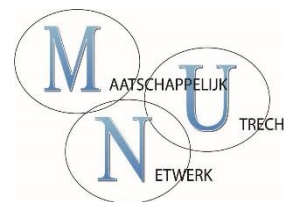


Verslag bijeenkomst MNU op 22 maart 2018



De voorzitter van het Maatschappelijk Netwerk Utrecht, Wim van Gelder, opent de bijeenkomst met als doel te komen tot een betere afstemming tussen cliëntenraden en de Buurteams.

Centraal stond de vraag hoe de inbreng en ervaring van cliënten en professionele ervaringsdeskundigen ertoe kan bijdragen dat de buurtteams hun dienstverlening beter en effectiever kunnen vormgeven.

Aanwezig zijn ruim dertig vertegenwoordigers van de buurtteams en van cliëntenraden en belangenbehartigers.

De agenda wordt ietwat anders ingevuld omdat ervaringsdeskundige Raymond Rietbergen helaas niet aanwezig kan zijn en Hajar El Karkachi voorzitter van de Achterkant, die een column zou uitspreken is vervangen door Shade (vrijwilliger bij U2B-Heard).

Shade spreekt namens de Achterkant en U-2B Heard! en draagt een column voor.

De Achterkant is voortgekomen uit de signalen die zijn gekomen vanuit (ex)cliënten die op een bepaald punt op weg van hun herstel in een zwart gat terecht kwamen. Het ontbreken van zorg als in begeleiding na behandeling, sociale isolement, geldgebrek et cetera spelen een rol als iemand zijn leven niet op de rails krijgt.

Vandaag hebben we iets te vieren. We vieren democratie, diversiteit en dialoog. De driedubbele D. Want vandaag gaan we met elkaar in gesprek om antwoord te krijgen op de vragen die er spelen bij de buurtteams, zoals hoe komen wij in gesprek met cliënten om te weten wat er speelt. Democratie is niet alleen stemmen op de gemeenteraad. Het is ook je stem laten horen en invloed uit oefenen op wat het buurtteam doet. Daarom ben ik hier en zijn wij hier. De gesprekken hier tussen het buurtteam en ons, zorgt ervoor dat het aanbod van het buurtteam aansluit op wat wij nodig hebben.

De kwaliteit gaat omhoog. Als alle mensen hier hetzelfde zouden denken dan zou het een saai gesprek zijn. Het gesprek wordt juist interessanter als de mensen die met elkaar praten verschillend zijn. Het mooie is dat elk mens anders is en als je echt met elkaar praat dan kom je op die verschillen. Door met elkaar in dialoog te gaan en een gesprek aan te gaan in plaats van een discussie, kan je op een overeenkomst komen of het via een andere blik te bekijken. Misschien heeft de ander wel een heel goed idee of een inbreng waar je zelf nog niet op bent gekomen. Zorg er vandaag voor dat je praat met mensen die je niet kent, misschien zijn het wel mensen met wie je niet zo goed durft te praten omdat je denkt dat ze anders zijn. Luister naar de ander, laat horen wie jij bent. Praat over wat jezelf hebt meegemaakt en droom met elkaar over hoe het zou kunnen zijn. Goed nieuws, nu kan het. Verwonder je over het verschil. Ik wil graag dat iedereen vandaag voelt dat diversiteit zorgt voor de beste opbrengst. Een dialoog is gelijkwaardig, niemand weet het beter. Je spreekt voor jezelf en niet voor de ander. Dit is misschien moeilijk maar probeer het en je zult zien dat er mooie gesprekken uit zullen komen.

U-2B Heard! Heeft al gesprekken met Lokalis over het inzetten van ervaringsdeskundigen. Ik denk dat dit al een heel goed begin is.

Waar zijn wij over in gesprek? Door inzetten van ervaringsdeskundigen is het laagdrempeliger en door gebruik maken van ervaringsdeskundigen is het makkelijker om onder andere de kwetsbare jongeren te bereiken.

Vooraf: Welke voorwaarden zijn nodig om ervaringsdeskundigheid toe te passen in je organisatie?

Ervaringsdeskundigheid in de hulpverlening is één manier om de kennis en ervaring van cliënten in te zetten. Die kennis kan ook ingezet worden voor bijvoorbeeld beleidsbeïnvloeding of kwaliteitstoetsing. Er is een kader nodig waarin vastgelegd wordt wat verstaan wordt onder ervaringsdeskundigheid, gecombineerd met een visie over waarom de toepassing van ervaringsdeskundigheid past in de werkwijze van de organisatie.

Het is duidelijk dat ervaringsdeskundigheid iemand niet persé een goede hulpverlener maakt, je hebt altijd een opleiding nodig om je werk goed te kunnen doen. Een ervaringsdeskundige is een soort speciale hulpverlener, anders dan een generalist.

Er is een verschil in de Buurteams Jeugd en de Buurteams Sociaal in hoe ervaringsdeskundigheid ingezet kan worden. In de BTS is het meestal mogelijk ervaringsdeskundigen in te zetten in het primaire proces, het contact tussen hulpverlener en cliënt, bij de BTJ is dat veel moeilijker.

De deelnemers aan de workshop stellen voor om in dialoog met cliënten te bepalen wat de meerwaarde kan zijn van inzet van ervaringsdeskundigen.

Bij de BTS is één team van ervaringsdeskundigen opgezet, die tevens projectgroep is voor het onderwerp ED voor alle teams. Zij kunnen geconsulteerd worden door de buurtteams en ook ingezet worden voor individuele cliënten. Elk lid van het ED team heeft een andere ervaringsachtergrond.

Bij de BTJ worden medewerkers actief gestimuleerd om hun eigen ervaring met specifieke gezondheidsproblematiek te melden. Zo kan je ook ED betrekken bij de hulpverlening.

Het kan natuurlijk ook zo zijn dat de ervaringsdeskundigen met problemen geconfronteerd worden die hen bijzonder raken, juist omdat zij een vergelijkbare ervaring hebben als de cliënt, daarvoor is bij de BTS nazorg geregeld in de vorm van intervisie, om te voorkomen dat zij stuklopen. Het is ook niet vanzelfsprekend dat een ervaringsdeskundige altijd empathie heeft voor de cliënt, het kan altijd zijn dat een casus niet aansluit bij de ervaring van de ervaringsdeskundige.

Annelies de Jong van Solgu gaat in op de Routekaart naar een schat aan ervaring. Op 3 oktober 2017 heeft er een bijeenkomst plaatsgevonden over ervaringsdeskundigheid. Vakkennis, wetenschappelijke kennis en ervaringskennis vormen een gouden driehoek. De routekaart geeft een mooie schets van thema's die een rol spelen bij de inzet van ervaringsdeskundigheid. Aan de ene kant staan cliënten met thema's die voor hen spelen, vervolgens speelt de vraag wat organisaties kunnen en moeten doen om die mogelijkheden in te vullen. Daarop spitst de discussie zich vervolgens toe.



De deelnemers worden opgesplitst in 4 groepen en krijgen als opdracht mee, hoe kun je ervaringsdeskundigheid verweven in je organisatie? Wat is daarvoor nodig? Elke groep werkt 1 stap uit volgens de routekaart. Het gaat om stappen 5 t/m 8. Vervolgens verzamelen we de uitkomsten en bespreken hoe dit in de praktijk toegepast kan worden. Hieronder treft u de uitwerking aan. Het betreft de punten die aan de orde kwamen in de diverse werkgroepjes.

Routekaart naar een schat aan ervaring



Vier stappen verder voor organisaties

1. (stap 5 op de routekaart) Maak als organisatie werk van ervaringsdeskundigheid. **Maak een goed plan.** Spreek af wie **verantwoordelijk** is, zowel bestuurlijk als in de praktijk. Zorg voor een **eigenaar** voor de invoering op elke locatie.

Opbrengst discussiegroep:

- Definitie nodig: wat is ervaringsdeskundigheid?
- Er is een vaste projectgroep ervaringsdeskundigheid van de buurtteams, die diensten verleent aan buurtteams en ingezet kan worden bij cliënten.
- Binnen buurtteams verloopt een goed proces.
- Ervaringskennis wordt erkend en ontsloten.
- Lokalis heeft aan medewerkers gevraagd of zij zelf ervaringsdeskundigheid hebben. Keerzijde is dat dit wel nazorg vergt.
- Intervisie: vraag hoe het gaat, zoek naar de stem van de cliënt. Signalen moeten doordringen.
- Het is een voortschrijdend proces.
- Ervaringsdeskundigheid zo divers mogelijk inzetten.

2. (stap 6 op de routekaart) Samen sta je het sterkst. Verwerk het luisteren naar de ervaringen en het inzetten van ervaringsdeskundigen in je **kwaliteitsbeleid en je criteria**. Maak het onderdeel van je **teamprofessionalisering**. **Leren van elkaar** is de kern van kwaliteit!

Opbrengst discussiegroep:

De deelnemers besloten zich te focussen op de inzet van ED in de hulpverlening. De vraag is of cliënten zelf behoefte hebben aan een ervaringsdeskundige. De ervaringsdeskundigen zelf geven aan dat door de buurtteammedewerkers aan cliënten gevraagd wordt of zij behoefte hebben aan een ervaringsdeskundige, als zij denken dat dat gepast is. De

ervaringsdeskundige kan een intermediair zijn, hij of zij moet aansluiten op de hulpverlening en welkom zijn.

- Plannen: hoe en wanneer?
- Criteria: wanneer wel, wanneer niet?
- Ervaringsdeskundigheid moet z'n eigen ervaring kunnen overstijgen.
- Ervaringsdeskundigheid zorgt voor een andere invalshoek. Meedenken op casusniveau. Meer of minder betrekken bij een casus.
- Peer to peer: mensen aan elkaar koppelen.
- Ogen en oren in de wijk: informatie ophalen.
- Geef mogelijkheden om door te groeien.
- Hoe inzetten?
- Participeren in projecten / cliëntenraden (is één vorm).
- Gerti: er is wel een kader voor ervaringsdeskundigheid.
- Jaap: werkvorm kan zijn: fotografeer je leven en dus de hulp en ondersteuning.
- Weinig is concreet vastgelegd.

Tot slot is de vraag wat de dromen zijn van de ervaringsdeskundigen: wanneer zou hun droom uitkomen? Als er een team van ervaringsdeskundigen zou zijn met een grote diversiteit aan ervaringen, zodat altijd aansluiting gevonden kan worden bij de problemen van cliënten, voor elk wat wils. En als een systeem zou zijn waardoor de vraag naar ervaringsdeskundigen gesignaleerd zou worden er altijd een ervaringsdeskundige komt als daar behoefte aan is.

3. (stap 7 op de routekaart) Neem niet alleen geschoolde ervaringsdeskundigen in dienst, maar blijf ook op andere manieren leren van ervaring. Bijvoorbeeld door **enquêtes, interviews en een gebruikerspanel**. Betrek je cliënten bij het **jaarplan** en vraag expliciet **feedback** op individuele hulpverleners en ondersteuningsprocessen.

Opbrengst discussiegroep:

- Enquêtes bereiken maar een deel van de doelgroep.
- Feedback is individueel een goed middel. Betrek het netwerk erbij.
- Leer van fouten: wacht niet op klachtenregelingen oid.
- Buurteams: geef wat terug aan MNU: wat gebeurt er, contactpersonen, hoe werkt het nu, jaarplannen, etc.
- Bij thema's in het jaarplan ervaringsdeskundigen/cliënten betrekken.
- Bijeenkomst met alle betrokkenen die meedenken in het jaarplan.
- Gerti (buurteamondernemer): vanuit individuen en wijken zijn er gesprekken met bewoners.



4. (stap 8 van de routekaart) Zorg voor goede **randvoorwaarden**. Reserveer (deels flexibele) middelen, zowel van je **uitvoeringsbudget als je innovatiebudget** voor initiatieven van en met je 'doelgroep'. Zorg voor goede **functiebeschrijvingen**, een **passende beloning** en een **volwaardige inbedding** in het team en de structuur van je organisatie.

Opbrengst van de discussiegroep:

- Definitie van ervaringsdeskundigheid is heel divers:
 - o Er zijn ervaringsdeskundige professionals, er zijn ervaringswerkers, er zijn mensen met ervaringsdeskundigheid. Goed definiëren!
- Kijk naar wat wel kan, kijk vooral naar meerwaarde.
- Het is een proces, niet alleen inhoud = ervaring.
- Eigen ervaring inzetten.
- Randvoorwaarden:
 - o goede begeleiding,
 - o contactpersoon,
 - o dit kan wel / dit kan niet (mores)
 - o goede inbedding,
 - o duidelijke waardering,
 - o niet tussen de bedrijven door,
 - o kosten / baten (bijv. preventie).

Conclusies Algemeen

Uit de discussie naar voren komt is dat buurtteams en cliëntenvertegenwoordigers/cliënten eigenlijk niet goed weten over en weer wat ieder doet. Daarom is van belang:

- Van elkaar weten wat ieder doet, uitwisseling.
- Onderzoek sociale kaart: U-centraal is bezig daar uitwerking aan te geven voor het MNU.

De vraag is vervolgens ook of we niet in staat zijn elkaar te helpen/ondersteunen om de beeldvorming van de teams te versterken. De toegangsdrempel kan en moet lager. Dat is een gezamenlijk belang van buurtteams en cliëntenorganisaties.

Een opdracht voor de buurtteams kan zijn meer werk te maken van een kader/statuut voor participatie en rechten van cliënten. Er wordt in praktische zin ingewerkt op de positie van cliënten, op een wijze gewerkt die vertrouwen wekt, maar systematisch is dit nog niet echt en men weet het niet van elkaar.

Een belangrijk vraagstuk is ook op welke wijze de toegankelijkheid voor specifiek groepen verbeterd kan worden. Het beeld dat bijvoorbeeld jongeren hebben bij buurtteams kan een drempel vormen.

Volgend thema?

- Hoe en op welke wijze is het inspelen op vragen van specifieke doelgroepen in samenwerking van cliëntenorganisaties en de buurtteams te verbeteren? Bij de buurtteams zou een inloopspreekuur kunnen zijn voor jongeren bijvoorbeeld inloop zonder officiële aanmelding, even koffie drinken bijvoorbeeld. Niet meteen een officiële aanmelding.
- Hoe de samenwerking zo uit te werken dat er een betere sociale infrastructuur kan ontstaan. Organisaties en buurtteams kunnen elkaar versterken ten behoeve van een betere bereikbaarheid van de cliënten.

Meer informatie:

Meetellen in buurtteams. Een Factsheet van juni 2017 van Meetellen in Utrecht. Te bezien op/op te vragen bij www.meetelleninutrecht.nl

Neem een kijkje op <http://www.deervaringsdeskundige.nl/> Deze site wil de ontwikkeling van ervaringskennis en de inzet van ervaringsdeskundigheid samenbrengen.

Een deel van de informatie kun je ook vinden op: YouTube kanaal: 'Herstel animatie'.

Een samenvatting.

Wat is ervaringsdeskundigheid?

Zie: <http://www.deervaringsdeskundige.nl/visie-definities/wat-is-ervaringsdeskundigheid.aspx>

Ervaringsdeskundigheid voor dummies Zie: <https://www.youtube.com/watch?v=S0T4u5757hc>

Ervaringsdeskundigen tot in de kern Zie: <https://www.youtube.com/watch?v=a0ajbF4tSWQ>

Het beroepscompetentieprofiel van ervaringsdeskundigen.

Zie: <http://www.deervaringsdeskundige.nl/inzet-ervarings-deskundigheid/het-werk-van-de-ervaringsdeskundige/beroeps-competentie-profiel-ervaringsdeskundigen.aspx>

Kerntaken van ervaringsdeskundigen Zie: <https://www.youtube.com/watch?v=RxXofjOtFh0>

1 Samenwerken met ervaringsdeskundigen randvoorwaarden Zie:

<https://www.youtube.com/watch?v=CEzLdUz2ZCU>

De functie en inschaling van een ervaringsdeskundigen.

Zie: <http://www.deervaringsdeskundige.nl/inzet-ervarings-deskundigheid/functies-en-werkplekken-ervaringsdeskundigen/functies-en-inschaling.aspx>

En maak eens kennis met de vakvereniging voor ervaringsdeskundigen. Zie: <http://vvve.nl/>