

# VU Research Portal

## De rol en meerwaarde van ervaringsdeskundigen in sociale wijkteams

van der Meulen, Margit; Liefhebber, Sonja; van der Zwet, Renske; Keuzenkamp, Saskia

2021

### **document version**

Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication in VU Research Portal](#)

### **citation for published version (APA)**

van der Meulen, M. (null), Liefhebber, S. (null), van der Zwet, R. (null), & Keuzenkamp, S. (null). (2021). De rol en meerwaarde van ervaringsdeskundigen in sociale wijkteams: Een onderzoek in Utrechtse buurtteams., Movisie.

### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

### **E-mail address:**

[vuresearchportal.ub@vu.nl](mailto:vuresearchportal.ub@vu.nl)

# De rol en meerwaarde van ervaringsdeskundigen in sociale wijkteams

Een onderzoek in Utrechtse buurtteams



## Colofon

Auteurs: Margit van der Meulen, Sonja Liefhebber,  
Renske van der Zwet en Saskia Keuzenkamp

Foto omslag: 123RF

Maart 2021

© Movisie

Te downloaden via: [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van  
het ministerie van VWS



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

---

### **Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken**

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren.

Kijk voor meer informatie op [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

# INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Onderzoekopzet</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Wat zijn ervaringsdeskundigen?</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Rollen van ervaringsdeskundigen</b>	<b>8</b>
4.1	Typering van rollen	8
4.2	De rollen van de ervaringsdeskundigen bij BTO	9
4.3	Wanneer en waarvoor worden ervaringsdeskundigen ingezet?	12
<b>5</b>	<b>De werkwijze van ervaringsdeskundigen</b>	<b>15</b>
5.1	Inzichten uit de literatuur	15
5.2	De ervaringsdeskundigen van BTO aan het werk	16
5.3	Hoe doen ervaringsdeskundigen wat ze doen?	18
<b>6</b>	<b>Wat is de meerwaarde van ervaringsdeskundigen</b>	<b>27</b>
6.1	Effecten op cliënten	27
6.2	Effecten op de generalisten	30
<b>7</b>	<b>Bevorderende en belemmerende factoren en randvoorwaarde</b>	<b>32</b>
7.1	Inzichten uit de literatuur	32
7.2	Welke factoren spelen een rol bij BTO?	33
<b>8</b>	<b>Samenvatting en conclusies</b>	<b>36</b>
8.1	De inzet van ervaringsdeskundigen bij BTO	36
8.2	Wat doen de ervaringsdeskundigen en hoe werken ze?	36
8.3	Meerwaarde voor cliënten en generalisten	37
8.4	Bevorderende en belemmerende factoren en randvoorwaarden	37
8.5	Ten slotte	38
<b>9</b>	<b>Bronnenlijst</b>	<b>40</b>

# 1 INLEIDING

Alhoewel ervaringsdeskundigen in de GGZ hulpverlening al enige jaren worden ingezet, is ervaringsdeskundigheid in het bredere sociaal domein nog volop in ontwikkeling. De kennis die er is, betreft vooral onderzoek naar de rol van de ervaringsdeskundige in de GGZ hulpverlening, en dat onderzoek is met name in het buitenland gedaan. Er is niet of nauwelijks kennis beschikbaar over rol en meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigheid voor cliënten in het sociaal domein. Movisie en Buurtteamorganisatie Sociaal (BTO) in Utrecht zijn daarom samen een onderzoek gestart naar de inzet van ervaringsdeskundigen in sociaal wijkteams. Centraal in het onderzoek staat de vraag:

*Wat is de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigen voor de cliënt en de professional, hoe werken zij en hoe kunnen ervaringsdeskundigen zo worden ingezet dat zij de meeste toegevoegde waarde hebben?*

Buurtteamorganisatie Sociaal (BTO) in Utrecht is een van de pioniers die ervaringsdeskundigen in dienst heeft om in te zetten in de sociale teams. BTO is in 2015 gestart met het inzetten van ervaringsdeskundigheid in aanvulling op de generalisten. Ten tijde van de start van het onderzoek in april 2019 waren er vijf ervaringsdeskundigen in dienst, later zijn er nog twee aangenomen. Zij werken voor de hele stad Utrecht. Ter vergelijking: bij BTO werken in totaal zo'n 250 generalisten. De ervaringsdeskundigen bij BTO vormen samen het Team Ervaringsdeskundigen (TED).

De achtergrond van de ervaringsdeskundigen is verschillend, maar ze functioneren wel allemaal minstens op HBO niveau (ze zijn niet per sé 'hbo-opgeleid'). Twee van hen zijn opgeleid tot sociaal werker. Een van hen werkt ook nog steeds 50% als sociaal werker. De andere heeft enige tijd 50% als ervaringsdeskundige gewerkt en is sinds april 2019 100% werkzaam als ervaringsdeskundige. Ze zijn tussen de 26 en 52 jaar oud en hebben tussen de 9 maanden en 4 jaar werkervaring als ervaringsdeskundige bij BTO.

De ervaringsdeskundigen hebben ervaringskennis gebaseerd op een grote verscheidenheid aan kwetsbaarheden: angst, armoede, autisme, (chronische) depressie, lichamelijke beperkingen, psychose, schulden, sociale uitsluiting, traumatische ervaringen en verslaving. Zij hebben allemaal ook ervaringskennis op meer generieke thema's als het leren leven met kwetsbaarheid, ontwrichtende ervaringen en uitsluiting, soms ook met eenzaamheid en machteloosheid, stigma en zelfstigma, en met rouw en verlies.

Het onderzoek is uitgevoerd in de tweede helft van 2019 en in 2020. De coronacrisis heeft het verloop van het onderzoek flink verstoord. Zoals uit de hiernavolgende beschrijving van de onderzoeksopzet zal blijken, is het aantal interviews en observaties helaas beperkt gebleven. Het is daardoor vooral een verkennend onderzoek geworden, maar het biedt evengoed een mooi inzicht in hoe ervaringsdeskundigen in een praktijk in het sociaal domein functioneren en wat de impact van hun werk is, voor de generalistische collega's, maar vooral voor de cliënten van de buurtteams.

De onderzoekers bedanken Buurt Team Organisatie Sociaal Utrecht hartelijk voor hun bereidheid om mee te doen aan dit onderzoek. Met name bedanken we de medewerkers van het team ervaringsdeskundigen, Daniël, Linda, Nicole, Dennis, Josephine en Reggy voor de moeite die zij gedaan hebben om deelnemers voor het onderzoek te vinden. En – minstens zo belangrijk – de bereidheid om zich te laten observeren terwijl ze aan het werk waren. We hebben veel van jullie geleerd!

## 2 ONDERZOEKSOPZET

Dit onderzoek beoogt meer zicht te krijgen op de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigen in sociale wijkteams, op hoe zij te werk gaan en op hoe zij het beste ingezet kunnen worden in sociale wijkteams? Daarvoor formuleerden wij de volgende deelvragen:

1. Op welke manier worden ervaringsdeskundigen bij BTO ingezet?
2. Wat doen de ervaringsdeskundigen en hoe werkt hun ervaringskennis door in hun werkwijze?
3. Wat is de meerwaarde van de inzet van een ervaringsdeskundige voor de buurtbewoner/cliënt en voor de generalisten?
4. Wat zijn bevorderende en belemmerende factoren bij en randvoorwaarden voor de inzet van ervaringsdeskundigen?

Na een literatuuronderzoek hebben we verschillende methoden ingezet om deze vragen te kunnen beantwoorden.

- We hielden diepte-interviews met vijf ervaringsdeskundigen, vier generalisten, twee cliënten;
- We deden een kort interview met 1 generalist en 1 ervaringsdeskundigen over informele consulten;
- We observeerden drie intervisiebijeenkomsten van de ervaringsdeskundigen;
- We observeerden ondersteuningsgesprekken van vier klanten – bij twee van hen drie gesprekken; bij één twee gesprekken en bij de laatste één gesprek. Daarna hielden we korte interviews met de cliënten, ervaringsdeskundigen en generalisten;
- We observeerden drie casuïstiekbesprekingen;
- We observeerden een training Ervaringskennis voor buurtteammedewerkers;
- Daarnaast hielden ervaringsdeskundigen op ons verzoek gedurende een maand een overzicht bij van de vragen die ze van de generalisten kregen en tekenden op wat ze daarmee hadden gedaan.

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode mei 2019 – september 2020. De interviews zijn letterlijk uitgetypt en van de observaties zijn verslagen gemaakt.

### 3 WAT ZIJN ERVARINGSDESKUNDIGEN?

Ervaringsdeskundigen kunnen zowel vrijwillig werken als betaald (zoals bij BTO). De Vereniging van Ervaringsdeskundigen omschrijft die laatste groep ervaringsdeskundigen als volgt:

*Ervaringsdeskundigen zetten zich – op basis van persoonlijke en gedeelde ervaringskennis – professioneel in voor anderen. Ervaringskennis stoelt op een breed spectrum aan ingrijpende levenservaringen of ervaringen met beperkingen waarbij sociale uitsluiting een van de gevolgen is. De verworven ervaringskennis gaat over hoe je met deze existentiële ervaringen omgaat. Dan gaat het om begrippen als veerkracht, eigen ontwikkeling, ontplooiing, weerbaarheid, herstel en eigen regie. Als mensen hebben geleerd hoe ze die kennis breder kunnen inzetten is er sprake van ervaringsdeskundigheid. (<https://vved.org/werken-als-ervaringsdeskundige/>)*

Deze omschrijving laat zien dat het gaat om kennis die is gebaseerd op persoonlijke ervaring, die is verrijkt met andere ervaringen en bronnen. Ervaringsdeskundigen kunnen deze kennis overigens niet alleen doorgeven, maar zijn ook in staat deze in te zetten ten behoeve van anderen. Deze anderen kunnen allerlei personen of groepen zijn. Zoals cliënten, die individuele hulp en ondersteuning krijgen; een schoolklas die leert over de risico's van verslaving; een beleidsmedewerker die leert hoe de problematiek rond eenzaamheid werkt; of een student die leert over de psychologische dynamiek rond armoede (Van der Kooij & Keuzenkamp, 2018).

Veel gangbare definities van ervaringsdeskundigheid spitsen zich toe op het inzetten van de ontwikkelde ervaringskennis gericht op het herstel van de ander. Zoals bijvoorbeeld deze definitie:

*Ervaringsdeskundigheid houdt in dat "iemand die ervaring heeft met een psychiatrische aandoening (en psychiatrische hulpverlening) en een herstelproces heeft doorlopen (ervaring), op de eigen ervaringen gereflecteerd heeft en die gedeeld met anderen (ervaringskennis) en dat iemand geleerd heeft hoe deze kennis in te zetten om anderen te ondersteunen (ervaringsdeskundigheid). (Van Erp, Rijkaart, Boertien, Van Bavel en Van Rooijen, 2012)*

Deze omschrijvingen sluiten goed aan bij de huidige manier van denken in de ggz, maatschappelijke opvang en verslavingszorg.

Bij Sterk uit Armoede ligt het vertrekpunt bij ervaringen met structurele uitsluiting, die het gevolg is van (generatie)armoede.

*Ervaringswerkers zijn specialist in het herkennen, het zien en aanvoelen van uitsluitingsmechanismen. (Sterk uit Armoede, 2020)*

De aanpak bouwt voort op de 'kloventheorie'. Het inzetten van ervaringsdeskundigen is een methodiek om de kloof tussen armen en voorzieningen te helpen overbruggen (Spiesschaert, 2005).

In veel benaderingen wordt ervaringsdeskundigheid ook in verband gebracht met empowerment. Wat in sterke mate overeenkomt met de ondersteuningsvisie die gangbaar is in het sociaal werk. Daarmee wordt de

aandacht gericht op toename van het vermogen van mensen om hun eigen leven en gewenste veranderingen daarin vorm te geven. Zij motiveren mensen om de regie te pakken, “in hun kracht te komen” en kansen te grijpen (Van Bergen et al. 2015). Waar het concept ‘herstel’ vooral een individuele connotatie heeft, is empowerment breder en gaat het ook om de rol van de omgeving en de samenleving voor het (kunnen) herstellen. Het vestigt de nadruk op de kracht van mensen zelf om invloed te hebben op hun leven, en vraagt daarnaast aandacht voor ongelijke kansen en mechanismen van uitsluiting (Van der Kooij & Keuzenkamp, 2018).

In de definitie van ervaringsdeskundigheid die is opgenomen in het beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid en in het basiscurriculum Ervaringsdeskundigheid staan zowel herstel als empowerment centraal (Karbouniaris en Boer, 2018).

*De ervaringsdeskundige heeft het vermogen ontwikkeld om:*

- *de eigen ervaringen met een ontwrichtende aandoening en het te boven komen ervan (herstel), in wederkerigheid in te zetten om anderen te ondersteunen bij het vinden van ruimte voor hun persoonlijke herstelproces. De inbreng van de persoonlijke dimensies van herstel onderscheidt een ervaringsdeskundige van reguliere hulpverlenende disciplines.*
- *de eigen ervaringen van stigmatisering en empowerment in te zetten om een herstelondersteunende (maatschappelijke) omgeving en herstelondersteunende zorg te bevorderen. De inbreng van deze persoonlijk aan den lijve ondervonden kennis voor de inrichting van herstelondersteunende zorg is onderscheiden van andere disciplines.*

Ervaringsdeskundigen onderscheiden zich van reguliere professionals in de GGZ door hun eigen ervaringen met ontwrichting en herstel, het reflecteren op en delen van deze ervaringen, en doordat ze geleerd hebben deze ervaringen in te zetten ten behoeve van anderen (Van Erp, Knispel, Van Bakel, 2019).

Ervaringsdeskundigen werken vanuit hun persoonlijke en brede ervaringskennis, al dan niet aangevuld met theoretische kennis over onder meer herstel- en empowerment (Van Bergen et al., 2015). Hun primaire benadering is echter veelal niet vanuit theoretische kennis, maar vanuit ervaringskennis. Waar de GGZ ‘professionele distantie’ vaak hoog in het vaandel heeft staan, verkiezen veel ervaringsdeskundigen ‘professionele nabijheid’ als devies. Aangezien bij ervaringsdeskundigen de eigen ervaringen de basis vormen van waaruit zij werken, zijn zij goed in staat om vanuit herkenbaarheid, tonen van de eigen kwetsbaarheid, een situatie te creëren waar mensen gezien worden als mens en zich veilig kunnen voelen.

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



# 4 ROLLEN VAN ERVARINGSDESKUNDIGEN

## 4.1 TYPERING VAN ROLLEN

De inzet van ervaringsdeskundigheid is divers en richt zich niet alleen op bewoners met een of andere kwetsbaarheid, maar ook op professionals, managers en beleidsmakers. In de startnotitie *Ervaringsdeskundigen in het sociale domein* van Movisie (Van der Kooij en Keuzenkamp 2018) onderscheiden de auteurs vijf typen rollen waarin ervaringsdeskundigen actief zijn: ondersteuner, beleidsbeïnvloeder, deskundigheidsbevorderaar, onderzoeker en initiator van vernieuwing.

### (1) Ondersteuner, begeleider, maatje, coach

De rol die het verst is ontwikkeld, vooral in de ggz, is die van ondersteuner, begeleider, maatje of coach. Het idee is dat de ervaringsdeskundige in deze rol een meerwaarde heeft, omdat hij/zij kan aanvoelen hoe de innerlijke leefwereld van mensen met soortgelijke ervaringen eruit ziet, en vanuit daar naast mensen kan staan. De ervaringsdeskundige kan daardoor andere vragen stellen, en op een overtuigende manier het omgaan met stigma, schaamte, incompetentie, onmacht en ongemak begrijpen. Vanuit deze kennis en positie kan de ervaringsdeskundige hulp en ondersteuning bieden. Bovendien kan de ervaringsdeskundige een hoopgevend perspectief inbrengen: in het contact met de ervaringsdeskundige kan bij de cliënt niet alleen bewustzijn van het anders zijn groeien, maar ook hoop en perspectief. De cliënt kan namelijk bij mensen met vergelijkbare problematiek zien dat een ervaringsdeskundige ondanks deze problematiek toch weer functioneert. Dat geeft hen zelf ook de hoop dat er voor hen een weg naar herstel of empowerment mogelijk is. De ervaringsdeskundige vervult hiermee een voorbeeldfunctie (rolmodel).

### (2) Beleidsbeïnvloeder

Op diverse plaatsen in het sociaal domein betreft men ervaringsdeskundigen en/of mensen met ervaringskennis bij beleidsvoorbereiding, -uitvoering en/of -evaluatie. De beïnvloeding van beleid kan zowel gaan om beleid van de overheid, als van instellingen. Professionals en bestuurders kunnen ervaringskennis inzetten om (beleid over) hulp en ondersteuning te bieden die beter aansluit bij de behoeften en noden van mensen met een beperking of aandoening. Dit kan ook te maken hebben met toegankelijkheid en bereikbaarheid van voorzieningen en overheid.

### (3) Deskundigheidsbevorderaar

In het onderwijs, beleid en sociale wijkteams zijn ervaringsdeskundigen in deze rol te vinden. In met name het beroepsonderwijs komen er steeds meer ervaringsdeskundigen die een onderdeel van het lesprogramma invullen, als co-docent. Omdat hun verhalen iets wezenlijks toevoegen aan de kennis die de docent uit theorie en geobjectiveerde kennis over kan brengen. Dit geldt ook voor zittende professionals. Als ervaringsdeskundigen aan een hulpverlenersteam worden toegevoegd, is dat deels om de collega's te informeren, maar ook om hen feedback te geven op hun handelen. Of wijkteams vragen scholing aan een ervaringsdeskundige, al dan niet in combinatie met een hulpverlener. Tot slot bieden ervaringsdeskundigen deskundigheidsbevordering aan beleidsmedewerkers.

### (4) Onderzoeker

Ervaringsdeskundigen zijn soms betrokken bij onderzoek in het sociaal domein. Dat kan al bij het opstellen van de onderzoeksagenda. De inbreng van ervaringsdeskundigen heeft dan als doel ervoor te zorgen dat de beoogde onderzoeken gaan over vragen die daadwerkelijk relevant zijn voor mensen in kwetsbare posities. Ook bij de uitvoering van het onderzoek kunnen ervaringsdeskundigen een rol spelen: adviserend of als

mede-onderzoeker. Dit kan een principiële keuze zijn voor betrokkenheid van de doelgroep (niet over maar met hen), maar ook een manier om betere onderzoeksresultaten te krijgen. Dit laatste kan het geval zijn wanneer onderzoekers met ervaringskennis beter in staat zijn de betreffende doelgroep te bereiken en/of te bevragen.

### **(5) Initiator van vernieuwing**

Naast de bovengenoemde formele rollen, nemen sommige ervaringsdeskundigen de rol van innovator op zich. Zij signaleren tekorten in het aanbod van de bestaande hulpverlening en ontwikkelen alternatieven. Vanuit eigenschappen als vindingrijkheid, ondernemerschap en doorzettingsvermogen zetten ervaringsdeskundigen nieuwe initiatieven op die nauw aansluiten bij de ervaring van de leefwereld, of dragen zij bij aan ontwikkeling van nieuw of aanpassing van bestaand beleid.

## **4.2 DE ROLLEN VAN DE ERVARINGSDESKUNDIGEN BIJ BTO**

De ervaringsdeskundigen bij BTO (ook wel TED genoemd) worden vooral op twee van de vijf rollen ingezet: primair als ondersteuner (1) en daarnaast dragen zij bij aan deskundigheidsbevordering van de generalisten (3). Of zij ook bijdragen aan vernieuwing en invloed hebben op het beleid, is in ons onderzoek niet naar voren gekomen.

### ***Ondersteuning van cliënten***

De ervaringsdeskundigen werken als een soort co-hulpverlener (onder eindverantwoordelijkheid van de generalist) en worden betrokken bij de casuïstiek van generalisten. Soms blijven ze (alleen) bij een cliënt betrokken, terwijl die op de wachtlijst staat of als andere ondersteuning tijdelijk niet beschikbaar is. Dit om in die periode stabiliteit te behouden.

“(…) het komt ook vaak voor dat de generalist even tijdelijk naar de achtergrond gaat en dat ik ook ter overbrugging naar bijvoorbeeld specialistische zorg er ben. Maar, ja, door wachtlijsten dat ik dan de tussenliggende periode een beetje opvul met de cliënt.” (ervaringsdeskundige)

Alhoewel het eigenlijk de bedoeling is dat externe vrijwilligers worden ingezet als maatje/ervaringsvrijwilliger (vanuit bijvoorbeeld de stedelijke pool peer support en vanuit de herstelacademie) wordt dit soms ook opgepakt door TED. Ook bieden de ervaringsdeskundigen soms ondersteuning bij het opzetten van lotgenotengroepen, maar dit bevindt zich nog in een beginstadium.

Het inzetten van ervaringsdeskundigen bij BTO gaat ongeveer op de volgende wijze. Als een generalist denkt dat een cliënt gebaat is bij het contact met een ervaringsdeskundige, dan heeft hij de mogelijkheid om de collega's te vragen om aan te sluiten. Het team van ervaringsdeskundigen beslist meestal zelf wie bij de betreffende casus aansluit. Uit de interviews komt naar voren dat de generalist vaak wel concreet aan iemand denkt die hij of zij kent. Dat kan zijn vanwege de ervaring van die ervaringsdeskundige, maar ook vanwege de verwachte match tussen twee personen op basis van persoonlijkheden.

De afspraak binnen BTO is dat de generalist de praktische en formele zaken afhandelt. Denk aan zaken als de structuur in de dag en week, contacten met andere disciplines en organisaties. De ervaringsdeskundige gaat meer in op de beleving van het probleem en het proces waar de cliënt in zit. Wat doet deze situatie met deze cliënt?

“Ik kon focussen op de administratie, want de ervaringsdeskundige ging voor de andere kant: motivatie en emotie. Dat kon ik dan overslaan, omdat ik wist dat de ervaringsdeskundige daarvoor langs kwam in die week.” (generalist)

Die verdeling is overigens niet altijd even strikt. In de praktijk geven de generalist en ervaringsdeskundige samen vorm aan de samenwerking, gebaseerd op ieders kennis en ervaring en zonder dat hierover expliciet besluitvorming plaatsvindt. Als het iets praktisch is dat acuut moet gebeuren, of als de ervaringsdeskundige de juiste contacten heeft, pakt de ervaringsdeskundige ook andere zaken op.

Belangrijk is dat beide medewerkers goed met elkaar afstemmen, zodat de koers die is afgesproken met de cliënt door beiden wordt gevolgd. Dat afstemmen gebeurt telefonisch en door naar elkaar te rapporteren in het registratiesysteem. En er wordt gekeken of de aanpak werkt. Zo niet, dan is het tijd voor aanpassen.

Voor de generalisten is het inschakelen van ervaringsdeskundigen nog relatief nieuw. Zoals bij de meeste innovaties is er soms (in het begin) weerstand tegen de vernieuwing. Zo vertelde een ervaringsdeskundige:

“We hebben wel degelijk te maken met weerstanden, vaak op collegiaal vlak, ook op leidinggevend vlak. Niet alle leidinggevendenden zijn even overtuigd of zien ons even graag komen.” (ervaringsdeskundige)

En een generalist zegt:

“Het wij en zij denken sluipt er vaak in. Hoog / laag frictie eigenlijk. Tussen ervaringsdeskundige en generalisten. Wrijving tussen hen. Het hoeft niet, maar je werkt vanuit een verschillend denkkader. Daar begint het mee. (...) Dat komt voort uit de antipsychiatrie en emancipatiebeweging. Daar moet je mee oppassen.” (generalist)

Langzamerhand komt de samenwerking steeds beter tot stand en weten de generalisten de ervaringsdeskundigen steeds beter te vinden.

“Als je al samen hebt gewerkt met een bepaalde collega, dan krijgen ze een beeld van je, leren ze je ook beter kennen. Daar komen ook weer andere aanmeldingen uit voort.” (ervaringsdeskundige)

Doordat ervaringsdeskundigen regelmatig op locatie aanwezig en zichtbaar zijn, kunnen generalisten op een laagdrempelige manier contact met hen leggen en komt de samenwerking vlotter tot stand.

“Ik kom een collega in de wandelgang tegen, of bij een overleg, en het wordt duidelijk dat ik een ervaringsdeskundige ben. En die collega spreekt me op het einde dan aan ‘oh, jij bent één van de ervaringsdeskundigen? Nou, ik heb een casus waar ik op bepaalde zaken tegenaan loop.’ “ (ervaringsdeskundige)

De manier van samenwerken tussen ervaringsdeskundige als co-begeleider en de generalisten verschilt tussen de koppels. De meeste generalisten zeggen dat zij een duo vormen. Dat ze als vanzelf samenwerken en dat intuïtief laten ontstaan. Ook noemen zowel de ervaringsdeskundigen als de generalisten dat ze veel afstemmen, en dat de cliënt daarvan op de hoogte is. Ze zeggen dat ze elkaar aanvullen.

“We stemmen veel af. De neiging is om een beetje je eigen ding te gaan doen. Omdat de generalist het ook wel makkelijk kan vinden dat jij betrokken bent, want de generalist gaat soms ook wel naar de achtergrond. En dan neem ik de meeste gesprekken gewoon op me en de afspraken zeg maar.

Dus ik merk dat ik het wel - ik vind het wel opvallend dat ik dan vaak de evaluatiemomenten inplan, haha, terwijl eigenlijk de generalist eindverantwoordelijk is. Dus, ja. Maar dat betekent ook dat er dus een zekere mate van vertrouwen is van: oh, het is wel in goeie handen bij deze ervaringsdeskundige. (ervaringsdeskundige) Nee, het zit erin, dat ik kan in het dossier zien wat hij (= ervaringsdeskundige) gedaan heeft, als hij het me al niet vertelt, en hij kan zien wat ik gedaan heb, en ik informeer hem van luister eens even, ik ben nu bezig met de cliënt overdragen naar stadsgeldbeheer in dit geval. En dit en dit gebeurt er. En we hebben dat en dat nodig. En zijn vrouw moet dit en... en dit doe ik allemaal, maar wil jij het nog een keer roepen? Als je bij hem bent. Want het is van belang – dat het, weet je, zo. En dat dat gaat eigenlijk ja, het is niet symbiotisch, maar dat gaat als vanzelf.” (generalist)

Ervaringsdeskundigen zeggen dat ze graag vroeg in een ondersteuningstraject ingevlogen worden. Omdat zij de oorzaken achter praktische problematiek eerder herkennen en daar dan ook meteen mee aan de slag kunnen gaan.

“In de ideale situatie, en die komt ook voor, zo vroeg mogelijk. Omdat mensen vaak ... komen binnen met een huurachterstand, maar daar blijkt gewoon heel veel problematiek achter te zitten.” (ervaringsdeskundige)

### ***Rol als deskundigheidsbevorderaar***

Hun rol als deskundigheidsbevorderaar vervullen de ervaringsdeskundigen bij BTO door het geven van advies en consult, door aan te sluiten bij casusbesprekingen en informeel in de wandelgangen, per telefoon of via de mail. Dit kan ertoe leiden dat de ervaringsdeskundige aanschuift bij een gesprek met een cliënt om de situatie verder af te tasten, maar ook tot praktische tips hoe de generalist de cliënt verder kan helpen.

“(Interviewer:) Zo van: ik heb iemand, dit is het beeld, kan je eens met mij meedenken, gaat dat zo?

(Respondent:) Ja, kan je met mij meedenken. Ze komt steeds niet opdagen en wat zou er kunnen zijn en hoe zou jij dat aanpakken, een beetje op die manier.” (generalist)

Een ander voorbeeld:

“Ik heb het volgende geadviseerd. Dat er tot nu nog geen bewezen effectieve behandeling voor tinnitus is en dat deze ‘behandeling’ voor zover ik in kan schatten hetzelfde biedt als hetgeen ik geleerd heb om er mee om te kunnen gaan. Dat ik graag met de klant hierover in gesprek wil om mijn kennis en ervaringen en met haar te delen. Ik bespeurde in het verhaal van collega precies de dingen die je met tinnitus beter niet kan doen (er heel druk mee bezig zijn en er tegen vechten). Hoeveel last je van iets hebt of ervaart wordt bepaald door hoe jij je ertoe verhoudt en dit kan je

aanpassen. Accepteren, loslaten en negeren en goede zelfzorg hebben de klachten voor mij net zoveel verminderd als dat deze ‘behandeling’ zegt te doen.”  
(ervaringsdeskundige)

Ook geven de ervaringsdeskundigen een training ‘Ervaringskennis voor buurtteammedewerkers / generalisten’. Daarin bespreken ze de verwachtingen van generalisten, vertellen ze wat ze zelf te bieden hebben aan cliënten en gaan ze het gesprek aan wanneer er een verschil van inzicht is over de deskundigheid van of beeldvorming over ervaringsdeskundigen.

“Enkelen hebben het beeld dat iedereen ervaringsdeskundig is. Tijdens de bijeenkomst komt naar voren dat dit niet het geval is. Verder heeft men wel een aardig beeld van wat een ervaringsdeskundige is.” (ervaringsdeskundige)

### 4.3 WANNEER EN WAARVOOR WORDEN ERVARINGS- DESKUNDIGEN INGEZET?

Ervaringsdeskundigen worden meestal ingezet bij cliënten met complexe, zwaardere problematiek. Soms gaat het om situaties waarbij de cliënt en/of generalist zijn vastgelopen of waar de generalist een grote afstand tot de problematiek ervaart. Het kan ook gaan om cliënten die *zorgmoe* of *zorgmijdend* zijn. Het gaat meestal om situaties waar de ontwrichtende ervaringen van de cliënt sterk doorwerken in hun leven en welbevinden en waarbij het hebben en inbrengen van ervaringskennis een waardevolle aanvulling kan bieden. We geven wat voorbeelden van situaties die de respondenten met ons deelden.

“Dus waar je met je (...) werkervaring, en je theoretische onderlegging niet een doorbraak kan forceren. (generalist)

Meestal komen ze met, met de cliënt bij mij althans, met de cliënten die, waarin ze zelf een beetje, vastlopen. Waarin ze merken van: Ik kan de cliënt niet goed genoeg ondersteunen. Omdat ik echt niet snap wat er in dat koppie omgaat.

(ervaringsdeskundige)

Als mensen zorgmoe zijn of zorgmijdend zijn, dan kunnen ze bij mij of bij mijn collega’s aangemeld worden. En je wil niet weten hoe vaak ik al gehoord heb van: Ja, ik heb van alles al geprobeerd en het heeft me niet geholpen, of ze hebben hele negatieve ervaringen gehad met behandelaars of behandelingen of therapieën, en hebben al van alles geprobeerd en denken dat er niets meer voor hen te halen valt.

(ervaringsdeskundige)

Vanwege de achtergrond van deze jongen. Langdurige chronische depressie. Deze jongen was al heel lang bekend, maar recentelijk (1,5 jaar) geleden weer aangemeld. Ik voelde me niet ervaren genoeg. Helpend als iemand helpt die met deze problematiek bekend is. Ook voor de herkenning en erkenning voor de cliënt.”

(generalist)

Een generalist noemt dat de ervaringsdeskundigen als brug naar de cliënt kunnen dienen. Om een betere verbinding met de cliënt te krijgen, die beter te begrijpen, zonder dat de eigen denkwijze in de weg zit.

“Dat heeft volgens mij altijd te maken met of jij de cliënt kan begrijpen. Werkelijk begrijpt. Zeg maar. Of dat je ook belemmerd wordt door je eigen stramien van denken. En wat voort komt uit hoe wij allemaal opgeleid zijn. Waarmee ik daar niet de schuld wil leggen, maar het gaat erom, we hebben hiaten. Hoe maak ik die afweging? Kijk, voor mij is het iets heel kleins. Kijk, als het antwoord wat ik krijg van een professional veel lijkt op het antwoord dat ik zelf geformuleerd heb, dat betekent nog steeds, betekent dat ik niet de cliënt zie, maar wel de spiegel. Ik weet niet, daar bedoel ik mee, ik zie mezelf eigenlijk, in plaats van die cliënt. Dan komt die ervaringsdeskundige in beeld.” (generalist)

Ervaringsdeskundigen worden steeds vaker ook al vroeg in het traject ingezet vanwege hun ervaringskennis op het thema waarmee de cliënt worstelt. De match wordt dan gemaakt op ofwel de specifieke diagnose (verslaving, autisme, depressie) ofwel op de meer generieke ervarings- en herstelkennis (verliesverwerking, eenzaamheid, zelfhulp).

“Maar het kan ook redelijk vroeg in het traject al, als onze collega’s al in de smiezen hebben van: ‘Oh, bij onze eerste kennismaking kwam dit en dat op tafel, ik denk dat jij daar, of in het algemeen een ervaringsdeskundige misschien wel goed voor zou zijn en dan kan ik met de praktische zaken aan de slag en dan kan jij met, ik noem het zelf zo altijd, de levensvragen of het levensverhaal aan de slag. (ervaringsdeskundige) Omdat mijn ervaringsdeskundige collega een mooie brug vormt tussen de leefwereld van de cliënt en mijn wereld. Dat is bij dit type cliënt heel fijn. Wat ik zie bij dit soort mannen, is dat [ervaringsdeskundige] beter bij hen kan aansluiten. Daarbij heeft [ervaringsdeskundige] respect voor mij. Daardoor krijgen dit soort mannen ook meer respect voor mij. Dat hebben ze anders niet. Ik ben jong, hoog opgeleid, ik doe wijs en gebruik moeilijke woorden. Ik maak mee dat ze een soort machtsstrijd met me aangaan. Met [ervaringsdeskundige] erbij gaan ze die strijd niet aan. Dan kan ik beter mijn vak uitoefenen. Samen vormen we een goed team. Hij vormt die brug tussen mij en de cliënt. En het is goud dat hij zijn eigen ervaringen vertelt. Zij voelen zich door [ervaringsdeskundige] beter begrepen dan door mij. Dat is voor hen heel fijn.” (generalist)

Door het inzetten van een ervaringsdeskundige is het mogelijk om een cliënt intensiever te begeleiden: twee personen die beiden echt tijd kunnen bieden.

“De intensiteit in de hulpverlening aan mevrouw is dan met [ervaringsdeskundige] erbij verdubbeld en ook nog extra specialisme. Ik wilde mijn gedachtes checken. Want opnames kon niet, er was geen plek en dat moest opgelost worden. We konden hierdoor minimaal samen twee keer in de week erheen en bellen en contact houden. Deze casus kon ik zeker niet met alle andere collega’s van mij. Ik heb collega’s die zou ik kunnen vragen. Maar heb dat niet gedaan.

We zagen de cliënt iedere week (ene keer ik en andere keer de ervaringsdeskundige). Nu is het afgeschaald nu is het ene week ik, andere week de ervaringsdeskundige en dan een week niets. Dat hebben we zo met elkaar afgesproken in een gezamenlijk gesprek.” (generalist)

Ook wanneer cliënten – naast de praktische problemen waar ze mee kampen – moeite hebben met het verwerken van hun situatie, worden ervaringsdeskundigen ingezet. Het kan (blijkens de instructie van BTO aan het team van ervaringsdeskundigen, Gielis, 2019) gaan om situaties waarbij sprake is van: levensvragen die verder gaan dan de concrete hulpvragen; het moeten leren leven met beperking(en) en/of aandoening(en); worsteling met overstijgende thema’s zoals rouw en verlies, eenzaamheid, machteloosheid, (zelf)stigma en zingeving; en om activering. Dit komt ook in diverse gesprekken aan de orde. Zo vertelt een ervaringsdeskundige:

“Als mensen overweldigd worden door de ontwrichting, en alle rouw en verlies die daarbij komt kijken. En dus eigenlijk helemaal vastzitten en niet weten hoe ze eruit kunnen komen, zelfs niet de hoop hebben dat ze eruit kunnen komen. Dat onze generalistische collega’s allerlei dingen geprobeerd hebben en eigenlijk het ook niet meer weten.” (ervaringsdeskundige)

En een ander zegt:

“Dan zijn de praktische vragen die ze hadden waar meestal de generalist mee aan de slag gaat, zijn al een soort van afgerond. Maar dan zit er nog zo heel veel, en dan gaat het eigenlijk om stabiliseren en, en het zorgen dat de cliënt misschien toch stiekem nog een paar stapjes verder komt.” (ervaringsdeskundige)

# 5 DE WERKWIJZE VAN ERVARINGSDESKUNDIGEN

## 5.1 INZICHTEN UIT DE LITERATUUR

Zoals we hiervoor beschreven, vervullen de ervaringsdeskundigen bij BTO vooral de rol van ondersteuner en begeleider. We probeerden in ons onderzoek een beter beeld daarvan te krijgen. Wat doen ervaringsdeskundigen dan precies? We vatten eerst kort inzichten uit de literatuur samen en schetsen vervolgens de praktijk bij BTO.

Volgens het *Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid* (gericht op ervaringsdeskundigen die werkzaam zijn in de GGZ en Verslavingszorg) ondersteunt de ervaringsdeskundige de cliënt bij het individuele herstelproces, bij zijn dagelijkse bezigheden en maatschappelijke participatie en emancipatie. Daartoe creëert hij vanuit (h)erkenning en reflectie, begrip en ruimte zodat de cliënt zelf aan zijn herstelproces kan werken. De ondersteuning is een samenwerkingsproces waarbij ook voor de omgeving een belangrijke rol is weggelegd. Dit zijn de voor de cliënt belangrijke personen, maar ook maatschappelijke organisaties die ondersteuning bieden. De ervaringsdeskundige voert daarbij de volgende activiteiten uit.

- Maakt en houdt contact en verbinding;
- Creëert een vertrouwensband en bouwt een samenwerkingsrelatie op;
- Nodigt uit tot dialoog;
- Faciliteert ruimte voor het vertellen en onderzoeken van het eigen verhaal;
- Brengt herstelkennis in;
- Ondersteunt de opbouw van zelfbesef en eigenwaarde;
- Ondersteunt bij het ontdekken en ontwikkelen van eigen krachtbronnen en handelingsstrategieën.

Vaak begint het contact tussen ervaringsdeskundige en bewoner met het opbouwen van een vertrouwensband waarbij de ervaringsdeskundige een niet-oordelende houding aanneemt (Van Erp, Knispel, Van Bakel, 2019). Hierbij gaat het om het oordeelloos luisteren naar het verhaal van de bewoner zodat degene zich gehoord en begrepen voelt. Ook starten ervaringsdeskundigen vaak met laagdrempelige activiteiten binnenshuis, zoals spelletjes doen of samen koken. Gaandeweg worden deze activiteiten stap voor stap wat verder uitgebreid. De ervaringsdeskundige maakt steeds de afweging of de inzet van de eigen ervaringen nuttig of helpend is voor de cliënt en of er sprake is van een gelijkwaardige uitwisseling van ervaringen. Het vertellen van de eigen ervaringen kan de cliënt helpen om deze ervaringen beter te kunnen duiden en daar betekenis aan te geven. Daarnaast helpt de uitwisseling van ervaringen om elkaars belevingswereld te leren kennen, waardoor er meer begrip en menselijkheid in de relatie komt.

In paragraaf 5.2 beschrijven we wat de ervaringsdeskundigen doen en in paragraaf 5.3 hoe ze dat doen.



## 5.2 DE ERVARINGSDESKUNDIGEN VAN BTO AAN HET WERK

Uit ons onderzoek blijkt dat de activiteiten van de ervaringsdeskundigen bij BTO in grote lijnen overeenkomen met de activiteiten die in het Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid GGZ (van Bakel, 2013) benoemd worden.

### **Contact leggen en verbinding maken en blijven houden**

Kenmerkend voor de werkwijze van ervaringsdeskundigen is dat zij actief contact (blijven) houden met cliënten. Soms lijkt het alsof de cliënt geen contact wil. De ervaringsdeskundige blijft zich echter inzetten om het contact in stand te houden. Hiervoor is soms veel geduld en een lange adem nodig. Ook zijn ervaringsdeskundigen vaak goed in staat om te luisteren naar het leed van de ander. Ze herkennen het en weten er op afstand toch bij te blijven. Dit noemen ze verdragen. Dat doen generalisten ook. Het lijkt er op dat die het lastiger vinden, zeker om het lang vol te houden.

Tijdens het contact stellen ervaringsdeskundigen open vragen, zoeken en houden gedurende het gesprek oogcontact, en vragen door in het gesprek. Ze komen ook terug op aspecten die in het vorige gesprek aan de orde zijn geweest. *‘Vorige week was je nog bangig. Hoe is het nu?’* Ze laten hiermee echte betrokkenheid en interesse zien.

*“Ik weet dat mensen voor langere tijd (..) van de radar kunnen verdwijnen, maar ik hou contact. Ik zoek contact. Ik stuur appjes. Ik probeer te bellen. Ik vraag hoe het gaat. Ik weet, tal van collega’s hebben dan zoiets van: ‘Ik hoor niets meer, volgens mij kunnen we afsluiten.’ En ik denk van: ‘Nee, die persoon, die gaat gewoon even door een hele moeilijke tijd,’ Maar ik hou het lijntje warm. (ervaringsdeskundige)*

*Geduld en, volharding. Ik heb een keer ruim een kwartier aan staan bellen, omdat ik wist dat hij thuis was. En op een gegeven moment was hij me zo zat, dat hij me binnenliet. En toen heeft hij eerst even 10 minuten tegen me zitten mopperen. En toen schoot hij op een gegeven moment in de lach, van ja, als jij geduld hebt, moet ik misschien ook maar een keer gaan meedoen, ja, dat.” (ervaringsdeskundige)*

### **Vertrouwensband creëren en een samenwerkingsrelatie opbouwen**

Meestal starten de ervaringsdeskundigen met frequente afspraken met een cliënt om elkaar beter te leren kennen en een vertrouwensband te kunnen opbouwen. In het begin is het daarbij helpend dat de ervaringsdeskundige laat merken dat hij een vergelijkbare ervaring heeft. Dan vindt er aansluiting plaats. Aansluiting op basis van herkenning van gevoelens en gedachten.

*“Ik merk van: Ik kom met een cliënt vaak net effe een st.. een tik dieper (..) als de cliënt dat wil, hè? Want dat is ook lang niet altijd zo. En als dat de behoefte is, dan durven ze wel met mij te delen, dat waar zelfs, waar een psycholoog en een psychiater niet bij komen. En dat lijkt dan ook te helpen, vaak gaat het dan ook wel om hele diepe rouw- en verlies ervaringen. (ervaringsdeskundige)*

*Ik dacht van ja, ik zit er al zo lang mee en ik heb het met m’n vorige begeleiders al besproken, die kwamen er ook niet echt over uit dus ik dacht van ja, ik wil het bij [ervaringsdeskundige] nog wel een keer neerleggen. Ook omdat het vertrouwen gewoon heel groot was.[...] Bij iedereen met wie ik het erover heb gehad vond ik het wel lastig want ja, het blijft [een lastig onderwerp] dus ... maar met [ervaringsdeskundige] kon ik daar gewoon goed over praten en had ik eigenlijk ook geen gêne ervoor of zo. (cliënt)*

### ***Uitnodigen tot dialoog***

Door een open, gelijkwaardige houding aan te nemen creëren ervaringsdeskundigen ruimte voor een dialoog. Cliënten hebben vaak “muurtjes” opgebouwd en door hun open en gelijkwaardige houding aan te nemen proberen ervaringsdeskundigen vertrouwen te krijgen. De ervaringsdeskundige stelt open vragen en geeft daarmee de cliënt de ruimte om een open een gesprek te voeren.

“Ik word altijd met een bepaalde invalshoek of vraag bij een persoon betrokken, de ondersteuning daarvan. Maar ik ga daar altijd zo open als mogelijk in. Ik wil beginnen met de persoon van: ‘Wat is je verhaal? Vertel. Waar loop je tegenaan? Waar heb je moeite mee? Wat zou je anders willen?’ En in dat verhaal komen er vanzelf dingen naar boven waarvan ik denk ‘oh, aanknopingspunt’ of worden bepaalde uitspraken gedaan waarvan ik denk ‘oh, daar zit wat meer achter,’ vaak uit erkenning of ervaring. (ervaringsdeskundige)

Ik probeer altijd gelijk over te steken. Naast de persoon. Dezelfde golflengte. ‘Ik ben geen haar beter als jij. Ik probeer je wel wat dingen mee te geven en er vooral voor je te zijn.’ (ervaringsdeskundige)

Ervaringsdeskundigen proberen oordeelloos te luisteren en zo ruimte te maken voor de cliënt om zijn of haar verhaal te vertellen. Door hun eigen ervaring kunnen zij een cliënt soms sneller doorzien, patronen herkennen en benoemen en directe vragen stellen.

“Onze collega’s gaan aan de slag met hulpvragen die bekend zijn, maar bij ons komen vaak vragen naar boven die een persoon niet ziet. Die je pas vindt of duidelijk worden als je je verhaal vertelt of als je bepaalde vragen stelt.” (ervaringsdeskundige)

### ***Eigen krachtbronnen en handelingsstrategieën***

Ervaringsdeskundigen stimuleren een cliënt na te denken over wat voor hem of haar werkt om stapjes verder te komen en te herstellen. Ze zeggen niet hoe de cliënt het moet doen maar laten hem of haar zelf nadenken zodat ze hun eigen manier gaan vinden, wat voor de cliënt werkt.

“Dan zoek ik naar talenten en wensen en positieve ervaringen in hun verhaal (ervaringsdeskundige)

Soms poneer ik een stelling, soms stel ik een vraag, soms stel ik mijn eigen ervaring, zeg maar, er tegenover, spiegelen. Ja, om mensen weer aan het denken te zetten. Ze maken hun eigen keuze. En goed, daar begeleid ik hun eigenlijk in, maar het is niet alleen meelopen, maar het is ook zeggen van: ‘Joh, je zou hier rechtdoor kunnen gaan, maar we hebben ook nog linksaf en rechtsaf.’ (ervaringsdeskundige)

Ik vraag naar opties en mogelijkheden. Zodat de klant bewuste keuzes kan maken. En ik laat de keuze aan hem. Probeer wel adviezen te geven maar laat het open.” (ervaringsdeskundige)

In een nagesprek met klant zegt de klant hierover:

“Wat deed ervaringsdeskundige? Gewoon, wat hij zei dat het geen opdracht wat je moet doen maar een richtlijn. Het is geen verplichting om dingen te doen. Dat was ook een goed moment voor mij.”

Daarnaast zien we een aantal activiteiten die in het beroepsprofiel wat minder aandacht krijgen maar die kenmerkend zijn voor wat ervaringsdeskundigen bij BTO doen.

### **Samen met cliënt dagelijkse levensverrichtingen oppakken**

Sommige cliënten komen door de situatie waar zij in zitten moeilijk tot activiteiten. Voor de ervaringsdeskundigen is het samen doen van dagelijkse verrichtingen, zoals het samen boodschappen doen, samen afwassen, een ommetje lopen, een manier om bij te dragen aan de activering van cliënten.

“Verder heb ik ook aangeraden om deze klant meer aan de hand mee te nemen, of dingen samen te doen, omdat de drempel om het op zijn eigen houtje te doen nog veel te groot is.” (ervaringsdeskundige)

### **Ondersteunen bij contact met instanties**

Ervaringsdeskundigen helpen cliënten soms met contacten en met gesprekken die moeten worden gehouden met instanties. Zo vertelt een ervaringsdeskundige:

“Soms is het bij aanvang ga je mee bij een keukentafelgesprek.” (ervaringsdeskundige)

En een fragment uit een interview met een cliënt:

“Interviewer: Hoe vond je het gesprek met mevrouw X? (respondent) Ja, tevreden, want ik kom zelf vaak niet uit mijn woorden. Het maandbedrag wil ik omhoog hebben, maar dat moet ik met schuldhulpverlening overleggen. [Ervaringsdeskundige] is vaardiger in het bespreken, hij weet de goede woorden. Ik weet op een gegeven moment niet meer wat ik moet zeggen. Hij staat me dan bij en dan gaat het wel goed. Soms doe ik het en dan kom ik niet uit mijn woorden, en dan klap ik dicht. En dat was nu niet zo en daar ben ik wel tevreden over.” (cliënt)

## **5.3 HOE DOEN ERVARINGSDESKUNDIGEN WAT ZE DOEN?**

Je zou kunnen zeggen dat veel van wat hiervoor is beschreven ook is wat professionals doen: contact leggen, een vertrouwensband opbouwen, uitnodigen tot een dialoog. Wat is er dan specifiek aan de werkwijze van de ervaringsdeskundigen? Dat zijn een aantal zaken. Voorop staat het hebben van de eigen ervaring, daarop kunnen reflecteren én het inbrengen van ervaringskennis.

### **Oordeelloos handelen**

Een heel belangrijk aspect van het handelen van ervaringsdeskundigen dat in ons onderzoek naar voren kwam is dat ze een oordeelloze houding hebben. Ze tonen ook gelijkwaardigheid richting de cliënt. Tijdens de observaties constateerden we dat de ervaringsdeskundigen echt geen oordelen geven. Er wordt wel gereageerd op feitelijkheden (bijv. over alcoholconsumptie zei de ervaringsdeskundige: *dat is wel veel*) en ze benoemen wat er gebeurt: *Dus van je plannen komt nog niet zo heel veel?*

Een van de ervaringsdeskundigen vertelde:

“Ik beoordeel niet, in goed of kwaad. Ik ben daar heel bewust mee bezig. Als ik het wel doe dan merk ik dat. Ik ben heel betrokken, maar probeer het niet te versterken. Ik ben heel bewust bezig niet te veel de positieve kant op te gaan en ook niet veel naar de negatieve. Ik probeer te laten merken dat het erbij hoort. Zo normaal mogelijk.

Ik leg andere mensen niet langs een meetlat. Ik accepteer mensen met hun tekortkomingen.”

Een cliënt zegt over deze ervaringsdeskundige:

“Het is fijn om van D. te horen dat ik goed bezig was. Het helpt ook dat ik het met hem heb over de dingen die ik vermijd. Dat brengt de focus terug op de dingen die ik vermeden heb. Niet met een wijzende vinger. Dat helpt wel.” (cliënt)

En een citaat van een andere ervaringsdeskundige:

“Ik toets iemand niet, ik reken iemand niet af op zijn gedrag, maar ik ga doorvragen van: “Hoe komt het dat je dit doet? Waarom, waarom, wat gebeurt er in jou dat je dit doet?”. En dan krijg je heel snel dus inderdaad die vertrouwensband. Want dan, dat, ze snappen dat ik op een andere manier kijk. En dat ik ze dus niet veroordeel op hun gedrag. (..) Want ik snapte wat er aan de hand was.” (ervaringsdeskundige)

### ***Er zijn voor de cliënt***

Ervaringsdeskundigen luisteren naar de cliënt die zijn verhaal kan doen. Het hier en nu telt. Sommige cliënten maken moeilijke perioden mee. De ervaringsdeskundige zorgt er dan voor dat bijvoorbeeld afspraken worden geïntensiveerd of dat er via whatsapp of per mail/telefoon contact op kan worden genomen.

“En soms luister ik ook gewoon alleen maar. Dan heeft iemand gewoon een luisterend oor nodig. (ervaringsdeskundige)

Het enige wat er dan gebeurt is dat ik er ben, ik ben er als hij zo lijdt. Ik kan zijn lijden niet wegnemen, maar ik ben er wel. Hij hoeft er even niet alleen in te zijn, in die pijn. (ervaringsdeskundige)

Toen nog weer even een tijdje weer helemaal niks gezegd. Toen begon hij te brullen en te vertellen wat er nou aan de hand was. Ik heb geluisterd en toen ik wegging, gaf ik hem een knuffel en hij gaf mij een zoen op mijn wang en hij zegt: “dank je wel”. En ik zeg: “Jij bedankt. Dat ik er mocht zijn.” (ervaringsdeskundige)

De ervaringsdeskundigen maken zich er ook niet altijd druk over als cliënten hun zelfbeheersing verliezen. Afhankelijk van de context laten ze het gebeuren. Ze kunnen anders reageren dan gewone hulpverleners doen. Zo vertelde een ervaringsdeskundige.

“Hij gooit die peuk van zich af en, geeft een trap, daartegen.. en gooit daarmee een lamp om die, die zeg maar bijna door de ruiten heen ging en echt achter mij langs kwam. .. Ik bleef rustig zitten. Ik bleef rustig zitten en er gebeurde eigenlijk verder eerst helemaal niks. Toen ben ik dichtbij hem gaan zitten en heb ik alleen maar hem aangekeken en heel voorzichtig mijn hand op zijn knie gelegd. (ervaringsdeskundige)

Een van de ervaringsdeskundigen maakte een vergelijking met vriendschap. Veel van de cliënten waar de ervaringsdeskundigen mee te maken hebben, hebben een beperkt sociaal netwerk.

“We schurken echt heel erg dicht tegen vriendschap aan, maar we zijn het niet. Hè, ik ga niet, met mensen die ik ondersteun, weet ik het, ergens een drankje doen. Nou ja,

ik wil wel es afspreken op een alternatieve plek om samen een bakkie koffie te drinken, maar, zeg maar, als sociaal contact buiten de ondersteuning, doe ik niet, maar verder qua, qua betrokkenheid en, en begrip, komen we heel erg dicht bij de persoon.” (ervaringsdeskundige)

En een ander vertelt:

“Ik ging eigenlijk voornamelijk een of twee keer per week langs om te kijken of het niet, slechter ging. Of hij geen gevaar voor zichzelf werd. Maar daar ontstond ook een band. En waardoor hij ook wat meer naar buiten ging. Minder ging drinken. Dus dan is toch ook een, gewoon presentiefunctie, is ook heel belangrijk. En soms luister ik ook gewoon alleen maar. Dan heeft iemand gewoon een luisterend oor nodig.” (ervaringsdeskundige)

### ***Herkenning en begrepen worden***

De ervaringsdeskundige zorgt door zijn aanwezigheid vaak al voor erkenning en herkenning. De herkenning zorgt ervoor dat cliënten zich begrepen voelen. Ervaringsdeskundigen stellen zich hierbij soms ook zelf kwetsbaar op door hun eigen lastige ervaringen te delen.

“Een cliënt zei ooit tegen me: ‘Ja, ik heb me door jou echt begrepen, gezien en gehoord gevoeld.’ (ervaringsdeskundige)

Het feit dat mensen doorhebben van: ‘Oh, ik ben niet alleen hierin. Er zijn andere mensen die deze problemen hebben. Die ze overwonnen hebben. Maar ook mensen die me begrijpen, die me niet veroordelen.’ Heel vaak, zeg maar, de angst om, veroordeeld of beoordeeld te worden is al een enorme belemmering. Die probeer ik weg te nemen, gewoon puur door te vertellen wie ik ben en wat ik heb meegemaakt, en dat ik hen begrijp. (ervaringsdeskundige)

Weet je, als je ermee zit dan blijf je ermee zitten en ik kon er met [ervaringsdeskundige] kon ik het erover hebben en weet je, dat stukje gewoon dat iemand je daar ook in begrijpt.” (cliënt)

### ***Hoop geven***

Tevens bieden ervaringsdeskundigen door hun aanwezigheid mensen hoop, hoop voor de toekomst en dat het ooit beter kan worden.

“Een heel belangrijk voorbeeld want het laat dus zien dat je ook zonder begeleiding uiteindelijk het zelf kan roeien, als je maar de goede tools krijgt. En dat is wat ik soms een beetje mis in de reguliere hulpverlening, is dat... de reguliere hulpverlening wordt er vaak gekeken van nou ja, begeleiding, begeleiding en worden er plannen opgesteld maar dat lijkt maar zich eindeloos door te zetten en... daar had ik een beetje moeite mee op het einde. (cliënt)

Om iemand als voorbeeld te hebben die het al zelf doet is toch wel heel fijn want het geeft je ook de reassurance van het kan, en dat had ik daarvoor natuurlijk niet. Dus... dat geeft ook rust.” (cliënt)

Ik probeer hoop te geven, te inspireren en te motiveren. Hoe dan? Nou, vanuit mijn eigen verhaal. 'Mij is dat ook gelukt.' Maar er zit ook wel weer een risico aan, want je kan mensen ook overdonderen met een succesverhaal. (ervaringsdeskundige)

### ***Ervaringskennis inzetten***

Ervaringsdeskundigen brengen soms direct en soms op subtiële wijze hun ervaringskennis in. Als het passend is dan vertellen de ervaringsdeskundigen via voorbeelden over hun eigen ervaringen. Maar regelmatig wordt de eigen ervaringskennis ingebracht op een manier waaruit blijkt dat de ervaringsdeskundige uit ervaring spreekt.

Het gaat hier expliciet om dat de ervaringsdeskundige ervaringskennis heeft over de problematiek waar de klant mee zit. De kracht zit in de herkenning. Ik probeer het aan te laten sluiten precies op waar zij tegen aanlopen. (ervaringsdeskundige)

De ervaringsdeskundige bracht echt specifieke ervaringskennis in. Ik denk echt dat deze klant zich hierdoor echt gesteund voelde. Dat heeft hij in zijn omgeving niet. Daar zegt iedereen vooral: je moet stoppen met drinken, dat is niet goed voor je. Door de ervaringsdeskundige toe te voegen kreeg meneer erkenning voor hoe ingewikkeld het is. En ik hoop dat het hem ook hoop heeft gebracht. Zo van: dit is niet het einde, je kan iedere dag nog veranderen." (generalist)

In een gesprek dat we observeerden zei een ervaringsdeskundige tegen de cliënt:

"Dat is terecht een uitdaging. Ik besef dat het lastig is. Wij vinden elkaar in de dominante moeder die we allebei hebben. Jij zet een stap die ik me niet kan voorstellen. Hoe zou ik mijn moeder meenemen in wat mij pijn heeft gedaan. Ik wil niet de aanval kiezen." (ervaringsdeskundige)

Waarop de cliënt zei: "Nee, dat werkt niet."

De ervaringsdeskundigen zetten hun ervaringskennis vaak impliciet in. Doordat ze weten wat er kan spelen, vragen ze anders door en zijn ze ook bereid om soms afwijkend gedrag van cliënten te laten zoals het is. Omdat ze weten hoe moeilijk het soms kan zijn om bijvoorbeeld een volgende stap te zetten. Tijdens een observatie vertelt een ervaringsdeskundige tegen een cliënt die net een heftige ervaring heeft meegemaakt het volgende:

"Je kan niet altijd blijven vechten. Soms ben je gewoon moe, je probeert vooruit te komen met een flinke blok steen aan je voeten. Jij probeert vooruit te komen en dat kost meer kracht dan anderen. Na je exposure en zo en de verjaardag van je nichtje en zo. Accepteer de dag zoals het is. Laat het maar gewoon zo zijn. Wees dan niet te streng naar jezelf. Je hebt dan aardig wat krachten verbruikt. Ben niet te streng voor jezelf dat je dan van alles en zo moet doen. Ga gewoon dan lekker filmpjes kijken en een beetje hangen en zo. Je kan niet blijven vechten."

In een nagesprek vertelde een ervaringsdeskundige:

"Ik ken de klant al wat langer, ik hoef dat soort dingen (ervaringen) niet in te zetten om de aansluiting te vinden. Ik zit een of twee stappen verder, ok hoe ervaar ik, hoe

werkt het op mij, ter verduidelijking. Om te laten nadenken hoe ervaar ik het. Ik leef ook oprecht met de opvatting dat ik geen moeite heb om dingen te delen.”  
(ervaringsdeskundige)

En een ander vertelt:

“Eigen kennis en ervaring zet ik in. Maar natuurlijk altijd heel .. zeg maar, beperkt omdat geen ervaring gelijk is, maar wel het overkoepelende stukje. Want ik herken de pijn. Ik herken de eenzaamheid. Ik herken de gevoelens van machteloosheid. Ik herken de woede, ik herken, ik herken alle emoties die ze heeft.”  
(ervaringsdeskundige)

### **Spiegel voorhouden**

Ervaringsdeskundigen houden de cliënt regelmatig een spiegel voor. Ze herkennen bepaald gedag, soms vermijdingsgedrag, meteen. Ze geven dit gedrag en patronen hierin dan terug aan de cliënt.

“Dat ik misschien net wat meer doorvraag of patronen herken, die een generalist niet herkent. (ervaringsdeskundige)

Zij hebben het recht om een spiegel voor te houden bij de klant. Want zij kunnen vanuit ervaring putten en ik kan alleen vanuit kennis en expertise putten. (generalist)  
Over zijn gebruik. Hij was eerlijk daarover. Hij zei altijd dat hij een periode gestopt was. De documentatie spreekt dat tegen. Vandaag zie hij dat hij daar niets van wist. (..) Ik heb hem een spiegel voorgehouden: wat wil je nou? En ik heb de verantwoordelijkheid bij hem gelaten. (ervaringsdeskundige)

Ja, ik bedoel, want als ik mensen inzicht kan geven in hun eigen patronen, wat er gebeurt en, zij zelf daarin hun eigen handvatten gaan leren ontdekken, dan ben ik achteraf, ben ik wel degelijk preventief bezig. Voor ze in de toekomst in ieder geval. Dat ze niet nog een keer, dat ze niet in dezelfde valkuilen trappen.”  
(ervaringsdeskundige)

Ervaringsdeskundigen kiezen vanuit de herkenning van bepaalde patronen soms voor een directieve benadering door dingen gewoon te zeggen zoals ze zijn. Mensen accepteren dat eerder van een ervaringsdeskundige.

“Wat ik bij deze dan ook weer zie, dat het van meerwaarde kan zijn dat hij kan zeggen: “hee, ik heb dit ook meegemaakt.. hou op met miepen... als je verder wilt dan moet je door”. Dus gewoon een wat directere benadering om stappen te zetten. (generalist)

In mijn werk kom ik regelmatig tegen dat collega generalisten mensen met psychische problemen vaak als kwetsbaar zien en daardoor voorzichtiger zijn in de communicatie. Ze worden hierdoor minder direct, gaan de confrontatie uit de weg en kiezen er eerder voor om bepaalde zaken niet te benoemen. Of ze durven het niet aan. Dit ontnemt de ‘kwetsbare’ klant de duidelijkheid, de eerlijkheid en soms ook de confrontatie die zij ook nodig hebben.” (ervaringsdeskundige)

### **Aansluiten op de belevingswereld van de cliënt**

Ervaringsdeskundigen sluiten door hun taal en woordgebruik aan bij de cliënt. Dit geeft herkenning waardoor de cliënt zich beter begrepen voelt.

“We praten altijd zo. Anders dan met de generalist. Wat is anders? Hij heeft ervaring veel raakvlakken over verslaving. Dat snap je dan allemaal. Met moeilijke vragen loop ik slap te lullen. Dan zegt hij junkengelul. Dan herken ik natuurlijk ook veel dingen.”  
(cliënt)

Een generalist vertelt:

“Ik heb een expert nodig. Iemand die naast hem kan staan, hem begrijpt. Hem dingen vanuit weten kan vertellen, die komen binnen. [Ervaringsdeskundige] komt binnen [De generalist:] Ik kan een vraag stellen, maar het is niet vanuit weten, ik heb niet gebruikt. (generalist)

Het volgende fragment uit een observatie van een gesprek van een ervaringsdeskundige met een cliënt is daarvan een illustratie.

“Ervaringsdeskundige tegen de klant: jij bent eigenlijk een stresskop. Die stress versterkt je ontweningsverschijnselen. Stoppen: stressreactie. Dat maakt het ziek zijn erger. Ik denk dat het wel mee valt als je rustig kan blijven ..... .”

De generalist vertelt in een nabespreking over de werkwijze van deze ervaringsdeskundige:

“Aan het eind van het gesprek begon de ervaringsdeskundige nog vragen te stellen. Terwijl ik dan dacht dat we alles al hadden besproken. De ervaringsdeskundige vraagt dan bij het weggaan: wat heb je in huis? En dan de klant overhalen om de drank weg te gooien. Met als argument: straks komen momenten in deze dag dat je wat je gaat doen moeilijk vindt en dat je drank wilt. Als het er is, pak je het.”

Een andere generalist legt het als volgt uit:

“De ervaringsdeskundige kan de nuances die langs gaan komen heel realistisch bespreken! “Het is eng, moeilijk, je gaat ziek worden.” Maar ook dat het weer beter gaat worden. Zelf (als generalist) zou ik meer gaan zitten op “Je weet waar je het voor doet”. Ik zou in het gesprek meer buiten hemzelf leggen (goede zorg, fijn voor je later, meer op de motivatie). En het minder met hem hebben hoe ingewikkeld het is.”  
(generalist)

En een ervaringsdeskundige vertelt:

“Ik weet wel hoe moeilijk het is als het systeem van alles van je vraagt. Het ongemak dat dat met zich meebrengt. Je wil er wel uit, het liefst in een sprong en weten dat het niet lukt; het nut van kleine stapjes niet meer kunnen zien. Daar kan ik beter op aansluiten dan de generalist. In het jaar met mij heeft ze meer bereikt dan in de jaren



daarvoor met de generalist. Die meerwaarde geeft ze zelf aan. Het makkelijker met mij kunnen praten. Ik zie haar zoals ze is en dat vindt ze wel prettig.”  
(ervaringsdeskundige)

Belangrijk hierbij is ook het aansluiten bij het tempo van de cliënt, door soms ook op je handen te blijven zitten en geduld te hebben.

“Gewoon: “Vertel je verhaal maar, en.. Of vertel je het..”. Weet je, een, een generalist heeft echt niet het geduld en de tijd, en het past ook niet bij de taken, om, om dertig keer hetzelfde verhaal te horen. (ervaringsdeskundige)

Het zijn vaak sympathieke mensen met een hoge gunfactor maar ook met flinke problematiek die daarin vastlopen, waardoor ik veel collega’s automatisch de neiging zie krijgen om harder te gaan werken. Je kan van alles voor hem willen en hem van alles gunnen en je kan er van alles tegenaan gooien, maar je kan het beste beginnen bij zijn eigen motivatie en wensen en hem van hieruit daar zelf naartoe te laten bewegen. Veel geduld en veel op je handen zitten is in een casus als deze heel belangrijk.” (ervaringsdeskundige)

### ***Tot een diepere laag komen***

Ervaringsdeskundigen geven aan dat ze met cliënten soms tot een diepere laag, of wellicht tot de kern van de zaak komen.

“Ik zie ervaringsdeskundigheid ook echt als een, als een soort van finetuning voor problematiek waarbij normale hulpverlening zo ver kan gaan maar met een ervaringsdeskundige wil je net die extra stap nog zetten waarbij je misschien net toch achter iets kan komen waar je anders niet achter kan komen. (cliënt)

En vaak is het zo, dan wordt een oplossing gezocht voor het probleem wat zich zichtbaar voordoet maar het onderliggende probleem wordt niet opgelost. (cliënt)  
Zo`n gesprek met [ervaringsdeskundige] houd mijn ogen op het doel te houden.  
Brengt me meer realisatie. Als ik dan met hem terug kijk dan zie ik dan oohh ja dat is ook zo. Waarom gun ik mezelf die rust niet ? Ik blijf er dan hangen in: Waarom doe ik de dingen nu niet. Hij helpt me het te begrijpen. Dat is fijn.” (cliënt)

### ***Niet oplossingsgericht handelen***

Ervaringsdeskundigen proberen niet oplossingsgericht te handelen. Ze willen niet de oplossingen aanreiken aan de cliënt of te veel te sturen, maar in plaats daarvan de cliënt te helpen met het vinden van een eigen weg of aanpak of oplossing. Sturen hoort eigenlijk niet bij hun werkwijze.

“Ik stuur iets meer dan ik normaal doe. Ik pak iets meer de rol van hulpverlener.  
(ervaringsdeskundige)

De ervaringsdeskundige heeft geholpen bij het formuleren van de doelen van de klant. “Wat wil jij nou?” Er waren allerlei mensen om hem en zijn moeder bezig. Ik sprak met hem: waar zitten jou zorgen? De ervaringsdeskundige had het met hem over het volgende: kijken naar welke stappen wil jij (meneer) nog zetten? (generalist)

Ik denk dat ervaringsdeskundigheid juist door een beetje om te denken vanuit een ander perspectief daar misschien wel weer voor een oplossing zou kunnen komen. Of misschien niet per se een oplossing kunnen aandragen maar wel ideeën kunnen geven van hoe hun het doen waardoor je misschien denkt van oké, nou ja, misschien moet ik ook niet zo kijken naar de oplossing maar moet ik gewoon kijken van wat heb ik voor handen en ja, dan moet ik er maar zelf een oplossing voor zien te vinden. Maar je moet wel mensen hebben die dat idee kunnen voeden, of jou net dat stukje moed kunnen geven om het dan op je eigen manier *te doen in plaats van een oplossing te zoeken bij iemand anders.* (cliënt)

In plaats van dat je dus iemand gaat zeggen hoe je het moet doen laat je hem eigenlijk zelf nadenken, probeer je iemand zelf op weg te helpen en daardoor zelf uiteindelijk het ook zelfmogend te krijgen, dat je het ook uiteindelijk uit jezelf gaat doen. Dat je je eigen manier erin gaat vinden, wat voor jou werkt.”  
(ervaringsdeskundige)

Niet oplossingsgericht handelen kan wel voor spanning zorgen. Ervaringsdeskundigen werken wel vaak met doelen samen met de generalisten en cliënten.

“Het is belangrijk voor onze organisatie: als het doel `niet stabiliseren` is, dan moet je werken aan vooruitgang. Maar werken aan vooruitgang, waarbij het 3-4 maanden stilstaat, dan begint het toch een beetje te kriebelen. Bij mij, en ook bij andere collega's. Onze inzet moet wel functioneel zijn. Het aanhouden van projecten om het aanhouden, daar houdt mijn werkgever niet zo van. Dus als iets voor je gevoel lang stil ligt gaan belletjes rinkelen. Kan dit wel? Daar heb ik nu wel een antwoord op van mijn collega's.” (generalist)

Sommige ervaringsdeskundigen geven aan ook geen doelen voor ogen te hebben.

“Als ervaringsdeskundige. Want anders ben je net als alle andere hulpverleners iemand ergens naartoe aan het leiden. En misschien heb ik soms onbewust wel ergens stiekem een doel, omdat ik zie dat er potentie is bij iemand, maar dan ben ik vooral daarmee bezig. Om die potentie te laten inzien en groeien. Maar dat is niet een doel op zich. (ervaringsdeskundige)  
Nee. Ik vind het juist niet hebben van doelen heel erg belangrijk.”  
(ervaringsdeskundige)

Een ervaringsdeskundige vertelde over hoe dat soms verschilt met de wijze waarop een generalist werkt het volgende:

“Vanuit ervaringsdeskundigheid kijken we op een andere manier .. naar hoe en wat de inbrenger inbrengt bij een casuïstiekbespreking. Nu durf ik wel vaker door te vragen op wat, wat dat dan, hè, voor, om zeg maar de diepte van de, van de inbrenger, naar boven te halen. Van wat is dat nou? Waar, hoe komt het dat je op deze manier naar, naar deze situatie kijkt? En wat doet dat met jou? Maar ook, maar ook vanuit cliëntperspectief. Juist vanuit cliëntperspectief kijken van, oké. Ja maar wat wil de

cliënt. Soms wordt een casus op een manier ingebracht dat je denkt van: “Huh? Wiens doelen zijn dit?”. En dan vraag ik het gewoon, wat wil de cliënt zelf?”  
(ervaringsdeskundige)

### **Positieve benadering hanteren**

Ervaringsdeskundigen proberen te kijken naar wat er goed gaat in het leven van de cliënt. Ze proberen niet de nadruk te leggen op wat er niet goed gaat maar de aangrijpingspunten te pakken van momenten wat wel goed is gegaan. Een fragment uit een observatieverslag:

“Klant: Ik zou afgelopen maandag contact opnemen met X. En dat heb ik dus pas gisteren gedaan. Ervaringsdeskundige: ok. maar je hebt het maar wel mooi gedaan!  
Klant: ja, ik heb me aangemeld om hulp te verlenen. .dus dat heb ik gedaan.  
Ervaringsdeskundige: Ahhh mooi man. We kunnen dan wel afspreken dat je het maandag doet maar het belangrijkste is dat je het wel gewoon hebt gedaan. En je hebt je meteen aangemeld? En hoe voelt dat?”

In een intervisiegesprek zei een ervaringsdeskundige tegen een andere ervaringsdeskundige:

“Top: herkenning. Je bent een kanjer. Mensen met zulke problemen motiveren is heel ingewikkeld, dat heb je wel gedaan. Wat betreft de tip: de vrouw is een persoon in zichzelf, in overlevingsfase. Stel jezelf de vraag: wat kan ik? Blijf ernaast, altijd het gevoel geven dat het goed is wat ze doet.” (ervaringsdeskundige)

### **Normaliseren**

Ervaringsdeskundigen zijn vaak bezig met normaliseren: ze laten zien dat het heel erg normaal is dat de cliënten zich zo voelen. Dat er niets gek is met hen aan de hand is. Een ervaringsdeskundige noemde dat ook wel verontschuldigen. Mensen voelen zich vaak erg rot richting familie en samenleving. Dat is niet helpend voor het herstelproces.

“Iemand aanspreken op zijn of haar gedrag, of laten merken dat dit ‘niet normaal’ is, kan iemand onder druk zetten. In mijn ervaring is dit niet bevorderlijk bij mensen met een bipolaire stoornis die al een beetje uit het lood zijn. Dit kan het juist erger maken, terwijl als wij de ander normaal behandelen er misschien een kleine kans dat deze zijn weg naar de realiteit weer terug kan vinden (aarden). In dit soort situaties is het beste dat wij kunnen doen een oogje in het zeil houden en de klant de ruimte bieden om zichzelf te zijn. De specialistische zorg komt pas in actie als de situatie is geëscaleerd.  
(ervaringsdeskundige)

Youtube was ook zo`n moment. Ook iets wat lastig was en daar heb ik een positieve draai aan proberen te geven. Ik probeer het bewust zo normaal mogelijk te maken. Ik weet dat schuldgevoel en schaamte dan een rol speelt. Ik probeer die lagen eraf te halen en te normaliseren (ruimte creëren voor herstel). Gedachten zitten in de weg. Men duwt het opzij maar het blijft knagen. Door het zo normaal mogelijk te maken, hoop ik dat hij stappen kan zetten.” (ervaringsdeskundige)

# 6 WAT IS DE MEERWAARDE VAN ERVARINGSDESKUNDIGEN

## 6.1 EFFECTEN OP CLIËNTEN

Er is nog weinig onderzoek gedaan naar de effecten van het inzetten van ervaringsdeskundigen voor cliënten van zorg en ondersteuning. Voor zover er onderzoek is gedaan, is dat vooral binnen de ggz en de verslavingszorg en is het vooral in de Verenigde Staten uitgevoerd. De effecten waarnaar is gekeken kunnen in drie categorieën worden onderverdeeld (Keuzenkamp 2017).

- De eerste categorie betreft het effect op het zorggebruik en de zorgbehoefte. Als ervaringsdeskundigen betrokken zijn bij de hulpverlening lijkt er soms sprake te zijn van minder frequente en kortere opnames. Ook zijn er aanwijzingen dat de behandeltrouw en de relatie met hulpverleners erdoor verbeteren.
- Een tweede categorie betreft het effect op het sociaal functioneren. Het blijkt dat cliënten met psychische problemen beter in staat zijn sociale relaties te onderhouden en deel uit te maken van de gemeenschap, als ervaringsdeskundigen bij de ondersteuning betrokken waren. Overigens zijn er ook studies waar zo'n bewijs niet werd gevonden.
- En een derde type effect waarnaar in enkele onderzoeken is gekeken betreft de empowerment van mensen met ernstige psychische aandoeningen. Als ervaringsdeskundigen zijn betrokken, lijkt het gevoel van onafhankelijkheid, eigenwaarde, mentale veerkracht en vertrouwen in de toekomst toe te nemen. Een voorbeeld van een Nederlandse studie waaruit dit blijkt gaat over de cursus *Herstellen doe je zelf* (Van Gestel-Timmermans (2012)). Deze is erop gericht het herstel van mensen met een psychische of psychiatrische beperking of andere kwetsbaarheid te bevorderen en wordt uitgevoerd door ervaringsdeskundigen. Meer concreet moet de methode eraan bijdragen om mensen met ernstige psychische of psychiatrische problemen, verslavingsproblemen, of mensen die verblijven in de maatschappelijke opvang 'in hun kracht' te zetten (empowerment) en hun zelfwaardering, hoop en kwaliteit van leven te verbeteren. Uit het onderzoek blijkt dat de deelnemers aan de cursus significant hoger scoorden op empowerment, hoop en zelfvertrouwen dan voor de cursus. Deze effecten blijken ook drie maanden na de cursus aan te houden. Ook het onderzoek van Boevink (2017) laat positieve effecten zien. Deelname aan het door haar bestudeerde HEE-programma (Herstel, Empowerment en Ervaringsdeskundigheid) bleek samen te hangen met een verhoogd vertrouwen in de eigen mentale veerkracht, minder zelf gerapporteerde symptomen, minder zorgbehoeften en een verlaagd risico op klinisch verblijf of verblijf in een woonvorm. Hoewel de omvang van de effecten klein zijn (0.1/0.15 gedurende twee jaar), is de combinatie van resultaten consistent: meer vertrouwen in eigen mentale veerkracht resulteert in een beter omgaan met behoeften en symptomen, resulterend in minder institutionele afhankelijkheid.

In ons onderzoek zijn (als gevolg van de coronacrisis) weliswaar niet veel cliënten geïnterviewd, maar hun verhalen geven wel een mooie inkleuring van wat uit de literatuur bekend is. We vertrekken in deze rapportage zoveel mogelijk bij wat cliënten zelf ons vertelden en vullen dat, waar relevant, aan met wat ervaringsdeskundigen en generalisten zeiden. Over twee categorieën effecten biedt ons materiaal aanvullend inzicht: zorggebruik en -behoefte en empowerment. Effecten op het sociaal functioneren zijn in ons onderzoek niet naar voren gekomen, maar daar hebben we in het onderzoek ook niet expliciet naar gekeken.

### **Zorggebruik en zorgbehoefte**

De zorg en ondersteuning die vanuit de buurtteams wordt geboden is idealiter van tijdelijke aard. De looptijd van het onderzoek was te kort om te kunnen nagaan of de inzet van ervaringsdeskundigen ertoe bijdraagt

dat mensen weer of eerder zonder de zorg van het buurtteam verder kunnen. Er zijn echter wel aspecten naar voren gekomen die daarop wijzen. Zo vertelt een cliënt met autisme dat de reguliere hulpverlening mensen onnodig in behandeling kan houden, terwijl betrokkenheid van ervaringsdeskundigen een stimulans kan zijn om het zonder te doen:

“Begeleiding gaat in je hoofd zitten, het wordt een soort ... je ligt aan het infuus. Het wordt een soort van warm bad waar je in zit en je wilt er dan niet meer uit. Er zijn ook een heleboel mensen met autisme die gewoon prima kunnen mee-functioneren in de maatschappij, als ze maar net de juiste set of skills krijgen en op een gegeven moment op het juiste moment weer terugkomen in de maatschappij. En ik denk dat ervaringsdeskundigheid daar heel erg op in kan spelen want je geeft mensen wel echt een voorbeeld van het kan ook anders.” (cliënt)

De literatuur duidt op vergroting van de zogeheten ‘behandeltrouw’. Er werd (veelal in de ggz) nagegaan of het verloop van de behandeling of therapie anders was in situaties waarbij ervaringsdeskundigen betrokken waren. Het beschikbare onderzoek duidt erop dat cliënten minder uitvallen als er ervaringsdeskundigen betrokken zijn. Dit kwam ook in ons onderzoek naar voren. Zo vertelt een generalist:

“.. uit ervaring weten we dat klanten soms van de radar af zijn. En ik denk - omdat [de ervaringsdeskundige] betrokken is - dat dat bij deze beide klanten minder snel gebeurt. [Ervaringsdeskundige] port ze op een bepaalde manier op als dat gebeurt. En ik denk dat ze er minder snel voor kiezen om van de radar te gaan, omdat [ervaringsdeskundige] betrokken is.” (generalist)

De generalist heeft het over ‘opperen’ wat de ervaringsdeskundige op een of andere manier doet. Hoe dat precies gebeurt liet zij in dit interview in het midden, maar zoals in het vorige hoofdstuk al ter sprake kwam gaat het daarbij vermoedelijk om zaken als: het voorhouden van een spiegel, een directieve benadering en het spreken van de taal van de cliënt. Wat ongetwijfeld een rol zal spelen is dat de ervaringsdeskundigen cliënten aan zich weten te binden. De sociale waarde van de relatie met de ervaringsdeskundige wordt namelijk veelvuldig benadrukt. Cliënten voelen zich niet meer zo alleen in hun zoektocht naar een uitweg uit hun problemen.

“De grootste dankbaarheid over het algemeen is dat ik er voor hen ben. Niet eens om wat ik doe of wat ik zeg, maar dat ik er voor hen ben. Dat ze niet meer alleen zijn in die zoektocht, in die worsteling, daar, dat vinden mensen over het algemeen het fijnst.” (ervaringsdeskundige)

Ook een ander effect op het zorggebruik komt in onze interviews naar voren. De buurtteams krijgen soms te maken met mensen die zijn afgehaakt bij eerdere hulp, bijvoorbeeld om van hun verslaving af te komen, en met mensen die ernstige problemen hebben (bijvoorbeeld schulden of verslaving) maar daarvoor geen hulp (willen) zoeken. Zo vertelt een generalist over een man die zwaar depressief was, noodgedwongen bij zijn ex woonde en amper buiten kwam. Hij was sceptisch over (psychische) hulpverlening en vond dat de praktijkondersteuner ggz bij de huisarts hem niet begreep, dat ze niet snapt wat hij doormaakte. De generalist van het buurtteam heeft toen een ervaringsdeskundige ingeschakeld, die ook depressief is geweest. Hij zegt dat:

“het uiteindelijke doel was om hem weer in behandeling te krijgen bij (instelling) en dat.. Ik weet dat dat nu uiteindelijk is gebeurd na acht, negen maanden.” (generalist)

Hij licht toe dat de ervaringsdeskundige erin slaagde te raken aan wat de oorzaken waren van de problematiek van de cliënt, die zich nu echt begrepen voelde en meer ging vertellen. En zo vertelt de generalist ook over een andere, eveneens zwaar depressieve klant. Hij komt daar zelf niet verder mee en verwacht dat de ervaringsdeskundige de impasse kan doorbreken.

De ervaringsdeskundigen dragen ertoe bij dat waar dat nodig is, cliënten ook andere hulp zoeken, bijvoorbeeld bij de schuldhulpverlening en bij herstelacademie Enik Recovery College.

### **Empowerment**

Door de inzet van ervaringsdeskundigen krijgen cliënten er vertrouwen in dat *“je het ook zonder begeleiding uiteindelijk zelf kan rooien”* (cliënt). Ervaringsdeskundigen fungeren als voorbeeld en rolmodel en bieden daarmee geruststelling, hoop en perspectief. Ze bieden hoop, want het is hen ook gelukt.

*“Om iemand als voorbeeld te hebben die het al zelf doet is toch wel heel fijn want het geeft je ook de reassurance van het kan. En dat had ik daarvoor natuurlijk niet. Dus... dat geeft ook rust. (cliënt)*

Soms is het niet zo zeer dat er een probleem opgelost moet worden maar soms is het gewoon het idee... van dat iemand je begrijpt of dat iemand ... daarin mee kan denken (..) Dat geeft ook een soort van rust, dat je het idee hebt van goh weet je, ik ben niet de enigste. (cliënt)

Het was voor mij ook wel heel prettig om te merken van ja weet je, er zit een voorbeeld voor me die ook alles zelf doet, die ook mee functioneert in de maatschappij, die ook gewoon ... de dagelijkse ... de dagen doorkomt en gewoon werkt dus het was voor mij wel echt een voorbeeld van: het kan, ik kan het ook en dat was wel heel belangrijk omdat ik dacht van ja, je moet toch ook mensen hebben waar je naar kan kijken en waar je aan kan zien van ja... dat het ook wel lukt. Dus dat was voor mij ook vooral heel belangrijk.” (cliënt)

Op basis van hun ervaringskennis zijn ervaringsdeskundigen vaak goed in staat om verschillende handelingsperspectieven aan te reiken. Dit ondersteunt de cliënt bij het vinden van een oplossing die bij hem of haar past.

*“Ik denk dat ervaringsdeskundigen juist door een beetje om te denken vanuit een ander perspectief daar misschien wel weer voor een oplossing zou kunnen komen. Of misschien niet per se een oplossing kunnen aandragen maar wel ideeën kunnen geven van hoe hun het doen waardoor je misschien denkt van oké, nou ja, misschien moet ik ook niet zo kijken naar de oplossing maar moet ik gewoon kijken van wat heb ik voor handen en ja, dan moet ik er maar zelf een oplossing voor zien te vinden. Maar je moet wel mensen hebben die dat idee kunnen voeden, of jou net dat stukje moed kunnen geven om het dan op je eigen manier te doen.” (cliënt)*

Een ervaringsdeskundige vertelt daarover:

*“Dat ik mensen help, zeg maar, met het uitvogelen van, wat voor hun een nog goeie route is om te bewandelen om vooruit te komen.” (ervaringsdeskundige)*

Ze stimuleren cliënten:

“In plaats van dat dus iemand gaat zeggen hoe je het moet doen laat je hem eigenlijk zelf nadenken, probeer je iemand zelf op weg te helpen en daardoor zelf uiteindelijk het ook zelfmogend te krijgen, dat je het ook uiteindelijk uit jezelf gaat doen. Dat je je eigen manier erin gaat vinden, wat voor jou werkt.” (cliënt)

Cliënten voelen zich volgens een andere ervaringsdeskundige gesterkt in hun zoektocht.

“[De cliënt] zegt van: ‘Ja, jij helpt mij echt bij het, het duidelijk maken; a) dat ik op de goede weg ben en b) jij reikt mij ook goede dingen aan om dit vol te houden of hé, het, het, begeleiden bij dit proces.’ (ervaringsdeskundige)

## 6.2 EFFECTEN OP DE GENERALISTEN

De generalisten die wij hebben geïnterviewd zijn enthousiast over de rol van de ervaringsdeskundigen. De ervaringsdeskundigen hebben een duidelijke eigen inbreng, gebaseerd op hun ervaringskennis en ze vinden het prettig voor advies bij hen terecht te kunnen. “*De gesprekken met de ervaringsdeskundige leveren mij heel veel informatie op*”, zegt een van de generalisten.

In de verschillende interviews gingen we vooral in op het effect van inzet van ervaringsdeskundigen voor de cliënten. Maar ook effecten op de generalisten zelf kwamen ter sprake. Die betreffen het krijgen van een ander perspectief op de cliënt en het reflecteren op en mogelijk heroverwegen van de eigen handelwijze.

### **Meer vanuit cliëntperspectief**

Eerder beschreven we dat de ervaringsdeskundigen het perspectief vanuit de cliënt sterker naar voren brengen. Dit heeft effect op de generalisten. Zo vertelt een van hen over een cliënt die steeds niet komt opdagen en waarover hij te rade ging bij een ervaringsdeskundige. Het effect was:

“Nou dat er toch weer een opening komt, ook bij mij. Want ik... soms denk ik ook ja, nu al de vierde keer afgezegd, ik heb er helemaal geen zin meer in, weet je. En dan zegt hij (de ervaringsdeskundige) iets van: ja, wat zou er echt aan de hand zijn en ja... ga er gewoon eens langs of weet je, van geef het niet op en... Of ook wel confronteren nu, ga je nu confronteren. Of ga een grens stellen van nou echt, je kunt je opnieuw aanmelden, ik sluit nu het dossier als je niet reageert vandaag, want hier kan ik niks mee.” (generalist)

De inbreng van de ervaringsdeskundigen stimuleert de generalisten om vanuit het perspectief van de cliënt te kijken, bijvoorbeeld als de generalist ongeduldig wordt of niet begrijpt waarom het zo gaat. Als cliënten het erbij laten zitten, leidt dat er soms toe dat ook de generalist niet meer zo hard loopt. Door de reactie van de ervaringsdeskundige realiseert de generalist zich dat en voelt zich gestimuleerd om de cliënt toch actief te blijven benaderen.

“Nou ja, ook wat meer inzicht van, waarom loop het zo? Of waarom maakt diegene die afweping? Of wat gebeurt er omdat hij nu zijn afspraak afzegt? Nou dat deed ik ook. Dat is toch een soort vermijding (..) Misschien toch nog een keer bellen.” (generalist)

Overigens is het niet zo dat de ervaringsdeskundige altijd positief is over de cliënt. Cliënten kunnen ook misbruik maken van de hulpverleners.

Ervaringsdeskundigen stimuleren de generalisten om minder vanuit de hulpverlenersrol te handelen en meer vanuit het cliëntperspectief.

“Nou, ik denk zij heeft de - de specifieke kennis waarvan wij het uit ervaring van wat we hebben gezien of wat we hebben gedaan en in de boeken, dat - dat stukje vind ik dus juist van meerwaarde, zij zou in zo'n situatie gestaan hebben, wat heeft zij ermee gedaan en die tips vind ik juist - het is elke situatie is anders, maar die tips vind ik juist wel prettig om - om mee te krijgen, hoe noemde je dat nou net, vanuit het cliënt - cliënt view zeg maar, hè.” (generalist)

Soms kan het er zelfs toe leiden dat een generalist zich afvraagt of hij nog wel door moet gaan met een cliënt. Zo vertelt een ervaringsdeskundige:

“Dat is een van de collega's waar ik dan op een gegeven moment een keer tegen gezegd heb van: “Ho, maar wacht even, waarom doe je zo tegen die man. Die man die weet, kan daar niks aan doen”. Toen kwam ze later terug, zegt ze: “Ja, sorry, maar dat en dat zit er in mijn eigen rugzak. En je hebt me aan het denken gezet. Je hebt helemaal gelijk. Ik ben dan misschien niet de juiste hulpverlener voor deze man”. (ervaringsdeskundige)

### **Verandering van benadering**

De ervaringsdeskundigen zijn soms directer, meer confronterend naar de cliënten. Ze moedigen de generalisten soms aan om wat dwingender te zijn, zo kwam ook al naar voren uit het citaat waar de generalist vertelde over het stellen van grenzen. Dat is echter niet altijd makkelijk:

“Het was meer dat ik er mijzelf ongemakkelijk bij voelde want het is niet mijn manier van hulpverleners.” (generalist)

De generalisten worden gestimuleerd te reflecteren op hun eigen werkwijze en patronen en die wellicht aan te passen. Dat gebeurt ook bij het zien van wat er gebeurt als de ervaringsdeskundigen hun eigen kwetsbaarheid tonen. Zo vertelt dezelfde generalist:

“... dat ik dacht poeh, wat heb jij meegemaakt en hoe goed kan je daar over praten en hoe professioneel blijf je ook wel weer in. Dus dat bracht het me, dat ik daar met nogal wat bewondering naar die collega ging kijken, en ook dat ik ook weet dat het goed is om af en toe je eigen stukje in een gesprek te kunnen verwerken. Dat voel ik altijd wel maar dat bevestigt me ook weer even. Dus net even iets meer besef dat als je zegt goh, daar heb ik ook wel eens moeite mee, tegen je klant, dat dat helpend kan zijn.” (generalist)



# 7 BEVORDERENDE EN BELEMMERENDE FACTOREN EN RANDVOORWAARDE

## 7.1 INZICHTEN UIT DE LITERATUUR

Er is weinig onderzoek gedaan naar de belemmerende en bevorderende factoren voor de samenwerking tussen sociaal werkers en ervaringsdeskundigen. Er is een review van internationale onderzoeken naar de implementatie van ervaringsdeskundige hulpverleners in de reguliere ggz (Ibrahim et al., 2020) verschenen. Daarin benoemen de onderzoekers factoren die het implementeren van ervaringsdeskundigheid in de ggz belemmeren of bevorderen. Ook in Nederland is er recent onderzoek naar de inzet van ervaringsdeskundigen in sociale wijkteams gedaan (van Erp, Knispel & van Bakel, 2019). Dit onderzoek richt zich op samenwerking tussen wijkteams en zelfregie- en herstelinitiatieven. De ervaringsdeskundigen werken samen met het wijkteam. De onderzoekers noemen een flink aantal bevorderende en belemmerende factoren voor die samenwerking:

1. De ruimte die sociaal werkers nodig hebben om te mogen samenwerken met ervaringsdeskundigen. Dit gaat over de steun vanuit de organisatie op alle niveaus voor die samenwerking. Maar ook over de manier waarop de bijbehorende hobbels worden opgelost. Een belangrijk voorbeeld is de onderlinge informatie-uitwisseling.
2. De meerwaarde die samenwerking heeft. Wat voegt het werk van een ervaringsdeskundige toe? Dat kan onder andere gedeeld worden door bestaande ervaringen in beeld te brengen.
3. Elkaar en elkaars werk kennen. Dat kan door kennismaking en regelmatig op elkaars locatie mee te draaien. Door vaak contact te onderhouden blijven beide partijen op de hoogte en blijven ze ontdekken waar ze kunnen samenwerken met de ander.
4. Hoe concreet de samenwerking wordt ingevuld. Wanneer of op welke momenten sluit een ervaringsdeskundige aan? Hoe spreken beide partners af dat ze op elkaar kunnen rekenen in de toekomst? Denk bijvoorbeeld aan het betrekken van ervaringsdeskundigen bij standaardmomenten, zoals keukentafelgesprekken.
5. Het zich in hun vak kunnen ontwikkelen als ervaringsdeskundigen via intervisie, scholing etc. Dit punt sluit aan bij een factor uit het onderzoek van Ibrahim et al. (2020). Zij geven aan dat het hebben van contacten met een netwerk van ervaringsdeskundigen buiten de organisatie nodig is voor de ervaringsdeskundige om zijn werk te kunnen uitvoeren.
6. De bekendheid bij bewoners over de mogelijkheden van ervaringsdeskundige ondersteuning.

Uit het onderzoek van van Erp et al. kwamen ook belemmerende factoren omhoog. Ze hebben te maken met twee oorzaken:

1. Veranderen vergt investeren. Dat geldt ook voor een nieuwe samenwerking. Die komt niet vanzelf tot stand. Daar moet je als organisatie aan werken en het duurt een tijd voordat de samenwerking goed loopt. Het advies is om daar mee aan de gang te gaan. Want de concrete samenwerking helpt bij het elkaar leren kennen, weten wat je aan de ander hebt en hoe je elkaar kunt aanvullen.
2. De motivatie voor het werken met ervaringsdeskundigen moet niet gaan over reductie van kosten, maar over hun specifieke kwaliteiten en bijdrage aan de kwaliteit van de ondersteuning.

De review van Ibrahim et al. (2020) identificeert een aantal randvoorwaarden. Als deze vervuld zijn, is de implementatie van ervaringsdeskundigen als professional in de ggz mogelijk. Het gaat om de volgende zaken:

1. een herstelgerichte cultuur in de organisatie.
2. de mogelijkheid tot het volgen van een opleiding tot ervaringsdeskundige hulpverlener.
3. het hebben of opstellen van een rolomschrijving van de ervaringsdeskundige hulpverlener.
4. dat de al werkzame medewerkers bereid zijn om met de ervaringsdeskundige hulpverlener samen te werken.
5. toegang tot alle ondersteunende diensten van de organisatie voor de ervaringsdeskundige hulpverlener.
6. het betalen van de ervaringsdeskundige hulpverlener, zodat deze in dienst kan komen.
7. aandacht en ondersteuning voor het welzijn van de ervaringsdeskundige hulpverlener.

## 7.2 WELKE FACTOREN SPELEN EEN ROL BIJ BTO?

Uit de verschillende gesprekken die de onderzoekers hebben gevoerd met management, ervaringsdeskundigen en generalisten blijkt ook dat bepaalde factoren stimuleren en andere frustreren bij het werken met of als ervaringsdeskundige. Deze sluiten (deels) aan bij de bevindingen van van Erp, Knispel & van Bakel (2019) en Ibrahim et.al (2020).

De bevorderende factoren die bij BTO gevonden zijn:

1. Steun van het management. Ook hier komt naar voren dat ruimte voor ervaringsdeskundigheid van belang is. Duidelijk laten de ervaringsdeskundigen zien dat ze baat hebben bij de steun en het draagvlak dat er bij het management is voor ervaringsdeskundigheid als deel van de organisatie.
2. Kennis over ervaringsdeskundigheid vergroten bij zittend personeel. De training ervaringsdeskundigheid die door Enik Recovery College en de ervaringsdeskundigen wordt gegeven aan de generalisten verhoogt de kennis over ervaringsdeskundigheid en de bekendheid met de ervaringsdeskundigen. In deze training is ook aandacht voor de waarde van die ervaringsdeskundigheid voor de cliënt.
3. Stimuleer samenwerking. Elkaar en elkaars werk kennen draagt zeker bij. Dat noemen zowel generalisten als ervaringsdeskundigen als het gaat om de samenwerking en betrokken worden.
4. Stimuleer zichtbare aanwezigheid van ervaringsdeskundige in teams in de organisatie. Bij BTO draagt de zichtbare aanwezigheid van de ervaringsdeskundigen op de locaties bij aan laagdrempelig contact tussen de generalisten en ervaringsdeskundigen. Zij worden daardoor sneller bij casussen betrokken als begeleider en sneller om advies gevraagd. Ook de training ervaringsdeskundigheid draagt bij aan de zichtbaarheid, evenals de spreiding van ervaringsdeskundigen in clusters. Zo komen eigenlijk alle generalisten in contact met ervaringsdeskundigen.
5. Integratie in bestaande werkprocessen. Door aan te sluiten bij casuïstiekbesprekingen kunnen ervaringsdeskundigen al in een vroeger stadium bij casussen betrokken worden of advies geven. Het geeft ook direct aanleiding om af te spreken of en zo ja hoe een ervaringsdeskundige kan bijdragen aan een casus. Dat bieden de ervaringsdeskundigen van BTO ook aan.
6. Stimuleer ontwikkeling van de eigen ervaringsdeskundigheid. De ontwikkeling in het eigen vak wordt gefaciliteerd. De ervaringsdeskundigen krijgen vanuit BTO ondersteuning door scholing, intervisie en casuïstiekbesprekingen. Ze hebben apart intervisie (tot medio 2019 extern ondersteund, sindsdien organiseren ze het zelf) en casuïstiekbesprekingen onderling. Dus naast de casuïstiekbesprekingen van de generalisten waar ze bij aansluiten. Deze beroepsontwikkeling draagt eraan bij dat zij elkaar kunnen vinden en kennis kunnen overdragen en elkaar kunnen steunen. Ook hebben ze een interne coach met eens in de drie à vier weken een verplicht coachingsgesprek. De ervaringsdeskundigen hebben naast het eigen TED team ook contact met andere ervaringsdeskundigen. Ze nemen bijvoorbeeld deel aan een gemeentelijk netwerk van ervaringsdeskundigen. En daarnaast hebben ze hun eigen netwerk.

7. Beleid. BTO heeft een duidelijke visie en beleid met betrekking tot de inzet van ervaringsdeskundigheid. Deze visie wordt steeds aangescherpt en verfijnd samen met de ervaringsdeskundigen zelf. Er wordt geleerd en doorontwikkeld. Zo werden bijv. eerst de ervaringsdeskundigen stadsbreed ingezet, nu in principe alleen in een bepaalde wijk of buurt
8. De gemeente eiste in haar opdrachtverstrekking dat er gewerkt zou worden met ervaringsdeskundigen. Aan de ene kant is dat een stimulans geweest maar aan de andere kant draagt zo'n opgelegde samenwerking ook bij tot weerstand onder het zittende personeel.
9. Dat ervaringsdeskundigen betaalde beroepskrachten zijn. Hierdoor geeft de organisatie aan dat de organisatie ervaringsdeskundigheid serieus neemt.
10. Dat de onderliggende waarden, visie benaderingswijzen en grondslagen overeenkomen met die van het zittend ondersteunend personeel. Implementatie zal daardoor niet veel knelpunten opleveren omdat een groot deel van hoe ze werken hetzelfde als wat de generalist doet. Het sluit juist goed aan.

Bij BTO Utrecht komen een aantal belemmerende factoren naar voren. Feitelijk gaat het om de andere kant van de medaille, namelijk dat sommige bevorderende factoren niet (volledig) gerealiseerd zijn:

1. Onbekendheid bij zittend personeel. Het elkaar en elkaars werk kennen is nog niet door de hele organisatie gelukt. Er zijn bij de organisatie nog generalisten voor wie niet duidelijk is waarvoor ervaringsdeskundigen kunnen worden ingeschakeld en welke ervaringsdeskundige waarvoor het beste kan worden gevraagd.
2. Onbekendheid buiten de organisatie. Er wordt door de organisatie niet breed geadverteerd met ervaringsdeskundige inzet richting de wijkbewoners. Veel cliënten weten niet dat er ervaringsdeskundigen kunnen worden ingezet.

Een ander punt dat we tegenkwamen was versmelting van deskundigheden: er zijn generalisten die nu ervaringsdeskundig zijn en ervaringsdeskundigen die eerst generalist waren. En er zijn ervaringsdeskundigen die parttime ervaringsdeskundigen en parttime generalist zijn. Dat betekent dat ze de ene keer de rol van generalist oppakken en de andere keer de rol van ervaringsdeskundige. Dit kan onduidelijkheid met zich meebrengen.

In de praktijk van BTO vonden we de volgende randvoorwaarden die het werken voor ervaringsdeskundigen mogelijk maken.

1. Het is belangrijk dat de ervaringsdeskundigen niet volledig verspreid raken over de organisatie, maar dat zij daarnaast ook nog als pool of team bij elkaar blijven komen voor bijv. scholing, intervisie, supervisie en casuïstiekbesprekingen. Dit biedt hen enerzijds de kans om hun vak te ontwikkelen en niet over te schakelen op eenzelfde soort inbreng als die van de generalisten. Hiermee geeft de organisatie ruimte voor doorlopende deskundigheidsbevordering van de ervaringsdeskundigen.
2. Informeer de generalisten regelmatig over wat de verschillende ervaringsdeskundigen voor hen kunnen betekenen en op welke thema's zij kunnen worden ingezet. Denk hierbij aan een bericht op Intranet of een rondje langs de teams. Ook kunnen succesvolle voorbeelden onder de aandacht gebracht worden om zo de bekendheid van en het draagvlak voor ervaringsdeskundigen te vergroten. Elkaar kennen en vertrouwen is hier een belangrijke factor bij. Door de waarde van de ervaringsdeskundigen uit te dragen, draagt de organisatie bij aan de bereidheid van de overige medewerkers om met elkaar samen te werken.
3. Informeer bewoners over de ondersteuning van ervaringsdeskundigen.
4. De ervaringsdeskundigen geven aan dat veiligheid en duidelijkheid over hun positie voor hen belangrijk is om hun werk goed te kunnen blijven doen. Het hebben van een rolomschrijving kan hierbij helpen. Bij BTO maken ze intern gebruik van de interne notitie *Ervaringsdeskundigheid Generalisten Proof* (Gielis, 2019).
5. Zorg voor voldoende steun, hersteltijd en begrip om uitval van ervaringsdeskundigen te voorkomen. Bij BTO is daar aandacht voor in de vorm van intervisie, supervisie en casuïstiekbesprekingen. Deze aandacht voor het welzijn van de verschillende ervaringsdeskundigen komt ook naar voren in het internationale onderzoek naar de implementatie van ervaringsdeskundigheid (Ibrahim, 2020).

6. Voldoende ruimte en tijd om invulling te geven aan de rol van ervaringsdeskundige. Dit punt sluit aan bij het zorgen voor betaling van de ervaringsdeskundige. Ook dit was een voorwaarde voor implementatie in het internationale onderzoek van Ibrahim et al. (2020).
7. Heb oog voor de vragen, wensen en ervaren knelpunten van de generalisten. Ga niet starten met het werken met ervaringsdeskundigen zonder daarover in gesprek te gaan met het zittend personeel. Immers, het gaat over hun vakgebied.

Niet genoemd of gevonden in dit onderzoek zijn twee door Ibrahim et. al. (2020) genoemde zaken. De respondenten noemden niet dat een herstelgerichte cultuur binnen de organisatie noodzakelijk is om met ervaringsdeskundigen te werken. Dat kan komen doordat BTO geen ggz-instelling is. En daarmee is de focus van de ondersteuning niet gericht op (medische) behandeling. De focus is wel gericht op toerusten, empoweren om met steun weer zelfstandig verder te kunnen. En die werkwijze komt in de buurt van herstelgericht werken.

Ook heeft niemand aangegeven dat de ervaringsdeskundigen toegang tot alle ondersteunende diensten van de organisatie nodig hebben. Ook hier geldt, dat deze situatie zich niet voordoet. De ervaringsdeskundige medewerkers van BTO hebben namelijk vanzelfsprekend dezelfde arbeidsvoorwaarden als de generalisten. Daarmee valt het niet op dat dit een harde voorwaarde is om volwaardig aan het werkt te kunnen.

# 8 SAMENVATTING EN CONCLUSIES

*Wat is de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigen voor cliënten en professionals, hoe werken zij en hoe kunnen ervaringsdeskundigen zo worden ingezet dat zij de meeste toegevoegde waarde hebben?*

Deze vraag vormde het uitgangspunt voor dit onderzoek in de Utrechtse Buurtteamorganisatie Sociaal (BTO). De inzet van ervaringsdeskundigen in Nederland kreeg aanvankelijk vooral gestalte in de ggz. De laatste jaren zien we echter ook tal van initiatieven in het bredere sociaal domein, onder meer in sociale teams. Er is echter nog weinig onderzoek gedaan naar wat ervaringsdeskundigen doen, hoe zij te werk gaan en al helemaal niet naar wat de toegevoegde waarde van hun inzet is voor cliënten en professionals. Dit onderzoek is erop gericht daarin meer inzicht te bieden.

BTO is in 2015 gestart met het inzetten van ervaringsdeskundigen in aanvulling op de generalisten in de buurtteams en bood ons de gelegenheid hiernaar onderzoek te doen. We hebben de volgende onderzoeksvragen opgesteld:

1. Op welke verschillende wijzen worden ervaringsdeskundigen bij BTO ingezet?
2. Wat doen de ervaringsdeskundigen en hoe werkt hun ervaringskennis door in hun werkwijze?
3. Wat is de meerwaarde van de inzet van een ervaringsdeskundige voor de buurtbewoner/cliënt en voor de generalisten?
4. Wat zijn de bevorderende en belemmerende factoren bij en randvoorwaarden voor de inzet van ervaringsdeskundigen?

Het onderzoek vond plaats in de tweede helft van 2019 en in 2020. De coronacrisis verstoorde helaas het verloop van het veldwerk, waardoor het aantal interviews en observaties beperkt is gebleven. Het onderzoek is daardoor vooral verkennend, maar biedt evengoed een mooie inkijk in het werk en de meerwaarde van ervaringsdeskundigen in een buurtteamorganisatie.

## 8.1 DE INZET VAN ERVARINGSDESKUNDIGEN BIJ BTO

De ervaringsdeskundigen bij BTO zijn vooral actief bij het ondersteunen van cliënten. Meestal worden ze ingezet bij cliënten met complexe, zwaardere problematiek. Soms gaat het om situaties waarbij de cliënt en/of generalist zijn vastgelopen of waar de generalist een grote afstand tot de problematiek ervaart. Het kan ook gaan om cliënten die zorgmoe of zorgmijdend zijn. Het gaat meestal om situaties waar de ontwrichtende ervaringen van de cliënt sterk doorwerken in hun leven en welbevinden.

Ook vervullen de ervaringsdeskundigen een rol bij het bevorderen van de deskundigheid van de generalisten in de teams. Ze geven advies door aan te sluiten bij casusbesprekingen, informeel in de wandelgangen of door te reageren op vragen via de mail of telefoon. Ze verzorgen bovendien een training: Ervaringskennis voor buurtteammedewerkers/generalisten.

## 8.2 WAT DOEN DE ERVARINGSDESKUNDIGEN EN HOE WERKEN ZE?

In de praktijk zien we dat de ervaringsdeskundigen de volgende activiteiten uitvoeren:

- Contact leggen met de cliënt en verbinding maken en blijven houden
- Vertrouwensband creëren en een samenwerkingsrelatie opbouwen
- Uitnodigen tot dialoog
- Eigen krachtbronnen en handelingsstrategieën aanboren

- Samen met cliënt dagelijkse levensverrichtingen oppakken
- Ondersteunen bij contact met instanties

Ook generalisten voeren veel van deze activiteiten uit. Het verschil lijkt vooral te zitten in de wijze waarop ervaringsdeskundigen dat doen. De volgende aspecten kwamen daarover naar voren:

- Oordeelloos handelen
- Er zijn voor de cliënt
- Herkenning en begrepen worden
- Hoop geven
- Ervaringskennis inzetten
- Spiegel voorhouden
- Aansluiten op de belevingswereld van de cliënt
- Tot een diepere laag komen
- Niet oplossingsgericht handelen
- Positieve benadering hanteren
- Normaliseren

### 8.3 MEERWAARDE VOOR CLIËNTEN EN GENERALISTEN

Wij constateren dat de ervaringsdeskundigen verschillende effecten bij de cliënten teweeg brengen. Zoals gezegd was het onderzoek verkennend van aard, dus de conclusies moeten met de nodige voorzichtigheid worden gehanteerd.

Er zijn aanwijzingen dat cliënten dankzij de inzet van ervaringsdeskundigen (eerder) zonder de reguliere formele zorg en ondersteuning verder kunnen. De voorbeeldfunctie van de ervaringsdeskundige zal daarbij stimulerend werken. Ook zijn er aanwijzingen dat cliënten minder snel uitvallen uit de reguliere ondersteuning, vermoedelijk onder meer doordat zij zich meer gezien en begrepen voelen.

Ervaringsdeskundigen dragen er soms verder aan bij dat een impasse waar een generalist met een cliënt niet uit komt, wordt doorbroken.

De inzet van ervaringsdeskundigen lijkt bij te dragen aan empowerment van de cliënten. Die gaan er weer meer op vertrouwen dat ze het ook zelf kunnen, ze worden meer gestimuleerd in het vinden van handelingsstrategieën die bij hen passen en waarin ze geloven.

De ervaringsdeskundigen hebben ook effect op de generalisten. We constateerden vooral dat die laatsten meer vanuit het cliëntperspectief gingen redeneren en dat de inbreng van ervaringsdeskundigen leidt tot meer begrip voor de cliënten en generalisten hen met meer “coulance” bejegenen. Ook wijzigden de generalisten soms hun benadering als gevolg van feedback en advies van de ervaringsdeskundigen. Voorbeelden daarvan zijn het meer confronterend zijn en het meer delen van eigen ervaringen en het tonen van de eigen kwetsbaarheid.

### 8.4 BEVORDERENDE EN BELEMMERENDE FACTOREN EN RANDVOORWAARDEN

Een belangrijke bevorderende factor die we bij BTO zagen is dat het inzetten van ervaringsdeskundigen niet een ‘ding’ is van de ervaringsdeskundigen zelf. Het is al geruime tijd deel van het beleid van BTO dat door het management wordt gesteund. Wat eveneens bevorderend werkt is dat de ervaringsdeskundigen ruimte krijgen voor eigen scholing en deskundigheidsbevordering, onder meer via een eigen coach. Ook deskundigheidsbevordering bij generalisten heeft goed gewerkt, zodat zij meer inzicht krijgen in de mogelijke rol en werking van de inzet van ervaringsdeskundigen. En zichtbare aanwezigheid op de locaties en het

laten aansluiten van ervaringsdeskundigen bij casuïstiekbeprekingen dragen eveneens bij aan het goed tot hun recht laten komen van de ervaringsdeskundigen.

Overigens bleek ook dat er nog onbekendheid is onder het zittende personeel over waarvoor ervaringsdeskundigen kunnen worden ingeschakeld.

In ons onderzoek kwamen we de volgende randvoorwaarden tegen voor het goed kunnen laten functioneren van ervaringsdeskundigen:

- Ervaringsdeskundigen werken vanuit een soort vakgroep: een eigen team met intervisie en casuïstiekbepreking.
- Generalisten moeten op de hoogte zijn van de voordelen van het werken met ervaringsdeskundigen.
- Ook bewoners dienen te weten dat er met ervaringsdeskundigen wordt gewerkt.
- Duidelijkheid over positie en veiligheid voor ervaringsdeskundigen is nodig zodat zij hun werk kunnen doen.
- Voorkom uitval van ervaringsdeskundigen, houdt rekening met hun life events en faciliteer de daarvoor benodigde ondersteuning.
- Tijd en ruimte om de eigen rol als ervaringsdeskundige in te kunnen vullen.

## 8.5 TEN SLOTTE

De inzet van ervaringsdeskundigen bij BTO heeft zich in de loop der jaren steeds verder ontwikkeld. Ervaringsdeskundigen nemen meer het heft in eigen hand en ontwikkelen zich in hun werk. Over huidige samenwerkingen tussen ervaringsdeskundigen en generalisten zijn beide partijen tevreden en we constateerden dat de betrokken cliënten en generalisten de waarde van de inzet van ervaringsdeskundigen positief beoordelen. Tegelijkertijd zijn er nog veel collega's die niet met de ervaringsdeskundigen samenwerken. Het is niet duidelijk waardoor dat komt. Wellicht heeft het te maken met het relatief geringe aantal ervaringsdeskundigen bij BTO, met onbekendheid over hen bij de generalisten of een gebrek aan draagvlak onder het zittende personeel.

Ter afsluiting van deze rapportage staan wij nog kort stil bij een aantal punten die kunnen bijdragen aan versterking van de inzet en meerwaarde van de ervaringsdeskundigen voor goede ondersteuning van cliënten van BTO, maar ook meer in algemene zin.

### ***Draagvlak en bekendheid***

Om de inzet van ervaringsdeskundigen te versterken is het van belang oog te (blijven) hebben voor het draagvlak in de organisatie. Het werk van ervaringsdeskundigen is nauw verbonden met dat van de generalisten, die ruimte voor hen moeten maken en open moeten staan voor deze nieuwe werkwijze. Dat is voor een deel zeker het geval. Wel noemen zowel ervaringsdeskundigen als generalisten dat het niet vanzelf spreekt om samen te werken, dat ze soms weerstand voelen bij collega-generalisten. Dat blijkt ook uit de training ervaringsdeskundigheid. Er blijkt bovendien onduidelijkheid te zijn over wat ervaringsdeskundigheid is en wat hun meerwaarde kan zijn. Het vergroten van de bekendheid met ervaringsdeskundigheid en met de ervaringsdeskundigen zelf lijkt zinvol om het beter benutten van ervaringskennis en -deskundigheid te bevorderen. Mogelijke voorbeelden zijn: nieuwe generalisten ook de training over ervaringsdeskundigheid laten volgen, vergroten van de bekendheid van de ervaringsdeskundigen bijvoorbeeld door voorbeelden te laten zien waar hun meerwaarde zichtbaar is.

### ***Helderheid over taken en rollen***

We zagen dat de ervaringsdeskundigen delen van het werk van de generalisten gaan doen en dat de generalisten deze taken niet meer worden geacht te doen. Dit lijkt wat onbewust te gebeuren en het lijkt verstandig explicieter te reflecteren op eventuele functiedifferentiatie. Bij functiedifferentiatie schuilt namelijk het gevaar dat het evenwicht (ogenschijnlijke makkelijke aspecten worden uitgevoerd door anderen) en de essentie (het contact met de cliënt) uit de functie wordt gehaald. De vraag is of dat de bedoeling is en hoe dat te voorkomen is in de samenwerking tussen generalisten en ervaringsdeskundigen. Helderheid over

taken en rollen is overigens ook van belang voor het draagvlak voor het werken met ervaringsdeskundigen – zie het vorige punt. Meer helderheid laat onverlet dat het van belang is dat de ervaringsdeskundigen, net als andere beroepskrachten, ruimte houden voor eigen inkleuring.

### ***Andere rollen van ervaringsdeskundigen***

We zagen in dit onderzoek dat de ervaringsdeskundigen vooral een rol als (co-)hulpverlener vervulden. Deze smalle invulling van hun taak komt veel voor (zie Van Hoorn et al. 2020), waarmee de kracht van ervaringsdeskundigheid onvoldoende wordt benut. Ervaringsdeskundigen kunnen eveneens een waardevolle rol vervullen bij de beleidsontwikkeling en het verbeteren van werkwijzen. Wellicht is het bovendien mogelijk hen in te zetten voor preventie, meer outreachend werken, laagdrempelige toeleiding, het opzetten of begeleiden van zelfhulpgroepen of voorlichting.

### ***Oog voor de kwetsbaarheid van ervaringsdeskundigen***

Het is niet duidelijk of de generalisten voldoende oog hebben voor wat de ervaringsdeskundigen mogelijk ondervinden als gevolg van de confrontatie met de problematiek van de cliënten waar ze in hun werk mee worden geconfronteerd. Er is immers een zekere wederkerigheid in de relatie en de betrokkenheid bij de cliënten kan bij de ervaringsdeskundigen de eigen (oude of actuele) 'pijn' doen opleven. Bij ervaringsdeskundigen onderling is die aandacht er wel – zie de intervisie, supervisie en casuïstiekbesprekingen. Aandacht voor het voorkomen van eventuele terugval van ervaringsdeskundigen helpt mee om een duurzame inzet van de ervaringsdeskundigen te faciliteren.

### ***Lerende organisatie***

Het (gaan) werken met ervaringsdeskundigen betekent innovatie van het werk in de buurtteams. Dat vergt wendbaarheid en flexibiliteit. Het maken van fouten moet niet worden ontmoedigd, het is belangrijk om daarvan te leren. Ruimte voor onderzoek, reflectie en intervisie zijn helpend.



## 9 BRONNENLIJST

- Bakel, M. van, Rooijen, S. van, Boertien, D., Kamoschinski, J., Liefhebber, S. & Klufft, M. (2013). [Ervaringsdeskundigheid – Beroepscompetentieprofiel.](#)  
Utrecht: GGZ Nederland, Trimbos-instituut, HEE!, Kenniscentrum Phrenos
- Bergen, A.-M. van, Poll, A., Werf, M. van der, Willemsen, E. (2015). [Ervaringsdeskundigheid in de wijk. Hoe organiseer je het?](#)  
Utrecht: Movisie.
- Boevink, W. (2017). [HEE! Over Herstel, Empowerment en Ervaringsdeskundigheid in de psychiatrie.](#)  
Utrecht: Trimbos-instituut
- Erp, N. van, Knispel, A. & Bakel, M. van (2019). [Handreiking empowerment en inzet ervaringsdeskundigheid in sociale wijkteams.](#)  
Utrecht: Trimbos Instituut.
- Erp, N. van, Rijkaart, A., Boertien, D., Bakel, M. van & Rooijen, S. van (2012). [Vernieuwende inzet van ervaringsdeskundigheid LIVE. Evaluatieonderzoek in 18 ggz-instellingen.](#)  
Utrecht: Trimbos-instituut.
- Gestel-Timmermans, J. A. W. M. van, Brouwers, E. P. M., & van Nieuwenhuizen, C. (2012). *Herstellen doe je zelf: Evaluatie van een cliëntgestuurde cursus.*  
Tijdschrift voor Rehabilitatie, 21(3): 32-41.
- Gielis, D. (2019). *Ervaringsdeskundigheid Generalisten Proof.*  
Utrecht: Buurtteamorganisatie (interne notitie).
- Ibrahim N, Thompson D, Nixdorf R, Kalha J, Mpango R, Moran G, Mueller-Stierlin A, Ryan G, Mahlke C, Shamba D, Puschner B, Repper J, Slade M. (2020). *A systematic review of influences on implementation of peer support work for adults with mental health problems.*  
Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol. 2020 Mar;55(3):285-293.
- Karbouniaris, S. en Boer, M. (2018). Meerperspectivistische kijk op bronnen ervaringsdeskundigheid. In: Boer, M., Karbouniaris, S. Wit, M. de (red.). *Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid. Didactiekboek.*  
Oud-Turnhout / 's Hertogenbosch: Gompels&Scavina.
- Keuzenkamp, S. (2017). [Wat werkt en wie werkt? De rol van ervaringsdeskundigen bij de aanpak van armoede en schulden. \(oratie\)](#)  
Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Kooij, A. van der, Keuzenkamp, S. (2018). [Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein: wie zijn dat en wat doen ze?](#)  
Utrecht: Movisie
- Spiesschaert, F. (2005). *Ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting. Een inleiding tot de methodiek.*  
Leuven: Acco.
- Sterk uit Armoede (2020). [Plan landelijk expertiseteam.](#)