

Complementaire samenwerking, of rollenstrijd?

Een onderzoeksproject naar de wederzijdse beeldvorming
van ervaringsdeskundigen en reguliere professionals
over hun eigen rol en die van de ander
in het sociaal domein



Colofon

Auteur:

Joyce Thal-Mols, uitvoerend onderzoeker en projectleider ReflexieLab, onderdeel van de Werkplaats Sociaal Domein Noord-Brabant Fontys.

De Werkplaats maakt deel uit van het Lectoraat Sociale Veerkracht, onder leiding van lector Lilian Linders (tot 1 september '18) en associate lector Dana Feringa.

Het lectoraat Sociale Veerkracht is het onderzoeks- en kenniscentrum van Fontys Hogeschool Sociale Studies, onder leiding van directeur Caroline Schippers.

Dit onderzoeksproject is tot stand gekomen in een samenwerkingsverband met:

Margreet Diks-van Heumen, directeur van Markieza, expertise- en opleidingscentrum voor ervaringsdeskundigheid in het sociaal domein.

Met waardevolle bijdragen van:

Petra van Zon, in het kader van de dataverzameling en cyclische analyse, Fontys Hogeschool Sociale Studies.

Ervaringswerkers, ervaringsdeskundigen en reguliere professionals, werkzaam in het sociaal domein in de regio Zuidoost-Brabant.

Studenten van de opleiding Associate Degree Ervaringsdeskundigheid in Zorg en Welzijn, Fontys Hogeschool Sociale Studies.

Anne van Asten, in het kader van haar bachelorscriptie Sociale Studies Fontys Hogeschool

Met dank aan critical friends, collega-onderzoekers en docenten:

Hanneke Claassens, Floor Peels, Lydia van Dinteren, Mariëlle Verhagen, Jitske van der Sanden, Hettie Meussen, Evie Heinrichs-Segers, Patty de Laat, Hanneke van Lieshout, Bram Gootjes, Peter van Zilfhout, Miep van der Doelen, Jos Terhaag, Ans Lemmens.



Het ReflexieLab

Het ReflexieLab is een onderdeel van de Werkplaats Sociaal Domein Noord-Brabant Fontys, verbonden aan het lectoraat 'Sociale Veerkracht' van Fontys Hogeschool Sociale Studies in Eindhoven. In het ReflexieLab participeren diverse netwerkpartners uit het regionale sociaal domein. Voor en met deze partners van het ReflexieLab voeren onderzoekers van het lectoraat praktijkgericht onderzoek uit. Een van de doelstellingen van het ReflexieLab is duurzame regionale, landelijke en internationale kenniscirculatie op basis van praktijkgericht onderzoek. De onderzoeksresultaten worden teruggekoppeld aan de beroepspraktijk en vloeien terug naar het beroepsonderwijs. 'Samen leren' is het motto.

Resultaten van eerdere onderzoeken van dit lectoraat (Linders & Feringa, 2014) laten zien dat de veranderingen in het kader van transities en transformaties in het sociaal domein hebben geleid tot rolverwarring in de praktijk. Voor bestuurders, beleidsmakers, professionals, ervaringswerkers, vrijwilligers en burgers waren rollen en verantwoordelijkheden bij maatschappelijke ondersteuning onduidelijk. Tegelijkertijd gaven professionals aan niet meer goed te weten op welk moment te interveniëren, nu ze de regie over maatschappelijke ondersteuning meer met burgers en hun sociale netwerk moesten gaan delen. Op basis van deze bevindingen pleitte het lectoraat in 2015 voor het toevoegen van sociale reflexiviteit (Lichterman, 2005) aan het huidige handelingsrepertoire van sociaal agogen:

Sociale reflexiviteit betreft een type conversatie waarbij betrokkenen niet alleen reflecteren op hun eigen handelen, maar ook op het handelen van anderen en de wijze waarop het handelen zich tot elkaar en de context verhoudt. Daarmee is het niet langer aan één persoon in een gegeven situatie om te besluiten wat 'goed' of 'slecht' is, maar kan een dergelijk normatief besluit alleen nog in gezamenlijkheid worden genomen. (Linders, 2018)

Deelproject Ervaringsdeskundigheid

In 2016 kwam binnen het ReflexieLab een samenwerkingsverband tot stand tussen het Lectoraat Beroepsinnovatie Social Work Fontys (hierna aangeduid als 'het lectoraat') en Markieza, een expertise- en opleidingscentrum voor ervaringsdeskundigheid in het brede sociaal domein. Na enkele oriënterende gesprekken hebben in 2016 drie reflexiebijeenkomsten plaatsgevonden met leden van Markieza, leden van het ReflexieLab en docenten van de Associate Degree 'Ervaringsdeskundigheid in Zorg en Welzijn' van FHSS (hierna aangeduid als 'de AD'). Tijdens deze bijeenkomsten werden gemeenschappelijke vragen en kwesties rondom ervaringsdeskundigheid in de praktijk geïnventariseerd, wat resulteerde in het centrale thema van dit onderzoeksproject: de wederzijdse beeldvorming van ervaringsdeskundigen en reguliere professionals in het sociaal domein. Voor u ligt de neerslag van dit onderzoeksproject, met daarin de rode draad en de meest relevante bevindingen en inzichten die we hebben opgedaan. In het bijzonder bedanken we de directie, medewerkers en ervaringswerkers van Markieza, als belangrijke samenwerkingspartner van het ReflexieLab, voor hun waardevolle bijdragen bij de totstandkoming van dit project en de onderzoeksresultaten. Tevens bedanken we de studenten van de Associate Degree 'Ervaringsdeskundigheid in Zorg en Welzijn' van Fontys Hogeschool Sociale Studies voor het beschikbaar stellen van hun (vaak hele persoonlijke) onderwijsproducten.

Inhoud

| | |
|-------------------------------------------|----|
| Het ReflexieLab | 3 |
| Inhoud | 4 |
| Inleiding | 5 |
| 1. Onderzoeksopzet | 7 |
| Onderzoekspraktijk | 7 |
| Kwalitatieve methoden en steekproef | 7 |
| Data-analyse..... | 9 |
| 2. Resultaten | 10 |
| Toegevoegde waarde vs. Onderscheid | 10 |
| Samenwerking vs. Strijd..... | 14 |
| Bedreiging? | 16 |
| Draagvlak in organisaties | 18 |
| 3. Conclusie | 22 |
| Best of both worlds? | 24 |
| Referenties | 27 |
| Bijlage Question Bomb | 28 |

Inleiding

De waarde van ervaringskennis en de inzet van ervaringsdeskundigheid in het sociaal domein is niet nieuw, maar in het huidige veranderende tijdperk bijzonder actueel, volop in ontwikkeling en breed onder de aandacht. Er is de afgelopen decennia veel praktijkgericht onderzoek gedaan naar de inzet van ervaringsdeskundigheid in het sociaal domein en naar de effectiviteit ervan (Boevink, 2017; Erp, Rijkaart, Boertien, Bakel, & Rooijen, 2012; Kooij & Keuzenkamp, 2018; Weerman, 2016, 2018).

Binnen het lectoraat Sociale Veerkracht bouwen wij, op basis van praktijkgericht onderzoek rondom ervaringsdeskundigheid, samen met de (ervaringsdeskundige) werkveldpraktijk in het sociaal domein dankbaar voort op de onderzoeksresultaten van onze collega-onderzoekers. We hopen hiermee een positieve impuls te geven aan het samenspel tussen ervaringsdeskundigen en reguliere professionals in het sociaal domein.

Context

Burgers, (ex)cliënten, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, professionals, bestuurders, beleidsmakers, opleiders en onderzoekers moeten zich in een samenspel tot elkaar verhouden ten aanzien van de zorg- en dienstverlening in een sterk veranderend tijdperk. De actuele werkveldpraktijk in het sociaal domein waarin ervaringswerkers en ervaringsdeskundigen actief en werkzaam zijn, is voortdurend aan verandering onderhevig. “Ervaringsdeskundigen staan momenteel sterk in de belangstelling in het sociaal domein, als een veelbelovende exponent van een veranderde manier van werken” (Keuzenkamp, 2017).

Rondom ervaringsdeskundigheid zijn voortdurend ontwikkelingen gaande op verschillende niveaus. Voornamelijk in de GGZ en verslavingszorg, maar ook in andere werkveldpraktijken zijn al dan niet betaalde ervaringswerkers en ervaringsdeskundigen niet meer weg te denken uit zowel het primaire proces als in inmiddels ook in staf- en beleidsfuncties. Gemeenten, zorgverzekeraars en formele zorg- en welzijnsorganisaties nemen de inzet van ervaringsdeskundigen op in hun beleidsagenda's. Voor (ex)cliënten die ervaringswerker of ervaringsdeskundige willen worden bestaan door het gehele land diverse externe en incompany scholingstrajecten. Ook steeds meer agogische mbo- en hbo- instituten bieden een geaccrediteerd specifiek opleidingsaanbod rondom ervaringsdeskundigheid en/of ze onderzoeken en experimenteren met mogelijkheden om ervaringsdeskundigheid te integreren in het reguliere curriculum (Weerman, 2018). Om landelijk meer eenduidigheid te kunnen verschaffen over de taken van ervaringsdeskundigen en om richting te geven aan het ontwikkelen van scholing verscheen in 2013 het ‘Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid’ (GGZ Nederland, Trimbos-instituut, HEE!, & Kenniscentrum Phrenos, 2013) en voor de ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid als beroep in navolging hiervan landelijke ‘Leerplan Ervaringsdeskundigheid in Zorg en Welzijn’ (Netwerk Kwaliteitsontwikkeling GGZ, 2017).

Met de resultaten van dit onderzoeksproject wil het ReflexieLab een positieve bijdrage leveren aan de identiteit en de positionering van ervaringsdeskundigen, aan het samenspel tussen ervaringsdeskundigen en reguliere professionals in het sociaal domein en aan de integratie van ervaringsdeskundigheid in agogische beroepspraktijken en opleidingen.

Probleemstelling

Zowel in landelijke onderzoeksresultaten (Boevink, 2017; Keuzenkamp, 2017; Weerman, 2016, 2018) als bij onze regionale werkveldpraktijken zien we dat zowel de ervaringsdeskundigen als de reguliere professionals tegen diverse dilemma's aanlopen ten aanzien van hun positionering en hun (nieuwe of veranderende) rol in het sociaal domein. Tevens begeven zij zich in een spanningsveld daar waar het gaat om de legitimering van de ervaringsdeskundige als reguliere agogische professional. Publicaties waarin deze rol als (beroeps)profiel gedetailleerd en geconcretiseerd beschreven wordt (zoals bijvoorbeeld het BCP-E) kunnen hierbij ondersteunend en richtinggevend zijn, maar bieden onvoldoende aanknopingspunten voor wat betreft persoonlijke belevingen en zienswijze van deze rol. Beeldvorming laat zich kenmerken door verschillende opvattingen, interpretaties en stigma's, waardoor stereotyperingen, onduidelijkheden en verwarring kunnen optreden ten aanzien van de positie van ervaringsdeskundigen én die van de reguliere professionals in de beroepspraktijk. Door middel van dit onderzoeksproject willen we inzicht krijgen in de wederzijdse beeldvorming tussen ervaringsdeskundigen, ervaringsprofessionals en reguliere professionals, ten aanzien opvattingen die zij hebben over hun eigen rol en over die van de ander in het sociaal domein.

Spraakverwarring & Begripsverheldering

Onze onderzoekspraktijk bestaat uit een enorme hoeveelheid aan perspectieven en functies. Voor een eenduidige begripsafbakening maken we in dit rapport onderscheid tussen de rollen ervaringsdeskundige, ervaringsprofessional en reguliere professional.

“Sommigen maken een duidelijk onderscheid tussen ervaringswerker en ervaringsdeskundige. Daarin lijkt het alsof er verschillende gradaties in zijn, terwijl ik dat absoluut niet zie. Ik noem mijzelf ervaringswerker. Ervaringsdeskundige, dat vind ik zo raar klinken, omdat het dan wil zeggen dat ik een deskundige ben op het gebied van ervaring, maar ik denk dat iedereen deskundig is op z'n eigen ervaring en ervaringswerker vind ik beter passen, omdat ik met mijn ervaring werk...”

De term 'ervaringsdeskundige' gebruiken we voor personen die hun ervaringskennis inzetten vanuit een bepaalde beroepsmatige functie of rol in het sociaal domein. We bedoelen hier dan ook de 'ervaringswerker'.

“Maar ja, sommige mensen noemen het ook hulpverlening, maar daarvan denk ik: Ja, je doet wel je best om hulp te verlenen, maar ja, wie zegt dat je dát doet? En dan denk ik weer: Ja, herstelcoach, je coacht iemand tenslotte in z'n herstel? Daar kan ik wel wat mee. Maar zo heeft iedere organisatie daar een eigen naam aan. Kijk, als iemand schoenen maakt, is het een schoenmaker. Als iemand met zijn eigen ervaring werkt en daar een baan in heeft, is het een ervaringswerker. Ik denk dat dat niet zo ingewikkeld hoeft te zijn.”

Waar we in dit rapport spreken over 'ervaringsprofessionals' bedoelen we ervaringsdeskundigen die daarnaast sociaal agogisch mbo- of hbo-opgeleid en als zodanig beroepsmatig werkzaam zijn. We bedoelen hier ook 'ervaringsdeskundige professionals' en de 'professionele ervaringsdeskundigen'.

1. Onderzoeksoepzet

Onderzoekspraktijk

Onze onderzoekspraktijk zijn bestaat uit ervaringsdeskundigen, ervaringsprofessionals (in opleiding en/of werkzaam in een dergelijke functie) en reguliere professionals van verschillende werkveldpraktijken in het sociaal domein in de regio Zuidoost-Brabant. Daarnaast zijn diverse onderwijsproducten van studenten van de AD 'Ervaringsdeskundigheid in Zorg en Welzijn' opgenomen als databronnen voor dit onderzoeksproject.

Kwalitatieve methoden en steekproef

Er is sprake van een explorerend praktijkonderzoek. Afhankelijk van de context zijn verschillende flexibele kwalitatieve methoden gehanteerd voor de dataverzameling.

| Dataverzameling | Aantal |
|----------------------------------------------------------------|---------------|
| Reflexiebijeenkomsten (totaal aantal deelnemers = 11) | 3 |
| Workshop 'Veranderende rollen' (totaal aantal deelnemers = 67) | 3 |
| Diepte-interviews met ervaringsdeskundigen | 11 |
| Diepte-interviews met reguliere professionals | 12 |
| Diepte-interviews met ervaringsprofessionals | 5 |
| Documentselectie | 82 |
| Totaal aantal databronnen (exclusief naslagwerken) | 115 |

Reflexiebijeenkomsten (n=3)

In 2016 hebben 3 reflexiebijeenkomsten plaatsgevonden, waaraan in totaal 11 relevante betrokkenen uit het deelproject hebben deelgenomen. Tijdens de bijeenkomsten werd de onderzoeksthematiek gezamenlijk in dialoog en vanuit een meervoudig perspectief benaderd. De volgende perspectieven waren vertegenwoordigd in deze bijeenkomsten:

- ervaringsdeskundig perspectief (n=4), vanuit Markieza;
- onderzoekersperspectief (n=3), onderzoekers vanuit het lectoraat
- onderwijsperspectief (n=4), vanuit docenten van de AD-opleiding en de reguliere bacheloropleiding FHSS.

Workshop (n=3) 'Veranderende Rollen in het Sociaal domein'

In het eerste kwartaal van 2017 hebben in totaal 67 deelnemers vanuit verschillende perspectieven uit het sociaal domein deelgenomen aan onze workshop ‘Veranderende Rollen in het Sociaal Domein’. Deze workshop heeft 3 keer plaatsgevonden. De eerste workshop werd, in samenwerking met een ervaringsdeskundige van Markieza, aangeboden tijdens een regionaal symposium van RINO Zuid en Markieza over de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en reguliere professionals. Daarnaast vond de workshop nog twee keer plaats bij Fontys Hogeschool Sociale Studies: bij een groep deeltijdstudenten van de reguliere bacheloropleiding die reeds werkzaam zijn als reguliere professional in het sociaal domein en bij een groep studenten van de AD, die als ervaringsdeskundige werkzaam zijn bij een praktijkleerplaats in het sociaal domein.

Tijdens de workshops werden de volgende twee vragen aan de deelnemers voorgelegd:

Welke vragen heb je aan de ander over zijn of haar rol in het sociaal domein?

Welke vragen heb je over jouw eigen rol in het sociaal domein?

Deze twee vragen waren richtinggevend voor de inhoud van de workshop en achteraf hebben de deelnemers hun vragen schriftelijk aangeleverd. Aan de hand van de zogenaamde ‘Question Bomb’ methode (Byttebier, 2011) hebben we meer dan 100 vragen opgehaald, waarvan we er uiteindelijk 81 hebben geclusterd ten behoeve van dit onderzoek (zie bijlage). Deze opbrengst maakt deel uit van de directe onderzoeksresultaten, maar was daarnaast ook richtinggevend voor de diepte-interviews en het analysekader voor de documentselectie en de naslag van diverse publicaties waarnaar we in dit rapport zullen verwijzen.

Diepte-interviews (n=28)

In het jaar 2017 zijn in totaal 28 diepte-interviews gehouden met ervaringsdeskundigen (n=11), met reguliere professionals (n=12) en met ervaringsprofessionals (n=5). De werving van respondenten kwam, in samenwerking met Markieza, tot stand door middel van de sneeuwbal methode (Boeije, 2014). Hierbij kwam de samenstelling van de steekproef vanuit de netwerken van de respondenten tot stand, rekening houdend met een balans in reguliere professionals en ervaringsdeskundigen.

Documentselectie (n=82)

In het jaar 2018 hebben we de dataverzameling uitgebreid met een uitgebreide documentselectie, vanuit de tweejarige hbo-opleiding Associate Degree ‘Ervaringsdeskundigheid in Zorg en Welzijn’. Vier onderwijsproducten bleken relevante informatie op te leveren voor dit onderzoeksproject. Aan de studenten is gevraagd of we hun producten geanonimiseerd mochten gebruiken voor onze dataverzameling. Dit resulteerde in 82 onderwijsproducten van 32 studenten. Voor alle studenten die op deze manier participeren als respondent in dit onderzoek geldt dat ze minimaal een basiscursus omtrent ervaringsdeskundigheid hebben afgerond voordat ze aan deze opleiding begonnen en dat ze allemaal een rol hebben als ervaringsdeskundige bij een praktijkleerplaats in het sociaal domein. Het AD-onderwijs is gebaseerd op een samenspel tussen theorie en praktijk. De AD biedt in het onderwijs een theoretisch fundament en koppeling daarvan naar de praktijk. Voortdurende inbreng vanuit de praktijk, zowel door de student als door ervaringsdeskundige- en reguliere professionals die de studenten begeleiden, is daarmee een essentieel onderdeel van het onderwijs.

De betreffende opdrachten die we gebruikt hebben zijn:

- **Praktijkverslag**, inclusief schriftelijke feedback van de praktijkbegeleiders uit het werkveld, waardoor zowel het ervaringsdeskundig perspectief als dat van reguliere professionals tot uiting komt;
- **Dilemma-opdracht**, met daarin persoonlijke visies over de rollen van ervaringsdeskundigen vs. reguliere professionals in het sociaal domein;
- **Persoonlijk plan**, met daarin de persoonlijke drijfveren van de studenten om ervaringsprofessionals te worden;
- **Praktijkopdracht**, waarbij de studenten een activiteit rondom stigma of zelfstigma moeten ontwikkelen voor betrokkenen in hun werkveldpraktijk.

Data-analyse

Van alle diepte-interviews en van de reflexiebijeenkomsten zijn -met toestemming van de respondenten- geluidsopnamen gemaakt die achteraf werden getranscribeerd (letterlijk uitgeschreven). Voor een gestructureerde ordening en analyse van deze transcripten en de documentselectie hebben we gebruik gemaakt van het softwareprogramma Atlas.ti. Daarnaast vonden in het ReflexieLab regelmatig sessies van cyclisch analyseren plaats, ook wel sociaal reflexief analyseren. Tijdens deze sessies stonden verschillende onderzoekers, docenten en critical friends gezamenlijk stil bij selecties van de dataverzameling, om deze vanuit verschillende invalshoeken te benaderen. De dataverzameling is tegen het licht gehouden van een hoeveelheid aan naslagwerken en publicaties, waarnaar we indien relevant in dit rapport verwijzen.

Voor het begrippenkader rondom ervaringsdeskundigheid en herstel volgen we het uitgangspunt van Markieza:

“Het ontstaan van ervaringsdeskundigheid begint met reflecteren op eigen ervaringen met ontwrichting en herstel. De ervaringskennis wordt breder door uitwisseling van ervaringen met lotgenoten, raadplegen van literatuur en verdere analyse/reflectie. De volgende stap is die naar ervaringsdeskundigheid. Deze komt tot stand door het aanleren van vaardigheden om de ervaringskennis professioneel te gaan inzetten. Er zijn verschillende opleidingen om dit te bereiken” Markieza (2018).

2. Resultaten

In dit hoofdstuk komen, aan de hand van letterlijke citaten, de kernaspecten aan bod die als een rode draad in onze gehele dataverzameling tot uiting komen. Deze resultaten zijn afkomstig uit de diepte-interviews, de reflexiebijeenkomsten en de documentselectie. Het zijn de ervaringen, belevingen, visies en opvattingen van de ervaringsdeskundigen (in opleiding), de reguliere professionals en de ervaringsprofessionals uit onze onderzoekspraktijk. Zij zijn allemaal in een bepaalde functie of vanuit een bepaalde rol werkzaam in teams (ambulant en residentieel) binnen organisaties in het sociaal domein, vnl. in de brede ggz-sector en in de verslavingszorg.

Toegevoegde waarde vs. Onderscheid

Aan alle respondenten is de vraag gesteld om het beeld te schetsen dat zij hebben over hun eigen rol. De beeldvorming van de ervaringsdeskundigen over hun eigen rol is zeer divers en wordt vanuit verschillende invalshoeken benaderd. Waar de een zichzelf vooral ziet als een vrijwilliger, beschrijft de ander zijn rol op basis van taken zoals het geven van voorlichting en weer een ander benadert de eigen rol vooral als een onderdeel van een team. Een opvallend overeenkomstig beeld zien we ten aanzien van het bieden van hoop aan zowel de cliënt als aan diens naasten.

“Als ervaringsdeskundige straal je hoop uit en laat je zien dat je een mens bent met bepaalde kwetsbaarheden. Hierdoor krijgen cliënten het gevoel dat herstellen mogelijk is en dat het gepaard gaat met ups en downs. Ondanks je kwetsbaarheden kan je krachtig in het leven staan en weldegelijk genieten.”

Ervaringsdeskundige

De meeste ervaringsdeskundigen uit onze onderzoekspraktijk zien zichzelf in de eerste plaats als een rolmodel, als een voorbeeld van “dat het nog goed kan komen”.

“Ik zie mijzelf als een voorbeeld voor jongeren. Meestal krijg ik dan ook van ze terug dat ze weer het gevoel van hoop krijgen. Doordat ze horen wat voor dingen ik in het verleden heb meegemaakt en dat zij daar ook tegenaan lopen en ermee zitten. Eigenlijk hebben ze zichzelf erbij neergelegd dat ze bepaalde dingen nooit zullen kunnen. Als ze dan van mij horen hoe ik daarmee ben omgegaan krijgen ze toch wat meer hoop.”

Ervaringsdeskundige

Het bieden van hoop, aan de cliënt en aan naasten, wordt eveneens als een specifieke toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigen gezien door de reguliere professionals.

Familieleden van onze patiënten zien vaak alleen maar de ellende van hun eigen familielid, het opstappen en weer afglijden. Maar als we een ervaringsdeskundige betrekken bij gesprekken in het behandeltraject, dan zien ze ook eens iemand die het helemaal afgerond heeft, die al twee jaar clean is.”

Reguliere professional, GGz

De reguliere professionals die we spraken zijn over het algemeen positief over de toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigen in de organisatie en over het inzetten van ervaringskennis in de hulpverlening, maar niet per definitie:

“Ik denk dat het soms ook weleens wordt overschat. Ja, dat vind ik de andere kant ervan. Dat iemand ervaringsdeskundige is, wil niet zeggen dat die automatisch altijd meerwaarde heeft. Iemand heeft zijn eigen proces. Je kunt niet altijd alles vergelijken. Ik denk wel dat een verwant stukje dan heel belangrijk is. Vooral het stukje van de hoop.”

Reguliere professional

Deze toegevoegde waarde, of de meerwaarde, ondervindt men voornamelijk op het gebied van het kunnen bieden van herstelondersteunende zorg en in de mogelijkheid om als ervaringsdeskundige als het ware ‘dichterbij’ het veranderproces van de cliënt te komen dan de reguliere professional.

“Ik vind ervaringsdeskundigheid een waardevol en belangrijk aspect in het multidisciplinaire functioneren van de hulpverlening, in de organisatie. Het helpt de cliënt om vanuit het op zoek zijn naar betekenisgeving in het leven, in alles wat eigenlijk heeft tegengezeten, om vervolgens daar een nieuwe draad in op te kunnen pakken. En het is waardevol omdat de kracht van de empowerment van de cliënt veel meer diepgang krijgt. En die diepgang is voor ons ook als hulpverlener heel belangrijk om tot een veranderingsproces te kunnen komen.”

Reguliere professional, GGZ

Dit veranderingsproces is onderdeel van het herstel van cliënten. Volgens het Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid (BCP-E) zit juist daar de kern van ervaringsdeskundigheid:

“Het vermogen om op grond van eigen herstelervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel” (GGZ Nederland et al., 2013, p. 12).

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 of maken van ruimte voor hun persoonlijk herstelproces” (Markieza, 2018). Het onderscheid tussen ervaringsdeskundigen en reguliere professionals ligt vanuit deze invalshoek voornamelijk in de inbreng van de persoonlijke dimensies van herstel op basis van ervaringskennis en praktijkkennis, ten opzichte van de inbreng van wetenschappelijke kennis en praktijkkennis door reguliere professionals, die wordt aangevuld met collectieve ervaringskennis, op basis van (soms jarenlange) ervaringen die zij hebben ten aanzien van het herstel van cliënten in de praktijk. Hieruit zien we een beeld waarin ervaringsdeskundigen “in staat zijn om de pijn er gewoon te laten zijn” daar waar reguliere professionals “soms te vaak of te snel een probleem van een cliënt willen aanpakken of oplossen”.

“Deskundigen zijn nodig, daar ben ik van overtuigd. Ervaringswerkers en ervaringsdeskundigen óók, als vertalers van deze veelal onbegrepen geestestoestanden waarin men kan geraken. Het lijden is enorm als je erin verzeild raakt. Dan is naast het verkrijgen van medische hulp en psychologische bijstand een licht in de duisternis echt zéér welkom” (Kloet, 2018).

Ervaringsdeskundigen hebben persoonlijke ervaringen met ontwrichting, met (zelf)stigmatisering, met herstel en empowerment.

“Ik ken de schaamte, ik ken de taboes, ik heb het zelf- en publiekstigma ervaren dat er kan zijn, maar ik ken ook de belangrijke stap in het herstelproces: het weer van de bank af komen, het krijgen van nieuwe sociale contacten en maatschappelijke activiteiten.”

Ervaringsprofessional

Hierin zit volgens de meeste respondenten dan ook duidelijk het onderscheid.

Ervaringsdeskundige respondenten verwoordden dit als *“ik weet wat de ander voelt”* en *“ik heb het aan den lijve ondervonden”*.

“Toen ik die eerste keer werd opgenomen zou ik willen dat er iemand was geweest die mij vertelde wat mij eigenlijk te wachten stond in de detox en wat er lichamelijk met mij zou gaan gebeuren. Door de hulpverlening werd wel gezegd “je zult wel een paar dagen ziek zijn”, maar dat ik de soep moest eten met een rietje, dát heeft mij niemand gezegd. En zéker als je dan ook nog eens angst hebt om in een groep te functioneren en je moet dan groepsgewijs eten...dat zijn dan behoorlijke angstige momenten.”

Ervaringsdeskundige

We zien ook dat ervaringsdeskundigen een toegevoegde waarde hebben ten opzichte van reguliere professionals bij zelfhulp- en herstelgroepen. Vaker dan reguliere professionals hebben zij een rol als zelfhulpgroepbegeleider en soms ook bij de individuele ‘nazorg’ van de groepsdeelnemers. In een zelfhulpgroep fungeren zij naast groepsbegeleider tevens als ervaringsgenoot of als bondgenoot.

“Je hebt er wel woorden voor nodig, om ook te laten blijken dat je het écht snapt. Want iedereen kan knikkend tegenover je zitten van ‘ja, ik begrijp het’, maar als je het niet mee hebt gemaakt begrijp je het gewoon niet. Punt.”

Ervaringsdeskundige

In tegenstelling tot reguliere professionals, die als groepsbegeleiders voornamelijk een rol hebben bij de groepsdynamiek of als een zelfhulpgroep ze uitnodigt voor het geven van informatie over een bepaald thema of een ziektebeeld.

Aansluiting

In de dataverzameling vinden we bij de ervaringsdeskundige respondenten veel overeenstemming over de wijze waarop zij kunnen aansluiten bij de cliënt. Hierin wordt

aansluiten op verschillende manieren uitgelegd. Zo bestaat het beeld dat cliënten zich meer zouden openstellen naar hen dan naar de reguliere professionals. Een van de genoemde redenen hiervoor is *“dat de ervaringsdeskundige zelf niet onfeilbaar is”*. De ervaringsdeskundige is vanuit eigen ervaringen bekend met de problematiek en met de situatie waarin de cliënt verkeert, waardoor het voor de cliënt laagdrempelig zou zijn om zijn persoonlijke verhaal te delen. Doordat de ervaringsdeskundige werkt vanuit persoonlijke ervaringen vertrekt men meer vanzelfsprekend vanuit gelijkwaardigheid, waardoor er wederkerigheid en bondgenootschap ontstaat.

Een aantal ervaringsdeskundige respondenten geeft aan dat zij veel beter dan een reguliere professional in staat zijn om de complexiteit van vragen in te schatten, doordat ze de implicatie hiervan zien en daardoor beter kunnen aansluiten.

“Wij doorzien gewoon eerder ontwijkend gedrag van cliënten, waardoor wij ze ook sneller durven te confronteren. Wij weten intuïtief vaker wanneer en hoe we dat moeten aanpakken, waardoor cliënten het van ons makkelijker zullen accepteren dan van hun begeleider.

Ervaringsdeskundige

Daarnaast wordt door de ervaringsdeskundigen veelvuldig benoemd dat zij flexibeler zijn dan de reguliere professionals in het leggen en onderhouden van contacten met de cliënt, zowel in het moment waarop het contact plaatsvindt als in de duur van een gesprek. De meeste reguliere professionals uit onze onderzoekspraktijk herkennen dit, zoals deze respondent:

“Als ik het zou mogen zeggen, nou, dan is het weg met de computer! Minder alles plannen en gewoon eens kijken welke tijd een cliënt nodig heeft en wat ik met die persoon kan bereiken. Ik bedoel, wat heb je nou aan drie kwartier of een uurtje per week, of per veertien dagen?!”

Reguliere professional

De reguliere professionals ervaren ook meer bureaucratische rompslomp en zien dit als een enorme belemmering voor de aansluiting en het contact dat zij het liefste met cliënten zouden willen. Zij hebben het idee dat zij op hun beurt vaker en meer dan hun ervaringsdeskundige collega's verantwoording moeten afleggen over wat ze waar en wanneer doen.

Vertrouwensband vs. professionele afstand

Een andere, veelgenoemde toegevoegde waarde, zien zowel de reguliere professionals als de ervaringsdeskundigen in de vertrouwensband met cliënten. De meeste ervaringsdeskundige respondenten geven aan dat ze een vertrouwensband willen en ook kunnen opbouwen met cliënten en dat die een andere lading heeft dan de werkrelatie met reguliere professionals. Die geven op hun beurt aan dat ze vinden dat zij, meer dan hun ervaringsdeskundige collega's, een zekere mate van persoonlijke afstand hebben tot hun cliënten. Vooral de wat meer traditioneel opgeleide professionals hebben geleerd om niet te persoonlijk te worden en vooral niet emotioneel betrokken te raken. (zouden moeten) hebben tot hun cliënten.

Vaak hebben zij in hun beroepsopleidingen geleerd om niet te persoonlijk te worden en vooral niet emotioneel betrokken te raken, om professionele afstand te houden.

Een vertrouwensband tussen een ervaringsdeskundige en een cliënt komt vaak tot stand op basis van een vorm van herkenning, vaak op het gebied van persoonlijke ervaringen met verslaving en psychisch lijden.

Een vertrouwensband tussen een ervaringsdeskundige en een cliënt komt vaak tot stand op basis van een vorm van herkenning, die men (in de meerderheid van de gevallen) niet heeft met een reguliere professional, vaak op het gebied van persoonlijke ervaringen met verslaving en psychisch lijden.

“In die tijd dat ik zelf opgenomen ben geweest haalde ik ze er gewoon direct uit. Je merkt gewoon dat iemand een eigen verslavingsachtergrond heeft. En om eerlijk te zijn was ik daar ook het angstigste voor, maar tegelijkertijd ging ik er ook het liefste naartoe voor advies. Er zit een meteen een bepaalde band, een klik, een herkenning. Want ik kan wel wat gaan verzinnen, maar als iemand mij doorheeft heeft hij me écht door. Een gewone hulpverlener kan ik van alles wijsmaken, maar die ervaringsdeskundige niet. En dat geeft vertrouwen.”

Ervaringsdeskundige

Het thema vertrouwen, vaak ook in het kader van professionele afstand vs. professionele nabijheid, werd tijdens de interviews veel besproken, waarbij de wederzijdse beeldvorming overeenkomstig is: de ervaringsdeskundige staat dichterbij de cliënt dan de reguliere professional en dit verschil wordt over het algemeen ook prima van elkaar geaccepteerd, mits men een zekere vorm van persoonlijke afstand (door de ervaringsdeskundige) en professionele nabijheid (door de reguliere professional) in acht neemt.

Samenwerking vs. Strijd

“Er zijn ervaringsdeskundigen, ook wel echt goed bedoeld hoor, die steeds het moraal naar buiten brengen van ‘ik wil eigenlijk de hulpverlening veranderen, het moet verbeterd worden en het moet anders’. Maar ik denk dat dát heel erg botsend is ten aanzien van het contact tussen de hulpverlener en de ervaringsdeskundige. Want dan krijg je een soort onderliggende strijd van ‘ik weet het beter’. Ja, en dan krijg je die samenwerking niet van de grond.”

Reguliere professional

De samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en reguliere professionals in teams komt in onze onderzoekspraktijk onder meer tot uiting in de vorm van het gezamenlijk geven van voorlichting, workshops en cursussen. Daarin is in de meeste gevallen de taakverdeling helder. De ervaringsdeskundige vertelt over de geschiedenis en de ontwikkelingen rondom ervaringsdeskundigheid in zorg en welzijn en deelt zijn of haar eigen herstelverhaal en de reguliere professional richt zich op methodische aspecten en heeft de theoretische inbreng.

“Ik werk toch al weer zeven jaar heel veel samen met een ervaringsdeskundige, we geven vaak samen cursussen. Haar stukje is een ander stukje dan dat van mij. Ik richt

me op de inhoud, de kennis en de weet-dingetjes van de hulpverlening. Zij richt zich echt op het herstel-verhaal en zet dit ook vanuit haar persoonlijke kant neer. En die wisselwerking heeft zeker zijn vruchten afgeworpen in de afgelopen jaren.”

Reguliere professional, GGz

Zoals al eerder benoemd zijn verschillende ervaringsdeskundige respondenten betrokken als begeleider van bijvoorbeeld een zelfhulp- of herstelgroep en werken zij vanuit die rol regelmatig samen met reguliere professionals, zoals in dit voorbeeld van een ervaringsdeskundige die herstelgroepen begeleidt:

“Sommige vrouwen of jongeren komen de eerste keer met bijvoorbeeld hun woonbegeleider, of vanuit het FACT-team of van andere instanties zoals MEE naar de herstelgroepen. Dus op die manier word ik wel door hen betrokken.”

Ervaringsdeskundige

Wanneer er een heldere en afgebakende taakverdeling is gaat de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en reguliere professionals goed. Of anders gezegd, als er sprake is van een complementaire samenwerking. Zolang men niet in elkaars vaarwater komt, lijkt er geen vuiltje aan de lucht. Maar toch, dezelfde respondenten, ervaringsdeskundigen én reguliere professionals, die tijdens interviews positief zijn over de samenwerking, doen opvallende, soms negatieve, uitspraken over elkaar, veelal gebaseerd op aannames. Zo veronderstelt deze respondent, die ruim 15 jaar werkzaam is als ervaringsdeskundige professional in de verslavingssector:

“Ik denk dat er bij de reguliere professionals, zoals de SPH'ers en de maatschappelijk werkers, het grootste probleem zit. Omdat ik denk dat daar ook de meeste angst heerst dat ze hierdoor hun baan kwijtraken.”

Ervaringsprofessional

In hoeverre klopt deze veronderstelling? De professional in het volgende voorbeeld is tijdens het interview positief over de inzet van ervaringsdeskundigheid in het algemeen, maar hij plaatst toch een kanttekening wanneer het zijn eigen werkterrein betreft:

“Zo lang het mij mijn baan maar niet kost, haha! Want kijk, nu zijn er, ik noem maar wat, vier sociotherapeuten, maar misschien hebben we er straks nog maar twee nodig, klaar.”

Reguliere professional, GGz

Vanuit de literatuur weten we dat groepen die meer concurrentie ervaren van de zijde van de andere groep ook negatiever zullen zijn over die andere groep (Gijsberts & Dagevos, 2004). Herstelondersteunende zorg is steeds meer in opkomst in het sociaal domein. In veel gevallen zijn het vooral de ervaringsdeskundigen die op dit gebied meer deskundigheid hebben dan de reguliere professionals. Sommige ervaringsdeskundigen, bijvoorbeeld in de verslavingszorg, dragen dan ook de titel 'herstelmedewerker'. Zij werken vanuit herstel methodische principes naast de reguliere professionals die hierin vaak minder of helemaal niet geschoold zijn.

“De herstelmedewerkers zitten overal in onze organisatie en de reguliere professionals worden daar steeds mee geconfronteerd. Dat hebben we expres gedaan. Om de opinie anders te maken. De afdelingen worden nu door de ervaringsdeskundigen voorgelicht over herstelondersteunende zorg. Dat stuitte op weerstand.”

Ervaringsprofessional

Bedreiging?

Vanuit deze invalshoek rijst de vraag of reguliere professionals wellicht een vorm van concurrentie zien in ervaringsdeskundige collega's en vice versa. In de Question Bomb vinden we ook enkele vragen die hieraan gerelateerd zijn, zoals deze:

“Waarom voel jij je als professional bedreigd door een ervaringsdeskundige?”

“Hoe voorkomen we dat de professional met ervaringsdeskundigheid de ervaringsdeskundige gaat ondersneeuwen?”

“Neem je een ervaringsdeskundige als een aanvulling of meer als een bedreiging?”

De term ‘bedreiging’ komen we in onze onderzoeksdata opvallend vaak tegen, zowel in de transcripten van de reflexiebijeenkomsten en de interviews, als in de documenten die we geanalyseerd hebben. Is deze dreiging of concurrentie daadwerkelijk realiteit of is het voornamelijk een irrealistische gevoelskwestie en is men bang om de verworven eigen positie te verliezen?

“Ik denk ook dat de professionals zich een beetje aangetast voelen in hun professionaliteit. Je wordt een beetje onderuitgehaald door de inzet van ervaringsdeskundigheid. Wij hebben ervoor geleerd, wij hebben het uit de boeken, wij hebben daar een studie voor gevolgd, nou moeten we ineens gaan luisteren naar een cliënt.”

Ervaringsprofessional

We zien in onze onderzoeksdata een dynamiek waarbij de neiging bestaat om de sociaal agogische competenties en kenmerken die horen bij ‘goede’ hulpverlening bij ‘de ander’ enigszins af te zwakken en bij zichzelf te versterken. Wanneer we dit fenomeen tegen het licht houden van sociaal psychologische en sociologische wetenschappen komen we uit bij concepten zoals ‘in-groep en out-groep’. Verschillende sociaal-psychologische experimenten laten zien dat mensen geneigd zijn positieve kenmerken toe te dichten aan de eigen groep (de zogenaamde in-groep) en negatieve kenmerken aan andere groepen (de out-groepen).

“Boeken weten ook niet alles. Dat wil niet zeggen dat je mensenkennis hebt. Ik heb nu eenmaal meer levenservaring, door mijn verslavingsachtergrond.”

Ervaringsdeskundige

Daarbij spelen nog een aantal versterkende mechanismen een rol: mensen zijn geneigd bepaalde kenmerken van zowel de eigen groep als de andere groep te overdrijven en bovendien genuanceerder te oordelen over eigen groep, terwijl men over de zogenaamde out-groepen veel generaliserender oordeelt. Als gevolg hiervan ontstaat concurrentie tussen

groepen, die ook als zodanig ervaren wordt (Gijsberts & Dagevos, 2004). In onze onderzoekspraktijk zien we dit verschijnsel regelmatig terug, zowel bij de ervaringsdeskundigen als bij de reguliere professionals. Twee voorbeelden:

“Voor de behandeling van de patiënten moet je wel serieuze mensen hebben, die daar ook serieus mee omgaan en die het ook goed aankunnen natuurlijk. Want je moet wel wat in je mars hebben natuurlijk om voorlichting te geven aan een groep of om je ervaring te delen met een groep mensen. Dat kan niet iedereen natuurlijk. Maar goed, ik kijk ook vanuit een bepaalde bril natuurlijk hè. Ik bedoel, ik ken er toevallig eentje die heel veel naar AA-meetings gaat en dat soort dingen. En die probeert zoveel mogelijk mensen uit de dagbehandeling ook naar zo’n meeting te krijgen, terwijl dat niet voor iedereen goed is natuurlijk.”

Reguliere professional, GGz

En:

“De professionals kunnen de zware cliënten niet aan, ze hebben te veel meegemaakt met die cliënten en het is bij hen natuurlijk ook een stuk onwetendheid.”

Ervaringsdeskundige

Op het gebied van onwetendheid lijkt een kern van waarheid te zitten, zeker waar het gaat om persoonlijke ervaringskennis over herstel, maar ook de wetenschappelijke kennis over herstelondersteunende zorg staat nog lang niet bij alle reguliere professionals op het netvlies.

In het volgende voorbeeld uit een reguliere professional zijn overpeinzingen:

“Het zijn toch mensen die misschien net iets meer risico’s lopen, in ieder geval het zijn mensen die misschien wel kwetsbaar zijn wat betreft gebruik. Bijvoorbeeld dat ze terugvallen in gebruik, dat is haast inherent aan het leven van een verslaafde, dus waarom deze mensen niet? Ja, hoe ga je daarmee om als collega? Blijf je dat steeds meenemen in je observaties of laat je dat los? Misschien moet je het bij ervaringsdeskundigen toch ook wel hebben over vertrouwen.”

Reguliere professional, verslavingssector

Heeft de professional uit dit voorbeeld onvoldoende kennis over verslaving en herstel? Is hier dus inderdaad sprake van onwetendheid, of heeft hij het juist bij het rechte eind? Misschien wel of misschien ook niet, want op basis van dit voorbeeld blijven het aannames en uiteraard per persoon verschillend. Uit dit citaat komt nog een andere factor van een goede samenwerking naar voren, namelijk het vertrouwen in de ander, een belangrijk aspect in het kader van wederzijdse beeldvorming. Vertrouwen hebben en vertrouwen krijgen, daar lijkt het toch vaak om te draaien.

“Ik denk soms toch dat de reguliere hulpverlener de ervaringswerker niet serieus neemt, door zijn verleden of door zijn ervaringen. Dat ze niet het vertrouwen hebben dat iemand dan al voldoende vaardigheden en competenties heeft om die ervaringen te delen zonder emoties en zonder dat ze daar zelf nog last van hebben.”

Ervaringsdeskundige

Het is belangrijk om vertrouwen te krijgen van collega's, dit werkt positief door in de taak waar men voor staat en in de onderlinge relatiesfeer.

“Ik kom het beste tot mijn recht wanneer ik van mijn collega's de vrijheid én het vertrouwen krijg om mijn eigen inbreng hebben.”

Ervaringsdeskundige

Wederzijds vertrouwen, zelfvertrouwen, vertrouwensband, betrouwbaarheid; deze en andere termen die hieraan gerelateerd komen steeds terug in de onderzoeksbevindingen ten aanzien van de samenwerking in het sociaal domein.

Zoals eerder beschreven zien ervaringsdeskundigen voor zichzelf een belangrijke rol in het wederzijdse vertrouwen met cliënten. Veel ervaringsdeskundige respondenten vertellen dat zij makkelijker dan de reguliere professional een vertrouwensband opbouwen, ingegeven vanuit het feit dat ze zich ooit hetzelfde hebben gevoeld en zich daardoor beter kunnen inleven:

“Je deelt toch een stukje meer ervaring met de cliënt en ze zullen misschien ook meer van jou aannemen en jou meer vertrouwen.”

Ervaringsdeskundige

Draagvlak in organisaties

Aan alle respondenten werd gevraagd naar de mate waarin ervaringsdeskundigheid in hun eigen werkveldpraktijk wordt ingezet. Bij grote ggz-organisaties en in de verslavingszorg is de inzet van ervaringsdeskundigheid absoluut niet nieuw, terwijl voor sommige, vaak kleinere organisaties het een relatief nieuw fenomeen is waarbij er geen functies voor ervaringsdeskundigen omschreven of geformaliseerd zijn. Onbekendheid over ervaringsdeskundigheid bij medewerkers zorgt soms zelfs voor wantrouwen.

“Er zijn dus plekken waar ervaringsdeskundigheid welkom is en waar dus ervaringsdeskundigen welkom zijn. Maar bij andere plekken is het echt zoiets van je bent een ex-verslaafde, je bent een junk, je gebruikt medicatie, wat doe je hier?”

Ervaringsdeskundige

In veel van zulke gevallen zijn die betreffende ervaringsdeskundigen ware pioniers, die soms het gevoel hebben een eenzame strijd te voeren en dit zorgt regelmatig voor frustraties. Zoals ook in het volgende voorbeeld, van een reguliere professional die een aanvullende opleiding voor ervaringsdeskundigheid volgt:

“Er wordt van alles gezegd, maar er wordt niks mee gedaan. Ik loop er vreselijk tegenaan! Ik heb al enkele jaren een functie als woonbegeleider, maar ik wilde meer doen met mijn ervaringen, daarom ben ik deze opleiding gaan volgen. Op het hoofdkantoor zeggen ze “iedereen heeft toch ervaring, blijf gewoon woonbegeleider”. Maar ik wil juist de ervaringsdeskundige professional zijn! Binnen onze stichting wordt hiervoor geen functie samengesteld, maar wat doe ik dán met mijn diploma ervaringsdeskundigheid? Ik zie geen duidelijkheid over mijn functie of over mijn rol. Ik sta er alleen in. Binnen mijn team is er wel draagvlak en ook bij de

cliënten, maar op hoger niveau in de organisatie wordt de functie niet als zodanig erkend. Er komt niet eens een functieomschrijving.”

Ervaringsprofessional

De respondent uit dit voorbeeld was al werkzaam in het sociaal domein als reguliere professional, en ging aanvullend een opleiding voor ervaringsdeskundigheid volgen om dit beroepsmatig te kunnen gaan inzetten. Zoals eerder beschreven bestaat er een enorm opleidingsaanbod rondom ervaringsdeskundigheid, variërend in duur, niveau en certificering of diplomering. In veel gevallen hangt de status van de ervaringsdeskundige hieraan vast. Maar kennelijk zorgt een landelijk geaccrediteerd diploma voor ervaringsdeskundigheid, zoals in het vorige voorbeeld, dus niet automatisch voor een bijbehorende functie. In alle interviews kwam dit onderwerp in zekere zin aan bod. Het hebben gevolgd van een opleiding of cursus voor ervaringsdeskundigheid en de bijbehorende ‘titels’ of ‘functieprofielen’ die daaruit voortvloeien blijken regelmatig voor verwarring te zorgen, zoals ook blijkt uit het volgende interviewfragment:

“We hebben twee projectmedewerkers in dienst, een voor 28 uur en een voor 24 uur. We hebben ook een gedetacheerde medewerker voor 32 uur... op papier dan. En ik ben projectleider voor 32 uur en we hebben een 25-tal vrijwilligers...die op verschillende manieren inzetbaar zijn. Dat gaat van teksten vertalen, tot in een woonhuis, tot voorlichting, tot trainer, tot vaste maatjes.

Interviewer: En zijn er ook professionals met ervaringsdeskundigheid?

Nee, het zijn vrijwilligers. Dat zijn mensen die ‘Herstellen doe je zelf’ of ‘Werken met eigen ervaring’ hebben gevolgd. Een enkeling heeft de TOED gedaan, twee mensen hebben de Arie gedaan. Van de vrijwilligers zijn er ook mensen die universitair of hbo zijn opgeleid. En een aantal mensen heeft geen starterskwalificatie, die zijn eigenlijk nog zoekende of ze een beroepsopleiding willen gaan volgen. En oh ja, eentje zit in een EVC-traject op dit moment.”

Ervaringsprofessional

In hoeverre ervaringsdeskundigheid is ingebed in een organisatie en in teams is dus afhankelijk van het beleid van de organisatie en van het draagvlak in de teams. Zeker wanneer een organisatie er voor het eerst ‘mee aan de slag gaat’, zonder dat er een duidelijk beleid gevoerd wordt en als niet helder is wie welke rol heeft. Een ervaringsdeskundige respondent vertelt over zijn ervaringen hiermee. In de verslavingsorganisatie waar hij werkt was in het verleden een trend dat ex-cliënten werden ingezet binnen de behandeling. Dit bleek achteraf geen succes, volgens hem komt dit onder meer doordat er onvoldoende begeleiding en beleid was:

“Daarin is heel veel fout gegaan, want er is nooit goed gekeken naar wat voor ondersteuning en begeleiding deze mensen dan nodig hadden. Hieruit is voortgekomen dat heel veel verslavingsinstellingen de voorwaarde hebben dat ervaringsdeskundigen minimaal 5 jaar clean moeten zijn.”

Ervaringsdeskundige

Het vraagt flink wat pionieren en doorbreken van stigma's door ervaringsdeskundigen om een plek in de organisatie 'te veroveren'.

“Nou, het eerste jaar heb ik samen met de vrijwilligers echt heel erg moeten knokken. Want de professionals waren het er natuurlijk allemaal niet mee eens. Ex-clënten in het restaurant, ex-clënten die met cliënten gingen werken, privacygevoelige gegevens waar ze zomaar bij kunnen en “hoe moet het nu met onze spullen?”. Er kwamen ineens allemaal lockers, want mensen moesten hun spullen kunnen opbergen. Om maar even over stigma's te spreken hè.”

Ervaringsdeskundige

Maar er is gelukkig hoop. De respondenten die verbonden zijn aan organisaties waar ervaringsdeskundigen al jarenlang ingezet en ook beleidsmatig betrokken worden lijkt het inmiddels “de normaalste zaak van de wereld”. Hierbij blijken tijd en geld ook belangrijke factoren:

“Het lukt wél in organisaties die ervaringsdeskundigheid de ruimte bieden om heel gestaag te kunnen groeien en jaarlijks 2,5 ton vrijmaken om dit te financieren. Ervaringsdeskundigen worden ook regelmatig gevraagd door de Raad van Bestuur om mee te denken over beleidsontwikkelingen en andere dingen.”

Reguliere professional

De bevindingen laten zien dat een breed draagvlak voor ervaringsdeskundigheid bij alle niveaus in de organisatie een belangrijke voorwaarde is voor een goed functionerend samenspel tussen ervaringsdeskundigen en reguliere professionals. Dit wil echter niet zeggen dat, wanneer er op bestuurlijk en beleidsmatig niveau draagvlak is voor de inzet van ervaringsdeskundigheid, dit ook automatisch leidt tot een realistische beeldvorming en een positieve attitude hierover, zo blijkt uit de volgende twee voorbeelden:

“Voor de individuele medewerkers is het toch een geheel ander verhaal... in sommige teams gaat het goed, met sommige collega's gaat het goed, maar het is écht zoeken. Ik hoor nog steeds dezelfde uitlatingen van bepaalde medewerkers, zo van “iedereen heeft toch wel ervaringen?!”. Ik hoorde het laatst nog en daar tegenover staat dan de Raad van Bestuur, die zich de zolen onder de schoenen uitloopt om het in de organisatie te promoten”.

Ervaringsdeskundige

En:

“Er zijn professionals die het heel leuk vinden om met de ervaringsdeskundigen te werken, maar er zijn nog steeds ook heel veel professionals die weerstand hebben tegen ervaringsdeskundigheid. Mijns inziens heeft dat allereerst te maken met dat ze gewoon niet goed weten wat die ervaringsdeskundigen nou allemaal komen doen en wie ze zijn. Daarnaast heeft het denk ik te maken met oude stigma's die op verslaving rusten. Verslaafden stelen, verslaafden manipuleren, dat stukje zeg maar.

Ik denk dat daar het grootste probleem ligt.”

Ervaringsprofessional

Vanuit dit licht bezien kunnen ervaringsdeskundigen dus een belangrijke rol vervullen bij de de-stigmatisering in de GGz, door hun persoonlijke ervaringen met cliënt- of patientrollen.

En denken ervaringsdeskundigen dat reguliere professionals hun kennis alleen uit een boekje halen? Veel van de respondenten gaven dit wel aan tijdens de interviews. Hoe denken de reguliere professionals daar zelf over?

“Als je mij vraagt of je als professional alle ziektebeelden moet kennen, ja het liefst wel. Dat leer je tenslotte uit een boekje, in een opleiding. Maar opleiden is in mijn ogen niet alleen deskundigheid, maar het doorleven van alles. Daarom is een opleiding ook drie jaar of misschien wel vier jaar of vijf jaar. Maar het gaat er niet om dat je een trucje doet, het gaat erom dat je het eigen maakt en dat het een onderdeel van je wordt en dat je dat op een natuurlijke manier aan de man kan brengen. En dat kost tijd.”

Reguliere professional

Je moet het dus goed kunnen overbrengen, het moet geen trucje zijn. Dit geldt niet alleen voor de deskundigheid van de reguliere professional, hetzelfde geldt voor het werk van de ervaringsdeskundige:

“Je moet het kunnen overbrengen, want er kunnen heel veel mensen een drugsverleden hebben gehad of een psychiatrische ziekte, het deskundige is denk ik het stukje eigen ervaring kunnen overbrengen. Dat didactische stuk, of ja, het hele leerproces of hoe zal ik het noemen... En dat lukt niet iedereen. Het is ook wel heel persoonlijk, je hebt een gave om het te kunnen doen of niet. Dan is een opleiding alleen niet genoeg om je eigen ervaring op een hele goede manier over te brengen, zodat een cliënt er ook wel echt iets uit kan halen.”

Ervaringsdeskundige

3. Conclusie

Beeldvorming is een proces waardoor bepaalde eenzijdige en stereotiepe beelden van (categorieën van) mensen en culturen ontstaan. Het beeld dat door dat proces ontstaat, wordt ook beeldvorming genoemd. Beeldvorming berust op vooroordelen over mensen en stereotypering. In het proces ervan spelen tal van maatschappelijke, psychologische en sociaal-psychologische factoren een rol. (Meulenberg, 2017)

Voor wat betreft de wederzijdse beeldvorming over de eigen rol en die van de ander in het sociaal domein lijkt er bij ervaringsdeskundigen en reguliere professionals sprake te zijn van herkenbare sociologische en groepsdynamische aspecten, voornamelijk op het gebied van wij-zij denken en systemen waarbinnen concurrentie ten aanzien van functie en taakverdeling een rol spelen. De reguliere professionals uit onze onderzoekspraktijk zien de inzet van ervaringsdeskundigen in het sociaal domein over het algemeen als een waardevolle toevoeging en de ervaringsdeskundigen die daadwerkelijk samenwerken met reguliere professionals ervaren beschrijven over het algemeen positieve ervaringen. Door samen op te trekken, met een duidelijke taakverdeling en met een gezamenlijk doel voor ogen, namelijk het herstel van de cliënt, ontstaat er waardering voor en vertrouwen in elkaar. Hier is sprake van een *complementaire samenwerking*.

Maar er is nog werk aan de winkel. Veel organisaties in het sociaal domein moeten nog de cultuurverandering doormaken die hiervoor noodzakelijk is. Er is wederzijds nog altijd sprake van vooroordelen en stigmatisering en nog te vaak ontbreekt er in organisaties een helder beleid ten aanzien van functieprofielen en de bijbehorende taken van ervaringsdeskundigen. Dit heeft soms een ware *rollestrijd* als gevolg. Daar waar men weinig ervaring of een eerdere negatieve ervaring heeft met de onderlinge samenwerking, zien we aarzeling of soms zelfs wantrouwen, zowel bij de ervaringsdeskundigen als bij de reguliere professionals. Onbekend maakt onbemind, lijkt hier het geval.

Onze onderzoeksresultaten komen hierin overeen met landelijke bevindingen op dit gebied. Volgens Dienke Boertien, stafmedewerker Herstel en Ervaringsdeskundigheid bij Kenniscentrum Phrenos, verschilt dit beeld (net zoals in onze eigen onderzoeksresultaten) per instelling:

“Sommige professionals zoeken nog erg naar waar het over gaat, anderen zien het als een duidelijke toegevoegde waarde. Vaak is het ook een heet hangijzer, omdat die toegevoegde waarde of niet gezien wordt, of dat er te weinig ruimte gemaakt wordt voor de specifieke taken van een ervaringsdeskundige. En soms is er koudwatervrees. Uiteindelijk is de ervaring bijna altijd positief. Het is dan wel belangrijk dat de organisatie de voorwaarden schept om goed te functioneren. Als de ervaringsdeskundige de kar zelf moet trekken, brandt hij of zij onherroepelijk af. Met een bevestiging van alle vooroordelen als gevolg” (GGZTotaal, 2016)

In het kader van het onderzoeksproject verzorgden we een workshop tijdens een regionaal symposium over de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en reguliere professionals,

georganiseerd door RINO Zuid en Markieza. De voorzitter van dit symposium, Henk Schreurs, signaleerde dezelfde onderlinge spanningen in het sociaal domein als wij en wilde daar met dit symposium een positieve impuls aan geven:

“Ik denk dat in Nederland nog spanningen in het moeras zitten die bovengronds moeten komen. Hopelijk worden die tijdens het symposium benoemd. Professionals zien ervaringsdeskundigen bijvoorbeeld toch misschien nog te veel als oud-cliënten in plaats van collega’s. Daarbij zijn professionals opgeleid met onze DSM, onze taal en onze etiketten in het achterhoofd. Dat kun je overigens niet zomaar tenietdoen. En het heeft ook een functie. Maar professionals kunnen wel constant op hun hoede zijn niet te veel te etiketteren. Verder denk ik dat ervaringsdeskundigen soms vanuit de underdogpositie denken. Daar moeten we vanaf.” (Scheurs, 2017)

Zien reguliere professionals hun ervaringsdeskundige collega’s inderdaad nog te veel als (ex)cliënten? Of denken sommige ervaringsdeskundigen zelf dat dat het geval is en profileren zij zichzelf als ‘underdog’? Verschillende ervaringsdeskundige respondenten vertelden tijdens de interviews dat ze soms bang zijn om zichzelf ziek te melden, uit angst voor vooroordelen en stigmatisering door collega’s. De vraag is natuurlijk waar deze angst vandaan komt en of dit reëel is. En andersom zien we dat professionals mét ervaringskennis deze vaak ook niet durven in te zetten, gewoonweg omdat dit niet zo hoort, of omdat het niet aan hen besteed is maar aan de ‘echte’ ervaringsdeskundigen. Misschien komt het doordat professionals het (nog) niet gewend zijn om zich op een dergelijke wijze kwetsbaar op te stellen, of doordat cliënten dit ook niet van ze verwachten. Er heerst kennelijk nog een enorm taboe op de kwetsbaarheid van reguliere professionals.

En, klopt het inderdaad dat de professionals de cliënten nog te veel etiketteren? Schreurs lijkt hierin dezelfde pijnpunten te benoemen die we ook terugvinden in onze onderzoeksdata ten aanzien van de beeldvorming over reguliere professionals, zoals blijkt uit citaten van zowel ervaringsdeskundige respondenten als van de professionals zelf.

“Het stigma onder reguliere professionals komt al tot uiting in het taalgebruik: Ik hoor zó vaak dat een collega-begeleider zegt “tja, deze cliënt heeft duidelijk een gebrek aan ziekte-inzicht”. Het zit in de bejegening van cliënten door hulpverleners, er wordt nog steeds veel te veel gepsychiatriseerd en gemedicaliseerd.”

Ervaringsprofessional

Binnen de ggz-sector is veelvuldig onderzoek gedaan naar stigmatisering en resultaten hiervan laten consistent zien dat in elk geval veel cliënten zich vaak door hulpverleners gestigmatiseerd voelen.

“Uit een onderzoek van Schulze (2007) blijkt dat ggz-professionals in hun opvattingen over psychiatrische patiënten, ondanks hun grotere kennis en mate van contact, niet zo veel verschillen met de algemene bevolking. Op sommige punten laten zij zelfs meer vooroordelen zien” (Van Weeghel, Pijnenborg, Van 't Veer, & Kienhorst, 2016).

Indien een reguliere professional de ervaringsdeskundige ziet als een (ex)cliënt, dan ligt het risico van stigmatisering wellicht op de loer. Voorlichting door een ervaringsdeskundige en deskundigheidsbevordering op het gebied van herstelondersteunende zorg zal hierbij helpen. En als een ervaringsdeskundige de reguliere professional ziet als iemand met minder levenservaring en mensenkennis dan hijzelf, is die misschien nog niet klaar om zijn ervaringskennis beroepsmatig in te gaan zetten. Wellicht is een verdiepende opleiding, zelfs met wat theorie uit de boekjes, dan wel een welkome aanvulling. Regelmatig met elkaar op pad gaan, leren van good practices (want die zijn er inmiddels volop), open staan voor elkaar en een sociaal reflexieve basishouding lijken de bouwstenen voor een goede samenwerking.

Best of both worlds?

Dus, ervaringskennis is inmiddels erkend als kennisbron. Ervaringsdeskundigheid is een erkende deskundigheid, er is een beroepsvereniging, een landelijk competentieprofiel en een landelijk leerplan voor ervaringsdeskundigen. Ditzelfde geldt voor de praktijkkennis en de wetenschappelijke kennis als erkende kennisbronnen voor de reguliere professionals, zoals sociaal werkers, GGz-agogen, maatschappelijk werkers en verpleegkundigen. Op het gebied van deskundigheidsbevordering ten aanzien van herstelondersteunende zorg zien we dat nog lang niet alle reguliere professionals voldoende onderlegd zijn. Hierin is een duidelijke rol weggelegd voor ervaringsdeskundigen, die op dat vlak vaak een stuk verder zijn, zowel vanuit ervaringskennis als vanuit de theoretische verdieping die velen van hen hebben opgedaan in opleidingen voor ervaringsdeskundigheid. Daarnaast is het aan de beroepsopleidingen in zorg en welzijn om ervaringskennis als erkende kennisbron als vast onderdeel integraal op te nemen in hun opleidingscurriculum, zodat ook reguliere professionals dit fenomeen als een vanzelfsprekend onderdeel van hun werk gaan zien. Zij kunnen hierdoor leren om hun eigen persoonlijke ervaringen te vervlechten in hun dagelijkse professionele denk- en handelingsrepertoire. Professionele afstand transformeert dan gelegitimeerd in professionele nabijheid.

Het landelijke project 'RAAK! Ervaringsdeskundigheid'¹ onderzoekt en stimuleert de potentie van ervaringsdeskundigheid bij reguliere (zorg)professionals, met als doel het beter benutten van hun ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Resultaten van dat onderzoek laten onder meer zien dat "er verschillende manieren zijn om ervaringsdeskundigheid te benutten: in een specifieke rol als 'ervaringsdeskundige' of in een rol als reguliere professional 'met ervaringsdeskundigheid'. Hierin worden soms ook nog verschillende niveaus onderscheiden. Er wordt in de praktijk flink gediscussieerd en geëxperimenteerd met rollen en posities" (Weerman, 2018).

Is de ervaringsprofessional, de ervaringsdeskundige professional, de professional met ervaringsdeskundigheid - die steeds meer een opmars maakt in het sociaal domein - dan misschien de ideale hulpverlener van de toekomst? Is er bij deze hulpverlener sprake van best of both worlds? We kijken uit naar de resultaten van onderzoek op dat gebied.

¹ Het onderzoeksproject 'RAAK! Ervaringsdeskundigheid' ('17-'19) wordt uitgevoerd vanuit hogeschool Windesheim, in samenwerking met Hogeschool Utrecht en het VU-medisch centrum bij vijf regionale organisaties: Dimence, GGNet, Trajectum, Mee Veluwe IJsseloevers en RIBW Groep Overijssel.

Erkenning en Vertrouwen

We besluiten dit rapport met een paragraaf die is ontleend aan het essay ‘Erkenning is voorwaarde voor samenwerking’, dat binnen het ReflexieLab gezamenlijk werd geschreven in het kader van overeenkomstige onderzoeksresultaten van verschillende deelprojecten in het ReflexieLab.

“Vast staat dat zowel de professional als de ervaringsdeskundige het belang van de ander moet erkennen voordat een vruchtbare samenwerking aan een gedeeld doel tot stand kan komen. De focus en erkenning zou daarom niet zozeer moeten liggen op wat hen aan elkaar gelijk maakt, maar vooral op wat ongelijk is en daardoor aanvullend aan elkaar. Erkenning voor ieders unieke kennis en kunde rol leidt tot een zinnvollere en rijkere samenwerking tussen professionals en ervaringsdeskundigen, wat de behandeling, de ondersteuning en het herstel van de cliënt ten goede komt. Dat is waar het in deze samenwerking allereerst om draait.

Professionals in het sociaal domein werken niet alleen samen met vrijwilligers en naasten, maar ook steeds meer met ervaringsdeskundigen. Deze onderscheiden zich echter van vrijwilligers en naasten omdat zij ook professionals zijn. Aanvankelijk ontstond ervaringsdeskundigheid als kritische tegenbeweging van de reguliere hulpverlening. Hiermee waren de eerste ervaringsdeskundigen vooral bondgenoten van de cliënten. Inmiddels zijn ervaringsdeskundigen ook in dienst van zorginstellingen en vervullen zij de rol van bruggenbouwers tussen professionals en cliënten.

Naast de groeiende waardering en erkenning voor ervaringsdeskundigheid in het sociaal domein schuurt het op de werkvloer waar reguliere professionals en ervaringsdeskundigen in toenemende mate met elkaar samenwerken. In de praktijk manifesteert zich geregeld een strijd om erkenning (Honneth, 1996) tussen enerzijds de theorie en praktijk als kennisbron en anderzijds ervaringen als kennisbron. Deze strijd om de waarde van verschillende bronnen van kennis vindt zijn oorsprong in de wijze waarop reguliere professionals en ervaringsdeskundigen opgeleid zijn. Professionals zetten vanuit hun traditionele opleiding hun theoretische kennis en praktijkkennis methodisch in voor het klinisch en maatschappelijke herstel van de cliënt en aarzelen hun eigen ervaringen te delen. Opgeleide ervaringsdeskundigen zijn juist geschoold in het constructief inzetten van persoonlijke en collectieve ervaringskennis, omdat zij het proces van ontwrichting en herstel uit eigen ervaring kennen. Als lotgenoot en rolmodel kunnen zij met hun doorleefde ervaringen hoop en perspectief bieden op het persoonlijke en maatschappelijke herstel van de cliënt.

Een reguliere professional uit dit onderzoeksproject vertelt echter dat hij zich weleens stoort aan de ervaringsdeskundige die zijn eigen ervaring en gevoel te pas en te onpas deelt met de cliënt. Deze professional twijfelt aan de universele betekenis van de ervaring en denkt dat elke ervaring “voor ieder mens toch anders

is ... Ik denk met name gewoon dat ervaringsdeskundigen een stuk kunnen delen wat ze meegemaakt hebben en wat voor hen goed is geweest in de behandeling, dat is de grote toegevoegde waarde". De strijd om erkenning blijkt ook uit de waardering die een ervaringsdeskundige geeft aan de kennis van een professional. Deze komt volgens hem 'maar uit een boekje' en is al gauw 'niet meer echt'. Ervaringsdeskundigen denken tegelijk dat hun ervaringskennis professionals kan afschrikken. Een van hen suggereert dat hun openheid en kwetsbaarheid "ook bedreigend is voor professionals, want dadelijk denken zij dat ze dat ook moeten gaan doen".

De kennisbronnen van reguliere professionals en ervaringsdeskundigen verdienen beide erkenning, omdat ze complementair zijn. Ze bieden allebei aan professionals en ervaringsdeskundigen de kans om de eigen professionaliteit in relatie tot die van de ander te bevragen. Niet omdat de ene bron waardevoller is dan de andere, maar omdat aandacht voor de overlappende consensus bindt en het herstel van de cliënt ten goede komt.

Cadeau van erkenning

Erkenning geven en ontvangen is voorwaardelijk voor de ontwikkeling van de eigen identiteit (Honneth, 1996) en voor een vruchtbare samenwerking, maar blijkt in de praktijk allesbehalve vanzelfsprekend. De praktijken die wij onderzochten verzuimen omstandigheden te creëren om de dialoog over wat bindt in het werk tussen professionals, vrijwilligers, naasten en ervaringsdeskundigen te stimuleren. Rolverwarring belemmert de professional om de dialoog te openen. Doordat de dialoog over ieders rol, expertise, kennis en kwaliteiten ontbreekt, wordt 'het cadeau van erkenning' (Van Heijst, 2008) noch gegeven noch ontvangen.

Professionals, vrijwilligers, naasten en ervaringsdeskundigen die niet expliciet stilstaan bij wat hen bindt, ervaren geen gemeenschappelijk doel en overlappende consensus. Met als gevolg dat het moeilijke gesprek over eigen belangen of persoonlijke doelen ook niet kan plaatsvinden. Erkenning is voorwaarde voor een vruchtbare samenwerking. In de interactie met elkaar kunnen professionals, vrijwilligers, naasten en ervaringsdeskundigen leren van elkaar. Daar waar zij in een open dialoog samen consensus zoeken in de complexiteit is de meeste kennis te vinden. Dan ontstaat echte samenwerking waarin eenieder erkenning krijgt voor zijn eigen unieke kwaliteiten en kennis.

Erkenning van elkaars rol en vertrouwen in elkaar zijn belangrijke bouwstenen en voorwaarden voor een goede en constructieve samenwerking."

(Van Dinteren, Claassens, & Mols, 2018)

Referenties

- Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Boevink, W. (2017). *HEE! Over Herstel, Empowerment en Ervaringsdeskundigheid in de psychiatrie* (Proefschrift). Universiteit Maastricht, Utrecht: Trimbos-instituut.
- Byttebier, I. (2011). *Creativiteit HOE?ZO!* Tiel: Uitgeverij Lannoo.
- Erp, M. van, Rijkaart, A.M., Boertien, D., Bakel, M. van, & Rooijen, S. van. (2012). *Vernieuwende inzet van ervaringsdeskundigheid. Evaluatieonderzoek in 18 ggz-instellingen*. Utrecht.
- GGZ Nederland, Trimbos-instituut, HEE!, & Kenniscentrum Phrenos. (2013). *Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid*. Utrecht: Trimbos-instituut.
- GGZTotaal. (2016). *De ervaringsdeskundige: een waardevolle toevoeging*. GGZTotaal. Geraadpleegd van https://www.ggztotaal.nl/nw-29166-7-3613770/nieuws/de_ervaringsdeskundige_een_waardevolle_toevoeging.html
- Gijsberts, M., & Dagevos, J. (2004). Concentratie en wederzijdse beeldvorming tussen autochtonen en allochtonen. *Migrantenstudies*, 20(3), 145-168.
- Keuzenkamp, S. (2017). *WAT WERKT EN WIE WERKT? De rol van ervaringsdeskundigen bij de aanpak van armoede en schulden* (Oratie). Vrije Universiteit Amsterdam, Amsterdam. Geraadpleegd van https://research.vu.nl/ws/portalfiles/portal/42643492/Oratie_Keuzenkamp_Saskia.pdf
- Kloet, J. (2018). *Ervaringsdeskundigen: vertalers van het onbenoembare* [Blog]. Geraadpleegd van <https://www.psychosonet.nl/ervaringsdeskundigen-vertalers-van-onbenoembare>
- Kooij, A. van der, & Keuzenkamp, S. (2018). *Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein: wie zijn dat en wat doen ze?* Utrecht: Movisie.
- Lichterman, P. (2005). *Elusive Togetherness: Church Groups Trying to Bridge America's Divisions*. New Jersey: Princeton University Press.
- Linders, L. (2018, September 2018). *Sociaal werk gaat om andere mensen. Werken aan sociale reflexiviteit in sociaal werk* [Artikel]. Geraadpleegd van <https://lectorensociaalwerk.nl/wp-content/uploads/2018/10/20181009-Artikel-Platform-sociale-reflexiviteit.pdf>
- Linders, L., & Feringa, D. (Reds.). (2014). *De Kunst van het Laten. Doe-het-zelf-zorg en rolverwarring in tijden van transitie*. Utrecht: Movisie.
- Markieza. (2018). *Markieza. Opleiding en expertise ervaringsdeskundigheid* [Website]. Geraadpleegd van <https://www.markieza.org/>
- Meulenberg, M. (2017). *Beeldvorming* [Online encyclopedie]. Geraadpleegd van <https://www.ensie.nl/martin-meulenberg/beeldvorming>
- Netwerk Kwaliteitsontwikkeling GGz. (2017). *Leerplan Ervaringsdeskundigheid in Zorg en Welzijn*. Utrecht: Netwerk Kwaliteitsontwikkeling GGz.
- Scheurs, H. (2017). "Er moet een brug ontstaan tussen ervaringsdeskundigen en professionals" [Nieuwsbericht RINO Zuid]. Geraadpleegd van <https://rinozuid.nl/nieuws/i1324/er-moet-een-brug-ontstaan-tussen-ervaringsdeskundigen-en-professionals>
- Van Dinteren, L., Claassens, H., & Mols, J. (2018). *Erkenning is voorwaarde voor samenwerking* (Essay). Lectoraat Sociale Veerkracht, Eindhoven.
- Van Weeghel, J., Pijnenborg, M., Van 't Veer, J., & Kienhorst, G. (Reds.). (2016). *Handboek destigmatisering bij psychische aandoeningen*. Bussum: Coutinho.
- Weerman, A. (2016). *Ervaringsdeskundige zorg- en dienstverleners. Stigma, verslaving & existentiële transformatie*. Delft: Eburon Uitgeverij.
- Weerman, A. (2018). *RAAK! Ervaringsdeskundigheid (Onderzoeksproject)*. Windesheim, Zwolle.

Bijlage Question Bomb

Opbrengst van de workshop 'Veranderende Rollen'

Dit is het totaaloverzicht van de 81 vragen die we bij 67 ervaringswerkers, ervaringsdeskundigen en reguliere professionals hebben opgehaald tijdens de workshop 'Veranderende Rollen'. We hebben deze opbrengst geclusterd in thema's, het perspectief van waaruit de vraag gesteld wordt en aan wie of welke rol deze vraag is geadresseerd (enkele vragen zijn ongeadresseerd). De (rol)thema's zijn:

- Positionering
- Taakinvulling en taakverdeling
- Kernaspecten en toegevoegde waarde
- Samenwerkingsaspecten
- Professionalisering en deskundigheid
- Zienswijze en beleving van de rol
- Cliënt-gerelateerde aspecten

| Positionering | |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Professionals aan Ervaringsdeskundigen | |
| 1 | Waarom ligt er voor ervaringswerkers vaak een nadruk op de underdogpositie? |
| 2 | Hoe voorkomen we dat de professional met ervaringsdeskundigheid de ervaringsdeskundige gaat ondersneeuwen? |
| 3 | Ben jij nou bondgenoot of collega? |
| 4 | Hoe is het om een rol te krijgen? |
| 5 | Op welke manier is deze rol tot stand gekomen? |
| 6 | Heb je voor je rol gekozen? Of heeft de rol jou gekozen? |
| Ervaringsdeskundigen aan Professionals | |
| 7 | Wat maakt dat ik me als ervaringswerker in de underdogpositie blijf voelen hangen? |
| 8 | Professional, wat ben ik nog meer dan (ex)cliënt? |
| 9 | Wat heb je ervoor nodig om een ervaringsdeskundige als gelijkwaardige collega te kunnen zien? |
| 10 | Neem je een ervaringsdeskundige als een aanvulling of meer als een bedreiging? |
| 11 | Waarom voel jij je als professional bedreigd door een ervaringsdeskundige? |
| 12 | Hoe wil / kan jij als professional bijdragen, middels jouw functie, aan een positieve positionering van ervaringsdeskundigheid binnen de organisatie? |
| 13 | Wat heb je ervoor nodig om jezelf ook de rol van ervaringsdeskundige toe te kunnen eigenen, naast de rol van hulpverlener? |
| 14 | Hoe zie jij mijn rol als ervaringsdeskundig medewerker binnen jouw organisatie? |
| Taakinvulling en taakverdeling | |
| Professionals aan Ervaringsdeskundigen | |

| | |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | Wat doe je als ervaringsdeskundige? |
| 16 | Wanneer stop ik en geef ik het stokje (eventueel) door aan de ervaringsdeskundige? |
| 17 | Hoe ziet jouw functie eruit? |
| 18 | Wat moet je voor jouw functie kunnen? |
| 19 | Hoe voorkomen we dat het beroep, zoals het in essentie was bedoeld, wordt gemodelleerd naar iets anders? |
| Ervaringsdeskundigen aan Professionals | |
| 20 | Doe ik het goed als ik “niks” doe? |
| 21 | Denk je dat je jouw ervaring kan inzetten als professional zonder expliciet ervaringsdeskundige te zijn? |
| 22 | Wanneer kun jij op je handen zitten? |
| 23 | Hoe combineer je je eigen ervaringen met professionele, formele hulpverlening? |
| Toegevoegde waarde en toegevoegde waarde | |
| Professionals aan Ervaringsdeskundigen | |
| 24 | Waarom denkt de ervaringsdeskundige meer toegevoegde waarde te hebben dan een professional? |
| 25 | Wat vind je dat mijn toegevoegde waarde is als professional? |
| 26 | Wat is jouw toegevoegde waarde als ervaringsdeskundige? |
| 27 | Wat kun jij als ervaringsdeskundige toevoegen in jouw werkzaamheden wat ik als hulpverlener niet kan? |
| Ervaringsdeskundigen aan Professionals | |
| 28 | Hoe ziet een serieus genomen rol of functie als ervaringsdeskundige in de jeugdzorg eruit? |
| 29 | Wat is jouw toegevoegde waarde als professional? |
| 30 | Wat vind je dat mijn toegevoegde waarde is als cliënt? |
| 31 | Professional, wanneer ben jij cliënt geweest? |
| 32 | Welke toegevoegde waarde zou de inzet van je eigen ervaringsdeskundigheid in je vak als generalist kunnen hebben? |
| Ongeadresseerde vragen | |
| 33 | Waarin onderscheid jij je van de ander? |
| Samenwerking | |
| Professionals aan Ervaringsdeskundigen | |
| 34 | Wat heb je van mij nodig om mij te vertrouwen? |
| 35 | Hoe zie jij de samenwerking tussen onze rollen? |
| Ervaringsdeskundigen aan Professionals | |

| | |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 36 | Wat heb je ervoor nodig om een ervaringsdeskundige als gelijkwaardige collega te kunnen zien? |
| 37 | Hoe kan ik jou helpen te vertalen van cliënt naar collega of van collega naar cliënt? |
| 38 | Hoe kan ik jouw spiegel zijn? |
| 39 | Hoe kunnen wij samenwerken? |
| Deskundigheid en professionalisering | |
| Professionals aan Ervaringsdeskundigen | |
| 40 | Hoe bewaken we de professionalisering van ervaringsdeskundigheid? |
| 41 | Is een opleiding tot ervaringsdeskundige een weg naar herstel? |
| 42 | Hoe kunnen jeugdhulp-cliënten geholpen worden naar een rol als ervaringsdeskundige? |
| 43 | Hoe weet je als generalist wanneer je de burger via eigen kracht het beste helpt of toch meer 'aan de arm nemen'? |
| Ervaringsdeskundigen aan Professionals | |
| 44 | Hoe bepaal je of iemands verandering onderdeel is van een herstel- of emancipatieproces of van de 'stoornis'? |
| 45 | Wat vind jij van de trend om mensen met ervaring expliciet tot ervaringsdeskundigen op te leiden? |
| 46 | Hoe versterk jij de regie van je cliënt? |
| 47 | Hoe denk je mensen te helpen hun eigen kracht terug te vinden? |
| 48 | Hoe geef jij een ander hoop? |
| Ongeadresseerde vragen | |
| 49 | Welke eigenschappen heb je nodig om met 'heftige' doelgroepen (prostituees, tbs'ers, etc.) te kunnen werken? |
| 50 | Wat is professionaliteit in het 'nieuwe' werken? |
| 51 | Wat maakt jou 'deskundig'? |
| Zienswijze en beleving | |
| Professionals aan Ervaringsdeskundigen | |
| 52 | Waarom wil je je rol als cliënt kwijt als ervaringswerker? Is dit nu niet je kracht? |
| 53 | Wanneer ben je ervaringsdeskundige? |
| 54 | Hoe 'zeker' ben je van jezelf? |
| 55 | Ervaringswerker, waarom mag jij veel dichterbij komen dan ik? |
| 56 | Moet ik als teamleider mijn eigen ervaringen feitelijk inzetten of mij beperken tot het gevoel dat ik hierdoor mee kan geven? |
| Ervaringsdeskundigen aan Professionals | |
| 57 | Hoe zie je mij in mijn rol? |
| 58 | Hoe zie jij de rol van ervaringsdeskundige binnen de zorg? |

| | |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 59 | Zou je ervaringsdeskundige willen of kunnen zijn? |
| 60 | Wat maakt jou een professional? |
| 61 | In hoeverre vind je jezelf een professional? |
| 62 | Wat houdt je tegen om jezelf bloot te geven binnen je werkveld? |
| 63 | Zou jij “jouw diagnose” ook durven delen? |
| 64 | Hoeveel kan jij ‘mens’ zijn in jouw rol? |
| 65 | In hoeverre kun je jezelf zijn in je beroepsuitoefening? |
| 66 | Hoe kan je aan een oplossing werken zonder het probleem te kennen? |
| 67 | Kan ik jou aan een ander gezichtspunt helpen? |
| 68 | Mag een ervaringsdeskundige nog bezig zijn ‘aan zichzelf te werken’? |
| Ongeadresseerde vragen | |
| 69 | Hoe zou je willen dat anderen je zien? |
| 70 | Hoe zou je je eigen rol willen omschrijven? |
| 71 | Hoe zie je je rol voor je? |
| 72 | Hoe gelukkig voel je je in je rol? |
| 73 | Welke rollen van anderen vind je niet prettig? |
| 74 | Over welke rollen zou je meer te weten willen komen? |
| 75 | Bevalt jouw rol? |
| 76 | Met welke rol heb jij het meeste succes? |
| Client-gerelateerde vragen | |
| Professionals aan Ervaringsdeskundigen | |
| 77 | Welke ondersteuning heeft een ‘klassieke’ patiënt nodig om weer meer eigen regie te kunnen nemen? |
| Ervaringsdeskundigen aan Professionals | |
| 78 | Hoe combineer je wat de cliënt moet en wat die wil op een natuurlijke manier? |
| 79 | Hoe verhoudt het belang van persoonlijk en maatschappelijk herstel van de cliënt zich ten opzichte van het behalen van doelen van financierders (gemeenten, verzekeraars) in de praktijk (dus niet vanuit ideaal)? |
| 80 | Wat leer je van je cliënten? |
| Ongeadresseerde vragen | |
| 81 | Wat kan ik voor de cliënt betekenen? |