



HERSTEL, EMPOWERMENT & ERVARINGS- DESKUNDIGHEID

Platform voor intersectorale verruiming van ervaringskennis
ter versterking van ervaringsdeskundigheid in welzijns- en
gezondheidszorg

Verslag 9 juni 2022 - Het huis van Nederlands te Brussel

Ervaring werkt.

de**Link**

Van ervaring naar ervaringsdeskundigheid¹

Ervaring wordt ervaringskennis wanneer je erover hebt nagedacht en daar iets uit geleerd hebt, zodat deze ervaring je een volgende keer niet (opnieuw) blokkeert of negatief beïnvloedt waardoor je vooruit kan. Bij sociale uitsluiting gaat het om wat je uit ervaringen geleerd hebt over jouw persoonlijke en sociale groei of empowerment.

Het ontwikkelen van ervaringskennis veronderstelt dat je binnen of buiten jezelf op zoek gaat naar hulpbronnen, die inzicht kunnen bieden in wat jij in je leven wel en niet hebt doorgemaakt en het gedrag dat men (daardoor) wel of niet stelt. Dat noemen we 'individuele ervaringskennis'.

Het delen van ervaringskennis met mensen met gelijkaardige ervaringen kan een ondersteuning betekenen voor de verdere ontwikkeling van deze individuele ervaringskennis (peer group support learning).

Door in groep ervaringen te delen en er samen over te reflecteren, vanuit theoretische- of praktijkinzichten, komen gemeenschappelijkheden of tendensen naar boven die de individuele ervaringskennis overstijgen en dus verbreden.

Zo krijgt je meer inzicht in structurele uitsluitingsmechanismen die je met ervaringskennis aanschouwelijk kan maken. Als je deze 'collectieve ervaringskennis' deskundig wil inzetten om groei- of herstelondersteunende dienstverlening voor mensen in sociaal kwetsbare posities te helpen versterken, moet je over professionele sociale vaardigheden beschikken en met cliënten en collega-dienstverleners in dialoog kunnen gaan.

Het werkveld creëert daartoe het nodige mandaat en engagement.





Platform voor ervaringsdeskundigen uit verschillende welzijnssectoren

De Link wil met deze studiedag een aanzet geven tot permanente ontwikkeling van collectieve ervaringskennis en de deskundigheid rond 'werken in dialoog' versterken door een platform aan te bieden voor ervaringsdeskundigen en hun collega's uit verschillende welzijnssectoren.

In de voormiddag nodigen we sprekers uit om hun expertise te delen vanuit theoretische- en praktijkkennis. In de namiddag willen we de deelnemers, ervaringsdeskundigen en hun nauwe collega's, voldoende tijd en ruimte bieden om met elkaar hierover in dialoog te gaan door middel van 'dialoogtafels'.

Met het opzetten van zo een verkennende dialoog willen wij de deelnemers en hun collega's prikkelen om hun blik te blijven verruimen en om zelf (in team) verder stappen te kunnen zetten om zich in de aangeboden thema's te verdiepen.

Verder hopen we door onze studiedagen het gemeenschapsgevoel tussen ervaringsdeskundigen en (hun) organisaties te versterken.



Door onze studiedagen hopen we het gemeenschapsgevoel tussen ervaringsdeskundigen en organisaties te versterken.



¹ Geïnspireerd op "De eyeopener: een cyclisch model voor ervaringsdeskundigheid. Over de leergang ervaringsdeskundigheid veerkracht." Marjo Boer en Christine Van Duin, tijdschrift voor Begeleidingskunde, 4 (3), 33-39.

De sprekers

Wilma Boevink is sociaal wetenschapper en ervaringsdeskundige werkzaam aan het honorary researcher aan het UMC Utrecht. Daarnaast werkt zij als zelfstandig ondernemer. Zij werd echter op het laatste nippertje verhinderd.

Zij zou een presentatie geven over het HEE (HEE staat voor Herstel, Empowerment en Ervaringsdeskundigheid). Deze drie pijlers gaven richting aan de herstelbeweging in Nederland.

Luc De Droogh, docent op de Hogeschool Gent bij het Departement Sociaal-agogisch Werk, geeft samen met Annick Vanhove, ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting en medelesgever in Hogeschool Gent, een toelichting over het belang van ervaringsdeskundigheid voor sociaal werk vanuit een krachtgericht perspectief.

Zij reflecteren over ervaringsgericht werken vanuit het perspectief van armoede en vanuit het perspectief van herstelondersteunend werken in de geestelijke gezondheidszorg.



Martijn Kole is ervaringsdeskundige en werkt als 'Peer supported open dialogue facilitator' en docent in Nederland en Engeland.

Hij geeft een toelichting over de oprichting van het in Enik Recovery college Utrecht en over zijn betrokkenheid bij de positionering en implementatie van ervaringsdeskundigheid op nationaal en internationaal niveau.

MARTIJN KOLE
Ervaringsdeskundige,
Peer supported open
dialogue facilitator, docent

De Link vzw geeft daaropvolgend een korte presentatie van het doel en opzet van een generiek beroepskwalificatiedossier voor ervaringsdeskundigen.²

Door werkgevers van ervaringsdeskundigen armoede en sociale uitsluiting en GGZ wordt samengewerkt aan een dossier voor de beroepskwalificatie van alle ervaringsdeskundigen. Hierin wordt vastgelegd wat je moet kennen en kunnen om dit beroep uit te oefenen. Dit dossier zal de basis vormen voor de nieuwe opleidingen tot ervaringsdeskundige in de verschillende welzijnssectoren.

² Zodra er meer nieuws is over dit dossier, verschijnt dit op de website van deLink.



Opzet dialoogtafels

In de namiddag kan je aanschuiven aan een dialoogtafel. Aan drie dialoogtafels wordt tijd gemaakt om ervaringen te delen om van daaruit op zoek te gaan naar gemeenschappelijkheden ('breed ervaren' drempels en hefbomen).

Centraal in onze aanpak staat de professionele dialoog, die door een tandem van gespreksleiders wordt begeleid. De deelnemers brengen casussen uit de eigen werkomgeving in, waarbij we samen op zoek gaan naar drempels en hefbomen op microniveau (de relatie tussen gebruiker en dienstverlener), op mesoniveau (de relatie tussen gebruiker en de werkprocessen en regels van de organisatie) en op macroniveau (de relatie tussen de gebruiker en de wetgeving en het beleid).

Via deze dialoog komen we tot collectieve ervaringskennis; door de ervaringen te verzamelen, de 'breed ervaren' drempels en hefbomen te bespreken en te onderzoeken wat het belang van ervaringsdeskundigheid hierin is.

Ten slotte koppelen we dit terug tijdens het plenaire gedeelte.

Tafel 1 - Microniveau: relationele verhoudingen tussen gebruiker en dienstverlener

- Welke relationele drempels of hefbomen tot het zetten van stappen naar herstel en empowerment ervaart de gebruiker in deze casus?
- Welke relationele drempels of hefbomen tot het ondersteunen van herstel en empowerment ervaart de hulpverlener in deze casus?

Tafel 2 - Mesoniveau: de relatie tussen gebruiker en organisatie en werkprocessen (cultuur)

- Welke organisatiegebonden drempels of hefbomen tot het zetten van stappen naar herstel en empowerment ervaart de gebruiker in deze casus?
- Welke organisatiegebonden drempels of hefbomen tot het ondersteunen van herstel en empowerment ervaart de hulpverlener in deze casus?

Tafel 3 - Macroniveau: de relatie tussen de gebruiker en rechten en plichten (wet)

- Welke rechterlijke of bestuurlijke drempels of hefbomen tot het zetten van stappen naar herstel en empowerment ervaart de gebruiker in deze casus?
- Welke rechterlijke of bestuurlijke hefbomen tot het ondersteunen van herstel en empowerment ervaart de hulpverlener in deze casus?



Drempels en hefbomen

Aan de deelnemers wordt gevraagd welke drempels en hefbomen zich voordoen voor gebruikers en/of uitvoerders van dienstverlening. De drempels die zich volgens de deelnemers vaak voordoen en de hefbomen die volgens de deelnemers onmisbaar zijn staan telkens in het vet gedrukt.

Tafel 1: Relationale verhoudingen - drempels

Relationele drempels bij de gebruiker:

- **Opgelegde hulp** zorgt ervoor dat je niet jezelf kan/mag zijn. Dit werkt eerder afremmend dan helpend. Hulp opleggen werkt vaak weerstand in de hand.
- **Geen of onvoldoende taal kunnen geven** aan wat je voelt.
- **Gebrek aan zelfvertrouwen, laag zelfbeeld, schaamte.**
- **Niet (kunnen/mogen) kiezen**
- **Hulp toelaten/vragen lukt niet** altijd omwille van vorige ervaringen met hulp- en dienstverlening
- **Grote druk om te moeten voldoen** (empowerment, groei, herstel)
- **Kenniskloof t.a.v. hulp- en dienstverlening**

Relationele drempels bij de hulp- of dienstverlener:

- **De regie in handen van de gebruiker 'duwen'** omdat men vanuit de hulpverlening niet goed weet op welke manier men dit op maat kan aansturen.
- **Kenniskloof t.a.v. de gebruiker m.b.t. diens leven en beleving.** Onvoldoende kennen van de leefwereld van de gebruiker.
- **Een gelijkwaardige relatie binnen hulpverleningssituaties wordt bemoeilijkt** doordat je als hulpvrager altijd in een afhankelijkheidspositie staat t.o.v. de hulpverlener.
- **Welke visie heeft de hulp- of dienstverlener op empowerment/herstel/groei?**

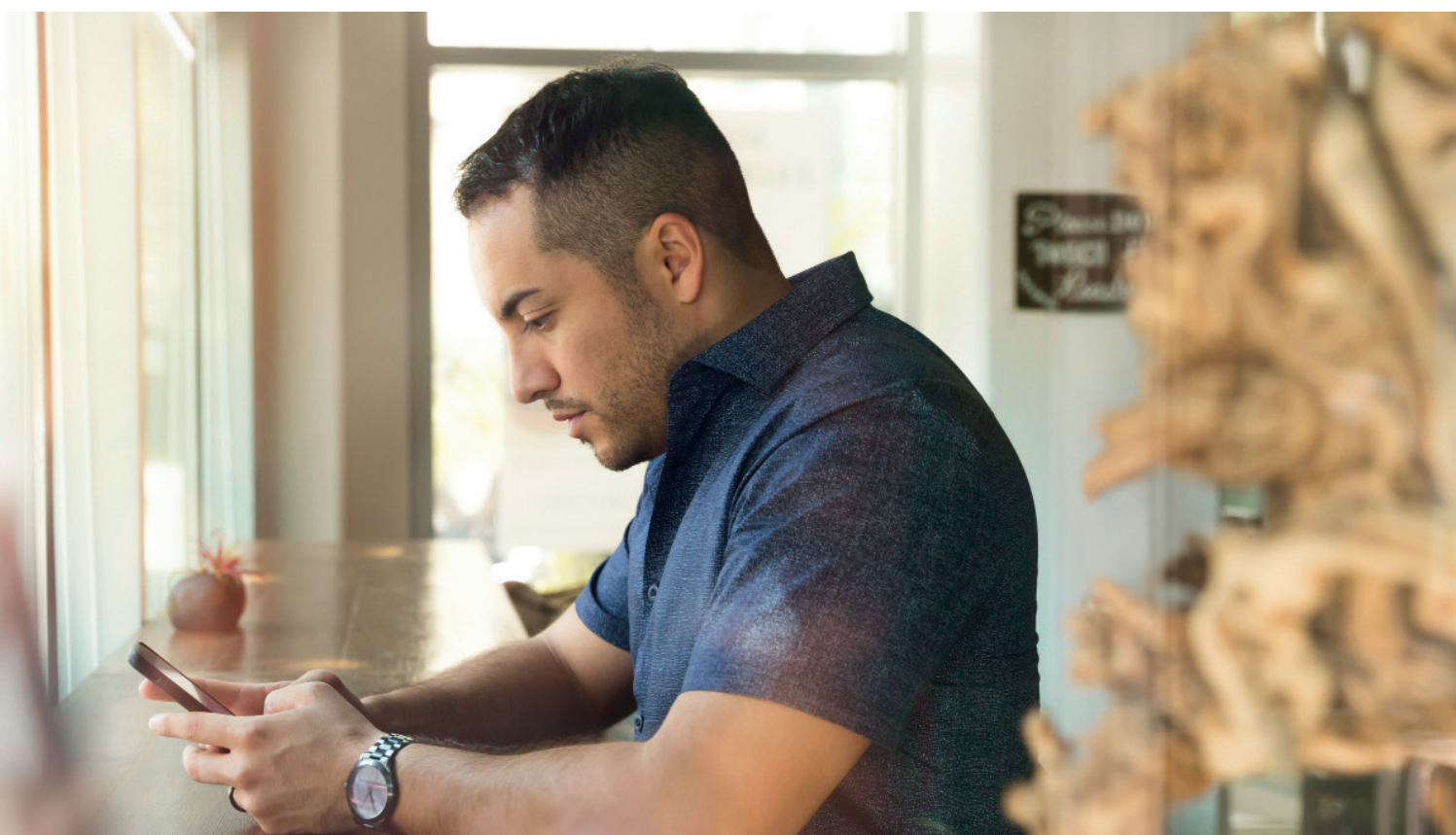
Tafel 1: Relationale verhoudingen - hefbomen

Relationele hefbomen voor de gebruiker:

- Gelijkwaardigheid in de relatie
 - Ruimte en tijd krijgen om te groeien
-
- De oprechte vraag: "Hoe is het echt met u?"
 - Ondersteuning op maat in het maken van keuzes, keuzepallet verduidelijken en daarmee de waaier aan keuzes vergroten.
 - Het hebben van een steunfiguur.
 - Gehoord en gezien worden.
 - Vertrouwen krijgen.

Relationele hefbomen voor de hulp- of dienstverlener:

- De moed hebben om moeilijke thema's aan te pakken, durven mensen aan te spreken
 - Ruimte en tijd krijgen om te groeien en te laten groeien
 - Het voeren van open dialoog
-
- Een goed kader om vanuit te werken
 - Concrete handvatten om mee aan de slag te gaan
 - Meer inzicht in de belevingswereld van de gebruiker
 - Ruimte en tijd voor relatieopbouw met de gebruiker
 - Kunnen luisteren zonder veroordeling
 - Een zekere vrijheid hebben om zo goed mogelijk op maat te kunnen werken
 - Beschikken over zelfreflectief vermogen
 - Voldoende zelfvertrouwen hebben





Tafel 2: Organisatie en werkprocessen - drempels

Organisatorische drempels bij de gebruiker:

- Geen eigen keuze
- Wachtlijsten
- Beperkingen in tijd en ruimte (plaats en (d)uur van afspreken)
- Van kastje naar de muur worden gestuurd (kluwen van armoede)
- Taalbarrières
- Eenzaamheid (geen vaste steunfiguur)

Organisatorische drempels bij de hulp- of dienstverlener:

- Eenzaamheid (eenzame positie, geen steun)
- Geen of weinig autonomie krijgen in het bepalen van hoe je de dingen aanpakt als hulpverlener (micromanagement)
- Cijfers behalen
- Tijdsdruk
- Wirwar van organisatiestructuren
- Onzekerheid contract (subsidie afhankelijk, tijdelijke contracten, contracten bepaalde duur)
- Geen ruimte voor uitwisseling, signaleren
- Onvoldoende aangesproken worden op je expertise door directie of collega's
- Zich bedreigd voelen in eigen expertise
- Privacywetgeving kent positieve, maar ook negatieve zijde

Tafel 2: Organisatie en werkprocessen - hefboomen

Organisatorische hefboomen bij de gebruiker:

- Voldoende tijd
 - Gelijkwaardigheid (vanuit visie organisatie)
-
- Er wordt gezocht naar krachten en talenten vanuit de visie van de organisatie
 - Inspraak
 - Buiten de regeltjes mogen kleuren

Organisatorische hefboomen bij de hulp- of dienstverlener:

- Formaliseren van tijd voor de samenwerking met de tandepartner
 - Buiten de lijntjes mogen kleuren. Voldoende vrijheid, autonomie om te mogen ondernemen
 - Integratie ervaringskennis
 - Het team kan zelf meer beslissen over
-
- Intense samenwerking met ervaringsdeskundigen
 - Gedragenheid vanuit groter team
 - Sterk team, met dialoog (kansen en mogelijkheden)
 - Geen of weinig hiërarchie
 - Vertrouwen in directie en vertrouwen van directie
 - Zoeken naar dwarsverbindingen, het sterker maken van de fundering, om draagvlak te verhogen
 - Veiligheid door duidelijke kader; mandaten, regels, afspraken
 - [ROPI](#) (in hoeverre verleent het team herstelondersteunende zorg?)
 - Multidisciplinaire teams
 - Erkenning
 - Voldoende tijd uittrekken





Tafel 3: Rechten en plichten - drempels

Rechterlijke of bestuurlijke drempels bij de gebruiker:

- Te complex (een kluwen van)
- Geen ruimte hebben om uit te proberen, 'dodelijk' sanctioneren
- Gevoelens van machteloosheid en moedeloosheid, vechten tegen de bierkaai
- Alles wat afwijkt van het dominante discours wordt als minderwaardig beschouwd

Rechterlijke of bestuurlijke drempels bij de hulp- of dienstverlener:

- Te weinig beluisteren van de noden van de gebruikers
- Angst voor verandering van beleid (politici en instellingen)
- Focus ligt meer en meer op activering (tewerkstelling)
- Onvoldoende werkingsmiddelen
- Keuze van de werkingsmiddelen niet altijd of onvoldoende rechtstreeks ten dienste van gebruiker
- Onvoldoende personeel

Tafel 3: Rechten en plichten - hefboomen

Rechterlijke of bestuurlijke hefboomen bij de gebruiker:

- Progressieve tewerkstelling (geleidelijk aan)
- Uitkering geeft financiële ruimte
- Participatie, cliëntbetrokkenheid

Rechterlijke of bestuurlijke hefboomen bij de hulp- of dienstverlener:

- Visietekst kan leiden tot doordacht en consequent beleid, een goede beleidsvisie werkt ondersteunend
- Vakbond en verenigingen (waar armen het woord nemen)
- Ondersteunende dienstverleners/hulpverleners die durven gebruik maken van discretionaire ruimtes die er zijn om out of the box te denken en te doen.
- Kennis en inzicht in dossiers als instrument voor beleidsverandering
- Wetenschappelijk onderzoek ter ondersteuning van verantwoord beleid
- Sensibilisering rond armoede en sociale uitsluiting, maatschappelijke en collectieve duiding
- Politiserende belangenbehartigers
- Representatie van verschillende doelgroepen in het vormen van beleid als onderdeel van doordacht beleid



Een ervaringsdeskundige kan vanuit ervaringskennis een brug vormen tussen gebruikers en de hulp- en dienstverlening, waardoor er meer kansen en mogelijkheden zichtbaar worden.



Plenaire terugkoppeling

Het laatste gedeelte van de studiedag is voorbehouden voor een plenaire terugkoppeling van de drempels en de hefboomen besproken tijdens de dialogotafels en voor het formuleren van een antwoord op de vraag: "Hoe kan ik als ervaringsdeskundige, als collega en als organisatie bijdragen aan het wegwerken van drempels en aan het versterken van hefboomen?"



Een ervaringsdeskundige kan zorgen voor (meer) cohesie in het team. Hij/zij kan vanuit ervaringskennis een brug vormen tussen gebruikers en de hulp- en dienstverlening, waardoor er meer kansen en mogelijkheden zichtbaar worden.

Een ervaringsdeskundige genereert vertrouwen bij gebruikers en kan organisatiebreed zorgen voor het verbreden van de blik, het blootleggen van blinde vlekken, het zichtbaar maken van de missing link.

Door ervaringskennis te integreren op micro- tot aan macroniveau, participatie van verschillende doelgroepen in beleidsprocessen, kritische reflectie door en naar beleid en door (wetenschappelijk) onderzoek, wordt er politieke kracht gegenereerd die het dominante discours doorbreekt.

Evaluatie studiedag

Eerst en vooral dank aan alle deelnemers zowel voor hun aanwezigheid en inbreng tijdens de studiedag als voor de feedback nadien. Dank ook aan de sprekers en aan de inzet van het eigen personeel om deze eerste editie zo goed mogelijk te volbrengen.

Uit de feedback van de deelnemers blijkt dat ondanks enkele praktische ongemakken en de pech dat spreker Wilma Boevink verhinderd was, het een geslaagde eerste editie was en voor herhaling vatbaar.

Het samenkomen van ervaringsdeskundigen en collega's uit verschillende welzijnssectoren, waarbij ervaringen worden gedeeld, de blik wordt verruimd, andere zienswijzen worden beluisterd, wordt ervaren als zeer leerrijk.

Het is fijn om na een sprekersgedeelte, de gelegenheid te hebben om met elkaar

hierover in dialoog te gaan, zelf casussen in te brengen en hier samen met andere professionals over uit te wisselen. Dit biedt tevens de mogelijkheid om elkaar beter te leren kennen en om te netwerken. Sommige deelnemers vinden zelfs dat deze dialoog nog iets langer mag duren.

Wij nemen de opmerkingen van de deelnemers ter harte en nemen die mee ter verbetering van volgende edities.

Hier lees je enkele suggesties van de deelnemers als thema voor volgende edities:

- Contextueel denken, systeemdenken (Paul Hendrickx, Linne De Loof)
- Hechting (Peter Adriaenssens)
- Executieve functies en schaarste (mobility mentoring)
- Bespreken van de professionaliseringsparadox



**het
Link
Effect**