



Op weg naar een Fries Platform Ervaringsdeskundigheid

Een empirisch onderbouwd voorstel voor sleutelementen en essentiële onderdelen

Deze factsheet is gebaseerd op een Klein maar Fijn onderzoeksproject¹ uitgevoerd door studenten van de onderzoeksmaster aan de Faculteit Gedrags- en Maatschappijwetenschappen van de Rijksuniversiteit Groningen: Tsvetina Ivanova, Ronja Reijngoud en Fini Gellersen (mei 2019).

1. Transformatie in de jeugdzorg: de cliënt centraal

De decentralisatie van de jeugdzorg in Nederland vereist dat gemeenten zich inzetten om de jeugdzorg die zij bieden goed aan te laten sluiten bij de behoeften van cliënten. Doel is een verandering teweeg te brengen zodat de behoeften van cliënten meer centraal komen te staan. Dit doel komt onder andere voort uit de volgende drie knelpunten in de jeugdzorg:

Cliënten ervaren een zekere mate van 'institutionalisering' binnen de jeugdzorg

Er is niet altijd genoeg aandacht voor de individualiteit en authenticiteit van de cliënt

Hulpverleners uiten geregeld hun zorgen over versplintering zorgaanbod, gebrek aan samenwerking en communicatie tussen betrokken organisaties/partijen

2. Op weg naar een Fries Platform Ervaringsdeskundigheid: sleutelementen

Jeugdzorg organisaties en gemeenten in de provincie Friesland zijn op zoek naar manieren om de jeugdzorg beter af te stemmen op de cliënt, diens behoeften en ervaringen. Eén manier om dit doel te bereiken betreft het plan om een *Fries Platform Ervaringsdeskundigheid* op te richten. Het idee leeft dat mensen die zelf ooit als jongeren te maken hebben gehad met jeugdzorg beter in staat zijn om een relatie op te bouwen met een cliënt waarin deze open is over zijn of haar ervaringen. Daarnaast stelt de ervaringskennis van de ervaringsdeskundigen hen in staat om op een kritische en beschouwende wijze te kijken naar de aangeboden zorg.

Ten behoeve van het uitbrengen van advies met betrekking tot het ontwerp en de inrichting van het platform is wetenschappelijke literatuur en praktijkonderzoek uit binnen- en buitenland bestudeerd op het gebied van ervaringsdeskundigheid. Hieruit blijkt dat deze *platforms vaak gekenmerkt worden door vier onderdelen: werving, training, begeleiding en collegiale ondersteuning*. De nadruk ligt daarbij vooral op adequate werving en training.

Bij *werving* is het van belang om gebruik te maken van *duidelijke selectiecriteria* en *geschiktheidseisen*. De ervaringsdeskundigen moeten goed voorbereid worden middels *intensieve, gestructureerde training* en *begeleiding*, waarbij ze aangemoedigd worden en de ruimte krijgen om eventuele zorgen en kritiek te kunnen uiten. *Collegiale ondersteuningsnetwerken* kunnen hierin een rol spelen. De nodige voorwaarden voor adequate werving en training worden hieronder toegelicht aan de hand van twee rollen die ervaringsdeskundigen op zich kunnen nemen: *maatje* en *lobbyist*². Zie ook *figuur 1* op pagina 3.

3. Werven ervaringsdeskundigen: essentiële onderdelen

3.1 Leeftijd en opleiding

Het is belangrijk dat ervaringsdeskundigen over de vaardigheden beschikken om kennis te verwerken en deze over te dragen aan anderen. Dit kan vertaald worden in het criterium dat geïnteresseerden in de rol van ervaringsdeskundige minimaal 17 jaar oud zouden moeten zijn en de middelbare school hebben afgerond (of bewijs kunnen leveren dat zij over een geschikt denkniveau beschikken).

3.2 Ervaring

Het is essentieel dat potentiële ervaringsdeskundigen ervaring hebben met de jeugdzorg.

Lobbyist: Ervaringsdeskundigen kunnen d.m.v. lobbyen een belangrijke bijdrage leveren aan een jeugdzorgstelsel dat beter inspeelt op de behoeftes van cliënten. Hun positie als ex-cliant zorgt ervoor dat zij een unieke kijk op jeugdzorg-

¹ Een uitgebreide samenvatting van dit onderzoek is op te vragen via info@awtjf.nl. Daarin worden o.a. ook de sleutelpublicaties genoemd die in dit onderzoek zijn geraadpleegd.

² Een voorstel voor de monitoring en evaluatie van deze elementen is ontwikkeld in het Engels en is op te vragen via r.l.reijngoud@student.rug.nl



gerelateerde zaken hebben, die in het voordeel kan werken van lobbyactiviteiten en de bereidheid van politici en belanghebbenden kan vergroten om suggesties serieus te nemen en hierop in te spelen.

Maatje: Onderzoek wijst uit dat cliënten graag steun ontvangen van mensen met soortgelijke ervaringen als zichzelf en dat dergelijke ondersteuning positieve effecten heeft. Door een gemeenschappelijke achtergrond kunnen ervaringsdeskundigen en cliënten een vertrouwelijke en begripvolle band met elkaar opbouwen.

Als maatjes spelen ervaringsdeskundigen een belangrijke rol:



3.3 Herstel & rolduidelijkheid

Gedurende het wervingsproces moeten wervers erop toezien dat mensen die geworven worden **voldoende zijn hersteld**. Anders kan de aard van het werk en de stress die het met zich meebrengt een terugval in de hand werken. Om hun taak goed te kunnen vervullen, moeten ervaringsdeskundigen zo min mogelijk hun eigen gevoelens en ervaringen op een cliënt projecteren en de cliënt en diens verhaal leren kennen. Motivatie van ervaringsdeskundigen moet gestoeld zijn op de wens om anderen te steunen en niet op de behoefte om eigen ervaringen te verwerken.

Belangrijk in de wervings-procedure is ook om **rolduidelijkheid** na te streven door potentiële ervaringsdeskundigen:

- ✓ **Realistische verwachtingen** van het werk te laten ontwikkelen om zo eventuele werk-gerelateerde stress te verminderen;
- ✓ **Heldere informatie** te verschaffen over de taken en vereisten van het werk (bijvoorbeeld deelname aan training, eventuele samenwerking met bij de cliënt betrokken professionals);
- ✓ **Bewustzijn te creëren** dat (met name in de rol van maatje) het verlenen van goede steun inhoudt bereid te zijn dat men zich aan past aan de cliënt en diens behoeften.

4. Trainen ervaringsdeskundigen: essentiële onderdelen

Training stimuleert de ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid waarbij eigen kennis en ervaringen worden omgezet in vaardigheden waarmee iemand anderen kan helpen. Deze transformatie van ervaringen naar deskundigheid draagt bij aan een positieve versterking van de identiteit als “ervaringsdeskundige”. Dit heeft als gevolg dat het risico op terugval wordt verminderd en dat men beter in staat is om gepaste en efficiënte relaties te onderhouden met cliënten. Hieronder worden essentiële onderdelen van ervaringsdeskundigentruining besproken.

4.1 Kennis: Zelfhulpstrategieën en relevante platformen en diensten

Ervaringsdeskundigen in de rol van **maatje** moet relevante kennis worden bijgebracht zodat deze kan worden overgedragen op cliënten zoals informatie over specifieke zelfhulpstrategieën die cliënten kunnen gebruiken om hun herstelproces te bevorderen en relevante platformen en diensten zoals sociale voorzieningen, gezondheidszorg en accommodatie. **Lobbyisten** moeten ook over dit laatste punt beschikken om effectieve communicatie met politici, beleidsmakers en andere belanghebbenden te vergemakkelijken wanneer het gaat over (problemen in) de jeugdzorg.

4.2 Rol-specifieke vaardigheden

Ervaringsdeskundigen als **maatje** op effectieve wijze cliënten kunnen steunen door zich op flexibele wijze aan te passen aan diens behoeften door **oplettend te zijn** en **actief te luisteren** wanneer zij contact hebben met cliënten. Het is van belang tijdens de training van aanstaande maatjes aandacht te besteden aan het oefenen van effectieve luister- en communicatie vaardigheden.

Lobbyisten moeten hierin ook getraind worden aangezien oplettendheid cruciaal is voor effectief contact met beleidsmakers en wetgevers. Training van potentiële lobbyisten moet zich tevens richten op het faciliteren van **vaardigheden in aandachtige observatie** en **effectieve informatieverzameling**, om goed geïnformeerd en waardevol advies te kunnen geven aan derde partijen.



4.3 Rolbekendheid

Om ervaringsdeskundigen nog beter bekend te maken met het werk dat ze zullen doen, dienen *rolspellen* een belangrijke rol in de aangeboden training. Voor *maatjes* is het bijvoorbeeld essentieel dat zij het belang van (professionele) *grenzen* en *vertrouwelijkheid* omtrent gevoelige zaken begrijpen en weten hoe hiermee om te gaan. Daarnaast kunnen rollenspellen inzicht geven hoe *ongezond afhankelijkheidsgedrag voorkomen* kan worden, evenals *overdadige emotionele arbeid* en *het verlenen van steun* die de cliënt als opdringerig ervaart. Ook helpen rollenspellen om *situaties te herkennen waarin vertrouwelijkheid geschonden dient te worden*.

5. Enkele voorwaarden voor succes

Het succes van de sleutelementen van het platform (werving en training) is mede afhankelijk van een aantal factoren die buiten de invloedssfeer van dit voorstel liggen. Onder meer:

✓ Herstel en ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid

Een belangrijke voorwaarde is het vermogen van ervaringsdeskundigen om op een gezonde en functionele wijze met het werk om te gaan: dat zij voldoende zijn hersteld alvorens zij deze ervaringsdeskundigheid kunnen ontwikkelen. Moeilijkheden in functioneren zijn niet alleen problematisch voor het welzijn van de ervaringsdeskundige maar hebben tevens een negatieve invloed op cliënten en de effectiviteit van eventuele lobbyactiviteiten. Dit kan de effectiviteit van het platform in de weg staan.

✓ Bereidwilligheid van cliënten om zorg/steun te ontvangen

Ervaringsdeskundigen in de rol van maatje en cliënten moeten het eens zijn over de rol die zorgverlening speelt in de cliënt-maatje relatie. Cliënten moeten open staan voor de steun die een maatje kan bieden. Indien dit niet het geval is, staat dit de ontwikkeling van een functionele relatie in de weg.

Figuur 1

Overzicht werkende elementen voor werving en training van ervaringsdeskundigen en de processen die naar verwachting via deze elementen in werking treden, zodat voorwaarden voor een effectieve inzet van ervaringsdeskundigen gerealiseerd kunnen worden. (M = Maatje en L = Lobbyist)

