

Ervaringsdeskundigheid in de wijk

Hoe organiseer je het?

Colofon

Auteurs: Anne-Marie van Bergen, Anouk Poll, Marrig van der Werf, Eleonoor Willemsen

Eindredactie: Annemarie van den Berg

Vormgeving: Ontwerpbureau Suggestie & illusie

Deze handreiking is ontwikkeld in het kader van een samenwerkingsproject met het Landelijk Platform GGz, Stichting Door en Voor, Team ED voorheen Makelpunt Amsterdam en de Zorgvragers Organisatie GGz Midden Holland (ZOGMH).

© Movisie, juni 2015

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Onze activiteiten zijn georganiseerd in vier actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, zelfredzaamheid, participatie, veiligheid en huiselijk/seksueel geweld.

We investeren in de kracht en de onderlinge verbinding van burgers. We doen dit door maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven te ondersteunen, te adviseren én met hen samen te werken. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken



LPGGz

Landelijk Platform GGz

Voorwoord

Momenteel vinden grote transitieën plaats in de langdurende zorg. Daarbij gaat er veel aandacht uit naar het rekenen en regelen, ofwel de financiële en organisatorische zaken. In deze situatie is het van groot belang om het achterliggend perspectief van vernieuwing niet uit het oog te verliezen. Uiteindelijk gaat het om een transformatie in zorg en welzijn, waarbij het versterken van de eigen mogelijkheden van kwetsbare burgers centraal staat.

Cliëntenorganisaties in de GGZ zijn al lange tijd een bron van vernieuwing. Voorbeelden daarvan zijn cursussen ‘Herstellen doe je zelf’ en ‘Werken met eigen ervaring’, steunpunten GGZ, en de Crisiskaart. Het afgelopen jaar zijn daar voorbeelden bij gekomen van de inzet van ervaringsdeskundigen in de wijk. Drie regionale cliëntenorganisaties hebben in 2014 hiervoor een pilot uitgevoerd: ZOG Midden Holland (Gouda en omgeving), Stichting Door en Voor (regio Noordoost Brabant) en TEAM ED (Amsterdam). Deze organisaties hebben op eigen wijze invulling gegeven aan het wijkgericht werken, maar gemeenschappelijk waren de focus op eigen kracht van kwetsbare burgers, versterking van participatiemogelijkheden en het gebruikmaken van ervaringsdeskundigheid.

Het Landelijk Platform GGZ en Movisie hebben deze pilots begeleid. De resultaten zijn bemoedigend:

- * de inzet van ervaringsdeskundigen draagt daadwerkelijk bij aan een betere participatie van kwetsbare burgers;
- * het heeft een belangrijke meerwaarde voor de ervaringsdeskundigen zelf;
- * en: gemeenten zijn enthousiast, omdat deze initiatieven perfect aansluiten bij principes van eigen kracht en onderlinge steun.

Nu zijn de ervaringen die we in Gouda, Oss en Amsterdam hebben opgedaan vertaald in een handreiking waar andere regio's gebruik van kunnen maken. Deze handreiking geeft eens te meer aan dat cliëntenorganisaties niet alleen een onmisbare partner zijn bij ontwikkeling van beleid, maar ook bij het ontwikkelen en in praktijk brengen van nieuwe vormen van maatschappelijke participatie en ondersteuning. Ik hoop van harte dat zowel gemeenten als cliëntenorganisaties en andere samenwerkingspartners hier hun voordeel mee zullen doen.

Marjan ter Avest
Directeur Landelijk Platform GGZ

Inhoudsopgave

Voorwoord	3		
1 Inleiding	5		
1.1 Het project Ervaringsdeskundigheid in de wijk	5	5.5 Training en toerusting	23
1.2 Voor wie is deze handreiking bedoeld?	6	5.6 Vrijwillig of niet?	23
2 Ervaringsdeskundigheid in de buurt, een begripsverkenning	7	6 De organisatie	25
2.1 Waarom ervaringsdeskundigheid in de buurt?	7	7 Communicatie en pr	27
2.2 Begripsomschrijvingen	8	8 Evaluatie en verantwoording	28
2.3 De behoeften van mensen in kwetsbare situaties	10	8.1 Evaluatie: waarom en wat	28
2.4 Verschijningsvormen van ervaringsdeskundigheid in de buurt	10	8.2 Intermezzo: het vastleggen van informatie over klanten	29
2.5 De resultaten van de pilots	12	8.3 Aanbevelingen voor registratie en evaluatie	29
3 Oriëntatiefase: de verkenning vooraf	13	9 Begroting en financiële dekking	30
4 Voorbereidingsfase: het projectplan	15	9.1 De projectbegroting: kostenposten	30
4.1 Vraagstelling en doelstelling	15	9.2 Dekkingsmogelijkheden	31
4.2 Brede of smalle doelgroep	16	10 Bronnenlijst	32
4.3 Lerend en ervarend ontwikkelen	16	11 Bijlagen	33
4.4 Doorlooptijd en omvang van het project	17	Bijlage 2 Vragenlijsten	33
5 De ervaringsdeskundigen	18	Bijlage 3 Pr- en communicatiemateriaal	33
5.1 Wat is ervaringsdeskundigheid?	18	Bijlage 4 Profielschetsen	33
5.2 De ervaringsdeskundige in het maatschappelijke domein	19	Bijlage 5 Scholings-/cursusmateriaal	33
5.3 De herstellvisie: basis van ervaringsdeskundigen	20		
5.4 Positionering van ervaringsdeskundigen	22		

1 Inleiding

1.1 Het project Ervaringsdeskundigheid in de wijk

Deze handreiking is voortgekomen uit de ervaringen tijdens het project *Ervaringsdeskundigheid in de wijk*. Dit is een samenwerkingsproject van het Landelijk Platform GGZ, Movisie, Stichting Door en Voor (regio Noord-oost Brabant), Zorgvragers Organisatie GGZ Midden Holland (ZOG MH) en Stichting TEAM ED voorheen Makelpunt Amsterdam. Daarbij hebben ervaringsdeskundigen in Oss, Amsterdam en Gouda 'in de wijk' gewerkt. De ervaringsdeskundigen zijn beschikbaar voor laagdrempelig contact met inwoners in kwetsbare posities, vaak met psychosociale en/of psychische problemen. De ervaringsdeskundigen ondersteunen deze inwoners bij hun herstel en/of maatschappelijke participatie. Ze helpen hen op weg in het woud van voorzieningen. Zij treden daarin ook op als kwartiermaker en verbinder, en putten daarbij uit hun eigen herstellervaring. De ervaringsdeskundigen werken vanuit een onafhankelijke positie samen met organisaties op het gebied van zorg en welzijn (zoals wijkteams en GGZ-organisaties) en met de gemeente.

Dit project heeft gelopen van juli 2013 tot september 2014. In het kader van het project is een expertmeeting georganiseerd met ervaringsdeskundigen uit andere gemeenten in Nederland die al werkzaam zijn in de wijk.

Hun ervaringen hebben we verwerkt in deze handreiking. In bijlage 1 staan deze ervaringsdeskundigen vermeld.

De inzet van ervaringsdeskundigen 'in de wijk' voor ondersteuning van mensen in kwetsbare posities past in de invulling van zorg en begeleiding zoals bedoeld met de Wmo 2015. Uitgangspunt is het streven naar het inzetten van de eigen kracht van mensen in kwetsbare situaties, en hen zelf de regie te laten voeren, steeds met compassie en aandacht voor de kwetsbaarheid en daaruit voortvloeiende ondersteuningsbehoeften.

De ervaringsdeskundigen bieden de in de Wmo 2015 beschreven 'cliëntondersteuning'¹ vanuit een onafhankelijke positie, naast de burger in een kwetsbare positie en echt in zijn belang. Zij werken daarbij nauw samen met anderen op het gebied van zorg en welzijn.

Meer informatie over het project kunt u vinden in het landelijke eindverslag en in de drie eindverslagen van de pilots. Deze zijn te downloaden van www.movisie.nl/publicaties/ze-begrijpen-mij.

1 Zie hierover de 'Informatiekaart Cliëntondersteuning' (februari 2014) op www.invoeringwmo.nl en de 'Informatiekaart Cliëntondersteuning (o)GGZ vanaf 2015' (juni 2014) op www.invoeringwmo.nl

1.2 Voor wie is deze handreiking bedoeld?

Deze handreiking is primair bedoeld voor (cliënten)organisaties en samenwerkingsverbanden die ervaringsdeskundigheid willen gaan inzetten in de buurt.

Daarnaast biedt de handreiking ook waardevolle informatie voor ambtenaren, lokale politici, medewerkers van zorgverzekeraars en andere geïnteresseerden. Zij kunnen zich aan de hand van deze publicatie een concreet beeld vormen van een dergelijke aanpak, en beoordelen of die in de eigen gemeente of in het eigen werkgebied een gewenste vorm van ondersteuning kan zijn. De handreiking biedt ook inzicht in de randvoorwaarden die vervuld moeten worden om de aanpak mogelijk te maken.

We lichten overzichtelijk toe wat de aanpak inhoudt, en wat ervoor geregeld moet worden. Daarbij geven we praktische tips en benoemen we aandachtspunten. We gaan in op dilemma's die spelen, en hebben ter inspiratie in de bijlagen voorbeelden opgenomen van profielschetsen, draaiboeken, folders en scholingsmateriaal. Daarmee hopen we initiatiefnemers een eind op weg te helpen.

2 Ervaringsdeskundigheid in de buurt, een begripsverkenning

2.1 Waarom ervaringsdeskundigheid in de buurt?

Het zal niemand ontgaan zijn: de zorg verandert. Daarbij zijn twee bewegingen te onderscheiden. Een beweging *van onderaf* en een beweging *van bovenaf*.

Allereerst de *beweging van onderaf*: mensen willen graag zelf de regie over hun leven voeren en mee kunnen doen in de samenleving. Oók als ze in een kwetsbare positie verkeren door gezondheidsklachten, fysieke en mentale beperkingen, psychische aandoeningen en/of psychosociale problematiek. Regie over het eigen leven geeft vertrouwen in eigen kunnen en bevordert herstel en 'positieve gezondheid'.² Deze opvatting wordt onderbouwd door de psychologische theorie over zelfdeterminatie. Zelf kunnen kiezen is volgens deze theorie noodzakelijk voor duurzame gedragsverandering.³ De ondersteuning door mensen met een vergelijkbare situatie blijkt daarin bevorderlijk. Daarbij is immers al snel sprake van we-

derkerigheid: steun geven en ontvangen.⁴ In Nederland wordt dit succesvol toegepast in zelfhulp en de inzet van ervaringsdeskundigen voor de ondersteuning van herstel.

Het is daarnaast van groot belang dat de samenleving hier ook ruimte voor maakt: ruimte voor anders zijn, zodat een inclusieve samenleving ontstaat. Het 'kwartiermaken', de weg bereiden, is daarbij nodig. Onder kwartier maken verstaan we activiteiten gericht op het bestrijden van stigma's en vooroordelen, het bewerkstelligen van positief contact tussen mensen met en zonder beperkingen en het bieden van steunende informatie en advies aan de ontvangende omgeving.⁵

Daarnaast is er een *beweging van bovenaf*: de overheid voert sinds 1 januari 2015 een aantal stelselwijzigingen door op het gebied van de langdurende zorg, werk en inkomen, onderwijs en de jeugd. Gemeenten zijn daarbij vanaf 2015 verantwoordelijk voor het naar vermogen mee kunnen doen en zelfstandig kunnen wonen van hun inwoners, ook van inwoners in kwets-

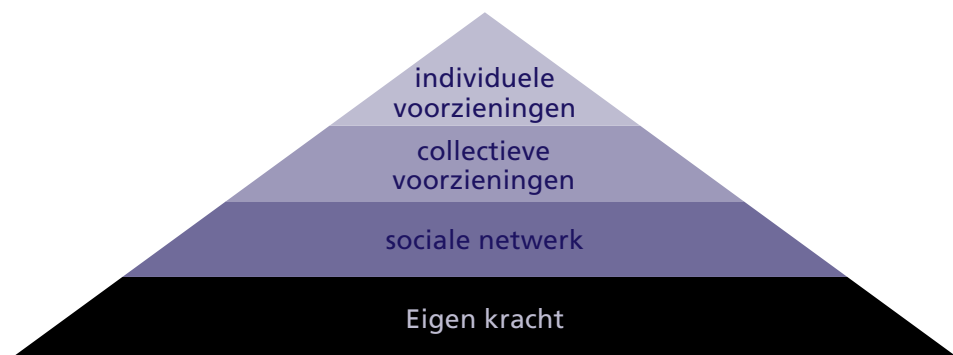
2 Positieve gezondheid wordt door Machteld Huber omschreven als: het vermogen zich aan te passen en een eigen regie te voeren, in het licht van fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven, zie factsheet 'Parelproject' van ZonMw op www.zonmw.nl

3 Judith A. Cook et al., 'Results of a Randomized Controlled Trial of Mental Illness Self-management Using Wellness Recovery Action Planning'. In: Schizophrenia Bulletin, vol. 38, no. 4 pp. 881-891, 2012

4 Davidson, L. et al., 'Peer support among individuals with severe mental illness: a review of the evidence'. Clinical Psychology: Science and Practice, vol. 6, no. 2, 1999, pp.165-187

5 Zie www.kwartiermaken.nl voor diverse publicaties hierover van Doortje Kal.

bare posities door gezondheidsklachten, fysieke en mentale beperkingen, psychische aandoeningen en psychosociale problematiek. Maar er wordt ook bezuinigd: de gemeenten krijgen voor de nieuwe taken minder geld beschikbaar dan in het verleden in de AWBZ omgng. Gemeenten zoeken met hun inwoners en de aanbieders van zorg en welzijn naar nieuwe manieren om invulling te geven aan zorg en ondersteuning. Ze hanteren daarbij vaak de 'piramide van eigen kracht'.



Piramide Eigen Kracht. Bron: website Movisie

De visie achter dit nieuwe beleid is, dat mensen primair zelf verantwoordelijk zijn voor hun zelfredzaamheid en participatie. In het algemeen organiseren mensen dat binnen hun eigen sociale omgeving. Ze maken daarbij desgewenst en op eigen initiatief gebruik van voorzieningen in hun buurt. De gemeentelijke overheid moet zorgen voor een goed basisniveau aan voorzieningen. Als mensen meer steun nodig hebben om mee te kunnen doen, moet de gemeente voorzien in professionele ondersteuning. Daarbij gaat het om maatwerk, dat aanvullend is op wat mensen zelf doen en op de algemene voorzieningen. De verwachting is, dat mensen met elkaar en met aanbieders van zorg en welzijn samenwerken om met zo min mogelijk professionele ondersteuning zelfstandig te kunnen leven en meedoen in de samenleving.

Veel gemeenten kiezen ervoor om deze vernieuwing te realiseren door in te zetten op buurt-/wijk-/dorpsgericht werken. Ze groeperen de medewerkers van zorg en welzijn in wijkgerichtwerkende teams en netwerken, en geven hun de opdracht bewoners, vrijwilligers en maatschappelijke organisaties te ondersteunen bij hun initiatieven tot onderlinge steun en participatie.⁶ In deze context past het dat binnen deze wijkgerichte samenwerkingsverbanden ook ervaringsdeskundigen actief zijn. Voor de komst van deze wijkgerichte samenwerkingsverbanden was dit minder zichtbaar. Ervaringsdeskundigen werkten vanuit zorgorganisaties en cliëntenorganisaties. Zij richtten zich daarbij veelal op een specifieke cliëntengroep, die afkomstig was uit een werkgebied dat soms veel groter was dan een wijk. Inmiddels zijn er diverse initiatieven in Nederland waar ervaringsdeskundigen werkzaam zijn in de wijk.

2.2 Begripsomschrijvingen

2.2.1 Ervaringsdeskundigheid

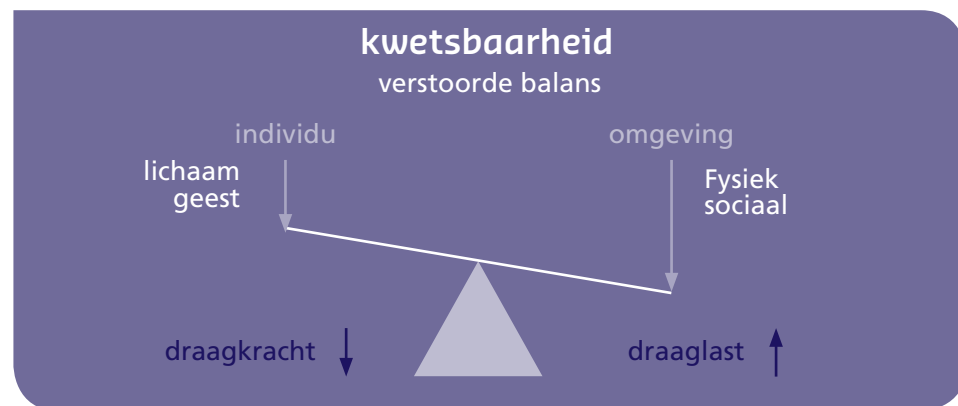
Het begrip ervaringsdeskundigheid wordt de laatste jaren steeds vaker gebruikt. Het is een term om aan te geven dat iemand niet alleen geleerd heeft van zijn ervaringen, maar deze ook gebruikt als bron van kennis om daarmee anderen verder te helpen. In begripsbeschrijvingen wordt vaak een driedeling aangebracht: ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid.

Iedereen met een aandoening heeft zijn of haar eigen verhaal. Het gaat om de betekenis die je aan je problemen geeft en de strategieën die je

⁶ Zie www.invoeringwmo.nl

hebt ontwikkeld om met die problemen om te gaan. Dat is persoonlijke ervaringskennis. Al die verhalen bij elkaar vormen collectieve ervaringskennis: kennis over hoe het is om te leven met kwetsbaarheid en de gevolgen daarvan. Ben je vervolgens in staat om die kennis over te dragen aan anderen, dan ontwikkel je ervaringsdeskundigheid. Ervaringsdeskundigheid is de vaardigheid om kennis en ervaring over het eigen herstelproces, voortkomend uit een beperking of aandoening en gecombineerd met ervaringen van anderen, zodanig te kunnen inzetten dat dit ondersteunend is voor anderen met een kwetsbaarheid of beperking.⁷ Zie hierover verder hoofdstuk 5, over het werken met ervaringsdeskundigen.

2.2.2 Mensen in kwetsbare situaties



Balans met kwetsbaarheid. Bron: bouwenaanleefbaarheid.nl⁸

⁷ Zie het kennisdossier ervaringsdeskundigheid, geschreven door VWS, op www.invoeringwmo.nl

⁸ Bron: www.bouwenaanleefbaarheid.nl

Mensen in kwetsbare situaties vormen de groep waaraan de ervaringsdeskundigen hun ondersteuning bieden. Mensen met een chronische ziekte (lichamelijk en/of psychisch), een lichamelijke of verstandelijke beperking of een psychosociaal probleem hebben een verhoogd risico om in situaties te komen die ze niet goed aankunnen. Ze hebben vaak te maken met stigmatisering en sociale uitsluiting. Een kwetsbare situatie ontstaat, als de situatie eisen stelt aan iemand die zwaarder zijn dan wat hij met zijn competenties en met de beschikbare steun aankan. Draagkracht en draaglast zijn dan uit balans.⁹

Dit kan zich van kwaad tot erger ontwikkelen. Als iemand het gevoel heeft de situatie niet goed aan te kunnen, geeft dat spanningen. Door die spanningen is iemand minder goed in staat zijn kwaliteiten te gebruiken. Daardoor kan hij de situatie nog minder aan.

2.2.3 Buurtgericht werken

Steeds vaker werken organisaties buurtgericht en/of organiseren gemeenten de lokale ondersteuning buurt- of dorpsgericht, bijvoorbeeld in de vorm van sociale wijkteams. De medewerkers worden specifiek ingezet voor de inwoners van een bepaald geografisch gebied, volgens 'een menselijke maat'. De visie erachter is dat je voor een aanbod zorg en welzijn een werkgebied moet kiezen dat te beschouwen is als de leefomgeving van de mensen, het gebied waar (een groot deel van) hun leven zich afspeelt, waar de winkels en voorzieningen zijn waar ze veel gebruik van maken en waar veel mensen wonen die ze kennen, waar je op loop- of fietsafstand

⁹ Zie bijvoorbeeld het artikel van Rick Ingram & David Luxton, over de samenhang tussen stress en kwetsbaarheid: www.corwin.com

van elkaar zit. Door werkers in zo'n gebied aanwezig te laten zijn, en met elkaar en met bewoners te laten samenwerken, kun je gemakkelijker tot samenhangende ondersteuning komen dicht bij huis. De optimale omvang van het gebied kan variëren, afhankelijk van de bebouwing, de gegroeide traditie en de specifieke activiteit of taak waar het buurtgericht werken zich op richt. In praktijk gaat het bij buurtgerichte organisatievormen om een spreiding van werkgebieden van circa 3.000 tot wel 30.000 inwoners, met de grootste concentratie rond de 10.000 inwoners.¹⁰

2.3 De behoeften van mensen in kwetsbare situaties

Veel mensen die een beroep doen op ervaringsdeskundigen in de buurt hebben een klein netwerk en weinig bezigheden buitenshuis. Ze hebben vaak veel ervaring met allerlei hulp- en dienstverleners die vanuit een expertrol van alles van hen willen en hen steeds weer corrigeren en instrueren. Daar zijn ze op afgeknapt, dat helpt hen niet verder. Ze hebben behoefte aan contact, iemand die naar hen luistert en met hen meedenkt. Iemand die hen als uniek mens ziet, met eigen mogelijkheden en interesses; iemand die zich kan inleven in hun situatie, in hun behoeften en in de dagelijkse problemen waar ze mee worstelen. Laagdrempelig, gelijkwaardig contact en het bieden van een luisterend oor vormt de basis. De vragen die klanten hebben kunnen sterk variëren, afhankelijk van de lokale context en de beschikbaarheid van voorzieningen. Voorbeelden: helpen overzicht te krijgen en dingen voor zichzelf op een rijtje te zetten; praktische hulp, zoals bij de administratie of met opruimen; wegwijs maken in

voorzieningen; informatie geven over en begeleiding bieden bij het ondernemen van bezigheden buitenshuis; bemiddelen naar instanties (kwartiermaken). De gelijkwaardigheid in het contact en de oprechte aandacht voor het eigen verhaal van de klant blijken heel belangrijk.

2.4 Verschijningsvormen van ervaringsdeskundigheid in de buurt

Ervaringsdeskundigen kunnen vanuit verschillende posities en taken werkzaam zijn in de buurt ('in de buurt' betekent altijd: desgewenst ook bij de klant thuis):

- * als lid van een sociaal wijkteam. De taak is dezelfde als die van de andere teamleden. Deze ervaringsdeskundigen combineren hun ervaringsdeskundigheid vaak met vakkennis vanuit een opleiding als verpleegkundige of maatschappelijk werker. Dit gebeurt bijvoorbeeld in Utrecht. De ervaringsdeskundige is daarbij werkzaam als generalist naar de klant: hij kan de klant bijstaan in alle levensdomeinen. Hij gebruikt daarin zowel zijn ervaringskennis, als zijn vakkennis. Daardoor is hij goed in staat zich in te leven in de leefwereld van de klant en datgene te bieden wat de klant echt steunt. Daarnaast brengt de ervaringsdeskundige het cliëntenperspectief in tijdens teamoverleg en gezamenlijke contacten.
- * vanuit een eigen team van ervaringsdeskundigen dat aanwezig is in de wijk. Aanwezig in de wijk betekent: laagdrempelig bereikbaar op een vaste locatie binnen de wijk: een door wijkbewoners vaak bezochte locatie in de wijk, waar iedereen gemakkelijk binnenloopt, zoals een buurthuis of wijkcentrum; regelmatig (minstens wekelijks) aanwezig op 'vindplaatsen' in de wijk of een combinatie daarvan. Veel klanten komen in beeld doordat de ervaringsdeskundigen actief

¹⁰ Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, *De wijk nemen. Een subtiel samenspel van burgers, maatschappelijke organisaties en overheid*. Advies 45. Amsterdam: RMO, 2009

contact leggen met bezoekers op deze plekken. De vragen variëren van informatie en advies en een luisterend oor tot steun of praktische hulp bij kwesties op allerlei levensterreinen. Samenwerking met wijkteams en/of andere in de wijk werkzame professionele en vrijwillige hulp- en dienstverleners gebeurt via periodieke (casus) overleggen en duidelijke afspraken over verwijzingen over en weer. In de samenwerking brengt de ervaringsdeskundige zo nodig ook het cliëntenperspectief in. Dit gebeurt bijvoorbeeld in Amsterdam en Oss.

- * vanuit een cliëntenorganisatie op een centraal in de gemeente (of regio) gelegen locatie, waarbij het gebiedsgerichte werken vooral vorm krijgt in de samenwerking met wijkteams en in de wijk werkzame professionals en vrijwilligers. De ervaringsdeskundige krijgt zijn klanten vooral op verwijzing van wijkteams en/of professionals in zorgorganisaties of andere organisaties waarmee samenwerking plaatsvindt. Reden voor het beroep op ondersteuning van de ervaringsdeskundige is het doorbreken van sociaal isolement en steun bij het ondernemen van activiteiten buitenshuis. Hierover zijn heldere verwijsafspraken. De cliëntenorganisatie organiseert gezamenlijke (casus)overleggen. De ervaringsdeskundige brengt daarbij het cliëntenperspectief in. Dit gebeurt bijvoorbeeld in Gouda en in het maatschappelijk steunsysteem in Den Haag en Zoetermeer.

In alle gevallen werkt de ervaringsdeskundige ook outreachend: hij zoekt de klant zo nodig thuis op of op de plek waar deze overdag is, of gaat met de klant op pad. De ervaringsdeskundige is dus regelmatig zelf in de wijk aanwezig. In de pilots bleek het een groot voordeel te zijn, als een ervaringsdeskundige in zijn eigen woonomgeving werkzaam is: een deel van de leefwereld van de klanten is dan ook zijn leefwereld, hij kent er de weg en weet hoe het eraan toegaat.

De ondersteuning van een ervaringsdeskundige speelt in op de vragen van de klanten. Daardoor zal deze inhoudelijk variëren. Bij klanten die verwezen zijn door een hulpverlener, zal de ondersteuning aanvullend zijn op de begeleiding die de hulpverlener biedt. Vaak zal de klant dan een gerichte vraag hebben aan de ervaringsdeskundige, bijvoorbeeld op het gebied van activiteiten buitenshuis of het leggen van contacten.

De inhoud van vragen van klanten is daarnaast afhankelijk van de al beschikbare ondersteuningsmogelijkheden in de wijk en in het leven van de klant, en van de herstelfase waarin de klant zich bevindt. Is hij er al aan toe om zelf actief te worden, of heeft hij vooral een luisterend oor nodig en iemand die contact met hem onderhoudt?

2.5 De resultaten van de pilots

In de pilots bleek dat de klanten veel baat hadden bij de ondersteuning van een ervaringsdeskundige. Ze voelden zich gehoord en begrepen, hun zelfvertrouwen nam toe, ze werden actiever buitenshuis, ze breidden hun sociale contacten uit. Praktische ondersteuning en bemiddeling naar geschikte hulpverlening kwam ook voor, tot zelfs het voorkomen van dakloosheid. Ook voor de ervaringsdeskundigen leverde het werk veel op: een toegenomen zelfvertrouwen, kennis en vaardigheden, zinvolle bezigheden, sociale contacten met de medeteamleden, de mogelijkheid zich in te zetten voor een ander.¹¹ De mensen met wie ze samenwerkten kregen meer zicht op het cliëntenperspectief. Hulpverleners met strikt afgebakende taken ervaren de mogelijkheid om een ervaringsdeskundige in te schakelen als een verrijking, een kans om de klant ook van passende aandacht en steun te voorzien bij vragen die buiten hun eigen taak vallen. De ervaringsdeskundigen werken zoals in de visie in de Wmo vaak verwoord: ondersteunend als aanvulling op eigen kracht en eigen netwerk. Je kunt wat zij bieden ook cliëntondersteuning noemen: naast de cliënt, echt in diens voordeel, levensbreed en onafhankelijk.

¹¹ Zie de eindrapportage *Ze begrijpen mij!* (Anne-Marie van Bergen & Anouk Poll, 2014).

3 Oriëntatiefase: de verkenning vooraf

Wie neemt het initiatief voor een project 'ervaringsdeskundigheid in de buurt'? Vaak zal een cliëntenorganisatie het voortouw nemen voor het project of een samenwerkingsverband waar cliënten(organisaties) in deelnemen. Een gemeente zal niet snel initiatiefnemer zijn, maar kan wel bij een cliëntenorganisatie of overlegplatform aanklaarten dat een voorstel in deze richting welkom is.

Voordat het project van start kan gaan, zijn voorbereidende acties nodig vanuit de initiatiefnemer. De eerste fase is het in kaart brengen van de uitgangspositie. U wilt weten hoe de cliëntenorganisaties, samenwerkingspartners op het gebied van zorg en welzijn en de gemeente (en eventuele andere financiers) staan tegenover uw idee.

Doel van deze fase is om het draagvlak voor het idee te peilen, af te bakenen waar en hoe de inzet van ervaringsdeskundigen de meeste meerwaarde heeft, te bekijken wat het beste aansluit op wat er al aanwezig is in het werkgebied, het (geografische) werkgebied af te bakenen, de samenwerkingsbereidheid te peilen, zicht te krijgen op knelpunten en belangen, de haalbaarheid in te schatten.

Maak vooraf een A4'tje waar u het projectidee in grote lijnen schetst, en aangeeft op welke vragen u een antwoord zoekt als voorbereiding op de uitwerking van het project, wie u daarover wilt bevragen en hoe uw planning eruit ziet. Gebruik dit om met de verschillende partijen in gesprek te komen.

In deze verkennende ronde zoekt u de antwoorden op de volgende vragen:

1. Bij de organisaties van cliënten en ervaringsdeskundigen
 - * Hoe staan de cliënten(organisaties) en ervaringsdeskundigen in het beoogde werkgebied tegenover het projectidee en hebben zij interesse om mee te doen?
 - * Bij welke vragen van inwoners zou de inzet van ervaringsdeskundigen ondersteuning kunnen bieden?
 - * Zijn er al opgeleide ervaringsdeskundigen beschikbaar, met welke achtergrond en huidige taken?
 - * Wat hebben de ervaringsdeskundigen nodig om dit werk te gaan doen?
 - * Welke randvoorwaarden zijn er, welke knelpunten moeten worden opgelost?
2. Bij de organisaties op het gebied van zorg en welzijn
 - * Wie zijn deze aanbieders en hoe staan zij tegenover de inzet van ervaringsdeskundigen en de samenwerking daarmee?
 - * Bij welke vragen van inwoners zou de inzet van ervaringsdeskundigen ondersteuning kunnen bieden?
 - * Welke ondersteunende voorzieningen zijn er op het gebied van zorg en participatie?
 - * Hoe zien zij hun eigen rol in zo'n project?
 - * Welke randvoorwaarden zijn er nodig, welke knelpunten moeten worden opgelost?

3. Bij de gemeente (of de gemeenten in een regio)

- * Hoe ziet het Wmo-beleid van de gemeente eruit? Zet zij ook in op burgerinitiatieven?
- * Hoe staat de gemeente tegenover de inzet van ervaringsdeskundigen in de wijk, ziet zij zo'n project zitten en onder welke voorwaarden?
- * Bij welke vragen van inwoners zou de inzet van ervaringsdeskundigen ondersteuning kunnen bieden?
- * Hoe ziet zij haar eigen rol in zo'n project?
- * Welke financieringsmogelijkheden zijn er?
- * Welke randvoorwaarden zijn er, welke knelpunten moeten worden opgelost?

De uitkomsten van deze verkennende ronde leiden tot een 'go'- of 'no go'-besluit: gaan we door met het realiseren van dit idee, of blijkt het toch niet geschikt of niet haalbaar?

U kunt zo'n ronde dan afsluiten met een werkconferentie, waar u alle geïnterviewde partijen uitnodigt, de conclusies presenteert, aangeeft wat de volgende stappen zijn en hun medewerking vraagt. Als u deelneemt in een bestaand overlegplatform, kan dat ook de plek zijn waar de terugkoppeling plaatsvindt.

Resultaat van deze fase is een aangescherpt projectidee, dat aansluit op de behoeften in het beoogde werkgebied, waar andere partijen al van op de hoogte zijn en dat naar verwachting kan rekenen op voldoende draagvlak en medewerking.

4 Voorbereidingsfase: het projectplan

Nu komt de voorbereidingsfase: het uitwerken van het projectplan en de daarop aansluitende begroting, de projectorganisatie en de fondsenwerving.

In het projectplan komen aan de orde:

- * de vraagstelling waar het project een antwoord op geeft
- * het doel van het project
- * de doelgroep
- * de beoogde resultaten
- * de projectorganisatie
- * de samenwerkingspartners
- * de risico's en hoe deze worden opgevangen
- * de projectactiviteiten met tijdsinvestering en tijdspad
- * de publiciteit
- * de monitoring en evaluatie
- * de projectbegroting.

In dit hoofdstuk gaan we in op een aantal keuzes. Welke uitwerking u kiest, zal afhangen van uw eigen situatie. De invulling van de projectorganisatie, specifieke keuzes samenhangend met het werken met ervaringsdeskundigen, de publiciteit en monitoring en evaluatie bespreken we in afzonderlijke hoofdstukken.

4.1 Vraagstelling en doelstelling

De afbakening van vraag- en doelstelling is afhankelijk van de lokale omstandigheden (welke plek krijgt het project in het geheel van maatschappelijke ondersteuning, zorg en welzijn?) en van de doelgroep die je gaat bedienen. Vaak zullen de keuzes die u maakt niet alleen afhangen van de behoeften die u bij de klanten hoort en van de andere voorzieningen die in het werkgebied beschikbaar zijn, maar ook van de medewerkers, hun eigen mogelijkheden, interesses en talenten en de mogelijkheden die de locatie biedt. Onderstaande vragen kunt u gebruiken in het keuzeprocess:

- * Richt je je op mensen die al zorg en ondersteuning krijgen, waarbij een extra steuntje in de rug nodig is bij bepaalde vragen (vaak sociaal contact en bezigheden buitenshuis)? Of richt je je (ook) op mensen die nog niet of niet meer zorg en ondersteuning krijgen, waarbij de ondersteuningsvraag veel breder kan zijn: ook praktische hulp, gewoon een luisterend oor, of informatie over hulpverleningsmogelijkheden?
- * En wil je je klanten vooral op weg helpen naar de geschikte zorg of ondersteuning, ga je zelf wat langer met de klanten aan de slag, of allebei?
- * Ga je uitsluitend individueel met klanten aan het werk, of bied je ook (zelfhulp)groepen, groepsactiviteiten gericht op ontmoeting en/of dagbesteding en cursussen aan?
- * Laat je klanten ook zelf voorstellen doen voor en zich actief inzetten bij (nieuwe) activiteiten en kunnen ze ook zelf ervaringsdeskundige worden?

4.2 Brede of smalle doelgroep

De Wmo 2015 geeft als doelgroep mensen die moeite hebben met zelfredzaamheid, zelfstandig wonen en/of participatie. Daarbij maakt het voor een gemeente in principe niet uit vanwege welke aandoening, welk probleem of welke beperking die moeite is ontstaan. Veel projecten waar ervaringsdeskundigen in de wijk werken, hanteren daarom een brede doelgroepomschrijving: mensen die een steuntje in de rug kunnen gebruiken bij het zelfstandig leven of het meedoen in de samenleving. Hierbij kun je je afvragen, of de ervaringsdeskundigheid van het leven met en herstellen van één aandoening iemand geschikt maakt om ondersteuning vanuit eigen ervaring te bieden aan mensen met een ander(e) aandoening of probleem. In praktijk blijkt de eigen ervaring met het ziek worden, herstellen en je leven weer inrichten een breed gedeelde ervaring, die inzetbaar is over een heel scala van aandoeningen en problemen. Daarin kunnen ook heel andere persoonskenmerken meespelen, bijvoorbeeld geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, etniciteit. Goede matching tussen medewerker en klant gaat meer over de match tussen personen, of er sprake is van een 'klik', dan dat vooraf een afbakening nodig is van de doelgroep in termen van problemen of aandoeningen.

Er kunnen lokale omstandigheden zijn, waardoor je toch kiest voor een specifiekere afgebakende doelgroep, bijvoorbeeld als het project gekoppeld is aan (een samenwerkingsverband van) organisaties die met een specifieke doelgroep werken.

4.3 Lerend en ervarend ontwikkelen

Een keus die u in deze fase maakt, is hoe concreet u al uitwerkt hoe het project eruit gaat zien en wat het resultaat zal zijn. Voordeel van een zo concreet mogelijk uitgewerkt plan is dat je gefocust kunt werken, dat je goed kunt inschatten hoeveel tijd en hulpbronnen (mensen en hun competenties, middelen, informatie, geld) je nodig hebt en dat je vooraf kunt inspelen op wat zich op welk moment voordoet. Een strikte projectplanning veronderstelt echter, dat je vooraf al goeddeels kunt voorzien wat in het project allemaal gaat gebeuren en dat het doel en de resultaten heel specifiek omschreven kunnen worden.

In dit project waarin je de concrete invulling afstemt op de omgeving en de betrokken personen, is dat waarschijnlijk niet mogelijk. Het is dan ook aan te raden om in het projectplan juist ruimte op te nemen voor onderzoeken, leren en ontwikkelen. Wie zijn de klanten die zich door het project laten aanspreken? Wat hebben ze precies nodig? Wat hebben de ervaringsdeskundigen die willen meewerken in huis aan capaciteiten, interesses en contacten? Welke organisaties en personen ga je betrekken? Wanneer betrek je de klant erbij, direct bij de start of later in het proces? Welke ideeën krijg je al werkende weg over activiteiten die goed zouden aansluiten?

Uw projectdoel is dan: ervaring op te doen met het werken in de wijk door ervaringsdeskundigen en om daarbij antwoorden op deze vragen te ontdekken; de weg en wat je tijdens de reis tegenkomt is net zo belangrijk als de bestemming. Regelmatige reflectie op de ervaringen in het project en het delen van die ervaringen met alle betrokken partijen zijn daarbij belangrijke projectactiviteiten, waar je tijd en menskracht voor inplant. Het is aan te raden hier vooraf met financiers en beleidsmakers en bestuurders duidelijke afspraken over te maken.

4.4 Doorlooptijd en omvang van het project

De ervaring is dat een project zoals dit een minimale looptijd nodig heeft van drie jaar vanaf het moment dat het projectidee ontstaat tot en met de evaluatie en het maken van afspraken over vervolg. Probeer bij de start een projectfinanciering te krijgen voor minimaal anderhalf, bij voorkeur twee jaar. Zie de voorbeeldberekening hiernaast.

Om ervaring op te doen, kunt u het project starten in één of twee wijken of gebiedsdelen. Als de aanpak aanslaat, kun je die ook in andere delen van de gemeente of regio invoeren. Probeer een team samen te stellen van minstens vijf ervaringsdeskundigen, dat gedurende de uitvoeringsperiode van het project met minstens twintig klanttrajecten ervaring opdoet. Deze omvang geeft zicht op de variatie aan vragen, aan klanten en aan koppels klant-ervaringsdeskundige.

Verkenningfase: * Projectidee formuleren * Gesprekken voeren met stakeholders * Conclusies trekken en terugkoppeling naar stakeholders * Een 'go'-besluit nemen	3 maanden
Project voorbereiding * Projectplan en -begroting uitwerken * Fondswerving (met doorlooptijd tot besluitvorming)	3-6 maanden
Project startfase * Projectleider aanstellen * Werving, selectie en toerusting van ervaringsdeskundigen * Voorlichtingsmateriaal en pr-plan maken * Project bekendmaken bij samenwerkingspartners * Overige randvoorwaarden realiseren, zoals huisvesting	4-6 maanden
Uitvoeringsfase: de fase waarin de ervaringsdeskundigen in de wijk actief zijn en contact hebben met bewoners	Minimaal 1 jaar
Evaluatie en borging * Een eindevaluatieproduct maken en dit bespreken met stakeholders en financier * Afspraken maken over vervolg	3 maanden (valt samen met einde uitvoeringsperiode)

5 De ervaringsdeskundigen

5.1 Wat is ervaringsdeskundigheid?

Ervaringsdeskundigheid, dat is 'deskundigheid op het gebied van ervaring'. Hoewel in de praktijk het woord aan betekenis te lijkt hebben ingeboet – mensen lijken overal 'ervaringsdeskundig' in te kunnen zijn als ze 'iets hebben meegemaakt' – veronderstelt het woord wel zekere expertise. In de zorg- en welzijnspraktijk noemen we iemand pas een ervaringsdeskundige als hij kennis heeft van persoonlijke en collectieve ervaringen en deze deskundig kan inzetten.

Voor een heldere begripsomschrijving wordt vaak een onderscheid gemaakt tussen ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Persoonlijke ervaring of beleving gaat over de betekenis die iemand geeft aan bepaalde gebeurtenissen in zijn leven. Voor negatieve ervaringen ontwikkel je meestal strategieën om ermee om te gaan. Na korte of langere tijd spelen deze ervaringen dan een ondergeschikte rol in het dagelijks leven.

Ervaringen kunnen tot kennis gemaakt worden, wanneer je ermee gaat 'werken'. Door te reflecteren op de eigen ervaringen, deze met anderen te bespreken, elkaars ervaringen te delen en verschillende ervaringen onder de loep te leggen, ontstaat ervaringskennis. Het onderscheid tussen individuele en collectieve ervaringskennis is belangrijk, omdat zo verschillen – en vooral ook overeenkomsten – duidelijk worden. Overeenkomsten die het persoonlijke, unieke aspect van ervaringen overstijgen, vormen een rode draad in het ontwikkelen van (collectieve) ervaringskennis.

Ervaringsdeskundigheid verwerf je door te reflecteren op je eigen ervaringen én die van anderen, daaruit collectieve ervaringskennis te filteren en deze aan anderen over te kunnen dragen en/of daar anderen mee te ondersteunen – in zijn herstel of empowerment. Het reflecteren op ervaringen, bundelen van kennis en inzetten van ervaringsdeskundigheid is een voortdurend ontwikkelingsproces.

Ervaringsdeskundigen hebben in een cursus of opleiding geleerd om hun ervaringen in te zetten. Het ondersteunen of coachen van anderen in hun herstelproces, hen te helpen empoweren en zelf de regie te pakken of te houden, kan breed worden toegepast. Dat wil zeggen: tenzij een cliënt of klant hier zelf behoefte aan heeft, hoeft een ervaringsdeskundige niet vanuit zijn specifieke ervaringen (dat wil zeggen: vanuit een diagnose of andere specifieke problematiek zoals verslaving) de ondersteuningsrelatie met de klant aan te gaan. In principe doet het er weinig toe welke achtergrond beiden hebben: het principe van herstel en empowerment is breed toepasbaar.

Naast één- of meerjarige zorggerichte opleidingen is 'Werken met eigen ervaring' een cursus die op veel plaatsen wordt gegeven. In deze cursus wordt het inzetten van ervaringsdeskundigheid in de hulpverlening vaak als uitgangspunt genomen. De mogelijke reden hiervan is dat binnen de GGZ, en in toenemende mate ook in de verslavingszorg, ervaringsdeskundigen steeds vaker worden ingezet ten behoeve van 'herstel-

dersteunende zorg'. Buiten de zorg gebeurt dit vooralsnog in mindere mate. Toch is de aandacht voor de inzet van ervaringsdeskundigen in het maatschappelijke domein groeiende, mede door de veranderende samenleving. De overgang van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving, waarin steeds meer de eigen inbreng en dus ook de (ervarings) kennis van de deelnemende burgers gevraagd wordt, is een grote stimulans. Daarbij groeit binnen de zorg, alsook binnen welzijn en overheid, steeds meer het besef dat mensen vaak meer willen en kunnen als hun verantwoordelijkheid en motivatie groter is. Door mensen – negatief uitgedrukt – te 'pamperen' worden ze klein gehouden en krijgen ze weinig mogelijkheden om zélf dingen op te pakken. Iemands betrokkenheid, invloed en regie op zijn eigen zorgproces, oplossingen en herstel is veel groter als hij zélf eigenaar is. Ervaringsdeskundigen leren hoe ze dit 'vuur' bij mensen kunnen aanwakkeren en stimuleren.

5.2 De ervaringsdeskundige in het maatschappelijke domein

Ervaringsdeskundigen zijn geen hulpverleners. Buiten het zorgdomein kunnen zij hun expertise daarom optimaal, want onafhankelijk, inzetten. Dat wil zeggen: niet gehinderd door bijvoorbeeld beperkende werkkaders van instellingen. Ervaringsdeskundigen werken zowel vanuit hun persoonlijke en brede ervaringskennis, als vanuit theoretische kennis over onder meer herstelbegrippen. Hun primaire benadering is echter veelal niet vanuit theoretische kennis, maar vanuit praktische kennis en ervaring. Belangrijk is dat zij hun betrokkenheid bij mensen niet hoeven te verbergen. Waar de GGZ 'professionele distantie' vaak hoog in het vaandel heeft staan, kiezen veel ervaringsdeskundigen 'professionele nabijheid' als devies. Aangezien bij ervaringsdeskundigen de eigen ervaringen en 'met het hart werken' de basis vormen van waaruit zij werken, zijn zij goed in staat om zich

gelijkwaardig aan een ander op te stellen en zullen zij niet snel geneigd zijn zich boven de klant te plaatsen.

De inzet van ervaringsdeskundigen buiten de zorg biedt, juist vanwege de relatief onafhankelijke situatie en context, veel ruimte. Coaching blijkt een belangrijke vaardigheid te zijn van ervaringsdeskundigen in het maatschappelijke domein. Een goede coach 'zorgt' of 'stuurt' niet, maar laat de ander zijn eigen oplossingen vinden. Dus in plaats van zorg te verlenen bieden zij een luisterend oor, reiken zij ontwikkel- en herstelmogelijkheden aan en stimuleren zij mensen om vooral zélf hun eigen oplossingen te vinden. Ervaringsdeskundigen werken vanuit een breed perspectief en een open houding. Zij werken empowerend, dat wil zeggen: zij motiveren anderen om de regie te pakken, in hun kracht te komen en kansen te grijpen. Juist omdat ze dat vanuit hun eigen ervaring en vanuit ervaringsdeskundigheid doen, heeft dat vaak een enorme waarde voor anderen. Denk aan de ervaringsdeskundige die hoop en perspectief kan bieden aan klanten die in het begin staan van het herstelproces en overweldigd worden door de situatie waarin zij zich bevinden. Mensen die (ook) contacten hebben (gehad) met hulpverleners, ervaren de ondersteuning of coaching van ervaringsdeskundigen vaak zelfs als een meerwaarde ten opzichte van de 'professionele' zorg.

Dat ervaringsdeskundigen veelal vanuit een andere achtergrond, visie en houding werken dan hulpverleners, heeft een positieve uitwerking op de mensen die zij ondersteunen. Sommige ervaringsdeskundigen hebben – naast hun scholing in ervaringsdeskundigheid – een achtergrond als hulpverlener, of hebben een zorggerichte of maatschappelijke opleiding genoten. Zulke kennis en kunde ervaren sommigen als ondersteunend. Een aanvullende professionele blik kan bijvoorbeeld helpen situaties vanuit een

ander perspectief te bekijken. Daarnaast zijn competenties als gesprekstechnieken, theoretische kennis van ziektebeelden, herstelmethodieken en cetera, soms behulpzaam. Kennis en vaardigheden vanuit de rol van hulpverlener, gecombineerd met ervaringsdeskundigheid, is voor hen de optimale mix om mensen zo goed mogelijk te kunnen helpen.

Andere ervaringsdeskundigen daarentegen ervaren 'professionele' kennis en/of ervaring als hulpverlener soms juist als hinderlijk. Zij vinden het lastig om vanuit deze achtergrond de omschakeling naar (het werken vanuit) ervaringsdeskundigheid te maken. Zo kan hetgeen zij geleerd hebben, hun ervaringen als hulpverlener, eigen en andermans cliëntervaringen en hun attitude als ervaringsdeskundige innerlijke conflicten teweegbrengen. Zij weten als geen ander dat het werken als ervaringsdeskundige een andere basishouding vereist, en dat hun 'professionele' achtergrond hen daarbij ook in de weg kan staan.

Over het algemeen kan gezegd worden dat een hulpverleningsachtergrond naast ervaringsdeskundigheid zowel bevorderend als belemmerend kan werken. Bewustwording van en reflectie op veranderende rollen en hoe daarmee om te gaan, zijn van essentieel belang. Andere professionals in het veld reageren verschillend op de rol van ervaringsdeskundigen, gecombineerd met een hulpverleningsachtergrond. Sommigen ervaren het als verwarrend en zullen deze ervaringsdeskundigen vooral op hun rol als professional aanspreken. Vaak ook blijken zij ervaringsdeskundigheid serieuzer te nemen en de meerwaarde er beter van in te zien. Evengoed is het voor professionals zonder ervaringsdeskundigheid vaak een gewenningsproces. Een negatieve houding jegens ervaringsdeskundigen – al dan niet met een professionele hulpverleningsachtergrond – komt regelmatig voor. Vaak komt dit door gebrek aan kennis van hun rol en verantwoordelijkheden.

Daarnaast ervaren sommige professionals ervaringsdeskundigen als een bedreiging voor hun eigen werk en expertise, in een tijd waarin bezuinigingen aan de orde van de dag zijn. Uiteraard vormen zulke gevoeligheden geen goede basis voor praktische samenwerking en afstemming en zullen ze daarom op zijn minst bespreekbaar gemaakt moeten worden. Zie ook paragraaf 5.4 over de positionering van ervaringsdeskundigen.

5.3 De herstelvisie: basis van ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen werken niet vanuit een zorgvisie, maar vanuit de herstelvisie. Hoewel deze visie formeel op verschillende manieren gedefinieerd is en ook binnen de zorg wordt gebruikt, is zij vooral kenmerkend voor een attitude en werkwijze die uitgaat van – en focust op – de kracht en mogelijkheden van mensen. Ervaringsdeskundigen kunnen omdat zij zelf een herstelproces hebben doorgeemaakt, gemakkelijker aansluiten bij verschillende fases van herstel van klanten. In de zorg hebben cliënten een relatie met hulpverleners vanwege hun kwetsbaarheid, daar ligt dus ook logischerwijs vaak de nadruk op. Een ervaringsdeskundige in het maatschappelijke domein kijkt vooral naar de mogelijkheden van mensen en laat hun eventuele kwetsbaarheden zoveel mogelijk achterwege. Eventuele diagnoses doen voor hem in principe niet ter zake; al helemaal niet omdat die buiten de zorg geen formele waarde hebben.

De herstelvisie is een visie op het hele leven van de 'cliënt'. Het doel daarbij is het vergroten van de zelfregie, de mogelijkheden en de kracht van deze persoon met psychische of psychosociale problemen. Hij maakt daarbij zijn eigen keuzes. Ervaringsdeskundigen werken coachend en (herstel)ondersteunend. Zij zetten hiervoor hun ervaringskennis en vaardigheden in. Zij zijn dus steunend en niet leidend: doel is de basis van eigen kracht en zelfregie te bevorderen.

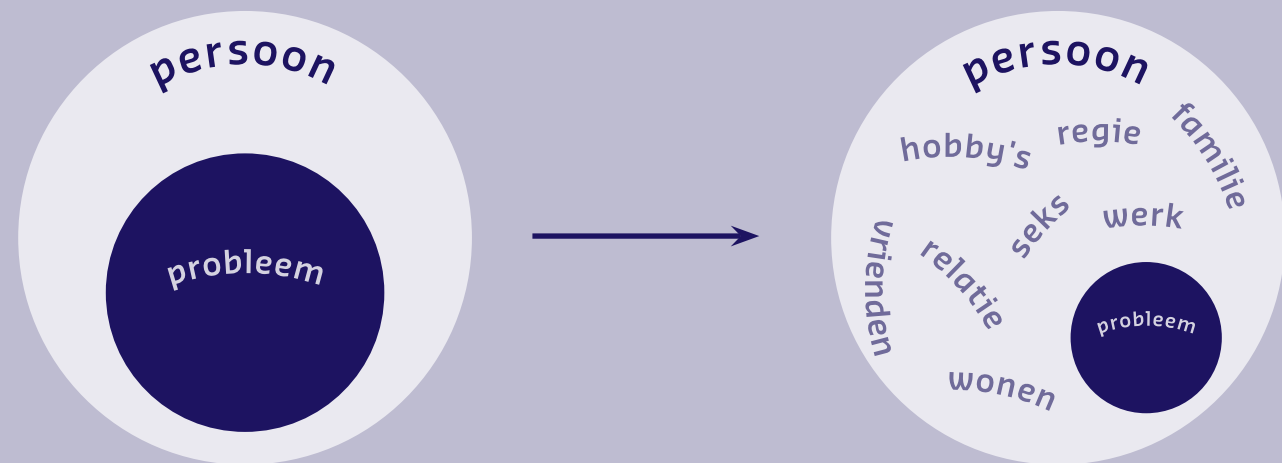
Herstel is:

- * je talenten en (on)mogelijkheden ontdekken en (durven) inzetten;
- * je eigen kracht en beperkingen (h)erkennen;
- * niet langer problemen centraal stellen, maar kansen en kwaliteiten;
- * de regie (her)nemen;
- * zelf bepalen welke betekenis je aan ervaringen, vraagstukken en problemen geeft.

Herstel betreft een intens, persoonlijk veranderingsproces (in opvattingen, houding, gevoelens, waarden, doelen, vaardigheden en/of rollen). Acceptatie van problematiek is niet per se een voorwaarde voor herstel; wel ermee kunnen omgaan, probleemeigenaar zijn en de regie daarin nemen.

Herstel leidt tot een leven dat voldoening geeft en hoopvol is. Dat kan voor iedereen anders zijn. Ieder mens heeft zijn unieke, persoonlijke opvattingen over zingeving. Persoonlijke keuzen verdienen acceptatie en respect.

Herstel is een zelfontwikkelingsproces, dat weliswaar (globaal) onderscheidende fasen kent maar geen vaste volgorde of eenduidig patroon bevat.



Bron: Door en Voor

5.3.1 Zelfregie

Een begrip dat nauw verbonden is met herstel, is zelfregie. Zelfregie gaat over zelf beslissen over het leven en eventuele ondersteuning daarbinnen op de volgende vier elementen: eigenaarschap, eigen kracht, motivatie, contacten¹². Zelfbeschikking is wettelijk vastgelegd en geldt voor iedereen. Het in praktijk brengen van dit universele recht in de vorm van zelfregie is een van de basale kenmerken van het menselijk functioneren en verhoogt de kwaliteit van leven. Iedereen heeft het recht om aan het roer van zijn eigen leven te staan, eigen keuzes te maken en mee te doen in de samenleving. Zelfregie gaat over eigenaarschap en strekt zich uit over alle levenssterreinen, maatschappelijke rollen en relaties die iemand aangaat.

Zelfregie betekent niet dat iemand 'alles zelf maar moet uitzoeken' omdat hij zijn verantwoordelijkheid moet nemen. Zelfregie heeft bovenal te maken met respect: respect voor de ander – in alles. Respect voor zijn mening, voor zijn smaak en voor zijn keuzes. Als iemand zorg krijgt, wordt hij hier soms onbedoeld afhankelijk van. Door spreekwoordelijk 'achterover te leunen' stimuleert hij onbewust dat de zorgverlener de regie neemt, en zelfs oplossingen aandraagt. Het is belangrijk dat dit patroon onderkend wordt door alle partijen, om hier bewust mee om te kunnen gaan. Want ook als iemand afhankelijk is van ondersteuning, kan en mag een ander niet voor hem invullen wat hij wil.

¹² C. Brink, Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. De begrippen ontward. Kennisdossier Aandacht voor Iedereen. Utrecht, 2013

5.3.2 Vraagsturing

Nauw verbonden met zelfregie is het uitgangspunt van 'vraagsturing'. De cliënt of klant stelt een vraag, die als basis dient voor het verdere proces. Zijn eigen normen, ideeën en vragen staan voorop; indien nodig wordt hij daarin gestimuleerd. Een ervaringsdeskundige ondersteunt hem in zijn eigen proces, waarbij hij zélf richting geeft. De klant maakt uiteindelijk zijn eigen keuzes, die gerespecteerd worden. Een ervaringsdeskundige gaat per definitie uit van iemands kracht en mogelijkheden, niet van zijn beperkingen. Hij weet dat ieder mens die kracht heeft, alsook de mogelijkheid tot herstel en het vinden van individuele oplossingen. Door ruimte te scheppen kan iemand die kracht (her)ontdekken en verder ontwikkelen.

Een ervaringsdeskundige denkt of handelt vanuit de ontmoeting met de klant. Vanuit zijn ervaringsdeskundigheid ondersteunt hij klanten bij het vinden van eigen oplossingen. De wens van de klant is daarbij leidend, en hij bepaalt dus de inhoud, de eigen doelen, het tijdsplan, wie erbij betrokken zijn, kortom het hele proces.

5.4 Positionering van ervaringsdeskundigen

Hoe en waar ervaringsdeskundigen gaan werken, is geheel afhankelijk van de context. Gaan ze onafhankelijk van zorg- en welzijnspartijen opereren? Of juist binnen een organisatie of een wijkteam? En zo ja: welke rollen hebben de verschillende spelers in het veld; welke afspraken zijn er gemaakt? Welke overleggen zijn er, welke afstemmings- en samenwerkingsverbanden? Juist omdat elke situatie anders is, kunnen hier geen algemene uitspraken over worden gedaan. Wel is een goede voorbereiding in alle gevallen belangrijk,

met name voor het broodnodige draagvlak in de wijk. Om ervaringsdeskundigen goed te kunnen positioneren, moeten spelers in het veld hierop voorbereid worden. Dat wil zeggen: hulpverleners en ondersteuners ('professionals' in zorg en welzijn) moeten geïnformeerd worden, ze moeten in de gelegenheid gesteld worden om hun twijfels uit te spreken. Wat betekent dit voor hen? In de praktijk blijkt dat er vaak argwanend naar ervaringsdeskundigen wordt gekeken, bijvoorbeeld omdat hulpverleners bang zijn voor hun eigen positie. Of omdat zij zich daarmee ontkend voelen in hun professionaliteit. Dat deze ideeën en gevoelens er zijn, is begrijpelijk. Daarom is het belangrijk om daarover in gesprek te gaan, zodat er een basis van vertrouwen is, in plaats van wantrouwen. Ervaringsdeskundigen kunnen een grote aanvullende waarde hebben, mits er sprake is van wederzijds vertrouwen en een goede verstandhouding. Van daaruit zullen alle spelers deze meerwaarde ook willen en kunnen inzien, en zullen zij hun medewerking verlenen als het om de samenwerking en afstemming gaat. Als zij weten tot hoever de taken en verantwoordelijkheden van ervaringsdeskundigen reiken, wat zij van hen kunnen en mogen verwachten, dat zij ook zorgvuldig omgaan met privacykwesties en vooral: wat hun meerwaarde is voor klanten die zij ondersteunen of coachen, is een succesvolle samenwerking verzekerd. In het ideale geval werken ervaringsdeskundigen onafhankelijk van zorgprofessionals, maar stemmen zij wel in alle gevallen af. Op die manier kan worden voorkomen dat afspraken langs elkaar heen gaan, dat casussen dubbel opgepakt worden of zelfs dat hulpverleners en/of ervaringsdeskundigen tegen elkaar uitgespeeld worden.

5.5 Training en toerusting

Dat ervaringsdeskundigen goed toegerust aan hun ondersteunende en coachende activiteiten moeten beginnen, lijkt geen twijfel. De meeste (vrijwillige) ervaringsdeskundigen hebben een cursus zoals 'Werken met eigen

ervaring' gevolgd, waarmee zij leren hoe zij hun ervaringen kunnen inzetten ten behoeve van anderen. Dit is een zeer waardevolle, maar tegelijkertijd ook vrij algemene cursus. Meestal biedt deze niet voldoende basis voor het werken als ervaringsdeskundige in het maatschappelijke domein. Het is daarom van belang dat er voor ervaringsdeskundigen aanvullende trainingen op maat beschikbaar zijn. Belangrijke leerpunten zijn onder meer gesprekstechnieken, zoals actief luisteren. De basis van waaruit ervaringsdeskundigen werken wordt gevormd door zijn eigen (herstel)ervaringen. Aanvullende training kan bijvoorbeeld zijn het herkennen van de fases van herstel bij klanten en hoe hij zijn eigen ervaringen daar functioneel bij kan inzetten zodat deze aansluiten bij het herstelproces van de klant. En ervaringsdeskundigen moeten weten welke valkuilen er zijn, bijvoorbeeld: niet voor een ander invullen. Daarnaast is het essentieel dat zij kennis hebben van regelgeving en hoe het lokale zorg- en welzijnsveld georganiseerd is. Intervisie, eventueel gecombineerd met spelvormen, kan een goede vorm van scholing zijn. Door situaties te bespreken, na te bootsen en te evalueren komen de benodigde vaardigheden aan het licht en kunnen deelnemers daar ook mee oefenen. Ook bredere intervisiebijeenkomsten met bijvoorbeeld ervaringsdeskundigen uit andere regio's, kunnen een nieuw licht werpen op lokale situaties.

5.6 Vrijwillig of niet?

Veel ex-cliënten hadden en hebben de wens om hun ervaringen als ervaringsdeskundige in te zetten. Het geeft veel voldoening om negatieve ervaringen op een positieve manier te gebruiken en er betekenis aan te geven. Het verleden is dan 'niet voor niets' geweest. Waardering voor de inzet van ervaringsdeskundigen kan op verschillende manieren uitgedrukt worden, al naar gelang de mogelijkheden en behoeften. De meeste ervaringsdeskundigen in het maatschappelijke domein werken op vrijwillige basis,

waar een redelijke vergoeding tegenover staat. Bij het bepalen of het om vrijwilligerswerk of om betaald werk gaat, zal er goed gekeken moeten worden naar de taak- en functieomschrijving van de ervaringsdeskundigen en wat de ervaringsdeskundige daarbij nodig heeft om deze in te vullen. Voor sommigen is vrijwilligerswerk nu het hoogst haalbare, voor anderen gaat het erom werkervaring op te doen, met als doel door te stromen naar een betaalde baan. Een arbeidscontract brengt voor mensen met een uitkering eventueel risico's en bepaalde verplichtingen met zich mee, maar is wel waar veel ervaringsdeskundigen naar streven. Volwaardig meedraaien in de maatschappij, zich inzetten voor anderen en daarvoor gewaardeerd willen worden, ook in financiële zin, is een logisch streven. Een baan geeft immers sociale status: het is een uiting van erkenning en van participatie in de samenleving.

Toch kan die erkenning er ook zijn voor ervaringsdeskundigen die als vrijwilliger werken. Uiteraard is een financiële vergoeding vaak belangrijk. Daarnaast zijn ook andere vormen, zoals scholing, goede beloningsmogelijkheden. Dit is per persoon verschillend: waar de een volledig afgekeurd is en een beperkte energiebelasting heeft, is de ander aan het 'rehabiliteren' en sollicitatie plichtig. Het is in alle gevallen van belang om praktische obstakels aan te pakken. Een uitkering bijvoorbeeld beperkt mensen in het verwerven van (vrijwilligers)vergoedingen. Een herkeuring van (gedeeltelijk) arbeidsongeschikten leidt er vaak toe dat mensen een sollicitatieplicht krijgen, terwijl ze zelf het gevoel hebben nog niet toe te zijn aan een baan. Vanuit de Participatiewet bestaat de mogelijkheid om mensen te ontheffen van bepaalde verplichtingen, wanneer zij zich dienstbaar maken aan samenleving.

6 De organisatie

De organisatie is uiteraard afhankelijk van de positionering. Wel zijn er rollen en bijbehorende competenties en taken aan te geven die in ieder geval vervuld moeten worden. Het is van belang een profielschets met functie- en taakbeschrijving te maken. In bijlage 4 hebben we een voorbeeld opgenomen.

In principe zijn de volgende rollen te vervullen, met de bijbehorende taken:

- * De coördinator/leidinggevende: netwerken onderhouden, contact onderhouden met de gemeente, de subsidie aanvragen, de verantwoording naar de gemeente doen, de pr bewaken, boegbeeld zijn, contacten onderhouden met bestuurders, aandacht hebben voor de toekomstbestendigheid, financiën bewaken, projectplan maken en bewaken, de projectvoortgang faciliteren en de algemene projectleiderstaken uitvoeren.
- * Trainer/intervisor/coach: de interne zaken regelen, kwaliteit waarborgen, de voortgang in de gaten houden, training/scholing verzorgen, de selectie van de ervaringsdeskundigen, coaching verzorgen (zowel van het team als individueel), intervisie leiden en netwerkcontacten onderhouden op uitvoerend niveau.

Deze rollen kunnen vervuld worden door één persoon of verdeeld worden over meerdere. Het moet duidelijk zijn wie verantwoordelijk is voor het projectmanagement en voor de coördinatie van de uitvoeringstaken. De een is meer intern gericht, de ander extern.

De plek van ervaringsdeskundigheid en de ervaringsdeskundigen in de organisatie moet duidelijk zijn en moet gedragen worden op alle niveaus. Het project wordt vormgegeven voor en door ervaringsdeskundigen. Leidinggevenden bieden ondersteuning, maar moeten niet alles zelf beslissen. Ze moeten dus samen met de ervaringsdeskundigen aan het project bouwen. Dit betekent concreet dat de ervaringsdeskundigen invloed hebben op de vormgeving van project en de eigen taken. En zij hebben een zelfstandige rol ten opzichte van de klant en de samenwerkingspartner.

Qua positionering van de ervaringsdeskundigen zijn er meerdere mogelijkheden: samen als één team, of als teamlid deelnemen in andere teams. Voordeel een eigen team van ervaringsdeskundigen is dat zij steun hebben aan elkaar en hun eigenheid bewaren, ruimte hebben voor een eigen werkwijze en onafhankelijk zijn.

Voordeel van deelname van ervaringsdeskundigen in andere teams (denk aan sociaal wijkteam) is de zichtbaarheid van ervaringsdeskundigheid en de inbreng van het cliëntenperspectief. Hierbij geldt de aanbeveling om minimaal twee ervaringsdeskundigen in een team te laten deelnemen. Verder is het in alle situaties van belang dat er goede, continue intervisie is met andere ervaringsdeskundigen, plus coaching of begeleiding. De ervaringsdeskundige heeft vaak een pioniersfunctie, een duidelijke taak- en functieomschrijving van de ervaringsdeskundigen kan zorgen voor meer duidelijkheid en afbakening.

Voor de organisatie waar het project plaatsvindt, is het belangrijk dat het project meerwaarde heeft voor de organisatie. De organisatie kan met het project beter op de kaart komen, beter gezien worden door gemeente en samenwerkingspartners. Daarbij kan met het project het cliëntenperspectief onder de aandacht gebracht worden.

Om het project goed te laten landen is er intern draagvlak nodig op alle niveaus. De directie dient vertrouwen uit te stralen in de werkwijze en in de medewerkers, ook in moeilijke tijden. Dit betekent ook dat het goed geregeld moet zijn op alle vlakken. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de randvoorwaarden zoals interne coaching voor zowel de projectleider, de coach als de ervaringsdeskundigen. Interne weerstanden dienen bespreekbaar gemaakt en opgelost te worden. Op alle niveaus moet er aandacht zijn voor ervaringsdeskundigheid, inclusief goede en duidelijke arbeidsvoorwaarden, -omstandigheden en -verhoudingen.

De ervaringsdeskundigen werken samen met de GGZ- en welzijnsorganisaties, het Wmo-loket / de gemeenteambtenaar, het sociale wijkteam, en met informele partijen zoals kerken en vrijwilligersorganisaties. Er dienen heldere afspraken gemaakt te worden over verwijzingen over en weer. De samenwerking bestaat uit regelmatige werkbezoeken bij elkaar, casuïstiekoverleg (overleg over cliënten maar ook over samenwerking in de wijk, actualiteiten, et cetera) en gezamenlijk cliënten zien,.

Het is van groot belang dat er aandacht is voor het omgaan met stigma's. Daarvoor is het belangrijk intern te bespreken hoe je je presenteert en omgaat met stigma's. En vooral de samenwerking op te zoeken met partners die open en constructief kunnen samenwerken. Door het draagvlak blijvend te peilen kunnen knelpunten snel gesignaleerd en aangepakt worden.

Maak aan het begin afspraken over de vorm en het moment van een gezamenlijke evaluatie. Plan meerdere momenten in, en gebruik de informatie ook als pr-moment. Laat regelmatig zien wat je doet, met wie, en met welk effect.

Op beleidsniveau is het zinvol een vorm van een projectbegeleidingscommissie of klankbordgroep in te stellen. Met als doel de hoofdlijnen van het project te bewaken, en mede verantwoordelijkheid te dragen voor het landen van het project en het oplossen van knelpunten in de samenwerking.

7 Communicatie en pr

Ervaringsdeskundigheid geniet nog geen grote bekendheid alom. Sommige mensen hebben een of enkele ervaringen met ervaringsdeskundigen – positief of negatief – en trekken hun ervaring en beeld door naar ervaringsdeskundigen ‘in het algemeen’. Communicatie over de betekenis en meerwaarde van ervaringsdeskundigheid is belangrijk om een project goed op de kaart te zetten. De belangrijke partijen om te informeren zijn burgers, professionals en beleidsmakers. Burgers dienen goed geïnformeerd te worden over het aanbod. Communicatie is nodig om de samenwerking met professionals goed vorm te geven. En de gemeente dient zo snel mogelijk betrokken te worden.

In het communicatieplan neem je op welke doelgroepen je wilt bereiken en welke communicatiemiddelen ingezet kunnen worden. Een goed communicatieplan bestaat uit de volgende onderdelen:

- * de verschillende partijen: wie wil je bereiken?
- * de doelen: werven, uitleggen, aankondigen, samenwerken, informeren?
- * de middelen: op papier of digitaal, door middel van artikelen, flyers, interviews, via eigen of andermans kanalen (lokale krant, website buurthuis, et cetera)?
- * de taken: wie doet wat qua schrijven, vormgeven, verspreiden (papier en digitaal)?
- * het tijdspad: een planning wanneer wat naar buiten komt
- * een kostenbegroting

Communicatie betekent ook voorlichting geven. Het werk van de ervaringsdeskundigen wordt onder andere zichtbaar door presentaties te geven in samenwerkingsverbanden, aan te schuiven bij vergaderingen en casuïstiek-overleg bij te wonen. Samenwerken begint met elkaar kennen. Door elkaar te ontmoeten en concrete zaken te bespreken, leert de ander ervaringsdeskundigheid kennen. Start de communicatie zo snel mogelijk, maar in ieder geval bij de start van het project om de regio of wijk te laten weten dat je er bent. Vervolgens zijn mijlpalen goede momenten om weer aan communicatie te doen. Ook intern is het van belang mijlpalen gezamenlijk te vieren.

Voorbeelden van communicatiemogelijkheden:

- * een interview laten plaatsen in de buurtkrant;
- * een flyer maken en verspreiden in openbare ruimtes, bij huisartsen, zorgcentra etc. Daarnaast ook flyeren, bijvoorbeeld in winkelcentra;
- * een presentatie geven aan stakeholders zoals de huisartsengroep, het samenwerkingsverband, netwerk of platform;
- * een poster ophangen in het buurthuis;
- * een open dag organiseren, met bezoek van de wethouder (en hierover persberichten verspreiden);
- * een Facebookpagina aanmaken en nieuwtjes plaatsen;
- * de gemeenteambtenaar meenemen voor een rondje door de wijk met bezoek aan bewoners die gebruikmaken van de ervaringsdeskundigen;
- * regelmatig een (digitale) nieuwsbrief versturen met nieuws, successen en signalen uit het project.

8 Evaluatie en verantwoording

8.1 Evaluatie: waarom en wat

Evaluatie heeft twee doelen:

- * leren van de ervaringen om in de toekomst nog beter te kunnen werken;
- * verantwoording.

Monitoring van de ervaringen en opbrengsten, en deze met elkaar en met stakeholders bespreken om ervan te leren, vormen belangrijke onderdelen van dit project. Een financier zoals de gemeente zal een verantwoording willen zien, waarin duidelijk wordt hoe het gemeenschapsgeld aan de inwoners ten goede is gekomen, en of en hoe dat past in het door de gemeente gevoerde beleid.

In hoofdstuk 4, over de projectvoorbereiding, is al gesteld dat het project bedoeld is om van te leren, zodat de inzet van ervaringsdeskundigen zo goed mogelijk gaat aansluiten op waar bij inwoners in kwetsbare situaties in het gebied behoefte aan is, op al beschikbaar ondersteuningsaanbod en op de mogelijkheden van de ervaringsdeskundigen. Dat zijn ook de drie vragen die je bij de evaluatie wilt kunnen beantwoorden:

- * Met welke vragen komen bewoners bij de ervaringsdeskundigen terecht?
- * Hoe sluit het aanbod aan op andere ondersteuning die in het gebied beschikbaar is, hoe ziet de samenwerking eruit?
- * Waar ligt de meerwaarde van de ervaringsdeskundigen?

Bij deze vragen past een evaluatievorm die verder gaat dan cijfers en grafieken. Het gaat vooral om het verhaal over de ervaringen.

Vertel de persoonlijke verhalen, laat zien waar het verschil is gemaakt. Leg de verhalen van de ervaringsdeskundigen, van de klanten en van samenwerkingspartners vast. Besteed daarbij aandacht aan de specifieke meerwaarde van de ondersteuning door een ervaringsdeskundige ten opzichte van de ondersteuning door andere professionals; geef voorbeelden waar dat concreet zichtbaar wordt. Hiervoor is belangrijk dat een evaluatie niet alleen aan het eind van het project gebeurt als een losstaande activiteit, maar dat je gedurende het project steeds ervaringen vastlegt, bijvoorbeeld na elk(e) teamoverleg, casusbespreking, intervisiebijeenkomst en bij het afsluiten van een traject met een klant.

In sommige situaties heeft de steun van een ervaringsdeskundige andere, vaak duurdere, vormen van zorg of overheidsbemoeienis voorkomen. Bijvoorbeeld als iemand minder vaak overlast geeft aan de bureaus. Of als iemand met steun van een ervaringsdeskundige zelf actief wordt als vrijwilliger, en daarmee een bijdrage levert aan de maatschappij. Laat deze opbrengsten zien, zo mogelijk met een kosten-batenanalyse.

Je kunt een evaluatie op papier zetten, maar ook andere vormen zijn mogelijk, bijvoorbeeld een uitwisselingsbijeenkomst beleggen en de verhalen filmen. Wellicht is er een hogeschool in de regio, waar studenten zo'n evaluatieonderzoek als afstudeeropdracht willen doen.

8.2 Intermezzo: het vastleggen van informatie over klanten

In het project zal op de een of andere manier informatie over klanten worden vastgelegd. Meestal zal er geen echte 'dossiervorming' plaatsvinden, maar je hebt wel informatie nodig over de bereikbaarheid; meestal zul je ook iets vastleggen over de vraag van de klant, de afspraken die je met elkaar hebt gemaakt, over een eventuele verwijzer of samenwerkingspartner waarmee je contact hebt over de klant, of over onderwerpen waar je het met de klant over hebt.

Een deel van deze informatie is privacygevoelig. Daarom is het goed om met elkaar afspraken te maken over wat je vastlegt, hoe je dat doet en hoe je de klant daarover informeert. Veel klanten, maar ook veel ervaringsdeskundige medewerkers, zijn wars van formulieren en bureaucratie. Vermijd die zo veel mogelijk. Leg niet meer vast dan wat u echt nodig heeft om het werk goed te kunnen doen en om erover te kunnen vertellen. Zorg dat de tijd die u hieraan besteedt, welbestede tijd is.

Denk ook na over het opbergen van die informatie, zorg ervoor dat die niet zo maar door anderen in te zien is (bewaar mapjes en schriftjes in een afgesloten kast, gebruik wachtwoorden op een computer). Net als bij andere vormen van hulp- en dienstverlening is het zinvol om de klant expliciet om toestemming te vragen om informatie te delen met anderen die een bijdrage aan de oplossing van de vraag van de klant kunnen leveren.

8.3 Aanbevelingen voor registratie en evaluatie

Wat behulpzaam kan zijn, is te werken met een vaste checklist bij het kennismaken, zodat u een overzicht heeft van mogelijke onderwerpen en wat je daarover met elkaar hebt besproken, en kunt zien of u niets vergeten bent. Door de checklist er op een later moment weer bij te halen, kunt u terugkijken en met de klant bespreken wat er sindsdien veranderd is. U vult alleen dat deel in, dat relevant is. Voor twee voorbeelden uit de pilots, zie bijlage 2.

9 Begroting en financiële dekking

9.1 De projectbegroting: kostenposten

In deze paragraaf zetten we de kostenposten op een rijtje. Het is mogelijk dat een aantal kosten 'in natura' wordt geleverd door een partij die deelneemt in het project, bijvoorbeeld door het beschikbaar stellen van een medewerker, huisvesting of computerapparatuur en ICT-ondersteuning, of doordat je met het project kunt meelopen in al bestaande verzekeringen en andere voorzieningen voor de hele organisatie. Daarover maak je in de aanloop naar het project afspraken. Zeker met het oog op de begroting bij voortzetting na afloop van het project kan het zinvol zijn om deze kosten wel zichtbaar te maken.

Personele kosten

- * Salariskosten of vrijwilligersvergoedingen projectleider, secretariële ondersteuning en/of pr-medewerker
- * Salariskosten of vrijwilligersvergoedingen ervaringsdeskundige medewerkers
- * Overige personeelskosten: denk aan kosten voor deskundigheidsbevordering, kosten voor attenties, reis- en verblijfkosten, personeelsadministratie, arbodienst
- * Soms vraagt de organisatie waar het project is ondergebracht ook werkplekkosten per medewerker

Inrichtingskosten

De (in principe eenmalige) aanschafkosten van kantoormeubilair, vloerbedekking et cetera. Soms is dit niet aan de orde, maar moet je wel

afschrijvingskosten opnemen van het te gebruiken meubilair et cetera.

Huisvestingskosten

- * Huisvesting: huur, gas, water, licht
- * Telefoonkosten: abonnementen, toestellen en verbruikskosten
- * Kosten voor ICT: programmatuur, internetabonnement en apparaten, websitekosten, ICT-ondersteuning
- * Kantoormaterialen en portokosten
- * Kosten documentatiemateriaal
- * Kosten voor catering, koffie, thee
- * Kosten voor onderhoud en schoonmaak

Verzekeringen en belastingen

- * Denk aan een aansprakelijkheidsverzekering voor alle medewerkers, een inboedelverzekering (inclusief communicatie en ICT-apparatuur, ook als deze niet in het pand zijn), een ongevallenverzekering en een rechtsbijstandsverzekering
- * Gemeentelijke belastingen, reinigingsrechten, waterschapsbelasting, rioolrechten

Bestuurskosten en/of bijdrage in de overheadkosten van de organisatie

De kosten die bestuursleden of leden van een stuurgroep maken die ze bij het project declareren. Ook is het denkbaar dat de organisatie waar het project onder valt een bijdrage vraagt in de overheadkosten van de organisatie.

Kosten financiële administratie en accountant

Soms vragen financiers een accountantsverklaring bij de eindafrekening. Die kosten moet je dan wel mee begroten.

9.2 Dekkingsmogelijkheden

Er zijn verschillende mogelijkheden om de kosten voor zo'n project te dekken. Ook zijn mengvormen denkbaar, waarin het project gedekt wordt door bijdragen vanuit verschillende financiële bronnen.

1. Directe financiering door gemeente

Het werk van ervaringsdeskundigen in de wijk kan inhoudelijk worden opgevat als een vorm van ondersteuning, zoals de gemeente die in het kader van Wmo 2015 aan haar inwoners beschikbaar kan stellen. Een gemeente kan hiertoe subsidie verstrekken of een inkoopcontract afsluiten. Het is zeker zinvol hierover met de gemeente in gesprek te gaan.

2. Financiering door wijkteam of bewonersplatform

Een aantal gemeenten heeft aan wijkteams of bewonersplatforms een budget toegekend, om geschikte vormen van ondersteuning voor de inwoners mee te realiseren. Dan kan door deze teams of platforms een project ervaringsdeskundigen in de wijk worden ingekocht.

3. Financiering door samenwerkingspartners

Wanneer het project door een of meer partijen samen wordt georganiseerd, kunnen ze ook de financiering van het project uit eigen exploitatie realiseren, al dan niet via bijdragen in natura.

4. Fondsen en sponsoring

Voor (per definitie tijdelijke) projectfinanciering en dekking van eenmalige startkosten zoals scholing of inrichting kan je ook een beroep doen op fondsen en/of sponsors. Voor een toelichting op de aanpak bij fondswerving en het vinden van geschikte fondsen zie bijvoorbeeld de pagina 'Fondsenwerven' op www.vrijwilligerswerk.nl onder het kopje 'Organiseren'.

10 Bronnenlijst

Bergen, Anne-Marie van & Anouk Poll, *Ze begrijpen mij! Onderzoeksverslag ervaringsdeskundigheid in de wijk*. Utrecht: Movisie, 2014

Bergen, Anne-Marie van & Anouk Poll, *Kwartiermaken in Oss. Evaluatieverslag pilot Door en Voor*. Utrecht: Movisie, 2014

Bergen, Anne-Marie van & Anouk Poll, *De Vliegende Brigades in Amsterdam. Evaluatieverslag pilot*. Utrecht: Movisie, 2014

Bergen, Anne-Marie van & Anouk Poll, *Ervaringscoaches in Gouda. Evaluatieverslag pilot Zorgvragersorganisatie GGZ Midden-Holland*. Utrecht: Movisie, 2014

Beijers, Huub & Ingrid Horstik, *Inzet ervaringsdeskundige in het buurtteam Krachtig Overvecht Zuid*, verslag van de pilot, Utrecht, Steunpunt GGZ Utrecht, 2013

Brink, Cora, *Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. De begrippen ontward. Kennisdossier 5*. Utrecht: Movisie, 2013

Cook, Judith A. et al., 'Results of a Randomized Controlled Trial of Mental Illness Self-management Using Wellness Recovery Action Planning'. In: *Schizophrenia Bulletin*, vol. 38, no. 4, 2012, pp. 881-891

Davidson, Larry et al., 'Peer support among individuals with severe mental illness: a review of the evidence'. *Clinical Psychology: Science and Practice*,

vol. 6, no. 2, 1999, pp.165-187

'Informatiekaart cliëntondersteuning', Invoeringsbureau Wmo, februari 2014, zie www.invoeringwmo.nl

Ingram, Rick E. & David D. Luxton, 'Vulnerability-stress models'. In B.L. Hankin & J.R.Z. Abela (Eds.), *Development of psychopathology: a vulnerability-stress perspective*. Thousand Oaks: Sage Publications, 2005, pp. 32-46

Kal, Doortje, verschillende publicaties over kwartiermaken, zie www.kwartiermaken.nl

Lukassen, Anne, Marjoke Verschelling & Theo Royers, *De rol van ervaringsdeskundigen in cliëntondersteuning. Deel 1: De inhoud. Kennisdossier*. Utrecht: AVI, 2013

'Pareproject. Parel voor een nieuw concept van gezondheid'. Den Haag: ZonMw, 2012, zie www.zonmw.nl

Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, *De wijk nemen. Een subtiel samenspel van burgers, maatschappelijke organisaties en overheid*. Advies 45. Amsterdam: RMO, 2009

Ryan, Richard M. & Edward L. Deci, 'Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being'. In: *American Psychologist*, vol. 55, no. 1, 2000, pp. 68-78

Transitiebureau Wmo, www.invoeringwmo.nl

11 Bijlagen

Bijlage 1 Overzicht geraadpleegde personen

Stichting Door en Voor, medewerkers pilot Kwartiermaken Oss: Linda den Brok, Patricia van de Wielen, Brigitte van de Grunsven, Jo Verkuilen en coördinator Eleonoor Willemsen.

Zorgvragers Organisatie GGZ Midden Holland (ZOGMH), medewerkers pilot Ervaringscoaches Gouda: Wim, Marika en Anika en coördinator Marrig van der Werf.

TEAM ED, voorheen Makelpunt Amsterdam, medewerkers pilot Vliegende Brigades Amsterdam: Meina Pettersman, Astrid Phillips, Zerrin Cay en coördinator Georgette Goutars.

Deelnemers expertmeeting Ervaringsdeskundigheid in de Wijk op 22 april 2014: Huub Beiers, Vicky Bergman, Martha Boer, Cindy op den Buijs, Ellie van Buuren, Hans van Eken, Silvia Karg, Suzanne Klabbers, Rashi de Lusenet, Housnia el Mimouni, Margriet Modderkolk, Paola van den Noordt, Oscar Römer, Leo de Roos, Kristian Tanis, Mevrouw Vermolen, Miranda Vogel en Nic Vos de Wael.

Lees meer publicaties, nieuws en artikelen over ervaringsdeskundigheid op: www.movisie.nl/ervaringsdeskundigheid.

Bijlage 2 Vragenlijsten →

Bijlage 3 Pr- en communicatiemateriaal →

Bijlage 4 Profielschetsen →

Bijlage 5 Scholings-/cursusmateriaal →

Wat is mijn vraag?

Een aanvrager vult dit zelf in, eventueel samen met de ervaringsdeskundige.

Let op: Vul alleen in waar je voor komt/waar je naar op zoek bent, sla de rest over.

Naam:

Datum:

Onderwerp	Situatie nu	Wens voor situatie straks	Wat verwacht ik van jou/jullie?	Wat verwachten jullie van mij?	Afspraken
Dagbesteding/school/werk/bezigheden overdag					
Vrije tijd (b.v. hobbys, sporten, verenigingen, uitgaan)					
Sociale contacten					
Praktische hulp in huis (opruimen, klusjes, schoonmaken, eten koken, wassen e.d.)					
Hulp bij administratie, budgetteren e.d.					
Meegaan naar instanties					
Hulp bij reizen/ergens naar toe gaan					
Meedenken bij het maken van plannen en steunen bij het uitvoeren en volhouden van voorgenomen acties					
Informatie en advies over iets anders, namelijk:					
Anders namelijk:"					

Na drie maanden/na zes maanden

Datum:

Onderwerp	Situatie bij de start (overnemen van eerste vel)	Situatie nu (vergelijk met 'wens voor situatie straks' van eerste vel)	Rapportcijfer vorderingen (met toelichting)
Dagbesteding/school/werk/bezigheden overdag			
Vrije tijd (b.v. hobbys, sporten, vereni- gingen, uitgaan)			
Sociale contacten			
Praktische hulp in huis (opruimen, klusjes, schoonmaken, eten koken, wassen e.d.)			
Hulp bij administratie, budgetteren e.d.			
Meegaan naar instanties			
Hulp bij reizen/ergens naar toe gaan			
Meedenken bij het maken van plannen en steunen bij het uitvoeren en vol- houden van voorgenomen acties			
Anders namelijk:"			

Let op: de situatie kan in loop der tijd veranderd zijn, maar ook kan de vraag veranderd zijn.

Het rapportcijfer geeft aan wat iemand daarvan vindt. In de toelichting kan je aangeven waarom het dat cijfer is.

Format verslag Vliegende Brigade

leeftijd, geslacht cliënt:.....

1. Hoe is de cliënt binnen gekomen, wat was aanleiding?

2. Wat speelde er?

3. Wat is aangepakt, welke acties zijn gepleegd?

welke leefgebieden zijn aangepakt, wat is er gebeurd. Dus alleen beschrijven als er op dat onderwerp iets gebeurd is.

Onderwerp	actie
Dagbesteding/school/werk/bezigheden overdag	
Vrije tijd (b.v. hobbys, sporten, verenigingen, uitgaan)	
Sociale contacten	
Praktische hulp in huis	
Hulp bij administratie, budgetteren e.d.	
Meegaan naar instanties	
Hulp bij reizen/ergens naar toe gaan	
Meedenken bij het maken van plannen en steunen bij het uitvoeren en volhouden van voorgenomen acties	
Informatie en advies over iets anders, namelijk:	
Anders namelijk:"	

4. Hoe vaak is er contact geweest, telefonisch of live?
5. Hoe is de cliënt weggaan, wat was er veranderd, waarom is het contact afgesloten?
6. Wat is er anders dan professionele hulp?
7. Eventuele aanvulling van de ervaringsdeskundige, qua cliënt en qua eigen proces

Vliegende Brigade van Ervaringsdeskundigen

In uw buurt is een team
ervaringsdeskundigen van het
Amsterdamse Makelpunt actief:
de Vliegende Brigade



*...verbeteren dienstverlening van
maatschappelijke organisaties*

Het Makelpunt van Cliëntenbelang Amsterdam heeft een poule van ervaren ervaringsdeskundigen in huis.

Deze getrainde ervaringsdeskundigen zijn in welzijn en onderwijs aan de slag, om de dienstverlening zo optimaal mogelijk te laten aansluiten op de vraag.

Zij zijn als het ware vertalers en wegwijzers tussen de leefwereld en de systeemwereld.

Zerrin, Frédérique en Astrid helpen u graag op weg!



Voor eigen regie in zorg en samenleving

De medewerkers van de Vliegende Brigade staan nu open voor een gesprek met u. Zij werken vanuit het Huis van de Buurt de Koperen Knoop in Amsterdam West in nauw overleg met de ABC Alliantie; een organisatie voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening.

Ervaringsdeskundigen weten hoe je vanuit een moeilijke en kwetsbare positie weer vooruit kan komen. Zij kennen de weg waarmee de hulpverlening van instanties weer aansluit op uw doelen. Of kunnen u die tip van dat adres geven waar u met die vraag of dat probleem terecht kan.

Herstel en het weer mee kunnen doen begint met de juiste ingang vinden. De Vliegende Brigade is een van de laagdrempelige ingangen bij u om de hoek.

Wilt u eens met een ervaringsdeskundige praten om samen te kijken wat er gedaan kan worden aan zaken die u belemmeren in de weg vooruit? En horen hoe het de ervaringsdeskundige zelf gelukt is.

Of u bent gewoon nieuwsgierig geworden naar wat ervaringsdeskundigen doen?

Kom langs tijdens het inloopsprek uur in het Huis van de Buurt, de Koperen Knoop, Van Limburg Stirumstraat 121 op donderdag tussen 12.00 en 14.00 uur.

Bellen of mailen kan ook

06-19482656: Zerrin

06-47081274: Astrid

06-47499093: Frédérique

Mail: vliegendebrigade@gmail.com

De Vliegende Brigade is financieel mede mogelijk gemaakt door:



Wethouder: 'Kwetsbare mensen niet aan hun lot overlaten'

Mensen die hebben leren omgaan met hun psychische problemen, kunnen anderen met psychische problemen - beter dan professionals - ondersteunen om deel te nemen aan het sociale leven in hun wijk. Dat is in het kort waarom de gemeente Oss ervaringsdeskundigen van stichting Door en Voor het project Kwartiermaken laat uitvoeren.

door Kees Dings

Deze vorige week begonnen pilot loopt anderhalf jaar in de wijken Ussen en Oss Zuid. Verantwoordelijk wethouder Hendik Hoeksema is ervan overtuigd dat mensen die zelf ervaringen hebben met psychiatrie als geen ander weten hoe mensen met psychische problemen zich gedragen. En waarom. Voorheen koos de gemeente voor de meer traditionele benadering van genezing en herstel van de GGZ. "Nu krijgen ervaringsdeskundigen de kans om burgers te steunen en deel te nemen

aan het sociale leven in de wijk", zegt Hoeksema. "Door ervaringsdeskundigen in te zetten, kom je dicht bij die burgers. Kwetsbare mensen vinden het erg moeilijk om nieuwe contacten op te bouwen. Ervaringsdeskundigen weten hoe dat voelt. Zij kunnen ondersteuning geven en

'IK WIL DAT MENSEN MET PSYCHISCHE PROBLEMEN KUNNEN MEEDOEN IN DE WIJK'

mensen helpen, uitdagen en prikkelen om stappen te zetten om beter te gaan functioneren.

Bezuinigingen

Het project is mede een gevolg van landelijke bezuinigingen in de psychiatrie. Er verdwijnen steeds meer bedden. Daardoor komen steeds meer mensen met psychische problemen in wijken te wonen. "Ik wil dat die mensen echt wijkbewoners worden en gewoon kunnen meedoen. Daar is dit project voor bedoeld. Daarom de naam Kwartiermaken in de wijk." De wethouder vindt het ook goed dat de ervaringsdeskundigen van Door en Voor kritisch zijn naar hun klan-



Wethouder Hoeksema: "Ervaringsdeskundigen een reële kans geven om cliënten te steunen om deel te nemen aan het sociale leven in de wijk."

ten toe. "Ze verwachten ook actie van de mensen zelf. Maar weten tegelijk welke hobbels deze mensen tegenkomen en kunnen heel goed helpen om het voor elkaar te krijgen. Hen aansporen om vooral door te zetten. Ik denk dat zij dat eerder accepteren van ervaringsdeskundigen omdat die veel meer dezelfde taal spreken. Juist dat gegeven gaf de doorslag om af te wijken van de traditionele aanpak van de GGZ."

Het project is volgens de wethouder absoluut geen bezuiniging. "Geld heeft geen enkele rol gespeeld. We hebben er heel bewust voor gekozen om nu voor deze

aanpak te kiezen."

Bij succes wordt het project in heel Oss ingevoerd. "Het gaat mij er om dat iedereen kan deelnemen aan de samenleving."

Ervaringsdeskundigen van Kwartiermaken in de Osse wijken Ussen en Oss Zuid zijn bereikbaar via email-adres kwartiermaken-oss@dooreenvoor.nl. Verder tijdens het wekelijkse spreekuur op vrijdag van 10.00 tot 12.00 uur, in de ruimte achter De Hille aan de Looveltlaan in Oss en in buurthuis Kortfort, Florialstraat in Oss Zuid. Zie ook www.dooreenvoor.nl of bel (073) 6401752.

Kwartiermaken meer wijkgericht

De gemeente Oss wil de zorg dicht bij de mensen organiseren. In de wijk, om de mensen heen. Kortom: meer wijkgericht werken. "Daar past het project Kwartiermaken prima in", zegt wethouder Hoeksema. "Dat is in de wijk, bij de mensen thuis, in hun omgeving."

Sinds ongeveer twee jaar telt de gemeente Oss vijf wijkpunten. Daar hebben professionals van een aantal organisaties regelmatig overleg, zoals Vivaan, Dichterbij, MEE, BrabantWonen, Brabant Zorg en politie. "Maar we moeten een aantal zaken in de wijk beter gaan regelen", zegt Hoeksema.

Volgens Hoeksema zijn afgelopen veertig jaar veel verbindingen in de wijk verbroken. "Een deel van de politiek doet nu een groot beroep op de eigen verantwoordelijkheid. Dat doet een groot beroep op je omgeving, maar meestal is het nu zo dat die omgeving er niet meer is of veel minder dan we veronderstellen."

"Door die wijkpunten maar ook door zo'n project als Kwartiermaken hoop ik dat je weer een stukje van die verbindingen kunt herstellen. Dan kun je ook langzaamaan een groter beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid, want dat moet geen loos begrip zijn. Je moet daar ook als overheid en als gemeente invulling aan geven door randvoorwaarden te scheppen."

In the picture

Activiteiten van het Huis van de Wijk De Pijp, toegelicht door vrijwilligers. Deze keer de Vliegende Brigade van Team ED: Sasha, Marina, Jelle en Alex.



De vliegende brigade, gefotografeerd door Maarten Wesselink

Wie? Ze vormen de Vliegende Brigade van Team ED in stadsdeel Zuid: Sasha, Marina, Jelle en Alex. ED staat voor Ervaringsdeskundige.

Wat doen ze? De vier brigadeleden staan mensen bij die om welke reden dan ook in zwaar weer verkeren. Denk aan psychische problemen, verslaving, schulden of ernstige vereenzaming. Alex: 'We hebben zelf een problematisch verleden. Daarom kunnen we als geen ander met deze mensen meevoelen. We zijn géén professionele hulpverleners, lossen niets op, maar gaan gewoon naast die mensen zitten en zeggen: 'Het is zwaar, maar je kunt eruit komen. Kijk maar, ons is het ook gelukt.'

Waar en wanneer? In andere wijken bestaat Team ED al wat langer, in Zuid pas vanaf november. Elke donderdag is er een inloopspreekuur in het Huis van de Wijk in de Tweede Van der Helststraat 66. Alex: 'Het loopt geen storm, maar dat is begrijpelijk. Het gaat om mensen die sowieso moeite hebben om hulp te accepteren, laat staan te vragen. Vaak is er een muur van schaamte. Veel mensen komen zelden of nooit de deur uit, zijn onzichtbaar. Daarom proberen we via allerlei routes zelf mensen op het spoor te komen. Bijvoorbeeld via

de Voedselbank. En we zijn bezig om contacten te leggen met verschillende instanties zodat breder bekend wordt wat wij als ervaringsdeskundigen kunnen betekenen.'

Hoe gaan jullie te werk? Marina: 'Sasha en ik komen bijvoorbeeld bij een vrouw die van alles in haar huis verzamelt en bij wie alles letterlijk en figuurlijk boven het hoofd groeit. Ze vindt het heel moeilijk om hulp te vragen. We gaan dan ook niet opruimen of schoonmaken. Als je dat doet, roep je juist weerstand op. We praten alleen maar. Nu is ze zover dat ze echte hulp wil zoeken.' Alex: 'We geven geen advies, hebben geen trajecten of budgetten. We bieden alleen een luisterend oor en tonen begrip voor de situatie. Daarmee neem je al een enorme barrière weg. We hopen mensen in beweging te krijgen die bij officiële instanties vaak buiten de boot vallen.'

De Vliegende Brigade van Team ED heeft elke donderdag een inloopspreekuur van 11 tot 13 uur. Meer info is te vinden op www.teamed.nl. Ook voor wie zelf aan de slag wil als ervaringsdeskundige.



Vliegende Brigade **TEAM⁺ED**
Vliegende Brigade **TEAM⁺ED**

„Is er iemand met wie ik kan sparren over hoe nu verder, maar die ook begrijpt in welke situatie ik zit?”

„Is er ooit wel iemand uit zo’n diepe put als ik geklommen?”

„Ervaringsdeskundigen? Kan ik daar wat mee?”

Elke donderdag zijn er in het Huis van de Wijk De Pijp in de 2de Van der Helststraat 66 een aantal ervaringsdeskundigen van TEAM ED aanwezig van 11 tot 13 uur.

Alex, Sascha, Jelle en Marina staan u graag te woord. Zij bieden een luisterend oor en indien gewenst hulp vanuit de eigen ervaring van het weer op orde krijgen van het leven bij financiële, sociale of psychische problemen. Zij kennen de weg in het welzijn en de zorg van Zuid en kunnen u met raad en daad bijstaan tijdens de zoektocht naar de juiste hulp, dagbesteding en/of ondersteuning.

Meer weten over de ervaringsdeskundigen van TEAM ED, kijk op www.TEAMED.nl

Een afspraak maken kan ook, mail info@teamed.nl of bel 06-46295116

TEAM⁺ED

De Vliegende Brigade van Ervaringsdeskundigen van TEAM ED

In verschillende buurten van Amsterdam zijn teams van ervaringsdeskundigen actief. Zo ook in stadsdeel Zuid, werkend vanuit het Huis van de Wijk de Pijp.

Ervaringsdeskundigen zijn mensen die een koffer vol ervaringen hebben, ervaring met schulden, met periodes van eenzaamheid, verslaving, problemen met instanties en met behandelingen in de psychiatrie. Het is hun gelukt die koffer opgeruimd te krijgen en zij hebben geleerd die vaardigheid van het weer op orde brengen in dienst te stellen van anderen.

De Vliegende Brigade van ervaringsdeskundigen hebben door het overwinnen van hun problemen kennis gekregen van hoe instanties werken. Zij kennen de voorzieningen in uw buurt die passen bij een nieuwe manier van leven, weg van een deel van de problemen die zij zelf ook ondervonden hebben. Ervaringsdeskundigen van TEAM ED worden getraind in de inzet van hun ervaringsdeskundigheid en werken met elkaar aan een praktijk die zo goed mogelijk aansluit op de vragen die er in de buurt leven.

De Vliegende Brigade kent geen standaard trajecten. De ervaringsdeskundigen bieden in eerste instantie een luisterend oor. Vervolgens gaan ze samen met u op zoek naar de voor u geschikte mogelijkheden in de buurt. Omdat we als een team werken, in Zuid zijn vier ervaringsdeskundigen actief, kunnen we ook op zoek gaan naar die ervaringsdeskundige die bij u past en de juiste bagage heeft om u verder te helpen.

Wilt u eens kennis maken met een van de ervaringsdeskundige van TEAM ED, kom geheel vrijblijvend langs tijdens het spreekuur op donderdag van 11 tot 13 uur in het Huis van de Wijk, 2^{de} Van der Helststraat 66, Amsterdam.

U kunt ook een afspraak maken door een mail te sturen aan info@teamed.nl of te bellen met 06-46295116 (Maarten Muis)

Herstel en participatie: ervaringscoaches



Het project herstel & participatie is een samenwerkingsproject van Kwintes, GGZ MH, Parnassia groep en de Zorgvragersorganisatie GGZ Midden Holland (ZOGMH). Het project heeft als doelstelling herstel toegankelijk te maken voor iedereen en het liefst zo dicht mogelijk in de buurt. De ruimte krijgen om naar eigen mogelijkheden te kunnen werken aan je herstel zal leiden tot meer participatie.

Gezocht: ervaringscoaches (vrijwilligers functie)

Een ervaringscoach heeft eigen ervaringen in de psychiatrie, verslavingszorg en/of maatschappelijke opvang. Ervaringscoaches zijn opgeleid en beschikken over de vaardigheden om de eigen ervaringen functioneel in te zetten in de ondersteuning van cliënten in de thuissituatie. Een ervaringscoach motiveert en ondersteunt de deelnemer op diverse levensgebieden.

Een ervaringscoach:

- Gaat een bondgenootschap aan met de cliënt (een maatje zijn op gelijkwaardig niveau)
- Biedt in het contact herkenning en erkenning voor cliënten en verlaagt daardoor de drempel om ondersteuning te vragen of aanvaarden.
- Door de inbreng van ervaringskennis bieden van praktische en adequate steun die aansluit bij de behoefte van de deelnemer
- vervult een voorbeeldfunctie waaruit deelnemers hoop en inspiratie kunnen putten.
- Biedt ondersteuning in het tegengaan van (zelf)stigma.

Wij vragen:

- Eigen ervaringen in de GGZ verslavingszorg en/of maatschappelijk opvang
- (Enige) ervaring in het werken met eigen ervaring
- De cursus 'Werken met eigen ervaring' gevolgd is een pré
- Voldoende tijd (ongeveer 8 uur per week)

Opleiding 'ervaringscoach'

Voordat de eigen ervaringen als ervaringscoach ingezet kunnen worden, wordt een opleidingstraject aangeboden. Het opleidingstraject omvat een training waarin geoefend wordt met benodigde vaardigheden gevolgd door een stage waarin de ervaringscoach i.o. werkt aan eigen doelen in de praktijk tijdens het ondersteunen van deelnemers.

Er worden regelmatig intervisiebijeenkomsten georganiseerd met het team van ervaringscoaches

Vergoeding

Ervaringscoaches krijgen een vrijwilligersvergoeding.

Aanmelden

Heb je interesse om je ervaringen in te zetten als ervaringscoach, heb je vragen of wil je meer informatie neem dan contact op met:

Marrig van der Werf

Coördinator project Herstel en participatie

Tielweg 3, 2803 PK Gouda

tel: 0182-519060 | 06 – 16 70 19 69

Email: mvdwerf@zogmh.nl

Maatschappelijk steunsysteem (MSS)

Elk mens heeft een persoonlijk netwerk welke bepalend is voor de kwaliteit van leven. Hierbij behoren familieleden, burens, kennissen, collega's op werk, een sportclub, een opleiding enzovoorts. Het persoonlijk netwerk van (psychisch) kwetsbare mensen is vaak klein of soms geheel weggefallen. Een Maatschappelijk steunsysteem (MSS) heeft als doel het persoonlijke netwerk te ondersteunen en te versterken.

Een Maatschappelijk steunsysteem is een netwerk rondom mensen met psychische kwetsbaarheid gericht op de ondersteuning bij het maatschappelijk herstel van deelnemers. Maatschappelijk herstel heeft betrekking op het (weer) vervullen van sociale rollen en (meer) participeren in de samenleving. Herstel is een uniek en persoonlijk proces waarbij nieuwe zin en nieuwe betekenis in het leven wordt gevonden tijdens en na een periode van psychische en of verslavingsproblemen.

Een MSS is een individueel en uniek netwerk en bestaat uit de inzet van GGZ, gemeenten, welzijnsinstellingen, woonvoorzieningen, cliëntenbelangenorganisaties en andere maatschappelijke organisaties. Dit netwerk ondersteunt vanuit verschillende niveaus en in gezamenlijkheid activiteiten en projecten, interventies, begeleiding om het maatschappelijk herstel van deelnemers te bevorderen. De ondersteuning gebeurt op vele levensgebieden zoals: Wonen, sociale contacten, vrijetijdsbesteding, sportactiviteiten, culturele activiteiten, administratie en financiën, educatie, (vrijwilligers)werk, lotgenotencontact etc. Op welke levensgebieden en door wie de ondersteuning wordt geboden verschilt per individuele cliënt en wordt bij voorkeur ook bepaald door de cliënt zelf.

Samenwerking aan een maatschappelijk steunsysteem krijgt vorm op 3 niveaus:

1. een persoonlijk netwerk met en rond individuele mensen met een psychische kwetsbaarheid
2. een hulpverlenernetwerk van professionele hulp-en dienstverleners, vrijwilligers et cetera
3. een bestuurlijk netwerk van wethouders, bestuurders van zorgaanbieders en andere voorzieningen in de regio.

Ervaringscoach

Een ervaringscoach heeft eigen ervaringen in de psychiatrie, verslavingszorg en/of maatschappelijke opvang en maakt als vrijwilliger deel uit van het professionele hulp-en dienstverleners netwerk binnen het Maatschappelijke steunsysteem van deelnemers. Ervaringscoaches zijn opgeleid en beschikken over de vaardigheden om de eigen ervaringen functioneel in te zetten in de ondersteuning van deelnemers in de thuissituatie. Een ervaringscoach motiveert en ondersteunt de deelnemer op diverse levensgebieden. Deelnemers kunnen zelf aangeven of zij in hun netwerk gebruik willen maken van een ervaringscoach.

De ervaringscoach in het Maatschappelijk steunsysteem

Een ervaringscoach:

- heeft eigen ervaringen in de GGZ, verslavingszorg en/of maatschappelijke opvang.
- heeft ervaringskennis over wat het betekent om psychische en of verslavingsproblemen te hebben, welke handvatten oplossingen en strategieën wel en niet werken, welke steun belangrijk is, welke begeleiding en behandeling aansluit of herstelbevorderend kan zijn.
- Kan de fases van het herstelproces en herstelmomenten van deelnemers herkennen en benoemen.
- Kan functioneel eigen cliënt/herstel ervaringen inzetten.
- Heeft voldoende afstand tot de eigen problematiek en kan objectiviteit bewaren
- Geef niet te snel adviezen of oplossingen, maar stimuleert en ondersteunt de eigen oplossingen van de deelnemer zelf.
- Kan in het MSS team samenwerken.

De rol van een ervaringscoach in cliëntondersteuning.

- Een ervaringscoach gaat een bondgenootschap aan met de cliënt (een maatje zijn op gelijkwaardig niveau)
- Een ervaringscoach biedt in het contact herkenning en erkenning voor cliënten en verlaagt daardoor de drempel om ondersteuning te vragen of aanvaarden.
- Door de inbreng van ervaringskennis is het mogelijk cliënten meer praktische en adequate steun te geven die beter aansluit bij zijn of haar behoefte.
- ervaringscoaches vervullen een voorbeeldfunctie waaruit cliënten hoop en inspiratie kunnen putten.
- Een ervaringscoach kan vanuit eigen ervaring ondersteuning bieden in het tegengaan van (zelf)stigma.

De rol van een ervaringscoach in een MSS team

- Een ervaringscoach kan in de contactlegging met maatschappelijke organisaties de verbindende schakel vormen, waardoor de drempels van onbekendheid en ongemakkelijkheid over en weer beter te nemen zijn.
- De inbreng van ervaringsdeskundigheid kan er toe leiden dat de rol van informele netwerken (cliënten, familie en vrienden, vrijwillige (wijk)initiatieven, dienstverlening vanuit de cliëntenorganisaties) binnen wijkgerichte ondersteuningsstructuren versterkt wordt.
- De andere partijen die in een MSS deelnemen zullen door ervaringsdeskundige inzet de problematiek beter gaan begrijpen en als gevolg daarvan beter op de behoeften / de wensen van betreffende doelgroepen in kunnen spelen.
- de deelname van ervaringsdeskundigen biedt een doorgroeimogelijkheid qua participatierollen aan cliënten die verder zijn in het eigen herstelproces. Ze kunnen zelf ook weer als ervaringscoach gaan optreden.

Bronnen

- Handreiking maatschappelijke steunsystemen, samenwerken aan participatie van mensen met een psychische kwetsbaarheid, MOVISIE/Trimbos-instituut, in opdracht van het Platform Herstel en Burgerschap, Utrecht, 2010,
- Naar herstel en gelijkwaardig burgerschap. Visie op de (langdurende) zorg aan mensen met ernstige psychische aandoeningen, Amersfoort: GGZ Nederland, 2009
- Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg - Dienne Boertien, Marianne van Bakel, Trimbos-instituut, 2012
- Cursus 'Werken met eigen ervaring', cursistenboek, ZOG MH, Gouda 2012

Cursus 'Werken met eigen ervaring als ervaringscoach'

Een ervaringscoach heeft eigen ervaringen in de psychiatrie, verslavingszorg en/of maatschappelijke opvang. Ervaringscoaches zijn opgeleid en beschikken over de vaardigheden om de eigen ervaringen functioneel in te zetten in de ondersteuning van ervaringsgenoten in de thuissituatie.

Het doel van de cursus is

- inzicht krijgen in de taak, rol en functie van ervaringscoach.
- zicht krijgen op je kwaliteiten en vaardigheden die je hebt en die je nog mist in je rol van ervaringscoach.

Korte beschrijving van de inhoud:

De cursus bestaat uit 6 lessen van 3 uur. In de cursus wordt meer uitleg gegeven over de rol, taak en functieomschrijving van een ervaringscoach. Door middel van theorie afgewisseld met spelelementen en werkvormen wordt geoefend met vaardigheden om de eigen ervaringen professioneel in te kunnen zetten als ervaringscoach.

Voor wie:

Mensen met eigen ervaring in de GGZ, verslavingszorg en maatschappelijke opvang die aan de slag willen als ervaringscoach.

Cursus 'Herstelervaringen gebruiken in cliëntondersteuning'

Doel van de cursus is:

- zicht te krijgen op hoe herstelervaringen te gebruiken in de ondersteuning van ervaringsgenoten, individueel of in groepen.

Korte beschrijving van de inhoud:

De cursus bestaat uit 5 lessen van 2,5 uur. In de cursus worden ervaringen met psychiatrie, verslaving en dak/thuisloosheid met elkaar gedeeld. Er wordt onderzocht wat de verschillende ervaringen met elkaar gemeen hebben of juist waar de verschillen liggen. Wat werkt herstel belemmerend en bevorderend en wat zijn jouw ervaringen met (zelf)stigma. Hoe kunnen deze eigen herstelervaringen en die van groepsgenoten ondersteunend zijn bij de verschillende fases van herstel. Door middel van theorie, verschillende werkvormen en huiswerkopdrachten gaan we hiermee aan de slag en krijg je handvaten hoe je jouw herstelervaringen kunt gebruiken in de ondersteuning van ervaringsgenoten, individueel of in groepen.

Voor wie:

Mensen met eigen ervaring in de GGZ, verslavingszorg en/of maatschappelijke opvang die de eigen ervaringen in willen zetten in de ondersteuning van ervaringsgenoten.

Meer informatie of vragen:

Marrig van der Werf
Coördinator Herstel en Participatie
tel: 0182-519060 | 06 – 16 70 19 69
Email: mvdwerf@zogmh.nl