

Een startdocument over ervaringsdeskundigheid in de jeugdhulp

Colofon

Uitgever: JSO
Tekst: Thijs Janssen, Léon van Lier
Redactie: Thijs Janssen en Fietje Schelling
Met dank aan: Dora Wempe en Marrig van der Werf (ZOG MH) en Maurits Boote (Movisie)
Datum uitgave: december 2014
Contactadres: JSO
Nieuwe Gouwe Westzijde 1, 2802 AN Gouda
Postbus 540, 2800 AM Gouda
06 21182223 (Thijs Janssen)
0182 547888
info@jso.nl
www.jso.nl

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Colofon..... | 1 |
| Inleiding..... | 4 |
| 1. Wat is ervaringsdeskundigheid? | 5 |
| 2. Meerwaarde en voordelen..... | 6 |
| 3. Functies en rollen | 8 |
| 4. Ervaringsdeskundigheid in de jeugdhulp | 10 |
| 4.1 Voorlichting & belangenbehartiging..... | 10 |
| 4.2 Training & advisering van professionals | 11 |
| 4.3 Maatje & lotgenotencontact..... | 11 |
| 4.4 Kennis & onderzoek | 14 |
| 5. Tot slot..... | 15 |
| Literatuur | 16 |

Inleiding

Ouders en jongeren hebben de afgelopen jaren de wens geuit dat er (meer) ervaringsdeskundigen in de jeugdhulp worden ingezet om de kwaliteit van de hulp te verbeteren. In de (volwassen) GGZ worden ervaringsdeskundigen hiervoor al ingezet. In dit startdocument verkennen we het begrip ervaringsdeskundigheid en hoe de inzet van ervaringsdeskundigen concreet vorm kan krijgen binnen de jeugdhulp.

Het doel van dit startdocument is meer inzicht te verschaffen in ervaringsdeskundigheid. Door middel van het geven van enkele concrete voorbeelden willen we inspireren om ervaringsdeskundigheid binnen de jeugdhulp vorm te geven. Gemeenten, zorgaanbieders, Centra voor Jeugd en Gezin, jeugd & gezinsteams, veilig thuis teams en alle anderen die betrokken zijn bij hulp en ondersteuning op het gebied van opvoeden en opgroeien kunnen dit startdocument gebruiken om met elkaar het gesprek aan te gaan over ervaringsdeskundigheid in de jeugdhulp.

Wat is eigenlijk ervaringsdeskundigheid? Wat is de meerwaarde ervan om het in te zetten? En hoe kan dit nu in de jeugdhulp ingezet worden? Dit zijn vragen die we in deze notitie beantwoorden. In hoofdstuk 1 wordt het begrip ervaringsdeskundigheid uitgelegd. Daarna bespreken we de meerwaarde en de voordelen van ervaringsdeskundigheid in hoofdstuk 2. De verschillende functies of rollen van ervaringsdeskundigen komen aanbod in hoofdstuk 3. Aan de hand van een aantal voorbeelden, onderverdeeld in vier pijlers, illustreren en hopelijk inspireren we hoe ervaringsdeskundigheid in de jeugdhulp ingezet kan worden (hoofdstuk 4). Het laatste hoofdstuk is een terugblik op de belangrijkste aspecten van ervaringsdeskundigheid in de jeugdhulp.

"Ik probeer vooral veel ervaringen van mezelf in te brengen, herkenning mee te geven, maar vooral ook mee te geven hoe ik daar uitgekomen ben. Dat doet veel meiden goed, het geeft een stukje hoop, dat die weg om eruit te komen er ook is."

1. Wat is ervaringsdeskundigheid?

Ervaringsdeskundigheid wordt door verschillende 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 document maken wij duidelijk wat wij op basis van verschillende bronnen 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, 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).

Begrippenkader:

- **Ervaringsdeskundigheid:** aangeleerde vaardigheden om eigen ervaring en ervaringskennis functioneel in te kunnen zetten.
- **Ervaringskennis:** kennis opgedaan door het reflecteren op de eigen ervaring en het delen van deze ervaring met anderen.
- **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 is een breed scala aan cursussen, trainingen en opleidingen voorhanden voor ervaringsdeskundigheid, zoals de training 'Werken met eigen ervaring' (Van Haaster e.a., 2011), maar deze cursussen en opleidingen zijn niet specifiek gericht op de jeugdhulp. Wel zijn er cursussen opgezet voor (zwerf)jongeren bijvoorbeeld door de Regionale Cliënten Organisaties (RCO's). Voor het project Experienced Experts (ExpEx) worden jongeren wel specifiek getraind door ZOG MH om als ervaringsdeskundige ingezet te kunnen worden binnen de jeugdhulp. Er zijn ook MBO- en HBO- opleidingen die ook jongeren kunnen opleiden als medewerker met 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.

"Als ervaringsdeskundige begrijp ik wat iemand kan doormaken en dan nodig heeft. Ik ga ze geen hulp verlenen, maar geef ze steun en luister oprecht."

2. Meerwaarde en voordelen

Ervaringsdeskundigheid heeft een belangrijke meerwaarde in de hulpverlening aan cliënten, blijkt uit diverse onderzoeken. In dit hoofdstuk besteden we kort aandacht aan verschillende onderzoeken die gekeken hebben naar de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid.

Spiesschaert (2005) benoemt drie functies die ervaringsdeskundigen hebben, te weten: brugfunctie, tolkfunctie en signaalfunctie. Ervaringsdeskundigen kunnen de kloof dichtten tussen cliënten en hulpverleners (brugfunctie). Bovendien kunnen ervaringsdeskundigen het perspectief en de belevingswereld van de cliënt benoemen (tolkfunctie). Ervaringsdeskundigen kunnen ook een kritische functie (signaalfunctie) hebben tegenover de hulpverlening en een cultuuromslag initiëren waarbij belevingsgericht werken centraal staat.

Van Slooten en Van Bekkum (2005) komen tot de conclusie dat ervaringsdeskundigen de sensitiviteit van de zorg voor de behoeften van haar gebruikers verhogen, inspireren voor een rehabilitatie gerichte hulpverlening, een cliëntgerichte bejegening bevorderen en een negatief imago verminderen (stigmatisering). Daarnaast herkennen zij de zorgbehoeften van cliënten, fungeren zij als rolmodel en zijn zij een geloofwaardige bron van hoop. Ervaringsdeskundigen vervullen ook een educatieve rol bij het aanleren van effectieve copingstrategieën. Verder worden ervaringsdeskundigen ingezet voor de zogenaamde hand in hand zorg waar de professionele hulpverleners vaak geen tijd voor hebben. Ook spelen ervaringsdeskundigen een rol bij het realiseren van of toe leiden naar lotgenotengroepen voor sociale steun en sociale contacten.

Van Erp e.a. (2008), constateren in hun onderzoek dat cliënten een meerwaarde zien van het inzetten van ervaringsdeskundigen. Volgens de cliënten beschikt een ervaringsdeskundige over meer inlevingsvermogen dan een hulpverlener en voelen cliënten zich beter begrepen. Daarnaast vinden cliënten dat het contact met een ervaringsdeskundige op een gelijkwaardigere manier verloopt, dat een ervaringsdeskundige handvatten geeft om naar situaties te kijken en leert om met deze situaties om te gaan.

Plooy (2009) is van mening dat ervaringsdeskundige ondersteuning elementen inbrengt van hoop, geloofwaardigheid en wederkerigheid. Een ervaringsdeskundige is geen (professionele) autoriteit, die het proces stuurt of verneemt, maar is een bondgenoot, een gelijke. Hij laat daarmee het vermogen van cliënten om zichzelf te helpen intact. Daarbij kan de ervaringsdeskundige ervaringskennis overdragen over hoe andere cliënten zichzelf hebben geholpen. De ondersteuning kan plaatsvinden door coaching van de cliënten zelf, en door hulpverleners en beleidsmedewerkers de weg te wijzen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Ervaringsdeskundigen kunnen gemakkelijker het zelfvertrouwen, de eigen kracht en de onafhankelijkheid van cliënten versterken.

GGZ Nederland (2010) benoemt dat ervaringsdeskundigen bij kunnen dragen aan het herstelproces van cliënten omdat zij in staat zijn op basis van 'gedeelde ervaring' snel toegang hebben tot de gevoelswereld en achtergrond van cliënten. Ervaringsdeskundigen fungeren als rolmodel voor cliënten doordat zij een herstelproces hebben doorgemaakt en bieden daarmee hoop. Medewerkers met ervaringsdeskundigheid brengen unieke competenties in en kunnen medewerkers coachen en scholen op het terrein van ondersteuning.

Inzet van ervaringskennis draagt bij aan het verminderen van negatieve naam / stigma, bijvoorbeeld door informatievoorziening, voorlichting en scholing en door de voorbeeldfunctie die ervaringsdeskundigen kunnen hebben.

Ervaringsdeskundigen hebben ervaringskennis over wat het betekent om problemen (bijvoorbeeld met opvoeden en opgroeien) te hebben, welke handvatten, oplossingen en strategieën wel en niet werken, welke steun belangrijk is, welke begeleiding en behandeling aansluit of bevorderend is. Ook kennen ze van binnenuit het gevoel dat anderen vooroordelen en beelden van hen hebben die niet kloppen en wat dat betekent voor hun zelfbeeld. Zij hebben adequate en minder adequate strategieën ontwikkeld om daar mee om te gaan. Ervaringsdeskundigen beseffen wat de gevolgen van problemen voor hun sociale leven kunnen zijn en hebben zelf vaak belemmeringen ondervonden om te participeren in leven, leren en werken. Deze ervaringskennis is waardevol voor cliënten en professionals.

Van Deth en collega's (2012: 41) concluderen dat de inzet van ervaringsdeskundigen, behalve aan de persoonlijke ontwikkeling van de ervaringsdeskundige zelf, veel kan bijdragen aan de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Het stimuleert bijvoorbeeld de laagdrempeligheid van de dienst- en zorgverlening, want ervaringsdeskundigen kunnen makkelijker contact maken. Tevens kunnen zij in trainingen de ontvankelijkheid van professionals voor de ervaringen en wensen van jongeren en ouders vergroten.

Het ZOG MH (z.j.) beschrijft dat een meerwaarde van het hebben van ervaring is dat je daarmee eigen oplossingen van lotgenoten/cliënten beter kan begrijpen. Daarnaast weet de ervaringsdeskundige door ervaring welke gevoelens bepaalde reacties geven. Een ervaringsdeskundige kan zich over het algemeen goed inleven in specifieke reacties doordat hij of zij gebruik kan maken van de eigen ervaring.

Samenvattend:

Diverse onderzoeken hebben zich gericht op de meerwaarde van ervaringsdeskundigen. De focus ligt soms bij de onderzoeken verschillend, maar over enkele onderwerpen zijn de onderzoekers het eens, deze zijn:

- Ervaringsdeskundigen staan dicht bij de belevingswereld van cliënten en zijn in staat deze wereld te vertalen voor professionals.
- Ervaringsdeskundigen verhogen de sensitiviteit van professionals voor de zorgbehoeften van cliënten.
- Ervaringsdeskundigen hebben een voorbeeldfunctie en zijn op deze manier een geloofwaardige bron van hoop.
- Ervaringsdeskundigen zijn in staat om stigmatisering tegen te gaan door middel van informatievoorziening en het fungeren als rolmodel.

“Ervaringsdeskundigen weten als geen ander wat het is om een ondertoezichtstelling of uithuisplaatsing te krijgen. De herkenning en erkenning is groot onder elkaar: ‘Eindelijk iemand die je begrijpt’ is vaak het geluid. En het gevoel dat je niet de enige bent die te maken heeft met jeugdzorg is belangrijk”

3. Functies en rollen

Zoals we al eerder hebben aangegeven, bestaat de mogelijkheid dat ervaringsdeskundigen verschillende rollen en functies vervullen. In dit hoofdstuk bekijken wij welke functies en rollen door andere auteurs naar voren worden gebracht.

Van Haaster en collega's (2011) onderscheiden 5 praktijkdomeinen waarin een ervaringswerker actief kan zijn:

- Op individuele basis ondersteunen van 'peers'.
Bijvoorbeeld in de vorm van vriendendienst, bij een steunpunt PGB, angst- en fobieclub of als vertrouwenspersoon, maatje of ervaringscoach.
- 'Peer support' op groepsniveau.
Bijvoorbeeld in de vorm van support worker, cliëntgestuurde projecten, lotgenotengroepen en zelfhulpgroepen.
- Werken binnen de institutionele contexten zoals jeugdhulp, GGZ, sociale dienst en verslavingszorg.
Bijvoorbeeld in de vorm van een (F)ACT-team, of werken in crisiscentra, gesloten afdelingen, residentieel verblijf, woonvormen, dagbehandeling of via een cliëntenraad.
- Werken binnen maatschappelijke contexten.
Bijvoorbeeld in de vorm van jongerenwerker, kwartiermaker richting voorzieningen, voeren van publiekscampagnes of werken binnen semi-overheidsdiensten etc.
- Onderwijs en onderzoek.
Bijvoorbeeld in de vorm van het organiseren en geven van cursussen, kwaliteitstoetsing, gastdocent of als onderzoeker.

Boertien en Van Bakel (2012) benoemen een aantal mogelijke relationele rollen van ervaringsdeskundigen. Deze komen erg overeen met wat door onderzoekers aangehaald is als meerwaarde van ervaringsdeskundigen. De rollen zijn:

- Bruggenbouwer
De ervaringsdeskundige zal een brug slaan tussen cliënt en hulpverlener, in twee richtingen. Het kan gaan om mensen te verleiden tot zorg, maar ook om de zorgverlener te verleiden tot overleg over keuzemogelijkheden in de behandeling.
- Bondgenoot
De ervaringsdeskundige is vooral een bondgenoot van cliënten, een soort belangenbehartiger en vertrouwenspersoon. De gedeelde grond van vergelijkbare ervaringen biedt begrip, herkenning en erkenning voor dat wat moeilijk te verwoorden, uit te leggen en te verdragen is.
- Veranderaar
De nadruk in deze rol ligt op de verandering van de opvattingen over en cultuur rondom jeugdhulp en de zorg. De ervaringsdeskundige verkent met cliënten en medewerkers nieuwe opvattingen en mogelijkheden.
- 'Luis in de pels'
De ervaringsdeskundige heeft de rol om kritisch en spiegelend de zorg te verbeteren. Zijn kennis van binnenuit van belemmerende en 'stigmatiserende' aspecten van zorg is een onmisbaar element voor het verbeteren van zorg.

- Rolmodel

De ervaringsdeskundige is ook een voorbeeld van hoe het ook kan. Zowel cliënten als medewerkers zien dat de ervaringsdeskundige een voorbeeld kan zijn van hoe het ook kan. Cliënten kunnen opkijken tegen iemand die het allemaal heeft meegemaakt en die goed terecht is gekomen. Dit kan lotgenoten motivatie en kracht geven en hen op weg helpen naar waar zij heen willen. Medewerkers kunnen ervaren hoe je cliënten ook op een andere manier kan bejegenen. In deze rol kan de ervaringsdeskundige ook bijdragen aan het normaliseren van de jeugdhulp.

Volgens Brands en Van Geel (2013), kunnen ervaringsdeskundigen cliënten en hulpverleners op verschillende gebieden ondersteunen. Ervaringsdeskundigen ondersteunen:

- cliënten die praktische vragen hebben en een lage drempel willen;
- cliënten die de stap naar de 'echte' hulpverlener (nog) te groot vinden;
- cliënten die moeilijk bereikbaar zijn door hulpverlenende instanties;
- cliënten die de weg binnen de hulpverlening niet kennen;
- cliënten waarvoor behandeling niet helpt of niet te betalen is;
- hulpverleners en instanties die willen samenwerken;
- hulpverleners en instanties die advies willen.

“Een hulpverlener kan helpen, maar ik wil een maatje die me steunt”

“Met mijn eigen ervaring kan ik me in ieder geval goed inleven. Daarom zit ik nu ook in de cliëntenraad en de jongerenraad, om mijn stem te laten horen en het voor anderen beter te maken.”

4. Ervaringsdeskundigheid in de jeugdhulp

Ervaringsdeskundigheid heeft in tal van onderzoeken zijn meerwaarde aangetoond binnen de verslavingszorg en de GGZ. Diverse auteurs hebben beschreven hoe ervaringsdeskundigen verschillende rollen hebben in de hulpverlening aan anderen. Ook binnen de jeugdhulp is er al op verschillende wijze gebruik gemaakt van ervaringsdeskundigen. Om de hoeveelheid aan rollen, functies en meerwaarde overzichtelijk te houden, onderscheidt JSO vier pijlers waarin ervaringsdeskundigheid ingezet kan worden.

1. Voorlichting & belangenbehartiging
2. Training & advisering van professionals
3. Maatje & lotgenotencontact
4. Kennis & onderzoek

Hieronder worden de verschillende pijlers toegelicht en aan de hand van een aantal voorbeelden wordt geïllustreerd hoe ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid ingezet wordt in de jeugdhulp. De voorbeelden zijn weergegeven in een kader.

4.1 Voorlichting & belangenbehartiging

Een ervaringsdeskundige kan de eigen ervaring en kennis overbrengen op anderen, bijvoorbeeld cliënten die aan het begin van hun traject staan. De ervaringsdeskundige kan als een gids deze cliënten voorlichting geven en verwachtingen managen. Een ervaringsdeskundige kan ook een rol vervullen in een WMO-raad of klankbordgroep voor een specifieke doelgroep. Hierin kan een ervaringsdeskundige voorlichting geven vanuit het cliëntperspectief en opkomen voor de belangen van cliënten.

Voorbeeld Voorlichting en belangenbehartiging: CJG ouders Breda

Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) in Breda is in januari 2011 gestart met het project Ambassadeursmoeders, vanaf januari 2012 onder de naam CJG-ouders. De CJG ouders fungeren als vrijwillige ambassadeurs voor het CJG. Na coaching door het CJG Breda zijn de CJG-ouders actief op alle plekken waar ouders elkaar ontmoeten, zoals het schoolplein of een sportvereniging. Ze proberen op deze manier de laagdrempeligheid van het CJG te vergroten en te zorgen voor positieve bekendheid van het CJG. De CJG-ouders willen daarnaast stimuleren dat ouders met elkaar praten over opvoeding en dat ouders elkaar steunen; dat ze hun sociale netwerk beter benutten en uitbreiden (Blaauw & Lecluijze, 2012).

Voorbeeld Voorlichting en belangenbehartiging: Proud 2B Me

Op het forum en in de chat van de website www.Proud2Bme.nl stellen 'bezoekers' vragen aan een ervaringsdeskundige; iemand die ervaring heeft met een eetstoornis, deze heeft verwerkt en zijn/haar verworven deskundigheid inzet voor anderen. De website biedt bezoekers verschillende manieren om in contact komen met ervaringsdeskundige jonge vrouwen. Ze schrijven blogs over onderwerpen die betrekking hebben op anorexia, zelfbeeld, eetproblemen, gevoelens, hulpverlening en hun ervaring met hun eetstoornis. Ook kunnen bezoekers met de ervaringsdeskundigen op de website chatten of reageren op berichten in het forum. Op die manier is er één op één direct maar anoniem contact. Bovendien hebben de ervaringsdeskundigen een rol in de informatie die wordt geplaatst op de website van Proud2Bme (www.proud2beme.nl)

4.2 Training & advisering van professionals

Ervaringsdeskundigen kunnen goed ingezet worden voor trainingen en advisering van professionals. Denk bijvoorbeeld aan een training bejegening. Ervaringsdeskundigen kunnen als geen ander aangeven op welke manier cliënten zich op een juiste manier bejegend voelen. Een ervaringsdeskundige kan een brugfunctie vervullen door het gedrag van de professional te spiegelen, en aan de professional uitleggen wat wel en wat niet helpt of werkt. Voor de cliënt kan de ervaringsdeskundige een voorbeeld zijn.

Voorbeeld Training & Advisering: Mijn leven is jouw werk

Op initiatief van de Cliëntenraad van De Combinatie Jeugdzorg (Eindhoven) is in 2001 de Training Cliëntenparticipatie "Mijn leven is jouw werk" ontwikkeld. De training is bedoeld voor alle medewerkers van De Combinatie Jeugdzorg. Het bijzondere van de Training Cliëntenparticipatie is dat deze niet alleen gemaakt is, maar ook gegeven wordt door ouders en jongeren (zijn de co-trainers) die hulp krijgen bij De Combinatie Jeugdzorg. De Training Cliëntenparticipatie gaat over bejegening: de manier waarop medewerkers omgaan met jongeren en ouders. Bijvoorbeeld; zijn medewerkers vriendelijk, uitnodigend, respectvol, betrouwbaar, deskundig? Geven ze voldoende informatie, service en inspraak? Worden afspraken nagekomen? Is men bereikbaar, is het duidelijk bij wie de cliënt voor wat, moet zijn? Jongeren die willen deelnemen, krijgen een basistraining. Er is ook een vervolgtraining ontwikkeld: 'Bejegening is mensenwerk'. De Combinatie heeft voor dit project in 2005 de Nationale Jeugdzorgprijs gewonnen. (zie <http://jongerenraaddecombinatie.nl/verslagen/tcp.htm>)

Voorbeeld Training & advisering: Training bejegening

Bij jeugdhulpaanbieder Cardea krijgen nieuwe medewerkers een training bejegening van de jongerenraad. Door middel van voorlichting en rollenspellen krijgen nieuwe medewerkers tips en tricks hoe zij jongeren en ouders het beste kunnen bejegenen in de hulpverlening. (www.cardea.nl)

4.3 Maatje & lotgenotencontact

Maatje, mentor, coach en buddy zijn veelgebruikte benamingen voor vrijwilligers in maatjesprojecten. Vrijwillige maatjes zijn mensen die – onbetaald, maar wel vanuit een organisatie – steun aan iemand geven uit een bepaalde doelgroep. Die steun kan sociaal-emotioneel van aard zijn, maar ook meer instrumenteel (praktische informatie) of informatief. Ook kan er sprake zijn van evaluatieve steun waar er feedback gegeven wordt op het functioneren. Maatje en lotgenotencontact is een terrein waar ervaringsdeskundigen al regelmatig worden ingezet, vandaar dat we hier ook iets meer voorbeelden van geven.

Bij een maatje is het belangrijk dat er een klik is tussen de cliënt en het ervaringsdeskundig maatje. Lotgenotencontact en zelfhulpgroepen zijn gericht op wederzijdse ondersteuning en worden gecontroleerd door cliënten. Zij opereren hiermee buiten de bestaande kaders van de reguliere hulpverlening. De inzet van deze ervaringskennis leidt tot een actieve benadering van omgaan met de problemen, gebaseerd op empowerment, onder andere door in contact te komen met de eigen ervaringskennis. Zij worden bekrachtigd in hun eigen manier van overleven en hun eigen kracht.

Voorbeeld Maatje & lotgenotencontact & advisering: ExpEx

Jongeren binnen de jeugdhulp hebben behoefte aan ondersteuning door ervaringsdeskundigen. Experienced Experts (ExpEx) zijn getrainde jongeren die ervaring hebben met jeugdhulp. De ontwikkelde basis cursus is verzorgd door een ervaringsdeskundige trainer van Zorgvragers Organisatie GGZ Midden Holland (ZOG MH) en een jonge co-trainer. Deze ervaringsdeskundige jongeren worden als maatje ingezet voor een jongere in de jeugdhulp, of om casemanagers te adviseren in hun aanpak. Een gedragsdeskundige en een casemanager zorgen ervoor dat de ExpEx worden gekoppeld aan andere jongeren of mee kunnen denken met een casemanager.

(<http://www.iso.nl/nieuws/eerste-ervaringsdeskundigen-jeugdzorg-getraind>)

Voorbeeld Maatje & lotgenotencontact: Moeders Informeren Moeders

Moeders Informeren Moeders (MIM) geeft opvoedingsondersteuning, gezondheidsvoorlichting en een steuntje in de rug aan moeders van een eerste kind: de MIM-moeders.

Moeders Informeren Moeders heeft onder meer tot doel het zelfvertrouwen, de zelfredzaamheid en het zelfzorgvermogen van de MIM-moeders te vergroten en hun sociale netwerk te versterken. Ervaren moeders gaan maandelijks op bezoek bij de MIM-moeders en praten met hen over de opvoeding en verzorging tot het kind 18 maanden oud is (De Baat & Kooijman, 2012).

Voorbeeld Maatje & lotgenotencontact: Family Factory

De Family Factory is een netwerk van ouders die elkaar ontmoeten, inspireren en waar nodig een handje helpen. De Family Factory biedt laagdrempelige activiteiten voor ouders, door ouders.

De Family Factory ondersteunt in heel Nederland kleine teams van ouders die activiteiten organiseren waarbij ouders elkaar ontmoeten, inspireren en soms een handje helpen. Dat doen ze op school, in hun wijk of via het Centrum voor Jeugd en Gezin. De Family Factory wil ouders niet appelleren aan hun verantwoordelijkheid als ouder, maar inspireren om dat wat zo belangrijk is voor ze, ook echt prioriteit te geven.

Voorbeeld Maatje & lotgenotencontact: Oudernetwerk jeugdzorg

Een ervaringsdeskundige van het oudernetwerk jeugdzorg kan cliënten ondersteunen in het hulpverleningsproces. Vaak zijn er verschillende professionals betrokken en is het lastig als gezin om het overzicht te bewaren. Wie is waar verantwoordelijk voor en bij wie moet je waarvoor nu zijn? Dan kan het fijn zijn als een ervaringsdeskundige met de cliënt meekijkt en helpt de route te bepalen om de antwoorden en de hulp te krijgen die de cliënt wil. Tevens kan de ervaringsdeskundige mee kijken wat de afspraken zijn en of deze allemaal door iedereen worden nagekomen (Van Deth e.a., 2012).

Voorbeeld Maatje & lotgenotencontact: Kind Veilig Thuis

Dit project is een samenwerkingsverband tussen Bureau Jeugdzorg, Horizon, William Schrikkergroep, Bureau van Montfoort en Humanitas. Doel van het project is vrijwilligers in te zetten in gezinnen waarin het kind of de kinderen gevaar lopen voor hun veiligheid. Deze gezinnen worden begeleid door Jeugdzorg waarbij al dan niet een OTS-maatregel (Onder Toezicht Stelling) van kracht is. Dit project is als een pilot opgezet voor het jaar 2014 en wordt gefinancierd door de Provincie Zuid-Holland. De taak van de vrijwilliger in deze gezinnen is om de stabiliteit en continuïteit in het gezin te waarborgen, de eigen kracht van het gezin te versterken door steun te bieden aan ouders en kind(eren), het sociale netwerk van het gezin te vergroten en leren te benutten en een rolmodel binnen het gezin te vervullen. De vrijwilliger verbindt zich daartoe voor een langere periode (minimaal een jaar) aan een gezin. Van de vrijwilliger wordt verwacht dat hij/zij kennis heeft opgedaan door middel van eigen ervaring of scholing.

Voorbeeld Maatje & lotgenotencontact: FACT team Jeugd

FACT staat voor Flexibel Assertive Community Treatment. Het is een organisatiemodel voor de behandeling, begeleiding en rehabilitatie van mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen in combinatie met problematiek op andere levensgebieden. Belangrijke kenmerken van FACT zijn: een outreachende flexibele en multidisciplinair zorgaanbod, een laag aantal cliënten per hulpverlener, actieve benadering in de leefomgeving van de cliënt (assertive outreach), een gedeelde caseload en intensieve zorg voor onbeperkte tijd. Het doel van FACT is om cliënten zodanig te behandelen, te ondersteunen en te begeleiden dat zij succesvol en naar tevredenheid optimaal kunnen functioneren en kunnen meedoen in de maatschappij op een wijze die henzelf aanspreekt en die veilig is. In een FACT-jeugdteam werkt een volwassen ervaringswerker die in zijn jeugd te kampen heeft gehad met psychische problematiek of verslaving. In FACT levert de ervaringswerker een bijdrage aan het herstelproces van cliënten vanuit cliëntperspectief door middel van zelfstandige cliëntcontacten, en bevordering van herstelgeoriënteerde hulpverlening door het team als geheel. Daartoe geeft hij/zij voorlichting, coaching en ondersteuning. Dit heeft als meerwaarde dat bij jongeren diegene als voorbeeldfunctie kan dienen, en bij kinderen om de ouders hoop te bieden. (Hendriksen-Favier, 2013).

4.4 Kennis & onderzoek

Een ervaringsdeskundige kan bijvoorbeeld een gastcollege verzorgen over de problemen en/of hulpverlening die hij of zij heeft gehad. Ervaringsdeskundigen kunnen ook goed onderzoek doen. Zij kunnen zelf onderzoek doen naar cliënttevredenheid (mystery guest, PAJA) of ingezet worden als onderzoeker om hiermee hun tevredenheid over de hulpverlening te meten (denk bijvoorbeeld aan de C-toets). Ervaringsdeskundigen kunnen deze vragenlijsten bijvoorbeeld (begeleid) afnemen. Ervaringsdeskundigen zijn ook goed in staat om de hulpverlening te evalueren. Zo kunnen zij als mystery guest onderzoek doen naar de manier van hulpverleners en de kwaliteit van zorg. Daarnaast bestaan er ook teams van cliënten die zelf als onderzoeker een voorziening beoordelen en/of keuren.

Voorbeeld Kennis & onderzoek: Jongerenkeuringsteam PAJa!

PAJa! staat voor Participatie Audits in opvang, zorg en welzijn. De kern van deze methodiek is dat cliënten zelf hun voorzieningen beoordelen. De uitvoering van zo'n keuring ligt in handen van een team ervaringsdeskundigen die hier een intensieve training voor krijgen. Hierna interviewen ze medecliënten die gebruikmaken van de voorzieningen en gaan ze in een keuringsbijeenkomst met medewerkers en leidinggevenden in gesprek. In samenspraak met hen worden verbeteringen doorgevoerd. Het doel van de PAJa!-methodiek is om een niet-vrijblijvende keuring uit te voeren vanuit het perspectief van cliënten. Tevens is het doel om individuen te empoweren en het versterken van onderlinge sociale contacten. Het draagt bij aan de beoordeling van gesubsidieerde voorzieningen, aanvullend op bestaande wijzen van beoordeling (Mak & Davelaar, 2013).

Voorbeeld Kennis & onderzoek: onderzoek onder zwerfjongeren door zwerfjongeren

Peer research is een vorm van onderzoek waarin jeugdigen uit een bepaalde doelgroep optreden als medeonderzoekers van problemen die zich binnen diezelfde doelgroep voordoen. Kenmerkend is dat deze jongeren vanaf het begin van het onderzoek betrokken worden (van opzet tot uitvoering). In 2000 heeft Micha de Winter een groep zwerfjongeren getraind op een trainingsweekend om onderzoek te doen onder zwerfjongeren. De betrokken 19 jongeren hebben uiteindelijk 190 bruikbare interviews gehouden onder zwerfjongeren. De zwerfjongeren zijn geïnterviewd over hun ervaringen met de hulpverlening en waar mogelijke verbeterpunten liggen. Artikel: Iemand je gewoon als mens behandelt. Thuisloze jongeren over het verbeteren van de hulpverlening (Winter & Noom, 2001).

5. Tot slot

Ervaringsdeskundigheid is het hebben van een eigen ervaring, waarbij er ook kennis is genomen van de ervaringen van anderen met een soortgelijke ervaring en waarbij vaardigheden zijn aangeleerd om deze ervaringen op een functionele manier in te zetten.

In vorige hoofdstukken hebben we aangetoond dat ervaringsdeskundigheid een meerwaarde kan hebben in de jeugdhulp. Ervaringsdeskundigen kunnen verschillende rollen hebben en worden momenteel al op verschillende manieren ingezet in de zorg voor jeugd. Ervaringsdeskundigen vertalen het cliëntperspectief op een goede manier naar professionals en zij zijn een steun en rolmodel voor cliënten, zowel jeugdigen als ouders. Ervaringsdeskundigen zijn voorlichters, belangenbehartigers, trainers, adviseurs, maatjes, lotgenoten, kenniswerkers en onderzoekers.

Volgens JSO liggen er echter op dit moment nog veel kansen om, met de hulp van ervaringsdeskundigheid de jeugdhulp te verbeteren. Op tal van manieren kan de kennis en ervaring van jeugdigen en ouders ingezet worden.

Met deze notitie dagen wij u als organisatie uit om te kijken welke functie en rol binnen uw organisatie ervaringsdeskundigen kunnen vervullen. Voor het gemak zetten we de vier pijlers nog eens op een rij:

1. Voorlichting & belangenbehartiging
2. Training & advisering van professionals
3. Maatje & lotgenotencontact
4. Kennis & onderzoek

Misschien ziet u graag dat uw medewerkers eens voorlichting krijgen over hoe het is als cliënt in de hulpverlening? Of misschien heeft u cliënten die graag eens met iemand willen praten die hetzelfde heeft meegemaakt? Of wilt u de eigen organisatie eens bekeken hebben door de ogen van cliënten? Er zijn ontzettend veel mogelijkheden, JSO en de ervaringsdeskundigen denken graag met u mee hoe uw organisatie de inzet van ervaringsdeskundigheid verder vorm kan geven.

Voor meer informatie kunt u terecht op de website van JSO (www.iso.nl) of neem contact op met Thijs Janssen, 06 21182223, t.janssen@iso.nl of Fietje Schelling, 06 34949923, info@fietjeschelling.nl.

“Thanks man! Ik heb me sinds lange tijd niet meer zo gelukkig gevoeld”

Literatuur

- Baat, M., de & Kooijman, K. (2012). Opvoedingsondersteuning aan gezinnen met jonge kinderen door vrijwilligsters. Succesvolle werkwijzen binnen Moeders Informeren Moeders (MIM). Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut
- Blaauw, E. & Lecluijze, S. (2012). Beschrijving en theoretische onderbouwing van de CJG-ouders van het Centrum voor Jeugd en Gezin in Breda. Utrecht: NJi/UU
- Boertien, D. & Bakel, M., van (2012). Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg. Utrecht: Trimbos-instituut
- Boevink, W., Plooy, A. & Rooijen, S., van (2006). Herstel, Empowerment en Ervaringsdeskundigheid van mensen met psychische aandoeningen. Amsterdam: SWP
- Brands, J. & Geel, S., van (2013). Samenwerken met ervaringsdeskundigen. Arnhem: MEE Gelderse Poort en STIP GGz Arnhem
- Deth, A., van, Beltman, H. & Poll, A. (2012). Aan het woord. Portretten van ervaringsdeskundigen. Utrecht: Movisie
- Erp, N., van, Hendriksen-Favier, A. Hoeve, M. & Boer, M. (2008). Werken met begeleiders in de GGZ met ervaringsdeskundigheid. Een onderzoek naar voordelen, valkuilen en belangrijke condities voor de inzet en scholing van BGE-ers. Utrecht: Trimbos Instituut
- 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
- Hendriksen-Favier, A. (2013). Modelbeschrijving FACT Jeugd. Utrecht: Trimbos Instituut
- Janssen, T. (2013). Transitie Jeugdzorg; van rups naar vlinder in de zorg voor jeugd. In Kobes, B., Vrugink, J., Janssen, T., Möhle, M., Haitsma, J. van, Wouters, J. (2013) De kunst van het transformeren. Alphen aan den Rijn: Kluwer
- 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.
- Mak, J. & Davelaar, M. (2013). PAja! Een keuring van 'onderop'. Utrecht: Verweij-Jonker Instituut

ZOG MH (z.j.). Maatschappelijk steunsysteem. Gouda: ZOG MH

Plooy, A. (2007). Ervaringsdeskundigen in de hulpverlening, bruggenbouwers of bondgenoten? Rehabilitatie nummer 2., juni/juli 2007

Plooy, A. (2009). Ervaringsdeskundigheid als vak. SOZIO 90, oktober 2009

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

Spiesschaert, F. (2005). Ervaringsdeskundige in armoede en uitsluiting. Leuven: Acco

Van Slooten, J.D.F. & C.A.J. van Bakkum (2005). Ervaringsdeskundigheid in ACT: de winst en weerstand. In C.J. Mulder en H. Kroon (red.). Assertive Community Treatment. Nijmegen.