Nicole van Erp, Aafje Knispel, Marianne van Bakel

Trimbos instituut

Netherlands Institute of Mental Health and Addiction

Handreiking empowerment en inzet ervaringsdeskundigheid in sociale wijkteams

Nicole van Erp, Aafje Knispel, Marianne van Bakel

Handreiking empowerment en inzet ervaringsdeskundigheid in sociale wijkteams

Trimbos-instituut,
Utrecht, 2019

Trimbos instituut
Netherlands Institute of Mental Health and Addiction

Colofon

Projectleiding
Nicole van Erp

Auteurs
Nicole van Erp, Aafje Knispel, Marianne van Bakel, Trimbos-instituut
M.m.v. Marrig van de Werf, Kernkracht, Michel Planije, Trimbos-instituut

Mede mogelijk gemaakt door

Agis innovatiefonds

Deze handreiking is ontwikkeld in het kader van het project Empowerment en inzet ervaringsdeskundigheid in sociale wijkteams. Dit project is uitgevoerd op de volgende zes locaties:

Amsterdam:	Team ED, De Sociale Maatschap, Dynamo
Arnhem:	Vitale Verbindingen, Wijkteams Arnhem
Enschede:	Ixta Noa, Stichting Maatschappelijke Dienstverlening
Gouda:	KernKracht, Sociaal Team Gouda
Utrecht:	Enik Recovery College, Steunpunt GGZ, Buurtteamorganisatie Utrecht
Zutphen:	Ixta Noa, Intact Zelfhulp en Herstel, Perspectief Zutphen

Adviesgroep
Anne-Marie van Bergen / Anouk Poll - Movisie
Edwin Peters / Annelies Neutel – EDASU
Caroline Lindner – RadarAdvies
Christel de Krosse - MEE Gelderse Poort
Greetje Senhorst - MIND
Leo de Roos – RCO De Hoofdzaak
Marcel Mathijssen - Sociaal Werk Nederland

Sociaal Werk Nederland

Vormgeving en productie
Canon Nederland N.V.

Beeld
www.gettyimages.nl

Deze uitgave is gratis te downloaden via www.trimbos.nl/webwinkel met artikelnummer **AF1679**

Trimbos-instituut
Da Costakade 45
Postbus 725
3500 AS Utrecht
T: 030-297 11 00

© 2019, 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.

Inhoudsopgave

Voorwoord **5**

1 Inleiding **7**
1.1 Ontwikkelingen in het sociaal domein 9
1.2 Ervaringsdeskundigheid in het sociaal domein 10
1.3 Project Empowerment en inzet ervaringsdeskundigheid in sociale wijkteams 10
1.4 Leeswijzer 11

2 Toelichting kernbegrippen **13**
2.1 Inclusie in de wijk 15
2.2 Herstel, empowerment en eigen regie 16
2.3 Ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid 17

3 Ontwikkelen gezamenlijke aanpak **19**
3.1 Klimaat scheppen voor verandering 22
3.2 Organisatie en toerusting medewerkers 24
3.3 Implementatie en borging 32

4 Ondersteuning wijkbewoners **35**
4.1 Behoeften wijkbewoners 37
4.2 Ervaringsdeskundigheid inzetten 37
4.3 Samenwerking sociaal werkers en ervaringsdeskundigen 40

5 Verbinding maken in de wijk **43**
5.1 Ervaringen delen in de wijk (ervaringsdelen) 45
5.2 Vrijplaats in de wijk 46
5.3 Lokale netwerken 46
5.4 De wijk toegankelijk maken: kwartiermaken 47
5.5 Samenwerking sociaal werkers en ervaringsdeskundigen 48

6 Do's en don'ts **51**
6.1 Do's 53
6.2 Don'ts 54

Bronnen **55**

Bijlage 1 Format plan van aanpak lokaal projectteam **59**
Bijlage 2 Trainingsplan **67**
Bijlage 3 Workshop voor teams **77**

Voorwoord

Ruimte voor ervaringsdeskundigen!

Net als professionals en vrijwilligers zijn ervaringsdeskundigen cruciale steunpilaren in de sociale basis van wijken en buurten. Die sociale basis draagt eraan bij dat burgers voor veel van hun dagelijkse problemen dicht bij huis een oplossing kunnen vinden. Veel vrijwilligers maken daarbij in meer of mindere mate gebruik van hun eigen ervaringen. Sommige weten bijvoorbeeld hoe het voelt om jarenlang mishandeld te worden en hoe ingewikkeld het kan zijn om daar iets aan te doen, of hoe je na psychische problemen weer 'gewoon door' moet. Dat zorgt voor herkenning, als startpunt van verandering. Mede daarom hebben zij altijd al een rol gehad in het sociaal werk, doorgaans onder begeleiding van professionals.

Maar naast die vrijwilligers is de ervaringsdeskundige nét een extra toevoeging. Nu steeds meer mensen die soms of tijdelijk uit balans zijn, zelfstandig in buurten komen wonen, blijken met name de getrainde en goed opgeleide ervaringsdeskundigen, al dan niet betaald, van onschatbare waarde.

Deze publicatie laat zien hoe sociale wijkteams, zelfregiecentra en sociaalwerkorganisaties hun krachten bundelen om kwetsbare wijkbewoners te ondersteunen. Sociaal werkers en ervaringsdeskundigen vertellen hoe zij samenwerken en wat dat oplevert, maar ook welke hindernissen ze tegenkomen. Dat levert waardevolle informatie op die uitnodigt om samen aan de slag te gaan. Al gaat dat niet helemaal vanzelf.

Van ervaringsdeskundigen en sociaal werkers vraagt het om een open houding, om tijd, en om de wil elkaar te leren kennen, te vertrouwen, en een structurele werkwijze op te bouwen.

Van organisaties en van gemeenten vraagt het enerzijds om het erkennen van de toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigen en anderzijds om het opruimen van belemmeringen die de intensievere samenwerking van ervaringsdeskundigen en sociaal werkers in de weg staan. Geef ze voldoende gelegenheid om van elkaar te leren en hun samenwerking te vervolmaken.

Sociaal Werk Nederland beveelt deze publicatie van harte aan bij sociaal werkers en ervaringsdeskundigen, maar zeker ook bij bestuurders en (beleids)medewerkers van gemeenten, zorgverzekeraars en maatschappelijke organisaties, die meer willen weten over de aanpak en de noodzakelijke randvoorwaarden. Zij kunnen immers de gecombineerde inzet van ervaringsdeskundigen en sociaal werkers hoog op de agenda zetten van bestaande overlegorganen. Sociaal Werk Nederland neemt hierin zelf het voortouw, bijvoorbeeld via het professionaliseringsprogramma Sociaal Werk Versterkt waarin veel aandacht is voor ervaringsdeskundigheid.

Leren van andermans ervaringen is een groot goed. Ervaringsdeskundigen verdienen dan ook structureel een plek in de sociale basis. Dat vraagt om investeringen van alle partijen, maar geloof me: die investering betaalt zich dubbel en dwars uit.

Lex Staal, directeur Sociaal Werk Nederland

1

Inleiding

1.1 Ontwikkelingen in het sociaal domein 9

1.2 Ervaringsdeskundigheid in het sociaal domein 10

1.3 Project Empowerment en inzet ervaringsdeskundigheid in sociale wijkteams 10

1.4 Leeswijzer 11

1 Inleiding

Mensen met een (psychische) kwetsbaarheid willen, net als iedereen, een betekenisvol leven leiden. Maar meedoen in de samenleving is voor hen geen vanzelfsprekendheid. Uit onderzoek blijkt dat de kwaliteit van leven en maatschappelijke participatie van deze groep ver achterblijft bij die van de algemene bevolking (Place e.a., 2015). De combinatie van psychische problematiek, lichamelijke gezondheidsproblemen en belemmeringen voor maatschappelijke en sociale participatie kan resulteren in een neerwaartse spiraal. Laagdrempelige ondersteuning kan deze spiraal doorbreken.

1.1 Ontwikkelingen in het sociaal domein

Om de ondersteuning zo goed mogelijk te organiseren en te voorkomen dat mensen met (meerdere) problemen bij allerlei loketten moeten aankloppen, zijn in de meeste gemeenten *sociale wijkteams* ingericht. De teams zijn multidisciplinair samengesteld waardoor ze gebruik kunnen maken van een breed scala aan expertise en een breed netwerk. De nadruk ligt op het ondersteunen van kwetsbare burgers en het organiseren van adequate ondersteuning. Daarnaast richten de wijkteams zich onder andere op het bevorderen van de participatie van burgers en de sociale samenhang in de wijk, en op het versterken van de eigen kracht en het zelfoplossend vermogen van kwetsbare burgers. Om deze doelen te verwezenlijken, wordt zoveel mogelijk een beroep gedaan op het sociaal netwerk van de betrokkene en op de inzet van vrijwilligers (Sok e.a., 2013).

Een andere ontwikkeling in het sociaal domein is de opkomst van *herstel- en zelfregie-centra*. Dit zijn initiatieven voor en door mensen met een (psychische) kwetsbaarheid die binnen algemene voorzieningen ondersneeuwen of zich buitengesloten voelen. Binnen deze 'vrijplaatsen' vinden zij de ruimte om vanuit eigen regie hun leven weer op te pakken. Bij veel centra ligt de nadruk op zelfbeschikking, persoonlijke ervaringen en wederkerigheid en het samen werken naar een gemeenschappelijk doel. Ondanks de veelbelovende resultaten in binnen- en buitenland zijn deze initiatieven nog niet voor alle mensen met een psychische kwetsbaarheid beschikbaar (Brink, 2017).

Sociale wijkteams en herstel- en zelfregiecentra hebben elk hun eigen methoden en strategieën. Wat ze gemeenschappelijk hebben is hun doel om (psychische) gezondheid, participatie en empowerment te verbeteren, waarbij zij zich niet alleen richten op individuen maar vooral ook op hun sociale omgeving. Door bundeling van krachten, ervaringen, netwerken en ervaringsgerichte en professionele kennis kunnen herstel- en

zelfregiecentra en sociale wijkteams elkaar verder versterken en hun doeltreffendheid en bereikbaarheid vergroten.

1.2 Ervaringsdeskundigheid in het sociaal domein

Binnen de zelfregiecentra - en breder in het sociaal domein – spelen ervaringsdeskundigen (ook wel ervaringswerkers, ervaringscoaches of herstelcoaches genoemd) een belangrijke rol. Ervaringsdeskundigen hebben zelf ervaringen met ontwrichting en herstel en hebben het vermogen om vanuit die ervaringen ruimte te maken voor het herstel van anderen (zie ook 2.3). Dit doen zij op eigen initiatief, als onderdeel van een emancipatoire beweging vanuit cliënten en hun naasten, en op verzoek van maatschappelijke organisaties en gemeenten (Van der Kooij & Keuzekamp, 2018). De inzet van ervaringsdeskundigheid begon in de ggz en verslavingszorg, maar tegenwoordig werken ervaringsdeskundigen ook in de jeugdzorg, de schuldhulpverlening, de armoedebestrijding en in de verstandelijk gehandicaptensector.

Ervaringsdeskundigen kunnen vanuit verschillende posities en taken werkzaam zijn in de wijk (Van Bergen e.a., 2015):

- Als lid van een sociaal wijkteam. De taak is dezelfde als die van de andere teamleden. Deze ervaringsdeskundigen combineren hun ervaringsdeskundigheid vaak met vakkennis vanuit een opleiding als verpleegkundige of sociaal werker;
- Vanuit een eigen team van ervaringsdeskundigen dat laagdrempelig aanwezig is in de wijk, bijvoorbeeld in een inloopcentrum, buurthuis of wijkcentrum;
- Vanuit een cliëntenorganisatie op een centraal in de gemeente of regio gelegen locatie (bijvoorbeeld een herstel- of zelfregiecentrum), waarbij zij samenwerken met wijkteams en in de wijk werkzame professionals en vrijwilligers.

Ervaringsdeskundigen kunnen een sleutelrol spelen in het verkleinen van de afstand tussen mensen met een psychische kwetsbaarheid en hulpverleners en hiermee de kloof tussen de systeemwereld en de leefwereld van mensen overbruggen.

1.3 Project Empowerment en inzet ervaringsdeskundigheid in sociale wijkteams

De bundeling van krachten van sociale wijkteams en zelfregiecentra was de inzet van het project Empowerment en inzet ervaringsdeskundigheid in sociale wijkteams. Het project is uitgevoerd op zes pilotlocaties (Arnhem, Amsterdam, Enschede, Gouda, Utrecht, Zutphen) en richtte zich op de versterking en ondersteuning van zelfregie en empowerment van mensen met een (psychische) kwetsbaarheid in de wijk. Doel van het project was om een werkwijze te ontwikkelen voor de inzet van ervaringsdeskundigheid in sociale wijkteams. Op iedere pilotlocatie is hiervoor een samenwerkingsverband tussen een of meer sociale wijkteams en een of meer cliënten- en/of zelfregieorganisatie opgezet.

In het kader van de pilot is een training van drie dagdelen ontwikkeld voor sociaal werkers (ook wel wijkcoaches of buurtteammedewerkers genoemd) en ervaringsdeskundigen, gericht op het versterken van eigen regie en empowerment van de mensen die zij ondersteunen. Daarnaast is een workshop aangeboden voor de wijkteams waarin de basisprincipes en –visie van de aanpak nader zijn toegelicht. Het project is na een jaar geëvalueerd waarbij vooral gekeken is naar de resultaten en werkzame elementen van de aanpak, de belemmerende en bevorderende factoren, en de randvoorwaarden voor implementatie en borging. De resultaten hiervan zijn verwerkt in deze handreiking.

1.4 Leeswijzer

Deze handreiking is primair bedoeld voor sociaal werkers en ervaringsdeskundigen die vanuit hun sociaal wijkteam of zelfregiecentrum ervaringsdeskundigheid breder willen gaan inzetten in de wijk. Daarnaast biedt de handreiking ook waardevolle informatie voor (beleids)medewerkers van gemeenten, zorgverzekeraars en maatschappelijke organisaties, die meer willen weten over de aanpak en de noodzakelijke randvoorwaarden. De handreiking bevat de volgende onderdelen. In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste kernbegrippen toegelicht. Hoofdstuk 3 beschrijft hoe wijkteams en zelfregiecentra een gezamenlijke aanpak kunnen ontwikkelen. In de hoofdstukken 4 en 5 komen concrete vormen van de inzet van ervaringsdeskundigheid in de wijk aan de orde, namelijk bij het verbinding maken in de wijk (hoofdstuk 4) en bij het ondersteunen van kwetsbare wijkbewoners (hoofdstuk 5). Hierbij staat de samenwerking tussen sociaal werkers en ervaringsdeskundigen centraal. De ervaringen die zijn opgedaan in het pilotproject zijn verwerkt in de hoofdstukken 3 t/m 5 in de vorm van concrete voorbeelden en citaten. Ieder hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting van de belangrijkste aandachtspunten. We sluiten af met de belangrijkste do's en don'ts bij de inzet van ervaringsdeskundigheid in sociale wijkteams.

2

Toelichting kernbegrippen

2.1 Inclusie in de wijk 15

2.2 Herstel, empowerment en eigen regie 16

2.3 Ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid 17

2 Toelichting kernbegrippen

In de inleiding kwamen de begrippen inclusie, herstel, empowerment, eigen regie en ervaringsdeskundigheid al even aan de orde. In dit hoofdstuk zullen we deze begrippen nader toelichten.

2.1 Inclusie in de wijk

Bij inclusie gaat het om het volwaardig opgenomen zijn in de samenleving van achtergestelde groepen, zoals mensen met een psychische kwetsbaarheid. Het doel van inclusie is dat iedereen zich opgenomen en gezien voelt door anderen, dat er sprake is van gastvrijheid (Kal, 2011). In een inclusieve wijk ligt de focus op het betrekken van wijkbewoners bij veranderingen, maar ook bij verbindingen maken in de wijk en het toegankelijk maken van maatschappelijke voorzieningen. Mensen met een psychische kwetsbaarheid, ervaringsdeskundigen en professionals werken hierin samen op basis van wederkerigheid. De ondersteuning is erop gericht dat iedereen een leven kan vormgeven en gewaardeerde rollen kan vervullen in de samenleving op basis van zijn of haar interesses en talenten. Een van de uitgangspunten bij inclusie is dat een (psychische) kwetsbaarheid geen individueel, maar een sociaal probleem is. Onderstaande tabel illustreert hoe in het 'sociaal model' op een andere manier met kwetsbaarheden en beperkingen wordt omgegaan (Bolsenbroek & Perspectief, 2013).

Anders denken over beperkingen		
Individueel model		**Sociaal model**
Een beperking is een individueel probleem	▶	Een beperking is een sociaal probleem
Verschillen in mogelijkheden zijn tekortkomingen	▶	Verschillen in mogelijkheden zijn voordelen
Focus op tekorten	▶	Focus op talenten
Wij en zij: uitsluiting en tolerantie	▶	Wij allemaal: inclusie en waardering
De samenleving bepaalt voor hen	▶	Mensen met beperkingen bepalen zelf
Professionals weten hoe het moet	▶	Mensen hebben verschillende soorten kennis
Gebaseerd op liefdadigheid	▶	Gebaseerd op rechten
Patiënt/Cliënt	▶	Burger
Instelling georiënteerd, dagbesteding, sociale werkplaats, speciaal onderwijs	▶	Samenleving georiënteerd, reguliere scholen en clubs, gewoon betaald werk
Medisch model van beperking: behandeling en beheersing	▶	Sociaal model van beperking: verander de omgeving en de houding

2.2 Herstel, empowerment en eigen regie

Het begrip herstel is door Wilma Boevink in Nederland geïntroduceerd en duidt op het hervinden van balans na ervaringen van (psychische) ontwrichting. Het gaat over 'het geven van betekenis aan wat het ook is waardoor je overweldigd bent en de moed opvatten om onder ogen te zien wat er in je leven aan de hand is en accepteren dat er werk op je bord ligt. Het betekent durven vertrouwen op je eigen veerkracht en je eigen weg' (Boevink, 2017). Herstel impliceert een actieve acceptatie van kwetsbaarheden en beperkingen en de ontwikkeling van de eigen identiteit naar burgerschap. Hiermee sluit het begrip herstel goed aan bij de nieuwe definitie van gezondheid waarin gezondheid wordt gezien als 'het vermogen zich aan te passen en zelf regie te voeren, in het licht van de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven' (Huber, 2014).

Herstel is nauw verbonden met empowerment of 'in kracht komen'. Bij empowerment gaat het om de ontwikkeling van het vermogen van mensen om zich uit (schijnbaar) hopeloze situaties te worstelen en nieuwe wegen te vinden in het leven. Van Regenmortel (2008) wijst erop dat het een valkuil is om te denken dat je anderen kunt empoweren. Mensen dienen zichzelf te empoweren, de omgeving kan dit proces

alleen faciliteren, bijvoorbeeld door hulp- en steunbronnen toegankelijk te maken en voor iedereen open te stellen. Empowerment gaat dus ook om ruimte maken voor het vergroten van maatschappelijke kansen voor mensen die eerder werden uitgesloten. Bij empowerment gaan mensen meer zelf bepalen, waar zij voorheen bepaald werden. Zij krijgen weer regie over hun eigen leven. Hiermee is empowerment altijd zowel een individueel als een collectief proces (Boumans, 2015).

2.3 Ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid

Herstel en empowerment zijn onlosmakelijk verbonden met de inzet van ervaringsdeskundigheid. In de begripsomschrijvingen van ervaringsdeskundigheid wordt vaak een driedeling aangebracht: ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid.

Bron: Hilko Timmer (Lister, voorheen SBWU)

Dit schema geeft de ontwikkeling naar ervaringsdeskundigheid weer. Aan de basis staan *ervaringen* met ontwrichting en herstel. Iedereen die dit heeft meegemaakt heeft een eigen verhaal. Hierin geven zij betekenis aan hun problemen en de manieren die zij hebben ontwikkeld om hiermee om te gaan. Om het herstel vorm te geven, benutten mensen hun *ervaringskennis* (ook wel 'doorleefde kennis' genoemd) die ze op grond van ervaringen hebben en die ze gedurende hun herstelproces verder verdiepen en ontwikkelen. Dit is geen geïsoleerd proces maar ontstaat in relatie met belangrijke anderen door uitwisseling van ervaringen en ervaringsverhalen. Al die verhalen bij elkaar vormen collectieve ervaringskennis: kennis over hoe het is om te leven met een ontwrichtende situatie en de gevolgen daarvan. Is iemand in staat om die kennis over te dragen aan anderen, dan ontwikkelt hij of zij *ervaringsdeskundigheid*. Ervaringsdeskundigheid kan worden omschreven als het vermogen om op grond van eigen herstelervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel.

Een ervaringsdeskundige heeft het vermogen ontwikkeld om:
1. De eigen ervaringen met ontwrichting en het te boven komen ervan (herstel) in wederkerigheid in te zetten om anderen te ondersteunen bij het vinden of maken van ruimte voor hun persoonlijk herstelproces;
2. De eigen ervaringen van stigmatisering en empowerment in te zetten om maatschappelijke kansen te creëren en herstelondersteunende zorg te bevorderen (Boertien & Van Bakel, 2012).

Ervaringsdeskundigen werken vanuit een breed perspectief en een open houding. Zij motiveren anderen om de regie te pakken en kansen te grijpen. Op die manier bieden zij hoop en perspectief. Juist omdat ze dat vanuit hun eigen ervaringsdeskundigheid doen, heeft dat vaak een grote waarde voor anderen (Van Bergen e.a., 2015).

3

Ontwikkelen gezamenlijke aanpak

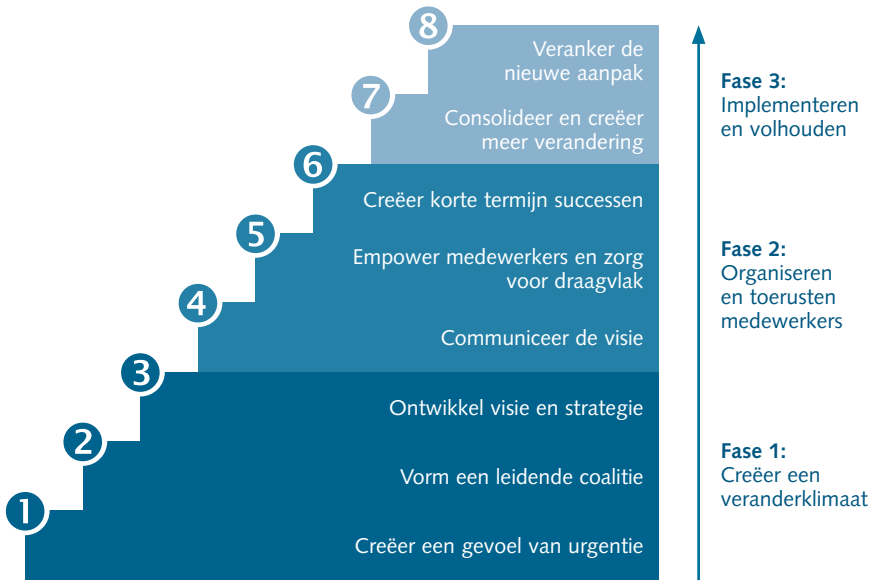
3.1 Klimaat scheppen voor verandering 22

3.2 Organisatie en toerusting medewerkers 24

3.3 Implementatie en borging 32

3 Ontwikkelen gezamenlijke aanpak

Samenwerken is een uitdaging, vooral als het gaat om samenwerking tussen verschillende organisaties. In de samenwerking tussen wijkteams en zelfregieorganisaties is het van belang oog te hebben voor de omvang van het veranderproces en de procesfasen. De veelgebruikte acht stappen van het verandermodel van Kotter (1996) kunnen hiervoor als leidraad worden gebruikt.



Verandermodel Kotter (1996)

Zoals in het model aangegeven gaat het allereerst om het scheppen van een klimaat voor verandering, vervolgens om de organisatie en toerusting van medewerkers en ten slotte om de implementatie en borging van de verandering.

3.1 Klimaat scheppen voor verandering

Noodzaak voor verandering

Zonder een gezamenlijke gevoelde noodzaak is de samenwerking tussen wijkteams en zelfregieorganisaties gedoemd te mislukken. Dit urgentiebesef vormt vaak het beginpunt van de samenwerking. Een goede insteek is om met elkaar van gedachte te wisselen over de toegevoegde waarde van de samenwerking en de manieren waarop sociaal werkers en ervaringsdeskundigen elkaar kunnen aanvullen. Zo maakt de sociaal werker vooral gebruik van professionele kennis en brengt de ervaringsdeskundige (ook) eigen ervaringen en ervaringskennis in. Ook hebben zij een eigen netwerk: de sociaal werker met maatschappelijke en welzijnsorganisaties en de ervaringsdeskundige met bewonersgroepen, cliënten- en zelfregieorganisaties. Sociaal werkers en ervaringsdeskundigen kunnen elkaar dus versterken door gebruik te maken van elkaars contacten en deskundigheden.

Elkaar vinden

Samenwerking staat of valt met elkaar leren kennen en elkaar weten te vinden. Dat houdt niet alleen in dat medewerkers elkaar gezien en gesproken hebben, maar ook dat zij elkaars deskundigheid en manier van werken kennen. Sociale wijkteams en zelfregieorganisaties hebben een andere manier van werken wat zich bijvoorbeeld uit in het taalgebruik. Het gebruik van verschillende talen kan tot spraakverwarring en misverstanden leiden.

Er zijn verschillende manieren om ervoor te zorgen dat sociaal werkers en ervaringsdeskundigen elkaar beter leren kennen:

- Regelmatig overleg: om de voortgang en mogelijke belemmeringen uit te wisselen;
- Gezamenlijk casuïstiek bespreken: om bruikbare feedback te krijgen en meer inzicht in elkaars werkwijzen en methodieken;
- Gezamenlijke trainingen en workshops;
- Met elkaar meelopen tijdens het werk.

Voorbeeld Zutphen

In Zutphen zijn Ixta Noa en Perspectief begin 2017 al gestart met de samenwerking. Dit houdt onder meer in dat twee ervaringsdeskundigen van Ixta Noa een dagdeel aanwezig zijn in een wijkteam. Ze schuiven 's ochtends aan bij de sociaal werkers en wisselen informatie uit over elkaars werkwijze e.d. Gaandeweg heeft dit erin geresulteerd dat een aantal mensen uit de wijk is voorgesteld aan de ervaringsdeskundigen van Ixta Noa. Het gaat vaak om mensen die eenzaam zijn en geen netwerk hebben. Zij worden uitgenodigd voor de inloop van het praktijkhuis en dan wordt met hen besproken wat ze hier willen halen en brengen.

Gezamenlijke visie

Iedere verandering vereist een gezamenlijke visie. Bij de inzet van ervaringsdeskundigheid gaat het onder andere om vragen als: wat zijn onze uitgangspunten, wat vinden we belangrijk in de omgang met (psychische) kwetsbaarheid en hoe kunnen we ervaringsdeskundigheid op een goede manier inzetten? Het proces van visieontwikkeling kan op verschillende manieren worden vorm gegeven (Boertien & Van Bakel, 2012):

- Door het gebruik van ervaringsverhalen. Deze verhalen zijn een krachtig bewijs van de veerkracht en het herstelvermogen van mensen met een (psychische) kwetsbaarheid en vormen hierdoor een goed vertrekpunt voor visieontwikkeling;
- Door het organiseren van visiebijeenkomsten. Deze bijeenkomsten zijn cruciaal om alle betrokkenen actief bij nieuwe werkwijze te betrekken en voldoende draagvlak te creëren;
- Door gerichte scholing, intervisie en supervisie voor degenen die actief met de nieuwe werkwijze aan de slag gaan;
- Inzet van een voorhoede van medewerkers (ook wel 'ambassadeurs' genoemd) die overtuigd zijn van de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigheid en die dit gedachtengoed in hun team (en andere teams) willen verspreiden. Het delen van successen speelt hierbij een belangrijke rol.

Voorbeeld Arnhem

In Arnhem hangt Vitale verbindingen de herstelvisie aan en als het gaat om wijkgericht werken wordt ook de ABCD-methodiek gebruikt. Een van de uitgangspunten van deze methodiek is: doe niet voor de wijk wat de wijk zelf kan doen. De wijkteams gebruiken vooral de termen zelfredzaamheid en participatie. Zij zien herstel als een voorwaarde om tot participatie en zelfredzaamheid te komen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de inzet van ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en maatjes. Dit hangt af van wat de bewoners zelf willen. De gebruikte begrippen liggen dus in elkaars verlengde. De missie van de wijkteams is breed genoeg om ook herstel en ervaringsdeskundigheid te omvatten.

3.2 Organisatie en toerusting medewerkers

3.2.1 Kiezen van geschikte locatie

Ervaringsdeskundigen kunnen vanuit verschillende locaties werkzaam zijn in de wijk. De keuze van een geschikte locatie is afhankelijk van de lokale context.

Vanuit zelfregie- of herstelorganisatie

De meeste ervaringsdeskundigen werken vanuit een zelfregie- of herstelorganisatie. Dit zijn vrijplaatsen waar mensen met een (psychische) kwetsbaarheid samen met onderlinge steun de ruimte hebben om vanuit eigen regie hun leven weer op te pakken. Zij zijn bedoeld voor mensen die binnen de algemene voorzieningen ondersneeuwen of zich binnen deze voorzieningen buitengesloten voelen (Brink, 2017). Zelfregieorganisaties als Team ED, Ixta Noa en Kernkracht opereren veelal op het snijvlak van zorg en welzijn, maar onafhankelijk van zorg- en welzijnspartijen. Anderen opereren zelfstandig maar zijn onderdeel van een maatschappelijke organisatie, ggz- of verslavingszorg instelling. Voorbeelden hiervan zijn Enik Recovery College (zelfstandig onderdeel van Lister) en Intact Herstel en Zelfhulp (onderdeel van Tactus verslavingszorg).

Hoewel deze zelfregieinitiatieven veelal een regionale functie hebben, organiseren zij - en sluiten zij aan bij - laagdrempelige voorzieningen of activiteiten in de stad of wijk. De samenwerking met sociale wijkteams vindt plaats door gezamelijke casuïstiekbesprekingen, afstemming van activiteiten en verwijzingen naar elkaar. Ook worden afspraken gemaakt over verantwoordelijkheden en uitwisseling van gegevens van klanten.

Voorbeeld Gouda

KernKracht is een belangenorganisatie in de regio Midden-Holland die zich richt zich op normalisatie en integratie van mensen met een psychische kwetsbaarheid en hun naasten. Zij richt zich op het versterken van de positie van cliënten uit de ggz, maatschappelijke opvang en verslavingszorg. Het project Participatie en herstel (samenwerking van Rivierduinen, Kwintes, Parnassiagroep, KernKracht en Leger des Heils) heeft als doel om herstel van mensen met een psychische kwetsbaarheid te bevorderen, het liefst zo dicht mogelijk in de buurt. Concrete activiteiten zijn onder andere herstelgroepen, maatjesprojecten, werkervaringsplekken, netwerkoverleg en ondersteuning door ervaringscoaches. De ervaringscoaches bieden vanuit eigen ervaring herstelondersteuning. Hierbij kan het onder andere gaan om een luisterend oor of praktische tips, maar ook om het delen van ervaringen of het bieden van handvaten hoe met kwetsbaarheid om te gaan. De ervaringscoach brengt met de klant de wensen en behoeften in kaart en maakt samen met de klant een plan welke ondersteuning daarbij nodig is.

Vanuit een laagdrempelige locatie in de wijk

Om laagdrempelig en wijkgericht te kunnen werken is aanwezigheid in de wijk een belangrijke randvoorwaarde. Locaties als een buurthuis of wijkcentrum zijn bekend in de wijk en mensen lopen gemakkelijk binnen voor een praatje of om deel te nemen aan een van de activiteiten. Hierdoor kunnen ervaringsdeskundigen gemakkelijk contacten leggen met bezoekers. Een voorbeeld van dergelijke inloopvoorzieningen zijn de praktijkhuizen van Ixta Noa in Zutphen en Enschede waar inloop gecombineerd wordt met het versterken van zelfredzaamheid en eigen regie van mensen. In de praktijkhuizen werken mensen met een psychische kwetsbaarheid en verslaving, met ondersteuning van een ervaringsdeskundige, aan het oppakken van hun 'normale' dagelijks leven, door het opstellen van een begeleidingsplan. In dit plan staan hun eigen doelen opgenomen die ze willen bereiken en waaraan ze zelf, samen met anderen, werken.

Op sommige locaties worden verschillende functies bijeen gebracht en zijn meerdere voorzieningen aanwezig, zoals de wijkteams, welzijns- en/of vrijwilligersorganisaties, waardoor gemakkelijk contacten kunnen worden gelegd in de wijk. Omdat ervaringsdeskundigen en sociaal werkers elkaar hier regelmatig tegenkomen, zijn de lijnen hier kort en weten zij elkaar gemakkelijker te vinden. De Huizen van de wijk in Amsterdam Zuid zijn een goed voorbeeld hiervan.

Voorbeeld Amsterdam

In Amsterdam-Zuid zijn vijf Huizen van de wijk. Een Huis van de wijk verbindt mensen en organisaties die elkaar verder kunnen helpen en zo de leefbaarheid van de wijk stimuleren. Ook biedt het ruimte aan bewoners om actief te zijn, te ondernemen, mee te doen, andere mensen te ontmoeten, te vergaderen, iets te leren van en aan een ander. Team ED heeft daar een ED-plaats, een ontmoetingsplek vóór en dóór mensen met psychische of sociale problemen, waar groepsactiviteiten worden georganiseerd, zoals herstelwerkplaatsen, WRAP-groepen etc. Uit gesprekken van ervaringsdeskundigen met bezoekers komen soms hulpvragen naar voren. Die worden dan door de ervaringsdeskundige opgepakt.

Vanuit een netwerk of community

Ook zijn ervaringsdeskundigen in de wijk actief binnen organisaties die het karakter hebben van een netwerk of community. Hier werken bewoners met ervaring met een (psychische) kwetsbaarheid samen met vrijwillige en betaalde ervaringsdeskundigen. Ook zijn er soms informele netwerken van ervaringsdeskundigen actief in de wijk. Hierin komen ervaringsdeskundigen vanuit diverse organisaties en contexten samen om activiteiten af te stemmen en – waar nodig en gewenst - samen op te trekken.

Voorbeeld Arnhem
In Arnhem is Vitale Verbindingen opgezet voor en door wijkbewoners. Het is een herstel-community: een netwerk met een kern van ervaringswerkers die wonen in de Arnhemse wijken en vanuit de eigen wijk werken. Daarbij worden eigen herstelervaringen ingezet om te werken aan elkaars en andermans herstel, groei en participatie. Vitale Verbindingen werkt van onderop: vanuit kennis van én over de wijk, vanuit ontmoetingsplekken in de wijk en met gebruikmaking van de mogelijkheden die in de wijk aanwezig zijn voor herstel, ontwikkeling, meedoen en werken naar vermogen.

Vanuit het wijkteam
Sommige ervaringsdeskundigen zijn als vrijwilliger, stagiair of als betaalde kracht opgenomen in het sociaal wijkteam. Hierbij kan onderscheid worden gemaakt tussen ervaringsdeskundigen die hun ervaringskennis inzetten in een bestaande functie (zoals die van generalist, wijkcoach, sociaal werker) en ervaringsdeskundigen die werkzaam zijn in een nieuwe, specifieke functie, zoals ervaringswerker of herstelcoach. Uit de pilot blijkt dat het – anders dan in de ggz - nog niet gebruikelijk is dat ervaringsdeskundigen als (betaalde) ervaringswerkers in de wijkteams worden ingezet. In Utrecht worden hier wel de eerste stappen toe gezet.

Voorbeeld Utrecht
In 2017 is de Buurtteamorganisatie Utrecht gestart met een centraal team ervaringsdeskundigen dat stadsbreed werkt. De ervaringsdeskundige heeft een specialistische functie (naast de generalist) en in een enkel geval een combinatiefunctie, waarbij iemand 50% ervaringsdeskundige en 50% generalist is. Het team is centraal georganiseerd om ervoor te zorgen dat het onderwerp ervaringsdeskundigheid goed over het voetlicht wordt gebracht. In het 3e kwartaal 2019 neemt de organisatie een besluit over continuering van de huidige vorm van inzet van ervaringsdeskundigheid. Bij een positieve evaluatie worden de ervaringsdeskundigen verbonden aan een cluster (twee of drie buurtteams) waarbij er centraal zaken als intervisie en casuistiek worden geborgd.

3.2.2 Positionering ervaringsdeskundigen

Omschrijving taken en activiteiten
Ervaringsdeskundigen onderscheiden zich van reguliere professionals door hun eigen ervaringen met ontwrichting en herstel, het reflecteren op en delen van deze ervaringen, en doordat ze geleerd hebben deze ervaringen in te zetten ten behoeve van anderen.

De inzet van ervaringsdeskundigheid is divers en richt zich niet alleen op bewoners met een (psychische) kwetsbaarheid en hun naasten, maar ook op professionals, managers en beleidsmakers.

In de praktijk voeren ervaringsdeskundigen de volgende activiteiten uit:
- Ondersteunen van individuele herstelprocessen van bewoners met een (psychische) kwetsbaarheid, zowel individueel als groepsgewijs (zelfhulp- en herstelgroepen);
- Ondersteunen van naastbetrokkenen en mantelzorgers;
- Voorlichten en kwartiermaken in de wijk om acceptatie en inclusie te bevorderen;
- Coachen van sociaal werkers en andere professionals bij het benutten van de inzet van ervaringsdeskundigheid;
- Trainen en scholen van bewoners, naasten, professionals en managers in de wijk;
- Adviseren over en uitvoeren van beleid vanuit ervaringsdeskundigheid.

Hierbij is cruciaal dat de taken en activiteiten van de ervaringsdeskundige helder zijn. Dit om te voorkomen dat ervaringsdeskundigen het allemaal zelf uit moeten zoeken of dat onrealistische eisen aan hen worden gesteld. Anderzijds hebben sommige ervaringsdeskundigen ook de behoefte om zelf invulling te kunnen geven aan hun takenpakket. Het is de uitdaging om de taken zo te omschrijven dat zij voldoende richting geven om niet stuurloos te zijn en tegelijkertijd voldoende ruimte te laten voor eigen wensen en ideeën (Boertien & Van Bakel, 2012).

'In een wijkteam is niet altijd duidelijk wat er van je verwacht wordt. Dat is wederzijds. Je moet dat zelf creëren, je moet zelf initiatief durven te nemen. Bijvoorbeeld door assertief te zijn, jezelf uit te nodigen om mee te gaan op huisbezoek'. (Ervaringsdeskundige)

Betaalde of vrijwillige inzet

Een belangrijke vraag bij de inzet van ervaringsdeskundigheid is of de ervaringsdeskundigen hiervoor betaald worden of niet. In de ggz en verslavingszorg hebben veel ervaringsdeskundigen een betaalde baan en worden zij beschouwd als professionals met de daarbij behorende rechten en plichten. Dit heeft geresulteerd in de ontwikkeling van functiebeschrijvingen, een beroepscompetentieprofiel (GGZ Nederland e.a., 2013), een curriculum en leerplan Ervaringsdeskundigheid (Van Erp e.a., 2015, 2017) en opleidingen op Hbo- en Mbo-niveau. In het sociaal domein werken de meeste ervaringsdeskundigen op vrijwillige basis, zo blijkt uit een peiling uit 2018 van Movisie onder lidorganisaties van Sociaal werk Nederland. (https://www.movisie.nl/artikel/peiling-ervaringsdeskundigen-maken-opmars-sociaal-domein). De betaalde ervaringsdeskundigen in de sociale wijkteams kunnen een specialistische functie hebben (zoals bij Buurtteamorganisatie

Utrecht) of hun ervaringen inzetten als professional met ervaringsdeskundigheid. Een ervaringsdeskundige van een wijkteam in Enschede vertelt hierover in het tijdschrift Participatie en herstel (maart 2018).

'Ik ben nu ruim twee jaar 'uit de kast' als professional met ervaringskennis. En werkzaam als wijkcoach in het wijkteam. (…) Binnen de organisatie zet ik me nu met collega's intern en mensen van buitenaf in om ervaringsdeskundigheid geïntegreerd te krijgen in de gemeente Enschede'. (Ervaringsdeskundige)

In de praktijk wordt de keuze voor betaalde of vrijwillige inzet veelal bepaald door de wens van de ervaringsdeskundige en door de financiële mogelijkheden. Sommige ervaringsdeskundigen kiezen voor vrijwilligerswerk omdat ze eerst werkervaring willen opdoen of omdat ze niet de risico's en verplichtingen van een arbeidscontract willen. Andere ervaringsdeskundigen willen graag een betaalde baan, omdat een baan sociale status en economische onafhankelijkheid biedt (Van Bergen e.a., 2015). Voor hen is een betaalde baan vaak nog niet realiseerbaar, omdat de financiering ontbreekt. Zelfregie-organisaties worden veelal gefinancierd vanuit Wmo-gelden van gemeenten of vanuit de Zorgverzekeringswet en hebben niet de mogelijkheid om alle ervaringsdeskundigen een betaalde baan te bieden.

Onderscheid reguliere hulpverleners en ervaringsdeskundigen

Een belangrijk onderscheid tussen reguliere hulpverleners en ervaringsdeskundigen is dat reguliere hulpverleners gebruik maken van hun professionele kennis en ervaringsdeskundigen (vooral) van hun ervaringsdeskundigheid. Waar reguliere hulpverleners veelal nog werken vanuit 'professionele distantie', staat bij ervaringsdeskundigen de 'professionele nabijheid' voorop. Het contact tussen ervaringsdeskundige en bewoner is gebaseerd op gelijkwaardigheid en wederkerigheid. Door hun ervaringen en achtergrond kunnen zij bewoners hoop en perspectief bieden.

In de praktijk is de scheidslijn tussen ervaringsdeskundigen en reguliere hulpverleners vaak niet zo strikt. Zo zijn er ook reguliere hulpverleners die open zijn over hun eigen achtergrond en die persoonlijke ervaringen inbrengen. Omgekeerd zijn er ervaringsdeskundigen die ervaringsdeskundigheid combineren met professionele kennis en vaardigheden vanuit de rol van hulpverlener. Sommige ervaringsdeskundigen zien dit als een optimale mix om anderen zo goed mogelijk te kunnen helpen, anderen ervaren hun professionele kennis soms als hinderlijk, omdat het werken als ervaringsdeskundige een andere basishouding vereist (Van Bergen e.a., 2015).

3.2.3 Deskundigheidsbevordering

Scholing en training

Gerichte scholing en training zijn nodig om met een nieuwe werkwijze aan de slag te gaan. Dit betekent allereerst dat ervaringsdeskundigen goed toegerust moeten zijn op hun ondersteunende en coachende activiteiten. De meeste (vrijwillige) ervaringsdeskundigen hebben een cursus zoals 'Werken met eigen ervaring' gevolgd, waarmee zij leren hoe zij hun ervaringen kunnen inzetten ten behoeve van anderen. Hierbij zijn vaak aanvullende trainingen nodig om als ondersteuner in het sociaal domein aan de slag te gaan. Andere ervaringsdeskundigen hebben een Mbo- of Hbo-opleiding ervaringsdeskundigheid gevolgd, waardoor ze als begeleider met ervaringsdeskundigheid zijn opgeleid.

Ook de sociaal werkers van de wijkteams moeten geschoold worden over de nieuwe werkwijze en de inzet van ervaringsdeskundigheid. Deze scholing wordt voor een groot deel ontwikkeld en verzorgd door of met inzet van ervaringsdeskundigen. Door teams voor te lichten over de mogelijkheden van de inzet van ervaringsdeskundigheid kan draagvlak ontstaan om met ervaringsdeskundigen samen te werken en/of een ervaringsdeskundige aan te stellen.

Trainingen en workshop pilotproject

Om ervaringsdeskundigen en de wijkteams binnen dit pilotproject te scholen zijn een workshop en een training ontwikkeld (zie bijlagen). Het basisformat van de training en workshop is ontwikkeld door HEE/Trimbos-instituut en KernKracht. De **training** van drie dagdelen is gericht op het bevorderen van de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en sociaal werkers, daar een concreet begin mee maken en op de ontwikkeling van een gezamenlijke taal. Het landelijke format is samen met de lokale wijkteams en ervaringsdeskundigen afgestemd op de lokale situatie en de leerbehoeften aldaar. De kernbegrippen herstel, empowerment, ervaringsdeskundigheid, stigma, kwartiermaken en inclusie zijn met de deelnemers vertaald naar de situatie in de eigen wijk(en). Via oefeningen is gewerkt aan de afstemming en invulling van de samenwerking, toegespitst op de lokale situatie. Daarnaast is een **workshop** van een dagdeel ontwikkeld voor de wijkteams en ervaringsdeskundigen. Hierin zijn de kernbegrippen kort toegelicht en vertaald naar de lokale context. Ook is met de deelnemers besproken hoe de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en sociaal werkers er in hun wijk(en) uit gaat zien en welke rol zij hierin voor zichzelf zien weggelegd. De trainingen en workshops zijn uitgevoerd door een ervaringsdeskundige van HEE/Trimbos-instituut of KernKracht samen met een ervaringsdeskundige van de lokale zelfregieorganisatie.

Coaching, intervisie en supervisie

Andere belangrijke condities voor het werk van ervaringsdeskundigen zijn coaching, intervisie en supervisie. De meeste zelfregie- en herstelorganisaties hebben wel iets geregeld om ervaringsdeskundigen te ondersteunen, zoals individuele coaching door de coördinator of door een ervaren ervaringsdeskundige. Ervaringsdeskundigen in opleiding ontvangen stagebegeleiding via de opleiding en vanuit het team. Tijdens de coaching kunnen ervaringsdeskundigen concrete vragen inbrengen en casussen bespreken.

Intervisie voor ervaringsdeskundigen is van belang om op een methodische manier vraagstukken uit de eigen werkpraktijk te bespreken en te onderzoeken. Een intervisiegroep bestaat meestal uit vier tot acht ervaringsdeskundigen. Meestal brengt een ervaringsdeskundige een praktijkervaring in. De overige ervaringsdeskundigen stellen zoveel mogelijk open vragen aan de inbrenger waardoor diegene tot nieuwe inzichten kan komen (Zoutendijk & Duijvestijn, 2018). Uit de pilot blijkt dat de volgende thema's veel voorkomen in de intervisie: omgaan met stress en kwetsbaarheid, afstand en nabijheid, grenzen bewaken, ontdekken van de eigen rol en samenwerking met (andere) professionals.

Voorbeeld Arnhem

Vanuit Vitale Verbindingen is er een intervisiegroep van ervaringsdeskundigen die eens in de twee weken bij elkaar komt om aan hun eigen herstel te werken en casussen uit de praktijk te bespreken. Deze groep wordt begeleid door twee ervaren ervaringsdeskundigen. De intervisie geeft ervaringsdeskundigen de mogelijkheid om elkaar laagdrempelig te bereiken en praktijkervaringen uit te wisselen. Daarnaast krijgen de ervaringsdeskundigen vanuit Vitale Verbindingen ook coaching. Daar kunnen ze concrete vragen inbrengen en bespreken.

In supervisie kunnen ervaringsdeskundigen met behulp van een (ervaringsdeskundige) supervisor hun praktijk- en werkervaringen bespreken. Supervisie is tevens een plek om te onderzoeken hoe ervaringskennis ingezet kan worden en wat de impact van anderen is op het eigen functioneren. De kern van supervisie bestaat uit reflecteren en het vergroten van het reflectieve vermogen van de ervaringsdeskundige. Supervisie kan individueel of in een groepje van maximaal vier personen plaatsvinden. Aandachtspunten in supervisie zijn onder meer: omgaan met schaamte, (zelf)stigma en kwetsbaarheid, ontwikkelen van veerkracht, zelfvertrouwen en zelfsturing, en het belang van goede werkcondities (Boer & Zoutendijk, 2018).

3.2.4 Andere randvoorwaarden

Opdracht gemeenten

Met de aanname van het VN-Verdrag voor rechten van personen met een handicap zijn gemeenten sinds 2017 verplicht om in beleidsplannen aan te geven hoe zij de inclusie van inwoners met een beperking willen bevorderen zodat zij dezelfde toegang tot voorzieningen hebben als inwoners zonder een beperking. Ook moeten zij aangeven hoe zij bij die beleids(uitvoerings)plannen inwoners met een beperking betrekken. Er ligt dus een duidelijke opdracht aan gemeenten om aan de slag te gaan met inclusiebeleid en de voorwaarden te creëren voor sociale wijkteams om hier uitvoering aan te geven. In de eerste plaats door ontwikkelruimte te creëren voor wijkteams en zelfregiecentra om de samenwerking tussen sociaal werkers en ervaringsdeskundigen vorm te geven en te borgen. Daarnaast dienen gemeenten heldere beleidskaders te ontwikkelen rond de inzet van ervaringsdeskundigheid in de wijk en kunnen zij een ondersteunende rol spelen bij de uitvoering in de praktijk.

Steun management

Daarnaast is de steun vanuit het management van belang, zowel van de wijkteams als van de zelfregieorganisaties. Als zij het initiatief niet volledig ondersteunen, zal de samenwerking moeilijk van de grond komen. Steun van het management betekent ook dat budget vrijgesteld kan worden voor het implementatietraject. Om de samenwerking tot een succes te kunnen maken, is in de beginfase een aantal investeringen nodig. Hierbij valt te denken aan vrijstelling van uren voor het projectteam, het organiseren van een workshop of symposium, scholing en training van medewerkers, aanstellen of inhuren van ervaringsdeskundigen, etc. Zonder voldoende financiële middelen zal men minder kunnen bereiken.

Financiering

Er zijn verschillende mogelijkheden om een project rond de inzet van ervaringsdeskundigheid in de wijk te financieren. Vaak worden meerdere financieringsbronnen gebruikt. Enkele financieringsmogelijkheden zijn (zie ook Van Bergen e.a., 2015):

1. Financiering door de wijkteamorganisatie. In sommige gemeenten heeft de wijkteam organisatie een eigen budget om geschikte vormen van ondersteuning voor de inwoners mee te realiseren. Hiermee kan een project ervaringsdeskundigheid in de wijk worden ingekocht.
2. Subsidie door de gemeente. Het werk van ervaringsdeskundigen in de wijk kan inhoudelijk worden opgevat als een vorm van ondersteuning, zoals de gemeente die in het kader van Wmo 2015 aan haar inwoners beschikbaar kan stellen. Een gemeente kan hiertoe subsidie verstrekken of een inkoopcontract afsluiten.
3. Fondsen en sponsoring. Voor projectfinanciering kan een beroep worden gedaan op fondsen en/of sponsors.

4. Financiering door de zelfregieorganisatie. Zelfregieorganisaties worden op verschillende manieren gefinancierd en hebben vaak een beperkt budget. Hun bijdrage zal veelal in natura zijn via de inzet ervaringsdeskundigen.

Afspraken over privacy

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. In de AVG staat wat de voorwaarden zijn voor organisaties om geldige toestemming te krijgen van mensen om hun persoonsgegevens te verwerken. Binnen het samenwerkingsproject zal ook informatie over bewoners worden vastgelegd en uitgewisseld, bijvoorbeeld bereikbaarheidsgegevens en informatie over de bewoner. Omdat een deel van deze informatie privacygevoelig is, moeten afspraken worden gemaakt over wat wordt vastgelegd, hoe dat gedaan wordt en hoe de bewoner daarover wordt geïnformeerd. Het advies is om niet meer vast te leggen dan wat nodig is om het werk goed te kunnen doen en om elkaar erover te kunnen vertellen. Daarnaast moet de bewoner expliciet om toestemming worden gevraagd om informatie te delen met anderen.

3.3 Implementatie en borging

Uiteindelijk gaat het erom dat de nieuwe werkwijze verankerd wordt in de dagelijkse routine van de wijkteams. In de praktijk is de fase van verankering nog onvoldoende uitgekristalliseerd. Zo blijkt het vaak moeilijk te zijn om de samenwerking met ervaringsdeskundigen in het 'systeem' van de sociaal werkers te krijgen. Vaak verslapt de aandacht hiervoor na verloop van tijd en is men geneigd in oude patronen te vervallen.

'Nu gaat het erom om bij elkaar in beeld te blijven komen. Daar zullen we als ervaringsdeskundigen hard voor moeten blijven werken. Want wij zijn in het veld een van de vele aanbieders of mogelijkheden. Wij zullen een actieve rol moeten spelen om onszelf onder de aandacht te brengen. Want in de teams komen steeds weer nieuwe collega's en veel sociaal werkers hebben te maken met werkdruk'.
(Ervaringsdeskundige)

Blijvende aandacht en voorlichting voor wijkteams blijft daarom noodzakelijk. Ook is het zaak dat het belang van ervaringsdeskundigheid op alle niveaus binnen de wijkteamorganisatie wordt uitgedragen. Verder is het belangrijk om ervoor te zorgen dat het onderwerp empowerment en de inzet van ervaringsdeskundigheid hoog op de agenda blijft staan en wordt ingebed in bestaande overleggen en overlegorganen. En last-but-not-least is het belangrijk dat randvoorwaarden voor de inzet van ervaringsdeskundig-

heid (zoals organiseren van draagvlak en activiteiten op het gebied van visievorming, scholing en coaching) structureel gefaciliteerd worden.

De samenwerking tussen wijkteams en ervaringsdeskundigen kan op een aantal manieren worden bestendigd:

- Ervaringsdeskundigen zijn fysiek aanwezig in buurtcentra of op de locatie van het wijkteam en organiseren daar activiteiten (zoals een spreekuur of inloop), zodat ze dichter bij het sociaal team zitten;
- Ervaringsdeskundigen sluiten (met inachtneming van de privacyregels) aan bij wijkteamoverleggen of casuïstiekbesprekingen, zodat ter plekke bekeken kan worden of de inzet van ervaringsdeskundigheid zinvol kan zijn;
- De inzet van ervaringsdeskundigheid is een regelmatig terugkerend agendapunt bij het wijkteamoverleg;
- Ervaringsdeskundigen bezoeken regelmatig de wijkteams om te vertellen over hun werkwijze en over succesvolle voorbeelden;
- Wijkteammedewerkers zijn regelmatig aanwezig of houden spreekuur op de locatie van de zelfregieorganisatie;
- Ervaringsdeskundigen worden als cliëntondersteuner of vertrouwenspersoon ingeschakeld bij keukentafelgesprekken;
- Er wordt een pool van ervaringsdeskundigen (vanuit verschillende organisaties) opgericht, zodat wijkteams weten waar ze terecht kunnen en de beschikbaarheid en continuïteit van ervaringsdeskundigen wordt gegarandeerd.

Handvatten

- Neem de tijd om met alle betrokkenen (sociaal werkers, bewoners, ervaringsdeskundigen, managers) een gezamenlijke ambitie en een heldere visie te formuleren;
- Creëer commitment en draagvlak bij management en gemeenten om de noodzakelijke randvoorwaarden te creëren voor samenwerking. Spreek gemeenten aan op hun verantwoordelijkheid en verwijs hierbij onder andere naar de Lokale Inclusie Agenda. Probeer de kosten en baten van de inzet van ervaringsdeskundigheid zoveel mogelijk inzichtelijk te maken, bijvoorbeeld met behulp van de KBA-tool;
- Zorg voor een lokaal projectteam met professionals en ervaringsdeskundigen van de verschillende partijen. Zorg dat dit team voldoende ontwikkelruimte heeft, onder andere in uren;
- Zorg voor een heldere taakomschrijving van de ervaringsdeskundige en een financiële vergoeding die past bij het takenpakket van de ervaringsdeskundige. Zie hiervoor ook het Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid;
- Realiseer scholing, intervisie en supervisie voor ervaringsdeskundigen. Meer informatie hierover is te vinden in het Didactiekboek Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid van M. Boer, S. Karbouniaris & M. de Wit (red.);
- Ontwikkel (schriftelijk) voorlichtingsmateriaal voor wijkteams en bewoners over de inzet van ervaringdeskundigheid, zoals profielschetsen, folders, brochures e.d.. In de publicatie Ervaringsdeskundigheid in de wijk van A.-M. van Bergen, A. Poll, M. van der Werf en E. Willemsen zijn voorbeeldmaterialen opgenomen;
- Maak goede afspraken over informatie-uitwisseling over bewoners en pricacyregelementen. De website Kiezen en Delen biedt veel informatie hierover;
- Borg de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en wijkteams, onder andere door ervoor te zorgen dat ervaringsdeskundigen op de locatie van het wijkteam aanwezig zijn of aansluiten bij overleggen, door ervaringsdeskundigheid een vast agendapunt te maken bij het wijkteamoverleg en/of door ervaringsdeskundigen op te nemen in het wijkteam.

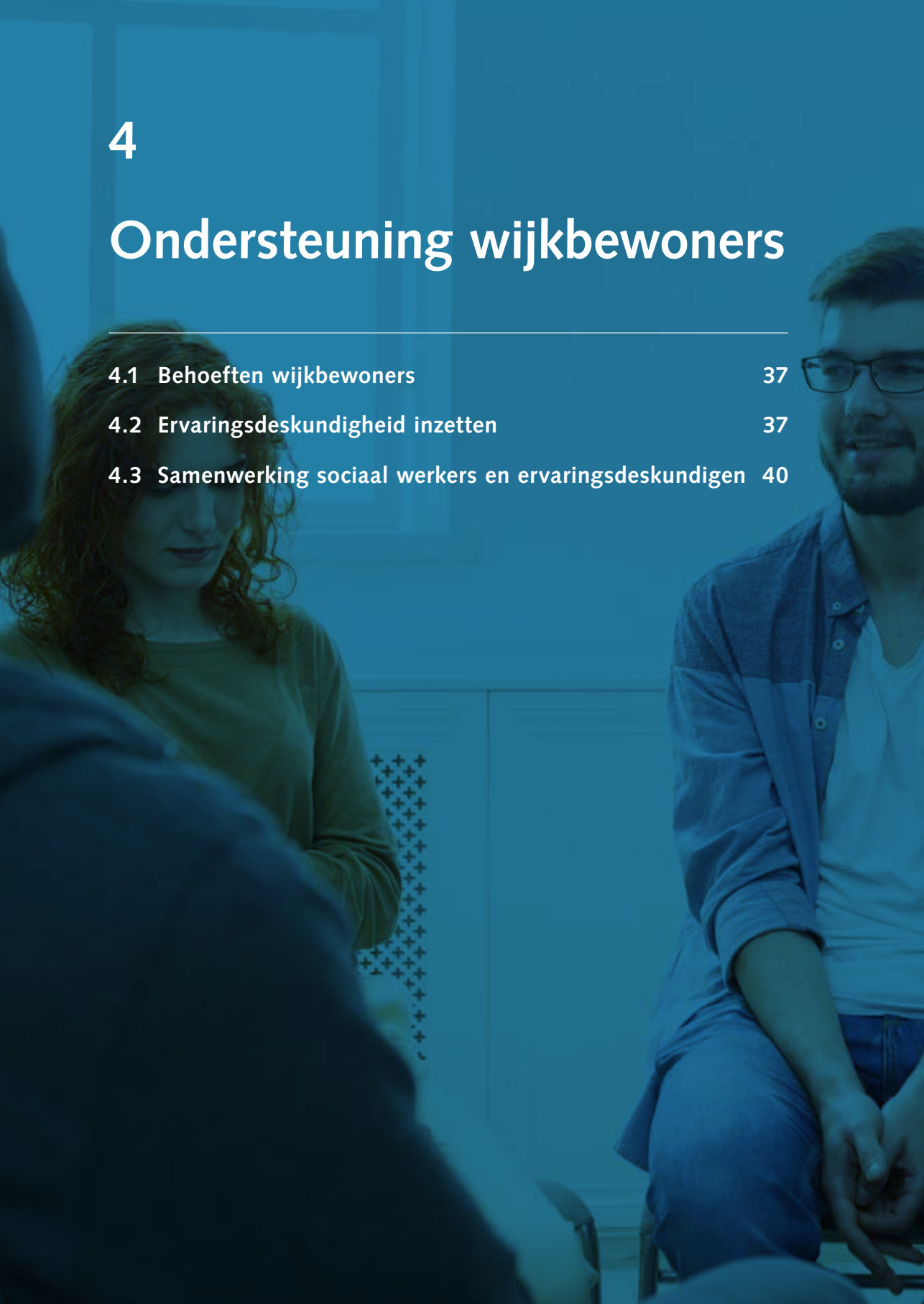
4

Ondersteuning wijkbewoners

4.1 Behoeften wijkbewoners 37

4.2 Ervaringsdeskundigheid inzetten 37

4.3 Samenwerking sociaal werkers en ervaringsdeskundigen 40



4 Ondersteuning wijkbewoners

Ervaringsdeskundigheid kan op verschillende manieren worden ingezet in de wijk. We bespreken hier allereerst hoe ervaringsdeskundigheid kan worden ingezet bij de individuele ondersteuning van wijkbewoners met een (psychische) kwetsbaarheid.

4.1 Behoeften wijkbewoners

Doordat de bewonerspopulatie per wijk verschilt, zijn er ook verschillen in de problematiek en hulpvragen van bewoners. Zo is in sommige wijken vooral sprake van psychische en/of verslavingsproblematiek, in wijken waar veel ouderen wonen is eenzaamheid een groot probleem, in arbeidersbuurten komt veel armoede- en schuldenproblematiek voor, en in andere wijken is juist veel sprake van vluchtelingenproblematiek of huiselijk geweld. Afhankelijk van de lokale context kunnen de vragen van bewoners ook variëren. Zo hebben sommige bewoners vooral behoefte aan emotionele ondersteuning en een luisterend oor, anderen willen graag praktische hulp of wegwijs worden gemaakt naar voorzieningen en instanties, weer anderen zijn op zoek naar contacten en activiteiten in de buurt. Zij hebben vaak behoefte aan iemand die zich kan inleven in hun situatie en die hen ziet als unieke personen met eigen mogelijkheden, interesses en kwaliteiten.

4.2 Ervaringsdeskundigheid inzetten

De basis van de inzet van ervaringsdeskundigheid is peer support. Kenmerkend voor peer support is empathisch begrijpen, erkennen en herkennen van pijn en van veerkracht, uithoudingsvermogen hebben, het bieden van een voorbeeldrol en hoop. Essentieel is verder het bieden van ruimte aan het eigen verhaal en het met elkaar delen van deze verhalen. Peer support vindt zowel één op één als in groepen plaats (Kole, 2018).

Eén op één contact kan in de praktijk veel verschillende vormen aannemen.

Vertrouwensband

Vaak begint het contact tussen ervaringsdeskundige en bewoner met het opbouwen van een vertrouwensband. Hierbij gaat het om het oordeelloos luisteren naar het verhaal van de bewoner zodat degene zich gehoord en begrepen voelt.

Casus
Ervaringsdeskundige M schuift wel eens aan bij de plaatselijke kringloopwinkel. Daar gaat ze regelmatig met een wijkbewoner met de hond wandelen. Na afloop zegt de wijkbewoner dat ze het fijn vindt dat ze gehoord is en dat M haar begrijpt. M geeft aan dat in het contact vooral het oordeelloos luisteren, het normaliseren en iemand zijn levensverhaal laten vertellen, van belang zijn. Verder ook durven doorvragen en de pijn en verdriet er laten zijn. Dat is waar veel gewone hulpverleners volgens M tekort schieten. Zij lopen tegen hun eigen angst aan. Zij durven dat gesprek vaak niet aan, omdat het ook aan hun eigen ervaringen raakt.

Ervaringsmaatje
Daarnaast kan de ervaringsdeskundige in de rol van *ervaringsmaatje* samen met de bewoner activiteiten ondernemen. Omdat sommige bewoners al lang (alleen) thuis zitten, is het voor hen een grote stap om weer activiteiten buitenshuis te ondernemen. Ervaringsdeskundigen starten vaak met laagdrempelige activiteiten binnenshuis, zoals spelletjes doen of samen koken. Gaandeweg worden deze activiteiten stap voor stap wat verder uitgebreid, zo blijkt uit onderstaand voorbeeld.

Casus
Ongeveer zeven maanden geleden is ervaringsdeskundige E door een wijkcoach benaderd om mevrouw F te begeleiden. Mevrouw F had een angststoornis waardoor ze niet naar buiten durfde. Haar hulpvraag was dat ze het thuis zitten beu was en graag weer naar buiten wilde, maar zonder professionele hulp. Zij zat al vijf jaar binnen. E heeft met haar verschillende mogelijkheden besproken. Ook heeft zij mevrouw F verteld hoe zij zelf over haar angst is heen gekomen. Dat was door stapsgewijs dingen te gaan doen. Mevrouw F wilde dit ook wel gaan proberen. Ze hebben het langzaam opgebouwd: eerst de voortuin, toen samen het afval wegbrengen, toen naar het parkje bij haar huis, toen naar de winkel op een rustige tijd. Dat heeft alles bij elkaar maanden geduurd. Soms was in de voortuin zitten al een hele stap. Komende week gaat mevrouw F voor het eerst mee naar de inloop in het wijkcentrum. Hiermee is al een flinke stap gezet.

Bruggenbouwer
In andere situaties is de ervaringsdeskundige vooral een bruggenbouwer tussen de bewoner en de sociaal werker. Sommige bewoners hebben in het verleden slechte ervaringen gehad met een hulpverlener of staan in het algemeen wantrouwend tegenover de hulpverlening. Zij willen geen professionele hulpverlener, maar zijn soms wel bereid om met een ervaringsdeskundige in gesprek te gaan.

Casus

Ervaringsdeskundige P heeft mijnheer D begeleid die vanuit het wijkteam was doorverwezen. Deze mijnheer had als hulpvraag dat hij zijn huis op orde wilde krijgen en houden. P is naar mijnheer toegegaan en al snel bleek dat mijnheer heel wantrouwig was. Hierdoor was het moeilijk om een band op te bouwen. P is erin geslaagd om een band met hem op te bouwen en heeft hem geholpen om de stap te zetten naar het sociaal team. Ze heeft een gesprek gepland met de contactpersoon van het sociaal team en met de casemanager van de ggz-instelling. P was zelf ook bij dat gesprek aanwezig om mijnheer te ondersteunen, want die vond het gesprek heel spannend. Tijdens het gesprek was P 'vertaler', dat wil zeggen dat ze aan mijnheer uitlegde wat de hulpverleners bedoelden en aan de hulpverleners wat mijnheer bedoelde. Dat ging heel goed. Daaruit is een keukentafelgesprek gekomen waar P ook bij aanwezig was. En nu heeft mijnheer een indicatie gekregen voor thuishulp, een mevrouw die gespecialiseerd is in deze problematiek

Hierbij is het van belang dat de ervaringsdeskundige steeds de afweging maakt of de inzet van de eigen ervaringen nuttig of helpend is voor de bewoner en of er sprake is van een gelijkwaardige uitwisseling van ervaringen. Het vertellen van de eigen ervaringen kan de bewoner helpen om deze ervaringen beter te kunnen duiden en daar betekenis aan te geven. Daarnaast helpt de uitwisseling van ervaringen om elkaars belevingswereld te leren kennen, waardoor er meer begrip en menselijkheid in de relatie komt. Ten slotte is het belangrijk dat de ervaringsdeskundige en niet-oordelende houding aanneemt.

'*Belangrijk is dat een ervaringsdeskundige niet oordeelt en je kunt met haar over alles praten. Zij heeft mij ook geleerd dat je dingen ook anders kunt zien*'.
(Bewoner)

4.3 Samenwerking sociaal werkers en ervaringsdeskundigen

Vormen van samenwerking

De samenwerking van sociaal werkers en ervaringsdeskundigen binnen individuele ondersteuningstrajecten kan op verschillende manieren worden ingevuld. Voordat gekozen wordt voor een of meer samenwerkingsvormen is het goed om met elkaar de voor- en nadelen op een rij te zetten en te kijken welke vorm het beste past binnen de lokale context.

- De meest nauwe vorm van samenwerking is die binnen een **tandem**. Tandemsamenwerking houdt in dat de ervaringsdeskundige en sociaal werker samenwerken om een brug te slaan tussen leefwereld van bewoners en de werkwijze van het sociaal werk. Tandemsamenwerking is – in navolging van de Belgische organisatie de Link - in Nederland vooral ontwikkeld bij de aanpak van armoede en sociale uitsluiting. In een tandem spelen persoonsgerichte en taakgerichte samenwerking tussen ervaringsdeskundige en sociaal werker een belangrijke rol. Bij persoonsgerichte samenwerking is onder meer van belang dat er een goede persoonlijke band is, dat er een open houding naar elkaar is en dat men bereid is om vooroordelen te bespreken en deze los te laten. Daarnaast is het van belang dat de ervaringsdeskunidge en sociaal werker op een lijn zitten over het doel en de samenwerking en dat er sprake is van een heldere en gelijkwaardige rolverdeling van de partners. Dit wordt ook wel taakgerichte samenwerking genoemd (Sedney & Kowalk, 2018).

- Een andere vorm van samenwerking is die van **gescheiden ondersteuningstrajecten** met onderlinge afstemming. Het ondersteuningstraject kan starten bij de ervaringsdeskundige (klant van zelfregiecentrum) of bij de sociaal werker (klant wijkteam). In de loop van het traject wordt duidelijk dat de bewoner ondersteuningsvragen of –behoeften heeft waarvoor extra ondersteuning gewenst is. Bijvoorbeeld een bewoner die ondersteund wordt door een ervaringsdeskundige en professionele hulp nodig heeft voor zijn schulden. Veelal vindt dan een driegesprek plaats tussen bewoner, ervaringsdeskundige en sociaal werk, waarna de bewoner afzonderlijke gesprekken heeft met de ervaringsdeskundige en sociaal werker.

- Daarnaast vervullen ervaringsdeskundigen een **adviesrol** voor sociaal werkers. Dit kan informeel zijn, waarbij een sociaal werker vragen heeft over een bewoner en hierover contact zoekt met de ervaringsdeskundige. De adviesrol van ervaringsdeskundigen kan ook meer structureel worden ingevuld, bijvoorbeeld doordat de ervaringsdeskundige aansluit bij casuïstiekbesprekingen.

Voorbeeld Utrecht
Bij buurtteam de Meern in Utrecht nemen ervaringsdeskundigen deel aan casuïstiekbesprekingen. Zo is onlangs een casusbespreking geweest met de klant, de ervaringsdeskundige en de buurtteam medewerker, waarbij het ging om een langdurig ondersteuningstraject. De bespreking ging onder andere over hoe de begeleiding gaat, wat er is bereikt en wat er eventueel verbeterd kan worden aan het contact. De inbreng van de ervaringsdeskundige werd als zeer waardevol gezien, zowel door de klant als door de buurtteam medewerker.

Obstakels bij samenwerking
Ondanks de veelal positieve ervaringen bij de samenwerking tussen sociaal werkers en ervaringsdeskundigen, komen in de praktijk ook enkele obstakels voor.
Zo blijkt de inzet van ervaringsdeskundigheid bij de ondersteuning van bewoners nog niet 'in het systeem' van sociaal werkers te zitten. Regelmatig persoonlijk contact tussen ervaringsdeskundigen en sociaal werkers is nodig om te voorkomen dat de aandacht hiervoor gaat verslappen. Door verloop, zowel bij sociaal werkers als ervaringsdeskundigen, verwateren contacten en moet men weer van voor af aan beginnen.
Daarnaast bestaan er nog vooroordelen over ervaringsdeskundigen en zijn sommige sociaal werkers bezorgd over de kwaliteit van de inzet van ervaringsdeskundigheid. Zo bestaat er nog onduidelijkheid over het begrip ervaringsdeskundige en wordt gedacht dat het gaat om iemand met ervaring, niet wetende dat een ervaringsdeskundige een ontwikkeltraject heeft doorlopen om te leren die ervaringen op een goede manier in te zetten voor anderen. Goede voorlichting over de werkwijze en kwaliteitsborging van ervaringsdeskundigen is van belang om deze zorgen bij sociaal werkers weg te nemen. Ten slotte kan de afstand tussen sociaal werkers en ervaringsdeskundigen een belemmering zijn voor samenwerking. Een ervaringsdeskundige in - of direct verbonden aan - het team kan deze afstand verkleinen.

'Ik zou het heel mooi hebben gevonden als er bij ons in het wijkteam ook een ervaringsdeskundige in dienst zou zijn gekomen. Dat houd je scherp. Je ziet iemand, die houdt het in gang. Als er wekelijks een ervaringsdeskundige in je team zou zijn, dan loop je er sneller naartoe, stel je eerder een vraag of vraag je om advies'. (Sociaal werker)

Handvatten

- Bespreek met alle betrokkenen de verwachtingen ten aanzien van de rol(len) van de ervaringsdeskundigen. Hierbij kan een rollendiscussie heel verhelderend zijn;
- Maak tijdens overlegmomenten ruimte voor mogelijke aarzelingen en twijfels bij sociaal werkers over de inzet van ervaringsdeskundigheid. In de publicatie Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg van D. Boertien en M. van Bakel komen enkele veel voorkomende vragen (FAQ's) aan de orde;
- Zorg voor regelmatig persoonlijk contact tussen ervaringsdeskundigen en sociaal werkers, zodat de samenwerking ook op de langere termijn beklijft;
- Om de beschikbaarheid en continuïteit van ervaringsdeskundigen te kunnen waarborgen kan een pool van ervaringsdeskundigen (vanuit verschillende organisaties) worden opgericht.

5

Verbinding maken in de wijk

5.1 Ervaringen delen in de wijk (ervaringsdelen) 45

5.2 Vrijplaats in de wijk 46

5.3 Lokale netwerken 46

5.4 De wijk toegankelijk maken: kwartiermaken 47

5.5 Samenwerking sociaal werkers en ervaringsdeskundigen 48

5 Verbinding maken in de wijk

Naast de individuele ondersteuning van bewoners bieden ervaringsdeskundigen ook groepsactiviteiten voor bewoners in de wijk. Hierbij gaat het niet alleen om groepsgewijze ondersteuning of peer support, maar ook om vrijplaatsen en (in)formele netwerken in de wijk en initiatieven om de wijk toegankelijk te maken voor bewoners met een (psychische) kwetsbaarheid.

5.1 Ervaringen delen in de wijk (ervaringsdelen)

Bij ervaringsdelen delen bewoners (ook wel ervaringsdelers genoemd) hun ervaringen met ingrijpende levensgebeurtenissen. Zij wisselen met elkaar uit hoe ze hiermee worstelen of geworsteld hebben en wat helpt om weer vat te krijgen op het eigen leven. In de praktijk zijn veel verschillende vormen van ervaringsdelen ontwikkeld waar ervaringsdeskundigen gebruik van kunnen maken (zie ook Boertien & Van Bakel):

- Wellness recovery action planning (WRAP): de WRAP is een instrument voor zelfmanagement waarbij deelnemers een eigen plan maken om een goed leven te kunnen leiden, naar hun eigen maatstaven. Dit plan kan dienen als een gids of een bron van steun waartoe ze zich kunnen wenden, ook in moeilijke tijden. Het speciale aan WRAP is dat de regie volledig bij de persoon zelf ligt;
- Herstelwerkgroepen HEE: een herstelwerkgroep is een zelfhulpgroep waarin de leden, onder begeleiding van een ervaringsdeskundige, kennismaken met het begrip herstel. Aan de hand van thema's worden eigen ervaringen ingebracht en besproken. Zo verwerven de deelnemers ervaringskennis en ontwikkelen zij een persoonlijk en gezamenlijk herstelperspectief;
- Herstellen doe je zelf: centraal bij deze cursus staan het bekend raken met het begrip herstel, herstelervaringen delen met anderen en eigen krachten en mogelijkheden hervinden. Er wordt aandacht gegeven aan onderwerpen als: de betekenis van rehabilitatie en herstel, toekomstwensen, keuzes maken, verwerven van steun en medezeggenschap.

Andere groepsgewijze activiteiten die door ervaringsdeskundigen georganiseerd kunnen worden zijn onder andere: Fotovoice, Honest, Open and Proud (HOP), Werken met eigen ervaring, Ervaringswerker in de wijk, lotgenoten- en onderlinge steungroepen.

5.2 Vrijplaats in de wijk

Om ruimte voor verandering en eigen regie te gaan ervaren, is een plek in de wijk nodig waar bewoners met een (psychische) kwetsbaarheid kunnen verkennen wat het hervinden van veerkracht voor hen kan betekenen en hoe ze dat vorm willen geven. Bewoners kunnen naar een vrijplaats komen voor ontmoeting, contacten en dagstructuur (inloop, laagdrempelige activiteiten, gezamelijke lunch e.d.) en om zich verder te ontwikkelen en cursussen te volgen, zoals herstelgroepen, taalcursussen, kookgroepen, etcetera.

'De cursus heeft me meer zelfvertrouwen gegeven. Ook vond ik het prettig dat ik dingen van anderen herkende. Ik heb er veel aan gehad. Je leert je eigen verhaal vertellen in een groep, dat is ook al een hele overwinning'.

Hierbij kan worden gekozen voor een eigen locatie van de zelfregieorganisatie (zoals de praktijkhuizen van Ixta Noa) of voor een locatie waar meerdere voorzieningen bij elkaar zitten, zoals buurt- en wijkcentra of Huizen van de wijk. Voor beide vormen valt wat te zeggen. Een eigen locatie heeft als voordelen dat het een 'veilige' en laagdrempelige plek is en dat er voldoende mogelijkheden zijn om eigen activiteiten te organiseren. Voordelen van een gedeelde locatie zijn dat er ook mensen zonder kwetsbaarheid komen en dat de drempel naar andere voorzieningen wordt verkleind.

5.3 Lokale netwerken

Ook binnen lokale netwerken kunnen ervaringsdeskundigen zich inzetten om de verbindingen in de buurt te versterken. Dit kan binnen netwerken van ervaringsdeskundigen (pool ervaringsdeskundigen) of door aan te sluiten bij lokale samenwerkingsnetwerken.

Netwerken ervaringsdeskundigen

In sommige regio's zijn netwerken opgericht die bestaan uit ervaringsdeskundigen vanuit verschillende organisaties. Deze netwerken hebben als doel om het aanbod op het terrein van herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid op elkaar af te stemmen en te verbinden, zodat de verschillende partijen elkaar kunnen versterken. Een goed voorbeeld is het Netwerk HET, Herstel en ervaringsdeskundigheid in Twente.

Voorbeeld Enschede
Netwerk HET is een samenwerkingsverband van organisaties die met ervaringsdeskundigen werken, zoals Tactus (Intact), Mediant (Bureau Herstel), RIBW (Partnerberaad), Ixta Noa, Wopit (Herstelcollege), en LEON (leergang ervaringsdeskundigheid Oost- Nederland). Het doel is om met de inzet van ervaringsdeskundigen te komen tot een betere participatie van burgers, naast en in verbinding met andere (professionele) ondersteuning. De deelnemende partijen vullen elkaar aan en streven ernaar om gezamenlijk tot verdere ontwikkeling te komen door gebruik te maken van elkaars kennis en kunde. Tevens wil men aanspreekpunt zijn voor maatschappelijke organisaties, gemeenten en zorgverzekeraars.

Lokale samenwerkingsnetwerken
Daarnaast kunnen ervaringsdeskundigen zich aansluiten bij bestaande lokale netwerken, zoals wijkplatforms, wijktafels of welzijnsoverleg. Hieraan nemen verschillende professionals die in de wijk werken deel, zoals opbouwwerkers, welzijnswerkers, wijkcoaches, jongerenwerkers of huisartsen. Binnen deze netwerken leren deelnemers elkaar en elkaars werkwijze kennen waardoor de samenwerking in de wijk wordt gestimuleerd.

'In de wijk zijn regelmatig wijktafelgesprekken. Dat houdt in dat je elkaar leert kennen. (…) Ik sluit vaak aan als er onderwerpen op de agenda staan die voor ervaringsdeskundigen belangrijk zijn, zoals samenwerking met formele zorginstanties, eenzaamheid en stigmatisering'. (Ervaringsdeskundige)

5.4 De wijk toegankelijk maken: kwartiermaken

In de bredere maatschappelijke context kunnen ervaringsdeskundigen de wijk meer toegankelijk maken voor bewoners met een kwetsbaarheid. Zij kunnen, in samenwerking met bewoners en professionals, zichtbaar maken waar de gevestigde ideeën en oordelen drempels opwerpen voor het gebruik van maatschappelijke voorzieningen (buurthuizen, re-integratiebedrijven e.d.). Vanuit deze voorzieningen is men zich niet altijd van bewust van deze obstakels. Een gedeeld besef dat iedereen zijn eigen kwetsbaarheden heeft en te maken kan krijgen met ontwrichtende situaties, kan ervoor zorgen dat er meer acceptatie ontstaat in de wijk. Een mooi voorbeeld hiervan is het project ExpEx van KernKracht.

Voorbeeld Gouda
Bij KernKracht (regio Midden-Holland) werken opgeleide ervaringsdeskundige jongeren, met ervaring met onder andere psychische bijzonderheden, dak- en thuisloosheid, jeugdhulpverlening en verslavingservaring. Ze hebben als doel de jeugdhulpverlening te verbeteren vanuit het perspectief van jongeren zelf. Deze ExpEx (Experienced Experts) worden ingezet als ervaringsmaatje, adviseur voor hulpverleners en ambtenaren, voor anti-stigma activiteiten en bijdragen aan landelijke conferenties.

5.5 Samenwerking sociaal werkers en ervaringsdeskundigen

Vormen van samenwerking
De samenwerking tussen sociaal werkers en ervaringsdeskundigen bij het verbinding maken in de wijk kan verschillende vormen aannemen. In de praktijk is er vaak sprake van een mengvorm.

- De samenwerking is vooral gericht op **uitwisseling van kennis** en **elkaar leren kennen**. Bijvoorbeeld over wat de inzet van een ervaringsdeskundige inhoudt en kan betekenen voor de bewoner, hoe de ervaringsdeskundige en sociaal werker zich tot elkaar verhouden en wat de wederzijdse verwachtingen zijn. Dit is een belangrijke stap, ook om eventuele misvattingen over en weer uit de wereld te helpen en weerstanden te verminderen.

- De tweede vorm van samenwerking richt zich op **wederzijdse consultatie**. Sociaal werkers en ervaringsdeskundigen kunnen elkaar aanvullen en versterken omdat zij ieder een eigen achtergrond, deskundigheid en netwerk in de wijk hebben.

'Ik heb meer een adviesrol. Ook heb ik veel kennis over de buurt: over de mensen en organisaties. Dus ik kan goed de andere kant laten zien en benoemen wat beter kan. (…) Mensen uit de buurt spreken mij eerder aan omdat ze mij kennen en omdat ze weten dat ik ook een kwetsbaarheid heb'. (Ervaringsdeskundige)

- De samenwerking kan de **drempel** voor bewoners met een (psychische) kwetsbaarheid naar buurtactiviteiten **verlagen**. Bijvoorbeeld doordat sociaal werkers hun klanten vertellen over het aanbod en de werkwijze van zelfregiecentra en cliënt-

initiatieven en hier desgewenst een keer samen met de bewoner naar toe gaan. Ervaringsdeskundigen op hun beurt kunnen klanten informeren over - en zonodig ondersteunen bij - activiteiten die door het buurtteam en andere maatschappelijke organisaties in de buurt georganiseerd worden.

- Ervaringsdeskundigen en sociaal werkers kunnen **gezamenlijk activiteiten organiseren** voor bewoners. Hierbij kan gedacht worden aan het organiseren van gezamelijke themabijeenkomsten of een gezamenlijk spreekuur of inloop.

Voorbeeld Utrecht
In Utrecht werken medewerkers van de buurtteamorganisatie en Steunpunt GGZ in twee wijken, Vleuten-De Meern en Hoograven, samen bij het kwartiermaken in de wijk. De kwartiermakersgroepen richten zich op bewustwording en verbetering rondom thema's die leven bij de bewoners en organisaties in een wijk. Het kwartiermaken richt zich niet alleen op de persoon zelf, maar op het persoonlijk netwerk, de buurt en de wijk waar iemand leeft.

Obstakel bij samenwerking
Het belangrijkste obstakel bij de samenwerking tussen sociaal werkers en ervaringsdeskundigen bij het verbinding maken in de wijk is discontinuïteit van betrokken medewerkers. Dergelijke activiteiten staan of vallen vaak met de inzet van een of meer gemotiveerde sociaal werkers en ervaringsdeskundigen die hier tijd in willen steken. Op het moment dat een van hen wegvalt, dreigt het gevaar dat de activiteiten na verloop van tijd op een laag pitje komen te staan of zelfs uitdoven.

Handvatten
- Zorg voor laagdrempelige voorzieningen en activiteiten in de wijk waar bewoners terecht kunnen voor inloop en ontmoeting en om zich verder te ontwikkelen (bijvoorbeeld herstelgroepen, taalcursussen, kookgroepen et cetera). Inspirerende voorbeelden zijn te vinden op de websites van de zelfregiecentra: Enik, Ixta Noa, KernKracht, Team ED en Vitale Verbindingen.
- Maak de wijk(voorzieningen) toegankelijk voor bewoners met een (psychische) kwetsbaarheid door gezamenlijk kwartiermakers- en destigmatiseringsactiviteiten te organiseren. Meer informatie over kwartiermaken, destigmatisering en inclusie is te vinden op de websites van Kwartiermaken, Samen Sterk zonder Stigma en Coalitie voor Inclusie.

6

Do's en don'ts

6.1 Do's 53

6.2 Don't 54

6 Do's en don'ts

De ervaringen die binnen de pilot zijn opgedaan, hebben informatie opgeleverd over belemmerende en bevorderende factoren in de samenwerking tussen sociaal werkers en ervaringsdeskundigen. Deze zijn hier vertaald naar een aantal do's en don'ts voor de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen sociale wijkteams.

6.1 Do's

- Creëer een klimaat waarin veranderd kan worden, door nut en noodzaak van de inzet van ervaringsdeskundigheid expliciet te maken. Ondersteuning door bestuurders en management is hierbij nodig, evenals een team van mensen om de verandering te leiden, waarbij zij voldoende tijd moeten krijgen (in uren en in tijdspad);
- Zorg voor helderheid over en weer over wat de inzet van een ervaringsdeskundige kan betekenen voor bewoners. Bespreek ervaringen met samenwerking uit het verleden en verwachtingen voor de toekomst. Dit kan met trainingen en workshops. Maak ruimte om gaandeweg aanpassingen te maken om de samenwerking echt af te kunnen stemmen op de lokale situatie. Maak afspraken over wat op papier moet worden vastgelegd;
- Zorg voor frequent en continu contact tussen sociaal werkers en ervaringsdeskundigen, op elkaars locatie;
- Focus op het kunnen borgen van continuïteit, door nieuwe medewerkers voor te lichten en te trainen en door bijvoorbeeld met een pool van ervaringsdeskundigen te werken;
- Realiseer scholing, intervisie en supervisie voor ervaringsdeskundigen en maak de sociaal werkers hiermee bekend;
- Informeer bewoners over wat een ervaringsdeskundige voor hen kan betekenen en wat hij of zij wel en niet doet. Bedenk wat er aan schriftelijk voorlichtingsmateriaal moet komen;
- Maak afspraken over de informatie-uitwisseling over bewoners, over wat te doen in urgente situaties en over privacyreglementen;
- Maak de eerste succesvolle voorbeelden expliciet om betrokkenen te enthousiasmeren en mee te nemen in de beweging. Blijf successen benoemen en betrek bewoners in het communiceren over de successen. Analyseer samen situaties waarvan geleerd kan worden en welke belemmerende factoren aangepakt kunnen worden;
- Maak afspraken over het betrekken van ervaringsdeskundigen bij standaardmomenten, zoals keukentafelgesprekken;

- Zorg voor een laagdrempelige voorziening in de wijk waar bewoners terecht kunnen voor inloop en een praatje.

6.2 Don'ts

- Verwacht niet dat de samenwerking snel en vanzelf tot stand komt. Het is een proces van een lange adem;
- Als er voldoende helderheid is over hoe ervaringsdeskundigheid het beste ingezet kan worden, blijf dan niet te lang praten maar ga aan de slag met concrete situaties;
- Zet ervaringsdeskundigen niet in omdat ze goedkoop zijn, maar benadruk de specifieke kwaliteiten van ervaringsdeskundigen en het versterken van de kwaliteit van de ondersteuning van bewoners.

Bronnen

Bronnen

Bergen, A.-M. van, Poll, A., Werf, M. van der, Willemsen, E. (2015). Ervaringsdeskundigheid in de wijk. Hoe organiseer je het? Utrecht: Movisie.

Boer, M. , Zoutendijk, J. (2018). Supervisie: ervaringsdeskundigheid ontwikkeld-t. In: Boer, M., Karbouniaris, S. Wit, M. de (red.). Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid. Didactiekboek. Oud-Turnhout / 's Hertogenbosch: Gompels&Scavina.

Boertien, D., Bakel, M. van (2012). Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg. Utrecht: Trimbos-instituut/Kenniscentrum Phrenos, 2012.

Boevink, W. (2017). HEE! Over Herstel, Empowerment en Ervaringsdeskundigheid in de psychiatrie. Utrecht: Trimbos-instituut.

Bolsenbroek, A. & Perspectief (2013). VeranderKIZT voor zeggenschap en inclusie. Perspectief, Kenniscentrum voor Inclusie en Zeggenschap.

Boumans, J. (2015). Naar het hart van empowerment. Deel 2 Over de vraag wat werkt. Utrecht: Movisie.

Brink, C. (2017). Bouwstenen voor participatie en herstel. Amersfoort: MIND.

Erp, N. van, Boertien, D., Rooijen, S. van (2015). Basiscurriculum Ervaringsdeskundigheid. Bouwstenen voor onderwijs en opleidingen voor ervaringsdeskundigen. Utrecht: Trimbos-instituut.

Erp, N. van, Boertien, D., Rooijen, S. van (2017). Leerplan ervaringsdeskundigheid in zorg en welzijn. Opleidingsniveau 4 & 5.

Erp, N. van, Boertien, D., Bakel, M. van (2018). Ervaringsdeskundigheid: verandering ondersteunen in teams en professionele netwerken. In: Boer, M., Karbouniaris, S. Wit, M. de (red.). Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid. Didactiekboek. Oud-Turnhout / 's Hertogenbosch: Gompels&Scavina.

GGZ Nederland, Trimbos-instituut, HEE!, Kenniscentrum Phrenos (2013). Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid. Utrecht/Amersfoort.

Huber, M. (2014). Towards a new, dynamic concept of Health. Its operationalisation and use in public health and healthcare, and in evaluating health effects of food. Maastricht: Universiteit Maastricht.

Kal, D. (2011). Kwartiermaken, werken aan ruimte voor anders-zijn. Openbare les, 16 december 2011. Hogeschool Utrecht.

Kole, M. (2018). Peersupport en het overbruggen van de kloof met de samenleving. In: Boer, M., Karbouniaris, S. Wit, M. de (red.). Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid. Didactiekboek. Oud-Turnhout / 's Hertogenbosch: Gompels&Scavina.

Kooij, A. van der, Keuzenkamp, S. (2018). Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein: wie zijn dat en wat doen ze? Utrecht: Movisie.

Kotter, J. (1996). Leading change. Harvard Business School Publishing.

Place, C., Michon, H., Hulsbosch, L., (2015). Mensenrechten. Bericht panel Psychisch zien. Utrecht: Trimbos-instituut.

Regenmortel, T. van (2008). Zwanger van empowerment. Een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg. Eindhoven: Fontys Hogeschool Sociale Studies.

Sedney, P., Kowalk, H. (2018). Leren voor en door tandemsamenwerking. In: Boer, M., Karbouniaris, S. Wit, M. de (red.). Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid. Didactiekboek. Oud-Turnhout / 's Hertogenbosch: Gompels&Scavina.

Sok, K., Bosch, A. van den, Goeptar, H., Sprinkhuizen, A., Scholte, M. (2013). Samenwerken in de wijk. Actuele analyse van sociale wijkteams. Utrecht: Movisie.

Zoutendijk, J. Duijvestijn, G. (2018). Betekenis van intervisie voor ervaringsdeskundigen. In: Boer, M., Karbouniaris, S. Wit, M. de (red.). Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid. Didactiekboek. Oud-Turnhout / 's Hertogenbosch: Gompels&Scavina.

BIJLAGE 1

Format plan van aanpak lokaal projectteam

Bijlage 1 Format plan van aanpak lokaal projectteam

Plan van aanpak lokaal projectteam

Empowerment en inzet ervaringsdeskundigheid in de wijk

september 2017 t/m november 2018

Locatie/wijk .....

Herstel/zelfregie organisatie(s) .....

Wijkteam(s) .....

Projectleider .....

Achtergrond

Om wat voor wijkteam gaat het? Op welke kwetsbare burgers richt het team zich en om hoeveel mensen gaat het? Wat voor ondersteuning biedt het wijkteam?

Uit hoeveel medewerkers bestaat het wijkteam en welke disciplines zijn hierin vertegenwoordigd?

Om wat voor herstel/zelfregie organisatie gaat het? Wat zijn de belangrijkste activiteiten die worden aangeboden en voor wie zijn deze activiteiten bedoeld?

Hoeveel betaalde krachten werken er bij de herstel/zelfregie organisatie en hoeveel vrijwilligers? Hoeveel daarvan zijn ervaringsdeskundige?

Wat wordt de focus/het thema van het lokale projectteam en waarom?

Wat gaat al goed en wat kan nog beter in relatie tot het gekozen thema?

Projectstructuur

Hoe is de samenstelling van het lokale projectteam (namen, functies en organisaties)?

Hoe is de onderlinge taakverdeling binnen het lokale projectteam (op hoofdlijnen)?

Hoe vaak komt het lokale projectteam bijeen?

Met welke andere organisaties in de wijk zal worden samengewerkt? Wat houdt die samenwerking in?

Wat is nodig om het project in de wijk/regio tot een succes te maken?

Ondersteuning eigen regie en participatie

Binnen dit project zullen concrete stappen worden gezet om de eigen regie van cliënten van het wijkteam (en mogelijk ook van andere wijkbewoners) te vergroten en deelname aan activiteiten in en buiten de wijk te bevorderen. Wat willen jullie op deze terreinen bereiken en wat wil je daar voor in zetten? Gaandeweg het project kunnen deze doelen nog worden bijgesteld of uitgebreid.

	Wat zijn de **doelen** voor de ondersteuning van eigen regie en participatie?	**Wat** gaan we doen om de doelen te bereiken?	**Wie** gaat de acties/activiteiten uitvoeren?	**Wanneer** vinden deze acties/activiteiten plaats?
1				
2				
3				

Ontwikkeling lokale samenwerking

Ook worden concrete stappen gezet om gezamenlijke activiteiten van wijkteam(s), zelfregie/herstel organisatie(s) en andere maatschappelijke organisaties te bevorderen. Geef aan wat jullie op het gebied van samenwerking en de inzet van ervaringsdeskundigheid hierbij willen bereiken? Hierbij kan het gaan om nieuwe doelen en activiteiten, maar ook om verbreding of verdieping van bestaande doelen en activiteiten.

	Wat zijn de **doelen** om gezamenlijke activiteiten en de inzet van ervaringsdeskundigheid in de wijk te bevorderen?	**Wat** gaan we doen om de doelen te bereiken?	**Wie** gaat de acties/activiteiten uitvoeren?	**Wanneer** vinden deze acties/activiteiten plaats?
1				
2				
3				

Training sociaal werkers, ervaringsdeskundigen en team(s)

	Wat zijn **aandachtspunten** voor de training aan sociaal werkers en ervarings-deskundigen die samen gaan werken aan het verwezenlijken van de bovengenoemde doelen?	**Wie** gaat de training uitvoeren (ervaringsdeskundige)?	**Wanneer** vinden de trainingsbijeenkomsten plaats? Hoeveel mensen zullen deelnemen aan de training?
1			
	Wat zijn **aandachtspunten** voor de workshop voor het wijkteam (en eventuele andere betrokkenen)?	**Wie** gaat de workshop uitvoeren (ervaringsdeskundige)?	**Wanneer** vindt de workshop plaats?
2			

BIJLAGE 2
Trainingsplan

Bijlage 2 Trainingsplan

Training Empowerment en Ervaringsdeskundigheid in de wijk

Copyright 2017. Project 'Empowerment en ervaringsdeskundigheid in de wijk'

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Een uitgave van het Trimbos-instituut en KernKracht

Auteurs

KernKracht:	Marrig van der Werf
Trimbos-instituut:	Marianne van Bakel

Co-auteurs

Team ED:	Joke Hoogervorst
KernKracht	Daaf Schild

Dagdeel 1

15 min	**Welkom** **Uitleg project en trainingsprogramma**
15 min	**Kennismaking/verwachtingen** (werkvorm naar keuze: beeldkaarten)
30 min	**Oefening: Over de lijn** Uitdagende stellingen waarop mensen positie innemen. Doel: elkaar beter leren kennen en bewust worden van overeenkomsten.
60 min	**Thema herstel** Optie 1: Herstelverhaal (max 10 min), door docent waarin de belangrijkste begrippen naar voren komen: herstel, empowerment, eigen regie, steun, wat belemmert en bevordert herstel? Ruimte voor vragen, discussie leiden richting verdieping en herkenning van herstel thema's. Optie 2: Vraag plenair: Waar denk je aan bij herstel?: inventariseren op flap. - Definitie van herstel gezamenlijk formuleren. - Ervaringen van ervaringsdeskundige trainers. Presentatie: ppt over herstel. (10-12 sheets met meer theoretische verdieping van wat in dit blokje aan de orde is geweest). Verwijs naar teksten in bijlagen. Oefening: verbinding aan eigen ervaringen (herstelgrafiek), in kleine groepen. Instructie, veiligheid, geen terugkoppeling op inhoud.
15 min	**Pauze**

60 min	**Thema ervaringsdeskundigheid** Presentatie: ppt biedt theoretische inleiding op ervarings-deskundigheid (ervaring, ervaringskennis, ervaringsdeskundigheid) en rollen van ervaringsdeskundigen. Discussie over ervaringsdeskundigheid: - Aan de hand van stellingen of - Vragen wat zijn jullie ervaringen (zowel medewerkers als ED). Thema's: meerwaarde, hoe ziet ervaringsdeskundige inbreng er uit, wanneer is iemand ervaringsdeskundig en wat kan je van een ervaringsdeskundige verwachten? Wederzijdse verkenning: Verwachtingen van teamleden en ervaringsdeskundigen van elkaar. Uitwisseling in kleine groepen: pitch: 'ik verwacht van een ervaringsdeskundige….', of 'ik wil brengen als ervaringsdeskundige….'. Functieprofiel ervaringscoaches/ervaringswerkers in sociale teams presenteren.
30 min	**Thema stigma** Theoretische inleiding op thema (en filmpje GGz Friesland). Optie 1: Oefening Stickers plakken - Deel post it's uit, in twee felle kleuren bv geel en blauw. Bij geel: schrijf er de stickers op die als een stigma voelen en wel eens op jou geplakt zijn, of die jij op anderen hebt geplakt. Schrijf op de blauwe wat je als jouw kracht ziet, wat je graag als 'sticker' had gehad. - Plak bij elkaar de stickers op. - Nabespreking: hoe voelt het om stickers op te plakken of opgeplakt te krijgen? Vervolgens: ervaringen uitwisselen.

Optie 2: Oefening Diagnose me!
- Het doel van de oefening is om je bewust te laten worden van eigen vooroordelen. Benader anderen met een open houding.
- Alle deelnemers, inclusief de trainers, schrijven op één kaart een kwetsbaarheid en een hobby of passie. Al de kaarten worden verzameld en geschud. Om de beurt kiest een deelnemer een kaart en leest hardop de kwetsbaarheid en hobby / passie voor. De deelnemers proberen te raden bij wie deze kwetsbaarheid en hobby / passie hoort. Op het eind geeft de deelnemer van wie de kaart is dit aan. Deze deelnemer pakt dan de volgende kaart. Dezelfde stappen volgend totdat alle kaarten gekozen zijn.

15 min

Afsluiting

Oefenopdracht

Teamleden: vertel in je eigen woorden aan een van de klanten wat herstel voor jou betekent en vraag hoe dat voor de klant is. Maak samen een inventarisatie van wat helpend was bij herstel en wat niet.

Ervaringsdeskundigen: beschrijf wat voor jou helpend was bij herstel, hoe sluit dat aan bij wat we vandaag in de les hebben besproken, en op wat voor manier kan dit voor anderen helpend zijn bij herstel.

Wat hebben we gedaan en vooruitblik volgende les.

Evaluatie

Lezen: fases van herstel Gagne, artikel ervaringsdeskundigheid in de wijk.

Dagdeel 2

15 min	**Welkom intro, terugblik bijeenkomst 1**
45 min	**Opdracht bespreken** Vanuit de opdracht ingaan op thema **Herstelprocessen**, met aandacht voor fases van herstel en facetten van herstel.
90 min	**Collectieve empowerment** - Presentatie met ppt - Belang van peer support en hoe ziet dat er uit? - Producten van de herstelbeweging: WRAP, HDJZ, Herstelwerkgroepen. **Kwartiermaken** Korte introductie: hoe maak je ruimte voor herstel in de samenleving? Wat is de functie van de kwartiermaker? Hoe betrek je de wijkbewoners hierbij? Oefening: bedenk met elkaar een inclusie-strategie die werkt. **Kracht van kwetsbaarheid** (filmpje Brene Brown). **Een oefening in omdenken: Competenties ontwikkeld door ervaringen met psychische kwetsbaarheid** Doel: bewust worden dat ervaringen met psychische kwetsbaarheid naast belemmeringen ook kwaliteiten en competenties kunnen opleveren. Dat je op basis hiervan vaardigheden kan ontwikkelen die je anders niet zou hebben en waarmee je ook je positie op de arbeidsmarkt kan versterken. 1. Bedenk en deel een ervaring waarin je kwetsbaar was, waarin je iets vervelends hebt meegemaakt. Het maakt niet uit wat voor een ervaring je deelt. Het kan gaan over psychische kwetsbaarheid, verslaving, het verlies van een baan of een dierbare etc. 2. We gaan de gedeelde ervaring niet inhoudelijk bespreken en geven geen oplossingen/advies bij de ervaringen die gedeeld worden. (Vragen ter verduidelijking stellen mag wel) 3. De groepsleden bedenken vaardigheden, kwaliteiten en/of competenties die passen bij deze ervaringen. Hiervoor kan je de lijst vaardigheden, competenties en kwaliteiten in de bijlage gebruiken.

15 min	**Pauze**
60 min	**Thema hoe ga je ondersteunen in de praktijk (per regio verschillend)** **Methodiek Gouda: Werken volgens hersteldromen** Theoretische inleiding op werken volgens hersteldromen, herstelwensen en haalbare hersteldoelen stellen (geïnspireerd op instrument wondervraag). Hoe kunnen ervaringscoach/ervaringswerker en sociaal werker ondersteunen bij de hersteldroom, wens en hersteldoelen van de klant? Hoe werk je samen?
15 min	**Uitleg opdracht, evaluatie en afsluiting** Thuiswerk: Aan de slag met klant, ga werken volgens hersteldromen, wensen en doelen of via een andere methodiek die aan de orde is geweest.

Dagdeel 3

15 min	**Welkom intro, terugblik bijeenkomst 2**
30 min	**Huiswerk bespreken** Terugblik, wat kwam je tegen (eventueel in praktijkbespreking uitwerken)?
60 min	**Praktijkbespreking** Wat kunnen ervaringsdeskundigen en teamleden samen betekenen in de ondersteuning van de klanten van het team? We bespreken aan de hand van praktijksituaties hoe er mogelijk al een begin is gemaakt in samenwerking met teamleden/ ervaringsdeskundigen of welke nieuwe mogelijkheden mensen daar nu in zien. Zo veel mogelijk deelnemers aan de training hebben een inbreng. Methode is aangepast aan inbreng, meestal gezamenlijke verkenning, op welke rol, verantwoordelijkheid heb je hierin. Doel in eigen beheer? Wat is de vraag/wens van de klant? Hoe maak je ruimte voor herstel en empowerment in de praktijk? Focus op kracht, talent en wensen.
15 min	**Pauze**
30 min	**Peer support** - Wat kan peer support bieden? - Hoe kun je dat realiseren in het team/vanuit het team? - Vormen van collectieve peer support. - Peer support in de ondersteuning.

60 min	**Samenwerking** Hoe gaan de teamwerker en de herstelcoach samenwerken: - Wat zijn de rollen van de teamwerker en van de herstelcoach? - Concrete afspraken over samenwerking - Kader: waar moet je rekening mee houden? Bedenk met deelnemers meerdere concrete voorbeelden hoe je hiermee aan de slag kan gaan. **Oefening:** speel in (3) kleine groepjes hoe dit concreet vorm kan krijgen. Wat zijn mogelijke valkuilen of dilemma's? Verdeel de rollen: klant, herstelcoach en teamwerker. Optie: terugkoppeling en feedback uit de andere groepen. Vervolgafspraken maken.
30 min	**Eindevaluatie en gezamenlijke afronding** Werkvorm: A4 tjes maken met ideeën, aandachtspunten, voorstellen , plannen waar we de komende tijd mee aan het werk gaan. op een muur plakken in een boom hangen (dikke stiften, eventueel collage uit tijdschriften) Eindevaluatie.

BIJLAGE 3

Workshop voor teams

Bijlage 3 Workshop voor teams

Workshop Empowerment in de wijk

Ontwikkeld door: Marianne v. Bakel (Trimbos-instituut)
Marrig v.d. Werf (KernKracht)

Programma (ongeveer 3,5 uur, tijden bij benadering)

1. Welkom en voorstellen van de trainers. - Wie zitten hier bij elkaar? - Verwachtingen en toelichting programma.	**15 min**
2. Het project Empowerment en inzet ervaringsdeskundigheid in de wijk - Uitleg over project (eventueel korte ppt). - Wat houdt dat in voor jullie locatie (inleiding, bij punt 4 verder uitwerken). - Presentatie van de plannen/stand van zaken bij voorkeur door degenen (vertegenwoordigers van de zelfregie-organisaties) die het gaan doen. - Op welke manier is de rest van het team / zijn de andere partijen betrokken?	**20 min**
Belangrijke thema's in dit project: **A. Herstel & veerkracht** - Betekenis: definitie en wat betekenen deze begrippen voor jullie? - Wat hindert en helpt bij herstel? Welke rol speelt stigma?	**20 min**
B. Ervaringsdeskundigheid - Ervaringen inventariseren met samenwerking en inzet ervaringsdeskundigheid. - Afbakening: wat is het wel en niet? - Meerwaarde, wanneer is iemand ervaringsdeskundig en wat kan je van een ervaringsdeskundige verwachten? Functieprofiel ervaringscoaches.	**30 min**

C. Collectieve empowerment en eigen regie - Hoe krijgt collectieve empowerment vorm in het project? - Belang van peer support en hoe ziet dat er uit? - Producten van de herstelbeweging: WRAP, HDJZ, Herstelwerkgroepen.	**20 min**
D. Kwartiermaken - Hoe maak je ruimte voor herstel in de samenleving? - Wat is de functie van de kwartiermaker? - Hoe betrek je de wijkbewoners hierbij? (brainstorm op flap)	**20 min**
3. Concreet: samenwerking in de wijk - Wat doet de ervaringsdeskundige (straks?) in 'jullie' wijk? Voorbeelden van wat er al gebeurt, toelichting door ervaringsdeskundigen en betrokken wijkmedewerkers. - Hoe ziet dat er uit: wat gaat er veranderen, wie gaan wat doen? - Wat betekent dit voor de rest van het team en voor andere partijen? - Hoe kijk je er zelf tegen aan? Wat kan en wil je zelf doen?	**45 min**
4. Vragen?	**15 min**

Trimbos instituut