

Meerwaarde van ervaringsdeskundigheid

Meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de wijkteams & wijkwijzers van gemeente Enschede

Dit onderzoek richtte zich op de vraag ‘op welke wijze kan een (familie)ervaringsdeskundige van meerwaarde zijn bij de eerste toegang tot zorg voor de inwoners die zich bij de wijkteams/wijkwijzers in Enschede aanmelden?’

Uit het onderzoek komt naar voren dat zowel de (familie)ervaringsdeskundigen als professionals vinden dat het inzetten van (familie)ervaringsdeskundigen een toevoeging kan zijn binnen het hulpverleningsproces. Echter vinden de professionals het nog onduidelijk hoe (familie)ervaringsdeskundigen geschoold zijn en hoe (familie)ervaringsdeskundigen structureel ingezet kunnen worden.

Theorie & praktijk resultaten

Randvoorwaarden

Er is verdeeldheid in Nederland over de vraag of ex-cliënten als betaalbare krachten aan het werk kunnen. Sommigen beweren dat vrijwilligerswerk het hoogst haalbaar is (Altrecht, 2019; van Bergen et al., 2015). Echter hebben we in dit onderzoek een respondent gesproken die eerst als vrijwilliger is begonnen en vervolgens een betaalde baan heeft als (familie)ervaringsdeskundige. Het kan dus wel dat een ex-cliënt zich uiteindelijk op kan werken vanuit een vrijwillige baan naar een betaalde baan. In sommige organisaties, waaronder Ixta Noa (2018), zijn betaalde (familie)ervaringsdeskundigen al een feit. Daarnaast geven de respondenten weer dat het van belang is dat een (familie)ervaringsdeskundig zijn herstelperiode succesvol moet hebben doorlopen. Dit geeft aan dat niet iedereen die een ervaring heeft meegemaakt dit ook gelijk kan inzetten. Altrecht (2019) en van Bergen et al., (2015) bevestigen ook dat niet iedereen als (familie)ervaringsdeskundige aan het werk kan. Zowel in loondienst als in vrijwilligers werk moet men vaak een cursus of een opleiding volgen waarin zij leren omgaan met het inzetten van hun ervaringskennis.

Taken en werkzaamheden van een (familie)ervaringsdeskundige

Uit de literatuur is gebleken dat het belangrijk is om als (familie)ervaringsdeskundige te ondersteunen in dagelijkse bezigheden, het herstelproces en participatie in de samenleving. Dit doet hij door mee te denken, advies te geven, een luisterend oor te bieden en ervaringen te delen (Trimbos Instituut, 2013). Uit de interviews zijn een aantal van deze taken en werkzaamheden ook naar voren gekomen. Zo gaf een respondent aan dat je er vooral gewoon moet zijn voor iemand. Een andere respondent gaf aan dat het stukje erkenning en herkenning voor de inwoners heel belangrijk is omdat ze zich zo gehoord en begrepen voelen. Zo komen een groot aantal antwoorden die gegeven zijn in de interviews ook terug in de literatuur.

*Auteurs: Bente Jansen,
Kimberly van Wezel & Büsra Güreler*

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Werkplaats Sociaal Domein Twente waarbij gemeente Enschede, Ixta Noa en het lectoraat van Social Work Saxion bij is aangesloten.

Onderzoeksmethode

Voor dit onderzoek werden zeven respondenten geïnterviewd, verdeeld onder vijf interviews, met wijkteammedewerkers, (familie)ervaringsdeskundigen en een beleidsmedewerker binnen de gemeente Enschede. In totaal zijn er twee duo-interviews afgenomen en drie individuele interviews

Voor een vervolg zijn de volgende aanbevelingen opgesteld:

- ❖ Het vertrouwen van het inzetten van ervaringsdeskundigheid vergroten
- ❖ In kaart brengen hoe (familie)ervaringsdeskundigen kunnen ingezet worden bij de nazorg
- ❖ Kwantitatief vervolgonderzoek waarin onderzoek wordt gedaan naar de structurele inzet van (familie)ervaringsdeskundigen
- ❖ Inzet van de (familie)ervaringsdeskundigen binnen de spreekuren van de wijkwijzers

Almelo & Enschede

Binnen de wijkteams Enschede zijn werkgroepen opgericht waarbij ervaringsdeskundigheid binnen de teams zijn geïntegreerd. Daarnaast neemt de (familie)ervaringsdeskundige binnen de wijkteams Enschede de verantwoordelijkheid van een casus niet over. De wijkteammedewerker blijft de eindverantwoordelijke. Een opvallend verschil is dat Almelo Sociaal zich onafhankelijk opstelt van de gemeente en bewust kiest om de vrijwilligers en (familie)ervaringsdeskundigen niet inzet bij gesprekken binnen wijkcentrums (G. Dobber, coördinator cliëntondersteuning Almelo, persoonlijke communicatie, 29 maart 2021). Volgens de respondenten zou de inzet van ervaringsdeskundigheid juist preventief kunnen werken binnen de wijkwijzers en zou kunnen bijdragen aan het versterken van het voorliggend veld. Op deze manier voorkom je volgens de respondenten dat de vraag bij de wijkteams terecht komen.

Negatieve ervaringen

Uit de theorie bleek dat (familie)ervaringsdeskundigen veelvuldig te maken krijgen met vooroordelen van zorgprofessionals. Zo zeiden Desain et al., (2013) dat sommige hulpverleners (familie)ervaringsdeskundigen als onbekwaam beschouwden of gebruikten voor ongepaste rollen zoals een hulpje of stagiaire. Uit de interviews blijkt dit echter niet meer vaak voor te komen. Een respondent benoemde dat zij ooit door iemand ex-cliënt is genoemd.

Een (familie)ervaringsdeskundige gaf nog wel aan dat ze een aantal jaren terug echt hulpverleners moesten overtuigen om ervaringsdeskundigheid in te zetten, maar dat dit tegenwoordig een stuk vanzelfsprekender is.

Positieve ervaringen

Uit de literatuur bleek dat een professional gebruik maakt van zijn professionele kennis en de (familie)ervaringsdeskundige van ervaringskennis en hierdoor elkaar goed kunnen aanvullen (van Erp, Knispel & van Bakel, 2019). De theorie komt overeen met de resultaten die wij hebben verkregen uit de interviews. Zo hebben vier respondenten aangegeven dat de inzet van ervaringsdeskundigheid zorgt voor vergroten van de kennis van wijkteammedewerkers. Een respondent gaf aan dat het besef steeds meer komt bij wijkteammedewerkers om de kennis van een (familie)ervaringsdeskundige samen te voegen met zijn eigen kennis en dat hieruit een mooie samenwerking uit voortkomt.

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de erkenning en herkenning van de problematiek voor cliënten erg belangrijk is. Zo bevestigt de theorie dat de soortgelijke situatie waarin de (familie)ervaringsdeskundige destijds in heeft gezeten zorgt voor herkenning van de situatie. Deze herkenning kan leiden tot het makkelijker aangaan van een vertrouwensband met cliënten (Nagel, z.d.).

Nazorg

Maar één wijkteammedewerker en drie (familie)ervaringsdeskundigen hebben iets benoemd over de nazorg. Dit terwijl er juist uit de literatuur naar voren komt dat een (familie)ervaringsdeskundige van groot belang kan zijn in het nazorgtraject. Zo zeggen Knispel et al. (2019) in hun onderzoek dat de professionals vinden dat (familie)ervaringsdeskundigen cliënten langdurig kunnen ondersteunen bij uiteenlopende zaken. Tevens zegt een (familie)ervaringsdeskundige in het interview het volgende: "Wijkcoaches moeten het traject afsluiten omdat hun stukje werk gedaan is. Wij blijven dan vaak in contact voor de nazorg."

Conclusie

Uit de literatuur en de interviews is gebleken dat de inzet van (familie)ervaringsdeskundigen kan bijdragen aan: Het voorkomen van dure specialistische gezondheidszorg, het afnemen van de werkdruk bij de wijkteammedewerkers en een laagdrempelige en directe vorm van zorg waarbij er veel aandacht en tijd besteed kan worden aan herkenning en erkenning van de problemen van cliënten.

De inzet van ervaringsdeskundigheid kan veel bijdragen in zowel de aanmelding het hulpverleningsproces en de nazorg. In het aanmeldingstraject kunnen (familie)ervaringsdeskundigen goed ingezet worden bij het vroegtijdig signaleren tijdens casuïstiekbesprekingen om mee te denken en waar mogelijk een ander perspectief op de casus te geven.

Deze factsheet is een verkort overzicht van het gehele onderzoek. Bent u geïnteresseerd in het volledige onderzoek, neem dan contact op met Monique Engelbertink.

m.m.j.engelbertink@saxion.nl