

De rol van de ervaringsdeskundige in het vluchtelingenwerk



Groningen
9 april 2019

Lies Korevaar



Overzicht

- **Inleiding ervaringsdeskundigheid**
- **Relatie met herstel**
- **Scholing**
- **Implementatie van ervaringsdeskundigheid**

Inleiding

Drie soorten kennis

- **Wetenschappelijke kennis**
- **Professionele kennis**
- **Ervaringskennis**

Onderscheid tussen:

- Ervaring
- Ervaringskennis
- Ervaringsdeskundigheid

Wat is ervaringsdeskundigheid?

Ervaringsdeskundigheid houdt in dat mensen met een hersenletsel achtergrond op basis van hun eigen ervaring en die van anderen ervaringskennis ontwikkelen, die zodanig ingezet kan worden dat het voor anderen betekenis krijgt



Samengevat

Een ervaringsdeskundige:

- Integreert eigen en andermans ervaring
- Reflecteert en ontwikkelt kennis
- Past ervaringskennis toe

Functies voor Ervaringsdeskundigen

Microniveau:

- telefonische hulp- en informatiediensten
- voorlichtingsbijeenkomsten
- zelfhulp- en lotgenotengroepen
- ondersteuning bij indicatiestelling en zorgeffectuering
- PGB-ondersteuning
- cliënten trainen cliënten
- cliënten als gast- en co-docent
- 'cliënten trainen hulpverleners'
- 'herstellen doe jezelf'
- vriendendiensten
- cliënten als onderzoeker (o.a. afnemen van interviews en enquêtes)

Mesoniveau:

- cliëntenraden en -commissies
- zelfgestuurde projecten en zorggerelateerde projecten
- begeleidingscommissies en/of stuurgroepen van projecten
- cliënten en hulpverleners partners in kwaliteitsverbetering
- consulentschappen (support-, migrantenconsulent, straatadvocaat)

Macroniveau:

- bestuurlijke overleggen (o.a. met Raden van Bestuur zorginstellingen, zorgverzekeraars en woningbouwcorporaties)
- adviesraden van gemeentelijke, provinciale en landelijke overheden
- kwaliteitsonderzoek vanuit cliëntenperspectief
- congressen, conferenties, symposia

Relatie met herstel

Lectoraat Rehabilitatie

**Ervaringsdeskundigheid is
onlosmakelijk verbonden met
de begrippen**

**Herstel en Empowerment
(HEE)**

Herstel =

**Herstel heeft te maken met het ontstaan
van een nieuwe betekenis en zin in het
leven, terwijl men over de gevolgen van
een schokkende gebeurtenis heen groeit**

(Anthony, 1993)

Herstel =

Een zeer persoonlijk en uniek proces waarin iemands opvattingen, waarden, gevoelens, doelen en rollen veranderen

Het leidt tot een leven met meer voldoening, waarin hoop een plaats heeft en men kan geven en nemen ondanks de beperkingen die met de schokkende gebeurtenis gepaard gaan

(Anthony, 1993)

Herstel ≠ Genezen

Herstel betekent niet dat het lijden en de symptomen zijn verdwenen en een terugkeer op pre-morbide heeft plaatsgevonden

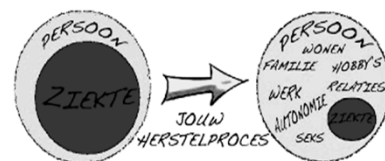
Fasen van Herstel

Overweldigd door de gebeurtenis

Worstelen met de gebeurtenis

Leven met de gebeurtenis

Leven voorbij de gebeurtenis



Scholing

Deskundigheidsbevordering ED

2005: Zorgbelang Groningen en Lectoraat Rehabilitatie

GOED-cursussen (open inschrijving en in company)

- Basiscursus Van Ervaring naar Ervaringsdeskundig
- Verdiepingscursus Herstelondersteuning en ED
- Verdiepingscursus Co-actief coachen
- Verdiepingscursus ED in Voorlichting

HBO-opleiding (2-jarig)

- Associate Degree "Ervaringsdeskundige in de zorg"

GOED-basiscursus

De basiscursus is voor iedereen die, als (ex-)cliënt van de gezondheidszorg, speelt met de gedachte om hun ervaring in te zetten bij de ondersteuning van het herstelproces van anderen met een beperking

Drie aspecten

1. het vertellen van het eigen "herstelverhaal en het, al doende, meer afstand nemen van de eigen problemen en van elkaars ervaringen leren
2. een aantal basisvaardigheden die bruikbaar of behulpzaam kunnen zijn als het er om gaat ervaringen te delen of te hanteren naar anderen
3. het onderzoeken van eigen sterke kanten om zodoende toe te werken naar een bewustere keuze voor een vervolgtraject

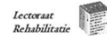
Van GOED naar basiscursus EDNAH

- Doel: inhoud van de GOED basiscursus waar nodig aanpassen/ aanvullen voor basiscursus EDNAH en uitproberen in een pilotcursus



- Projectteam: projectcoördinator, de huidige ervaringsdeskundig docent van de GOED basiscursus, en projectmedewerkers, mensen met NAH betrokken bij het Hersenletselcentrum Groningen-Drenthe

- Fase 1: materiaal aanpassen/aanvullen voor een eerste concept basiscursus EDNAH. Resultaat: een 'nieuwe' basiscursus is beschreven in de vorm van een praktisch toepasbaar cursusboek en een handleiding voor de docent(en)



- Fase 2: pilot EDNAH basiscursus Op basis van de evaluatie is het 'definitieve' cursusmateriaal (docentenhandleiding en cursusboeken) geproduceerd

Overzicht inhoud cursus

12 bijeenkomsten van ruim drie uur:

- 1 Kennismaken
- 2 Ervaring, het eigen verhaal 1
- 3 Ervaring, het eigen verhaal 2
- 4 Steun
- 5 Herstel
- 6 Ervaringsdeskundigheid / empowerment
- 7 Kiezen en keuzes maken 1
- 8 Werken als ervaringsdeskundigen (gastdocenten werkveld)
- 9 Kiezen en keuzes maken 2
- 10 Inbrengen ervaringen
- 11 Communiceren
- 12 Afsluiting & afscheid nemen

Implementatie van ED

Implementeren ≠ scholing



De inzet van (ex)asielzoekers als ervaringsdeskundigen in de praktijk vraagt ook iets van de organisatie en de professionals die met ervaringsdeskundigen (gaan) werken

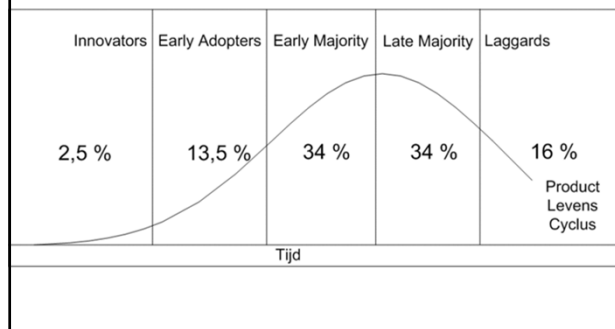
Inventarisatie aandachtspunten

Vragen van professionals

Professionals worden bijvoorbeeld geconfronteerd met vragen waarop het antwoord niet altijd voor handen is, zoals:

- Wat betekent het om een (ex)cliënt als collega te hebben?
- Hoe staat het met het omgaan met vertrouwelijke informatie door (ex)cliënten als ervaringsdeskundige collega?
- Wat is de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigen: wat kunnen ervaringsdeskundigen wat ik als professional niet kan?
- Kan iedere cliënt zomaar ervaringsdeskundige worden? Ik heb zelf een opleiding van vier jaar moeten volgen om als professional aan de slag te kunnen gaan?

Diffusie-curve van Rogers (Everett)



Aandacht voor de implementatie van ervaringsdeskundigheid op alle niveaus van de organisatie

- Raad van Bestuur
- Management
- Teamleiders
- Hulpverleners
- Cliënten

Checklist organisatieniveau

- Is er een budget voor deskundigheidsbevordering?
- Bestaan er intervisiemogelijkheden voor ervaringsdeskundigen?
- Is er beleid ervaringsdeskundigheid ontwikkeld?
- Worden ervaringsdeskundigen ingezet op verschillende functieniveaus?

Checklist personeelsbeleid

Is er personeelsbeleid op het gebied van:

- Werving en selectie
- TFO en beloning
- Opleiding
- Ziekteverzuimbeleid
- Duo's en platform
- Werkaanpassingen

Checklist voor teams (1)

- Is er aandacht voor het inwerken en inschakelen van ervaringsdeskundigen?
- Zijn teamleden geïnformeerd over taken en rollen van de ervaringsdeskundigen?
- Is er coaching voor teamleden georganiseerd?
- Bestaan er handvatten voor feedback voor ervaringsdeskundigen en teamleden?

Checklist voor teams (2)

- Zijn er meer ervaringsdeskundigen in één team?
- Bestaat de mogelijkheid voor contact met andere ervaringsdeskundigen?
- Is de begeleiding gericht op specifieke dilemma's van ervaringsdeskundigen?
- Worden teamleden gestimuleerd gebruik te maken van eigen ervaringen?

Checklist cliëntniveau

- Zijn/worden cliënten geïnformeerd over de inzet van ervaringsdeskundigen?
- Worden cliënten betrokken bij de aanstelling van ervaringsdeskundigen?
- Weten cliënten van het aanbod aan herstelondersteunende activiteiten?

Ervaringsdeskundige als herstelcoach door o.a. het leiden van een:

- Studiedag Herstel
- Herstelwerkgroep
- Begin maken met herstel
- Vervolgactiviteiten cliënten
- Vervolgactiviteiten personeel

Opbrengsten van het werken met ervaringsdeskundigheid

Cliënten: Herstel Hoop Werkgelegenheid	Opleidingen Kwaliteitsverbetering
Werkgevers Betere uitstroom, reductie van wachtlijsten Verbetering beeldvorming over zorg	Zorgverzekeraars Kostenreductie, vermindering zorggebruik
Beroepsgroep Kwaliteitsverbetering Passie en hoop terug	Gemeenten Participatie van kwetsbare burgers, kwaliteit van leven, empowerment Stigmareductie, verbetering leefbaarheid
	Uitkerende instanties Duurzame reïntegratie in werk Vermindering uitkeringslast