



KENNISMARKT
Amsterdam-Zuid

Masterclass **Ervaringsdeskundigheid (ED) versterken**

18 april 2017

Met **Paulina Sedney**, onderzoeker en docent Hogeschool van Amsterdam voor het Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke innovatie, en **Marijn van Ballegooijen**, lid van het dagelijks bestuur van de bestuurscommissie in Stadsdeel Zuid, in samenwerking met **Astrid Philips**, (gast)gespreksleider van de Vrijwilligersacademie.

Doel

Samen onderzoeken we hoe we het werken met ervaringsdeskundigen kunnen versterken en verankeren specifiek in Stadsdeel Zuid. In deze masterclass gaan we specifiek in op de manier waarop de initiatieven werken met ervaringsdeskundigen, wat precies werkt en wat we hiervan kunnen leren.

Introductie

Paulina Sedney vertelt over haar promotieonderzoek waarmee ze nu halverwege is. De titel van haar proefschrift is *'Herstelondersteuning door ervaringsdeskundigen en professionals voor mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen in de wijk'*. In deze masterclass vertelt ze over haar eerste onderzoekresultaten in Stadsdeel Zuid.

De partners zijn GGZ InGeest, Dynamo, Combiwel, Huizen van de Wijk, Team ED en Stadsdeel Zuid, die bijna allen vertegenwoordigd zijn in de zaal. Een aantal initiatieven zijn afgelopen twee jaar nieuw in de wijk erbij gekomen. Daarover gaat het in het onderzoek van Paulina:

- de ED Plaats = herstelwerkplaats in het Huis van de Wijk gerund door ED van Team-ED
- de participatiecoaches GGZ (vanuit InGeest) en Welzijnscoach GGZ (vanuit welzijn)
- team Kwikzilver vanuit InGeest.

Doelstellingen voor GGZ in de wijk in Zuid zijn:

- een meer inclusief stadsdeel zijn voor mensen met psychische kwetsbaarheden
- praktisch bijdragen aan de doelstelling van 1/3 meer herstel (minder EPA) in 2026 in Zuid.

Aanleiding voor GGZ is de veranderde wet- en regelgeving -> ambulantisering.

powered by:



VRIJWILLIGERS
ACADEMIE Amsterdam



KENNISMARKT
Amsterdam-Zuid

Begrip ervaringsdeskundigen

Het gaat om mensen met **leven ontwrichtende ervaringen** zoals GGZ-problematiek, generatie-armoede, ernstige verslavingen, dakloosheid, maar ook ernstige fysieke beperkingen. Zij **dragen hun ervaringskennis over** aan anderen, bijvoorbeeld aan buurtbewoners, familieleden of hulpverleners, of ze **ondersteunen mensen** die nog **niet op eigen kracht grip** op hun situatie hebben gekregen. Het verwerven van ervaringskennis is **een continu proces**, waarin een ervaringsdeskundige reflecteert op de eigen ervaringen, daar de ervaringen van anderen in soortgelijke situaties aan koppelt en daar vaak ook andere bronnen aan toevoegt, bijv. uit de literatuur. In dit onderzoek wordt gewerkt met **opgeleide** en niet-opgeleide ervaringsdeskundigen, betaalde en onbetaalde.

Over het onderzoek

Het onderzoek vindt plaats in samenwerking met de **werkplaats** Sociaal Domein van de HvA en de Academische werkplaats GGZ In Geest. De onderzoeksvraag is: **Wat zijn de succesfactoren en spanningen die betrokkenen ervaren bij het wijkgericht en laagdrempelig inzetten op herstel en participatie** in Amsterdam Zuid.

In **fase 1** zijn de eerste ronde interviews gedaan met stakeholders over verwachtingen en samenwerkingsrelaties. En in **fase 2** is Paulina samen met collega Edwin bezig met interviews en observaties bij deelnemers aan de ED-Plaats en de GGZ-doelgroep in de wijk, samen met co-onderzoekers (vijf ervaringsdeskundigen van de ED-plaats). Ook doet ze een tweede ronde interviews met stakeholders, zoals bijvoorbeeld welzijnswerkers en coaches.

De eerste resultaten

Spanningen:

1. De doelgroep is **moeilijk te bereiken** en er is sprake van **verborgen GGZ-problematiek**.
2. Het aanbod in de wijk is **versnipperd en een goed overzicht ontbreekt**.
3. Huizen van de Wijk zijn **druk en bruisend; ze worden afgerekend** op het aantal bezoekers; een deel van de bewoners met GGZ-problematiek voelt zich er niet thuis.
4. **Toeleiding** naar ervaringsdeskundigen vraagt om extra **persoonlijke aandacht, vertrouwen en leveren van maatwerk**.
5. **Het is lastig te bepalen of en hoe deelname** aan het welzijnsaanbod is toegenomen; het wordt niet bijgehouden in verband met stigmatisering.





KENNISMARKT
Amsterdam-Zuidoost

Succesfactoren:

1. Diverse aanbod sluit aan op **vragen en behoeften**, zowel **breed als specifiek**.
2. De betrokkenheid en visie van het **Stadsdeel**.
3. Coaches hebben **meerdere petten**: flexibel en doorverwijzen.
4. Huizen van de Wijk zorgen voor toeleiding door middel van **coördinatoren als gastvrouw/-heer** en verbinder, en maken **ruimte voor coaches**.
5. De samenwerkingspartners zijn **voldoende toegerust** om bewoners met GGZ-problematiek te ontvangen en met hen samen te werken (o.a. door **training**).
6. **Versterking onderlinge verbindingen** tussen m.n. de ED-Plaats, Vliegende Brigade, dat wil zeggen coaches, Huizen van de Wijk en Team Kwikzilver.

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat hulpverleners meer vertrouwen krijgen in het werken met ervaringsdeskundigen?

Geef welzijnswerkers en zorgverleners (hulpverleners) de ruimte om met ervaringsdeskundigen in gesprek te gaan. Ga met elkaar op stap, bespreek je rollen, taken en verantwoordelijkheden. Alleen zo kan er iets nieuws ontstaan. Dus het is van belang dat hulpverleners en ervaringsdeskundigen echt luisteren naar elkaar. Het werkt niet als een hulpverlener een cliënt bij een ervaringsdeskundige dropt en daarna niets meer laat horen.

Wat zijn de mogelijkheden voor welzijnswerker om een ervaringsdeskundige erbij te vragen?

Via Team Ed kan een aanmelding gedaan worden en dan wordt een ervaringsdeskundige bij de vragende partij gezocht. Team ED maakt dan alleen of samen een afspraak om bij deze persoon langs te gaan en kijken samen wat de mogelijkheden zijn. Voor meer informatie kijk naar het filmpje van Team Ed.

Wat is de waarde van de zorg of hulp van een ervaringsdeskundige?

De praktijkervaring is de scholing. Het is niet alleen maar een ervaring. Het gaat ook om het leren van verschillen en overeenkomsten tussen de eigen ervaring en die van anderen. Een ED is uniek en apart. De ervaringsdeskundigen bieden vertrouwen, veiligheid en volledigheid. Elk individu heeft daar behoefte aan.

powered by:



VRUWILLIGERS
ACADEMIE Amsterdam



KENNISMARKT
Amsterdam-Zuidoost

Zijn er verschillen geconstateerd tussen ervaringsdeskundigen die een ervaring in de GGZ hebben of met armoede, sociale uitsluiting of verslaving?

Dit onderzoek is grotendeels gericht op de GGZ en heeft dus nog geen verschillen kunnen constateren.

Wat is het verschil om vrijwillig ervaringsdeskundige te zijn of voor de functie betaald te worden?

Dit zal nog nader onderzocht worden. Daniella van Kwikzilver en Team Ed vertelt over haar ervaring hiermee. Als vrijwilliger is de sfeer en werkwijze meer informeel in vergelijking met haar werk bij Kwikzilver. Zij is begonnen bij Team Ed als vrijwilliger en werkt nu als betaalde ervaringsdeskundige in het team van Kwikzilver. Zowel als vrijwilliger als betaalde medewerker is het van belang om goed te luisteren en goed gehoord te worden.

Hoe maak je samenwerking tussen reguliere zorg en welzijnsmedewerkers en de ervaringsdeskundige mogelijk?

In de praktijk blijkt samenwerking best moeilijk. Het is belangrijk dat ze elkaar leren kennen. Daar is persoonlijke aandacht, vertrouwen en sfeer van veiligheid voor nodig. Paulina geeft een voorbeeld over de tandemopleiding van de HvA afgelopen jaar in de samenwerking. Daar waar ervaringsdeskundigen en andere professionals botsen blijkt vaak iets veelzeggends of waardevols onder te zitten. Een tip is dat het goed is om in de samenwerking met een ervaringsdeskundige vrije ruimte te maken zodat geoefend kan worden met voordelen. Met ervaringsdeskundigen komt vaak het lijden en de pijn ter sprake. Zij durven te benoemen wat eigenlijk heel eng is. Zij komen minder met oplossingen.

Wat is een ervaringsdeskundige nu precies?

Ervaringsdeskundigen zoals bij Team Ed en Kwikzilver in Stadsdeel Zuid hebben:

1. ervaringskennis met specifieke ernstige problematiek, zoals een diagnose of met armoede of dakloosheid et cetera
2. inzicht in eigen problematiek en kunnen verbanden leggen
3. sterke empathisch vermogen
4. en een opleiding genoten (belangrijk!)

Hierna gingen we in groepen uiteen naar aanleiding van vier vragen:



KENNISMARKT
Amsterdam-Zuic

Wat is de kracht van ervaringsdeskundigen?

1. praktijk- of ervaringskennis biedt perspectief en een voorbeeldfunctie;
2. echtheid: herkennen van de situatie biedt vaak efficiënte en effectieve tips;
3. een ervaringsdeskundige kan zich bloot geven, waarmee ze inlevingsvermogen goed kunnen laten zien;
4. ervaringsdeskundigen kennen de valkuilen en hebben ook de kracht gevonden om door te gaan.

Advies aan Marijn

1. Tandems doorvoeren dus ervaringsdeskundigen koppelen aan andere professionals zodat ze elkaar leren kennen, verder kunnen ontwikkelen en beter kunnen werken met de voordelen van de zorg met ervaringsdeskundigen.
2. Maak het niet te formeel-professioneel, instanties moeten er ook aan wennen dat niet iedereen een mbo- of hbo-diploma nodig heeft om met praktijk en ervaringskennis te kunnen werken.
3. Kwaliteit waarborgen en creëer ook betaald werk voor ervaringsdeskundigen
4. Een plek is van belang om gezamenlijk met ervaringsdeskundigen te kunnen werken en ze te ontmoeten, leren kennen en verder te werken aan verdieping en vertrouwen.

Hoe kunnen we op andere plekken in Amsterdam ook meer met ervaringsdeskundigen gaan werken?

1. Laat zien wat een ED doet: maak het concreet
2. Met succesverhalen kunnen we de boer op
3. Op camera voor het voetlicht brengen
4. ED-markt organiseren, laat ze zien wat we doen!
5. Deel ervaringen van Marijn met andere bestuurders in Amsterdam.

Hoe kunnen we het werken met ervaringsdeskundigen beter bekend maken?

1. Netwerken
2. In gesprek gaan met ervaringsdeskundigen zoals ook in deze masterclass
3. Toon cijfers en resultaten
4. Gebruik social media
5. Meer onderzoek doen naar werking, effect et cetara.

powered by:



VRUJWILLIGERS
ACADEMIE Amsterdam



KENNISMARKT
Amsterdam-Zuid

Ondertussen laat Paulina weten, wat kunnen we nu al leren van de ontwikkelingen in Zuid (wat gebeurt er dat lijkt te werken?):

1. Uitzetten van verschillende sporen werkt: **én** opzetten **infrastructuur samenwerking** formele en informele partijen/ zorg en welzijn, **én** het **ontwikkelen van een aanbod én** het **bereiken van burgers**.
2. **Ontwikkelen in co-creatie en dialoog**: beleidmakers, uitvoerders (ervaringsdeskundigen en professionals) en klanten/burgers, vanaf het begin betrokken.
3. **Aansluiten op wat er al is**: o.a. de verschillende aanpakken in de Huizen van de Wijk én zorg voor maatwerk op alles dat nieuw is.
4. **Werken vanuit onzeker weten**: betreft een innovatie, gaan er niet vanuit dat ze het weten maar zorgen voor experimenteerruimte.

Tips

7 juni van 14 tot 18.30 in de Hoftuin van de diaconie op de daklozendag staat dit jaar het thema ervaringskennis centraal

<https://www.facebook.com/events/1423743214343001/>

Film over ervaringskennis:

<http://www.hva.nl/akmi/over-het-kenniscentrum/nieuws/content/nieuwsberichten/2015/03/docu-%E2%80%98ervaringskennis%E2%80%99-brengt-bijdrage-ervaringsdeskundigen-in-beeld.html>

Veel informatie, producten, artikelen naar aanleiding van project Who knows?! en andere interessante projecten et cetera te vinden op:

<http://www.krachtwerkcontour.nl/>

(onder kopje: Who knows?!)

TEAM ED: <http://www.teamed.nl/>

filmpje: <https://vimeo.com/130037268>

In gezamenlijkheid is Koos Koopal bezig met onderzoekers uit Amsterdam (M.Stam) en Groningen (CAB/ J.D.Gardenier) met de opzet van onderzoek rond het verschijnsel van intergenerationele armoede om tot meer kennis over ervaringskennis te komen.

powered by:



VRUJWILLIGERS
ACADEMIE Amsterdam



KENNISMARKT
Amsterdam-Zuidoost

Cursussen voor ervaringsdeskundigheid, onder andere:

- Traject Opleiding Ervaringsdeskundigheid (TOED)
<http://www.igpb.nl/trainingen>
- Herstellen doe je zelf:
<http://www.rcodehoofdzaak.org/cursussen/herstellen-doe-je-zelf>
- HBO-opleiding ervaringsdeskundige in de zorg:
<http://www.hanze.nl/home/Schools/Academie+voor+Sociale+Studies/Opleidingen/Associate+degree/Ervaringsdeskundige+in+de+zorg/>
- Howey the Harp:
<http://www.howietheharp.nl/>
- AD ERvaringsdeskundige in de zorg:
<https://fontys.nl/Professionals-en-werkgevers/Opleidingen-en-cursussen/Ad-Ervaringsdeskundige-in-de-zorg-2-jarig-programma.htm>
- Vrijwilligersacademie: Be learning Ervaringskennis
<http://www.vrijwilligersacademie.net/nl/opleiding/4/372?t=Be+learning+ervaringsdeskundigheid> en
Zet je ervaring in in samenwerking met Team Ed
<http://www.vrijwilligersacademie.net/nl/opleiding/keuzevakken/896/zet-je-ervaring-in>
- COEVA

powered by:



VRJWILLIGERS
ACADEMIE Amsterdam