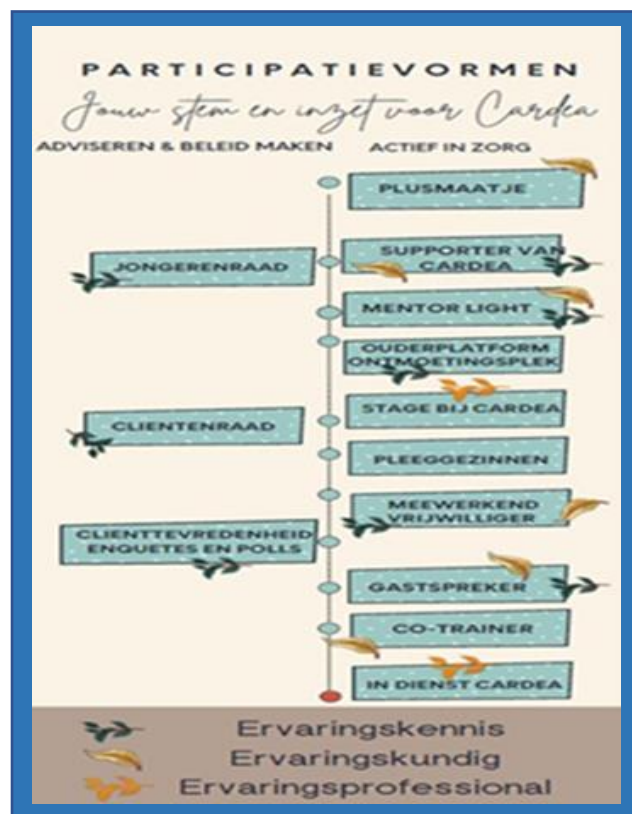


# “We weten het anders...”

Praktijkgericht onderzoek ervaringsdeskundigheid bij Cardea



Figuur 1, Infografic Lianne Knoben, projectgroep Cardea

Master Jeugdzorg Hogeschool Leiden

JZ2LV1 Praktijkgericht onderzoeksverslag

Nelleke Melse, S1138767

Beoordelende docenten: Dr. Jesse Roest, Prof. Peer van der Helm

Januari- april 2023

## Inhoud

<b>Abstract .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding.....</b>	<b>5</b>
1.1 Aanleiding .....	5
1.2 Achtergrond, context en probleemanalyse .....	7
1.2.1 Ontwikkelingen in het regionale Sociale Domein .....	7
1.2.2 Ontwikkelingen binnen Cardea.....	8
1.2.3 Ontwikkeling bij (oud) cliënten.....	8
1.2.4 Samenvattende probleemanalyse .....	9
1.3 Doelstelling en onderzoeksvraag.....	9
<b>2. Theoretisch kader .....</b>	<b>11</b>
2.1. Definiëring.....	11
2.2 Literatuuronderzoek .....	11
2.2.1 De historische ontwikkeling van het cliëntperspectief.....	11
2.2.2. Meerwaarde van ervaringsdeskundige inzet.....	12
2.2.3. Rollen en functies bij ervaringsdeskundige inzet .....	13
2.2.4 Knelpunten bij inzet ervaringsdeskundigheid.....	14
2.2.5 Randvoorwaarden voor inzet van ervaringsdeskundigheid .....	15
2.2.6 Draagvlak voor inzet ervaringsdeskundigheid .....	15
2.3 Dilemma's.....	16
2.4 Samenvattend.....	17
<b>3. Methode en verantwoording.....</b>	<b>18</b>
3.1 Inhoudelijke verantwoording.....	18
3.2 Dataverzameling en -analyse .....	18
3.3 Kwaliteitswaarborging .....	20
<b>4. Resultaten.....</b>	<b>21</b>
4.1 De meerwaarde van ervaringsdeskundigheid .....	22
4.2 De rol van ervaringsdeskundigen .....	24
4.3 Knelpunten bij ervaringsdeskundigheid .....	25
4.4 Competenties van ervaringsdeskundigen.....	27
4.5 Randvoorwaarden voor werken met ervaringsdeskundigen.....	29
4.6 Implementatie binnen Cardea .....	31
<b>5. Discussie en conclusie.....</b>	<b>34</b>
<b>6. Aanbevelingen .....</b>	<b>37</b>
<b>Bronnen .....</b>	<b>39</b>
<b>Bijlages.....</b>	<b>43</b>

## Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksverslag dat afgelopen maanden tot stand is gekomen vanuit de Master Jeugdzorg van Hogeschool Leiden, in opdracht van Jeugdhulpaanbieder Cardea. Dit was een proces waar velen direct of indirect aan hebben bijgedragen. In de eerste plaats de organisatie Cardea die de ambitie deelde om met ervaringsdeskundigheid aan de slag te willen en de projectgroep heeft geformeerd. In de tweede plaats de collega's van de projectgroep die meedachten of meelazen en de collega's van Cardea die bereid waren mee te denken en/of de enquêtes in te vullen. Ook de docenten van de Master die de bagage meegaven om dit verslag inhoud en vorm te geven en de al dan niet ervaringsdeskundige collega's en jongeren van Lumen, ExpEx, jongerenraad, Family Supporters, Jeugdbescherming West, Youz, Youké, JSO en Plusgroep. Last but not least mijn taalkundig meelezende vrienden en mijn gezin voor het opgebrachte geduld voor al die uren schrijvende afwezigheid. Dus iedereen die zich hierin herkent of wie ik mogelijk vergeten ben, oprecht bedankt!

## Abstract

Binnen het brede sociale domein, met name in de GGZ en verslavingszorg worden ervaringskennis en - ervaringsdeskundigheid al decennialang benut en wordt de meerwaarde ervan ervaren. Ook binnen jeugdhulp krijgt ervaringskennis als kennisbron steeds vaker een plek in het ontwikkelen van beleid. Een volgende stap, ervaringsdeskundigheid in het directe cliëntcontact is binnen jeugdhulp echter nog relatief nieuw. Men wil wel, maar weet vaak niet hoe dit vorm te geven. Er worden bovendien knelpunten ervaren op het gebied van betrouwbaarheid of belastbaarheid. Jeugdhulpaanbieder Cardea heeft in haar meerjarenbeleidsplan de ambitie opgenomen om ervaringsdeskundigheid blijvend te verankeren in het hulpaanbod van Cardea. Cardea heeft op korte termijn de wens om inzicht te verkrijgen in de bereidheid en bezwaren van medewerkers van Cardea bij het werken met ervaringsdeskundigen. Daarnaast om kennis op te doen over de werkzame en belemmerende factoren rondom ervaringsdeskundige inzet in het hulpaanbod. Op langere termijn is het doel dat ervaringsdeskundigen bij Cardea functioneren naast de reguliere professionals, met een officiële status en positie als ervaringsdeskundige. Daarbij kwam de volgende onderzoeksvraag naar voren; *'Wat is er volgens professionals, experts en jonge ervaringsdeskundigen nodig om ervaringsdeskundigheid duurzaam in te zetten en te verankeren in het hulpaanbod?'*

Dit onderzoek beoogt inzicht te geven in de onderliggende processen die hierbij van invloed zijn en richting te geven aan de te nemen vervolgstappen voor Cardea. Zowel medewerkers van Cardea als (toekomstige) jonge ervaringsdeskundigen zijn bevestigd over hun ervaringen en inzichten met betrekking tot de mogelijke invulling, knelpunten en randvoorwaarden bij inzet van ervaringsdeskundigheid. Met 30 ingevulde enquêtes werd onder de medewerkers van sector oudere jeugd een respons van 42% bereikt. Vijftien enquêtes werd ingevuld door ervaringsdeskundigen of oud-clënten met ambitie tot ervaringsdeskundige. Daarnaast zijn professionals die buiten Cardea al bezig zijn met (de implementatie van) ervaringsdeskundigheid bevestigd op hun expertise. Op deze manier werd vanuit divers perspectief duidelijk welke volgende stap Cardea kan zetten om de duurzame inzet van ervaringsdeskundigheid bij jongeren in de jeugdzorg te waarborgen.

Belangrijkste aanbeveling is om tijd en middelen te creëren om dit samenwerkingsproces tussen medewerkers en ervaringsdeskundigen samen aan te leren gaan. Uit zowel de bestudeerde nationale en internationale literatuur als de verzamelde data blijkt namelijk een aantal zaken van belang voor het al dan niet slagen van ervaringsdeskundige inzet in het directe contact met cliënten. Zo bleek het essentieel om een aantal zaken vooraf goed te regelen, zoals voldoende draagvlak, ondersteuning en (financiële) waardering. Ook is voor zowel medewerkers als ervaringsdeskundigen van belang dat rollen en functies duidelijk zijn en gekoppeld aan wat de toegevoegde waarde en dus het doel van de inzet is. De rol van "hoopverlener" en "verbinder" komt daarbij het meest naar voren en daarmee zijn ervaringsdeskundigen van positieve invloed op de kwaliteit van de geboden hulp omdat deze door hun werk menselijker en gelijkwaardiger wordt en beter aansluit. Daarbij moet duidelijk zijn welke competenties van ervaringsdeskundigen verwacht mogen worden. Deze blijken eveneens afhankelijk van de taken en verantwoordelijkheden die ervaringsdeskundigen hebben. Met name kunnen aansluiten en reflecteren en samenwerken en het ver genoeg zijn in het eigen herstelproces om het belang van de ondersteunde cliënt niet uit het oog te verliezen worden door zowel medewerkers als ervaringsdeskundigen genoemd. Tenslotte is het van belang om aandacht te besteden aan de posities van zowel ervaringsdeskundigen als professionals; aandacht voor wederzijdse verwachtingen en mogelijke vooroordelen. Dit vereist tijd en ruimte om elkaar te leren kennen, van elkaar te mogen leren en zo wederzijds vertrouwen en zorgvuldigheid te waarborgen. Het is essentieel om medewerkers en ervaringsdeskundigen vanaf het begin bij dit proces te betrekken om het draagvlak te vergroten.

Within the broad social domain, especially in mental health and addiction care, experience knowledge and experience expertise has been used for decades and its added value is experienced. Within youthcare too, experience knowledge as a source of knowledge is increasingly given a place in policy

development. However, the next step, expertise by experience in direct client contact, is still relatively new within youth care. Organisations are willing, but often do not know how to give it form. Moreover, bottlenecks are experienced in the field of reliability or blastability. Youth care provider Cardea has included in its multi-year policy plan the ambition to permanently embed expertise by experience in its services. In the short term, Cardea wishes to gain insight into the willingness and objections of Cardea employees when working with experts by experience. In addition, to gain knowledge about the active and obstructive factors surrounding the use of experts by experience in the provision of care. The long-term goal is that experts by experience function at Cardea alongside regular professionals, with an official status and position as experts by experience. From this, the following research question emerged; *'What, according to professionals, experts and young experts by experience, is needed to deploy and embed expertise by experience sustainably in the care program?'*

This research aims to provide insight into the underlying processes that influence this and give direction to the next steps to be taken by Cardea. Both Cardea employees and (future) young experts by experience were questioned about their experiences and insights regarding the possible interpretation, bottlenecks and preconditions for the use of expertise by experience at Cardea. With 30 completed surveys, a response rate of 42% was achieved among employees of the older youth sector. Fifteen surveys were completed by experts by experience or former clients with ambitions to become experts by experience. In addition, professionals outside Cardea who are already working with (the implementation of) expertise by experience were questioned about their expertise. In this way it became clear from diverse perspectives what next step Cardea can take to ensure the sustainable use of expertise by experience among youth in youth care.

The main recommendation is to create time and resources to learn to engage in this collaborative process between staff and experts by experience together. Both the studied national and international literature and the collected data show a number of things that are important for the success or failure of experts by experience in direct contact with clients. It turned out to be essential to arrange a number of things well in advance, such as sufficient support, support and (financial) appreciation. It is also important for both employees and experts by experience that roles and functions are clear and linked to what the added value thus the goal of the deployment is. The role of "hope giver" and "connector" emerges most prominently in this regard, and thus experts by experience have a positive influence on the quality of the provided care because it is more equal and humane and better connected through their work. It must be clear what competencies can be expected of experiential experts. In particular, being able to connect and reflect and collaborate and being far enough along in one's own recovery process not to lose sight of the best interests of the supported client are mentioned by both staff and experts by experience. Finally, it is important to pay attention to the positions of both experiential experts and professionals; attention to mutual expectations and possible prejudices. This requires time and space to get to know each other, be allowed to learn from each other and thus ensure mutual trust and care. It is essential to involve both employees and experts by experience from the beginning in this process to increase support.

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

In Nederland is ervaringsdeskundige inzet binnen Jeugdhulp momenteel volop in ontwikkeling. In de geestelijke gezondheidszorg (GGZ), maatschappelijke opvang en verslavingszorg is al decennialang ervaring met deze aanvulling op het hulpaanbod. Hierbij kan gedacht worden aan herstel- ondersteunende zorg middels de HEE aanpak; Herstel, Empowerment en Ervaringsdeskundigheid (Boevink, 2002). Er zijn inmiddels meerdere erkende beroepsopleidingen voor ervaringsdeskundigheid op mbo- en hbo-niveau (o.a. Zadkine, Hogeschool van Amsterdam, Hogeschool Windesheim). Ervaringsdeskundigheid professionaliseert eveneens als beroepsgroep. Recent is bijvoorbeeld een herzien beroeps-competentieprofiel voor ervaringsdeskundigen verschenen (Van Erp et al., 2022).

De bedoeling van zowel de Jeugdwet als Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo 2015) is dat alle kinderen veilig, gezond en kansrijk moeten kunnen opgroeien. Belangrijk daarbij is dat ze zich kunnen ontwikkelen en meedoen in de samenleving. De taak van jeugdhulp is indien nodig samen met cliënten zo dichtbij en normaal mogelijk hulp en ondersteuning te organiseren, eigen kracht en zelfregie te versterken en gericht te zijn op zelfredzaamheid en participatie (Rijksoverheid, *Actieprogramma zorg voor de Jeugd*, 2018; Wmo 2015, art 1.1. lid 1). De inzet van ervaringskennis en -deskundigheid zou hier goed bij kunnen aansluiten omdat deze gericht zijn op inclusie en participatie en uitgaan van herstelprincipes als het hervinden van hulpbronnen en eigen kracht (Boevink, 2017; Van Regelmortel, 2009; Smit, 2022).

Ervaringskennis, ervaringen die zijn omgezet in breder toepasbare kennis, wordt steeds vaker als waardevolle en gelijkwaardige bron van kennis gezien. Als ervaringskennis aangevuld wordt met competenties om dit doelmatig in te zetten ten behoeve van anderen dan spreken we van ervaringsdeskundigheid (Keuzekamp, 2022; Mols, 2019; Weerman, 2019). Steeds meer onderzoekers, beleidsmakers en professionals benutten ervaringskennis als onmisbare kennisbron (Keuzekamp & van Hoorn, 2022; Spijk- de Jonge et al., 2022). De meerwaarde zit in de doorleefde ervaring zoals het te boven komen van lijden, het omgaan met instituten en behandelingen of ervaring met stigmatisering en uitsluiting (Baillergeau & Duyvendak, 2016). Als dit perspectief wordt benut naast professionele en wetenschappelijke kennis leidt dat tot de best mogelijke en efficiënte hulp (Keuzekamp & van Hoorn, 2022; Weerman, 2018). Zie ook figuur 2.



Figuur 2 Driehoek kennisbronnen(arbeidsdeskundigen.nl)

Uit het Movisie rapport *De rol en meerwaarde van ervaringsdeskundigen in Utrechts sociale wijkteams* (Van der Meulen, 2021) blijkt bijvoorbeeld dat waar werd gewerkt met ervaringsdeskundigen cliënten zich beter begrepen en gehoord voelden. Dit gaf vertrouwen dat het ook voor hen mogelijk was te herstellen van een ontwrichtende situatie of te leren leven met een diagnose (Keuzekamp, 2021; Van Regelmortel, 2009; Weerman, 2018).

Ook binnen de jeugdhulp komen de eerste pilots en onderzoeken rondom professionele inzet van ervaringsdeskundigheid van de grond zoals van Den Houting (2020) en het rapport *Gelijkwaardig, eigen en wijs*, (Stichting Alexander, 2021). Onder andere bij jeugdhulpaanbieder Cardea ontstaat de wens om gedegen met ervaringsdeskundigheid aan de slag te gaan. Bij jeugdhulpaanbieder Enver is bijvoorbeeld een pool getrainde oud-cliënten actief van waaruit de jongerenraad wordt ondersteund. Bij Jeugd GGZ-aanbieder Youz (voorheen de Jutters) zijn ervaringsdeskundigen in loondienst als ervaringsprofessionals. Zij ondersteunen jongeren en verschillende teams om de geboden hulp zo goed mogelijk te laten aansluiten. Tenslotte geven jeugdprofessionals steeds vaker openlijk te kennen dat behalve cliënten ook zij ervaringskennis bezitten, die zij bewust kunnen en willen inzetten in het cliënt-contact, blijkt zowel persoonlijke communicatie als uit Weerman (2018).

Cardea biedt als een van de grotere aanbieders van specialistische Jeugdhulp in de regio Holland Rijnland<sup>1</sup> ambulante hulp, onderwijs- zorgcombinaties, daghulp, pleegzorg of residentiële hulp aan ouders, kinderen en jongeren van 0 t/m 27 jaar. Zij hebben hiervoor een indicatie voor specialistische Jeugdhulp of na de leeftijd van 18 jaar een indicatie verlengde Jeugdhulp of Wmo 2015. Uit de laatst beschikbare cijfers uit 2020 blijkt dat in de regio Holland Rijnland 11,3%, van alle jeugdigen tot 18 jaar (15.885 jeugdigen) een vorm van Jeugdhulp ontvingen. Daarvan had 0,6%, (810 jeugdigen) jeugdhulp met verblijf (jeugdhulphollandrijnland.nl). Cardea heeft in 2020 totaal ruim 1300 cliënten in zorg gehad waarvan een groot deel in het aanbod voor oudere jeugd (Cardea, 2020).

Cardea heeft conform de eisen van Jeugdwet (art 4.2. lid 5) en Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (WMCZ) sinds 2002 een actieve jongerenraad en vanaf 2005 een cliëntenraad met zowel afgevaardigde ouders als jongeren. Sinds 2019 bestaat daarnaast het ouderplatform waar ouders elkaar ontmoeten en ondersteunen. Binnen deze participatievormen is afgelopen jaren ervaring opgedaan met het organiseren en benutten van ervaringskennis van jongeren en ouders. Zo werden diverse adviezen gegeven die bijdroegen aan het verbeteren van de kwaliteit van de hulp (zie figuur 3). Eveneens werd een lichte versie voor Begeleid Wonen (BW-light) ingericht nadat er bij jongeren behoefte bleek aan een hulpvorm tussen intensief begeleid wonen en volledig zelfstandig wonen. Hierbij worden jongeren op maat ondersteund door een inwonend ervaringsdeskundig beheerder. Cardea hecht er dus waarde aan dat cliënten zich gezien en gehoord voelen. Dat blijkt ook uit de kernwaardes van de organisatie; oprecht, samen en professioneel. In haar meerjarenbeleidsplan (2022-2026) heeft Cardea opgenomen om naast het meedenken met beleid een volgende stap te willen maken en ervaringsdeskundigheid te integreren in het directe hulpaanbod aan cliënten. De verwachting is dat de hulp hierdoor beter zal aansluiten bij de behoefte van ouders en jongeren en daarmee efficiënter wordt.

Dit onderzoek zal zich richten op de mogelijke inzet van ervaringsdeskundigheid bij de sector oudere jeugd, in de leeftijd 12 tot 27 jaar. Zij staan voor een aantal ontwikkeltaken enerzijds en hebben te maken met trauma's, psychosociale problemen of het ontbreken van een ondersteunend netwerk anderzijds. Hulpvragen zijn vaak complex en liggen op verschillende leefgebieden tegelijk; gezinssituatie, veilige woonplek, schulden en financiën, regelzaken, school, werk, mentale gezondheid, of opvoedondersteuning voor jonge ouders. Sommige jongeren wonen begeleid, zelfstandig of thuis bij hun ouder(s). Anderen zijn (dreigend) thuisloos. Meestal is een lange geschiedenis met hulpverlening vooraf gegaan.

Deze jongeren zullen mogelijk in de toekomst gebruik maken van ervaringsdeskundigen die uit eigen ervaring weten hoe lastig het kan zijn om vast te lopen in het leven en perspectief te verliezen.

Na het doorlopen van een hulptraject gebeurt het met regelmaat dat oud-cliënten van Cardea of elders die hun herstelproces met enige afstand kunnen bezien de ambitie hebben om ervaringsdeskundige te worden of dit al zijn. De leeftijd van deze oud-cliënten varieert tussen 17 en 32 jaar. Sommigen zijn zij inmiddels werkend of nog bezig met een opleiding. Anderen zijn door hun

---

<sup>1</sup> Holland Rijnland omvat de Duin en Bollenstreek, Rijnstreek en de Leidse regio.

problematiek aangewezen op een uitkering (geweest) of hebben langere tijd niet geparticipeerd in onderwijs of (vrijwilligers)werk.

Tenslotte gaat het in dit onderzoek om de visie van SKJ geregistreerde professionals van Cardea over de inzet van ervaringsdeskundigheid. Zij zijn werkzaam met oudere jeugd binnen onderwijs- zorg combinaties, residentieel of ambulante. Sommigen hebben al eerder samengewerkt met jongeren of ouders uit jongerenraad, ouderplatform of Plusmaatjes of hebben een workshop van jongeren of ouders bijgewoond. Anderen hebben deze ervaring nog niet.

Behalve de meerwaarde van ervaringskennis en -deskundigheid voor de organisatie zijn er ook uitdagingen aan het licht gekomen. In enkele pilots binnen Cardea konden niet alle jongeren met ambitie tot ervaringsdeskundigheid deze waarmaken. Soms vielen jongere terug in bepaald gedrag waardoor zij niet inzetbaar bleken of kwamen niet opdagen terwijl er op ze werd gerekend. De mate van belastbaarheid en betrouwbaarheid riep hierdoor vragen op bij medewerkers over wat we kunnen en mogen verwachten van jongeren die hun nog verse ervaringskennis willen inzetten (persoonlijke communicatie Cardea, 2021 en 2022).

Voldoende grip op succesfactoren en antwoord op de ervaren knelpunten is er bij Cardea dus nog niet. Men wil aan de slag met ervaringsdeskundigheid maar weet niet precies op welke manier (meerjarenbeleidsplan Cardea, 2022). Bovendien blijkt uit gesprekken met medewerkers een bepaalde mate van terughoudendheid. Mogelijk is er onduidelijkheid over wat de inzet van ervaringsdeskundigheid voor jongeren (en professionals) kan betekenen. Het draagvlak binnen de organisatie lijkt voor deze vorm niet overal even groot. Dit onderzoek beoogt meer duidelijkheid te krijgen over wat er volgens medewerkers nodig is om ervaringsdeskundigheid in te zetten in het hulpaanbod van Cardea.

#### **Twee voorbeelden:**

Uit 72 evaluatieformulieren van door jongeren aan professionals gegeven Workshops Bejegening blijkt dat deelnemers een gemiddeld rapportcijfer van 8,1 geven. Wat professionals vooral meenemen is dat zij zich bewuster zijn van hun houding, beter willen luisteren, meer de persoon achter de cliënt willen zien, diens positieve kanten vaker willen benadrukken, vaker de mening en het perspectief van jongeren mee willen nemen, vaker feedback willen vragen en als hulpverlener regelmatig hun menselijk kant willen laten zien.

Jongeren die deelnemen aan de jongerenraad werkten aan het ontwikkelen van een advies om de veiligheidsbeleving binnen de residentiele groepen te vergroten. Zij adviseerden bestuurder en cliëntenraad dat zorgvuldige matching en een warm welkom door middel van geplande kennismaking met nieuw geplaatste huisgenoten kan bijdragen aan een gevoel van veiligheid.

*Figuur 3, Bron jongerenraad Cardea*

## 1.2 Achtergrond, context en probleemanalyse

Voorafgaand aan dit onderzoek zijn zowel binnen als buiten Cardea verschillende ontwikkelingen op het gebied van ervaringsdeskundigheid gesignaleerd en verkennende gesprekken gevoerd met diverse mensen die zich bezighouden met ervaringsdeskundigheid of daar al dan niet voor open staan. Daarom wordt allereerst aandacht besteed tegen welke achtergrond en vanuit welke perspectieven de ontwikkelingen rondom ervaringsdeskundigheid binnen jeugdhulp zich afspelen en wat dit voor Cardea kan betekenen.

### 1.2.1 Ontwikkelingen in het regionale Sociale Domein

Al sinds de transformatie van de jeugdzorg vanaf 2015 is in het landelijke en regionale jeugdbeleid een ontwikkeling gaande om de zorg te verbeteren. Jeugdhulp komt regelmatig negatief in de media en zowel de vraag naar zorg als de kosten voor Jeugdhulp stijgen immers voortdurend. Medewerkers gaan gebukt onder verantwoording, bureaucratie en uitstroom van collega's, zo blijkt ook uit de evaluatie van de jeugdwet (Friele et al., 2018). Enerzijds wordt de jeugdhulp geprofessionaliseerd



(richtlijnen jeugdhulp), anderzijds verdwijnt soms door marktwerking, bureaucratie en controledrang de menselijk maat (de Haek, 2008). De laatste jaren zijn verbeterbewegingen zoals Stroomop of Keten breed Leren (Spijk- de Jonge et al., 2022) volop in ontwikkeling. Het wordt steeds vanzelfsprekender om dit samen met cliënten vorm te geven en zo de kloof tussen systeemwereld en de leefwereld van cliënten te verkleinen. Daarnaast worden projecten die werken met jonge ervaringsdeskundigen langzaam ook financieel ondersteund, zoals in de regio Holland Rijnland @Ease<sup>2</sup> en ExpEx Katwijk. Binnen de Leidse regio is samen met zorgaanbieders nieuw beleid vormgegeven door middel van ontwikkeltafels in plaats van aanbestedingen ([www.jeugdhulphollandrijnland.nl](http://www.jeugdhulphollandrijnland.nl)). Zo is voor segment 4 (ambulante hulp) aan een aantal aanbieders gevraagd een voorstel te schrijven hoe ervaringsdeskundigheid structureel in te zetten binnen ambulante jeugdhulp. In die stuurgroep denken medewerkers van Cardea mee, waaronder onderzoeker. Hier liggen kansen voor Cardea om samen met betrokken ketenpartners een inhoudelijke slag te maken in het verder vormgeven van ervaringsdeskundigheid binnen regionale Jeugdhulp. Het biedt voor Cardea mogelijkheden tot samenwerking en uitbreiding van het netwerk op het gebied van ervaringsdeskundigheid. Structurele financiering voor regionale samenwerking is er echter op dit moment nog niet. Ook hier lijkt te gelden dat gemeentes en Jeugdhulpaanbieders wel meerwaarde zien in structurele samenwerking met ervaringsdeskundigen maar nog niet weten hoe dit vorm te geven (persoonlijke communicatie beleidsmedewerker regio Holland Rijnland, voorjaar 2022).

### 1.2.2 Ontwikkelingen binnen Cardea

In enkele pilotprojecten rondom de inzet van ervaringsmaatjes zijn zowel succesfactoren als knelpunten naar voren gekomen. Zo bleek bij het project Plusmaatje in de buurt<sup>3</sup> dat jongeren die begeleid werden door een maatje zich beter begrepen voelden. Tegelijkertijd waren er uitdagingen rondom de grenzen van betrokkenheid (afstand-nabijheid) tussen maatjes en jongeren. Ook waren er vragen over praktische randvoorwaarden als bereikbaarheid bij calamiteiten of de vergoeding van onkosten. Tenslotte kwam de noodzaak naar voren van structurele ondersteuning en financiering om deze projecten te bestendigen (persoonlijke communicatie Plusgroep, zomer 2022).

Cardea heeft met jongerenraad, ouderplatform en project Plusmaatjes al enige expertise opgebouwd op het gebied van ervaringskennis en -deskundigheid. Daarbij is de wens ontstaan zich in de toekomst door te ontwikkelen en initiatieven rondom ervaringsdeskundigheid te verbinden. (zie figuur 1, voorblad). In het voorjaar van 2022 is de Projectgroep Cliëntparticipatie en Ervaringsdeskundigheid in het leven geroepen. Om de haalbaarheid van een breed gedragen visie en cultuur van participeren binnen Cardea te vergroten zijn er sub-projecten gecreëerd. "Ervaringsdeskundigheid" is zo'n sub-project, waar dit onderzoek onderdeel van is (meerjarenbeleidsplan Cardea).

In de loop van 2022 is vanuit de overkoepelende Projectgroep door middel van de methodiek "Klantreis" aan medewerkers en jongeren van het ambulante team 18+ gevraagd op welke momenten zij meerwaarde zouden zien voor het werken met informele zorg en in welke vorm; een maatje of ervaringsdeskundige. Vaak genoemd werden activiteiten rondom ontmoeting voor jongeren in sociaal isolement; samen wandelen, koken en eten en in zijn algemeenheid aandacht voor het helpen bij herstel en het opbouwen van een betekenisvol leven (zie bijlage 1, figuur 5).

### 1.2.3 Ontwikkeling bij (oud) cliënten

Uit gesprekken in de aanloop naar dit onderzoek kwam naar voren dat cliënten die het hulpproces bij Cardea hebben afgerond of zich in de laatste fase daarvan bevinden vanuit commitment iets terug willen doen voor Cardea. Jongeren (en ouders) die hun ervaringen binnen Cardea inzetten maken hierin een zekere ontwikkeling door van cliënt naar voormalig cliënt. Zij hebben vertrouwen en

---

<sup>2</sup> @ease is een laagdrempelige inloop voor jongeren met (hulp)vragen rondom mentale gezondheid.

<sup>3</sup> Een aan Cardea gelieerd project voor inzet van informele zorg op MBO scholen en later ook in Jeugd en Gezinsteam van Lisse (gemeente HTL samen).

motivatie opgebouwd om een volgende stap te zetten richting maatschappelijke participatie. Ook andersom komt voor; doordat zij een ontwikkeling doormaken willen zij zich inzetten in de rol van ervaringsdeskundige (Cardea, 2020). Daardoor komen er regelmatig vragen van (oud) jongeren om al dan niet betaald inzetbaar te kunnen zijn binnen Cardea. Gezien de huidige ontwikkelingen rond ervaringsdeskundigheid heeft Cardea er belang bij de opgebouwde expertise van deze jongeren, en soms ook ouders, te behouden.

Deze opgebouwde expertise levert overigens niet alleen voor Cardea iets op; uit gesprekken blijkt dat het hen persoonlijk veel oplevert om in eerste instantie ontwrichtende ervaringen of diagnoses in te kunnen zetten als steun voor anderen. Dit draagt bij aan het eigen herstelproces (Boevink, 2017). Menselijke basisbehoeften als verbondenheid, competentie en autonomie spelen een rol, zoals ook de zelfdeterminatie theorie van Ryan en Deci (2016) omschrijft. Het geeft voldoening om van betekenis te kunnen zijn. Dings (2020) en van der Helm (2021) hebben het in dit verband over zingeving als belangrijk element voor menselijk welzijn. In Hoofdstuk 2 wordt hier nader op in gegaan.

### 1.2.4 Samenvattende probleemanalyse

In het sociale domein krijgen ervaringsdeskundigen een steeds serieuzere positie. Ook bij jeugdhulpaanbieders vinden regelmatig pilots plaats of wordt al gewerkt met ervaringsdeskundigen. Zowel bij deze organisaties als bij (toekomstige) ervaringsdeskundige jongeren ontwikkelt de behoefte om ervaringsdeskundigheid te professionaliseren en structureel te verankeren in het hulpaanbod (meerjarenbeleidplan Cardea 2022-2026). Bij Cardea is afgelopen decennia ervaring opgedaan met het inzetten van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid van (oud) jongeren en ouders, in diverse rollen. Zo dachten zij mee met beleid, waren trainer- voorlichter voor professionals of, in direct contact met jongeren maatje of meedenker. Zij hielden zo medewerkers scherp op het cliëntperspectief en droegen bij aan de kwaliteit van de hulp omdat medewerkers zich bewuster werden van het cliëntperspectief (jaarverslag Cardea, 2020).

Jongeren (en ouders) ontwikkelen zich hierbij persoonlijk en dat heeft een gunstig effect op het proces van herstel en het hervinden van eigenwaarde en zingeving (Deci & Ryan, 2016; Van der Helm, 2021; Hutchinson & Anthony, 2006). Dit biedt kansen voor (oud)-cliënten die zich binnen of buiten Cardea als ervaringsdeskundige willen inzetten. Zij vinden binnen Cardea echter nog nauwelijks mogelijkheden om dit structureel te kunnen doen omdat randvoorwaarden als vergoeding, ondersteuning en een duidelijke rol- en functieomschrijving ontbreken. Cardea heeft de wens om in te spelen op actuele ontwikkelingen rondom ervaringsdeskundigheid, opgedane kennis en ervaring hierbij te benutten en uitbreiden.

Vanuit het management en de beleidsafdeling van Cardea is daarom in het meerjarenbeleidsplan het doel opgenomen om ervaringsdeskundigheid structureel en duurzaam te integreren in het hulpaanbod. Toch is die volgende stap, de inzet van ervaringsdeskundigheid in het directe cliëntcontact niet eenvoudig gebleken omdat naast de meerwaarde ook knelpunten werden ervaren. Jonge potentiële ervaringsdeskundigen bleken niet altijd belastbaar of betrouwbaar in het nakomen van afspraken en er lijkt niet overal binnen de organisatie voldoende draagvlak te zijn voor ervaringsdeskundigheid. Met name bij de uitvoerende medewerkers blijkt uit persoonlijke communicatie tot nu toe enige terughoudendheid. Tegelijkertijd wordt echter de meerwaarde gezien door zowel medewerkers, huidige en oud- cliënten.

## 1.3 Doelstelling en onderzoeksvraag

Het structureel borgen van ervaringsdeskundigheid op een manier die professioneler en duurzamer is dan de huidige incidentele inzet vraagt een investering in zowel het ontwikkelen van kennis, visie en duurzaam beleid als het creëren van draagvlak binnen Cardea.

Dit onderzoek beoogt antwoord te geven op de vraag hoe Cardea een volgende stap kan bewerkstelligen in het professionaliseren en implementeren van ervaringsdeskundige inzet. Allereerst

## Praktijkgericht onderzoek ervaringsdeskundigheid bij Cardea

is hiervoor noodzakelijk meer kennis op te doen over de meerwaarde van ervaringsdeskundige inzet en inzicht te krijgen in mogelijke knelpunten. Daarnaast om te onderzoeken waar bij medewerkers draagvlak voor is, welke mogelijkheden en behoeftes er zijn en welke bezwaren er leven onder medewerkers en ervaringsdeskundige jongeren. Doel is om Cardea uiteindelijk van advies te kunnen voorzien hoe aan te sluiten bij medewerkers en ervaringsdeskundigen. Dat leidt, in samenspraak met de projectgroep Ervaringsdeskundigheid, tot de volgende doelen (bron meerjarenbeleidsplan Cardea, 2022-2026);

Doelen op korte termijn:

- Cardea heeft inzicht in de bereidheid en bezwaren van medewerkers van Cardea bij het werken met ervaringsdeskundigen.
- Cardea heeft inzicht in werkzame en belemmerende factoren rondom de duurzame inzet van ervaringsdeskundigheid binnen het hulpaanbod.

Doelen op lange termijn:

- Cardea weet hoe het draagvlak binnen de organisatie te vergroten zodat werken met ervaringsdeskundigen binnen Cardea een gebruikelijke manier van werken wordt.
- Het onderzoek draagt bij aan de visieontwikkeling rondom het werken met ervaringsdeskundigen; de positie en mogelijke rollen van ervaringsdeskundigen zijn duidelijk. Ervaringsdeskundigen functioneren bij Cardea naast de reguliere professionals (met een officiële status en positie als ervaringsdeskundige)
- De inzet van ervaringsdeskundigheid is duurzaam en maakt als vanzelfsprekend deel uit van Cardea's werkwijze. Dit kan leiden tot een win-win situatie voor zowel ervaringsdeskundigen; werkervaring, persoonlijke groei, arbeidsperspectief, als voor Cardea; beter aansluiten op cliënten, kwaliteitsverbetering, inclusief werken.

In afstemming met de projectgroep Ervaringsdeskundigheid is daarom de volgende onderzoeksvraag geformuleerd;

*'Wat is er volgens professionals, experts en jonge ervaringsdeskundigen nodig om ervaringsdeskundigheid duurzaam in te zetten en te verankeren in het hulpaanbod van Jeugdhulpaanbieder Cardea?'*

## 2. Theoretisch kader

Dit hoofdstuk omvat een beschrijving van de literatuur over tot nu toe opgedane kennis betreffende de inzet van ervaringsdeskundigen in het brede sociale domein. In eerste instantie wordt ingegaan op de verschillende definities rond het brede begrip ervaringsdeskundigheid. Vervolgens wordt de historische context belicht. Daarna volgt een samenvatting van zowel de effectiviteit en mogelijke meerwaarde als ook de knelpunten en belemmeringen bij inzet van ervaringsdeskundigheid. Tenslotte wordt nog aandacht besteed aan het vergroten van draagvlak. Zo wordt helder welke terugkerende topics er zijn en hoe deze relevant kunnen zijn voor inzet binnen Cardea.

### 2.1. Definiëring

In diverse literatuur, rapporten en onderzoeken circuleren verschillende invullingen van de begrippen ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid (Keuzekamp & van der Hoorn, 2022). Om de leesbaarheid van dit onderzoeksverslag te vergroten en het verband met aanverwante begrippen aan te tonen, worden hieronder de definities uitgelegd die in dit onderzoek gebruikt worden.

Edelenbos (2000) omschrijft *cliëntparticipatie* als het vroegtijdig betrekken van doelgroepen bij de vorming van beleid en verbetering van kwaliteit. Een georganiseerde vorm van cliëntparticipatie is *medezeggenschap*; het recht om mee te beslissen over zaken waar je bij betrokken bent (LOC, 2019). Alle cliënten<sup>4</sup> van Cardea hebben te maken (gehad) met een vorm van *ontwrichting*; een langdurige situatie waarin het leven vastliep, verliezen zijn geleden en perspectief verdween (Weerman et al., 2019). Het meemaken van zulke ontwrichtende levensgebeurtenissen, *ervaring*, leidt niet automatisch tot *ervaringskennis*. Daarvoor moet extra kennis worden opgedaan door te reflecteren op de eigen ervaring en het delen van deze ervaring met anderen (Keuzekamp & Van Hoorn, 2022; Weerman, 2018) bijvoorbeeld in de vorm van lotgenotencontact (*peersupport*). *Collectieve ervaringskennis* is overstijgende kennis die over langere tijd is opgedaan over beleving en betekenis van wat al dan niet werkt bij processen van herstel. Het benutten van deze objectievere vorm van ervaringskennis is een belangrijk ingrediënt van *ervaringsdeskundigheid*. Bovenop deze kennis heeft men, meestal na training of opleiding, vaardigheden verworven om de eigen ervaringen functioneel in te kunnen zetten ten behoeve van anderen. (Keuzekamp & Van Hoorn, 2022; Weerman, 2018). Een *ervaringswerker* of *ervaringsprofessionals* is iemand die als zorgverlener werkzaam is en daarnaast ervaringsdeskundig is en ervaringen professioneel inzet. (Weerman, 2018). Dichtbij ervaringsdeskundigheid liggen de begrippen herstel en zelfregie, vanuit dezelfde gedachte dat iemand meer is dan diens problemen of diagnoses. *Herstel* is het unieke persoonlijke proces waarin de cliënt diens eigen leven weer inhoud geeft ondanks ontwrichting, leed of ziekte (Anthony, 1986; Boevink, 2017). Bij *zelfregie* gaat het om het behouden van de regie over het eigen leven en het zelf kunnen bepalen wat goed of nodig voor iemand is (Boevink, 2017).

### 2.2 Literatuuronderzoek

Begrippen als herstel, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid hebben zich door de tijd heen gevormd en hervormd. Daarom is het van belang meer te weten over de historische context waarin deze ontwikkelingen plaatsvonden alvorens de huidige ontwikkelingen te kunnen plaatsen.

#### 2.2.1 De historische ontwikkeling van het cliëntperspectief

Sinds de jaren '80 is er een kentering te ontdekken in de opvattingen over mentale gezondheid en hoe er naar patiënten en cliënten wordt gekeken. Met name in de Verenigde Staten begon de dominante positie van behandelaars minder vanzelfsprekendheid te worden (Anthony, 1986). Vanuit de

---

<sup>4</sup> Hun voorkeur volgend wordt vanaf nu "jongeren en ouders" geschreven als het over cliënten van Cardea gaat

overtuiging dat een mens méér is dan diens diagnose kwam de nadruk op een meer herstelgerichte manier van zorg bieden. Aanwezige krachten en competenties kregen hierdoor meer betekenis en de focus van patiënten verschoof naar het leren leven met een aandoening of het herstellen van een ontwrichtende situatie. Bijkomende stigma's van de oude benadering waren immers niet herstelbevorderend. De nadruk kwam daarmee op "het gezonde stuk" van de patiënt en op rehabilitatie; het terugkomen in de samenleving. Er moest vanuit het perspectief van de patiënt vooral genormaliseerd worden (Anthony, 1986; Baillergeau & Duyvendak, 2016). De latere toevoeging van ervaringsdeskundigheid hieraan bracht het patiënt- en cliëntperspectief verder binnen het proces van herstel, vanuit de gedachte dat cliënt of patiënt zelf weet wat al dan niet werkt bij persoonlijk herstel.

Ook in de Nederlandse GGZ veranderden de opvattingen over de positie van patiënt en cliënt. Er kwam een beweging op gang die opkwam voor de cliëntbelangen en door hen zelf georganiseerde initiatieven kwamen van de grond in de vorm van zelfhulpgroepen en herstelcursussen. Deze groepen voorzagen in een behoefte die de reguliere GGZ niet bood (Baillergeau & Duyvendak, 2016). Dit leverde tegelijkertijd waardevolle kennis over werkzame factoren bij herstelprocessen wat in de jaren '90 en '00 resulteerde in de ontwikkeling van de HEE aanpak; Herstel, empowerment en Ervaringsdeskundigheid (Boevink, 2017, zie ook figuur 4). De focus verschoof hiermee binnen de hulpverlening naar iemands veerkracht en hulpbronnen. *Empowerment* werd in de jaren rond 2000 een begrip dat vanuit de cliëntbeweging doordrong in de benadering van patiënten en cliënten, ook buiten de GGZ zoals in de Jeugdhulpverlening. Eigen regie werd belangrijk, evenals het versterken en verbinden met het netwerk van jongeren en ouders en het vergroten van iemands veerkracht (Van Regenmortel, 2009). Hoewel het begrip *zelfhulp* binnen jeugdhulp nog verder van de grond moet komen draagt de inzet van ervaringsdeskundigheid er ook binnen jeugdhulp aan bij dat het cliëntperspectief centraler komt te staan.

Fasen van herstel (Boevink, 2017)

1. Overweldigd worden door aandoening of problemen,
2. Worstelen met de aandoening of problemen,
3. (leren) leven met de aandoening of problemen
4. Leven voorbij de aandoening of problemen.

figuur 4, herstelfasen Boevink

### 2.2.2. Meerwaarde van ervaringsdeskundige inzet

Op dit moment doen diverse onderzoekers waaronder Boevink onderzoek naar het meten van effecten van de herstelgerichte inzet van ervaringsdeskundigen om deze inzet wetenschappelijk te onderbouwen en evidence based te maken. Zo schrijft Fuhr (2013) dat de inzet van peersupport in het Verenigd Koninkrijk bij zeer zware psychische aandoeningen en depressies lichte tot gemiddelde effecten laat zien. Ook in Noord Amerikaans onderzoek van Fortuna et al. (2022) en White et al. (2020) is geschreven over lichte tot gemiddelde effecten. Deze effecten lagen vooral op het gebied van herstel en zingeving. Peersupporters droegen bij aan een gevoel van verbondenheid en hielpen bij netwerkopbouw. Een afname van symptomen behorend bij de gestelde diagnose werd niet waargenomen. De meerwaarde lag met name op het gebied van leren leven met de diagnose. Deze onderzoeken bevestigen dat een ervaringsdeskundige rolmodel kan zijn, hoop biedt en de veerkracht kan vergroten. Doordat zij vergelijkbare ervaringen hebben, is er in de begeleidingsrelatie sprake van gelijkwaardigheid. Voor de individuele client werkt dit de-stigmatiserend. Dat herkenning, erkenning en een compassievol klimaat empowerment faciliteert, bleek ook uit Noord Amerikaans onderzoek (Walker & Bryant, 2013). Ook Wasil et al. (2018) onderzochten het effect van zelf-onthulling door oud cliënten of behandelaars met ervaringsdeskundigheid bij eetstoornissen. Dit bleek een motiverend effect te hebben op het herstelproces omdat patiënten werden aangesproken op de mogelijkheid ook te kunnen herstellen. Openheid creëert immers openheid en verbondenheid en draagt direct bij aan het versterken van de samenwerkingsrelatie of alliantie, een van de werkzame factoren voor effectieve hulp (Pijnenburg & van Hattum, 2016; van Yperen et al, 2010). Hoewel de effecten bescheiden zijn is

het inzetten van peersupporters potentieel kosten- effectief en een makkelijk te implementeren interventie als aanvulling op professionele behandeling (Smit et al., 2022).

Van Erp et al. (2019) hebben het in hun *handreiking voor ervaringsdeskundigheid in Wijkteams* over de vertrouwensband omdat cliënten zich begrepen voelen en er een andere, meer gelijkwaardiger relatie wordt ervaren. Een ervaringsdeskundige heeft een andere benadering; luistert zonder oordeel, durft door te vragen, ook bij pijn en diep verdriet, want deze pijn mag er zijn. Voor cliënten van de wijkteams waar werd gewerkt met ervaringsdeskundigen werd door professionals meerwaarde gezien in de manier waarop ervaringsdeskundigen aansloten bij hun cliënten. Dit zorgde ervoor dat cliënten herkenning vonden, zich geaccepteerd voelden en vragen kwijt konden over het leven met een bepaalde diagnose of probleem. Zij voelden zich gezien en gehoord en ervoerden steun als de ervaringsdeskundige mee kon naar een moeilijk gesprek of als zij begrepen werden bij weerstand of vermijding. Ervaringsdeskundigen creëerden openheid, herkenning, erkenning en droegen zo bij aan het wegnemen van gevoelens van minderwaardig zijn en stigma. Als de ervaringsdeskundige concrete activiteiten met hen ondernam voelden zij zich minder eenzaam. Sommige cliënten wilden zelf ervaringsdeskundige worden. (Knispel, 2018; Walker & Bryant, 2013).

Uit literatuur blijkt dat inzet als ervaringsdeskundige ook meerwaarde heeft voor de persoonlijke ontwikkeling van ervaringsdeskundigen. Door zich in een veilige omgeving verbonden te voelen en te kunnen bijdragen aan het herstel van anderen vergroot het zelfvertrouwen en het gevoel van eigenwaarde (Baillergeau & Duyvendak, 2016; Hutchinson & Anthony, 2006).

Ook jonge ervaringsdeskundigen ervaren door hun werk en het netwerk dat zij daarmee opbouwen een gevoel van zingeving en eigenwaarde. De waardering voor het werk als ervaringsdeskundige geeft een welkom gevoel, vooral wanneer verbinding wordt ervaren binnen een team van (gelijkgestemde) ervaringsdeskundigen. Als het met henzelf een periode minder goed gaat ervaren zij steun waardoor een minder heftige terugval wordt ervaren. Ze bevinden zich in een gelijkwaardiger positie dan toen zij nog cliënt waren. Het geeft voldoening om te anderen helpen en de jeugdhulp te verbeteren. Hierdoor verleggen zij grenzen en durven nieuwe vaardigheden op te doen (Baillergeau & Duyvendak, 2016; Stichting Alexander, 2021; Deci & Ryan, 2016). Hierbij moet worden opgemerkt dat het van belang is ten alle tijden oog te houden voor het herstelproces van de door hen ondersteunde cliënten. Door middel van intervisie kan aandacht blijven voor de mogelijk parallel lopende (herstel)processen of allergieën van ervaringsdeskundigen richting door hen ondersteunde cliënten om de kwaliteit van die ondersteuning te kunnen waarborgen (Weerman et al., 2019).

Door professionals werd de meerwaarde gezien in het elkaar kunnen aanvullen; de professional is eindverantwoordelijk voor het resultaat van de geboden hulp, de ervaringsdeskundige loopt mee op de weg daar naartoe. Waar er oog was voor elkaars perspectief werd gelijkwaardige samenwerking ervaren. Professionals zagen door de samenwerking eerder het perspectief van de cliënt en andersom (van Erp et al, 2019; Knispel et al 2018). Zij werden zich bewuster van hun eigen houding.

Ervaringsdeskundigen konden bovendien openheid creëren binnen een team of bij cliënten en zo taboes en schaamte doorbreken (Stichting Alexander, 2021). Dit droeg bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de hulp.

### 2.2.3. Rollen en functies bij ervaringsdeskundige inzet

Ervaringsdeskundigen kunnen vanuit de hierboven omschreven meerwaarde diverse rollen en functies vervullen. Baillergeau en Duyvendak (2016) schrijven dat ervaringsdeskundigen als rolmodel laten zien dat herstel mogelijk is. Daarmee zijn ze "hoopverleners" voor cliënten (Wasil, 2019). Toegepast op jeugdhulp noemt den Houting in haar recente onderzoek (Den Houting, 2021) de rollen van ondersteuner of bondgenoot, gebaseerd op Boertien en Bakel (2012). Jansen en van Lier (2014) en van Erp et al. (2019) hebben het over de inzet als voorlichter, belangenbehartiger, bij training en advies, als maatje of lotgenotencontact en bij kennisdelen en onderzoek. Dat gebeurt volgens hen in een van de volgende functies; de brugfunctie, tolkfunctie en signaalfunctie. Veelal bedoeld om de kloof te



overbruggen tussen leefwereld van de cliënt enerzijds en de systeemwereld anderzijds. Het rapport *"Samen, eigen en wijs"* (Stichting Alexander, 2021) bevestigt dit.

Een belangrijke rol die ervaringsdeskundige jongeren zagen met betrekking tot de jongeren waar ze mee werkten was het positioneren van het clientperspectief. Zij zagen zichzelf als brug en vertaler tussen hulpverleners en jonge cliënten. Door openheid en vertrouwen te creëren hielpen ze woorden te geven aan jongeren. Zo versterkten zij de communicatie tussen jongere en hulpverlener als ook de vaardigheden en positie van de jongeren die ze ondersteunden (Rapport *"Samen, eigen en wijs NJI, Alexander, ExpEx, 2021)*.

Voor professionals hebben ervaringsdeskundigen vooral de functie van kwartiermaker, deskundigheidsbevorderaar of beleidsbeïnvloeder (Boertien & Bakel, 2012).

In Utrechtse Wijkteams werden ervaringsdeskundigen o.a. ingezet om tijdens de wachtlijst alvast met cliënten te kunnen afspreken. Ook in de nazorg waren zij van betekenis of sloten zij aan bij casuïstiekbesprekingen en als vraagbaak voor professionals (Van Erp et al, 2019).

Belangrijkste onderscheid tussen professionals en ervaringsdeskundigen is dat ervaringsdeskundigen vanuit ervaring weten hoe ruimte te maken voor ervaringskennis. Dat doen zij onder andere door te kunnen delen wat bijvoorbeeld qua bejegening en beleid belemmerend of bevorderend werkt bij herstelprocessen. In het recent verschenen beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundigheid worden de volgende drie hoofdtaken omschreven; Ondersteunend en assisterend ervaringsdeskundige; Uitvoerend en coördinerend ervaringsdeskundige of Coördinerend en leidinggevend ervaringsdeskundige (Van Erp et al., 2022), bedoeld als leidraad voor het omschrijven van functies voor ervaringsdeskundigen.

### 2.2.4 Knelpunten bij inzet ervaringsdeskundigheid

Voornaamste knelpunten voor ervaringsdeskundigen liggen op het vlak van positie en waardering; Het is belangrijk gebleken aandacht te hebben voor de relatie tussen ervaringsdeskundigen en professionals. Sandu (2017) stelt dat bij ervaringsdeskundigen binnen sociaal werk in Groot-Brittannië professionals nog te veel uitgaan van kwetsbaarheid. Daardoor voelen ervaringsdeskundigen zich onvoldoende serieus genomen. Veel pionierend werk dat zij doen is onzichtbaar en onbekend maakt onbemind. Ervaringsdeskundigen worden daardoor vaker als informant dan als volwaardige gesprekspartners gezien als het er om gaat echte veranderingen in de zorg te bewerkstelligen. De geboden ondersteuning door ervaringsdeskundigen wordt vaak niet betaald waardoor de ongelijkwaardige positie in stand blijft., aldus Sandu (2017). Medewerkers bleken bovendien huiverig voor de feedback die ervaringsdeskundigen kunnen geven, ook al gebeurde dit opbouwend. Zij gaven hierover aan dat zijn zorgen hebben over hun eigen positie. Ook in Nederland ontbreekt financiële waardering nog vaak zodat langduriger inzet niet kan worden gewaarborgd en jongeren uiteindelijk andere keuzes maken (Stichting Alexander, 2021). Er wordt ook aanbevolen bij vrijwillige inzet i.v.m. uitkeringen en toegestane bijverdiensten vooraf in overleg te gaan met ervaringsdeskundigen en minimaal onkostenvergoeding te bieden.

Uit het rapport van Van Erp (2019) blijkt dat in diverse Wijkteams professionals wisselend tegenover het samenwerken met ervaringsdeskundigen stonden. Soms was er onduidelijkheid waarvoor een ervaringsdeskundige kon worden ingezet. Er kunnen verschillen in zienswijze bestaan tussen professionals en ervaringsdeskundigen over afstand en nabijheid en er wordt soms kritisch naar elkaar gekeken zonder dat dit expliciet wordt. Er bleek soms sprake van taboe, stigma, vooroordelen en onbegrip vanuit medewerkers naar ervaringsdeskundigen of andersom. Het bewust zijn hiervan en het bespreekbaar maken van knelpunten kan helpen om ze te adresseren. (Den Oude et al, 2011). Het belang werd benadrukt om een veranderklimaat te creëren waarin ervaringsdeskundigen en professionals de tijd krijgen om elkaar te leren kennen en aan elkaar te wennen. Bijvoorbeeld middels een gezamenlijk training waarin er aandacht is voor wat het betekent om met elkaar samen te werken

en successen gedeeld kunnen worden. Het kost organisaties tijd en energie om ervaringsdeskundigheid goed te faciliteren en ondersteunen. Praktische elementen als fysieke aanwezigheid en het maken van afspraken over het omgaan met privacygevoelige informatie behoeft eveneens aandacht. (Van Erp 2019; Stichting Alexander, 2021).

### 2.2.5 Randvoorwaarden voor inzet van ervaringsdeskundigheid

Voor cliënten is het van belang dat organisaties oog hebben voor een goede matching en om verwachtingen en behoeftes van jongeren te expliciteren en af te stemmen. Het is van belang te weten of een jongere bij de ervaringsdeskundige bijvoorbeeld alleen zijn verhaal kwijt wil of ook steun bij specifieke thema's of activiteiten zoekt (Stichting Alexander, 2021).

Voor ervaringsdeskundigen is het essentieel voor het slagen van hun inzet dat er vooraf een opleiding of training wordt gefinancierd of gefaciliteerd. (Van Erp & Hendriksen-Favier, 2010; Van der Meulen, 2021). De volgende competenties zouden daarbij minimaal aan bod te komen; zonder oordeel leren luisteren, gesprekstechnieken, communicatieve vaardigheden, feedback en het van mening mogen verschillen (Van Erp & Hendriksen-Favier, 2010; Weerman, 2018)

Bij direct individueel contact met jongeren is het noodzakelijk om voor jezelf te kunnen zorgen en kennis te hebben over eigen grenzen en nodige steun (Stichting Alexander, 2021). Daarnaast zou een ervaringsdeskundige inlevingsvermogen moeten hebben om daadwerkelijk aan te kunnen sluiten bij de ander en geen medisch taalgebruik moeten hanteren. Daarvoor dient breder gekeken te worden dan de eigen ervaring. Het gaat dan om algemene aspecten als buitengesloten zijn geweest, om met lijden te hebben leren omgaan en om het vinden van steunbronnen. Bovendien moet iemand de emotionele belasting aankunnen en weten wat functioneel en helpend is voor de ander (Van der Meulen, 2018; Baillergeau & Duyvendak, 2016). Tenslotte is het belangrijk om goed te blijven reflecteren en mogelijke eigen terugval tijdig te signaleren (Van der Meulen, 2018; Weerman, 2019; Verwey Jonker, 2019). Uit diverse rapporten blijkt het belang van een gelijkwaardige positie ten opzichte van de aanwezige professionele expertise om het werken met (jonge) ervaringsdeskundigen te laten slagen. Het is belangrijk om ervaringsdeskundigen serieus te nemen, positie te geven en te waarderen. In openheid samen te mogen leren en vanuit de organisatie de nodige (financiële) middelen te faciliteren wordt eveneens benoemd. Voor professionals die als collega's gaan samenwerken met ervaringsdeskundigen dienen taken duidelijk omschreven te zijn. Daarnaast zou een ervaringsdeskundige onderdeel moeten kunnen zijn van een team waar steun gevonden kan worden en waar ruimte is voor afstemming en samenwerking. Ook moet ondersteuning in de vorm van intervisie gewaarborgd zijn om alert te kunnen blijven op de kwaliteit van de door ervaringsdeskundigen geboden begeleiding. (Walker & Bryant 2013; Hidajattoellah, 2015; van Erp et al, 2019; Knispel et al., 2019; Haek, 2008)

### 2.2.6 Draagvlak voor inzet ervaringsdeskundigheid

Om daadwerkelijk samen te kunnen werken met ervaringsdeskundigen spelen meerdere factoren een rol. Zoals ook in de handreiking *Samen deskundig* (2021) wordt omschreven is het creëren van draagvlak een eerste onmisbare randvoorwaarde voor het kunnen implementeren van ervaringsdeskundigheid. In eerste instantie is het van belang dat medewerkers zich verbonden gaan voelen met het thema. Daarom is het nodig medewerkers mee te nemen, te betrekken en onderdeel te maken van de verandering (Van de Meulen, 2018). Even belangrijk is dat medewerkers het nut (in dit geval de meerwaarde) inzien van de verandering, in staat zijn om te kunnen omgaan met de verandering en zich in voldoende mate daarvoor verantwoordelijk te voelen (Mars, 2016).

Volgens Mars kan verandering ook gepaard gaan met twijfel, onvoldoende informatie of een gevoel van verlies. Verlies van de oude situatie, van posities of van macht. Er kan wantrouwen zijn of sprake van tegenstrijdige onderliggende belangen of zelfs van oud zeer. Van belang om hier aandacht voor te hebben en goed te luisteren naar mogelijke redenen waarom een verandering als lastig wordt ervaren, ook als dit niet direct zichtbaar wordt. Vervolgens helpt het als ambities en plannen duidelijk en realistisch zijn. Daarom is een goede communicatie van groot belang om de relaties binnen de



organisatie rondom de verandering goed te houden. Ook voor medewerkers geldt in zekere zin: "nothing about us without us" en de juiste interactie is dus van belang om hen mee te krijgen.



Figuur 8, Verandermodel in 8 stappen, Kotter (2018).

In bovenstaand model van Kotter (2018) voor succesvolle verandering is een soortgelijke volgorde toegepast. Het begint met een gevoel van noodzaak met de vraag waarom het een probleem is als de organisatie niet zouden veranderen. Als dat helder is zal er een groep enthousiaste mensen nodig zijn uit de breedte van de organisatie om de gewenste verandering in gang te zetten. Ook moet duidelijk worden waar de organisatie precies naar toe wil, wie dat moet weten, wat daarbij nodig is en wat juist niet. Van belang is om successen te benadrukken en te vieren omdat dit motiveert om de ingezette lijn vol te houden. Deze kennis wordt bij verdere implementatie van de aanbevelingen meegenomen.

## 2.3 Dilemma's

Er zijn zowel in de literatuur als in de tot nu toe gevoerde gesprekken een aantal terugkomende ethische dilemma's rond ervaringsdeskundigheid naar voren gekomen. Vanuit beide perspectieven (medewerkers en ervaringsdeskundigen) zou er als vervolg op het onderzoek aandacht moeten zijn voor aspecten rondom betekenis, positie, kwaliteit en samenwerking van en met ervaringsdeskundigen.

Er bestaan verschillende opvattingen wanneer iemand zich "ervaringsdeskundig" mag noemen. Ieder mens heeft feitelijk een vorm van levenservaring. Uit Weerman et al. (2019), Keuzekamp et al. (2022), persoonlijke gesprekken binnen ExpEx blijkt dat men het er grotendeels over eens is dat vooral de duur en de mate van uitsluiting hierbij van belang is. Het hebben van de juiste competenties is vervolgens de belangrijkste factor bij het beoordelen van iemands deskundigheid. Belangrijk aandachtspunt is dat de inzet ten alle tijden ten dienste moet staan van het herstelproces van de ondersteunde cliënten en van de ervaringsdeskundigen verwacht mag worden dat zij hun eigen en andermans herstelproces kunnen onderscheiden. De vraag komt dan naar voren in hoeverre kwaliteits- en opleidingseisen, beroepscode en functieprofielen helpend zijn qua positionering van

ervaringsdeskundigen of juist uitsluiten. Moet er vrije ontwikkelruimte blijven bestaan of is men vooral gebaat bij duidelijk omschreven rollen, kaders en afspraken?

Er spelen soms vooroordelen die mogelijk terug te herleiden zijn naar een specifiek mensbeeld. Het gaat daarbij om welke waarden meewegen en welke eventuele eerdere ervaringen daarbij een rol spelen. Hoeveel vertrouwen en daarmee macht durven we de ander, in dit geval ervaringsdeskundige toe te vertrouwen alvorens met een gerust hart te kunnen samenwerken? Onder welke voorwaarden?

Er zijn gereede twijfels in hoeverre het een gezonde ontwikkeling voor jongeren is om bezig te blijven met hun jeugdhulpverleners. Is het niet juist de bedoeling te normaliseren en dat jongeren de hulpverlening dus weer achter zich laten? Anderzijds werkt de kracht van het kwetsbaar durven zijn en het werken als ervaringsdeskundige juist versterkend voor hun persoonlijke ontwikkeling, zo blijkt uit persoonlijke gesprekken met ervaringsdeskundigen. In hoeverre is die ontwikkeling ver genoeg om ten dienste te kunnen staan aan de door hen ondersteunde cliënten?

Deze ethische vragen en dilemma's zullen tijdens de verdere uitwerking en implementatie van het onderzoek meegenomen moeten worden.

## 2.4 Samenvattend

Uit de onderzochte literatuur blijkt een aantal zaken van belang voor het al dan niet slagen van ervaringsdeskundige inzet in direct contact met cliënten. Zo moeten *rollen en functies* helder zijn en gekoppeld aan wat de *meerwaarde* en dus het doel van de inzet is. Er is vanuit het perspectief van zowel professionals als ervaringsdeskundigen eveneens literatuur gevonden over *knelpunten* en *randvoorwaarden* zoals voldoende ondersteuning en (financiële) waardering. Daarbij moet ook duidelijk zijn wat aan *competenties* verwacht mag worden van ervaringsdeskundigen. Van belang is de aandacht voor de *posities* van zowel ervaringsdeskundigen, cliënten als professionals; aandacht voor wederzijdse verwachtingen en mogelijke vooroordelen die kunnen leven als daadwerkelijk gaat worden samengewerkt. Hiervoor is tijd en ruimte nodig om elkaar te leren kennen, van elkaar te mogen leren en zo wederzijds vertrouwen en zorgvuldigheid te kunnen waarborgen. Het is van even groot belang om medewerkers mee te nemen in dit proces om zowel de kwaliteit van de inzet als het *draagvlak* te vergroten.

## 3. Methode en verantwoording

Dit onderzoek wordt uitgevoerd vanuit de Master Jeugdzorg in opdracht van de Projectgroep Ervaringsdeskundigheid van Cardea. Naar aanleiding van de huidige beleidsvoornemens en de geformuleerde onderzoeksvraag is de keuze gemaakt voor een inventariserend en kwalitatief praktijkgericht onderzoek. Er zijn hierbij tevens kwantitatieve methoden gebruikt om data te verzamelen. In dit hoofdstuk worden de gebruikte methoden verantwoord.

### 3.1 Inhoudelijke verantwoording

In eerste instantie is vanuit literatuuronderzoek zo objectief mogelijk door anderen opgedane kennis uit de jeugd- en andere sectoren benut. Vervolgens werd middels interviewvragen en enquêtes onderzocht hoe zowel medewerkers en ervaringsdeskundigen aankijken tegen ervaringsdeskundige inzet bij Cardea.

Naar passende literatuur is in diverse databases (Universiteit Leiden, Hogeschool Leiden en Google Scholar) gezocht met de volgende zoektermen; experts by experience, peer support, peer mentoring, experiential knowledge, effects, bottleneck, AA, recovery bases practice, recovery, rehabilitation, peer-support AND youth care, mental health, social service, social work, ervaringsdeskundigheid, ervaringskennis, motivatie, knelpunten, lotgenoten, herstel, verandermanagement, draagvlak en veranderprocessen. In de gevonden literatuur is gezocht naar lijnen, structuren en terugkerende elementen. Dat leidde tot grofweg drie categorieën aan centrale onderwerpen en topics die terugkomen in de interviews en enquêtes; functie (meerwaarde en rollen), randvoorwaarden (knelpunten, organisatorisch en competenties) en draagvlak & samenwerking.

Omdat dit onderzoek beoogt inzicht te geven in deze onderliggende processen werden zowel medewerkers van Cardea als (toekomstige) jonge ervaringsdeskundigen bevestigd over hun ervaringen en inzichten rondom de mogelijke inzet van ervaringsdeskundigheid binnen Cardea. Daarnaast werd ook de expertise van professionals en ervaringsdeskundigen die buiten Cardea al bezig zijn met implementatie van ervaringsdeskundigheid meegenomen.

### 3.2 Dataverzameling en -analyse

Er zijn voor het verzamelen van de onderzoeksdata middels Microsoft Forms enquêtes ontworpen (zie bijlages 2 en 3). Medewerkers en ervaringsdeskundigen zijn in de enquêtes middels 13 zowel open en gesloten vragen bevestigd aan de hand van bovengenoemde topics uit het literatuuronderzoek. De vragen hadden betrekking op de ervaring, beleving en mogelijke bezwaren die leven onder medewerkers bij het inzetten van ervaringsdeskundigen voor hun cliënten. Medewerkers werden daarnaast bevestigd onder welke voorwaarden zij het werken met ervaringsdeskundigen zouden aandurven en welke rollen zij zien weggelegd voor ervaringsdeskundigen, aanvullend op hun eigen functie. Eveneens is gevraagd naar eigen mogelijk aanwezige ervaringskennis omdat dit mogelijkheden kan bieden om een gelijkwaardige dialoog en het menselijke aspect in het werken met cliënten te benaderen (zie bijlage 2). Experts zijn bevestigd middels een semi- gestructureerd interview, zowel live als via MS Teams waarbij de nadruk lag op implementatie en vergroten van draagvlak binnen organisaties (zie bijlage 4).

In het najaar van 2022 is deze steekproef, zogeheten purposive sampling (Verhoef et al., 2019) via de Teammanagers uitgezet onder medewerkers van Cardea van de afdelingen 12+. Dat betrof de teams gezinsbegeleiding, daghulp-, leerwerk- en onderwijs-zorg teams, ambulante teams, een gedeelte van

team Dialoog<sup>5</sup> en het team van naast wonend mentoren (NWM)<sup>6</sup>.

Voor een zo breed mogelijk perspectief zijn zowel uitvoerende medewerkers, gedragswetenschappers als leidinggevenden gevraagd om deel te nemen. Samenstelling van de steekproef was een mix van diverse professionals qua functie, leeftijd, ervaring en lengte van dienstverband bij Cardea. Hiervan zijn 32 ingevulde enquêtes teruggekomen waarvan één een testrespons was en één persoon werkzaam was buiten Cardea. Deze twee responses worden daarom niet meegerekend. Het gaat uiteindelijk om 30 van in totaal 73 medewerkers. Dat betekent een respons van 41%.

Van de respondenten zijn er 11 ambulante werkzaam, acht bij Onderwijs- zorg combinaties en zeven bij de Daghulp. Drie bij Gezin op Maat (GOM) en gezinsbegeleiding en twee bij het outreachend Team (JOT) en twee op een residentiële groep. Bij "andere" werd staf, jongerenraad, Naast Wonend Mentor, Zegerplas, X en overal aangegeven. Onder de respondenten zijn 13 ambulante hulpverleners, negen coaches, vijf mentoren en vijf gedragswetenschappers. Twee respondenten werken als leerwerkmeester, twee als docent en twee respondenten zijn stagiair. Eén respondent is groepsleiding en één zegt het liever niet. Bij "andere" werd een maal X en een maal projectleider ingevuld.

Ook voor ervaringsdeskundigen is een enquête opgesteld vanuit dezelfde topics; functie (meerwaarde en rollen), randvoorwaarden (knelpunten, organisatorisch en competenties) en draagvlak & samenwerking. Alvorens deze te verspreiden is na feedback van een drietal ervaringsdeskundigen een aantal meerkeuzevragen veranderd in open vragen om zo een breder beeld te krijgen van hun ervaringen en inzichten.

Vervolgens is deze enquête breed uitgezet onder mogelijke toekomstige jonge ervaringsdeskundigen en ervaringsdeskundigen die al werkzaam zijn binnen Jeugdhulp. Dat gebeurde zowel intern als extern; respondenten zijn benaderd via de jongerenraad van Cardea, ExpEx en het hieraan verwante lokale netwerk. Betrokken ervaringsdeskundigen zijn actief of werkzaam bij ExpEx, jeugdpsychiatrisch centrum Curium LUMC, Nationale Jeugdraad Hoofdzaken<sup>7</sup>, maatschappelijke opvang de Binnenvest, zijn hbo-student ervaringsdeskundigheid sociaal domein of actief bij de jongerenraad van Cardea. Van deze breed uitgezette enquêtes zijn er vijftien beantwoord. Doordat niet exact te achterhalen valt hoeveel mogelijke respondenten deze enquête hebben ontvangen is er geen responspercentage vast te stellen.

In dezelfde periode dat de enquêtes zijn uitgezet zijn er zes interviews afgenomen bij experts op het gebied van ervaringsdeskundigheid of verandermanagement (zie bijlage 4). Zij werken bij kenniscentrum JSO,<sup>8</sup> Jeugd GGZ-aanbieder Youz, cliëntorganisaties Kernkracht of Lumen- Holland Rijnland, Plusgroep, Jeugdhulpaanbieder Youké, of Jeugdbescherming West. Zij zijn daar werkzaam met ervaringsdeskundigen of als ervaringsdeskundig professional voor cliënten en kunnen in die hoedanigheid bijdragen aan het antwoord op de vraag hoe Cardea een volgende stap kan zetten in het professionaliseren en implementeren van ervaringsdeskundige inzet in het directe hulpaanbod aan jongeren.

Van de zes interviews zijn er vijf met toestemming van de geïnterviewden opgenomen met een voice-recorder of via MS Teams, om deze vervolgens zorgvuldig te kunnen verwerken. Van de gehouden interviews zijn er vier getranscribeerd en twee direct na het interview samengevat omdat ze spontaan ontstonden.

Tenslotte zijn in de aanloop naar en tijdens dit onderzoek diverse gesprekken gehouden met medewerkers en ervaringsdeskundigen op de werkvloer of tijdens netwerkbijeenkomsten. Een gedeelte van deze gesprekken is eveneens als data meegenomen en verwerkt, vanuit gemaakte aantekeningen of gespreksverslagen. Hier wordt naar verwezen als 'persoonlijke communicatie'.

---

<sup>5</sup> Dialoog biedt ambulante begeleiding aan gezinnen waar fysieke klachten een rol spelen. Voor de steekproef zijn vooral medewerkers bevraagd die met de leeftijd 12+ werken.

<sup>6</sup> Een vorm van zelfstandigheidstraining waarbij de mentor in het huis ernaast woont.

<sup>7</sup> Hoofdzaken is een landelijk netwerk van jonge ervaringsdeskundigen met ervaring in de GGZ

<sup>8</sup> Jeugd, Samenleving en Opvoeding

Tijdens het bekend worden van de uitkomsten van de enquêtes konden interviewvragen aan de bovengenoemde experts waar nodig nog worden aangepast om nog ontbrekende data te kunnen ophalen. Zo wisselden dataverzameling en –analyse elkaar af om een zo breed mogelijk inzicht te verkrijgen (Verhoef et al. 2019). Er is hierbij bewust gekozen voor triangulatie door op verschillende manieren data te verzamelen; zowel via literatuuronderzoek, enquêtes en verdiepende interviews (Boeije, 2016). Tussentijds zijn de voorlopige resultaten besproken in de brede projectgroep Ervaringsdeskundigheid met medewerkers vanuit alle lagen van de organisatie en een maal met de bestuurder van Cardea om resultaten en ontwikkelingen af te stemmen.

### Data-analyse

De data zijn na een kwalitatieve analyse ingedeeld in een aantal relevante topics. Zowel de kwantitatieve als de kwalitatieve data zijn in de resultaten (hoofdstuk 4) meegenomen. Er is daarbij zowel deductief als inductief gewerkt door de concepten vanuit het theoretisch kader als uitgangspunt te nemen voor de enquêtes en interview-vragen.

De opgehaalde data uit de afgenomen interviews en open vragen van de enquêtes zijn middels coderen en labelen geanalyseerd. Er zijn verbanden gezocht en gevonden. In bijlage 5 daarvan de resultaten, in de vorm van een codeboom. Er is gewerkt met diverse labels die steeds weer zijn geclusterd en ingedeeld om vervolgens tot de 3 hoofdtopics te komen; Meerwaarde, knelpunten en randvoorwaardes. Tijdens de data-analyse is grotendeels dezelfde indeling gehanteerd als de topics uit het literatuuronderzoek, gebaseerd op wat respondenten teruggaven aan belangrijke inzichten en ervaringen, omdat er veel overeenkomsten bleken.

## 3.3 Kwaliteitswaarborging

Om betrouwbaarheid te waarborgen is in de inleiding van de enquête een algemene uitleg gegeven over de definiëring van begrippen ervaringskennis en- deskundigheid. Op deze manier werd gezorgd voor eenduidigheid in de betekenisgeving. Zo kon er geen misverstand bestaan over de uitleg van deze begrippen maar was er wel voldoende ruimte om vragen te beantwoorden.

Om objectiviteit van het onderzoek te vergroten werd gekozen voor anonieme enquêtes. Er is niet gevraagd naar persoonsgegevens. Wel werd gevraagd naar werkplek en functie binnen de organisatie om data te kunnen verkrijgen over waar zich binnen Cardea de meeste bereidheid of weerstand bevindt voor het werken met ervaringsdeskundigen. Medewerkers hadden als zij dat wensten de mogelijkheid om aan te geven betrokken te willen worden bij het vervolg van dit onderzoek. Onderzoeker is in de rol van professional betrokken als ondersteuner jongerenraad Cardea en Projectleider ExpEx. Dit zou het onderzoek ongewenst kunnen beïnvloeden omdat zowel de meerwaarde als knelpunten rondom ervaringsdeskundige inzet van dichtbij zijn ervaren en een beeld over is gevormd. Om als onderzoeker zo objectief mogelijk te kunnen blijven werd daarom meegelezen door de projectleider van de werkgroep Ervaringsdeskundigheid en een op dit onderwerp kritische collega. Eveneens zijn de concept-enquêtevragen voor medewerkers vooraf ter feedback voorgelegd aan twee collega's om te kunnen controleren of zij alle onderwerpen erin kwijt zouden kunnen. Naar aanleiding daarvan is een aantal vragen toegevoegd aan de enquête. Dit is eveneens toegepast voor de enquête voor ervaringsdeskundigen.

Door data breed te verzamelen, het gelijktijdig toepassen van verschillende methodes en de relatief hoge respons op de enquêtes trad voldoende verzadiging van de data op. Zo werd validiteit gewaarborgd (Verhoef et al., 2019) en is de verwachting dat de resultaten grotendeels overdraagbaar zijn naar andere organisaties.

Het betrekken van ervaringsdeskundigen kon niet ontbreken in een onderzoek naar ervaringsdeskundigheid. Daarom zijn zij in alle stappen betrokken. Om mee te denken, mee te lezen en bij de verdiepende interviews als geïnterviewden. Indien passend bij het verdere verloop van het onderzoek worden zij wederom betrokken bij een in 2023 op te zetten focusgroep. Doordat zij hiermee tegelijkertijd hun kundigheid en openheid kunnen laten zien is de verwachting dat zij door hun deelname indirect het draagvlak positief beïnvloeden.

## 4. Resultaten

Achter de beschrijving van de hieronder gepresenteerde resultaten wordt aangegeven hoe vaak het onderwerp werd genoemd. Daar is bewust voor gekozen om een beeld te geven hoe zwaarwegend betreffend thema was voor de respondenten. In de getoonde tabellen worden de antwoorden schematisch weergegeven met in de linker kolom de antwoorden van de 30 medewerkers en in de rechterkolom de antwoorden van de 15 ervaringsdeskundigen. Vervolgens wordt beschreven wat uit de open enquêtevragen en de interviews naar voren kwam en worden deze uitkomsten met elkaar vergeleken.

### **‘Wat roept de term ervaringsdeskundigheid op?’**

Voorafgaand aan de enquêtes en interviews is deze vraag aan respondenten gesteld en om de kans op misverstanden over de begrippen tijdens het invullen van de enquête te verkleinen zijn deze in de inleiding van de enquêtes uitgelegd. Als antwoord op deze vraag omschrijven medewerkers in grote lijnen ervaringsdeskundigheid op dezelfde manier als de definitie uit hoofdstuk 2.1; Persoonlijke ervaring van mensen met bepaalde problematiek, ontwrichting of hulp die na herstel hiervan en het aanleren van kennis en vaardigheden kan worden ingezet ten behoeve van anderen wordt in diverse bewoordingen het vaakst omschreven. Eventuele meerwaardes en bezwaren die werden genoemd, zijn verwerkt onder de betreffende topics. Eén keer werd genoemd dat er negatieve ervaringen met vrijwillige ervaringsdeskundigen en positieve ervaringen met opgeleide ervaringsdeskundigen zijn geweest. Dit werd niet verder toegelicht.

Als antwoord op de open vraag uit de enquête voor ervaringsdeskundigen geeft een deel van de respondenten aan dat een ervaringsdeskundige “iemand die vanuit zijn of haar eigen ervaring met hulp of specifiek probleem eraan meewerkt om een ander te helpen” is (drie keer genoemd). Slechts enkele ervaringsdeskundigen antwoordden dat je hiervoor volledig hersteld moet zijn van levensontwrichtende ervaringen. Wel werk je volgens respondenten op een deskundige manier met je eigen ervaring of hebt deze omgezet in tools en kennis over herstel. Twee ervaringsdeskundigen antwoordden dat ervaringsdeskundigheid is dat je de hulp die je zelf nodig had nu terug kunt geven. Eén ervaringsdeskundige merkte op dat *ervaringsdeskundigheid* een belemmerende term kan zijn omdat iederéén wel iets meemaakt in het leven.

De vanuit beide perspectieven verleende betekenissen komen grotendeels overeen. Opvallend is dat medewerkers “voldoende hersteld moeten zijn” explicieter benoemen. De ervaringsdeskundigen leggen het accent meer op het helpen van cliënten en het teruggeven van hulp die ze zelf hebben ontvangen.

## 4.1 De meerwaarde van ervaringsdeskundigheid

*“De meerwaarde is de anderswaarde” (ervaringsdeskundig respondent 2)*

Welke toegevoegde waarde zou het werken met ervaringsdeskundigen voor jou of de door jou begeleide jongeren kunnen hebben ?		
<b>30</b>		<b>15</b>
<b>Medewerkers</b>		<b>Ervaringsdeskundigen</b>
28	Herkenning/ begrip vanuit een soortgelijke ervaring	11
16	Het creëren van meer gelijkwaardigheid tussen ervaringsdeskundige en jongere, of tussen jongere en medewerker	10
17	Bruggenbouwer; als schakel tussen jongere en hulpverlening	9
24	Hoopverlener of rolmodel (het kan ook met mij goedkomen)	9
18	Vertaler: helpen woorden geven of helpen intenties van hulpverleners uit te leggen	7
6	Luis in de pels of kritische vriend: helpen cliëntperspectief scherp te houden	3
10	Onafhankelijk ondersteunen van cliënten	1
18	Taboes helpen bespreekbaar maken zowel bij medewerkers als bij jongeren	5
8	Openheid creëren binnen teams	1
17	Stigma's en vooroordelen helpen wegnemen	4
23	Meedenker of sparringpartner voor medewerkers	1
21	Spiegel voor medewerkers	2
13	Helpen bewust blijven van bejegening en het cliëntperspectief	2
16	Mij scherp houden op hoe ik mijn hulp beter kan laten aansluiten	2
3	Als onderzoeker	1
8	Als innovator van de zorg	2
0	Geen	0
2	Andere	0

Uit de enquêtes blijkt dat door 93% medewerkers als belangrijkste meerwaarde erkenning en begrip vanuit het hebben van een soortgelijke ervaring wordt gezien. Hoopverlener of rolmodel (80%), meedenker of sparringpartner (76%) worden daarna het vaakst genoemd.

Voor ervaringsdeskundigen geldt eveneens als belangrijkste meerwaarde herkenning en begrip vanuit soortgelijke ervaring (73%), en hoopverlener of rolmodel zijn (60%). Daarnaast vinden ervaringsdeskundigen het creëren van meer gelijkwaardigheid, bruggenbouwer en schakel zijn tussen jongeren en hulpverleners de belangrijkste functie (67%).

Waar medewerkers vooral voordelen voor het eigen functioneren zien als spiegel of sparringpartner geven ervaringsdeskundigen aan dat zij hun meerwaarde vooral zien in het kleiner maken van de afstand tussen hulpverleners en jongeren door het creëren van gelijkwaardig contact.

Vanuit de zes interviews en de open enquêtevragen komt eveneens vooral naar voren dat ervaringsdeskundigen een brugfunctie kunnen hebben in het contact met cliënten. Zij creëren partnerschap, steun en lotgenotencontact. Ervaringsdeskundigheid staat volgens de meeste geïnterviewden ook voor het ontbrekende stuk perspectief, de stem van de cliënt wordt ermee vertegenwoordigd en mogelijke blinde vlekken bij professionals worden zichtbaar gemaakt. Hieronder volgen in een samenvatting de benoemde meerwaardes .

### Dichterbij...

Belangrijk verschil met reguliere professionals in het contact met cliënten komt naar voren in de mate van professionele distantie. Ervaringsdeskundigen werken volgens respondenten met behulp van hun persoonlijke ervaringen volgens het principe van nabijheid. Vijf geïnterviewden geven aan dat ervaringsdeskundigheid daardoor bijdraagt aan herkenning, oprecht begrip op een diepgaander niveau zowel voor wat de cliënt doormaakt als dat cliënten zich sneller begrepen voelen. Herkenning zit ook in de ervaren kwetsbaarheid bij het moeten vragen en ontvangen van hulp. Dit werd twee keer benoemd. Hier werd eveneens het kunnen meedenken over praktische vragen en weten hoe grillig een herstelproces kan zijn twee keer benoemd. Er is geduld nodig omdat het tijd kost om te herstellen (eveneens twee keer genoemd).

Drie geïnterviewden hebben het over erkenning en oprechte aandacht. Het oog hebben voor kleine overwinningen in de vooruitgang richting herstel wordt twee keer genoemd. Daadwerkelijk tijd voor iemand maken en emoties die er mogen zijn zonder oordeel of schaamte wordt eveneens tweemaal als meerwaarde genoemd. Het durven uitspreken door cliënten van diens kwetsbaarheid en de hulpvraag zou daar een positief gevolg van kunnen zijn, aldus twee geïnterviewden.

De positieve beleving van het contact door verbinding te ervaren met gelijkgestemde lotgenoten, werd driemaal als meerwaarde genoemd. Ook in de interviews wordt driemaal gesproken over dat door het kunnen verbinden vanuit een gedeelde emotionele ervaring de drempel wordt verlaagd om met het eigen verhaal of hulpvraag te komen.

Alle zes geïnterviewden ervaren dat ervaringsdeskundigen vanuit een bepaalde gelijkwaardigheid de hulpverlening toegankelijker maken. Doordat zij aansluiting vinden richting zowel cliënt als hulpverlener kunnen zij daarmee een schakel zijn en jongeren bereiken die in eerste instantie niet open lijken te staan voor hulp (twee keer genoemd).

---

***“Ervaringsdeskundigen kunnen ons veel leren over de beleving en de behoefte van cliënten. En ook iets betekenen in het contact met en voor cliënten”***  
*(medewerker)*

---

### Ander perspectief...

Ervaringsdeskundigen kijken volgens drie geïnterviewden vanuit een ander perspectief naar de hulp dan professionals. Door die andere manier van kijken wordt een ander soort kennis en een extra dimensie toegevoegd, waarmee een meer multidisciplinaire blik op de situatie van de jongere kan ontstaan (eveneens driemaal genoemd). Daarnaast geven drie respondenten aan dat zij in ervaringsdeskundigheid mogelijkheden zien voor versterking en vernieuwing van het hulpaanbod. Het kan bijdragen aan een betere samenwerkingsrelatie met cliënten en uiteindelijk de kwaliteit van de geboden hulp verbeteren. Ervaringsdeskundigheid kan volgens vier geïnterviewden bijdragen aan de bewustwording en reflectie van professionals en door hun aanwezigheid helpen het cliëntperspectief scherp te houden. Er wordt vier keer gesproken over het bieden van begrip en hoop door het feit dat de ervaringsdeskundige een vaak moeilijk herstelproces succesvol heeft doorlopen. Ervaringsdeskundigheid draagt daarnaast volgens twee geïnterviewden bij aan verandering en emancipatie van het vak Social Work. De kracht (van kwetsbaarheid) zit onder andere in de overtuigingskracht; de ervaringsverhalen komen binnen (twee keer genoemd).

### Verbinding...

Een veelgenoemde meerwaarde is verbinding in de betekenis van het samenbrengen van mensen of expertises. Vanuit de interviews en open enquêtevragen kwam het overbruggen van systeemdenken naar mens-denken meermaals naar voren, bijvoorbeeld door het enthousiasmeren van ambtenaren en



jeugdhulpprofessionals (driemaal genoemd). Ervaringsdeskundigen spelen een rol in verbindende communicatie omdat zij een andere taal spreken en een andere toon hanteren. Zij maken collega's bewust van stigmatiserend taalgebruik en vooroordelen zoals bijvoorbeeld "complex zijn" of "uitbehandeld" (tweemaal genoemd). Daardoor verandert bij professionals de manier van werken en communiceren, vooral in hoe er naar cliënten wordt gekeken en hoe er over ze wordt gesproken (driemaal genoemd).

De open houding van ervaringsdeskundigen helpt volgens drie respondenten indirect medewerkers met eigen ervaring om hier voor uit te komen. Twee geïnterviewden merkten op dat de kwetsbaarheid van de ervaringsdeskundige al bekend is. Dat kan volgens hen ook een voordeel zijn omdat het hebben van een "geheim" (kwetsbaarheid die anderen niet weten) ziek kan maken. Ervaringsdeskundigen kunnen schaamte en taboes wegnemen en dat levert volgens twee geïnterviewden een beter werkklimaat op. In het directe contact met cliënten geven drie respondenten aan dat ervaringsdeskundigen begrijpen dat pijn er mag zijn en een lach en een traan goed kunnen samengaan. Zij kunnen bovendien verwachtingen over het tempo van herstel helpen bijstellen en professionals bewust maken dat ongevraagd oplossingen aan jongeren geven hen tekortdoet omdat zij zelf meestal al veel hebben nagedacht over oplossingen (tweemaal genoemd).

### **Meerwaarde voor ervaringsdeskundigen**

Hoewel dit topic geen direct verband heeft met de onderzoeksvraag is desondanks een bepaalde relevantie naar voren gekomen. Daarom worden hier toch de bevindingen uit de interviews en de open vraag uit de enquête hier beknopt meegenomen.

Het werken met de eigen ervaring ten dienste van een ander geeft (toekomstige) ervaringsdeskundigen veel voldoening (negen keer genoemd), onder andere door te kunnen bijdragen aan het herstel van de anderen (zes keer genoemd). Omdat zij hoop bieden aan cliënten worden ze door hen gewaardeerd (drie keer genoemd). Er wordt tweemaal genoemd dat ervaringsdeskundigen in een team met meerdere ervaringsdeskundigen niet bang hoeven te zijn om iemand te belasten met hun persoonlijke verhaal en dat zij in zo'n veilige flexibele leeromgeving van eventuele fouten mogen leren. Het biedt gelegenheid om talenten te ontdekken. Zij voelen zichzelf daarmee indirect gezien en gehoord (omschreven als een warm bad). Dit is volgens respondenten de basis om zelf ook te kunnen leren van anderen. Hiermee wordt zelfvertrouwen opgebouwd en durven zij grenzen te verleggen en open te zijn, bijvoorbeeld door hun eigen verhaal te delen of vaardigheden op te doen. Daardoor groeien ervaringsdeskundigen zelf ook (negen keer genoemd) en draagt het werken als ervaringsdeskundige bij aan het eigen herstelproces (viermaal genoemd). Niet in de laatste plaats geven ervaringsdeskundigen aan dat zij vooral veel plezier beleven aan de positieve rol van ervaringsdeskundige (vijf keer genoemd). In 2.4 werd al ingegaan op mogelijke dilemma's hierbij.

## 4.2 De rol van ervaringsdeskundigen

---

***"Er komt steeds meer de vraag vanuit de systeemwereld wat de leefwereld belangrijk vindt"*** (respondent 5)

---

Over mogelijke rollen die ervaringsdeskundigen kunnen hebben was uit literatuur al de brugfunctie naar voren gekomen waarbij op verschillende manieren de kloof tussen leef- en systeemwereld kan worden gedicht. Daarnaast zijn zij ondersteunend rolmodel voor cliënten. Ook aan medewerkers en betrokken ervaringsdeskundigen werd gevraagd welke rollen zij relevant vinden.

Welke rollen zou jij zien voor een ervaringsdeskundige binnen Cardea?		
30 medewerkers		15 ervaringsdeskundigen
21	Informatie geven over of vragen beantwoorden aan (toekomstige) jongere en ouders	5
15	(positieve) uitingen op sociale media over cliënt-ervaringen of ontvangen hulp	1
25	Voorlichter aan medewerkers (vanuit eigen ervaring of verhaal)	5
21	Training of workshops voor medewerkers, deskundigheidsbevorderaar	6
21	Meedenker casuïstiek of consultatie over bepaalde thema's	5
22	Voorlichter of trainer van jongeren	4
19	Organiseren en ondersteunen van lotgenotencontact of activiteiten voor jongeren	2
13	Meegaan naar instanties of gesprekken ter ondersteuning van een jongere	7
27	Maatje of buddy van jongeren	10
20	Meedenken over beleid van de organisatie vanuit cliëntperspectief.	6
11	Algemene belangenbehartiging of ambassadeurschap	1
3	Onderzoeker of beleidsondersteuning	0
0	Geen	0
4	Andere	1

Vanuit de enquêtes valt op dat ervaringsdeskundigen en medewerkers het over het algemeen eens zijn in welke rol ervaringsdeskundigen kunnen worden ingezet. Medewerkers vinden een rol als maatje of buddy voor jongeren hierbij het meest passend (90%) gevolgd door voorlichter aan medewerkers vanuit het eigen verhaal (83%) en voorlichter of trainer voor jongeren (73%).

Ook ervaringsdeskundigen zien een rol weggelegd als maatje of buddy (68%) gevolgd door meegaan naar instanties (47%). Eveneens passend vinden zij een rol als trainer en workshopgever voor medewerkers of meedenker met beleid (40%).

Over één rol verschilden zij van mening; het meegaan naar instanties met cliënten. Slechts 40% van de medewerkers zag dit als mogelijke rol. Bij "andere" werd nog toegevoegd dat de rol afhangt van wat past bij de persoon die ervaringsdeskundige is. Het minst werd de rol van onderzoeker of beleidsondersteuner genoemd; 10% van de medewerkers en geen van de ervaringsdeskundigen zagen deze rol weggelegd voor een ervaringsdeskundige bij Cardea.

### 4.3 Knelpunten bij ervaringsdeskundigheid

---

***"Iemand die sinds jaren weer [als ervaringsdeskundige] aan het werk gaat kan in het begin 2x zoveel bevestiging en 2x zoveel duidelijkheid nodig hebben".*** (respondent 1)

---

Behalve meerwaarde en mogelijke functies die ervaringsdeskundigen kunnen hebben zijn respondenten ook bevraagd op knelpunten rondom ervaringsdeskundige inzet. In deze paragraaf komen de volgens hen belangrijkste bezwaren en aandachtspunten voor het licht.

Welke bezwaren of kritische aandachtspunten zijn er in jouw optiek wat betreft het werken met ervaringsdeskundigen?		
30 medewerkers		15 ervaringsdeskundigen
4	Te weinig beeld van wat dat concreet zou betekenen	8
9	Kwetsbare cliënt niet aan iemand willen toevertrouwen die men nog niet kent	2
6	Medewerkers zouden er moeite mee hebben als een ervaringsdeskundige op hun stoel wil gaan zitten	8
3	Medewerkers zouden er moeite mee hebben als een ervaringsdeskundige het beter denken te weten dan professionals	3
20	Als ervaringsdeskundigen vanuit een negatieve motivatie en verkeerde intenties (anti-hulpverlening) handelen	6
25	Als een ervaringsdeskundige zelf nog volop in herstelproces zit	7
11	Er zijn zorgen over belastbaarheid en betrouwbaarheid van de ervaringsdeskundige (kan ik wel op diegene rekenen)	0
10	Als ervaringsdeskundigen te weinig kennis hebben over de problematiek van onze jongeren	6
22	Als er onduidelijkheid is over de rol en positie van de ervaringsdeskundige	1
0	Geen bezwaren	0
3	Andere	0

Voor medewerkers is het meest bezwaarlijk als een ervaringsdeskundige zelf nog volop in herstelproces zit (83%). Daarnaast vinden medewerkers een voorwaarde dat er geen onduidelijkheid over de rol en positie van de ervaringsdeskundige moet zijn (73%). Tenslotte is het een bezwaar voor medewerkers als ervaringsdeskundigen vanuit negatieve intenties en anti-hulpverlening handelen (67%). Bij "andere" wordt door enkele medewerkers genoemd dat er zorgen zijn over de kwetsbaarheid van ervaringsdeskundigen want "we vragen wel veel van ze".

Wat nauwelijks als knelpunt wordt gezien is als een ervaringsdeskundige het beter denken te weten dan professionals. Slechts 10% van de medewerkers heeft hier zorgen over. Ook is er bij slechts 13% van de medewerkers te weinig beeld wat het werken met ervaringsdeskundigheid concreet zou betekenen.

Aan ervaringsdeskundigen werd in de vorm van een open vraag expliciet gevraagd welke bezwaren zij wel eens hebben gehoord van professionals. Slechts één van de ervaringsdeskundigen gaf aan helemaal geen bezwaren te hebben gehoord. Het meest gehoorde bezwaar was dat er nog te weinig beeld is wat het werken met ervaringsdeskundigen concreet zou kunnen betekenen. Eveneens werd als bezwaar vernomen als ervaringsdeskundigen het beter denken te weten dan hulpverleners. Dit werd acht keer genoemd (53%). Daarnaast werd gehoord dat er zorgen zijn over de belastbaarheid en betrouwbaarheid van de ervaringsdeskundige en dat samenwerking lastig wordt als er onduidelijkheid is over de rol en de positie van ervaringsdeskundigen (46%). Er werden geen zorgen gehoord over belastbaarheid en betrouwbaarheid van de ervaringsdeskundige of dat er onduidelijkheid zou zijn over de rol en positie van de ervaringsdeskundige. Opvallend is dat medewerkers van Cardea dit juist wel als bezwaar hebben aangegeven in de enquête. Wat medewerkers van Cardea juist niet bezwaarlijk vonden terwijl dit wel door ervaringsdeskundigen werd genoemd is dat er te weinig beeld zou zijn wat het werken met ervaringsdeskundigen concreet zou kunnen betekenen. Mogelijk hebben

ervaringsdeskundige respondenten deze bezwaren op werkplekken buiten Cardea gehoord of is er sprake van onterechte aannames.

Vervolgens werd gevraagd welke bezwaren ervaringsdeskundigen terecht en onterecht vinden. Daaruit bleek het voor ervaringsdeskundigen een onterecht bezwaar als ervaringsdeskundigen vanuit negatieve intenties en anti-hulpverlening zouden handelen. Dan zouden het immers geen 'echte' ervaringsdeskundigen zijn. Die hebben geleerd dit op een positieve manier te doen, zo geven zij aan. Ook onterecht zouden ze vinden als medewerkers denken dat ervaringsdeskundigen het beter denken te weten. Zij geven aan hun rol als aanvullend op die van professionals te zien. Daarentegen zouden de ervaringsdeskundige respondenten het een begrijpelijk bezwaar vinden als ervaringsdeskundigen zelf nog volop in herstel zijn (zes keer genoemd). Dit geldt ook als ervaringsdeskundigen anti-hulpverlening of vanuit een negatieve intentie zouden handelen. Dit vinden ervaringsdeskundigen zowel voor de ervaringsdeskundige zelf als voor de cliënt die ondersteund wordt onwenselijk. Dit komt overeen met wat medewerkers van Cardea als bezwaren hebben aangegeven.

Ook uit de interviews en de open vragen in de enquêtes blijkt dat ervaringsdeskundigen zichzelf als aanvulling op en niet als vervanging van hulpverleners zien. Genoemd wordt het belang om mensen niet te vergelijken en dat ervaringsdeskundigheid een waardevolle toevoeging kan zijn op hulpverleners. Zij bezitten eveneens kennis, hetzij op een andere manier. Bovendien wordt tweemaal genoemd dat een ervaringsdeskundige die uit negatieve ervaringen handelt wel ervaringen heeft maar niet ervaringsdeskundig is omdat deze niet functioneel worden ingezet. Zij pleiten ervoor elkaar te leren kennen en vertrouwen te geven, als gelijkwaardige collega's. Over de belastbaarheid wordt éénmaal het bezwaar onterecht gevonden. Daartegenover wordt genoemd dat ervaringsdeskundigen over het algemeen bij terugval sneller eigen signalen herkennen omdat ze dit gewend zijn vanuit een eerder hulpverleningsproces. Ook wordt één keer genoemd dat er begrip is als een hulpverlener diens kwetsbare cliënt niet aan een ervaringsdeskundige zou willen toevertrouwen als hij die nog niet goed kent of als er onduidelijkheid is over de rol en taakverdeling. Tenslotte wordt één genoemd dat het lastig kan zijn om "goede" ervaringsdeskundigen te vinden.

Sowieso zijn alle bezwaren begrijpelijk, aldus twee ervaringsdeskundige respondenten, mede omdat ze voort kunnen komen uit onwennigheid en onbekendheid. Een ander noemt dat alle bezwaren in zekere zin terecht zijn maar dat het feit dat er risico's aan zitten, zoals terug- of uitval, geen reden is om er niet aan te beginnen. Het risico op uitval bestaat immers in zekere mate ook bij hulpverleners. Over belastbaarheid wordt gezegd dat het zwaar weegt of iemand niet steeds zelf getriggerd wordt (zes keer genoemd) en dat iemand zich bewust is van zijn eigen kwetsbaarheden of mogelijke terugval (vier keer genoemd).

## 4.4 Competenties van ervaringsdeskundigen

---

***"Het is altijd persoonlijke ervaring en dus niet altijd 1 op 1 toepasbaar op iedereen met een soortgelijke situatie"*** (medewerker)

---

Behalve de meerwaarde en kritische aandachtspunten bij de inzet van ervaringsdeskundigheid in het hulpaanbod zijn respondenten bevraagd op de competenties die een ervaringsdeskundige zou moeten bezitten. Daarmee wordt de kans vergroot de hierboven beschreven meerwaarde waar te maken en de kritische aandachtspunten het hoofd te kunnen bieden. Zowel in de enquête voor medewerkers als voor toekomstige ervaringsdeskundigen kwam deze vraag terug. Bij de laatste groep respondenten is, omdat er behoefte was te weten welke competenties ervaringsdeskundigen zelf verwachten, voor hen gekozen voor een open vraagstelling.

Welke competenties mogen we verwachten van ervaringsdeskundigen in het directe contact met cliënten?	
<b>30 medewerkers</b>	
17	Voldoende eigen ervaring hebben doorleefd en met voldoende afstand kunnen bezien
19	Niet (te) emotioneel betrokken raken
23	Betrouwbaar en stabiel (genoeg) zijn
12	Inlevingsvermogen hebben
13	Goed (onbevooroordeeld) kunnen luisteren
21	Reflectievermogen hebben
11	Open kunnen zijn
13	Feedback kunnen ontvangen en feedback opbouwend kunnen geven
25	Kunnen samenwerken, overleggen en afstemmen
22	Vertrouwelijk omgaan met privacygevoelige informatie
14	In staat zijn om onveiligheid te herkennen en signaleren
6	Gesprekstechnieken
14	Communicatievaardigheden (contact kunnen leggen en onderhouden)
14	In kunnen schatten wanneer professionele hulp ingeschakeld dient te worden (grens van vertrouwelijkheid bij acute onveiligheid)
6	(basis) kennis over psychiatrische diagnoses
12	Opbouwende instelling hebben
21	In staat zijn eigen grenzen te (her)kennen en aan te geven
12	beseffen en uitdragen dat er niet een juiste oplossing is en dat iedereen uniek is
3	Andere

Uit de enquêtes blijkt dat kunnen samenwerken, overleggen en afstemmen voor 25 van de 30 medewerkers (83%) de belangrijkste competentie is die zij van ervaringsdeskundigen mogen verwachten. Voor 76% van de medewerkers geldt dit voor betrouwbaar en stabiel genoeg zijn, gevolgd door het vertrouwelijk omgaan met privacygevoelige informatie (73%). Tenslotte vindt 70% van de medewerkers dat het hebben van reflectievermogen en in staat zijn om eigen grenzen te (h)erkennen als competentie verwacht mag worden. Het hanteren van de juiste gesprekstechnieken en het hebben van kennis over psychiatrische diagnoses werd door de minste medewerkers belangrijk gevonden (20%).

Uit de open vraag aan (toekomstige) ervaringsdeskundigen bleek dat het goed kunnen communiceren door hen als de belangrijkste competentie werd gezien. Deze werd negen van de 15 keer genoemd. Met name luisteren zonder oordeel (vijf keer), open, betrouwbaar en eerlijk zijn (vier keer) mag verwacht worden van ervaringsdeskundigen, volgens respondenten. Eveneens belangrijk vinden ervaringsdeskundigen empathie en begrip (zes keer genoemd). Ook werd het ver genoeg in herstel zijn en het kennen en aangeven van de eigen grenzen het vaakst (vijf keer) genoemd. De cliënt centraal stellen, respectvol, methodisch, en luis in de pels zijn werden twee keer genoemd. Eén keer werd genoemd het kunnen reflecteren, nieuwsgierig zijn, een helicopterview hebben en het achterwege laten van medisch jargon.

Ook uit de interviews komen competenties naar voren die verwacht mogen worden in het directe contact met cliënten. Door meer dan vijf geïnterviewden wordt opgemerkt dat het belangrijk is om te luisteren zonder oordeel, geen ongevraagd advies te geven en niet met ongevraagde oplossingen te komen. Door één persoon wordt het bezitten van gesprekstechnieken in dit licht minder belangrijk ge-

vonden dan het aansluiten op de manier van communiceren en het gericht zijn op de ander. Bovendien wordt het belang genoemd aan te kunnen voelen wanneer gepaste openheid toe te passen en bewust te zijn wiens behoefte er centraal staat, de eigen behoefte om te vertellen of die van de cliënt (vier keer genoemd). Zelfkennis wordt hierbij door vijf geïnterviewden als belangrijkste competentie genoemd. Dat omvat volgens hen het vermogen om te reflecteren, open staan voor feedback en de bereidheid om te willen blijven leren in het vak van ervaringsdeskundigheid. Ook het kennen van eigen kwetsbaarheden en grenzen wordt drie keer genoemd. Tenslotte wordt door drie geïnterviewden genoemd dat het belangrijk is om een stukje basiskennis te hebben over het zorglandschap, diagnoses en te kunnen herkennen wanneer er een risico op een onveilige situatie is.

Door twee geïnterviewden wordt benoemd dat de juiste competenties belangrijker zijn dan de juiste opleiding en wordt gepleit om het onderscheid tussen ervaringsdeskundige vrijwilligers en professionals weg te halen omdat het de drempel zou verhogen voor potentieel geschikte ervaringsdeskundigen. Anderzijds wordt door een van de geïnterviewde opgemerkt dat ervaringsdeskundige die al langer in zorg zijn geweest soms nog moeten wennen aan het werknemer zijn. In dat licht is het belangrijk om aandacht te hebben voor werknemersvaardigheden als afspraken nakomen en e-mails tijdig te beantwoorden (twee keer genoemd). In deze nieuwe rol staat de cliënt die begeleid wordt centraal. Een van de toekomstige ervaringsdeskundigen en één ervaringsprofessional merken op dat commitment en inzet belangrijker zijn dan het bezitten van een diploma. Als aanvulling hierop blijkt uit de gehouden interviews dat de nodige competenties in de eerste plaats afhangen van iemands rol, taken en functie.

Over een aantal competenties zijn de ondervraagde groepen het eens; allen vinden dat een ervaringsdeskundige ver genoeg in herstel moet zijn en spreken over aansluiten, luisteren zonder oordeel, zelfkennis en reflectievermogen. Over de mate van afstand tot eigen ervaringen zijn de geïnterviewden stiller dan de toekomstige ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigen spreken vaker over empathie en begrip en vinden dit tevens de belangrijkste competentie. Verder valt op dat toekomstige ervaringsdeskundigen explicieter spreken over duidelijk en kritisch durven zijn waar de geïnterviewde experts meer waarde hechten aan gespreksvaardigheden en objectief luisteren.

## 4.5 Randvoorwaarden voor werken met ervaringsdeskundigen

---

***“Financiële waardering vergoot blijvende commitment”***

(respondent 4)

---

Ook Cardea als organisatie is betrokken als het gaat om de inzet van ervaringsdeskundigheid. Daarom zijn medewerkers van Cardea bevraagd over de nodige organisatorische randvoorwaarden rondom de inzet van ervaringsdeskundigheid.

Welke randvoorwaarden vanuit de organisatie vind je belangrijk?		
30 medewerkers		15 ervaringsdeskundigen
21	Een vorm van training is minimaal noodzakelijk	10
13	Een opleiding Ervaringsdeskundigheid op MBO niveau	5
2	Een opleiding Ervaringsdeskundigheid op minimaal HBO niveau	1
22	Regelmatige begeleiding middels coaching en intervisie van de ED	
17	Onkostenvergoeding	5
11	Dat de organisatie meebetaalt met studiekosten	1
13	Betaling in vorm van salaris	10
17	Onderdeel kunnen zijn van een team	9
20	Goede introductie en kennismaking met de medewerkers	6
25	Duidelijke taakomschrijving en rolverdeling	7
21	Het houden aan de beroepscode qua bejegening en privacy	5
21	VOG kunnen aanleveren	6
24	Begeleiding, ondersteuning, intervisie voor de ervaringsdeskundige(n)	
	Een vast contactpersoon*	8
	Regelmatige begeleiding met anderen middels coaching en intervisie*	6
2	Andere	

*\*gaandeweg opgedane inzichten tijdens het onderzoeksproces zijn deze antwoordmogelijkheden aangepast en toegevoegd aan de enquête voor ervaringsdeskundigen.*

Een duidelijke taakomschrijving en rolverdeling (83%) is voor medewerkers de belangrijkste randvoorwaarde, gevolgd door begeleiding, ondersteuning en intervisie voor de ervaringsdeskundigen (80%). Een vorm van training voor ervaringsdeskundigen, in het bezit zijn van een VOG en het houden aan de beroeps- en gedragscode zijn eveneens belangrijke voorwaarden voor medewerkers om te kunnen of willen werken met ervaringsdeskundigen (70%).

Ook ervaringsdeskundigen noemen een vorm van training als belangrijkste randvoorwaarde (67%). Vervolgens is betaling in de vorm van salaris voor hen belangrijk (67%) evenals het onderdeel kunnen zijn van een team (60%). Tenslotte is begeleiding, ondersteuning en intervisie eveneens voor ervaringsdeskundigen een belangrijke voorwaarde (54%). Geen van beiden vonden een opleiding op minimaal hbo-niveau een randvoorwaarde.

Er blijkt echter ook een aantal verschillen. Waar voor medewerkers het accent ligt op het belang van duidelijke afspraken vinden ervaringsdeskundigen waardering, zowel qua positie als financieel, belangrijk, naast het onderdeel van een team kunnen zijn.

Uit zowel de interviews als de open vragen in de enquêtes komt drie keer het belang naar voren dat bij het uitvoeren van sommige taken een opleiding vereist zou moeten zijn. Dat bij andere taken en rollen een training zou kunnen volstaan wordt vijf keer genoemd. Hoe complexer de problematiek hoe groter het belang van een opleiding, wordt aangegeven. Hierbij wordt drie keer de kanttekening geplaatst dat te hoge opleidingseisen drempelverhogend kunnen werken voor beginnende ervaringsdeskundigen met potentie en ambitie om professioneel ervaringsdeskundige te worden.

Maar liefst 13 keer wordt genoemd dat de waardering in verhouding moet staan tot de taken en de verwachtingen. Op zijn minst is het volgens de respondenten van belang dat gemaakte kosten vergoed worden. De eenvoudigste vorm van waardering is volgens drie respondenten het regelen van gratis eten of een cadeaubon. Structurele facilitering en financiering is eveneens een aandachtspunt, drie keer werd genoemd dat structurele financiering nog niet overal geregeld is door organisaties.



Twee keer wordt als randvoorwaarde een degelijke selectieprocedure genoemd. Voor de inbedding in de organisatie is volgens zes respondenten vooral bij de start belangrijk dat ervaringsdeskundigen ondersteund worden, met name in het verwerven van een gelijkwaardige positie. Duidelijke werkafspraken voorafgaand aan de inzet vinden twee respondenten belangrijk. Dat ervaringsdeskundigen worden begeleid in de vorm van intervisie met andere ervaringsdeskundigen of individueel wordt vier keer genoemd. Tijdens die begeleiding zou volgens twee geïnterviewden persoonlijk leiderschap van de startende ervaringsdeskundige aan bod moeten komen en aandacht moeten zijn voor werknemersvaardigheden als commitment en samenwerking. Ook de invulling van de rol van ervaringsdeskundige, bijvoorbeeld de kritische rol van "luis in de pels zijn" kan lastig zijn en aandacht behoeven (twee keer genoemd). Het gezamenlijk kunnen reflecteren door ervaringsdeskundigen en kunnen aangeven wat iemand nodig heeft om het werk vol te houden wordt eveneens vier keer genoemd.

Er zou volgens twee geïnterviewden ook aandacht moeten zijn voor de matching van ervaringsdeskundige en de jongere omdat persoonlijke ervaring niet altijd één op één toepasbaar is. Er zijn bijvoorbeeld verschillen tussen individuele maatjes. Een goede introductie met een kort persoonlijk verhaal of een foto van het betreffende maatje kan hierbij helpen. Een proeftijd wordt tweemaal genoemd als voorwaarde zodat zowel jongere als ervaringsdeskundige kan aangeven of de matching juist is.

## 4.6 Implementatie binnen Cardea

---

***"We denken vaak wel wat te kwetsbaarheid over mensen die juist al veel hebben overwonnen". (Respondent 6)***

---

In deze paragraaf zal uiteen worden gezet wat de belangrijkste adviezen van medewerkers, ervaringsdeskundigen en experts zijn wat betreft het implementeren van ervaringsdeskundige inzet binnen Cardea.

Uit de resultaten vanuit deze enquêtevragen blijkt dat 66% van de medewerkers van Cardea behoefte heeft aan meer voorlichting over ervaringsdeskundigheid en 82% ervoor openstaat om met ervaringsdeskundigheid aan de slag te gaan binnen het eigen team. Nog eens 6% staat er misschien voor open. Van de bevroegde medewerkers heeft 72% zelf of in de naaste omgeving ervaring met een vorm van trauma, diagnose, ontwrichting of herstel. Daarvan heeft 56% deze ervaringen weleens ingezet in het contact met cliënten. Vijf respondenten hiervan kiezen n.v.t. (niet van toepassing) als antwoordmogelijkheid bij de vraag of zij deze ervaring zouden willen inzetten in hun werk, mogelijk omdat ze dit al doen. Daarnaast geeft 43% aan deze ervaringen wel te willen inzetten in hun werk (zie verder bijlage 6).

De vraag "Wat gaat volgens jou het meeste helpen om het werken met ervaringsdeskundigheid een stap verder te krijgen binnen Cardea?" is expliciet ervaringsdeskundigen en geïnterviewde experts voorgelegd. Hieronder worden de resultaten uiteengezet.

### 4.6.1 Aandacht voor posities

Uit de gehouden interviews en open enquêtevragen komt herhaaldelijk naar voren dat het tijd en aandacht vraagt om in een gelijkwaardige positie samen te (leren) werken.

#### Imago en vooroordelen.

Er zijn nog veel aannames, en er wordt regelmatig voor elkaar ingevuld, blijkt uit een aantal praktijkger-



varingen van ervaringsdeskundigen (drie keer genoemd). Twee keer wordt door geïnterviewde professionals de vrees benoemd die kan bestaan dat een oud-cliënt een collega wordt. Ook zijn er vooroordelen die voortkomen uit negatieve ervaringen met ongetrainde ervaringsdeskundigen waardoor medewerkers kunnen denken dat ervaringsdeskundigen kwetsbaar zijn en er een over-controle op diens welzijn plaatsvindt. Twee ervaringsdeskundige respondenten ervaren daardoor weleens dat medewerkers anders naar ze kijken of hebben bijvoorbeeld ervaren niet in dossiers te mogen. Anderzijds werd er van ervaringsdeskundigen in sommige gevallen meer verwacht dan van professionals. Dit riep het gevoel op dat ervaringsdeskundigen zichzelf opnieuw moesten bewijzen (twee keer genoemd).

Door vier respondenten wordt het belang van open en gelijkwaardige communicatie genoemd. Drie respondenten omschrijven dit als communicatie waarin verwachtingen worden uitgesproken en ruimte kan zijn voor ieders kunde maar ook voor mogelijke twijfels en stigma's en hoe deze verminderd kunnen worden. Door enkele ervaringsdeskundigen wordt opgemerkt dat hierbij helpend is als zowel ervaringsdeskundigen als hulpverleners zich kwetsbaar durven opstellen. Vijf ervaringsdeskundige respondenten benoemen als meerwaarde dat ervaringsdeskundigen gewend en comfortabeler zijn met reflecteren en jezelf kwetsbaar opstellen en dat hun openheid hulpverleners mogelijk kan helpen om zich open op te stellen. Het is volgens drie geïnterviewden van belang dat dit proces van elkaar leren kennen en werkbare samenwerkingen ontwikkelen begeleid wordt en dat er tijd en ruimte komt om dit gezamenlijk uit te kunnen en mogen vinden.

### Samenwerking

Voor medewerkers kan het spannend zijn om niet te weten wie ze binnenkrijgen en wat van elkaar verwacht kan worden. Hetzelfde geldt voor ervaringsdeskundigen (beiden twee keer genoemd). Uit zowel interviews als persoonlijke communicatie blijkt dat het voor betrokkenen belangrijk is te weten wanneer en voor wat een ervaringsdeskundige in te zetten. Vier keer wordt door respondenten genoemd dat er in het begin onduidelijkheid kan zijn over wat een team kan verwachten van een ervaringsdeskundige. Ervaringsdeskundigen kunnen medewerkers hier zelf scherp op houden door bijvoorbeeld open te zijn over de eigen ervaringen en kwetsbaarheid. Dit draagt bij aan een open gesprek en het duidelijk worden waar het verschil zit tussen ervaringsdeskundigen en professionals. Dit werd vijf keer genoemd.

Om de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en medewerkers te laten slagen, is het onmisbaar dat een team open staat voor ervaringsdeskundigheid (drie keer genoemd). Bij het leren samenwerken is volgens drie respondenten wederzijds begrip nodig voor het feit dat veranderen lastig is. Er kan bij beginnende ervaringsdeskundigen sprake zijn van angst voor afwijzing of mislukking of (zelf)stigma. Door vijf respondenten worden hierover de werklast en mogelijke overvraging als aandachtspunten genoemd en het wennen aan de werknemersvaardigheden die verwacht worden, zoals als het durven aangeven van grenzen en kunnen afbakenen van taken. Door één respondent wordt opgemerkt dat ieder mens kan en mag leren en ontwikkelen.

Vier ervaringsdeskundigen geven aan er niet op uit te zijn de positie van hulpverleners over te nemen en te beseffen dat zij geen hulpverleners zijn en dit ook niet te willen. Er zijn echter ook vier ervaringsdeskundige respondenten die een hbo- of universitaire opleiding hebben gedaan of daar mee bezig zijn, zogeheten ervaringswerkers. Zij bezitten dezelfde kennis en opleiding als niet-ervaringsdeskundige professionals. Geschoolde ervaringsdeskundigen kunnen dus hulpverleners zijn. Bovendien bezitten hulpverleners eveneens ervaringskennis; 72% van de hulpverleners heeft zelf een bepaalde mate van ervaringsdeskundigheid, bleek uit de afgenomen steekproef.

#### 4.6.2 Draagvlak en implementatie

In de interviews met de experts geven alle zes aan dat in eerste instantie een breed gedragen visie vanuit de organisatie onmisbaar is. Daarbij moet vooraf helder worden waarom Cardea met ervaringsdeskundigen wil gaan werken (een betere kwaliteit van hulp doordat deze daadwerkelijk aansluit en door een betere bejegening efficiëntere zorg zal opleveren). Daarmee kan dan van bovenaf overtuigd en van onderaf geïnspireerd worden, omschreven twee geïnterviewden.

Vervolgens is het volgens twee geïnterviewden belangrijk om input op te halen bij medewerkers (bijvoorbeeld middels dit onderzoek) en om gezamenlijk de volgende stap rondom ervaringsdeskundige inzet te bepalen. Daarbij is het volgens hen aan te raden om zowel medewerkers als ervaringsdeskundigen vanaf het begin te betrekken.

Van uit het management is noodzakelijk om iemand voor dit verandertraject als trekker verantwoordelijk te maken, ook bij weerstand vol te houden en een lange adem te hebben, werd door twee geïnterviewden genoemd. Het kan helpen om te beginnen bij voorlopers en veranderaars en om aan te sluiten bij wat er in de regio al gebeurt. Door breder te werken dan één organisatie kunnen kennis en krachten gebundeld worden werd eveneens door twee geïnterviewden genoemd.

Dit is volgens drie geïnterviewden een voortdurend en flexibel proces, wat tijd en energie kost. Ook medewerkers moeten bereid zijn om iets met de input van de ervaringsdeskundigen te doen. Daarnaast dient men te beseffen dat de manier van werken zal veranderen. Het werken met ervaringsdeskundigen betekent iets voor alle niveaus van de organisatie waarbij uiteindelijk de bereidheid tot gelijkwaardige samenwerking nodig is (tweemaal genoemd).

Wat volgens twee geïnterviewden goed werkt, is het creëren van een niche, experimenteeruimte bij een kleine eenheid binnen de organisatie die ervoor open staat om te leren van ervaringen. Ander advies is om een kleine pool van meerdere ervaringsdeskundigen als "ervaringsteam" samen te stellen om dit proces met meer dan één ervaringsdeskundige in pionierspositie stevig neer te kunnen zetten (zes keer genoemd). Het belang wordt genoemd om gezamenlijk na te denken over voorwaarden, verwachtingen, eventuele opleidingseisen en wat de organisatie daarbij kan bieden. Het opstellen van een breed functieprofiel zodat daarna ruimte blijft voor het gezamenlijk invulling geven aan een team-specifiekere taakomschrijving wordt door één geïnterviewde genoemd als belangrijk bij de start. Zo hoeft het veranderproces niet te stagneren en zijn er toch minimale afspraken om op terug te vallen.

Ook vier ervaringsdeskundigen benadrukken dat het nodig is dat bestuurders achter dit veranderproces staan en dat een procesbegeleider nodig is. Belangrijk om bij dit proces ook ervaringsdeskundigen actief te betrekken. Eveneens is van belang dat een organisatie open staat en er vertrouwen in heeft, bijvoorbeeld door een geschoolde ervaringsdeskundige aan te nemen. Eveneens belangrijk is een financiële vergoeding die tegenover de inzet staat, vinden vijf respondenten. Bovendien zou er vooraf in de organisatie een positie voor ervaringsdeskundigen gecreëerd moeten worden met een duidelijke rol en met voldoende vrije ruimte om deze rol verder vorm te geven (drie keer genoemd). In het begin zou een ervaringsdeskundige aan een contactpersoon gelinkt moeten worden. Ook wordt door drie respondenten genoemd dat als er een ervaringsdeskundige in dienst is men moet blijven benadrukken dat teams deze altijd kunnen inzetten, zodat er bekendheid komt en de inzet gewoon wordt. Bijvoorbeeld door de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid te benoemen voor cliënten die in eerste instantie niet willen praten. Het helpt tenslotte om medewerkers mee te krijgen door positief resultaat te laten zien van het benutten van ervaringsdeskundigheid. Uiteindelijk is een ervaringsdeskundige een normale collega met een extra, aldus twee ervaringsdeskundig respondenten.

## 5. Discussie en conclusie

Dit onderzoek beoogde antwoord te geven op de vraag hoe Cardea een volgende stap kan zetten in het professionaliseren en implementeren van ervaringsdeskundige inzet in het hulpaanbod. Hiervoor was allereerst noodzakelijk meer kennis op te doen over de mogelijkheden en meerwaarde van ervaringsdeskundige inzet. Daarnaast om inzicht te krijgen in mogelijke knelpunten en noodzakelijke randvoorwaarden.

Daarbij was het van belang om onderzoek te doen naar het draagvlak bij medewerkers; onder welke voorwaarden zouden medewerkers van Cardea openstaan voor het samenwerken met ervaringsdeskundigen. Er zijn in dit onderzoek verschillende perspectieven meegenomen voor een zo breed mogelijk inzicht. Naast medewerkers zijn daarom ook ervaringsdeskundigen en experts bevraagd. Om antwoord te kunnen geven op de hoofdonderzoeksvraag *"Wat is er volgens medewerkers, ervaringsdeskundigen en experts nodig om ervaringsdeskundigheid duurzaam in te zetten en te verankeren in het hulpaanbod van Jeugdhulpaanbieder Cardea?"* zijn de volgende conclusies geformuleerd.

Met 88% van de ondervraagden dat aangeeft ervoor open te staan om met ervaringsdeskundigheid aan de slag te gaan en een respons van 42% kan worden geconcludeerd dat medewerkers van Cardea over het algemeen positief staan tegenover het werken met ervaringsdeskundigen. De verwachting vooraf bij de projectgroep Ervaringsdeskundigheid was dat meer medewerkers kritisch zouden staan tegenover het werken met ervaringsdeskundigen in het direct hulpaanbod. Deze uitkomst zou verklaard kunnen worden door de mogelijkheid in de enquête om knelpunten en voorwaarden te benoemen.

Het grootste deel van de respondenten werkt als ambulante hulpverlener waar eveneens al enige ervaring is opgedaan met ervaringsdeskundigheid binnen diverse projecten. Dit biedt eventueel mogelijkheden om vervolgstappen te onderzoeken. Meer dan de helft van deze medewerkers gaf aan zelf ervaring te hebben met ontwrichting of herstel en bereid te zijn deze ervaringen te willen leren inzetten ten behoeve van cliënten. Als door het creëren van meer openheid een klimaat ontstaat waarin medewerkers zich durven uitspreken over eigen kwetsbaarheid kan dit de al aanwezige ervaringsdeskundigheid helpen benutten en samenwerking met ervaringsdeskundigen bevorderen,

Uit de enquêtes kan worden geconcludeerd dat medewerkers van Cardea vooral meerwaarde zien in herkenning en begrip vanuit soortgelijke ervaring die ervaringsdeskundigen aan cliënten kunnen bieden. Daarmee kunnen zij hoopverlener of rolmodel zijn voor cliënten. De openheid van ervaringsdeskundigen nodigt zowel medewerkers als cliënten uit om ook open te zijn en motiveert bovendien om te herstellen. Dit is immers voor de ervaringsdeskundige ook mogelijk gebleken (Wasil et al., 2019; Pijnenburg, 2016). Daarnaast zien medewerkers meerwaarde als een ervaringsdeskundige meedenkt of sparringpartner voor hen is en ze op deze manier scherp houdt op bejegening en taalgebruik. Voor de ondervraagde ervaringsdeskundigen bleek eveneens als belangrijkste meerwaarde herkenning en begrip vanuit soortgelijke ervaring. Doordat zij kunnen verbinden komen ze sneller tot de kern in een gesprek en wordt de drempel verlaagd voor cliënten om ook met verhaal of hulpvraag te komen. De meerwaarde wordt dus vooral gevonden in het creëren van meer gelijkwaardigheid, als bruggebouwer en schakel tussen jongeren en hulpverleners.

Ervaringsdeskundigen spelen dus duidelijk een rol in verbindende communicatie. Zij maken daarmee zowel cliënten als collega's bewust van het clientperspectief en van stigmatiserend taalgebruik. Hiermee sluiten zij vanzelfsprekender aan bij cliënten en dragen als werkzame factor bij aan efficiënte hulp (Pijnenburg, 2016; van Yperen, 2010). Dit komt eveneens overeen met in literatuur omschreven meerwaarde in de verbindende functie van ervaringsdeskundigen (Van Erp et al., 2019; Baillergeau & Duyvendak, 2016; White et al., 2020)

Uit dit onderzoek blijkt zowel voor medewerkers als ervaringsdeskundigen de inzet in de rol van buddy of maatje het meest passend. Een gedeelte van de medewerkers zou daarnaast graag voorlichting krijgen vanuit het eigen ervaringsverhaal van ervaringsdeskundigen. Ook in de gevonden literatuur worden het vaakst, hetzij in verschillende bewoordingen, de rollen van hoopverlener en bruggenbouwer omschreven (Van Hoorn et al., 2020; Jansen, 2014; Van der Meulen, 2021).

Om ervaringsdeskundigheid duurzaam te kunnen inzetten is het volgens medewerkers nodig om een aantal knelpunten te ondervangen. Uit de enquêtes en de interviews kan worden geconcludeerd dat voor medewerkers het zwaarst weegt als ervaringsdeskundigen niet ver genoeg in herstel zijn, als zij anti-hulpverlening handelen of als de positie en taakverdeling niet duidelijk is. Er zal daarom aandacht moeten zijn voor de betrouwbaarheid en de belastbaarheid. Het is voor medewerkers van belang dat overstijgend kan worden gedacht in de ondersteuning van cliënten en dat eigen valkuilen bekend zijn. Dat ervaringsdeskundigen goed met hen kunnen samenwerken is voor medewerkers eveneens belangrijk. Vanuit de onderzochte literatuur wordt onderschreven dat de inzet door ervaringsdeskundigen functioneel, dus met een bewust doel wordt moet worden ingezet. De inzet moet immers ten alle tijden ten dienste staan van de cliënt en diens herstel. (Weerman 2019). Daarbij wordt de noodzaak van een goede matching benoemd (Stichting Alexander, 2021). Voor de ervaringsdeskundig respondenten bleek het eveneens van belang dat ervaringsdeskundigen hun eigen herstelproces voldoende hebben doorlopen en dat zij naast hulpverleners kunnen werken, niet in hun plaats of anti-hulpverlening handelend. Ook voor hen bleken betrouwbaarheid en reflectievermogen belangrijk, net als het hebben van empathie en begrip. Vanuit de literatuur en de interviews kan daar nog het luisteren zonder oordeel, duidelijk en kritisch durven zijn, zelfkennis en commitment aan worden toegevoegd. In de literatuur komt regelmatig het belang terug om geleerd te hebben de eigen ervaringen functioneel in te zetten voor de ander (Weerman, 2018; stichting Alexander, 2021).

Uit dit onderzoek blijkt dan ook zorgvuldigheid de belangrijkste randvoorwaarde voor duurzame inzet van ervaringsdeskundigheid. Ervaringsdeskundigen moeten minimaal een training hebben gevolgd en ondersteuning middels intervisie krijgen zodat het belang van de cliënt centraal kan blijven staan. Duidelijke afspraken en taakomschrijving zijn vervolgens nodig om goed te kunnen samenwerken. Het accent ligt vervolgens voor ervaringsdeskundigen op waardering, zowel formeel als informeel. Het is voor ervaringsdeskundigen makkelijker om zich te committeren als er ook waardering voor hun inzet tegenover staat. Dat kan zijn in de vorm van vertrouwen krijgen, een vorm van salaris en onderdeel kunnen zijn van een team met gelijkwaardige samenwerking. Ook dit komt terug in literatuur (Van Erp et al., 2019; Stichting Alexander, 2021). Afhankelijk van de mate van verantwoordelijkheid kan gedacht worden aan een bijdrage in opleidingskosten, salariering of beloning.

Tenslotte dient nog te worden opgemerkt dat zowel vanuit de literatuur (Sandhu, 2017; Van Erp, 2019; Knisper et al., 2019) als vanuit de interviews wordt gezien dat professionals nog teveel uitgaan van kwetsbaarheid van mensen die vanuit ontwrichting een succesvol herstelproces hebben doorgemaakt. Meer nog dan in de literatuur ligt daarom voor de respondenten de nadruk op het leren samenwerken met elkaar. Voor zowel medewerkers, experts en ervaringsdeskundigen is het evident dat het tijd moeite en middelen vraagt om in een gelijkwaardige positie samen te (leren) werken en gezamenlijk uit te vinden wat het doel van ervaringsdeskundige inzet voor een specifiek team moet zijn. Respondenten spreken over belang van goede procesbegeleiding, zeker in het begin als het nog niet duidelijk is wat men van elkaar kan verwachten. Er kan sprake zijn van vooroordelen en aannames over en weer of van angst voor de eigen positie. Het is van belang zowel ervaringsdeskundigen als medewerkers serieus te nemen, positie te geven en te waarderen. Literatuur bevestigt dit (Van Erp et al., 2019; Haek, 2008; Hidajattoellah, 2015; Knispel et al., 2019; Sandhu, 2017; Walker & Bryant, 2013).

### Sterke kanten en beperkingen van het onderzoek

Sterke kanten van het onderzoek zijn de relatief hoge respons en de brede manier van dataverzameling qua zowel perspectieven als methodes. Er wordt met dit onderzoek bovendien

aangesloten bij een actuele ontwikkeling binnen de jeugdzorg waar de inzet van ervaringsdeskundigheid al langer in ontwikkeling is.

Ervaringsdeskundigheid is echter een breed onderwerp en de inzet ervan kent veel nuances en vormen. Niet al deze vormen zijn in dit onderzoek aan bod gekomen. Een eerste aanzet is hiermee wel gedaan en vraagt om een vervolgtraject om binnen Cardea de juiste vorm uit te kunnen werken.

De eventuele beperking van dit onderzoek kan zijn dat er in de onderzochte literatuur weinig is gevonden over negatieve ervaringen en kritische bezwaren. Er is binnen de organisatie welgezocht en gesproken met collega's die bezwaren en belemmeringen hebben ervaren en in de steekproef is hier expliciet naar gevraagd. Deze uitkomsten zijn meegewogen in de aanbevelingen maar het behoeft in de toekomst aandacht om ook dit kritische geluid te blijven horen om zo zorgvuldig mogelijk te blijven in de samenwerking met ervaringsdeskundigen.

Dit onderzoek heeft zich vanwege het afbakenen van de omvang, de al opgedane ervaring en de opgehaalde behoefte middels de Klantreis (bijlage 1) vooral beperkt tot jonge ervaringsdeskundigen en de doelgroep 12-plus. Het is evenwel mogelijk dat ook oudere ervaringsdeskundigen of ervaringsdeskundige ouders een rol kunnen en willen spelen en dat ervaringsdeskundigheid ook bij de afdeling 12-min zou kunnen worden ingezet. De bereidheid daartoe onder medewerkers van Cardea die werkzaam zijn met de doelgroep 12-min is in dit onderzoek niet meegenomen.

Wat eveneens is opgehaald maar niet in de onderzoeksvraag naar voren kwam is de motivatie voor en de meerwaarde die het werken als ervaringsdeskundige voor ervaringsdeskundigen heeft. Het van betekenis zijn en gewaardeerd worden draagt bij aan zingeving, voldoening en zelfontwikkeling (Deci & Ryan, 2016). Mogelijk zou hier in vervolgonderzoek verdere aandacht voor kunnen komen omdat meerdere oud-cliënten hiervoor gemotiveerd kunnen zijn. Dit kan er mogelijk op mesoniveau toe leiden dat het potentieel aan ervaringsdeskundigen vergroot wordt en het kan op macroniveau van positieve invloed zijn op huidige personeelstekorten in de jeugdhulp. Aangezien de verwachting is dat ervaringsdeskundigheid een belangrijke rol zal gaan spelen in de (jeugd)zorg zou vervolgonderzoek kunnen bijdragen aan het stimuleren van actief beleid waar de bredere Jeugdhulpsector eventueel van kan profiteren. Ook de mogelijkheden die de eigen ervaringen van medewerkers kan bieden voor Cardea verdient meer onderzoek. Uit de interviews is immers naar voren gekomen dat dit het werkklimaat positief kan beïnvloeden.

## 6. Aanbevelingen

Tijdens het verloop van dit onderzoek zijn voorlopige resultaten teruggekoppeld en is bereidheid gebleken om daadwerkelijk te investeren in de inzet van ervaringsdeskundigheid. Onderstaande aanbevelingen kunnen hier mogelijk aan bijdragen. De projectgroep Ervaringsdeskundigheid heeft onlangs aangegeven achter het formeren van een focusgroep te staan om expertise te delen en vervolgstappen te verkennen. Daarmee draagt dit onderzoek direct bij aan verbeteringen in de praktijk van Cardea.

### **Creëer tijd en middelen**

Van belang is als organisatie te realiseren dat het werken met ervaringsdeskundigen een veranderproces in gang zet dat een behoorlijke investering vraagt. Dit veranderproces zal immers gefaciliteerd moeten worden. Denk aan procesbegeleiding en projectleiding, HR-zaken als functie- en scholingsmogelijkheden, en een lange adem om de meekomende cultuuromslag met medewerkers te kunnen maken. Een ontwikkelplan op papier, in samenwerking met beleid en de projectgroep Ervaringsdeskundigheid, het leren van best practices het organiseren van een brede focusgroep om vervolgstappen te bepalen zouden eerste stappen kunnen zijn.

### **Start in een team dat open staat voor samenwerking met een ervaringsdeskundige en creëer tijd en ruimte om te leren samenwerken.**

Creëer één of meer zogeheten niches (pilotteams) waar men elkaar kan leren kennen, samen geleerd mag worden en in de praktijk aan elkaars positie kan worden gewend. Heb hierbij in alle openheid aandacht voor wat deze samenwerking in de praktijk kan betekenen voor ieders positie en waar men elkaar het beste aanvult. Samen met dit bewust gekozen team kan de rol van ervaringsdeskundige en wederzijdse verachtingen verder vorm worden gegeven met ruimte voor ieders kennis en kunde. Een team dus waar zowel ervaringsdeskundigen als medewerkers ervoor open staan om zich indien nodig kwetsbaar op te stellen en mogelijke twijfels, taboes en vooroordelen openlijk te durven expliciteren. Hierbij zou kunnen worden aangesloten bij wat er al is of wordt ontwikkeld binnen Cardea. Start hierbij in een team dat wil (leren) werken met ervaringsdeskundigen. Mogelijk in het nieuwe team in Noordwijkerhout waar een community wordt geformeerd of het informele netwerkproject "Supporters van Cardea". Ontwikkel zo mogelijk een gezamenlijke training voorafgaand aan de start met een aantal ervaringsdeskundigen en de niche(s).

### **Sta stil bij wat de beoogde inzet zou moeten opleveren als belangrijkste meerwaarde in betreffend team en betreffende cliënten en baseer daarop de bijpassende rol en taakomschrijving.**

Omdat zowel medewerkers als ervaringsdeskundigen een rol als maatje/ buddy het meest passend vinden zou dit verder onderzocht kunnen worden. Een brede functieomschrijving is wellicht al voldoende om te kunnen starten. De specifieke invulling van de taakomschrijving kan gezamenlijk ontstaan en is mede afhankelijk van betreffende ervaringsdeskundigen en de behoefte van het team en de door hen ondersteunde cliënten. Voor een bijpassend functieprofiel en uiteindelijke taakomschrijving kan in samenwerking met de afdeling HR gebruik gemaakt worden van het herziene Beroepscompetentiemodel ervaringsdeskundigheid (Van Erp et al., 2022).

### **Regel voldoende randvoorwaarden zodat ervaringsdeskundigen ook in staat zijn zich te committeren en te ontwikkelen.**

Mogelijk kan een betaald (stage)contract of betaalde stageplaats gecreëerd worden voor een ervaringsdeskundige in opleiding. Wenselijk zou zijn om met meer dan één ervaringsdeskundige te starten zodat zij steun aan elkaar kunnen hebben en er diverse ervaring kan worden opgedaan. Bovendien vergroot dit de steun aan elkaar en de kans om een serieuze positie neer te zetten.

Ondersteuning in het vormgeven van de rol van ervaringsdeskundige in de vorm van individuele begeleiding en intervisie is aan te bevelen, evenals het onderdeel kunnen zijn van een team.

### **Heb aandacht voor ervaringsdeskundigheid, menselijkheid en openheid in de hele organisatie**

Deel succeservaringen en benut aanwezige ervaringskennis van medewerkers. Organiseer voorlichtingen over en met ervaringsdeskundigen. Faciliteer trainingen voor medewerkers die hun eigen ervaring willen (leren) inzetten in het direct contact met cliënten. O.a. bij Stichting Kernkracht, ExpEx of Jeugdbescherming West zijn hier al trainingen voor ontwikkeld. Dit zal naar verwachting bijdragen aan het 'normaliseren' van kwetsbaarheid en de dialoog starten over taboes of professionele afstand en een klimaat creëren waar ruimte is voor openheid voor het werken met ervaringsdeskundigheid.

### **Sluit aan op de lopende ontwikkelingen in de regio en binnen Cardea**

Ga door met kleinere al lopende initiatieven, bijvoorbeeld vanuit de Klantreis waarbij ervaring kan worden opgedaan, zoals Meet and Eat bij Cardea of Supporters van Cardea<sup>9</sup>. Betrek de ervaringsdeskundig inwonend beheerders van de BW Light projecten en benut de al opgedane kennis op het gebied van afspraken en taakomschrijving, verzekeringen of arbeidscontracten van organisaties die al verder zijn met de implementatie van ervaringsdeskundigheid. Denk daarbij aan Youké, Curium-LUMC, Binnenvest, ExpEx, Lumen en Youz.

Stel een Focusgroep samen, bestaande uit een brede groep medewerkers zoals HR-manager, gedragswetenschapper, beleidsmedewerker, hulpverleners, ervaringsdeskundigen en enkele hierboven genoemde organisaties om deze good-practises te betrekken. Bepaal met deze groep de richting en de volgende stap betreft de inzet van ervaringsdeskundigheid in het directe hulpaanbod.

---

<sup>9</sup> Supporters van Cardea is een op te zetten netwerk van informele zorg met ruimte voor (ervaringsdeskundige) maatjes.

## Bronnen

- Anthony, W.A. (1993). Recovery from mental illness: the guiding vision of the mental health system in the 1990s. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 16 (4), 11-23.
- Baillergeau, E. & Duyvendak, J. W. (2016). *Experiential knowledge as a resource for coping with uncertainty: Evidence and examples from the Netherlands*. *Health, Risk & Society*, 18(7-8), 407-426.  
<https://doi.org/10.1080/13698575.2016.1269878>
- Boeije, H. (2016). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: denken en doen*. Den Haag, Boom uitgevers
- Boertien, D., & Bakel, M. van (2012). *Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg*. Geraadpleegd juni 2022 via <https://www.deervaringsdeskundige.nl/media/20098/7204.pdf>
- Boevink, W. (2006). *Verhalen van herstel*. Trimbos-instituut.
- Boevink, W. (2017). *HEE! Over Herstel, Empowerment en ervaringsdeskundigheid in de psychiatrie 72-100*.
- Borkman, T. *Experiential knowledge: A New Concept for the Analysis of Self-Help Groups*. *Social Service Review*, september 1976, 445-456.
- Brown, B. (2013). *De kracht van kwetsbaarheid*.
- BPSW (2022). *Beroepscode voor professionals in sociaal werk (artikel 1 en 2)*.
- Cardea, *Meerjarenbeleidsplan (2022-2026)*.
- Cardea, *Kwaliteitsjaarverslag (2020)*.
- Dartel, H. van & Molenwijk, B. (2020). *In gesprek blijven over goede zorg*. 216, 217.
- Edelenbos, J. & Domingo, A., Klok, P. J., & van Tatenhove, J. P. M. (2006). *Burgers als beleidsadviseurs. Een vergelijkend onderzoek naar acht projecten van interactieve beleidsvorming bij drie departementen*. Instituut voor Publiek en Politiek
- Erp, N. van, Boertien, D., Liefhebber, S., van den Berg, A. (2022); *Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid*, Vereniging van Ervaringsdeskundigen, Trimbos-instituut, Movisie en Kenniscentrum Phrenos geraadpleegd november 2022 via <https://vved.org/wp-content/uploads/2022/11/2022-BCP-DEF.pdf>
- 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.
- Erp, N. van, H. J.; Hendriksen-Favier, A. I.; Boer, M. *Training and Employment of Consumer Provider Employees in Dutch Mental Health Care*. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, Vol 34(1), (2010) pp. 65-67. International Association of Psychosocial Rehabilitation Services and Department of Rehabilitation Boston University.
- Erp, N. van, Knispel, A., van Bakel, M. (2019) *Handreiking empowerment en inzet ervaringsdeskundigheid in sociale wijkteams* Trimbos instituut en stichting Kernkracht



Friele, R.D., Bruning, M.R., Bastiaanssen, I.L.W., Boer, R. de, Bucx, A.J.E.H., Groot, J.F. de, Pehlivan, T., Rutjes, L. 7 Sondeijker, F., Yperen T.A. van, Hageraats, R. (2018). *Rapport eerste evaluatie Jeugdwet* Uitgave Zon MW.

Fortuna, K.L., Solomon, P., & Rivera, J. (2022). *An update of peer support/peer provided services underlying processes, benefits, and critical ingredients*. *Psychiatric Quarterly*, 93(2), 571–586. doi: 10.1007/s11126-022-09971-w [CrossRefGoogle ScholarPubMed](#)

Fuhr D. C. et al. (2013) *Effectiveness of peer-delivered interventions for severe mental illness and depression on clinical and psychosocial outcomes: a systematic review and meta-analysis* Springer Soc Psychiatry Epidemiol (2014) 49:1691–1702.

Haek, L. de (2008) *De ervaringsdeskundige als nieuw type professional* Universiteit Gent

HAN University of applied sciences (2022) *Gemeenten, beloon ervaringsdeskundigen naar hun waarde!* Artikel Leemeijer, A et al.

Helm, G.H.P. van der (2021) *Zingeving-in-de-ggz-voor-jongeren-en-jongvolwassenen-in-tijden-van-covid-19* artikel Sociaal Web

Hoorn, E. van, Keuzenkamp, S., van der Meulen, M. (2020). *Ervaringswerk in het sociaal domein*. Utrecht: rapport Movisie

Hidajattoellah, D. (2015) *Herstelondersteunende zorg in de praktijk* Researchgate

Houting, E. den (2020) *Ervaringsdeskundigen integreren is Maatwerk* Universiteit Utrecht Masterthesis Youth, Education and Society.

Hutchinson, D.S, Anthony, W.A, Ashcraft L, Johnson, E., Dunn E.C., Lyass A., Rogers, E.S. *The personal and vocational impact of training and employing people with psychiatric disabilities as providers*. *Psychiatric Rehabilitation Journal*. (2006) 29: 205-213

Jansen, T. (2014) *Startdocument ervaringsdeskundigheid Jeugdhulp* geraadpleegd juli 2022 via <https://www.jso.nl/wp-content/uploads/Startdocument-over-ervaringsdeskundigheid-in-de-jeugdhulp2.pdf>

Keuzekamp, S. & Hoorn, E. van (2022) *Ervaringskennis, betekenissen, bronnen en invloed* Publicatie Movisie.

Keuzenkamp, S. (2021). *Experts-by-experience in Dutch social teams. Do expectations of their added value come true?* Paper presented at European Social Work Research Conference (online).

Knispel, A., Bakel, M. van, Erp N. van (2019) *Handreiking inzet ervaringsdeskundigheid vanuit geestelijke gezondheidszorg* 1 juli 2022 geraadpleegd via <https://www.movisie.nl/publicatie/handreiking-inzet-ervaringsdeskundigheid-vanuit-geestelijke-gezondheidszorg>

Knispel, A., van Erp, Planije, M., van Bakel M. (2019) *De kracht van ervaring; factsheet empowerment en inzet ervaringsdeskundigheid in de wijk*. Trimbos instituut

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

Leltz, E. (2017) *Organisaties in transitie* Coutinho

Lier, L. van (2014) *Stappenplan inzet ervaringsdeskundigen in de jeugdhulp*. JSO

Llobet, M., Baillergeau, E., & Thiroit, M. (2012). *Los "peers workers" y la participación de las personas y colectivos en situación de exclusión social* [The Peer workers and the participation of people and groups in situation of social exclusion]. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(2), 383–392.

Mars, A. (2016) *Hoe krijg je ze mee?* Van Gorcum: 13-30

Meulen, M, van der., Liefhebber, S., Keuzenkamp, S., Van der Zwet, R. (2021) *De rol en meerwaarde van ervaringsdeskundigen in Utrechts sociale wijkteams*”, Movisie rapport

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport & Ministerie van Justitie en Veiligheid. (2018) *Actieprogramma Zorg voor de Jeugd*.

Noorden, A.van, Dijkhuizen, D., Lakho, H., et al. (2021) *Handreiking samen deskundig*. Rapport Movisie

Oude, T. den, van Oosterum, L. & Leeuw, R. de (2011) *Inzet ervaringsdeskundigheid in de GGZ: van stigma naar succes*

Pijnenburg, H.M. ,& Hattum, M. van (2016). *Sleutelfactoren doen het samen: Naar een integratief werkzame factorenmodel voor jeugdsector*. In M. Berk, A. Hoogenboom, M. de Kleermaeker, & K. Verhaar (red.), *De jeugdprofessional in ontwikkeling: Handboek voor professionals in het jeugddomein* (Hoofdstuk 11, pp. 139-166; herziene en geactualiseerde tweede druk). Alphen aan den Rijn: Kluwer.

Regenmortel, T. van (2009) *Empowerment in de geestelijke gezondheidszorg* Vlaams wetenschappelijk artikel Van Neuron I Vol 14 I Nr 8 I 2009

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2017). *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. Guilford Publications.

Sandhu, B. (2017) *The Lived Experience The Need for Leadership and Organisational Development in the Social Sector The Value of Lived Experience in Social Change* Clore Social Leadership Programme (CSLP), UK.

Smit., D, Miguel, C., Vrijisen, J., Groeneweg, B., Spijker, J & Crujpers, P. (2022). *The effectiveness of peer support for individuals with mental illness: Systematic review and meta-analysis*. Psychological Medicine, 1-10. Doi: 10.1017/S0033291722002422

Stichting Alexander, NJI, ExpEx (2021) *Rapport Gelijkwaardig, eigen en wijs, jongeren aan het woord over ervaringsdeskundigheid in de jeugdzorg*

Spijk-de Jonge, M., Lange, M. de., Serra, Marike; Steege, M. van der & Dijkshoorn, P. (nov 2022). *Betrek mij gewoon!* Ketenbreed leren onderzoeksrapport. Op zoek naar verbeterkansen voor de jeugdhulp in het casuonderzoek Ketenbreed Leren. In *Brancheszorgvoorjeugd*. <https://www.brancheszorgvoorjeugd.nl/berichten/actueel/betrek-mij-gewoon>

Verhoef, J. , Kuiper, C. en anderen (2019) *Praktijkgericht onderzoek*. ZorgBasics 68-71

Walker, G., & Bryant, W. (2013). *Peer support in adult mental health services: A metasynthesis of qualitative findings*. Psychiatric Rehabilitation Journal, 36(1), 28–34.

Wasil, A., Venturo-Conerly, K., Shingleton, R., & Weisz, J. (2019). *The motivating role of recovery self-disclosures from therapists and peers in eating disorder recovery: Perspectives of recovered women*. Psychotherapy, 56(2), 170–180. <https://doi.org/10.1037/pst0000214>

Weerman, A (2018) *Professioneel inzetten van ervaringsdeskundigheid*. Boom 25,185, 207

Weerman, A; Jong, K. de; Karbouniaris, S.; (Lid Lectoraat); Overbeek, F. (2019) *Ervaringsdeskundigheid: een bijdrage van de derde bron van kennis*; <https://www.movisie.nl/artikel/denken-vanuit-drie-bronnen-kennis-komt-vak-ten-goede>

## Praktijkgericht onderzoek ervaringsdeskundigheid bij Cardea

White, S., Foster, R., Marks, J., Morshead, R., Goldsmith, L., Barlow, S., Gillard, S. (2020) 20:534. *The effectiveness of one-to-one peer support in mental health services: A systematic review and meta-analysis*. BMC <https://doi.org/10.1186/s12888-020-02923-3>

Yperen, T. van, Steege, M. van der, Addink, A., Boendermaker L., (2010) *Algemeen en specifiek werkzame factoren in de jeugdzorg Stand van de discussie*. Rapport NJI 11-12 geraadpleegd augustus 2022

### Websites:

<https://howietheharp.nl/voor-organisaties> eenjarige opleiding Ervaringsdeskundigheid oa Pameijer Rotterdam, Amsterdam, Eindhoven.

<https://www.skipr.nl/nieuws/ervaringsdeskundigen-zijn-steeds-beter-geschoold/> 2019: moeten EDers wel HBO geschoold zijn?

<https://magazines.rijksoverheid.nl/vws/iedereenondereendak/2020/01/opstapje-naar-zelfstandigheid-met-beschermd-wonen-light>

Verwey Jonker rapport geraadpleegd juni 2022 via <https://nietsoveronzonderons.nl/wp-content/uploads/2019/02/Rapport-Vragen-en-antwoorden-inzetten-ervaringsdeskundigheid.pdf>,

<https://jeugdhulphollandrijnland.nl/>

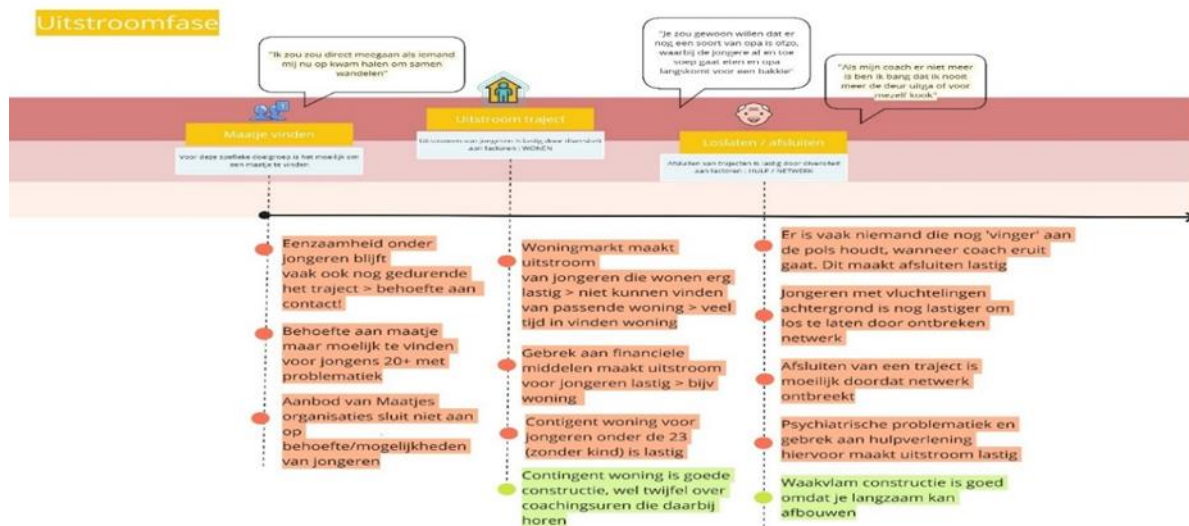
[www.richtlijnenjeugdhulp.nl](http://www.richtlijnenjeugdhulp.nl) geraadpleegd oktober 2022

<https://www.brancheszorgvoorjeugd.nl/berichten/stroomop-projecten/de-jongere-als-stakeholder-in-de-jeugdhulp/> geraadpleegd december 2022

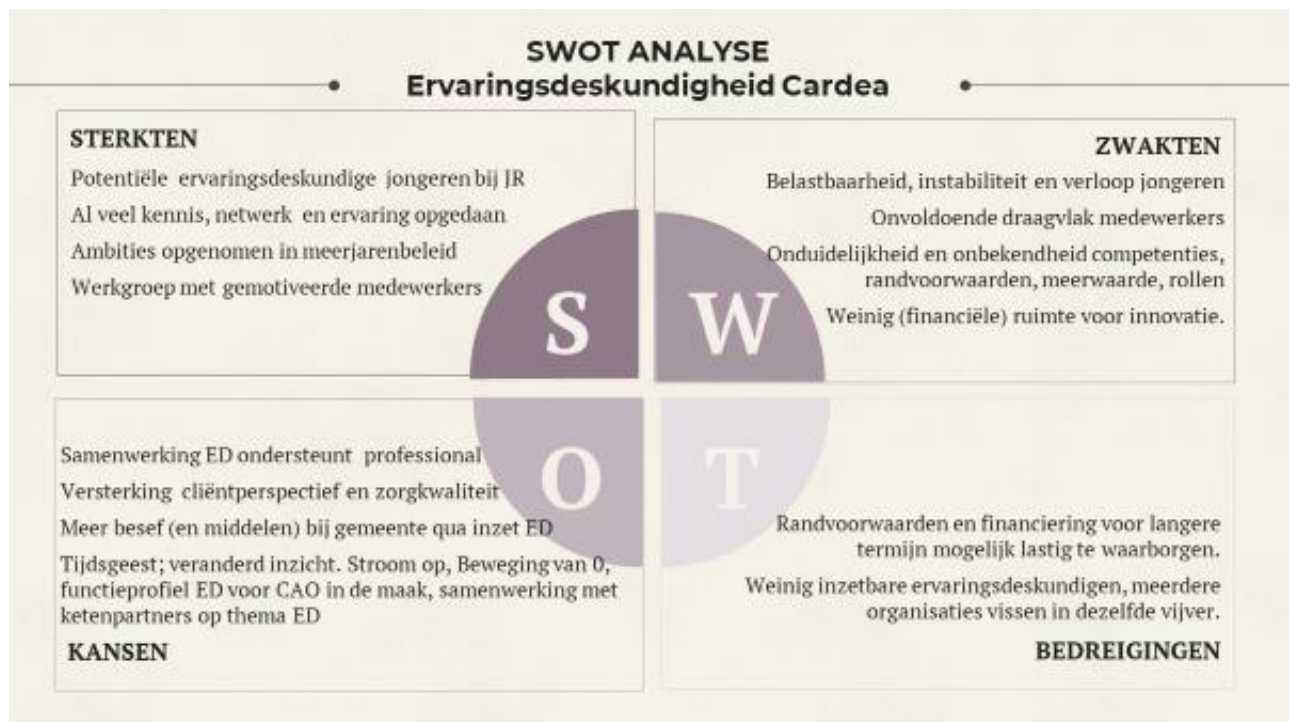
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) geraadpleegd januari 2023

## Bijlages

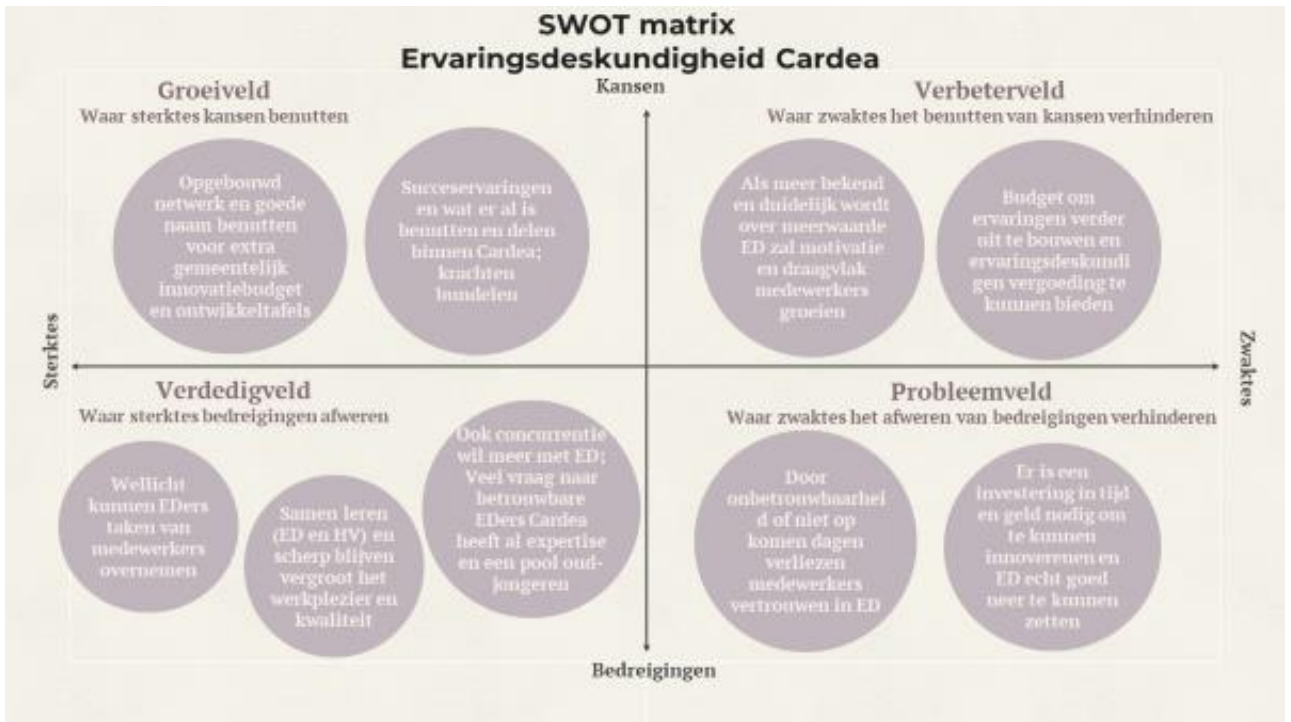
### Bijlage 1: figuren en infographics ter achtergrondinformatie



Figuur 5 infographic n.a.v. klantreis naar behoeftes inzet informele zorg, waaronder ervaringsdeskundige maatjes.



Figuur 6 SWOT analyse



Figuur 7, SWOT Matrix

## Bijlage 2. Enquête voor medewerkers van Cardea

Introductie:

Fijn dat je mee wilt doen met dit onderzoek waarmee Cardea inzicht wil krijgen in de bereidheid en evt. bezwaren van medewerkers in het werken met ervaringsdeskundigen.

Welke mogelijkheden en behoeftes zijn er op het gebied van ervaringsdeskundigheid en welke zorgen en eventuele knelpunten leven er? De uitkomsten zullen bijdragen aan het antwoord op de vraag hoe Cardea een volgende stap kan maken in het professionaliseren en implementeren van ervaringsdeskundige inzet.

In de afgelopen jaren heeft Cardea op diverse manieren al ervaring opgedaan met het benutten en inzetten van ervaringskennis van jongeren en ouders. Zo gingen medewerkers bijvoorbeeld tijdens trainingen in dialoog met jongeren over wat "goede hulp" is. Dat leverde vaak waardevolle inzichten op waarmee Cardea de geboden hulp beter kon laten aansluiten.

Ervaringskennis, zoals bij jongerenraad en ouderplatform, is niet hetzelfde als ervaringsdeskundigheid. Niet iedereen met ervaring (met ontwrichting, problemen of het leren leven met een diagnose) is ervaringsdeskundig. Daarvoor is het van belang om met voldoende afstand kennis en vaardigheden op te doen om die ervaring constructief in te kunnen zetten ten behoeve van een ander. In deze enquête gaat het om "ervaringsdeskundigheid".

Waar binnen maatschappelijke opvang, verslavingszorg en GGZ steeds vaker functies voor ervaringsdeskundigen ontstaan, is deze ontwikkeling ook binnen Jeugdhulp gaande. Zo heeft ook Cardea in haar beleidsplannen de wens uitgesproken om dit jaar een visie te ontwikkelen op de inzet van ervaringsdeskundigheid en zich hierin verder te professionaliseren. Daarbij is het in de eerste plaats van belang te weten hoe medewerkers van Cardea, jullie dus, hier tegenaan kijken.

Het invullen van deze enquête duurt ongeveer 8 minuten. Deelname is vrijwillig en gegevens worden vertrouwelijk en anoniem behandeld. Alvast hartelijk dank!

1. Wat roept de term ervaringsdeskundigheid bij jou op?
2. Welke toegevoegde waarde zou het werken met ervaringsdeskundigen voor jou of de door jou begeleide jongeren kunnen hebben? (meerdere antwoorden mogelijk)
  - Herkenning/ begrip vanuit een soortgelijke ervaring
  - Het creëren van meer gelijkwaardigheid tussen ervaringsdeskundige en jongere of tussen jongere en medewerker
  - Bruggenbouwer; als schakel tussen jongere en hulpverlening
  - Hoopverlener of rolmodel (het kan ook met mij goedkomen)
  - Vertaler: helpen woorden geven of helpen intenties van hulpverleners uit te leggen
  - Luis in de pels of kritische vriend: helpen cliëntperspectief scherp te houden
  - Onafhankelijk ondersteunen van cliënten
  - Taboes helpen bespreekbaar maken zowel bij medewerkers als bij jongeren
  - Openheid creëren binnen teams
  - Stigma's en vooroordelen helpen wegnemen
  - Meedenker of sparringpartner voor medewerkers

## Praktijkgericht onderzoek ervaringsdeskundigheid bij Cardea

- Spiegel voor medewerkers
  - Helpen bewust blijven van bejegening en het cliëntperspectief
  - Mij scherp houden op hoe ik mijn hulp beter kan laten aansluiten
  - Als onderzoeker
  - Als innovator van de zorg
  - Geen
  - Andere
3. Welke bezwaren of kritische aandachtspunten zijn er in jouw optiek wat betreft het werken met ervaringsdeskundigen? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Ik heb te weinig beeld van wat dat concreet zou betekenen
  - Ik wil mijn kwetsbare client niet aan iemand toevertrouwen die ik (nog) niet ken
  - Ik zou er moeite mee hebben als een ervaringsdeskundige op mijn stoel wil gaan zitten
  - Ik zou er moeite mee hebben als een ervaringsdeskundige het beter denken te weten dan ik of mijn collega's
  - Als ervaringsdeskundigen vanuit een negatieve motivatie en verkeerde intenties (anti-hulpverlening) handelen
  - Als een ervaringsdeskundige zelf nog volop in herstelproces zit
  - Ik heb zorgen over belastbaarheid en betrouwbaarheid van de ervaringsdeskundige (kan ik wel op diegene rekenen)
  - Als ervaringsdeskundigen te weinig kennis hebben over de problematiek van onze jongeren
  - Als er onduidelijkheid is over de rol en positie van de ervaringsdeskundige
  - Andere
4. Welke rol zou jij zien voor een ervaringsdeskundige binnen Cardea? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Informatie geven over of vragen beantwoorden aan (toekomstige) jongere en ouders
  - (positieve) uitingen op social media over cliënt-ervaringen of ontvangen hulp
  - Voorlichter aan medewerkers (vanuit eigen ervaring of verhaal)
  - Training of workshops voor medewerkers, deskundigheidsbevorderaar
  - Meedenker casuïstiek of consultatie over bepaalde thema's
  - Voorlichter of trainer van jongeren
  - Organiseren en ondersteunen van lotgenotencontact of activiteiten voor jongeren
  - Meegaan naar instanties of gesprekken ter ondersteuning van een jongere
  - Maatje of buddy van jongeren



## Praktijkgericht onderzoek ervaringsdeskundigheid bij Cardea

- Meedenken over beleid van de organisatie vanuit cliëntperspectief.
  - Algemene belangenbehartiging/ ambassadeurschap
  - Onderzoeker of beleidsondersteuning
  - Geen
  - Andere
5. Welke competenties verwacht je van een ervaringsdeskundige in het directe contact met cliënten?
- Voldoende eigen ervaring hebben doorleefd en met voldoende afstand kunnen bezien
  - Niet (te) emotioneel betrokken raken
  - Betrouwbaar en stabiel (genoeg)
  - Inlevingsvermogen hebben
  - Goed (onbevooroordeeld) kunnen luisteren
  - Reflectievermogen hebben
  - Open kunnen zijn
  - Feedback kunnen ontvangen en feedback opbouwend kunnen geven
  - Kunnen samenwerken, overleggen en afstemmen
  - Vertrouwelijk omgaan met privacygevoelige informatie
  - In staat zijn om onveiligheid te herkennen en signaleren
  - Gesprekstechnieken
  - Communicatievaardigheden (contact kunnen leggen en onderhouden)
  - In kunnen schatten wanneer professionele hulp ingeschakeld dient te worden (grens van vertrouwelijkheid bij acute onveiligheid)
  - (basis) kennis over psychiatrische diagnoses
  - Opbouwende instelling hebben
  - In staat zijn eigen grenzen te (her)kennen en aan te geven
  - beseffen en uitdragen dat er niet 1 juiste oplossing is maar dat iedereen uniek is
  - Andere
6. Welke (rand) voorwaarden vanuit de organisatie vind je belangrijk?
- Een vorm van training is minimaal noodzakelijk
  - Een opleiding Ervaringsdeskundigheid op mbo- niveau
  - Een opleiding Ervaringsdeskundigheid op hbo- niveau
  - Regelmatige begeleiding middels coaching en intervisie van de ED
  - Onkostenvergoeding

## Praktijkgericht onderzoek ervaringsdeskundigheid bij Cardea

- Dat de organisatie meebetaalt met studiekosten
  - Betaling in vorm van salaris
  - Onderdeel kunnen zijn van een team
  - Goede introductie en kennismaking met de medewerkers
  - Duidelijke taakomschrijving en rolverdeling
  - Het houden aan de beroepscode qua bejegening en privacy
  - VOG kunnen aanleveren
  - Begeleiding, ondersteuning, intervisie voor de ervaringsdeskundige(n)
  - Andere
7. Heb je behoefte aan meer voorlichting over ervaringsdeskundigheid binnen Jeugdhulp?
- ja
  - nee
8. Zou je ervoor open staan om (binnen jouw team) aan de slag te gaan met ervaringsdeskundigheid? (eventuele uitleg mogelijk bij vakje "andere")
- Ja
  - Nee
  - Misschien, tenzij
  - Andere
9. Heb je zelf ooit ervaring gehad met trauma, diagnose, ontwrichting of herstel? (of als naaste van)
- ja
  - nee
10. Heb je die ervaring weleens ingezet in het cliëntcontact?
- ja
  - nee
  - n.v.t.
  - Andere
11. Zou je die ervaring willen leren inzetten in je werk?
- ja
  - nee
  - n.v.t.
12. Waar ben je werkzaam?
- Wijkteam

## Praktijkgericht onderzoek ervaringsdeskundigheid bij Cardea

- Ambulant
- JOT
- Gezinsbegeleiding
- Residentiele groep
- Crisisopvang
- GOM/ pleegzorg
- Daghulp/ leerwerk
- Onderwijs/ zorg (Buitenkans, Startwerkt)
- Andere

### 13. In welke functie?

- Leerwerkmeester
- Mentor
- Groepsleiding
- Coach
- Docent
- Ambulant hulpverlener
- Gedragwetenschapper
- Leidinggevende/ management/ bestuurder
- Ondersteunende dienst
- Stagiair
- zeg ik liever niet
- Andere

Hartelijk dank voor het invullen! Wil je op de hoogte blijven van de ontwikkelingen of betrokken worden bij het vervolg van dit onderzoek, stuur dan een mail naar [n.melse@cardea.nl](mailto:n.melse@cardea.nl)

### Bijlage 3. Enquête voor (toekomstige) ervaringsdeskundigen

Introductie:

De enquête duurt ongeveer 8 minuten om te voltooien.

Fijn dat je mee wilt doen met dit onderzoek! Jeugdhulpaanbieder Cardea wil hiermee inzicht krijgen in de mogelijkheden en belemmeringen bij de inzet van ervaringsdeskundigheid.

Waar binnen maatschappelijke opvang, verslavingszorg en GGZ al langer functies voor ervaringsdeskundigen ontstaan, is deze ontwikkeling ook binnen Jeugdhulp gaande. Zo heeft ook Cardea in haar beleidsplannen de wens uitgesproken om dit jaar een visie te ontwikkelen op de inzet van ervaringsdeskundigheid en dit verder te implementeren.

De uitkomsten van de enquête zullen bijdragen aan het antwoord op de vraag hoe Cardea een volgende stap kan maken in het implementeren van ervaringsdeskundige inzet. Naast ervaringsdeskundigen worden ook medewerkers van Cardea bevraagd over dit onderwerp.

Het invullen van deze enquête duurt ongeveer 7 minuten. Deelname is vrijwillig en gegevens worden vertrouwelijk en anoniem behandeld. Alvast hartelijk dank voor het invullen!

1. Wat roept de term ervaringsdeskundigheid bij jou op?
2. Wat levert het werken als ervaringsdeskundige jou persoonlijk op?
3. Welke toegevoegde waarde kan het samenwerken met ervaringsdeskundigen voor collega's en cliënten hebben? (meerdere antwoorden mogelijk)
  - Herkenning/ begrip vanuit een soortgelijke ervaring
  - Het creëren van meer gelijkwaardigheid tussen ervaringsdeskundige en jongere of tussen jongere en medewerker
  - Bruggenbouwer; als schakel tussen jongere en hulpverlening
  - Hoopverlener of rolmodel (het kan ook met mij goedkomen)
  - Vertaler: helpen woorden geven of helpen intenties van hulpverleners uit te leggen
  - Luis in de pels of kritische vriend: helpen cliëntperspectief scherp te houden
  - Onafhankelijk ondersteunen van cliënten
  - Taboes helpen bespreekbaar maken zowel bij medewerkers als bij jongeren
  - Openheid creëren binnen teams
  - Stigma's en vooroordelen helpen wegnemen
  - Meedenker of sparringpartner voor medewerkers
  - Spiegel voor medewerkers
  - Helpen bewust blijven van bejegening en het cliëntperspectief
  - Medewerkers scherp houden op hoe de hulp beter kan laten aansluiten
  - Als onderzoeker
  - Als innovator van de zorg
  - Geen

- Andere
4. Welke bezwaren ben jij weleens tegengekomen bij (evt. toekomstige) collega hulpverleners over ervaringsdeskundige inzet? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Er is nog te weinig beeld van wat deze inzet concreet zou betekenen
  - Collega's willen hun kwetsbare client niet aan iemand toevertrouwen die ze (nog) niet kennen.
  - Collega's zouden er moeite mee hebben als een ervaringsdeskundige het beter denken te weten dan henzelf of collega's.
  - Collega's hebben zorgen dat ervaringsdeskundigen vanuit een negatieve motivatie (anti-hulpverlening) handelen
  - Er is bezwaar als een ervaringsdeskundige zelf nog volop in herstelproces zit
  - Er zijn zorgen over belastbaarheid en betrouwbaarheid van de ervaringsdeskundige (kan ik wel op diegene rekenen)
  - Er is terughoudendheid als ervaringsdeskundigen te weinig kennis hebben over de problematiek van jongeren
  - Samenwerking wordt lastig als er onduidelijkheid is over de rol en positie van de ervaringsdeskundige
  - Geen bezwaren tegengekomen
  - Andere
5. Welke bezwaren hierboven vind je terecht of begrijpelijk?
6. Welke bezwaren hierboven vind je onterecht? En waarom?
7. Welke rol zou jij zien voor een ervaringsdeskundige binnen Cardea? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Informatie geven over of vragen beantwoorden aan (toekomstige) jongere en ouders
  - (positieve) uitingen en info op social media over cliënt-ervaringen of ontvangen hulp
  - Voorlichter aan medewerkers (vanuit eigen ervaring of verhaal)
  - Training of workshops voor medewerkers, deskundigheidsbevorderaar
  - Meedenker casuïstiek of consultatie over bepaalde thema's
  - Voorlichter of trainer van jongeren
  - Organiseren en ondersteunen van lotgenotencontact of activiteiten voor jongeren
  - Meegaan naar instanties of gesprekken ter ondersteuning van een jongere
  - Maatje of buddy van jongeren
  - Meedenken over beleid van de organisatie vanuit cliëntperspectief.
  - Algemene belangenbehartiging/ ambassadeurschap
  - Onderzoeker of beleidsondersteuning

## Praktijkgericht onderzoek ervaringsdeskundigheid bij Cardea

- Alle bovenstaande
  - Geen
  - Andere
8. Welke competenties vind je onmisbaar voor een ervaringsdeskundige in het directe contact met cliënten?
9. Welke (rand) voorwaarden vanuit de organisatie vind je belangrijk?
- Een vorm van training is minimaal noodzakelijk
  - Een opleiding Ervaringsdeskundigheid op mbo- niveau hebben afgerond
  - Een opleiding Ervaringsdeskundigheid op hbo-niveau hebben afgerond
  - Academische opgeleid zijn
  - Onkostenvergoeding
  - Dat de organisatie meebetaalt met studiekosten
  - Betaling in vorm van salaris
  - Onderdeel kunnen zijn van een team
  - Goede introductie en kennismaking met de medewerkers
  - Duidelijke taakomschrijving en rolverdeling
  - Het houden aan de beroepscode qua bejegening en privacy
  - VOG kunnen aanleveren
  - Een vast contactpersoon/individuele ondersteuning voor de ervaringsdeskundige(n)
  - Regelmatige begeleiding met anderen middels coaching en intervisie
  - Andere
10. Wat gaat volgens jou het meeste helpen om het werken met ervaringsdeskundigheid een stap verder te krijgen binnen Cardea?
11. Waar ben je op dit moment werkzaam als (toekomstig) ervaringsdeskundige?
- Wijkteam van een gemeente
  - Ambulante hulpverlening
  - Jeugd GGZ-poli
  - Gezinsbegeleiding
  - Residentiele groep
  - Crisisopvang
  - GOM/ pleegzorg

## Praktijkgericht onderzoek ervaringsdeskundigheid bij Cardea

- Daghulp/ leerwerk
- Onderwijs/ zorg
- Verslavingszorg
- Maatschappelijke opvang
- Gesloten psychiatrie
- Gesloten jeugdpsychiatrie
- Jeugd GGZ-dagbehandeling
- GGZ-dagbehandeling
- GGZ-poli
- Financiële hulpverlening
- Bij ExpEx, Nationale Jeugdraad of Jeugdwelzijnsberaad
- Bij een specifiek project
- In een jongeren-of cliëntenraad of Cliëntorganisatie
- Andere

### 12. In welke regio ben je werkzaam als ervaringsdeskundige?

- Leiden en omliggende gemeentes
- regio Zuid Holland Zuid
- regio Duin en Bollenstreek
- regio Gouda/ Midden Holland
- Noord-Holland
- Zuid-Nederland
- Noord-Nederland
- Oost-Nederland
- Andere

### 13. In welke functie?

- Ervaringsdeskundig Leerwerkmeester
- Ervaringsdeskundig Mentor
- Ervaringsdeskundig Groepsleider
- Ervaringsdeskundig Coach
- Ervaringsdeskundig Docent
- Ervaringsdeskundig Ambulant hulpverlener
- Ervaringsdeskundig Gedragwetenschapper



## Praktijkgericht onderzoek ervaringsdeskundigheid bij Cardea

- Ervaringsdeskundig Leidinggevende
- Ervaringsdeskundig in Ondersteunende dienst
- Puur in de rol van ervaringsdeskundige binnen mijn team
- Ervaringsdeskundig stagiair
- Onbetaald of als vrijwilliger
- zeg ik liever niet
- nog nergens
- als meedenker
- als ervaringsmaatje
- Andere

14. Hartelijk dank voor het invullen! Wil je op de hoogte blijven van de ontwikkelingen of betrokken worden bij het vervolg van dit onderzoek, vul dan hier je emailadres in (je bent dan niet meer anoniem ;)), Ook als je nog iets wilt opmerken kan dat hier:

## Bijlage 4. Interviewvragen voor experts

Vooraf:

- Korte uitleg over doel van het onderzoek
  - Geef je toestemming voor geluidsopname (om de inhoud te kunnen verwerken)
  - Wil je evt. met naam genoemd worden in het uiteindelijke verslag?
- 
1. Wat versta je onder de term "ervaringsdeskundigheid"?
  2. Hoe ben jij met "ervaringsdeskundigheid" bezig (geweest)?
  3. Wat zie je als meerwaarde van ervaringsdeskundige inzet naast of als aanvulling op het bestaande Jeugd hulpaanbod, bijv. bij Cardea?
  4. Wat zie jij als knelpunten, valkuilen, aandachtspunten?
  5. Hoe kijk je er persoonlijk tegenaan, wat betekent de samenwerking met ervaringsdeskundigen/ hulpverleners voor je eigen rol en positie?
  6. Wat vind je de belangrijkste en minimale competenties die een ervaringsdeskundige moet hebben?
  7. Wat zie jij als belangrijke randvoorwaarden voor inzet van ervaringsdeskundigen? Hoe waarborg je kwaliteit?
  8. Hoe zou ondersteuning eruit moeten zien?
  9. Wat is er volgens jou nodig om draagvlak onder medewerkers te vergroten?
  10. Signaleer je weleens vooroordelen over en weer? Zo ja welke en begrijp je ze?
  11. Mis je nog een vraag?

## Bijlage 5

### Codeboom

De in het onderzoek opgehaalde data uit de afgenomen interviews en open vragen van de enquêtes (resultaten uit hoofdstuk 4) zijn middels coderen en labelen geanalyseerd. Er zijn verbanden gezocht en gevonden. Hieronder de resultaten daarvan in de vorm van een codeboom. Er is gewerkt met diverse labels die steeds weer zijn geclusterd en ingedeeld om vervolgens tot de 3 hoofdtopics te komen; meerwaarde, knelpunten en randvoorwaardes. Voor *ervaringsdeskundige* wordt hieronder de afkorting *ED* gehanteerd. De complete versie middels post-its kan bij onderzoeker desgewenst worden opgevraagd

<b>Meerwaarde</b>	
Functie en rollen	Bejegening
<p><b>Rollen:</b>                      Bruggenbouwer                      Voorbeeldfunctie                      Vertaler                      Schakel                      Hoopverlener                      Luis in de pels</p> <p><b>Reflectie</b>                      Scherp houden van medewerkers                      Bewust van impact van woorden als "complex" of "uitbehandeld"                      Openheid creëren in team                      Bewust maken van (manier van) hulpvragen                      Vooroordelen over ED wegnemen</p> <p><b>Ander perspectief</b>                      Andere invalshoek                      Andere kennis                      Extra dimensie                      Multidisciplinaire blik                      Nieuwe impuls                      Buiten de kaders                      Meedenken met beleid                      Bewustwording van wat werkt                      Clientperspectief</p> <p><b>Voor (potentiële) EDers</b>                      Voldoening                      Leuk werk                      Plezier                      Van cliënt naar ex cliënt                      Anderen kunnen helpen met iets dat negatief was                      Persoonlijke ontwikkeling                      Bijdragen aan eigen herstel                      Opdoen werkervaring</p>	<p><b>Taal en communicatie</b>                      Juiste toon                      Vertaler                      Helpen begrijpen                      Helpen woorden geven                      Vragen wat iemand nodig heeft                      Aandacht voor miscommunicatie                      Bewust maken van stigmatiserend taalgebruik</p> <p><b>Kracht van kwetsbaarheid</b>                      Openheid bevorderen                      Taboe doorbreken                      Overtuigingskracht                      Nog overeind staan na ellende                      Positieve voorbeeldrol                      Schaamte doorbreken                      Stigma helpen wegnemen                      Pijn mag er zijn</p> <p><b>Dichterbij</b>                      Herkenning                      Erkenning                      Elkaar echt snappen                      Gewend aan hulp moeten vragen                      Er mogen zijn                      Snappen dat herstellen tijd en moeite kost                      Geen 9-17u mentaliteit                      Gelijkwaardigheid</p> <p><b>Verbinding</b>                      Steun                      Partnerschap                      Aansluiten bij tempo                      Gedeelde ervaringen                      Niet de enige zijn                      Kleine successen zien en vieren</p>

<b>Knelpunten</b>			
Ontbreken van positie		Ontbreken van waardering	
Officieel	Samenwerking	Immaterieel	Materieel
Werkafspraken Dienstverband Stageplek Ontbreken positie Visie hebben en uitdragen Vanaf begin EDers betrekken Vanaf begin medewerkers betrekken Duidelijkheid over wie wat doet Niet van EDers meer verwachten dan van professionals Wel nuttig voor collega's te weten waarin grote lijnen de ervaring ligt Aandacht voor verhoudingen Afspraken over matching cliënt en EDer	Onderdeel van een team Vooroordelen benoemen Verwachtingen Vertrouwen Openheid Elkaar leren kennen Negatieve ervaringen in verleden Gelijkwaardigheid nastreven Werkdruk Anderswaarde EDer is extra in palet Wederzijds respect nodig Stukje kwetsbaarheid durven laten zien Eigen overtuigingen als werker willen herzien Benut ook ervaring van medewerkers Consequenties voor manier van werken Zorgen over belastbaarheid Zorgen over betrouwbaarheid	Ondersteuning Intervisie Begeleiding en supervisie Tijd en aandacht Gedragen visie Voelt als 3-0 achterstaan Veel aannames EDer is juist gewend aan zelfreflectie EDer is al eens uit dal gekomen Vertrouwen krijgen Nog niet echt serieus genomen worden Veel onbekendheid Nog geen doordachte plek in organisatie Kans om meerwaarde kunnen laten zien Nog steeds gezien worden als cliënt In eerste instantie zijn we gewoon collega's Verwachtingen niet duidelijk	(vergoeding voor een) Opleiding Training Onkostenvergoeding Salaris Financiële waardering Stagevergoeding Structurele financiering Voldoende tijd Voldoende middelen Iemand die de kar trekt

<b>Randvoorwaarden</b>			
Zorgvuldigheid		Draagvlak	
Competenties	Samenwerking	Implementatieplan	Motivatie
<b>Training vooraf</b> Competenties Vaardigheden (zelf) Kennis Houding Communicatie	Aandacht voor zelfstigma EDers Niet te voorzichtig Ook medewerkers vallen uit Niet meer verwachten van EDers dan van medewerkers	Procesbegeleider Investeren in middelen Leren van best practices Duidelijke rol en functieomschrijving	Waarom we dit willen Verbeteren van de hulp Bekendheid en mogelijkheden Meerwaarde laten zien Tijd om te leren samenwerken Kennismaken

<p><b>Begrip</b> Empathie Inlevingsvermogen Begripvol</p> <p><b>Respectvol</b> Luisteren zonder oordeel Cliënt centraal Niet zelf steeds getriggerd of emotioneel worden</p> <p><b>Duidelijk durven zijn</b> Grenzen kennen Grenzen aangeven Eerlijk durven zijn Zelfverzekerd genoeg Kritisch durven zijn Voldoende afstand</p> <p><b>Betrouwbaarheid</b> Vertrouwen Band op kunnen bouwen Afspraken houden</p> <p><b>Communicatief</b> Openheid Niet medisch jargon Gespreksvaardig Aansluiten Niet invullen of aannemen Overtuigingskracht</p> <p><b>Kennis</b> Methodes Diagnoses Helicopterview Nieuwsgierig zijn Wat voor jou werkt misschien voor een ander niet Herstelprocessen Weten wanneer iemand in zijn waarde of met rust te laten</p> <p><b>Zelfkennis</b> Relativeren Voorleven, voorbeeld</p>	<p>In begin veel bevestiging en veel duidelijkheid nodig Ook medewerkers met ervaring Ook Eder met hbo social worker Tijd om samen te mogen leren</p> <p><b>Werknemersvaardigheden</b> Aandacht voor persoonlijk leiderschap EDer Afspraken nakomen Als voormalig patiënt kan EDer gewend zijn zelf centraal te staan Proactief zijn Nee durven zeggen Extra gevoelig voor afwijzing Kan iemands eerste baan zijn</p> <p><b>Rolverdeling</b> Bruggenbouwer Luis in de pels; kritisch naar collega's durven zijn Cliëntperspectief centraal houden Duidelijke taakverdeling Verwachtingen over en weer uitspreken Niet alleen laten starten bij nieuwe functie als EDer</p> <p><b>Intervisie</b> Aandacht voor vooroordelen, samenwerking Let op tegenoverdracht Aandacht voor terugval Aandacht voor positie veroveren en kritisch durven zijn</p>	<p>Open over weerstand kunnen zijn Expliciteren van twijfels Waardering voor positie en kunde van professional Transparantie over rollen Management nodig om ook bij weerstand vol te houden Breder dan 1 organisatie trekken Breed gedragen visie Bestuurder die erachter staat Van bovenaf overtuigen Van onderaf inspireren Niches Inspireren met successen en ervaren meerwaarde Al doende (mogen) leren Serieuze investering nodig Financiële middelen Meerjarenbeleid Gezamenlijke training medewerkers en EDer Team of meer dan 1 EDer</p>	<p>Vertrouwen in eigen kunde Training Eigen ervaringen medewerkers benutten Goede voorbeelden Clientperspectief benadrukken Er oprecht voor openstaan Eder als gelijkwaardige collega zien Visie/ mensbeeld onder de loep Lange adem Reken op weerstand Onbekend maakt onbemind Besef dat je manier van werken zal veranderen Start met gemotiveerd team Gelijkwaardigheid Rouleer EDer Let op afwisseling en houdbaarheid Belangrijk hoe verhaal gebracht wordt Focusgroep</p>
---	--	---	---

Praktijkgericht onderzoek ervaringsdeskundigheid bij Cardea

Zelf ver genoeg in herstel Bewustzijn eigen behoefte of die van ander Functioneel ervaring inzetten			
---	--	--	--

## Bijlage 6

### Uitkomsten medewerkers-enquêtevragen 7 t/m 12

7. Heb je behoefte aan meer voorlichting over ervaringsdeskundigheid binnen Jeugdhulp?

[Meer details](#)

● ja	21
● nee	11



8. Zou je er voor open staan om (binnen jouw team) aan de slag te gaan met ervaringsdeskundigheid? (eventuele uitleg mogelijk bij vakje "andere")

[Meer details](#)

● Ja	28
● Nee	1
● Misschien, tenzij.....	2
● Andere	3



9. Heb je zelf ooit ervaring gehad met trauma, diagnose, ontwrichting of herstel? (of als naaste van...)

[Meer details](#)

● ja	23
● nee	9

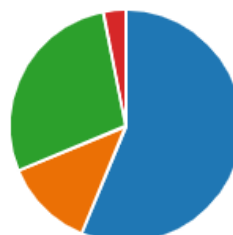


10. Heb je die ervaring weleens ingezet in het cliëntcontact?

[Meer details](#)

[Inzichten](#)

● ja	18
● nee	4
● n.v.t.	9
● Andere	1





11. Zou je die ervaring willen leren inzetten in je werk?

[Meer details](#)

● ja	13
● nee	4
● n.v.t.	13

