

# Stappenplan inzet ervaringsdeskundigen in de jeugdhulp

## Colofon

Uitgever: JSO  
Tekst: Léon van Lier  
Redactie: Thijs Janssen & Fietje Schelling  
Datum uitgave: december 2014  
Bezoekadres: JSO  
Nieuwe Gouwe Westzijde 1, 2802 AN Gouda  
Postbus 540, 2800 AM Gouda  
T 0182 547888  
F 0182 547889  
E [info@jso.nl](mailto:info@jso.nl)  
[www.jso.nl](http://www.jso.nl)

Copyright © 2014 JSO

Uit deze uitgave mag niets worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, retrieval systemen of op welke andere wijze dan ook zonder toestemming van JSO.

# Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
1. Wat is ervaringsdeskundigheid? .....	5
2. Stap 1: Ontwikkel een visie als team.....	6
3. Stap 2: Stel projectteam samen .....	7
4. Stap 3: Voorlichting in het team .....	8
5. Stap 4: Meting stand van zaken binnen het team .....	9
6. Stap 5: Werving en selectie potentiële ervaringsdeskundigen.....	10
7. Stap 6: Training van jongeren .....	11
8. Stap 7: Inzet van ervaringsdeskundigen .....	12
9. Stap 8: Monitoring en evaluatie van de werkwijze .....	13
Stroomschema stappenplan inzet ervaringsdeskundigen.....	14
Bijlage 1: Vragenlijst Inzet ervaringsdeskundigen voor professionals .....	15
Literatuur.....	21

## Inleiding

Begin 2013 heeft JSO samen met het Landelijk Cliënten Forum Jeugdzorg (LCFJ) voorlichting gegeven aan het team van Bureau Jeugdzorg Gorinchem. Deze voorlichting ging vooral over de vraag wat cliënten graag willen veranderen in de hulp. Gesproken is over de inzet van ervaringsdeskundigen. Bureau Jeugdzorg Gorinchem was meteen enthousiast om te kijken op zij ervaringsdeskundigen kunnen inzetten in de hulp. Ook jongeren die geen jeugdbeschermingsmaatregel hebben gekregen zijn in de pubertijd vaak lastig te motiveren voor het bestaande hulpaanbod. Ervaringsdeskundigen kunnen ook hier een rol spelen in de verbetering van de hulpverlening. In het kader van de Regionale Agenda Samenleving heeft JSO een werkgroep van Bureau Jeugdzorg Gorinchem ondersteund bij het vormgeven van een pilot in het kader van eigen kracht en sociale netwerken. Dit heeft geleid tot de training en inzet van Experienced Experts (afgekort ExpEx).

De ervaringsdeskundigen kunnen worden ingezet op de volgende onderdelen:

- Consultatie door medewerkers (toegang, jeugdreclassering en jeugdbescherming).
- Het bieden van een luisterend oor aan jongeren.
- Een maatje van een jongere, voor korte of langere tijd.
- Training van medewerkers van Bureau Jeugdzorg in bejegening.

Dit stappenplan is gebaseerd op de ervaringen met de pilot rondom ExpEx. Het heeft als doel om de gehanteerde methodiek te beschrijven, zodat de inzet van ervaringsdeskundigen op dezelfde wijze bij andere instellingen vormgegeven kan worden. Het stappenplan biedt enkele concrete handvatten:

- om het onderwerp ervaringsdeskundigheid op de agenda van de instelling te zetten;
- om de kennis, houding en verwachtingen van het team te meten ten opzichte van de inzet van ervaringsdeskundigen;
- over de wijze van selectie en training van ervaringsdeskundigen;
- voor monitoring en evaluatie.

Dit stappenplan is concreet en beknopt geschreven en dient vooral als handleiding (en discussiestuk) om de inzet van ervaringsdeskundigen in de jeugdhulp van de grond te krijgen. In het eerste hoofdstuk leggen we nog even kort uit wat ervaringsdeskundigheid is. In de daarop volgende hoofdstukken zijn de concrete stappen beschreven, elk hoofdstuk is een nieuwe stap.



# 1. Wat is ervaringsdeskundigheid?

Ervaringsdeskundigheid wordt door mensen en organisaties als begrip nogal eens op verschillende manieren ingevuld. De term ervaringsdeskundige wordt te pas en te onpas gebruikt waardoor het minder helder is wat het begrip nu werkelijk inhoudt. In dit hoofdstuk maken wij in het kort duidelijk wat wij verstaan onder ervaringsdeskundigheid.

Om ervaringsdeskundigheid te omschrijven, kijken we eerst naar de begrippen ervaring en ervaringskennis. Ervaring is een vorm van kennis of inzicht, verkregen door ondervinding. Door het zelf mee te maken. Zodra er op deze ervaring gereflecteerd kan worden en men daarbij weet hoe anderen, met dezelfde ervaring dit hebben beleefd is er sprake van ervaringskennis. Een ervaringsdeskundige heeft, naast de eigen ervaring en ervaringskennis, vaardigheden aangeleerd om de ervaringen op een functionele manier in te zetten (GGZ Nederland, 2010, Van Haaster e.a., 2011, Van Deth e.a., 2012). Van ervaringsdeskundigheid is dus sprake wanneer iemand in staat is om ervaringskennis aan anderen over te dragen (Boevink e.a., 2006). Wilrycx (2007) stelt dat de persoon de eigen ervaring kan overstijgen, de situatie los kan laten en de leermomenten kan benutten om anderen te helpen. Ervaringsdeskundigen gebruiken hun eigen kennis en ervaringen in combinatie met die van anderen om personen met een vergelijkbare hulpvraag te ondersteunen (Ruis e.a., 2012).

## *Begrippenverheldering:*

- **Ervaringskennis:** kennis opgedaan door het reflecteren op de eigen ervaring en het delen van deze ervaring met anderen.
- **Ervaringsdeskundigheid:** aangeleerde vaardigheden om eigen ervaring en ervaringskennis functioneel in te kunnen zetten.
- **Ervaringswerkers:** ervaringsdeskundigen die persoonlijke ervaringen hebben ontwikkeld tot individuele en collectieve ervaringskennis, deze kennis hebben verbonden met algemene competenties die in de beroepsopleiding verworven zijn, en bovendien deskundigheid hebben verworven om deze competenties in gezamenlijkheid in te zetten in specifieke beroepspraktijken (Landelijk profiel HBO ervaringsdeskundigheid, 2011).

Er zijn verschillende cursussen en trainingen voorhanden voor ervaringsdeskundigheid, zoals de training 'Werken met eigen ervaring' (Van Haaster e.a., 2011), maar deze cursussen zijn niet specifiek gericht op de jeugdhulp. Een aantal MBO- en HBO-opleidingen heeft de afgelopen jaren initiatieven genomen om specifiek mensen te faciliteren bij de ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid (Knooren en Van Haaster, 2008). In toenemende mate worden ervaringsdeskundigen door instellingen aangenomen als bijvoorbeeld pedagogisch medewerker, voorlichter, begeleider, kwaliteitsmedewerker en trainer. Dit vindt voornamelijk plaats in de volwassen GGZ en Maatschappelijke Opvang (Karbouniaris & Brettschneider, 2008; Van Haaster e.a., 2011). Deze ervaringswerkers hebben een betaalde baan of vrijwilligersfunctie op het terrein van hun ervaringsdeskundigheid.

## 2. Stap 1: Ontwikkel een visie als team

Voordat er daadwerkelijk gestart kan worden met een pilot over ervaringsdeskundigheid, is het belangrijk om als een team een visie te ontwikkelen over dit onderwerp. Een visie ontwikkelen is meer dan een dag op de hei zitten en ideeën uitwisselen. Het ontwikkelen van een visie gaat dieper. Een visie bindt mensen en geeft richting; hoe gaan we de zaken aanpakken? En zijn we het eens over hoe we het gaan aanpakken? Het is een bron van energie en draagt bij aan de realisatie van betere prestaties.

Het ontwikkelen van een visie (over het onderwerp ervaringsdeskundigheid) kan bijvoorbeeld beginnen met een inhoudelijke discussie binnen een teamvergadering. Om deze discussie op gang te brengen, staan hieronder enkele vragen die daarbij kunnen helpen:

- Wat is het meest ideale toekomstbeeld met betrekking tot de inzet van ervaringsdeskundigen?
- Als we nu al ervaringsdeskundigen in huis zouden hebben, wat kunnen we dan anders doen?
- Zijn er onderwerpen/problemen waar ervaringsdeskundigheid bij uitstek een antwoord op kan formuleren?
- Als we in één zin moeten formuleren wat ervaringsdeskundigheid voor ons team en onze beroepspraktijk kan betekenen, hoe zou die zin dan luiden?
- Als we een sterkte / zwakte analyse zouden maken over de inzet van ervaringsdeskundigheid, hoe vullen we die dan in?

*Een sterkte / zwakte analyse bestaat uit het invullen van de volgende begrippen:*

**Sterkte:** hier beschrijf je wat de sterke kanten zijn van het inzetten van ervaringsdeskundigheid, bijvoorbeeld het verbeteren van de hulp of verbetering van de aansluiting bij de doelgroep.

**Zwakte:** hier beschrijf je de zwakke kanten of risico's bij het inzetten van ervaringsdeskundigheid, bijvoorbeeld continuïteit (wat als de ervaringsdeskundigen uit beeld verdwijnen) of tijdsinvestering en de huidige werkomstandigheden.

**Kansen:** hier beschrijf je welke kansen er liggen met de inzet van ervaringsdeskundigen, bijvoorbeeld het daadwerkelijk anders aanpakken van de hulp of versteviging van de positie van de cliënten binnen de organisatie.

**Bedreigingen:** hier beschrijf je welke zaken mogelijk een bedreiging vormen om de inzet van ervaringsdeskundigen daadwerkelijk vorm te geven, bijvoorbeeld tijdsinvestering, wat als we geen jongeren kunnen vinden die ervaringsdeskundigen willen worden of de veranderingen in het werkveld.

Het kan goed zijn dat er enkele teamvergaderingen nodig zijn om te komen tot een daadwerkelijke visie betreffende de inzet van ervaringsdeskundigen. Het streven is om als team gezamenlijk een visie hierop te formuleren. En vervolgens naar stap 2 te gaan: het samenstellen van een projectgroep.

### 3. Stap 2: Stel projectteam samen

Het verder ontwikkelen van een pilot (of project) kan voorbereid worden door een projectteam. Het is niet nodig dat alle teamleden zich hier mee bezig houden, daarvoor is immers de gezamenlijke visie ontwikkeld. Een projectteam kan uit een klein groepje mensen bestaan die de kar als het ware trekken. Zij zorgen ervoor dat de benodigde stappen worden gevolgd en monitoren het proces. Het is aan te bevelen om een goede mix van functies te maken in het projectteam, afhankelijk van welke functies er allemaal in het team zijn. Het projectteam kan bijvoorbeeld bestaan uit een teamleider, een gedragswetenschapper en een teamlid.

Het doel van het projectteam is om de voortgang van de pilot te bewaken. Zij worden de centrale contactpersonen voor de pilot. Het is voor de jongeren die mogelijk getraind gaan worden tot ervaringsdeskundigen ook prettig om vaste contactpersonen te hebben. En het bewaakt de continuïteit van de pilot. Het is belangrijk dat het projectteam tijd krijgt (en het dus niet gewoon even 'erbij moet doen') om de zaken uit te voeren. Het projectteam kan ook af en toe het onderwerp weer eens op de vergadering van een teamoverleg zetten en brengt verslag uit van de stand van zaken zodat de rest van het team (of organisatie) weer mee gaat in de ontwikkeling.

## 4. Stap 3: Voorlichting in het team

De inzet van ervaringsdeskundigen in de jeugdhulp vraagt om een gezamenlijke inzet van het team van professionals en de (potentiële) ervaringsdeskundigen. Het is daarom van belang om binnen het team het onderwerp ervaringsdeskundigheid goed uit te leggen en te bespreken. Zoals we al hebben geschreven in het eerste hoofdstuk, wordt het begrip ervaringsdeskundigheid nogal eens verschillend uitgelegd. Het is daarom belangrijk een goede voorlichting aan het team te geven. Deze voorlichting kan uitgevoerd worden door bijvoorbeeld een professional die de jongeren opleidt tot ervaringsdeskundigen, ervaringsdeskundigen vanuit een andere organisatie die bekend zijn met deze manier van werken en door een externe partij die hier verstand van heeft. Een teamvergadering is een goede gelegenheid om het onderwerp ervaringsdeskundigheid op de agenda te zetten.

In de voorlichting komen de volgende onderwerpen aan bod:

- uitleg over de begrippen rondom ervaringsdeskundigheid;
- de wijze van werving en selectie voor jongeren die in aanmerking komen voor de training tot ervaringsdeskundigen;
- mogelijke manieren van inzet van ervaringsdeskundigen;
- verloop van het proces van werving, training en inzet van ervaringsdeskundigen;
- uitleg over de wijze van monitoring en evaluatie (vragenlijsten voor jongeren en professionals).

De voorlichting kan gebaseerd worden op het discussiestuk 'Inzet Ervaringsdeskundigheid in de Jeugdhulp' van JSO. Hier staan verschillende begrippen en voorbeelden benoemd.

Na de voorlichting is het raadzaam om te vragen welke twee teamleden als contactpersonen willen fungeren binnen deze manier van werken. Zij houden een oogje in het zeil op het gehele proces en zijn verantwoordelijk voor bijvoorbeeld de verzameling van de vragenlijsten. Ook zijn zij de contactpersoon voor de jongeren die mee gaan werken.



## 5. Stap 4: Meting stand van zaken binnen het team

De inzet van ervaringsdeskundigen is een continu proces. Het onderwerp moet regelmatig terugkomen in teamvergaderingen en er moet duidelijkheid komen over hoe het onderwerp leeft binnen het team. Er is een vragenlijst voor medewerkers ontwikkeld door JSO om te meten hoe medewerkers vooraf en na het inzetten van de ervaringsdeskundigen denken over ervaringsdeskundigen en de rol die zij kunnen spelen.

Het doel van de vragenlijst is om het volgende te meten:

- Kennis en ervaring; Wat weten de medewerkers van Bureau Jeugdzorg over het onderwerp ervaringsdeskundigheid en in hoeverre zijn ze op de hoogte van recente ontwikkelingen op dit terrein? Ook is gekeken of ze directe ervaring hebben: ervaringsdeskundigheid.
- Houding; Hoe staan de medewerkers van Bureau Jeugdzorg tegenover de inzet van ervaringsdeskundigen binnen het werk van Bureau Jeugdzorg?
- Verwachtingen; Welke verwachtingen hebben de medewerkers van Bureau Jeugdzorg over de inzet van ervaringsdeskundigen binnen Bureau Jeugdzorg?
- Uitvoering; Hoe zien de medewerkers van Bureau Jeugdzorg de uitvoering van de inzet van ervaringsdeskundigen voor zich?

Deze vier thema's zijn verwoord in een vragenlijst met 34 uitspraken (zie bijlage). Aan de medewerkers wordt gevraagd aan te kruisen of ze het hier (sterk) mee eens of (sterk) mee oneens zijn. Om te voorkomen dat het antwoord niet mee eens/niet mee oneens veel zou worden gegeven, is besloten voor deze vragenlijst een vierpunt schaal te hanteren. Deze meting peilt de stand van zaken op het moment van meten en biedt inzicht in welke aspecten van de inzet van ervaringsdeskundigen nog aandacht verdient.

De vragenlijst kan digitaal worden ingevuld en door de verantwoordelijke contactpersonen worden verzameld. De analyse kan eventueel door hen gedaan worden, uitbesteed worden of (na uitleg) door een secretariael medewerker.

## 6. Stap 5: Werving en selectie potentiële ervaringsdeskundigen

Nadat het team uitleg heeft gekregen over ervaringsdeskundigheid en zij de mogelijkheden hiervoor met elkaar hebben besproken, is het zaak om jongeren te werven die mogelijk als ervaringsdeskundigen getraind kunnen worden.

In eerste instantie kan er gekeken worden naar jongeren die recentelijk de begeleiding of hulp hebben afgesloten. Het is namelijk belangrijk dat ervaringsdeskundigen hun probleemsituatie op een bepaalde manier hebben overwonnen zodat zij in staat zijn er afstand van te nemen en hun ervaring constructief kunnen inzetten voor anderen. Het is ook mogelijk om binnen een huidige caseload te kijken of er jongeren zijn die hiervoor in aanmerking komen. De ervaring leert dat er bij de jongere sprake moet zijn van de volgende kenmerken:

- de jongere moet ouder zijn dan 18 jaar;
- de jongere moet het traject van hulp hebben afgerond of in de eindfase zitten;
- de jongere moet zijn/haar leven redelijk op de rails hebben;
- de jongere verblijft niet in het criminele circuit;
- de jongere heeft geen problematisch verslavingsgedrag;
- bij de jongere is geen sprake van zware psychiatrische of psychische problemen.

Om jongeren voor een training tot ervaringsdeskundige te motiveren is het van belang dat er wervingsfolders zijn en dat er een voorlichtingsbijeenkomst wordt georganiseerd. Op een dergelijke informatieavond is het van belang uitleg te geven over de begrippen rondom ervaringsdeskundigheid, wat er van de jongeren wordt verwacht en hoe het vervolgtraject er uit ziet. Er moeten ook wervingsfolders voor medewerkers zijn om uitleg te geven en duidelijkheid te bieden over wat er van jongeren wordt verwacht. De jongeren die interesse hebben om ervaringsdeskundigen te worden, vullen een aanmeldformulier in. Hierop kunnen ze aangeven:

- met welke vormen van hulpverlening ze ervaring hebben;
- met welke hulpvorm ze de beste ervaringen hadden;
- hoe ze de zorg van de organisatie ervaren hebben (positieve en negatieve punten);
- waarom ze ervaringsdeskundige willen worden;
- in wat voor zaken ze zouden willen werken;
- in wat voor zaken ze niet zouden willen werken;
- wat ze nodig hebben om als ervaringsdeskundige te werken;
- dingen die ze graag zouden willen leren.

Na de voorlichtingsbijeenkomst vindt er een eerste selectie plaats van jongeren die interesse hebben om getraind te worden tot ervaringsdeskundige. Met deze groep jongeren vindt een gesprek plaats om wat uitgebreider over het traject te praten en om duidelijk te maken wat er van hen wordt verwacht. In dit gesprek worden ook de bovengenoemde criteria nog eens onder de loep genomen. Na de selectiegesprekken blijft er een groep jongeren over die gaan deelnemen aan de training. Het is wel van belang de jongeren duidelijk te maken dat het behalen van een certificaat niet gegarandeerd is. Ook hier heeft de ervaring geleerd dat sommige jongeren de training niet met een certificaat afsluiten. Voor hen kan de training alsnog een positieve invloed hebben op het vervolg van hun traject of op hun persoonlijke ontwikkeling. Het is wel van belang om de tijd tussen de voorlichtingsbijeenkomst en de daadwerkelijke training zo kort mogelijk te houden, dit om afhaken van jongeren te voorkomen.

## 7. Stap 6: Training van jongeren

Na de voorlichtingsbijeenkomst en de selectiegesprekken blijft er een groep jongeren over waar de training mee wordt gestart. De training wordt verzorgd door ZOG MH en dus extern uitbesteed. Bij de start van de training krijgen de jongeren een vragenlijst (Nederlandse Empowerment Vragenlijst) die ze moeten invullen. Deze vragenlijst kan bij de stap van monitoring en evaluatie herhaald worden om te zien of er sprake is van een ontwikkeling bij de jongere. De NEL kan gedownload worden van de volgende website: <http://www.hee-team.nl/publicaties>.

De verwerking van NEL vindt plaats in Excel en kan door de contactpersonen of (na uitleg) door een secretariael medewerker uitgevoerd worden.

Het ZOG MH heeft voor de cursus een basisboek ontwikkeld voor jongeren met ervaring in de jeugdhulp. In het basisboek worden de verschillende onderdelen van de training beschreven, inclusief huiswerkopdrachten en leesmateriaal. Hieronder volgt een beknopte beschrijving van de training om een indruk te krijgen hoe het er aan toe gaat.

*De training vanuit het ZOG MH beslaat 12 bijeenkomsten. Het doel van de basiscursus is zicht te krijgen op wat er voor nodig is om de eigen ervaringen functioneel in te kunnen zetten. In de eerste lessen staat 'het eigen verhaal' centraal. De deelnemers wisselen onderling hun ervaringen als cliënt uit om ervaringskennis op te bouwen. Deze ervaringen worden gekoppeld aan theorie over steun, herstel en ervaringsdeskundigheid. Ook leren de deelnemers reflecteren op het eigen herstel- en steunproces. De daarop volgende lessen zijn gericht op werksituaties. Op basis van deze lessen krijgen de cursisten zicht op hun valkuilen, de benodigde steun en de te ontwikkelen vaardigheden om hun ervaringen functioneel in te kunnen zetten. De laatste les bestaat uit een evaluatie waarin tevens wordt gekeken welke vaardigheden er verder nog ontwikkeling nodig hebben in een vervolgcursus/begeleidingstraject.*

Na de training hebben de jongeren (of enkele van hen) een certificaat ontvangen en kunnen zij ingezet worden als ervaringsdeskundigen. De getrainde ervaringsdeskundigen worden voorgesteld in het team. Hier kunnen zij vertellen op welke wijze zij denken dat ze het beste ingezet kunnen worden (bijvoorbeeld advisering professionals, maatje voor jongere, meedenken in lastige casuïstiek of andere mogelijkheden). Nadat de ervaringsdeskundigen zijn voorgesteld, begint hun daadwerkelijke inzet.

## 8. Stap 7: Inzet van ervaringsdeskundigen

Nadat de jongeren een certificaat als ervaringsdeskundigen hebben ontvangen, kunnen zij ingezet worden binnen de jeugdhulp. In het eerder genoemde discussiestuk onderscheiden we hiervoor vier pijlers en afhankelijk van de wensen van de jongeren, kunnen zij op één of meerdere worden ingezet. We lichten deze vier pijlers hieronder kort toe.

### 1. Voorlichting & belangenbehartiging

De ervaringsdeskundigen kunnen ingezet worden voor voorlichting en belangenbehartiging. Zij kunnen bijvoorbeeld nieuwe cliënten (jongeren en/of ouders) voorlichten over hoe het er aan toe gaat binnen de organisatie. De ervaringsdeskundigen kunnen dan vertellen hoe hun traject is verlopen en hoe zij de begeleiding hebben ervaren. De voorlichting kan ook gedaan worden voor nieuwe medewerkers. Als belangenbehartiger kunnen ervaringsdeskundigen worden ingezet bij bijvoorbeeld een cliëntenraad. Zij kunnen deze ondersteunen door hun verhaal te delen en samen met de jongeren te kijken hoe de rol van de cliëntenraad het beste ingezet kan worden.

### 2. Training & advisering van professionals

De ervaringsdeskundigen kunnen specifiek worden ingezet in het contact met professionals. Zo kunnen de ervaringsdeskundigen meedenken en adviseren over hoe om te gaan met lastige casuïstiek of kunnen zij de professionals trainen in de bejegening van cliënten. Ervaringsdeskundigen kunnen ook deelnemen aan cliëntbesprekingen en daar advies geven over wat er mogelijk wel of niet (voldoende) aansluit in de begeleiding van cliënten. Op welke wijze de ervaringsdeskundigen hier een rol in vervullen is afhankelijk van de wensen van het team en de ervaringsdeskundigen zelf. Dit kan in overleg verder worden vormgegeven.

### 3. Maatje & lotgenotencontact

Ervaringsdeskundigen kunnen specifiek worden ingezet in het contact met jongeren. Zij kunnen fungeren als maatje en de jongeren ondersteunen gedurende het begeleidingstraject. Dit contact kan zelfstandig worden onderhouden nadat er een match heeft plaatsgevonden tussen een jongere en een ervaringsdeskundige. Een ervaringsdeskundige kan bijvoorbeeld als ondersteuning ook mee gaan met de jongere naar bepaalde afspraken. Of een jongere even bellen om te vragen hoe het gaat. Wat betreft lotgenotencontact kunnen ervaringsdeskundigen een groep jongeren ondersteunen die verhalen en ervaringen met elkaar willen uitwisselen. Een ervaringsdeskundige kan bijvoorbeeld vertellen wat hem of haar het beste heeft geholpen of een vorm van hoop bieden als jongeren het even niet meer zien zitten. Het lotgenotencontact heeft een informeel karakter en kan in kleine groepjes plaatsvinden.

### 4. Kennis & onderzoek

Ervaringsdeskundigen kunnen ook ingezet worden voor kennis en onderzoek. Zo kunnen zij bijvoorbeeld een rol vervullen in het meten van cliënttevredenheid. Of samen met andere jongeren de eigen instelling 'keuren', hier zijn al ervaringen mee opgedaan. Een organisatie kan ook aan ervaringsdeskundigen vragen om bepaalde onderwerpen met de cliënten te bespreken om kennis hierover te verzamelen. Denk aan bepaalde aanpassingen binnen de organisatie of een bepaalde manier van werken. De ervaringsdeskundigen gaan dan gesprekken aan met verschillende cliënten en komen terug met adviezen en ideeën voor de organisatie.

## 9. Stap 8: Monitoring en evaluatie van de werkwijze

Nadat de ervaringsdeskundigen concreet aan de slag zijn gegaan, is het van belang om een vorm van monitoring en evaluatie uit te voeren. Dit kan bijvoorbeeld na een half jaar. Hoe dit concreet vorm kan krijgen, is afhankelijk van wat de organisatie precies wil evalueren. We geven hieronder enkele suggesties.

Een eenvoudige manier is om de vragenlijsten onder de ervaringsdeskundigen en de professionals te herhalen. Er wordt dan gemeten of en welke ontwikkeling er bij de ervaringsdeskundigen heeft plaatsgevonden. En er wordt gemeten of er een verandering is bij de professionals wat betreft kennis, verwachting, houding en visie op uitvoering.

Er kan een gesprek plaatsvinden met de ervaringsdeskundigen en de professionals over hoe zij de werkwijze hebben ervaren en welke resultaten en verbeterpunten zij zien. Dit gesprek kan apart met de ervaringsdeskundigen en professionals gevoerd worden, of met de ervaringsdeskundigen en de professionals gezamenlijk zodat er een directe uitwisseling plaatsvindt.

Het is ook van belang om de jongeren die ondersteund zijn door de ervaringsdeskundigen te vragen naar hun ervaring. Dit kan eventueel door ervaringsdeskundigen gedaan worden in het kader van onderzoek en kennis (zie boven). Belangrijk is dan om te achterhalen of het voldoet aan de verwachtingen van de cliënten, hoe lang zij de ondersteuning graag zouden willen en wat er anders of beter zou kunnen.

Een ander onderdeel van monitoring en evaluatie is het scherp blijven op mogelijke nieuwe jongeren die opgeleid kunnen worden tot ervaringsdeskundigen. Dit kan bijvoorbeeld in teambesprekingen een vast onderwerp op de agenda worden. Na een half jaar wordt dan gekeken hoeveel jongeren er zijn opgeleid, hoeveel nieuwe jongeren er mogelijk zijn en of er voldoende vraag is naar de inzet van ervaringsdeskundigen.

## Stroomschema stappenplan inzet ervaringsdeskundigen

Het onderstaande stroomschema is een vereenvoudigde weergave van de verschillende stappen die ondernomen kunnen worden. Het dient als een geheugensteun gedurende het proces.

**Stap 1:**  
Ontwikkel een visie

**Stap 2:**  
Stel een projectteam samen

**Stap 3:**  
Voorlichting aan het team

**Stap 4:**  
Meting stand van zaken binnen het team

**Stap 5:**  
Werving en selectie potentiële ervaringsdeskundigen

**Stap 6:**  
Training van jongeren

**Stap 7:**  
Inzet van ervaringsdeskundigen

**Stap 8:**  
Monitoring en evaluatie van de werkwijze

## Bijlage 1: Vragenlijst Inzet ervaringsdeskundigen voor professionals

Jongeren willen graag dat er meer ervaringsdeskundigen in de jeugdhulp werkzaam zijn. Zij willen graag praten met mensen die hetzelfde meegemaakt hebben. Of met iemand die zich goed in hen kan verplaatsen omdat hij/zij vergelijkbare dingen heeft meegemaakt. Een ervaringsdeskundige is een persoon die bepaalde deskundigheid heeft verworven door (eigen) ervaringen. Een ervaringsdeskundige heeft door zijn/haar ervaringen geleerd om op een bepaalde manier te handelen.

Een onderdeel van deze werkwijze is een meting onder de medewerkers van de organisatie met betrekking tot het onderwerp ervaringsdeskundigheid en het inzetten van ervaringsdeskundigen binnen hun eigen werk. We willen u vragen onderstaande vragenlijst in te vullen. De vragenlijst bestaat uit 34 uitspraken, het invullen vraagt ongeveer 15 minuten.

Wat is uw mening over deze uitspraken? Omcirkel het antwoord dat op dit moment het beste met uw mening overeenkomt. De eerste reactie is meestal de beste. Denk daarom niet te lang na over een antwoord. Geef een eerlijk antwoord op alle vragen. Geef niet meer dan één antwoord per uitspraak. Het antwoord dat van toepassing is, kunt u laten staan of vet maken (zie voorbeelden).

Vandaag is het mooi weer			
	2. Mee Eens		

Vandaag is het mooi weer			
1. Sterk Mee Eens	2. Mee Eens	<b>3. Mee Oneens</b>	4. Sterk Mee Oneens

**Naam:**

*1. Ik vind mezelf een ervaringsdeskundige.*

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens

*2. Ik ken ervaringsdeskundigen in mijn naaste privé omgeving (familie en/of vrienden).*

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens

*3. Ik heb een goed beeld welke meerwaarde ervaringsdeskundigen voor mijn werk kunnen hebben.*

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens

*4. Ik vind dat ervaringsdeskundigen een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan de kennisontwikkeling van mijn team.*

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens

*5. Ik heb een duidelijk beeld wat ervaringsdeskundigheid precies inhoudt en wat er onder het begrip wordt verstaan.*

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens

*6. Een ervaringsdeskundige kan veel betekenen voor mijn cliënt.*

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens

*7. Ik verwacht dat een ervaringsdeskundige zich aan dezelfde professionele gedragsregels en codes houdt die gelden binnen ons werk.*

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens

*8. Medewerkers moeten een training krijgen hoe ervaringsdeskundigen ingezet kunnen worden binnen het werk.*

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens



9. *Mijn collega's weten voldoende wat ervaringsdeskundigen zijn en hoe zij ingezet kunnen worden.*

1. Sterk Mee Eens	2. Mee Eens	3. Mee Oneens	4. Sterk Mee Oneens
-------------------	-------------	---------------	---------------------

10. *Een ervaringsdeskundige is goed in staat om mij te adviseren en nieuwe vaardigheden aan te leren.*

1. Sterk Mee Eens	2. Mee Eens	3. Mee Oneens	4. Sterk Mee Oneens
-------------------	-------------	---------------	---------------------

11. *Het inzetten van ervaringsdeskundigen brengt ook risico's met zich mee (zoals afspraken niet nakomen of andere dingen doen dan afgesproken).*

1. Sterk Mee Eens	2. Mee Eens	3. Mee Oneens	4. Sterk Mee Oneens
-------------------	-------------	---------------	---------------------

12. *Bureau Jeugdzorg is verantwoordelijk voor de inzet van de ervaringsdeskundigen.*

1. Sterk Mee Eens	2. Mee Eens	3. Mee Oneens	4. Sterk Mee Oneens
-------------------	-------------	---------------	---------------------

13. *Een ervaringsdeskundige dient een vergoeding te krijgen voor het werk dat hij/zij verricht.*

1. Sterk Mee Eens	2. Mee Eens	3. Mee Oneens	4. Sterk Mee Oneens
-------------------	-------------	---------------	---------------------

14. *Ik maak me zorgen dat het inzetten van ervaringsdeskundigen mijn relatie met de cliënt verstoort of ondermijnt.*

1. Sterk Mee Eens	2. Mee Eens	3. Mee Oneens	4. Sterk Mee Oneens
-------------------	-------------	---------------	---------------------

15. *Ervaringsdeskundigen moeten intensief getraind worden voordat zij een bijdrage kunnen leveren.*

1. Sterk Mee Eens	2. Mee Eens	3. Mee Oneens	4. Sterk Mee Oneens
-------------------	-------------	---------------	---------------------

16. *Ik zie veel mogelijkheden binnen mijn huidige begeleidingen / trajecten voor de inzet van ervaringsdeskundigen.*

1. Sterk Mee Eens	2. Mee Eens	3. Mee Oneens	4. Sterk Mee Oneens
-------------------	-------------	---------------	---------------------

17. Voordat ik een ervaringsdeskundige kan inzetten, moet ik eerst zelf een goed contact met hem/haar hebben (opgebouwd).

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens

18. Ervaringsdeskundigen kunnen niet binnen alle onderdelen van mijn werk worden ingezet, zoals bij multiprobleem gevallen of binnen het gedwongen kader.

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens

19. Ik vind dat ervaringskennis van gelijke waarde is met academische kennis.

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens

20. Ik maak me zorgen dat de verhalen, gesprekken en/of ervaringen (te) confronterend zijn voor de ervaringsdeskundigen.

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens

21. Het is belangrijk dat ervaringsdeskundigen een eigen vorm van intervisie krijgen om hun ervaringen te delen en van elkaar te leren.

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens

22. Een ervaringsdeskundige moet duidelijke grenzen kunnen stellen en vrijwilligerswerk en privé gescheiden kunnen houden.

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens

23. Een ervaringsdeskundige dient te handelen in lijn met het hulpplan en moet hiervan goed op de hoogte zijn.

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens

24. Nadat het contact is gelegd, kan de ervaringsdeskundige zelfstandig het contact met mijn cliënt onderhouden.

1. Sterk Mee Eens	2. Mee Eens	3. Mee Oneens	4. Sterk Mee Oneens
-------------------	-------------	---------------	---------------------

25. Ik vind het zinvol om geadviseerd te worden door ervaringsdeskundigen hoe om te gaan met bepaalde situaties / cases.

1. Sterk Mee Eens	2. Mee Eens	3. Mee Oneens	4. Sterk Mee Oneens
-------------------	-------------	---------------	---------------------

26. Ik verwacht een terugkoppeling van alles wat een ervaringsdeskundige met mijn cliënt doet.

1. Sterk Mee Eens	2. Mee Eens	3. Mee Oneens	4. Sterk Mee Oneens
-------------------	-------------	---------------	---------------------

27. De inzet van een ervaringsdeskundige mag nooit mijn lijn van begeleiden doorkruisen.

1. Sterk Mee Eens	2. Mee Eens	3. Mee Oneens	4. Sterk Mee Oneens
-------------------	-------------	---------------	---------------------

28. Ik ben op de hoogte van de recente ontwikkelingen en vakliteratuur rondom de inzet van ervaringsdeskundigen.

1. Sterk Mee Eens	2. Mee Eens	3. Mee Oneens	4. Sterk Mee Oneens
-------------------	-------------	---------------	---------------------

29. De inzet van ervaringsdeskundigen moet een structureel onderwerp zijn binnen teamvergaderingen en cliëntbesprekingen.

1. Sterk Mee Eens	2. Mee Eens	3. Mee Oneens	4. Sterk Mee Oneens
-------------------	-------------	---------------	---------------------

30. Bij intervisie en teambesprekingen mogen ervaringsdeskundigen wat mij betreft aansluiten.

1. Sterk Mee Eens	2. Mee Eens	3. Mee Oneens	4. Sterk Mee Oneens
-------------------	-------------	---------------	---------------------

31. De inzet van ervaringsdeskundigen draagt bij aan de verbetering van de kwaliteit van de hulp.

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens

32. Met de inzet van ervaringsdeskundigen wordt mij werk uit handen genomen.

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens

33. Ik durf het aan om te ontdekken wat de inzet van ervaringsdeskundigen voor mijn werk kan betekenen.

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens

34. Ervaringsdeskundigen kunnen ervoor zorgen dat ik mijn cliënten beter bejegen.

1. Sterk Mee Eens

2. Mee Eens

3. Mee Oneens

4. Sterk Mee Oneens

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking.

## Literatuur

Boevink, W., Plooy, A. & Rooijen, S., van (2006). *Herstel, Empowerment en Ervaringsdeskundigheid van mensen met psychische aandoeningen*. Amsterdam: SWP

Deth, A., van, Beltman, H. & Poll, A. (2012). *Aan het woord. Portretten van ervaringsdeskundigen*. Utrecht: Movisie

GGZ Nederland (2010). *Agenda 'Inzet van ervaringsdeskundigheid'*. Amersfoort: GGZ Nederland

Haaster, H., van, Hidajattoellah, D., Knooren, J. & Wilken, J.P. (2011). *Kaderdocument ervaringsdeskundigheid (versie 2)*. Amsterdam: Vakvereniging van Ervaringswerkers en Landelijke Denktank Opleidingen Overleg Ervaringsdeskundigheid

Karbouniaris, S. & Brettschneider, E. (2008). *Inzet en waarde van ervaringsdeskundigheid in de GGZ*. Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie

Knooren, J. en Haaster, H. van (2008). *Onderwijsprogramma's voor ervaringsdeskundigen*. *MVG* 63 (6), p.515-525.

Ruis, J. Polhuis, D. & Hoop, I., de (2012) *Ervaring is de beste leermeester. De meerwaarde en positie van ervaringsdeskundigen*. *Sociale Psychiatrie* 2012;101:43-46

Wilrycx, G. (2007). *Cliëntparticipatie en ervaringsdeskundigheid in de geestelijke gezondheidszorg*. Tilburg: Tranzo