

# INFOBUNDEL VOOR PARTNERORGANISATIES

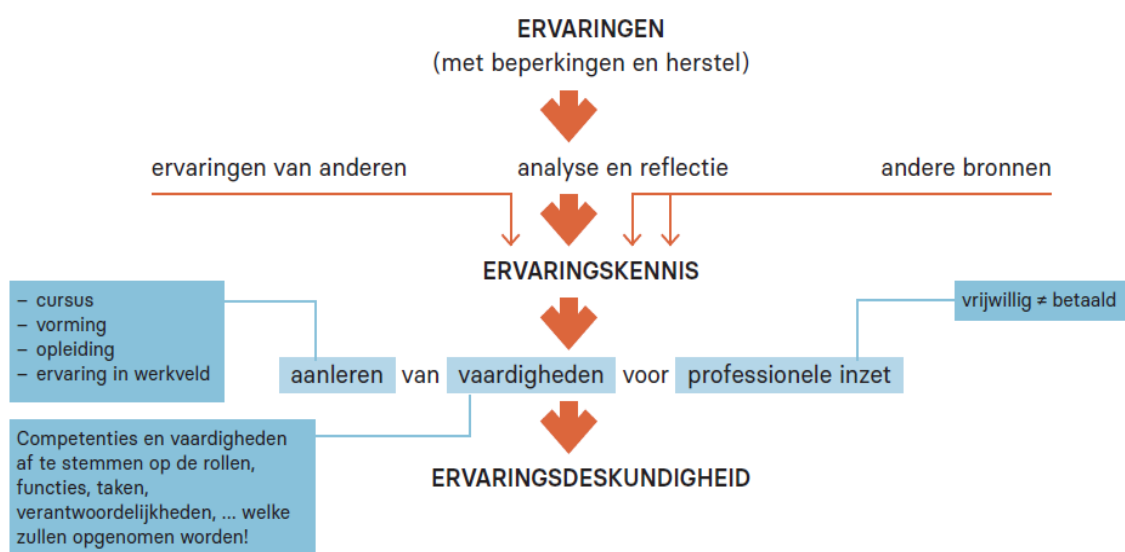
In deze bundel trachten we de essentie weer te geven van het werken met ervaringsdeskundigen binnen een team of organisatie, gebaseerd op praktijkervaringen uit de eigen regio, 'De Kempen'. Deze bundel is geen finaal werk, ervaringsdeskundigheid is nog steeds in volle ontwikkeling. Partnerorganisaties en ervaringsdeskundigen werkzaam in het arrondissement Turnhout zijn zo vrij geweest om hun ervaringen tot op heden te delen. Hopelijk kan deze bundel uw organisatie mee op weg helpen bij de implementatie van ervaringsdeskundigheid.

## 1. WAT VERSTAAN WE ONDER 'ERVARINGSDESKUNDIGHEID'?

Naast de professionele kennis krijgt nu ook ervaringskennis een plaats. Ervaringsdeskundigheid ontwikkelt zich meer en meer tot een erkende discipline binnen de zorg- en welzijnssector (Vlaams Patiëntenplatform vzw, 2019). Maar wat verstaan we onder ervaringsdeskundigheid?

*Een ervaringsdeskundige* is "een persoon die, als gebruiker of als persoon uit de context, ervaringsdeskundigheid bezit" (VVG, 2018).

*Ervaringsdeskundigheid* is "de kennis en expertise die voortkomt uit de ervaring met individugerichte zorg, opgedaan als gebruiker of context, en die voor zichzelf en voor anderen herstelbevorderend kan worden ingezet. Die ervaring kan alleen tot kennis en expertise met betrekking tot individugerichte zorg leiden als ze via lotgenotencontact wordt verwerkt en verruimd en als via opleiding of vrijwilligerswerk kennis, houdingen, vaardigheden en methoden zijn aangereikt om de verruimde ervaring met individugerichte zorg deskundig aan te wenden" (VVG, 2018).

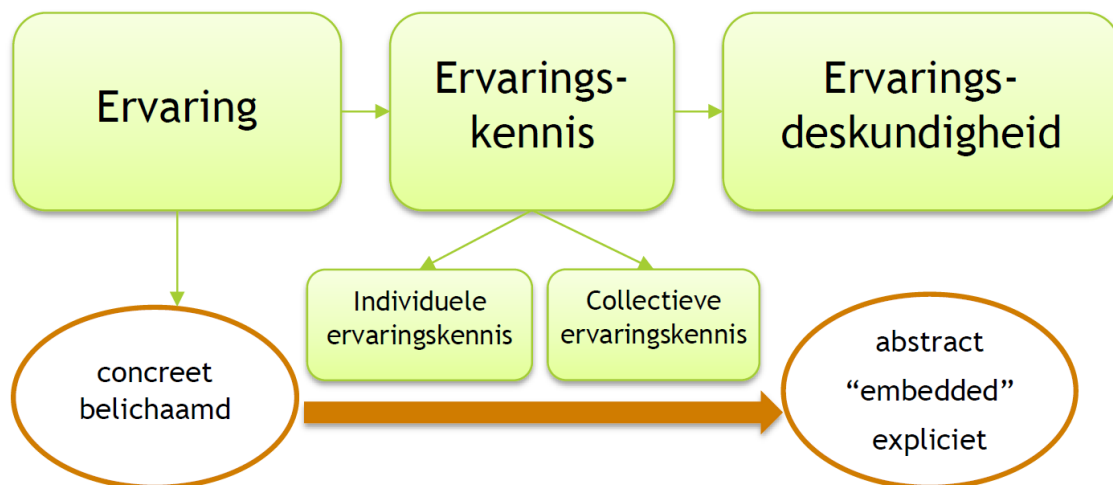


## INZET IN VERSCHILLENDE ROLLEN VAN ERVARINGSDESKUNDIGEN

Bron: Hilko Timmer, coördinator Bureau Herstel SBWU. In: Van Erp e.a. 2011

*Ervaringskennis* ontstaat door de eigen ervaringen met andere personen met gelijkaardige ervaringen te delen en te verwerken. Op deze manier ontstaan er verbindingen, treedt er herkenning en erkenning op, ontstaat een emotionele afstand van de eigen ervaringen en is er meer aandacht voor de collectieve, abstracte ervaringen.

Ervaringskennis kan evolueren tot *ervaringsdeskundigheid* door middel van vorming en scholing of elders verworven competenties. Er is een evolutie van de individuele ervaringen naar collectieve kennis waarbij er aandacht is voor verbreding, verdieping en verwerking van de verschillende ervaringen (Vlaams Patiëntenplatform vzw, 2018).



Figuur 1. Van ervaring naar ervaringsdeskundigheid (Castro, 2018).

## 2. HOE ALS ORGANISATIE ERVARINGSDESKUNDIGHEID INZETTEN?

### 2.1. Visie en organisatiecultuur

Om ervaringsdeskundigheid succesvol te kunnen implementeren in de zorg is er een goed uitgeschreven en gedragen visie nodig. Vervolgens is ook het thema mee opnemen in de beleidsplannen een belangrijk uitgangspunt. Ervaringsdeskundigheid wordt vaak in één adem genoemd met [de herstelondersteunende visie](#) of het herstel-/krachtgericht werken. Het laatste impliceert het inzetten van ervaringsdeskundigheid in de zorg (VVGG, 2018). Belangrijk hierbij is om rekening te houden in hoeverre deze visie zijn weg al gevonden heeft binnen de organisatie.

Volgende waarden, normen en gedrag vormen de kern van deze visie:

- Empowerment
- Hoop geven en verbinden
- Eigen regie en identiteit
- Openheid en transparantie
- Kwetsbaarheid toelaten, de-stigmatisering

## 2.2. Uitwerken van een basisconcept

Vanuit deze basis kan men beginnen nadenken over de mogelijkheden rond de inzet van ervaringsdeskundigheid. Het is hierbij belangrijk om een duidelijk kader te voorzien (Langers, 2020). Alvorens de ervaringsdeskundige kan worden ingeschakeld, moet het zowel voor de organisatie, het team als ervaringsdeskundige zelf duidelijk zijn wat men van elkaar kan verwachten en moeten mogelijke rollen geïdentificeerd worden (VVG, 2018). Duidelijkheid kan een deel ongerustheid wegnemen. Deze rollen en verwachtingen moeten realistisch en helder geformuleerd worden.

Mogelijke **rollen** als ervaringsdeskundige (*zie voorbeelden achteraan in de bundel*)

- Perspectief verruimen:
  - o Beeldvormer
  - o Hoopverlener
- Herstel en empowerment vormgeven:
  - o Krachtverlener
  - o Groepsondersteuner
- Verbinden: Bruggenbouwer
- Onthaalfunctie (informerer, wegwijzer, ...)
- Vertegenwoordigen
- Innoveren
- Beleidsmatig werken

Echter, zal veel zich pas uitwijzen in de praktijk. Er wordt een bepaalde mate van 'onzekerheid' en 'flexibiliteit' van alle partijen gevraagd. Het is samen een weg zoeken naar de meest geschikte manier van werken, hierbij is het belangrijk dat ook de ervaringsdeskundige ruimte krijgt om zelf te zoeken en bij te sturen waar hij/zij een rol in kan spelen (Teamcoördinatoren LZ-team, 13 mei 2020 - persoonlijke communicatie).

Vertrekkend vanuit de herstelgedachte kunnen ervaringsdeskundigen een fundamentele rol spelen in het mee nadenken over hoe hun integratie in de maatschappij gefaciliteerd kan worden. Verder kunnen zij naar het team toe betekenisvol zijn bij de keuze van de meest geschikte begeleidingsaanpak alsook in het mee faciliteren van gestelde doelstellingen (*zie ook verder 'meerwaarde'*) (bron: Esther). Een takenpakket kan, net zoals bij andere disciplines, groeien. Zo kan men bijvoorbeeld starten vanuit een meer observerende en ondersteunende rol en groeien naar meer individuele of groepsgerichte taken (Langers, 2020).

Ervaringsdeskundigheid kan ingezet worden op verschillende organisatieniveaus, of zelfs organisatie-overstijgend:

### **MICRO-niveau (*directe zorg*)**

- Herstel(werk)groepen, lotgenotengroepen, WRAP
- Individuele contacten (buddy, mentor, warm onthaal)
- Drempelverlagend naar team
- Brugfunctie
- Vertrouwenspersoon

### **MESO-niveau (zorgvoorziening)**

- Cliënt- en/of familieperspectief bewaken
- Patiënten/deelnemers en/of familiaaraad
- Vorming & coaching
- Implementatie HOZ, SRH

### **MACRO-niveau (beleid)**

- Beleidsniveau

Drie belangrijke aandachtspunten:

**Duidelijk:** de rollen die binnen een opdracht horen dienen duidelijk opgelijst te worden.

**Realistisch:** wees realistisch bij het uitschrijven van een vacature voor een ervaringsdeskundige: combineer niet te veel rollen binnen één functie.

**Haalbaar:** voorkeur voor twee ervaringsdeskundigen zodat taken of rollen verdeeld kunnen worden. Op deze manier kan de werkdruk verdeeld worden, kan overleg tussen ervaringsdeskundigen tot een meerwaarde leiden én staat deze functie minder broos bij afwezigheid.

Ten slotte moet in het basisconcept voldoende aandacht besteed worden aan de manier waarop de ervaringsdeskundige(n) en het betrokken team begeleid worden tijdens het verder exploreren van deze nieuwe samenwerking. Zo kunnen er voor de ervaringsdeskundigen vertrouwenspersonen of referentiepersonen aangeduid worden waarop zij, indien nodig, kunnen terugvallen. Voor de begeleiding van de teamleden is het belangrijk dat zij met hun bezorgdheden of voorstellen terecht kunnen bij hun leidinggevende of een collega (Langers, 2020).

#### **2.2.1. Profiel**

De visie op ervaringsdeskundigheid moet gelaagd zijn, ervaringsdeskundigen kunnen op verschillende manieren ingeschakeld worden. De nodige competenties zijn afhankelijk van de taken en rollen die ervaringsdeskundigen zullen vervullen, hieraan dienen telkens aangepaste competentieprofielen gekoppeld te worden (Vlaams Patiëntenplatform vzw, 2018). Het opstellen van een **competentieprofiel** zorgt voor een degelijke basis bij het selecteren van kandidaat-ervaringsdeskundigen (Langers, 2020).

Voor sommige rollen zijn specifieke competenties vereist, maar er zijn ook enkele basiscompetenties die in elke rol van toepassing zijn (VVG, 2018). Deze kunnen onderverdeeld worden in vier categorieën; vaardigheden, kennis, persoonseigenschappen en motivatie. Een herstelondersteunende houding en kennis van de herstellvisie behoren tot deze basiscompetenties. Naast de herstellvisie is het belangrijk dat men enige notie van het GGZ-landschap heeft. Afhankelijk van de rol die iemand gaat opnemen, is specifieke relevante ervaring een pluspunt. Een volgende belangrijke basiscompetentie is het kunnen benoemen van kantelmomenten in het eigen herstellproces. Reflectief zijn en de eigen ervaring kunnen overstijgen, met voldoende afstand en in

een breder verband de zaken kunnen bekijken. Maar ook zelfzorg en het kunnen stellen van grenzen zijn belangrijke basiscompetenties.

Aanvullend op de ervaring kan men zich baseren op vaardigheden, kennis en elders verworven competenties van de kandidaat, net zoals men dat ook doet bij andere disciplines. Zo is het belangrijk dat hij of zij kennis heeft van de werking van de organisatie en de visie van de organisatie deelt. Kennis kan uiteraard ook na inschakeling nog verder verworven worden, eventueel via het volgen van een vorming of opleiding. Ook persoonlijke eigenschappen / kenmerken zijn belangrijk voor de beoogde rol.

Een **functieprofiel** biedt dan weer klaarheid in het takenpakket, de bevoegdheden en de verantwoordelijkheden van ervaringsdeskundigen. Het is eveneens een hulpbron bij het bepalen van de arbeidsvoorwaarden en de positie van een ervaringsdeskundige (Langers, 2020).

Het is belangrijk dat er een realistisch competentie- en functieprofiel wordt vooropgesteld. Het op zoek gaan naar een 'allesomvattend' profiel, kan een knelpunt zijn in de inschakeling van ervaringsdeskundigen. Er zijn immers heel wat verschillen mogelijk wat betreft opleidingsniveau, draagkracht en veerkracht, statuut (betaald of vrijwillig), rol en functie. Aandacht voor de diversiteit die onder de noemer ervaringsdeskundige valt is daarom belangrijk (Vlaams Patiëntenplatform vzw, 2018). Ten slotte zijn er ook **basisattitudes**, deze mogen niet als 'vanzelfsprekend' beschouwd worden. Voor iemand die al lang uit het werkcircuit is en/of weinig ervaring heeft, worden er best ook (basis)werkafspraken voorzien. Hierbij denken we aan: netjes voorkomen, op tijd aanwezig zijn, je houding tijdens een overleg, ... De praktijk leert dat er hier voldoende aandacht aan besteed moet worden (Teamcoördinatoren LZ-team, 13 mei 2020 - persoonlijke communicatie).

### 2.2.2. Juridisch kader

Om tot een basisconcept te komen is uiteraard ook het juridisch kader belangrijk. Wanneer een organisatie of instelling een ervaringsdeskundige wil inschakelen, is het belangrijk om met een aantal zaken rekening te houden en hierover in dialoog te gaan: in welk statuut bevindt de persoon zich, welke aanpassingen zijn er nodig en hoe kan de persoon gewaardeerd worden voor zijn of haar inspanningen? Het is belangrijk dat de keuze voor een bepaald statuut goed gekaderd wordt. Ervaringsdeskundigen kunnen ingeschakeld worden als **vrijwilliger**, als **werknemer** of als **zelfstandige**. Elk systeem heeft andere voor- en nadelen. Er dient een afweging gemaakt te worden welk statuut het best bij de functieomschrijving en de ervaringsdeskundige zelf past. Uiteraard zal aansluitend hierbij het budget dat beschikbaar is voor de aanwerving een rol spelen. Het is anderzijds belangrijk dat wat er van de ervaringsdeskundige verwacht wordt hiermee in dezelfde lijn ligt (vergoeding vs verwachtingen). Informeer u over de bestaande tegemoetkomingen en andere voordelen waarop (de meeste) ervaringsdeskundigen beroep op kunnen doen (Vlaams Patiëntenplatform vzw, 2018).

Per statuut ervaren ervaringsdeskundigen momenteel een aantal knelpunten. Meer informatie hierover kan u tergvinden in de beleidsnota van het Vlaams Patiëntenplatform (zie bronnenlijst).

Meer info over vrijwilligerswerk vind je terug op: [Vlaams steunpunt vrijwilligerswerk](https://vlaams.steunpunt.vrijwilligerswerk.be), [vrijwilligerswerk.be](https://vrijwilligerswerk.be) en [trefpunt zelfhulp](#).

LET OP: combinatie van arbeid en inkomens vervangende tegemoetkoming! Het is hierbij essentieel om goed te informeren over de mogelijke financiële gevolgen. Men kan dit best nagaan bij de eigen mutualiteit/ziekenkas.

### 2.3. Aanwervingsprocedure

Het is belangrijk om in lijn met de (basis)competenties (2.2.1.) ook de motivatie in rekening te brengen naast een inschatting of deze persoon voldoende ver staat in het eigen herstelproces.

Een kennismakingsgesprek geeft ook de mogelijkheid om informatie af te toetsen bij de kandidaat zelf, alsook te peilen naar de beweegredenen en de wederzijdse verwachtingen (Langers, 2020). Om hier zo goed mogelijk zicht op te krijgen adviseren we minimum twee rondes te organiseren waarbij je de kandidaat live ziet, met voorkeur enkele weken tijd tussen de twee momenten. Op deze manier krijg je beter zicht op de mate van stabiliteit.

Zoals bij elke andere discipline kan een vacature uitschrijven voldoende zijn. Echter de praktijk leert ons dat het werven via een 'gekende pool' van mensen (vrijwilligers binnen de organisatie, OPWEGG Kempen, ...) vaak een betere indicatie is. Dit geeft uiteraard meer zicht op de kwaliteiten, talenten en bedreigingen van een persoon dan een kennismakingsgesprek. Ook de drempel voor het team wordt kleiner wanneer er een bekend gezicht aansluit bij het team (*zie verder 'hoe als team naar organiseren / op voorbereiden?').*

TIP: zoals reeds eerder werd aangehaald krijgt het aanwerven van twee halftijdse in tegenstelling tot één fulltime, vaak de voorkeur. Zo kan men overleggen, taken verdelen en elkaar ondersteunen. Op deze manier wordt er ook meer continuïteit verzekerd (Vlaams Patiëntenplatform vzw, 2019).

### 3. HOE ALS TEAM HIER NAAR ORGANISEREN / OP VOORBEREIDEN?

Het is onmogelijk om een pasklaar antwoord te geven op deze vraag. Elke organisatie, team of teamlid is verschillend. Van organisatiecultuur tot persoonlijke eigenschappen maken dat elk proces anders is. Heel wat zaken ga je niet op voorhand kunnen voorzien of overdacht hebben. Ook de manier hoe je hier als team of persoon mee omgaat zal zich in de praktijk moeten uitwijzen en vormgeven. Dit is vaak een heel **traject** dat (samen) afgelegd moet worden. Een stage lopen of starten met vrijwilligerswerk blijkt dan ook een goede indicatie te zijn om hierin te groeien (Teamcoördinatoren LZ-team, 13 mei 2020 - persoonlijke communicatie).

- Stage: Sociale School Heverlee, Thomas More Antwerpen en Vives Kortrijk voorzien de mogelijkheid tot het lopen van een stage binnen de opleiding.
- Vrijwilligerswerk: dit kan als doel hebben om kennis te maken met de werking en te bekijken op welke manier ervaring hier geïmplementeerd kan worden. Op deze manier kan er volgens

een 'stappenplan' opgestart worden om proefondervindelijk na te gaan op welke manier de inbreng van ervaring een meerwaarde zou kunnen betekenen.

*"Je weet niet hoe een de ervaringsdeskundige hier mee omgaat, hoe het team hierop anticipeert, hoe je zelf als teamcoördinator wordt aangesproken"* (Teamcoördinatoren LZ-team, 13 mei 2020 - persoonlijke communicatie)

Zoals hierboven ook al werd aangegeven is de belangrijkste factor **ruimte** hebben. Het vraagt veel tijd om de ervaringsdeskundige en je team mee te nemen in het verhaal. Het is dan ook essentieel, voornamelijk voor de teamcoördinator(en), om hier voldoende tijd voor te kunnen maken (Teamcoördinatoren LZ-team, 13 mei 2020 - persoonlijke communicatie).

Een andere absolute must bij de aanwerving van een ervaringsdeskundige is dat het ganse team basiskennis heeft van herstelgericht werken, omdat men anders de essentiële gedragenheid mist waardoor het moeilijk of zomet onmogelijk wordt om dit succesvol te kunnen doen. Daarom kan het aanwijzen van één of meer referentiepersonen die meer affiniteit hebben met ervaringsdeskundigheid en herstelgerichte zorg helpend zijn om het team hierin te begeleiden (Langers, 2020).

TIP: Vaak is er weinig tot geen communicatie over het inzetten van ervaringsdeskundigen over afdelingen of teams heen. Ga eens na of collega's hier wel al ervaring mee hebben.

### 3.1. Gelijkwaardigheid

Zowel de houding van de ervaringsdeskundige als de professionals spelen hierbij een rol. Het is mogelijk dat de ervaringsdeskundige zich in het begin minderwaardig voelt of zich zo opstelt. Dit zeker wanneer de ervaringsdeskundige binnen een team opstart waar hij/zij vroeger zelf in begeleiding is geweest. Hierbij moet men zich ervan bewust zijn dat dit een extra uitdaging kan vormen op het vlak van rollenvermenging.

TIP: Denk op voorhand al goed na over; waar kan hij/zij terecht in een moeilijke periode, collega's zijn op de hoogte van privacygevoelige / persoonlijke informatie, ... wanneer je kiest voor een ervaringsdeskundige die in begeleiding is geweest.

Maar ook wanneer de ervaringsdeskundige nog niet bekend is met het team, blijft het een uitdaging om van deze "patiëntenrol" naar de rol van volwaardige collega te evolueren, zowel voor de ervaringsdeskundige als de hulpverlening. Het is daarom wenselijk om de ervaringsdeskundige reeds van bij aanvang een bepaalde verantwoordelijkheid te laten opnemen. Net zoals bij andere teamleden, heeft een ervaringsdeskundige er baat bij om op een gepaste manier feedback te krijgen. Het pampieren door collega's of leidinggevende wordt als negatief ervaren, men streeft naar gelijkwaardigheid op alle vlakken.

*"Een eerste uitdaging waar ik op botste was het omgaan met het feit dat in het landschap van de hulpverlening, het toch nog erg aanvoelt alsof er twee groepen zijn. Enerzijds de cliënten-patiënten,*

*waarmee ik me als ervaringsdeskundige erg identificeer op een positieve manier, en anderzijds de professionals/hulpverleners met uiteraard ook de aansturing van mensen die eindverantwoordelijkheid te nemen hebben en het beleid moeten maken (artsen, directie...). Ik ben altijd erg gevoelig voor deze opdeling geweest en uitdrukkelijk in mijn contacten met cliënten gepoogd om dit verschil weg te werken, te vermijden dat het aanvoelt als een soort verschil in rang of stand. Gelijkwaardigheid draag ik hoog in het vaandel en dat heb ik erg geprobeerd om in mijn werk op de voorgrond te plaatsen. Maar dit bleek een bijzondere evenwichtsoefening. Enerzijds maakte dat mijn fierheid op het kunnen uitoefenen van deze job, me een beetje het gevoel gaf verder te staan dan cliënten en misschien me in relatie tot hen hierdoor toch mentaal een beetje "hoger" plaatste. Ik merkte dit op en tracht dit nu zo min mogelijk te doen." (Stubbers, 20 november 2020 – persoonlijke communicatie)*

*"Je zit niet meer in dezelfde rol dan ervoor, maar in een nieuwe, vooral een evenwaardige positie. Ik was dan wel patiënt geweest, heb nog steeds m'n kwetsbaarheid, maar we zitten als persoon met eenzelfde doel rond tafel. Bij de ene had ik al meer een gevoel van gelijkwaardigheid dan bij de andere. In het ene overleg werd er oprechter geluisterd dan in het andere... Het was mezelf zijn, het inzetten van m'n krachten en ervaring, maar ergens ook "bewijzen" wie ik was, dat ik meer was dan m'n kwetsbaarheid, dat ik een waardevolle bijdrage kon leveren,... Naast mezelf was ook het ruimte maken voor inzet van ervaring iets dat de ene keer vlotter liep dan de andere" (Buyens, 15 juni 2020 – persoonlijke communicatie)*

### **3.2. Een uitdaging, maar een meerwaarde**

De inzet van een ervaringsdeskundige binnen een team kan verscheidene voordelen bieden. De ervaringsdeskundige kijkt vanuit een ander perspectief naar de cliënt/casus/context dan bijvoorbeeld een casemanager. Dit maakt het samenwerken niet altijd even makkelijk en vraagt soms de nodige tijd om af te stemmen. Echter vormt het een enorme meerwaarde om deze perspectieven mee op te nemen in een team. De kijk vanuit een andere bril kan de behandeling en besluiten verrijken. Vaak komt dit terug in kleine dingen die veel betekenen naar reflectie binnen een teamwerking. De samenwerking met een ervaringsdeskundige zet het team aan tot kritisch nadenken over de manier van communiceren over of met cliënten, de eigen (tegen)overdracht, het beleid, de afspraken en de gewoontes (Langers, 2020).

*"Teamvergadering waar de ervaringsdeskundige moeilijker aan kan deelnemen gezien dit gaat over zaken die niet goed lopen die er worden besproken. Ervaringsdeskundige hanteert een andere visie – missie. Hierin wordt het duidelijk dat wij de herstelgerichte aanpak voor teamvergaderingen mogelijk moeten bekijken.. Focus op wat niet goed loopt vs krachten bespreken. We hebben het idee erg herstelgericht bezig te zijn, maar we moeten onszelf ook niet overschatten" (Teamcoördinatoren LZ-team, 13 mei 2020-persoonlijke communicatie)*

*"Ik ben ook meer gaan beseffen dat dit het verschillen in mening en de moeilijkheid om hier voor uit te komen op een manier dat het als constructief en waardevol wordt gezien, een uitdaging is die eigen is aan een teamwerking. Ik merk dat ook andere collega's hiermee worstelen. Een dynamiek in een team*



*ook altijd een beetje zoeken is naar je eigen plaats en niet terug te botsen op het gevoel van hiërarchie maar op een positieve en constructieve manier voor je eigen mening uitkomen.” (Stubbers, 20 november 2020 – persoonlijke communicatie)*

Bovendien kan een ervaringsdeskundige de participatie van cliënten en de context bevorderen en indien nodig een brugfunctie uitoefenen om perspectieven te verduidelijken binnen het team. Het werken met een ervaringsdeskundige wordt vaak laagdrempeliger ervaren. Ze bieden vaak hoop en toekomstperspectief. De openheid, gelijkwaardigheid en herkenbaarheid is vaak groot tussen ervaringsdeskundigen, cliënten en hun context. Op die manier kan een ervaringsdeskundige een belangrijke aanvullende schakel vormen in een team. Om te komen tot de inschakeling van ervaringsdeskundigen (vrijwillig of betaald) is het noodzakelijk dat een organisatie en team deze voordelen erkent (Langers, 2020).

*“Zo ben ik ervan overtuigd dat een natuurlijk, goed gesprek of een losse babbel niet alleen veel deugd kan doen, maar van daaruit cliënten ook moeilijkheden aan de oppervlakte kunnen brengen die ze misschien niet delen wanneer je enkel naar problemen vraagt. Omdat het te lastig is om woorden voor te vinden, schroom, schaamte of andere gevoelens in de weg zitten... De juiste ingangspoort vinden vanuit gelijkwaardigheid kan dan soms het verschil maken.” (Stubbers, 20 november 2020 – persoonlijke communicatie)*

### 3.3. Cultuur op de werkvloer

Draagvlak creëren start bij een goede voorbereiding gevolgd door een gefaseerde aanpak, zie ook '2.0 HOE ALS ORGANISATIE / WERKGEVER HIERNAAR ORGANISEREN?'. Bij voorkeur worden medewerkers uit het werkveld betrokken bij het implementatietraject. Maar een nieuwe en onbekende situatie kan, ondanks bepaalde mate van betrokkenheid, weerstand oproepen bij een team. Weerstand bij verandering is een normaal proces dat slechts tijdelijk is indien er maar voldoende inspraak en open communicatie mogelijk is en indien er op een respectvolle manier met de verschillende visies kan worden omgegaan. Het kan daarom bevorderend zijn om via een stage of vrijwilligerswerk mondjesmaat meer vertrouwd te raken met de situatie (zie 3.0). Het is belangrijk om van bij aanvang ondersteuning te voorzien, zowel voor de ervaringsdeskundige als het team. Vertrouwen moet groeien via een zoektocht en groeiproces door het hele team. Verder moet men voor ogen houden dat de ervaringsdeskundige, net als in andere disciplines, leerkansen moet krijgen en fouten mag maken, zolang dit proces aangestuurd en opgevolgd wordt door een verantwoordelijke (Langers, 2020).

Medewerkers dienen tevens zelf gevormd te worden in het herstelgericht denken en werken. Netwerk GGZ Kempen voorziet hiervoor enkele mogelijkheden:

- Basisvorming herstel Thomas More  
[Meer info](#)
- Intervisiegroep Herstel  
[Meer info](#)

Soms komt het neer op "durven springen". Als organisatie of team kan je jezelf informeren, nadenken over de meerwaarde, de rol van een ervaringsdeskundige, zorgen voor een draagvlak... Maar het is vooral belangrijk dat hier ruimte voor is in de organisatie en/of het team. Dat de ervaringsdeskundige welkom is. Ook de ruimte om samen te zoeken naar de plaats van de ervaringsdeskundige in het team, in gelijkwaardigheid, met wederzijds respect (Buyens, 15 juni 2020 – persoonlijke communicatie).

#### 4. WELKE ONDERSTEUNING KAN JE VOORZIEN VOOR DE ERVARINGSDESKUNDIGE?

##### 4.1. Aanspreekpunt en feedback

Wie streeft er niet naar een transparante communicatie binnen een team? Voor het werken met een ervaringsdeskundige is dit niet anders. Alvorens een ervaringsdeskundige start dienen er duidelijke afspraken gemaakt te worden rond de begeleiding en opvolging die men kan verwachten (Stubbers, 13 mei 2020 – persoonlijke communicatie). Regelmatig samenzitten, de mogelijkheid tot het formuleren van voorstellen, het uitwisselen van verschillende visies of kritische bedenkingen langs beide kanten zijn eveneens voor een ervaringsdeskundige van groot belang (Langers, 2020).

TIP: Plan structureel feedbackgesprekken in, eventueel ook met de psycholoog van het team (Stubbers, 13 mei 2020 – persoonlijke communicatie).

*"Eén verhaaltje; toen ik pas werkte, had ik een paar dingen gedaan, die men niet gewoon was van een professional in cliëntencontact. De casemanager die dit opgemerkt had, was dit gaan vertellen tegen de teamcoördinator en die nam mij dan apart. Ik vond het in het begin wel lastig dat die collega mij daar niet zelf op aansprak. De collega's hadden in het begin misschien ook wat schroom om dit te doen. Men was het misschien ook niet gewoon dat een ervaringsdeskundige een aanpak had met cliënten die men zelf niet gewoon was (losser, meer vriendschappelijk, gelijkwaardig)" (Stubbers, 13 mei 2020 – persoonlijke communicatie)*

*"Weten waar en bij wie ik terecht kon met m'n vragen/bezorgdheden. De zaken die ik tegenkwam kunnen afdrukken, bespreken bij/met de juiste personen. Eerlijke feedback krijgen heeft me zeker ook geholpen. Soms bevestiging krijgen, soms een spiegel voorgehouden krijgen... om zo jezelf beter te leren kennen, verder te kunnen groeien met vallen en opstaan. Een duidelijk aanspreekpunt hebben, maar vooral iemand die openstaat voor een gelijkwaardige samenwerking met een ervaringsdeskundige" (Buyens, 15 juni 2020 – persoonlijke communicatie)*

##### 4.2. Vorming / opleiding

Opleiding kan bijdragen aan het verder ontwikkelen van vaardigheden en kennis. Een geschoolde achtergrond vergroot vaak het vertrouwen van een team of werkgever. Het is aangeraden om op maat van de ervaringsdeskundige en afhankelijk van de rol na te gaan of het volgen van een opleiding wenselijk is (Langers, 2020).

TIP: Creëer binnen de organisatie opportuniteiten voor ervaringsdeskundigen om ervaring op te doen.

Hier een overzicht van de mogelijke opleidingen die je kan aanbieden:

- Basiscursus ervaringsdeskundigheid (Uilenspiegel)  
[Meer info](#)
- Patiëntvertegenwoordiging (Uilenspiegel)  
[Meer info](#)
- Basistraject tot ervaringswerker in de GGZ (Thomas More Antwerpen)  
[Meer info](#)
- Ervaringswerker GGZ en verslavingszorg (Sociale School Heverlee)  
[Meer info](#)
- Familie-ervaringsdeskundige (Similes)  
[Meer info](#)
- Basistraject ervaringswerker in de geestelijke gezondheidszorg (VIVES)  
[Meer info](#)

#### 4.3. Coaching, intervisie en supervisie

Naast het volgen van vormingen of opleidingen is het ook belangrijk om ervaringsdeskundigen samen te brengen. Lotgenotencontact helpt om ervaringskennis levendig te houden. Ervaringen uitwisselen kan een bron van actuele en collectieve ervaringskennis betekenen. Op deze manier kan er kruisbestuiving plaatsvinden en heeft men de kans om bepaalde onderwerpen met ervaringsdeskundige collega's te bespreken. Het aanbod van coaching moet duidelijk en zichtbaar zijn. Dit zowel op organisatie- als organisatie-overstijgend niveau (zie ook 4.4 OPWEGG). Het overstijgende niveau zorgt voor een 'veilige' plaats om uitdagingen binnen de organisatie of het team te bespreken. Ook is het aanbieden van intervisie voor ervaringsdeskundigen niet altijd mogelijk binnen de eigen organisatie, bijvoorbeeld wanneer er slechts één of een beperkt aantal ervaringsdeskundigen werkzaam zijn. Binnen OPWEGG Kempen wordt daarom een organisatie-overstijgende intervisie georganiseerd. Het is mede daarom belangrijk het nieuwe personeelslid te informeren over en in contact te brengen met OPWEGG Kempen (zie contactgegevens onderaan de bundel).

Maar ook teams over afdelingen en organisaties heen kunnen ervaringen delen over het werken met een ervaringsdeskundige. Om de kennis te vergroten is het belangrijk dat alle ervaringen, zowel de positieve als de negatieve, onderling gedeeld worden.

TIP: zie 3.3. Cultuur op de werkvloer 'intervisiegroep herstel'

Ook peterschap kan een vorm van coaching zijn, zo kan de ervaringsdeskundige gekoppeld worden aan een mentor binnen het team of de organisatie. Een belangrijk aandachtspunt is dat ervoor gewaakt moet worden dat het team niet betuttelend omgaat met de ervaringsdeskundige door zich te veel te focussen op het cliënt-zijn, in het heden of het verleden, waardoor de ervaringsdeskundige

geen gelijkwaardige stem krijgt in het team. Om deze valkuil te vermijden moet de focus blijven liggen op hoop en op de kracht van deze persoon (Langers, 2020).

TIP: Informeer u bij bestaande regionale werkgroepen van ervaringsdeskundigen/OPWEGG Kempen over hun aanbod met betrekking tot ervaringsdeskundigheid, stimuleer uw ervaringsdeskundige medewerkers zich aan te sluiten bij een bestaande overleggroep van ervaringsdeskundigen.

Bovenstaande vormen van ondersteuning zijn belangrijk om mee op te nemen in een waarderingsbeleid en dit als organisatie te faciliteren. Het is van essentieel belang dat de ervaringsdeskundigen zelf goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden en ondersteuning waar ze beroep op kunnen doen. Ook hier is het opnieuw belangrijk om goed te informeren.

#### 4.4. OPWEGG Kempen

In onze regio zijn er in de loop der jaren heel wat initiatieven ontstaan waar (ex)-cliënten, context, al dan niet als ervaringsdeskundige, hun bijdrage aan leveren. Ze kunnen er hun stem laten horen, hun herstelverhaal brengen, vorming geven, mee nadenken over de inzet van ervaringskennis, elkaar ontmoeten,... Ervaringskennis en professionele kennis worden complementair ingezet door ook professionelen te betrekken (hulpverleners, beleidsmakers, ...) (bron: [website Netwerk GGZ Kempen](#)). Omdat we sterk geloven in samenwerking, ontmoeting en het belang van zicht op het aanbod, tracht Netwerk GGZ Kempen personen en initiatieven, over organisaties heen, te verbinden in OPWEGG Kempen. Daarnaast wordt er jaarlijks een ondersteuningstraject voorzien op maat van de aangebrachte overkoepelde noden mbt vorming, intervisie en ontmoeting.

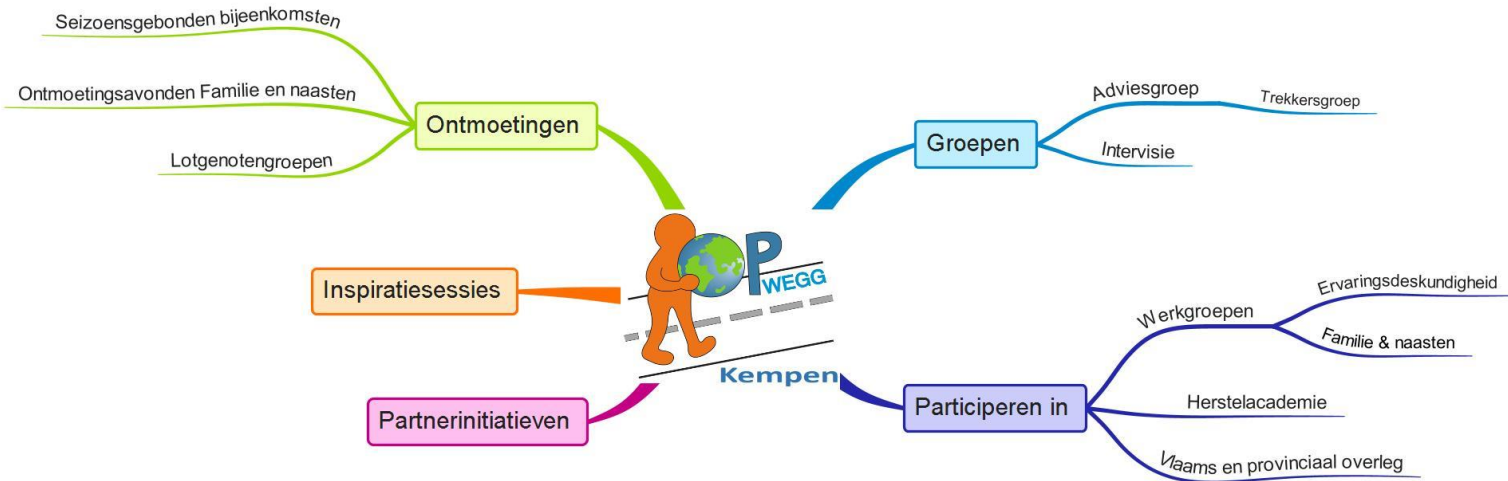
OPWEGG staat voor **O**ntmoeting **P**articipatie **W**erkgroep **E**xperingsdeskundigheid **G**eestelijke **Z**econdheid en werkt rond vier pijlers:

1. Ontmoeting
2. Participatie
3. Ervaringsdeskundigheid
4. Beeldvorming

#### Opdrachten

- **Verbinden van initiatieven** rond ervaringsdeskundigheid en participatie
- Visuele bekendmaking van een **duidelijk aanbod**
- Talentenpool beheren, uitbreiden en inzetten volgens **interesses, draagkracht en expertise**
- Op regelmatige basis **informele ontmoetingsmomenten** voorzien
- **Noden staan centraal** en geven richting aan het aanbod
- De nodige **ondersteuning** bieden aan de betrokkenen (*ondersteuningstraject*)
- Cliënten en hun context zijn voldoende vertegenwoordigd in het Netwerk GGZ Kempen
- **Uitwisseling** van goede praktijken bevorderen

**Ontmoeting - Participatie - Evaringsdeskundigheid - Beeldvorming**



## 5. ENKELE AANBEVELINGEN OP EEN RIJTJE

- Een uitgewerkte visie rond herstelondersteunende zorg of herstel-/krachtgericht werken is een basisvereiste voor het implementeren van ervaringsdeskundigen in de zorg.
- Een basisconcept waarin het competentieprofiel, het functieprofiel en de manier van begeleiding en ondersteuning zijn uitgewerkt moet voorhanden zijn.
- Een open cultuur creëren: beschouw de ervaringsdeskundige als een volwaardig teamlid. Het werken in stappen (bv. adhv vrijwilligerswerk, stage, ...) kan meer duidelijkheid/richting geven alsook het team de tijd geven om te wennen aan deze nieuwe samenwerking (Langers, 2020).
- Alvorens een ervaringsdeskundige aan de slag gaat is het belangrijk om hem of haar goed te informeren. Zowel over de verwachtingen, het takenpakket, aansprekpunten en opvolging, mogelijkheden tot volgen van vorming en intervisie, ...
- Het voeren van transparante communicatie in beide richtingen maakt dat er tijdig bijgestuurd kan worden.
- Het delen van ervaringen over de inzet van ervaring is een onmisbaar gegeven, zowel voor de ervaringsdeskundigen als de overige teamleden. Voorzie daarom voor de ervaringsdeskundigen een intervisie of de mogelijkheid om andere ervaringsdeskundigen te ontmoeten. Maar ook teams over afdelingen en organisaties heen kunnen hierrond ervaringen delen.

## LEESTIPS

- Nieuwe collega's in de zorg, ervaringsdeskundigen in het ziekenhuis - Eva Marie Castro
- Ervaring werkt?! - Tijds Van Steenberghe, Didier Reynaert, Griet Roets & Jessica De Maeyer

## VRAGEN?

Maike Boonstra

Stafmedewerker

E [maaike.boonstra@ggzkempen.be](mailto:maaike.boonstra@ggzkempen.be)

T 0492 18 13 26

Bart Buyens

Ervaringsdeskundige stafmedewerker

E [bart.buyens@ggzkempen.be](mailto:bart.buyens@ggzkempen.be)

T 0492 23 84 78

## 6. BIJLAGE

### 6.1. Voorbeelden van inzet ervaring binnen Netwerk GGZ Kempen

#### MICRO-niveau

- Begeleiden van herstelgroepen door ervaringsdeskundigen
  - Herstelgroep LZ  
[kristof.stubers@ggzkempen.be](mailto:kristof.stubers@ggzkempen.be)
  - Herstelgroep Uilenspiegel  
[herstelgroep.kempen@uilenspiegel.net](mailto:herstelgroep.kempen@uilenspiegel.net)
  - Contactgroepen verslavingskoepel  
<https://www.verslavingskoepel.be/groepen/contactgroepen.php>
- Werken met (vrijwillige of betaalde) ervaringsdeskundigen binnen een team
  - LZ-team  
[christa.daems@ggzkempen.be](mailto:christa.daems@ggzkempen.be)
  - K-dienst OPZ Geel
  - Divisie Volwassenen OPZ Geel
  - CGG Kempen  
[Anboschmans@cggkempen.be](mailto:Anboschmans@cggkempen.be) of [katleenbosman@cggkempen.be](mailto:katleenbosman@cggkempen.be)
  - Verslavingskoepel Kempen  
[verantwoordelijke@verslavingskoepel.be](mailto:verantwoordelijke@verslavingskoepel.be)
- Het brengen van getuigenissen en herstelverhalen
  - Bezoekerscentrum OPZ Geel  
[Els.gullentops@opzgeel.be](mailto:Els.gullentops@opzgeel.be)
  - Psycho-educatie binnen initiatieven
    - Afdelingen OPZ Geel
    - CGG Kempen
  - Opleiding zorgberoepen (Thomas More Geel & Turnhout)

#### MESO-niveau

- Het geven van vorming in co-creatie
  - HerstelAcademie Kempen  
[Kempen@herstelacademie.be](mailto:Kempen@herstelacademie.be)
  - Basisvorming Herstel  
[mieke.hendrickx@thomasmore.be](mailto:mieke.hendrickx@thomasmore.be)
  - "Hoe Gek Communiqueer Jij?!" (KBS-project)  
[Bart.buyens@ggzkempen.be](mailto:Bart.buyens@ggzkempen.be)

#### MACRO-niveau

- Ervaringsdeskundige stafmedewerker
  - Infopunt en aanspreekpunt voor thema's als herstel, ervaringsdeskundigheid en participatie
  - Zorgen voor afstemming en verbinding rond deze thema's
- De stem van de cliënt en context op beleidsniveau: adviesgroep
- OPWEGG Kempen: brengt ervaringsdeskundigen samen
- Cliënt- en familievertegenwoordiging binnen werk- en functiegroepen  
[Bart.buyens@ggzkempen.be](mailto:Bart.buyens@ggzkempen.be) of [maaike.boonstra@ggzkempen.be](mailto:maaike.boonstra@ggzkempen.be)

## BRONNENLIJST

Deze bundel is mede mogelijk gemaakt dankzij de input van (ervaringsdeskundige-)medewerkers uit regio Kempen.

- Buyens, B. (ervaringsdeskundige stafmedewerker). (inzet ervaring). Persoonlijke communicatie [email] op 15 juni 2020.
- Teamcoördinatoren LZ-team. (inzet ervaringsdeskundige op temniveau). Persoonlijke communicatie [skypegesprek] op 13 mei 2020.
- Langers, E. (2020). *De beperkte aanwezigheid van ervaringsdeskundigen en ervaringswerkers in de kinder- en jeugdpsychiatrie in Vlaanderen: een bewuste keuze of een gemiste kans?* [eindwerk]. Sociale school Heverlee, Graduaat Ervaringswerker GGZ/verslavingszorg.
- Stubbers, K. (ervaringsdeskundige medewerker mobiel team). (inzet ervaring). Persoonlijke communicatie [email] op 13 mei 2020.
- Stubbers, K. (ervaringsdeskundige medewerker mobiel team). (inzet ervaring). Persoonlijke communicatie [email] op 20 november 2020.
- Vlaams Patiëntenplatform vzw. (2019). *Wegwijzers ter ondersteuning van patiëntvertegenwoordigers in netwerken art 107* [pdf].
- Vlaams Patiëntenplatform vzw. (2018). *Beleidsnota het inschakelen van ervaringsdeskundigen in de gezondheidszorg* [pdf].
- Vlaamse Vereniging voor Geestelijke Gezondheid [VVG]. (2018). *Globaal plan ervaringsdeskundigheid* [pdf].