

LEREN IN GEZELSCHAP

Een groeidocument n.a.v. 'Leren in gezelschap'-
bijeenkomsten rond herstel(ondersteuning) en
ervaringsdeskundigheid.



LEREN IN GEZELSCHAP

Een groeidocument nav 'Leren in gezelschap'-bijeenkomsten
rond herstel(ondersteuning) en ervaringsdeskundigheid.

Door het lerend en creërend netwerk van de Wmo-werkplaats Amsterdam 2014-2015

Redactie en/of organisatie:

Paulina Sedney, Linde R Emmelink & Reinier Schippers

Vormgeving:

Gerard van Vliet

Afbeelding cover:

Henrike Kowalk

‘Delen is het nieuwe hebben’

(Daan Roosegaarde, Zomergasten seizoen 2013)

VOORWOORD

Met voldoening presenteren we het voorlopig resultaat van het zelfbedachte concept *‘Leren in Gezelschap’*. We hebben daarbij dankbaar gebruik gemaakt van de (verdere¹) ontwikkeling van het stedelijke netwerk rond herstel, herstelondersteuning en ervaringsdeskundigheid. De Amsterdamse Wmo-Werkplaats² maakte het mogelijk dit netwerk de afgelopen periode te faciliteren, verder uit te bouwen en bestendigen.

De Wmo-werkplaats Amsterdam richtte zich in de periode 2014 - 2015 onder de vlag ‘herstelondersteunend outreachend werken’ op drie trajecten:

1. Het Tandem Ontwikkel Traject (TOT), waarin ervaringsdeskundigen, docenten en trainers gezamenlijk een cursus ontwikkelden. De deelnemers zetten zo op gelijkwaardige wijze hun (ervaringsdeskundige en professionele) kennis en ervaring in diverse praktijken in door lessen, presentaties, workshops te ontwikkelen en te geven;
2. Verdere implementatie van het Wellness Recovery Action Plan (WRAP), een zelfmanagement instrument binnen en buiten de ggz, om de cultuuromslag naar herstel(ondersteunend werken), zelfhulp en ervaringsdeskundigheid te bevorderen;
3. Bijdragen aan de (verdere) versterking van het Amsterdamse stedelijk netwerk rond deze thema’s.

Het verslag dat voor u ligt is één van de uitkomsten van traject 3. De opdracht die ons lerend netwerk mee kreeg: het gezamenlijk stimuleren van kennisdeling, uitvoering, borging en landelijke verspreiding door publieksbijeenkomsten te organiseren en kennis te verzamelen en uit te wisselen binnen het stedelijk netwerk (Uit: projectvoorstel Amsterdam Wmo-werkplaats Implementatiefase 2014&2015).

Zo ontstond ons idee voor bijeenkomsten waarin we dit konden waarmaken, door te *‘Leren in Gezelschap’*. Het bleek voor ons een inspirerende en uitdagende manier om kennis te bundelen en te verspreiden middels het vormgeven in co-creatie van concrete diensten. De Wmo-werkplaats maakte het mogelijk om dit concept te bedenken, er gezamenlijk mee te experimenteren, evalueren en het te ontwikkelen tot een vorm waar we in de toekomst verder mee kunnen, en naar wij hopen, ook mee door zullen gaan.

Met dank aan een ieder die een bijdrage levert aan *Leren in Gezelschap!*

Reinier Schippers & Paulina Sedney

¹ Ons netwerk van Amsterdamse partners is (mede)gevormd in de periode 2011-2013 tijdens het RAAK-project *Who knows?!* (zie www.krachtwerkcontour.nl). De wens van de partners was het netwerk te continueren, verstevigen en uit te breiden.

² In de periode 2014 - 2015 hebben we vanuit de Wmo-werkplaats met partners gewerkt aan een aantal ontwikkel- en implementatietrajecten. Meer informatie hierover, resultaten en eindproducten zijn te vinden op: www.krachtwerkcontour.nl en op <http://www.hva.nl/wmo>

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord.....	3
Inhoudsopgave.....	4
Inleiding.....	5
1. Tandemsamenwerking.....	7
Inleiding	7
Dé vraag.....	9
Uitkomsten van deze ‘leren in gezelschap’-bijeenkomst.....	9
Tot slot.....	11
2. Diverse typen ervaringsachtergronden.....	12
Inleiding	12
Dé vraag.....	14
Uitkomsten van deze ‘leren in gezelschap’-bijeenkomst.....	14
Tot slot.....	17
3. Herstelondersteuning	18
Inleiding	18
Dé vraag.....	19
Uitkomsten van deze ‘leren in gezelschap’-bijeenkomst.....	19
Tot slot.....	21
4. Eigen ervaringen voor en door vrijwilligers	23
Inleiding	23
Dé vraag.....	24
Uitkomsten van deze ‘leren in gezelschap’-bijeenkomst.....	25
Tot slot.....	21
5. Toekomstige ‘Leren in gezelschap’- bijeenkomsten.....	27
Bibliografie	28

INLEIDING

Het verslag dat voor u ligt, is een uitkomst van diverse 'Leren in gezelschap'- bijeenkomsten. Het 'Leren in gezelschap'- concept biedt ons de gelegenheid om als netwerk kennis, inzichten en ervaringen over herstel(ondersteuning) en ervaringskennis te verspreiden en nieuwe kennis et cetera op dit gebied te ontwikkelen. Voordat we ingaan op wat 'Leren in gezelschap' - bijeenkomsten zijn, geven we eerst aan welke uitgangspunten we voor deze bijeenkomsten belangrijk vinden.

Voor de 'Leren in gezelschap' bijeenkomsten zijn volgens ons een aantal uitgangspunten van belang, namelijk:

- burgers in kwetsbare posities spelen wat ons betreft een fundamentele rol ('*Nothing about us without us*');
- dit geldt ook voor stakeholders uit de leefwereld (cliënten, ervaringsdeskundigen, vrijwilligers) en uit de systeemwereld (professionals, docenten, onderzoekers, studenten, beleidsmakers) ('*co-creatie*');
- iedereen die bijdraagt heeft het recht om het eindproduct dat voortvloeit uit de activiteiten te verspreiden of te bewerken tot een eigen product ('*Co-creatie is eigenaarschap*').

De bovenstaande uitgangspunten sluiten mooi aan bij het BIOS-principe (Stam, 2013):

1. Van *binnenuit* in plaats van *buitenaf* (meer vanuit leef- en minder vanuit systeemwereld);
2. *Inductief* in plaats van *deductief* (niet vanuit 'zeker weten' maar vanuit 'onzeker weten');
3. Van *onderaf* in plaats van *bovenaf* (richt praktijken in met experimenteer-, regel- en reflectieruimte van betrokkenen);
4. *Samen* in plaats van *apart* (deelnemers aan zulke praktijken erkennen het belang van verschillende soorten expertise).

Met de bovenstaande uitgangspunten in ons achterhoofd gingen we in ons netwerk opzoek naar waardevolle bouwstenen. De bouwstenen krijgen vorm tijdens werkbezoeken ('Leren in gezelschap'- bijeenkomsten) aan de samenwerkingspartners. Deze bijeenkomsten worden vooraf goed voorbereid door de partner die gastheer/-vrouw is samen met één of twee andere netwerkpartners. Vragen die bij de voorbereiding beantwoord worden zijn onder meer: *Welke kennis over herstel(ondersteuning) en/of ervaringsdeskundigheid van de gastheer/-gastvrouw is interessant voor de rest van het netwerk? Over welke vraag kan het netwerk meedenken? En welke aanpak gebruiken we om het 'mee'denken te faciliteren tijdens de 'Leren in gezelschap'- bijeenkomst?* Voor iedere bijeenkomst wordt het gehele netwerk uitgenodigd.

De 'Leren in gezelschap'- bijeenkomsten duren drie uur, en zien er als volgt uit:

- *Welkom & presentatie*: de gastheer/-vrouw geeft een presentatie over zijn/haar 'expertise' op het gebied van ervaringsdeskundigheid en/of herstelondersteuning. Aan het einde van de presentatie volgt een vraag of een probleem waar de gastheer/-vrouw op dit gebied mee worstelt/ tegen aanloopt in de praktijk (duur: 30 minuten);
- *Aan het werk*: de aanwezigen (afgevaardigden van de samenwerkingspartners) gaan aan de slag met de vraag/het praktijkprobleem door hun eigen kennis en ervaring te delen, dit gebeurt over het algemeen in groepjes adhv een vooraf opgestelde aanpak (duur: 1.5 uur);
- *Terugkoppeling*: plenaire terugkoppeling waarin de groepen aan elkaar terugkoppelen tot welke ideeën en adviezen zij zijn gekomen (duur: 30 minuten);

- *Afsluiting*: aan het einde is er een drankje en hapje om met elkaar na te praten en te netwerken.

Doel

Het doel van de 'Leren in Gezelschap-bijeenkomsten' is het delen van kennis en ervaringen op het gebied van herstel, herstelondersteuning en ervaringsdeskundigheid en samen te komen tot nieuwe inzichten, aanpakken, kennis etc. Hiervoor moeten de bijeenkomsten uitvoerbaar en aantrekkelijk zijn, vrije ruimte bieden om te creëren en de aanwezigen stimuleren tot 'flow'. Een belangrijk subdoel van 'Leren in Gezelschap' is het versterken van het stedelijk netwerk. Door de werkbezoeken leren we elkaar beter kennen door letterlijk bij elkaar over de drempel te stappen en door gezamenlijk aan de slag te gaan.

Met dank aan de co-creators

Partners uit de Wmo-werkplaats die in de periode 2014-2015 actief een bijdrage leveren aan het vormgeven van de 'Leren in gezelschap'- bijeenkomsten en daarmee ook co-creators zijn van dit boekje: de Vrijwilligers Academie, Cordaan/ Team Herstel, HVO-Querido/ het Herstelbureau, TEAM ED, het Groot MO-GGZoverleg, het Instituut voor GebruikersParticipatie en Beleid (IGBP), Reade/ ervaringswerkers, GGZinGeest/CliëntenBelangenBureau, Team Ervaringsdeskundigen Zaandam, de Hogeschool van Amsterdam/ Lectoraat Outreachend werken en Innoveren, en alle andere betrokkenen.

De inhoud van dit (digitale) verslag

Ieder hoofdstuk doet verslag van een bijeenkomst. De hoofdstukken zijn door de redacteurs - daar waar nodig - iets aangepast (extra informatie of casussen toegevoegd, links naar andere bronnen en cetera) zodat het stuk ook duidelijk is voor geïnteresseerden die niet bij de bijeenkomst aanwezig waren.

De opbouw per hoofdstuk is als volgt:



⇒ Algemene informatie: waar, wie en hoe



⇒ Kennisdelen: introductie thema door uitnodigende partner



⇒ De vraag van de uitnodigende partner



⇒ Uitkomst bijeenkomst: bouwsteen door co-creatie met netwerkpartners



⇒ Tot slot

Toekomst

Het idee is om in de nabije toekomst meer 'Leren in gezelschap'- bijeenkomsten te organiseren bij de partners van de Wmo-werkplaats Amsterdam. Inmiddels heet deze: Werkplaats Sociaal Domein. Mocht u interesse hebben of een voorstel willen doen voor een bijeenkomst rond dit thema bij uw organisatie, neem dan contact met ons op via Paulina Sedney: p.l.f.sedney@hva.nl

I. TANDEMSAMENWERKING



ALGEMEEN

Thema: Tandemsamenwerking in het Tandemontwikkeltraject.

Op bezoek bij: [Lectoraat Outreachend Innoveren](#) van de Hogeschool van Amsterdam in samenwerking met het Instituut voor [GebruikersParticipatie en Beleid](#) (IGPB).

Datum: april 2015

Aanwezig: cliënten, ervaringsdeskundigen, professionals, docenten, onderzoekers en ambtenaren.



INLEIDING

Tandemsamenwerking & het tandemontwikkeltraject (TOT)

Tandemsamenwerking in het kader van het tandemontwikkeltraject (TOT) gaat over duo's van ervaringsdeskundigen en docenten/trainers die op gelijkwaardige wijze hun (ervaringsdeskundige en professionele) kennis en ervaringen inzetten in diverse praktijken door lessen, presentaties, workshops te ontwikkelen en te geven. Het werken in een tandem biedt de mogelijkheid om de perspectieven van docent/trainer en ervaringsdeskundige te onderzoeken, te herkennen, te erkennen en uiteindelijk met elkaar te verbinden. Eén van de uitgangspunten in dit type samenwerking is dat tandems de kloof overbruggen tussen de leefwereld van cliënten en de systeemwereld van waaruit professionals handelen.

Het stimuleren van tandemsamenwerking in het TOT

TOT³ is een traject van tien maanden waarin ervaringsdeskundigen en docenten/trainers tandems vormen. De deelnemende ervaringsdeskundigen hebben ervaringen met sociale uitsluiting op verschillende gebieden als armoede, psychiatrie, dak- en thuisloosheid, verslaving, huiselijk geweld en/of criminaliteit. De deelnemende docenten en trainers hebben kennis van didactiek, beschikken

³ Het TOT is een onderdeel van de Amsterdamse Wmo-werkplaats en is geïnitieerd door het Instituut voor Gebruikersparticipatie en Beleid ([IGPB](#)) en de Hogeschool van Amsterdam. TOT is geïnspireerd door de Opleiding voor Ervaringsdeskundigen in Armoede en Sociale Uitsluiting, die het IGPB samen met de [LINK](#) organiseert en waarvan het voortraject medio 2014 van start ging in Utrecht.

over trainingsvaardigheden en verzorgen lessen/trainingen in communicatieve vaardigheden, methodiek, of meer specifieke thema's als diversiteit of de geestelijke gezondheidzorg.

Het doel van TOT is tweeledig. Als eerste willen docenten/trainers en ervaringsdeskundigen als tandem elkaars expertise en krachten leren kennen en benutten. Dit doen zij door samen te onderzoeken welke overeenkomsten en verschillen er zijn in elkaars levensverhalen, welke spanningen en uitdagingen zij tegenkomen in het contact, en welke inzet er van beide partners nodig is om als tandem samen te kunnen werken. Een tweede doel van TOT is om in co-creatie met de deelnemers de cursus verder te ontwikkelen.

De kloventheorie in TOT

De ontwikkelaars van TOT maken gebruik van de uitgangspunten van de kloventheorie. Deze theorie is overgenomen van 'De LINK', een Vlaamse organisatie die zich inzet voor een betere samenwerking tussen de hulpverlening en mensen die te kampen hebben met generatiearmoede en sociale uitsluiting. Er is sprake van 'kloven' wanneer verschillen te groot zijn doordat professionals (die meestal uit de middenklasse afkomstig zijn) de leefwereld van mensen in generatiearmoede niet begrijpen. Lees [hier](#) meer over de kloventheorie van Van der Sypt (2005).

De ontwikkelaars van TOT stimuleren tandempartners te onderzoeken of zij ook dit soort kloven herkennen in het contact onderling, daar woorden aan te geven en te zoeken naar mogelijkheden om de kloven in te zetten tijdens trainingen en lessen. TOT deelnemers herkennen in de samenwerking kloven als macht en onmacht, in- en exclusie, bevoorrecht of achtergesteld zijn, verschillende vormen van kwetsbaarheid.

Hoe kun je de aanwezigheid van kloven en de bijkomende spanningen bespreekbaar maken met als doel tandemsamenwerking te stimuleren? In TOT zit een belangrijk onderdeel om kloven tussen tandempartners zichtbaar te maken en te overbruggen. Dat doen zij door het delen van levensverhalen. Deelnemers vertellen een deel van hun levensverhaal aan elkaar aan de hand van scharniermomenten, dat zijn momenten waarop iemands leven een andere wending nam. Bij het delen van levensverhalen is het van groot belang dat beide tandempartners zich kwetsbaar durven op te stellen, en de reflectie over de eigen ervaringen en de opduikende thema's open kunnen en durven te delen. Uiteindelijk gaat het samenwerken over het samen ervaren van thema's, hoe zij daar als partners mee om gaan en vervolgens om het vertalen naar en in zetten in lessen, presentaties of workshops.

Thema's die een rol spelen voor de tandems bij TOT (periode 2014-2015):

Macht Wantrouwen/achterdocht Schaamte Angst Veiligheid

(Financieel) onvoldoende ruimte Wederkerigheid Vertrouwen Humor

Informeel contact maken Vanzelfsprekendheden Overlevingsstrategieën



DÉ VRAAG

De TOT ontwikkelaars hebben de volgende vraag: *‘Tandemsamenwerking stimuleren tijdens een cursus is geen gemakkelijke opgave. Wat zijn de ideeën vanuit het Leren in Gezelschap-netwerk over drie thema’s uit de cursus en hoe kunnen we die drie thema’s (verder) uitwerken tot lesmateriaal en werkvormen?’*

Het gaat om de volgende thema’s:

- **De kennismaking aan het begin van TOT**
hoe kan je prettige kennismaking faciliteren voor een groep TOT deelnemers?
- **Het delen van ervaringsverhalen door tandempartners**
op welke wijze deel je ervaringsverhalen tijdens een tandemcursus, rekening houdend met bepaalde gevoeligheden?
- Het doel van tandemsamenwerking
hoe maak je op laagdrempelige wijze het doel van tandemsamenwerking inzichtelijk?

De groep aanwezigen werd in drie subgroepen gedeeld en iedere groep ging aan de slag met één van de thema’s.



UITKOMSTEN VAN DEZE ‘LEREN IN GEZELSCHAP’-BIJEENKOMST

Een prettige samenwerking in de groep begint bij een goede kennismaking!



Maak kennis op neutraal terrein!

De kennismaking tussen deelnemers van een tandemcursus kan het beste plaatsvinden op een plek waar deelnemers zich prettig voelen. Dat blijkt vaak beter te werken op neutraal terrein. Bijvoorbeeld: in een buurthuis of een café. Door op neutraal terrein af te spreken is meer kans op gelijkwaardigheid tussen de deelnemers. Tevens is veiligheid tijdens de kennismaking van belang, waardoor deelnemers zich op hun gemak voelen.



Maak als groep kennis op creatieve wijze!

Het vormgeven van een kennismaking is niet eenvoudig en daarom is het goed om voldoende aandacht te besteden aan de manier waarop een groep met elkaar kennismaakt. Een van de mogelijkheden is om een kaartenreeks te maken met afbeeldingen. Mensen kunnen dan bijvoorbeeld kiezen voor een kaart en aan de hand daarvan uitleggen waarom ze voor de kaart gekozen hebben. Deze werkvorm is natuurlijk ook mogelijk met zelf meegenomen spullen (zoals een sleutelbos) of foto’s. Daarnaast kan het organiseren van een quiz gericht op persoonlijke ervaringen helpen om elkaar beter te leren kennen. Ook kunnen spellen gebruikt worden, zoals het *Kwaliteitspel*, *‘Steekje los’* of *Over de streep*. Of een spel waarin deelnemers aangeven: *‘ik denk dat ik anders ben dan jij’* – en dan in de groep per persoon benoemen wat dat is. Ten slotte kan het helpen om gezamenlijk als tandem een foto te maken en deze vervolgens terug te koppelen aan de groep.



Houd rekening met: veiligheid; gezamenlijk omgangsregels opstellen kan de veiligheid bevorderen.

Het delen van ervaringsverhalen door tandepartners

Het delen van ervaringsverhalen tussen tandepartners helpt om *vertrouwen* in elkaar te krijgen, te *levellen* met elkaar en de *communicatie* te optimaliseren wat uiteindelijk het verzorgen van lessen, trainingen of workshops ten goede komt. Wanneer de ene partner open is over het eigen verhaal kan dat de ander ook aansporen om een belangrijk moment uit het levensverhaal te vertellen. Het gaat niet om het delen van hele levensverhalen en dat is geen vereiste om tandesamenwerking aan te gaan. Deelnemers kunnen ook nader tot elkaar komen door bijvoorbeeld met elkaar te bespreken op welke momenten ze spanningen ervaarden of wat kantelmomenten in hun leven zijn geweest.



Ga op zoek naar verschillen, want zonder wrijving geen glans!

Zoek naar momenten in levensverhalen waar het schuurt tussen beide partners. De kloventheorie kan inzicht geven in de kloof die kan ontstaan bij deze schuring. Op deze wijze zoeken tandepartners naar verschillen en dit kan een zeer lastige opgave zijn. Toch is het bewust worden en inzicht krijgen in de kloven essentieel om de twee werelden dicht(er)bij elkaar te brengen. De samenwerking raakt hierdoor namelijk meer verweven.

De zoektocht naar verschillen kan op verschillende manieren vorm krijgen. Dit kan bijvoorbeeld door te vragen: *'wat wil je dat de ander van jou weet? En wat zou je zeker niet willen vertellen en waarom niet?'*. Ook het gebruik maken van voorwerpen kan helpen om kantelmomenten en ervaringen met elkaar te delen. Denk hierbij aan: zelf gemaakte of meegebrachte filmpjes, samen een *mindmap* maken rondom een bepaald thema, iets vertellen over jezelf via je sleutelbos. Net zoals het kennismaken met elkaar kan het kwaliteitspel ook gebruikt worden bij het op zoek gaan naar verschillen. Ten slotte kunnen gesprekken in de groep en tussen tandepartners bijdragen in het ontdekken van verschillen.



Houd rekening met: Als eerste gaat de samenwerking niet alleen om het zoeken naar verschillen, maar juist ook het (blijven) zoeken naar overeenkomsten. Ook moet er aandacht zijn, zijn de aanwezige (voor)oordelen die in de botsing van verschillen naar boven komen. Deze kunnen door de tandes verwerkt worden in een training: dat is de kracht van een tandem! Maar zorg er wel voor dat deze inbreng extra goed voorbereid en geëvalueerd wordt!



Zet de ander niet voor het blok!

Het is van belang om erachter te komen over welke ervaringen tandepartners wel en waar ze niet over willen praten tijdens presentaties of trainingen, en daar afspraken over te maken. Dit bevordert de veiligheid van het delen.

Maak via beeld het doel van tandesamenwerking inzichtelijk.

Deze groep heeft een scenario geschreven voor een film over tandesamenwerking om het wat, hoe en waarom rond tandesamenwerking inzichtelijk te maken. Dit is uiteindelijk verwerkt in de korte film:

'Tandemsamenwerking. Samenwerken als antwoord op de transitie'.

Zie <https://vimeo.com/150270468>

De video 'Tandemsamenwerking' laat zien wat er bij de samenwerking van mensen uit verschillende disciplines komt kijken. Een tandem gaat altijd over de samenwerking tussen twee mensen met verschillende perspectieven en expertises. In het gelijknamige project van Wmo-werkplaats Amsterdam ontstonden tandems tussen teamleiders en trainers, tussen ervaringsdeskundigen en docenten, en tussen projectmanagers en veranderingsdeskundigen. De video geeft een indruk van de opgedane ervaringen, met aandacht voor de achtergronden, de gevoeligheden, de resultaten en de succesfactoren.

VIDEO 'TANDEMSAMENWERKING'

Samenwerken als antwoord op de transitie



Zowel docenten, professionals, ervaringsdeskundigen als studenten komen aan het woord. Ervaringsdeskundige Astrid Philips geeft aan dat het voor de samenwerking met docente Ineke Vlasman nodig was dat ze zich beiden gelijkwaardig en kwetsbaar durfden op te stellen. Een trainer schetst hoe hij zich door de samenwerking bewust werd van zijn oordelen over de cliënt: *"Ik kwam erachter dat die niet helpen als je een goede relatie met je cliënt wilt."* Ten slotte komen de succesfactoren aan bod. Net als andere methoden moet de tandem-aanpak altijd goed aansluiten op de doelgroep.

Tandemsamenwerking is een antwoord op de transitie van de verzorgingsstaat, stelt onderzoeker Paulina Sedney. *"Mensen moeten steeds meer zelf doen, hulpverleners trekken zich terug en dat vraagt een andere samenwerking tussen professionals en burgers".* Ervaringsdeskundige Reinier Schippers pleit ervoor dat de aanpak onderdeel wordt van het reguliere systeem.

De video 'Tandemsamenwerking' is een video van [Hugo Meijer Productions](#) in opdracht van de Wmo-werkplaats Amsterdam.

TOT SLOT



De initiatiefnemers en een aantal TOT-deelnemers hebben gezamenlijk gewerkt aan een vervolg: de tandemcursus. Het verder ontwikkelen van deze tandemcursus en meer inzicht krijgen in (het stimuleren van) tandemsamenwerking blijven interessante uitdagingen voor het netwerk.

2. DIVERSE TYPEN ERVARINGSACHTERGRONDEN



ALGEMEEN

Thema: Opzoek naar overeenkomsten en verschillen tussen verschillende typen ervaringsdeskundigheid

Op bezoek bij: de ervaringsdeskundigen van [Reade](#), centrum voor revalidatie en reumatologie

Datum: mei 2015

Aanwezig: ervaringswerkers, professionals, docenten, onderzoekers uit o.a. revalidatie, armoede, verslaving en GGZ



INLEIDING

Revalidatiecentrum Reade

Reade biedt en ontwikkelt hoogwaardige, specialistische revalidatiegeneeskunde en reumatologie en behoort in Nederland tot de absolute top. Reade heeft twee hoofdvestigingen en een groot aantal nevenvestigingen in algemene ziekenhuizen in Amsterdam en omstreken. Ook biedt de organisatie specialistische zorg aan in diverse scholen voor speciaal onderwijs en gespecialiseerde kinderdagcentra. Door dit netwerk is Reade in staat de juiste zorg dicht bij huis van de revalidant aan te bieden. Reade is de naam voor het centrum dat is ontstaan uit de fusie tussen Revalidatiecentrum Amsterdam (RCA) en het Jan van Breemen Instituut (JBI).

Ervaringsdeskundigen binnen de revalidatie

Reade is het eerste revalidatiecentrum in Nederland dat ervaringsdeskundigen structureel en betaald inzet als onderdeel van de behandeling. Uit onderzoek blijkt dat ervaringsdeskundigen vaak functioneren als rolmodel en een belangrijke bijdrage leveren aan het bieden van perspectief en empowerment aan revalidanten. De behandelteams Amputatie, Dwarslaesie en Niet-Aangeboren Hersenletsel van Reade werken sinds 2010 met gemotiveerde ervaringsdeskundigen. In totaal werken zij 32 uur per week.

Het doel van de inzet van ervaringsdeskundigen is om de kennis, ervaring en vaardigheden van deze mensen, die zelf letsel hebben meegemaakt, te delen met revalidanten en hierdoor het revalidatieproces te bevorderen. Voor een goede aansluiting met de revalidanten is er in het selectieproces extra aandacht besteed aan een juiste mix van deskundigen op gebieden als bijvoorbeeld leeftijd, geslacht en soort letsel. De ervaringsdeskundigen hebben allemaal een opleiding gevolgd om hun ervaringskennis op een professionele wijze in te zetten in de behandeling.

Casus ter illustratie inzet ervaringsdeskundigheid in de revalidatie van Reade, uit een Masterthesis van een maatschappelijk werker werkzaam bij Reade:

Een aantal jaar geleden werd Niels, 20 jaar, op de klinische dwarslaesie afdeling van Reade opgenomen. Hij had een complete hoge dwarslaesie C4 (kon alleen zijn hoofd nog bewegen) na een ongelukkige val. Tijdens zijn revalidatie kwam hij in contact met een oud revalidant die dezelfde diagnose heeft. De verpleging had bedacht dat het goed zou zijn voor Niels om iemand te ontmoeten met een zelfde diagnose. De man was jaren geleden gerevalideerd, heeft zijn eigen zorgnetwerk opgebouwd om te kunnen functioneren, woont zelfstandig in een aangepaste omgeving en heeft een eigen internet bedrijf. Niels droeg tijdens het contactmoment een joggingpak en zat in de rolstoel die door zijn moeder werd geduwd. De man zei tegen Niels: "wanneer doe je weer je gewone kleding aan in plaats van deze patiënten outfit?" Een harde uitspraak, maar deze man met dezelfde beperking kon blijkbaar een dergelijke uitspraak doen.

Mijn ervaring met revalidatieprocessen is dat mensen op een bepaald moment weer op zoek gaan naar zichzelf en naar een nieuwe identiteit. De makkelijke joggingbroek gaat uit, de eigen kleding wordt weer gedragen en vrouwen gaan bijv. weer make-up opdoen. Dat moment komt vrijwel altijd vanzelf, voor ieder op een ander tijdstip. In dit specifieke voorbeeld gebeurde dat niet en was een interventie nodig die hem verder bracht in zijn revalidatieproces. Tevens sprak de man Niels aan over zijn rolstoel "als je onafhankelijk wil worden zal je in een elektrische rolstoel moeten gaan zitten die je met je kin kan besturen, dan kan je gaan waar je maar wil". Iedereen om Niels heen, familie en vrienden, hebben ervoor gezorgd dat het hem aan niets ontbrak, nadat hem zo iets heftigs was overkomen. Ook het behandelteam was voorzichtig met Niels, die vol in het leven stond en nu overweldigd was door verdriet en onmacht over hetgeen hem was overkomen. Door het contact met deze man kreeg Niels weer zicht op een toekomst.

Het is belangrijk voor mensen met een dwarslaesie de eigen regie over het leven weer op te pakken. Daardoor kan je een zo autonoom mogelijk bestaan opbouwen, en de regie behouden, binnen je mogelijkheden. Het rijden van die elektrische rolstoel is van belang om, zo zelfstandig mogelijk, te kunnen participeren in de maatschappij. De jongen uit dit voorbeeld rijdt inmiddels al jaren in zijn elektrische rolstoel met kinbesturing, heeft zijn studie afgemaakt en is nu eigenaar van een webshop. Bij revalideren gaat het om oppakken van de verschillende rollen die je vervult als mens. De jongen was populair, had in zijn vriendengroep veel aanzien en droeg graag merkkleding. Daaraan ontleende hij zijn identiteit, dat merk spijkerbroek draagt hij dan ook weer. Behandelaren hebben, hoewel ervaren met verschillende revalidatieprocessen van revalidanten, makkelijk praten. Wij gaan tenslotte weer lopend naar huis.

Uit: Vollbracht, E. (2012) De lamme helpt de blinde. Ervaringsdeskundigheid onderdeel van de revalidatiebehandeling. Ervaring i(s) deskundig? Masterthesis Master Social Work 2011-2012, hogeschool van Amsterdam. <http://kennisbank.hva.nl/document/521914> (gezien: april 2016)

DÉ VRAAG



De aanleiding van het netwerkbezoek bij Reade is de kritiek van een van de ervaringsdeskundigen van Reade op de kaders die ons Amsterdams netwerk lijkt te hanteren rond ervaringsdeskundigheid en herstel. Deze kaders zijn volgens de ervaringsdeskundigen van Reade te veel geënt op de geestelijke gezondheidszorg (ggz). Hier herkennen de ervaringsdeskundigen en professionals van Reade zich niet in. Hun 'pleidooi' is: breek dat kader open! Het werk van een ervaringsdeskundige in de revalidatie is niet wezenlijk verschillend dan het werk van ervaringsdeskundigen in de ggz of maatschappelijke opvang.

De vraag van deze netwerkbijeenkomst luidt: *'Kunnen we samen ontdekken waar overeenkomsten en verschillen liggen in ervaring hebben met fysieke belemmeringen in de revalidatiesector, psychische belemmeringen in de ggz, dak/thuisloosheid in de maatschappelijke opvang, verslaving in de verslavingszorg, armoede in schuldhulpverlening of de voedselbank et cetera? En: 'Kunnen en willen we als netwerk, aan de hand van de getrokken conclusies, samen richting bepalen, onder andere of we in de toekomst wel/niet gezamenlijk optrekken?'*



UITKOMSTEN VAN DEZE 'LEREN IN GEZELSHAP'-BIJEENKOMST

Tijdens deze bijeenkomst gingen de aanwezigen met elkaar in gesprek over overeenkomsten en verschillen tussen ervaringsdeskundigen die werkzaam zijn in de revalidatie, ggz, verslavingszorg of armoedebestrijding. Dat deden zij aan de hand van de piramide van Maslow. Waarom de piramide van Maslow? Een van de ervaringsdeskundigen van Reade vraagt in gesprekken met revalidanten naar de behoeften van de revalidant, aan de hand van de piramide van Maslow. Tijdens het gesprek probeert hij naar boven te halen hoe de revalidant om gaat met de nieuwe situatie. De piramide zorgt voor een ingang voor dialoog met de revalidant.

De treden van de piramide zijn interessante thema's om overeenkomsten en verschillen te bespreken in opvattingen en ervaringen vanuit verschillende ervaringsachtergronden.

De piramide van Maslow kort uitgelegd:

1. **Lichamelijke behoeften:** fysiologische behoeften zoals behoefte aan slaap, voedsel, en drinken. Denk hierbij ook aan seks en andere lichamelijke zaken zoals sport en comfort.
2. Behoefte aan **veiligheid en zekerheid:** het opzoeken van veiligheid, vaak in een georganiseerde kleine of grote groep. Denk hierbij aan: de buurt, het gezin of het bedrijf. Voorbeelden zijn: huisvesting, werk en relaties.
3. Behoefte aan **sociaal contact:** behoefte aan vriendschap, liefde en positief-sociale relaties.
4. Behoefte aan **waardering en erkenning:** een bepaalde vorm van status in sociaal verband.
5. Behoefte aan **zelfontplooiing:** persoonlijke en mentale groeimogelijkheden ontwikkelen en valoriseren.



De groep aanwezigen werd in 3-en gedeeld. De groepjes bestonden uit ongeveer 5 á 6 personen. In ieder groepje zat iemand vanuit de revalidatiezorg, de ggz en verslavingszorg. In twee groepjes zaten ook ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting. De thema's die besproken zijn, zijn treden 3 t/m 5 van de piramide: **sociaal contact**, **waardering en erkenning** en **zelfontplooiing**.

Vanuit hun eigen ervaringsachtergrond bespraken de deelnemers van iedere groep:

- 1) Of en welke behoefte zij zelf hebben (gehad) rond dit thema;
- 2) Of zij behoeften rond dit thema herkennen bij de cliënten/revalidanten/ deelnemers etc die zij in hun werk als ervaringsdeskundigen ontmoeten;
- 3) Welke overeenkomsten en verschillen zij zien tussen de verschillende ervaringsachtergronden op dit thema.

Hieronder volgt een beknopte samenvatting van hetgeen naar voren kwam tijdens de gesprekken.

Overeenkomsten tussen de diverse ervaringsachtergronden:

Sociaal contact

- Alle ervaringsdeskundigen geven aan behoeften te hebben aan *saamhorigheid, vriendschap* en *intimiteit*. De groep herkent bij de personen die zij ondersteunen ook deze behoeften. Ze sluiten bij deze behoefte aan door te vertellen vanuit hun eigen ervaring, wat hen geholpen heeft en goed heeft gedaan, zoals aansluiten bij een lotgenotengroep of contacten via internet. Mensen horen zelf te kunnen ontdekken wat voor hen het beste aansluit.
- Voor de ervaringsdeskundigen gaat sociaal contact dikwijls gepaard met *gevoelens van stigma*. De mate waarin ze stigma ervaren verschilt: de ervaringsdeskundigen uit de ggz lijken meer stigma te ervaren. Dit heeft volgens hen te maken met meer onbegrip vanuit de omgeving over psychiatrische ingewikkeldheden, dan bijvoorbeeld over fysieke beperkingen.

Waardering en erkenning

- De behoefte aan waardering en erkenning in contact met anderen is voor alle ervaringsdeskundigen even belangrijk. Daar hoort volgens de groep ook het bespreekbaar maken van gevoelens bij, dat beschouwt men als belangrijk onderdeel van het gesprek over dit thema. Als ervaringsdeskundige is het goed om aan te kunnen *voelen* en te *benoemen* of iemand er goed of slecht bij zit.

Zelfontplooiing

- Wanneer iemand moet leren dealen met beperkingen – zoals een mentale toestand, revalidatieproces of een laag energieniveau – heeft dat invloed op de zelfontplooiing. Ervaringsdeskundigen stellen als doel om *(weer) deel te kunnen nemen* aan de maatschappij. Het 'uitvallen' in de maatschappij betekent dat het belangrijk is om stil te staan bij het moment en *(weer) een eigen weg te vinden*. Over het algemeen zijn de ervaringsdeskundigen het erover eens dat zelfontplooiing belangrijker is dan de waardering door anderen, alhoewel volgens hen waardering wel nodig is om tot zelfontplooiing te komen. Zonder de waardering van anderen, worden mensen volgens deze groep beperkt in hun verdere herstel en participatie.

Verschillen tussen de diverse ervaringsachtergronden:

Sociaal contact

- De groep merkt dat verschillen vooral zitten in het contact met het sociale netwerk. De aanwezigen vermoeden dat dit te maken heeft met het moment van 'kwetsbaar' worden. Bij de ervaringsdeskundigen in de revalidatie ging dat *abrupt*, waardoor de omgeving direct moest inspelen op de plotselinge kwetsbaarheid van de desbetreffende persoon. De ervaringsdeskundigen uit de ggz en verslavingszorg ervaren dat moment als een *geleidelijk proces*, zonder duidelijk aanwijsbaar begin. Het sociale netwerk beweegt als het ware in positieve of negatieve zin mee met het proces. Een ervaringsdeskundige vanuit armoede heeft het idee dat bij mensen in (generatie) armoede de situatie vanaf het begin (geboorte/vroege kindertijd) vaak al kwetsbaar is, dit komt mede doordat er dikwijls geen sprake is van een positief sterk sociaal netwerk.
- Het (opnieuw) *opbouwen van sociale netwerken* is voor alle ervaringsdeskundigen belangrijk maar de wijze waarop verschilt: de een zoekt bewust (fysieke) plaatsen voor *lotgenotengroepen* op en de ander juist via 'anoniemere' bronnen, zoals contacten via internet. Het verschil in aanpak heeft niet per se met ervaringsachtergrond te maken maar is van de behoeften van de persoon zelf afhankelijk.
- De groep concludeert dat binnen de revalidatie bepaalde onderwerpen rond sociaal contact veel makkelijker bespreekbaar zijn. Zo wordt er bijvoorbeeld openlijker gesproken over (ingewikkeldheden rond) seksualiteit, dat is minder en soms niet bespreekbaar in de ggz.
- Tenslotte besprak deze groep ook de concepten 'herstel' en 'participatie'. Het *concept* herstel (weer/ meer grip krijgen op het leven, meedoen etc) herkennen alle ervaringsdeskundigen in de groep. Maar het *woord* herstel vindt vooral gehoor in de ggz en de verslavingszorg, het woord sluit volgens een ervaringsdeskundige van Reade niet aan bij de meeste van de ervaringsdeskundigen uit de revalidatie. In de revalidatie gebruikt men eerder het woord 'participatie' – (weer) meedoen.

Waardering en erkenning

- De wijze waarop iemands situatie veranderde heeft invloed op de mate van ervaren waardering en erkenning. Ervaringsdeskundigen binnen de revalidatie hebben een *duidelijk moment* waarop hun situatie veranderde. Zij spreken over vóór of na de dwarslaesie of hersenbloeding. Daardoor is het vaak sneller duidelijk waar iemand naartoe terug wil en wat daarbij wel of niet meer mogelijk is. In de ggz en de verslavingszorg is het een *geleidelijke* schaal, bijvoorbeeld: wanneer werd drinkgedrag problematisch? Er is niet één duidelijk moment. Het (opnieuw) ervaren van waardering en erkenning kan hier mogelijk van afhangen.

Zelfontplooiing

- Binnen de ggz, revalidatie en verslavingszorg bestaan verschillen in de ondersteuning. In de ggz ervaart men meer betutteling, mensen krijgen vaker te horen dat ze ziek zijn of ervaren of krijgen geen toekomstperspectief. Dit kan stigmatiserend werken, zoals blijkt uit dit

voorbeeld: *'je zit thuis en mensen labelen dat alsof je niks doet. Er is aan de buitenkant niet te zien wat er met je aan de hand is [...]*'. In de revalidatie is er vaak een *zichtbare* reden waarom iemand niet of minder kan participeren, waardoor het stigma volgens deze groep minder groot is.



TOT SLOT

Aan het einde van de dag concludeerden de aanwezigen dat er wel degelijk relevante overeenkomsten zijn en herkenning is tussen ervaring hebben met fysieke belemmeringen in de revalidatiesector, psychische belemmeringen in de GGZ, dak/thuisloosheid in de maatschappelijke opvang, verslaving in de verslavingszorg, en armoede in schuldhulpverlening of de voedselbank. De aanwezigen herkenden ervaringen rond de (besproken) thema's: sociaal netwerk (o.a. behoeften aan een sociaal netwerk dat kan bijdragen aan herstel/participatie), het ervaren van waardering en erkenning (bv zeker van belang in het contact met bezoekers/deelnemers/ revalidanten etc) zelfontplooiing (o.a. dat een 'beperking' daar invloed op heeft en waarvoor o.a. de reacties van de omgeving van belang zijn).

De aanwezigen van de bijeenkomst willen graag verder exploreren wat deze overeenkomsten maar ook de verschillen betekenen voor toekomstige samenwerking. Zij gaven aan dat onderzoek hiernaar gewenst is. Dit was aanleiding voor het formuleren van een onderzoeksopdracht voor vierdejaars sociaal werkstudenten. Inmiddels hebben zes vierdejaars studenten Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) interviews afgenomen bij ervaringsdeskundigen met diverse typen ervaringsachtergronden (revalidatie, ggz en verslaving) om belangrijke verschillen en overeenkomsten verder inzichtelijk te maken. Vanuit het netwerk gaan we deze interviews tot casussen verwerken en deze met de betrokken ervaringsdeskundigen en andere geïnteresseerden analyseren om antwoord te geven op de vraag of we als Amsterdams netwerk samen (verder) richting kunnen en willen bepalen, onder andere of we in de toekomst wel/niet gezamenlijk optrekken. Dit product is dus nog in productie.

3. HERSTELONDERSTEUNING



ALGEMEEN

Thema: Herstelondersteunende zorg - de vertaalslag van visie naar praktijk

Op bezoek bij: Team Herstel van [Cordaan](#)

Datum: oktober 2015

Aanwezig: cliënten, ervaringsdeskundigen, professionals, docenten, onderzoekers en ambtenaren

cordaan



INLEIDING

Cordaan en Team Herstel

Cordaan is aanbieder van beschermde woonvormen in Amsterdam. Binnen de GGZ is Cordaan in 2012 begonnen met het implementeren van het herstelprincipe. Daarom is in 2012 een projectleider aangewezen om herstel als visie binnen de verschillende locaties te laten landen en tegelijkertijd een Team Herstel op te zetten. Directie, managers en medewerkers zijn inmiddels geschoold in herstelondersteunende zorg (HOZ). Daarnaast heeft Cordaan diverse herstelwerkgroepen, cursussen en huiskamergesprekken voor cliënten en bewoners.

Team Herstel bestaat uit een kartrekker, twee betaalde ervaringswerkers, een stagiair en drie vrijwilligers uit de eigen organisatie. Cordaan koos voor een alternatieve manier voor het opleiden van de ervaringswerkers: het zogeheten Meester - Gezel principe. Teamleden lopen mee met een ervaren ervaringswerker, net zo lang als zij dat zelf nodig achten en krijgen vervolgens de kans om zelf rollen op te pakken en zich verder te ontwikkelen.

Inmiddels staat Team Herstel goed op de kaart bij Cordaan. Team Herstel wordt betrokken in alle lagen van de organisatie. Momenteel exploreert Cordaan de mogelijkheden voor een alternatieve opleidingsroute, namelijk de Alternatieve Route Inzet Ervaringsdeskundigheid ([ARIE](#)), die verzorgd wordt door Markieza Academie voor Herstel en Ervaringsdeskundigheid in Eindhoven. De keuze voor deze route past bij het ambachtelijk leren en het inzicht dat het implementeren en ontwikkelen van een team met ervaringswerkers niet een gestandaardiseerd proces is. Cordaan wil daarnaast verder gaan in het leggen van verbindingen met andere organisaties in Amsterdam.

Herstelondersteunde zorg (HOZ)

In Nederland was het vooral de [HEE](#)-beweging (Herstel, Empowerment en Ervaringsdeskundigheid) die zich sterk maakte voor herstelondersteunende zorg (HOZ). Inmiddels zijn steeds meer organisaties geïnteresseerd in deze werkwijze. HOZ bevordert het herstelproces van mensen en heeft als doel om mensen te ondersteunen en faciliteren om zoveel mogelijk zichzelf te helpen. HOZ betekent voor

(ervarings-)werkers in de psychiatrie een andere manier van ondersteunen dan voorheen gebruikelijk was. Het accent ligt veelal op de attitude van de (ervarings-) werker en het contact met de hulpvragende.



HEE ontwikkelde ook de **HOZ-ladder** die bestaat uit 8 treden, namelijk:

Een werker in herstelondersteunende zorg:

- heeft een attitude van hoop en optimisme.
- is present (aandachtig aanwezig).
- gebruikt zijn professionele referentiekader op een terughoudende en bescheiden wijze.
- maakt ruimte voor, ondersteunt het maken van en sluit aan bij het eigen verhaal van de cliënt.
- herkent en stimuleert het benutten van eigen kracht van de cliënt (empowerment) zowel individueel als collectief.
- erkent, benut en stimuleert de ervaringskennis/ervaringsdeskundigheid van de cliënt.
- erkent, benut en stimuleert de ondersteuning van de cliënt door belangrijke anderen.
- is gericht op het verlichten van lijden en het vergroten van eigen regie en autonomie .

De omschakeling naar deze andere manier van werken blijft een uitdaging. Getrainde medewerkers zeggen te begrijpen wat er met HOZ bedoeld wordt, maar zij vinden het ingewikkeld om deze visie in hun dagelijkse praktijk handen en voeten te geven. Dit was de aanleiding van Team Herstel om het netwerk uit te nodigen voor een 'Leren in gezelschap'- bijeenkomst.



DÉ VRAAG

Team Herstel van Cordaan heeft de volgende vraag:

Hoe maken (ervarings-)werkers de vertaalslag van de herstelondersteunende visie en werkwijze naar de praktijk?

Het doel van deze bijeenkomst was om de treden van de HOZ-ladder te expliciteren met handelingswijzen voor (ervarings-)werkers. De groep aanwezigen werd in zes groepen verdeeld en ieder groepje ging aan de slag met één van de treden van de HOZ-ladder.



UITKOMSTEN VAN DEZE 'LEREN IN GEZELSCHAP'-BIJEENKOMST

Hieronder volgt een korte uiteenzetting van de uitkomsten uit de zes groepen.

Een werker die herstelondersteunend werkt, heeft een attitude van hoop en optimisme. Die attitude kan je bereiken door:



- een omgeving te creëren die uitdaagt en inspireert
- de mogelijkheid te bieden andere rollen aan te nemen dan die van cliënt/bewoner. Denk hierbij vooral aan rollen als: student, participant, lid of deelnemer
- samen op zoek te gaan naar de betekenis van hoop

- ervoor te zorgen dat de persoon in contact kan komen met verhalen en voorbeelden van anderen die ook hun weg in herstel bewandelen (*peer support*)

Een werker die herstelondersteunend werkt, gebruikt zijn professionele referentiekader op een terughoudende en bescheiden wijze. Die attitude kan je bereiken door:



- een neutrale opstelling en zonder vooroordelen: mensen benaderen als mens en niet beschouwen als diagnose.
- hetgeen je ziet op te merken en gevoelsreflecties te geven.
- vragen wat iemand nodig heeft om verder te komen.
- (durven) aan te geven dat je iets niet weet. Dit biedt opening voor de ander om na te denken en gezamenlijk te komen tot oplossingen.



Aandachtspunt: wanneer je advies wilt geven op basis van eigen ervaringen of kennis is het van belang hiertoe toestemming te vragen: *“mag ik je een advies geven vanuit mijn eigen ervaring?”*

Een werker die herstelondersteunend werkt, maakt ruimte voor, ondersteunt het maken van en sluit aan bij het eigen verhaal van de cliënt. Die attitude kan je bereiken door:



- oprecht te luisteren en het creëren van ruimte voor andere toehoorders (ervaringsdeskundigen/reguliere medewerkers) in de organisatie.
- samen een neutrale omgeving op te zoeken, zoals het park of een café
- spreken vanuit jezelf en niet vanuit de ander
- de ruimte bieden om fouten te mogen maken
- iets over jezelf te vertellen, je ervaring te delen
- als werkers bewust te worden van eigen ervaringen door daarover in gesprek te gaan met collega's
- een vertrouwenspersoon aan te stellen
- cliënten mee te laten besluiten en denken in de organisatie. Bijvoorbeeld door cliënten te betrekken bij overleggen en het organiseren van bijeenkomsten. Tegelijkertijd is het belangrijk om te beseffen dat dit ontwikkelprocessen zijn en het kan helpen om te benoemen dat het spannend kan zijn.



Tip: het kan cliënten helpen om cursussen te volgen zoals de Training Opleiding Ervarings Deskundigheid (TOED), wat de mogelijkheid biedt om pijn te verwerken, te delen met anderen en echt te leren luisteren naar anderen. Advies: dit vraagt meer dan een eenmalige cursus, dus zorg voor de mogelijkheid van voortdurende training.

Een werker die herstelondersteunend werkt, erkent en stimuleert het benutten van eigen kracht van de cliënt (empowerment) zowel individueel als collectief. Die attitude kan je bereiken door:



- samen te werken met de cliënt(en) in het herstelproces
- beroep te doen op eigen kracht en zelf oplossend vermogen van de cliënt(en)
- een cliënt eigenaar te maken van zijn hulpverleningsplan door een persoonlijk format te ontwikkelen.

Een werker die herstel ondersteunend werkt, erkent, benut en stimuleert de ondersteuning van de cliënt door belangrijke anderen*. Die attitude kan je bereiken door:



- benoemen hoe belangrijk anderen kunnen zijn
- vragen wie belangrijke anderen zijn (geweest)
- vragen hoe anderen zijn/haar probleem ervaren
- belangrijke anderen bij de behandeling te betrekken: telefonisch/mail contact, afspraken maken met het netwerk over het plan van aanpak en het organiseren van een Eigen Kracht Conferentie (stimuleert, motiveert en voorkomt terugval).
- door terug te koppelen van de vorderingen/resultaten
- successen te vieren
- meet & greet te organiseren voor verwanten en andere dierbaren
- stimuleren van sociale activiteiten
- inzetten van de crisiskaart.

**Belangrijke anderen kunnen zijn: familie, vrienden, kennissen, ervaringsdeskundigen, burens, hulpverleners, collega's.*

Een werker die herstel ondersteunend werkt, is gericht op het verlichten van lijden en het vergroten van eigen regie en autonomie. Die attitude kan je bereiken door:



- aan te sluiten bij de eigen wensen van de cliënt
- afspraken te maken in een soort contract: bijvoorbeeld dat de cliënt kan zeggen wanneer hij/zij niet tevreden is
- rekening te houden met factoren die invloed kunnen hebben op het behandelklimaat dan wel het herstelklimaat (4 O's): omstandigheden, omgeving, omgangsvormen, ontmoeting.



TOT SLOT

Tijdens deze netwerkbijeenkomst bij Cordaan spraken we met elkaar over herstelondersteunende zorg. Maar hoe doe je dat in de praktijk, herstelondersteunend werken? We kwamen tot een opeenhoping van ervaringen en ideeën. Het met elkaar in gesprek gaan maakte aanwezigen bewust van hoe ze aan de slag kunnen gaan in de praktijk. Het zoeken naar hoe je deze andere manier van werken in de praktijk kan uitwerken is geen eenmalig proces. Het vraagt om continu sparren, ontwikkelen en vernieuwen. De ene situatie is immers de andere niet. Al met al kunnen we stellen dat de bijeenkomst ons de volgende inzichten heeft gebracht voor het vertalen van herstelondersteunende zorg naar de praktijk.

Als herstelondersteunende werker is het waardevol om ervaringen en persoonlijke worstelingen te delen. Het collectief maken van ervaringen helpt bij het persoonlijk herstel en het creëren van gelijkwaardig contact. Verder blijkt het belangrijk dat werkers gebruik maken van de expertise en regie van cliënten zelf, je als werker 'onzeker wetend' op te stellen, en naast de cliënt in plaats van erboven te staan. Herstelondersteunend werken vraagt volgens de aanwezigen een aantal vaardigheden van de werker, zoals: aansluiten bij eigen wensen van de cliënt, luisteren, empathie tonen en onbevooroordeeld zijn. Ook het benutten van fouten en spanningen blijkt essentieel te zijn in het

contact, omdat dit kan leiden tot leermomenten. Ten slotte werd duidelijk dat het van belang is om heldere afspraken te maken: hoe gaan werker en cliënt met elkaar om? Wat vinden beiden belangrijk in het contact? Volgens de aanwezigen valt te denken aan de zogenaamde 4 O's: omstandigheden, omgeving, omgangsvormen, ontmoeting. Maak ook afspraken over welke stappen nodig zijn om het netwerk te betrekken, en overweeg bijvoorbeeld een Eigen Kracht Conferentie te houden. En vooral niet vergeten: **vier successen!**

De genoemde aangrijpingspunten voor Herstelondersteunende zorg hangen nauw met elkaar samen. De [Basismodule Herstelondersteunende zorg](#) benadrukt dat de client en het eigen herstelproces altijd leidend zijn. De rol van de werker kan hieraan bijdragen: goed aansluiten bij de client kan zorgen voor het aanwakkeren/ondersteunen van het herstelproces!

Voor meer informatie over het implementeren van Herstelondersteunende zorg, zie:

- [Herstelondersteunende zorg in de GGZ.](#)
- [De basismodule Herstelondersteunende zorg](#)

4. EIGEN ERVARINGEN VOOR EN DOOR VRIJWILLIGERS



ALGEMEEN

Thema: inzet van eigen ervaringen voor en door vrijwilligers

Op bezoek bij: [Vrijwilligers Academie](#) Amsterdam

Datum: november 2015

Aanwezig: cliënten, ervaringsdeskundigen, professionals, docenten, onderzoekers en ambtenaren

**VRIJWILLIGERS
ACADEMIE Amsterdam**



INLEIDING

De Vrijwilligersacademie Amsterdam

De Vrijwilligersacademie Amsterdam (VA) geeft professionele trainingen aan vrijwilligers in zorg en welzijn. Vrijwilligers kunnen zich oriënteren op vrijwilligerswerk, vaardigheden ontwikkelen en kennis vergroten in themabijeenkomsten, masterclasses en trainingen. De VA richt zich op de vrijwillige diensten op het gebied van de informele zorg en welzijn. Dit betekent dat de VA gericht is op deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers die mensen ondersteunen met een verslaving, chronische ziekte, handicap, dementie of mensen die niet lang meer te leven hebben.

Ervaringsdeskundigheid van vrijwilligers

De VA is er van overtuigd dat de inzet van ervaringsdeskundigheid een belangrijke toevoeging is op het werk van zorg- en welzijnsvrijwilligers. Zij ziet in dat het stilstaan bij je eigen ervaringen, daarop reflecteren en daarvan leren, het beter mogelijk maakt om anderen bij te staan. Daarom heeft de VA speciaal voor alle vrijwilligers een 'basistraining ervaringsdeskundigheid' ontwikkeld. Deze training gaat vooraf aan de [basistraining](#) 'Individueel of Groepsondersteunend Vrijwilligerswerk'.

De VA wil de ervaringen van haar vrijwilligers actiever betrekken in de basistraining. Dit houdt in dat vrijwilligers leren hun eigen ervaringen zinvol en op een passende manier in te zetten in het contact met hun deelnemer. Het meer willen betrekken en benutten van ervaringen van vrijwilligers vormt de aanleiding voor de VA om het netwerk uit te nodigen voor een 'leren in gezelschap'-bijeenkomst.

Verhaal van een ervaringsdeskundige co-trainer ter illustratie

Een uitgeschreven illustratie laat zien hoe het is om ondersteund te worden door een maatje die zijn eigen ervaringen inzet. Nu zet Lidie ook haar eigen ervaring in als maatje.

Toen ze zes jaar geleden een maatje kreeg, realiseerde Lidie Nonnekes zich dat ze in tijden geen normaal gesprek had gevoerd. Koetjes, kalfjes. Gewoon een kop koffie. Niets van dat alles. 'Ik had alleen nog maar contact met hulpverleners. Via De Regenboog leerde ik het echte leven weer een beetje kennen.'

'In 2009 kwam ik met 50.000 euro schuld en een verleden vol angsten en opnames naar Amsterdam, in de hoop dat er hier hulp voor me was. In Rotterdam konden ze niets meer voor me doen. Ik was opgenomen geweest omdat ik mezelf beschadigde, en leed aan depressies en nachtmerries. Ik kreeg in de kliniek allerlei cursussen waar ik veel aan heb gehad, zoals leren omgaan met emoties. Toch voelde ik me nog niet sterk genoeg om te reïntegreren. Bij AMC de Meren, waar ik me aanmeldde, konden ze niets voor me doen, zeiden ze. Eigenlijk ben ik via de schuldhulpverlening op het rechte pad gekomen. Daar hadden ze al snel door dat ik het in mijn eentje niet zou redden. Ik was tijdens gesprekken snel afgeleid en had van mijn leven een chaos gemaakt. De post bewaarde ik in vuilniszakken, bang om het te openen. Bij De Regenboog kreeg ik een maatje en leerde ik het echte leven weer een beetje kennen. Vanaf toen is het beter met me gegaan. Na drie jaar was ik schuldevrij. Wat me ook veel heeft gebracht, is dat ik weer gewone gesprekken voerde. Ik had alleen met hulpverleners gesproken de afgelopen jaren. Een normaal gesprek voeren was ik totaal ontwend. Over koetjes en kalfjes, de politiek desnoods. Ik knapte helemaal op en ben nu ambassadeur van De Regenboog. De eerste keer dat ik moest praten over het werk van De Regenboog moest ik bijna overgeven van de zenuwen, nu draai ik mijn hand er niet meer voor om. Ik vind het fijn om wat terug te kunnen doen. Ik heb me lange tijd geschaamd voor het feit dat vrijwilligers, die geen geld krijgen, zich met hun hele hart voor mij hebben ingezet. Terwijl de mensen die wél betaald krijgen, niets voor me konden doen.'

Bron: www.deregenbooggroep.org (gezien: april 2016)



DÉ VRAAG

De Vrijwilligers Academie heeft de volgende vraag:

Hoe kunnen vrijwilligers hun eigen ervaring zinvol inzetten in het contact met de deelnemer en hoe kan de VA dit toevoegen aan de basistraining?

Het doel van deze bijeenkomst was om te brainstormen over de **do's** en **dont's** bij het inzetten van eigen ervaring. Ook werd aandacht besteed aan de **do's** en **dont's** van de trainer tijdens de training over het inzetten van ervaringen door vrijwilligers. De groep werd in vier groepen gedeeld, iedere groep behandelde een van de volgende vier thema's: Afstand en nabijheid, Luisteren, Grenzen of Kennismaken en ontmoeting. Dit is een selectie van de thema's uit de basistraining.



UITKOMSTEN VAN DEZE 'LEREN IN GEZELSCHAP'-BIJEENKOMST

Het inzetten van ervaringen door een vrijwilliger in contact met een maatje.

Wat doe je als vrijwilliger wel? Denk aan:

DO

- nadenken over eigen herstel: wat hielp en wat niet
- eigen rol en taak duidelijk schetsen en wederzijdse verwachtingen uitspreken
- je eigen verhaal inzetten op een gelijkwaardige kwetsbare manier
- rollenspellen met je maatje over opgedane ervaringen
- aanvoelen tot waar de comfortzone van je maatje reikt en daarop inspelen
- open vragen stellen over ervaringen en een open houding aannemen

Wat doe je als vrijwilliger niet? Denk aan:

DON'T

- je eigen ervaring op de voorgrond zetten
- onverwerkte ervaringen inzetten
- ongevraagd advies geven vanuit eigen ervaring
- grenzen overgaan van je maatje
- alleen maar praktisch te werk gaan, want dat kan betekenen dat het contact niet heel diep gaat

Het betrekken van eigen ervaringen van vrijwilligers in de Basistraining.

Wat doe je als trainer wel? Denk aan:

DO

- bewust worden van eigen kwaliteiten en de invloed van gebeurtenissen waar je van geleerd hebt
- vrijwilligers een veilige ruimte bieden om het eigen verhaal te vertellen
- gezamenlijk brainstormen over het inzetten van ervaringen
- onderlinge nabijheid vergroten van de deelnemers
- persoonlijke ervaringen (o.a. met grenzen, verdriet, eenzaamheid) uitwisselen
- (gedoseerd) benoemen wat je zelf voelt in het contact met de groep
- aan de hand van het stellen 'ongepaste' suggestieve vragen de deelnemers bewust maken welke vragen wel en niet geschikt zijn
- als trainer moet je redder zijn wanneer een training uit de hand dreigt te lopen
- rollenspellen over hoe je wel of juist niet je eigen ervaring in kunt zetten

Wat doe je als trainer niet? Denk aan:



- het bespreekbaar maken van ervaringen kost veel energie en tijd
- teveel tijd innemen als trainer is een risico
- op de voorgrond zijn als trainer, deelnemers afwijzen, oordelen over deelnemers/maatjes
- onveilige sfeer creëren
- belangrijke onderwerpen niet in de training behandelen
- vast protocol gebruiken waarin vastgelegd is hoe vrijwilligers hun eigen ervaringen moeten inzetten



TOT SLOT

De aanleiding voor de Vrijwilligers Academie Amsterdam om het netwerk uit te nodigen was het benutten van ervaringen van vrijwilligers. Vrijwilligers kunnen namelijk hun eigen ervaringen inzetten in het contact met hun maatje. Volgens de VA is het voor vrijwilligers belangrijk te weten hoe ze dit op een subtiele en goede manier kunnen doen. Er zijn samen met de deelnemers tijdens deze bijeenkomst een aantal *do's en dont's voor vrijwilligers* bedacht, dus wat ze wel en niet moeten doen in het contact met hun maatje. Ze kunnen bijvoorbeeld hun vaardigheden versterken door iets van zichzelf op een gelijkwaardige kwetsbare manier te laten zien en aanvoelen tot waar de comfortzone van de ander reikt en daarop inspelen. Wat vrijwilligers bijvoorbeeld niet moeten doen in het contact met hun maatje is het op de voorgrond zetten van (onverwerkte) eigen ervaringen en ongevraagd advies geven. Ook zijn een aantal *do's en dont's* bedacht voor het *betrekken van eigen ervaringen van vrijwilligers in de training*. In de training kan uitwisseling over ervaringen helpen om verschillen in ervaringen boven tafel te krijgen, en bewust te worden van eigen ervaringen. Wat een trainer in de training niet moet doen is zichzelf centraal stellen met zijn ervaringen, ongevraagd advies geven. Tevens kan het bespreken van ervaringen van deelnemers veel tijd vergen.

De VA biedt momenteel een serie van drie workshops aan over het inzetten van ervaringen door vrijwilligers. In de workshop laten (ervaringsdeskundige) trainers zien hoe je je eigen ervaring zinvol kunt inzetten. Klik [hier](#) voor meer informatie.

5. TOEKOMSTIGE 'LEREN IN GEZELSCAP'- BIJEENKOMSTEN...

Mocht u het netwerk willen uitnodigen voor een bijeenkomst rond herstel(ondersteuning) en/of ervaringsdeskundigheid dan bent u van harte welkom om contact op te nemen met Paulina Sedney: p.l.f.sedney@hva.nl

BIBLIOGRAFIE

Literatuur

Stam, M. (2013) Het belang van onzeker weten. Lectorale reden. Hogeschool van Amsterdam/
Lectoraat Outreachend werken en Innoveren

Sypt, M. van der (2005) Spiegeltje spiegeltje aan de wand, een nieuwe Sant in welzijnsland ? *Over de meerwaarde van de inzet van Ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting voor Maatschappelijk Assistenten*. Artevelde hogeschool, Socia-cahier nr. 3 mei 2005; 55-69

Vollbracht, E. (2012) De lamme helpt de blinde. Ervaringsdeskundigheid onderdeel van de revalidatiebehandeling. Ervaring i(s) deskundig? Masterthesis Master Social Work 2011-2012, hogeschool van Amsterdam. <http://kennisbank.hva.nl/document/521914>

Andere bronnen

Projectvoorstel Amsterdam Wmo-werkplaats Implementatiefase 2014&2015

www.deregenbooggroep.org