

Ervaringsdeskundigheid op alle plekken in de organisatie

Perspectieven vanuit cliënten, ervaringsdeskundigen en
begeleiders



Colofon

Auteurs: Ellen van Elswijk, Anna van Deth, Margit van der Meulen, Saskia Keuzenkamp
In samenwerking met het team Herstel van de RIBW Nijmegen & Rivierenland: Robin Timmers, Anne Tomassen-van Kessel



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Foto omslag: Shutterstock

April 2023

© Movisie

Te downloaden via: www.movisie.nl

In opdracht van RIBW Nijmegen & Rivierenland

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

INHOUDSOPGAVE

Aanleiding	5
Samenwerking Movisie en RIBW N&R	5
1 Opzet onderzoek naar ervaringsdeskundigheid	7
Betrokkenheid Team herstel en programma herstelondersteunende zorg	7
Overzicht deelnemers onderzoek	8
Verantwoording	8
Uitkomsten onderzoek	8
2 Drie perspectieven op herstel	9
Het cliëntperspectief	9
Het ervaringsdeskundig perspectief	9
Het begeleidersperspectief	10
Conclusie	10
3 Ervaringen met ervaringsdeskundig en regulier aanbod	11
Het cliëntperspectief	11
Welke bijdrage leveren ervaringsdeskundigen in de ogen van cliënten?	11
Welke bijdrage leveren regulier begeleiders in de ogen van cliënten?	12
Het ervaringsdeskundig perspectief	12
Hoe dragen ervaringsdeskundigen bij aan het herstelproces?	12
Ervaringsdeskundig aanbod	13
Ervaringsdeskundigen en begeleiders over elkaars bijdrage	13
Conclusie	15
4 Ervaringsdeskundigheid positioneren in de organisatie	17
Welke ideeën heeft Team Herstel over de positionering?	17
Welke ideeën hebben begeleiders over de positionering?	17
Welke ideeën hebben ervaringsdeskundig begeleiders over de positionering?	18
5 Bevindingen	19
Draagvlak	19
Ervaringsdeskundige inzet heeft meerwaarde	19
Ervaringsdeskundig aanbod	19
Het hoe vermogen vergroten	20
Herstel is een proces	20
Behoefte aan ruimte en facilitering	20

6	Betekenis voor het programma Herstelondersteunende zorg	22
	Waardebepaling ervaringsdeskundigheid vooraf aan besluitvorming	22
	Ervaringsdeskundigheid: een onomkeerbare emancipatoire beweging	22
	Bijlage Werkstructuur Programma Herstelondersteunende zorg RIBW Nijmegen & Rivierenland	23
	Bijlage Vragenlijst cliënten	24
	Bijlage Vragenlijst begeleiders en ervaringsdeskundigen	27

AANLEIDING

RIBW Nijmegen & Rivierenland begeleidt mensen met een ernstige psychiatrische kwetsbaarheid bij wonen, dagbesteding en werken en helpt hen te werken aan herstel. Het herstelproces van een cliënt is gebaat bij het erkennen van de eigen ervaring en het ophalen van persoonlijke betekenisgeving. Het is belangrijk dat mensen zich eigenaar voelen over hun eigen leven. De organisatie ontwikkelt daarom een programma Herstelondersteunende zorg en versterkt de inzet van ervaringsdeskundigheid in de organisatie.

SAMENWERKING MOVISIE EN RIBW N&R

Movisie is betrokken bij de slag naar Herstelondersteunende zorg (HOZ) en het versterken van ervaringsdeskundigheid van de RIBW N&R. Movisie levert deze bijdrage vanuit het project Ervaringsdeskundigheid en begeleidt lerende praktijken bij het versterken van zeggenschap van cliënten en ervaringen als kennisbron.

Om het leren een impuls te geven, heeft Movisie het werken met leidende principes voorgesteld. Leidende principes vormen vuistregels voor een beoogde verandering en geven richting aan het 'hoe'. Met een afvaardiging van de RIBW N&R (begeleiders, ervaringsdeskundigen, cliëntenraad, zorgcoördinatoren, programmaleider) zoeken we samen naar wat hen in hun werk leidt. Movisie heeft als voorbereiding al het materiaal van de RIBW N&R doorgenomen (beleidsplannen, visies, herstelprincipes etc.) en de belangrijkste principes eruit gehaald. In totaal komen we op zo'n 35 principes, die we prioriteren tot zeven kernprincipes:

1. Er is ruimte voor je verhaal
2. Ervaringsdeskundigheid op alle plekken in de organisatie
3. Herstelondersteunende samenwerking en verantwoording
4. In volwaardigheid en veiligheid verbinden
5. Je bent eigenaar van je eigen leven
6. De persoon zien, in zijn of haar omgeving
7. Elk herstelproces is uniek

Deze principes zijn opgenomen in de strategieplaat van de RIBW N&R en vormen een inhoudelijke leidraad voor de verdere invulling van het programma. De RIBW N&R zet in op twee inhoudelijke pijlers: een verkenning naar een herstelacademie en het inbedden van een methodiek herstelondersteunende zorg. Ook heeft de RIBW N&R een visie op ervaringsdeskundigheid en herstel ontwikkeld. De visie op ervaringsdeskundigheid:

Naast praktijkkennis en wetenschappelijke kennis erkennen we ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid als kennisbron. Dit doen we door ervaringsdeskundigheid en ervaringskennis volwaardig onderdeel uit te laten maken van het begeleidingsproces. Zo willen we dat iedere cliënt op weg naar herstel de mogelijkheid krijgt ervaringskennis op te doen. Daarvoor organiseren we een gelijkwaardige samenwerking en dialoog tussen client, ervaringsdeskundige, begeleider en organisatie. Ook willen we ervaringsdeskundigheid inzetten om HOZ verder te ontwikkelen.

En de visie op herstel:

Als RIBW richten wij ons op het herstel van persoonlijke en maatschappelijke rollen van de mensen die we begeleiden. In dit herstelproces geef je vanuit je eigen behoeften en mogelijkheden weer inhoud en richting aan je (dagelijkse) leven. De RIBW gaat uit van het herstellvermogen van ieder mens. Mensen die begeleiding krijgen van de RIBW ervaren dan ook begrip en ondersteuning bij dit vaak onvoorspelbare en persoonlijke proces. In alle begeleidingstrajecten wordt uitgegaan van eenieders persoonlijke kracht, talenten, mogelijkheden, wensen en kwetsbaarheden en kunnen cliënten hun eigen ervaringen, herstel- en succesverhalen delen ter ondersteuning van dit herstelproces.

De RIBW N&R en team Herstel willen graag met elkaar verdiepen welke rol ervaringsdeskundigen spelen bij het vormgeven van die Herstelondersteunende zorg en een toegankelijk peer support aanbod. Movisie heeft RIBW N&R voorgesteld om te focussen op het principe 'ervaringsdeskundigheid op alle plekken in de organisatie'. Movisie deed onderzoek naar hoe ervaringsdeskundigheid bijdraagt aan het herstelproces van cliënten. De bedoeling van het onderzoek was om goede voorbeelden naar boven te halen voor het vervolg van het programma Herstelondersteunende zorg en handvatten te bieden voor verdere concretisering en versterken van ervaringsdeskundigheid in de organisatie. In dit rapport staan de bevindingen omschreven en zijn aanbevelingen geformuleerd voor de verdere inbedding van de resultaten.

1 OPZET ONDERZOEK NAAR ERVARINGSDESKUNDIGHEID

Het uitgangspunt voor het onderzoek is dat de RIBW N&R wil aansluiten bij de behoeften van de cliënten. Wat willen zij, waaraan hebben zij behoefte wat betreft hun herstelproces? En vervolgens: wat zijn hun ervaringen met begeleiding¹ en ervaringsdeskundige inzet? We onderscheiden drie perspectieven in het onderzoek: die van cliënten, ervaringsdeskundigen en begeleiders.

De hoofdonderzoeksvraag is:

Hoe draagt ervaringsdeskundige inzet bij aan het herstelproces van cliënten?

De drie deelvragen zijn:

1. Hoe kijken cliënten, ervaringsdeskundigen en begeleiders naar herstel?
2. Wat zijn de ervaringen met begeleiding en inzet van ervaringsdeskundigheid?
3. Welke mogelijkheden zien begeleiders en ervaringsdeskundigen om ervaringsdeskundigheid te positioneren binnen de RIBW N&R?

Het gaat om een kwalitatief onderzoek. De focus ligt op cliënten die de afgelopen 3 jaar zowel begeleiding als ervaringsdeskundige ondersteuning hebben ontvangen. Met hen hebben we diepte interviews gehouden. De ervaringsdeskundigen en begeleiders hebben deelgenomen aan een focusgroep (gescheiden). We hebben daarnaast een diepte interview gehouden met twee begeleiders die de combinatie ervaringsdeskundigheid en begeleiding uitvoeren.

Het onderzoek vond plaats in de periode juli tot en met december 2022.

BETROKKENHEID TEAM HERSTEL EN PROGRAMMA HERSTELONDERSTEUNENDE ZORG

Movisie heeft het onderzoek samen met het Team Herstel vormgegeven, met uitzondering van de interviews zelf. Movisie is Team Herstel dankbaar voor alle inzet en inspirerende bijdrage. Zij hebben feedback gegeven op de opzet vragenlijsten voor cliënten, focusgroep begeleiders en ervaringsdeskundigen. Movisie heeft de uitkomsten en bevindingen met het Team Herstel besproken en hun feedback verwerkt.

RIBW N&R heeft te maken met personele wisselingen, waarbij een nieuwe beleidsadviseur en programmaleider zich snel moesten inwerken in de ontwikkelingen herstelondersteunende zorg en ervaringsdeskundigheid. Movisie heeft met de adviseur en programmaleider de werving uitgezet in de organisatie en de ontwikkelingen op organisatieniveau rondom herstelondersteunende zorg en ervaringsdeskundigheid afgestemd.

¹ Onder begeleiders verstaan we professionals die cliënten begeleiden bij de RIBW N&R, zonder specifieke ervaringskennis/ervaringsdeskundigheid.

OVERZICHT DEELNEMERS ONDERZOEK

De **negen cliënten** krijgen (of kregen) ondersteuning vanuit het RIBW, zoals een ambulante begeleider, een persoonlijk begeleider, een woonbegeleider of van meerdere begeleiders (indicatie Wmo en of WLZ). Allen hebben ervaringsdeskundige ondersteuning gehad, in de vorm van individuele contacten, de WRAP, de HOP of contact met het Team Herstel. Twee cliënten geven de HOP nu zelf.

We hebben **zeven begeleiders** gesproken uit verschillende teams van de RIBW N&R.

We hebben **vier ervaringsdeskundigen** gesproken van en via Team Herstel.

We hebben **twee ervaringsdeskundige begeleiders** gesproken, een rol waarin de twee domeinen gecombineerd worden.

VERANTWOORDING

De interviews zijn mede door een ervaringsdeskundige interviewer uitgevoerd, en de interviewleidraad is samen met Team Herstel opgezet. De verwachting is dat ervaringsdeskundige onderzoekinzet mogelijk leidt tot meer openheid bij cliënten en betere aansluiting bij het verhaal van cliënten.

Het onderzoek is kleinschalig en kwalitatief van aard. In dat opzicht kunnen we geen uitspraken doen over verschillen tussen Wmo en beschermd wonen, indelingen m.b.t. indicatiestelling of cliëntgroepen.

Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig, er zijn vooral mensen op af gekomen die geloven in ervaringsdeskundigheid en er ervaring mee hebben. De aanwezige energie en motivatie was zeer inspirerend. De mogelijk meer 'kritische' professionals zijn we niet tegengekomen.

We kunnen voorzichtige indicaties geven voor het verdere implementatieproces van herstelondersteunende zorg en ervaringsdeskundigheid in de praktijk. Omdat we ons richten op het herstelproces van cliënten, is het onderzoek enigszins toegespitst op de waarde van ervaringsdeskundigheid binnen het primair proces. Omdat de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid breder is, hebben we in de focusgroepen met ervaringsdeskundigen en begeleiders expliciet gevraagd naar peer support en naar de positionering van ervaringsdeskundigen in de organisatie. Onder ervaringsdeskundige inzet en aanbod vallen bijvoorbeeld herstelondersteunende intake, individuele gesprekken, stemmenhoordersgroep, cursus Begin Maken met Herstel, cursus WRAP, cursus Omgaan met Stemmen Horen etc.

UITKOMSTEN ONDERZOEK

De interviewleidraad en focusgroep thema's bestaan uit verschillende inhoudelijke onderdelen. Deze onderdelen vatten we samen in:

1. Herstel
2. Ervaringen met ervaringsdeskundige inzet en begeleiders
3. Positionering van ervaringsdeskundigheid in de organisatie

Elk thema werken we uit aan de hand van de drie perspectieven: wat zeggen cliënten, de ervaringsdeskundigen en de begeleiders hier eigenlijk over? We sluiten elk thema af met een conclusie. De bevindingen staan in hoofdstuk 4.

2 DRIE PERSPECTIEVEN OP HERSTEL

Hoe kijken cliënten, ervaringsdeskundigen en begeleiders naar herstel?

HET CLIËNTPERSPECTIEF

Herstel is een proces van jezelf leren kennen en leren omgaan met je aandoening. Dat leidt tot balans in je leven. In de interviews wordt herstel als volgt omschreven: De kunst is om de kwaliteit van je leven te verbeteren. Om met jezelf aangenaam en ontspannen in het leven te staan, je vrij te kunnen voelen. Herstellen van aandoeningen, van klachten, geestelijk en emotioneel kan, want er is een weg om daar voor jezelf mee om te gaan. Dat je dan een soort van in balans met je leven om kunt gaan. Herstel gaat over een volwaardig leven leiden, met een aandoening.

Herstel betekent voor enkele geïnterviewden ook minder eenzaam zijn. De eenzaamheid neemt af doordat diegene niet meer alleen woont.

Cliënt: Herstel betekent terugkomen op je normale modus. Wie was ik tien jaar terug en waar ben ik nou tien jaar later? En dan twee dingen vergelijken: ben je veranderd of ben je niet veranderd? Heb je iets veranderd? Heb je goeie zin, ben je hersteld? Heb je het opgelost, heb je, ja, iets geleerd? Ervaringen opgedaan? Als ik weer in diezelfde situatie kom, weet ik dan wat ik moet doen, want het gaat om ervaringen, hè?

Soms is het echt niet makkelijk – denk aan afbouwen van medicatie. In ieder geval zijn tot rust komen, naar buiten durven, werk hebben en een relatie belangrijke onderdelen in herstelprocessen. Allemaal zaken die bijdragen aan de kwaliteit van leven. Mentaal herstel zien sommige cliënten niet gebeuren; zoals genezing van de aandoening. Het gaan volgens hen om leren omgaan met dingen door ervaring – zodat je weet wat je moet doen om eruit te komen.

Cliënt: We weten ook wat herstel niet is, namelijk: 'ik ben ziek, en ik word behandeld met medicatie of behandeling'.

HET ERVARINGSDESKUNDIG PERSPECTIEF

De kern van herstel is: wie ben jij als mens? En kunnen jouw natuurlijke kwaliteiten en intuïtie meer de ruimte krijgen, want ieder mens heeft dat in zich. Het herstel van een persoon, daar houdt een ervaringsdeskundige zich primair mee bezig. Wie ben je, wat betekent je leven?

Ervaringsdeskundig begeleider: In mijn eigen herstelproces liep ik heel erg tegen keuzes maken aan. Die bewustwording als het gaat om kiezen kan echt heel moeilijk zijn. Ga ik mijn rode of mijn gele trui aan doen, ga ik om 03.05u vertrekken of ga ik om 03.10u vertrekken? Een ander dan denkt van: nou ja, kies toch even gewoon, zo moeilijk is het niet. Ja hallo, je moest eens weten hoe moeilijk dat kan zijn. Die kleine dingetjes, daar moet je bewustwording voor creëren bij mensen.

De focus leggen op de herstelmomenten is cruciaal. Herstelmomenten zijn keerpunten in het herstelproces. Doordat je je eigen proces zo hebt blootgelegd, maar ook ervaringskennis hebt opgedaan bij anderen, kan je die herstelmomenten beter filteren. Als je ze herkent en ziet – ook al is het maar zo klein – is het de kunst dat cliënten die momenten gaan voelen en leren zien. En talenten, die iemand eigenlijk wel heeft, maar vaak niet meer ziet. Mensen zien vaak helemaal niet meer waar ze goed in waren of wat ze leuk vinden. Ja, dat moet je dan weer een beetje omhoog brengen.

HET BEGELEIDERSPERSPECTIEF

Begeleiders beschrijven herstel als dat iemand tevreden is met zijn/haar leven.

Om herstel te realiseren dien je aan te sluiten bij de eigen doelen van de cliënt. Herstel is dat je gericht gaat kijken naar wat iemand nodig heeft. En dat de cliënt zelf de regie heeft over hoe iemand ondersteund wil worden. De begeleider maakt de vertaalslag van cliëntervaringen naar gemeenten. Dat is nodig omdat gemeenten in hele andere doelen denken. Het proces van herstellen is ook fouten mogen maken. Stabiliteit is een groot goed, maar daar stopt het niet. Mensen hebben recht op perspectief. Dat gaat niet zonder grenzen opzoeken en dingen uit proberen.

CONCLUSIE

Cliënten, ervaringsdeskundigen en begeleiders vinden herstel heel belangrijk, en noemen ook dezelfde waarden zoals kwaliteit van leven, jezelf zijn en regie ervaren over je eigen leven. In de benadering van herstel en vertaling naar het handelen zitten verschillen. Zo geven cliënten aan dat er een noodzaak is om te herstellen: hun realiteit is dat zij zich dagelijks verhouden tot een ziekte die heftig ingrijpt in het dagelijks leven. Ervaringsdeskundigen beschrijven herstel in termen van wat de ander nodig heeft om dat herstel te realiseren. Zij zijn zich bewust van de ervaring hoe dat herstelproces te stimuleren en in gang te zetten. De begeleiders praten 'in algemenere termen' over herstel. Het gaat om de uitgangspositie in het contact met de cliënt zoals 'de cliënt heeft de regie, aansluiten bij eigen doelen, wat heeft iemand nodig?' Er komen weinig voorbeelden uit naar voren waaruit blijkt hoe zij dan doen. Wat is hun handelingswijze waarmee zij in de praktijk herstelprocessen ondersteunen? Mogelijk werken begeleiders herstelondersteunend, echter de handvatten en het 'hoe dan' benoemen begeleiders niet expliciet.

3 ERVARINGEN MET ERVARINGSDESKUNDIG EN REGULIER AANBOD

Wat zijn de ervaringen van cliënten met ervaringsdeskundige inzet en begeleiding?

HET CLIËNTPERSPECTIEF

Cliënten verschillen in behoefte, wensen en traject. De cliënten konden bij de start van de ondersteuning niet goed hun hulpvragen of wensen benoemen, dat ontstond gaandeweg. Heel soms is een wens al vanaf de start duidelijk: bijvoorbeeld een eigen huis en afbouwen van de medicatie. Dat wat nodig is (behoefte) en wat men wil bereiken (wensen) liggen veelal uit elkaar. Bij de geïnterviewde cliënten is het grootste deel van de wensen en behoeften gerealiseerd. Ze zijn tot rust gekomen, durven naar buiten, hebben (niet allemaal) werk (dag invulling) en een relatie. Daar hebben zowel ervaringsdeskundigen als begeleiders aan bijgedragen.

Welke bijdrage leveren ervaringsdeskundigen in de ogen van cliënten?

De geïnterviewden met een ervaringsdeskundige begeleider zijn enthousiast over de klik met de ervaringsdeskundige. Deze ervaringsdeskundigen vonden 'het haakje' bij de ander om beweging in gang te zetten. Dit gebeurt door te reflecteren op wat iemand al heeft bereikt, of de vraag te stellen die aansluit bij de diepste wens, door iemand de eigenwaarde te laten ontdekken of door het normaliseren van problemen.

Cliënt: Je wordt 'in je zijn' gezien door ervaringsdeskundigen. Dat doen ze door het leren kennen van je wens en vervolgens daarop terug te komen.

Cliënten noemen allerlei effecten van ervaringsdeskundig aanbod/contact. Een verwacht effect is dat ervaringsdeskundige inzet bij cliënten bereidheid vergroot om veranderingen aan te gaan. Een ander effect van contact met ervaringsdeskundigheid is dat cliënten zelf actief worden als ervaringsdeskundige of als lotgenoot zich inzetten voor anderen. Andere genoemde effecten zijn:

- Voornemens om dingen niet meer te ontlopen. Dan kan je op je bek gaan. Dan sta je weer op en dan ga je nog een keer. Dat heb ik geleerd van een ervaringsdeskundige.
- Leergierig zijn: bereid naar zichzelf te kijken met de vraag: wat kan ik doen om het leven prettiger te maken?
- Zichzelf helpen via het schrijven van 'morning pages'. Dat ordent de dag. Van Julia Cameron – The Artist's Way.
- Ontdekking dat ik zelf goede voelsprietten heb voor herstel vanwege mijn ervaringskennis. Daarom ben ik actief geworden als ervaringsdeskundige.
- Accepteren dat de situatie nu zo is.
- Bewuster zijn van onderliggende overtuigingen, mogelijk samenhangend met het ziektebeeld. Voorbeeld: ik moet zelf bij keuzemomenten beredeneren of het gaat lukken. Lukt het niet, dan moet ik mezelf afstraffen. Dat werkt enorm belemmerend, maar ik kan er niet onderuit.

Het contact met ervaringsdeskundigen ervaren cliënten als herstelbevorderend. Wat echt helpt, is voor iedereen verschillend. De ene cliënt vindt de coaching rondom zelfstigma en nieuwe dingen aangaan heel fijn. De ervaringsdeskundige herhaalde steeds: gewoon doen, wat kan er misgaan? Deze ervaringsdeskundige toonde gelijktijdig ook begrip voor waar de cliënt mee zat. Een cliënt noemt het verbeteren van het eigen zelfbeeld. Een andere cliënt krijgt hoop omdat de ervaringsdeskundige hem als persoon inspireert. Voor weer een andere cliënt was zelfonthulling belangrijk voor het herstelproces. Contact met lotgenoten biedt de meeste cliënten steun: 'Dat vond ik een soort warm bad'. Het werken met de WRAP methode geeft cliënten een gereedschapskist om met de ziekte om te gaan. Leren omgaan met de aandoening zien cliënten ook als een invulling van herstelprocessen.

Welke bijdrage leveren regulier begeleiders in de ogen van cliënten?

De cliënten geven aan dat ze goed geholpen zijn door begeleiders. De ondersteuning bij praktische zaken zoals werk, regelzaken, concrete activiteiten werkt herstelbevorderend. Ook de aanwezigheid bij thuiskomst uit een opname vond een cliënt erg prettig. Een helpende werkwijze is coachen, luisteren, advies krijgen. Positieve feedback geven, vanuit een ander perspectief dan van de cliënt zelf. Een cliënt noemde dat alle domeinen van herstel in de gesprekken met de persoonlijk begeleider aan bod komen. Dat een begeleider moeite doet voor de cliënt wordt gewaardeerd.

Clïënt: Het helpt dat begeleiders je niet vreemd vinden: dat is belangrijk bij zelfstigma.

Waakvlamcontact onderhouden is belangrijk, zodat iemand het vertrouwen houdt dat het goed komt. Ook als dat even niet het geval is. De houding goed luisteren, werken aan normalisatie, regie bij de cliënt laten, zijn waardevolle eigenschappen van begeleiders. Het heeft meerwaarde als de begeleider bij de cliënt thuis komt. Dan krijgt de begeleider beter inzicht in de persoonlijke mentale gesteldheid.

Wat niet helpt zijn begeleiders die niet in staat zijn om goed te luisteren, die dingen willen fixen en niet vanzelf weten wat er nodig is. Macht en maatregelen worden door de cliënten benoemd als herstelbelemmerende factoren. De gevolgen van regieverlies zijn groot: anderen bepalen een weg die mogelijk niet passend is en dat blokkeert het eigen herstellvermogen. Dat leidt tot trauma triggers/ervaringen. Ook werd discontinuïteit van zorg benoemd als herstelbelemmerende factor. Het is belastend om steeds het eigen verhaal te vertellen.

HET ERVARINGSDESKUNDIG PERSPECTIEF

Hoe dragen ervaringsdeskundigen bij aan het herstelproces?

Ervaringsdeskundige inzet binnen de begeleiding houdt in dat je de focus legt op herstelmomenten. Dat zijn eigenlijk kleine veranderingen, op het moment zelf. Je hebt gewoonten, daardoor blijf jij ook in jouw kwetsbaarheid zitten. Het gaat om de ervaringen in het leven waarbij je het anders doet, het is de kunst om die bloot te leggen. En ja, dat kunnen alle momenten zijn, maar dat is net waar de pijn ligt.

Ervaringsdeskundig begeleider: Ik werk aan herstelmomenten. Als mensen aangeven: ik wil die film zien. Dan zeg ik hé, ben je je wel bewust geweest op het feit dat jij nu die keuze zo kon maken? Dat zijn de kleine verander momentjes. En ook beseffen mensen dat er dan eigenlijk niks raars gebeurt als ze iets anders doen, zoals dat mensen geen opmerking maken over die andere broek die je aan hebt getrokken.

In de begeleiding is de ervaringsdeskundige open, ziet wat zich aandient en bouwt daarop voort. Dat kan zijn: aansluiten bij passies, nieuwe wegen zoeken, langzame en kleine stapjes en ook beangstigende dingen doen. In de ogen van ervaringsdeskundigen zijn begeleiders voorzichtiger. Sommige begeleiders zeggen als het spannend is vaak: doe maar niet. Ervaringsdeskundigen verkennen samen met de cliënt wat wél kan. Alle onderwerpen kunnen besproken worden met de ervaringsdeskundige, er is geen taboe.

Ervaringsdeskundig aanbod

Volgens ervaringsdeskundigen liggen er veel kansen voor ervaringsdeskundig aanbod voor cliënten. Het zou hun herstelproces helpen als er naast ervaringsdeskundige inzet juist groepsgerichte en brede trainingen beschikbaar zijn. Niet alleen cognitief maar ook lichaamsgericht, kunstzinnig.

Een herstelacademie is een lang gekoesterde wens van ervaringsdeskundigen. Juist de mogelijkheid om elkaar te ontmoeten op basis van de ervaring, ongeacht de problematiek, is waardevol.

Een man wilde contact over stemmen horen. Hij vertelde zijn levensverhaal waarin veel heftige dingen waren gebeurd in zijn jeugd en later, met suïcidepogingen, etc. Uiteindelijk is hij bij de RIBW beland. Hij lag uren in bed. Begeleiders gingen hem activeren. In gesprek vertelde hij echter dat hij via Osho geleerd had te mediteren. Daar werd zijn hoofd stil van. Het lang op bed liggen had een functie in zijn herstel: Hij kon op die manier op eigen kracht en emotionele rust vinden en het stil maken in zijn hoofd. Hij wilde van betekenis zijn en besloot daarom deel te gaan nemen aan de stemmenhoordersgroep en later ook de cursus 'Omgaan met Stemmen Horen'. Tijdens de cursus kwam hij erachter dat de stemmen tijdens stress momenten graag wilden dat hij naar huis ging om te mediteren, zodat zij en hij tot rust konden komen. De man besloot de stemmen aan te moedigen mee dingen te gaan ondernemen. Zo kwam hij erachter dat hij wilde zingen en is bij een koor gegaan.

ERVARINGSDESKUNDIGEN EN BEGELEIDERS OVER ELKAARS BIJDRAGE

Ervaringsdeskundigen over begeleiders: De meerwaarde van begeleiders is dat ze zich bezig houden met herstel van de maatschappelijke rol, ze zorgen ervoor dat er stappen gezet worden. Want cliënten voelen zich buiten de maatschappij staan. Wat ervaringsdeskundigen ook waarderen, is dat begeleiders praktisch zijn ingesteld. Ze houden de balans inspanning/ontspanning goed in de gaten. Ook begeleiders krijgen ondersteuning van ervaringsdeskundigen en of ervaringsdeskundig aanbod. Sommige begeleiders hebben WRAP gedaan. Ervaringsdeskundigen horen terug van begeleiders dat ze waren geraakt door de peersupport. Het delen van je eigen ervaringen wordt niet geleerd in opleidingen of vanuit de organisatie. Ervaringsdeskundigen zien dat begeleiders hun leerervaringen meenemen in het werk. Menselijk contact is waar het om gaat. Het zou mooi zijn als iedereen dat kon. Echt gelijkwaardig zijn.

Begeleiders over hun eigen bijdrage: De begeleider probeert het hele plaatje te zien van de mens en kijkt wat maatschappelijk nodig is. De begeleider houdt zich bezig met het effect van gedrag van cliënten. De begeleiding is goed in het praktische stuk en oog hebben voor stress en overbelasting.

Begeleiders over ervaringsdeskundigen: wij begeleiders merken dat een ervaringsdeskundige nog beter naast de cliënt staat en een goede aansluiting kan vinden. Op één of andere manier voelen ervaringsdeskundigen de fase waarin een cliënt zit beter aan. Ze stellen dan precies de goede vragen. Cliënten hoeven daardoor minder uit te leggen, ze voelen zich begrepen. Ze krijgen tips en tricks om met hun beperkingen om te gaan. De cliënt blijft minder in de slachtofferrol hangen.

De ervaringsdeskundige is voor de cliënt van belang. De cliënt voelt zich meer gehoord, de eenzaamheid wordt minder (er zijn anderen die het ook meemaken) en men krijgt hoop (het is jou ook gelukt). Hoop werkt motiverend. De ervaringsdeskundige gaat meer de diepte in, is bezig met gevoel en ervaring.

Het zelfbeeld kan veranderen door contact met de ervaringsdeskundige: het kan heus nog wat worden met mij. De ervaringsdeskundige kan nog beter vertragen. De ervaringsdeskundige kan gemakkelijker een gelijkwaardige relatie met de cliënt opbouwen. De ervaringsdeskundige is laagdrempeliger. Een ervaringsdeskundige heeft echt inzicht in de problematiek. Die kan het gedrag ook beter duiden: heeft dit met de problematiek te maken of is het meer een persoonlijkheidsding? Ook voor begeleiders heeft de ervaringsdeskundige een functie. Als begeleider is het fijn dat een ervaringsdeskundige een vertaalslag kan maken tussen cliënt en begeleider. Begeleiders vinden het belemmerend dat de herstelvisie nog niet overal goed is ingedaald. Een begeleider merkt op: 'Er zijn nog steeds zorgende types die zeggen 'dat kan mijn cliënt echt niet' of 'ik doe het wel even voor jou'. Ervaringsdeskundigen zijn ook belangrijk voor begeleiders. Begeleiders stellen zich soms boven de cliënten op. En zeggen dan dingen als: het wordt toch niets met die en die. De ervaringsdeskundige zegt dan bijvoorbeeld: wat bedoel je eigenlijk precies? Je wordt als begeleider een spiegel voor gehouden.'

Volgens de begeleiders is het verschil tussen een ervaringsdeskundige en een begeleider met ervaring, dat een ervaringsdeskundige heeft geleerd hoe hij/zij de ervaring kan inzetten. Een ervaringsdeskundige heeft zijn eigen herstel doorgemaakt en heeft meer tools hoe hij zijn ervaring kan inzetten. Niet elke ervaringsdeskundige is hetzelfde. Er zijn ook valkuilen, zo is het voorgekomen dat een ervaringsdeskundige met zijn eigen verhaal kwam, wat voor de cliënt een last was.

Soms wordt de ervaringsdeskundige als bedreigend ervaren door de cliënt, volgens een regulier begeleider. Dit was het geval bij een heroïneverslaafde. De ervaringsdeskundige kon precies door het gedrag heen prikken.

Ervaringsdeskundigen over de samenwerking met begeleiders: Ervaringsdeskundigen merken een aantal spanningsvelden tussen ervaringsdeskundige inzet en begeleiding:

1. Het is voor cliënten niet altijd duidelijk wie ervaringsdeskundige is en wie begeleiding biedt. Terwijl er wel degelijk verschillen zijn in benadering en werkwijze. De verwachting is dat hoe herkenbaarder en explicieter de bijdrage van ervaringsdeskundigen is voor cliënten, hoe meer effect het kan hebben.
2. De kwaliteit van de ervaringsdeskundige is om vanuit mens zijn het contact aan te gaan en de vrije ruimte te gebruiken. Begeleiders hebben doelen en begeleidingsplannen, want daar vragen financiers om. Bij behandelingen wordt eerst een diagnose gevraagd, alvorens aan de slag te mogen/kunnen. Dat zorgt in

de praktijk voor verschillen in werkwijze en handelingsruimte, maar hoe om te gaan met die verschillen, wordt niet gefaciliteerd.

3. Begeleiders hanteren regelmatig een zorgperspectief: en dat ze het risico moeten ondervangen dat de cliënt ontregelt of ontregeld raakt. Dat kan herstelbelemmerend werken.
4. Soms zijn er 3 à 4 begeleiders die voor een cliënt werken. Er is geen afstemming tussen de begeleiders en ervaringsdeskundig begeleiders over wat je wel en niet doet.

Ervaringsdeskundige: Een cliënt ging op advies van reguliere begeleiding van beschermd wonen naar thuis wonen met begeleiding. We zagen veel onrust en paniek bij deze cliënt, hij schopte overal tegenaan. De ervaringsdeskundige heeft toen hem laten beslissen wat voor soort begeleiding hij wilde, en ook dat hij het met de ervaringsdeskundige oneens mag zijn. Hij werd daar rustiger van. We merkten een verschil in bejegening: de regulier begeleiders klopten op zijn deur 's ochtends dat hij moest opstaan. Er waren 'straf' maatregelen als hij zich niet aan afspraken hield. Volgens de ervaringsdeskundigen werd zijn kwetsbaarheid bestraft: en daar wordt iemand heel boos van.

CONCLUSIE

De drie perspectieven bevestigen de meerwaarde van ervaringsdeskundigen: ervaringsdeskundigen hebben betekenis voor cliënten (en ook voor begeleiders), omdat ze laten zien dat ze niet de enige zijn die zoiets meemaken, ze werken vanuit de ervaring. Ze snappen echt wat er aan de hand is, ze kunnen zich goed inleven. Het voelt gelijkwaardig. Het contact is laagdrempelig. Ervaringsdeskundigen vullen niet in, bieden veiligheid en geven vertrouwen. Ze nodigen uit om actief te worden en te leren door te ervaren. Ze gaan op zoek naar kwaliteiten, krachten en wensen. Ze zijn er als het nodig is, ze zijn bereikbaar.

Uit alle drie de perspectieven komt naar voren dat de grens tussen een ervaringsdeskundige en een begeleider niet altijd zo zwart wit is. Cliënten geven aan dat de wijze waarop ze begeleid worden, zowel door ervaringsdeskundigen als door regulier begeleiders, enorm belangrijk is. Goed luisteren, je inleven, werken aan normalisatie, de regie bij de cliënt laten, zijn noodzakelijke kwaliteiten bij ervaringsdeskundigen én begeleiders. Ook randvoorwaardelijk zien we een duidelijke overeenkomst: beide perspectieven hebben baat bij ruimte bij het uitoefenen van hun professionaliteit. We zien duidelijk verschil in hoe ervaringsdeskundigen en begeleiders naar hun functie kijken: Ervaringsdeskundigen zijn specifiek gericht op het aansluiten op emotioneel niveau en bewustwording van herstelprocessen bij de cliënt, en hebben daar tijd en ruimte voor nodig. Daarnaast hebben ervaringsdeskundigen een duidelijke meerwaarde in het creëren van onderlinge steun en groepsgerichte activiteiten. Zowel ervaringsdeskundigen als begeleiders onderschrijven dit verschil, en vinden dat deze meerwaarde de ruimte moet krijgen.

Begeleider: Het is een onnatuurlijke scheidslijn: als er geluisterd moet worden dan komt de ervaringsdeskundige en zijn er praktische zaken dan komt de regulier begeleider. Maar het gaat juist om de combinatie: doordat je ook geluisterd hebt, kun je werken aan praktische zaken en omgekeerd ook, doordat je praktisch bezig bent, raak je aan de praat.

Begeleiders en ervaringsdeskundigen benoemen dezelfde spanningsvelden in de samenwerking. Zij vinden beiden dat dat anders kan. De spanningsvelden gaan over het hanteren van een zorgperspectief en het feit dat begeleiders hun werk moeten doen onder andere randvoorwaarden. Begeleiders hebben te maken met systeemeisen en systeemdoelen en dat knelt met de werkwijze van ervaringsdeskundigen. Andere genoemde voorbeelden zijn: begeleiders hebben de valkuil van teveel afstand houden, teveel beschermen en/of teveel vanuit regels werken, en de ervaringsdeskundige juist dat hij te nabij is of te weinig grenzen stelt.

Ervaringsdeskundigen en begeleiders zeggen beiden dat het nodig is om samen aan het werk te zijn. Ze streven naar meer diversiteit in een team, en om het verbinden van verschillende perspectieven. Het Team Herstel noemt het een vorm van multidisciplinair werken. Juist het expliciteren van het (andere) perspectief, zorgt voor betere kwaliteit van herstelondersteunend werken.

Het expliciteren creëert openheid om de (professionele) valkuilen met elkaar aan te pakken.

Zowel begeleiders als ervaringsdeskundigen hebben behoefte aan ondersteuning in de samenwerking. Dat gaat over:

- Het gericht op gang krijgen van een emancipatieproces van de cliënt, en welke beslissingen in het professioneel handelen dit proces belemmeren dan wel bevorderen. Dat speelt vooral ook bij overgangen van zorg, zoals van beschermd wonen naar ambulant, of medicatie afbouw.
- Het afstemmen tussen betrokken professionals om een cliënt heen. Dat gaat niet alleen over volgorde (dis)continuïteit maar ook parallel (langs elkaar werken). Volgens een cliënt kan het voorkomen dat er op dinsdag die en op woensdag die komt, en dat ze verschillende doelen nastreven.
- Cliënten merken verschillende benaderingen tussen begeleiders. Volgens begeleiders en ervaringsdeskundigen voelen deze verschillen in bejegening niet complementair, maar tegenwerkend aan elkaar. En dat komt omdat de samenwerking niet gericht wordt gefaciliteerd. Die inconsistentie kan ook tussen begeleiders onderling spelen: de een neemt meer over en de ander laat meer.
- Ervaringsdeskundigen en begeleiders merken niveauverschil in kennis van herstel, waardoor het lastig is om tot een gezamenlijke verantwoordelijkheidsverdeling tussen ervaringsdeskundigen en begeleiders te komen.

4 ERVARINGSDESKUNDIGHEID POSITIONEREN IN DE ORGANISATIE

WELKE IDEEËN HEEFT TEAM HERSTEL OVER DE POSITIONERING?

Ervaringsdeskundigen staan achter het leidende principe dat ervaringsdeskundigheid op verschillende niveaus binnen de organisatie ingevoerd moet worden. Dat geeft volgens hen kansen om ervaringsdeskundigheid een volwaardige plek te geven in de organisatie.

Met Team Herstel gaat het veel beter nu de aansturing niet meer bij het middenmanagement is belegd. De huidige bestuursverantwoordelijkheid werkt goed en Team Herstel merkt dat de plannen grotere kans van slagen hebben. Ze voelen positieve betrokkenheid van de RIBW en het Team Herstel heeft de eigen energie en kracht weer hervonden. Team Herstel start met een oriëntatie op een herstelacademie. Team Herstel heeft deze wens al langer en gaat ervoor: ze hopen dat de ervaringsdeskundigen in de lead zijn: echt voor en door ervaringsdeskundigen.

Team Herstel wil graag dat de herstelondersteunende zorg een multidisciplinaire samenwerking wordt tussen begeleiders, ervaringsdeskundigen en andere medewerkers dat altijd in samenspraak met de cliënten plaatsvindt. Deze wijze van samenwerken maakt dat je meerdere perspectieven met elkaar kan verbinden. Nu is ervaringsdeskundige inzet niet declarabel (overhead) en begeleiders moeten productie leveren. Deze tegenstelling belemmert de samenwerking. Er is goede, aparte financiering nodig die voorziet in de onontbeerlijke vrije ruimte. Een 'uurtje-factuurkje' financiering past daar niet bij.

WELKE IDEEËN HEBBEN BEGELEIDERS OVER DE POSITIONERING?

Er wordt nu niet in elk team over herstel gesproken. Ook de visie van herstel op papier, komt (nog) niet overeen met de praktijk. Duidelijke communicatie vanuit de RIBW met helderheid over verwachtingen over en weer zou helpen. Als er iets geroepen wordt, is het ook nodig dat er een vervolg is. Als je een verandering wil, dan moet je dat ook faciliteren met ruimte en tijd.

Ervaringsdeskundigen worden niet hetzelfde betaald en dat is een slechte zaak. Je moet goed voor je mensen zorgen, anders gaan ze weg. Als je ervaringsdeskundigen wil inzetten dan moet je dat goed faciliteren. Ervaringsdeskundigen hebben te maken met hun eigen kwetsbaarheid. Je moet bereid zijn dat te accepteren. Ervaringsdeskundigen hebben meer aandacht en begeleiding nodig. Iedereen zou op cursus moeten: wat is herstel? Begeleiders hebben baat bij scholing door ervaringsdeskundigen. Elk jaar weer, verplicht. En er is intervisie per team nodig met een ervaringsdeskundige.

Het leidende principe overal ervaringsdeskundigheid mag, maar is niet per se nodig op elke plek. Een ervaringsdeskundige als directeur kan er toe leiden dat er meer aandacht voor is. Maar op de receptie? Of bij de administratie? Het gaat er vooral om dat je uit het werkveld komt (als ervaringsdeskundige of als begeleider), dan begrijp je hoe het werk in elkaar zit. Eén ding is zeker: een ervaringsdeskundige is echt nodig voor cliënten. In elk team zouden voldoende ervaringsdeskundigen moeten zitten. Elk team kan dan

kijken hoe de ervaringsdeskundige(n) worden ingezet. In een team moet veiligheid en vertrouwen zijn, openheid en helderheid over de rollen.

WELKE IDEEËN HEBBEN ERVARINGSDESKUNDIG BEGELEIDERS OVER DE POSITIONERING?

Cliënten weten of voelen veelal niet wat hun perspectief is. Vaak ondervinden ze dat ze weer perspectief hebben door ervaring op te doen. Volgens een ervaringsdeskundig begeleider is het lastig om de gelegenheid te scheppen binnen de RIBW, zodat cliënten ervaring opdoen: 'Ik heb bijvoorbeeld op de vorige BW waar ik heb gewerkt een samen sterk groepje opgezet. Ik deed altijd een keer in de maand met een aantal cliënten een soort van thema. Zoals hoe zit je erbij? En waar zou je het de volgende keer graag over willen hebben? Dus dan hadden we bijvoorbeeld een thema vertrouwen, communicatie, vriendschap en deed ik interactief spelletje of oefeningen tussendoor. Als je zelf niet met ideeën komt, dan komt er weinig van je ervaringsdeskundigheid terecht, want dan werk je in principe gewoon als begeleider op een beschermd wonen locatie. Jouw inbreng en meerwaarde zou gefaciliteerd moeten worden. Groepsgerichte herstelactiviteiten onderscheid ons wel van begeleiding denk ik. Ik krijg gelukkig wel steun van Team Herstel.'

Ervaringsdeskundig begeleider: Je moet als ervaringsdeskundige binnen de RIBW zelf puzzelen van goh, wat ga ik eigenlijk doen als ervaringsdeskundige en hoe ga ik hier mee om? Het zou gewoon een onderdeel van het team moeten worden ... Er zitten natuurlijk allerlei goede bedoelingen achter. Maar dat maakt je als ervaringsdeskundige soms ook wel een beetje moedeloos. Je wil van alles op poten zetten en er gebeurt steeds iets waardoor het niet kan. Er komt toch een andere invulling of een geldstroom, of zus en zo of een ditje of een datje. Terwijl als je die samenwerking zou hebben, dan zou de kwaliteit erop vooruit gaan. Want voor de basiszorg als verpleegkundige is dat er wel. Maar voor de zorg als ervaringsdeskundige is er dat niet, hè? Het gaat niet naar elkaar toe. Dat is wel iets wat ik nu mis.

Als je op iedere plek één ervaringsdeskundige zet, dan zet je allemaal losse neer. Er is een gefaseerde aanpak nodig. En misschien is het zelfs wel fijner voor de ervaringsdeskundige om eerst wat steviger te worden en met twee of 3 op één plek tot bloei te komen. Anders ben je echt wel eenzaam. Ook lijkt het alsof veranderingen niet doorgezet worden: 'We zouden gaan werken met de HOI – de herstelondersteunende intake, maar daar zijn ze nu weer een beetje over het bakkeleien allemaal. Dat is jammer, want daar kunnen we onze meerwaarde ook goed laten zien.'

5 BEVINDINGEN

DRAAGVLAK

Uit het onderzoek blijkt draagvlak voor herstel en ervaringsdeskundigheid bij zowel cliënten, ervaringsdeskundigen als begeleiders. Het is mooi om te merken hoe steunend begeleiders zijn bij de ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid binnen de organisatie. Er is ook ambitie: het mag meer en steviger dan nu gebeurt.

De geïnterviewden zijn echter al overtuigd. De meer kritische teams zijn bij Movisie niet in beeld. Begeleiders doen de suggestie voor een open gesprek over herstel in de teams, zodat het meer gaat leven. Een vorm om het gesprek te openen in de teams kan bijvoorbeeld met behulp van een praatplaat leidende principes of praatplaat ervaringsdeskundigheid.

Over de positionering van ervaringsdeskundigheid in de organisatie denken ervaringsdeskundigen en begeleiders verschillend: begeleiders benoemen de waarde vooral voor het primair proces:

ervaringsdeskundigen versmallen de ervaringsdeskundige inzet juist niet tot methodisch werken. Zij benoemen ook autonome perspectieven zoals de totstandkoming van een herstelacademie en het ontvankelijk maken van de organisatie door ervaringsdeskundigen breder te positioneren in de organisatie. Met breder bedoelen we niet alleen toegespitst op het primair proces.

ERVARINGSDESKUNDIGE INZET HEEFT MEERWAARDE

De drie perspectieven bevestigen de meerwaarde van ervaringsdeskundigen: ervaringsdeskundigen hebben betekenis voor cliënten (en ook voor begeleiders), omdat ze laten zien dat ze niet de enige zijn die zoiets meemaken, ze werken vanuit de ervaring. Ze snappen echt wat er aan de hand is, ze kunnen zich goed inleven. Het voelt gelijkwaardig. Het contact is laagdrempelig. Ervaringsdeskundigen vullen niet in, bieden veiligheid en geven vertrouwen. Ze nodigen uit om actief te worden en te leren door te ervaren. Ze gaan op zoek naar kwaliteiten, krachten en wensen. Ze zijn er als het nodig is, ze zijn bereikbaar.

Ervaringsdeskundigen worden gezien als experts van herstelprocessen, sluiten goed aan bij de emotionele 'onderstroom', weten bewustwording op gang te brengen van kleine herstelmomenten en kunnen collectief werken in de vorm van themasessies/ groepsactiviteiten.

Ervaringsdeskundig aanbod

Wat opvalt, is dat het ervaringsdeskundig aanbod en onderlinge steun een belangrijk element is in herstelprocessen. Alle drie de perspectieven waarderen dit aanbod en hebben zichzelf hierin ook ontwikkeld. Een herstelacademie geeft hier gericht een impuls aan.

Ervaringsdeskundig begeleiders hebben daarnaast de wens om meer groepsgericht te werken met cliënten binnen hun functie in het primair proces. Onder het kopje facilitering gaan we hier verder op in. Begeleiders geven aan dat ze graag geschoold willen worden door ervaringsdeskundigen. Het aanbod lijkt daarom belangrijk als motor en vliegwiel voor zowel het eigen herstelproces (cliënten) als het herstelondersteunend begeleiden (regulier begeleiders).

HET HOE VERMOGEN VERGROTEN

De houding en begeleidingsaspecten die cliënten noemen (regie laten bij de cliënt, normaliseren, luisteren, aansluiten bij de cliënt) lijken zowel voor ervaringsdeskundigen als begeleiders op te gaan. Deze elementen werken voor cliënten herstelbevorderend, en vormen waardevolle generieke aspecten binnen een begeleidingsproces. Uit de interviews met ervaringsdeskundigen komt naar voren hoe zij deze generieke aspecten inhoudelijke vormgeven in de praktijk. Dit 'hoe vermogen' kenmerkt zich door taal, voorbeeldgedrag en concrete handelingsperspectieven in de groep of individueel.

Specifiek wanneer het spannend wordt, zoals bij overgangssituaties en crisis, lijkt er een verschil te ontstaan tussen ervaringsdeskundigen en begeleiders. Begeleiders hebben de positie om in te grijpen. Uit het onderzoek blijkt dat cliënten dat herstelbelemmerend ervaren, omdat ingrijpen leidt tot regieverlies en gevoelens van onmacht. Dat speelt bij overgangen in zorg (opname-ambulant), bij de overweging om te kiezen voor opname en bij medicatiegebruik (beslissen afbouwen of niet). Het uitstellen van ingrijpen (en dus regiebehoud) lijkt een belangrijk thema. Ervaringsdeskundigen en begeleiders kunnen dit spanningsveld samen uitdiepen en methodische antwoorden vinden op vragen zoals: hoe kunnen we omgaan met eigen onmacht bij crisis van een ander? En hoe kan je in plaats van ingrijpen wel van betekenis zijn en volg je het proces/lijden van de cliënt?

HERSTEL IS EEN PROCES

Uit de gesprekken blijkt dat cliënten het lastig vinden om hun wensen en behoeften en verwachtingen te verwoorden. Zij geven aan dat dit gaande het traject duidelijker wordt. Het verwoorden en voelen wat je doelen zijn, kost tijd. Het is interessant te volgen hoe doelen zich gaandeweg uitkristalliseren. Wat gebeurt er als vragen en doelen opgevolgd worden door zowel een ervaringsdeskundige als begeleider? Welke invloed heeft dit dan op doelformulering? Kom je dan vervolgens ook op ander aanbod uit? De herstelondersteunende intake kan een handig instrument hiervoor zijn, o.a. door deze op meerdere momenten tijdens een begeleidingstraject in te zetten.

BEHOEFTE AAN RUIMTE EN FACILITERING

De geïnterviewden noemen ruimte in hun functie als een belangrijke randvoorwaarde voor het werken met herstelprocessen en het onderling leren en ontwikkelen in de praktijk. Ruimte voor je professionaliteit raakt aan het leidende principe 'herstelondersteunende verantwoording en registratie'.

Als een ervaringsdeskundige meer ruimte heeft of meer tijd, geeft dat mogelijk meer kwaliteit, en dat geldt ook voor regulier begeleiders. Dit principe gaat over de vraag welke ruimte er nu al zit in de systemen en waar mogelijkheden liggen voor aanpassing. Hierin is de gemeente een belangrijke gesprekspartner, naast opdrachtgever. Als de systemen niet voldoende zijn ingericht of te weinig aansluiten bij de gewenste ruimte in de praktijk, belemmert dit de verandering richting herstelondersteunende zorg. Ervaringsdeskundig en regulier begeleiders hebben allerlei ideeën om meer ruimte te organiseren.

Ervaringsdeskundigen en regulier begeleiders zien intervisie en goede ervaringsdeskundige (betaalde) functies in de teams als de manier om de samenwerking en genoemde methodische uitdagingen met elkaar

aan te gaan. Dit kan de RIBW bekrachtigen door bijvoorbeeld de twee teams Thuis in de Wijk, en het ambulante team in Tiel gericht te ondersteunen bij hun ontwikkeling. De ervaringsdeskundig begeleiders merken dat ze veel zelf moeten uitvinden. Enerzijds is die ontwikkelruimte nodig, anderzijds missen zij de bestendigheid vanuit het management/programma HOZ. Met een combinatie van bottom-up en top-down benadering is de kans groter dat (kleine) veranderingen, zoals een groepsactiviteit, structureel ingebed raken.

Ook is er behoefte aan heldere communicatie over de aanpak op organisatieniveau. Daarbij benoemen geïnterviewden dat de RIBW aan ontwikkelingen begint, maar de structurele inbedding wat op zich laat wachten. Dit is overigens een herkenbare valkuil bij implementatieprocessen.

6 BETEKENIS VOOR HET PROGRAMMA HERSTELONDERSTEUNENDE ZORG

Movisie verkende met Team Herstel en de adviseur en programmaleider herstelondersteunende zorg hoe de opbrengst van het onderzoek van betekenis kan zijn voor de RIBW N&R. We doen hieronder twee aanbevelingen om de kennis uit het onderzoek te verbinden.

WAARDEBEPALING ERVARINGSDESKUNDIGHEID VOORAF AAN BESLUITVORMING

Bij de RIBW speelt de discussie wat de meerwaarde is van ervaringsdeskundigheid. Gelijktijdig kiest de RIBW voor het principe Ervaringsdeskundigheid op alle plekken in de organisatie. Dit principe is een belangrijk normatief standpunt voor de ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid binnen de organisatie en de slag naar herstelondersteunende zorg. Een waardebeoordeling vooraf werkt ondersteunend aan keuzes voor verdere inrichting zoals functieomschrijvingen, methodieken, verantwoording/registratie eisen. Wanneer discussies of overtuigingen de boventoon voeren bij implementatieprocessen, kunnen ervaringsdeskundigen in de positie komen van 'laat maar zien'.

De inhoudelijke waardebeoordeling verkleint de kans dat men in een overtuigingsstand komt en dat ervaringsdeskundigen zichzelf moeten bewijzen in de praktijk. De RIBW kan de waardebeoordeling baseren op de opbrengst van dit onderzoek, de eigen visie op ervaringsdeskundigheid en andere beleidsstukken waar deze waarde instaat. De waardebeoordeling kan ook worden vastgesteld na een ronde bij de teams waarin de RIBW het gesprek opent over ervaringsdeskundigheid ([zie praatplaat ervaringsdeskundigheid Movisie](#)).

ERVARINGSDESKUNDIGHEID: EEN ONOMKEERBARE EMANCIPATOIRE BEWEGING

Het proces van de RIBW is te typeren als een emancipatoir leerproces. Kenmerkend aan emancipatoire processen is de tweezijdigheid: het gaat zowel om verandering aan de leefwereldkant, als verandering aan de systeemkant. Bij de RIBW lijkt deze tweezijdigheid ook te spelen.

Goed aansluiten bij de leefwereld en herstelprocessen ondersteunt de RIBW met behulp van een methodiek herstelondersteunende zorg.

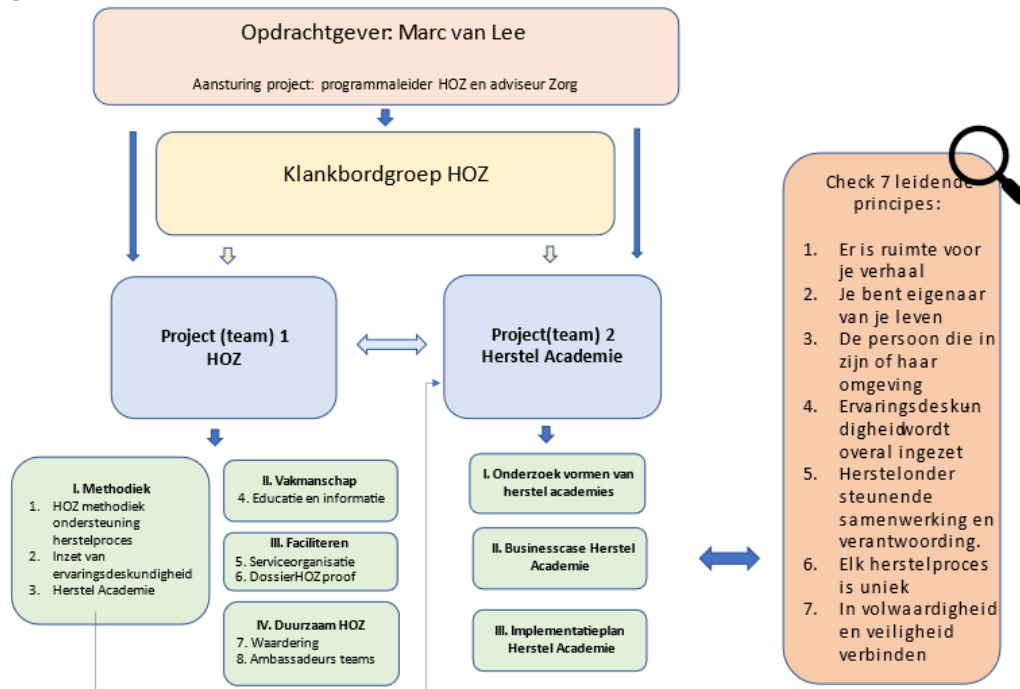
Positionering van ervaringsdeskundigheid gaat naast die leefwereld ook om verandering aan de systeemkant. Door ervaringsdeskundigen op andere plekken in te zetten dan alleen in het primair proces, kan de RIBW werken aan ontvankelijkheid voor ervaringsdeskundigheid en herstelondersteunende zorg binnen de organisatie.

Een emancipatoire beweging is onomkeerbaar omdat ervaringsdeskundigheid ook een eigen autonome kracht is. Een verkenning naar een herstelacademie is daarvoor een relevante ontwikkeling.

Ruimte voor het ontplooiën van initiatieven voor en door ervaringsdeskundigen zal die bredere positionering en inhoudelijke inbedding van ervaringsdeskundigheid op langere termijn versterken.

BIJLAGE WERKSTRUCTUUR PROGRAMMA HERSTELONDERSTEUNENDE ZORG RIBW NIJMEGEN & RIVIERENLAND

Werkstructuur programma HOZ RIBW Nijmegen & Rivierenland



BIJLAGE VRAGENLIJST CLIËNTEN

1. Voorstellen/kennismaken

Interviewer stelt zichzelf voor. Ook over wie hij/zij is in het dagelijks leven, wat je zo hebt meegemaakt (veilige sfeer creëren).

Doel interview – kennis ophalen voor betere hulp en ondersteuning.

Anonieme dataverwerking – je kan zeggen wat je wilt zonder dat het bij de organisatie terecht komt. Namen worden niet gebruikt in de uitwerking. Alleen wát gezegd is, niet door wie.

Instructies voor de manier van interviewen

Open vragen stellen!

Doorvragen

We gebruiken een toestemmingsformulier. Daarin staat wat je van ons kan verwachten rondom gegevensverwerking en dat we daarover hebben verteld.

(Check of we het e-mailadres van de cliënt hebben, om het uitgetypte verslag terug te sturen voor goedkeuring.)

2. Het eigen verhaal van geïnterviewde

DOEL: Je wilt erachter komen welke ondersteuning er was in het leven van die persoon. Dus laat ze praten over hun leven, met tijdpad, wanneer RIBW en eventuele andere ondersteuning.

En ook vragen naar de aard van het contact. Misschien het handigst als je al een beeld hebt van de personen.

> *Krijg een beeld*

VRAGEN:

Is geïnterviewde nog cliënt? Hoe kwam je zo bij RIBW?

Welke verwachting – wat hoop je te vinden/krijgen

Welke wensen en behoeften?

Wat is daarvan uitgekomen?

Wie heeft bijgedragen aan waar je nu bent? Medewerkers RIBW, al dan niet ervaringsdeskundig, uit welk team? Welke vorm van ondersteuning? (open vragen)

(check evt. namen en functies)

(check voor jezelf ook met mogelijk aanbod:

- Beschermd Wonen (via Wmo of WLZ – onderscheid ook vragen)
- Ambulante begeleiding – Wmo
- Ambulante intensieve begeleiding – WLZ
- Dagbesteding
- Thuis in de wijk
- Hersteltrainingen
- Wijkggz
- Evt. iets anders

Andere ondersteuningsorganisaties?

Organisaties en professionaliteit/beroep

Waren er ervaringsdeskundigen betrokken? Ben je op de hoogte van de functie van iemand?

> *Onderzoek de aard van het contact*

VRAGEN:

- Hoe ervoer je het contact met begeleiders en hoe was de setting?

- Hoe ervoer je het contact met de ervaringsdeskundigen en hoe was de setting?

3. Gesprek over wie voor de cliënt belangrijke rol speelde bij het herstel

DOEL: achterhalen wie van belang is geweest bij herstelbevordering en wie er evt. herstelbelemmerend werkte.

VRAAG:

Wie heeft voor jou op die domeinen een belangrijke rol gespeeld? Wat gebeurde er en wat heeft het jou opgeleverd?

Gebruik hierbij de bijbehorende praatplaat – zie volgende pagina

Vraag ook naar de wensen en behoeften op de levensdomeinen.

Bespreek het begrip 'herstel', is dat een term die bij de cliënten leeft? Wat bedoelen ze daar dan mee?

Vraag vervolgens of de contacten als herstelbevorderend en/of herstelbelemmerend werden ervaren? Waar zat hem dat in?

WERKVORM: open vragen over de levensdomeinen op de praatplaat.

Doorvragen naar de manier van ondersteuning (wat gebeurde er; wat heeft het je opgeleverd?)

In het oog houden welke functie de betreffende ondersteuner heeft: reguliere professional, ervaringsdeskundige, vrienden, familie.

Open laten vertellen en vervolgens doorvragen (voor de RIBW-ondersteuning) om zicht te krijgen in verschillen tussen de begeleiders en ervaringsdeskundigen.

We laten hen vooral vertellen over de periode van ongeveer 3 jaar



BIJLAGE VRAGENLIJST BEGELEIDERS EN ERVARINGSDESKUNDIGEN

De focusgroep heeft als doel om zicht te krijgen op wat ervaringsdeskundigen en begeleiders zien als hun rol in de ondersteuning van cliënten. Hoe pakt dat in de praktijk uit? Wat levert de hulp cliënten op en hoe weet men dat? Het gaat om het verzamelen van concrete voorbeelden en situaties.

Noem in jouw ogen succesvolle ondersteuning waar een ervaringsdeskundige een rol in heeft gespeeld (of zou moeten spelen)

- Wat maakte de ondersteuning succesvol? Wat hield het succes in?
- Wat waren de verschillende rollen begeleider/ervaringsdeskundige?
- Hoe ervaar je jouw relatie met de cliënt?
- Hoe ervaar je jouw relatie met de ervaringsdeskundige?

Welk herstel?

Er wordt ervan uitgegaan dat verschillende vormen van ondersteuning, begeleiding en behandeling zich meer of minder richten op verschillende aspecten. RIBW N&R focust in de visie op herstel vooral op herstel als persoon en herstel van maatschappelijke rollen: *'Als RIBW richten wij ons op het herstel van persoonlijke en maatschappelijke rollen van de mensen die we begeleiden'*.

Hoe kijk jij tegen herstel van je cliënten aan?

Het effect voor cliënten van het werken met ervaringsdeskundigen volgens jou? (Voorbeeld van het effect van een ervaringsdeskundige)

- Wat hebben cliënten tot nu toe gemerkt van ervaringsdeskundigen?
- Wat merk jij als reguliere begeleider van de aanwezigheid van ervaringsdeskundigen? Merk je in contact met de cliënt wat het contact met de ervaringsdeskundige voor die cliënt oplevert. Heb je voorbeelden hiervan? Wat is de waarde?
- Wat zou wie moeten opleveren voor cliënten?

Samenwerking in teams met ervaringsdeskundigen/begeleiders

- Wat is jouw ervaring tot nu toe? Hoe vullen jullie elkaar aan? Welke knelpunten ervaar je?
- Hoe kunnen ervaringsdeskundigen en begeleiders optimaal samenwerken?
- Aan welke voorwaarden dient voldaan te worden?

Leidend principe

- Wat vind jij van het leidend principe: ED op alle plekken in de organisatie?
- Wat zou dat betekenen op de verschillende plekken
- Hoe zouden cliënten ervan profiteren volgens jou?

Niveaus van communicatie

Er zijn 4 niveaus: inhoud, procedure, interactie/relatie, gevoelens

Wat doe je op elk niveau? Is er verschil met ervaringsdeskundigen?