

Ervaring is de beste leermeester

De meerwaarde en positie van ervaringsdeskundigen

Opinie

‘Begin eens te kijken wat iemand wél kan.’ Anouk, een vrouw van begin 40, zit tegenover ons en praat verder: ‘Hulpverleners bedoelen het goed maar zien vooral iemands onmogelijkheden.’ Het team verpleegkundigen van de gesloten afdeling maakt deze middag kennis met het thema ervaringsdeskundigheid. Anouk is twee jaar geleden acuut opgenomen in een manische periode en heeft toen drie dagen in de separeer doorgebracht. Nu maakt zij een evenwichtige en krachtige indruk. Ik heb haar uitgenodigd haar ervaringen met ons te delen en het team te helpen de samenwerking met cliënten op de afdeling te verbeteren. ‘Wees niet bang slecht nieuws te vertellen, maar blijf daarna wel bij de cliënt. Zoek alternatieven als iets niet kan en betrek de familie altijd bij de behandeling.’ Anouk laat een stilte vallen waardoor haar woorden nog krachtiger lijken. ‘Als je zegt dat je over vijf minuten komt, als een cliënt je iets vraagt op de afdeling, zorg dan dat je op tijd bent. Je kunt ook eerlijk zeggen als het niet gelogen komt. Cliënten eten je niet direct op hoor. Soms zijn cliënten net mensen en snappen ze dat jullie het erg druk hebben.’ Er klinkt gelach en het ijs is gebroken.

Na een middag met mooie gesprekken en waardevolle tips vragen collega’s of er vaker een ervaringsdeskundige langs kan komen. Geïnspireerd door Anouk stel ik mezelf de volgende vragen: Wat is het belang van de inzet van ervaringsdeskundigen? Hoe worden ervaringsdeskundigen ingezet in organisaties?

Ervaringsdeskundigheid

De inzet van ervaringsdeskundigen in de GGZ gaat samen met de algemene ontwikkeling in de gezondheidszorg waarbij emancipatie van cliënten centraal staat. Men spreekt van ervaringsdeskundigheid wanneer mensen emotionele, sociale of praktische hulp bieden en eigen ervaringen inzetten om personen met vergelijkbare ervaringen te helpen. Rond 1995 begon de geestelijke gezondheidszorg in Ne-

derland op kleine schaal met de inzet van ervaringsdeskundigen (Bovenberg, Wilrycx, Bähler & Francken, 2011). Timmer & Plooy (2009) staan stil bij het begrip ervaringskennis. Ervaringskennis wordt gedefinieerd als het hebben van kennis en inzichten die ontwikkeld zijn op basis van reflectie en analyse van eigen ervaren beperkingen.

Van ervaringsdeskundigheid is sprake wanneer iemand in staat is om ervaringskennis aan derden over te dragen (Boevink, Plooy & Van Rooijen, 2006). Wilrycx (2007) stelt dat de persoon de eigen ervaring kan overstijgen, de situatie los kan laten en de leermomenten kan benutten om anderen te helpen.

Het belang van de inzet van ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigheid kan een belangrijke meerwaarde hebben bij de behandeling van cliënten. Dat blijkt uit diverse onderzoeken die de afgelopen jaren zijn uitgevoerd. Spiesschaert (2005) onderscheidt verschillende functies bij de inzet van ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigen kunnen de kloof dichten tussen cliënten en hulpverleners (brugfunctie). Bovendien benoemen ervaringsdeskundigen het perspectief en de belevingswereld van de cliënt (tolkfunctie). Ook kunnen ervaringsdeskundigen een kritische functie hebben tegenover de hulpverlening en een cultuuromslag initiëren waarbij belevingsgericht werken centraal staat.

Bovenberg (2011) beschrijft de uitkomsten van onderzoek naar de effectiviteit van ervaringsdeskundigheid. Een belangrijke bijdrage van een ervaringsdeskundige is de voorbeeldfunctie of het rolmodel voor cliënten. Ervaringsdeskundigen zijn een bron van hoop, dragen bij aan vermindering van het stigma van psychiatrisch patiënt en zorgen ervoor dat de focus gericht blijft op herstel (Plooy, 2009). Herstel verwijst naar het proces waarbij cliënten niet genezen, maar leren te leven met een psychiatrische aandoening. Cliënten kunnen weer baas over eigen leven worden door te leren waar kwetsbaarheden en talenten liggen. Herstel hangt nauw samen met empowerment. Daarbij ontdekken mensen met psychische aandoeningen hun eigen kracht en herwinnen de controle over hun bestaan (Boevink, Plooy & Van Rooijen, 2006). Van Erp, Hendriksen-Favier, Hoeve & Boer (2008) benoemen de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid vanuit het cliëntperspectief. Cliënten vinden volgens hen dat een ervaringsdeskundige over meer inlevingsvermogen beschikt dan andere hulpverleners en voelen zich beter begrepen. Het blijkt dat zij het contact met een ervaringsdeskundige op gelijkwaardiger niveau ervaren. Daarnaast geeft een ervaringsdeskundige cliënten handvatten om naar moeilijke situaties te kijken en leert hen om te gaan met deze situaties.

Positionering van ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen worden ondanks hun duidelijke meerwaarde beperkt ingezet in de geestelijke gezondheidszorg. In 2008 werkten ongeveer 250 betaalde ervaringsdeskundigen in Nederland (Knooren & Van Haaster, 2008).

Karbouniaris & Brettschneider (2008) beschrijven dat ervaringsdeskundigen meestal werken als voorlichter, cursusleider of als ervaringswerker in ambulante wijkteams (ACT en FACT). Het takenpakket van een ervaringsdeskundige is zeer divers en breidt zich langzaam uit. Ervaringsdeskundigen voeren herstelgesprekken met cliënten, helpen hen met het uitschrijven van herstelverhalen, coachen andere ervaringsdeskundigen en geven voorlichting aan cliënten en medewerkers (Boevink, 2006). In Engeland, de Verenigde Staten, Nieuw Zeeland en Australië worden ervaringsdeskundigen op strategisch belangrijke posities ingezet (Bovenberg, 2011). In Nederland worden slechts enkele ervaringsdeskundigen ingezet als adviseur van het management of bestuur. Bovenberg (2011) pleit voor de inzet van ervaringsdeskundigen op steeds meer en verschillende niveaus. Ik ben het met hem eens en zie dat hier nog veel winst te behalen valt. Ervaringsdeskundigen kunnen, als vertegenwoordigers van het cliëntperspectief, belangrijk zijn bij het maken van beleidskeuzes en het formuleren van beleid voor de toekomst. Bovenberg (2011) beschrijft de positie van ervaringsdeskundigen als geïsoleerd en daardoor kwetsbaar. Zij zijn doorgaans de enige ervaringsdeskundige medewerker in een team en soms de enige in een instelling. Dit brengt het risico met zich mee van mislukking en teleurstelling omdat ze onvoldoende ruimte en aandacht krijgen om hun specifieke deskundigheid tot bloei te laten komen (Plooy, 2009). Er zijn verschillende initiatieven om ervaringsdeskundigheid beter op de kaart te zetten, o.a. vanuit GGZ Nederland en project LIVE (Bovenberg, 2011). LIVE (Landelijk steunpunt Inzet Van Ervaringsdeskundigheid in de GGZ) is een tweejarig project van het Trimbos-instituut en kenniscentrum Phrenos. Doel van het project is het ontwikkelen van een model om GGZ-instellingen te ondersteunen bij het invoeren van ervaringsdeskundigheid.

Conclusie

De kracht van ervaringsdeskundigheid wordt meer en meer onderkend. Als vertegenwoordigers van het cliëntperspectief staan ervaringsdeskundigen dichtbij cliënten en kunnen in teams een omslag in denken initiëren. De inzet van ervaringsdeskundigheid is beperkt en verdient een grotere rol in de geestelijke gezondheidszorg. Het recent gestarte project LIVE kan hierbij een belangrijke rol spelen. Bovenberg

(2011) adviseert te onderzoeken of de zorgconsumptie afneemt bij mensen die gaan werken als ervaringsdeskundige. Ik deel deze mening en adviseer te onderzoeken of de zorgconsumptie afneemt bij cliënten bij wie ervaringsdeskundigheid wordt ingezet tijdens de behandeling. Als dit aangetoond wordt kan dit leiden tot substantiële besparingen op zorgkosten en wellicht zal dan ook het aantal ervaringsdeskundigen in de geestelijke gezondheidszorg toenemen.

Tot slot

Bovenberg (2011) citeert een Amerikaanse ervaringsdeskundige over haar eigen herstel: 'Een van de lessen die ik moest leren, is dat herstel niet hetzelfde is als genezing. Nadat ik 21 jaar met deze ziekte heb geleefd, is ze nog steeds niet overgegaan. Dus ik veronderstel dat ik nooit zal genezen, maar dat ik herstellende ben. Herstellen is een proces, geen eindpunt of doel. Herstellen is een houding, een manier om de dag en de uitdagingen die ik tegenkom onder ogen te zien. Mijn herstel betekent dat ik weet dat ik bepaalde beperkingen heb en dat er dingen zijn die ik niet kan. Maar in plaats van dat me dat tot wanhoop drijft en aanleiding is om op te geven, heb ik geleerd dat ik, juist door te weten wat ik niet kan, ook de mogelijkheden zie van alles wat ik wel kan.' Als ik dit lees, moet ik denken aan Anouk, de ervaringsdeskundige die grote indruk op mij en het verpleegkundig team maakte. Zij kan een bron van kracht, hoop en inspiratie zijn die cliënten een nieuw beeld van zichzelf kan laten ontwikkelen. Zij hielp ons cliënten te zien zoals we allemaal zijn: mensen met een verleden, een heden en hoop op een toekomst. Ik gun iedere cliënt en elk team een eigen Anouk.

Literatuur

- Boevink, W., Plooy, A. & Rooijen, S. van (Red., 2006). *Herstel, Empowerment en Ervaringsdeskundigheid van mensen met psychische aandoeningen*. Amsterdam: swp.
- Bovenberg, F., Wilrycx, G., Bähler, M. & Francken, G. (2011). Inzetten van ervaringsdeskundigheid. *SP*, augustus 2011, 21-28.
- Erp, N. van, Hendriksen-Favier, A., Hoeve, M. & Boer, M. (2008). *Werken met Begeleiders in de GGZ met ervaringsdeskundigheid. Een onderzoek naar voordelen, valkuilen en belangrijke condities voor de inzet en scholing van BGE-ers*. Utrecht: Trimbos-instituut.
- Erp, N. van, Hendriksen, A. & Boer, M. (2009). Begeleiders met ervaringsdeskundigheid in GGZ-teams. *Maandblad Geestelijke volksgezondheid*, 64, 638-651.
- Karbouniaris, S. & Brettschneider, E. (2008). *Inzet en waarde van ervaringsdeskundigheid in de GGZ*. Utrecht: Kenniscentrum Innovatie – Hogeschool Utrecht.
- Knooren, J. & Haaster, H. van (2008). Onderwijsprogramma's voor ervaringsdeskundigen. *Maandblad Geestelijke volksgezondheid*, 63, 515-525.
- Plooy, A. (2009). Ervaringsdeskundigen in de GGZ. *Deviant*, 62, 12-16.
- Spiesschaert, F. (2005). *Ervaringsdeskundige in armoede en uitsluiting*. Leuven: Acco.
- Timmer, H. & Plooy, A. (2009). *Weten over leven. Ervaringskennis van mensen met langdurige psychische problemen*. Amsterdam: swp.
- Wilrycx, G. (2007). *Clïëntparticipatie en ervaringsdeskundigheid in de geestelijke gezondheidszorg*. Tilburg: Tranzo.

Samenvatting

Men spreekt van ervaringsdeskundigheid wanneer mensen emotionele, sociale of praktische hulp bieden en eigen ervaringen inzetten om personen met vergelijkbare ervaringen te helpen. Ervaringsdeskundigen gebruiken hun eigen kennis en ervaringen om personen met een vergelijkbare hulpvraag te begeleiden. Zij zijn een bron van hoop en empowerment. Het belang van de inzet van ervaringsdeskundigheid is in diverse onderzoeken aangetoond. Ervaringsdeskundigen hebben een voorbeeldfunctie voor cliënten en kunnen als brug fungeren tussen cliënten en hulpverleners. Cliënten vinden het contact met ervaringsdeskundigen meer gelijkwaardig dan met andere hulpverleners en voelen zich beter begrepen.

Ervaringsdeskundigen werken meestal als voorlichter, cursusleider of ervaringswerker in ambulante wijkteams. Op strategisch belangrijke posities werken ervaringsdeskundigen nauwelijks. De positie van ervaringsdeskundigen is geïsoleerd en daardoor kwetsbaar. Dit artikel gaat na introductie van de term ervaringsdeskundigheid over het belang van de inzet van ervaringsdeskundigen. Dan volgt de positionering van ervaringsdeskundigen.