

Sigrid Stavremans

Mag de eigen ervaring echt meedoen?

DE NIEUWE HULPVERLENING

De ervaringsdeskundige wint snel terrein in het sociaal domein. Maar wordt hij werkelijk geaccepteerd, krijgt hij de ruimte? 'Het verschil tussen professionele hulpverlener en ervaringsdeskundige is principieel onhoudbaar.'

Het begon in de ggz en de verslavingszorg. Inmiddels werken ervaringsdeskundigen ook in de jeugdzorg, de schuldhulpverlening, de armoedebestrijding, zelfs in de verstandelijk gehandicaptensector en de dementiezorg. Steeds vaker worden ze ook betrokken bij wetenschappelijk onderzoek. Ervaringsdeskundigen zetten hun eigen ervaringen in ten behoeve van cliënten. Het begon in de ggz, 'omdat de kloof tussen de systeemwereld en de mensen om wie het gaat' te groot werd, zoals Wilma Boevink het verwoordt. Boevink is ervaringsdeskundige en onder andere onderzoeker bij het Trimbos-instituut. 'De psychiatrie is enorm ziektegericht', vertelt ze. 'Hulpverleners weten heel goed hoe ze een spuit moeten zetten en een diagnose moeten stellen, maar niet hoe je een leven moet opbouwen rondom een ziekte die niet zomaar overgaat. Ervaringsdeskundigen kunnen daar

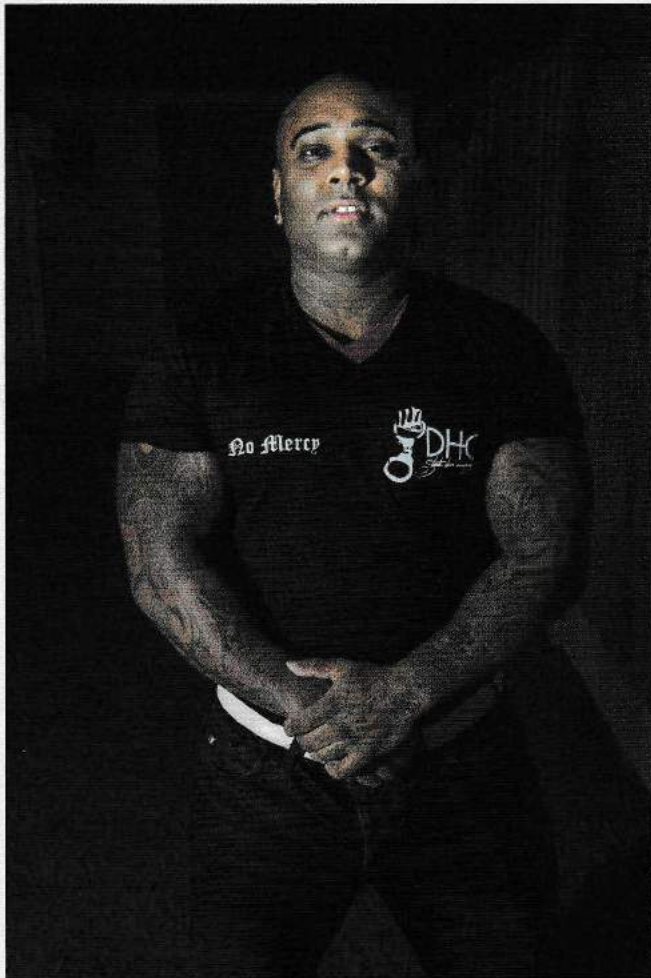
een belangrijke rol in spelen. Ook omdat ze het levende bewijs zijn dat er wel een leven mogelijk is na de diagnose.'



'Ervaringsdeskundigen zijn het levende bewijs dat er wel een leven mogelijk is na de diagnose'

Het besef dat ervaringsdeskundigen een rol kunnen spelen in de hulpverlening dringt inmiddels door in het hele sociaal domein. 'Enerzijds is het emancipatie van onderop', verklaart Anne-Marie van Bergen, senior adviseur Sociale Zorg bij Movisie. 'Cliënten willen laten zien dat ze meer zijn dan hun probleem. En dat ze een mening kunnen hebben over de hulpverlening. Anderzijds past de opkomst van ervaringsdeskundigen bij de tijdsgeschiedenis. Eigen regie en verantwoordelijkheid voor het eigen leven staan nu meer centraal.' Bovendien vullen ervaringsdeskundigen volgens van Bergen een gat in zorg en welzijn: 'In de schuldhulpverlening bijvoorbeeld worden de mensen die de hulp het hardst nodig hebben vaak niet bereikt. De methode van de schulden netjes in kaart brengen en overleggen met schuldeisers past niet bij een groep die het eigen leven in veel gevallen niet goed op orde heeft. Ervaringsdeskundigen begrijpen

'Managers vinden dat hun professionals alles zelf moeten kunnen'



Niel Brinkhuis, ervaringsdeskundige, werkt als zzp'er: 'Ik ken de criminele wereld uit eigen ervaring als geen ander. Ik ben nu weer op het rechte pad en heb mijn eigen bedrijf voor het coachen van jongeren in de jeugdhulpverlening. Ik heb vaak meer binding met de doelgroep dan reguliere hulpverleners. Laatst had ik bijvoorbeeld een jongen als cliënt die uit huis was geplaatst. Het ging heel slecht met hem, de reguliere hulpverlening was helemaal vastgelopen. Zijn moeder had via via mij ingeschakeld. Hij had, onder andere, last van agressieve buien en trauma's. Die heb ik zelf ook ge-

had en ik heb hem tips en advies gegeven over hoe je daar het beste mee om kunt gaan. Waar reguliere instanties destijds ongeveer twintig uur in de week inzetten en ook nog vastliepen, behaalde ik met vijf uur in de week al snel resultaat. Ik heb meer binding met zo'n jongere omdat ik in dezelfde situatie heb gezeten. Zulke mensen nemen sneller dingen van mij aan, ook omdat ze zien dat ik eruit ben gekomen.' Maar ook het werk van Brinkhuis gaat soms moeizaam. 'In veel gevallen lopen we stuk op de financiering omdat ik buiten de contracten en de convenanten val. Zo werd ik laatst benaderd door een FACT-team, waar een vraag vanuit de jeugdbescherming was binnengekomen. Ze vonden dat ik de juiste expertise had voor deze casus. Voor dat ze me echter konden inzetten, was het al stukgelopen op het financiële plaatje. Soms lukt het om hulp via een pgb te financieren. Of er wordt een uitzondering gemaakt. Maar dit kost zoveel extra tijd en energie. En het gaat ten koste van de hulp aan de cliënt.' Brinkhuis ziet dat er soms een strijd ontstaat tussen hem en de reguliere organisatie. 'De medewerkers op de werkvloer zijn vaak dolblij met mij. Maar sommige managers zien mij liever gaan dan komen. Waarom? Mensen op hogere posities in andere organisaties zeggen mij dat het gaat om gezichtsverlies. Die managers vinden dat ze zelf alles moeten kunnen. Dat vind ik zo jammer. Ik vind dat je pas echt een professional bent als je zegt: dit hebben we helaas niet in huis en daar hebben we een expert voor nodig. Als ik zelf een cliënt heb en ik loop om welke reden dan ook vast, dan haal ik er ook een andere deskundige bij.'

dat veel beter. Ze winnen veel makkelijker het vertrouwen van mensen omdat die weten dat degene tegenover hen hetzelfde heeft meegemaakt.'

Failiet systeem

Ervaringskennis wordt ook wel doorleefde kennis genoemd; de meeste hulpverleners kunnen die niet bieden. Ervaringsdeskundigheid is wel altijd complementair, de specialistische inbreng van professionele hulpverleners blijft nodig. Bijvoorbeeld als het gaat om kennis over medicatie in de psychiatrie en de verslavingszorg, of juridische kennis in het armoedebeleid. Toch klinken er ook veel geluiden over de beperkingen van die zorg zelf. Peter Pierik, ervaringsdeskundige in de ggz en betrokken bij Saxion, een opleiding voor ervaringsdeskundigen, noemt de ggz zelfs een failiet systeem. 'De persoonlijke context ontbreekt', vindt hij. 'Het verhaal van patiënten wordt niet gehoord. Het zou veel meer om hun wensen en behoeften moeten gaan.' Alie Weerman is docent op de afdeling SPH, Windesheim, en promoveerde recent op ervaringsdeskundigheid. Zij spreekt over een hulpverlening die te technisch is geworden. 'De hele mens is erbuiten geplaatst. Steeds meer blijkt dat de interventie maar een klein onderdeel is van succesvolle hulpverlening. Aspecten als het empathisch vermogen van een hulpverlener, goed contact hebben en kunnen aansluiten bij de cliënt, zijn veel belangrijker.' Ook op Windesheim hebben studenten met cliëntervaringen de mogelijkheid om zich te specialiseren in ervaringsdeskundigheid. Maar op de hogeschool gaan ze verder.

Gelukkige jeugd

Weerman: 'Het is raar als sommige toekomstige hulpverleners geleerd hebben om eigen ervaringen in te brengen terwijl anderen niks over zichzelf mogen vertellen. Het idee dat een professional geen persoonlijke ervaringen mag inbrengen, laten wij dus los.' In lessen in het eerste jaar vertellen niet alleen studenten met cliëntervaringen hun verhaal, maar brengen ook andere studenten persoonlijke verhalen in over bijvoorbeeld hun achtergrond. 'Het doel is om de studenten op te leiden tot hulpverleners die op een persoonlijkere manier kunnen aansluiten bij de cliënt',

verklaart Weerman. 'En dat kan ook zijn met een opmerking als: wat je nu vertelt, vind ik moeilijk te begrijpen want ik heb zelf een gelukkige jeugd gehad.'

Principieel onhoudbaar

Tine van Regenmortel, hoogleraar Armoede, maatschappelijke integratie en migratie aan de KU Leuven en bij Tranzo/Tilburg University, en Gert Schout, onderzoeker bij het VUmc in Amsterdam, zitten op dezelfde lijn als Weerman. Hulpverleners moeten persoonlijker en opener worden. Ervaringsdeskundigen spelen een sleutelrol in het verkleinen van de afstand tussen cliënt en hulpverlener. Schout: 'Empathie tonen en aansluiten bij de cliënt werkt in veel gevallen beter bij problemen die met armoede en sociale uitsluiting te maken hebben dan een almachtige hulpverlener die het altijd beter weet.'

Professionele hulpverleners en ervaringsdeskundigen zouden, ook qua werkwijze, meer naar elkaar toe moeten groeien. Schout vindt het schijnbare verschil tussen professionele hulpverleners en ervaringsdeskundige zelfs principieel onhoudbaar. 'Niemand is vrij van ervaringen en kwetsbaarheden. Je kunt niet zeggen: hier heb je de professional zonder ervaringen en daar de ervaringswerkers met ervaringen.' Hij vindt dat professionele hulpverleners veel meer zouden moeten reflecteren over hun eigen ervaringen en zich moeten realiseren dat niemand vrij is van kwetsbaarheden. De samenwerking tussen ervaringswerkers en professionele werkers zal dan veel soepeler verlopen dan nu vaak het geval is. Gert Schout: 'Als ervaringswerkers in een omgeving komen waar ervaringen en kwetsbaarheden bespreekbaar zijn, komen ze in een heel ander, positiever klimaat terecht.'

Voorsprong

Van Regenmortel doet onderzoek naar de inzet van ervaringsdeskundigheid in Nederland en België. In Vlaanderen is de inzet van de ervaringsdeskundige in het sociaal domein al verder gevorderd dan in Nederland, met name in het armoedebeleid. Nederland heeft een voorsprong in de psychiatrie. Ze legt voor een goede integratie van ervaringsdeskundigen in de hulpverlening

opvallend genoeg het accent op de begeleiding van de professional. 'Daar is veel te weinig aandacht voor. Sociaal werkers voelen zich dikwijls bedreigd, ze zien ervaringsdeskundigen niet als een gelijkwaardige partner. Er moet veel meer respect komen voor elkaars kennis en voor het feit dat men veel van elkaar kan leren.' Volgens Van Regenmortel ligt die taak onder andere bij de opleidingen. 'In België werken we ook met zogenaamde tandemconstructies, waarbij een ervaringsdeskundige en een professional aan elkaar gekoppeld worden', vervolgt ze. 'Dat werkt goed. Op de langere termijn zie je echt veranderingen in vaardigheden en attitude bij zowel de professional als de ervaringsdeskundige.'

Weinig waardering

Van Regenmortel pleit verder voor een volwaardige betaling van ervaringsdeskundigen. 'Dat is nog een onderbelicht aspect en in Vlaanderen momenteel een hot-item.' Dat ervaringsdeskundigen in financieel opzicht niet genoeg gewaardeerd worden, is ook in Nederland een veel gehoord geluid. Tineke Franssen is voorzitter van Stichting Zijweg, een instelling die vrouwen (en hun kinderen) ondersteunt die te maken hebben gehad met huiselijk geweld. De stichting draait geheel op niet-betaalde ervaringsdeskundigen. De medewerkers werken wel samen met de reguliere hulpverlening en verwijzen door als dat nodig is. Franssen en haar medewerkers worden uitgenodigd op allerlei bijeenkomsten, van ministerie tot politie en advocatuur, om hun visie voor het voetlicht te brengen. 'Wat dat betreft, voelen we ons wel serieus genomen', vertelt ze. 'Alleen, als het om de uitvoering van die ideeën gaat, dan is er nooit geld. Ik heb gehoord dat VWS geen projecten meer goedkeurt als er geen ervaringsdeskundigen bij betrokken zijn, maar de financiering voor de inzet van deze mensen ontbreekt.' Annemarie Van Bergen van Movisie beaamt dat de betaling vaak nog onder de maat is. 'Sommige gemeenten zetten zelfs ervaringsdeskundigen in op vrijwillige basis. Het kostenaspect speelt zeker een rol, ervaringsdeskundigen zijn lekker goedkoop.' Alie Weerman noemt haar studenten die ervaringsdeskundigheid als specialisme hebben gekozen de meest gediscrimineer-

de groep. 'Ik hoor van mijn studenten dat de functie van de ervaringsdeskundige hulpverlener niet bestaat. Óf ze moeten hulpverlener zijn en hun mond houden over hun eigen ervaringen, óf ze zijn ervaringsdeskundige en dat betekent dat ze minder gaan verdienen. Het zijn gescheiden werelden.'

Massa maken

Gaat het om de acceptatie van ervaringsdeskundigen in het werkproces en de ruimte die ze krijgen, dan zijn de ervaringen wisselend. 'Op sommige plekken wordt heel goed samengewerkt en vullen beide vormen van hulpverlening elkaar goed aan', vertelt Van Bergen. 'In de schuldhulpverlening kan de ervaringsdeskundige bijvoorbeeld het eerste contact leggen om het vertrouwen te winnen, waarna een professionele hulpverlener het overneemt. Op andere plaatsen gaat het minder goed. Professionele hulpverleners voelen zich soms verdrongen en vragen zich af: doe ik het dan niet goed?'

Peter Pierik voelt zich op zijn werkplek in de ggz inmiddels een gewaardeerde collega. Het duurde wel een aantal jaar. 'Er zijn nu ook stageplekken gerealiseerd, de begeleiding is er ook. Dus in principe is die ruimte er wel.' Wilma Boevink merkt echter op dat ervaringsdeskundigen nauwelijks nog invloed hebben op hoe het er in de organisatie en op de afdeling aan toe gaat. 'Ze moeten meer massa maken. Niet alleen in aantallen, maar ook in kwaliteit.' Ze vindt de ontwikkeling van de ervaringsdeskundige nog te 'willekeurig'. 'Niet alle ervaringsdeskundigen hebben een echte visie. Ervaringsdeskundigen zouden zelf ook meer moeten reflecteren op wat ze doen.'

Om zeep

Ook Weerman is van mening dat ervaringsdeskundigen niet altijd voldoende zijn opgeleid en dat er daardoor vaker dingen misgaan. Soms denkt ze weleens dat er met opzet niet goed opgeleide ervaringsdeskundigen worden aangenomen. 'Ervaringsdeskundigen doen ook een appél op collega's. Zelfonthulling kan angst oproepen omdat het werk persoonlijker wordt. Neem je mensen aan die niet goed zijn opgeleid, dan help je die tak van hulpverlening vanzelf om zeep.' ■