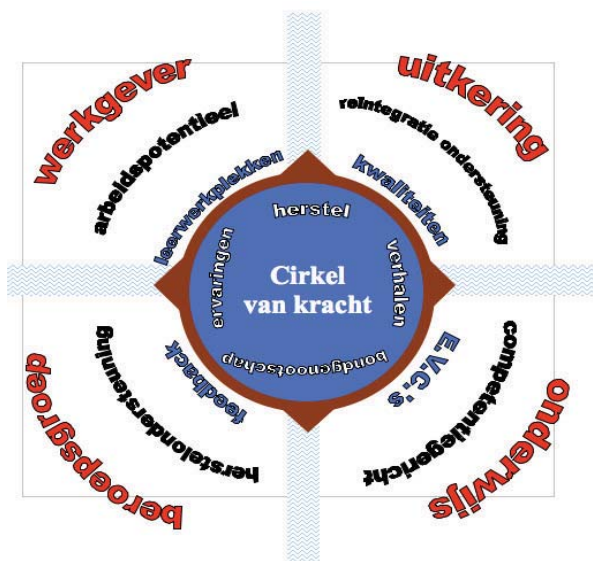
Een ander aspect wat de nodige aandacht vraagt is de begeleiding van ervaringsdeskundigen en van leerlingen op de werkplek. Ervaringsdeskundigen (al dan niet in opleiding) hebben veelal een pioniersfunctie. Het is vaak nog aftasten wat iemands rol en taken kunnen zijn en het ontbreekt meestal aan een ervaringsdeskundig rolmodel. Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat ervaringsdeskundigen in opleiding voldoende leermomenten geboden krijgen. Werkbegeleiding door een ervaringsdeskundige coach en een leidinggevende is een belangrijke voorwaarde om ervaringsdeskundigheid te ontwikkelen en een eigen invulling te kunnen geven aan het beroep van ervaringsdeskundige. Collega's hebben dikwijls nog weinig idee over de invulling van rol en taken en teams blijken vaak afwachtend of terughoudend te staan tegenover de komst van ervaringsdeskundigen. Dan is het des te belangrijk om daar als ervaringsdeskundige zelf een goed beeld van te hebben en ruimte te krijgen –o.a. via werkbegeleiding en coaching– om die eigen rol tot ontplooiing te brengen. Maar ervaringsdeskundigen zijn ook nog zelf in opleiding, ook op het vlak van het inzetten van hun ervaringen en het helder krijgen wat hun rol als ervaringsdeskundige inhoudt. Ze moeten daar de ruimte voor krijgen, zodat zij de tijd kunnen nemen om zelf antwoorden te vinden op de vele vragen die nog voor liggen.

Samengevat komen mensen die (willen) gaan werken als ervaringsdeskundige of als zodanig (willen) worden opgeleid, nog veel obstakels tegen. Zij krijgen op allerlei fronten te maken met stigmatisering, betutteling en belemmeringen om toegang te verkrijgen tot werk en opleidingen. Werkgevers, uitkeringsinstanties en onderwijs vrezen voor uitval en benadrukken de kwetsbare kanten van ervaringsdeskundigen, collega's vinden het lastig

om zich goed te verhouden tot ervaringsdeskundige collega's en tot slot is er in het algemeen nog maar weinig besef van de toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigen in de GGz. Ook is er dikwijls geen duidelijke visie waarom hun inzet een toegevoegde waarde kan hebben; de relatie tussen herstel, herstelondersteunende zorg en ervaringsdeskundigheid dient sterker te worden benadrukt.

### Cirkel van kracht

Het Transitie-experiment heeft tot doel om de geschetste cirkel van machteloosheid te doorbreken en te transformeren tot een cirkel van kracht. Onderstaand schetsen we een ideaaltype, de gedroomde toekomstige situatie voor ervaringsdeskundigen. We bespreken opnieuw de vier domeinen, dit keer beschreven vanuit het ideaalbeeld dat GGzE voor ogen staat.



**Werkgevers.** Werkgevers waarderen de inzet van ervaringsdeskundigen en erkennen hun toegevoegde waarde om herstelprocessen van mensen met psychische problemen goed tot recht te laten komen. Zij hebben geen reserves ten aanzien van de inzet van ervaringsdeskundigen en bieden ervaringsdeskundigen opleidingsplaatsen en werk aan in reguliere dienstbetrekkingen. Ervaringsdeskundigen krijgen goede arbeidscontracten aangeboden met een volwaardig salaris. Het ideaal is dat GGzE betaalde opleidingsplaatsen creëert voor leerlingen ervaringsdeskundigheid (MBO- en HBO-studenten). Ook gemeenten dragen bij en bieden bijvoorbeeld werk- en opleidingsplaatsen aan in maatschappelijke steunsystemen. Novadic Kentron heeft al lange tijd support-workers in dienst. Het aantal plekken voor ervaringsdeskundigen in de verslavingszorg ligt idealiter echter veel hoger dan het huidige aantal. De inzet van ervaringsdeskundigen in de verslavingszorg krijgt gaandeweg steeds meer erkenning.

Vermeend productieverlies dient in realistisch perspectief geplaatst te worden en kan ook gecompenseerd worden door adequate maatregelen. Het is belangrijk te benadruk-

ken dat ervaringsdeskundigen een andere inbreng en output (productie) leveren dan reguliere hulpverleners. Het is de kunst om deze toegevoegde waarde zichtbaar te maken: de transformatie naar een herstelgeoriënteerde zorg wordt zichtbaar in een sterke focus op herstel, empowerment en maatschappelijke participatie. Nieuwe methodieken voor en door ervaringsdeskundig begeleiders worden geïntroduceerd. Daarnaast is het streven om het aantal ervaringsdeskundigen sterk te vergroten.

*Uitkeringsinstanties.* Door het gesprek aan te gaan met UWV en WZI ontstaat meer kennis en begrip. Een volgende stap is dat de huidige obstakels om ervaringsdeskundigen te bemiddelen naar werk en opleiding, verholpen moeten worden. Dit vergt veel overleg in regionaal verband met de verschillende gemeentelijke partners en het UWV. Gebruik maken van de mogelijkheden in regelgeving en financiering van trajecten biedt oplossingen. Het constateren van weeffouten in de regelgeving en deze veranderen is een lange weg en biedt individuele mensen die op zoek zijn naar werk en opleiding niet direct soelaas. Het is daarom van belang dat zij ondersteuning krijgen bij hun aanvraag voor een opleidingstraject. Trajectbegeleiding voor ervaringsdeskundigen in opleiding is zeer noodzakelijk, zowel inhoudelijk als financieel, om optimaal gebruik te maken van de mogelijkheden en eventuele marges in de regelgeving. Het UWV heeft veel te winnen bij toeleidingstrajecten waardoor mensen weer kunnen deelnemen aan het onderwijs en de arbeidsmarkt. Verhalen en positieve ervaringen van ervaringsdeskundigen kunnen hierbij behulpzaam zijn. Verder zal besproken moeten worden welke maatstaven aangelegd moeten worden voor de toeleiding en begeleiding naar ervaringsdeskundig werk.

*Onderwijs.* In de ideaalsituatie die GGzE voor ogen heeft zijn er veel keuzemogelijkheden voor mensen die zich willen bekwamen als ervaringsdeskundige, zowel binnen het cursorisch onderwijs als op MBO- en HBO-niveau. Idealiter bieden de opleidingen veel verdieping in de concepten herstel, empowerment, participatie en ervaringsdeskundigheid. Deze kennis is momenteel ruim voorhanden in de herstelbeweging en er zijn al veel onderwijsmodules voor ervaringsdeskundigen in opleiding ontwikkeld. Deze modules verdienen meer landelijke verspreiding, introductie en inbedding. Ook is het van belang om in het onderwijsprogramma een betere verbinding te maken tussen de competenties die gevraagd worden van een reguliere begeleider en een begeleider met ervaringsdeskundigheid die getoetst moeten worden aan de principes van herstelondersteunende zorg. Te denken valt aan een opleiding op maat of het creëren van een werkplaats voor ervaringsdeskundige leerlingen (creatie van nieuwe onderwijsmodules). Daarnaast is het belangrijk om ervaringsdeskundige docenten aan te trekken voor het onderwijs.

Competentiegericht leren biedt de mogelijkheid om beter aan te sluiten op het niveau van de studenten in de opleiding. Door gebruik te maken van EVC's (door ervaring verworven competenties) kunnen leerlingen de gaten in hun opleidingscarrière dichten. Dit biedt de mogelijkheid om beter in te zoomen op ieders individuele mogelijkheden.

*Beroepsgroep.* In de toekomst is er ideaal gesproken sprake van een sterke beroepsgroep van ervaringsdeskundigen. Dat vereist op de eerste plaats een herkenbare plek binnen de organisatie, waar ervaringsdeskundigen (vrijwilligers, studenten en betaalde

ervaringsdeskundigen) bij elkaar komen. Waar steun, intervisie en op eigen kracht komen mogelijk is en waar nieuwe ideeën, methodieken en praktijken ontwikkeld worden. Het vereist ook een duidelijk beroepsprofiel, duidelijke functiebeschrijvingen en duidelijke taakomschrijvingen die recht doen aan de variatie aan functies. Veel instellingen brengen momenteel al verbeteringen aan waardoor de functies voor ervaringsdeskundigen, hun taken en verantwoordelijkheden, duidelijker worden. GGzE heeft de functiebeschrijving voor ervaringsdeskundig begeleider inmiddels vastgelegd en opgenomen in het functiehuis. Naast deze formele zaken die goed geregeld moeten worden is het van belang om oog te hebben voor attitude en visievorming. Scholing en uitwisseling van ideeën en visies zijn daarbij belangrijk. Daarin wordt ingegaan op het begrip ervaringsdeskundigheid, de relatie tussen herstel en ervaringsdeskundigheid en wat dit voor consequenties heeft voor de dagelijkse werkwijzen, taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden, rollen, enz. Waar eveneens op ingezet dient te worden is zorgvuldige begeleiding van de teams (coaching, intervisie), duidelijkheid over juridische kwesties, en vooral helderheid over de inzet van ervaringsdeskundige collega's. Zo moet er ruimte gemaakt worden voor een andere manier van werken, waarbij vanzelfsprekendheden uit de bestaande praktijk ter discussie gesteld worden (afstand-nabijheid, scheiding prive-werk, scheiding tussen publieke en private domein, protocollen, taalgebruik, bejegening). Tot slot is het belangrijk om ervaringsdeskundigen werkbegeleiding en coaching te bieden om zo hun positie te verduidelijken en te versterken.

Uit het voorgaande wordt duidelijk dat het Transitie-experiment een grote impact heeft voor GGzE en alle betrokken partners. In de maatschappelijke Business Case (mBC) van het project is inzicht gegeven in de doelstellingen en ervaringen van het Transitie-experiment 'Werk voor ervaringsdeskundigen'. Door het project vanuit verschillende invalshoeken te beschrijven komen het inhoudelijke, economische en maatschappelijke nut samen. Deze grondige analyse geeft inzicht in de reële kansen, risico's, continuïteit en kopieerbaarheid van het experiment. Het doel van deze mBC is om in samenwerking met verschillende stakeholders te komen tot structurele financiering door het aantonen van significante maatschappelijke voordelen van het project. Het unieke van deze mBC is dat het een reguliere kosten-baten-afweging weet te combineren met het behaalde maatschappelijk rendement. De maatschappelijke effecten van het project zijn uitgewerkt in kwalitatieve en kwantitatieve baten. De kwalitatieve baten zijn benoemd en door wetenschappelijk onderzoek onderbouwd. Het gaat hierbij om: 1) verbetering van de kwaliteit van leven, toename van empowerment, hoop en eigen regie; 2) toename van maatschappelijke participatie, stigmareductie, vermindering van eenzaamheid; en als laatste 3) effectieve arbeidsrehabilitatie en vermindering van schooluitval.

# 1 Inleiding

In GGz-instellingen is in toenemende mate behoefte aan de inzet van begeleiders met ervaringsdeskundigheid die een bijdrage kunnen leveren aan het herstel, de empowerment en de maatschappelijke participatie van cliënten in de GGz. Ervaringsdeskundigen ontlenen hun expertise aan eigen ervaringen met het overleven van een psychische aandoening en aan hun cliëntenrol in de psychiatrie (Boevink, 2005). Ervaringsdeskundigen kunnen op diverse manieren worden ingezet: bij medezeggenschap en belangenbehartiging, zelfhulp en herstel, empowerment en maatschappelijke participatie, voorlichting, training en onderzoek en voor begeleiding en individuele behandeling (Van Slooten en Van Bekkum, 2005). De inzet van ervaringsdeskundigen in de hulpverlening sluit aan bij de visie op herstelondersteunende zorg. Herstelondersteunende zorg houdt in dat behandeling, begeleiding en rehabilitatie in dienst staan van het herstelproces van cliënten. De inbreng en ontwikkeling van ervaringskennis is een essentieel onderdeel van herstelprocessen, evenals de ondersteuning door ervaringsdeskundigen hierbij. Echter het aanstellen van ervaringsdeskundigen in de organisatie maakt een organisatie nog niet herstelondersteunend. Daarom is het van belang dat de inzet van ervaringsdeskundigen niet op zichzelf staat, maar onderdeel is van een organisatie die herstel als leidend principe hanteert in haar cultuur en beleid. Daarvoor moet een organisatie ruimte maken voor ervaringsdeskundigheid en daarmee voor de herstelprocessen van individuele cliënten. Dit betekent dat een organisatie wezenlijke aanpassingen moet doen.

Om de transitie naar herstelondersteunende zorg te bereiken is de inzet van ervaringsdeskundige medewerkers noodzakelijk. Het Transitie-experiment 'Werk voor Ervaringsdeskundigen', opgestart door de cliëntenorganisatie van GGzE in samenwerking met de onderwijsinstellingen ROC Eindhoven en Fontys Hogeschool, is een innovatief project dat als één van de experimenten meedraait in het Transitieprogramma Langdurige Zorg (TPLZ). Kenmerk van deze experimenten is dat zij radicaal breken met oude structuren, culturen en werkwijzen in de zorg. Het experiment is bedoeld om zoveel mogelijk te leren. Eén van de onderdelen van het Transitie-experiment 'Werk voor Ervaringsdeskundigen' is dat mensen met langdurige psychiatrische problematiek worden opgeleid als ervaringsdeskundige in de GGz en een werkplek aangeboden krijgen waar zij stage kunnen lopen en praktijkbegeleiding krijgen. ROC Eindhoven verzorgt hierbij de duale opleiding (BBL) Maatschappelijk Zorg Volwassenwerk (MZ) voor ervaringsdeskundigen, Fontys Hogeschool de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) voor ervaringsdeskundigen. Oriëntatietrajecten voordat potentiële deelnemers gaan starten met de opleiding worden verzorgd door het Cliëntenbelangenbureau en het Team Herstel en Ervaringsdeskundigheid van GGzE.

Het Trimbos-instituut heeft een deel van het Transitie-experiment geëvalueerd, namelijk de evaluatie van de MZ-opleiding en de stage-/werkplekken, Fontys Hogeschool (lectoraat Empowerment en maatschappelijk kwetsbare groepen) nam de evaluatie van de SPH-opleiding voor haar rekening.

In dit rapport richten we ons op de evaluatie van de opleidingen en stage- en werkplekken, die ontwikkeld zijn in het kader van het Transitie-experiment. Het Transitie-experiment omvatte echter veel meer, zoals het betrekken van stakeholders en potentiële financiers, de inbedding in cliëntorganisaties, en het ontwikkelen van leerproducten en informatiematerialen, zoals functieprofielen, informatiefolders, een website, werving en selectie procedures, begeleidingstrajecten waaronder coaching en intervisie, een werkwijze voor teambegeleiding en inbedding in de organisaties. Tevens is een maatschappelijke Businesscase (mBC) geschreven met een gestructureerde kosten-baten afweging, waarin het economische en het maatschappelijke nut van het Transitie-experiment zijn beschreven (Henkens & Eggink, 2010).

De opbouw van deze publicatie is als volgt. In hoofdstuk twee wordt een impressie gegeven van het experiment aan de hand van verhalen van betrokkenen. In hoofdstuk 3 wordt het Transitie-experiment nader toegelicht. Hoofdstuk 4 beschrijft de uitgangssituatie op het terrein van herstel en ervaringsdeskundigheid in Nederland. In hoofdstuk 5 wordt de opzet van het onderzoek toegelicht. Hoofdstuk 6 bevat de procesbeschrijving van de opleiding Maatschappelijke Zorg voor ervaringsdeskundigen, in hoofdstuk 7 gevolgd door de ervaringen van de studenten met deze opleiding. Hoofdstuk 8 en 9 geven respectievelijk de procesbeschrijving en de ervaringen van studenten met de SPH-opleiding voor ervaringsdeskundigen weer. In hoofdstuk 10 komen de ervaringen van cliënten die door een ervaringsdeskundige begeleid werden aan de orde. Hoofdstuk 11 beschrijft in hoeverre de teams die stage- en werkplekken bieden aan ervaringsdeskundigen herstelgericht werken. Hoofdstuk 12 bevat een samenvatting van de bevindingen, gevolgd door de belangrijkste conclusies en aanbevelingen.

## 2 Impressies van betrokkenen

*'Door de SPW4 opleiding heb ik meer zelfvertrouwen gekregen, omdat ik meer theoretische kennis heb gekregen waar ik uit kan putten. Ik kan makkelijker contact met professionals leggen, dat was voor mij nog wel een dilemma. Een paar weken terug heb ik een lezing gegeven voor 120 mensen, dat had ik anderhalf jaar geleden nooit gedurfd. Omdat ik meer vertrouwen heb gekregen durf ik ook verder vooruit te kijken dan voorheen. Eerst dacht ik dat 16 uur per week voor mij het meest haalbare was, maar nu kijk ik wat ik nog meer kan en waar ik kan groeien. Ik kan en durf meer aan.*

*Mijn visie op ervaringsdeskundigheid is veranderd sinds ik met de opleiding ben begonnen. Er zit nu ook een stuk professionaliteit in. Dit is voor mij een toegevoegde waarde aan mijn ervaringsdeskundigheid, omdat ik makkelijker kan snappen waarom iemand tegenover mij denkt zoals hij denkt. Dan doet het er niet toe of het een professional of cliënt is, want ik ken de handelingen en herken ze en vanuit mijn ervaringsdeskundigheid kan ik daarop insteken. Ik zie mezelf niet meer als ex-client, dat heb ik al vanaf het moment dat ik ging werken. Soms komen situaties wel heel dichtbij. Ik herken en erken dat het er is, op dat moment is het even een blok. Maar dat kan niet, want ik ben met iemand bezig. Binnen het team hebben we afgesproken dat als er iets speelt, dat het dan altijd binnen het team besproken en uitgesproken kan worden. Iedereen heeft ook het recht om even een half uurtje naar buiten te gaan. En een stukje reflectie: wat gebeurt er, waarom gebeurt dit, waar komt dit vandaan, kan ik er iets aan doen en hoe?*

*De klik maken met cliënten gaat mij goed af, het vertrouwen winnen, weten wat er speelt. Ik kan ook heel makkelijk mensen aan elkaar koppelen. Zo was er iemand die het wel leuk vond om koffie te dringen en even naar buiten te gaan, dus ik nam haar mee naar het terras waar ik vaak koffie ging drinken. Ik wist ook nog iemand anders die dat wel leuk vond, dus ik heb hen beiden uitgenodigd met mij koffie te drinken en nu drinken die twee elke week een kopje koffie met elkaar' (student opleiding MZ).*

*'Het volgen van vakken met andere ervaringsdeskundigen vond ik heel waardevol. Ik wist al wel heel veel, maar de verhalen van anderen houden mij als ervaringsdeskundige scherp, zodat ik niet te veel overhel naar de andere kant. Tegelijkertijd zetten de anderen mijn denkvermogen weer op gang, anders wordt het mijn eigen waarheid. Je blijft zo dingen van elkaar leren. De mensen houden scherp voor wie ik het doe, voor de cliënten die daar rondlopen, niet voor anderen, maar voor de mensen die het nodig hebben.*

*Ik ben heel leergierig. Van ervaringsdeskundigheid wist ik al heel veel, maar de andere dingen kende ik niet zo goed en dat heeft mij wel een stabiel persoon gemaakt. Ik kan nu mijn ervaringsdeskundigheid beter invullen en wegzetten. Zo ben ik gewend om te denken vanuit mijn hart, maar nu heb ik ook geleerd om mijn nuchtere verstand te gebruiken en dat ook op elkaar af te stemmen. Ik heb ook geleerd dat je als ervaringsdeskundige niet altijd je zin door kan drijven. Ervaringsdeskundigen willen dat vaak, omdat ze vinden dat dingen anders moeten. Maar je moet wel rekening houden met andere*

*dingen waar je mee te maken hebt. In mijn werk houd ik me bezig met dingen op het gebied van wonen en werken en welzijn en zorg. Ik heb veel te maken met kwetsbare groepen in de maatschappij. Ik doe allerlei vragen. Bijvoorbeeld als mensen hier op het terrein hebben gezeten en een eigen huis willen, dan kunnen ze met die vraag bij mij terecht. Het netwerken gaat mij goed af, omdat ik verbaal wel sterk ben. Daar zit mijn kracht. Nee zeggen vind ik moeilijk. Ik ga regelmatig over mijn eigen grenzen heen.*

*De opleiding heeft heel erg bijgedragen aan mijn eigen herstelproces. Het heeft mij bevestigd dat ik veel meer in zijn mars heb dan ik zelf dacht. Ik voelde me heel zenuwachtig toen ik met de opleiding begon. Ik heb altijd gezegd dat als er een opleiding zou komen ik die zou gaan doen. Dat heeft me een heel erge boost gegeven. Ik heb 20 jaar lang allerlei instellingen van binnen gezien als cliënt en nu zit ik hier als hulpverlener. De ervaring en de opleiding kan mij door niemand afgenomen worden' (student opleiding MZ).*

*'Ik begin nu te merken waar mijn plek is in het team, wat ik kan bijdragen aan het team om beter begrip te krijgen voor de cliënt. Wat ik kan bijdragen is herkenning, heel belangrijk. Als ik met cliënten praat en zij vertellen mij een verhaal dan kan ik zeggen 'nou dat herken ik', dan geef ik een voorbeeld van wat ik heb meegemaakt. Dan gaat zo iemand helemaal open. Die praat voluit met mij. En dan zit ik bijvoorbeeld af en toe bij een intake, en dan zie ik dat dat vooropgezet is, het staat gewoon zo op papier. Het rijtje wordt afgerammeld, ik hoor dat terug, en een cliënt hoort dat ook, gegarandeerd. Daarmee creëer je ongelijkheid, absoluut. Ik zou dat heel anders insteken, bij mij zou het waarschijnlijk ook langer duren maar ik zou wel tot aan de kern komen, waar het eigenlijk om draait. Want wat zij zien zijn voornamelijk symptomen. Daar vragen ze ook naar. Maar de symptomen hebben een oorzaak. Ik zou een intake op een andere manier aanpakken, gewoon op een hele speelse manier. Zonder lijstje, ik heb dat hier wel zitten (wijst op zijn hoofd), ik heb dat echt wel voorbereid. Ik ga er ook niet bij zitten schrijven, ik vul daarna die lijsten wel in.*

*Ik zie iedere dag weer andere dingen waardoor mijn eigen visie steeds weer verandert. Maar mijn grondvisie is hetzelfde. In de hulpverlening wordt eerst een diagnose gesteld en daarna stellen we een behandelplan op. Ik vind dat een verkeerde insteek. Kijk naar de mensen, dat is de insteek, en dan kun je kijken naar het plaatje. Dat is een heel groot verschil, dat valt me overal op. Ik snap dat ik in twee werelden moet leven, dat maakt het heel erg moeilijk. Naar mijn collega's toe moet ik de vaktaal wel beheersen, anders wordt ik niet serieus genomen. Maar tegenover de cliënt moet ik dat weer heel snel afleren.*

*Gisteren ben ik bij iemand geweest, dat is een hele moeilijke man, hij is gebruiker maar ontkent dat. We zitten daar gisteren en hij zegt: 'Aan mij zie je dat niet, dat ik gebruik'. Ik zeg tegen hem: 'Nee alleen maar aan de ogen, dat petje en die zonnebril'. Hij kijkt mij aan en begint keihard te lachen, zo van ja, ja. Op dat moment hadden we contact, via een hele andere weg krijg ik contact. Gewoon dat beetje herkenning. Ik vind het ook superleuk, maar ik wil dus echt absoluut geen reguliere hulpverlener worden...' (student opleiding MZ).*

### **3 Transitie-experiment 'Werk voor ervaringsdeskundigen'**

#### *3.1 Integraal programma*

'Werk voor Ervaringsdeskundigen' ([www.deervaringsdeskundige.nl](http://www.deervaringsdeskundige.nl)) is een innovatief project dat als één van de experimenten meedraait in het Transitieprogramma Langdurige Zorg. Kenmerk van deze experimenten, en daarmee dus ook van 'Werk voor Ervaringsdeskundigen', is dat zij radicaal breken met oude structuren, culturen en werkwijzen in de zorg. De transitie naar herstelgericht denken en de inzet van ervaringsdeskundigheid vergt een cultuuromslag in de organisatie, die niet eenvoudig te realiseren is. Omdat het een nieuw zorgconcept is, is de financiering vanuit bestaand beleid en regelgeving nog niet geregeld.

Herstelgericht denken houdt in dat de zorg, de behandeling en de maatschappelijke dienstverlening de herstelprocessen van cliënten moet ondersteunen, daar goede voorwaarden voor moet creëren en dat de hulpverlening en maatschappelijke ondersteuning moet voldoen aan kenmerken van herstelondersteunende zorg. Om deze transitie te bereiken is inzet van ervaringsdeskundige medewerkers noodzakelijk. Ervaringsdeskundig medewerkers (zoals ervaringswerkers, ervaringsdeskundige begeleiders) kunnen herstelprocessen en maatschappelijke participatie van cliënten ondersteunen, geven scholing aan hulpverleners en aankomende ervaringsdeskundigen, kunnen bijdragen aan de uitvoering van een meer herstelondersteunende hulpverlening en kunnen de samenleving toegankelijk maken voor mensen met een kwetsbaarheid. Herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid zijn begrippen die onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden.

'Werk voor Ervaringsdeskundigen' is opgestart door de cliëntenorganisatie van GGzE in samenwerking met onderwijsinstellingen (ROC Eindhoven en Fontys Hogescholen Sociale Studies) en ondersteund door de Gemeente Eindhoven en het UWV. Daarnaast is het experiment ondersteund door HEE!, Kenniscentrum Phrenos en de Stichting Rehabilitatie '92. Er zijn twee belangrijke lijnen waarlangs dit project is opgezet (Henkens & Eggink, 2010).

#### *1. Het ontwikkelen van voorwaarden voor herstelondersteuning en herstelondersteunende zorg.*

Het inzetten van ervaringsdeskundigheid in de GGz en daarbuiten kan een belangrijke bijdrage leveren aan het zichtbaar maken van de waarde van ervaringskennis in het ondersteunen van herstelprocessen van cliënten. Ervaringskennis is kennis die wordt opgedaan in een langdurige worsteling in het omgaan met een ontwrichtende aandoening en de reactie daarop. Ervaringskennis is te vinden bij individuele cliënten en in de (producten van de) cliëntenbeweging in brede zin. De zichtbaarheid van deze kennis werkt anti-stigmatiserend, geeft cliënten mogelijkheden op (betaald) werk en levert een bijdrage aan de verbetering van de zorg en maatschappelijke ondersteuning naar herstelondersteunende zorg.

## *2. 'Werk maken van ervaringsdeskundigheid', door opleiding, werk en beroepsontwikkeling.*

Het inzetten op werk voor ervaringsdeskundigen komt voort uit de overtuiging dat daarvoor de zorg meer herstelondersteunend zal worden en meer nog, dat om een organisatie herstelondersteunend te maken hiervoor de inzet van ervaringsdeskundigen een essentiële voorwaarde is (maar niet de enige).

Het experiment 'Werk voor Ervaringsdeskundigen' biedt een 'Herstelondersteunend arbeidsleertraject voor ervaringsdeskundigen in het begeleiden van cliënten bij hun herstel en maatschappelijke participatie' aan. De meerwaarde van het experiment is drieledig. Enerzijds bevordert het experiment het herstelproces van cliënten door deze cliënten te stimuleren actief met eigen herstel en ervaringskennis om te gaan. Anderzijds wordt het beroep en de beroepsopleiding tot ervaringsdeskundigheid gericht op competenties die nodig zijn bij het inzetten van ervaringsdeskundigheid. Tevens draagt het experiment bij aan kwaliteitsverbetering in de zorg en in de maatschappelijke ondersteuning door meer herstelondersteunend te gaan werken.

Het unieke van het experiment is het integrale karakter van het programma, waarin vier domeinen met elkaar verbonden worden en elkaar versterken, namelijk:

### *Herstelondersteuning*

Hieronder vallen alle activiteiten die gericht zijn op ondersteuning van het herstelproces van cliënten. Deelactiviteiten zijn: Individuele Herstelcoaching, herstelwerkgroepen, Zorgconsulentschap, Crisiskaartconsulent, trainingen Herstellen doe je zelf, de Brug, eigen regie en Health for you. Tenslotte helpt een digitale cursus (E-health) bij het maken van een eigen herstelverhaal.

### *Empowerment en ervaringskennis*

De ontwikkeling van eigen kracht en ervaringskennis van deelnemers die zich willen voorbereiden en oriënteren op werk als ervaringsdeskundige heeft als doel dat zij een keuze kunnen maken of en hoe zij hun ervaringen kunnen inzetten. Deelactiviteiten zijn: Vrijwilligerswerk, cursussen Werken met eigen ervaring, Zorg en crisiskaartconsulent, cursussen TOED (Training Ontwikkeling Ervaringsdeskundigheid) en Voorwerk. Tenslotte vinden er oriëntatiebijeenkomsten plaats.

### *Leerarrangementen*

Arbeidsleertrajecten voor ervaringsdeskundige deelnemers hebben als doel om in werksituaties ervaring op te doen in het begeleiden van cliënten bij hun herstel en maatschappelijke participatie in combinatie met opleiding. Hiervoor is een trajectbeschrijving 'werk en scholing ervaringsdeskundigen' gemaakt. Deelactiviteiten zijn: Assessment en selectie, verwerven en matchen van stage- of BBL-plek, opleiding MZ-Ervaringsdeskundigheid, opleiding SPH-Ervaringsdeskundigheid, on-the-job coaching en supervisie.

### *Teamcoaching*

Teamcoaching en deskundigheidsbevordering voor teams en werkbegeleiders die gaan werken met ervaringsdeskundige leerlingen en collega's hebben als doel het werkveld voor te bereiden op de komst van deze nieuwe beroepsgroep. Deelactiviteiten zijn: workshops voor teams over Herstel en Ervaringsdeskundigheid, teamcoaching, coaching van werk- en stagebegeleiders, deskundigheidsbevordering (workshop 'herstel, ervaringsdeskundigheid en herstelondersteunende zorg').

Onderdeel van het Transitie-experiment was ook het ontwikkelen van een maatschappelijke Business Case (mBC) met een gestructureerde kosten-baten-afweging, waarin het economische en het maatschappelijke nut samenkomen. Door het creëren van inzicht in de reële kosten van de innovatieve diensten van het experiment 'Werk voor ervaringsdeskundigen' en hun potentiële waarde in maatschappelijke baten, kan een vergelijking gemaakt worden. Op deze manier krijgen stakeholders en potentiële financiers een breed en zo concreet mogelijk inzicht in de levensvatbaarheid, het functioneren en de positieve en negatieve effecten (Henkens & Eggink, 2010).

### *3.2 Oriëntatietraject*

In het Transitie-experiment is een traject ontwikkeld dat cliënten voorbereidt op het volgen van een opleiding en het werken als ervaringsdeskundige. Dit traject bouwt voort op de reeds bestaande mogelijkheden zoals uitgewerkt door het Team Herstel en Ervaringsdeskundigheid en het Cliëntenbelangenbureau. Het oriëntatietraject is bedoeld om cliënten de gelegenheid te geven om uit te zoeken of dit beroep iets voor hen is, en om ervoor te zorgen dat cliënten klaar zijn om hun ervaringen in te zetten voor anderen. In dit kader kunnen cliënten één of meer van de volgende voorbereidende cursussen volgen: Herstellen doe je zelf, De Brug, Werken met eigen ervaring, Voorwerk<sup>1</sup>, Training Zelfhulp, Traject Opleiding Ervarings Deskundigheid (TOED), Management van cliëntgestuurde projecten, Geven van voorlichting en consultatie, Trainingvaardigheden, Ontwikkelen van kwaliteitstoetsen vanuit cliëntperspectief, Zorgconsulent GGz, Consulent Crisiskaart.

Daarnaast kunnen cliënten ook vrijwilligerswerk doen om te ontdekken waar hun kwaliteiten liggen en waar ze kunnen uitproberen of het werk hen ligt. Vrijwilligerswerk op het terrein van ervaringsdeskundigheid kan bijvoorbeeld gedaan worden bij het Cliëntenbelangenbureau (CBB), bij het zelfhulpnetwerk, in de maatschappelijke steunsystemen, bij inloopvoorzieningen van bijvoorbeeld de Boei, vriendendiensten en maatjesprojecten, en cliëntenraden en participatieraden binnen instellingen en gemeenten. Vrijwilligers worden in intervisie en coachingsgroepen begeleid.

### *3.3 Selectie en aanname*

In 2009 is de 'Procedure gezamenlijke gesprekken intake opleiding SPW4 Ervaringsdeskundigheid (ROC) of SPH Ervaringsdeskundigheid én aannamegesprek voor opleidings-

---

<sup>1</sup> In deze cursus worden individuele kwaliteiten en competenties verder uitgediept. De deelnemer onderzoekt in welke (werk)omgeving deze competenties bruikbaar zijn.

plaats binnen GGzE' ontwikkeld, waarin de volgende afspraken zijn gemaakt:

1. ROC/Fontys en GGzE zullen ten behoeve van de toelating tot de opleiding en een (betaalde of vrijwillige) opleidingsplaats binnen GGzE (of daarbuiten) in een gezamenlijk gesprek beoordelen of de kandidaat voldoet aan de instroomcriteria. Eén docent en één medewerker van GGzE voeren de gesprekken. (De kandidaat kan er ook voor kiezen om een stageplek te vinden binnen GGzE).
2. Een ervaringsdeskundige is bij het gesprek aanwezig als extra steun en advies.
3. ROC/Fontys en GGzE besluiten ieder zelf over toelating tot de opleiding, c.q. opleidingsplaats en laten dit ieder afzonderlijk weten aan de kandidaat.
4. GGzE laat de kandidaat na het gesprek weten of hij/zij door is naar de tweede ronde. In de tweede ronde voeren de ervaringsdeskundige en de arbeidsdeskundige van de GGzE een plaatsingsgesprek. In dit gesprek komen de wensen van de kandidaat aan de orde en komt de belasting van de opleidingsplek in het kader van de belastbaarheid van de kandidaat aan de orde. Afhankelijk hiervan wordt de kandidaat een opleidingsplek aangeboden die past en worden re-integratieinstrumenten ingezet.
5. Na de tweede ronde vindt een gesprek plaats met een vertegenwoordiger van de werkplek.
6. Daarna vindt een Arbeidsvoorwaardengesprek plaats bij P&O van GGzE. Er wordt gekeken naar een arbeidsvoorwaardenpakket op maat en in overeenstemming met uitkeringsinstantie en de kandidaat.
7. De kandidaat kan er ook voor kiezen om een stageplek of opleidingsplaats te vinden in een andere instelling. Het werving- en selectieteam kan hierin bemiddelen. Aandachtspunt hierbij is dat de afspraken rond de randvoorwaarden in andere instellingen niet gelden, met het risico dat leerlingen uitvallen (Henkens & Göbbels, 2010).

Voor beide opleidingen vinden in december en januari voorlichtingsbijeenkomsten plaats. Deze bijeenkomsten worden door de onderwijsinstelling en GGzE gezamenlijk georganiseerd en vinden de ene keer plaats op de locatie van GGzE en de andere keer op de onderwijsinstelling. Kandidaten schrijven een sollicitatiebrief met hun motivatie en sturen hun CV op naar het coördinatiepunt binnen het project (GGzE).

Bij de opleiding MZ kijken de medewerkers van het ROC met name naar de VDL-test en motivatie, de medewerkers van GGzE (waaronder een ervaringsdeskundige) kijken naar de geschiktheid voor werkplekken van de student. De toelating voor de opleiding wijkt niet af van de reguliere MZ-opleiding, wel wordt er extra aandacht besteed aan de motivatie voor deze groep en hoe ver iemand is in zijn herstelproces. Een oriëntatietraject in ervaringsdeskundigheid (bijvoorbeeld de training 'Werken met eigen ervaring' of werker-variant als vrijwilliger) is geen eis, maar wordt wel aangeraden. Er wordt over gediscussieerd of dit een eis moet worden in de toekomst. Het voordeel zou zijn dat mensen op gelijk niveau starten en het is een laagdrempelige manier om te kijken of de opleiding bij iemand past.

Om tot de opleiding SPH te worden toegelaten moeten studenten voldoende vooropleiding hebben om 'HBO toelaatbaar' te zijn (bijvoorbeeld een Havo-, MBO- of HBO-

opleiding). Voldoen studenten hier niet aan dan is een toelatingsexamen (de 21+ toets) mogelijk. Bij aantoonbaar bewijs is het voor alle studenten mogelijk om volgens vaste procedures vrijstelling(en) te krijgen. Alle studenten ervaringsdeskundigheid binnen dit experiment zijn HBO-toelaatbaar op basis van een vorige wel of niet afgemaakte HBO opleiding (kunst, techniek), MBO-opleiding (economie), Havo, één student via een toelatingsexamen.

Om tot het Opleidingstraject Ervaringsdeskundigheid toegelaten te worden, vinden vanaf maart intakegesprekken plaats. Aanmeldingen komen binnen bij GGzE. De aannemecommissie bestaat uit de coördinator ervaringsdeskundigheid van Fontys, een medewerker van de GGzE en een ervaringsdeskundige van GGzE. Het selectie criterium ligt voor Fontys bij wel of niet voldoen aan de toelatingseisen van een HBO-opleiding, de medewerker van GGzE kijkt of een student geschikt is voor een stage- en/of werkcontract. De ervaringsdeskundige kijkt vooral naar de motivatie om de opleiding te gaan volgen. Iemand moet binnen de opleiding en de stage- of werkplek met ervaringsdeskundigheid aan de slag willen gaan. Bij de beslissing of iemand toegelaten kan worden ligt het accent op de inschatting van de volgende punten:

1. Wil iemand met ervaring met GGz of verslaving of andere ervaring die het leven heeft ontwricht binnen de opleiding met ervaringsdeskundigheid aan de slag gaan?
2. Is de persoon ook sterk genoeg om de belasting aan te kunnen?

Door de strengere selectie zijn in 2010 van de 23 aanmeldingen uiteindelijk 8 studenten toegelaten tot het Scholingstraject SPH met Ervaringsdeskundigheid GGZ en verslavingszorg. Soms wordt een oriëntatietraject in ervaringsdeskundigheid aangeraden.

### *3.4 Stage- en werkplekken*

GGzE neemt de verantwoordelijkheid in het aanbieden van stageplekken binnen GGzE en bemiddelt bij het vinden van een plek in de regio. Daarnaast regelen studenten zelf stages. GGzE heeft in haar beleidsplan opgenomen dat zij willen toewerken naar 150 ervaringsdeskundige medewerkers. De projectleider van het Transitie-experiment geeft aan dat tot nu toe iedereen op één na, een stageplek heeft gekregen binnen de GGzE. Het beleid is dat er minimaal twee ervaringsdeskundigen op een werkplek/in een team stage lopen.

Binnen de opleiding SPH zijn van de 19 studenten 10 stages door de GGzE geregeld en 9 door de studenten zelf. Het zelf regelen hangt vooral samen met hun woonplaats ver buiten Eindhoven. Bij de start van de opleiding SPH (in 2009) hadden enkele studenten nog geen passende stage- of werkplek, aan het einde van het jaar wel. Bij de studenten die een eigen stage- of werkplek hebben verworven buiten GGzE, is het ideaal om tenminste twee ervaringsdeskundige studenten samen te plaatsen niet gerealiseerd.

De stageplek voor de opleiding MZ van het ROC moet gecertificeerd zijn door Calibris, het landelijk kenniscentrum voor leren in de praktijk van zorg, welzijn en sport. Zij zien erop toe dat de stageplekken aan de eisen voldoen. Het traject 'werk en opleiding ervaringsdeskundigheid' heeft de erkenning van Calibris verkregen. Verder moeten teams een stageprofiel maken en werkbegeleiding bieden en teamleden moeten bereid zijn om de

workshop 'Herstel en ervaringsdeskundigheid' te volgen. Verder moeten teams willen deelnemen en willen leren. Er zijn ook teams die weigeren mee te werken. Dat kan komen door geldgebrek, gebrek aan vertrouwen, of omdat ze niet goed weten waar ze aan beginnen. Sommige van deze teams zijn in een later stadium wel bereid gebleken om mee te werken, zoals Acute zorg en Beschermd Wonen. Getracht wordt om op iedere plek tenminste twee ervaringsdeskundige studenten te plaatsen, zodat zij elkaar kunnen ondersteunen en feedback kunnen geven. Verder zijn de functiebeschrijvingen aangepast, zodat het voor werkbegeleiders en studenten duidelijk is wat de taakomschrijvingen zijn. Tevens is een notitie geschreven voor het management over implementatie.

*Overzicht stageplaatsen 3<sup>e</sup> jaars studenten MZ (1<sup>e</sup> lichting) en 2<sup>e</sup> jaars studenten MZ (2<sup>e</sup> lichting)*

### 3e jaars studenten MZ

	Stage 1e jaar	Stage 2e jaar	Stage 3e jaar
Student 1	MSS Geldrop Cursusleider herstellen doe je zelf	MSS Veldhoven	Respijthuis "De Halte"
Student 2	MSS Stratum	Centrum voor woon- ondersteuning "Enrich- ment" GGzE	Respijthuis "De Halte"
Student 3	MSS Valkenswaard	-MSS Valkenswaard -Project dwang en drang	Respijthuis "De Halte" Project Dwang en Drang
Student 4	Casemanagement GGzE	Cliëntenbelangenbureau GGzE	Cliëntenbelangenbu- reau GGzE
Student 5	Verstandelijk gehandi- capten	Verstandelijk gehandi- capten	Centrum voor woon- ondersteuning "En- richment" GGzE
Student 6	MSS	Casemanagement GGzE Project crisiskaart	Acute zorg GGzE

### 2<sup>e</sup> jaars studenten MZ

	Stage 1 <sup>e</sup> jaar	Stage 2 <sup>e</sup> jaar	Stage 3 <sup>e</sup> jaar
Student 1	Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven, maatjes- project GGzE, Cliën- tenbelangenbureau GGzE	Tijdelijk gestopt; gaat in 2011 wee verder met 2 <sup>e</sup> jaar.	gestopt
Student 2	Catamaran GGzE, Jeugd-forensische zorg	Catamaran GGzE	Woenselse Poort (fo- rensische zorg)
Student 3	Centrum voor woon- ondersteuning "En-	1 <sup>e</sup> jaar niet gehaald	gestopt

	richment" GGzE		
Student 4	MSS Stratum	MSS Stratum	Casemanagement
Student 5	MSS Stratum	MSS Stratum	Fact
Student 6	Centrum Psychotische Stoornissen - ACT	Centrum Psychotische Stoornissen - ACT	Deeltijd/Fact
Student 7	De Boei - boekbinderij	De Boei - boekbinderij	Centrum Autisme
Student 8	MSS Geldrop	gestopt	gestopt
Student 9	MSS Stratum, gestopt in 1 <sup>e</sup> jaar		
Student 10	MSS Woensel	Respijthuis "De Halte"	Respijthuis de Halte

Binnen het Transitie-experiment is gewerkt aan de werving van stageplekken. Het team ervaringsdeskundigheid van GGzE heeft voortdurend contact gelegd met de participerende instellingen over het aantal plekken dat volgend jaar beschikbaar is. Er komen steeds nieuwe plekken bij. Er zijn diverse contacten in de regio (bijv. gemeente Eindhoven, ACT Venray, GGz Breburg) om te kijken of ook daar plekken beschikbaar zijn. Daar is wel belangstelling voor ervaringsdeskundigheid, maar er moet ruimte gemaakt worden en dat kost tijd en geld. Er zijn ook andere manieren waarop stageplekken aangetrokken worden, zoals via de webkrant en interne informatiebijeenkomsten. (NB Bij de start van schooljaar 2011-2012 zijn 60 leerlingen aan de slag in werk en opleiding, waarvan 40 leerlingen binnen GGzE en 20 leerlingen elders)

GGzE heeft zich niet alleen gecommitteerd om stageplaatsen te creëren, zij heeft ook ervaringsdeskundigen in dienst in reguliere dienstbetrekkingen. In 2009 zijn er in totaal 17 functies voor ervaringsdeskundigen: 1 programmamanager cliëntenparticipatie, 5 ervaringsdeskundigen senior (waarvan 1 gedeeltelijk als teamcoördinator), 9 als ervaringsdeskundig begeleider, 2 vrijwilligers in opleiding, en daarnaast enkele vrijwilligers en een secretariaatsmedewerker bij het Cliëntenbelangenbureau (Notitie reflectiegroep, conclusies 2008-2009). In 2010 is dit aantal inmiddels gestegen naar 20 functies en in september 2011 naar 25 functies.

### 3.5 Functiebeschrijvingen en competenties

In het kader van het Transitie-experiment zijn twee functiebeschrijvingen ontwikkeld: die van ervaringsdeskundig begeleider (FWG 35) en van ervaringsdeskundig begeleider senior (FWG 45). In de notitie 'Bevoegdheden en bekwaamheden Ervaringsdeskundig begeleiders (in opleiding)' wordt de Administratieve Organisatie en Interne Controle (AO/IC) beschreven. Hierbij worden de spelregels DBC-GGz in acht genomen.

Binnen GGzE zijn mensen werkzaam in eenzelfde functie maar vanuit verschillende opleidings- of ervaringsachtergrond. Gekeken is of voor bepaalde functies één zelfde beroepencode van toepassing kan zijn. Leidend hierbij is de in tabel 1 opgenomen passage uit de spelregels DBC-GGz. De instelling of praktijk kan onder eigen verantwoordelijkheid vergelijkbare beroepen activiteiten laten registreren onder de noemer 'overig'. Daarom kon worden vastgesteld dat de functie van ervaringsdeskundig begeleider ondergebracht zou worden in beroepencode 'overig agogisch'. De functie van ervaringsdeskundig begeleider is op basis van deze spelregels ingedeeld bij de beroepencode overig agogisch.

Tabel 1. Passage uit spelregels DBC-GGZ

Bij de indeling van de in de instelling of praktijk werkzame professionals volgens de beroepentabel dient onderscheid gemaakt te worden tussen:

*Beroepen* Die beroepen die worden onderscheiden op de beroepenstructuur van het CONO en daarmee (individueel) bevoegd/bekwaam zijn om een zelfstandige rol in het behandelproces van de patiënt in de 2e lijns GGZ te vervullen.

*Taken* Taken zijn de activiteiten en verrichtingen die in het primair proces door beroepen worden uitgevoerd. De uitgevoerde taken worden in het DBC model geregistreerd via de bij de DBC-GGZ behorende activiteiten- en verrichtingenlijst.

*Functies* instellingen maken via functies (functieomschrijvingen) een vertaalslag van beroepen naar taken: welke beroepen voeren welke taken uit? Hierbij zijn de instellingen zelf verantwoordelijk dat dit plaatsvindt binnen de geldende wettelijke kaders (volgens wet BIG/tuchtrecht etc.).

In de beroepentabel wordt de scheiding tussen beroepen en functies strikt doorgevoerd. De opgenomen lijst van beroepen op de beroepentabel is uitputtend, met uitzondering van de genoemde beroepen in categorie 3 (Specialisatie/Functiedifferentiatie (SF)). Hierin is namelijk vooruitlopend op de erkenning van bepaalde functies tot beroep een aantal voorbeelden van functies (bij verpleegkundige beroepencluster bijvoorbeeld de SPV) genoemd, die een specifieke GGZ-specialisatie vereisen en dus door partijen als beroep worden gezien. Omdat het CONO hierin niet uitputtend is, kan de instelling of praktijk onder eigen verantwoordelijkheid vergelijkbare beroepenactiviteiten laten registreren onder de noemer 'overig' [naam betreffende beroepencluster] SF.

### 3.6 Informatie en voorlichting

In het kader van het Transitie-experiment is een interactieve webkrant 'de ervaringsdeskundige' ontwikkeld ([www.deervaringsdeskundige.nl](http://www.deervaringsdeskundige.nl)), waar mensen die geïnteresseerd zijn in herstel en ervaringsdeskundigheid informatie kunnen vinden over onder andere cursussen en activiteiten, arbeidsleertrajecten, literatuur en informatie over herstel en ervaringsdeskundigheid. Ook kunnen zij op de webkrant ervaringen uitwisselen over opleidingen en cursussen op het terrein van herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid. Via de webkrant kunnen cliënten zich ook aanmelden voor opleidingen, cursussen en andere activiteiten die georganiseerd worden in het kader van het Transitie-experiment.

Daarnaast is een brochure ontwikkeld 'Werken als ervaringsdeskundige'. Hierin vinden cliënten en andere stakeholders informatie over hoe zij hun kwaliteiten als ervaringsdeskundige kunnen benutten en welke mogelijkheden GGzE hen daarbij kan bieden. In de brochure komen onder andere de volgende onderwerpen aan bod: werken als ervaringsdeskundige, competenties en vaardigheden, opleidingen, stage- en opleidingsplaat-

sen, voorbereiding (cursussen en trainingen), arbeidsmarktperspectief, financiering, en contactpersonen en informatie. In het laatste deel van de brochure zijn ervaringen te lezen van ervaringsdeskundigen die binnen GGzE werkzaam zijn.

Ook zijn er diverse artikelen verschenen en is informatie verstrekt door het geven van lezingen en workshops.

### *3.7 Ondersteuning voor teams*

Teamcoaching en deskundigheidsbevordering voor teams en werkbegeleiders (collega's) die gaan werken met ervaringsdeskundigen zijn bedoeld om hen voor te bereiden op de komst van een ervaringsdeskundige, zodat zij bekend zijn met de herstelprocessen van cliënten, met het beroepsprofiel en de competenties van ervaringsdeskundigen en in hun eigen beroepspraktijk herstelondersteunend gaan werken.

#### Workshop 'Herstel en ervaringsdeskundigheid'

De workshop wordt georganiseerd voor teamleden van teams waar een ervaringsdeskundige student stage loopt. De workshops worden parallel aan de komst van de ervaringsdeskundige student gegeven aan de teams. Het is de bedoeling dat het hele team de workshop volgt. De deskundigheidsbevordering wordt vier keer per jaar gegeven, het team kan zich op verschillende data opgeven. De workshop duurt twee volle dagen: één in het najaar en één in voorjaar. Er is een werkboek van het programma, deelnemers krijgen dat toegestuurd. Het werkboek behandelt de begrippen 'herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid' en is ontwikkeld door de ervaringsdeskundig begeleiders van GGzE in samenwerking met het HEE-team. De eerste dag worden de begrippen toegelicht en worden deelnemers uitgenodigd om over hun eigen herstel of kwetsbaarheid na te denken, de tweede dag gaat over de inzet van ervaringsdeskundigheid: wat verwacht men, wat zijn de ervaringen ermee? In de workshop spelen interactie en oefeningen een belangrijke rol.

De workshops worden positief gewaardeerd: deelnemers vinden de informatie leerzaam en relevant en de docenten bekwaam. De waardering is met een gemiddelde score van 7,9 vrij hoog. Door de workshops begrijpen de werkbegeleiders beter hoe het traject met ervaringsdeskundige studenten eruit ziet en wat er van hen verwacht wordt. Sommige ervaringsdeskundige werkbegeleiders hebben als kanttekening dat de eerste bijeenkomst niet veel nieuws biedt. Ook hoopten sommige werkbegeleiders op meer handvatten in het omgaan met ervaringsdeskundigen.

#### Bijeenkomsten voor werkbegeleiders

Verder zijn in het kader van het Transitie-experiment coachingsbijeenkomsten georganiseerd voor werkbegeleiders van de teams. Deze bijeenkomsten lopen goed, al is niet iedereen aanwezig. De teams van Catamaran en Woonondersteuning deden hier in 2009 niet aan mee. Bij de bijeenkomsten zijn ook de ervaringsdeskundig begeleiders aanwezig. In de bijeenkomsten komen vragen aan de orde als: 'Hoe loopt de begeleiding', 'hoe geeft de ervaringsdeskundige betrokkenheid vorm', 'hoe kun je als werkbegeleider ondersteunen dat de ervaringsdeskundigheid tot zijn recht komt' en 'wat is specifiek aan de ervaringsdeskundige inzet'? In de bijeenkomsten wordt ook uitgelegd wat ervaringsdes-

kundigheid is en wat professionaliteit is en dat deze twee zaken niet tegenover elkaar staan.

Sommige werkbegeleiders zijn zelf ervaringsdeskundig begeleider, maar niet allemaal. Het begeleiden van de ervaringsdeskundige student tot ervaringsdeskundige is een belangrijk thema in de bijeenkomsten. Het uiteindelijke streven is dat alle werkbegeleiders ook ervaringsdeskundige zijn. Verder wordt gestimuleerd dat er twee ervaringsdeskundigen in een team komen. De bedoeling is dat er een vakgroep ontstaat die elkaar ondersteunt in het werk.

#### Bezoeken aan teams

Daarnaast kunnen teams indien gewenst begeleiding en coaching aanvragen met betrekking tot de inzet van ervaringsdeskundigheid. Deze coaching wordt uitgevoerd door ervaren ervaringsdeskundigen. Teams krijgen hier de mogelijkheid om vragen te stellen rondom competenties van ervaringsdeskundigen, hoe zij het beste met ervaringsdeskundigen kunnen werken en wat dilemma's kunnen zijn in het werken met ervaringsdeskundigen (denk hierbij aan het stellen van grenzen en hun verhouding tussen werk en privé). Ook is verschillende keren gesproken in de managementteams over de inzet van ervaringsdeskundigen en de randvoorwaarden hiervoor.

### *3.8 Organisatie en advies*

#### Comité van Aanbeveling

Het experiment wordt begeleid door een Comité van Aanbeveling bestaande uit: lid RvB GGzE en voorzitter, wethouder gemeente Eindhoven, directeur ROC Eindhoven (School voor Welzijn), Lector Sociale Studies (Fontys Hogeschool), hoofddocent Stichting Rehabilitatie '92, coördinator Cliëntenparticipatie GGzE, directeur Kenniscentrum Phrenos, lid RvB Novadic-Kentron, directeur UWV-Zuid, en directeur Zorgkantoor Zuid-Oost Brabant. Het Comité van Aanbeveling heeft een rol gespeeld in het adviseren en aanbevelen van het experiment bij andere relevante personen en partners, het adviseren van de projectleider en het in de eigen organisatie communiceren over de resultaten en de randvoorwaarden.

#### Reflectiegroep

Het Transitie-experiment is inhoudelijk aangestuurd door een Reflectiegroep, die bestaat uit zes ervaringsdeskundig experts: de externe voorzitter vanuit het HEE-team, de coördinator cliëntenparticipatie GGzE, een medewerker cliëntenorganisatie GGzE, een ervaringsdeskundig begeleider Maatschappelijk Steunsysteem, en twee ervaringsdeskundig begeleiders van het team Herstel en Ervaringsdeskundigheid van GGzE. De Reflectiegroep verzorgt de inhoudelijke aansturing, adviseert en formuleert verbeterpunten. Ook reflecteert zij op de doelstellingen van het project en geeft advies over verbreding van het project naar andere doelgroepen en (zorg)instellingen.

In het eerste jaar had de Reflectiegroep vooral een monitorende functie. Leden van de reflectiegroep hebben bezoeken afgelegd bij ROC, Fontys, werkgroepen, stages, methodisch praktijkonderwijs, en supervisiebijeenkomsten en alle onderdelen van het pro-

ject geëvalueerd. Daarnaast besteedde de Reflectiegroep aandacht aan de verdieping van de concepten 'herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid' en werd de brochure geschreven. In het tweede jaar is de Reflectiegroep steeds meer mede-aanstuurder geworden. Leden van de Reflectiegroep hebben een actieve bijdrage geleverd aan de businesscase en samen met de projectleider gesprekken gevoerd met management, gemeenten en UWV over financiering en andere randvoorwaarden.

De aanbevelingen van de Reflectiegroep hebben geleid tot een aantal concrete verbeteringen in het Transitie-experiment. Zo zijn management en RvB aangesproken op hun verantwoordelijkheid en hebben zij die verantwoordelijkheid ook genomen. Ook zijn het programma en de toelatingsprocedure van de opleidingen verbeterd. Tenslotte is er vooruitgang geboekt op het terrein van de financiering: in november 2010 zijn de contracten met de UWV en de PB-aanbestedingen van de gemeente ondertekend. Hiermee hebben ervaringsdeskundigen een essentiële bijdrage geleverd aan de aansturing en evaluatie van het Transitie-experiment en in de inhoudelijke verdieping van het beroepsdomein van ervaringsdeskundigheid.

### *3.9 Financiering*

De kosten voor de ROC-opleiding bedragen ongeveer 500 euro schoolgeld per jaar en de kosten voor de boeken. Het UWV betaalt de opleiding voor een aantal studenten voor één of twee jaar. Ook GGzE als leerbedrijf betaalt de opleiding voor leerlingen. GGzE biedt hulp bij het loskrijgen van financiering voor studenten, het ROC en Fontys bieden geen hulp.

De totale kosten voor de SPH-opleiding bedragen ongeveer 1250 euro. Er zijn diverse bronnen waaruit de studenten van de SPH-opleiding putten. De helft van de studenten krijgt de opleiding betaald door het UWV. De andere studenten betalen de opleiding zelf (soms gesteund door ouders), of krijgen de opleiding betaald door hun werkgever. Eén student krijgt ondersteuning via de eigen gemeente en een ander heeft via internet voor het eerste jaar een studiefonds van 750 euro gevonden. Naast de opleidingskosten hebben studenten ook hun kosten voor levensonderhoud. Veel studenten zijn gestart zonder de zekerheid of het UWV of hun werkgever de kosten zullen gaan betalen. Ze gaan ervoor en hopen op een betaalde baan in het tweede jaar. Gaandeweg het experiment is hier meer eenduidigheid in ontstaan.

De financiering van re-integratietrajecten is aanvankelijk moeizaam verlopen, omdat het UWV eisen stelt aan de kortste weg naar passend werk. Veel ervaringsdeskundigen zijn arbeidsongeschikt (WIA, Wajong, WAO) en worden beschouwd als onbemiddelbaar. Werk als ervaringsdeskundige wordt doorgaans niet beschouwd als passend werk, omdat het werk te veel prikkels biedt en een hoge stressgevoeligheid heeft. Ook ziet het UWV de opleiding niet als de kortste weg naar werk, omdat de opleiding 3 of 4 jaar duurt. Het resultaat is dat er geen toestemming of geen financiering voor de opleiding wordt gegeven. Bovendien wordt maximaal 2 jaar scholing vergoed (Notitie reflectiegroep, conclusies 2008-2009).

In het kader van het Transitie-experiment zijn verschillende gesprekken geweest met gemeentes en met het UWV. Sinds 2010 zijn er afspraken gemaakt over de financiering vanuit het UWV. Er is een toegangsovereenkomst 'erkenning van kwaliteit van re-integratie dienstverlening' gesloten, waarbij begeleidingskosten gedeclareerd mogen worden voor cliënten die voldoen aan de overeengekomen criteria. Bij de gemeente is aanvraag gedaan in het kader van het participatiebudget, dat is goedgekeurd. Verder moesten trajecten opnieuw gekeurd worden in het kader van een nieuw persoonsgebonden re-integratiebudget van de gemeente. Dat is gelukt. GGz betaalt de helft van de begeleidingskosten, de andere helft is voor UWV en WZI.

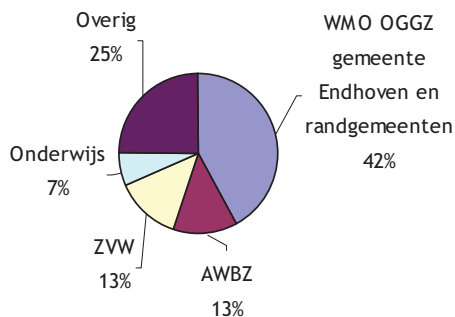
De verantwoording van activiteiten in verschillende financieringskaders met elk hun specifieke regelgeving is ingewikkeld en kan leiden tot toename in bureaucratie. De ontwikkeling van de maatschappelijke Business Case heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de verbetering van de financiering.

### *3.10 Blik naar de toekomst*

In de maatschappelijke Business Case (Henkens & Eggink, 2010) staat vermeld dat men de activiteiten van het Transitie-experiment in de toekomst wil onderbrengen in een zelfstandige cliëntgestuurde eenheid. Deze eenheid is nauw gelieerd aan de GGzE en heeft verbindingen met diverse centra binnen GGzE (afdeling Opleidingen en Promenzo) en met externe partners (opleidingen, UWV, gemeente). Het doel is om in 2014 2000 cliënten te bereiken, 600 personen vrijwilligerswerk en cursussen aan te bieden en 150 studenten in opleiding te hebben. Dat zou een sterke groei zijn in vergelijking met 2009, waarin 1000 cliënten, 200 vrijwilligers en cursisten, en 36 studenten bereikt worden. De inhoudelijke aansturing van de eenheid zal in handen van de ervaringsdeskundigen komen te liggen.

Een essentiële voorwaarde om dit te kunnen realiseren is de financiering. Vanaf 2011 werd een structureel tekort verwacht van circa 450.000 euro. De voornaamste reden was dat in 2011 de subsidieverstrekking vanuit het Transitieprogramma afloopt en hier nog geen structurele vervangende financiering voor gevonden was (Maatschappelijke Business Case, 2010). Inmiddels zijn voor de financiering de volgende zaken geregeld: GGzE investeert in het project, UWV en gemeente financieren, en ervaringsdeskundig docenten worden door de opleiding betaald.

### bijdrage financiers cliëntgestuurde eenheid 2011



NB:

Overig: re-integratiemiddelen UWV en Gemeenten en aanvullende projectsubsidies

Onderwijs: Niet meegerekend zijn de reguliere onderwijsmiddelen t.b.v. de opleiding

In de notitie 'Samenwerken binnen het Transitie-experiment werk voor ervaringsdeskundigen: Vraagstukken voor regionale doorontwikkeling' (Henkens & Göbbels, 2010) wordt aangegeven dat in de toekomst een uitbreiding nodig is van het aantal benodigde arbeidsleerplekken per jaar op basis van de huidige instroom en verwachte instroom van 15 leerlingen per jaar op ieder van de opleidingen (SPH en MZ Ervaringsdeskundigheid).

	2008 2009	2009 2010	2010 2011	2011 2012	2012 2013	2013 2014	2013 2014	2014-..... (jaarlijks constant)	Verdeelsleutel
<b>Totaal:</b>	<b>11</b>	<b>36</b>	<b>43</b>	<b>61</b>	<b>78</b>	<b>86</b>	<b>91</b>	<b>92</b>	
GGzE	9	31	39	37	47	51	54	55	60,00%
Gemeente	0	0	0	6	8	9	9	9	10,00%
UWV	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Novadic	0	0	0	6	8	9	9	9	10,00%
Elders	2	5	4	12	16	17	18	18	20,00%

GGzE (en andere instellingen in het kader van het verbredingstraject dat in 2011 is ingezet) heeft de mogelijkheid om de leerplekken uit te breiden naar 55 (2014). Maar er zal ook bij andere partners gekeken moeten worden of men stageplekken kan bieden om aan de huidige vraag te voldoen. De huidige capaciteit aan stageplekken voldoet op de korte termijn niet meer. Er zijn in 2014 36 stageplekken nodig binnen andere instellingen. De gemeente en Novadic-Kentron hebben toegezegd om een aantal stageplekken te realiseren, maar tot nu toe is dit niet gerealiseerd. Wel zijn er in 2011 20 studenten bemiddeld naar een stageplek bij een andere instelling in de regio.

Daarnaast is het de bedoeling dat afgestudeerde leerlingen duurzaam aan betaald werk worden geholpen in welzijn, zorg en maatschappelijke dienstverlening. In 2011 zal de eerste lichting afstuderen. Vier van de zes leerlingen heeft toezeggingen voor werk daarna. Per jaar zullen er steeds nieuwe leerlingen afstuderen. Het diploma is een regulier diploma, waarmee zij ook op reguliere functies kunnen solliciteren (woonbegeleider, activiteitenbegeleider etc.). Maar velen zullen aan de slag willen met hun ervaringsdeskundigheid: als ervaringsdeskundig begeleider, ervaringswerker, herstelcoach, docent of ervaringsdeskundig beleidsmedewerker. Vanaf 2014 zullen er jaarlijks 20 leerlingen afstuderen en de arbeidsmarkt betreden. Erkenning van het beroep 'ervaringsdeskundig begeleider' is noodzakelijk. Ook zullen andere instellingen gestimuleerd moeten worden om functies voor ervaringsdeskundigen te ontwikkelen (Henkens & Göbbels, 2010).

Wat in de toekomst nog verder ontwikkeld moet worden is het in kaart brengen van EVC's (Erkenning Verworven Competenties) die in het oriëntatietraject ontwikkeld worden. Deze moeten benoemd en beoordeeld worden. In dit kader wordt samengewerkt met het Trimbos-instituut. Ook kunnen de wenselijkheid en mogelijkheid worden onderzocht om het huidige oriëntatietraject dat bestaat uit vrijwilligerswerk en cursussen, te kwalificeren door het ROC (diploma op niveau 2 of 3).

## 4 Uitgangssituatie ervaringsdeskundigheid in Nederland

De afgelopen decennia groeit in binnen- en buitenland een steeds sterkere herstelbeweging. Herstel krijgt daarbij een complexere betekenis dan de traditionele betekenis van genezing van ziekte. Herstel volgens de herstelbeweging verwijst naar een onvermoede en krachtige mogelijkheid voor een beter leven met en voorbij de psychiatrische aandoening, ook als van genezing geen sprake is. Vanuit de herstelbeweging wordt de noodzaak van de inzet van ervaringsdeskundigheid ter ondersteuning van herstel benadrukt. Veel GGZ-instellingen willen dan ook graag ervaringsdeskundigen aanstellen om het herstelproces voor cliënten toegankelijker te maken.

### 4.1 Ervaringsdeskundigheid en herstelondersteuning

Over de inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid is de laatste jaren al veel geschreven. In 2009 is in opdracht van de Landelijke Denktank Opleidingen Overleg (LDOO) een kaderdocument ontwikkeld, waarin onder meer de definities rond het concept ervaringsdeskundigheid worden beschreven en de manieren waarop ervaringskennis toegepast kan worden in de praktijk (Van Haaster e.a., 2009). Verder heeft GGZ Nederland in 2010 een koersdocument ontwikkeld, waarin beschreven wordt wat dilemma's en knelpunten zijn bij de inzet van ervaringskennis en op welke manier de inzet van ervaringskennis binnen de instellingen gestimuleerd en gefaciliteerd kan worden (De Haan & Kamoschinski, 2010).

In Nederland worden verschillende begrippen en definities gebruikt rondom de inzet van ervaringsdeskundigheid. Onlangs zijn in het kader van LIVE / Landelijk steunpunt inzet van ervaringsdeskundigheid (een tweejarig samenwerkingsverband tussen het Trimbos-instituut en Kenniscentrum Phrenos) de begrippen *ervaring*, *ervaringskennis*, *ervaringsweten* en *ervaringsdeskundigheid* nader omschreven. *Ervaring* als beleving gaat om de unieke betekenis die de ervaring in het persoonlijke leven heeft. Deze kennis is onoverdraagbaar en levert inzicht in het eigen leven op. *Ervaring* als kennis verwijst naar meer algemene en overdraagbare kennis over aspecten van de werkelijkheid dan beleving. Bij *ervaringsweten* gaat het om het weet hebben en krijgen van de unieke betekenis van eigen ervaringen. *Ervaringskennis* is kennis die ontstaat door ondervinding en waarneming. Deze draagt bij aan nieuwe inzichten die meer algemeen geldend zijn dan alleen voor de eigen beleving. Van *ervaringsdeskundigheid* is sprake wanneer iemand in staat is anderen te ondersteunen om het eigen ervaringsweten te ontwikkelen en het herstelproces te ondersteunen. Ook is een ervaringsdeskundige deskundig op het gebied van algemene ervaringskennis en het inzetten hiervan in de hulpverlening en voor emancipatie en stigmabestrijding (Boertien & Van Rooijen, 2010).

In het Transitie-experiment wordt *ervaringsdeskundigheid* omschreven als 'de bron van kennis die berust op ervaring, het proces van herstel en de uitwisseling van je eigen verhaal met andere verhalen. De worsteling met je klachten, je psychische aandoening, te-

genwerkingen en twijfels over je keuzes zijn hier onderdeel van. Ook je eigen veerkracht, je eigen creatieve oplossingen en aanpassingen, de passende steun van anderen, je nieuwe identiteit en nieuwe ervaringen zijn een bron van ervaringsdeskundigheid. Ervaringsdeskundigheid is daarom niet iets wat je perse met een opleiding leert. Het is het vermogen om de kennis die je ontleent aan al die ervaringen toe te passen en in te zetten.

Een *ervaringsdeskundige* is op de eerste plaats iemand die mede door eigen ervaring weet waar hij het over heeft. Hij heeft zijn eigen ervaringen doorleefd en kent zijn eigen verhaal. Hij kan reflecteren op zijn eigen verhaal, vanuit herstel, vanuit bruikbare kennis en vanuit solidariteit. Daarnaast heeft hij ervaringskennis opgebouwd door met mensen in soortgelijke posities en met soortgelijke ervaringen informatie uit te wisselen. Een ervaringsdeskundige zet zijn ervaringen en zijn ervaringskennis bewust en expliciet in ter ondersteuning van herstelprocessen van anderen of ter ondersteuning van de verbetering van de positie van mensen met psychische problemen en maatschappelijke kwetsbaarheid. Het ervaringsverhaal of herstelverhaal is bij uitstek een van de handvatten waarmee de ervaringsdeskundige zich onderscheidt van reguliere hulpverleners'.

*(Folder Transitie-experiment Werken als ervaringsdeskundige).*

De inzet van ervaringsdeskundigen kan niet op zichzelf staan, maar moet onderdeel zijn van een organisatie die herstel als leidend principe hanteert in haar cultuur en beleid. Herstelondersteunende zorg dient ook tot uiting te komen in de houding van de reguliere hulpverleners, die verandert van een 'wetende' naar een herstelondersteunende houding. Dröes en Plooy (2010) noemen de volgende kenmerken van herstelondersteunende zorg (gebaseerd op Boevink e.a., 2009). De hulpverlener:

- heeft een attitude van hoop en optimisme;
- is present (aandachtig aanwezig);
- gebruikt zijn professionele referentiekader op een terughoudende en bescheiden wijze;
- maakt ruimte voor en ondersteunt het maken van het eigen verhaal van de cliënt;
- herkent en stimuleert het benutten van eigen kracht van de cliënt (empowerment), zowel individueel als collectief;
- erkent, benut en stimuleert de ontwikkeling van ervaringskennis van de cliënt;
- erkent, benut en stimuleert de ondersteuning van de cliënt door belangrijke anderen;
- is gericht op het verlichten van lijden en het vergroten van eigen regie/autonomie.

Besef van waar ervaringsdeskundigheid in de psychiatrie afwijkt van andere deskundigheid is een noodzakelijke voorwaarde voor herstel: de eigen vrije ruimte voor het verkennen van de eigen belevingen. Ervaringsdeskundigheid, mits goed ingevuld, is een sterke ondersteuning voor individueel herstel. Ervaringsdeskundigheid steunt de vrije ruimte voor het bijzondere en de aansluiting op collectieve ervaringskennis en zorg.

Deze transitie naar herstelgericht denken vergt een cultuuromslag in de organisatie hetgeen jaren kan duren, zoals blijkt uit de hieronder beschreven geschiedenis van erva-

ringsdeskundigheid en herstel binnen GGzE, ontleend aan Toon Walravens en Christ We-  
senbeek.

### **Een korte geschiedenis van ervaringsdeskundigheid en herstel in GGzE**

*"Onze wortels met betrekking tot ervaringsdeskundigheid in Eindhoven reiken terug tot 1975. Aan het begin van de cliëntenorganisatie vormt zich een klein clubje dat opkomt en zich hard maakt voor de belangen van de cliënten binnen het ziekenhuis De Grote Beek. De cliëntenorganisatie vond al in een vroeg stadium dat je de zorg ook kunt verbeteren, door er zelf direct een aandeel aan te leveren. Dus legden zij al op een vroeg tijdstip het idee voor om het aanbod van GGzE uit te breiden met ervaringsdeskundige begeleiding.*

*Laten we even terugblikken in de tijd voordat we naar het heden en de toekomst kijken. We vinden het belangrijk om te laten weten waar we vandaan komen. Om te laten zien en horen dat ervaringsdeskundigheid in Eindhoven een bron heeft die ergens een oorsprong heeft, een bron van ideeën en dadendrang. We zijn trots op onze rijke geschiedenis, er zijn mijlpalen bereikt tijdens de ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid binnen de Geestelijke Gezondheidszorg Eindhoven. Wij willen laten zien hoe we op de weg tot ervaringsdeskundigheid gekomen zijn.*

*Bij het oprichten van het Cliëntenbelangenbureau GGzE in 1996 werd al gewerkt vanuit mensen en hun eigen ervaringen, betrokkenheid, kwetsbaarheid, creativiteit, inspiratie en kracht. Door mensen die vanuit het vallen waren opgestaan, die deelden, bereid waren om door te geven en openstonden voor anders denkenden. Het waren de dagen van de dromers en de idealisten. Die wanneer nodig niet schuwden vanuit hun hart een extra stap te zetten. Om te voorkomen dat een grote groep minder kansrijken naamloos opging in het zinloze uitzichtloze. De idealisten en dromers die een handreiking deden naar de grijze massa die door de maatschappij als kansloos werd gezien. Na verloop van tijd kwamen dezelfde idealisten er achter dat er meer nodig was dan alleen werken vanuit je hart. Dat er nagedacht moest gaan worden over structuur en beleid als je zaken wilt beïnvloeden en/of veranderen.*

*In het begin was er weinig saamhorigheid en spraken de ervaringsdeskundigen in spij van eigen inzicht en belang. Met elkaar zijn zij op zoek gegaan naar de juiste balans voor een goede interne samenwerking. Het individuele hebben zij door de jaren heen weten om te buigen naar het wij-gevoel. Toen pas merkten zij dat de juiste balans gevonden was. Er werd veel gepraat, overlegd, geluisterd en afgestemd met elkaar. Maar alleen een lawine aan vragen en antwoorden was niet genoeg om veranderingen teweeg te brengen. Om te komen tot een juiste samenwerking moest de vertaalslag naar het professionele werkveld gemaakt worden. Zo vanzelfsprekend was dit niet, het ging allemaal niet zonder slag of stoot. We begaven ons op het werkveld van een instelling en kwamen in het vakgebied van verpleegkundigen, psychiaters, activiteitenbegeleiders en directeuren. Menig gesprek eindigde toen in strijd en discussie. Toch wisten we op de langere termijn discussies om te buigen in een dialoog en werd onbegrip omgezet naar*

wederzijds begrip. Als collectief werden we steeds sterker en dat betaalde zich al snel uit in positieve concrete acties.

De eerste grotere bewegingen werden zichtbaar toen consumerrunprojecten werden opgezet vanuit cliëntenperspectief. Ter illustratie: 'In de Gebakken Peer', lunchroom; 'Het Klaverblad', huis voor mensen met levensvragen; 'De Runbus', vervoersproject; Bureau Contact', relatiebemiddeling; een begraafplaats op het terrein van GGzE, tevens meditatieplek; en 'De Halte', open sinds najaar 2010 en geheel gerund door ervaringsdeskundigen.

We gingen vanuit het Cliëntenbelangenbureau constructief ondernemen en paktten zaken op en aan. Op eigen tempo en inzicht werkten we aan onze vooruitgang. Een flinke dosis humor, doorzettingsvermogen, goede strategische zetten en een lange adem brachten ons op het punt waar we nu in 2011 staan. Een nieuw begin met bredere en nauwere samenwerking met andere partners. Er is vanaf 1975 hard gewerkt om individuele talenten optimaal in te zetten en te benutten om te komen tot een goed collectief. We hebben geleerd uit het verleden, en durven nog steeds te leren van onze eigen dagelijkse beslommeringen en ervaringen in het werkveld. Het resultaat mag er wezen. De behaalde resultaten uit het verleden houden het hart van participatie en emancipatie kloppende. De juiste ingrediënten om verder te komen op de weg tot ervaringsdeskundigheid.

De allereerste ervaringsdeskundige die in 1996 een vast dienstverband kreeg bij GGzE was de oprichter van het Cliëntenbelangenbureau GGzE. Hij maakte zich met een klein groepje cliëntvertegenwoordigers en participatie-gevoelige medewerkers hard voor het verder uitkristalliseren van ervaringsdeskundigheid. In 2004 kreeg het onderwerp ervaringsdeskundigheid verder handen en voeten. Het team Herstel en Ervaringsdeskundigheid werd opgericht.

Binnen het toenmalig rehabilitatiecentrum van GGzE ging een team van ervaringsdeskundigen van start, met ruimte voor vier ervaringsdeskundigen die ieder 18 uur per week werken. Ze ondersteunden cliënten in hun Herstelproces op verschillende manieren: Er werden trainingen en cursussen ontwikkeld om ervaringsdeskundigheid verder uit te diepen. Bijvoorbeeld: Herstellen doe je zelf en Werken met Eigen Ervaringen. Ervaringsdeskundigen boden cliënten handvatten hoe het eigen herstelproces te bevorderen. Via individuele gesprekken leerden ervaringsdeskundigen cliënten vanuit de eigen mogelijkheden te denken en doen. Op deze wijze werd de ervaringsdeskundige blik verder toegevoegd aan de professionele.

In 2005 werd een begin gemaakt met het opzetten van Maatschappelijke Steunsystemen, waar van meet af aan de inzet van ervaringsdeskundigheid en het werken aan eigen kracht en participatie een feit was. Cliënten zijn onderdeel van hun eigen Maatschappelijk Steunsysteem en hebben er een belangrijke bijdrage in. En de toegevoegde waarde ervan was meervoudig. Ervaringsdeskundigen verplaatsten zich op een andere manier in gevoelens, gedachten en situaties van cliënten. Cliënten kregen op deze wijze het bondgenoten gevoel: in hun eigen poel van ellende en kwetsbaarheid zijn er mensen die het zelf mee hebben gemaakt, die naast hen staan en het ook van die kant uit begrepen. Bovendien zijn de ervaringsdeskundigen het levende bewijs dat er perspectief is: zij

*zijn immers hun eigen psychiatrische problemen te boven gekomen, of hebben er grip op gekregen en een manier gevonden om ermee om te gaan. Dat gaf cliënten houvast en hielp hen op weg tijdens het eigen herstelproces.” (Toon Walravens en Christ Wesenbeek, 2011)*

#### 4.2 Waarde van de inzet van ervaringsdeskundigheid

Er zijn diverse redenen om ervaringsdeskundigen als begeleiders in te zetten. Volgens Plooy ligt de kern van de waarde van de inzet van ervaringsdeskundigheid in de ondersteuning van de eigen herstelprocessen van cliënten. Ervaringskennis heeft een empowerend effect op cliënten, omdat zij door het contact met een ervaringsdeskundige in contact komen met hun eigen ervaringskennis en actiever leren omgaan met hun stoornis (Plooy, 2007). Verder kunnen ervaringsdeskundigen een voorbeeldfunctie vervullen voor cliënten, die hoop putten uit het herstelverhaal van de ervaringsdeskundige (Van Slooten & Van Bekkum, 2005). Cliënten ervaren met name in het begin van hun behandeling veel waardering, begrip en acceptatie van de ervaringsdeskundigen, waardoor hun motivatie voor de behandeling en hun geloof in herstel toeneemt. Ook kan de inzet van ervaringsdeskundigen bijdragen aan vermindering van stigma ten aanzien van cliënten, doordat de bekendheid met mensen met een psychiatrische aandoening groter wordt en zij laten zien dat (ex-)cliënten een maatschappelijke rol kunnen vervullen (Henkens & Eggink, 2010).

Behalve voor cliënten heeft de inzet van ervaringsdeskundigen ook voordelen voor het team en de organisatie. Zo kunnen ervaringsdeskundigen de wij-zij kloof tussen hulpverleners en cliënten verkleinen (Van Wel, 2006). Ook brengen ervaringsdeskundigen unieke kennis in en kunnen zij andere medewerkers coachen en scholen op het terrein van herstelondersteuning (De Haan & Kamoschinski, 2010). Verder kan het aanstellen van ervaringsdeskundigen de sensitiviteit van de instelling voor de behoeften van haar cliënten vergroten. Ervaringsdeskundigen kunnen vanuit hun eigen ervaring makkelijker onvervulde zorgbehoeften herkennen en daar iets mee doen (Henkens & Eggink, 2010).

Ook zijn er voordelen voor de ervaringsdeskundigen zelf. Allereerst biedt het ervaringsdeskundigen een betaalde baan, hetgeen hun economische zelfstandigheid en maatschappelijke participatie bevordert. Ook biedt het ervaringsdeskundigen de mogelijkheid een nieuwe rol te vervullen, zich verder te ontwikkelen en nieuwe vaardigheden aan te leren (Witsenburg, 1999).

Ten slotte zijn er voordelen voor de opleidingen. Docenten leren omgaan met de ervaringen en ervaringskennis van de leerlingen. Juist door ervaringen te benutten als instrument in het leerproces, wordt het talent van de ervaringsdeskundige zichtbaar en ontplooid. Bovendien kunnen competenties die verworven zijn op basis van ervaring, ervaringskennis en vrijwilligerswerk worden gehonoreerd, bijvoorbeeld in het kader van competentiegericht onderwijs (Henkens & Eggink, 2010).

### 4.3 *Dilemma's en valkuilen*

Hoewel de inzet van ervaringsdeskundigen als begeleider veel voordelen biedt, kan het in de praktijk ook een aantal dilemma's of valkuilen opleveren. Bij ervaringsdeskundigen bestaat het gevaar dat ze teveel een 'echte' hulpverlener worden met professionele distantie en dat zij onvoldoende voeling houden met de belevingswereld van cliënten (Van Bakel e.a., 2005; Van Beuzekom e.a., 2006). Verder hebben ervaringsdeskundigen soms moeite met over-identificatie met, en te grote betrokkenheid bij problemen van de cliënt (Van Slooten en Van Bekkum, 2005).

Sommige teamleden vinden het moeilijk om ervaringsdeskundigen als gelijken te accepteren. Zij zien de ervaringsdeskundige vooral als (ex-)cliënt en niet als een capabele collega of zetten de ervaringsdeskundige in oneigenlijke rollen in, bijvoorbeeld als hulpje van de hulpverlener (Quint, 2008). Ook bestaat er onwetendheid over het begrip ervaringsdeskundigheid: het wordt geassocieerd met het alsmaar vertellen van het eigen verhaal en klagen over de eigen ellende (Van Beuzekom e.a., 2006).

Een mogelijke complicatie is die van de dubbele relaties. Wanneer een ervaringsdeskundige uit de eigen cliëntenpopulatie van een instelling afkomstig is, kan de ervaringsdeskundige bekend of bevriend zijn met cliënten die hij nu als begeleider tegenkomt. Het hanteren van flexibele grenzen door de ervaringsdeskundige kan op weerstand stuiten van collega's. Teamleiders zullen ontmoedigen dat ervaringsdeskundige medewerkers vriendschap sluiten met cliënten of hen bijvoorbeeld thuis uitnodigen (Plooy, 2007).

Verder is soms sprake van onvoldoende facilitering van de functie. Ervaringsdeskundigen worden lager ingeschaald dan hun collega's, terwijl ze vaak dezelfde werkzaamheden uitvoeren. Verder ontbreekt het soms aan een duidelijk organisatorisch kader. Vaak wordt gezocht naar een passende, gewenste positie en rol van ervaringsdeskundigen. Zo kent de ervaringsdeskundige professional veelal geen eigen functie of functieprofiel en is er geen eenduidigheid rond inschaling en beloning (Karbouniaris & Brettschneider, 2008). Ook ontbreekt de nodige ondersteuning, waardoor ervaringsdeskundigen regelmatig in het diepe worden gegooid (Van Erp e.a. 2008; De Haan & Kamoschinski, 2010).

Werkgevers staan bij de aanname van een ervaringsdeskundige voor het dilemma of ze iemands beperkingen of kwetsbaarheden ter sprake moeten brengen of dat dat juist stigmatiserend is. Veel ervaringsdeskundigen worden in een specifieke functie aangenomen, dankzij hun handicap. Maar vanwege die handicap kunnen ze op sommige momenten hun werk juist niet doen (Kanne, 2006). Verder is bij de aanname een VOG (Verklaring Omtrent het Gedrag) vereist, waardoor ervaringsdeskundigen met een forensische achtergrond in eerste instantie dikwijls moeilijkheden ondervinden.

### 4.4 *Randvoorwaarden voor de inzet van ervaringsdeskundigheid*

Uit Nederlandse onderzoeken naar ervaringsdeskundigheid (Karbouniaris & Brettschneider, 2008; Van Erp e.a., 2008, 2009) zijn enkele randvoorwaarden naar voren gekomen, die de inzet van ervaringsdeskundigen kunnen verbeteren:

- Het team moet beleid ontwikkelen op het terrein van ervaringsdeskundigheid, zodat het voor iedereen duidelijk is wat het begrip in de praktijk inhoudt. Ook moet het team

zich voorbereiden op de komst van de ervaringsdeskundige door alle teamleden te informeren over ervaringsdeskundigheid en de taken en rollen van de ervaringsdeskundige.

- Het inwerken van ervaringsdeskundigen kan verbeterd worden door meer tijd voor begeleiding vrij te maken en door deskundigen op het terrein van ervaringsdeskundigheid in te schakelen bij de begeleiding. In de begeleiding moet specifiek aandacht worden besteed aan dilemma's waar ervaringsdeskundigen mee geconfronteerd worden, zoals het bewaken van de eigen betrokkenheid.
- Zowel ervaringsdeskundigen als teamleden moeten handvatten krijgen om elkaar op een constructieve manier feedback te geven. In het team kan een open dialoog over ervaringsdeskundigheid gecreëerd worden, waarbij dilemma's bespreekbaar worden gemaakt.
- Teamleden kunnen gecoacht worden in het samenwerken met ervaringsdeskundigen en gestimuleerd worden om meer gebruik te maken van hun eigen ervaringen, waardoor de wij-zij kloof tussen hulpverleners en cliënten verkleind wordt.
- Om de positie van de ervaringsdeskundige in het team te verstevigen kan het team meer ervaringsdeskundigen aannemen en mogelijkheden scheppen voor intervisie met andere ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigen moeten met andere ervaringsdeskundigen kunnen uitwisselen hoe ze hun ervaringsdeskundigheid inzetten en in hoeverre ze daarbij eigen ervaringen delen met cliënten.
- GGz-instellingen moeten beleid ontwikkelen op het terrein van ervaringsdeskundigheid en duidelijke kaders scheppen waarbinnen ervaringsdeskundigen hun werk kunnen doen. Ook dienen zij budget beschikbaar te stellen voor deskundigheidsbevordering op het terrein van ervaringsdeskundigheid.
- Instellingen kunnen intervisiemogelijkheden voor ervaringsdeskundigen binnen de instelling creëren of mogelijkheden bieden voor intervisie buiten de instelling. Het aannemen van ervaringsdeskundigen moet niet beperkt worden tot mbo-functies, maar kan uitgebreid worden naar andere functieniveaus (HBO, universitair).
- Instellingen moeten heldere functiebeschrijvingen voor ervaringsdeskundigen maken, waarin de taken, rechten en plichten van ervaringsdeskundigen duidelijk worden beschreven.



## 5 Onderzoeksopzet

Het onderzoek beoogt nader inzicht te geven in de ervaringen, opbrengsten en knelpunten van de leerwerkplekken van het Transitie-experiment 'Werk voor ervaringsdeskundigen'. In het onderzoek komen de volgende vragen aan de orde:

1. Hoe zien de opleidingen en stage- en werkplekken eruit? Wat zijn belemmerende en bevorderende factoren bij de implementatie van leerwerkplekken? Wat zijn belangrijke condities voor de scholing en inzet van ervaringsdeskundigen?
2. Wat zijn de ervaringen van ervaringsdeskundige MZ- en SPH-studenten in hun opleiding en (leer)werkplek? Wat zijn dilemma's en randvoorwaarden voor de inzet van ervaringsdeskundigheid? Wat betekent de opleiding voor het herstelproces van de studenten?
3. In hoeverre wordt er binnen de hulpverleningsteams waar studenten werken herstelgericht gewerkt?
4. Wat zijn de resultaten voor de ervaringsdeskundige studenten en voor cliënten die door een ervaringsdeskundige student begeleid worden?

Dit resulteerde in de volgende onderzoeksactiviteiten.

ad 1. In dit kader zijn interviews afgenomen met de projectleider van het Transitie-experiment, met de voorzitter van de reflectiegroep, met de adjunct-directeur van het ROC Eindhoven en met de adjunct-directeur en coördinator traject ervaringsdeskundigheid van Fontys Hogeschool, met docenten en praktijkbegeleiders van de MZ- en SPH-opleiding, en met de werkbegeleiders van de hulpverleningsteams. In de interviews kwam aan de orde wat de ervaringen zijn in de praktijk, welke factoren de uitvoering belemmeren en bevorderen, en belangrijke randvoorwaarden voor de scholing en inzet van ervaringsdeskundigen. Ook zijn schriftelijke bronnen geraadpleegd, zoals het verslag van de reflectiegroep, de beschrijving van de maatschappelijke Business Case en de brochure 'Werken als ervaringsdeskundige'.

ad 2. Er zijn tweemaal kwalitatieve interviews afgenomen met MZ- en SPH-studenten, aan het begin van de opleiding en aan het einde van het Transitie-experiment. De volgende onderwerpen kwamen aan de orde: ervaringen met de opleiding en de (leer)werkplek, begeleiding, supervisie en intervisie, belemmerende en bevorderende factoren en belangrijke condities voor de scholing en inzet van ervaringsdeskundigen (arbeidsvoorwaarden, rechten en plichten). Ook is gevraagd wat de opleiding heeft betekend voor hun herstelproces. Bij de beginmeting zijn 13 MZ-studenten (eerste en tweede lichting) en 12 SPH-studenten (eerste lichting) geïnterviewd en bij de eindmeting 9 MZ-studenten en 7 SPH-studenten.

ad 3. Om inzicht te krijgen in de mate waarin de hulpverleningsteams herstelgericht werken, zijn bij zeven teams ROPI-metingen<sup>1</sup> uitgevoerd, namelijk bij het Maatschappelijk Steunsysteem (MSS), het ACT-team, Casemanagement, Labyrinth zorg, Catamaran,

---

<sup>1</sup> ROPI = Recovery Oriented Practices Index

Centrum voor Autisme en Enrichment<sup>1</sup>. Een ROPI-meting houdt in dat interviews worden afgenomen met de manager, hulpverleners en cliënten van het team. Ook worden behandelplannen, brochures/folders en ander schriftelijk materiaal ingezien. Voor elke team wordt een verslag gemaakt en teruggekoppeld naar het team.

ad 4. De resultaten voor cliënten zijn onderzocht door middel van een schriftelijke vragenlijst over hun ervaringen met de begeleiding door de ervaringsdeskundige. Verder heeft er met 4 cliënten een groepsinterview en met 2 cliënten een telefonisch interview plaatsgevonden over hun ervaringen met de inzet van ervaringsdeskundigen.

De resultaten voor MZ- en SPH-studenten zijn gemeten met een schriftelijke vragenlijst waarin vragen zijn opgenomen over competenties, sociale steun, kwaliteit van leven en empowerment. Deze lijst is tweemaal afgenomen -aan het begin van hun studie en aan het einde van het Transitie-experiment- waardoor veranderingen op deze onderdelen zichtbaar worden. In totaal zijn bij de eerste meting 15 vragenlijsten van MZ-studenten (eerste en tweede lichting) en 16 vragenlijsten van SPH-studenten (eerste lichting) ingevuld, bij de tweede meting 10 lijsten van MZ-studenten en 7 lijsten van SPH-studenten. Bij de eerste lichting MZ-studenten heeft nog een derde meting plaatsgevonden, waarbij in totaal 5 lijsten zijn ingevuld. De resultaten voor de studenten zijn opgenomen in de bijlage.

---

<sup>1</sup> Andere stageplekken waar geen ROPI is afgenomen zijn: Acute Zorg, BW, de Boei, Cliëntenbelangenbureau/Centrale Cliëntenraad, teams herstel en Ervaringsdeskundigheid.

## **6 Duale opleiding MZ voor ervaringsdeskundigen (ROC Eindhoven)**

Om inzicht te krijgen in de uitvoering en praktijk van de duale opleiding Maatschappelijke Zorg (MZ) voor ervaringsdeskundigen (tot 2009 Sociaal Pedagogisch Werk geheten), zijn interviews gehouden met de vakdocent Sociale vaardigheden en profiëldocent, de vakdocent Methodisch handelen, de BPV docent (Beroepspraktijkvorming), en de adjunct-directeur van het ROC. Van GGzE zijn de docent Ervaringsdeskundigheid en de begeleider MPO (Methodisch praktijkonderwijs) geïnterviewd. Tevens zijn interviews afgenomen met de werkbegeleiders van de hulpverleningsteams waarin de studenten werkzaam zijn, over hun ervaringen op de stageplaats.

### *6.1 Beschrijving opleiding*

De MZ-opleiding Volwassenenwerk niveau 4 voor ervaringsdeskundigen is ontwikkeld door GGzE en ROC Eindhoven. MZ is een BBL-opleiding, een beroepsbegeleidende leerweg. Dit houdt in dat studenten één dag per week onderwijs volgen en minimaal 20 uur per week werken (ook wel duale trajecten genoemd). Na het afronden van de opleiding Medewerker Volwassenenwerk kan men in verschillende sectoren gaan werken en diverse functies vervullen zoals activiteitenbegeleider, woonbegeleider, etc. Naast de reguliere vakken zoals agogische vakken en algemeen vormende vakken die verplicht zijn om het MZ-diploma te krijgen, wordt veel tijd geïnvesteerd in het ontwikkelen van de ervaringsdeskundigheid van studenten. Studenten krijgen naast hun diploma een certificaat Ervaringsdeskundig begeleider.

De opleiding duurt in principe 3 jaar. Als mensen voorheen al een opleiding hebben gevolgd die raakvlakken heeft met deze opleiding, bestaat de mogelijkheid om vrijstellingen te krijgen. Om tot de opleiding te worden toegelaten, moet aan een aantal voorwaarden worden voldaan:

- slagen voor de VDL-test, een test die motivatie en vaardigheden meet;
- een goede presentatie tijdens het intakegesprek: bereid zijn ervaringsdeskundigheid te ontwikkelen en voldoende kunnen reflecteren op het eigen herstelproces;
- een betaalde of onbetaalde werkplek hebben die relevant is voor de opleiding.

In 2008 is de eerste lichter studenten gestart met de opleiding oude stijl Sociaal Pedagogisch Werk niveau 4 (SPW4), die in 2009 is overgegaan naar de opleiding Maatschappelijke zorg niveau 4 Volwassenenwerk (MZ4). Het voordeel van de overgang naar MZ is dat er meer competentiegericht wordt gewerkt en dat er meer ruimte is om ervaringsdeskundigheid in het programma te integreren. Het nadeel is dat de overgang gepaard ging met veel organisatorische problemen: er waren geen lokalen, geen boeken, leraren gaven verkeerde lessen, en de planning klopte niet. Inhoudelijk sloten de opdrachten onvoldoende aan bij wat studenten moesten kunnen en weten. Ook startten de lessen Ervaringsdeskundigheid te laat, waardoor de ervaringsdeskundige studenten aanvankelijk het idee hadden een reguliere opleiding te volgen.

## 6.2 Programma

In het eerste schooljaar (2008-2009) werd het programma oude stijl van de SPW4-opleiding gegeven. De opleiding voor ervaringsdeskundigen week op bepaalde onderdelen af van de reguliere SPW4-opleiding: er werd een extra vak Ervaringsdeskundigheid gegeven door een ervaringsdeskundig begeleider van GGzE, er werd meer aandacht besteed aan sociale vaardigheden, en de studenten zaten samen in één loopbaanbegeleidingsgroep. De vakken Engels en Nederlands kwamen pas aan het eind van het eerste jaar aan de orde. Ook is het vak Verzorging achterwege gelaten om meer aandacht te kunnen besteden aan andere onderdelen.

Het tweede schooljaar (2009-2010) is de overgang gemaakt naar het nieuwe programma MZ. Voorheen werd gewerkt met kwalificatiedossiers en deelkwalificaties, nu met competenties en kerntaken. Belangrijke competenties zijn onder andere zelfreflectie, zelfinzicht, openstaan voor feedback, luisteren, geduld, reflectievermogen en zelfregulering. De competenties voor ervaringsdeskundige studenten zijn in principe dezelfde als voor reguliere studenten, ervaringsdeskundige studenten moeten zelf de vertaalslag maken naar de inzet van hun ervaringsdeskundigheid. Dit leren zij in het programma Ervaringsdeskundigheid. Verder bevat het nieuwe programma MZ meer integrale en vakoverstijgende opdrachten, terwijl er voorheen meer vakgebonden opdrachten waren. Ook zijn er meer theorievakken en workshops waar vaardigheden geoefend worden. De omschakeling naar MZ kwam moeizaam op gang: er werden oude boeken besteld, er waren te weinig lokalen beschikbaar en er was een wisseling van docenten. Dit gaf veel onrust onder de nieuwe eerstejaars studenten.

In het programma Ervaringsdeskundigheid komen onderwerpen als herstel, (inzet van) ervaringskennis, empowerment, stigma en maatschappelijke participatie uitgebreid aan de orde. Het eerste jaar wordt met name ingegaan op de vraag 'wat is herstel?' Er wordt gestart met het uitleggen van de theorie, zodat de groep aan elkaar kan wennen. Daarna beginnen de studenten met het ontwikkelen van hun eigen herstelverhaal. Aan het einde van het eerste jaar moeten studenten hun eigen herstelverhaal kunnen presenteren. Zij moeten daarbij gebruik maken van de computer om hun computervaardigheden te ontwikkelen. Uiteindelijk is het doel dat ze een herstelverhaal kunnen presenteren en toepassen. In het tweede jaar wordt meer ingegaan op ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Er worden rollenspellen gedaan, gespreksvoering, kernkwadranten, en de rol als begeleider worden geoefend, en er is een blok over stigma. Hierbij gaat het om stigma bij cliënten en hulpverleners en om zelfstigma. Gaat het in het eerste jaar vooral om ontwikkeling en onderlinge uitwisseling van ervaringskennis, in het tweede jaar wordt meer gebruik gemaakt van methodieken en leren studenten kritisch te kijken naar deze methodieken. Het digitaal herstelverhaal is ingevoerd als training om aan de hand van zeven bouwstenen het eigen verhaal op papier te zetten.

Daarnaast worden reguliere vakken gegeven over methodisch werken en sociale vaardigheden, waarin ervaringsdeskundigheid verwerkt wordt in integrale opdrachten. Het helpt om ervaringsdeskundigheid als een competentie te beschouwen en deze competentie te koppelen aan de beroepskwalificatie. Werden in 2009 nog vakken verzorgd samen met de reguliere studenten, vanaf 2010 zijn alle vakken gescheiden gegeven en vormen

de ervaringsdeskundige studenten een aparte klas. Om ervoor te zorgen dat ervaringsdeskundigheid een belangrijke plek krijgt binnen het onderwijsprogramma, is het programma voor het 1e, 2e & 3e jaar in 2010 herschreven. In de nieuwe opzet worden vier lessen agogische vakken (inclusief loopbaanbegeleiding) verzorgd door ervaringsdeskundigen en vier lessen door het ROC, waaronder de vakken Nederlands, Engels en rekenen. Het derde jaar schrijven de studenten hun eindschiptie.

In 2010 zijn de ervaringen van de twee voorafgaande jaren in het geven van lessen over Herstel, Empowerment, Ervaringsdeskundigheid en Maatschappelijke participatie verzameld. Er is een gedetailleerd lesprogramma geschreven voor het eerste, tweede en derde leerjaar.

### *6.3 Instroom en uitval*

In het eerste jaar van de opleiding was de uitval van studenten een probleem. Van de elf studenten die startten met de opleiding, zijn zes studenten doorgegaan naar het tweede jaar. Mede naar aanleiding van de uitval is de aannameprocedure aangepast. In het eerste jaar werden de aannamegesprekken gescheiden tussen ROC en GGzE, in het tweede jaar werd dat een gezamenlijk gesprek. Volgens de projectleider ondersteunt een gezamenlijk gesprek ook beter het idee van een arbeidsleertraject. Een voortraject in ervaringsdeskundigheid is geen eis, maar wordt wel aangeraden. Een belangrijk criterium is de motivatie om de opleiding te gaan volgen. Iemand moet binnen de opleiding met ervaringsdeskundigheid aan de slag willen gaan. Of hij of zij later ook als ervaringsdeskundige wil gaan werken is minder van belang, daar komt men meestal pas gedurende de opleiding achter. Verder is in het tweede jaar eerder gestart met informatiebijeenkomsten voor studenten (in november) en met selectiegesprekken. Idealiter vinden de selectiegesprekken plaats in februari en maart zodat studenten voldoende tijd hebben om een stageplaats te zoeken, de financiën te regelen en afspraken te maken met uitkeringsinstanties, maar dat is in het tweede jaar nog niet gelukt. Dit blijft volgens de projectleider een aandachtspunt voor de komende jaren.

Een lage instroom en hoge uitval van studenten heeft ook financiële consequenties. Volgens de adjunct-directeur van het ROC kan de opleiding regulier gefinancierd worden voor 17 studenten, maar dan mag er niemand uitvallen. Omdat er het eerste jaar te weinig studenten waren, volgden zij de reguliere vakken (exclusief loopbaanbegeleiding) samen met de reguliere studenten. Een groeps grootte van 17 leerlingen is volgens de directeur een vereiste voor het voortbestaan van een aparte klas.

Bij de tweede lichting studenten (gestart in 2009) is de uitval al verminderd: van de elf studenten zijn er negen naar het tweede jaar gegaan. Bij de derde lichting studenten (gestart in 2010) is de gewenste omvang niet geheel behaald: 15 studenten zijn begonnen met de opleiding.

### *6.4 Stage en begeleiding*

Er zijn veel verschillen tussen de stageplaatsen, zowel in doelgroep, het soort werk (individueel of groepen), als in het omgaan met ervaringsdeskundigheid.

*'Sommige afdelingen zijn heel voorzichtig met ervaringsdeskundigheid. Mensen moeten zich bewijzen, dat geldt in het algemeen. Op leefgroepen heb je veel regels, het is afhankelijk van de ervaringsdeskundige of ze daar wat van durven zeggen. Dat wordt wel besproken in de opleiding, assertiviteit, hoe breng je die ontevredenheid naar buiten. Een kritische houding aannemen ten opzichte van de reguliere werkwijze. (...) Bij sommige teamleden is er in het begin onbekendheid met ervaringsdeskundigheid. Er is wel een houding van: ga eerst maar als hulpverlener werken en daarna gaan we naar het ervaringsdeskundige deel kijken' (docent GGzE).*

Voor ervaringsdeskundige studenten is het belangrijk dat een team positief staat ten opzichte van ervaringsdeskundigheid. Daarnaast zijn nog andere condities van belang, zoals onderlinge feedback en goede begeleiding.

*'Het is belangrijk dat ze ruimte krijgen om over ervaringen te praten en die in te kunnen zetten, dat een team ervaringsdeskundigheid belangrijk vindt. Niet alleen voor het plaatje. Wat belangrijk is voor teams is dat twee ervaringsdeskundigen in dienst worden genomen, dan kun je onderlinge verschillen en overeenkomsten bekijken. Wat voor alle studenten geldt is genoeg rust en tijd om in te werken. Het gebeurt nog niet vaak dat de werkbegeleider ervaringsdeskundige is, die zijn niet altijd beschikbaar. Wat wel gebeurt is dat een team door een ervaringsdeskundige gecoacht wordt' (docent GGzE).*

De studenten ontvangen zowel begeleiding vanuit het ROC als vanuit GGzE. De stagebegeleider van het ROC bezoekt studenten twee keer per studiejaar op de stageplek, en bij bijzonderheden op aanvraag. Ze is tussenpersoon van de opleiding en de instellingen waar stage gelopen wordt en beoordeelt de stage in overleg met de werkbegeleider. Eenmaal per drie maanden worden bijeenkomsten georganiseerd voor werkbegeleiders, waar de stagebegeleider bij aanwezig is. Hierin wordt besproken waar studenten in de opleiding en in de praktijk tegenaan lopen. Alle studenten worden besproken aan de hand van hun persoonlijke leerdoelen. Volgens de stagebegeleider nemen de werkbegeleiders over het algemeen de verantwoordelijkheid om ervaringsdeskundige studenten goed te begeleiden. Wanneer dit niet het geval is, wordt er moeite gedaan om een andere werkbegeleider te vinden. Vanuit de opleiding wordt contact opgenomen met instellingen en gevraagd om de studenten eerst in te werken. Na de kennismakingsperiode in de eerste 6 weken met het werkveld en de cliënten, bezoekt de stagebegeleider de stageplek om afspraken te maken met werkbegeleider en student.

Bij de start van de opleiding wordt er twee uur in plaats van één uur begeleiding door een BPV-docent van het ROC gegeven, samen met de ervaringsdeskundig begeleider. In de profieluren staat het leerproces van de studenten centraal. Er is geen strikte scheiding tussen opleiding en werk/stage, omdat praktijk en theorie natuurlijk nauw verbonden zijn.

*'Specifieke thema's die aan de orde komen zijn: hoe ga ik om met ervaringsdeskundigheid en hoe zet ik het in, en hoe kan ik de theorie naar de praktijk terugkoppelen. Verder is het voor de meeste studenten heel erg zoeken hoe ze met professionaliteit omgaan en of de professionaliteit niet ten koste gaat van het intuïtief handelen. Verder krijgen sommige studenten extra begeleiding wegens persoonlijke omstandighe-*

*den. De begeleiding is altijd maatwerk, maar dat geldt ook voor de reguliere opleiding. Ook daar zijn veel studenten die extra aandacht nodig hebben. Verder spelen groepsprocessen en groepsontwikkeling een belangrijke rol in de profieluren' (docent ROC).*

Vanuit GGzE ontvangen studenten MPO (Methodisch praktijkonderwijs), later overgegaan in ervaringsdeskundige groepscoaching. In het MPO staat de ervaringskennis van de leerlingen centraal. Er wordt gesproken over wat nodig is om ervaringskennis te ontwikkelen en in te zetten en hoe studenten zich kunnen handhaven in de opleiding en op de stageplek. Het MPO biedt studenten de mogelijkheid om ervaringen te bespreken en uit te wisselen.

*'Er wordt gesproken over het student zijn, de relatie werk en privé, vaardigheden die nodig zijn om leerling te kunnen zijn, welke leerstijl je aan kunt nemen, hoe ziet je werk eruit, wie spreek je aan op het werk en casuïstiek op het werk. Bijvoorbeeld het tonen van emoties naar cliënten en het inschatten van de behoefte aan ondersteuning van cliënten. Er wordt altijd teruggekoppeld naar de persoonlijke beleving van de student. Het leerling zijn, daarvoor moet je beseffen dat je dingen niet weet, en dat roept voor ervaringsdeskundigen vaak cliëntgevoelens op. Je bent weer afhankelijk. Dat uit zich op verschillende manieren, door weerstand bijvoorbeeld' (begeleider GGzE).*

Verder kunnen studenten op aanvraag individuele supervisie krijgen. Studenten zoeken hiervoor een persoon op met wie ze een goed contact hebben, maar het is niet centraal geregeld. Omdat het een kleine groep is en ze de docenten goed kennen, gaat dit over het algemeen wel goed. Als de groep groter wordt, zal deze mogelijkheid extra benadrukt moeten worden.

## *6.5 Functioneren van studenten in de opleiding*

De opleiding MZ voor ervaringsdeskundigen is in september 2008 gestart met elf studenten, waarvan er vijf het eerste jaar zijn uitgevallen. Redenen voor uitval waren: psychische problematiek, niveau van de opleiding te laag, andere verwachtingen bij de opleiding, en een combinatie van privé, werk en school. Deze uitval van bijna 50% is volgens de adjunct-directeur vrij hoog vergeleken met de uitvalpercentages van de reguliere opleiding van ROC Eindhoven. De zes studenten die zijn doorgestroomd naar het tweede jaar functioneren goed. Volgens sommige docenten hebben zij een toegevoegde waarde voor de opleiding en voor de reguliere studenten.

*'De tweedejaars studenten doen het over het algemeen goed. Eén leerling heeft af en toe een time out nodig, daar worden individueel afspraken over gemaakt. We werken met profielgroepen van 10 à 12 mensen, twee profielgroepen maken samen een klas. De tweede groep is niet als ervaringsdeskundige aangenomen, dat geeft een mooie wisselwerking. Bijvoorbeeld bij het verzorgen van presentaties geven reguliere SPW-ers een verhaal over een doelgroep en ervaringsdeskundigen kunnen dat ondersteunen met een eigen levensverhaal' (docent ROC).*

*'Je merkt verschillen tussen ervaringsdeskundige studenten die veel ervaring hebben in de psychiatrie en reguliere studenten. Ervaringsdeskundige studenten zijn veel bedrever in het beschrijven van de eigen ervaringen, doordat ze jaren therapie ge-*

*volgd hebben. Reguliere studenten zijn vaak veel jonger en hebben een ander soort levenservaring. Op dit moment lijken ervaringsdeskundige studenten een toegevoegde waarde te hebben op het reguliere onderwijs, omdat zij meer ervaring meebrengen.* (docent ROC).

In september 2009 is de tweede lichting gestart met elf studenten, waarvan er drie zijn uitgevallen. Eén student was onvoldoende hersteld om uitval te voorkomen, bij één student was het een combinatie van factoren en bij de derde student was de moeder overleden.

De studenten van de tweede lichting liepen in het begin van het schooljaar tegen veel onduidelijkheid aan, die het gevolg was van de overgang naar de opleiding nieuwe stijl.

*'Dit jaar had een moeizaam begin, daar hebben veel studenten moeite mee gehad. Sommigen blijven daarin hangen, maar je ziet ook positieve ontwikkelingen. Studenten die meer los komen en je zelfs complimenteren met de les. Het voelt goed om op die manier iets te bereiken, dat studenten gemotiveerd zijn om de studie af te maken'* (docent GGzE).

Het functioneren van ervaringsdeskundige studenten is divers. Een docent geeft aan dat sommige studenten al heel stabiel zijn, het werk goed aankunnen en de basisvaardigheden beheersen, terwijl anderen nog bezig zijn om structuur te geven aan hun privéleven en het naar school gaan. Afhankelijk van de situatie worden leerdoelen opgesteld en reflectieverslagen gemaakt. Wanneer basisvaardigheden zoals op tijd komen en betrouwbaarheid stabiel zijn, kunnen de beroepsspecifieke aspecten aan bod komen. Sommige studenten hebben wat moeite met de theorie, omdat ze bang zijn dat het ten koste gaat van hun intuïtie.

*'Een enkeling vindt het lastig om volgens het stramien van de school te werken en heeft weerstand tegen protocollen. (...) Sommigen zijn bang voor stigma's vanuit de theorie en het verliezen van hun instinctieve handelen, maar het zou mooi zijn als ze de kennis van de theorie kunnen koppelen aan hun ervaringsdeskundigheid en daarmee hoeft hun ervaringsdeskundigheid niet ondermijnd te worden'* (docent ROC).

## 6.6 Functioneren van studenten in stage en werk

De studenten moeten voor de opleiding 20 uur per week in een hulpverleningsteam werken. Sommige studenten hebben een regulier arbeidscontract, anderen werken op basis van een stageovereenkomst of arbeidsleercontract. De inschaling van de betaalde studenten bedraagt het minimumloon. De studenten zijn werkzaam in de volgende voorzieningen: ACT, Maatschappelijk steunsysteem (MSS), Casemanagement, jeugdforensische kliniek Catamaran, Centrum voor Autisme, Woonondersteuning Enrichment, Woonbegeleiding Lunetzorg (instelling voor verstandelijk gehandicapten), Labyrinth zorg en Dagactiviteitencentrum De Boei, de Halte (respijthuis gerund door ervaringsdeskundigen), Centrale Cliëntenraad (CCR), Cliëntenbelangenbureau (CBB), team Herstel en Ervaringsdeskundigheid (H&E), en bij Acute zorg.

Enkele voorzieningen hadden voor het Transitieproject al ervaring opgedaan met een ervaringsdeskundige, zoals ACT, MSS, CCR/CBB en het team H&E. Bij deze voorzieningen

is de ervaringsdeskundige in het organisatiemodel opgenomen, waardoor de rol van de ervaringsdeskundige in het team vrij helder is.

*'Zowel de rol van ervaringsdeskundige als die van de kwartiermaker blijft in ontwikkeling. Mede dankzij het boekje over MSS zijn de rollen wel wat duidelijker geworden. Nu is het meestal zo dat de kwartiermakers degenen zijn die vooral in het netwerk zitten (contact met maatschappelijke instanties) en de ervaringsdeskundigen zitten dichterbij de cliënt' (werkbegeleider).*

Andere teams hadden nog geen ervaring opgedaan met een ervaringsdeskundige, waardoor ze in het begin nogal moesten zoeken naar een goede invulling.

*'Het team heeft vanuit de opleiding de vraag gekregen of zij een ervaringsdeskundige als stagiair in hun team wilden. Dit vonden wij wel een leuk en boeiend idee. Maar we hadden nooit eerder een ervaringsdeskundige in het team gehad, dus het was in het begin wel zoeken wat de invulling van de ervaringsdeskundige in het team moest zijn' (werkbegeleider).*

In enkele teams wist men vooraf ook niet wat ervaringsdeskundigheid inhield. Dat werd pas duidelijker nadat men de workshop Herstel en Ervaringsdeskundigheid gevolgd had.

*'Het is destijds wel uitgelegd. Het is gebracht als: Mensen die ervaring in de psychiatrie of verslavingszorg hebben en die erop gericht zijn om hun rol als werknemer weer op te pakken en andere rollen te gaan invullen. Daar konden we ons wel iets bij bedenken, maar hoe dat er uit moest zien op de afdeling, dat was niet helemaal duidelijk. We leerden de term pas kennen toen de stagiaires kwamen, daarvoor waren we er niet mee bekend. Via de teamcoördinator kregen we te horen dat er ervaringsdeskundigen zouden komen en dat werd kort uitgelegd, maar zij wist zelf ook niet hoe er precies mee omgegaan moest worden' (werkbegeleider).*

Het verschilt per voorziening in hoeverre de studenten hun ervaringsdeskundigheid in kunnen zetten. Het is een discussiepunt, zowel op de werkplek als op de opleiding, of het een vereiste is dat studenten hun specifieke kennis actief inzetten. In ieder geval moeten de wensen van het team aansluiten bij die van de student.

*'Het is per afdeling verschillend of het inzetten van ervaringsdeskundigheid van begin af aan wenselijk is. De studenten bepalen zelf in welk jaar en wanneer zij hun ervaringsdeskundigheid inzetten, ze worden in principe opgeleid tot volwassenenwerker. De school laat hen daar vrij in. De doelen worden opgesteld naar de werkplek waarop zij op dat moment werkzaam zijn. Ze moeten zelf een persoonlijk ontwikkelingsplan maken over hoe zij hun ervaringsdeskundigheid willen inzetten' (docent ROC).*

*'Hun speciale rol in het team is tot nu toe nog niet uit de verf gekomen. In de eerste instantie niet, ook omdat we hebben gezegd dat we willen dat ze hier eerst leren zoals iedere leerling of stagiaire hier begint met leren. Daarna kunnen we wel kijken in hoeverre we hun ervaring op hun gebied echt kunnen gebruiken voor ons team en uiteindelijk voor de behandeling van de cliënten, maar dat is nu absoluut nog niet aan de orde. (...). Wij hadden al wel van tevoren bepaald dat wij willen dat hij start als een reguliere student, maar dat wilde hij zelf ook heel graag, daar waren we het allebei heel erg over eens' (werkbegeleider).*

De meeste teams zijn in het algemeen positief over het functioneren van de ervaringsdeskundige student in het team: de samenwerking met andere teamleden verloopt goed en er is een open communicatie. Met name binnen MSS, Casemanagement en ACT vervullen de studenten niet alleen de rol van teamlid, maar worden zij ook gestimuleerd om hun ervaringsdeskundigheid in te zetten.

*'Ik zie de ervaringsdeskundigen als gelijkwaardig met een specifiek aandachtsveld. Ik ga bij mijn eigen cliënten altijd na of de ervaringsdeskundige er mogelijk meer mee kan. En vaak vraag ik een ervaringsdeskundige mee, zodat die meer informatie vanuit zijn ervaring kan geven of dat hij of zij iets oppikt wat ik zelf niet zou oppikken'* (werkbegeleider).

En een enkele ervaringsdeskundige student functioneert zo goed dat hij meteen als volleerd ervaringsdeskundige aan de slag is gegaan.

*'Hij vervult een belangrijke functie in het team die zeker niet gemakkelijk is. Als eerste ervaringsdeskundige is het ook nog uitzoeken wat zijn rol is: hij vervult eigenlijk een pioniersfunctie. Hij is ook geen doorsnee ervaringsdeskundige; een volgende stagiair zou waarschijnlijk niet op zijn niveau kunnen functioneren. In dit geval is er een goede match tussen ervaringsdeskundige en team, maar bij een volgende lichter is het belangrijk om goed naar de match te kijken, omdat het bij andere ervaringsdeskundigen weer heel anders kan zijn'* (werkbegeleider).

Minder goede ervaringen zijn er binnen een team waar de student de verwachting had dat hij cliënten zou gaan behandelen in plaats van begeleiden. De student voerde diepgaande gesprekken met cliënten die niet pasten bij zijn rol als stagiair/begeleider. Ook nam hij zelf initiatieven om cliënten te begeleiden die al begeleid werden door collega's. Hij stemde dit niet af met collega's.

Bij MSS, ACT, DAC en Casemanagement worden de cliënten op de hoogte gesteld van de aanwezigheid van ervaringsdeskundigen in het team en krijgen zij informatie over wat ervaringsdeskundigheid inhoudt. De ervaringsdeskundige studenten bepalen zelf hoeveel ze over zichzelf vertellen aan cliënten.

*'In hoeverre ervaringsdeskundigen hun eigen verhaal vertellen aan cliënten, verschilt per ervaringsdeskundige: sommigen zetten het veel in en anderen weinig. SPW'ers worstelen hier in het begin nog wel mee. Die toetsen vaak met de kwartiermaker hoe ze hun ervaringskennis kunnen inzetten. Zo wilde een cliënt iets aan zijn pillen veranderen, omdat hij bijwerkingen had. De ervaringsdeskundige heeft toen verteld dat hij daar ook wel eens last van had. Maar het doel was niet om de cliënt van de pillen af te krijgen, maar om diegene sterker te maken en zelf te laten nadenken hoe hij dat zou kunnen aanpakken'* (werkbegeleider).

De studenten zetten hun ervaringsdeskundigheid bij cliënten op verschillende manieren in: door te vertellen over hun eigen ervaringen (levensverhaal of bijv. over bijwerkingen van medicatie), door met een cliënt op te trekken als maatje, door cliënten te motiveren voor behandeling of begeleiding, en door cliënten die belangstelling hebben voor ervaringsdeskundigheid hierover voor te lichten.

*'Hij luistert echt naar cliënten, hij gaat er voor zitten en vertelt vervolgens zijn ervaringen. Dat doet hij goed. Andersom komt het ook wel eens voor dat mensen beroep*

*doen op zijn ervaringsdeskundigheid. Er wordt vaak aan tafel gezeten. De koffiepauze duurt een half uur, dat is zo lang omdat er vaak gesprekken ontstaan. Daarin worden veel dingen gevraagd en verteld'* (werkbegeleider).

Bij andere teams, zoals Lunetzorg en Catamaran, zetten de studenten hun ervaringsdeskundigheid niet of nauwelijks in en weten cliënten niet dat zij ervaringsdeskundigen zijn. Bij Lunetzorg zijn de cliënten verstandelijk gehandicapt en zij hebben het niveau niet om te begrijpen wat ervaringsdeskundigheid inhoudt. Bij Catamaran is het team voorzichtig en wil men niet dat de student direct zijn ervaringsdeskundigheid inzet.

*'De stagiaire heeft al direct contact gehad met de jongeren zelf, al is het wel zo dat het eigenlijk niet de bedoeling was, want we zijn daar wel heel voorzichtig mee. Dat zijn we met alle nieuwe medewerkers, stagiaires en leerlingen. We willen eerst met elkaar en naar elkaar aftasten wat je aan iemand hebt op een afdeling, wat je bespreekt met cliënten, een stukje vertrouwen opbouwen'* (werkbegeleider).

De werkbegeleiders bespreken met studenten de knelpunten en dilemma's die studenten in hun werk ondervinden. Veel knelpunten wijken niet af van die van andere 'reguliere' stagiaires, zoals grenzen stellen en taken afbakenen, inhoud van het werk vertalen naar eisen van de opleiding, methodisch werken, plannen en structureren, het werken met groepen, en het afstemmen van werk en privéleven.

*'Wat ze in het begin allemaal tegenkomen is de afbakening van het werk. Ze krijgen een contract van 20 uur en dan komen ze na een aantal weken in de problemen, omdat ze meer willen doen dan eigenlijk kan. Ze kunnen moeilijk afstand nemen en nee zeggen'* (werkbegeleider).

*'... heeft op een gegeven moment alles verteld aan een cliënt. Die man vond het heel erg en heeft het er nog een paar dagen over gehad. Privé scheiden we hier in principe wel van werk, je vertelt altijd wel iets, maar niet alles wat je mee hebt gemaakt. ... is toen misschien iets te ver gegaan'* (werkbegeleider)

Daarnaast richt de werkbegeleiding zich ook op specifieke aandachtspunten voor ervaringsdeskundigen, zoals het omgaan met de rol als werknemer en de dubbele rol van cliënt en hulpverlener.

*'Je moet dan afstemmen met anderen en aanwezig zijn bij overleg. Dat is voor sommigen moeilijk. Maar het is geen vrijwilligerswerk'* (werkbegeleider).

Vrijwel alle geïnterviewde werkbegeleiders vinden dat een ervaringsdeskundige een meerwaarde heeft voor cliënten en/of voor het team. Zij noemen de volgende pluspunten:

- Door de ervaringsdeskundige blijft de belevingswereld van cliënten meer in de aandacht, hij of zij kan de kant van de cliënt beter belichten;
- Ervaringsdeskundigen attenderen je op je attitude: 'Hij houdt me scherp door zijn opmerkingen als 'moet dat nou zo in de hulpverlening? Hij blijft open en alert, vraagt zich af en toe dan af, wat zijn we nou aan het doen?';
- Ervaringsdeskundigen kunnen andere hulpverleners leren om cliënten op een andere manier te bejegenen;

- De ervaringsdeskundige kan de kant van de hulpverlening beter overbrengen naar cliënten (kloof cliënt-hulpverlener verkleinen);
- De ervaringsdeskundige brengt veel extra kennis in, zowel op het terrein van cliëntenparticipatie als op het terrein van forensische psychiatrie en verslavingszorg: 'Als we het hebben over de aanpak van alcohol dan heeft hij andere argumenten, gebaseerd op zijn eigen ervaringen. Hij laat ons inzien wat het gedrag van jongeren is ten aanzien van middelengebruik. (...) Hij zegt hierover zinnige dingen en heeft een wezenlijke inbreng in discussies'.
- Door zijn ervaringen oordeelt en veroordeelt een ervaringsdeskundige niet zo snel: 'Mensen met bagage nemen het leven zoals het komt, daar kunnen wij als team nog wat van leren'.
- Cliënten voelen zich beter begrepen door een ervaringsdeskundige: 'Ik hoor van veel mensen in de wijk dat ze bij hem aan een half woord genoeg hebben en dat hij ze dan al begrijpt. Ze zien dat hij zich kwetsbaar opstelt en dat maakt het voor hen wat makkelijker. Veel mensen zijn afgeknapt op de hulpverlening, daarom is dit project er ook, omdat heel veel mensen niet met de reguliere hulpverlening uit de voeten kunnen';
- De ervaringsdeskundige brengt hoopvolle boodschappen naar de cliënten;
- De ervaringsdeskundige is een inspiratiebron voor andere teamleden en voor cliënten.

## 6.7 Samenwerking en afstemming GGzE - ROC

De samenwerking tussen medewerkers van het ROC en GGzE was in het begin nogal zoeken. GGzE wilde een zoveel mogelijk aangepast programma dat toegesneden was op ervaringsdeskundige studenten. Vanuit het ROC werden bepaalde eisen gesteld aan de opleiding, waardoor er een grens was aan wat er allemaal mogelijk was. Maar er is veel lering getrokken uit de feedbackrondes en er zijn aanpassingen gedaan om de opleiding te verbeteren. Ook is er nu sprake van een gezamenlijke intake, waardoor de afstemming tussen ROC en GGzE verder is verbeterd. In 2010 hebben docenten van GGzE en ROC een nieuw programma ontwikkeld voor het eerste, tweede en derde jaar van de opleiding, waarin 3 lesuren en de loopbaanbegeleiding verzorgd gaan worden door ervaringsdeskundigen. Hiermee is de wens van GGzE om het programma maximaal toe te spitsen op de doelgroep gerealiseerd.

De afstemming tussen de opleiding en de stage- en werkplekken verloopt in de opleiding 'oude stijl' via de stagebegeleider. Dit houdt in dat vanuit school in een vroeg stadium contact wordt opgenomen met de instellingen en gevraagd wordt om de studenten eerst in te werken. Na de kennismakingsperiode in de eerste zes weken gaat de docent op de stageplekken langs om afspraken te maken met de werkbegeleider en de student. Sommige werkbegeleider zijn tevreden over de samenwerking met het ROC en melden dat de docent hen in een vroeg stadium heeft bezocht. Andere werkbegeleiders zijn minder tevreden over de afstemming en geven aan dat de opleidingseisen onduidelijk waren of onvoldoende waren afgestemd op de werkplek. Overigens erkennen sommige werkbegeleiders dat ze hier zelf ook een actievere rol hadden kunnen spelen. Ook zijn er in een

enkel team twijfels of hun voorziening wel geschikt is als stageplaats voor activiteitenbegeleiders.

## *6.8 Verbeterpunten opleiding en stage- en werkplekken*

In de beginperiode van het Transitie-experiment hebben de geïnterviewde docenten en werkbegeleiders een aantal knelpunten en verbeterpunten voor de opleiding en de stageplekken genoemd. In de loop van het experiment zijn al veel verbeteringen doorgevoerd, waardoor de opleiding en stageplekken beter op elkaar zijn afgestemd.

Bij de start werd kritiek geuit op de aannameprocedure voor de opleiding. In het eerste jaar was er sprake van een gescheiden intake door het ROC (voor de opleiding) en door GGzE (voor de stageplek). Er bestond onduidelijkheid over de aannameprocedure, met name over de criteria en de aannamegesprekken. Daarom is besloten om vanaf het tweede jaar een gezamenlijke intake te doen, waarbij de aannamecriteria verder verhelderd zijn. Een ander kritiekpunt voor de opleiding was dat de onderwijsopdrachten te weinig toegespitst waren op het niveau en de rol van ervaringsdeskundigen. Ook was het thema ervaringsdeskundigheid aanvankelijk nog onvoldoende geïntegreerd binnen de reguliere theorie- en hulpverleningsvakken. In het tweede jaar is de overgang gemaakt naar het programma MZ en is het onderwijs meer gericht op het gebruik en de ontwikkeling van competenties. Dit is in het derde jaar doorontwikkeld tot een volwaardig programma. Dit maakt het voor studenten eenvoudiger om in de reguliere vakken de verstaalslag te maken naar de inzet van hun ervaringsdeskundigheid. Een laatste verbeterpunt voor de opleiding was dat de begeleiding van het Methodisch Praktijkonderwijs door een ervaringsdeskundige zou moeten gebeuren. Dit is inmiddels gerealiseerd. De naam is veranderd in ervaringsdeskundige groepscoaching.

Ook kwamen uit de interviews in het eerste jaar van het Transitie-experiment verbeterpunten naar voren voor de afstemming tussen de opleiding en stage- en werkplekken. Sommige werkbegeleiders vonden dat het contact tussen opleiding en werkplekken te kort schoot en dat er vanuit de teams behoefte was aan betere voorlichting over de opleidingseisen. In het vervolg van het Transitie-experiment is dit een aandachtspunt geweest en is de communicatie met de stageplekken verbeterd door informatiebijeenkomsten en werkbegeleidersbijeenkomsten te organiseren en door bezoeken aan de teams.

Verder was er in de beginfase veel behoefte aan duidelijkheid over de rol en werkzaamheden van de ervaringsdeskundigen en wat hun toegevoegde waarde kan zijn voor het team. Met de ontwikkeling van functiebeschrijvingen voor ervaringsdeskundigen en de notitie 'bevoegdheden en bekwaamheden van ervaringsdeskundigen' is hier meer duidelijkheid in gekomen. Andere verbeterpunten voor de stage- en werkplekken waren dat er meer senior ervaringsdeskundigen in de teams moesten komen en minimaal twee ervaringsdeskundigen per team of afdeling. Hoewel men hier inmiddels mee aan het werk is gegaan, blijven het aandachtspunten voor de komende jaren wanneer meer ervaringsdeskundigen zullen afstuderen.

Voorts zijn verbeterpunten genoemd die te maken hebben met de randvoorwaarden voor banen voor ervaringsdeskundigen, zoals een verbetering van werkomstandigheden, een betere inschaling en aanpassingen van het werk of de werkplek (bijvoorbeeld in

werktijden of mogelijkheden om thuis te werken). Ook is gepleit voor een differentiatie in functie-eisen en bijbehorende beloning voor ervaringsdeskundigen binnen verschillende zorgenheden. Dit blijven de komende jaren belangrijke aandachtspunten.

Tot slot is door enkele geïnterviewden opgemerkt dat de workshop Herstel en ervaringsdeskundigheid voor teams eerder moet worden gegeven, zodat de teams in een vroeger stadium geïnformeerd worden. De planning voor de workshop is hier inmiddels op aangepast.

## *6.9 Toekomst MZ-opleiding*

Een idee voor de toekomst is dat de MZ-opleiding zich zal uitstrekken over Zuid-Nederland, zodat studenten uit heel Noord-Brabant en Limburg kunnen deelnemen aan de opleiding en in de eigen regio stage kunnen lopen. Dit lijkt kansvol nu het Transitie-experiment opgeschaald gaat worden en de resultaten in een aantal (O)GGz-instellingen wordt geïmplementeerd. Verder wordt er vanuit het ROC gewerkt aan doorstroming van laatstejaars studenten ROC naar de SPH-opleiding, door deze studenten modules ervaringsdeskundigheid bij Fontys te laten volgen. Fontys heeft de basisstructuur overgenomen van het ROC rondom ervaringsdeskundigheid. Door fysieke nabijheid van de hogeschool en de jarenlange betrokkenheid bij de cliëntenorganisatie van GGzE is samenwerking onderling vanzelfsprekend.

Een ander plan voor de toekomst is uitbreiding van de arbeidsleertrajecten en opleiding naar andere niveaus. Op dit moment is er alleen sprake van ervaringsdeskundigheid op niveau 4. Andere opleidingen worden benaderd om ervaringsdeskundigen op lagere niveaus op te leiden, eventueel ter voorbereiding op niveau 4. Maar studenten moeten ook op andere niveaus in banen kunnen instromen. Het ideaal is om mensen (op alle niveaus) die uitvallen op te leiden om perspectief te bieden. Niveau 2 betreft vooral ondersteunende functies, bijvoorbeeld als hulp in een kinderdagverblijf of in de ouderenzorg (helpend welzijn). Op niveau 3 zijn vooral uitvoerende functies, werken met cliënten. Niveau 4 is het middenkader, met mogelijkheid tot eindverantwoordelijkheid op de werkvloer, als leidinggevende bijvoorbeeld. Dit soort scenario's moet nog verder uitgewerkt worden.

## *6.10 Samenvatting*

De MBO-opleiding voor ervaringsdeskundigen is in 2008 van start gegaan als SPW-opleiding en heeft in 2009 de overgang gemaakt naar de opleiding MZ nieuwe stijl. Hoewel deze overgang moeizaam is verlopen en veel onrust heeft gebracht onder studenten, biedt de nieuwe opleiding meer mogelijkheden om competenties te ontwikkelen, waaronder ook ervaringsdeskundige competenties. Binnen het vak Ervaringsdeskundigheid kwamen onderwerpen als herstel, empowerment, inzet van ervaringskennis, stigma en maatschappelijke participatie uitgebreid aan de orde. In de reguliere vakken daarentegen werd nauwelijks aandacht besteed aan de inzet van ervaringsdeskundigheid, waardoor er van een totale integratie nog geen sprake was. Daarom is een nieuw programma ontwikkeld voor het eerste, tweede en derde jaar van de opleiding, waarin vier lessen per

week (inclusief loopbaanbegeleiding) verzorgd worden door ervaringsdeskundigen. Verder was er in het eerste jaar een grote uitval van studenten: vijf van de elf zijn uitgevallen. Maar het tweede jaar is dit verbeterd: van de elf studenten zijn er drie uitgevallen.

Er zijn veel verschillen tussen de stageplaatsen, zowel in doelgroep, het soort werk (individueel of groepen), als in het omgaan met ervaringsdeskundigheid. Sommige teams hebben nog geen ervaring opgedaan met ervaringsdeskundigheid en zijn nog zoekende naar een goede invulling van de rol van de student. In andere teams kunnen of mogen de stagiaires hun ervaringsdeskundigheid niet of nauwelijks inzetten. Hoewel de opleiding op dit terrein geen formele eisen stelt, mag van de stageplaatsen worden verwacht dat zij stagiaires concrete mogelijkheden bieden om hun ervaringsdeskundigheid in te zetten en hen hierin ondersteunen.

Conclusie is dat de opleiding MZ voor ervaringsdeskundigen in de eerste jaren volop in ontwikkeling geweest. Positieve punten van de opleiding waren het functioneren van studenten op hun werk- en stageplek en de begeleiding van studenten vanuit GGzE. Verder is de opleiding in de loop van de tijd verder aangepast en verbeterd. Zo is de intakeprocedure aangepast, er is een nieuw programma ontwikkeld waarin ervaringsdeskundigheid beter wordt geïntegreerd, en de communicatie naar de stageplaatsen is verbeterd. Aandachtspunten voor de toekomst van de opleiding zijn het realiseren van voldoende instroom en het voorkomen van uitval van studenten. Het aanbieden van een voortraject in ervaringsdeskundigheid (bijvoorbeeld vrijwilligerswerk of cursussen zoals 'Werken met eigen ervaring') kan hierbij zinvol zijn, omdat mensen dan vooraf kunnen uitzoeken of het werk iets voor hen is en of zij er klaar voor zijn om hun ervaringen in te zetten voor anderen.



## 7 Ervaringen van MZ-studenten met werk & opleiding

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van de MZ-studenten met werk en opleiding beschreven. De eerste lichting MZ-studenten (gestart in 2008) is drie maal geïnterviewd: bij de start van de studie (n=7), aan het einde van het eerste jaar (n=5) en bij de start van het derde studiejaar (n=5). De tweede lichting MZ-studenten (gestart in 2009) is twee maal geïnterviewd: bij de start van de studie (n=6) en bij de start van het tweede jaar (n=4).

### 7.1 Beschrijving onderzoeksgroep

De geïnterviewde groep bestaat uit zeven studenten van de eerste lichting en zes studenten uit de tweede lichting. In totaal bestaat de groep uit elf mannen en twee vrouwen. Gemiddeld zijn de studenten 36 jaar oud. Van de dertien studenten zijn er zeven ongehuwd en vier gescheiden, van twee studenten is de burgerlijke staat onbekend. Vijf studenten wonen samen en zeven studenten wonen zelfstandig (een student onbekend). Vrijwel alle studenten ontvangen een uitkering: een WW-uitkering (2x), een uitkering van de sociale dienst (niet gespecificeerd), een WAO-uitkering (3x), een WIA-uitkering, een ziektewetuitkering, een bijstandsuitkering, en een combinatie van WAO en bijstand. Zes studenten maken gebruik van re-integratiemiddelen, een jobcoach of re-integratiebegeleider van het UWV of CWI. Eén student wordt begeleid door een outplacementbureau.

De vooropleidingen van de studenten zijn divers. Eén student heeft een universitaire opleiding natuurkunde afgerond. Eén student heeft de Havo afgemaakt en verschillende HBO-opleidingen gevolgd maar niet afgemaakt. Twee studenten hebben een MBO-opleiding afgerond. Verder heeft één student een opleiding aan het grafisch lyceum gevolgd en één student een opleiding voor onderhoudsschilder. Eén student heeft de KMBO, een verkorte MBO-opleiding afgerond. Drie studenten hebben de MAVO afgerond en daarna nog andere trainingen en cursussen gedaan. Eén student heeft een VBO-opleiding afgerond en één student heeft basisschool als afgeronde opleiding. Eén student geeft aan dat hij geen enkele opleiding heeft afgerond, maar wel cursussen heeft gevolgd en afgerond.

Alle studenten hebben betaald werk gehad in het verleden (van één student is het arbeidsverleden onbekend). De volgende functies worden door de studenten genoemd: zelfstandig kok, kwaliteitsmedewerker, medewerker in een bouwmarkt, conciërge, administratief medewerker, systeembeheerder, districtcoördinator, bouwvakker, horecamedewerker (2x), een functie bij defensie, leraar op het ROC, secretaresse, een functie bij de politie, en een functie bij Philips.

Vrijwel alle studenten hebben -voordat ze met de opleiding zijn begonnen- deelgenomen aan activiteiten rondom ervaringsdeskundigheid. Vijf studenten hebben deelgenomen aan zelfhulpgroepen, vier studenten hebben vrijwilligerswerk gedaan voor een cliëntenraad, een cliëntenbelangenbureau of een cliëntenplatform. Zes studenten hebben deelgenomen aan de cursus 'Herstellen doe jezelf' en/of 'Werken met eigen ervaring'. Twee studenten hebben ander vrijwilligerswerk gedaan (maatjeswerk, voorlichtingswerk

in een jongeren centrum) en drie studenten hebben een betaalde baan als ervaringsdeskundige. Veel studenten hebben aan meerdere activiteiten deelgenomen.

## 7.2 Ervaringen met de opleiding

### Motivatie

De geïnterviewde studenten hebben verschillende drijfveren om de opleiding te gaan volgen. In de eerste plaats voor zichzelf: om zich verder te kunnen ontwikkelen, maar ook om een diploma te halen en de kans te krijgen om betaald aan het werk te gaan.

*'Ik doe dit omdat ik het nodig heb om mezelf te ontwikkelen. Dat kan hier, ik leer hier andere kanten van mezelf kennen. Ik ben 46 jaar, ik heb dat in die 46 jaar nog nooit gezien. Ja, geweldig, ik kom fluitend naar mijn werk'.*

*'Het was de kans van mijn leven om een diploma te halen en met vooruitzicht op werk en een zelfstandig inkomen. Een mogelijkheid om weer deel te nemen aan het maatschappelijk leven en in de hulpverlening waar ik thuis hoor'.*

Andere studenten doen de opleiding vooral omdat ze een missie hebben of omdat ze andere mensen willen helpen:

*'Ik heb zoveel therapeuten, SPV'ers, zoveel begeleiders gezien en gesproken waarvan ik altijd dacht: Jij zit maar wat uit een boekje te lullen. Hoe moet jij nou weten hoe ik me voel? Als er dan iemand tegenover je zit die echt weet van: meisje, je voelt je nou zo en zo. Ik denk dat dat heel veel uitmaakt'.*

*'Mijn belangrijkste drijfveer is dat ik andere mensen wil helpen herstellen. Dat ze goed worden in wat ze kunnen en dingen doen die ze graag doen. En mensen helpen hoe ze zichzelf kunnen verbeteren'.*

### Intake en aanname

De toelating tot de opleiding MZ ervaringsdeskundigheid bestaat uit een VDL-test en een intakegesprek. Bij de eerste lichting was er een apart gesprek met medewerkers van het ROC en medewerkers van GGzE, vanaf de tweede lichting is er sprake van een gezamenlijk gesprek. De meeste geïnterviewde studenten waren tevreden over de intake en vonden het een prettig gesprek.

*'Het toelatingsgesprek was geen probleem. Ik weet nog dat ik daar zat en er was een persoon voor me die zei: Nou ik moet het volgend jaar maar weer een keer proberen. Toen dacht ik: Oo.. Maar ja ik heb daar zoals nu mijn verhaal verteld en gezegd ik sta er nu zo in en heb dit en dat geleerd. Dus daaruit kunnen zij denk ik opmaken welke handvatten ik heb en dat ik zodanig sterk in het leven sta dat ik dit werk ook aankan. Want in de psychiatrie werken, het is niet zomaar iets. Dus het gesprek ging goed'.*

Een enkeling vond de toelatingsprocedure vrij pittig:

*'Het toelatingsgesprek vond ik pittig. Het leek wel een soort toelatingsexamen, je moest een psychologische test doen op de computer met open vragen, meerkeuzevragen en die standaarddingetjes met figuurtjes, dan moet je er een uitzoeken die er niet bij hoort. Om een beeld te krijgen van jou als persoon waarschijnlijk. Dat was een uur, die test duurde een uur. Daarna moest ik wachten op de uitslag van die test en daarna heb ik nog een intakegesprek gehad'.*

Een ander vindt juist dat de selectie wel wat strenger had gemogen:

*'Ik vind dat iemand zijn problemen voor een deel verwerkt moet hebben, voordat iemand met de opleiding kan starten. Ik vind dat rot om te zeggen omdat dat natuurlijk twee kanten heeft, ik had natuurlijk ook bij die groep kunnen horen, maar gelukkig hoor ik daar niet bij. Als ik het zo zie bij mijn collega-studenten dan heb ik wel zoiets van: Is het nog niet een beetje te vroeg'.*

#### Programma

De eerste lichting studenten is gestart in 2008 en heeft nog de SPW4-opleiding 'oude stijl' gevolgd. In het eerste jaar hebben de studenten de vakken Sociale vaardigheden, Methodisch handelen, Profiel en het vak Ervaringsdeskundigheid gevolgd. Over het vak profiel zijn de meeste studenten tevreden. Zij vinden het prettig om ervaringen over studie en stage uit te wisselen en eventuele problemen die er spelen met anderen te bespreken. Een enkeling geeft aan dat twee uur per week wel veel is.

Een aantal studenten is ontevreden over de lesstof van het eerste jaar. Ze geven aan dat de lesstof en de opdrachten niet aansluiten bij het niveau en de leeftijd van de studenten. De inhoud van het studiemateriaal is gemaakt voor studenten die net van de middelbare school komen en nog geen ervaring hebben in de (hulpverlenings)praktijk. Het studiemateriaal bestaat uit veel studietaken en er is veel herhaling van lesstof. Verder missen ze in de studietaken en lesstof specifieke aandacht voor ervaringsdeskundigheid. Twee studenten geven aan dat ze vakken missen over de ziektebeelden waarmee ze in hun stage te maken hebben, zoals autisme en verstandelijke beperkingen.

De studenten zijn positief over het vak ervaringsdeskundigheid. Het vak heeft voldoende diepgang en ze vinden het fijn om hun ervaringen met anderen te delen. Zij leren herstelverhalen te schrijven en herstelcomponenten in elkaars verhaal te onderzoeken. Een aantal studenten herkent bepaalde elementen van het vak uit de cursussen Werken met eigen ervaring en Herstellen doe je zelf.

In het tweede jaar kregen de studenten van de eerste lichting de volgende vakken: Engels, Organisatorische vaardigheden, Methodische vaardigheden, Begeleiden, Professionaliteit en kwaliteit. Ook werden in het tweede jaar weer lessen Ervaringsdeskundigheid gegeven. Daar hadden sommige studenten graag wat meer verdieping gezien:

*'Bij het vak ervaringsdeskundigheid ging het vooral over dilemma's op het werk en hoe we die op konden lossen. Dat vond ik aan de ene kant goed, maar ik miste toch een stuk verdieping. Er was geen uitdaging meer, het werd een beetje hetzelfde: het herstelverhaal van die en dat en dat. Na anderhalf jaar weet je dat wel'.*

Het tweede jaar was volgens sommige studenten het zwaarste jaar, ook omdat het programma soms nogal rommelig verliep.

*'Het was chaotisch, leraren kwamen en gingen (zwanger of nieuwe baan). Aan het einde van het jaar kregen we een nieuwe leraar die van een andere school was afgeplukt en die wist verder helemaal niet hoe en wat. Terwijl theoretisch het tweede jaar het zwaarste jaar was. Bijvoorbeeld met methodische vaardigheden moeten we een heel zorgplan schrijven en dan is het wel fijn als je daar goede ondersteuning bij krijgt'.*

De tweede lichting studenten is in 2009 begonnen met de opleiding Maatschappelijke Zorg 'nieuwe stijl'. Deze studenten zijn tweemaal geïnterviewd: enkele maanden nadat ze met de opleiding waren begonnen en in de beginfase van het tweede jaar. Wanneer ze net met de opleiding begonnen zijn, overheerst het gevoel dat ze eigenlijk nog weinig met ervaringsdeskundigheid bezig zijn geweest. In het begin ging de aandacht vooral uit naar praktische zaken, zoals het regelen van de boeken.

*'Specifiek op de ervaringsdeskundigheid beginnen de lessen nu. Het was in het begin vooral voorstellen en boeken die misgingen, mensen die hun frustratie uiten tijdens die lessen. Maar afgelopen week zijn we voor het eerst begonnen met dingen op de werkvloer, op de stageplek waar je tegenaan loopt, dus het begint nou wel te komen'.*

De inzet van ervaringsdeskundigheid komt vooral aan de orde in de lessen Ervaringsdeskundigheid en in het Methodisch praktijkonderwijs (MPO) dat eenmaal per drie weken wordt gegeven.

*'We hebben nu een ervaringsdeskundige en die gaat nu met de lessen Ervaringsdeskundigheid starten. Dan krijgen we zo'n opdracht van beschrijf je levensloop. Prachtig. Ik ben van mening, als je dit werk gaat doen, dan heb je afgerekend met je verleden. Zo werk ik dan, maar zo werkt het niet voor iedereen. Sommigen zetten het ook gewoon even af, zo van nu even niet. Maar bij die levensloop merk ik wel dat mensen moeten gaan denken over hun verleden, daar kom je niet omheen'.*

*'Die MPO daar hebben wij meer aan. Die is nuttiger omdat dat echt specifiek gaat over jouw ervaringsdeskundigheid, hoe je dat inzet, of je dat inzet, en hoe ver ga je daarin, geef je die grenzen aan, weet je wel, dat soort dingen..'*

Er zijn twee programmaonderdelen, die sommige studenten minder zinvol vinden of waar ze in hun werk weinig mee kunnen, namelijk Verzorging en Burgerschap.

*'Ik vind niet alle lessen goed aansluiten: dat Verzorging wat we gisteren hebben gekregen, het zal wel bij de opleiding horen en zonder dat kun je je diploma niet krijgen. Ik ben alleen niet van plan om op een afdeling te gaan werken waar ik mensen moet gaan wassen en zo. Dat is niet mijn insteek, daarom ben ik niet dit gaan doen. Maar je moet het wel leren, het hoort erbij'.*

*'We hebben het vak Burgerschap en daar hebben we een opdracht voor moeten maken, de kritische consument. En dan denk ik: In wat voor zin is dat te koppelen aan het werk in de zorg? Dus het hoort er schijnbaar bij..'*

Een jaar later blikken de studenten van de tweede lichting terug op hun eerste jaar. Een aantal studenten vindt dat de lessen Ervaringsdeskundigheid het eerste jaar minimaal waren. Over het tweede jaar zijn ze beter tevreden.

*'Wat ik heb gemist is meer uren ervaringsdeskundigheid in het eerste jaar. Het tweede jaar zijn de lessen Ervaringsdeskundigheid al beter. Een goede docent, de lessen zijn uitgeschreven en voorbereid. Er is een goede structuur'.*

Sommige studenten hebben moeite met de integrale opdrachten, de methodes die nodig zijn om met de theorie te leren werken:

*'Het kwam vaak voor dat we eerst een opdracht moesten inleveren en daarna pas de theorie daarbij kregen. (...) Vorig jaar moesten we twee hulpvragen voor een cliënt creëren. Dat moet je volgens bepaalde methodes doen, maar we liepen elke keer ach-*

*ter de theorie aan, terwijl je eerst de theorie nodig hebt. Dan hadden we het gemaakt en kregen daarna pas de uitleg en dan zagen we dat we veel verkeerd gedaan hadden. Dat is niet fijn werken'.*

#### Functioneren

In de beginfase van de opleiding was het voor sommige studenten wennen om stage, leren en privéleven te combineren. Een aantal van hen heeft hier uiteindelijk een eigen weg in gevonden, maar een enkeling blijft het lastig vinden om de balans te vinden en optimaal te kunnen functioneren.

*'De overgang van niets naar iets was wel heel groot. Vorig jaar was ik nog aan het afkicken van de slaapmedicatie. En nu is het werken en naar school, de sociale contacten gaan goed en heb je opeens een vriendin'.*

Bij de meeste studenten sluit het niveau van de opleiding goed aan bij hun capaciteiten.

*'Op zich vind ik het meevallen, ik had verwacht dat het echt zwoegen zou worden. Vorig jaar ben ik er redelijk goed doorheen gekomen, ondanks dat ik een hele moeilijke start heb gehad. Dat is een meevaller. Maar het heeft ook te maken met je instelling. Er was niet zoveel werk, het zijn allemaal dingen die je nog nooit gedaan hebt, dat is wel even anders. En als je dan niet weet wat het is, dan begin je heel gestresst aan zo'n opdracht, je rolt er dan wel in uiteindelijk'.*

Uitzondering is één student die aangeeft dat het niveau voor hem te laag is aangezien hij vijf jaar op HBO niveau heeft gestudeerd.

*'Er mag wel meer aandacht besteed worden aan de leeftijd en ervaring van onze groep. Bij maatschappijleer bespreken we wat de WAO inhoudt. Dan heb je het toch het gevoel dat we kleuters zijn'.*

De eerste lichting ervaringsdeskundige studenten heeft het eerste jaar vooral apart les, de tweede lichting studenten volgt vanaf het begin veel lessen samen met reguliere studenten MZ. De meeste studenten vinden dit prettig en zien de meerwaarde van een gemengde groep, al is het in het begin soms even wennen.

*'De omgang met medestudenten bevalt goed. Alleen ik weet nog heel goed, de eerste schooldag toen zei de docente: we gaan de klas in tweeën splitsen, de ervaringsdeskundigen komen dan in die klas. Een jongen, een reguliere die schrok daar van, die zei, hè, want hij wist niet dat hij tussen ervaringsdeskundigen zat, dat wist ie niet. Dus het was voor hen eigenlijk een beetje wennen denk ik, dat hadden ze niet verwacht'.*

*'Ik vind de lessen met de reguliere studenten goed en leuk. Het houdt me scherp en ik leer vanuit de andere kant te kijken, zonder ervaringen en situaties. Vaak zitten ze wel op dezelfde lijn, maar benoemen ze het anders en bekijken ze het vanuit een andere invalshoek'.*

Een enkeling is wat minder enthousiast over de gezamenlijke lessen:

*'We hebben een uur samen. Ik vind het niet fijn, veel teveel jonge mensen dat merk je in de les. Ze hebben moeite met concentratie en hun houding in de les. Het is een verschil als je 40 bent of 18'.*

De ervaringsdeskundige studenten hebben onderling veel steun aan elkaar, omdat ze ervaringen met elkaar delen en herkenning vinden bij elkaar.

*'Met ervaringsdeskundigen denk ik dat je ook wel veel steun bij elkaar kunt vinden. Juist omdat je ook met zijn allen die ervaringen hebt. En weet dat je een moeilijke tijd in het leven hebt gehad en dat het soms ook nogal eens tegen kan zitten. (...) Met een klasgenoot heb je maar een paar woorden nodig en dan begrijp je elkaar. Net als je dadelijk met cliënten je ervaringen wil delen, het is vooral veel steun bij elkaar zoeken'.*

Over de docenten van de opleiding zijn de meningen verdeeld. Sommige studenten benadrukken vooral het verloop onder de docenten en het feit dat nieuwe docenten soms niet op de hoogte zijn van hun ervaringsdeskundigheid of daar in hun lessen geen aandacht aan besteden. Anderen vinden dat ze voldoende begeleiding hebben gekregen van docenten en dat de meeste docenten enthousiast zijn en goed inspelen op hun ervaringsdeskundigheid.

Aan de studenten is gevraagd wat volgens hen nog verbeterd kan worden aan de opleiding. Hieruit kwamen de volgende verbeterpunten naar voren.

Een aantal studenten geeft aan dat in de opleiding meer gedaan moet worden op het terrein van ervaringsdeskundigheid. Zij missen de verdieping of vinden dat ervaringsdeskundigheid meer verweven moet worden in de taken en de boeken. Zij willen meer uren les over ervaringsdeskundigheid. Ook wordt geadviseerd om meer lessen door ervaringsdeskundigen te laten geven en om docenten beter in te lichten over ervaringsdeskundigheid.

Ook zou de aansluiting tussen opleiding en werksituatie (stage) verbeterd kunnen worden. Sommige studenten vinden dat de opdrachten onvoldoende aansluiten bij hun werkzaamheden en bij de cliëntengroep waarmee zij in de praktijk werken. Andere verbeterpunten liggen vooral op het vlak van de organisatie van de opleiding, zoals een duidelijk rooster voor het hele jaar, en tijdige distributie van de boeken. Ook vinden sommige studenten dat de opleiding verkort zou mogen worden naar twee of tweeënhalf jaar.

### *7.3 Ervaringen met de stage- en werkplek*

#### Functioneren op stageplek

Het merendeel van de ervaringsdeskundige studenten loopt stage of heeft een werkplek gevonden binnen GGzE. Bij de geïnterviewde studenten gaat het om de volgende plekken: Maatschappelijke Steunsystemen (MSS), Centrum voor woonondersteuning Enrichment, respijthuis De Halte, Centrum voor autisme, casemanagement, Cliëntenbelangenbureau, Acute zorg, Catamaran (jeugd forensische psychiatrie), ACT-team, De Boei. Stageplaatsen buiten GGzE zijn Labyrinth en Lunetzorg. Hun functies zijn onder andere ervaringsdeskundig begeleider, woonbegeleider, ervaringsdeskundige-casemanager, junior-ervaringsdeskundige, en zorgconsulent. De studenten hebben verschillende rollen: cursusleider (cursus Herstellen doe je zelf), ondersteuner van herstelprocessen, begeleider in dagbesteding, woonondersteuner, of coach. Dit houdt in dat zij direct contact hebben, meestal individueel en soms in groepsverband, met cliënten. De cliënten die zij begelei-

den, hebben verschillende soorten problematiek zoals mensen met psychotische stoornissen, maatschappelijk kwetsbare mensen, jongeren met een justitiële achtergrond, ouderen met psychische stoornissen, verstandelijk gehandicapten, mensen met autisme.

### Samenwerking in team

De meeste studenten zijn tevreden over hoe hun stage is verlopen. Wel voelen sommigen zich in het begin onzeker en moeten zij zoeken naar hun plaats in het team. Ook geven sommige studenten aan dat het niet duidelijk is wat precies hun rol is:

*'Mijn rol is niet helder want ik zit vaak alleen en ik weet niet goed wat ik moet doen. Dit heb ik ook aangegeven; ik heb het gevoel dat de basis er nog niet ligt terwijl ze al met het dak willen beginnen. Naar aanleiding hiervan heb ik elke week een gesprek met mijn begeleidster over wat ik die week ga doen.'*

Andere stagiaires geven aan dat hun taken en werkzaamheden wel duidelijk zijn:

*'Het is helder wie wat doet. Mijn taken binnen MSS zijn de inloop, signaleren, individuele gesprekken, herstelvisie ontwikkelen. Mijn taak is laagdrempeliger dan de kwartiermakers. De kwartiermaker onderhoudt contact met de buurtbrigadier en de gemeente. Ik sta meer op gelijk voet met de cliënt en de kwartiermaker is de bruggenbouwer.'*

De samenwerking met collega's verloopt volgens de geïnterviewde studenten vaak goed. Zij waarderen de ondersteuning van collega's en voelen zich serieus genomen door de andere teamleden.

*'Hier is de communicatie optimaal. We kunnen het ook niet alleen, we hebben elkaar hard nodig. We werken veel samen en spreken elkaar regelmatig. We hebben elke week een teamvergadering en iedereen wil er wat van maken en is dolenthousiast. Je leert elkaar ook steeds beter kennen en je mag jezelf kwetsbaar opstellen en daardoor wordt je ook steeds opener.'*

### Inzet ervaringsdeskundigheid

Vaak worden de studenten in het team als ervaringsdeskundige geïntroduceerd. Is dat niet het geval, dan vertellen ze het zelf, vaak al in een vroeg stadium:

*'Je leert elkaar beter kennen. Het is een groot team. Het wordt veel vertrouwd en natuurlijker. Alles is openbaar. Mijn stagebegeleiders wisten alles van mijn achtergrond. Maar inmiddels heb ik het aan iedereen verteld. Er wordt nauwelijks geroddeld. Ze weten mijn achtergrond. Ik heb hiervoor gekozen om niets te verbergen.'*

Sommige studenten zetten hun ervaringsdeskundigheid actief in binnen het team:

*'De samenwerking verloopt goed met andere teamleden. Ik word geaccepteerd door collega's. Ik krijg heel veel complimenten over mijn meerwaarde. Ik zet mijn ervaring in bij collega's door bijvoorbeeld te zeggen "ik heb het op mijn manier ervaren, zo werkt het voor mij". Mijn collega zegt: "jij kan daar iets betekenen; ik ken het maar ik begrijp het niet". (...) Teamleden vragen van hoe doe jij dit en hoe is jouw herstelproces geweest?'*

Een enkeling vindt het lastig om zijn ervaringskennis in het team in te zetten:

*'Als ervaringsdeskundige word ik geaccepteerd. We hebben veel open gesprekken waaruit dit blijkt. Ik heb nog niet zo vaak mijn ervaringskennis ingezet in de samen-*

*werking met andere teamleden. Ik hoop dat dit in de toekomst automatisch gaat, mijn kennis inzetten.*

Eén student vertelt dat de teamleden in het begin niet wisten wat ervaringsdeskundigheid inhield, waardoor het soms wat onwennig was:

*'Voor collega's was het een beetje onwennig allemaal, ze wisten allemaal niet wat het inhield. Bij veel collega's heb ik er ook wel zelf mee moeten komen. Zo van: ik ben wel een beetje gewend hoe het is om in de psychiatrie te zitten. Niet als collega, maar als cliënt. Dan zie je ze wel vaak kijken van: Huh? Of een beetje bedenkelijk. Want het is daar niet helemaal bekend'.*

Verder verschilt het per stageplaats in hoeverre de studenten hun ervaringsdeskundigheid kunnen inzetten. De meesten maken in het contact met cliënten gebruik van hun ervaringskennis.

*'In het contact met cliënten zet ik mijn ervaringsdeskundigheid in doordat ik zelf kom met vergelijkbare situaties uit mijn verleden. Ik zeg dat dat niet de oplossing is, maar dat ik een manier heb gevonden hoe daarmee om te gaan. Bijvoorbeeld als cliënten zeggen dat muziektherapie niets voor hen is. Dan zeg ik dat ik dat met dramatherapie had. Nu kan ik achteraf wel zeggen wat dat voor mij betekende. Ik heb hiervan geleerd dat ik geduld moet opbrengen'.*

*'Ze doen een beroep op me door heel veel te vragen. Een cliënt van me heeft last van hyperventilatie. Hij dacht dat hij hartritmestoornissen had. Hij vraagt me als hij opgenomen was "voel je ook dit en dit" en op deze manier kan ik hem gerust stellen'.*

*'Ik word ingezet of zet mezelf in als er vragen of behoefte zijn op bepaalde levensgebieden. Dat kan zijn verslaving, wat hen bezighoudt, medicatiebijwerkingen, hoe ik met mijn ziekte ben omgegaan'.*

Ook vragen cliënten wel eens naar hun ervaringen:

*'Ze weten ook dat ik ervaringsdeskundige ben. Volgens mij waren ze al van tevoren ingelicht dat ik ervaringsdeskundige was, en dan proberen ze er toch achter te komen waar je dan ervaringsdeskundige in bent. Als je daar open in bent en je vertelt dat, je hoeft helemaal niet diep te gaan dat is niet eens nodig, dan zie je ze blij en opgelucht zijn. "Ik ben niet de enige, en zij begrijpt mij." Ik vond het geen probleem dat ze naar mijn ervaringen vroegen, helemaal niet'.*

Maar het contact met cliënten verloopt niet altijd even goed. Sommige studenten hebben moeite met cliënten die moeilijk bereikbaar zijn of geen contact willen.

*'Het is wel moeilijk bij die doelgroep. Hoe bereik je nou iemand die helemaal in een waan leeft. Ik heb zelf het idee, die kun je niet helemaal bereiken'.*

*'Maar er is ook iemand, als die mij aan de telefoon heeft dan smijt hij die op de hoorn, dat heb je ook. Ik weet gewoon dat die jongen daar nog niet aan toe is. Dat ligt niet aan mij. Dat was vroeger bij mij ook zo als mijn hulpverlener zei wat ik moest of kon doen en ik deed daar niks mee, dan ligt dat probleem toch bij mij'.*

Begeleiding en ondersteuning

Het oordeel van de studenten over de begeleiding vanuit het team varieert van tevreden tot ontevreden.

*'Ik krijg begeleiding wanneer ik het nodig heb en als ik het niet krijg, dan vraag ik daar om. Mijn begeleider weet ook wel dat ik zo in elkaar zit. Zij zegt wel eens tegen mij dat zij me niet ziet. Andere collega's lopen bij haar naar binnen als ze problemen hebben of ergens tegen aanlopen. Maar ik loop hier al jaren rond en ik heb mijn eigen personen naar wie ik toe ga als ik ergens mee zit'.*

*'Uiteindelijk begon ik me heel onzeker te voelen in het team, ik had het gevoel dat ik de kennis niet had om dit werk te doen. Je kunt je ervaringsdeskundigheid wel inzetten, maar dan ben je er nog niet. Ik voelde me heel erg te kort gedaan, ook omdat anderen een hogere opleiding hebben'.*

Ook botst het soms wanneer de werkbegeleider een reguliere hulpverlener is en geen ervaringsdeskundige.

*'De werkbegeleiding ging niet zo goed en gaat steeds minder goed. Ik mag mijn begeleider heel graag, maar zij bekijkt de dingen vanuit haar eigen discipline. Het is een SPV'er en die hebben een bepaald vak geleerd, maar een ervaringsdeskundige leert ook een bepaald vak en dat komt niet met elkaar overeen. In het begin moet je alles nog uitvinden en wennen en alles weten te vinden en je plekje zoeken, dan is het wel fijn om begeleiding te hebben. Maar op een gegeven moment heb je dat gehad en draai je mee in het team. Dan ga je ook kijken: wat gebeurt hier allemaal en dan zie je toch dat jouw opvattingen anders zijn dan die van een professional en dat je er heel anders naar kijkt. Dat merk je in de begeleiding'.*

#### 7.4 Dilemma's en randvoorwaarden

Een specifiek element in het werk van ervaringsdeskundigen is hun positie als hulpverlener en (ex-)cliënt. De geïnterviewde studenten gaan hier verschillend mee om. Sommige studenten zien zichzelf niet meer als ex-cliënt:

*'Ik zie mezelf niet meer als ex-cliënt, dat heb ik al vanaf het moment dat ik ging werken. Ik vind dat dat ook nodig is, want anders mag je jezelf geen ervaringsdeskundige noemen. Soms komen situaties wel heel dichtbij, maar ik ben in functie, dus dat kan niet. Ik herken en erken dat het er is, op dat moment is het even een blok, maar dat kan niet, want ik ben met iemand bezig en ben een professional'.*

Anderen zien zichzelf juist niet in de rol van hulpverlener:

*'Ik denk daar niet zo over na en wil mezelf ook niet in de rol van hulpverlener duwen. Dat is juist wat ik niet wil. Ik wil niet aan de andere kant van de tafel komen te staan'.*

Voor sommigen was het in het begin wel wennen aan de nieuwe rol:

*'De eerste dagen waren zo onwennig, heel raar. Want normaal gesproken ben je gewend om in die woonkamer te zitten waar de rest van de cliënten zitten. En dan in een keer ben je er voor de cliënten. Ook om ze te helpen met behandelplannen en zo. Het was wel even switchen'.*

Voor anderen is het geen issue, zij willen geen etiket ex-cliënt of hulpverlener opgeplakt krijgen:

*'Ik ben gewoon M. en het maakt mij niet uit of ik het label hulpverlener of ex-cliënt opgeplakt krijgt'.*

Sommigen benoemen hun dubbele rol juist als positief:

*'Mijn rol als hulpverlener en ex-cliënt is in feite alleen maar positief. Het heeft alleen maar meerwaarde. Wat ik wel mis zijn bepaalde werkcodes hoe je dingen zegt en dergelijke, daar ben ik niet zo goed in'.*

Sommige geïnterviewden geven aan dat ze soms moeite hebben met afstand-nabijheid ten opzichte van cliënten:

*'Op het moment trek ik het me heel erg aan, want ik vind de cliënt het belangrijkste, belangrijker dan mijn collega of mijzelf (...) Ik ben daar continu mee bezig, ik merk soms als ik thuis ben, dat ik dan voor mijn cliënt die graag iets met haar tijd wil doen, thuis aan het google-en ben. Dan merk ik wel, dat ik soms wel iets meeneem naar huis'.*

Ook zijn er studenten die moeite hebben om grenzen te trekken tussen hun werk en privéleven:

*'Bijvoorbeeld met de telefoon, daar moet ik eigenlijk gewoon goede afspraken over maken. Heldere afspraken en niet zoals bij de AA en de NA, 24 uur per dag bereikbaar zijn. Dat ben je wel gewend, maar eigenlijk is dat natuurlijk niet goed. Maar ik vind het eigenlijk niet erg als mensen 's nachts bellen. Het zijn eigenlijk andere mensen die zeggen dat ik dat niet moet doen en dat ik dat af moet schermen. Ja, en dan ga ik twifelen aan mezelf. "Ja, misschien hebben ze wel gelijk" of "misschien doe ik het ook wel niet goed", dat is onzekerheid'.*

*'Voor mij is dit altijd moeilijk. Ik ben altijd met mijn werk bezig. Ik begin daar wel meer mijn grenzen in te trekken, er structuur in aan te brengen. Dat leer ik ook van school, daar moet ik mijn grenzen trekken om mijn huiswerk te maken. Mijn werk is mijn leven'.*

Andere geïnterviewden hebben weinig of geen moeite om hun grenzen af te bakenen:

*'Ik heb er wel heel duidelijk mijn grenzen in gesteld. Op het moment dat ik de deur uitloop dan is het mijn eigen tijd en als ik hier weer kom is het werk. Maar daar bespreek ik wel eens dingen uit mijn privéleven'.*

*'Dat kan ik heel goed gescheiden houden. Ik ga daar de deur uit, schud een keer en dan is het klaar'.*

Een van de belangrijkste condities voor de geïnterviewde studenten om als ervaringsdeskundige te kunnen werken is de ondersteuning en het vertrouwen van teamleden en andere collega's:

*'In het begin had ik dat niet zo dat ik open was, want ik was bang dat ze mij op een andere manier zouden gaan benaderen. Maar na verloop van tijd is er wel wat meer naar boven gekomen en dat waarderen ze wel. Mijn collega's zijn mij toen ook wat meer gaan vertrouwen. Mijn collega's vinden het fijn als ik erbij ben, want dan voelen ze zich wat veiliger en meer op hun gemak'.*

*'Wat mij het meeste geholpen heeft is een stukje vertrouwen, dat ze op een gegeven moment zeggen van: Nou, je mag best wat dingen ondernemen. Wees niet te bang om fouten te maken en eis tijd voor jezelf op. Ga niet zitten wachten tot wij iets gaan doen. Als je iets wilt doen, vraag het maar gewoon. Als het niet kan, kan het niet'.*

Ook het vertrouwen in zichzelf is voor sommige studenten een belangrijke randvoorwaarde geweest voor hun werk:

*'Wat mij geholpen heeft om in het team te kunnen functioneren is gewoon mezelf zijn. Ik weet ook heel vaak niet wat ik moet doen en door met andere mensen te overleggen lukt dat wat beter.'*

## 7.5 Knelpunten en verbeterpunten

Voor sommige studenten vormen de financiën een belemmering voor de studie.

*'De financiën zijn wel een belemmering. Ik moet er niet aan denken dat ik zou moeten stoppen. Met het UWV bespreek ik wel waarom dat steeds zo lang moet duren voordat ik mijn reiskosten terugkrijg, en daar kan mijn werkcoach natuurlijk ook niks aan doen. Die stuurt het weer door naar de financiële administratie en ja.. Het is gewoon lastig. Ik geef wel aan dat ik financieel in de problemen zit en ook hier, en dat dat lastig is voor mij. Maar dat is zo bij een grote organisatie, daar heb je met heel veel schakels te maken'.*

Verder geven sommige studenten aan dat ze onvoldoende zijn ingewerkt of begeleid. Zij zouden graag specifiek ingewerkt willen worden als stagiair MZ of als ervaringsdeskundige.

*'Het zou goed zijn als er een beter inwerkprogramma komt om als ervaringsdeskundige in een casemanagementteam te werken. Ik volg nu het inwerkprogramma van een SPV'er terwijl ik een MZ'er ben. Er is geen omschrijving waar een stageair aan zou moeten doen. Het zijn allemaal HBO-functies hier. Terwijl een MBO'er hier prima stage zou kunnen lopen en hier wel degelijk wat kan bereiken'.*

*'Het zou goed zijn dat ik eerst zou mee lopen met andere ervaringsdeskundigen. Dan kon ik zien hoe anderen het aanpakken, dan zou ik meer een beeld hebben. Dat kost misschien wel meer tijd en energie'.*

Hoewel GGzE ernaar streeft om meer dan één ervaringsdeskundige in een team te plaatsen, is dit niet altijd meteen gelukt. Eén student geeft aan dat hij wel behoefte had aan meer ervaringsdeskundigen:

*'Ik had wel graag meer ervaringsdeskundigen op mijn werkplek gehad om mee te overleggen'.*

Verder geeft een student aan dat ze het jammer vindt dat ze op een afdeling voor oude mensen is geplaatst, omdat ze daar weinig gesprekken had met cliënten:

*'Hier zijn het oudere mensen, het komt meer op de zorg aan dan een gesprekje aangaan. Dat zou ik wel willen, daar ben ik meer naar op zoek. Van wat vertel je aan een cliënt over jezelf en wat niet. Maar dat kan op deze afdeling niet. Dat is iets wat ik mis, wel jammer.'*

Ten slotte wordt opgemerkt dat het goed zou zijn om een profielschets van ervaringsdeskundigen te hebben, zodat het voor cliënten helder is wat zijn of haar rol is. Ook zouden functies voor ervaringsdeskundigen beter uitgekristalliseerd kunnen worden.

## 7.6 Visie en meerwaarde ervaringsdeskundigheid

Ondanks dat ze bewust voor deze opleiding hebben gekozen, hebben sommige geïnterviewden moeite met het woord ervaringsdeskundigheid.

*'Ervaringsdeskundige vind ik toch zo'n raar woord. Ik heb dat al wel eens eerder gezegd. Ik weet het niet, ik weet ook niet hoe je het anders moet noemen, maar dit vind ik weer zo gestigmatiseerd. Er wordt weer een stickertje erop geplakt'.*

*'Ik ben heel eerlijk, het is dubbel eigenlijk. Ik vind het woord ervaringsdeskundige nog steeds een raar woord eigenlijk. Ik heb er geen ander woord voor, daar heb ik niet echt over nagedacht. Maar dat komt omdat ik er niet trots op ben, hoe ik heb geleefd weet je wel, het drugsverleden daar ben ik niet zo trots op. Misschien dat dat daar mee te maken heeft'.*

Voor anderen heeft ervaringsdeskundigheid vooral te maken met kennis die doorleefd is en niet alleen uit boeken afkomstig.

*'Een ervaringsdeskundige is iemand die kennis heeft op het gebied van psychische problemen, verslaving en dergelijke. Een reguliere hulpverlener heeft die kennis ook maar die heeft die kennis niet zelf ervaren, die heeft die kennis uit boeken. Ik denk dat dat het grootste verschil is: boekenkennis en ervaringskennis. De reguliere hulpverleners willen ook leren van ons, hoe wij dingen aanpakken, maar ja die hebben meestal toch net iets minder dat inlevingsvermogen. Het zit hem vooral in het inleven in het geleefde leven'.*

*'Ervaringsdeskundigheid is er oprecht zijn voor de mensen binnen de geestelijke gezondheidszorg. Echt letterlijk, oprecht en mee kunnen voelen en meedenken in plaats van het alleen uit een theorieboekje hebben. Weten hoe het voelt, dat dat tien keer belangrijker is dan hoe het in een boekje beschreven staat. Nou dan doen we er nog maar een pilletje bij. Bij wijze van. Dat ik echt van betekenis kan zijn voor die mensen. Zo van: Kijk, zo kan het ook, er is wel een uitweg'.*

*'Ervaringskennis heb je en ervaringskennis is geen vak dat je iemand aan kunt leren. Bijvoorbeeld iemand die geen schizofrenie heeft kun je niet aanleren hoe het is om schizofreen te zijn'.*

Een student merkt op dat er in het werkveld verschillen in opvatting zijn over het nut van een reguliere opleiding voor ervaringsdeskundigen:

*'Ik merk dat er binnen het werkveld een tweestrijd is ontstaan tussen ervaringsdeskundigen zonder opleiding en ervaringsdeskundigen met opleiding. Het is een stuk gevoel. Omdat wij op school zitten, onze studietaken maken en die koppelen aan de praktijk, hebben wij ervaringskennis gekoppeld aan theoretische kennis. Daarnaast heb je een groep ervaringsdeskundigen die alleen puur vanuit gevoel praten en dan merk ik regelmatig dat er wordt gezegd: 'ho, ho, waar is jouw ervaringsdeskundigheid? Want theorie en ervaringsdeskundigheid kan toch niet samen want dan ben je toch je echtheid kwijt?'*

Het feit dat ervaringsdeskundigen ervaring hebben met psychiatrische en/of verslavingsproblemen en met de hulpverlening, maakt dat zij meer begrip kunnen opbrengen voor de situatie van cliënten en dat er sprake is van wederzijdse herkenning.

*'Ervaringsdeskundigheid is volgens mij dat je dingen zelf mee hebt gemaakt en daarvoor begrip op kunt brengen voor iemand anders' gedrag. En dat je daar dan ook mee om kunt gaan. Ik beschouw mezelf als ervaringsdeskundige, want ik ben regelmatig psychotisch. Dus ik maak in mijn psychoses allerlei dingen mee en daar hoeft je niet voor naar een film te kijken of zo'.*

*'Die herkenning ja. Ik was toevallig net nog bij een cliënte, en ik heb met haar en zij heeft dat ook met mij een soort van klik. Heel veel raakvlakken, en voor mij ook de eerste keer dat ik iemand tegenkom die ook die raakvlakken heeft, zo van: "O zie je, ik ben niet de enige die zo is." En als ik dan wegga en haar helemaal blij zie zitten, weer helemaal vol met energie, en ik ook. Wij geven elkaar energie, dat is toch mooi? Dat is het mooiste wat er is. Dan ga ik met een lach naar buiten en zij blijft met een lach achter'.*

*'Want ik vind dat het gevoelsmatig vooral aan anderen het gevoel geeft van: ik begrijp jou, ik heb dezelfde weg gewandeld, ik weet waar je over praat, dus dat stukje vertrouwen en dat is de meerwaarde'.*

Verder zit de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid voor sommigen ook in het geven van doorleefde adviezen aan cliënten:

*'Een ervaringsdeskundige kan aan de cliënt meegeven -vanuit dezelfde situatie waar hij zelf ingezet heeft-: dat was voor mij belangrijk om te herstellen, dit waren de punten waar ik op moest letten, daar maakte ik de beslissing om niet te gebruiken. Zo kun je een terugval voorkomen. Dat is de meerwaarde tegenover iemand die nooit verslaafd is geweest'.*

*'Daar ligt het verschil denk ik, ervaringen doe je op maar leer je niet. Pas vroeg iemand: Waar zit het hem dan in? Als je valt en een bult op je hoofd hebt, dan ben je niet deskundig in bulten vallen. Het is iets wat je is overkomen. Ervaringsdeskundigheid zou zijn dat iemand kan voorkomen dat ie die bult op z'n hoofd valt. Een bult op je hoofd vallen is niet zo moeilijk en dan ben je niet deskundig. Je hebt de pech niet op te letten, maar je moet kunnen zeggen aan een ander: Let op als je de deur uitgaat want daar is een opstapje waar je over kunt vallen'.*

## 7.7 Betekenis van de opleiding

Een aantal studenten geeft aan dat het volgen van de opleiding belangrijk is geweest voor hun persoonlijke ontwikkeling:

*'Ik ben zekerder geworden over mezelf. Ik ben me bewust van mijn kwaliteiten, ook als begeleider. Ik zie mezelf hier wel brood mee verdienen. In het begin was het allemaal nog onzeker voor me, ook of ik wel kon leren en of ik deze opleiding wel aankon. Daarom ben ik ook vrijwillig hieraan begonnen'.*

*'Het geeft me een positief gevoel. Ik weet waar ik mee bezig ben. Ik ben niet meer zo afhankelijk. Ik ben toekomstgericht bezig'.*

*'Ik merk een persoonlijke groei en groei op werkgebied. Dit komt voor een groot gedeelte door de opleiding. Veel dingen vallen op zijn plaats voor mij. De manier van mezelf presenteren naar de buitenwereld naar zowel collega's als cliënten. Meer vertrouwen en weten waar ik over praat'.*

*'Als ik dit haal is dat een opsteker voor mijn zelfvertrouwen. Ze hebben mij in het verleden al tien keer afgeschreven. Ze hadden verwacht dat ik zelfmoord zou plegen, dat ik nooit uit de inrichting zou komen daarom moet ik het gewoon afmaken'.*

Anderen geven aan dat de opleiding een bijdrage heeft geleverd aan hun eigen herstelproces:

*'Dit is het beste wat me is overkomen de laatste jaren, het sluit helemaal aan bij mijn herstelproces. Ik heb het met beide handen aangegrepen, heb mijn tanden erin gezet. Ik heb zelden zoveel wilskracht en doorzettingsvermogen gehad. Het geeft mij zoveel'.*

*'De opleiding levert een bijdrage aan mijn herstelproces. Ik word nu met dingen geconfronteerd vanuit mijn puberteit, waarvan ik dacht het te hebben afgesloten maar wat toch niet zo blijkt te zijn. Maar ik ben wel stevig genoeg om daarmee geconfronteerd te worden. Ik ben nu eigenlijk dingen aan het doen die ik in mijn puberteit had moeten doen'.*

*'De opleiding betekent heel veel, ja ik heb mijn missie gevonden, dat zeg ik. (...) De opleiding lijkt een beetje op zelftherapie en het draagt zeker bij aan het herstel. Dat had ik niet verwacht uiteraard, voordat ik aan die opleiding begon, maar je wordt gewoon gespiegeld. Je leert jezelf nog beter kennen, je leert ook om bepaalde communicatie van een andere kant te zien. Dat zijn toch dingen die heel belangrijk zijn en waardoor je ook een ander inzicht krijgt, en dat vind ik alleen maar mooi'.*

Voor anderen is de opleiding vooral van belang om een baan te krijgen, een zelfstandig bestaan op te bouwen en om te participeren in de samenleving:

*'Ik wil een diploma halen en ik doe het ook voor mijn ouders. Dat ik weer kans heb op een gewone baan'.*

*'De opleiding betekent voor mij zelfvertrouwen, maar ook geld. Als ik bijvoorbeeld een huis wil kopen; dan heb je niks aan een WAO-uitkering'.*

*'Voor mij betekent deze stageplek vrijheid, zinvol werk, er weer bij horen, toekomstperspectief, nieuwe sociale contacten. Het betekent heel veel voor mij'.*

*'De stageplek is voor mij de ladder om weer in de maatschappij te functioneren'.*

*'Dat ik dit nu allemaal kan doen. Ik heb zelf ook op zo'n afdeling gezeten als cliënt en dat ik nu hier kan werken is wel iets dat door de opleiding komt. Dat ik nu een woning heb gekocht dat is ook gedeeltelijk door de opleiding. En dat ik los ben van de uitkering'.*

## 7.8 Samenvatting

De motivatie van studenten om de opleiding te gaan volgen is om zichzelf te ontwikkelen, een diploma te halen, betaald werk te krijgen, of omdat ze andere mensen willen helpen. De eerste lichting studenten is positief over het vak Ervaringsdeskundigheid en over het vak Profiel. Een aantal studenten is minder tevreden over de lesstof: die vinden zij onvoldoende aansluiten bij het niveau en de leeftijd van de studenten. In het tweede jaar hadden sommige studenten graag wat meer verdieping gezien in de lessen Ervaringsdeskundigheid. Ook verliep het programma soms chaotisch, doordat leraren kwamen en gingen. Bij de tweede lichting studenten, die meteen gestart zijn met Maat-

schappelijke Zorg 'nieuwe stijl', overheerst de eerste maanden een gevoel van chaos, omdat de organisatie van de opleiding niet op orde is en het lang duurt voordat ze de goede boeken hebben. De studenten zijn vooral te spreken over het Methodisch Praktijkonderwijs (MPO) en hadden graag meer lessen Ervaringsdeskundigheid gehad. Minder zinvol vonden de studenten de vakken Verzorging en Burgerschap.

In het begin was het voor sommige studenten erg wennen om stage, leren en privéleven te combineren. De ervaringsdeskundige studenten hebben veel steun aan elkaar, omdat ze ervaringen kunnen delen en herkenning vinden bij elkaar. Verbeterpunten voor de opleiding zijn: meer aandacht voor ervaringsdeskundigheid, een betere aansluiting tussen opleiding en stage-/werkplek, en een betere organisatie van de opleiding.

De meeste studenten zijn tevreden over hoe hun stage is verlopen; zij waarderen de ondersteuning van collega's en hebben in het algemeen een goed contact met cliënten. Het verschilt per stageplaats in hoeverre de studenten hun ervaringsdeskundigheid kunnen inzetten. Dilemma's waar sommige studenten mee te maken krijgen in hun werk zijn afstand-nabijheid in het contact met cliënten en grenzen stellen tussen werk en privéleven. De belangrijkste conditie om als ervaringsdeskundige te kunnen werken is de ondersteuning en het vertrouwen van teamleden en collega's. Verbeterpunten voor de stage- of werkplek zijn een specifiek inwerkprogramma, verbetering van de begeleiding, en een uitkristallisering van de functies ervaringsdeskundigheid.

Ervaringsdeskundigheid heeft voor studenten vooral te maken met kennis die doorleefd is en niet alleen uit boeken afkomstig is. De meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigheid is dat ervaringsdeskundigen meer begrip voor cliënten kunnen opbrengen en dat sprake is van wederzijdse herkenning. De geïnterviewde studenten geven aan dat het volgen van de opleiding belangrijk is geweest voor hun persoonlijke ontwikkeling, voor hun herstelproces, en daarnaast ook om een betaalde baan te krijgen, een zelfstandig bestaan op te bouwen en te participeren in de samenleving.

Conclusie is dat het gegeven dat de opleiding Maatschappelijke Zorg de eerste jaren nog volop in ontwikkeling is geweest, haar weerslag heeft gehad op de studenten. Veel studenten hadden –toen ze met deze opleiding begonnen- jarenlang geen onderwijs gevolgd, waardoor ze in het begin veel structuur en ondersteuning nodig hadden. De onduidelijkheden in het programma en de organisatie van de opleiding maakte het voor veel studenten extra moeilijk om hun draai te vinden.

Hoewel de meeste studenten tevreden zijn over hun stage, willen zij meer handvatten krijgen om hun ervaringskennis in te zetten, zowel bij cliënten als bij hun collega's. Binnen de opleiding is behoefte aan meer verdieping op dit terrein. Verder wordt duidelijk dat een goede voorbereiding van het team op de komst van de ervaringsdeskundige een belangrijke voorwaarde is voor de inzet van ervaringsdeskundigheid. Bij teams die een visie hebben op de rol van ervaringsdeskundige studenten en hun rol binnen het team, is de drempel voor studenten om hun ervaringskennis actief in te zetten, lager.



## 8 SPH-opleiding voor ervaringsdeskundigen (Fontys)

De Fontys Hogeschool Sociale Studies (FHSS) heeft begin 2009 met de partners van de Landelijke Denktank Opleidingen Overleg Ervaringsdeskundigheid (LDOO) een *Kaderdocument ervaringsdeskundigheid* ontwikkeld (Van Haaster e.a., 2009). Dit document als ook de notitie *Scholingstraject Ervaringsdeskundigheid GGZ en verslavingszorg (HBO)* (Promenzo/GGzE, 2008), liggen aan de basis van de SPH-opleiding voor ervaringsdeskundigen, die in augustus 2009 versneld van start is gegaan door deelname aan het Transitie-experiment. Het doel van het Transitie-experiment is het ontwikkelen van een specifiek profiel Ervaringsdeskundigheid. Om de opleiding de erkenning te geven die het verdient is het scholingstraject ingevoegd binnen bestaande opleidings- en beroepskeuzes van de SPH-opleiding. Het lesprogramma voor de ervaringsdeskundige studenten is ontwikkeld door het HEE-team in samenspraak met de betrokken docenten van Fontys en de senior ervaringsdeskundige van GGzE

### 8.1 Beschrijving opleiding

Het uitgangspunt van de SPH-opleiding is dat drie kennisgebieden gelijkwaardig zijn: a. de ervaringskennis van cliënten en van ervaringsdeskundige professionals (ervaringswerkers), b. de wetenschappelijke/theoretische kennis, en c. praktijkkennis van (regulier geschoolde) professionals.

Als voorwaarden voor het specifieke scholingstraject zijn de volgende punten geformuleerd:

- Vanuit eigen ervaringen ervaringskennis opbouwen. Dit is een proces van verwerking, van reflectie over de ervaringen mede in relatie tot hun context, en van het delen van de ervaringen met anderen om van 'ik-kennis' tot 'wij-kennis' te komen.
- Toegang hebben tot en kunnen werken met al door anderen opgebouwde ervaringskennis.
- De ervaringskennis, waar nodig en gewenst, in verbinding kunnen brengen, c.q. confronteren met wetenschappelijke en praktijkkennis.
- Bij het werken met deze kennis de verbinding kunnen houden met de eigen ervaringswereld waarin de kennis verankerd ligt.
- Het deskundig kunnen inzetten van deze ervaringskennis voor bv. informatieverschaffing, ondersteuning, scholing, consult en onderzoek.

(uit: Scholingstraject Ervaringsdeskundigheid GGZ en verslavingszorg (HBO), Promenzo/GGzE, 2008)

De opleiding heeft de vorm gekregen van een 4-jarig scholingstraject 'Opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening met Ervaringsdeskundigheid' binnen de deeltijdvariant van de reguliere opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening, startend in de propedeuse van FHSS. Voor het opleidingstraject is een coördinator ervaringsdeskundigheid aangesteld. Studenten zitten één dag per week op school. In het propedeuse jaar is minimaal 4 uur stage of werk verplicht; in de hoofdfase is minimaal 18 uur werk of stage voorgeschreven.

Naast de brede bevoegdheid als SPH-professional worden studenten binnen het scholingstraject 'SPH met Ervaringsdeskundigheid' extra opgeleid tot begeleider in de (O)GGz, gebruik makend van de te ontwikkelen ervaringsdeskundigheid. De functies waarvoor opgeleid wordt liggen niet alleen op het terrein van de uitvoering van zorg maar ook op het terrein van coördinatie, beleid en onderzoek van zorg. Binnen de opleiding wordt met name de rol van bondgenoot benadrukt: een professional die op basis van een gelijkwaardige en wederkerige relatie leert werken met cliënten, waarbij de eigen regie en het vermogen van mensen om zichzelf te helpen intact blijft: *'Geen bruggenbouwer in de zin van reguliere zorg verkopen aan cliënten! Wel in de zin van ervaringsdeskundige SPH-er als bondgenoot van de cliënt die zorgt dat de twee partijen elkaar begrijpen, op elk niveau'*. (Ervaringsdeskundig docent)

Het scholingstraject SPH met Ervaringsdeskundigheid biedt naast de brede bevoegdheid als SPH professional iets extra's:

*'iets unieks dat, mits goed ingezet, een grote meerwaarde heeft voor het werkveld: namelijk eigen cliëntervaringen in de (openbare) Geestelijke Gezondheidszorg. Ervaringsdeskundigheid van de student kan hierdoor een krachtig instrument zijn op het terrein van empowerment van cliënten en herstelondersteunende zorg. Studenten ontwikkelen competenties in het ondersteunen van herstelprocessen bij cliënten, fungeren als bondgenoot van (O)GGz-lienten, als tolk tussen de belevingswereld van cliënten en hulpverleners en als criticus van stigmatiserende beelden en uitsluitende maatregelen in de zorg en samenleving.'* (Ervaringsdeskundig docent).

De opleiding Ervaringsdeskundigheid heeft ook een meerwaarde voor studenten en docenten binnen de reguliere opleiding.

*'Studenten worden als professionele ondersteuners van specifieke doelgroepen opgeleid ten behoeve van mensen met geestelijke problemen. Tegelijk wordt de specifieke doelgroep nu zelf in huis gehaald als student. Hiermee wordt een onderwijs-werkplaats gecreëerd. Door samenwerking van docenten met deze groep nieuwe studenten komt bovendien voor de eersten nieuwe informatie boven tafel. Deze kennis is essentieel voor de reguliere opleiding omdat de reguliere studenten in de toekomst steeds meer met ervaringsdeskundigen zullen gaan samenwerken. Bovendien kan ervaringskennis in diverse reguliere onderwijsonderdelen in de opleiding ingezet worden en kan die kennis bijdragen aan de erkenning van de identiteit van de cliënt als participierend burger'* (coördinator opleiding ED).

## 8.2 Programma

De eerste lichting studenten Ervaringsdeskundigheid (2009-2010) hebben naast het dagdeel 'regulier' een extra leertraject Ervaringsdeskundigheid gevolgd. Het onderwijsprogramma is voor de tweede lichting studenten (2010-2011) bijgesteld en meer geïntegreerd aangeboden binnen het reguliere dagdeel.

### *8.2.1 Oorspronkelijk Programma Ervaringsdeskundigheid (2009-2010)*

#### a. Regulier programma:

Studenten volgen samen met de reguliere studenten het onderwijsprogramma van de SPH-opleiding. Het uitgangspunt is dat binnen het reguliere onderwijs de inbreng van ervaringskennis ook toegankelijk wordt voor de reguliere student. In het propedeusejaar wordt binnen de reguliere opleiding gewerkt met leerlijnen: de leerlijn mens en maatschappij, de leerlijn vaardigheden, de leerlijn praktijk en beroepsoriëntatie, de leerlijn studieloopbaanbegeleiding (SLB), de leerlijn interactieve opdracht en een integrale kennisstoets. De leerlijn SLB richt zich op ondersteuning van het leren leren en op de noodzakelijke zorg en ondersteuning voor de individuele student.

#### b. Leertraject 'ervaringsdeskundigheid' propedeuse 2009-2010:

Het traject omvat:

- Tien extra bijeenkomsten van één dagdeel gegeven door ervaringsdeskundige docenten. De tien extra bijeenkomsten zijn opgedeeld in 4 blokken:  
Blok 1: Begrippen: herstel en zelfhulp, cliëntenparticipatie.  
Blok 2: Ervaringsdeskundigheid, stigma en herstelondersteunende zorg.  
Blok 3 en 4 gaan over het koppelen van rollen van de SPH-er aan rollen van ervaringsdeskundigen.
- Als werkvorm is gekozen voor een aanbod van theorie voor de hele groep (19 studenten) in de ochtend. In de middag zijn in drie kleine groepen verbindingen gelegd tussen de thema's en eigen ervaringen.
- Aan de reguliere SLB-uren zijn in elke periode (4) twee extra bijeenkomsten SLB-uren toegevoegd voor extra ondersteuning. Alle SLB-uren zijn gegeven door drie reguliere SLB-docenten, waarvan twee met ruime ervaring op het terrein van werken met ervaringsdeskundigen.
- Als compensatie voor de extra studietijd is de vrije studieruimte van het reguliere deel gebruikt.
- Er is ruimte voor extra spreekuren.

### *8.2.2 Bijgesteld Leertraject 'ervaringsdeskundigheid' propedeuse (2010-2011)*

Na het eerste jaar is het leertraject Ervaringsdeskundigheid drastisch gewijzigd. Door-slaggevende factoren hiervan zijn:

1. Het volgen van het traject Ervaringsdeskundigheid met tien extra bijeenkomsten bovenop de reguliere opleiding heeft geleid tot een overbelasting van bijna alle studenten. Door de versnelde ontwikkeling is te weinig tijd genomen om het reguliere programma en het programma ervaringsdeskundigheid op elkaar af te stemmen. Hierdoor moesten studenten zich tegelijkertijd oriënteren op de rol van student, hulpverlener in opleiding en ervaringsdeskundige in opleiding.

2. Het Transitie-experiment heeft financieel ruimte gegeven om extra onderwijs aan te bieden, ontwikkeld en gegeven door ervaringsdeskundige docenten. Deze subsidie stopt maar het ontbreekt de SPH-opleiding zelf om deze middelen aan te vullen.

Nieuw programma:

- De lessen Ervaringsdeskundigheid, zoals gegeven bij de eerste lichting studenten in 2009, zijn geïntegreerd in het reguliere programma. Dit betekent dat de extra dagen Ervaringsdeskundigheid bovenop het reguliere onderwijs zijn komen te vervallen. Ervaringsdeskundig docenten geven nu zes gastcolleges van 90 minuten voor alle studenten rondom de belangrijkste thema's *herstel*, *ervaringsdeskundigheid*, *stigma en herstelondersteunende zorg* en *herstelprocessen*. *Empowerment* is hieraan toegevoegd.
- De reguliere SB-uren (voorheen SLB-uren) worden gegeven door een *reguliere* SB-docent die inmiddels ervaring heeft met het werken met ervaringsdeskundigen. De twee extra SB-uren worden nu expliciet voor coaching ingezet en worden gegeven door een *ervaringsdeskundige* docent. Tussen beide docenten vindt overleg plaats. De extra uren SB voor studenten ervaringsdeskundigen worden besteed aan :  
Periode 1: Formuleren van een eigen visie op de verhouding ervaringsdeskundigheid en professionaliteit.  
Periode 2: Eigen herstel. Verwerking van leervragen; stellen van doelen.  
Periode 3: Coachen algemeen en coachen vanuit herstelgerichte zorg (wat zijn je krachten, talenten en eventuele belemmeringen?)  
Periode 4: Coachen algemeen en coachen vanuit herstelgerichte zorg (hoe zet je krachten, talenten in en hoe ga je om met belemmeringen?).
- Er wordt gewerkt aan meer duidelijkheid voor studenten Ervaringsdeskundigheid en voor reguliere docenten teneinde ervaringsdeskundigheid binnen de opdrachten van het reguliere onderwijs beter in te passen.
- Om geen extra structurele kosten te hoeven maken is de minimale eis is dat er voldoende studenten (8-10 studenten) zijn om één specifieke SB-groep voor ervaringsdeskundigen te kunnen formeren.

Hoewel negatieve factoren de aanleiding zijn geweest van de aanpassing wordt de verandering ook als positief ervaren: Het einddoel *normalisatie van ervaringsdeskundigheid* is dichterbij gekomen, omdat voor de nieuwe lichting het traject Ervaringsdeskundigheid beter is geïntegreerd in het reguliere programma. Er is een meer consequente keuze gemaakt om de opleiding te richten op het SPH curriculum en voor ervaringsdeskundigen de ruimte te scheppen om zich te scholen in het inzetten van ervaringskennis daarbinnen.

In de hoofdfase vindt een grondige verdieping plaats op professionalisering van ervaringsdeskundigheid via theorie, vaardigheden en attitude. Er is meer ruimte om de reguliere opdrachten en thema's op het eigen werkterrein toe te passen. In het derde jaar is er supervisie waarin ervaringsdeskundigheid een specifieke plaats krijgt. In het vierde jaar is het hele jaarprogramma (60 ect) gericht op specialisatie. De training van het spe-

cifieke deel Ervaringsdeskundigheid zal dan plaatsvinden in een aparte minor. Daarnaast werken studenten aan een door hen zelf gekozen specifiek afstudeerproject.

### 8.3 Instroom en uitval

In 2009 is de eerste lichting ervaringsdeskundige studenten gestart. De aanmelding is groter dan gepland: 18 in plaats van 8–12 studenten. Studenten komen uit het hele land. De ervaringsdeskundigheid van de studenten varieert van alleen cliëntervaring tot werkervaring als ervaringsdeskundige.

De uitval van de studenten was groot in het eerste jaar. Van de 18 studenten zijn uiteindelijk zeven studenten doorgeslagen naar het tweede jaar en twee studenten hebben gebruik gemaakt van een door de Onderwijscommissie SPH verleende verlenging van het propedeusejaar. Eén student van deze 7 is overgestapt naar de opleiding MWD waar hij in de problemen is gekomen omdat hij geen stageplaats kon vinden. Studenten zijn geweest op extra mogelijkheden voor begeleiding bij het studeren door een studieadviseur. Hiervan is gebruik gemaakt maar niet altijd tot volle tevredenheid van de student. Het uitvalpercentage is 63%, hoger dan de reguliere opleiding met gemiddeld 50% uitval. Redenen voor de uitval zijn volgens docenten:

1. De combinatie van opleiding, thuissituatie en werk is moeilijk te realiseren. De studiebelasting van de propedeuse wordt sowieso als hoog gezien. Het extra traject Ervaringsdeskundigheid maakt het nog zwaarder. Enkele studenten worstelen ook met een moeilijke thuissituatie. Twee studenten zijn door hun therapeuten gewaarschuwd voor een terugval en zijn (daarom) gestopt.
2. Enkele studenten zijn nog niet voldoende hersteld: *'Ze zitten nog te sterk in hun rol van cliënt. Voor deze studenten zou een voortraject of 'nog even wachten' beter zijn. Ze moeten eerst zelf doelen kunnen stellen'*. (Ervaringsdeskundig docent)
3. Twee studenten wilden eigenlijk geen hulpverlener worden. Zij zien inzet van ervaringsdeskundigheid als het enige ideaal.

Bij de eerste lichting in 2009 zijn (bijna alle) aannamegesprekken gezamenlijk gedaan door Fontys en GGzE. Voor de tweede lichting is de aannameprocedure aangepast. In het tweede jaar 2010 hebben de aannamegesprekken ook weer plaatsgevonden maar nu met een ervaringsdeskundige erbij. Dit heeft ertoe geleid dat naast formele toelatingseisen voor het HBO beter gekeken is naar a. Wil iemand met ervaring met GGZ of verslaving binnen de opleiding met Ervaringsdeskundigheid aan de slag gaan? en b. Is de persoon ook sterk genoeg om de belasting aan te kunnen? In 2010 zijn van de 40 aanmeldingen 8 studenten gestart. Hiervan is in december 2010 niemand uitgevallen.

### 8.4 Stage en begeleiding

In de propedeuse DeelTijd (DT) wordt van alle studenten vereist dat zij minimaal 4 uur stage of (betaald) werk hebben; in de hoofdfase wordt dit minimaal 18 uur. De opleiding verwacht van de stage/werkplaatsen dat zij werkbegeleiding geven. Van studenten die

het opleidingstraject Ervaringsdeskundigheid volgen, wordt verwacht dat zij een (beroeps)praktijkplaats hebben waarbinnen zij als ervaringsdeskundige werkzaam zijn.

Studenten die via het Transitie-experiment een stageplaats hebben gekregen, hebben een contract van minimaal 8 uur. Vanuit GGzE ontvangen studenten MPO (Methodisch Praktijkonderwijs), later overgegaan in ervaringsdeskundige groepscoaching. Binnen de groepscoaching staat de ervaringskennis van de leerlingen centraal. Er wordt gesproken over wat nodig is om ervaringskennis te ontwikkelen en in te zetten en hoe studenten zich kunnen handhaven in de opleiding en op de stageplek.

De aard van de stage- en werkplaatsen van de eerste lichting verschilt niet alleen wat betreft de doelgroep, maar ook in de mogelijkheid om ervaringsdeskundigheid in te zetten. Van de 19 studenten hebben 10 studenten een plaats gevonden binnen de GGzE. De andere stage- en werkplaatsen zijn door de studenten zelf geregeld. Werk- en stageplaatsen zijn: Maatschappelijke Steunsystemen, activiteitencentrum, ACT, Casemanagement, Begeleid Beschermd Wonen, de Boei, Maatschappelijk Opvang, onderzoeksbureau, maatjesproject, ondersteuner cliëntenraad. De werk/stagetijd varieert van een enkeling met een werkplek van 20 uur als ervaringsdeskundige tot een stageplek van 4 uur. Bij aanvang van de opleiding in 2009 hebben enkele studenten nog geen stage- of werkplaats, later in het jaar vonden ze uiteindelijk allemaal een stageplaats waarin ruimte is voor ervaringsdeskundigheid. Het ideaal van tenminste twee ervaringsdeskundige studenten samen te plaatsen is alleen binnen GGzE gerealiseerd.

#### *8.4.1 Stagebegeleiding eerste lichting (2009 – 2010)*

De deeltijdopleiding SPH kent geen stage- of werkbegeleiding. De verantwoordelijkheid voor werk- en stagebegeleiding ligt bij de werkplek. Formeel vindt één keer een werkbezoek vanuit de opleiding plaats.

Stagebegeleiding heeft voor de eerste lichting ervaringsdeskundige studenten (2009) plaatsgevonden via het MPO. Alleen studenten die werkzaam zijn bij GGzE hebben hier daadwerkelijk aan deelgenomen, samen met studenten van het ROC. De coördinator opleidingstraject Ervaringsdeskundigheid heeft contact onderhouden met de werkbegeleiders van GGzE in het werkbegeleidersoverleg van het Transitie-experiment.

Binnen de opleiding vindt tijdens de studieloopbaanbegeleiding (SLB) ook praktijkinbreng plaats. De SLB-docenten hebben in het eerste jaar de begeleiding steeds meer afgestemd op ervaringsdeskundigheid. Ook is er veel begeleiding geweest op groepsprocessen en individuele situaties thuis en op het werk. Er is geen structureel contact geweest tussen SLB-er (studieloopbaanbegeleider) en de werk- en stagebegeleiders van GGzE of de overige stageplaatsten. Wel is er naar aanleiding van bijzonderheden van twee individuele studenten door de SLB-ers contact opgenomen met de betreffende werkbegeleiders van de GGzE. Deze contacten hebben bij de SLB-ers tot het inzicht geleid dat het belangrijk is dat er structureel een gesprek plaatsvindt tussen de student ervaringsdeskundigheid, SLB-er (Hogeschool), de werkbegeleider én (als zij die hebben) de begeleider thuis.

*'De gesprekken zouden plaats moeten vinden in de oriëntatiefase, midden- en eindfase. Na een eerste verkenningsperiode kunnen dan in dit overleg doelen gesteld*

*worden. Problemen van bijvoorbeeld het goed afstemmen van school en thuissituatie kunnen dan ook door de thuisbegeleider opgepakt worden. Maar ook vaste patronen kunnen doorbroken worden. Uitval van enkele studenten had zo mogelijk voorkomen kunnen worden'. (SLB docent)*

Voor de tweede lichting studenten (gestart in 2010) zijn er enkele aanpassingen gedaan:

- De arbeidsleerovereenkomst vanuit het Transitie-experiment is aangepast. Binnen de 8 uur valt nu 1 uur werkbegeleiding, 1 uur supervisie en 6 uur productief inzetbaar zijn op de werkplek. Alle ervaringsdeskundige studenten, wel of niet werkzaam bij GGzE volgen deze werkbegeleiding. De kosten voor de niet-GGzE studenten wil de GGzE verhalen op de andere werkgevers.
- De reguliere SB-docent heeft structureel contact met de werkbegeleiders in het werkbegeleidersoverleg en bij stagebezoeken op de werkvloer.

### *8.5 Functioneren van studenten in de opleiding*

In deze paragraaf komt aan de orde hoe docenten de ervaringsdeskundige studenten hebben ervaren (8.5.1) en hoe zij de relatie tussen reguliere studenten en ervaringsdeskundigen zien (8.5.2). Over de toegeschreven oorzaken van uitval is reeds in 8.3 gesproken.

#### *8.5.1 Hoe ervaren docenten de ervaringsdeskundige studenten?*

Docenten ervaren de ervaringsdeskundige studenten als zeer leergierig en betrokken in de lessen:

*'Ik heb erg genoten van veel studenten. De extra inbreng, vaak gedrevenheid en zeker de betrokkenheid was groot. Ik ben vaak geraakt door de openheid. Ik heb geleerd, van de studenten en van mezelf hierin'. (docent)*

Maar grote betrokkenheid kent ook zijn risico's. Alle studenten ervaren grote druk binnen de deeltijdstudie, maar docenten vinden het effect dat het op de ervaringsdeskundige studenten heeft gehad risicovoller en heftiger. Heftiger omdat er bij deze studenten vaker onzekerheid, faalangst en snel geëmotioneerd wordt gesignaleerd.

*'Misschien hebben ze ook wel meer behoefte aan structuur: het te behalen doel moet vooraf heel helder zijn. Ook hebben ze sterk behoefte aan respect, om voor 'vol' te worden aangezien'. (SLB-docent).*

Soms worstelen studenten nog met hun ervaringen:

*'Ik heb wel ervaren dat het verwerkingsproces en het afstand nemen van hun problematiek bij veel studenten nog lang niet is bereikt.....Soms was de opdracht te confronterend, hierdoor werd een terugval ervaren. Hierdoor willen en moeten ze teveel tijd aan de opdracht besteden. Tegelijk voelen ze zich niet altijd begrepen door (andere) docenten. Ook is er sprake van angst om in de groep iets te vertellen omdat het onderwerp te dichtbij komt en te emotioneel wordt'. (docent)*

Over het HBO-niveau van de studenten bestaat geen twijfel. Alle geïnterviewden geven aan dat, hoe dan ook, aan de kwaliteitseisen van de opleiding geen afbreuk mag worden gedaan. De studenten die toegelaten zijn tot het tweede jaar zijn volgens alle docenten heel succesvol geweest.

*'De 'betere' ervaringsdeskundige studenten zijn sociaal heel vaardig. Ze kunnen hun ervaringsdeskundigheid heel verantwoord inzetten, zonder projecties, valkuilen'.* (SLB-docent)

*'De resterende studenten zijn studenten die stevig in hun herstelproces staan. Ze willen bewust werken met hun ervaringen. (.....) De eerste groep ervaringsdeskundige HBO-professionals moeten succesvol kunnen zijn als 'frontrunners'. Zij moeten de weg bereiden voor de grote groep ervaringsdeskundigen binnen instellingen'.* (ervaringsdeskundig docent)

De aanwezigheid van ervaringsdeskundige studenten wordt als positief ervaren:

*'Soms werd ik bevestigd in mijn 'vooroordeel' dat de opleiding te zwaar was voor de student of zijn ervaringen te sterk maar aan het eind van het jaar sta ik er heel positief tegenover. Ervaringsdeskundige studenten lijken meer 'van nature' vraaggericht ingesteld te zijn. Ook merk ik dat ze vragen stellen tijdens de les die me tot nadenken stemmen'.* (docent)

Niet iedere student heeft op de goede plek gezeten. Onder de docenten is verdeeldheid over de vraag of het onderwijsmodel wel geschikt is voor studenten die met ervaringsdeskundigheid willen werken:

*'Studenten zijn binnengekomen met het idee van een opleiding voor ervaringsdeskundigheid. Maar we hebben een gewone reguliere opleiding geboden met een apart traject. Mogelijk dat de studenten die afgehaakt zijn beter af waren geweest met een specifieke opleiding ervaringsdeskundigheid'.* (SLB-docent)

Sommigen vinden het onderwijsmodel te weinig flexibel of onvoldoende afgestemd op het specifieke van deze doelgroep:

*'Ons model zit vol voorwaarden en regels en leidt af van de inhoud en het proces. Het kost veel tijd om in dit programma een vorm te vinden die vertrekt vanuit de vitaliteit waar studenten mee bezig zijn'.* (SLB-docent)

*'Voor veel studenten was hun eigen verhaal (hun ervaringen) erg privé en bleek het moeilijk hun kwetsbaarheid in een grotere groep te delen. Dit moet eerst in een veilige situatie geleerd worden. Er kan niet zomaar in een regulier propedeutisch jaar verwacht worden dat ze een verbinding kunnen leggen en die kunnen delen'.* (regulier docent)

### 8.5.2 Hoe ervaren de docenten de relatie reguliere en ervaringsdeskundige studenten?

Het uitgangspunt, dat breed gedeeld wordt, is om de reguliere en ervaringsdeskundige studenten niet te scheiden. Het ontstaan van wij-zij moet worden voorkomen: het zijn gewone studenten die wel of niet ervaringsdeskundigheid willen ontwikkelen.

*'Alle studenten willen als volwaardig gezien worden. Bovendien kunnen reguliere studenten ook veel van ervaringsdeskundigen leren; in interactie tussen reguliere studenten en ervaringsdeskundige studenten kan juist het inlevingsvermogen bij reguliere studenten getraind worden'. (management)*

Docenten hebben weinig opgemerkt over spanningen tussen ervaringsdeskundige studenten en reguliere studenten, maar des te meer over de onderlinge spanningen tussen ervaringsdeskundige studenten. In het eerste jaar is er binnen de groep ervaringsdeskundigen een tweedeling ontstaan. Eén groep wilde alles via het reguliere programma (vooral theorie), de andere groep had behoefte aan specifieke afstemming op ervaringsdeskundigheid, dat wil zeggen vertrekken vanuit het eigen verhaal en de theorie er dan aan koppelen. Volgens de SLB-docenten en de ervaringsdeskundige docenten zijn de ervaringsdeskundige studenten ook niet helemaal open naar elkaar geweest. Als oorzaak wordt gewezen op de heel verschillende ervaringen.

*'Exploreren is confronterend gebleken in de kleine groepjes. Studenten vinden onderling geen aansluiting door de diversiteit aan problemen en ervaringen. Studenten geven aan dit in een grotere groep te willen doen. Dit voelt veiliger'.*

*'Ze willen ook hun privé naar elkaar behouden. Tussen ervaringsdeskundige studenten heeft het ook gebotst. Er zijn verschillen in overlevingsstrategieën: de een met de arrogantie 'ik weet het'; de ander is een assertieve student die er tegenin gaat. Maar dit vormt wel weer een probleem voor de groep. Belangrijk is dat je als docent nabij bent en bereikbaar blijft. Laat ze maar bellen!' (docent)*

Toch kiest men voor behoud van een specifieke supervisiegroep:

*'Daar is ruimte voor ontmoeting, voor herkenning, om de veilige basis te zoeken. Met dus wel het risico van verhoogde gevoeligheid voor elkaar. (SLB-docent)*

## 8.6 Draagvlak en samenwerking

Binnen Fontys Hogeschool Sociale Studies heeft men al geruime tijd ervaring in het werken met en scholing van ervaringsdeskundigen. Zo worden ervaringsdeskundigen ingeschakeld bij reguliere lessen en bij het ontwikkelen van lesprogramma's. In samenwerking met het Cliëntenbelangenbureau van de GGzE en het onderzoeksbureau IGPB uit Amsterdam is de TOED-opleiding tot stand gekomen: een basistraining voor ervaringsdeskundigen op HBO-niveau. Docenten coachen ervaringsdeskundige trainers; ze zijn betrokken bij het Leonardo da Vinci-programma van de Europese commissie voor een project gericht op uitbereiding een disseminatie van een internationaal scholingsprogramma voor opbouw en inzet van ervaringsdeskundigheid op het terrein van armoede.

Toch leeft ervaringsdeskundigheid binnen de opleiding Sociale Studies nog binnen een beperkte kring. Via e-mails is uitvoerig informatie gegeven over alle activiteiten rondom ervaringsdeskundigheid als ook over het opleidingstraject SPH met ervaringsdeskundigheid. Ook is er in het begin van het schooljaar een introductie aangeboden door de ervaringsdeskundige docenten. Tot hun grote teleurstelling is hier nauwelijks gebruik van gemaakt.

*'Er is wel een open dialoog met J. (de coördinator) geweest en de meeste docenten, die ik gesproken heb, waren positief over deze ontwikkelingen. Maar ik denk dat de meesten geen idee hebben welke impact het heeft als je gaat werken met ervaringsdeskundige studenten'.*

*'Ik ben verbijsterd dat er geen inbedding heeft plaatsgevonden in het reguliere onderwijs. Ik had niet in de gaten dat het zo ingewikkeld was om uit het reguliere programma iets te schrappen'. (ervaringsdeskundig docent)*

Daarna zijn betrokken docenten van het eerste jaar door de coördinator van het opleidingstraject Ervaringsdeskundigheid individueel benaderd en ook omgekeerd hebben betrokken docenten zelf aan de bel getrokken toen na een half jaar de effecten van overbelasting duidelijk zichtbaar werden.

Binnen de kring van alle betrokkenen bij het opleidingstraject: de coördinatoren, SLB-docenten, ervaringsdeskundige docenten, reguliere docenten, decaan, management en ervaringsdeskundige studenten is gedurende het jaar veel interactie geweest. Door alle onzekerheid zoekt ieder zijn eigen weg. Er ontstonden spanningen en irritaties naar elkaar toe maar ook gedeelde zorg, toen de stress van de studenten heel zichtbaar werd. Door samenspraak over problemen is de bereidheid om mee te denken over oplossingen vergroot. Tegelijk is ook bij de meerderheid van de docenten enthousiasme gegroeid als gevolg van zichtbare kwaliteiten van de studenten, die tot uitdrukking kwamen in resultaten van opdrachten en in discussies in de klas.

### *8.7 Aandachtspunten voor de opleiding*

Na het eerste jaar zijn al veel bijstellingen gerealiseerd op basis van de ervaringen uit het eerste experimentele jaar. Hieronder volgen de aandachtspunten waaraan nog volop gewerkt wordt. Deze aandachtspunten passen binnen de gekozen vorm voor het traject ervaringsdeskundigheid zoals die binnen de HBO-opleiding van Fontys op dit moment realiseerbaar is.

Het management is overtuigd van het belang van ervaringsdeskundigheid binnen de opleiding sociale studies, maar dan wel zonder extra kosten. De keuze ligt nu sterk op het integreren van ervaringsdeskundigheid binnen de opleiding met behoud van het specifieke. Deze keuze wordt breed gedeeld. Bij verbeterpunten in de uitvoering legt de één meer accent op integratie en de ander zoekt meer flexibiliteit in het onderwijsmodel om het specifieke te borgen.

Integratie van ervaringsdeskundigheid vraagt om:

- Een brede inbedding van empowerment, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid binnen de gehele opleiding. Deze visie wordt gedeeld maar is nog onvoldoende uitgewerkt. Er is nog geen sprake van een open dialoog over ervaringsdeskundigheid binnen de gehele opleiding. Ieder heeft zo zijn eigen gedachte bij het begrip ervaringsdeskundigheid. Een enkele docent reageert allergisch op het woord ervaringsdeskundigheid:

*'Hoe kan je nu van je probleem een beroep maken'? (docent)*

Binnen de reguliere opleiding is een team aan de slag gegaan om empowerment en wer-

ken met ervaringsdeskundigheid beter in te bedden in de organisatie. Dit team werkt vanuit het lectoraat met als leeropdracht empowerment en kwetsbare groepen. Inbedding van empowerment en ervaringsdeskundigheid vraagt om een cultuuromslag. Het vraagt een basaal vertrouwen en geduld en tijd om met elkaar in gesprek te (willen) gaan. Het Transitie-experiment heeft desondanks een positieve impuls gegeven. Steeds meer reguliere docenten en studenten zijn overtuigd van de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid, ook al zijn er nog steeds cynische geluiden te horen.

- Herstelondersteunende zorg als rode draad in het onderwijs.
- Flexibiliteit in het onderwijs.

*'Wij als opleiding moeten flexibel inspelen op specifieke vragen. In alle redelijkheid, daar waar het kan binnen de mogelijkheden van het onderwijs inspelen op de vraag van studenten. Daar waar het te ver gaat stoppen. Dit geldt overigens voor alle studenten'. (docent)*

*'Zorg en aandacht is nodig voor moeilijke en confronterende opdrachten die zij (studenten) moeten maken. Veiligheid bieden en ruimte geven hoe met deze inhoud om te gaan'. (docent)*

Een reguliere student deeltijd, die ook werkzaam is als ervaringsdeskundige binnen de verslavingszorg, werkt binnen het kader van zijn eigen onderwijsopdracht aan het bijstellen van opdrachten verbonden aan de leerlijnen en het toevoegen van 'tips voor de docent' zodat er expliciet ruimte komt om ervaringsdeskundigheid in opdrachten te verwerken binnen de vereiste reguliere kaders. Dit alles gebeurt in overleg met coördinator Ervaringsdeskundigheid en betrokken docenten. Daarnaast heeft de opleiding een start gemaakt om haar hele onderwijsprogramma te flexibiliseren.

Het behoud van het specifieke vraagt om:

- Een goede intake: de beslissing om de ervaringsdeskundige bij het intakegesprek toe te voegen heeft goed gewerkt.
- Dat de vereiste competenties van de ervaringsdeskundige voor iedereen duidelijk zijn. De competenties van de ervaringsdeskundige op HBO-niveau zijn te koppelen aan de beroepskwalificaties van de HBO-SPH. Verdere uitwerking is nog mogelijk zoals het toetssysteem en de beoordelingscriteria van opdrachten.

*'De opleiding stelt als eis dat het beoordelingssysteem moet meedraaien in het systeem van de opleiding: de OER (Onderwijs examenreglement). Het helder formuleren van de beoordelingscriteria ligt bij de experts maar het beoordelen op zich kan zowel door interne als externe docenten'. (management, docent)*

- Een eigen didactiek.

*'De weg waarlangs ervaringsdeskundige studenten leren om hun ervaringsdeskundigheid in te zetten, loopt via het doorwerken aan eigen herstel'. (SLB)*

- Concretisering van het traject Ervaringsdeskundigheid over de vier leerjaren: wat wordt integraal, wat specifiek? De minor is in ontwikkeling.
- Aandacht voor de studievaardigheden van de student. Niet alleen door een studieadviseur maar ook door de docent:

*'meer coachen op planning van de studie als ook het omgaan met emotionaliteit die regelmatig aanwezig is'. (docent)*

- Expliciete aandacht voor de kwetsbaarheid van de ervaringsdeskundige studenten:  
*'Een duidelijk vangnet en ondersteuning op momenten dat het niet goed gaat en er sprake is van terugval of uitval'*. (docent)  
*'Je kunt vastleggen wie achterwacht is. Zo zouden SLB-ers advies en consulent-functies kunnen vervullen ten behoeve van andere docenten. Ook zou het zinvol zijn om studentbesprekingen in te voeren als onderdeel van hun taak'*. (coördinator ervaringsdeskundigheid)

- Behouden van aparte groep ervaringsdeskundige studenten.

De SLB-er ziet dit in de vorm van SLB-groepen voor ervaringsdeskundigen. De ervaringsdeskundige docent denkt meer aan een herstelwerkgroep om ervaringsdeskundigheid te bevorderen.

- Afstemming SLB-er, werkbegeleider en ervaringsdeskundige. Waar nodig moet ruimte komen voor een structureel gesprek tussen de student ervaringsdeskundige, de SLB-er, de werkbegeleider en de begeleider thuis (als studenten die hebben).

## 8.8 Toekomst SPH-opleiding

In de nieuwe opzet zijn de lessen ervaringsdeskundigheid geïntegreerd in het reguliere programma, met behoud van eigenheid en ruimte voor verdieping voor ervaringsdeskundige studenten. De verwachting is dat door deze keuze ervaringsdeskundigheid een breder draagvlak gaat krijgen binnen het reguliere onderwijs en een 'normale' specialisatie gaat worden naast andere specialisaties. Het is ook de bedoeling om de specialisatie ervaringsdeskundigheid niet alleen te beperken tot SPH maar in de toekomst uit te breiden naar de opleidingen Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD) en Culturele Maatschappelijke Vorming (CMV) en ook naar andere doelgroepen zoals maatschappelijke opvang en armoede. Het traject armoede is al volop in ontwikkeling.

Om specifieke kwalificaties aan te brengen binnen de opleiding worden docenten uit het werkveld aangetrokken (dit is een vast percentage: 6% in het personeelsbestand). Door de huidige financiële situatie kunnen geen nieuwe mensen, in dit geval ervaringsdeskundige docenten aangesteld worden. Door het Transitie-experiment is er enige ruimte voor investeringskosten geweest, maar de exploitatie moet kostendekkend zijn. In de nabije toekomst voorziet het management wel weer mogelijkheden om ervaringsdeskundige docenten in dienst te nemen. Dit is nodig om het belang van en de ontwikkeling van het 'specifieke' van ervaringsdeskundigheid te borgen.

Fontys Hogeschool wijst een duaal traject van de hand, maar kiest wel voor de mogelijkheid om leren en werken te combineren via de weg van 'maatwerkstudenten'. Dat wil zeggen dat werkervaringen omgezet kunnen worden in EVC's (Erkenning Verworven Competenties) en daarnaast wordt een opleidingstraject op maat gemaakt. Er is aan Fontys een subsidie toegekend om dit traject te gaan ontwikkelen.

*'Deze subsidie levert extra uren ontwikkeltijd op om hiermee aan de slag te gaan. De uitdaging is dus maatwerk maar zonder meerkosten'* (management).

In dit nieuwe traject wordt beoogd met twee doelgroepen te starten waarvan één groep de ervaringsdeskundigen zijn, die vaak al brede ervaring hebben in het werkveld. Ervaringsdeskundige studenten hebben relatief gezien meer aanspraak gemaakt op extra re-

gelingen. De examencommissie heeft tot nu een reactief beleid gevoerd in het kader van het Fontysbeleid: Studeren met een beperking (2005):

*'Binnen de examencommissie zijn we nu wel aan het denken hoe een meer pro-actief beleid gevoerd kan worden. Op deze wijze zou ook uitval van andere deeltijd studenten mogelijk verminderd kunnen worden'.* (management)

## 8.9 Samenvatting

Na het eerste jaar is voor iedereen duidelijk geworden dat Fontys Hogeschool Sociale Studies kiest voor integratie van het opleidingstraject Ervaringsdeskundigheid binnen de reguliere opleiding. Dit vraagt om een cultuurverandering die niet van de ene op de andere dag is te realiseren. Draagvlak van het management en de bevoegenheid van enkele docenten hebben een positieve start gemaakt die nu verder kan doorgroeien. Empowerment, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid moeten binnen de hele opleiding ingebed worden. Voortdurende en heldere communicatie tussen alle docenten, inclusief de ervaringsdeskundige docenten, studenten en management is hierbij een voorwaarde.

Duidelijkheid over wat de studenten kunnen verwachten binnen deze opleiding voorkomt dat studenten op de verkeerde opleiding terecht komen. Het aanscherpen van de selectiecriteria helpt hierbij. Belangrijk is wel dat een persoon doorverwezen kan worden naar meer geschikte alternatieven. De inbedding van het traject ervaringsdeskundigheid binnen de reguliere opleiding vergroot de kans op werk. Tegelijk zien we dat er studenten zijn die het HBO-niveau niet aankunnen en expliciet hun ervaringsdeskundigheid willen ontwikkelen en inzetten. De weg via de lange brede reguliere opleiding is te veel gevraagd. Voor hen zou een verkort specifiek traject ervaringsdeskundigheid op HBO-niveau een optie zijn. Daarnaast kan voor studenten die nog sterk worstelen met hun herstelproces een voortraject als TOED, Voorwerk etc. ideaal zijn.

De opleiding kan er niet omheen dat zij een verantwoordelijkheid heeft in de stagebegeleiding als deeltijdstudenten instromen die geen werk hebben maar een stage volgen. Door meer promotie naar buiten toe wordt de mogelijkheid van stage en werkplaatsen voor studenten vergroot. Hierbij is het belangrijk dat ingezet wordt op verbreding van doelgroepen zoals ervaringsdeskundigen in armoede en maatschappelijke opvang.

Binnen de opleiding moeten studenten ook kwetsbaar kunnen zijn en kunnen groeien. Daar zit ook hun kracht. Op deze kracht moeten ze aangesproken worden. Dit neemt niet weg dat extra ondersteuning en begeleiding geboden moet worden, waar nodig. Overbezorgdheid en betutteling daarentegen werken averechts en kunnen sluimerende vooroordelen versterken.

Uit het voorgaande kan worden geleerd dat de integratie van het traject Ervaringsdeskundigheid binnen de reguliere SPH-opleiding een lange adem vergt. Belangrijke aandachtspunten bij de ontwikkeling van een dergelijk traject zijn het voorkomen van een te hoge studiebelasting en een goede begeleiding van studenten, met name bij de start van de studie. Een ander leerpunt is het belang van kwartiermaken binnen de opleiding, zodat er voldoende draagvlak ontstaat bij managers, docenten en studenten voor de integratie van herstel en ervaringsdeskundigheid binnen de opleiding.



## 9 Ervaringen van SPH-studenten met werk & opleiding

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van de eerste lichting studenten met ervaringsdeskundigheid beschreven. In het midden van het eerste leerjaar zijn zij voor de eerste keer geïnterviewd (januari 2010), het tweede interview vond plaats in het begin van het tweede leerjaar (najaar 2010).

Bij de eerste meting zijn 12 van de 18 studenten geïnterviewd. De respondenten zijn a-selectief gekozen. Wel is er gestreefd naar evenredigheid van geslacht en type stageplekken. Bij de tweede meting zijn nog 8 van de 18 studenten overgebleven op de opleiding (voor informatie over in- en uitstroom zie 7.2). Van deze 8 studenten zijn er 5 geïnterviewd. Zij blikken terug naar hun eerste jaar en vertellen over ervaringen in het tweede leerjaar.

### 9.1 Beschrijving onderzoeksgroep

De geïnterviewde studenten zijn allemaal in Nederland geboren. Van de studenten zijn zeven personen alleenstaand, drie daarvan zijn gescheiden. Twee studenten zijn getrouwd en nog eens twee studenten wonen samen met een partner. Van één student is het niet bekend wat de burgerlijke staat is.

Het grootste gedeelte van de studenten ontvangt een WIA-uitkering of een Wajong-uitkering. Daarna volgen WAO-uitkering, een bijstandsuitkering of een ziektewetuitkering. Er zijn ook studenten die meerdere uitkeringen krijgen. Er zijn twee studenten die werken, één volgt een werk/leertraject en een ander krijgt twintig uur betaald met een aanvulling vanuit de WW. Van één student is het inkomen niet bekend. Vijf van de twaalf studenten maken momenteel gebruik van re-integratie-instrumenten; een re-integratiebureau (2x), trajectbegeleiding (2x) en een traject met een arbeidsdeskundige (1x). De resterende zeven hebben in het verleden wel gebruik gemaakt van re-integratiemiddelen, maar zijn hiermee gestopt. De opleiding wordt door vijf mensen zelf betaald, waarbij één student financiële hulp krijgt van zijn ouders. Bij twee mensen wordt de opleiding betaald door de werkgever. Drie mensen worden financieel gesteund door het UWV en één door de gemeente. Van één persoon is onbekend hoe de studie bekostigd wordt.

Ook is gevraagd welke vooropleidingen de studenten gevolgd hebben. Vier personen hebben een kunstopleiding gedaan op HBO-niveau. Een ander heeft de HTS-opleiding werktuigbouwkunde gedaan, maar niet afgemaakt. Een persoon heeft de Havo afgerond en een ander heeft de Mavo gedaan (en heeft daarom een toelatingsexamen moeten doen). Drie studenten hebben een economische vooropleiding op MBO-niveau gedaan, een ander heeft Havo en een MBO-opleiding voor dierenverzorging gevolgd. Eén student heeft de propedeuse Technische Natuurkunde behaald op de TU.

Op twee studenten na hebben alle studenten –voordat ze met de opleiding zijn begonnen- deelgenomen aan activiteiten rondom ervaringsdeskundigheid. Het gaat dan over lidmaatschap van een cliëntenraad, deelname aan werkgroepen rond thema's als 'dwang en drang', 'herstel' en 'de WMO'. Verder hebben verschillende studenten een cursus gevolgd Werken met eigen ervaringen, de TOED-training of een hersteltraining. Eén student

heeft een jaar de BGE-opleiding gedaan. Een enkeling heeft enige werkervaring als ervaringsdeskundige (voorlichting, maatje bij de inloop).

## 9.2 Ervaringen met de opleiding

### Motivatie en intake

De helft van de studenten heeft voor deze opleiding gekozen omdat ze hun ervaringen willen delen en andere mensen willen ondersteunen. Een andere groep studenten vindt dat ze het beter kunnen dan de reguliere hulpverlening. Datgene wat ze zelf gemist hebben binnen de hulpverlening, willen ze nu zelf in gaan zetten.

*'Zelf heb ik veel hulpverlening gehad en dat heeft me altijd wel aangesproken. Ik ben het zelf niet altijd eens geweest met de diagnoses die de hulpverlening stelt, en daarom wil ik in de zorg werken en iets anders doen'.*

De studenten zijn langs diverse wegen op de opleiding geattendeerd: via de TOED-opleiding (2x), de open dag van Fontys (1x), de GGz (1x) de Boei (1x), een oud-docent van de BGE (1x), via de integratiecoach van het UWV (1x), googlen (2x) en via een televisieprogramma over de opleiding.

Bij de eerste lichting studenten is het voorgesprek gehouden met medewerkers van GGzE en van Fontys. Een student heeft geen toelatingsgesprek gehad. De voorgesprekken worden als prettig ervaren. Studenten vinden het positief dat er zowel mensen van de GGz als van de Fontys bij het gesprek aanwezig zijn. De gesprekken zijn vooral informatief van aard geweest. Toch was dit niet altijd voldoende. Eén van de studenten hoopte juist in het gesprek meer duidelijkheid te krijgen over de opleiding zelf. Een student heeft geen toelatingsgesprek gehad, ze denkt dat ze er tussendoor is geglipt. Een andere student vindt het een gemis dat er geen ervaringsdeskundige bij het gesprek zat.

### Onderwijsprogramma

De eerste lichting studenten Ervaringsdeskundigheid (2009-2010) heeft naast het dagdeel 'regulier' een extra leertraject 'Ervaringskundigheid' gevolgd. Het onderwijsprogramma is voor de nieuwe lichting studenten (2010-2011) bijgesteld en meer geïntegreerd aangeboden binnen het reguliere dagdeel.

Bij de eerste meting zijn de studenten over het algemeen positief over de opleiding. Ze vinden de reguliere lessen leerzaam en vinden het fijn om in de lessen Ervaringsdeskundigheid zaken rondom ervaringsdeskundigheid met elkaar kunnen bespreken. Ook vinden ze het prettig om met mensen op de opleiding te zitten die hetzelfde niveau hebben:

*'Ik vind het een verschrikkelijk mooie opleiding. De vakken sluiten ook goed aan bij wat ik verwacht had, ik ben eigenlijk volledig tevreden. Van mij mag het zo doorgaan, op dit niveau'.*

Hoewel de studenten de reguliere vakken interessant vinden is er ook kritiek. Sommige studenten vinden dat bepaalde vakken niet altijd aansluiten bij de doelgroep waar zij als ervaringswerkers in de GGZ mee te maken krijgen. Ook wordt er erg veel leerstof aan-

geboden en zijn de criteria voor de werkstukken niet helder genoeg. Sommigen vinden de studie in zijn geheel onoverzichtelijk.

Voor één student hoeft er niet per sé een apart traject voor ervaringsdeskundigen te zijn, als het vak maar goed geïntegreerd is. Juist de interactie en de uitwisseling met medestudenten geeft stof tot nadenken. Maar de meeste studenten zijn blij met de lessen ervaringsdeskundigheid. Het geeft hen meer inzicht hoe met ervaringsdeskundigheid om te gaan. Wel vinden sommige studenten de lessen nog erg ongestructureerd. Zij voelen zich proefkonijn door alle kinderziektes van de beginnende opleiding. Een andere student geeft aan dat de lessen ervaringsdeskundigheid verdubbeld zouden mogen worden, omdat nu veel tijd wordt besteed aan discussies en klachten. Een paar studenten vragen zich af waarom alleen zij deze lessen krijgen, terwijl de onderwerpen die besproken worden, ook waardevol zijn voor reguliere studenten. Enkele studenten willen graag meer concrete opdrachten en handvatten aangereikt krijgen om in de praktijk aan de slag te kunnen.

*'Nee, ik verwacht dat ik later toch concretere handvatten zal krijgen in hoeverre je als hulpverlener je ervaringsdeskundigheid naar buiten brengt naar je collega's en cliënten. Je hebt nu wel al een stuk visievorming, en misschien doe je op onbewust niveau daar wel heel veel mee, maar er zijn nog weinig praktische handvatten'.*

De geïnterviewde studenten kunnen het niveau van het programma goed aan. Maar de studiebelasting is voor veel studenten te groot wat voor veel stress zorgt, vooral bij aanvang van de studie. Dit geldt met name voor studenten die (lange) tijd uit het onderwijs zijn geweest, zoals de oudere studenten. Zij komen in een nieuwe situatie terecht, waarbij in de tussentijd veel is veranderd: vooral de omgang met N@tschool en computers. Instructies over N@tschool zijn niet voldoende geweest om hier vlot mee te gaan werken.

#### Begeleiding

Studenten zijn tevreden over hun studieloopbaanbegeleider (SLB-er). Zij voelen zich erkend en ondersteund door hen. De studieloopbaanbegeleider ziet goed wat de sterke en zwakke punten van de individuele studenten zijn. Van de reguliere docenten hebben de studenten weinig ondersteuning ervaren. Docenten willen dat studenten zelf opstarten en er is weinig uitleg gegeven. Hierdoor voelen de studenten zich onvoldoende geïnformeerd.

Over de extra studiehulp die aanwezig is binnen de opleiding voor alle mensen met een functiebeperking, is slechts incidenteel iets opgemerkt. Deze ondersteuning had volgens één van de studenten beter bekend mogen zijn, zodat ze er gemakkelijker een beroep op had kunnen doen als dat nodig was.

#### Contact met medestudenten

De geïnterviewde studenten ervaren zichzelf niet als een homogene groep: er worden verschillende waardes toegekend aan ervaringsdeskundigheid.

*'Het wij-gevoel met medestudenten kan lastig zijn als de samenwerking niet goed loopt en er niet aan taken wordt voldaan. Als iedereen zo iets had van: we hebben din-*

*gen meegemaakt, er komt een gevoel van gezamenlijkheid. Maar dat wij-gevoel ontbreekt'.*

Een andere student geeft aan meer roulatie te willen binnen de groep ervaringsdeskundigen, want hij kent de groep nu door en door.

De meningen van de studenten lopen nogal uiteen als het gaat over het volgen van lessen met reguliere studenten. Een paar studenten hebben het gevoel dat er een scheidingslijn ontstaan is tussen de reguliere en ervaringsdeskundige studenten. De meningen tussen hen botsen wel eens en studenten met ervaringsdeskundigheid ervaren weinig begrip van de reguliere studenten.

*'Het is wel jammer dat de reguliere studenten eigenlijk niks afweten van ervaringsdeskundigen. En wat dat nou precies is. Ze weten wel dat we er zijn en er wordt wel eens gevraagd: wat is dat dan? Er is geen les over gegaan, het staat erg los van elkaar'.*

Andere studenten ervaren het juist als prettig om samen met reguliere studenten les te volgen. Zij voelen zich daardoor gelijk en geen aparte categorie, ze leren van elkaar. Zo leren reguliere studenten bijvoorbeeld dat het belangrijk is om op het werk achter het ziektebeeld van een cliënt ook een persoon te zien.

### 9.3 Thuissituatie en financiën

Afstemming opleiding en thuissituatie

Wat de opleiding voor de meeste studenten extra zwaar maakt is de combinatie van de studielast met de thuissituatie. Er gaat veel tijd in de studie zitten en dat moet ingepast worden in het dagelijks leven.

*'Het is veel studie, ik ben vrij lang uit het onderwijs weg geweest dus het is toch weer een hoop opstarten, en je moet het ook weer inpassen in je dagelijkse leven, dat kost allemaal wel energie. De hele onderwijsstructuur is veranderd de afgelopen jaren, dat vraagt wel een aanpassing'.*

Sommige studenten vinden hun leefsituatie belemmerend voor het volgen van de opleiding. Vier vrouwen geven aan dat gescheiden zijn voor hen een belemmering is. Eén student twijfelt hierdoor of ze wel door moet gaan met de opleiding:

*'En door ook nog het werk, en je gezin, de kinderen, is het gewoon pittig. Heel pittig. Een minpunt, anders had je wat meer steun en had je ook met wat meer dingen even samen kunnen overleggen. Want nu ga je met een heleboel informatie elke donderdag naar huis toe. Je hebt geen terugkoppeling. Je moet alles alleen doen'.*

Twee studenten geven aan dat het volgen van de opleiding wennen is in verband met de kinderen. Zij krijgen nu minder aandacht en moeten meer met huishoudelijke taken helpen. Een student geeft aan dat haar vriend heel trots is dat ze de opleiding volgt, maar doordat ze minder tijd in de relatie kan steken, verloopt de relatie toch moeizaam. Een andere student zegt dat haar leefsituatie zowel negatieve als positieve kanten heeft. Haar dochters ondersteunen haar goed, maar vragen ook de nodige aandacht. Het is in evenwicht. De huishoudelijke taken blijven soms liggen, maar haar man ondersteunt haar hierin.

## Financiën

De helft van de HBO-studenten is positief over de steun die ze ervaren van hun uitkeringsinstantie. Door drie studenten wordt aangegeven dat het UWV hun opleidingstraject ondersteunt. Daarbij wordt genoemd dat ze een fijne coach hebben. Een student vindt het niet zo erg dat het UWV de opleiding niet betaalt.

*'Als ze me de opleiding laten doen en me daarbij met rust laten, vind ik het al lang prima. Ik wil zelf bepalen wat ik doe, als ik het dan zelf moet betalen dan is dat maar zo. Wel vind ik het vervelend dat ze de een wel wat geven en de ander niets'.*

De andere studenten zijn negatiever over hun uitkeringsinstantie. Twee studenten geven aan dat ze zich niet serieus genomen voelen door het UWV. Ondanks hun ziekte wordt gezegd: "Niet flauw doen, gewoon aan het werk". Een studente vindt het jammer dat Wajongers niet gesteund worden bij het aangaan van een langdurige opleiding.

*'Ze steunen alleen de kortdurende arbeidsgerichte opleidingen, en daarmee ontnemen ze mensen de kans om op hun niveau opgeleid te worden'.*

Een andere student vindt het moeilijk om afhankelijk te zijn van anderen, bijvoorbeeld een arbeidsdeskundige. Een student vertelt dat het UWV helemaal niets laat horen en dat er verder ook helemaal geen controle is over de gang van zaken.

Geen van de geïnterviewde studenten maakt zich zorgen over het verliezen van een uitkering. De één rekent binnenkort op een betaalde baan, een ander heeft besloten pas na een jaar te zeggen dat hij deze opleiding volgt, zodat hij zijn uitkering kan behouden als het mislukt. Een van de studenten is met de opleiding gestart zonder dat hij wist of het gefinancierd kon worden, omdat hij zijn plannen er niet door wil laten belemmeren. Financieel kan hij de kosten opbrengen voor het eerste jaar en dan ziet hij verder.

Voor vier studenten is de financiële situatie een hindernis in het volgen van de opleiding. Een student heeft geen geld meer om haar opleiding te bekostigen, Zij heeft haar hoop gevestigd op een werkgever die dit voor haar wil betalen. Een ander komt nauwelijks rond. Uiteindelijk heeft ze een onkostenvergoeding kunnen regelen, die ze mag houden naast haar uitkering. Een andere student heeft jaren in de WAO gezeten en komt nu met 20 uur stage/werk financieel in de problemen. Een andere student geeft aan dat het sowieso zwaar is, omdat een uitkering geen vetpot is.

Bij de overige studenten is de financiële situatie voldoende om rond te komen. Een student kan terugvallen op de ondersteuning van zijn hulpverleners, als er problemen zouden ontstaan met het UWV. Een student heeft een studiefonds die hij mag besteden in het eerste jaar. Een andere student behoudt het eerste schooljaar zijn uitkering. Een van de studenten klust nog wat bij. De meeste studenten hopen volgend jaar een betaalde baan te krijgen, anders zouden ze mogelijk wel in de problemen komen.

## 9.4 Ervaringen met de stage- en werkplek

Van de twaalf geïnterviewde studenten geven er drie aan nog geen stageplek te hebben, de resterende negen hebben allemaal een stageplek. Twee studenten hebben een stageplek op een activiteitscentrum voor psychiatrische cliënten, twee studenten lopen stage bij een onderzoeksbureau, één student loopt stage binnen een maatschappelijk steunsys-

teem, één in een beschermde woonvorm, één bij een maatjesproject, één is ondersteuner bij een cliëntenraad en iemand werkt binnen een Vroegtijdige Interventie Psychose-team. De meesten hebben zelf het initiatief genomen om te gaan solliciteren en hebben zelf hun stageplek gevonden. Een enkeling heeft een betaalde praktijkplaats gevonden. In het eerste jaar bedraagt het aantal verplichte stageuren 160 uur. Op basis hiervan lopen de meeste studenten ongeveer vier uur per week stage, sommige doen zes of acht uur omdat ze het zo interessant vinden. Studenten die betaalde functies hebben, werken al 20 uur per week.

De werkzaamheden binnen de stage- of werkplek lopen uiteen. Veelal ligt het accent op hun ervaringsdeskundigheid en worden studenten bijvoorbeeld ingezet bij cliënten die graag contact willen met een ervaringsdeskundige. Degene die bij de cliëntenraad stage loopt, coördineert en organiseert de vergaderingen, maar zet daarnaast ook zijn ervaringsdeskundigheid in. De twee studenten die op een onderzoeksbureau stage lopen, zijn bezig om in de praktijk bepaalde situaties te onderzoeken waarbij ze cliënten tegenkomen. Hoewel studenten soms taken krijgen die niet specifiek voor ervaringsdeskundigen zijn, worden de taken van de studenten vaak wel aangepast zodat de ervaringsdeskundigheid gebruikt kan worden. Iedereen vindt dat de werkzaamheden die ze tot nu toe hebben verricht goed zijn gaan. Al wordt soms erbij gezegd dat er natuurlijk altijd dingen beter kunnen en dat ze nog lerende zijn.

*'Ik word als ervaringsdeskundige voorgesteld aan cliënten en als ze dat willen dan kan ik met ze praten, dus ik voer zelfstandig gesprekken met mensen die een psychose hebben of hebben gehad. En soms doe ik ook wat praktische dingen als regelzaken bij bijvoorbeeld het UWV'.*

#### Inzet ervaringsdeskundigheid

Volgens de studenten doen zij als ervaringsdeskundigen niet zozeer ander werk, maar zit het specifieke vooral in de manier waarop zij contact maken met cliënten. Zij begrijpen waar de cliënt doorheen gaat, want ze hebben het zelf meegemaakt. Ze geven aan hun ervaringen ook vaak te delen met cliënten, wanneer dit ondersteunend kan zijn voor het gesprek. Sommige studenten zien hun ervaringsdeskundigheid als extra instrument wat ze kunnen inzetten bij de cliënt.

*'Ik deel mijn ervaringen met de cliënt. Ik ben daarin nog wel aan het leren, want soms doe ik het iets te snel, en er moet wel ruimte blijven voor de cliënt. Ik heb daardoor soms ook andere meningen en deel die ook met bijvoorbeeld mijn teamgenoten. Ik zie mijn verhaal als een deel van mijn instrumenten, mijn ervaringen en mijn inzichten, ik praat dus ook over mezelf'.*

Enkele studenten geven aan dat reguliere hulpverleners veel doelgerichter te werk gaan en dat zij als ervaringsdeskundigen meer oog hebben voor de mens achter de ziekte:

*'Hulpverleners stellen doelen en willen daarin zichtbare resultaten, het moeten zichtbare successen zijn. Een ervaringsdeskundige weet hoe het voelt om op een bepaalde manier behandeld te worden. Iemand heeft een ziek en een gezond stuk, hulpverleners richten zich op dat zieke stuk, ik op dat gezonde stuk. En als je dat gezonde stuk aanraakt, gaat kietelen, dan kun je in iemand iets wakker maken en ik denk dat je om*

*dat te doen echt ervaringsdeskundige moet zijn. Het zit dus niet zozeer in de werkzaamheden maar meer in de manier waarop'.*

Het begrip voor de cliënt en waar die doorheen gaat, wordt door bijna iedereen als belangrijkste verschil gezien: *'hierdoor ontstaat een andere visie en maak je op een andere manier contact met de cliënt, je bent laagdrempelig'*. Het verschil zit hem dus volgens deze studenten niet zozeer in de werkzaamheden als meer in de wijze waarop ze het contact aangaan. Studenten geven aan dat het per cliënt verschilt hoeveel ze vertellen over hun ervaringen. Dit hangt af van de behoefte van de cliënt.

#### Samenwerking met collega's

De meeste studenten geven aan dat ze de samenwerking met collega's als prettig ervaren. Het belangrijkste vinden zij dat ze als gelijkwaardige behandeld worden. Verder vinden ze het prettig dat er wederzijdse feedback wordt gegeven en dat het contact open is. Ook voelen de studenten zich vaak serieus genomen en staan de collega's open voor een gesprek. Er zijn twee studenten die wat minder positieve ervaringen hebben in het contact met de teamleden. Bij een student lijkt dit te komen doordat er veel onduidelijkheid heerst in het team over wat een ervaringsdeskundige is en wat die moet doen. Hierdoor durven collega's weinig vragen te stellen, omdat ze bang zijn iets verkeerd te zeggen. Bij een ander was er een gebrek aan openheid, waardoor het gevoel ontstond dat er geen opbouwende kritiek gegeven mocht worden.

### 9.5 Dilemma's en randvoorwaarden

#### Dilemma's

Sommige studenten ervaren problemen in het bepalen van afstand of nabijheid naar cliënten. Iemand benoemt dat hij het moeilijk vindt om te zien hoe sommige collega's te werk gaan. Hij zou het niet leuk vinden als ze zo met hem waren omgegaan en dit houdt hem bezig. Ook bij anderen blijven dingen in hun hoofd zitten, waardoor het soms moeilijk is om dingen los te laten. Iemand benoemt bijvoorbeeld dat ze haar boosheid naar de hulpverlening, over hoe die met haar is omgegaan, nog niet kan loslaten. Tegelijkertijd geeft ze aan dat ze voor een goede samenwerking deze boosheid toch een keer zal moeten loslaten. Een ander geeft aan dat hij eigenlijk niet met zichzelf geconfronteerd wil worden. Hij wil het niet hebben over zijn eigen ervaringen, terwijl dit toch van hem verwacht wordt in de rol als ervaringsdeskundige. Een paar studenten geven aan dat ze soms moeite hebben om een grens te vinden in hun medeleven met cliënten.

*'Er belde een keer een vrouw die absoluut geen geld meer had en toen heb ik haar voor een tientje boodschappen gebracht, maar dan sta je wel voor het dilemma of je zakelijk moet blijven en je die vrouw een heel weekend zonder eten laat zitten of dat je haar als mens benadert en haar toch helpt'.*

Een ander dilemma dat sommige studenten ervaren is stigmatisering door hun collega's, die vooral naar hen kijken als ex-clieënt. Ook vermoeden sommigen dat hun collega's hen soms als bedreigend ervaren, als iemand die eens zal komen zeggen hoe het moet. Ook geven ze aan dat ze zich niet altijd serieus genomen voelen als ervaringsdeskundige.

*'Ik denk dat je als ervaringsdeskundige vaak bedreigend bent voor collega's als een soort superhulpverlener, en dat is natuurlijk helemaal niet zo. Ik weet wel dingen, maar collega's weten weer meer van andere dingen, zoals formuleren of zo'.*

Ook geven enkele studenten aan dat ze soms een andere mening hebben dan reguliere hulpverleners. Door hun eigen ervaringen stellen ze dingen soms in een ander daglicht, waardoor ze een andere aanpak zouden kiezen dan hun collega's. Iemand geeft bijvoorbeeld aan dat hij vindt dat er te veel met medicijnen wordt onderdrukt, terwijl hij liever mensen medicijnvrij zou zien.

#### Randvoorwaarden

Goed functioneren binnen een team, hangt af van veel facetten. Veel studenten noemen gelijkwaardigheid als een belangrijke randvoorwaarde. Ook het openstaan van collega's voor vragen en feedback wordt als ondersteunend ervaren. Als persoon geaccepteerd te worden, ook al heb je soms een andere mening, wordt tevens als een groot goed beschouwd. Verder benoemen een paar studenten het leren van elkaar, de wisselwerking tussen ervaringsdeskundigen en reguliere hulpverleners als een belangrijke voorwaarde. Iemand anders benoemt dat ze zelf moet leren omgaan met haar boosheid omdat ze daardoor nu vaak de deuren dichtgooit bij haar collega's. Zij legt het dus meer bij zichzelf, ze moet zelf eerst iets veranderen voordat ze goed kan functioneren binnen een team.

### 9.6 Verbeterpunten

Vooraf op het terrein van de studiebelasting kan veel verbeterd worden. Iemand vindt dat er meer pauzes in een lesdag moest worden ingelast. Een ander vindt dat de toetsen en opdrachten beter verspreid kunnen worden, in plaats van allemaal tegelijk in dezelfde week. Een paar mensen geven aan dat het omgaan met N@tschool beter toegelicht moet worden, zodat duidelijk wordt hoe het werkt. Ook wordt benoemd dat het in het begin erg wennen is, omdat veel mensen al lang geen onderwijs gevolgd hebben. Studenten willen meer begeleiding in het opnieuw gaan studeren en meer uitleg over de indeling van het studieprogramma.

Ook kunnen de lessen ervaringsdeskundigheid volgens een aantal studenten verbeterd worden. Verder willen sommigen bij vakken van docent wisselen, zodat ze les krijgen van verschillende mensen, met verschillende visies. Een paar mensen geven aan nog weinig concrete handvatten te krijgen over hoe ze hun ervaringsdeskundigheid in kunnen zetten. Ook mag ervaringsdeskundigheid nog steviger ingebed worden binnen de Fontys-opleiding.

### 9.7 Visie en meerwaarde ervaringsdeskundigheid

Aan de studenten is gevraagd wat zij verstaan onder ervaringsdeskundigheid. Wat het duidelijkst naar voren komt is dat ervaringsdeskundigen zich meer richten op de individuele persoon. Vergeleken met andere hulpverleners hebben zij meer oog voor de mens

achter de ziekte. Ook kan een ervaringsdeskundige zich inleven in de cliënt, waardoor die zich gesteund voelt, aldus de studenten.

Bij de inzet van ervaringsdeskundigheid gaat het ook om het delen van ervaringen, zowel met cliënten als met collega's. Bij cliënten wordt het gebruikt als ondersteuning, als middel tot herkenning, maar ook om als rolmodel te fungeren en zo hoop te kunnen bieden. Bij collega's gaat het erom dat zij uit de ervaringen waardevolle dingen halen en anders leren kijken naar bijvoorbeeld de bejegening van een cliënt. Door de inbreng van eigen ervaringen, leert men om kritisch te kijken naar de beroepshouding van professionals. Hier wordt ook een aantal keren de brugfunctie van de ervaringsdeskundige benoemd: iemand die tussen de cliënt en de hulpverlener staat en deze probeert samen te brengen.

Verder richt een ervaringsdeskundige zich vooral op de sterke kanten van mensen en probeert hiermee de empowerment te bevorderen. Ook herkent de ervaringsdeskundige dingen in een cliënt, waardoor hij de cliënt daar beter op aan kan spreken. Sommige studenten vinden dat ervaringsdeskundigheid altijd naast de hulpverlening moet staan, het moet een combinatie van beide zijn.

*'Ik vind ook dat een ervaringsdeskundige altijd in een multidisciplinair team thuis-hoort, met een andere ervaringsdeskundige. Ervaringsdeskundigheid en reguliere hulpverleners zijn een aanvulling op elkaar'.*

Een deel van de studenten geeft aan dat hun visie ten opzichte van ervaringsdeskundigheid zich ontwikkeld heeft sinds ze op de opleiding zitten. Wat de opleiding specifiek heeft bijgedragen aan de visievorming wordt niet geheel duidelijk, studenten benoemen vooral dat ze aan het denken worden gezet. Anderen geven aan dat het logisch is dat hun visie zich ontwikkelt, dat dit een proces is wat door zal gaan, ook na de opleiding. Anderen geven aan dat ze nog steeds hetzelfde denken over ervaringsdeskundigheid als toen de opleiding startte, of vinden het moeilijk überhaupt een visie weer te geven.

Ook is aan de studenten gevraagd of ze zichzelf al als ervaringsdeskundige beschouwen. De grote meerderheid geeft aan zich nog niet als ervaringsdeskundige te zien. De meeste studenten zien het als een proces dat in ontwikkeling is, maar nog niet genoeg voltooid om zichzelf al ervaringsdeskundige te noemen.

*'Ik heb ervaringskennis, maar ik heb het nog niet in mijn beroep toegepast, dus ik zie me nog niet als ervaringsdeskundige. Ik ben nog groeiende'.*

Het hebben van ervaringen of ervaringskennis is voor de meesten niet voldoende om van deskundigheid te spreken. De belangrijkste factor die de meesten hierin missen is scholing. Scholing betekent kennis over bepaalde methodieken en over hoe je je ervaringen op de juiste manier in kan zetten. Zij geven aan dat ze dit aan het ontwikkelen zijn en dat ze hopen zichzelf na de opleiding wel deskundig te kunnen noemen.

## 9.8 Betekenis van de opleiding

Alle studenten geven aan dat de opleiding een bijdrage heeft geleverd aan hun herstelproces. Voor sommigen heeft de opleiding de eigenwaarde teruggegeven of vergroot.

*'Ik denk wel dat het bijdraagt, ik ben er zelf niet zo bewust mee bezig hoor, met mijn herstelproces. Maar zo'n ding waarvan ik nu merk dat het dichtbij is, is dat ik denk: mensen willen mij in dienst nemen, waarom in godsnaam? Dat is wel een stukje herstel, dat mensen me competent achten daar ben ik me op operationeel gebied van bewust van maar emotioneel moet dat nog bezinken'.*

Een ander vindt het een overwinning om weer te gaan studeren. Een student ziet de opleiding als groei tot ervaringsdeskundige. Bij een ander ontstaat er groei door kennis op te doen over herstel tijdens de lessen psychologie. Meerdere studenten proberen in de lessen te reflecteren en dingen uit de lessen te halen om op zichzelf toe te passen. Er is ook een student die de opleiding ziet als een diepte-investering en een bijdrage aan de persoonlijke ontwikkeling. Een student vertelt dat hij het idee heeft dat hij nu op zijn plek zit; dat het een logische stap is geweest dat hij deze opleiding is gaan doen.

*'Ik voel me gewoon meer mens. Ik tel weer mee. Ik hoor er weer bij in de maatschappij. Ik heb meer structuur, leer dingen en kan weer meepraten'.*

Een student geeft aan dat de herkenning, erkenning, humor en zelfspot die ze in de opleiding aantreft, herstellend werkt. Ze heeft er veel aan dat ze bij deze opleiding dingen uit kan spreken.

*'Dat ik me meer gewaardeerd voel. Omdat ik dingen te vertellen heb over wat ik bijdraag, over mijn studie en omdat dat dingen zijn die men interessant vindt om te horen. Het is meer dat ik er voortaan bij hoor, het is niet dat ik er maar bijhang. Want zo heb ik me heel lang gevoeld'.*

Een andere student vertelt nog midden in het herstelproces te zitten. Hij probeert in de lessen te reflecteren en er dingen uit te halen die hij op zichzelf kan toepassen.

## 9.9 Samenvatting

De redenen waarom studenten beginnen met de opleiding zijn divers. Sommigen willen anderen steunen met hun eigen ervaringen en willen met hun eigen ervaringen aan de slag. Anderen willen het 'beter' doen dan de hulpverleners die zij gehad hebben. De toelatingsgesprekken tot de opleiding worden door de meeste studenten als positief ervaren, hoewel het voor sommigen niet helemaal duidelijk was wat het doel van het gesprek was.

Hoewel de studenten de opleiding als positief ervaren, geven ze ook dingen aan die in hun ogen minder goed zijn verlopen. Zo was het voor veel studenten lang geleden dat ze op school hadden gezeten, terwijl het onderwijs in de tussentijd behoorlijk is veranderd. Zij ervaren de belasting in het begin van het schooljaar als erg hoog. Verder brengt de opleiding ook veel onduidelijkheid met zich mee, zoals de omgang met n@tschool en computers. Ze zijn meestal niet opgegroeid met computers, zoals de huidige generatie. Ook is de opzet van de opleiding soms onoverzichtelijk, waardoor studenten niet weten wat zij mogen verwachten. De opleiding lijkt er nog onvoldoende op voorbereid om deze groep studenten les te geven.

De extra studieloopbaanbegeleiding wordt overwegend als positief ervaren. De meeste studenten vinden het goed dat ze ook les hebben met de reguliere SPH-studenten, slechts enkelen hebben het gevoel dat er een scheidingslijn ontstaan is tussen reguliere

en ervaringsdeskundige studenten. Niettemin benoemen enkele studenten dat de reguliere studenten beter uitgelegd moet worden wat ervaringsdeskundigheid inhoudt, waardoor er meer begrip ontstaat.

Het is nog de vraag of de ervaringsdeskundigen genoeg bagage meekrijgen om met hun ervaringsdeskundigheid aan de slag te gaan. In ieder geval moet de invulling van het ervaringsdeskundig gedeelte een duidelijker doel, vorm en structuur krijgen. Studenten geven aan het fijn te vinden om dingen met elkaar te bespreken, omdat dit voor hen ook vaak bijdraagt aan visievorming.

Er zijn een paar belemmeringen te benoemen in de leefsituaties van de studenten. Een groep studenten voelt geen steun vanuit zijn thuissituatie, zoals alleenstaande studenten. Een ander struikelblok voor sommige studenten is hun financiële situatie. Het UWV steunt een aantal studenten in het bekostigen van de opleiding, anderen moeten die zelf bekostigen of krijgen hulp van anderen hierbij.

De studenten zijn positief over hun stageplaats en geven aan dat het leuk en leerzaam is. De meeste studenten krijgen een takenpakket waarin zij ruimte ervaren voor hun ervaringsdeskundigheid. Studenten zien hun ervaringsdeskundigheid vooral als een toegevoegde waarde in het contact leggen met cliënten. Ook gebruiken ze kennis uit hun eigen ervaringen om in te zetten in hun werk. De contacten met collega's verlopen in het algemeen goed: er is sprake van gelijkwaardigheid, studenten voelen zich serieus genomen en kunnen het gesprek aangaan met hun collega's. Een paar studenten vinden dat het contact minder goed verloopt.

De meeste studenten beschouwen zichzelf nog niet als ervaringsdeskundigen. Ze geven aan dat ze zich zo pas willen noemen, als ze de nodige scholing en ervaring hebben opgedaan. Zij ervaren een aantal dilemma's in hun werk. De herkenning van emoties bij cliënten kan soms erg confronterend zijn voor de student. Verder hebben sommige studenten moeite met het loslaten van dingen, vooral bij cliënten waar ze nauw bij betrokken raken. De belangrijkste voorwaarde om goed te functioneren in een team blijkt een open houding naar elkaar toe te zijn. Ook wederzijds vertrouwen en gelijkwaardigheid vindt men belangrijk. De meeste studenten vinden dat de opleiding een bijdrage levert aan hun herstelproces: hun eigenwaarde is gegroeid en ze kunnen zichzelf ontplooiën.

We kunnen concluderen dat de ervaringen van de SPH-studenten grotendeels overeenkomen met die van de MZ-studenten. Ook bij de SPH-opleiding hebben de kinderziektes van de opleiding hun weerslag gehad op de studenten. De lessen ervaringsdeskundigheid waren aanvankelijk nogal ongestructureerd en –evenals de MZ-studenten– verwachten de SPH-studenten meer handvatten te krijgen om hun ervaringskennis in de praktijk in te zetten. Nu beperkt de inzet van ervaringsdeskundigheid zich –in de ogen van de studenten– veelal tot het inbrengen van de eigen ervaring, een spiegel voorhouden aan cliënten en herkenning en erkenning van hun situatie. Een verschil met de MZ-studenten is dat SPH-studenten meer worstelen met de studiebelasting en de afstemming van de opleiding met de thuissituatie.



## 10 Ervaringen van cliënten

Om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten die worden begeleid door ervaringsdeskundig begeleiders is een schriftelijke vragenlijst verspreid onder cliënten en zijn twee groepsinterviews gehouden met cliënten.

### 10.1 Resultaten schriftelijke vragenlijst

In de schriftelijke vragenlijst zijn de volgende vragen opgenomen:

- Kunt u beschrijven wat voor ondersteuning u heeft gekregen van de ervaringsdeskundige?
- Wat vond u van deze ondersteuning?
- Heeft de ondersteuning van de ervaringsdeskundige iets toegevoegd aan de ondersteuning van de andere hulpverleners? Kunt u dit toelichten?
- Kunt u beschrijven wat het contact met de ervaringsdeskundige voor u heeft betekend?
- In hoeverre en op welke manier heeft het contact een bijdrage geleverd aan uw herstelproces?
- Heeft u nog andere opmerkingen ten aanzien van uw ervaringen met een ervaringsdeskundige? U kunt dit hieronder opschrijven.

De ervaringsdeskundig begeleiders, werkzaam bij GGzE, hebben de vragenlijst aan de cliënt gegeven met het verzoek deze zelf in te vullen. Hoeveel vragenlijsten er zijn uitgedeeld door de ervaringsdeskundigen is niet bekend. In totaal zijn 25 lijsten teruggestuurd. Daarnaast zijn bij twee cliënten de vragen telefonisch afgenomen.

#### Aard van de ondersteuning

De ondersteuning die de cliënten van de ervaringsdeskundig begeleider hebben gekregen is divers van aard. Een cliënt geeft aan dat de ervaringsdeskundig begeleider vooral een maatje voor hem is. Een aantal cliënten vindt dat de ervaringsdeskundige hen vooral een luisterend oor biedt. Anderen geven aan dat ze door de begeleiding van ervaringsdeskundigen in contact zijn gekomen met de hulpverlening en andere organisaties. Ze zijn als het ware een tussenpersoon en hebben een brugfunctie naar organisaties. Eén cliënt geeft aan dat hij ondersteuning heeft gekregen om weer naar buiten te gaan en dat de ervaringsdeskundige begeleider heeft geholpen om inzicht te krijgen in de eigen angsten en *'om de gedachten stil te krijgen'*.

Een aantal cliënten heeft de cursus Werken met eigen ervaring gevolgd, waarin ze begeleiding kregen van een ervaringsdeskundig begeleider. Hierbij worden ze geholpen om te ontdekken of ze iets met hun ervaringsdeskundigheid willen gaan doen en hoe dit in de praktijk neer te zetten. Andere cliënten geven aan dat de begeleiding vooral praktisch van aard is. Zo is iemand geholpen in het papierwerk voor de rechtbank en is een ander geholpen met het schrijven van een verslag hoe hij de draad van zijn leven weer kan oppakken. Ook is hij ondersteund in het voeren van een gesprek met zijn buurtgenoten, waardoor hij in zijn woning kon blijven wonen. Veel cliënten ervaren steun, geduld en begrip van de ervaringsdeskundigen. Zij spreken met de ervaringsdeskundige over

hun ziekte en over hun herstelproces: *'door het uitwisselen van ervaringen ontstond er herkenning'*, aldus een cliënt.

#### Ervaringen met de ondersteuning

Bijna alle cliënten zijn zeer tevreden over de ondersteuning die ze hebben gekregen van de ervaringsdeskundig begeleiders: *'fantastisch, positief, heel fijn, noodzakelijk, geweldig, prettig, professioneel en waardevol'* zijn woorden die ze hieraan hebben gegeven. Een cliënt geeft aan dat ze het prettig vindt dat ze beiden dezelfde achtergrond hebben. Een andere cliënt geeft aan dat hij altijd bij de ervaringsdeskundig begeleider terecht kon. Een cliënt vindt de ervaringsdeskundige rustig en overwogen overkomen. Een ander geeft aan dat de ervaringsdeskundige altijd respect toonde en cursisten van de cursus 'werken met eigen ervaring' correct bejegende. Verder wordt door iemand opgemerkt dat de ervaringsdeskundige voldoende kwaliteiten had om de cursus te ondersteunen, maar nog niet doortastend genoeg was om de cursus te leiden. Ook was de ervaringsdeskundig begeleider altijd erg druk, waardoor het soms moeilijk was om hem te spreken, aldus een geïnterviewde. Een andere geïnterviewde geeft aan dat het een nadeel is dat de ervaringsdeskundige opkijkt tegen de hulpverleners van GGzE. Verder vindt deze geïnterviewde het niet eerlijk dat de ervaringsdeskundige minder verdient dan andere hulpverleners. Ten slotte geeft een cliënt aan: *'als ik punten moest geven dan kreeg hij van mij een 10! Hij is er echt voor je en je bent geen nummer maar een persoon'*.

#### Ervaringsdeskundige ten opzichte van reguliere begeleiding

Twee cliënten geven aan dat ze meer baat hadden bij de ondersteuning van de ervaringsdeskundig begeleider dan die van de reguliere hulpverlening. Anderen geven aan dat de relatie meer gelijkwaardig en 'closer' is, omdat ze hun kwetsbaarheid laten zien. Ook wordt opgemerkt dat ervaringsdeskundigen naast je kunnen staan, omdat ze zelf ook psychisch hebben geleden en weten waar ze het over hebben. Dat ervaringsdeskundigen meer tijd hebben en eerder beschikbaar zijn, wordt ook als meerwaarde genoemd. Een cliënt geeft aan dat de drempel lager is om het over jezelf te hebben dan bij een reguliere hulpverlener. Een andere cliënt geeft aan dat haar persoonlijk begeleider weinig tijd heeft en dat het een verademing is om gesprekken te voeren met de ervaringsdeskundige begeleider. Weer een andere cliënt geeft aan dat de ervaringsdeskundig begeleider een gedeelte van de begeleiding heeft overgenomen omdat de casemanager ziek was.

#### Betekenis van het contact

De betekenis van het contact verschilt van cliënt tot cliënt, maar voor velen hebben de ervaringsdeskundigen weer hoop voor de toekomst gegeven en vertrouwen in herstel. Ook geeft een aantal aan dat ze door de ervaringsdeskundigen inzicht hebben gekregen in de rol van hun eigen ervaring en hoe ze die willen inzetten in het helpen van andere cliënten: *'het heeft me de ogen geopend voor de mogelijkheid in de toekomst op soortgelijke wijze anderen te helpen'*. Voor één cliënt heeft het contact met de ervaringsdeskundig begeleider ervoor gezorgd dat zijn netwerk is verbreed. Een andere cliënt benoemt dat ze door het contact met de ervaringsdeskundig begeleider meer uitgenodigd is

tot openheid aangezien zij daar het voortouw in nam: *'ik heb het gevoel gekregen dat ik er niet alleen voor sta'*. Het contact met de ervaringsdeskundig begeleider betekende voor een cliënt dat zij nu veel meer durft. Een andere cliënt geeft aan dat ze geleerd heeft dat ze sommige dingen moet loslaten en nu inziet dat er ook andere mogelijkheden zijn.

Verder geven cliënten aan dat ze door de begeleiding van de ervaringsdeskundigen meer zelfvertrouwen hebben gekregen, meer structuur in hun leven en/of een zinvolle dagbesteding. Velen vinden dat de begeleiding een bijdrage heeft geleverd aan hun herstelproces: *'ik kijk op een andere manier naar mezelf', 'het heeft me sterker gemaakt, ik kies meer voor mezelf en streef doelen na', 'ik zie mezelf niet als iemand met een diagnose maar iemand met mogelijkheden', 'ik ben open over mijn verleden' en 'ik heb meer doorzettingsvermogen gekregen'*. Eén cliënt is zich door de begeleiding belangrijker gaan voelen en kan zich van hieruit verder ontwikkelen. Ze verdient nu ook haar eigen geld. Ook geeft een cliënt aan dat hij door de begeleiding niet meer opgenomen hoefde te worden. *'Door de voorbeeldfunctie van de ervaringsdeskundig begeleider maak ik zelf kleine stappen die mij helpen om te herstellen'*, aldus een cliënt.

## 10.2 Resultaten groepsinterviews met cliënten

In aanvulling op de korte schriftelijke vragenlijst hebben er twee diepte-interviews plaatsgevonden met mensen die begeleid zijn door een ervaringsdeskundig begeleider. In het eerste interview kwamen de geïnterviewden, vier in totaal, allen uit de forensische setting. Bij het tweede interview waren twee cliënten aanwezig. Eén geïnterviewde had op het moment van het interview nog begeleiding van een ervaringsdeskundige, de ander is enkele jaren geleden begeleid door een ervaringsdeskundig begeleider.

### Aard van de ondersteuning

De gesprekken met een ervaringsdeskundige gaan over zaken waar cliënten tegenaan lopen bij zowel praktische zaken als thema's die spelen bij het herstelproces. Als het over het herstelproces gaat dan wordt er bijvoorbeeld gesproken hoe je als persoon om kan gaan met je eigen denkpatronen en gedrag. Een cliënt zegt hierover: *'De ervaringsdeskundige liet mij zien waar de kern van mijn denken en doen zat en waarom ik bepaalde dingen op deze manier bleef doen'*. Daarnaast wordt er ook gesproken over het toepassen van de eigen ervaringsdeskundigheid. De begeleiding door de ervaringsdeskundige is volgens de cliënten laagdrempelig en toegankelijk. Ze zijn bereikbaar als cliënten behoefte hebben aan adviezen of gewoon voor een praatje. Eén geïnterviewde geeft aan dat toen de ervaringsdeskundige over haar herstelproces vertelde, zij het gevoel kreeg dat er iets van haar afviel. Ze zag toen dat herstel mogelijk was.

### Ervaringsdeskundige hulp ten opzichte van reguliere begeleiding

Volgens de geïnterviewden verschilt de hulp van de ervaringsdeskundige begeleiders van die van andere hulpverleners. Er wordt aangegeven dat een SPV-er zich voornamelijk richt op dagstructuur en op het onderhouden en het maken van nieuwe sociale contacten. Een psycholoog of psychiater gaat meer de diepte in en richt zich op een specifiek

onderdeel van het leven waar iemand het moeilijk mee heeft, zoals trauma's die verwerkt moeten worden en waar men samen aan gaat werken. Ook zijn de reguliere hulpverleners directiever, ze geven aan op welke manier men het probleem het beste kan aanpakken, aldus een cliënt.

Ervaringsdeskundigen staan dichter bij cliënten, omdat ze bekend zijn met psychisch lijden. Ze geven ook vaak voorbeelden uit hun eigen geschiedenis. Hierdoor kunnen zij makkelijker naast de cliënt gaan staan. Een geïnterviewde zegt hierover: *'het is iemand die je precies begrijpt en met je mee kan voelen, omdat hij of zij in dezelfde situatie heeft gezeten. Bijvoorbeeld dat je ook weer een terugval kan krijgen. Daar zal een psycholoog het minder snel over hebben'*.

Een ander verschil tussen ervaringsdeskundigen en reguliere hulpverleners is dat ze wekelijks langs kunnen komen en ook thuis langs kunnen komen. Ze zijn altijd bereikbaar en hoeven niet weken van te voren een afspraak te plannen. Ze zijn vaak ook minder aan tijd gebonden.

Geïnterviewden geven aan dat ze ervaringsdeskundigen meer zien als specialisten en reguliere hulpverleners als generalisten: *'ik zie een hulpverlener meer als een huisarts en een ervaringsdeskundige als een specialist. Als ik aan mijn been geopereerd moet worden laat ik dat liever doen door een specialist dan een huisarts. Ook binnen de ervaringsdeskundigen heb je weer specialisten. Ik heb zelf een verslavingsprobleem, iemand met borderliner kan me helpen in mijn herstel maar als het over verslaving gaat dan kan ik hier niets mee'*.

In de reguliere hulpverlening wordt vaak gewerkt met stappen en zorgplannen vanuit een bepaalde diagnose, terwijl de ervaringsdeskundige kijkt waar de behoefte ligt van iemand. Dit is essentieel voor de cliënt om verder te komen in zijn of haar herstel. Verder hebben reguliere hulpverleners vaak geen persoonlijke ervaring met psychiatrische problemen, hun kennis halen ze vooral uit boeken. Hierdoor is het contact minder persoonlijk, aldus één van de geïnterviewden. Ook is de reguliere hulpverlening er meer voor basiszaken zoals de aansturing, bewindvoering, medicatieverstrekking, financiën etc. Een ervaringsdeskundig begeleider zit meer op het emotionele terrein. Een geïnterviewde geeft aan dat ze van ervaringsdeskundigen meer aanneemt dan van reguliere hulpverleners, omdat zij iets vergelijkbaars hebben meegemaakt: *'dan sta je naast elkaar en dat geeft heel veel kracht aan de persoon die nog met iets zit'*.

Ervaringsdeskundigen hebben een brugfunctie tussen hulpverleners en de cliënt, aldus een geïnterviewde: *'door de gesprekken met de ervaringsdeskundig begeleider is het voor mij makkelijker om onder woorden te brengen wat er echt speelt'*. Een andere cliënt zegt hierover: *'ik heb lange tijd niet begrepen hoe ik in elkaar zat en hoe ik dat tegen de hulpverlening moest vertellen. Tegen ervaringsdeskundigen heb ik het gedoseerd verteld. Ik kan het nu zelf beter onder woorden brengen en analyseren. Door die herkenning bij de ander, herken je het bij jezelf. Het scheelt hierdoor veel aan behandeling'*.

Verder merkt een geïnterviewde op: *'hulpverlening en ervaringsdeskundigheid moeten altijd hand in hand gaan, alleen ervaringsdeskundigheid is niet genoeg. Het is een toegevoegde waarde, geen meerwaarde. Er moet een balans zijn tussen het een en het ander'*.

*'Daarnaast is het ook wel eens fijn om met mensen zonder psychische klachten te praten. Dan zijn de gesprekken ook minder diep', aldus een andere cliënt.*

#### Betekenis van het contact

Cliënten doen door de begeleiding van de ervaringsdeskundigen veel verschillende ervaringen op. Een cliënt geeft aan dat het haar hoop heeft gegeven om te weten dat iemand vergelijkbaar psychisch lijden heeft doorgemaakt en hier uit is gekomen. Een andere ervaring is de confrontatie met zichzelf: *'Door de ervaring van iemand anders, zoals een ervaringsdeskundige, word je geconfronteerd met jezelf'*. Verder leren cliënten van ervaringsdeskundigen wat ze met de eigen ervaringen kunnen doen. Ook de menselijke benadering en de gelijkwaardigheid in het contact zijn belangrijk.

Voor de geïnterviewden is de ervaringskennis belangrijk: *'Ze begrijpen je vaak precies en kunnen met je mee voelen omdat hij/zij in dezelfde situatie heeft gezeten. Ze hebben weinig vooroordelen. Het zijn personen waarvan je niets moet en die je de tijd gunnen om je eigen herstelproces te doorlopen'*. Eén cliënt geeft aan dat het belangrijk is dat iemand ervaringskennis van anderen mee kan nemen en niet alleen kennis put uit zijn of haar eigen ervaring. Doordat ervaringsdeskundigen praten over hun eigen ervaringen ontstaat er een open sfeer en herkenning: *'Hierdoor ga je zelf ook makkelijker praten. Maar door te veel verhalen kan je af en toe ook emotioneel van slag raken, het komt dan zo dichtbij'*.

De ene geïnterviewde ervaart een ervaringsdeskundige meer als een rolmodel dan de andere. Een geïnterviewde zegt hierover: *'wow die ervaringsdeskundige werkt nou hier, terwijl hij 5 jaar geleden ook 'niks' was. Dat is zo mooi om te zien. Hierdoor zie je dat het mogelijk is om weer terug te komen in de maatschappij, al moet ik daar nog wel veel voor doen'*. Voor anderen is het iemand waar ze tegen opkijken, waar ze zich aan op trekken. Een ander geeft aan dat ze ervaringsdeskundigen nog steeds als rolmodel ziet, aangezien ze nog zoveel van hen kan leren. Een andere geïnterviewde zag de ervaringsdeskundige in het begin wel als rolmodel, maar nu steeds minder.

#### Vaardigheden ervaringsdeskundig begeleiders

De belangrijkste vaardigheid volgens de geïnterviewden is dat ervaringsdeskundigen goed kunnen luisteren. Daarnaast moeten ze in staat zijn om situaties te herkennen. Andere vaardigheden zijn: begrip kunnen opbrengen, een respectvolle bejegening en een groot empathisch vermogen. Ook is het belangrijk volgens een geïnterviewde dat een ervaringsdeskundige weet wanneer hij iets wel of niet iets moet zeggen. Een cliënt heeft ervaren dat een ervaringsdeskundige in opleiding niet discreet omging met vertrouwelijke informatie terwijl dit een essentiële eigenschap zou moeten zijn volgens haar.

#### Verwachtingen van de hulp door een ervaringsdeskundige

Niet iedere geïnterviewde had vooraf verwachtingen ten aanzien van de begeleiding van de ervaringsdeskundige. Degenen die wel verwachtingen hadden, namelijk dat ze steun en begrip zouden krijgen, geven aan dat die zijn uitgekomen. Bij sommigen zelfs meer dan ze hadden verwacht. Eén geïnterviewde verwachtte meer negativiteit in het begin. Hij had de verwachting dat ze vooroordelen zouden hebben. Maar dit viel uiteindelijk erg

mee volgens hem. Een andere cliënt was in het begin nogal sceptisch: *'hoe kan iemand met een psychiatrisch verleden anderen helpen'*? Ook had ze de ervaring dat geen enkele hulpverlener haar kon helpen, dus waarom een ervaringsdeskundige wel?

Ervaringsdeskundige als (ex-)cliënt, hulpverlener of beide

De meeste geïnterviewden geven aan dat ze de ervaringsdeskundige niet als ex-cliant zien en ook niet als hulpverlener, maar eerder als lotgenoot en medemens. Een geïnterviewde geeft aan dat hij een ervaringsdeskundig begeleider wel een beetje als hulpverlener ziet, omdat diegene veel weet en hem goed kan helpen. Ook zegt een cliënt dat zij de ervaringsdeskundige als hulpverlener en als ex-cliant ziet. Dat laatste met name omdat ze weet dat hij als cliënt veel heeft meegemaakt.

### 10.3 Samenvatting

Over het algemeen zijn de cliënten positief over de begeleiding die ze hebben gekregen van de ervaringsdeskundigen. De ondersteuning die ze krijgen van ervaringsdeskundigen is divers van aard; ze ondersteunen en geven inzicht in het herstelproces, brengen cliënten in contact met andere organisaties, helpen bij praktische zaken en bieden begeleiding als ze zelf met hun ervaring aan de slag willen. Door deze begeleiding hebben cliënten weer een dagstructuur gekregen, is voorkomen dat een cliënt weer moest worden opgenomen, zijn cliënten zelfverzekerder geworden en zien zij weer mogelijkheden om zichzelf verder te ontwikkelen.

Volgens de cliënten staan ervaringsdeskundigen -vergeleken met reguliere hulpverleners- dicht bij de cliënt en zijn de gesprekken persoonlijker omdat ervaringsdeskundigen zelf psychisch leed hebben ervaren. Ook werken reguliere hulpverleners meer gestructureerd met zorgplannen en houden ze zich bezig met basiszaken zoals medicatie en financiële zaken. De ervaringsdeskundigen richten zich meer op het emotionele terrein. Meer tijd en snellere beschikbaarheid van ervaringsdeskundigen worden ook als meerwaarde genoemd.

De belangrijkste vaardigheid voor een ervaringsdeskundige is goed kunnen luisteren. Verder zijn een goede bejegening, empathisch vermogen en het vertrouwelijk omgaan met informatie belangrijk. De begeleiding door de ervaringsdeskundigen geeft de cliënt weer vertrouwen in hun eigen herstelproces. Het biedt hun mogelijkheden voor de toekomst doordat ze zien hoe het herstelproces van de ervaringsdeskundig begeleiders is verlopen.

De cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld zijn geworven door de ervaringsdeskundigen zelf, evenals de cliënten die hebben geparticipeerd in de diepte-interviews. Hierdoor is het mogelijk dat vooral cliënten aan het onderzoek hebben meegedaan die positieve ervaringen hebben opgedaan met ervaringsdeskundig begeleiders. Desalniettemin geeft het een goed inzicht in de betekenis en meerwaarde die ervaringsdeskundige ondersteuning voor cliënten kan hebben.

## 11 Herstelgerichte zorg in de hulpverleningsteams

Om inzicht te krijgen in de mate waarin de hulpverleningsteams (waar MZ-studenten werkzaam zijn) herstelgericht werken, is in ieder team een ROPI-meting gedaan. De ROPI (Recovery Oriented Practices Index) is een index voor een op herstel gerichte GGZ. De ROPI is ontwikkeld door het New York State Office of Mental Health (Mancini e.a, 2005) en begin 2008 door het Trimbos-instituut in samenwerking met GGZ Noord-Holland-Noord vertaald en bewerkt voor de Nederlandse situatie. De ROPI bestaat uit 22 items verdeeld over verschillende domeinen zoals breed aanbod van diensten, medezeggenschap cliënten, cliënt in regie en focus op herstel. De score op elk item ligt tussen de 1 (laagste score) en de 5 (hoogste score). Deze score wordt toegekend nadat informatie is verkregen uit interviews met de manager, hulpverleners en cliënten van het team. Ook worden behandelplannen, brochures/folders en ander schriftelijk materiaal ingezien. Voor elk team is van de ROPI-meting een verslag gemaakt en teruggekoppeld naar het team.

### 11.1 Resultaten van de ROPI-metingen

#### Scores van de hulpverleningsteams

		MSS	ACT	CM	Laby- rinth	Catama- ran	Centrum autisme	Enrich- ment
<b>1. Tegemoet komen aan basale zorg- behoeftes</b>								
1a.	Vaststellen van zorgbehoeftes	3	5	4	4	4	4	3
1b.	Zorg gerelateerd aan basale Behoeftes	4	5	3	4	4	5	3
<b>2. Breed aanbod van diensten</b>		3	4	5	3	4	4	3
<b>3. Cliëntgerichtheid en keuzemogelijkheden</b>								
3a.	Programmabeschrijving	5	4	4	4	-	4	4
3b.	Zorgplanning	4	4	4	4	4	4	2
3c.	Zorgverlening	4	5	4	3	3	4	2
<b>4. Medezeggenschap cliënten</b>								
4a.	Beleid en formele afspraken	4	4	3	2	4	4	2
4b.	Participatie behandelbeleid/-plan	-	4	4	4	3	3	3
4c.	Inzet van ervaringsdeskundigen	3	5	2	3	2	4	4
<b>5. Netwerkkondersteuning/ steunsysteem</b>								
5a.	Netwerkkondersteuning	2	5	5	5	5	5	5
5b.	Maatschappelijke integratie	5	4	4	3	2	4	2
<b>6. Zorg gebaseerd op mogelijkheden cliënt</b>								

6a.	Vaststellen van zorgbehoefes	3	5	4	5	4	4	4
6b.	Begeleidsdoelen	-	4	3	5	4	2	2
6c.	Programmabeschrijving	5	4	4	4	-	4	3
<b>7. Cliënt in regie, zelfbepalend</b>								
7a.	Cliënt in regie	4	4	4	4	4	4	2
7b.	Financieel beheer	-	5	4	4	1	5	3
7c.	Dwang & drang	-	3	4	5	1	4	5
7d.	Gedwongen opname	-	5	4	5	1	5	1
<b>8. Focus op Herstel</b>								
8a.	Visie	5	4	4	3	3	3	2
8b.	Behandel- en begeleidings-Plannen	-	4	4	4	5	3	2
8c.	Herstelgeoriënteerde zorg	5	4	3	4	3	4	2
8d.	Training	3	3	4	1	1	3	2
<b>Totaalscore</b>		<b>3,9</b>	<b>4,2</b>	<b>3,8</b>	<b>3,8</b>	<b>3,0</b>	<b>3,9</b>	<b>2,8</b>

### 11.2 Maatschappelijk steunsysteem (MSS)

Het MSS-team werkt sinds de oprichting met ervaringsdeskundigen. Drie ervaringsdeskundigen van MSS volgen sinds september 2008 de SPW opleiding voor ervaringsdeskundigheid. Uit de ROPI blijkt dat MSS met een gemiddelde score van 3,9 (range 1–5) goed scoort op de herstelgerichte zorg. Hierbij moet worden opgemerkt dat sommige items niet konden worden gescoord, omdat ze niet van toepassing waren, zoals de items over behandelplannen -en doelen en over dwang & drang en gedwongen opname. Verder misten we bij sommige items bepaalde informatie (zoals het oordeel van cliënten over de geleverde zorg en de informatie uit zorgplannen) waardoor het moeilijk was om een goed oordeel te kunnen vormen.

#### Sterke punten

De door MSS geleverde zorg sluit op een aantal terreinen goed aan bij de principes van herstelgerichte zorg. Zo levert MSS een breed aanbod aan diensten op het terrein van maatschappelijke integratie, dat naar het oordeel van de diverse betrokkenen goed aansluit bij de wensen van de cliënt. Zowel in de programmabeschrijving als in de brochure wordt benadrukt dat de wensen en mogelijkheden van de cliënt centraal staan. Ook in de praktijk wordt gestreefd naar een cliëntgerichte aanpak en een respectvolle bejegening van cliënten. Een ander sterk punt van MSS is de structurele inzet van ervaringsdeskundigen. Die vervullen een belangrijke rol binnen MSS en hebben er mede voor gezorgd dat er binnen het team een gedeelde visie op herstel is ontstaan.

### Verbeterpunten

Een gemis bij MSS is dat er niet met begeleidingsplannen wordt gewerkt. Een gevolg hiervan is dat het vaststellen van zorgbehoeftes minder systematisch verloopt dan wanneer alle doelen en afspraken op papier worden gezet. Ook heeft MSS nog geen duidelijk medezeggenschapsbeleid voor cliënten. Verder worden ervaringsdeskundigen structureel lager ingeschaald dan kwartiermakers en is de rolverdeling tussen beiden niet altijd helder. Een ander aandachtspunt is het contact met en de ondersteuning van familieleden en andere betrokkenen. Tenslotte worden trainingen aan cliënten nog te weinig aangeboden aan cliënten.

### Aanbevelingen

- Het invoeren van een systematische werkwijze waarbij alle acties en afspraken op papier worden gezet.
- Verbeteren van de medezeggenschap van cliënten, bijvoorbeeld door organiseren van familiebijeenkomsten.
- Duidelijkheid creëren in de rollen en verantwoordelijkheden van ervaringsdeskundigen.
- Trainingen herstellen doe je zelf en werken met eigen ervaring breder bij cliënten onder de aandacht brengen.

### *11.3 ACT-team*

ACT werkt sinds 2006 met een senior-ervaringsdeskundige in het team. Deze senior-ervaringsdeskundige is in september 2008 gestart met de SPW4-opleiding en inmiddels gestopt met de opleiding. Wel is hij nog werkzaam in het team. Uit de ROPI blijkt dat ACT met een gemiddelde totale score van 4,2 (range 1-5) goed scoort op het terrein van herstelgerichte zorg.

### Sterke punten

Sterk punt van ACT is dat regelmatig en vrij systematisch de wensen en behoeften van de cliënten op diverse levensterreinen onderzocht worden. Ook worden de wensen en doelen van cliënten beschreven in behandelplannen, die regelmatig met cliënten worden besproken en geëvalueerd. Zo nodig worden de doelen bijgesteld. Verder kent ACT een breed aanbod aan diensten, zowel op het terrein van behandeling als op het terrein van maatschappelijke integratie, dat volgens de betrokkenen goed aansluit bij de wensen van de cliënt. Ook is er regelmatig contact met het sociale netwerk van de cliënt, zoals ouders en andere familieleden. Een ander sterk punt van ACT is de rol van de senior ervaringsdeskundige in het team. Die vervult binnen het team een volwaardige positie en heeft er –mede- voor gezorgd dat er binnen het team een gedeelde visie op herstel is ontstaan.

### Verbeterpunten

Een verbeterpunt is dat de input van ervaringsdeskundigen en familieleden vergroot kan worden, door bijvoorbeeld een tweede ervaringsdeskundige of een ervaringsdeskundige

ouder bij het team te betrekken. Verder is de lange wachttijd een aandachtspunt, omdat cliënten soms maanden moeten wachten voordat ze in zorg kunnen komen. Ook is er in het team nog weinig aandacht voor het omgaan met lichamelijke klachten (zoals hyperventilatie) en is er sprake van een toename van het gebruik van dwangmedicatie. Tenslotte is er nog onvoldoende training van medewerkers en cliënten op het terrein van herstelgerichte zorg.

#### Aanbevelingen

- Toevoeging van een tweede ervaringsdeskundige en een familie-ervaringsdeskundige aan het team.
- Organiseren van bijeenkomsten voor cliënten en familieleden, waarin het beleid en de zorg besproken worden.
- Mogelijkheden onderzoeken om het gebruik van dwangmedicatie te verminderen en het ontstaan van wachtlijsten te voorkomen. Ook kan extra aandacht worden besteed aan de zorg bij veel voorkomende lichamelijke klachten, zoals hyperventilatie.
- Trainingsmogelijkheden voor medewerkers op het terrein van herstel en ervaringsdeskundigheid uitbreiden. De trainingen voor cliënten kunnen breder bij cliënten onder de aandacht worden gebracht.

### *11.4 Casemanagement*

Sinds september 2008 is er een ervaringsdeskundige verbonden aan het casemanagementteam. Niet eerder heeft er een ervaringsdeskundige in een casemanagementteam van GGzE gewerkt. De ervaringen in het samenwerken met een ervaringsdeskundige zijn tot nu toe zeer positief. Uit de ROPI blijkt dat het casemanagement team met een gemiddelde score van 3,8 (range 1–5) redelijk tot goed scoort op herstelgerichte zorg.

#### Sterke punten

Sterk punt van casemanagement is dat de verschillende levensdomeinen systematisch worden uitgevraagd en beschreven in een behandelplan. De zorg is primair gericht op het innemen van belangrijke maatschappelijke rollen. Een ander sterk punt van het casemanagementteam is dat zowel ouders als andere familieleden van de cliënt, betrokken worden bij de zorg. Verder kent het team een breed aanbod van diensten, zowel binnen de instelling als ook de bemiddeling naar externe instanties. De aanwezigheid van een aandachtsfunctionaris voor dubbele diagnostiek en MSS binnen het team versterkt de expertise van het zorgaanbod wat geleverd wordt aan de cliënt.

#### Verbeterpunten

Er is nog weinig medezeggenschap van cliënten ten aanzien van het beleid. Verder ligt in de behandelplannen vooral de nadruk op de probleemomschrijving en minder op de doelen en wensen van de cliënt. Ook komen de basale behoeften van cliënten (bijvoorbeeld voeding en dagelijkse verzorging) tijdens de behandelplanbespreking niet allemaal systematisch aan bod.

#### Aanbevelingen

- De input van cliënten kan vergroot worden door het opzetten van cliëntenpanels of het organiseren van cliëntenbijeenkomsten.
- In de behandelplannen kunnen de krachten van cliënten op de diverse levensterreinen beschreven worden, zodat de focus meer op de positieve kanten gericht wordt.
- Het team kan voor de behandelplanbespreking systematisch de zorgbehoefte langsgelopen en dit als input gebruiken voor de behandelplanbespreking.
- Om de integratie van cliënten in de maatschappij te verbeteren kunnen werktafels georganiseerd worden, waarbij verschillende instanties om tafel zitten en advies geven over wat zij de cliënt te bieden hebben.

### *11.5 Labyrinth Zorg*

Labyrinth Zorg biedt ambulante zorg, woonbegeleiding, arbeid en dagbesteding aan mensen met een psychiatrische beperking. Vanaf 2007 wordt er gewerkt met een ervaringsdeskundige, eerst als stagiair en per 1 januari 2009 als betaalde kracht. In september 2008 is de SPW4-student gestart als stagiair bij Labyrinth, maar deze is inmiddels gestopt met de opleiding en bij Labyrinth. Uit de ROPI blijkt dat Labyrinth met een gemiddelde score van 3,8 (range 1-5) redelijk tot goed scoort op het terrein van herstelgerichte zorg. Vergeleken met de andere teams heeft Labyrinth een minder zware doelgroep, waardoor sommige onderdelen hoog scoren (7b, 7c, 7d).

#### Sterke punten

Sterk punt van Labyrinth is dat regelmatig en systematisch de wensen en behoeften van cliënten geïnventariseerd en (in behandelplannen) vastgelegd worden. Deze plannen worden regelmatig met cliënten en ouders besproken en geëvalueerd. In de behandelplannen gaat de aandacht niet alleen uit naar de problemen van de cliënt, maar worden ook de sterke kanten en mogelijkheden van de cliënt beschreven. Andere positieve punten zijn het regelmatige contact met familieleden van de cliënt (vooral ouders) en de aanwezigheid van een ervaringsdeskundige in het team.

#### Verbeterpunten

Het aanbod van Labyrinth is op sommige onderdelen beperkt, omdat er alleen begeleiding wordt geboden en geen behandeling. In het ondersteuningsaanbod is nog weinig aandacht voor psycho-educatie en arbeidsrehabilitatie. Verder is de inspraak van cliënten binnen Labyrinth beperkt tot het individuele zorgplan en een tevredenheidsonderzoek onder cliënten. Een ander verbeterpunt is dat de ervaringsdeskundige niet op gelijke manier beloond als de andere medewerkers: zij werkt meer uren per week dan waarvoor ze betaald wordt. Ten slotte zijn er het afgelopen jaar geen trainingen op het terrein van herstel of rehabilitatie aangeboden aan medewerkers en cliënten.

#### Aanbevelingen

- Uitbreiding van het zorgaanbod met psycho-educatie en arbeidsrehabilitatie.
- Verbetering van de medezeggenschap van cliënten binnen Labyrinth door het instellen

van een cliëntenraad en door bijeenkomsten voor cliënten en familieleden te organiseren.

- Verbetering van de positie van de ervaringsdeskundige door uitbreiding van de aanstelling en door een tweede ervaringsdeskundige in het team op te nemen.
- Uitbreiding van de trainingsmogelijkheden voor medewerkers op het terrein van herstel en ervaringsdeskundigheid. Ook kunnen de binnen GGzE aangeboden trainingen breder bij cliënten onder de aandacht worden gebracht.

### *11.6 Catamaran*

Catamaran is een jeugdforensische kliniek en maakt samen met de afdeling orthopsychiatrie en de forensische polikliniek deel uit van het centrum kinder- en jeugdpsychiatrie van GGzE. Op 4 november 2009 heeft er een ROPI-meting plaatsgevonden bij Catamaran, waarbij de assistent zorgmanager, een afdelingscoördinator, twee ervaringsdeskundig begeleiders, een systeemtherapeut, een gezondheidspsycholoog en vier jongeren geïnterviewd zijn. Ook zijn vier behandelplannen ingezien. Er waren geen relevante documenten zoals beleidsplannen, folders e.d. beschikbaar, dus de items die hierop betrekking hebben zijn niet gescoord. Catamaran scoort met een gemiddelde ROPI-score van 3,0 redelijk op het terrein van herstelgerichte zorg.

#### Sterke punten

Een maximale score wordt behaald op het terrein van netwerkondersteuning en behandel- en begeleidingsplannen. Bij de Catamaran is een actieve systeemtherapeut werkzaam, waardoor er bij veel jongeren contact is met de familie. Ook zijn familieleden vaak bij behandelplanbesprekingen aanwezig, waardoor ze nauw bij de zorg betrokken zijn. Ander sterk punt zijn de behandelplannen waarin de verschillende doelen worden uitgewerkt. Ook worden de plannen regelmatig geëvalueerd en bijgesteld. Verder is het zorgaanbod voor de jongeren vrij uitgebreid en worden jongeren gestimuleerd om na te denken over hun toekomst.

#### Verbeterpunten

Uit de meting blijkt dat er bij de Catamaran nog geen visie aanwezig is hoe ervaringsdeskundigen hun ervaringskennis kunnen inzetten binnen de voorziening. Zij werken vooral als reguliere hulpverleners. Het zorgaanbod voor de jongeren kan worden verbreed om tegemoet te komen aan hun wensen. Verder wordt binnen de Catamaran veel gebruik gemaakt van de separeerruimte, hetgeen veel nadelige gevolgen kan hebben voor cliënten. Ook is er te weinig personeel beschikbaar om met de jongeren mee op verlof te gaan. Een ander verbeterpunt is het gebrek aan cursussen en trainingen voor medewerkers van de Catamaran. Voor de jongeren binnen de Catamaran zijn er de nodige trainingen voorhanden, maar dit aanbod kan verder worden uitgebreid met trainingen over herstel.

#### Aanbevelingen

- Verbetering van de inzet van ervaringsdeskundigen door teams binnen GGzE te con-

sulteren die al langer met ervaringsdeskundigen werken. Verder moet het team een visie ontwikkelen op welke manier stagiaires hun ervaringskennis kunnen inzetten binnen het team.

- Uitbreiding van de dagbestedingsmogelijkheden voor jongeren buiten GGzE.
- Ontwikkeling van alternatieven voor de separeerruimte, zoals het gebruik van sfeervolle ruimtes waar jongeren tot rust kunnen komen, samenwerking met familie, de inzet van ervaringsdeskundigen, en meer aandacht voor bejegening en signalering.
- Om het anti-separeerbeleid binnen de Catamaran te stimuleren, kunnen concrete doelen gesteld worden, bijvoorbeeld over drie jaar de helft minder separaties.
- Uitbreiding van het aanbod voor de jongeren met trainingen rondom herstel of rehabilitatie.

### *11.7 Centrum voor Autisme*

Het Centrum voor Autisme voor volwassenen bestaat ruim een jaar. Het Centrum bestaat uit vier multidisciplinaire teams, een kliniek op de Grote Beek en woonvormen voor beschermd wonen. In november 2009 is de ROPI uitgevoerd, waarbij begeleiders, behandelaren, managers en vier cliënten zijn geïnterviewd. Daarnaast hebben de interviewers geparticipeerd in een behandelplanbespreking en zijn documenten ingezien (o.m. begeleidingsplannen, folder, overzicht van behandelmodules). Het Centrum voor Autisme scoort met een gemiddelde ROPI score van 3,9 (range 1-5) goed op het terrein van herstelgerichte zorg.

#### **Sterke punten**

De houding van de medewerkers is cliëntgericht; veel gebeurt in overleg met de cliënt en er wordt weinig directief gewerkt. De wens van de cliënt is leidend. Positief is ook dat een werkgroep van ervaringsdeskundigen is ingesteld om te onderzoeken hoe ervaringsdeskundigheid kan worden ingezet binnen het centrum. Verder worden veel cursussen aangeboden voor cliënten, zoals psycho-educatie cursussen (o.a. Ik & Autisme), Libermanmodules, persoonlijke effectiviteittrainingen, cursus gezonde leefstijl, etc. De cursussen sluiten aan bij de vragen en wensen die leven bij cliënten en hun naasten.

#### **Verbeterpunten**

In het zorgaanbod zijn nog weinig gespecialiseerde behandelingen voor deze doelgroep. Verder is er bij het centrum een lange wachtlijst, omdat er te weinig casemanagers zijn om te voorzien in de vraag naar specifieke begeleiding voor deze doelgroep. Mede daardoor is het in het afgelopen jaar niet mogelijk geweest om de cliënt te laten participeren in de behandelplanbespreking. Verder zijn de behandelplannen nogal probleemgericht en worden er nauwelijks mogelijkheden en kwaliteiten van cliënten beschreven. Hoewel de meeste medewerkers een omschrijving kunnen geven van herstel, is er tot op heden nog geen gezamenlijke herstelvisie op papier gezet. Ook is er nog weinig specifieke ervaringsdeskundigheid ontwikkeld op het terrein van autisme. Ten slotte is het voor cliënten lastig om trajectbegeleiding te krijgen bij het vinden van regulier betaald werk.

## Aanbevelingen

- Verkleining van de wachtlijst door meer casemanagers in dienst te nemen.
- Om het werken met persoonlijke doelen te verbeteren, kan het IRB-model (Individuele Rehabilitatie Benadering) vertaald worden voor deze doelgroep.
- Door een gezamenlijke herstelvisie op papier te zetten, kunnen de medewerkers herstelgericht werken in de behandeling en begeleiding.
- Verbetering van de kwaliteit van de behandelplannen door meer aandacht te besteden aan de sterke kanten en mogelijkheden van cliënten (bijvoorbeeld Strengths-assessment van Rapp).
- Uitbreiding van toeleiding naar betaald werk door meer trajectbegeleiders in dienst te nemen.

## 11.8 Enrichment

De afdeling Woonbegeleiding Enrichment van GGzE richt zich op cliënten die in principe uitbehandeld zijn. Eind november 2009 heeft er een ROPI plaatsgevonden op deze afdeling. Medewerkers en twee cliënten van Enrichment zijn hiervoor geïnterviewd. Daarnaast zijn de interviewers aanwezig geweest bij twee behandelplanbesprekingen en zijn relevante documenten ingezien. De afdeling Enrichment heeft een gemiddelde ROPI score van 2,8.

### Sterke punten

Sinds twee maanden werkt de afdeling met de methodiek van belevingsgericht werken. Deze werkwijze sluit goed aan bij de belevingswereld van de cliënt. Ook is met de komst van ervaringsdeskundigen binnen het team, een positieve ontwikkeling ingezet om meer herstelgericht te gaan werken. Verder wordt er ingespeeld op de wensen en de behoeften van cliënten, voor zover dit bij de cliënten naar boven kan worden gehaald.

### Verbeterpunten

Het aanbod van dagbesteding is nog weinig toegesneden op de individuele cliënt. Ook worden cliënten weinig betrokken bij activiteiten op de afdeling, zoals koken. Verder worden familieleden en betrokkenen nog weinig betrokken bij de begeleiding van cliënten. Uit de interviews blijkt dat de medewerkers onvoldoende voorbereid waren op de komst van de stagiaires ervaringsdeskundigen. Hierdoor wisten ze niet wat ze konden verwachten van de ervaringsdeskundigen. Hoewel herstel geen onbekend begrip is voor de medewerkers, bestaat er nog geen gemeenschappelijke visie op herstel. Ook is er weinig scholing geweest op het gebied van rehabilitatie en herstel. Ten slotte zijn er op de afdeling weinig inspraakmogelijkheden voor cliënten.

## Aanbevelingen

- Ondanks de beperkingen van de doelgroep zou het team zich kunnen inspannen om bij elke cliënt te inventariseren wat de wensen zijn voor dagbesteding (bijvoorbeeld met behulp van Strengths-assessment van Rapp). Ook de inzet van ervaringsdeskundigen kan hierbij zinvol zijn.

- Individueel in plaats van groepsgericht dagbestedingsaanbod. De psycholoog of de ervaringsdeskundige kan medewerkers hierin coachen. Ook kan de afdeling vaker activiteiten organiseren buiten het terrein van GGzE.
- Om meer herstelgericht te gaan werken, zal het team eerst een gezamenlijke visie op herstel moeten formuleren. Vervolgens kunnen zij gezamenlijk bepalen op welke manier ze herstel willen uitdragen in de dagelijkse praktijk.
- Uitbreiding van de trainingsmogelijkheden voor medewerkers op het terrein van herstel en ervaringsdeskundigheid.
- Inspraakmogelijkheden van cliënten kunnen verbeterd worden door hen individueel te vragen naar hun mening over zaken op de afdeling.

### *11.9 Samenvatting*

De uitkomsten van de ROPI-metingen verschillen sterk per team: de totaalscores variëren van 2,8 (Enrichment) tot 4,2 (ACT-team). Het ACT-team heeft de hoogste score op het terrein van herstelgerichte zorg, op de voet gevolgd door MSS (3,9), Centrum voor Autisme (3,9), Casemanagement (3,8) en Labyrinth (3,8), die redelijk tot goed scoren. De voorzieningen die het minst herstelgericht werken zijn Catamaran en Enrichment, met scores van respectievelijk 3,0 en 2,8.

De resultaten van de ROPI's bevestigen het beeld dat uit de procesevaluatie naar voren is gekomen. Hieruit bleek dat vooral bij MSS, CM en ACT positieve ervaringen zijn opgedaan met de inzet en begeleiding van ervaringsdeskundige studenten. In deze teams is een open houding naar ervaringsdeskundige studenten en worden zij gestimuleerd om hun ervaringsdeskundigheid in te zetten. Dat deze teams ook herstelgericht werken, bevestigt het uitgangspunt dat herstelgerichte zorg en de inzet van ervaringsdeskundigheid nauw met elkaar verbonden zijn.

Verder valt op dat in de teams nog weinig scholing en training van medewerkers op het terrein van herstel en ervaringsdeskundigheid heeft plaatsgevonden. Dit onderstreept de noodzaak om veel aandacht te besteden aan deskundigheidsbevordering van teams, met name wanneer zij gaan werken met ervaringsdeskundigen. Binnen het Transitie-experiment is in dit kader een breed aanbod ontwikkeld: er zijn bijeenkomsten georganiseerd voor werkbegeleiders van de ervaringsdeskundige studenten, er is een workshop Herstel en ervaringsdeskundigheid aangeboden aan de teams, en de teams konden gebruik maken van coaching door ervaringsdeskundigen.

Verder komt uit de ROPI-metingen naar voren dat hoewel GGzE een breed aanbod heeft van cursussen voor cliënten op het terrein van herstel en ervaringsdeskundigheid (zoals Herstellen doe je zelf en Werken met eigen ervaring), deze cursussen door de hulpverleners nog onvoldoende onder de aandacht worden gebracht bij cliënten. Scholing en de uitwisseling van ervaringen door cliënten vormen echter de kern van de ontwikkeling van herstel en ervaringsdeskundigheid. Daarom zullen de teams deze mogelijkheden in de toekomst actief bij cliënten onder de aandacht moeten brengen.



## 12 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

### 12.1 Samenvatting

In het onderzoek kwamen de volgende vragen aan de orde:

1. Hoe zien de opleidingen en stage- en werkplekken eruit? Wat zijn belemmerende en bevorderende factoren bij de implementatie van leerwerkplekken? Wat zijn belangrijke condities voor de scholing en inzet van ervaringsdeskundigen?
2. Wat zijn de ervaringen van ervaringsdeskundige MZ- en SPH-studenten in hun opleiding en (leer)werkplek? Wat zijn dilemma's en randvoorwaarden voor de inzet van ervaringsdeskundigheid? Wat betekent de opleiding voor het herstelproces van de studenten?
3. In hoeverre wordt er binnen de hulpverleningsteams waar studenten werken herstelgericht gewerkt?
4. Wat zijn de resultaten voor de ervaringsdeskundige studenten en voor cliënten die door een ervaringsdeskundige begeleid worden?

#### 12.1.1 Werk- en opleidingstrajecten

De opleiding MZ voor ervaringsdeskundigen is in 2008 van start gegaan en is de eerste jaren volop in ontwikkeling geweest. Verbeterpunten waren onder andere de intakeprocedure, de planning en organisatie van de opleiding, de integratie van ervaringsdeskundigheid in de reguliere vakken, het ontwikkelen van een specifiek curriculum over herstel, empowerment, ervaringsdeskundigheid en maatschappelijke participatie, en de afstemming tussen opleiding en stageplaats. Ook waren sommige stageplaatsen onvoldoende voorbereid op stagiaires met ervaringsdeskundigheid, waardoor zij hun ervaringsdeskundigheid nauwelijks konden inzetten.

Aan het einde van de onderzoeksperiode zijn veel verbeteringen gerealiseerd: de intakeprocedure is aangepast, er is een nieuw lesprogramma ontwikkeld waarin ervaringsdeskundigheid beter wordt geïntegreerd, en de communicatie naar de stageplaatsen is verbeterd. Het Transitieprogramma heeft na de onderzoeksperiode ingezet op het vormgeven van één begeleidingsteam voor de studenten, waar de loopbaanbegeleiding, de ervaringsdeskundige groepscoaching en de trajectbegeleiding zijn geïntegreerd. Hierdoor is de begeleidingsstructuur voor studenten eenduidiger en kan de kans op uitval worden vermindert.

Aandachtspunt voor de toekomst van de opleiding is voldoende instroom. Er blijft voldoende belangstelling bestaan, waarbij opvalt dat de doelgroep zich verbreedt. Mensen met allerlei levensontwrichtende ervaringen melden zich om ervaringsdeskundige te worden. Het aanbieden van een oriëntatietraject in ervaringsdeskundigheid (bijvoorbeeld vrijwilligerswerk of cursussen zoals Werken met eigen ervaring) helpt bij de voorbereiding, omdat mensen dan vooraf kunnen uitzoeken of het werk iets voor hen is en of zij er klaar voor zijn om hun ervaringen in te zetten voor anderen. Ook zal voor de toekomst uitgezocht worden of er belangstelling bestaat om ook een opleiding op niveau 2 of 3 aan te bieden.

De SPH-opleiding voor ervaringsdeskundigen is in 2009 van start gegaan. Na het eerste jaar is duidelijk geworden dat de Fontys Hogeschool kiest voor integratie van het opleidingstraject Ervaringsdeskundigheid binnen de reguliere opleiding. Dit vraagt om een cultuurverandering die niet van de ene op de andere dag is te realiseren. Inbedding van empowerment, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid binnen de hele opleiding moet een belangrijke voedingsbodem worden. Voortdurende en heldere communicatie tussen alle docenten, inclusief de ervaringsdeskundige docenten (van HEE en GGzE), studenten en management is hierbij een voorwaarde. Meer duidelijkheid over de specifieke inhoud van het programma en over wat de studenten kunnen verwachten binnen deze opleiding 'ervaringsdeskundigheid' en het aanscherpen van de selectiecriteria voorkomen dat studenten op de verkeerde opleiding terecht komen. Belangrijk is dat een persoon goed doorverwezen kan worden naar meer geschikte alternatieven. Gebleken is dat er studenten zijn die het HBO-niveau aankunnen en expliciet hun ervaringsdeskundigheid willen ontwikkelen, maar voor wie de weg via de reguliere opleiding te lang is. Voor hen zou een verkort specifiek traject ervaringsdeskundigheid op HBO-niveau een optie zijn. Daartoe zal ook landelijke samenwerking met andere HBO-opleidingen moeten worden gezocht, zoals de Hanze Hogeschool en Hogeschool Utrecht. Daarnaast kan voor studenten die nog weinig ervaring hebben met het inzetten van hun ervaringen, een voortraject ideaal zijn.

#### Verschillen en overeenkomsten MZ-SPH

De toelating op de MZ-opleiding lijkt (met name het tweede jaar) strenger geweest te zijn dan op de SPH-opleiding. Hierdoor zaten er minder mensen op de MZ-opleiding, die er eigenlijk nog niet klaar voor waren. Verder lijkt op de MZ-opleiding de omgang tussen reguliere en ervaringsdeskundige studenten beter te verlopen. Zij maken gebruik van elkaar, door van elkaar te leren en met elkaar te discussiëren. Ook ervaren MZ-studenten wat meer ondersteuning uit hun omgeving. Dit komt waarschijnlijk doordat de populatie er anders uitziet dan bij de SPH-opleiding, waaraan bijvoorbeeld veel alleenstaande moeders deelnemen.

De stage-ervaringen van de MZ en SPH-studenten komen veelal overeen. Ook de manier waarop de ervaringsdeskundigheid wordt ingezet verschilt weinig van elkaar. Wel lijken de SPH-studenten vaker bang te zijn om gestigmatiseerd te worden door collega's dan de MZ-studenten. Dit verschil kan samenhangen met het feit dat veel MZ-studenten een leerwerkplek hebben binnen de GGzE, waar de meeste teams beter voorbereid zijn op de komst van ervaringsdeskundigen. De SPH-studenten hebben veelal hun plek zelf moeten vinden.

#### *12.1.2 Leerwerkplekken*

##### Visie en inzet ervaringsdeskundigheid

Veel studenten hebben vóór deze opleiding al eens iets gedaan met hun eigen ervaringen. Dit varieert van werk in cliëntenraden tot het volgen van cursussen. Er is een verschil merkbaar tussen studenten die al veel hebben gedaan en studenten die nog minder ervaring hebben in het inzetten van hun eigen ervaringen. De mensen die bijvoorbeeld cursussen hebben gevolgd, hebben vaak al een duidelijkere visie op hun ervaringsdes-

kundigheid en waarom ze die willen inzetten. Het valt op dat studenten het lastig vinden om te benoemen wat ervaringsdeskundigheid inhoudt. Ze benadrukken vooral de wederzijdse herkenning, waardoor ze gemakkelijker contact maken met cliënten. Ook geven ze aan, dat ze de cliënten kunnen steunen door het delen van hun eigen ervaringen en daarmee hoop bieden en een voorbeeld zijn. Ze benoemen daarnaast de brugfunctie die in de literatuur wordt benoemd, met name de wijze waarop Spiesschaert (2005) deze uitlegt. Hij geeft aan dat ervaringsdeskundigen de kloof kunnen dichten tussen cliënten en hulpverleners.

Of en in hoeverre de stagiaires hun ervaringskennis inzetten, verschilt per stageplaats. Sommige teams, zoals MSS en ACT, hebben al eerder met ervaringsdeskundigen gewerkt en hebben een duidelijker beeld van de rol van een ervaringsdeskundige. Andere teams hebben geen ervaring met ervaringsdeskundigen, waardoor de stagiaires zelf hun rol moeten invullen of hun ervaringskennis nauwelijks inzetten.

De meeste studenten krijgen een takenpakket waarin zij ook ruimte ervaren voor hun ervaringsdeskundigheid. Studenten zien hun ervaringsdeskundigheid niet zozeer als aanleiding tot een aparte taak of andere werkzaamheden, maar zien het meer als een toegevoegde waarde in het contact maken met cliënten. Door herkenning lukt dit ze beter, omdat ze weten waar de cliënt doorheen gaat in zijn herstelproces. Ook gebruiken ze kennis uit hun eigen ervaringen om in te zetten in hun werk. Ze zeggen dat ze meer naar de mens in zijn geheel kijken. Dit is overigens in de hulpverleningswereld een visie die niet specifiek voor ervaringsdeskundigen hoeft te zijn. Het is wel zo dat dit bij de ervaringsdeskundige op intuïtieve wijze al sneller wordt gedaan, terwijl een reguliere hulpverlener hier wat meer stil bij moet staan.

Ervaringsdeskundigheid is in ontwikkeling. De studenten (en hun werkomgeving) zitten in een leerproces waarin ze nog moeten leren wat ervaringsdeskundigheid is en hoe ze dit kunnen gebruiken. Het invoeren van specifieke ervaringsdeskundige methodieken (zoals herstelwerkgroepen, Herstellen doe je zelf, Werken met eigen ervaring, WRAP (Wellness Recovery Action Plan) en Shared Decision Making) kunnen een bijdrage leveren aan het verder vormgeven van de rol van de ervaringsdeskundige en de bijbehorende competenties.

#### Dilemma's van studenten

Ervaringsdeskundige studenten ervaren in hun werk veel dilemma's die specifiek aan hun rol en situatie gebonden zijn:

- Stigma. En vooral geanticipeerde stigmatisering. Met name SPH-studenten vrezen op hun toekomstige stageplek geconfronteerd te worden met stigmatisering in hun rol als ervaringsdeskundige. Ze zijn bang om niet serieus genomen te worden. Het lijkt erop dat dit vooral gebaseerd is op hun ervaringen met stigmatisering voorafgaand aan de opleiding en stage. Dit maakt dat ze zich aan de ene kant willen profileren in hun rol als ervaringsdeskundige en daarmee willen experimenteren, maar dat ze zich vaak juist aanpassen aan de heersende cultuur en de rol van hulpverlener. Het is de vraag of stigma meer aan de oppervlakte komt als studenten deze vermijdingsstrategie durven en kunnen laten varen.

- Dubbele rol. Een ander dilemma dat ook in de literatuur naar voren komt (Van Slooten en Van Bekkum, 2005), is de dubbele rol van ervaringsdeskundigen als hulpverlener en ex-cliënt. Dit dilemma wordt door een deel van de studenten herkend. Hierbij gaat het vooral om de herkenning van emoties bij cliënten, wat soms erg confronterend kan zijn voor de student zelf.

- Afstand-nabijheid. Veel studenten hebben moeite met het loslaten van dingen die ze zelf meegemaakt hebben en met cliënten waar ze nauw bij betrokken raken. Overigens is het thema afstand en nabijheid niet iets wat alleen bij ervaringsdeskundige studenten speelt, ook de reguliere studenten worstelen hier vaak mee. Wat voor sommige ervaringsdeskundigen soms wel extra lastig is, is dat ze veel dingen herkennen vanuit zichzelf. Omdat ze persoonlijk geraakt worden, kan het nog moeilijker worden om een juiste houding te bepalen.

- Privé-werk: Het dilemma tussen wat persoonlijk of privé is en wat behoort tot het werk is voor veel studenten aanwezig. Immers hun persoonlijke achtergrond of situatie is meteen ook inzet in het werk. Leerlingen moeten hierbij nog ontdekken welke aspecten van hun persoon of van hun privé-leven bescherming behoeven en niet openbaar gemaakt hoeven worden.

### *12.1.3 Belemmerende en bevorderende factoren*

Bij de MZ-opleiding heeft de overgang naar de opleiding nieuwe stijl en de daarmee gepaard gaande organisatorische chaos (in planning, boeken etc.) bij veel studenten onrust en irritatie veroorzaakt. Ook bleek het in aanvang bij beide opleidingen lastig te zijn om het thema ervaringsdeskundigheid in het lesprogramma te integreren, hetgeen tot vragen en onduidelijkheden bij studenten leidde. In het algemeen hadden studenten (zowel van SPH als MZ) die lang geen opleiding gevolgd hebben, in de beginfase van de opleiding moeite om een studieritme te vinden en om te gaan met bijvoorbeeld computerprogramma's. Ondersteunend voor studenten waren een goede begeleiding (zowel op de opleiding als de stage- of werkplek), een open houding bij collega's, en duidelijkheid over hun rol als ervaringsdeskundige in het team. De ondersteuning die vanuit het Transitie-experiment werd geboden aan de teams (werkbegeleidersbijeenkomsten en workshops) waren in dit verband zinvol en nuttig.

De leefsituatie van studenten werkt zowel belemmerend als ondersteunend. Een groep studenten voelt geen steun vanuit zijn thuissituatie. Dit zijn bijvoorbeeld vaak moeders, die naast hun opleiding ook hun gezin draaiende moeten houden. Sommigen hiervan zijn ook alleenstaand wat hun taak extra zwaar maakt, zij missen een partner om op terug te vallen. Deze belemmeringen maken de studie voor de studenten extra zwaar. Gelukkig ervaren de meeste studenten steun in hun omgeving bij het volgen van hun opleiding. Partners, vrienden en familieleden zien het voordeel in van de opleiding, vinden het leuk dat ze weer ergens aan beginnen en steunen hen daarin op allerlei manieren.

Een ander struikelblok voor een aantal studenten is hun financiële situatie. De meesten moeten rondkomen van een uitkering, wat zonder de bijkomende kosten van een opleiding al moeilijk is. Sommigen vrezen ervoor dat ze de opleiding voortijdig moeten stoppen, omdat ze die niet kunnen betalen. Het UWV en de werkgever steunen een aan-

tal studenten wel in het bekostigen van hun opleiding; zij ervaren hun financiële situatie minder als belemmering. Anderen kunnen hun studie zelf bekostigen of krijgen hulp van anderen hierbij. De onderhandelingen die vanuit het Transitie-experiment zijn gevoerd met UWV en gemeenten zijn succesvol geweest en hebben erin geresulteerd dat er meer duidelijkheid is over welke instantie, welke kosten kan dragen en onder welke voorwaarden.

#### *12.1.4 Herstelgerichte zorg*

Om inzicht te krijgen in de mate waarin de hulpverleningsteams herstelgericht werken, is in ieder team een ROPI-meting uitgevoerd (ROPI=Recovery Oriented Practices Index). Het ACT-team scoort heel goed op het terrein van herstelgerichte zorg, op de voet gevolgd door MSS, Centrum voor Autisme, Casemanagement en Labyrinth, die redelijk tot goed scoren. De voorzieningen die het minst herstelgericht werken zijn Catamaran en Enrichment. De resultaten van de ROPI's bevestigen het beeld dat uit de procesevaluatie naar voren is gekomen. Hieruit bleek dat vooral bij MSS, CM en ACT positieve ervaringen zijn opgedaan met de inzet en begeleiding van ED studenten. In deze teams is een open houding naar ervaringsdeskundige studenten en worden zij gestimuleerd om hun ervaringsdeskundigheid in te zetten. Dat deze teams eveneens hoog scoren op de ROPI, bevestigt het uitgangspunt dat herstelgerichte zorg en de inzet van ervaringsdeskundigheid nauw met elkaar verbonden zijn.

Verder valt op dat in de teams nog weinig scholing en training van medewerkers op het terrein van herstel en ervaringsdeskundigheid heeft plaatsgevonden. Dit onderstreept de noodzaak om veel aandacht te besteden aan deskundigheidsbevordering van teams, met name wanneer zij gaan werken met ervaringsdeskundigen. Binnen het Transitie-experiment is in dit kader een breed aanbod ontwikkeld: er zijn bijeenkomsten georganiseerd voor werkbegeleiders van de ervaringsdeskundige studenten, er zijn workshops herstel en ervaringsdeskundigheid aangeboden aan de teams, en de teams konden gebruik maken van coaching door ervaringsdeskundigen.

Verder komt uit de ROPI-metingen naar voren dat hoewel GGzE een breed aanbod heeft van cursussen voor cliënten op het terrein van herstel en ervaringsdeskundigheid (zoals Herstellen doe je zelf en Werken met eigen ervaring), deze cursussen door de hulpverleners nog onvoldoende onder de aandacht worden gebracht bij cliënten. Scholing en de uitwisseling van ervaringen door cliënten vormen echter de kern van de ontwikkeling van herstel en ervaringsdeskundigheid. Daarom zullen de scholingsmogelijkheden in de toekomst actief bij cliënten onder de aandacht moeten worden gebracht.

#### *12.1.5 Resultaten voor cliënten en studenten*

##### Resultaten voor cliënten

Cliënten rapporteren positieve resultaten over de begeleiding door een ervaringsdeskundige. Ze noemen onder andere dat ze weer een dagstructuur hebben gekregen, dat ze niet opnieuw hoeven worden opgenomen, dat ze zelfverzekerder zijn geworden en dat zij weer mogelijkheden zien om zichzelf verder te ontwikkelen. Volgens cliënten staan erva-

ringsdeskundigen -vergeleken met reguliere hulpverleners- dichter bij de cliënt en zijn de gespreken persoonlijker omdat ervaringsdeskundigen zelf psychisch leed hebben ervaren. Meer tijd en snellere beschikbaarheid van ervaringsdeskundigen worden ook als meerwaarde genoemd. Volgens de cliënten is de belangrijkste vaardigheid voor een ervaringsdeskundige goed kunnen luisteren. Andere vaardigheden zijn een goede bejegening, empatisch vermogen en vertrouwelijk omgaan met informatie. De begeleiding door de ervaringsdeskundigen geeft cliënten hoop en vertrouwen in hun eigen herstelproces. Doordat ze zien hoe het herstelproces van de ervaringsdeskundig begeleiders is verlopen, zien zij weer mogelijkheden voor hun eigen toekomst.

#### Resultaten voor studenten

Bij de ervaringsdeskundigen zijn vragenlijsten afgenomen over competenties, eenzaamheid, kwaliteit van leven en empowerment. Na een jaar zijn er geen significante veranderingen te zien in de totaalscores op de genoemde terreinen. Wel springt in het oog dat na een jaar 52% van de studenten professionele hulpverlening heeft. Bij aanvang van de opleiding was dit veel hoger, namelijk 70%. Ook na twee jaar zijn er nauwelijks significante veranderingen. We zien alleen dat de studenten minder sociale steun ervaren dan bij het begin van de opleiding.

We kunnen voorzichtig concluderen dat het volgen van de opleiding zowel bij MZ- als bij SPH-studenten niet heeft geleid tot significante veranderingen in competenties, eenzaamheid, kwaliteit van leven en empowerment. Echter het aantal onderzochte studenten was te klein om hier vergaande conclusies uit te trekken. Ook was er geen sprake van een controlegroep. Meer onderzoek is nodig om antwoord te krijgen op de vraag of de opleidingen en leerwerkplekken effectief zijn voor studenten en op welke manier. Weliswaar boden de vragenlijsten geen duidelijke inzichten over de effecten, dit laat onverlet dat de vraaggesprekken met de studenten uitwezen dat zij veel ontlenen aan het Transitie-experiment. Vooraan in dit onderzoeksrapport gaven we al een goede impressie hiervan aan de hand van uitgebreide citaten.

## 12.2 Conclusies

Werk voor Ervaringsdeskundigen is een Transitie-experiment. Transitie houdt in dit geval in dat er gestreefd wordt naar een andere manier van hulpverlening, waarbij de herstelvisie centraal staat. Binnen de herstelvisie staan de herstelprocessen van cliënten centraal en de leidende rol van cliënten hierin. Herstellen is iets wat cliënten zelf doen, maar wel met de hulp van anderen, zoals mede-clieënten, familieleden en vrienden en hulpverleners. Daarbij is het belangrijk dat ervaringsdeskundigen iets te bieden hebben wat reguliere hulpverleners niet kunnen bieden, namelijk het delen van hun ervaringen met de psychiatrische aandoening, hun worsteling om met de aandoening om te gaan en de inspanningen die nodig waren om weer een 'normaal' leven op te bouwen met de daarbij behorende maatschappelijke rollen. Die ervaringen kunnen ingezet worden om andere cliënten te ondersteunen, bijvoorbeeld in herstelgroepen of in het individuele contact met cliënten. Uit de interviews met de ervaringsdeskundige studenten blijkt dat dit in de praktijk niet eenvoudig is. Sommige studenten worstelen met vragen als: hoe kan ik mijn

ervaringskennis het beste inzetten, wanneer vertel ik wel en niet over mijn ervaringen en in hoeverre verschilt mijn rol van die van andere hulpverleners?

Transitie betekent echter niet alleen een andere rol voor cliënten, maar ook voor reguliere hulpverleners. Zij zullen hun 'wetende' houding moeten veranderen in een herstelgerichte houding, waarbij bescheidenheid en terughoudendheid past. Zij zullen ruimte moeten maken voor en aan moeten sluiten bij het eigen verhaal van de cliënt, en de eigen kracht van de cliënt moeten herkennen en stimuleren (Dröes & Plooy, 2010).

De omslag naar herstelgericht denken vergt een cultuuromslag in de organisatie, hetgeen jaren kan duren. In sommige teams start men met de aanstelling van ervaringsdeskundigen, voordat duidelijk is welke rol zij gaan vervullen en wat hun positie is ten opzichte van de reguliere hulpverlening. Ook bestaat er weerstand en onduidelijkheid bij de reguliere hulpverleners, die hun houding moeten aanpassen om cliënten de ruimte te geven. Een andere valkuil is dat ervaringsdeskundigen in het diepe worden gegooid, omdat er geen ondersteuning, intervisie of coaching voor hen geregeld is. Hierdoor lopen ervaringsdeskundigen het gevaar dat het werk te zwaar wordt en dat ze voor korte of langere tijd uitvallen.

Een belangrijk onderdeel binnen het Transitie-experiment was de uitvoering van de ROPI in de teams, waarbij gemeten werd in hoeverre zij herstelgericht werken. Bij de uitvoering hiervan bleek dat er in de praktijk onduidelijkheid bestaat over hoe rehabilitatie zich verhoudt tot herstelondersteunende zorg: is rehabilitatie hetzelfde als herstelondersteunende zorg, is het een andere aanpak of is rehabilitatie een onderdeel van herstelondersteunende zorg? Volgens Dröes en Plooy (2010) kan bij herstel van cliënten niet alleen gedacht worden aan het herstel van gezondheid en van persoonlijke identiteit, maar ook aan het herstel van het maatschappelijk functioneren (of herstel van rollen). Dat cliënten specifieke hulp nodig hebben bij het stellen van doelen, het leren van vaardigheden en het verwerven van hulpbronnen op terreinen zoals wonen, werken, leren en sociale relaties is volgens de auteurs in de praktijk voldoende bewezen. Dit pleit voor een centrale rol van rehabilitatie in de implementatie van herstelondersteunende zorg, specifiek gericht op het herstel van maatschappelijke rollen.

Wat zijn nu de belangrijkste opbrengsten van 'Werk voor ervaringsdeskundigen'? Allereerst het feit dat binnen het Transitie-experiment een directe verbinding is gelegd tussen de inzet van ervaringsdeskundigheid en herstelgerichte zorg. Het één kan niet zonder het ander. Een uitgewerkte herstelvisie is nodig om ervaringsdeskundigheid op een door-dachte en eenduidige manier te kunnen inzetten ten behoeve van herstelprocessen van cliënten. Anderzijds zijn ervaringsdeskundigen onmisbaar om de herstelvisie in de praktijk uit te dragen, zowel naar cliënten als naar hulpverleners. Werk voor ervaringsdeskundigen is er expliciet op gericht om de oude werkwijzen te doorbreken, waardoor ervaringsdeskundigheid tot zijn recht kan komen.

Daarnaast komt het vernieuwende van het Transitie-experiment vooral tot uiting in de integrale aanpak van activiteiten. De nauwe verbondenheid tussen het voortraject met ondersteunende cursussen, het creëren van werk- en stageplaatsen en opleidingen, coaching en deskundighedsbevordering van teams, en de inbedding van herstel en erva-

ringsdeskundigheid binnen het beleid van GGzE maken dit project succesvol. Sterke kant is ook de samenwerking tussen GGzE, opleidingen (ROC Eindhoven, Fontys), gemeente en uitkeringsinstanties (UWV), die het mogelijk maakt om werk en scholing aan ervaringsdeskundigen aan te bieden. De verschillende stakeholders zijn in dit experiment aangemoedigd om anders te denken: niet ieder vanuit hun eigen organisatie maar vanuit het geheel.

En ten slotte heeft 'Werk voor ervaringsdeskundigen' veel opgeleverd voor cliënten zelf. Het aangaan van een herstelproces vraagt veel geduld en moed van cliënten om van uitzichtloosheid en wanhoop de omslag naar hoop en empowerment te vinden. De ondersteuning door een ervaringsdeskundige heeft ertoe bijgedragen dat cliënten weer een structuur in hun leven hebben gekregen, dat ze zelfverzekerder zijn geworden en dat zij weer mogelijkheden zien om zichzelf verder te ontwikkelen.

Zoals we in de inleiding al aangaven was het Transitie-experiment tevens bedoeld om te leren van de ervaringen die de afgelopen twee jaar zijn opgedaan. Het experiment heeft inzicht gegeven in de condities die van belang zijn bij de inzet van ervaringsdeskundigheid en de ontwikkeling van herstelondersteunende zorg:

#### *1. Creëren van een eigen plek voor ervaringsdeskundigen*

Ervaringsdeskundigen of mensen die zich hierin willen bekwamen moeten een plek hebben om elkaar te ontmoeten en gezamenlijk visies en ideeën te ontwikkelen rond de inzet van ervaringsdeskundigheid. Deze plek kan ook letterlijk een werkplaats opleveren doordat ervaringsdeskundigen hier werkervaring kunnen opdoen en vanuit deze plek elders gaan werken. Binnen het Transitie-experiment was deze plek een Cliëntenbelangenbureau, een team Herstel en Ervaringsdeskundigheid, de Maatschappelijke Steunsystemen en de reflectiegroep, maar het kan ook een bureau herstel of een centrum herstel en ervaringsdeskundigheid zijn. Vanuit deze plek of dit centrum kan bijgedragen worden aan de kwaliteitsbewaking van ervaringsdeskundigheid en herstelondersteuning.

#### *2. Leerwerkplekken beschikbaar stellen*

Instellingen moeten cliënten opleiden tot ervaringsdeskundigen en leerwerkplekken en banen in de eigen organisatie en daarbuiten creëren. Idealiter kunnen ervaringsdeskundigen kiezen uit een gevarieerd aanbod van arbeidsleerplekken: in woonvoorzieningen, in dagbestedingscentra, in behandel- en begeleidingsteams, in de ambulante en in de klinische zorg, in Maatschappelijke Steunsystemen etc. Ook kunnen leerplekken door verschillende instellingen geboden worden: in de forensische zorg, in de verslavingszorg, de maatschappelijke opvang, de GGz, Welzijn en Gemeenten. Daarnaast kan ervaringsdeskundigheid in verschillende rollen worden toegepast: als hulpverlener met ervaringsdeskundigheid, als herstelondersteuner, als ervaringsdeskundig begeleider, als ervaringswerker, als medewerker van een cliëntenbelangenorganisatie, als ervaringsdeskundig docent, trainer of coach of als beleidsmedewerker of kwaliteitsmedewerker, etc.

#### *3. Opleiding, ondersteuning en coaching van ervaringsdeskundigen*

Instellingen moeten de ervaringsdeskundigen ondersteuning bieden in het vervullen van hun (nieuwe) rol en taken. In een voorbereidend traject moeten ervaringsdeskundigen in spé kunnen deelnemen aan een cursus zoals Werken met eigen ervaring, Herstellen doe je zelf, de TOED, etc. Idealiter bieden instellingen deze cursussen geregeld aan voor

mensen die hiervoor belangstelling hebben en stellen zich actief op om mensen hiervoor te werven. De ervaringsdeskundigen krijgen tevens coaching geboden, bij voorkeur door ervaringsdeskundigen die reeds werkzaam zijn in de instelling.

#### *4. Draagvlak creëren voor herstel en ervaringsdeskundigheid*

De inzet van ervaringsdeskundigen kan alleen succesvol verlopen indien er intern draagvlak en commitment is voor deze inzet. Draagvlak moet verkregen worden binnen én buiten de GGz; immers steun voor deze ontwikkeling moet van meerdere kanten komen. Op z'n minst veronderstelt dit binnen de teams waar ervaringsdeskundigen gaan werken een visie op de inzet van ervaringsdeskundigen op herstel en op empowerment. De gehele organisatie en de desbetreffende teams waar arbeidsplekken beschikbaar worden gesteld in het bijzonder, moeten inhoudelijk toegerust worden. Het is belangrijk om ook de teams hierin te coachen.

### *12.3 Aanbevelingen voor de toekomst*

#### *12.3.1 Aanbevelingen traject werk en opleiding ervaringsdeskundigheid*

Uit de resultaten van het onderzoek komen de volgende aanbevelingen naar voren:

- *Selectie en plaatsing.* Bij de toelating in dit werk- en opleidingstraject zijn er -in samenwerking met opleidingen, uitkeringsinstanties en werkgevers- een aantal criteria verduidelijkt waaraan de studenten moeten voldoen en waar ze op getoetst moeten worden bij binnenkomst, bijvoorbeeld de mate waarop men op het eigen herstelproces kan reflecteren, het hebben van relevante ervaring, de motivatie om de opleiding te volgen en natuurlijk de vooropleiding. Bij twijfel of iemand voldoet, kan een student verwezen worden naar een voortraject als Werken met eigen ervaring in combinatie met vrijwilligerswerk. Zo wordt voorkomen dat ze aan een opleiding beginnen die uiteindelijk niet blijkt te passen. Ook bij plaatsing op een werkplek is een goede match van belang.
- *Begeleiding aanvang schooljaar.* Voor beide opleidingen geldt dat veel studenten moeite hebben om te wennen aan het weer naar school en aan het werk gaan. Vanuit dit traject is er veel aandacht nodig in de vorm van extra begeleiding bij het begin van het schooljaar om de start en instroom soepeler te laten verlopen. Ook spelen er soms in de privé-situatie nog zaken die geregeld dienden te worden, bijvoorbeeld kinderopvang. De studenten willen eerst uitleg, duidelijkheid en begeleiding, voordat ze zelfstandig kunnen gaan werken.
- *Toegankelijkheid opleiding.* De SPH-opleiding moet ervoor zorgen dat de studiebelasting van studenten niet te zwaar wordt, waardoor de opleiding ontoegankelijk wordt. Dit vraagt om meer integratie van de inhoud van het ervaringsdeskundig programma in het reguliere. De studenten geven zelf aan welke dingen verbeterd kunnen worden, namelijk: meer pauzes gedurende een lesdag, toetsen en opdrachten verspreiden in de tijd zodat de werkdruk verspreid ligt, het gebruik van ICT en n@tschool moet beter toegelicht worden, en de opleiding moet beter aangeven wat er van de studenten verwacht wordt.

- *Ontwikkeling competentieprofiel.* Binnen de opleidingen is het nodig om het begrip ervaringsdeskundigheid verder af te bakenen en te definiëren. Op deze manier kan een competentieprofiel ontwikkeld worden speciaal voor ervaringsdeskundigen. Daarmee kunnen de studenten gericht werken aan het behalen van de vaardigheden die bij de desbetreffende competenties horen. Ook zal nadrukkelijk gewerkt moeten worden aan de inhoud van schoolopdrachten en onderwijs, zodat deze beter aansluiten bij de praktijk van het ervaringsdeskundig werkveld en de ontwikkelingen hierin.
- *Begeleiding leerlingen.* De rol die de betrokken organisaties (GGzE, ROC Eindhoven & Fontys Hogeschool) hierin vervullen is die van stage- en werkbegeleider (jobcoach), schoolloopbaanbegeleider, trajectbegeleider en ervaringsdeskundige coaches en docenten. Hierbinnen kan men denken aan ervaringsdeskundige groepsintervisie, stagebeoordelingen, beroepsmatige en praktijkvorming, maar ook aan re-integratie begeleiding. De begeleiding was bij aanvang van het Transitie-experiment nogal versnipperd en werd door diverse mensen uitgevoerd. Enerzijds is afstemming tussen werk, onderwijs en re-integratie belangrijk, anderzijds is het belangrijk dat het aantal mensen dat zich bezig houdt met begeleiden werd verminderd (efficiency). In 2012 is één begeleidingsteam samengesteld, zodat een goede afstemming gegarandeerd is.
- *Werving verbreding doelgroep.* De belangstelling voor de leerwerktrajecten is groot en verbreedt zich naar verschillende doelgroepen met een kwetsbaarheid. Onderzocht dient te worden wat dit betekent voor de selectiecriteria en voor de inhoud van het programma. Aandachtspunten hierbij zijn (Henkens & Göbbels, 2010):
  - Als iemand een aantal keren naar de psycholoog is geweest heeft men volgens de criteria nog geen 'levensontwrichtende aandoening' op basis waarvan ervaringsdeskundigheid kan worden verkregen?
  - Als iemand een WW of Ziektewet uitkering heeft behoort hij volgens criteria van UWV niet tot de doelgroep?
  - Wat te doen met mensen die ervaring hebben op het gebied van armoede en sociale uitsluiting, verslaving, mantelzorg en familieleden?
  - Wat te doen met de eis die op verschillende plekken geldt dat deelnemers in het bezit moeten zijn van een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag)? Hoe een discussie hieromtrent op gang te brengen?
- *Deskundigheidsbevordering docenten.* Vooral op het ROC is de deskundigheidsbevordering opgepakt en zijn er jaarlijks twee middagen belegd voor docenten.

### 12.3.2 Aanbevelingen voor continuïteit en borging

- *Samenwerking stakeholders.* Binnen de samenwerkende partijen van het Transitie-experiment is het besef ontstaan dat partijen voor de continuïteit en borging van het experiment wederzijds afhankelijk zijn van elkaar. Continuïteit van opleiding is afhankelijk van voldoende instroom en voldoende arbeidsleerplekken. Daarvoor wordt een beroep gedaan op werkgevers (GGzE en anderen). Continuering van financiering van re-integratietrajecten is afhankelijk van het succes om deelnemers in betaalde banen te plaatsen. Werkgevers (GGzE en anderen) zijn afhankelijk van afspraken met financiers (zorgverzekeraars, gemeenten in het kader van de WMO) om opbrengsten te ge-

nereren voor inzet van ervaringsdeskundig begeleiders. Dit besef betekent dat dit experiment zich niet alleen afspeelt binnen de zorg. Ook andere domeinen zoals onderwijs, sociale zekerheid en werkgelegenheid genereren baten uit dit experiment en kunnen naar vermogen bijdragen aan het geheel.

- *Borging kwaliteit.* Goed opgeleide ervaringsdeskundigen zijn waardevol. De kwaliteit van dit traject en van de inzet van ervaringsdeskundigen zal blijvend bewaakt, ontwikkeld en vastgelegd moeten worden.
- *Arbeidsleerplekken.* In de toekomst is een uitbreiding nodig van het aantal arbeidsleerplekken. GGzE kan in 2014 55 leerplekken bieden, maar er zal ook bij andere partners gekeken moeten worden of men stageplekken kan bieden om aan de huidige vraag te voldoen. Er zijn in 2014 nog 36 stageplekken nodig binnen andere instellingen. Onderzocht dient te worden welke instellingen gemotiveerd kunnen worden om arbeidsleerplekken aan te bieden.
- *Banen voor ervaringsdeskundigen.* Daarnaast is het de bedoeling dat afgestudeerde leerlingen duurzaam aan betaald werk worden geholpen in welzijn, zorg en maatschappelijke dienstverlening. Veel afgestudeerden zullen aan de slag willen met hun ervaringsdeskundigheid: als ervaringsdeskundig begeleider, ervaringswerker, herstelcoach, docent of ervaringsdeskundig beleidsmedewerker. Erkenning van het beroep 'ervaringsdeskundig begeleider' is noodzakelijk. Ook zullen andere instellingen gestimuleerd moeten worden om functies voor ervaringsdeskundigen te ontwikkelen.
- *Erkenning verworven competenties.* Verder verdient het aanbeveling om de competenties van ervaringsdeskundigen die in het oriëntatietraject ontwikkeld worden, in het kader van de EVC's (Erkenning Verworven Competenties) nader in kaart te brengen. Ook kunnen de wenselijkheid en mogelijkheid worden onderzocht om het huidige oriëntatietraject -dat bestaat uit vrijwilligerswerk en cursussen- te kwalificeren door het ROC (diploma op niveau 2 of 3). Dit is van belang omdat ervaringsdeskundigen door vrijwilligerswerk en cursussen en de hierbij behorende verantwoordelijkheden, zelfvertrouwen krijgen. Dit vormt de basis voor verdere ontwikkeling.

Een belangrijke oplossing voor deze vraagstukken is verdieping en verbreding. Verbreding niet alleen naar andere regio's maar ook naar andere soorten ervaringskennis en andere soorten organisaties. Zo kunnen voldoende belangstellenden dit traject volgen. Verdieping is noodzakelijk op de inhoud van de opleiding, de relatie met leren op de werkplek en de beroepscompetenties als ervaringsdeskundige. Dit alles is niet van vandaag op morgen te realiseren. Wel is duidelijk dat we hier meerdere partijen bij nodig hebben. Voorstel vanuit GGzE is om hier vanuit de verschillende participerende instellingen één coördinatieteam voor in het leven te roepen, die dit proces kan monitoren en voorstellen kan uitwerken (Henkens & Göbbels, 2010).



## Afkortingenlijst

ACT	= Assertive Community Treatment
BBL	= Beroepsbegeleidende Leerweg
BPV	= Beroepspraktijkvorming
CBB	= Cliëntenbelangenbureau
CCR	= Centrale Cliëntenraad
CM	= Casemanagement
DAC	= Dagactiviteitencentrum
DBC	= Diagnose Behandel Combinatie
EPD	= Electronisch Patiënten Dossier
EVC	= Erkenning Verworven Competenties
GGz	= Geestelijke Gezondheidszorg
HBO-V	= Hogere Beroepsopleiding Verpleegkunde
HEE	= Herstel, Empowerment, Ervaringsdeskundigheid
IPS	= Individual Placement and Support
HKZ	= Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
LIVE	= Landelijk steunpunt Inzet Van Ervaringsdeskundigheid
MPO	= Methodisch Praktijkonderwijs
MSS	= Maatschappelijk Steunsysteem
MZ	= Maatschappelijke Zorg
PB	= Persoonsgebonden Budget
ROC	= Regionaal Opleidingscentrum
ROPI	= Recovery Oriented Practices Index
SLB	= Studieloopbaanbegeleiding
SPH	= Sociaal Pedagogische Hulpverlening
SPV'er	= Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige
TOED	= Traject Opleiding Ervaringsdeskundigheid
UWV	= Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VDL	= meetinstrument voor leervermogen en motivatie
VOG	= Verklaring Omtrent Gedrag
Wajong	= Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
WAO	= Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WIA	= Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen
WZI	= Werk, Zorg en Inkomen



## Literatuur

Bakel Mv, J Franken, Kvd Hurk, Rvd Nieuwenhuijzen, D Schinning, C Wesenbeek, H Henkens (2005). Ervaringsdeskundig op weg. *Passage*, 14, 4, 19-25.

Beuzekom Jv, M Kole, Kvd Hurk, Rvd Nieuwenhuijzen, D Schilling, A Plooy (2005). Cliënten en hulpverleners als collega's. Als ervaringsdeskundigen in dienst van onze zorginstelling. *Passage*, 14, 4, 30-36.

Beuzekom Jv (2006). Een weg naar herstel. Van patiënt tot 'mens met een gebruiksaanwijzing'. In: *Herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid van mensen met een psychische aandoening*. W Boevink, A Plooy, Sv Rooijen (red.). Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Bode C, Thoolen B, de Ridder D (2007). Het meten van proactieve copingsvaardigheden. Psychometrische eigenschappen van de Utrechtse Proactieve Coping Competentie lijst (UPCC). *Psychologie en Gezondheid*, 38: 81-91.

Boertien D, Sv Rooijen (2010). Ervaringskennis in de ggz: een noodzaak. In: *Psychiatrische revalidatie, Jaarboek 2010-2011*, S v Rooijen & J v Weeghel (red.).

Boevink W (2005). Lijfsbehoud, levenskunst en lessen om van te leren. Ervaringskennis over herstel en empowerment. *Passage*, 14, 4, 51-56.

Boevink W, A Plooy, Sv Rooijen (red.) (2006). *Herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid van mensen met een psychische aandoening*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Boevink W, Kroon H, Giesen F, (2009). *De Nederlandse Empowerment Vragenlijst*. Trimbos instituut, Utrecht.

Boevink W, M Prinsen, L Elfers, J Dröes, M Tiber, G Wilrijcx (2009). Herstelondersteunende zorg, een concept in ontwikkeling. *Tijdschrift voor Revalidatie*, 2009, 18, 42-54.

Dröes J, A Plooy (2010). Herstelondersteunende zorg in Nederland: vergelijking met Engelstalige literatuur. *Tijdschrift voor Revalidatie*, 2010, 2, 6-16.

Dröes J, A Plooy (2010). De relatie van revalidatie en herstel in Engelstalige visiedocumenten: een verkenning. *Tijdschrift voor Revalidatie*, 2010, 3, 7-18.

Erp Nv, A Hendriksen-Favier, M Hoeve, M Boer (2008). *Werken met begeleiders in de GGz met ervaringsdeskundigheid. Een onderzoek naar voordelen, valkuilen en belangrijke condities voor de inzet en scholing van BGE-ers*. Utrecht: Trimbos-instituut.

Erp Nv, A Hendriksen, M Boer (2009). Begeleiders met ervaringsdeskundigheid in GGz-teams. *Maandblad Geestelijke volksgezondheid*, 9, 7/8, 638-652.

Haan Ed, J Kamoschinski (2010). *Koersdocument Ervaringsdeskundigheid (Concept)*. GGZ Nederland.

Haaster Hv, Av Wijnen (2005). Ervaringskennis werkt. De inzet van ervaringskennis van mensen met een functiebeperking of chronische aandoening bij de ontwikkeling van instrumenten voor arbeidsparticipatie. Amsterdam: IGPB.

Haaster Hv, D Hidajattoellah, J Knooren, JP Wilken (2009). *Kaderdocument ervaringsdeskundigheid*. Landelijke Denktank Opleidingen Overleg Ervaringsdeskundigheid. IGPB, Lectoraat Participa-

tie, Zorg en Ondersteuning (Hogeschool Utrecht), Lectoraat Empowerment en Maatschappelijk kwetsbare groepen (Fontys Hogeschool), Anoksis.

Henkens H. Projectplan Werk voor ervaringsdeskundigen. Eindhoven: GGzE.

Henkens H, JW Eggink (2010). Maatschappelijke Business Case (mBC) 'Werk voor ervaringsdeskundigen'. Eindhoven: GGzE.

Henkens H, T Göbbels (2010). Samenwerken binnen het Transitie-experiment 'werk voor ervaringsdeskundigen'. Vraagstukken voor regionale doorontwikkeling. Eindhoven: GGzE.

Jong Gierveld Jd, Tgv Tilburg (1999). Manual of the Loneliness Scale. Amsterdam: Vrije Universiteit, Department of Social Research Methodology.

Kanne M (2006). Voorbij wij en zij. Dilemma's bij het inzetten van ervaringsdeskundigen. In: Herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid van mensen met een psychische aandoening. W Boevink, A Plooy, Sv Rooijen (red.). Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Karbouniaris S, E Brettschneider (2008). Inzet en waarde van ervaringsdeskundigheid in de GGz. Utrecht: Kenniscentrum Innovatie – Hogeschool Utrecht.

Knooren J, Hv Haaster (2008). Onderwijsprogramma's voor ervaringsdeskundigen. Maandblad Geestelijke volksgezondheid, 6, 63, 515-525.

Mancini, AD & MT Finnerty (2005). Recovery Oriented Practices Index (unpublished) New York State Office of Mental Health.

Os Jv Delespaul, PAEG Radstake, e.a. (2001). Kernparameters ter evaluatie van een zorgprogramma voor psychotische patiënten. Maandblad Geestelijke volksgezondheid, 10, 952-966.

Plooy A (2007). Ervaringsdeskundigen in de hulpverlening – bruggenbouwers of bondgenoten? Tijdschrift voor Rehabilitatie, 2, 14-21.

Quint K (2008). Hulpje van de hulpverlener. Psychiatrische patiënten werken nu zelf als ervaringsdeskundige. NRC Next, 19 maart.

Slooten JDFv, CAJv Bekkum (2005). Ervaringsdeskundigheid in ACT: de winst en de weerstand. In CL Mulder en H Kroon (red.). Assertive Community Treatment. Nijmegen: Cure en Care Publishers.

Spiesschaert F (2005). Ervaringsdeskundige in armoede en uitsluiting. Een inleiding tot de methodiek. Leuven: Acco.

Wel van T (2006). De wij-zij kloof. In: Herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid van mensen met psychische aandoeningen. W Boevink, A Plooy, Sv Rooijen (red.). Amsterdam: SWP.

Witsenburg C (1999). Cliënten als casemanagers. Een literatuuroverzicht. Passage, 8, 1, 53-58.

## Bijlage 1

### Effecten op herstel voor studenten

Aan de 1e en 2e lichting MZ-studenten en aan de 1e lichting SPH studenten is gevraagd om een vragenlijst in te vullen: eenmaal aan het begin van het 1e jaar en eenmaal aan het begin van het 2e jaar. Daarnaast heeft de 1e lichting MZ studenten (nu 3e jaars MZ) ook aan het begin van hun 3e jaar een lijst ingevuld. In tabel 1 wordt de respons weergegeven. De vragenlijst bestaat uit de volgende deellijsten:

- Vragen over competenties; de proactive competence scale; UPCC (Bode et al., 2007)
- Vragen over eenzaamheid; Loneliness scale (Jong et al., 1999)
- Vragen over kwaliteit van leven; verkorte vragenlijst MANSA (Os et al. 2001)
- Vragen over empowerment; Nederlandse Empowerment Vragenlijst (Boevink et al. 2009)

De vragenlijst hebben we geanalyseerd met het statische programma SPSS (versie 15). Naast de beschrijvende statistieken hebben we een t-toets gebruikt om eventuele verschillen tussen (sub)groepen vast te stellen.

Tabel 1: Respons van de vragenlijst op de verschillende metingen

	1e vragenlijst (begin jaar 1)	2e vragenlijst (begin jaar 2)	3e vragenlijst (begin jaar 3)
1e lichting MZ	5	5	5
2e lichting MZ	10	5	-
1e lichting SPH	16	7	-
Totaal	31	17	5

Uit tabel 1 blijkt dat de helft van de 2e lichting MZ-studenten en 9 1<sup>e</sup> lichting SPH-studenten de nameting niet heeft ingevuld. Dit heeft verschillende redenen. Van de 10 MZ studenten zijn twee studenten gestopt, een student heeft het 1e jaar niet gehaald en 2 studenten hebben de lijst niet ingevuld, om onbekende redenen. Voor de SPH studenten geldt dat er 7 studenten zijn gestopt met de opleiding en twee studenten het 1e jaar nogmaals overdoen.

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van de resultaten op de voormeting van de studenten MZ en studenten SPH. Vervolgens bespreken we de resultaten na een jaar opleiding van de studenten die zowel een voormeting alsook een nameting hebben ingevuld. Dit zijn in totaal 17 studenten. Als laatste zullen we ingaan op de studenten die zijn gestopt met de opleiding en de 5 studenten die 3 maal een vragenlijst hebben ingevuld.

### Resultaten voormeting

In onderstaande tabel (tabel 2) zien we de resultaten van MZ- en SPH studenten en de totale groep studenten op de voormeting. Onder de tabel gaan we in op de resultaten van de verschillende vragenlijsten.

Tabel 2: Resultaten op de voormeting voor de MZ en SPH studenten

	Score begin 1 <sup>e</sup> jaar, MZ studenten (N=15)	Score begin 1 <sup>e</sup> jaar, SPH studenten (N=16)	Score begin 1 <sup>e</sup> jaar, totale groep studenten (N=31)
<b>Competenties</b>			
Gemiddelde totale score (range 22-88)	67,8	69,5	68,6
<b>Eenzaamheid</b>			
Gemiddelde totale score (0-11)	2,4	4,1	3,3
<b>Kwaliteit van Leven</b>			
Gemiddelde totale score (score 7-49)	33,3	36,2	34,8
<b>Empowerment</b>			
Gemiddelde itemscore op elk domein			
Professionele hulp	3,8	3,7	3,7*
Sociale steun	4,2	3,8	4,0**
Eigen wijsheid	4,2	4,2	4,2
Erbij horen	4,2	4,1	4,2
Zelfmanagement	4,0	3,9	3,9
Betrokkenheid leefgemeenschap	2,9	2,7	2,8
Gemiddelde itemscore totale vragenlijst	4,0	3,8	3,9

\* 7 studenten hebben geen professionele hulp, deze score is dus van 24 studenten

\*\* verschil in score is significant

### Competenties

De vragenlijst over competenties bestaat uit 22 stellingen. Voorbeelden van stellingen zijn: bedenken hoe mijn toekomst eruit zal zien, goed reageren op de signalen van mijn lichaam en andere mensen om raad vragen. Er zijn 4 antwoord categorieën: niet vaardig, nauwelijks vaardig, vaardig en zeer vaardig. De totaalscore van de vragenlijst ligt tussen de 22 en 88, waarbij geldt hoe hoger de score, hoe vaardiger de student.

De studenten die de SPH opleiding volgen scoren iets hoger dan de MZ studenten maar dit verschil is niet significant. Als we op item niveau kijken voor de totale groep bij de voormeting zien we dat op de meeste items het gemiddelde boven de 3,0 ligt. Dat wil dus zeggen dat de studenten zich over het algemeen vaardig achten op de genoemde vaardigheden. We zien voor 5 items dat er net onder een 3 wordt gescoord. Het gaat om de vaardigheden "Mijn wensen in plannen vertalen", "Andere mensen om raad vragen", "Steun zoeken als het moeilijk wordt", "Nagaan of ik bereikt heb wat ik wilde bereiken" en "Mezelf belonen als iets lukt". Op het laatste item wordt het laagst gescoord met een gemiddelde van 2,7. 45% van de studenten vindt zichzelf niet vaardig in het belonen van zichzelf. Op de volgende items wordt het hoogst gescoord: "Bedenken hoe mijn toe-

komst er uit zal zien" (3,3), "Volhouden" (3,4), "Leren van tegenslag" (3,3), "Eerste tekens herkennen als iets fout dreigt te gaan" (3,3) en "Oplossingen vinden" (3,3).

#### Eenzaamheid

De vragenlijst over eenzaamheid bestaat uit de dimensies 'emotionele eenzaamheid' en 'sociale eenzaamheid'. De lijst bestaat uit 11 vragen, 6 zijn positief geformuleerd en 5 zijn negatief geformuleerd. Er zijn 5 antwoord categorieën: ja!, ja, min of meer, nee en nee!. Deze scores worden hercodeerd in een 0 of een 1. De totaalscore ligt tussen de 0 en de 11, waarbij geldt hoe hoger de score, hoe meer eenzaamheid. Er kan een indeling gemaakt worden in 4 niveaus van eenzaamheid: niet eenzaam (score 0, 1 of 2), matige eenzaamheid (score 3 t/m 8), sterke eenzaamheid (score 9 of 10) en zeer sterke eenzaamheid (score 11).

We zien dat de studenten van de SPH opleiding op de eenzaamheidsschaal hoger scoren dan de studenten van de MZ opleiding. Dit verschil is echter niet significant. Van de 31 studenten voelen 16 studenten zich niet eenzaam. Matige eenzaamheid ervaren 9 studenten en 3 studenten ervaren sterke eenzaamheid.

#### Kwaliteit van Leven

De verkorte vragenlijst over de kwaliteit van leven, de MANSA, bestaat uit 8 vragen. Er zijn 7 antwoord categorieën van helemaal niet (1) tot zeer (7). Een vraag gaat over de tevredenheid met de hulpverlening. Aangezien deze vraag bij zeven studenten niet van toepassing was hebben we deze vraag weggelaten in het berekenen van de totaalscore. De totaalscore ligt tussen de 7 en 49. Hierbij geldt hoe hoger de score, hoe hoger de kwaliteit van leven.

De studenten van de SPH opleiding scoren hoger op kwaliteit van leven in vergelijking tot de MZ studenten. Dit verschil is niet significant. Op de voormeting wordt er het laagst gescoord op de tevredenheid met de financiële situatie (3,3). Het hoogst wordt er gescoord op de tevredenheid met de psychische gezondheid (5,5). De tevredenheid met het leven als geheel krijgt een score 5,4.

#### Empowerment

De empowermentlijst bestaat uit 40 uitspraken met 5 antwoordcategorieën: sterk mee oneens (1), mee oneens (2), niet mee eens/niet mee oneens (3), mee eens (4) en sterk mee eens (5). Er zijn zes dimensies binnen de vragenlijst te weten: professionele hulp, sociale steun, eigen wijsheid, erbij horen, zelfmanagement en betrokken leefgemeenschap. Hierbij geldt hoe hoger de score hoe hoger de mate van empowerment.

Als we de MZ-studenten met de SPH-studenten vergelijken zien we kleine verschillen, over het algemeen scoren ze net iets hoger. Er is één domein waarop ze significant hoger scoren en dat is sociale steun. We zien bij de hele groep studenten op de voormeting dat op het domein betrokkenheid leefgemeenschap het laagst wordt gescoord (2,8) en op het domein eigen wijsheid en erbij horen het hoogst (4,2). Op de afzonderlijke items wordt het hoogst gescoord op de stelling "ik heb een doel in mijn leven" (4,6) en het laagst op

de stelling "in onze samenleving worden mensen met een psychische handicap niet gediscrimineerd" (2,5).

### Resultaten na een jaar

Van de 31 studenten hebben 17 studenten zowel een voor- als een nameting ingevuld. De belangrijkste reden dat ze geen nameting hebben ingevuld is dat ze zijn gestopt met de opleiding of dat ze het 1e jaar niet hebben gehaald. Met behulp van een t-toets hebben we de resultaten op de voormeting en de nameting geanalyseerd.

Tabel 3: Resultaten van de MZ en SPH studenten na een jaar

	Score 1 <sup>e</sup> jaar (N=17)	Score 2 <sup>e</sup> jaar (N=17)	T-test (significantie)
<b>Competenties</b>			
Gemiddelde totale score (range 22-88)	70,2	70,9	-0,5 (0,6)
<b>Eenzaamheid</b>			
Gemiddelde totale score (0-11)	1,4	1,6	-0,3 (0,8)
<b>Kwaliteit van Leven</b>			
Gemiddelde totale score (score 7-49)	37,0	36,7	0,2 (0,8)
<b>Empowerment</b>			
Gemiddelde itemscore op elk domein			
Professionele hulp	4,0*	3,9**	-0,05 (1,0)
Sociale steun	4,3	4,2	0,1 (0,9)
Eigen wijsheid	4,3	4,3	0,0 (1,0)
Erbij horen	4,3	4,3	-0,1 (0,9)
Zelfmanagement	4,1	4,1	-0,3 (0,7)
Betrokkenheid leefge- meenschap	2,9	2,8	0,6 (0,5)
Gemiddelde itemscore totale vragenlijst	4,0	4,0	0,2 (0,8)

\* 5 studenten hebben geen professionele hulp, deze score is dus van 12 studenten

\*\* 7 studenten hebben geen professionele hulp, deze score is dus van 10 studenten

### Resultaten competenties

Voor de 17 studenten (MZ en SPH studenten) hebben we bekeken wat de veranderingen zijn na een jaar op de vragenlijst over competenties. We zien nauwelijks veranderingen op de gemiddelde totale score en de gemiddelde itemscore. Als we de afzonderlijke items bekijken zien we geen significante veranderingen ( $p < 0,05$ ). Als we een power van 0,1 dan zien we op 1 item een significante verbetering, nl op de vaardigheid steun zoeken als het moeilijk wordt.

### Resultaten eenzaamheid

Het gemiddelde van de studenten met een nameting is gestegen van 1,4 naar 1,6. We zien dat bij de voormeting 2 studenten matige eenzaamheid ervaarden en bij de nameting gaat het om 4 studenten.

### Resultaten kwaliteit van leven

We zien dat de totaalscore van de 17 studenten die zowel de voor- als nameting hebben ingevuld niets is veranderd, net als de gemiddelde itemscore. Wel zijn er minder studenten op de nameting die nog professionele hulp krijgen. Op de voormeting ging het om 12 studenten en op de nameting om 9 studenten. Als we naar de afzonderlijke items kijken zien we dat de waarde op geen van de items significant is toegenomen of afgenomen. Dit geldt zowel voor de totale groep alsook voor de MZ-studenten en SPH-studenten afzonderlijk.

### Resultaten empowerment

We zien nauwelijks veranderingen na een jaar. Op zowel itemscore als de totale score zijn geen significante veranderingen waarneembaar.

### Resultaten na twee jaar

De 1e lichting MZ studenten, de huidige 3e jaars, hebben op 3 meetmomenten vragenlijst ingevuld. We kunnen dus over een langere periode bekijken waar de studenten vooruitgang in hebben geboekt. In onderstaande tabel staan de resultaten van de studenten van de 3 meetmomenten. Het 3e meetmoment, welke in het 3<sup>e</sup> jaar plaatsvond, heeft dus alleen bij de groep van 5 studenten plaatsgevonden. In tabel 4 wordt de totale score en/of de itemscore weergegeven.

Tabel 4: Resultaten van MZ-studenten 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> jaar (N=5)

	Score begin 1 <sup>e</sup> jaar	Score begin 2 <sup>e</sup> jaar	Score begin 3 <sup>e</sup> jaar
<b>Competenties</b>			
Gemiddelde totale score	68	69,2	70,4
Gemiddelde itemscore	3,1	3,1	3,1
<b>Eenzaamheid</b>			
Gemiddelde totale score	2,4	2,2	3,2
<b>Kwaliteit van Leven</b>			
Gemiddelde totale score	34,4	33,2	34,4
Gemiddelde itemscore	4,9	4,7	4,9
<b>Empowerment</b>			
Gemiddelde itemscore op elk domein			
Professionele hulp	3,6	3,3	3,8
Sociale steun	4,2	4,0	3,8
Eigen wijsheid	4,2	4,2	4,0
Erbij horen	4,1	4,0	4,1

Zelfmanagement	4,0	4,0	4,0
Betrokkenheid leefgemeenschap	2,8	2,8	3,0
Gemiddelde itemscore	3,9	3,8	3,8

Aangezien het om een kleine groep gaat (N=5) is het lastig om significantie aan te tonen, we spreken dan eerder over een trend. Het enige significante verschil wat we zien is dat de studenten bij de laatste meting minder sociale steun ervaren dan bij aanvang van de studie.

### **Discussie en conclusie**

In een relatief korte periode, een jaar, hebben we gekeken naar competenties, eenzaamheid, kwaliteit van leven en empowerment bij studenten die de opleiding MZ of de opleiding SPH volgden. Herstel is een langdurige individueel proces welke gepaard gaat met stappen vooruit maar ook dikwijls stappen terug. Het is een proces van vallen en opstaan. Het is om deze reden dan ook lastig om vooruitgang te kunnen meten in het herstelproces van de studenten in zo'n korte tijd.

Daarnaast is een tekortkoming in dit onderzoek dat de groep relatief klein is. Het is dan lastig om significante veranderingen op te merken. We spreken dan eerder van een trend. Voor toekomstig onderzoek zal een grotere onderzoekspopulatie zeer wenselijk zijn.

#### Conclusies voormeting (N=31)

- Studenten zijn over het algemeen vaardig op proactieve competenties.
- De vaardigheid waar ze het meeste moeite mee hebben is het belonen van zichzelf als iets lukt.
- Bijna 30% van alle studenten (N=31) ervaart matige tot sterke eenzaamheid.
- De studenten zijn het meest tevreden over hun psychische gezondheid en het minst tevreden over hun financiële situatie.
- Ten aanzien van empowerment scoren de studenten het laagst op het domein betrokkenheid leefgemeenschap. Het hoogst wordt gescoord op het domein erbij horen en eigen wijsheid. Het item waar de studenten het hoogst op scoren is "ik heb een doel in mijn leven".
- Op de totaalscore van de verschillende vragenlijsten zien we geen significante verschillen tussen de SPH en MZ studenten, behalve op het domein sociale steun van de empowerment lijst. De studenten MZ ervaren significant meer sociale steun dan de SPH studenten.

#### Conclusies resultaten na een jaar (N=17)

- We zien nauwelijks veranderingen in de totale score op de vragenlijsten na een jaar. In ieder geval geen significante veranderingen.
- Na een jaar heeft 52% van de studenten nog professionele hulpverlening. Bij aanvang van de opleiding was dit 70%.

Conclusie resultaten na twee jaar (N=5)

- De huidige studenten van het 3e jaar, 2010-2011 (N=5), zijn op de onderzochte onderdelen niet significant verbeterd. We zien alleen dat de studenten minder sociale steun ervaren in het 3e jaar dan in het 1e jaar. Aangezien het om hele kleine aantallen gaat is enig voorzichtigheid geboden ten aanzien van het trekken van een conclusie hierover.



Het Transitie-experiment Werk voor ervaringsdeskundigen is een initiatief van het Cliëntenbelangenbureau van GGZ Eindhoven en de Kempen (GGZE). Het experiment heeft twee doelstellingen, namelijk het stimuleren van herstelondersteuning en herstelondersteunende zorg, en werk maken van ervaringsdeskundigheid door opleiding, werk en beroepsontwikkeling.

Het Transitie-experiment is vernieuwend in de integrale aanpak van activiteiten. De nauwe verbondenheid tussen het voortraject met ondersteunende cursussen, het creëren van werk- en stageplaatsen en opleidingen, coaching en deskundigheidsbevordering van teams, en de inbedding van herstel en ervaringsdeskundigheid binnen het beleid van GGZE maken dit project succesvol. Tevens wordt nauw samengewerkt met opleidingen (ROC Eindhoven, Fontys), gemeente en uitkeringsinstanties (UWV), waardoor het mogelijk is om ervaringsdeskundigen werk en scholing aan te bieden.