

**MEE** Gelderse Poort

## Samenwerken met ervaringsdeskundigen

Een notitie over het ontstaan van cliëntondersteuning  
vanuit ervaringsdeskundigheid



# Inhoud

Inhoud .....	2
Voorwoord .....	3
Inleiding .....	4
1. Wat is ervaringsdeskundigheid? .....	6
2. Eigen ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid .....	7
3. De kracht van ervaringsdeskundigheid binnen het herstelproces .....	9
4. Competentieprofiel en kerntaken van de ervaringsdeskundige .....	13
Functie-eisen cliëntondersteuner .....	13
Kerntaken cliëntondersteuner .....	15
5. De rol van de ervaringsdeskundige binnen het wijkgericht werken en informele zorg .....	18
6. Voorbeelden van samenwerking met een ervaringsdeskundige .....	20
Een cliënt heeft een maatje nodig .....	20
Huisbezoek .....	21
Als er een spiegel op cliëntniveau nodig is .....	22
Orde in de chaos scheppen .....	23
Nazorg .....	24
Samen op pad / Gespreksgroep .....	25
Ondersteuning voor netwerk en mantelzorgers .....	26
7. Informatieve sites .....	27
8. Colofon .....	28

## Voorwoord

**In de trein naar Arnhem las ik de conceptversie van de notitie “Samenwerken met Ervaringsdeskundigen”. Ik was blijkbaar zo geboeid dat ik in Nijmegen tot de ontdekking kwam dat ik mijn bestemming voorbij was gereden. Dat lijkt me een prima aanbeveling voor een informatieve, duidelijke notitie die in kort bestek en duidelijke taal uit de doeken doet wat ervaringsdeskundigheid is. En hoe zinvol het is om met ervaringsdeskundigen samen te werken.**

**Laat u uitnodigen om de samenwerking aan te gaan en laat u verrassen door de extra mogelijkheden die deze samenwerking biedt aan alle betrokkenen: de ervaringsdeskundige, de professional, de mantelzorger, de vrijwilliger en niet in de laatste plaats de (ex)cliënt. Van harte aanbevolen!**

**Kitty Penninga  
Zelfstandig projectmanager M0**

STIP GGz Arnhem is het Steun- en Informatiepunt Geestelijke Gezondheidszorg en is er voor iedereen met vragen op het gebied van geestelijke gezondheid, verslaving of maatschappelijke opvang. Sinds 2009 is STIP GGz in de gemeente Arnhem actief voor iedereen die GGz-cliënt is, was of kan worden. STIP GGz kan ook iets betekenen voor het netwerk en de omgeving van de cliënt op het gebied van informatie, advies en ondersteuning. STIP GGz is een project dat wordt uitgevoerd door MEE Gelderse Poort.

De transitie op het gebied van de AWBZ, jeugdzorg en participatiewet hebben ervoor gezorgd dat er veel veranderingen zijn voor de kwetsbare burger. Hierdoor kan er minder beroep gedaan worden op landelijke voorzieningen en wordt de eigen kracht en ervaringsdeskundigheid ten behoeve van cliëntondersteuning ingezet en gestimuleerd. We zien dan ook dat er de afgelopen jaren in toenemende mate beroep is gedaan op het STIP. We zien ook de complexiteit van deze groep toenemen en we zijn dan ook volop in beweging om veranderingen met elkaar op te vangen. Zo zijn we van één spreekuur op locatie naar steeds meer ondersteuning in de leefomgeving van de cliënt zelf gaan werken. Ook werken ervaringsdeskundigen in de wijk samen met professionals, met als doel ervoor te zorgen dat niemand tussen wal en schip valt.

Deze notitie gaat over het ontstaan van cliëntondersteuning vanuit ervaringsdeskundigheid. Begrippen als eigen ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid komen aan de orde, evenals competenties van ervaringsdeskundigen en de samenwerkingsmogelijkheden. Van die mogelijkheden worden praktijkvoorbeelden gegeven.

## Inleiding

In de jaren tachtig van de vorige eeuw ontstaat er in de psychiatrie een nieuwe beweging onder cliënten die uitmondt in een herstelbeweging. Herstel wordt losgekoppeld van genezen en krijgt daarmee een andere betekenis. Herstel betekent vanaf dat moment het leren omgaan met de gevolgen van een (psychische) beperking en het centraal stellen van je eigen mogelijkheden in plaats van de kwetsbaarheid. Onderlinge steun van (ex)cliënten krijgt daarin een centrale plaats; ervaringsdeskundigheid ziet daarmee het levenslicht.

Binnen de cliëntenbeweging wordt ervaringsdeskundigheid al snel een begrip. Gaandeweg is de kracht van de inzet van ervaringsdeskundigheid niet meer weg te denken. De professionele zorg gaat steeds meer gebruik maken van de inzet van ervaringsdeskundigen. In de afgelopen tien jaar zie je ook in beleidsplannen van zorginstellingen en gemeenten, dat herstellzorg en eigen kracht worden ingezet om (ex)cliënten te ondersteunen. Er ontstaan ook opleidingen voor de inzet van ervaringsdeskundigheid en werkplekken voor ervaringsdeskundigen. Kortom, ervaringsdeskundigheid ontwikkelt zich tot een gerespecteerd preventie- en nazorgaanbod.

De andere kant van de medaille is dat ervaringsdeskundigheid een containerbegrip dreigt te worden. Met enige ervaring als cliënt in de psychiatrie roepen cliënten al snel ervaringsdeskundige te zijn. Wat volgt is dat er onderzoek wordt gedaan naar de kracht van ervaringsdeskundigheid en dat er toegewerkt wordt naar competentieprofielen. Kenniscentrum Phrenos, het Trimbosinstituut en Movisie doen hier onderzoek naar. Sinds januari 2012 bestaat er een vakvereniging voor ervaringsdeskundigen. Deze vereniging is er niet alleen voor ervaringswerkers vanuit de psychiatrie maar ook voor ervaringswerkers met een verstandelijke- of een lichamelijke beperking.

Met de huidige ontwikkelingen van de decentralisatie van de zorg, waarin gemeenten een deel van de ondersteuning en begeleiding van mensen met een kwetsbaarheid voor hun rekening moeten gaan nemen, is er zeker voor ervaringsdeskundigen een rol weggelegd. Niet alleen vanuit kostenoverwegingen, maar vooral ook omdat de ervaringsdeskundige zich heeft bewezen als bruggenbouwer en laagdrempelige ondersteuner in het participatieproces. Landelijk zijn daar goede voorbeelden van, denk aan het Makelpunt in Amsterdam, de rol van ervaringsdeskundigen in maatschappelijke steunsystemen en cliënt gestuurde initiatieven binnen zorginstellingen.

Vanaf 2000 zijn er meerdere studies gedaan naar het effect van de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen verschillende settingen<sup>1</sup>: het effect van de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen multidisciplinaire teams, binnen cliënt gestuurde initiatieven, binnen het onderwijs aan zorgverleners, binnen zorginstellingen

---

<sup>1</sup> [www.trimbos.nl](http://www.trimbos.nl)

(arbeidsparticipatie) en binnen patiënttevredenheidsonderzoeken. Uitkomsten van deze onderzoeken ondersteunen de inzet van ervaringsdeskundigen zoals in deze notitie beschreven.

Gezien de huidige ontwikkelingen waarin een steeds grotere rol is weggelegd voor ervaringsdeskundigen is het niet vreemd te veronderstellen dat de inzet van ervaringsdeskundigheid zich uitbreidt naar andere doelgroepen (jeugdzorg, LVG, autisme, mantelzorg, etc.). Vooruitlopend hierop kan deze notitie ook gelezen worden als een verkenning naar de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigheid voor een bredere doelgroep.

## 1. Wat is ervaringsdeskundigheid?

### Ervaringsdeskundigheid volgens de definitie van Drs. Wilma Boevink (2000)

*Mevrouw Boevink is ervaringsdeskundige, senior wetenschappelijk medewerker (Trimbos/HEE) en Lector Herstel aan de Hanzehogeschool te Groningen.*

**“Een ervaringsdeskundige put niet alleen uit eigen ervaringen maar baseert zich ook op de ervaringen van anderen. Hij/zij bouwt aan ervaringskennis door de juiste vragen te stellen, cliëntervaringen te verzamelen en er de antwoorden uit te destilleren.**

**Hij/zij is in staat zijn eigen beleving en betekenisgeving naar de achtergrond te schuiven en die van anderen naar de voorgrond te halen.”**

Ervaringsdeskundigheid wordt als begrip nogal eens op verschillende manieren ingevuld. Daarmee is het een containerbegrip geworden; een term die zowel door cliënten als door hulpverleners wordt gebruikt. Hier gaat zowel een positieve als een negatieve werking van uit.

De positieve kant is dat ervaringsdeskundigheid een geuzennaam is. Cliënten laten met het dragen van die naam zien dat zij zichzelf anders zien dan alleen als cliënt. Ze laten zien dat ze iets te vertellen hebben, dat ze een stem hebben en gehoord willen worden.

De keerzijde van de medaille is dat een deel van de cliënten dat zich ervaringsdeskundige noemt dit doet vanuit de individuele ervaring met de hulpverlening. Deze individuele ervaring wordt ook wel aangeduid met 'eigen ervaring'. De praktijk leert dat cliënten die hun eigen ervaring op die manier willen inzetten vaak nog volop in het eigen herstelproces zitten en dat er van reflectie en 'enige afstand' tot de eigen problematiek nog geen sprake is. Op het moment dat iemand met alleen deze eigen ervaring zich ervaringsdeskundige noemt ontstaat er een vertroebeld beeld van het begrip ervaringsdeskundigheid. In deze notitie staan we allereerst stil bij de begrippen 'eigen ervaring', 'ervaringskennis' en 'ervaringsdeskundigheid' zoals deze gehanteerd worden binnen STIP GGz Arnhem.

Binnen MEE Gelderse Poort zijn op basis van de ervaringen die opgedaan worden binnen STIP GGz de visie en het beleid omtrent de inzet van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers momenteel volop in ontwikkeling. Al lerende in de praktijk ontdekken we wat wel en wat niet werkt. Daarom kan de in deze notitie opgenomen visie vooral gezien worden als een visie in ontwikkeling, en een bijdrage aan de maatschappelijke beweging die hieromtrent gaande is.

## 2. Eigen ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid

### **Eigen ervaring houdt in dat de persoon ervaring heeft met:**

- psychische problemen en ziekte
- opnames en/of therapie
- hulpverlening
- medicijnen
- verslaving
- vallen en opstaan
- belemmeringen in het maatschappelijk functioneren
- hulp vragen en hulp krijgen
- hulpbronnen vinden en gebruiken
- eigen kracht

Bij eigen ervaring gaat het om persoonlijke ervaringskennis waarin de eigen betekenis die een cliënt aan de ervaringen geeft en de eigen strategieën die iemand heeft ontwikkeld om daar mee om te gaan centraal staan. Bij het samenbrengen van al deze persoonlijke verhalen spreekt men van ervaringskennis.

### **Ervaringskennis ontstaat door:**

- over ervaringen te praten
- opgedane levenskennis te delen
- gelijkwaardig contact met lotgenoten
- ervaringen te delen
- begrip van eigen levensverhaal als gevolg van dit delen

### **Ervaringskennis leidt er toe dat:**

- hulpbronnen worden ingezet
- eigen kracht centraal komt te staan
- de regie over het eigen leven wordt opgepakt

Van ervaringsdeskundigheid is sprake als deze collectieve kennis kan worden overgedragen aan anderen. Dit kunnen zowel cliënten zijn, professionals als medewerkers van gemeenten, studenten, etc.

### **Ervaringsdeskundigheid houdt in dat de persoon ervaring heeft met:**

- eigen ervaring als achtergrond van handelen stellen (niet meer centraal)
- eigen ervaringen en die van anderen integreren binnen een verhaal

- kennis van eigen kwetsbaarheid en kracht en deze kennis bewust inzet
- acceptatie en herstel
- gelijkwaardig contact bij cliëntondersteuning
- centraal stellen van de eigen kracht van de cliënt
- regie over eigen leven en deze kennis inzet

### **Ervaringsdeskundige word je door:**

- training en/of opleiding tot ervaringsdeskundige
- reguliere training/opleiding tot hulpverlener
- persoonlijke ontwikkeling
- hulp van mede-ervaringsdeskundigen en professionals
- te werken als ervaringsdeskundige

### **Als ervaringsdeskundige heb je zelf ervaring met:**

- verslaving
- een psychiatrisch verleden
- angststoornis, depressie, fobie, borderline, autisme, adhd, bipolaire stoornis
- verlies en rouw, trauma, (huiselijk) geweld, eenzaamheid
- een lichtverstandelijke beperking
- een lichamelijke beperking
- mantelzorg

**Je bent je bewust van je eigen herstelproces en kan deze kennis inzetten. Daartoe heb je kennis verzameld door middel van opleiding en/of praktijkervaring**



### 3. De kracht van ervaringsdeskundigheid binnen het herstelproces

Ervaringsdeskundigen kunnen een rol van betekenis hebben binnen het herstelproces van een cliënt. Om dit inzichtelijk te maken is het in eerste instantie nodig dat duidelijk wordt wat herstel inhoudt. De meest gehanteerde definitie van herstel komt van William Anthony, directeur van het Psychiatric Rehabilitation Center in Boston (1993):

**William Anthony:**

“Herstel is een intens persoonlijk, uniek proces van verandering in iemands houding, waarden, gevoelens, doelen, vaardigheden en/of rollen. Het is een manier van leven, van het leiden van een bevredigend, hoopvol en zinvol leven met de beperkingen die de psychische klachten met zich meebrengen. Herstelen betreft het ontgroeien van de catastrofale gevolgen van de aandoening en de ontwikkeling van een nieuwe betekenis en een nieuw doel in iemands leven.”

#### **Waar moeten mensen met een psychische kwetsbaarheid van herstellen??**

- hun kwetsbaarheid door de aandoening
- hun psychisch lijden, in het zorgsysteem en in de samenleving
- hun (zelf)stigma
- schade aan hun persoonlijke en maatschappelijke identiteit
- trauma's die zij in de zorg hebben opgelopen
- het gevoel van hopeloosheid en machteloosheid
- ontwrichting van hun leven
- het verlies van perspectief en hun dromen

Volgens Anthony is herstel daarin niet een uiteindelijk doel maar beschrijft het een levenslang proces. Gagne (2004) heeft het proces dat cliënten doormaken onderzocht en constateert daarin vier fases.

---

<sup>2</sup> Herstelondersteuning. Van kans naar realiteit! Kansen voor mensen met een langdurige psychische kwetsbaarheid. Uitgave: © Initiatiefgroep Herstelondersteuning, maart 2011. ISBN/EAN: 978-90-810508-6-9

### **Fase 1: Overweldigd worden door de aandoening<sup>3</sup>**

De cliënt is verward en ontredderd vanwege de overweldigende symptomen. Hij is vooral bezig met het mentaal en lichamelijk overleven. Deze fase wordt door hopeloosheid, machteloosheid en gevoelens van isolement gekenmerkt.

### **Fase 2: Worstelen met de aandoening**

De cliënt stelt zich de vraag hoe hij met de aandoening kan leven. Hij ontwikkelt manieren om actief met de symptomen om te gaan en zichzelf te hervinden. Hij moet zijn vertrouwen zien te herstellen en adequate reacties op de aandoening aanleren. Hij heeft nog steeds de angst om opnieuw overspoeld te worden door de aandoening.

### **Fase 3: Leven met de aandoening**

De cliënt ervaart minder angst, omdat zijn vertrouwen groeit dat met de aandoening valt te leven. De cliënt ontwikkelt een nieuw 'zelf' en leert zijn beperkingen en sterke kanten kennen. Hij herstelt de verbondenheid met naastbetrokkenen, pakt oude rollen op en probeert nieuwe uit. Hij voelt nog steeds beperkingen, maar kent manieren om hier mee om te gaan.

### **Fase 4: Leven voorbij de aandoening**

De aandoening raakt meer en meer op de achtergrond. De cliënt voelt zich verbonden met anderen en kan weer gewenste rollen vervullen. Er is ruimte voor ontwikkeling van talenten en mogelijkheden op diverse terreinen. Ook is er ruimte voor nieuwe betekenissen en doelen in het leven.

### **De motor achter herstelprocessen is<sup>4</sup>:**

- zelfredzaamheid door het vinden van eigen kracht (empowerment)
- goede zorg
- succesverhalen van anderen

---

<sup>3</sup> Naar herstel en gelijkwaardig burgerschap – GGz Nederland

<sup>4</sup> Herstelondersteuning. Van kans naar realiteit! Kansen voor mensen met een langdurige psychische kwetsbaarheid  
Uitgave: © Initiatiefgroep Herstelondersteuning, maart 2011.  
ISBN/EAN: 978-90-810508-6-9

### **De tien principes die belangrijk zijn voor herstelprocessen zijn:**

- vertrouwen
- zelfbeschikking
- hoop; geloven dat jij zal herstellen
- geloven in de persoon
- verbonden zijn op een menselijk niveau
- gedrag is altijd betekenisvol
- ieder heeft een eigen stem
- alle gevoelens zijn valide
- het is belangrijk om dromen te volgen
- ontmoeten met waardigheid en respect

De rol van ervaringsdeskundigen binnen het herstelproces is bij uitstek die van voorbeeld en coach. Rekening houdend met de fases die een cliënt in zijn herstel doorloopt zal de ervaringsdeskundige daar een specifieke bijdrage aan kunnen leveren. Van luisterend oor tot bron van steun en kennis. Daarbij zal de ervaringsdeskundige de specifieke kennis die hij van binnenuit bezit inzetten.

Doordat ervaringsdeskundigheid de belichaming is van hoop op een leven voorbij de stoornis kan de ervaringsdeskundige een bron van kennis zijn die verder gaat dan de kennis die zich beperkt tot de beperking. De ervaring strekt zich uit tot het integreren van de ervaring met een beperking op meerdere levensgebieden. Juist daarin ligt de verbinding met participatie en meedoen in de wijk.

### **Ervaringsdeskundigen ondersteunen:**

- cliënten die praktische vragen hebben en een lage drempel willen
- cliënten die de stap naar de 'echte' hulpverlener (nog) te groot vinden
- cliënten die moeilijk bereikbaar zijn door hulpverlenende instanties
- cliënten die de weg binnen de hulpverlening niet kennen
- cliënten waarvoor behandeling niet helpt of niet te betalen is
- hulpverleners en instanties die willen samenwerken
- hulpverleners en instanties die advies willen

### **Werkzaamheden van ervaringsdeskundigen zijn:**

- spreekuren
- trajectbegeleiding
- lotgenotengroep met thema

- voorlichting op school
- voorlichting aan hulpverleners
- voorlichting in instellingen
- praktische hulp
- verwijzen met behulp van de sociale kaart
- crisiskaart
- hulp via websites
- werken in instellingen
- spel-/themabijeenkomsten
- netwerken
- cursus leiden

## 4. Competentieprofiel en kerntaken van de ervaringsdeskundige

Bij STIP GGz Arnhem wordt gewerkt met functieprofielen zoals die zijn beschreven door de Vereniging Geestdrift ([www.geestdrift.nl](http://www.geestdrift.nl)). Het functieprofiel is toegespitst op het werken als ervaringsdeskundige binnen een steunpunt voor de GGz. Voor medewerkers van STIP geldt dat zij in ieder geval beschikken over de cursief gedrukte competenties. De andere competenties zijn wel in het team vertegenwoordigd. In het geval een ervaringsdeskundige zelf niet over de benodigde kennis beschikt, wordt gebruik gemaakt van de deskundigheid van teamleden.

### Functie-eisen cliëntondersteuner

#### 1. Kennis

- Hbo-niveau door studie en/of (werk)ervaring, bij voorkeur op terrein sociale hulpverlening
- kennis van psychische (psychiatrische en psychosociale) problemen en behandel mogelijkheden
- *kennis van gesprekstechnieken en gestructureerde vraagverheldering*
- uitgebreide kennis van de sociale kaart en de organisatie en structuur van de geestelijke gezondheidszorg
- voldoende kennis van de sociale kaart op overige relevante terreinen van zorg en welzijn
- *kennis van indicatiestelling en overige relevante wet- en regelgeving*
- bekend met de taal die professionele hulpverleners hanteren
- *aantoonbare ervaring met en vaardigheid in het omgaan met computers, met name Word en Excel*

#### 2. Zelfstandigheid

- *werkt zelfstandig binnen de gegeven richtlijnen en kan terugvallen op de coördinator. Is in staat zelf werk te plannen en te delegeren*

#### 3. Sociale vaardigheden

- *kan cliënten op een niet-sturende manier helpen hun vragen helder te krijgen en richt de ondersteuning op een toenemende zelfstandigheid bij de cliënt*
- *heeft ervaring met het omgaan met mensen met uiteenlopende beperkingen en gedragingen*
- *kan werken in teamverband*
- heeft een stevige en onafhankelijke houding in de communicatie met zorgkantoor, indicatieorgaan, hulpverleners en zorginstellingen
- kan adequaat omgaan met klachten en kritiek van medewerkers en cliënten

#### **4. Beroepshouding**

- *heeft een cliëntvriendelijke en dienstverlenende houding*
- *neemt de cliënt en zijn vraag of probleem serieus*
- *is in staat keuzes van cliënten te accepteren, ook als die niet met de eigen ideeën overeenkomen*
- *affiniteit met de rol en positie van mensen met psychische (psychiatrische en psychosociale) problemen*
- *kan conflictsituaties hanteren*
- *bewaart het evenwicht tussen professionele afstand en betrokkenheid in het contact met de cliënt*

#### **5. Risico's, verantwoordelijkheden en invloed**

- *is medeverantwoordelijk voor het juist uitvoeren van de kerntaken van het steunpunt*
- *is zich bewust van de impact die onjuiste informatie of bejegening kan hebben op cliënten*

#### **6. Uitdrukkingsvaardigheid**

- *goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid, afgestemd op zowel cliënten als op professionals van andere organisaties*
- *kan spreken voor een groep*
- *voor website: goede tekstuele en redactionele vaardigheden*

#### **7. Oplettendheid**

- *kan de grens hanteren tussen ondersteuning en hulpverlening in de zin van procesmatige begeleiding/behandeling*
- *signaleert veranderde behoeften van cliënten*

#### **8. Overige functie-eisen**

- *werkt gestructureerd en nauwkeurig*
- *is in voorkomen en gedrag correct en integer*
- *heeft geduld en doorzettingsvermogen*
- *kan zorgvuldig omgaan met persoonlijke informatie van zowel collega's als cliënten*

#### **9. Inconveniënten**

- *krijgt te maken met tegenstrijdige belangen binnen cliëntsituaties en tussen cliënten en hulpverleners(organisaties)*
- *er wordt een beroep gedaan op de mentale weerbaarheid en op het vermogen de eigen grenzen aan te geven*
- *kan door cliënten aangesproken worden op resultaten die van de inspanningen van andere personen of organisaties afhankelijk zijn*

## Kerntaken cliëntondersteuner

### A. Cliëntgebonden kerntaken

#### Taken t.a.v. de individuele cliënt

##### 1. Informatie, advies en ondersteuning

- *verheldert actief de vraag van de cliënt*
- *brengt zo nodig de (probleem)situatie samen met de cliënt in kaart*
- *brengt mogelijke oplossingen samen met de cliënt in kaart*
- *helpt de cliënt om een keuze uit de mogelijke oplossingen te maken*
- *ondersteunt zo nodig bij het regelen van de gekozen oplossing(en), bijvoorbeeld door contact op te nemen met contactpersonen van collega organisaties*
- *bereidt de cliënt voor op en ondersteunt zo nodig bij gesprekken met een indicatieorgaan, zorgkantoor of zorgaanbieder*
- *ondersteunt de cliënt tijdens de wachttijd voor hulp van een zorgaanbieder, bijvoorbeeld door één of twee gesprekken*
- *informeert of de cliënt voldoende is geholpen*
- *maakt zo nodig een vervolgspraak*
- *legt zo nodig huisbezoeken af*

##### 2. Verwijzing

- *beoordeelt en checkt of de cliënt nog verdere hulp nodig heeft*
- *verwijst zo nodig door naar (contactpersonen van) collega organisaties*
- *ondersteunt de cliënt zo nodig bij het leggen van contact met (contactpersonen van) collega organisaties*
- *onderhoudt contacten voor het adequaat doorverwijzen van cliënten*

#### Taken t.a.v. groepswork

##### 3. Organiseren van cursussen en voorlichtingsbijeenkomsten

- *is verantwoordelijk voor de inhoudelijke ontwikkeling van cursussen en voorlichtingsbijeenkomsten en draagt zorg voor de praktische organisatie*
- *stelt thema's voor de cursussen en voorlichtingsbijeenkomsten vast*
- *draagt zorg voor de uitvoering van cursussen en voorlichtingsbijeenkomsten*
- *nodigt deskundigen uit voor cursussen en voorlichtingsbijeenkomsten wanneer de eigen kennis op bepaalde thema's niet toereikend is*

## **B. Organisatiegebonden kerntaken**

### **4. Intern en extern samenwerken**

- *neemt deel aan intern overleg*
- *kan deelnemen aan overleggen bij externen*
- *kan participeren in commissies of onderzoeken*

### **5. Coördinatie**

- organiseert het werk, onder andere door het verdelen van werk en klantvragen
- kan tijdelijk belast worden met de dagelijkse organisatie

### **6. Kwaliteit en beleid**

- *bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening aan cliënten*
- *werkt volgens de interne werkafspraken*
- *stelt zich actief op bij het kwaliteitsbeleid en werkt actief mee aan de uitvoering van gezamenlijk vastgestelde verbeterpunten*
- *signaleert hiaten in de dienstverlening van het informatiesteunpunt en rapporteert deze intern*
- *signaleert en verzamelt hiaten op voor bezoekers relevante terreinen en rapporteert deze intern*
- *adviseert de coördinator over de mogelijke oplossing van de geconstateerde hiaten*
- *denkt mee over de beleidsontwikkeling*

### **7. PR**

- draagt mede zorg voor brede bekendheid en een breed draagvlak van het steunpunt bij zorgaanbieders, zorgverzekeraars, doelgroep en gemeenten
- is verantwoordelijk voor het maken en actueel houden van foldermateriaal over het informatiesteunpunt
- is verantwoordelijk voor het onderhouden en actualiseren van de website van het steunpunt
- onderhoudt contacten t.b.v. de bekendheid en het draagvlak van het steunpunt

### **8. Personeelsbeleid**

- vervult een ondersteunende rol bij het werven en inwerken van nieuwe medewerkers

### **9. Documentatie**

- ontwikkelt en onderhoudt de sociale kaart
- *signaleert lacunes in de documentatie en rapporteert hierover intern en/of*



*aan de organisaties die het betreft*

**10. Administratie, registratie en rapportage**

- *registreert binnengekomen vragen*
- *kan belast worden met het analyseren van klantvragen*
- *draagt informatie aan voor rapportages en jaarverslagen*

**C. Professiegebonden kerntaken**

**11. Deskundigheidsbevordering en profilering**

- *houdt de eigen deskundigheid op peil, onder meer door vakliteratuur en ontwikkelingen in het vakgebied bij te houden*
- *reflecteert op eigen handelen*
- *signaleert leemtes in de eigen deskundigheid en stelt de coördinator hiervan op de hoogte*
- *onderhoudt contacten met collega cliëntondersteuners om vakinhoudelijke kennis uit te wisselen en de professie van ggz-cliëntondersteuning verder te versterken*
- *brenkt in contacten met bijvoorbeeld andere professionals helder onder woorden wat de functie van ggz-cliëntondersteuner is en wat het vak inhoudt*

## 5. De rol van de ervaringsdeskundige binnen het wijkgericht werken en de informele zorg

Onderstaande tekst is overgenomen van de site van LIVE (Landelijk steunpunt Inzet van Ervaringsdeskundigheid). LIVE is opgericht om de vernieuwende inzet van ervaringsdeskundigheid te bevorderen en daarmee het herstel voor cliënten toegankelijker te maken. LIVE is een initiatief van het Trimbos instituut.

### 1. De ervaringsdeskundige als bruggenbouwer

Voor het benaderen van zorgmijders kan de inzet van ervaringsdeskundigen succesvoller zijn dan wat een andere professional kan bereiken. De aansluiting vanuit ervaring kan hierbij als minder bedreigend worden ervaren. Voorbeeldfunctie en gelijkwaardigheid kunnen hierbij een rol spelen. Ervaringsdeskundige medewerkers kunnen daarnaast een rol vervullen in het bevorderen van de samenwerking tussen cliënten en professionals.

### 2. De ervaringsdeskundige met voorbeeldfunctie

Het werkt stimulerend, wanneer cliënten op het moment dat zij vooral met het verwerken van hun verlies bezig zijn, geconfronteerd worden met iemand die in zijn of haar herstel zover is gekomen dat hij of zij een maatschappelijk waardevolle rol heeft kunnen innemen. Het besef, dat diegene ook vanuit een uitzichtloos lijkende positie heeft kunnen herstellen kan empowerend werken. Ook voor professionals helpt de 'confrontatie' met een ervaringsdeskundige collega tegen het denken vanuit het ziektemodel.

### 3. Spreekbuis voor cliënten

Als kwaliteitsbewaker heeft een ervaringsdeskundige een naar het professionele team toetsende functie. Hij of zij kan bewustzijn bevorderende trainingen geven.

### 4. Signaalfunctie naar cliënten en professionals

Het perspectief van de cliënt staat centraal en stigmatisering wordt actief tegengegaan (ook cliënten zijn in staat maatschappelijk volwaardige rollen in te nemen). De identiteit van een psychiatrische patiënt is meer dan het hebben van een psychiatrische aandoening.

**Sinds kort werkt er een ervaringsdeskundige in het wijkteam. Hoewel de teamleden open stonden voor het toetreden van een ervaringsdeskundige bij het team, was men wel wat huiverachtig en zoekende naar de vorm. De ervaringsdeskundige was tenslotte ook nog GGz-cliënt, in hoeverre kan die dan wel professioneel werken...?**

De overgang was inderdaad groot. Tijdens het casusoverleg werd pijnlijk duidelijk hoe de communicatie onderling verliep. Teamleden werden zich bewust van de woorden en termen die ze onderling gebruikten, maar ook hoe gekaderd er over cliënten gedacht werd. Er werd vaak uitgegaan van de beperking in plaats van de mogelijkheden van de cliënt.

De ervaringsdeskundige bracht daar juist verandering in. Na een eerste kennismaking met 'de ex-cliënt' werd langzaam zichtbaar dat deze cliënt weliswaar een heel ander beeld op ziektemodellen had, maar daardoor juist iets extra's toevoegde, namelijk de kennis en het inzicht dat niet de beperkingen uitgangspunt zouden moeten zijn, maar de persoonlijke kwaliteiten.

De ervaringsdeskundige liet zien dat cliënten heel goed in staat zijn om een volwaardige rol in een team in te nemen. Maar ook dat de ervaringsdeskundige mogelijkheden bij cliënten ziet die tot voor kort door de professionals niet werden opgemerkt. Door samen met de ervaringsdeskundige naar de hulpvraag van de cliënt te kijken bleek een professioneel traject niet eens altijd nodig te zijn.

### **Mogelijke taken binnen het wijkgericht werken**

1. Goed benaderbare gesprekspartner voor allerlei vraagstukken rondom herstel zowel voor cliënten, familieleden als voor professionals
2. 'Bejegeningcoach' voor het professionele team
3. Kartrekker van herstelwerkgroepen en cursussen 'kennis maken met herstel'
4. Voorlichter naar binnen (cliënten, medewerkers) en buiten (familieleden, verwijzers)
5. Goed benaderbare gesprekspartner voor allerlei vraagstukken rondom herstel zowel voor cliënten, familieleden als voor professionals

## 6. Voorbeelden van samenwerking met een ervaringsdeskundige

Voor de volgende voorbeelden is geput uit landelijke initiatieven en ervaringen met betrekking tot samenwerking met ervaringsdeskundigen. De voorbeelden hieronder kunnen ook in combinatie ingezet worden.

### Een cliënt heeft een maatje nodig

De hulpverlener blijft betrokken voor regelzaken, het maatje wordt de ervaringsdeskundige. Een maatje kan mee koffie drinken, samen contact gaan leggen met een buurtcentrum en het aanspreekpunt zijn om je verhaal kwijt te kunnen.

M. belt vanuit een zorginstelling met STIP. Zij begeleidt een cliënt in de thuissituatie. Eén keer per week gaat zij op huisbezoek. Tijdens deze huisbezoeken merkt zij dat de cliënt behoefte heeft aan een maatje om mee koffie te drinken, eens ergens mee op af te gaan, etc. Zelf heeft ze daar geen tijd voor. Tijdens één van de huisbezoeken bespreekt ze dit met de cliënt en stelt voor om hier een ervaringsdeskundige van STIP voor te vragen. De cliënt vindt dit een goed plan. Na de telefonische aanmelding neemt de ervaringsdeskundige van STIP contact op met de cliënt en maakt een afspraak om kennis te maken. Belangrijk is wel dat het klikt! Samen maken ze vervolgens een eerste afspraak om ergens koffie te gaan drinken.

*In dit voorbeeld heeft de ervaringsdeskundige onder andere een voorbeeldfunctie, biedt lotgenotencontact, signaleert en geeft praktische tips.*

## Huisbezoek

Van sommige cliënten is bekend dat er al een heel hulpverleningsverleden ligt dat het contact met de professional bemoeilijkt. Door samen met een ervaringsdeskundige op huisbezoek te gaan en de ervaringsdeskundige het contact te laten leggen komt er een ander gesprek op gang. Daarin zal het delen van de ervaringen centraal staan. De ervaringsdeskundige kan daarin een voorbeeld zijn of worden voor de cliënt wat empowerend kan werken.

Tijdens het zorgteam overleg wordt Dhr. J. besproken. Er is sprake van overlast in de buurt. De verhuurder is al bij Dhr. J. langs geweest maar krijgt maar nauwelijks contact. Dhr. J. is bekend bij de GGz. Omdat Dhr. J. duidelijk niet zit te wachten op een hulpverlener wordt besloten om samen met een ervaringsdeskundige langs te gaan. Doel van het eerste bezoek wordt om tijdens het eerste contact met Dhr. J. een opening te vinden waarin Dhr. J. ervaart dat de ervaringsdeskundige een luisterend oor biedt en op cliëntniveau het contact opbouwt. Tijdens het eerste gesprek neemt de ervaringsdeskundige het voortouw in het gesprek en zit de professional vooral te luisteren. In dit gesprek worden in eerste instantie vooral ervaringen gedeeld. Gewerkt wordt aan een vertrouwensband. Pas op een later moment worden de problemen bespreekbaar gemaakt.

*In dit voorbeeld biedt de ervaringsdeskundige onder andere een luisterend oor, een laagdrempelig contact, legt een verbindende brug naar de hulpverlening, empowers de cliënt, signaleert en biedt ondersteuning en nazorg.*

## Als er een spiegel op cliëntniveau nodig is

Voor cliënten waarbij je binnen het hulpverleningstraject merkt dat je niet verder komt doordat de cliënt 'niks van de hulpverlener aanneemt'. Een ervaringsdeskundige kan daarin het gedrag van de cliënt spiegelen en een rolmodel zijn. Op het moment dat een ervaringsdeskundige op cliëntniveau gedrag spiegelt komt het op een andere manier binnen.

**De maatschappelijk werker merkt dat, ondanks alle goede bedoelingen, het traject dat hij met P. heeft ingezet tot weinig resultaten leidt. Tot grote frustratie van de maatschappelijk werker doet P. zijn inspanningen regelmatig teniet door letterlijk te zeggen "dat hij dat wel van P. kan willen maar dat de maatschappelijk werker niet in zijn schoenen staat."**

**De maatschappelijk werker besluit om een afspraak samen met een ervaringsdeskundige van STIP te plannen. Doel van het gesprek wordt om samen met P. de blokkades te bespreken die P. ervaart waardoor alles wat de maatschappelijk werker inzet steeds mislukt.**

*In dit voorbeeld heeft de ervaringsdeskundige onder andere een voorbeeldfunctie voor de cliënt maar spiegelt ook het gedrag van de cliënt. Hij kent namelijk dezelfde problemen maar laat zien dat er wel moeiaheden zijn.*

## Orde in de chaos scheppen

Voor cliënten die met een ondersteuningsvraag komen waar het ordenen van een administratie of huishouden een deel van is. Dit kan heel goed door een ervaringsdeskundige gedaan worden. Cliënten kunnen daar schaamte over ervaren. De ervaringsdeskundige kent die schaamte en kan een voorbeeld zijn door zijn of haar eigen ervaringen te delen.

C. meldt zich aan bij de hulpverlening. Zij heeft financiële problemen en moeite om haar administratie op orde te houden. Er is sprake van een bipolaire stoornis. Tijdens het gesprek met de hulpverlener wordt duidelijk dat mevrouw gemotiveerd is om zelf aan de slag te gaan maar dat zij het niet altijd voor elkaar krijgt e.e.a. zelfstandig aan te pakken. De hulpverlener schat in dat C. in principe voldoende bij machte is om zelf met haar problemen aan de slag te gaan maar dat een duwtje in de rug prettig is. Ook schat zij in dat C. wel eens baat zou hebben bij het delen van haar zorgen met iemand die zelf ook weet hoe lastig het soms is om alles goed op orde te houden. Zij stelt voor om een afspraak met een ervaringsdeskundige van STIP te maken.

Tijdens het eerste gesprek met de ervaringsdeskundige worden in eerste instantie ervaringen gedeeld. C. merkt opgelucht op dat zij niet de enige is die het lastig vindt om haar zaken op orde te houden. Ook worden er tips gegeven en merkt C. dat de ervaringsdeskundige oplossingen heeft gevonden voor dezelfde problemen waar C. tegenaan loopt. Dat geeft moed om verder te gaan!

*In dit voorbeeld heeft de ervaringsdeskundige onder andere een voorbeeldfunctie, biedt een luisterend oor, geeft een gevoel van (h)erkenning, geeft praktische tips en empowered de cliënt.*

## Nazorg

Voor cliënten bij wie het traject afgesloten wordt maar waar nog wel behoefte is aan contact.

Een half jaar geleden is K. bij het maatschappelijk werk binnen komen lopen. Er waren problemen in de thuissituatie. Met de maatschappelijk werker zijn er enkele gesprekken geweest die ertoe hebben geleid dat de problemen opgelost zijn. Wel schat de maatschappelijk werker in dat een terugval mogelijk is. Gezien de voorgeschiedenis van K. is die zorg reëel. Een vinger aan de pols houden lijkt daarom zinvol. Echter, de maatschappelijk werker kan om die reden de begeleiding niet continueren. In samenspraak met K. wordt daarom een afspraak met een ervaringsdeskundige van STIP gemaakt om de wensen en mogelijkheden te bespreken.

Samen met de ervaringsdeskundige van STIP wordt er een plan opgesteld met als insteek hoe K. door de ervaringsdeskundige begeleid kan worden. Er komt ruimte voor de ervaringsdeskundigheid en de voorbeeldfunctie die de ervaringsdeskundige voor K. kan hebben. Afgesproken worden de aandachtspunten voor de ervaringsdeskundige, zijn rol en op welk moment hij aan de bel moet trekken als er iets niet goed gaat zodat er tijdig in gegrepen kan worden en terugval wordt voorkomen.

*In dit voorbeeld heeft de ervaringsdeskundige onder andere een voorbeeldfunctie, een signalerende functie, geeft tips en empowered. Door de inzet van de ervaringsdeskundige wordt terugval voorkomen. Door vroegtijdig te kunnen ingrijpen bij terugval gaat het niet van kwaad tot erger. Door op deze manier samen te werken met een ervaringsdeskundige blijkt uiteindelijk dat de cliënt minder snel gebruik maakt van de zorg.*



## Samen op pad

Voor cliënten die tijdens hun hulpverleningstraject een maatje nodig hebben om 'veldwerk' te doen.

Na een opname van enkele maanden op de PAAZ komt D. weer thuis. Hoewel ze 'uitbehandeld' is zijn er nog enkele praktische problemen op te lossen. Duidelijk is dat ze niet meer terug kan naar haar oude werk. D. meldt zich bij MEE voor ondersteuning bij het zoeken naar nieuwe mogelijkheden. Tijdens de intake blijkt dat D. zo ongeveer wel weet wat ze zou willen doen, maar dat ze vooral ondersteuning nodig heeft bij het maken van een plan van aanpak, en zo nu en dan wil sparren met 'iemand die weet hoe moeilijk het is'. De consulent van MEE stelt voor hierover met een ervaringsdeskundige van STIP contact op te nemen.

Met de ervaringsdeskundige van STIP bespreekt D. haar ideeën over werk en samen maken ze een plan van aanpak waarin ze kijken naar de mogelijkheden. D. trekt zich hierin op aan het voorbeeld dat de ervaringsdeskundige voor haar is.

*In dit voorbeeld heeft de ervaringsdeskundige onder andere een voorbeeldfunctie, biedt een luisterend oor, zorgt voor (h)erkenning en empowered de cliënt.*

## Gespreksgroep

Voor cliënten die behoefte hebben om over thema's ervaringen te delen in een (kleine) groep.

Gespreksgroepen zijn bedoeld voor cliënten die door hun psychische problematiek problemen ervaren op verschillende levensgebieden. Cliënten hebben voldoende kennis van hun eigen problematiek maar hebben behoefte aan het delen van deze ervaringen met lotgenoten. Het gaat daarbij om een thematische aanpak. De gespreksgroep wordt begeleid door een ervaringsdeskundige. Thema's worden vanuit de groep ingebracht en kunnen liggen op het gebied van werk, relatie, medicijngebruik, dagbesteding, etc.

*De rol van de ervaringsdeskundige hierin is die van begeleider. Daarin kan hij of zij de opgedane kennis inzetten. Dergelijke gespreksgroepen kunnen bij deelnemers emoties oproepen. Een ervaringsdeskundige heeft kennis van het begeleiden van groepen en kan vanuit de eigen ervaring de groep ondersteunen. De ervaringsdeskundige heeft hierin naast de begeleidende rol ook een voorbeeldfunctie.*

## Ondersteuning voor netwerk en mantelzorgers

Ervaringsdeskundigen kunnen mantelzorgers ondersteunen. Denk daarbij aan voorlichting vanuit cliëntperspectief over problemen die mantelzorgers signaleren en/of ervaren. Het doel is het bevorderen van begrip tussen cliënt en mantelzorger.

De ouders van H. melden zich bij de huisarts vanwege grote zorgen over hun zoon P. die bekend is met psychische problemen. Regelmatig is er thuis ruzie, P. wil niks, de ouders zitten met hun handen in het haar! De ouders weten niet meer wat ze nog kunnen doen om contact met hun zoon te hebben zonder dat er miscommunicatie ontstaat.

De consulent stelt voor een afspraak met een ervaringsdeskundige van STIP te maken. Omdat het hier om de ouders van een cliënt gaat wordt er een afspraak gemaakt met twee ervaringsdeskundigen. Een ervaringsdeskundige schuift aan vanuit cliëntperspectief, een ervaringsdeskundige vanuit haar ervaring als mantelzorger.

Tijdens het gesprek met de ervaringsdeskundigen vertellen de ouders over de problemen met hun zoon. Door het delen van hun zorgen met beide ervaringsdeskundigen ervaren ze dat ze hierin niet alleen staan. De ervaringsdeskundigen geven tips en bespreken vanuit hun ervaringen de mogelijkheden die er zijn.

*In dit voorbeeld bieden de ervaringsdeskundigen onder andere een luisterend oor, begrip en geven zij tips vanuit de eigen ervaring. Daarin staat vooral de eigen kracht centraal.*

## 7. Informatieve sites

LIVE

[www.live-ervaringsdeskundigheid.nl](http://www.live-ervaringsdeskundigheid.nl)

HEE-team

[www.hee-team.nl](http://www.hee-team.nl)

Vereniging van en voor GGz-cliënten

[www.vereniginggeestdrift.nl/geestdrift](http://www.vereniginggeestdrift.nl/geestdrift)

Vakvereniging voor ervaringswerkers

[www.ervaringswerkers.org](http://www.ervaringswerkers.org)

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

[www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

Kenniscentrum Phrenos: behandeling, rehabilitatie en herstel bij ernstige psychische aandoeningen

[www.ksphrenos.nl](http://www.ksphrenos.nl)

Trimbos Instituut: landelijk kennisinstituut voor geestelijke gezondheidszorg, verslavingszorg en maatschappelijke zorg

[www.trimbos.nl](http://www.trimbos.nl)

Site voor ervaringsdeskundigen

[www.deervaringsdeskundige.nl/kennis](http://www.deervaringsdeskundige.nl/kennis)  
[www.ervaringswijzer.nl/start/index.php](http://www.ervaringswijzer.nl/start/index.php)

Site over ervaringsdeskundigheid

[www.kenniscentrum-ze.nl](http://www.kenniscentrum-ze.nl)  
[www.ggz-nederland.nl/langdurende-zorg/2011-ggz-nederland-agenda-ervaringsdeskundigheid.pdf](http://www.ggz-nederland.nl/langdurende-zorg/2011-ggz-nederland-agenda-ervaringsdeskundigheid.pdf)

## 8. Colofon

**Uitgave:** mei 2013

MEE Gelderse Poort: [www.meegeldersepoort.nl](http://www.meegeldersepoort.nl)

STIP GGz Arnhem: [www.stipggz-arnhem.nl](http://www.stipggz-arnhem.nl)

**Redactie:** Janite Brands, Sacha van Geel (STIP GGz Arnhem)

**Eindredactie:** Manon Jacobs (MEE Gelderse Poort)

**Sacha van Geel** coördineert STIP (steun en informatiepunt) GGz Arnhem, onderdeel van MEE Gelderse Poort en is werkzaam als projectleider voor het netwerk ervaringsdeskundigheid binnen het lectoraat GGz, herstelgerichte zorg en empowerment, verbonden aan de hogeschool Saxion. Vanaf 2009 heeft ze haar ervaringsdeskundigheid ingezet binnen diverse functies op het gebied van beleidsontwikkeling, onderzoek, advisering en begeleiding. Binnen MEE Gelderse Poort heeft ze de toegevoegde waarde van de inzet van ervaringsdeskundigheid zichtbaar gemaakt en het samenwerken met ervaringsdeskundigen op de kaart gezet. Deze expertise draagt zij ook uit binnen haar werkgebied ten dienste van ketenorganisaties, gemeenten en cliëntorganisaties.

**Janite Brands** werkt als ervaringsdeskundige bij STIP GGz Arnhem. Zij is opgeleid binnen het sociaal pedagogisch werk, toegepaste psychologie en counseling. Ze combineert haar professionele achtergrond met ervaringsdeskundigheid en zet dit in ter ondersteuning van cliënten uit de (O)GGz. Binnen haar eigen wijk (Geitenkamp, Arnhem) werkt zij al jaren aan het zichtbaar maken van ervaringsdeskundigheid op wijkniveau.

Ook is ze momenteel betrokken bij de proeftuin 'Herstel in de wijk' in St. Marten/Klarendal. Zij doet dit door zich actief in te zetten als ervaringsdeskundige in de wijk en door het geven van voorlichting voor wijkbewoners en professionals. Janite is bij STIP één van de medewerkers van het eerste uur en is actief betrokken bij de huidige ontwikkelingen binnen het steunpunt.

# Gelderse Poort