

De kracht van ervaring

Factsheet Empowerment en inzet ervaringsdeskundigheid in de wijk

Inleiding

De kwaliteit van leven van mensen met ernstige psychische problematiek blijft fors achter in vergelijking tot de algemene bevolking. De maatschappelijke participatiegraad is laag en de eenzaamheidsproblematiek groot, terwijl er wel behoefte is aan een sociaal actiever leven en de ervaring om mee tellen in de maatschappij (Kroon e.a., 2018).

Kunnen werken aan herstel is van belang voor mensen met ernstige psychische problematiek, om zo weer mogelijkheden en talenten te ontdekken en in te zetten (Hendriksen-Favier e.a., 2012). Herstel 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 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 (Boumans, 2015). Herstel en empowerment zijn onlosmakelijk verbonden met de inzet van ervaringsdeskundigheid. Ervaringsdeskundigheid kan omschreven worden als het vermogen om op grond van de eigen herstelervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel. 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 (Bergen, van, e.a., 2015).

De laatste jaren is binnen het sociaal domein sprake van een opkomst van sociale wijkteams en herstel- en zelfregiecentra. Doelstelling van de sociale wijkteams is het ondersteunen van kwetsbare burgers, waarbij de precieze organisatiestructuur en activiteiten van de teams per gemeente kunnen verschillen. Herstel- en zelfregiecentra beogen mensen met een (psychische) kwetsbaarheid die binnen algemene voorzieningen geen aansluiting vinden, de ruimte te bieden om vanuit eigen regie hun leven weer op te pakken. 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.

De bundeling van krachten van sociale wijkteams en zelfregiecentra is de inzet van het project Empowerment in de wijk. Deze factsheet bevat het verslag van het evaluatieonderzoek naar het project.



Opzet en methode van het onderzoek

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 één of meer sociale wijkteams en één of meer cliënten- en/of zelfregieorganisaties opgezet. Er is een training ontwikkeld voor sociaal werkers (ook wel wijkcoaches of buurtteammedewerkers genoemd) en ervaringsdeskundigen (ook wel ervaringswerkers, ervaringscoaches of herstelcoaches genoemd), gericht op het versterken van eigen regie en empowerment van de mensen met een (psychische) kwetsbaarheid die zij ondersteunen. Daarnaast is een workshop gehouden voor de wijkteams waarin de basisprincipes en –visie van de aanpak nader zijn toegelicht.

De aanpak is na een jaar geëvalueerd, met de volgende onderzoeksvragen:

- Wat zijn de resultaten van de aanpak?
- Wat zijn de belemmerende en bevorderende factoren bij het totstandkomen van de samenwerking?
- Welke randvoorwaarden zijn er voor de implementatie en borging van de samenwerking?

Voor dit evaluatieonderzoek zijn per locatie semi-gestructureerde interviews gehouden met bewoners, ervaringsdeskundigen (betaald en onbetaald, uitvoerend en management), sociaal werkers (uitvoerend en management) en projectcoördinatoren. Er zijn negen face to face groepsinterviews gedaan, negen face to face individuele interviews en drie telefonische individuele interviews. In totaal hebben 42 mensen deelgenomen aan de interviews. De verslagen van de interviews zijn geanalyseerd met behulp van het softwareprogramma MAXQDA.

Resultaten

Samenwerkingsstructuur

Bij de locaties werd de input van ervaringsdeskundigen gezocht via organisaties waar ervaringsdeskundigen werkzaam zijn, zoals een herstelacademie, een zelfregiecentrum, een belangenorganisatie ter bevordering van psychische, sociale en maatschappelijke gezondheid, een community voor herstel en participatie, een GGZ steunpunt en een sociaal uitzendbureau voor ervaringsdeskundigen. De precieze samenwerkingsvorm en mate van integratie van het werk van de sociaal werkers en ervaringsdeskundigen varieerde, met op hoofdlijnen deze varianten:

- Doorverwijzing van klanten van sociaal wijkteam naar herstelorganisatie en vice versa;
- Inzet van een bij de herstelorganisatie werkzame ervaringsdeskundige in het team van sociaal

werkers, waarbij de ervaringsdeskundige op vaste tijden aanwezig is bij het team;

- Een team van ervaringsdeskundigen als onderdeel van de wijkteamorganisatie, waarbij ervaringsdeskundigen in de verschillende wijkteams worden ingezet.

Er waren ook locaties waar een combinatie werd gemaakt door bijvoorbeeld én een ervaringsdeskundige van de herstelorganisatie in te zetten bij het wijkteam en verwijzing naar bijvoorbeeld het ontmoetingscentrum te realiseren via de coördinator van de herstelorganisatie.

De resultaten van het onderzoek wijzen niet één specifieke vorm van samenwerking aan die persé het beste werkt: elke structuur heeft voor- en nadelen. Bij locaties waar klanten over en weer naar elkaar verwezen worden is het nadeel dat ervaringsdeskundigen niet op vaste tijden aanwezig zijn bij de wijkteams en vice versa. Bij locaties waarbij de ervaringsdeskundigen wel op vaste momenten aanwezig zijn bij een team komt de ervaringsdeskundige beter in beeld, zijn er meer contacten met de sociaal werkers en denken sociaal werkers eerder aan de inzet van de ervaringsdeskundigen. Het nadeel is dat het voor de ervaringsdeskundigen zoeken kan zijn naar de precieze invulling van de tijd en rol bij het sociale team.

'Het is zoeken naar een balans. Soms ben je als ervaringsdeskundige aanwezig op locatie van het wijkteam maar kan het gebeuren dat er geen beroep op je wordt gedaan. Wel ben je dan aanwezig en zorg je daarmee voor zichtbaarheid. Anderzijds wil je ook weer niet vaak aanwezig zijn op locatie zonder dat je iets te doen hebt, dan wordt het vervelend.'



Een volledige integratie van ervaringsdeskundigen in de wijkteamorganisatie kan een voordeel zijn voor samenwerking, helderheid omtrent de inzet van de ervaringsdeskundige en de efficiëntie van de werkwijze (de ervaringsdeskundige wordt volledig ingezet en het komt minder voor dat de ervaringsdeskundige op de wijklocatie aanwezig is zonder dat er een beroep op hem of haar wordt gedaan). Nadeel is dat de ervaringsdeskundige dan mogelijk erg opgaat in het geheel en zijn of haar specifieke expertise ondergesneeuwd raakt.

'Omdat als de ervaringsdeskundigen helemaal in de teams opgaan het gevaar bestaat dat het een soort generalisten worden.'



Bij samenwerking spelen de mogelijkheid tot en wijze van financiering een rol. Uit de interviews komt naar voren dat de ervaringsdeskundigen meestal op vrijwillige basis werken, tegen een kleine vergoeding, en dat een klein deel werkzaam is met een betaald dienstverband, soms op basis van een subsidie. Ook hier zijn verschillende combinaties mogelijk, zoals betaalde ervaringsdeskundigen met coördinerende taken die binnen herstelorganisaties samenwerken met ervaringsdeskundigen die hun werk op vrijwillige basis doen. Of ervaringsdeskundigen die in betaalde dienst zijn bij het sociale wijkteam en samenwerken met ervaringsdeskundigen die op vrijwillige basis werken vanuit een herstel- en/of cliëntorganisatie. Zowel de betaalde als de vrijwillige inzet van ervaringsdeskundigen heeft voor- en nadelen. Een vrijwilligerscontract biedt meer ruimte om in eigen tempo werkervaring op te doen. Een betaalde baan biedt financiële onafhankelijkheid en sociale status, maar brengt ook bepaalde verplichtingen met zich mee. Het lijkt in eerste instantie te gaan om de wensen en ambities van de ervaringsdeskundigen zelf en een kwestie te zijn van 'en-en'. Dit neemt niet weg dat sommige ervaringsdeskundigen liever betaald dan vrijwillig zouden werken.

'Je praat volwaardig mee met de professionals en kunt soms nog waardevollere kennis inbrengen dan sommige anderen die een goedbetaalde baan hebben. ... Dat geeft iets scheefs'.



Inzet van ervaringsdeskundigen

De wijk- en de herstelorganisaties hebben op verschillende manieren geïnvesteerd in het versterken van de samenwerking. In de praktijk bleek het opzetten dan wel versterken van de samenwerkingsstructuur en het daadwerkelijk inzetten van ervaringsdeskundigen in begeleidings- en ondersteuningstrajecten wel lastiger dan bij aanvang werd gedacht.

'Ze weten de weg naar de herstelorganisatie wel beter te vinden. De samenwerking is goed, ze komen meer naar de locatie toe. Maar ik mis nog de inzet van ons als ervaringsdeskundige, specifiek bij het in de wijk werken. Ze lijken bij casussen nog niet direct te denken aan de inzet van ervaringsdeskundigen'.



Het is duidelijk dat hier nog slagen te maken zijn. Daarbij heeft het project volgens geïnterviewden in ieder geval wel een bijdrage geleverd aan het algehele samenwerkingsklimaat.

'Het project Empowerment in de wijk heeft wel een boost gegeven om daadwerkelijk in de ontwikkelingsfase te gaan. Er was al wel het een en ander in de wijken, maar nu is er veel meer samenhang gekomen. Ook door de bijeenkomsten. Er komt meer structuur en meer verbinding, mensen weten elkaar beter te vinden.'



De samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en sociaal werkers heeft op verschillende manieren vorm gekregen.

Kennisuitwisseling en consultatie

De samenwerking was in het begin vooral gericht op het uitwisselen van kennis. Over wat de inzet van een ervaringsdeskundige inhoudt en kan betekenen voor de bewoner, hoe de ervaringsdeskundige zich verhoudt tot de sociaal werker en wat de wederzijdse verwachtingen zijn. Dit is een belangrijke stap, ook om eventuele minder positieve ervaringen uit het verleden te bespreken en misvattingen uit de wereld te helpen.

'Daarin zijn ze in kleine groepen uit elkaar gegaan en hebben ze in kleine groepen gesproken over onderwerpen. Dit was heel nuttig, want daaruit bleek dat er nog veel misvattingen bestaan over ervaringsdeskundigen. Zo vroeg een wijkteam medewerker: 'Mogen ervaringsdeskundigen ook drugs gebruiken?'



Ook onderschatten sociaal werkers soms nog wat een ervaringsdeskundige allemaal kan, ook na een periode van samenwerking. Helderheid omtrent de betekenis van de inzet van een ervaringsdeskundige is wat dit betreft een belangrijke stap in het vergroten van draagvlak en het verminderen van eventuele weerstanden.

Naast het uitwisselen van kennis werden de ervaringsdeskundigen ook geconsulteerd door sociaal werkers die behoefte hadden aan input over de aanpak en bejegening van bewoners. Dit vond plaats in algemene zin ('Stel, als wijkteam heb je iemand in je caseload met psychosegevoeligheid: hoe ga je daar mee om? Vraag je ernaar bij de cliënt of negeer je het juist?') maar kon ook betrekking hebben op de problematiek van een specifieke bewoner. Een ervaringsdeskundige vertelde daarover het volgende:

'...Dus een aantal vaste momenten waaraan ik deelneem, waarin ik mijn visie geef, mijn kijk op de casus. Daarnaast kunnen de wijkcoaches me altijd aanspreken, met me sparren.'



Individuele begeleiding

De deelnemende locaties hebben elk op hun eigen manier gewerkt aan de samenwerking tussen sociale werkers en ervaringsdeskundigen. Desondanks bleef het aantal ondersteuningstrajecten van bewoners door ervaringsdeskundigen achter bij wat was verwacht en wellicht vooral gehoopt.



'We hebben de samenwerking die er was goed doorgezet maar de verdieping die we zochten hebben we nog niet gevonden. Dat is het punt waar we nu op staan, hoe en wat en waarom.' 'Ik vind dat het veel te weinig van de grond komt. Ik had verwacht dat door de komst van ervaringsdeskundigen in het team, we onze capaciteit van inzet veel groter zouden maken maar ze wordt veel te weinig gebruikt.'



Ook al is de inzet van ervaringsdeskundigen bij de deelnemende locaties nog niet op het gewenste niveau, er zijn wel al individuele trajecten gestart en gaande. Uit de interviews blijkt dat de sociaal werkers verschillende redenen hebben om bewoners door te verwijzen:

- Omwille van de specifieke benadering van de ervaringsdeskundige, het op een andere manier kunnen aansluiten bij de bewoner.

'Als de ervaringsdeskundige dan zegt 'ik snap het' komt het toch anders over dan als ik dat zeg'.



- Om bewoners die interesse hebben in het inzetten van de eigen ervaringskennis, wegwijs te maken in hoe je dit kan doen en bereiken.
- Voor nazorg: de ervaringsdeskundige kan een vervolg geven aan de begeleiding van de sociaal werker, met dan de specifieke insteek van de ervaringsdeskundige.
- Vanwege tijdsdruk en/of ter overbrugging van een wachtlijst: een ervaringsdeskundige die op vrijwillige basis werkt, kan meer uren besteden aan de begeleiding en voor een langere periode dan de sociaal werker. Aan de ervaringsdeskundige wordt dan bijvoorbeeld gevraagd om activiteiten uit te voeren waar de sociaal werker (nog) niet aan toe komt.

Bewoners die in contact worden gebracht met ervaringsdeskundigen hebben verschillende typen vragen en behoeften:

- De behoefte om beter te begrijpen wat de psychische kwetsbaarheid betekent en hoe je hiermee kan omgaan.

'Ik wilde graag over mijn diagnose praten en daar een visie over horen.... en herkenning vinden'.



- De behoefte aan ondersteuning bij bezoek aan het wijkcentrum of de herstelorganisatie.



- De behoefte aan concrete activiteiten zoals ondersteuning bij het op orde krijgen van het huishouden en het weer de straat op durven gaan, om uiteindelijk bijvoorbeeld weer naar het buurthuis te gaan en mensen te ontmoeten en/of een hobby uit te oefenen. Of om samen met iemand naar instanties te gaan, als de bewoner daar angstig voor is.

'Wat de ervaringsdeskundige doet is hem bij de hand nemen op de fiets en zijn wereld verbreden. Dus hij is nu aan het leren door de stad te fietsen. Hij heeft ook een concreet doel wat hij wil behalen en dat lukt ook. Dat is mooi om te zien.'



- De behoefte aan informatie en coaching om te onderzoeken hoe ervaringskennis ingezet kan worden.

Deze vragen en behoeften zijn overigens van te voren niet altijd scherp geformuleerd. Dat is ook niet altijd nodig en kan juist iets zijn waar de ervaringsdeskundige een rol in speelt.

Een goede match tussen bewoner en ervaringsdeskundige is hierbij van belang. De ene ervaringsdeskundige kan bijvoorbeeld beter overweg met iemand met meervoudige complexe problematiek dan een andere.

'Het is belangrijk dat het een positieve ervaring wordt van beide kanten. Je bent ook nog steeds ambassadeur. We zijn allemaal nog pioniers. Dat moet je kunnen en willen.'



Sommige sociaal werkers gaven aan te zoeken naar een match in ervaren problematiek en een bewoner met autisme bijvoorbeeld te koppelen aan een ervaringsdeskundige met autisme. Uit andere interviews bleek dat een match in problematiek zeker niet altijd een must is en dat het er vooral om gaat dat er wordt aangesloten bij de behoefte van de bewoner en dat de ervaringsdeskundige zijn of haar ervaring breed kan inzetten.

'Bij het sociale wijkteam moet je inzetten op alle leefgebieden. Ook op zaken als armoede en eenzaamheid. Het gaat niet alleen om bijvoorbeeld een alcoholverslaving maar ook over hoe je je huis op orde krijgt. Als ervaringsdeskundige zet je dan alles in, op alle leefgebieden. Het maatschappelijke domein, dat gaat over alles.' 'Mijn ervaring komt maar voor een klein deel overeen met zijn ervaring en toch zegt hij 'jij begrijpt mij.'



Een ander punt van aandacht is de communicatie tussen sociaal werkers en ervaringsdeskundigen. Vooral bij gescheiden ondersteuningstrajecten (bijvoorbeeld na een verwijzing) is het belangrijk dat terugkoppeling plaatsvindt om zicht te houden op het functioneren van de bewoner. Dat dit in de praktijk niet altijd gebeurt, blijkt uit een interview met een ervaringsdeskundige, die aangaf graag een terugkoppeling te willen geven, maar de reactie van de sociaal werker kreeg dat dit niet nodig was. En een sociaal werker vertelde tijdens het interview juist behoefte te hebben aan een terugkoppeling van de ervaringsdeskundige maar dit nog niet te hebben gekregen. Hier zijn dus nog meerdere slagen te maken. Maar er zijn ook goede voorbeelden van terugkoppeling en samenwerking zoals bijvoorbeeld een evaluatiegesprek met de bewoner waar ook de ervaringsdeskundige bij aanwezig was.

'Het ging om een langdurig klantencontact en de bespreking ging over hoe de begeleiding gaat, wat er eventueel verbeterd kan worden aan het contact. Daar was iedereen wel enthousiast over.'



Groepsactiviteiten en -begeleiding

Naast individuele ondersteuning, worden door de ervaringsdeskundigen(organisatie) ook groeps-

activiteiten georganiseerd. Bijvoorbeeld een inloop- of ontmoetingslocatie waar bewoners tercht kunnen voor een kopje koffie, een praatje of een gezamenlijke lunch. Een dergelijke laagdrempelige voorziening is een belangrijke eerste stap om in contact te komen met andere mensen en de andere activiteiten van de herstelorganisatie. Soms gaan sociaal werkers de eerste keer samen met de bewoner naar de ontmoetingslocatie, of vragen zij aan een ervaringsdeskundige om mee te gaan, om dit nog iets gemakkelijker te maken.

De inloop is soms op de eigen locatie van de herstelorganisatie, maar soms ook op een andere, gedeelde locatie zoals een buurthuis. Beide varianten hebben voor- en nadelen. Mogelijke voordelen van een gedeelde locatie zijn dat er ook mensen zonder kwetsbaarheid komen en dat de drempel naar andere voorzieningen wordt verkleind. Een eigen locatie heeft als voordelen dat het een veilige en laagdrempelige plek is waar mensen komen met een kwetsbaarheid, die elkaar begrijpen en accepteren.

'In de hulpverleningswereld wordt er vaak door hulpverleners op gehamerd dat het zo belangrijk is om dagbesteding te hebben. Ook als je het niet zag zitten, dat je helemaal niet wilde figuurzagen. Je moet zus en je moet zo. Maar als je hier (bij de herstelorganisatie) bent, en je wilt het niet, dan is er altijd wel iemand die daar iets van herkent. En juist doordat er begrip is, kun je meer. Want dan denk je: als het niet lukt, is het ook goed, je hoeft het niet per se vol te houden. Die ruimte voel je. Als het niet lukt, is het oké. Dat is in een gewoon buurthuis anders... Maar bij een gewoon buurthuis zou ik me juist meer eenzaam voelen, door het onbegrip, door de bevestiging dat je anders bent, dat je niet gewoon bent.'



Daarnaast organiseren ervaringsdeskundigen activiteiten die gericht zijn op de persoonlijke ontwikkeling van bewoners, zoals herstelgroepen en cursussen. In herstel- en zelfhulpgroepen wisselen bewoners ervaringen met ingrijpende levensgebeurtenissen uit en ondersteunen ze elkaar bij het weer vat krijgen op het eigen leven. Voorbeelden zijn Wellness Recovery Action Planning (WRAP), herstelwerkgroepen HEE, Herstellen doe je zelf, Fotovoice, Honest, Open and Proud (HOP), Werken met eigen ervaring, Ervaringswerker in de wijk, lotgenoten- en onderlinge steungroepen. Cursussen die door ervaringsdeskundigen worden aangeboden en waar tevens mensen via de sociale wijkteams aan deelnemen zijn onder andere kook- en taalcursussen, leefstijlcursussen, mindfulness et cetera.



Meerwaarde samenwerking en inzet ervaringsdeskundigen

Aan de geïnterviewden is gevraagd wat volgens hen de meerwaarde is van de samenwerking tussen de sociaal werkers en ervaringsdeskundigen en van de inzet van ervaringsdeskundigheid. Hieronder worden de voornaamste punten beschreven.

Perspectief bewoners

De bewoners zijn positief over de contacten met ervaringsdeskundigen, op verschillende fronten. In de relatie met de ervaringsdeskundige worden vooral de bevestiging en het geduld van de ervaringsdeskundige, en de gelijkwaardigheid, herkenning en de menselijkheid van het contact (zeer) gewaardeerd. Dit wordt door verschillende citaten geïllustreerd.

'Hulpverleners denken meer in problemen en oplossingen. Ervaringsdeskundigen denken meer over de weg er naartoe, het proces'. 'Een ervaringsdeskundige snapt net wat beter hoe dingen werken'. 'Ik kan meer mezelf zijn. Bij een hulpverlener gedraag ik me eerder sociaal wenselijk'.



bewoners ook gewaardeerd. Samenkomen bij de inloop geeft hen structuur en een fijne daginvulling.

'Het geeft me stimulans of feedback, als ik dingen fout gedaan heb. Dan kan ik veranderen. En ik vind het gezellig samen. Het is ook een uitje voor mij.'



Het tegengaan van eenzaamheid is hier ook een belangrijk onderwerp.

Daarnaast biedt de (groeps)ondersteuning door ervaringsdeskundigen sommige bewoners nieuwe perspectieven op de toekomst, zoals het zelf leren inzetten van ervaringskennis. Met meer zelfvertrouwen.

'Je leert je eigen verhaal vertellen in een groep, dat is ook al een hele overwinning.' Of zoals een andere bewoner het verwoordde: 'Het levert een bijdrage aan de acceptatie en jezelf begrijpen. En om verantwoordelijkheid te nemen daarvoor en daar op de beste manier mee om te gaan.'



Ook het feit dat de ervaringsdeskundigen ondersteuning bij de bewoner thuis bieden en de flexibiliteit van het contact, worden als positieve factoren genoemd. De groepsactiviteiten met bewoners en ervaringsdeskundigen worden door

Mensen leren gaandeweg activiteiten te ondernemen die zij graag willen.

Het bovenstaande betekent overigens niet dat contact met een ervaringsdeskundige altijd een

doorslaand succes is. Soms blijkt de match van ervaringsdeskundige en bewoner niet goed te werken of is een bewoner vooral op zoek naar bijvoorbeeld huishoudelijke ondersteuning in plaats van ondersteuning bij herstel. In deze gevallen wordt de begeleiding afgerond.

Perspectief sociaal werkers

De sociaal werkers gaven aan dat voor hen de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigheid vooral ligt in het kunnen bieden van ofwel een ander type ondersteuning ofwel een langduriger en minder oplossingsgericht traject dan zij zelf kunnen bieden. De ervaringsdeskundige wordt door hen ook wel gezien als een extra steunbron en maatje voor de bewoner.

'Dan heeft de cliënt een beetje back-up... Bij psychische problemen is het dan fijn om er iemand naast te hebben. Die kan zeggen 'ik snap dat je nu even niet je bed uitkomt'.



Ervaringsdeskundigen, zeker als zij op vrijwillige basis werken, kunnen bewoners langdurig ondersteunen bij uiteenlopende zaken, zoals begeleiding naar instanties.

'De ervaringsdeskundige kan al meer een plan maken en met mensen mee naar instanties...Meegaan naar instanties kost heel veel tijd...Dat doen we wel als mensen zeggen dat ze niet durven. Maar dat kost heel veel tijd'.



Het kunnen overdragen van dergelijke activiteiten aan een ervaringsdeskundige levert tijdswinst op voor de sociaal werker.

Ook zijn sociaal werkers door de samenwerking met ervaringsdeskundigen anders tegen dingen aan gaan kijken.

'Ja, bijvoorbeeld feestdagen, hoe dat is voor een cliënt. Hoe het is om te wonen in een wijk waar iedereen zijn ding doet maar je als cliënt daar nog niet aan toe bent. Door het gesprek met de ervaringsdeskundige aan te gaan krijg je daar meer gevoel bij'.



Ook het meedenken vanuit het perspectief van de bewoner en dit direct kunnen vertalen naar concrete handelingen wordt genoemd als een meerwaarde, vooral als de sociaal werker twijfelt over de te volgen aanpak.

Verder geven sociaal werkers aan dat door de inzet van ervaringsdeskundigen de kwaliteit van de ondersteuning wordt verhoogd.

'....het idee bestaat dat het allemaal goedkoper moet. We moeten af van het idee dat de inzet van ervaringsdeskundigheid daarvoor bedoeld is. Maar het gaat hier echt om een kwaliteitsslag. Het is niet omdat het nou eenmaal moet. Het heeft echt meerwaarde.'



Perspectief ervaringsdeskundigen

De meerwaarde van de samenwerking ligt voor de ervaringsdeskundigen vooral in het feit dat zij via de sociaal werkers weer een nieuwe groep bewoners kunnen bereiken en ondersteunen in hun herstelproces. Ervaringsdeskundigen wilden graag meer 'de wijk in' en dit is een mooie weg om dat te bereiken. Door de samenwerking zijn ervaringsdeskundigen ook meer te weten gekomen over het werk van de sociaal werkers. En zijn sommige denkbeelden vooraf, bijvoorbeeld over bureaucratie bij wijkteams, bijgesteld.

'Ik was er in het begin wat bang voor dat met maatschappelijk werk alles heel precies, volgens de regels zou moeten gaan. Maar het was allemaal vooral heel gewoon, heel praktisch. Dat werkt ook weer drempelverlagend.'



Ook ging men door de samenwerking elkaars talenten meer erkennen en kreeg men meer oog voor het feit dat 'ieder vanuit de eigen positie heel goed bezig is met de klant'. En vooral dat zij elkaar hierin heel goed kunnen aanvullen.

Belemmerende en bevorderende factoren in de samenwerking

Uit de evaluatie zijn meerdere factoren naar voren gekomen die het proces van samenwerking belemmeren. Gebrek aan helderheid over de inzet van ervaringsdeskundigen is zo'n punt van aandacht. Voor een deel heeft dit te maken met het feit dat in de praktijk de termen ervaringsdeskundige, ervaringswerker, herstelcoach en maatje op verschillende wijzen worden gebruikt. Er is niet altijd een duidelijk profiel voor wat een ervaringsdeskundige voor welke bewoners kan doen. Hierdoor vinden sociaal werkers het soms moeilijk om bewoners goed te verwijzen. Voor ervaringsdeskundigen werkt het soms ook

belemmerend dat er weinig helderheid is over wat vanuit de wijkteams van hen wordt verwacht. Zeker voor ervaringsdeskundigen die een vast aantal uren op een locatie werken, is het vaak zoeken naar de juiste invulling van de rol. Ook voor bewoners is de rol van de ervaringsdeskundige niet altijd duidelijk. Zo verwachtten sommige bewoners dat de ervaringsdeskundige huishoudelijk werk doet of de bewoner met de auto ergens naar toe brengt.

'Het was voor haar wat onduidelijk wat ik kwam doen en noemde mij 'de opruimjuffrouw'. Ze dacht dat ik haar huis zou opruimen.'



Dit maakt dat ervaringsdeskundigen hierin sterk hun grenzen moeten bewaken en aangeven. Betere voorlichting vooraf aan bewoners door de sociaal werkers is hierbij nodig.

Een ander aandachtspunt is dat door verloop en verzuim het moeilijk kan zijn om continuïteit te bieden in de samenwerking. Zo namen bijvoorbeeld bij een locatie meerdere sociaal werkers enthousiast deel aan de training maar veranderden sommigen daarna van baan waardoor er én veel verantwoordelijkheid voor de samenwerking bij één medewerker kwam te liggen én er weer nieuwe mensen getraind moesten worden. Ook bij ervaringsdeskundigen spelen verzuim en verloop

een rol. Het is wenselijk om continuïteit van ondersteuning te kunnen bieden, maar soms vallen ervaringsdeskundigen tijdelijk uit of gaan andere werkzaamheden verrichten. Het werken met een pool van ervaringsdeskundigen kan in dit opzicht bevorderend werken.

De hoge werkdruk en het gebrek aan tijd bij de sociaal werkers werkt ook belemmerend. Het samenwerken met ervaringsdeskundigen is voor de meesten een nieuwe werkwijze en onder druk zijn mensen geneigd om te kiezen voor wat al bekend is, zo blijkt uit de interviews.

'Werkdruk nam toe. Met nieuwe systemen gaan werken. Dan word je een naar binnen toe gerichte organisatie en dan doe je wat je altijd al deed. Er is te weinig tijd voor vernieuwing.' 'Nu is het drukker en dan zie ik dat het nu toch verwatert. Mens eigen. Hoe drukker je bent, geen tijd voor overdracht, ik doe het zelf wel.'



Het gevoel van urgentie lijkt soms te ontbreken. Soms omdat sommige sociaal werkers de inzet van ervaringsdeskundigen simpelweg niet zien zitten. Ze hebben dan weinig vertrouwen in de professionaliteit van ervaringsdeskundigen en weinig animo om mee te gaan in de beweging.



'Dan is er soms ook nog het idee van wat heb ik aan zo'n ex-cliënt'.



Geïnterviewde sociaal werkers hebben ook aangegeven dat er vanuit de top van de organisatie en de gemeente soms te weinig betrokkenheid bij het onderwerp is: top-down kreeg het geen duidelijke prioriteit en urgentie mee. Bezuinigingen, het wisselende politieke klimaat en steeds niet verder vooruit kunnen kijken dan vier jaar hebben hier impact op.

Voor samenwerking is het bevorderend als je elkaar vaak ziet en beter leert kennen, bijvoorbeeld tijdens een training.

'Je hebt een gezicht en een naam voor je... Als collega's ze ook zien dan denken ze sneller, die is leuk voor die. Dan hebben ze meer een beeld erbij'. 'Het mooie van de training was dat je als ervaringsdeskundige en beroepskrachten samen stil kunt staan bij wat ieders sterke kanten zijn, maar ook bij de twijfels die er over en weer zijn. Dat schept weer ruimte om verder te gaan.'



Hierdoor neemt het onderlinge vertrouwen toe. Het is gemakkelijker om te verwijzen als je weet naar wie je verwijst. Door veel contact, op elkaars locaties, kom je beter bij elkaar in beeld en worden de lijntjes korter, waarbij het zeker ook ondernemerschap vergt van de ervaringsdeskundigen - en de ene ervaringsdeskundige het leuker zal vinden om binnen de locatie van het wijkteam te werken dan de andere. Ook het samenkomen bij lokale netwerken, zoals bij 'wijk- of samenwerkingstafels', versterkt de verbinding. Ten slotte kan ook een sociaal makelaar (soms ook transformatiecoach genoemd), die zich specifiek inzet voor de kanteling van de werkwijze van de wijkteams, een verbindende rol spelen.

Een volgende belangrijke positieve factor voor de samenwerking is de inter- en supervisie van ervaringsdeskundigen, vanuit de herstelorganisatie. Doordat zij in individuele trajecten veel bij mensen thuis komen, zien zij veel van het gewone leven van de bewoners en kunnen zij te maken krijgen met of belastende praktische zaken, zoals zeer vervuilde woningen, of emotioneel belastende zaken zoals bewoners die suïcidale gedachten uiten. Ervaringsdeskundigen geven aan dat het dan zeer belangrijk is om snel te kunnen schakelen met de herstelorganisatie en - wanneer bepaalde situaties hun verantwoordelijkheid te boven gaan - ook met het wijkteam. Voor de sociaal werkers vergroot kennis over de opleiding en super- en intervisie van ervaringsdeskundigen het vertrouwen in de professionaliteit van de ervaringsdeskundige.

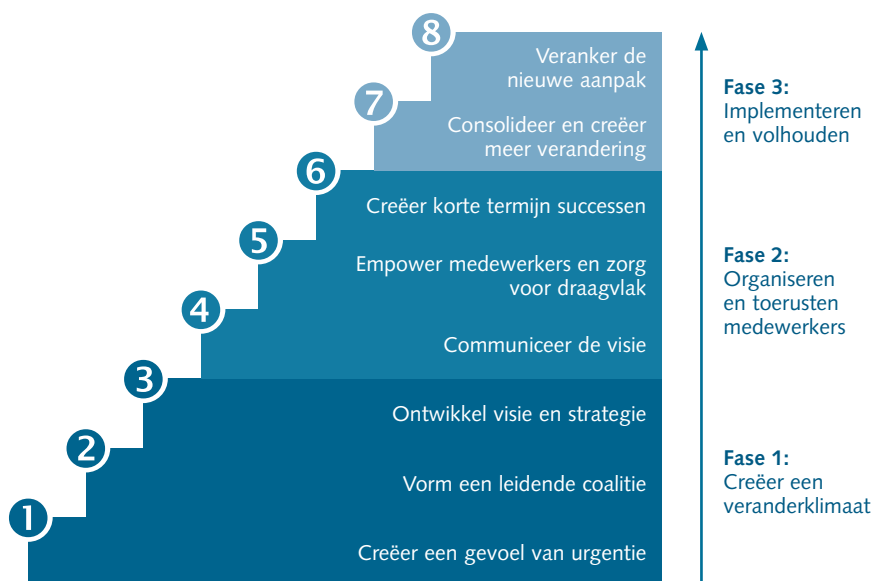
Wat volgens ervaringsdeskundigen ook bevorderend werkt, is het hebben van een ontmoetingsplek of inloophuis. Een dergelijke laagdrempelige voorziening maakt het én makkelijker voor sociaal werkers om bewoners door te verwijzen om eens te gaan kijken, en kan een goede locatie zijn om contact op te bouwen.

En last but not least is genoemd dat het er om draait dat de bewoner baat heeft bij de contacten en tevreden is. Dat is zeer belangrijk in het versterken van vertrouwen.

'Het gaat ook om vertrouwen. Dat kan je bewerkstelligen door goede matches te maken. En door ervoor te zorgen dat cliënten tevreden zijn over wat je biedt.'



Figuur 1: Acht stappen van verandering, J. Kotter (1996)



Randvoorwaarden en implementatieacties

Binnen het project zijn verschillende acties ondernomen om samenwerking te creëren en te verdiepen en de inzet van ervaringsdeskundigheid te implementeren. Voor het ordenen van deze acties en voor de randvoorwaarden die nodig zijn om stappen te kunnen zetten, biedt het verandermodel van Kotter (1996) een helder kader. Kotter formuleert acht fasen van een veranderproces (zie Figuur 1).

Creëren van een veranderklimaat

Om te kunnen veranderen is het belangrijk dat het algehele organisatieklimaat gericht is op het ontwikkelen en doorvoeren van de verandering. Het ervaren van noodzaak om te veranderen, een sterke coalitie van mensen smeden om het veranderproces te leiden en het hebben van een strategische visie zijn hierbij van belang. Voor het gevoel van urgentie is het nodig dat de samenwerking en inzet van ervaringsdeskundigen door de bestuurders van de betrokken organisaties en gemeenten worden ondersteund en op de agenda worden gezet. Bij de locaties is met projectteams gewerkt aan het stellen van doelen en het maken van een plan van aanpak. Ter ondersteuning van het ontwikkelen van de visie zijn werkconferenties voor alle locaties gehouden op het Trimbos-instituut, waarbij de deelnemende organisaties kennis, ervaringen en ideeën konden uitwisselen.

'Tijdens de werkconferenties hoor je ook hoe anderen bezig zijn. Het geeft handvatten en informatie om concreter aan de slag te gaan.'



Bij het formuleren van de visie is het ook van belang om een gezamenlijke kijk op de rol en inzet van ervaringsdeskundigen te formuleren. Een punt van aandacht is dat er, bij het inzetten van een individueel traject, soms onderscheid gemaakt wordt tussen een 'maatje' en een 'ervaringsdeskundige', waarbij de activiteiten van een maatje dan weer lijken op wat bij een andere locatie gedaan wordt door een ervaringsdeskundige. Dit kan dus een kwestie zijn van het geven van een andere titel aan eenzelfde type professional maar soms worden er wel degelijk andere activiteiten uitgevoerd. Voor het creëren van helderheid en het behoud van de eigenheid van de ervaringsdeskundige is het belangrijk om te omschrijven wat maakt dat iemand een ervaringsdeskundige is.

'En de kwaliteit van ervaringsdeskundigen is ook nog niet overal hetzelfde. Iedereen met ervaring die z'n herstelproces doorlopen heeft mag als Zzp-er als ervaringsdeskundige aan de slag. Maar het hebben van ervaringskennis is iets anders dan het echt kunnen inzetten van je eigen ervaringen. Er is vervuiling van de terminologie. Dat helpt ook niet mee.'





Bij sommige locaties zijn ervaringsdeskundigen specifiek getraind om als ervaringsdeskundige samen te werken met een sociaal team en ambulant te werken in het sociaal domein.

Mensen betrekken en korte termijn successen genereren

Om stappen te maken in het veranderproces is het belangrijk dat er voldoende mensen betrokken worden bij het proces, zodat er een beweging kan ontstaan. Betrokkenen en geïnteresseerden moeten elkaar goed weten te vinden. Om beter samen te kunnen werken, is er vanuit het project een training gegeven voor sociaal werkers en ervaringsdeskundigen, gericht op het ondersteunen van bewoners middels een gezamenlijke aanpak. Door de training leerden de sociaal werkers en ervaringsdeskundigen elkaar beter kennen en raakten zij beter bekend met elkaars werkwijze. Dat versterkte ook het onderlinge vertrouwen.

'...want zij hebben hun hart ook bij cliënten liggen en sturen iemand niet zomaar door.'



Wel is het belangrijk dat de training maatwerk is en goed aansluit bij de specifieke behoeften en context: waar de ene groep vooral behoefte heeft aan basisinformatie wil een andere groep juist meer de diepte in. Vooral het middels concrete casussen bespreken wat de inzet van een ervaringsdeskundige kan zijn, werd als positief gezien.

Om zo veel mogelijk mensen te betrekken bij de verandering en draagvlak te creëren is voorlichting essentieel. Dit kan in de vorm van werkgroepen, kenniskringen of themabijeenkomsten over ervaringsdeskundigheid. Ook zijn ervaringsdeskundigen langs gegaan bij de wijkteams om te inventariseren welke vragen er in de teams leven en om aan te geven wat zij voor bewoners kunnen

betekenen. Verder werken in sommige wijken professionals (bijvoorbeeld sociaal makelaars) die de verbinding zoeken met andere organisaties en een rol kunnen spelen in het versterken van de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen wijkteams.

Om de samenwerking te versterken, heeft een aantal locaties er voor gekozen om ervaringsdeskundigen aan te laten sluiten bij casuïstiek-overleg. Hier wordt in de praktijk verschillend mee omgegaan: zo wordt soms het casuïstiekoverleg met aanwezigheid van een ervaringsdeskundige geanonimiseerd gevoerd, soms tekent de ervaringsdeskundige een geheimhoudingsverklaring en soms wordt juist helemaal afgezien van gezamenlijk casuïstiekoverleg vanwege de privacy.

Op sommige locaties is gewerkt aan het creëren van eerste successen om deze daarna als een vliegwiel te kunnen gebruiken voor meer verandering. Dit lukt niet altijd zoals beoogd.

'We hadden al vrij snel besloten om eerst een succesverhaal te ontwikkelen en om daar de trainingen aan op te hangen en dan in het team verder uit te rollen. Maar we hebben niemand gevonden om dit ook mee te doen.' 'We hebben eerder afgesproken dat er eerst 'fladdertijd' nodig was en om te proberen om waar goede ideeën en goede energie is, door en uit te bouwen. Nu moeten we het gaan verankeren en dat wil nu niet.'



Hieruit blijkt dat het van belang is om meer massa aan successen te creëren. En om tegelijkertijd ook terug te kijken naar eerdere fasen: moet er bijvoorbeeld toch nog meer urgentie en draagvlak komen en zijn er obstakels die toch nog opgeruimd moeten worden?

Implementeren en borgen

Gedurende het project Empowerment in de wijk zijn er op de deelnemende locaties concrete stappen gezet om de samenwerking te versterken. Wel is het de bedoeling om de samenwerking naar een volgend plan te tillen, door die structureel in te voegen in bestaande procedures en werkwijzen van de wijkteams. Hierdoor blijft de samenwerking niet beperkt tot enkele sociaal werkers, maar kan die verder worden uitgebreid naar de andere teamleden en – op termijn – ook naar de andere teams. Veel locaties zoeken naar manieren om de inzet van ervaringsdeskundigheid structureel te implementeren. Bijvoorbeeld met ervaringsdeskundigen die elke maand langsgaan bij de wijkteams om de aandacht op het onderwerp te vestigen en te houden. Of door op locaties waar dit nu nog niet is, te kiezen voor een vast tijdstip waarop een ervaringsdeskundige bij het wijkteam aanwezig is. Ook wordt op een locatie overwogen om de ervaringsdeskundige - op termijn - op te nemen in de reguliere capaciteit van de wijkteams. Daarbij is het nodig om de gemeente meer te betrekken en een duidelijke opdracht te laten geven over de inzet van ervaringsdeskundigen, om zo het gevoel van noodzaak te vergroten en om het vrijblijvende karakter te verminderen.

Een andere manier om de samenwerking met ervaringsdeskundigen structureel te maken is om dit een vast onderdeel van het wijkteamoverleg te maken en de ervaringsdeskundigen bijvoorbeeld aan te laten sluiten bij keukentafelgesprekken; en om het onderwerp op te nemen in het zorg-registratiesysteem, zodat bij elke bewoner de vraag automatisch opkomt wat een ervaringsdeskundige voor de bewoner kan betekenen. Om meer continuïteit te kunnen bieden zijn er plannen om een grotere pool van ervaringsdeskundigen te creëren.

Om meer helderheid te geven over wat de ervaringsdeskundigen kunnen doen, is door verschillende geïnterviewden genoemd om een folder, brochure of profiel te ontwikkelen (waar dit nog niet beschikbaar is), voor sociaal werkers en voor bewoners; met positieve voorbeelden van wat het heeft betekend voor bewoners en professionals. Dit is meteen ook een manier om successen onder de aandacht te brengen. Ook zijn er plannen om een aparte interview op te zetten voor de ervaringsdeskundigen die samenwerken met de wijkteams, om ervaringen te delen en hiervan te kunnen leren (voor zover locaties dit nog niet hebben).

Een belangrijk punt dat genoemd is, is dat het een veranderproces is waar een lange adem voor nodig is.

'Je moet betrokken blijven. Je moet mensen nog een keer uitnodigen, langsgaan, constante aandacht erop vestigen. Ook gelet op personele wisselingen. Het is geen kwestie van één keer doen en dan staat het. Je moet blijven voeden. En er niet te makkelijk over denken, want zo gaat dat echt niet.'



Dit geeft aan dat er soms mogelijk onterecht het gevoel heerst dat men al zo lang bezig is en dat er nu eigenlijk al meer concrete resultaten zichtbaar zouden moeten zijn. Uiteindelijk gaat het om een gedragsverandering en het heeft tijd nodig voordat nieuw gedrag ingesleten is.

De resultaten op een rij

- Er zijn drie varianten van samenwerking, elk met voor- en nadelen: 1. sociaal werkers verwijzen bewoners naar ervaringsdeskundigen en vice versa, waarbij de ondersteuningstrajecten grotendeels separaat verlopen, 2. een bij de herstelorganisatie werkzame ervaringsdeskundige is op vaste tijden aanwezig bij het team en 3. ervaringsdeskundigen zijn onderdeel van de wijkteamorganisatie, waarbij ervaringsdeskundigen in de verschillende wijkteams worden ingezet.
- De samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en sociaal werkers heeft op verschillende manieren vorm gekregen: wederzijdse kennisuitwisseling en consultatie, inschakeling van ervaringsdeskundigen door sociaal werkers om bewoners te ondersteunen bij herstel en participatie, verlagen van de drempel naar herstel- en buurtactiviteiten en gezamenlijk organiseren van activiteiten voor bewoners.
- De samenwerking en inzet van ervaringsdeskundigheid heeft zowel meerwaarde voor de bewoners (bevestiging, herkenning, gelijkwaardig contact, flexibiliteit), als voor de sociaal werkers (nieuw type ondersteuning door ervaringsdeskundige, meer zicht op perspectief bewoner, hogere kwaliteit ondersteuning) en de ervaringsdeskundigen (bereiken nieuwe groep bewoners, meer in de wijk, meer kennis over werkwijze sociaal werkers).

Do's and don'ts

De evaluatie van het project leverde de volgende 'do's en don'ts' op voor de samenwerking tussen sociaal werkers en ervaringsdeskundigen en de inzet van ervaringsdeskundigheid.

- DO'S
- DON'TS

Zorg voor frequent en continu contact tussen sociaal werkers en ervaringsdeskundigen, op elkaars locatie.



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 essentieel, evenals een team van mensen om de verandering te leiden, met voldoende tijd (in uren en in tijdspad). Bespreek welke financieringsstructuren mogelijk zijn en passen.



Verwacht niet dat de samenwerking snel en vanzelf tot stand komt. Het is een proces van een lange adem.



Zorg voor helderheid over en weer over wat de inzet van een ervaringsdeskundige kan betekenen voor bewoners en maak afspraken over welke termen het beste passen bij de lokale context. 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 een laagdrempelige voorziening in de wijk waar bewoners terecht kunnen voor inloop en een praatje.



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.





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.



Maak afspraken over het betrekken van ervaringsdeskundigen bij standaardmomenten, zoals keukentafelgesprekken.



Realiseer scholing, intervisie en supervisie voor ervaringsdeskundigen en maak ook de sociaal werkers hiermee bekend zodat zij kennis hebben over de professionaliteit van de ervaringsdeskundige.



Maak afspraken over de informatie-uitwisseling over bewoners, wat te doen in urgente situaties en privacy-reglementen.



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.



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.



Maak de eerste succesvolle voorbeelden expliciet om betrokkenen te enthousiasmeren en mee te nemen in de beweging. Goede matching tussen bewoners en ervaringsdeskundigen is hierbij essentieel. 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.





Literatuur

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

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

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

Hendriksen-Favier, A., Nijnsen, K. & Rooijen, S. van (2012). Handreiking voor de implementatie van herstelondersteunende zorg in de ggz. Utrecht: Trimbos-instituut.

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

Kroon, H., Michon, H., Knispel, A., Hulsbosch, L., Lange, A. de, Boumans, J. & Oud, M. (2018) Landelijke Monitor Ambulantisering en Hervorming Langdurige GGZ. Utrecht: Trimbos-instituut.

Colofon

Trimbos-instituut
Postbus 725
3500 AS Utrecht
T: 030 – 297 11 00

Auteurs

Aafje Knispel, Nicole van Erp
M.m.v. Marianne van Bakel,
Michel Planije

Mede mogelijk gemaakt door
Agis Innovatiefonds



Vormgeving

Canon Nederland N.V.

Foto's

Gettyimages

Bestelinformatie

Deze factsheet is gratis te downloaden
via www.trimbos.nl.

Artikelnummer: AF1678

Copyrights Trimbos-instituut

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