

Ervaringsdeskundigheid in het sociaal domein



AD EDZW
Groningen
27 oktober 2021



Lies Korevaar
Innovatiewerkplaats Ervaringsdeskundigheid Noord-Nederland



1

Overzicht

- Inleiding
- Ervaringen met ED in Sociaal Domein
- Toekomst ED in het Sociaal Domein

2

ED bij Lectoraat Rehabilitatie: IWP Ervaringsdeskundigheid

2004 Samen met Zorgbelang Groningen GOED-cursussen

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

2011-2015 Wilma Boevink Lector HEE

2012 HBO: Associate Degree 'ED in zorg en welzijn'

2016 EDNAH-cursus voor mensen met NAH

2019 - EDNIKO-cursus voor nieuwkomers
- STAIRS

2021 - Collectieve ED in het Sociaal Domein
- Evaluatie GOED-cursussen

3

Inleiding

4

Drie soorten kennis

- Wetenschappelijke kennis
- Professionele kennis
- Ervaringskennis

5

Onderscheid tussen

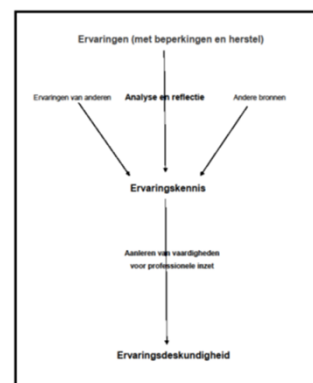
- Ervaring
- Ervaringskennis
- Ervaringsdeskundigheid

6

Wat is ervaringsdeskundigheid?

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

7



8

Ervaringen met ED in de wijk

9

Vraag

Welke verschillen zijn er tussen de inzet van ervaringsdeskundigheid in een zorginstelling en in het sociaal domein (gemeenten)?

10

Onbekendheid met ED

Gemeenten hebben geen of een eenzijdig beeld van ervaringsdeskundigheid

11

Diversiteit in de wijk

Oorspronkelijk: ED gelinkt aan GGz en verslavingszorg

Ontwrichtende gebeurtenis:

'Ik snap wat je bedoelt want ik heb het zelf meegemaakt'

In de wijk ook bewoners NAH, LVB, MO, vluchtelingen, etc.

12

Thema's in het sociale domein

- Armoede
- Huiselijk geweld
- Mantelzorgers
- Familie-ervaringsdeskundigheid
- Vluchtelingen

13

Niveau's

- Gemeenten zetten ervaringsdeskundigen in het sociaal domein meestal in op **microniveau**: in het directe contact met burgers
- Inzet op **mesoniveau**, waarbij ervaringsdeskundigen lid zijn van een begeleidingscommissie of een stuurgroep van projecten, als partner een bijdrage leveren aan kwaliteitsverbetering van maatschappelijke ondersteuning (bijvoorbeeld als **medeonderzoeker**) of in gemeenten als expert meedenken over en mee richting geven aan beleid
- Inzet op **macroniveau**, waarbij ED-en deelnemen aan bestuurlijke overleggen met zorginstellingen en zorgverzekeraars, lid zijn van adviesraden van overheden, en bijvoorbeeld presentatie geven op congressen en symposia

14

Leeftijdscategorieën

Jeugd – Volwassenen - Ouderen

15

ED in de wijk

Individu

- Jongen 17 jaar
- Antilliaanse afkomst
 - Licht verstandelijke beperking (LVB)
 - Schizofrenie
 - Geen startkwalificatie
 - Werkeloos
 - Schulden
 - Dreigende uithuisplaatsing

7 verschillende professionals betrokken

Gezin

- Ouders, oma, twee kinderen, kleinkind
- Vader werkeloos
 - Moeder diabetes en slecht ter been
 - Oma dementerend
 - Zoon LVB + schizofrenie
 - Dochter tienermoeder
 - Burenruzie
 - Huurachterstand

12 verschillende disciplines

Wijk

- Samenstelling wijk
- Multicultureel
 - Weinig sociale samenhang
 - Vergrijzing
 - Ontgroening
 - Hoge werkloosheid
 - Relatief veel 'kwetsbare' burgers/gezinnen
 - Overlast: 4-5 'probleemgezinnen'

21 organisaties actief

16

Generalist of Specialist?



17

Bondgenoot en/of Bruggenbouwer



18

Toekomst ED in het Sociaal Domein

19

Implementeren ≠ scholing



20

De inzet van (ex)cliënten als ervaringsdeskundigen in het sociale domein vraagt ook iets van de organisatie en de andere professionals die met ervaringsdeskundigen (gaan) werken

21

Aandacht voor inzet ED op alle niveaus

- Gemeente
- Bestuur
- Management
- Team
- Professionals
- Wijkbewoners/cliënten

22

Beleid maken

- Moeilijk om beleid te maken voor de inzet van ervaringsdeskundigheid
- Zo worstelen gemeenten met de vraag hoe voorbij de ervaringsverhalen te komen die zij van individuele burgers horen
- Want op basis van een individueel verhaal maak je nog geen beleid

23

Organisatorische aspecten

Gemeenten worstelen ook vaak met meer organisatorische vragen, zoals:

- Hoe vinden we ervaringsdeskundigen?
- Moeten we ze direct in dienst nemen?
- Voor hoeveel uur en voor welk salaris?,
- Hoe deskundig zijn ze en hoe stellen we dat vast?
- Zijn er kwaliteitscriteria?

24

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

25

Organisatievormen

- ED in dienst van een sociale team (WIJ)
- ED in eigen organisatie (Ixta Noa)
- ED vanuit een uitzendbureau
- ED in dienst van zorginstelling (BEL)
- ED in dienst van welzijnsinstelling (Leger des Heil, Kopland)
- Inzetten medewerkers met ED

26

Organisatieniveau

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

27

Managementniveau

Is er personeelsbeleid op het gebied van:

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

28

Teamniveau (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?

29

Teamniveau (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?

30

Professional niveau

- 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 (AVG)?
- Wat kunnen ervaringsdeskundigen wat ik niet kan?
- Kan iedere cliënt zomaar ervaringsdeskundige worden? Ik heb zelf een opleiding van vier jaar moeten volgen om aan de slag te kunnen gaan?

31

Bewoners-/cliëntniveau

- Zijn/worden bewoners/cliënten geïnformeerd over de inzet van ervaringsdeskundigen in de wijk?
- Worden bewoners/cliënten betrokken bij de aanstelling van ervaringsdeskundigen?
- Weten bewoners/cliënten van het aanbod aan (herstel)ondersteunende activiteiten door ervaringsdeskundigen?

32

Positieve effecten 1

- Diverse onderzoeken in de GGz tonen aan dat het inzetten van ervaringsdeskundigen positieve effecten heeft op zowel de cliënten als op de ervaringsdeskundigen zelf
- Het gaat dan om een toename van empowerment, hoop, kwaliteit van leven, zelfrespect, sociale inclusie, en daarnaast ook om betrokkenheid van cliënten bij de zorg, een verbeterde houding van medewerkers ten opzichte van cliënten en kostenbesparingen voor organisaties

33

Positieve effecten 2

Uitkomsten die hoopvol stemmen, ook voor de inzet van ervaringsdeskundigheid in het sociaal domein.

Een eerste stap daartoe is dat gemeenten zich:

- goed laten informeren over wat ED is,
- hoe het kan worden ingezet, en
- wat het kan opleveren.

34

Good practices

- Armoede – Oude Pekela
- Herstelacademie – Groningen
- Nieuwkomers – Midden-Groningen
- Seksueel misbruik – Noorden
- Wachtlijstproblematiek – Noorden

35

Hartelijk dank voor jullie aandacht



Lies Korevaar

e.l.korevaar@pl.hanze.nl

www.iwpervaringsdeskundigheid.nl

36