Mee in beweging...?

Onderzoek naar de inzet van ervaringsdeskundigheid
binnen de jeugdhulp in Midden-Holland

Master Management en Innovatie in Maatschappelijke organisaties
Onderzoek MMI-R5
Petra van Buren (0925907)
Hogeschool Rotterdam/ HAN
Thesisbegeleider: Cees van der Sprong
Beoordelaars: Hans Waegemaekers & Cees van der Sprong
Februari 2017

Voorwoord

Een paar jaar geleden werd ik geraakt door een opmerking van een (ex-)zwerfjongere. Ze bedankte me voor de opzet van een project voor zwerfjongeren. Ze zei dat ze haar leven te danken had aan dit project en nu weer met hoop en tevredenheid naar de toekomst kon kijken.
Mijn motivatie om voor de belangen voor jongeren in kwetsbare situaties op te komen was al groot, maar werd hierdoor nog meer aangewakkerd. In 2014 leidde dat o.a. tot het project 'Experienced Experts' afgekort ExpEx waarin jongeren worden geschoold tot ervaringsdeskundige om hun vaak negatieve ervaringen in te zetten op een positieve manier als adviseur, voorlichter of coach. Zo kunnen ze meewerken om de huidige jeugdhulp te verbeteren door de jeugdhulp meer vanuit de visie van de leefwereld van de jongeren te laten werken.

Deze thesis maakt deel uit van de Masterstudie Management en Innovatie (MMI) van de Hogeschool Arnhem Nijmegen in samenwerking met de Hogeschool Rotterdam.
Het onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van de regionale cliëntenorganisatie Zorgvragersorganisatie GGz Midden-Holland (ZOG MH) waar ik werkzaam ben als directeur. Ik hoop met deze thesis helderheid te krijgen over de vraag waarom de ontwikkeling van inzet van ervaringsdeskundigen in de jeugdhulp die ondanks het (ondersteunings)aanbod en expertise van de ZOG MH traag op gang komt. Aan de hand van aanbevelingen uit deze thesis volgt een innovatieplan.

Het was een pittig maar zeer leerzaam proces om deze thesis te maken. Mede dankzij de steun van mijn thesisgroep en vooral begeleider Cees van der Sprong heb ik veel inzichten gekregen. Ik wil hen daarvoor bedanken. Het proces voelde niet comfortabel, ik werd echt uit mijn comfortzone getrokken. Dat was ook nodig om zover te komen.

Ik wil iedereen bedanken die aan deze thesis een bijdrage heeft geleverd, de mensen die ik mocht interviewen, de meelezers, FACT Nederland en de Erasmus Universiteit. Maar vooral ook mijn thuisfront voor hun begrip dat ik veel tijd nodig had voor mijn studie en deze thesis en er daardoor minder tijd was voor het 'normale' gezinsleven. Nog even en dan ben ik er weer helemaal!
Ik kijk terug op een zeer leerzame periode!

''Iets lijkt altijd onmogelijk: totdat het gedaan is (Nelson Mandela)."

Inhoudsopgave

VOORWOORD ***3***

SAMENVATTING ***7***

1 INLEIDING ***9***

2 CONTEXT ***10***

2.1.1 De stichting Zorgvragers Organisatie GGz Midden-Holland *10*

2.1.2 Ontwikkeling belangenbehartiging en inzet ervaringsdeskundigheid jeugd bij ZOG MH *11*

2.1.3 Opleiding tot ervaringsdeskundige *11*

2.1.4 Uitgangspunten en bezuinigingen jeugdhulp Midden-Holland *13*

2.1.5 Wat is jeugdhulp? *14*

Afbakening *14*

2.2 VRAAGSTELLING *15*

Doelstelling *15*

Hoofd- en deelvragen *15*

Leeswijzer *16*

3 THEORETISCH KADER ***17***

3.1 GESCHIEDENIS ERVARINGSDESKUNDIGHEID *17*

3.2 BEGRIP ERVARINGSDESKUNDIGHEID *18*

3.3 ERVARINGEN IN DE VOLWASSEN GGZ *19*

3.4 WAT IS NODIG VOOR DE START EN IMPLEMENTATIE VAN ERVARINGSDESKUNDIGHEID *20*

3.4.1 Bewustwording en Visie *20*

3.4.2 Opgeleide ervaringsdeskundigen: Helderheid in opleiding, taken en rollen *20*

3.4.3 Draagvlak, kennis en vertrouwen *21*

3.4.5 Leiderschap *21*

3.4.6 Financiën *22*

3.4.6 Effectmeting *22*

3.4.7 Veranderbereidheid versus weerstand *22*

3.5 VERSCHILLENDE THEORIEËN OVER SLEUTELS EN STRATEGIEËN TOT VERANDERING *23*

3.5.1 Theorie van Annemarie Mars *23*

3.5.2 Theorie van Arend Ardon *25*

3.5.3 Theorie van Jaap Boonstra *26*

3.5.4 Theorie van Mary Lippit *27*

Samenvatting theorie en vertaling naar de aanpak van het praktijkonderzoek *27*

4 METHODE ***29***

4.1 KWALITATIEF ONDERZOEK *29*

4.2 INTERVIEWS *30*

4.2.1 Uitwerking van de interviews *31*

4.2.2 Coderen *31*

4.3 BRUIKBAARHEID *31*

4.4 BETROUWBAARHEID *31*

4.5 VALIDITEIT *32*

5 RESULTATEN ***33***

Meerwaarde van ervaringsdeskundigheid *35*

Stimulerende factoren *36*

Belemmerende factoren *38*

6 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN ***41***
6.1 REFLECTIE OP HET ONDERZOEK *44*
7 DISCUSSIE ***45***
BIJLAGEN ***47***
LITERATUURLIJST *47*
VRAGENLIJSTEN *50*
UITGEBREIDE UITWERKING VAN DE MEERWAARDE VAN INZET ERVARINGSDESKUNDIGHEID *55*
UITGEBREIDE UITWERKING VAN DE STIMULERENDE EN BELEMMERENDE FACTOREN VAN ERVARINGSDESKUNDIGHEID *57*
SOORTEN JEUGDHULP *63*
OVERZICHT INZET ERVARINGSDESKUNDIGHEID BINNEN DE JEUGDHULP IN NEDERLAND *64*
OPLEIDINGEN EN CURSUSSEN TOT ERVARINGSDESKUNDIGE *65*
SUCCESFACTOREN EN VALKUILEN UIT DE PRAKTIJK *66*

Samenvatting

Achtergrond

De zorg voor jeugd is enorm in beweging, mede door de transformatie van de jeugdhulp. Met de komst van de transitie en het in werking treden van de nieuwe jeugdwet (1 januari 2015) is de gemeente verantwoordelijk voor alle zorg voor jeugd. Deze verandering is ingezet om de grote druk op gespecialiseerde zorg terug te dringen en een effectievere, samenhangende manier van werken binnen jeugdhulp te realiseren. Gemeenten en zorgaanbieders staan voor de grote uitdaging om, naast een forse bezuiniging binnen de jeugdhulp (in Midden-Holland 50%), de zorg voor jeugd te hervormen. Ouders en jongeren hebben de afgelopen jaren de wens aangegeven om (meer) ervaringsdeskundigen in de jeugdhulp in te zetten (Janssen, 2014). De stichting ZOG MH wil deze wens graag vormgeven. De ZOG MH stimuleert al jaren de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de geestelijke gezondheidszorg. De inzet van ervaringsdeskundigen binnen de jeugdhulp in Midden-Holland komt echter traag opgang

Doelstelling

Het doel is om kennis te verzamelen uit de theorie en praktijk om daarmee inzicht te krijgen welke factoren van invloed zijn op de organisaties binnen de jeugdhulp in Midden-Holland waarom ze wel dan niet starten met de inzet van ervaringsdeskundigheid. Om er zodoende achter te komen wat er nodig is om de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de jeugdhulp te kunnen stimuleren en wat belemmerend werkt. Hierdoor kan de ZOG MH gerichtere strategische keuzes maken voor het ontwikkelen van passende activiteiten en aanbod die aansluiten bij de wensen van de instellingen en hun context.

Methode

Om antwoorden te krijgen op de vragen die spelen, heeft de onderzoeker een theoretisch onderzoek gedaan waarin veel informatie naar boven is gekomen over thema's die bij de invoering van ervaringsdeskundigheid binnen de volwassenzorg speelden. Ook verschillende theorieën over 'veranderen' zijn belicht. Daarnaast zijn acht personen werkzaam binnen de jeugdhulp geïnterviewd. Deze personen werken op verschillende niveaus binnen de organisaties. De data uit de theorie en praktijk zijn samengevoegd om tot antwoorden te komen op de onderzoeksvraag.

Conclusie

Het inzetten van ervaringsdeskundigen is geen nieuw fenomeen, maar wel binnen de jeugdhulp. Op de vraag hoe de ZOG MH deze inzet dit kan stimuleren is geen pasklaar antwoord te geven. Dat blijft een zoektocht en is context gebonden. Wel wordt steeds duidelijker dat de inzet van ervaringsdeskundigheid onderdeel is van een koerswijziging. De termen herstel, herstelonder-steunende zorg, zelfregie en eigen kracht zijn steeds meer leidend. Uit de theorie blijkt ook dat de overheid de inzet van vrijwilligers en eigen ervaring steeds meer stimuleert. Met deze kanteling krijgt de cliënt een andere rol. Dit is voor alle partijen een cultuuromslag wat tijd en heeft ruimte nodig heeft. De ZOG MH kan op verschillende manieren en niveaus acties ondernemen om de inzet van ervaringsdeskundigheid te stimuleren echter er moet wel beweging zitten, 'een vuurtje' om het verder aan te kunnen wakkeren.

"A vision without a task is a dream, and a task without a vision is a drudgery – but a vision with a task can change the world."

Black Elk, Indigenous American novelist

Summary

Background

The Care for youth is constantly changing due to the transformation of youthcare. With the advent of the transition, since January 1, 2015, the municipality is responsible for all youth. This change is used to reduce the pressure of demand on specialized care and to address the compartmentalised way of working within the youth. Municipalities and health care providers face a major challenge, to reform the youthcare, in addition to a significant cut in the budget for in the youthcare (in region Mid Holland 50%). Parents and young people have shown in recent years shown the desire to put (more) experts by experience in the youth (Janssen, 2014). The foundation ZOG MH wants to shape this wish because for years they have stimulated the deployment of experience expertise within the mental health system. The deployment of experienced experts within the youthcare in region Mid Holland is slowly rising.

Goal

The goal is to gather knowledge and to understand why organizations within the youthcare in Mid Holland do not start with the deployment of experience expertise. To know what is needed in order to encourage the deployment of experience expertise within the youthcare and what that impedes? This allows the ZOG MH to deploy activity targets that better reflect the needs of the institutions.

Method

In order to answer the questions, that the researcher has done a theoretical study in which a lot of information has come up to themes and values that played in introducing experience expertise within the adult care. Several theories about change have been discussed. Eight people working within the youthcare have been interviewed. They were working inside and outside of the region Mid Holland. These people work on different levels within the organization. The data are pooled from the theory and practice in order to answer the survey question.

Conclusion

The involvement of experts by experience is not a new phenomenon, but it is in the youthcare. There is not an appropriate answer available how to encourage these efforts in ZOG MH. However, it is clear that the use of experienced experts is part of a change of course. The terms recovery, recovery supportive care, self-direction and personal power are increasingly leading. The theory also shows that the government in increasing measure encourages the efforts of volunteers and their own experience. This tilt the client gets another role altogether. This is a cultural change, for all parties, which takes time and space. The ZOG MH can do several things to encourage the deployment of experienced expertise, but a seated movement is necessary to start a fire.

"A vision without a task is a dream, and a task without a vision is a drudgery – but a vision with a task can change the world."
Black Elk, Indigenous American novelist.

1 Inleiding

De zorg voor jeugd is enorm in beweging, mede door de transformatie van de jeugdhulp. Met de komst van de transitie en het in werking treden van nieuwe jeugdwet (sinds 1 januari 2015) is de gemeente verantwoordelijk voor alle zorg voor jeugd. Deze verandering is ingezet om de grote druk op gespecialiseerde zorg terug te dringen en een effectievere, samenhangende manier van werken binnen de jeugdhulp aan te realiseren.

Binnen de geestelijke gezondheidszorg(GGz) en het sociaal domein is het een trend om meer gebruik te maken van de inzet van ervaringsdeskundigen als vrijwilliger of betaalde kracht (ervaringswerker). De transformatie van de jeugdhulp gaat om een inhoudelijke vernieuwing: "het versterken van de eigen kracht van jeugdigen en van het probleemoplossend vermogen van het gezin en sociale omgeving. De transformatie van het sociale domein heeft als doel dat we in 2020 beschikken over een vitaal domein, waarin eigen kracht van burgers, zorg en professionele hulp met elkaar in balans zijn. Het stelsel moet in de nieuwe situatie weer beheersbaar zijn geworden (Kamerstukken II 2012/2013)."

Het Ministerie van VWS beschrijft in het rapport 'Andere aandacht' (2015): "Voor professionals die werken met kwetsbare mensen is het heel waardevol als ervaringsdeskundigen betrokken zijn bij de scholing voor het voeren van gesprekken, als docent of als deelnemer. Dat voorkomt dat er tijdens de scholing *over* cliënten wordt gepraat." Ook geeft dit rapport aan; "Professionele distantie schept afstand en dat leidt altijd tot een zekere mate van objectivering. De cliënt voelt dat, bewust of onbewust. Contact voelt pas gelijkwaardig als het perspectief en de belevingswereld van beide gesprekspartners gelijke waarde hebben."

De gemeenten en de zorg hebben een grote opdracht te vervullen. Delden (2014) beschrijft drie sleutelopgaven: uitbouwen sociale netwerken van burgers, creëren van een markante lokale ondersteuningsstructuur en samenhang aanbrengen in het totale aanbod. In 2012 schrijft Rotmans: "Vrijwilligers spelen op lokaal niveau een belangrijke rol bij de informele hulp en worden ondersteund door professionele zorg en technologische hulpmiddelen."

De stichting ZOG MH staat in grote lijnen achter deze uitgangspunten en geeft hier in grote lijnen al jaren vorm aan. Eigen kracht en eigen regie, wat nu de toverwoorden van de transformatie lijken te worden, staan in de missie van de ZOG MH.

Missie ZOG MH:
"De regionale cliëntenorganisatie ZOG MH komt op voor mensen uit de GGz, Maatschappelijke opvang en verslavingszorg. We slaan een brug tussen de doelgroep en de samenleving. Normalisatie, eigen regie en kracht zijn hierbij het uitgangspunt."

De ZOG MH heeft zich de afgelopen jaren ingezet om ervaringsdeskundigheid in te bedden binnen de reguliere geestelijke gezondheidszorg en het sociaal domein. Nu is de stap daar om ook de jeugdhulp hierin mee te nemen. Dit proces verloopt stroef. Daarom wil de ZOG MH onderzoeken hoe ze dit proces kunnen stimuleren zodat de inzet van ervaringsdeskundigen in de jeugdhulp als aanvulling op de reguliere zorg geborgd wordt.

2 Context

Ouders en jongeren hebben de afgelopen jaren de wens geuit om (meer) ervaringsdeskundigen in de jeugdhulp in te zetten. Dit om de kwaliteit van de hulp te verbeteren (Janssen en Van Lier, 2014). In de volwassenen GGz worden ervaringsdeskundigen al jaren ingezet als aanvulling op de bestaande hulpverlening. De jeugdhulp staat wat dat betreft aan het begin.

Om de transformatie te realiseren moet een andere manier van denken en handelen komen, zodat er een inhoudelijke verbetering tot stand komt. Die is nodig als je de uitkomsten van de monitor transitie jeugdhulp 2016 bekijkt (www.monitortransitiejeugd.nl).

Grootste knelpunten in 2016 waren:
- De toegang tot jeugdhulp (communicatie, toewijzing, informatie)
- Passende hulp en ondersteuning (samenwerking, aansluiting)
- Tijdig inzetten van hulp (wachtlijsten, budget verlaagd of 'op')

Ook het ministerie van VWS (2015) geeft aan: "De tijd is voorbij dat de professional alles moet weten. Er komt steeds meer waardering voor de combinatie van de ervaring van de cliënt en de kennis van de professional. Dat vraagt van professionals de vaardigheid om situaties te creëren waarin cliënten en professionals elkaar iets te zeggen hebben. Ook als het gaat om zorg of ondersteuning, participatie of leven met een beperking".

Met de stelselwijziging jeugd komt er meer aandacht om de cliënt (jeugdigen en ouders) centraal te stellen. Idealiter vindt de gehele transitie in co-creatie met ouders en jongeren plaats. Ervaringsdeskundigheid is een belangrijke kennisbron om hierbij in te zetten (Janssen en van Lier, 2014). Jongeren met ervaring in de zorg kunnen deze inzetten om te adviseren wat beter kan. Daarnaast kunnen ze huidige jongeren in de zorg tot steun zijn met de nodige (h)erkenning.

Binnen de volwassenen GGz wordt al langere tijd gebruik gemaakt van de inzet van ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigen hebben het vermogen om op grond van eigen herstelervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel.
De stichting ZOG MH geeft al jarenlang diverse cursussen en training op het gebied van ervaringsdeskundigheid. Bij verschillende instellingen, bijvoorbeeld Kwintes, Parnassiagroep en Rivierduinen GGz Midden-Holland heeft de ZOG MH medewerkers getraind. Ook zijn in alle gemeenten in Midden-Holland trainingen en workshops gegeven aan ambtenaren en afdelingshoofden. Ervaringsdeskundigen nemen ook deel aan verschillende overleggen in Midden-Holland om vanuit cliëntenperspectief te adviseren. Zij denken dan nadrukkelijk mee over bijvoorbeeld innovatie binnen de transformatie.

2.1.1 De stichting Zorgvragers Organisatie GGz Midden-Holland

De stichting ZOG MH is een regionale cliëntenorganisatie die opkomt voor de belangen van mensen en hun naasten in de geestelijke gezondheidszorg (verslavingszorg) en Maatschappelijke Opvang in de regio Midden-Holland.

Binnen de stichting ZOG MH ben ik werkzaam als directeur. Er werken 11 betaalde (parttime) krachten en 60 vrijwilligers/ ervaringsdeskundigen.

De ZOG MH wordt grotendeels gefinancierd door subsidies Wmo[1] van de gemeenten in Midden-Holland, Zorgverzekeraars (Wlz[2]) en eigen inkomsten. Deze inkomsteworden gegenereerd door het geven van cursussen, voorlichtingen, gastlessen en workshops op o.a. scholen en instellingen. Daarnaast verleent ZOG MH veel ondersteunende diensten aan cliënten en hun naasten. Zo bieden de ZOG MH o.a. onafhankelijke cliëntondersteuning (Wmo en Wlz), straatadvocatuur (belangenbehartiging voor dak- en thuislozen) en scholing. Ook zijn er meerdere herstelgroepen in de regio en zijn het interculturalisatieproject en het maatjesproject belangrijke activiteiten. Ook op landelijk niveau worden medewerkers en ervaringsdeskundigen van de ZOG MH uitgenodigd om hun expertise te delen in landelijke werkgroepen of op conferenties. De ZOG MH richt zicht met name op de regio Midden-Holland.

De regio Midden-Holland bestaat uit vijf gemeenten: Gouda, Waddinxveen, Zuidplas, Krimpenerwaard en Bodegraven-Reeuwijk. Een gebied waar circa 250.000 mensen wonen.

Naast Midden-Holland levert de ZOG MH onafhankelijke cliëntondersteuning (Wlz) in de regio's Rotterdam, Zuid-Holland-Noord en Den Haag.

2.1.2 Ontwikkeling belangenbehartiging en inzet ervaringsdeskundigheid jeugd bij ZOG MH

Vanaf 2012 heeft de ZOG MH al aangegeven in haar beleidsplan 2013-2014 meer aandacht te willen besteden aan de jeugd. Tot die tijd was men voornamelijk gericht op volwassenen. Door verschillende onderzoeken te doen, o.a. in samenwerking met JSO, heeft de ZOG MH een start gemaakt met het vergroten van de aandacht voor jeugd en met name zwerfjongeren.
Sinds de komst van de transitie is de ZOG MH meer betrokken geraakt bij vraagstukken rondom jeugd, bijvoorbeeld bij de inkoop van jeugdhulp in Midden-Holland. ZOG MH heeft zitting aan de fysieke en strategische inkooptafel van de jeugdhulp.

2.1.3 Opleiding tot ervaringsdeskundige

Gezien de toename van de belangenbehartiging voor de jeugd was er behoefte aan directe inbreng van de jongeren. De bestaande trainingen tot ervaringsdeskundige was niet gericht op jongeren. De ZOG MH heeft de bestaande training 'Werken met eigen ervaring' (Basisberaad en Rehabilitatie'92) aangepast en gewijzigd naar een training voor jongeren. Er zijn in Midden-Holland vanaf 2015, twee groepen jongeren tot ervaringsdeskundigen getraind en acht groepen op vijf andere plaatsen in Nederland. Deze jongeren hebben inmiddels zelf een naam en bijbehorend logo bedacht: ze noemen zich 'Experienced Experts' afgekort ExpEx.
Er zijn in de afgelopen jaren veel cursussen en leergangen (zie bijlage 7) voor ervaringsdeskundigheid tot stand gekomen (Weerman 2016). Binnen het MBO en HBO worden jongeren opgeleid tot hulpverlener met specialisme ervaringsdeskundigheid, een regulier diploma. Daarnaast zijn er trainingen waar je als ex-cliënt iets kan doen met je kennis die je hebt opgedaan in het herstelproces. De stap naar MBO of HBO is voor jongeren met ervaring binnen de jeugdhulp vaak een grote stap. Gemiddeld zien wij binnen alle getrainde groepen dat 10 % van de deelnemers (10 à 12) doorstroomd naar regulier onderwijs.

[1] Wmo= Wet Maatschappelijke Ondersteuning

[2] Wlz = Wet Langdurige Zorg

De jongeren die de training tot ExpEx hebben gedaan, worden hierdoor duidelijk empowered. Ze krijgen meer eigenwaarde en zodoende meer grip op hun leven. Dat heeft de ZOG MH al meerdere keren ervaren. Meerdere jongeren die zijn getraind hebben hun leven beter op de rit, zijn met een opleiding begonnen of verrichten soms weer betaald werk. Ook hebben ze veel steun aan elkaar als groep, er is veel (h)erkenning, ze ontlenen vaak weer een sociaal netwerk aan de ExpEx collega's. Jongeren die in zorg zijn en ondersteund worden door een ExpEx, ervaren een stuk (h)erkenning en gelijkwaardigheid wat ondersteunend werkt op hun herstel. Dit is onderzocht bij de ExpEx in Den Haag die de ZOG MH heeft getraind bij het JIT (Jongeren Interventie Team).

Met de aandacht voor jeugd is er een hele sector bijgekomen. Sinds oktober 2016 heeft de ZOG MH een coördinator voor dit project. Meer informatie over de ExpEx: http://www.zogmh.nl/wat-doen-wij/jeugd/ of de nieuwe website www.expex.nl

De gemeenten in Midden-Holland hebben de afgelopen jaren ervaren dat de inzet van ervaringsdeskundigen als informatiebron een zinvolle aanvulling is. In verschillende overleggen zijn ExpEx betrokken om mee te denken over nieuw beleid en de transitie. Meerdere keren werden de ExpEx gevraagd hun verhaal te doen en adviezen ter verbetering van de jeugdhulp in Midden-Holland te geven. Sinds 2016 staat inzet ervaringsdeskundigheid ook benoemd in het 'Inkoopkader Jeugdhulp Midden-Holland': "Inzet van vrijwilligers, maatjes en peer-to-peer hulpverlening reduceert en/of ondersteunt de inzet van professionals. Het bevordert zo de gewenste beweging." In het 'Beoordelingskader van Beschermd Wonen Midden-Holland' staat de doelstelling: "alle leveranciers werken met ervaringsdeskundigen en vrijwilligers, onder meer om cliënten te ondersteunen bij de stap naar reguliere organisaties en activiteiten".
Inzet van ervaringsdeskundigheid staat hoog op de agenda van de gemeenten in Midden-Holland. Het stond ook meerdere keren benoemd in het 'Regionaal kader Maatschappelijke Zorg Midden-Holland 2014-2016.' In het nieuwe 'regionaal kader Maatschappelijke Zorg Midden-Holland 2017-2020' staat als speerpunt benoemd: "In het algemeen willen wij sturen op meer cliëntinitiatieven, op ondersteuning geleverd vanuit de principes van herstelgerichte zorg en op het structureel inzetten van ervaringsdeskundigen. Dit wordt niet meer gezien als 'extra' maar als standaard en noodzakelijk onderdeel van goede ondersteuning gericht op een (zo) zelfstandig (mogelijk) bestaan".
Sinds 2016 is de inzet van ervaringsdeskundigheid een voorwaarde in het 'Regionaal Kader Zorginkoop.' De gemeente houdt 10 % van het budget van de aanbieders achter. Dit bedrag wordt uitbetaald bij voldoende innovatie. Een mogelijkheid tot innovatie is gebruik maken van inzet van ervaringsdeskundigen.

2.1.4 Uitgangspunten en bezuinigingen jeugdhulp Midden-Holland

De gemeenten in Midden-Holland hebben in 2013 met het vooruitzicht van de transitie de volgende zeven speerpunten gesteld in de kadernota 'Gebundelde krachten, kadernota decentralisaties sociaal domein Midden-Holland':

1. De inwoners staan centraal
2. Eigen kracht vormt de basis
3. Iedereen kan meedoen
4. De gemeente voert regie en stuurt op resultaat
5. 1 cliënt/gezin -1 aanpak -1 contactpersoon
6. Investeren in preventie
7. Iedereen geeft het goede voorbeeld

Figuur 1 Deze illustratie geeft de bewegingen weer waarmee (financiële) risico's waar mogelijk beheerst worden.

Bron: Gebundelde krachten kadernota Midden-Holland

De organisaties binnen de jeugdhulp in Midden-Holland hebben de opdracht om vóór 2018 in totaal 50% van het totale budget te bezuinigen ten opzichte van het budget van 2014. De eerste 30% is reeds gerealiseerd door vermindering van het budget. Gemeenten varen steeds meer de koers op het inzetten van vrijwilligers, waarvan ze hopen dat dit een kostenbesparing oplevert. De eventuele inzet van ervaringsdeskundigheid zal deze 50% bezuiniging niet te niet doen. Door de jongeren meer te betrekken bij het beleid en de innovatie van de zorg kan dit tot verbetering en kostenbesparing leiden. Bezuiniging moet niet het uitgangspunt zijn, maar passende zorg die aansluit bij het kind en de ouders. Door die veranderende of veranderde zorg ontstaan uiteindelijk minder uitgaven. Op dit moment (begin 2017) hebben de bezuinigingen grote consequenties voor de jeugdhulp. De wachtlijsten zijn inmiddels 6 à 7 maanden (GGz) en ook zijn er woonvoorzieningen gesloten.

2.1.5 Wat is jeugdhulp? (Voor uitgebreider overzicht zie bijlage 5)

Er zijn verschillende vormen van jeugdhulp waar gemeenten verantwoordelijk voor zijn. Bijvoorbeeld hulp aan huis bij problemen in het gezin. Jeugdhulp is er voor jongeren tot 18 jaar. De gemeente regelt de toegang tot de jeugdhulp (Rijksoverheid.nl).
Soorten jeugdhulp:

- *Ambulante jeugdhulp*
- *Pleegzorg*
- *Jeugdzorgplus*
- *Verblijf in een jeugdinstelling*
- *Jeugd-GGz*
- *Jeugdzorg voor jongeren met een beperking*
- *Jeugdzorg voor jongeren met ernstige beperkingen*
- *Ondertoezichtstelling en voogdij*
- *Jeugdreclassering*

Afbakening

Binnen dit onderzoek richt ik mij vooral op de jeugdhulp instellingen binnen het vrijwillige kader in de regio Midden-Holland omdat ze makkelijker toegankelijker zijn. Ik neem wel ervaringen mee van jeugdhulpinstellingen in Nederland om een breder beeld te krijgen waarom organisaties met de inzet van ervaringsdeskundigheid gestart zijn en welke ervaringen ze hebben tot nu toe.

2.1.6. Inzet ervaringsdeskundigheid instellingen jeugdhulp Midden-Holland

Ondanks de landelijke trend van inzet van ervaringsdeskundigheid komt deze ontwikkeling binnen de jeugdhulp Midden-Holland traag op gang. Tot nu toe is alleen Stek Jeugdhulp in 2015 gestart met de inzet van ervaringsdeskundigen. De kosten voor deze pilot werden betaald vanuit een provinciaal project in samenwerking met JSO (Expertisecentrum Jeugd Samenleving en opvoeding). Na enige tijd is dit project beëindigd en werd de inzet van ervaringsdeskundigen ook beëindigd vanwege andere prioriteiten. Meerdere aanbieders uit de jeugdhulp toonden wel interesse maar daar bleef het bij.
In september 2016 is de proeftuin: 'inzet ervaringsdeskundigheid in de jeugdhulp' gestart in samenwerking met JSO. Daar zijn nu meerdere organisaties (Jeugdbescherming West, Kwintes, Stek jeugdhulp en gemeente Gouda) aangehaakt. Ook dit was een langdurig proces. Meerdere organisaties haakten niet aan vanwege de kosten of gebrek aan tijd.
Er is veel onderzoek gedaan (Karbouniaris & Brettschneider,2008; Hendriksen et al., 2012; Erp et al., 2012; Desain et al., 2013; Huber et al., 2014; Sedney & Driessen, 2016) naar de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de volwassenenzorg. Binnen de jeugdzorg ontbreekt dit nog.

Van wie het probleem is eigenlijk?
De ZOG MH wil graag hun opgeleide jongeren inzetten binnen meerdere instellingen binnen de jeugdhulp in Midden-Holland. Maar dit lukt tot nu toe minimaal. Ook wil de ZOG MH dat de instellingen gebruik maken van het ontwikkelde aanbod om jongeren te scholen tot ervaringsdeskundige.
De gemeenten in Midden-Holland hebben de inzet van ervaringsdeskundigheid hoog op de agenda en proberen dit door middel van beloningssystemen en prikkels te stimuleren.
De ervaringsdeskundigen willen graag bij de instellingen jeugdhulp aan de slag. Ze hebben nu nog onvoldoende activiteiten om hun expertise in te zetten. Past de inzet van ervaringsdeskundigen binnen de bestaande cultuur? Wie zijn de beslissers om daadwerkelijk de keuze tot inzet van ervaringsdeskundigheid te maken, hoe denken zij hierover? De ZOG MH heeft geen inzicht welke factoren van invloed zijn op de keuzes tot nu toe en wat ze kunnen doen om de instellingen van hun aanbod gebruik te laten maken. Ook wil de ZOG MH weten of bestaand aanbod aansluit op de wensen en context van de instellingen.

2.2 Vraagstelling

Doelstelling

Het doel is om kennis te verzamelen uit de theorie en praktijk om daarmee inzicht te krijgen welke factoren van invloed zijn op de organisaties binnen de jeugdhulp in Midden-Holland waarom ze wel dan niet starten met de inzet van ervaringsdeskundigheid. Om er zodoende achter te komen wat er nodig is om de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de jeugdhulp te kunnen stimuleren en wat belemmerend werkt. Hierdoor kan de ZOG MH gerichtere strategische keuzes maken voor het ontwikkelen van passende activiteiten en aanbod die aansluiten bij de wensen van de instellingen en hun context.

Hoofd- en deelvragen

In het onderzoek staat de volgende vraag centraal:

Hoe kan de ZOG MH de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de jeugdhulp in Midden-Holland stimuleren?

Bovenstaande onderzoeksvraag is te verdelen in vier deelvragen:
Deelvraag 1.
Op basis van welke motieven zijn instellingen in de jeugdhulp in Midden-Holland gestart met de inzet van ervaringsdeskundigheid en zijn ze tevreden tot nu toe?

Deelvraag 2.
Waar en waarom worden jongere ervaringsdeskundigen al ingezet binnen de jeugdhulp buiten Midden-Holland en wat zijn de ervaringen daar tot nu toe?

Deelvraag 3.
Hoe kijken de organisaties Jeugdhulp in Midden-Holland naar de inzet van ervaringsdeskundigheid, wat zien zij als stimulerende en belemmerende factoren?

Deelvraag 4.
Welke mogelijkheden/ instrumentarium kan de ZOG MH inzetten om ervaringsdeskundigheid te stimuleren?

Leeswijzer

In het volgende hoofdstukken beschrijf ik het theoretisch kader. Voor het theoretisch kader heb ik veel artikelen en boeken verzameld over ervaringsdeskundigheid. Daarna is een filtering gemaakt welke bruikbare informatie opleverde voor de onderzoeksvragen. Gezien het om een verandervraagstuk gaat, is tevens theorie verzameld over veranderkunde. De keuze is gemaakt voor de boeken van Ardon (2011, 2015), Boonstra (2014) en Mars (2009). Daarnaast is er gebruik gemaakt van de theorie van Metselaar (2011) en Lippit (1987).

In de hoofdstukken daarna wordt de de methode van het onderzoek worden toegelicht alvorens de resultaten van het praktijkonderzoek worden beschreven. Hierna volgen de conclusies, aanbevelingen en reflectie waarna zal wordt afgesloten met een discussie.

3 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt de theorie weergegeven welke bijdraagt aan de beantwoording van de deelvragen en uiteindelijk aan de beantwoording van de centrale vraag in dit onderzoek.

3.1 Geschiedenis ervaringsdeskundigheid

De inzet van ervaringsdeskundigheid op het terrein van de geestelijke gezondheid en daarbinnen de verslavingszorg is bekend. Het startte in de jaren zestig en zeventig van de vorige eeuw en komen voort uit de antipsychiatrie. 'Toen werd een begin gemaakt met het aanvechten van de hiërarchie tussen de psychiater als ultieme deskundige en de patiënt als object van die deskundigheid. '*The doctor knows best'* was niet langer een vaststaand gegeven (Plooy, 2009)'.
Psychiatrische patiënten kwamen in verzet tegen onmenselijke behandeling in de instellingen en ontwikkelden ook zelfhulpinitiatieven. Op basis van de gedachte dat patiënten experts zijn op het gebied van hun eigen gezondheid en hun eigen steun kunnen organiseren. Deze emancipatiestrijd van de cliëntenbeweging heeft ertoe bijgedragen dat er meer ambulante psychiatrie is gekomen. Dit heeft zich voortgezet in de huidige *Herstelbeweging*, waarin mensen hun *herstel* zelf ter hand nemen en daarbij koersen op zelfhulp, ontwikkeling van eigen kracht en ervaringskennis (Plooy, 2009).

> *"Herstel betreft een intens, persoonlijk veranderingsproces (in opvattingen, houding, gevoelens, waarden, doelen, vaardigheden en/of rollen). Acceptatie van problematiek is niet per se een voorwaarde voor herstel; wel ermee kunnen omgaan, probleemeigenaar zijn en de regie daarin nemen (Anthony, 1993)."*

Hierna volgt de komst van allerlei categorale patiëntenorganisaties. Deze worden in 2005 verenigd in het Landelijk Platform GGz, dé koepel van 20 cliënten- en familieorganisaties in de GGz. Zij vertegenwoordigen meer dan een miljoen Nederlanders die jaarlijks een beroep doen op de GGz.
Zij worden geconsulteerd om vanuit ervaringsdeskundigheid mee te praten over vernieuwingen en verbeteringen van de GGz.
De komst van de HEE (Herstel, Ervaringsdeskundigheid en Empowerment) van Wilma Boevink en Jos Droes (Trimbos-instituut en Rehabilitatie'92) zet de inzet van ervaringsdeskundigheid echt in beweging.
Vanaf 2010 werd ervaringsdeskundigheid een belangrijk beleidsonderwerp. In de notitie 'Naar herstel en gelijkwaardig burgerschap' (2009) pleitte GGZ Nederland voor herstelondersteunende zorg die gebruik maakt van ervaringsdeskundigheid (Weerman, 2016). In 2010 gaf de 'Agenda inzet ervaringsdeskundigheid' van GGZ Nederland hier nog meer nadruk aan.
De komst van het Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid (GGZ Nederland et al., 2013) vormt een mijlpaal in de professionalisering van ervaringsdeskundigheid. Met deze publicatie werd erkent dat ervaringsdeskundigheid binnen de GGz een eigen plaats inneemt ten aanzien van de andere deskundigheden of beroepen (Weerman, 2016).

3.2 Begrip ervaringsdeskundigheid

De definities in het Kaderdocument Ervaringsdeskundigheid (Van Haaster et al., 2009) maken onderscheid tussen 'de ervaring', 'ervaringsdeskundigheid', 'ervaringskennis' en 'ervaringskunde'. Een ervaring gaat over een unieke beleving, terwijl ervaringsdeskundigheid gekoppeld is aan individuele en collectieve praktijken en kan groeien dankzij ervaringsleren.

Het onderscheid tussen deze drie niveaus is als volgt te onderbouwen: 'Het ontstaan van ervaringsdeskundigheid begint met het hebben van eigen ervaringen (in dit geval ervaringen met psychische beperkingen en herstel). Door die ervaringen te analyseren en erop te reflecteren ontstaat ervaringskennis.'

Figuur 2 Van ervaringen naar de inzet van ervaringsdeskundigen

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

Deze kennis is nog eenzijdig en wordt verbreed door ervaringen te delen met lotgenoten. Ook die ervaringen worden meegenomen in het proces van analyse en reflectie, waardoor brede en genuanceerde ervaringskennis ontstaat (Timmer, 2009).

Ervaringskennis is een andere soort kennis dan wetenschappelijke kennis. Ervaringskennis heeft te maken met levenswijsheid. Persoonlijke ervaring een is een waardevolle kennisbron (Weerman, 2016).

Wat onderscheidt een ervaringsdeskundige?
'Ervaringsdeskundigheid is het vermogen om op grond van eigen herstelervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel.'

Kerntaken (beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundigheid)
In de beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigheid staan drie kerntaken centraal:

1 Ondersteuning bij individuele herstelprocessen;
2 Inrichting van herstelondersteunende zorg;
3 Emancipatoire beïnvloeding van de maatschappelijke processen, gericht op het tegengaan van stigmatisering en het creëren van maatschappelijke kansen.

3.3 Ervaringen in de volwassen GGz

De afgelopen jaren is er een toename van ervaringsdeskundigen binnen de GGz instellingen. Ze zijn betrokken binnen het primaire hulpverleningsproces in verschillende rollen: ervaringsdeskundige (assistent) begeleider, casemanager, pedagogisch medewerker, FACT [3] medewerker, herstelcoach, activiteitenmakelaar, voorlichter, adviseur en trajectbegeleider (Karbouniaris & Brettschneider, 2008). In de ene instelling worden ze aangenomen om hun ervaringsdeskundigheid als ervaringswerker. Bij een andere instelling staat niet de ervaringsdeskundigheid voorop, maar wordt deze meer gezien als een aanvulling op iemands professionele kennis en ervaring (Karbouniaris, 2013).

Voor de effectiviteit van ervaringsdeskundige casemanagers of casemanagementassistenten ontstaat in toenemende mate bewijs (Van Slooten, 2005).
"Daarnaast kunnen ervaringswerkers een rol spelen in het (h)erkennen van zorgbehoeftes en het overbruggen van de kloof tussen zorgbehoeftes en zorgaanbod. Met name omdat ervaringswerkers dezelfde taal spreken, hebben zij eerder aansluiting en vervullen zij een brugfunctie tussen patiënt en hulpverlener (Van Regenmortel, 2008)." Hulpverleners worden door ervaringswerkers gevraagd te reflecteren op hun eigen gedrag en in welke mate dit helpend is voor het herstel van de cliënt. En cliënten worden gestimuleerd stappen te zetten in hun eigen herstel.
In het onderzoek van Van Erp et al (2008) komt naar voren dat cliënten een meerwaarde zien van het inzetten van ervaringsdeskundigen. Volgens de cliënten beschikt een ervaringsdeskundige over meer inlevingsvermogen dan een hulpverlener en voelen cliënten zich beter begrepen.

Boertien & Van Rooijen (2011) stellen dat een goede inzet van ervaringsdeskundigheid in de zorgpraktijken niet vanzelf gaat. Het is een emancipatieproces in alle lagen van de GGz en de samenleving. "Het betreft een wederzijds emancipatieproces, waarbij het besef dat de ervaringsdeskundige niet langer in zijn cliëntrol verkeert, goed moet doordringen. Van teamleden, leidinggevende en managers vraagt dit de nodige investering en geduld (Boertien & Van Rooijen, 2011)."

Uit het evaluatieonderzoek LIVE van 18 instellingen (Erp et al., 2012) blijkt dat invoering van ervaringsdeskundigheid een lange adem nodig heeft. Het vergt niet alleen een nieuwe werkwijze maar een cultuuromslag binnen de hele organisatie. Voor valkuilen en dilemma's lees bijlage 8.
Boertien & Van Bakel, 2012 beschrijven ook dat het niet vanzelf gaat omdat je te cultuuromslag binnen de gehele organisatie: "Die omslag kan alleen tot stand komen als steeds meer cliënten en medewerkers de herstelvisie werkelijk begrijpen en ook vanuit die visie werken."

Het onderzoek 'Who knows' (Desain et al., 2013) naar de inzet van ervaringsdeskundigheid, was in samenwerking met een aantal instellingen en de HVA. De professionals zagen de samenwerking met de ervaringswerkers ondanks allerlei ingewikkeldheden vaak als een meerwaarde. De feedback was leerzaam en ze leerden van de aanpak in contact van de ervaringswerker. Ook de cliënten benoemen de samenwerking veelal als waardevol. Knelpunten waren: ruimte, openheid van beide partijen, takenpakket, kwetsbaarheid, bepreken van feedback op elkaar.

[3] FACT Flexible Assertive Community Treatment. Het gaat hierbij om een behandeling en begeleiding van mensen met een ernstige psychiatrische aandoening (EPA).

Bij het onderzoek van Huber et al. (2014) viel op dat er een grote, vaak positieve, belangstelling voor de inzet van ervaringsdeskundigheid is. Alle partijen ervaren een meerwaarde en een stem naast het medisch perspectief. Er zijn voldoende kundige ervaringsdeskundige, toch is het aantal op de werkvloer vaak bedroevend laag. "Waar de visie op herstel en ervaringsdeskundigheid, in ieder geval ogenschijnlijk, breed gedragen wordt blijkt de praktijk hardnekkig."
Ook uit recent onderzoek (Sedney & Driessen, 2016) bleek dat de professionals positieve kanten zagen van hun samenwerking met ervaringsdeskundigen. De feedback die ze ontvangen is leerzaam en ze leren van de bejegening hoe ervaringsdeskundigen met cliënten omgaan. Ook helpt het elkaars taal te leren spreken.

3.4 Wat is nodig voor de start en implementatie van ervaringsdeskundigheid

In de bestudeerde theorie over de ervaringen tot nu toe heeft de onderzoeker verschillende thema's gevonden die bruikbaar zijn voor de implementatie van ervaringsdeskundigheid. Deze thema's zijn meerdere keren beschreven in artikelen en onderzoeken (Karbouniaris & Brettschneider,2008; Hendriksen et al., 2012; Erp et al., 2012; Desain et al., 2013; Huber et al., 2014; Sedney & Driessen, 2016) over de implementatie en inzet van ervaringsdeskundigheid.

3.4.1 Bewustwording en Visie

Ervaringsdeskundigen vervullen in de Verenigde Staten soms de functie van 'peer advocate', waarmee hun rol als criticus gelegitimeerd is.
Bewustwording op twee niveaus:
- Bewustwording in eigen bejegening, attitude en visie;
- Bewustwording ten aanzien van behandel- en begeleidingsmethodieken.

In het deelonderzoek van Karbouniaris & Brettschneider (2008) wordt beschreven:
Ervaringsdeskundigheid en het daaraan verbonden herstelconcept vormt een nieuwe maatschappelijke beweging. Hulpverleners krijgen andere input van ervaringsdeskundigen. Er ontstaat een dialoog rondom de vraag wat is goede hulpverlening is.
Een visie is nodig die gedragen wordt in alle lagen van de organisatie (Hendriksen et al.,2012). Hiervoor is het nodig om de keuze waarom grondig te overdenken, dit vergt tijd en investering.

3.4.2 Opgeleide ervaringsdeskundigen: Helderheid in opleiding, taken en rollen

Ervaringsdeskundigen hebben binnen reguliere organisaties veelal geen duidelijke functie(profiel), ook is er geen eenduidigheid over inschaling en beloning. Ondanks een officieel beroepsprofiel ervaringsdeskundigheid.
Ondertussen is een breed aanbod aan scholingen en cursussen in deze richting opgezet (zie bijlage 7). Veel ervaringsdeskundigen werken door de arbeidsongeschiktheidswetgeving op vrijwillige basis. Dit vraagt om betere voorwaarde en verschillende functieprofielen (van Erp et al., 2008; van Erp et al., 2012; Karbouniais & Brettschneider, 2008).
Naarmate de banen van ervaringsdeskundigen zich verder ontwikkelen en een plaats krijgen binnen het functiehuis van een organisatie, worden de eisen aan ervaringsdeskundigen hoger en complexer. Er zijn nu officiële opleidingen op MBO en HBO-niveau die aansluiten bij deze verzwaring van de functie. Ook zijn er veel professionals die zelf ervaring hebben, maar dit niet inzetten in hun werk. Het is waardevol hier meer aandacht aan te besteden zowel in opleidingen als binnen de instellingen (Weerman et al., 2012).

3.4.3 Draagvlak, kennis en vertrouwen

Veelal komt naar voren (Hendriksen et al., 2012) dat het belangrijk is om binnen de organisatie draagvlak te hebben voor herstel en ervaringsdeskundigheid. Niet alleen bij de directie en het management, maar ook bij de teams, bij cliënten en de cliëntenraad en bij ondersteunende diensten als HRM.

De praktijk in de instellingen is nog heel wisselend. (Erp et al., 2012). Op directieniveau is vaak wel draagvlak, maar dit uit zich niet altijd in concrete ondersteuning en het actief uitdragen van de visie. Bij de managers is er een wisselend beeld, zowel tussen instellingen als binnen de instelling. Er zijn enthousiaste managers die het actief stimuleren, maar ook managers die weinig ruimte bieden, die twijfelen, of geen prioriteit geven. Minder goede ervaringen verkleinen het draagvlak.

Vooroordelen en gebrek aan kennis spelen ook een grote rol (Erp et al., 2012). Ook verschillende ervaringen op teamniveau, er heerst angst en ze zien het belang er niet van in. Er spelen vragen als: *"wat voegt een ervaringsdeskundige toe," "moet ik vrezen voor mijn baan als er een ervaringsdeskundige komt" en "wat kan iemand die psychiatrisch ziek is (geweest) doen in het team."*

De context (Kester, 2014) waarbinnen ervaringswerkers en professionals hun werk doen en de relaties die zij met de cliënten en elkaar hebben, wordt gekarakteriseerd door spanningsvelden. Vertrouwen (of de afwezigheid daarvan) is steeds een fundamenteel aspect van de relaties die in de velden centraal staan.

3.4.4 Cultuuromslag

Instellingen moeten een cultuuromslag maken om ervaringsdeskundigheid en herstelondersteuning met succes te kunnen inzetten. Dat kost tijd, vergt inspanning en vereist helderheid over rollen, taken en verantwoordelijkheden, zonder daarbij de eigenheid van ervaringsdeskundigen uit het oog te verliezen (Huber et al., 2014).

Desain et al., 2013 adviseert voordat je met ervaringswerkers wil gaan werken er een keuze voor herstelgericht werken gemaakt moet worden, dit vraagt een cultuuromslag.

3.4.5 Leiderschap

Boonstra (2014) geeft aan dat leiderschap in veranderprocessen belangrijk is. Leiders zijn niet alleen de managers maar kunnen ook medewerkers zijn. Het gaat erom dat ze hun ambitie volgen en een oprecht gevoel hebben dat het anders kan. Ze geven richting in een onzekere omgeving, stellen grenzen door het formuleren van visies, ambities en kernwaarden. Ze bouwen aan en hebben vertrouwen in de eigen kracht van mensen.

Boonstra (2014) beschrijft vijf soorten strategieën, hieronder weergegeven in een overzichtelijk schema.

Machtsstrategie	**Planmatige strategie**	**Onderhandelingsstrategie**	**Stapsgewijze strategie**	**Interactieve strategie**
Doorduwen	**Doorpakken**	**Onderhandelen**	**Ontwikkelen**	**Ontdekken**
Sturing door top Doelgericht Legitieme macht Inbreng controllers Macht-dwang Lineair proces Geen participatie	Initiatief bij top Doelgericht Expertmacht Inbreng adviseurs Rationeel- empirisch Overtuigen Weinig participatie	Meer partijen Resultaatgericht Positiemacht Inbreng partijen Onderhandeling Iteratief proces Onderhandelen Uitwisselen	Participatief Probleemgericht Indirecte macht Inbreng medewerkers Normatief- reëducatief Zoekproces Veel participatie	Interactief Toekomstgericht Verbeeldingskracht Samen optrekken Cyclisch proces Dialoog en conflict Veel interacties

Figuur 3 Strategieën voor cultuurverandering in organisaties (Boonstra, 2014)

3.4.6 Financiën

Een verandertraject om 'werken met ervaringsdeskundigen' te starten kost tijd en geld. Instellingen moeten financiën vrij maken om dit traject met voldoende ondersteuning in te zetten.
Steeds meer zorgverzekeraars stimuleren de inzet van ervaringsdeskundigheid (Boertien & Van Bakel, 2012). De financiering van betaalde ervaringsdeskundigen in de functie van ervaringswerker is lastig. Omdat het geen door het CONO[4] erkend beroep is, kan diegene niet declarabel in een DBC[5] schrijven.

3.4.6 Effectmeting

Met de ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid nemen ook de uitkomsten van effectstudies toe. De prille resultaten tot dusver laten op belangrijke onderdelen van herstel een meerwaarde zien voor de inzet van ervaringsdeskundigheid (Van Gestel, 2011; Cook, 2012:Van Vught e.a., 2012).
Er dient meer onderzoek verricht te worden naar 'good practices' m.b.t. ervaringsdeskundigheid. Hierbij gaat het o.a. om de richting en de mate waarin ervaringsdeskundige praktijken en reguliere praktijken elkaar beïnvloeden en veranderen (Haaster et al., 2013).

3.4.7 Veranderbereidheid versus weerstand

Ui de uitkomst van het Nationaal Onderzoek Verandermanagement (Mastenbroek et al., 2004) blijkt: Topmanagement noemt de weerstand van medewerkers als de belangrijkste blokkade, terwijl medewerkers het gebrek aan een heldere visie van het management op nummer één zetten.
Als het gaat om de verwachtingen rondom de slagingskans van een organisatieverandering spreekt men bij negatieve verwachtingen meestal over weerstand en bij positieve verwachtingen over veranderingsbereidheid. Lippit (1958) definieert weerstand als: '*any force directed away from the change objective'.* Tegenover weerstand staat veranderbereidheid: '*Een positieve gedragsintentie van een medewerker ten aanzien van de invoering van veranderingen in de structuur, cultuur of werkwijze van een organisatie of afdeling, resulterend in een inspanning van de kant van de medewerker om het veranderproces actief of passief te ondersteunen'* (Metselaar et al., 2011). Motieven voor weerstand hebben vooral te maken met: angsten, twijfel, verdriet, boosheid en verlamming (Metselaar e.a., 2011). Het succes van een verandering hangt nauw samen met de mate waarin werknemers enthousiast zijn voor deze verandering (Metselaar et al., 2011).

[4] CONO = Centraal Coördinerend Orgaan Nascholing en Opleiding in de GGz

[5] DBC= Diagnose Behandel Combinatie; bestaat uit alle activiteiten van een ziekenhuis/ medisch specialist die het gevolg zijn van een bepaalde zorgvraag

Figuur 3: Model voor organisatorische veranderbereidheid. Vanuit (Metselaar et al., 2011, p. 73).

Het model van Metselaar et al spreekt de onderzoeker aan. Het geeft een heldere kijk op het probleem. Is het een kwestie van willen, moeten en/of kunnen? Het model geeft inzicht in de daarbij bijbehorende factoren die ook spelen bij het vraagstuk van de inzet van ervaringsdeskundigheid. Verschillende thema's komen terug in het onderzoek en hebben invloed volgens de andere theorieën (Mars, Ardon, Boonstra en Lippit). Invloed om tot de keuze van inzet van ervaringsdeskundigheid te komen.

3.5 Verschillende theorieën over sleutels en strategieën tot verandering

Het werken met inzet van ervaringsdeskundigen is een groot verandervraagstuk.
Er zijn veel theorieën over veranderkunde in omloop, de onderzoeker heeft drie theorieën gekozen die het meest aanspraken binnen deze thesis.

3.5.1 Theorie van Annemarie Mars

Veel veranderingen starten om dat het moet, bijvoorbeeld vanuit de overheid (plicht gedreven) verandering maar ook omdat het een wens (wens gedreven) is vanuit de organisatie zelf of dat het een probleem (probleem gedreven) moet oplossen binnen de organisatie (Mars, 2009). Het is belangrijk te onderzoeken wat het onderliggende probleem is, om zo de urgentie 'die er in zit' te kunnen benutten.

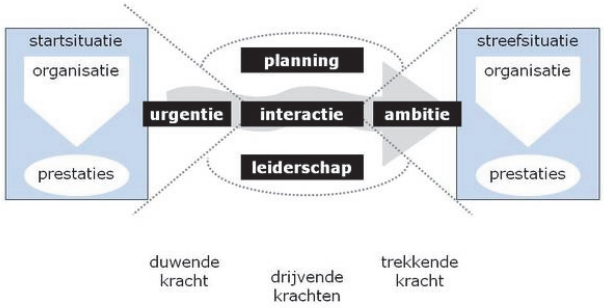
Het kan dus van belang zijn om bij de start van een mogelijke inzet van ervaringsdeskundigheid helder te krijgen vanuit welke gedrevenheid 'urgentie' men eventueel aan de slag wil.

Figuur 3 Drie soorten aanleidingen tot verandering (Mars, 2009)

Er is door JSO (Van Lier, 2014) een vragenlijst voor professionals ontwikkeld die door medewerkers kan worden ingevuld om met elkaar als team te toetsen hoe men denkt over het werken met ervaringsdeskundigheid. De uitkomsten van deze 'meting' kan inzicht geven over de urgentie, het draagvlak en kennis binnen het team.

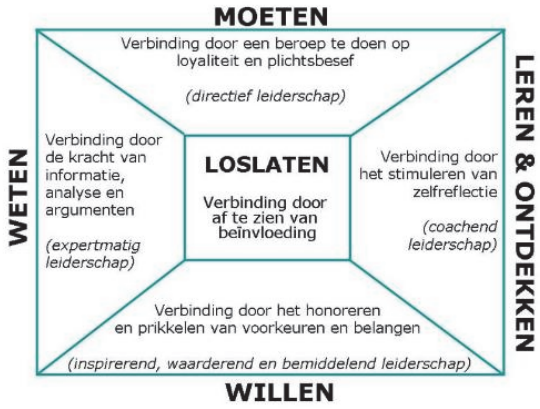
Iemand in verbinding begrijpt de verandering, (Mars, 2009) is bekwaam om het gedrag te tonen dat daarbij hoort en voelt zich verantwoordelijk voor zijn rol erin. Verbinding is naast ontkenning, weerstand en zelfonderzoek één van de vier reacties op verandering.

Annemarie Mars (2009) beschrijft dat vijf krachten het middel zijn:
Urgentie de ernst van de zaak en de noodzaak tot verandering.
Ambitie zorgt ervoor dat de doelgroep een gevoel voor richting heeft.
Planning legt de brug tussen het veranderverhaal en het veranderproces.
Interactie tussen mensen, daar gebeurt het.
Leiderschap gaat het om het realiseren van persoonlijk leiderschap bij de verandering zelf.



Figuur 6 Vijf krachten om in te zetten in een veranderproces (Mars, 2009)

Het boek van Mars spreekt de onderzoeker aan omdat het een duidelijk inzicht geeft welke processen er kunnen spelen en met welke aspecten je rekening dient te houden tijdens veranderprocessen. De schema's in het boek zijn verhelderend hierbij. Het geeft structuur in moeilijke processen. De thema's sluiten aan bij de ervaringen van de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de volwassen GGz.

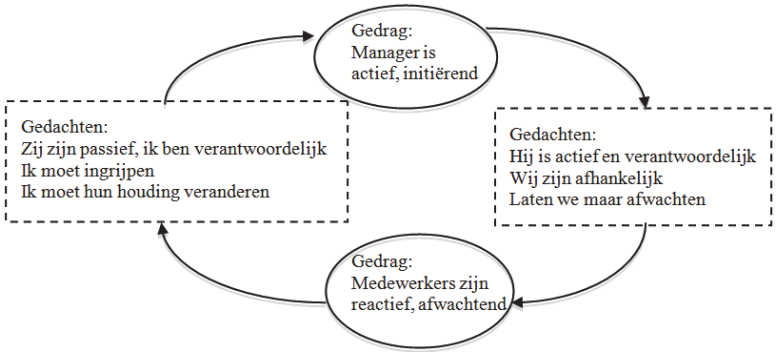


Figuur 7 Vijf veranderstrategieën (Mars, 2009)

In de keuze voor de veranderstrategie wordt de vraag beantwoord: 'welke ruimte is er voor de medewerkers om een inbreng te leveren en op welke manier gaan we hen stimuleren om zich aan deze verandering te verbinden?' Om deze keuze te maken kunnen vijf veranderstrategieën behulpzaam zijn (zie figuur 5; Mars, 2009).
Mars geeft aan dat het belangrijk is een duidelijke keuze te maken zodat je doelgroep weet wat je wil anders ontstaat er verwarring wat kan omslaan in wantrouwen.
Een projectplan, communicatieplan, heldere rollen en inzichtelijke kosten zijn van belang (Mars, 2009).

3.5.2 Theorie van Arend Ardon

De boeken 'ontketen vernieuwing' van Ardon (2015) en 'doorbreek de cirkel (Ardon, 2011) spreken de onderzoeker aan. Deze boeken staan enigszins haaks op Mars, maar het is daarom juist een uitdaging om deze twee invalshoeken naast elkaar te gebruiken. Mars is meer systematisch en praktisch en Ardon schrijft meer vanuit een beweging. Beiden benoemen wel de verbinding.
Ardon (2015) beschrijft: 'Wil je de vernieuwingskracht in de organisatie ontsluiten, dan is het dus van belang om je goed bewust te zijn van de keuzes die je maakt in je benadering. Voor je het weet, bevestiging je de huidige situatie in plaats van de gewenste.' Elke stap vanaf de start moet daarmee in lijn zijn.
"Terwijl we praten over veranderen, doen we dingen die de huidige situatie in stand houden. Daarmee wordt het veranderproces cosmetisch. Als we niet leren, veranderen we ook niet. We kunnen wel structureren en systemen sleutelen, maar aan onze manier van denken en ons gedrag veranderd dan niets (Ardon, 2011)."
Weerstand is de meest gebruikte term in verandering. Onze eigen overtuigingen sturen ons gemakkelijk in een circulair proces.



Afbeelding 8 Circulair proces weerstand (Ardon, 2011)

Het patroon laat zien hoe wij wensen om beweging te creëren vaak bemoeilijken door onze sterke behoefte aan veiligheid en beheersing (Ardon, 2015).
"De focus op problemen heeft een aantal beperkingen die vernieuwingskracht aan banden leggen. Loslaten en ruimte bieden zijn essentieel voor vernieuwing."
Ardon beschrijft dat het belangrijk is om los te komen van onze vastgeroeste werkwijzen. Wanneer je daaruit loskomt, volgt er energie en creativiteit. Dan volgen er nieuwe plannen en komt er beweging. Van brandjes blussen naar vuurtjes stoken.
"Breek met oude veranderroutines die beweging juist aan ketens leggen. Ontsteek het vuur met een inspirerend verhaal dat samenbindt en verleidt. Herken de eerste vlammetjes en wakker die aan."
Ardon geeft aan om te kijken hoe succesvolle start ups van de grond komen en op welke manier kleine initiatieven uitmonden in een grote beweging. En help het vernieuwingsproces met kleine betekenisvolle duwtjes.
Deze zienswijze past wel bij de manier waarop de ZOG MH omgaat met de wens om de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de jeugdhulp vorm te geven. We willen waarschijnlijk te graag en vergeten misschien wat echt nodig is om dit tot stand te brengen.

De drie archetypen volgens Ardon (2015) die een fundamentele rol spelen bij vernieuwingskracht zijn *vertrouwen, verantwoordelijkheid en verbinding.* Ook geeft Ardon aan 'Het verbindend perspectief dat een beroep doet op ons voorstellingsvermogen, inspireert en zet aan tot actie.' Thema's die daarbij helpend zijn: afwijkend, pakkend, beperkt risico, gemakkelijk en plezier.

3.5.3 Theorie van Jaap Boonstra

Boonstra (2014) heeft meer heldere en concrete principes. Hij beschrijft in zijn boek 'Leiders in cultuurverandering' zes principes voor succesvolle verandering:

- Energie voor verandering genereren;
- Toekomst verbeelden en visie formuleren;
- Verbondenheid creëren en interacties stimuleren;
- Klant centraal zetten en bedrijfsprocessen vereenvoudigen;
- Vernieuwingen van bovenaf en van onderaf combineren;
- Spelen met richting, rust en ruimte.

Boonstra beschrijft dat de aandacht gericht moet zijn op het creëren van meerwaarde voor klanten. Het veranderproces is altijd gekoppeld aan klantprocessen en de zijnswaarde. De ambitie is leidend. De kracht uit het verleden wordt benut om de verandering te laten slagen. Aandachtspunten om rekening mee te houden bij de inrichting van het veranderingsproces zijn:

- De mate van urgentie en noodzaak van veranderen;
- De mate van vertrouwen van medewerkers in de leiding;
- De machtsafstand tussen management en uitvoerend personeel;
- Het veranderniveau en de aanleiding voor de veranderingen;
- De weerbarstigheid van de technische en financiële systemen;
- De kwaliteit van het management;
- De positieve en negatieve ervaringen met eerdere veranderprocessen;
- De kennis en kunde om veranderingen vorm te geven en te begeleiden;
- De bereidheid van leiders in cultuurverandering om macht te gebruiken en ruimte geven.

Zowel de zes principes als de aandachtpunten van Boonstra (2014) zijn herkenbaar uit voorgaande theorie van de praktijkervaringen in implementatieprocessen met de inzet van ervaringsdeskundigheid in de volwassenzorg GGz.

3.5.4 Theorie van Mary Lippit

Lippit (1987) heeft een bruikbaar model ontwikkeld dat ook een goed inzicht geeft in wat belangrijke (praktische) factoren zijn in een veranderproces.
Lippit geeft aan dat het van groot belang is om te weten wat je einddoel, je 'stip aan de horizon' is zodat je weet waaraan je alle ingezette aspecten kunt toetsten.
Het schema van Lippit laat zien wat de gevolgen zijn wanneer je een sleutelaspect van complexe verandering verwaarloost of niet inzet.

Figuur 9 Model van Lippit (1987)

Samenvatting theorie en vertaling naar de aanpak van het praktijkonderzoek

Uit de theorie zijn belangrijke onderwerpen naar voren gekomen over factoren die meespelen bij verandervraagstukken. Uit de bestaande onderzoeken en artikelen over de start en keuze voor de inzet ervaringsdeskundigheid binnen de volwassen GGz zijn dit o.a.:

Stimulerende factoren:

-Bewustwording en visie
-Opgeleide ervaringsdeskundigen/ helderheid in rollen
-Draagvlak, kennis en vertrouwen
-Financiën
-Effectmeting
-Actieve betrokkenheid van cliënten en ervaringsdeskundigen en medewerkers (met ervaring)

Belemmerende factoren:

-Weerstand
-Bezuinigingen en reorganisaties, wegvallen van financiën
-Geen duidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden
-Financiën

Voor een uitgebreid overzicht zie bijlage 8 (Boertien & van Bakel 2012; Erp et al., 2012).

De literatuur is gekozen omdat de onderzoeksvraag gaat over een groot verandervraagstuk.
Uit de theorie van Mars zijn de begrippen urgentie, ambitie, planning, interactie en leiderschap belangrijk.

Ardon heeft begrippen als loslaten, ruimte bieden aan vernieuwingskracht wat aanspreekt.
De theorie van Boonstra geeft o.a. aan dat er een meerwaarde moet zijn voor klanten en dat je de klant centraal moet zetten in bedrijfsprocessen. De ZOG MH werkt vanuit dit perspectief. Veel instellingen zeggen vanuit diezelfde gedachte te werken maar het echt tot uiting brengen is vaak niet de realiteit. Daarnaast zijn visie en verbondenheid overeenkomstige thema's met de andere gekozen theorieën.
De theorie van Lippit komt niet uitgebreid aanbod maar ze heeft een interessant model wat de onderzoeker bruikbaar vindt in veranderprocessen. Daarnaast geeft ze aan dat je een gezamenlijk einddoel nodig hebt. Je moet tenslotte weten waar je met een veranderproces naar toe werkt!
De prikkels uit het schema van Lippit zijn te vergelijken met de vuurtjes van Ardon en de energie die Boonstra beschrijft. Alle andere zaken uit haar schema komen duidelijk terug in de beschreven thema's van de ervaringen binnen de volwassen GGz.
Boonstra en Mars hebben het beide over de urgentie, visie en ambitie dit zijn thema's die terugkomen in dit onderzoek.
Ardon heeft een andere kijk op veranderprocessen. Hij bekijkt het meer vanuit een beweging een krachtenveld. Hij heeft het niet over de veranderplannen en de goede intenties. Hij heeft het over hoe wij als mensen handelen als het er echt op aankomt, dit gaat vaak automatisch en onbewust. Je moet je dus meer bewust worden wat je eigen aandeel is waarom zaken gaan zoals ze gaan.
De belangrijke thema's die de onderzoeker wil gebruiken als kapstok voor het praktijkonderzoek zijn:
-Ervaringsdeskundigheid
-Urgentie
-Meerwaarde
-Draagvlak
-Visie
-Financiën
-Ruimte/ energie
-Opleiding
-Belemmerende en stimulerende factoren

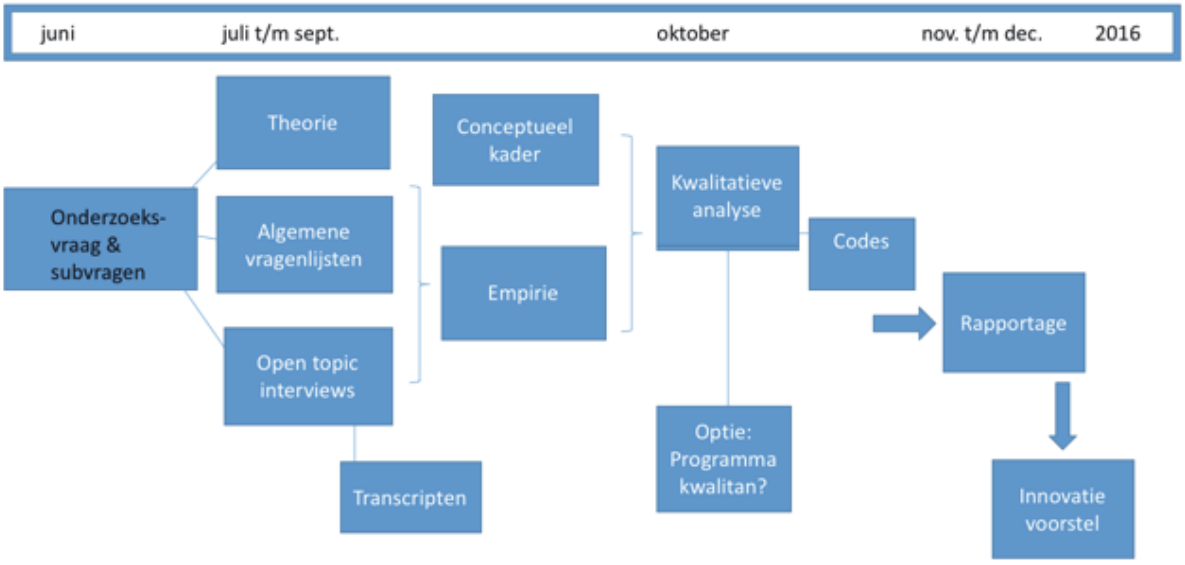
Deze onderwerpen verwerkt de onderzoeker verwerken in de vragenlijsten (zie bijlage 2) voor de interviews met de respondenten voor het praktijkonderzoek. Aan respondenten die al werken met ervaringsdeskundigen wordt gevraagd naar de positieve ervaringen en stimulerende factoren worden gevraagd. Bij alle respondenten vraagt de onderzoeker vooral naar de belemmeringen die spelen.
Voor het praktijkonderzoek interviewt de onderzoeker verschillende mensen van de instellingen jeugdhulp uit Midden-Holland. Daarnaast interviewt de onderzoeker ook mensen buiten de regio Midden-Holland. Hiermee hoopt de onderzoeker een breder beeld te krijgen welke factoren van invloed zijn om wel dan niet te gaan werken met ervaringsdeskundigen.
In het volgende hoofdstuk gaat de onderzoeker hier verder op ingaan.

4 Methode

Dit hoofdstuk geeft inzicht in de keuze van de onderzoeksmethode en de uitvoering van de interviews en achtereenvolgens de uitwerking. Met het in kaart brengen van de bruikbaarheid, validiteit en betrouwbaarheid wordt dit hoofdstuk afgesloten.

De voorbereiding voor de uitvoering van dit onderzoek is gestart met een themadocument met daarin een onderzoeksplan en een theoretisch kader. Na goedkeuring van het themadocument en plan is de eerste literatuurverkenning uitgevoerd.
Het theoretisch kader is ontstaan op basis van literatuur en documenten onderzoek en heeft geleid tot eerste veld betrokken begrippen als ervaringsdeskundigheid, meerwaarde, jeugdhulp, stimulerende en belemmerende factoren, draagvlak en weerstand.
Deze voorbereiding heeft geleid tot het volgende onderzoeksopzet.

Figuur 9: Onderzoeksopzet en globale tijdsplanning



4.1 Kwalitatief onderzoek

Er is gekozen voor een kwalitatief onderzoek door middel van interviews met respondenten uit verschillende instellingen jeugdhulp en op verschillende functieniveaus binnen organisaties.
Het is een decisionmaker onderzoek, wat inzicht geeft in wat de belangrijkste stakeholders vinden, denken en willen. Ook geeft het input waarmee je een groep effectief kunt benaderen, winnen en binden; die is gericht op veel preciezere en effectievere communicatie.
De onderzoeker heeft twee verschillende vragenlijsten gemaakt: een versie voor organisaties werkend en een versie niet werkend met ervaringsdeskundigheid.
In eerste instantie had de onderzoeker zich voorgenomen om vragenlijsten naar GGZ-instellingen volwassenzorg te sturen om informatie over hun ervaringen te krijgen betreffende de invoering en de tevredenheid tot nu toe. Aangezien er in de literatuur voldoende informatie hierover te vinden is ervoor gekozen dit niet te doen.

4.2 Interviews

Voor dit onderzoek zijn acht personen geïnterviewd. De onderzoeker heeft zich met name gericht op het management van organisaties in de jeugdhulp in Midden-Holland. Uit onderzoeken (Boertien en van Bakel, 2012; Hendriksen et al., 2012) kwam naar voren dat het belangrijk is dat het management achter de inzet van ervaringsdeskundigheid staat. Ook is dat de ervaring van de ZOG MH vanuit de volwassenenzorg.
Er is onderscheid gemaakt tussen instellingen die al actief waren met de inzet van ervaringsdeskundigen en instellingen die aan de start stonden en instellingen die er geen gebruik van maakten.
Na acht interviews trad saturatie op en hoorde de onderzoeker geen nieuwe informatie meer.
Voor het onderzoek is er met de volgende personen gesproken:

-Respondent 1 (R1) regiomanager jeugdhulp Midden-Holland, (nog) niet werkend met inzet van ervaringsdeskundigen.
-Respondent 2 (R2) ervaringsdeskundige werkend in een FACT-team buiten Midden-Holland en trainer ExpEx in verschillende regio's in Nederland.
-Respondent 3 (R3) manager jeugdhulp/ volwassen instelling in Midden-Holland, startend met inzet van ervaringsdeskundigen bij de jeugd (wel ervaring in de volwassenzorg).
-Respondent 4 (R4) manager Jeugdhulp in Midden-Holland, werkend met inzet van ervaringsdeskundigen.
-Respondent 5 (R5) manager Jeugdhulp Midden-Holland, niet werkend met inzet van ervaringsdeskundigen.
-Respondent 6 (R6) psychiater buiten Midden-Holland werkend met de inzet van ervaringsdeskundigen in FACT-teams.
-Respondent 7 (R7) adviseur Jeugd werkend in Zuid-Holland werkt veel met instellingen Jeugdhulp in Midden-Holland op het gebied van ervaringsdeskundigheid.
-Respondent 8 (R8) bestuurder jeugdhulp in Midden-Holland en andere regio's, werkend met inzet ervaringsdeskundigheid.

Tevens heeft er een kort telefonisch interview plaatsgevonden met een bestuurslid van (F)ACT Nederland ook is contact geweest met een medewerker van (F)ACT Nederland om tot een inzicht te komen hoeveel gecertificeerde (F)ACT-teams er al werken met de inzet van ervaringsdeskundigen in de jeugdhulp. Helaas was hier, verbazingwekkend genoeg, geen helderheid in te geven.
Ook heeft er een gesprek plaatsgevonden met een promovendus van de Erasmus universiteit die een meetinstrument aan het ontwikkelen is om de effecten te kunnen meten van de jeugdhulp. Er staan vervolgafspraken gepland om te onderzoeken of de inzet van ervaringsdeskundigheid als vast onderdeel kan worden opgenomen in het meetinstrument.
In de afrondende fase heeft de onderzoeker meerdere keren contact gehad met Wouter van de Graaf gepensioneerd ervaringsdeskundig onderzoeker, zijn kennis en ervaringen hielpen om kritisch door de bril van onderzoeker te focussen.

In dit onderzoek heeft de onderzoeker ervoor gekozen om de cliënten binnen de jeugdhulp buiten dit onderzoek te laten. Aangezien er nog minimale één op één contacten zijn tussen cliënten en ervaringsdeskundigen. Er is niet met de ervaringsdeskundigen gesproken omdat zij nog minimaal worden ingezet binnen de instellingen.

4.2.1 Uitwerking van de interviews

Tijdens de interviews is gebruik gemaakt van het logboek, de belangrijkste topics zijn genoteerd. Door interviews op te nemen en een transcript te maken is de onderzoeker dicht bij de verwerking en analyse van de werkelijkheid (= betrouwbaarheid) gekomen. Ik heb de geïnterviewde vooraf om toestemming gevraagd. De onderzoeker heeft meerdere interviews letterlijk uitgetypt en bij de overige alleen de antwoorden van de respondenten verwerkt. Door alles zelf uitgebreid uit te werken beklijven de reacties uit de interviews het beste. Dit was een voordeel bij het analyseren en uitwerken van de resultaten. De interviews zijn ter goedkeuring aan alle respondenten toegestuurd en met akkoord retour ontvangen.

4.2.2 Coderen

Aan de hand van coderen heeft de onderzoeker orde aangebracht in de interviewdata. Dit iteratief proces bestond uit drie stappen: (Baarda et al., 2013)

- Open coderen: fragmenten coderen.
- Axiaal coderen: vergelijken van fragmenten met dezelfde code op verschillen en overeenkomsten.
- Selectief coderen: concepten uitwerken tot een theorie en zoeken naar uitzonderingen door middel van constante vergelijking.

De onderzoeker is gestart met opvallende zaken handmatig te markeren. In de kantlijn werden de trefwoorden uit de theorie die hierop aansloten beschreven. Bij het axiaal coderen zijn de onderwerpen voorzien van verschillende kleuren wat leidde tot een achttal onderwerpen. Dit is in Word verwerkt. Bij de uitwerken van de resultaten vielen de puzzelstukjes steeds meer op zijn plaats en kwamen de topics veel overeen met het theoretisch kader. De interviews zijn opnieuw doorgenomen en opnieuw gecodeerd op alle gevonden onderwerpen.
De onderzoeker heeft uiteindelijk geen gebruik gemaakt van het programma Kwalitan. De voorkeur lag bij een handmatige uitwerking en analyse waarmee voldoende uit de interviews naar voren kon worden gebracht.

4.3 Bruikbaarheid

De kwaliteit van het onderzoek wordt bepaald door de bruikbaarheid van de onderzoeksgegevens en de betrouwbaarheid en validiteit van de onderzoeksmethode (Baarda et al., 2012).
Het onderzoek is bruikbaar, omdat de uitkomsten een bijdrage leveren in de toepassing van inzet ervaringsdeskundigheid binnen andere instellingen. Ook geeft het inzicht in welke stappen belangrijk zijn voor de start van inzet van ervaringsdeskundigheid. Het kan gebruikt worden als discussiestuk binnen een instelling wanneer ze met de inzet van ervaringsdeskundigheid aan de slag willen gaan.

4.4 Betrouwbaarheid

Onderzoeksgegevens zijn betrouwbaarder naarmate ze minder van toeval afhangen. Toevalligheden kunnen gelegen zijn in: de onderzoeker, de dataverzamelingsmethode en de onderzoekssituatie (Baarda et al., 2013).
Er is geprobeerd aan de hand van een vragenlijst dezelfde data te verzamelen per respondent. Vooraf heeft de onderzoeker aan hen aangegeven hoeveel tijd het interview in beslag nam. Tijdsdruk gaf in sommige gevallen een spanningsveld.

De onderzoeker heeft vooraf geprobeerd de uitkomsten te omschrijven zodat bewustzijn zou ontstaan betreffende vooroordelen en aannames. De omschrijving is met regelmaat teruggelezen om te voorkomen dat de resultaten te veel beïnvloed werden door de aannames van de onderzoeker. Aangezien de meeste respondenten weten dat de onderzoeker een voorstander is van de inzet van ervaringsdeskundigheid, is vooraf duidelijk benadrukt dat ze mij als onderzoeker moesten zien en niet sociaal wenselijke antwoorden moesten geven, zodat de informatie zo betrouwbaar mogelijk was.

4.5 Validiteit

Nadat de interviews open gecodeerd waren heb ik deze laten checken (peer debriefing) door een collega om te controleren of er dan andere codes uit voort zouden komen. Deze uitkomsten zijn met elkaar vergeleken, er kwamen weinig verschillen naar voren.
De validiteit van de resultaten is gerealiseerd door audio-opnamen te maken en deze schriftelijk uit te werken en deze weer voor te leggen aan de respondenten voor een membercheck. Alle respondenten hebben akkoord gegeven op de transcripten. Op basis van acht interviews kunnen geen generaliserende uitspreken worden gedaan. Daarom is de empirie zoveel mogelijk getoetst aan het theoretisch kader. Op basis daarvan kunnen meer algemene uitspraken worden gedaan. Het is daarom moeilijk de validiteit aannemelijk te maken.
Achteraf gezien had de onderzoeker naast de managers ook met de medewerkers van de instellingen moeten spreken om een breder beeld te krijgen op verschillende niveaus. De tijdsfactor heeft hierin een grote rol gespeeld. Ook ervaringsdeskundigen zelf zijn bijna niet gehoord, hiervoor is gekozen omdat de huidige groep nog niet echt actief is binnen de betrokken instellingen.

5 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken aan de hand van de onderzoeksvraag en deelvragen.

De onderzoeksvraag:

Hoe kan de ZOG MH de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de jeugdhulp in Midden-Holland stimuleren?

Deelvragen:

Deelvraag 1.
Op basis van welke motieven zijn instellingen in de jeugdhulp in Midden-Holland gestart met de inzet van ervaringsdeskundigheid en zijn ze tevreden tot nu toe?

Jeugdhulp instelling 1 is volgens de bestuurder op basis van de wens van de cliëntenraad gestart. De Manager geeft aan dat het door de gesprekken met JSO komt, uiteindelijk ook wens gedreven.
"Ik denk dat het niet van uit ons is gekomen, ik denk dat het vanuit de gesprekken van JSO en ExpEx ZOG MH is gekomen en toen is het proces gestart, als ik denk dat we met dit andere cliënten in beweging kunnen krijgen dan denk ik dat het iets is wat heel goed is. Aansluiten bij teamvergaderingen, bij gesprekken met cliënten, inzicht geven in hoe dat veranderingen kan werken." R4

Bij deze instelling was het een tijdje komen stil te liggen omdat andere zaken even meer prioriteit kregen. Ook andere ervaringsdeskundigen in het team en wisselingen in hun eigen team, waren redenen dat de teams het tijdelijk stop hebben gezet.
Ze zijn tevreden met de inbreng van de ervaringsdeskundigen tot nu toe.
"Vooral positieve geluiden, aansluiten bij teamvergaderingen meedenken wat het voor jongeren zou betekenen als je iets op een bepaalde manier opschrijft in een verslag. De spiegelfunctie maakte wel dat men dacht 'wow' daar heb ik eigenlijk nooit zo over nagedacht', die andere bril was (…) 'goh dit is wel heel goed!" R4
"Grotere nabijheid, invoelend vermogen, het helpt de jongeren en medewerkers." R4
"Dat het veel wijsheid bezit en dat je dat goed kunt benutten in de zorg." R8

Bij deze instelling zijn ze nu ook in regio Rotterdam gestart. De ZOG MH is daar een groep jongeren aan het opleiden tot ervaringsdeskundige (ExpEx). In Midden-Holland is men tevreden en willen daarom in meerdere regio's starten.

Jeugdhulp/ volwassen instelling 2 is vanuit wens gedreven motief aan de slag gegaan.
Cliëntenperspectief staat hoog op de agenda, ze zijn al langer aan de slag met ervaringsdeskundigheid en herstel binnen de volwassenzorg.
Van alle respondenten zijn ze de enige organisatie die een visie heeft ontwikkeld op ervaringsdeskundigheid.
"De visie op herstel en ervaringsdeskundigheid staat hoog op de agenda, daar zijn ze heel ver in en dat dragen ze ook uit. Het bureau Herstel binnen onze organisatie is ook al heel actief en wordt ook actiever, die laten wel van zich horen wat betreft stigma. Ze krijgen ook heel veel ruimte." R3

Uit de theorie werd dit ook als belangrijke succesfactor aangeven (project LIVE): Draagvlak en ruimte voor ervaringsdeskundigheid en herstel.
Deze instelling heeft goede ervaringen met het werken met ervaringsdeskundigen. Nu staan ze aan de start om de inzet ook bij de woongroepen van jongeren te implementeren. Ook willen ze met ervaringsdeskundigen gaan werken binnen de vrouwenopvang.

"Om jongeren verder te helpen." R3.
"Ontzettend fijn om te praten met iemand die min of meer hetzelfde heeft meegemaakt." R3

Jeugdhulp instelling 3 is net gestart vanwege de proeftuin. Ze zijn vanuit wens gedreven motivatie gestart. Ze hadden goede geluiden gehoord en wilde hier ook wat mee. Deze manager is nog niet overtuigd maar geeft het nu een kans. Hij had behoefte aan afbakening. De proeftuin is voor hem een mogelijkheid om te kijken of het aansluit bij de organisatie en de jongeren. Uit het interview blijkt dat ze er neutraal tegenover staan.
"Voorbeeldfunctie kan helpend en waardevol zijn." R1

Deze instelling kan nog niets over de tevredenheid zeggen. Een verhuizing heeft het project vertraagd en daardoor zitten ze nog in de opstartfase.

De adviseur jeugd gaf aan dat er veel enthousiasme voor ervaringsdeskundigheid is binnen de instellingen en teams in Midden-Holland. Echter het vergt veel tijd en inzet vergt om organisaties te overtuigen om bijvoorbeeld mee te laten doen met de proeftuin. Hij ziet dat het op alle betrokken partijen een positief effect heeft.
"Ik denk dat meer ervaring nodig is over de inzet van ervaringsdeskundigheid." R7
"Er is heel veel enthousiasme." R7

Het succes van een verandering hangt nauw samen met de mate waarin werknemers enthousiast zijn voor deze verandering (Metselaar et al., 2011).
Dit is ook wat de onderzoeker ervaart. Tijdens de interviews wordt met enthousiasme over de inzet van ervaringsdeskundigen gesproken.

"*Wat ik mooi vind dat de inzet van de ExpEx niet alleen effect heeft op de organisatie die groeit, maar ook effect heeft bij de cliënt, en de ExpEx zelf. Als je ziet hoe die jongeren zijn veranderd na bv. 2 jaar na zo'n training" R7*

Jeugdhulp instelling 4 gaf aan (nog) niet klaar te voor te zijn, er is te veel gaande rondom bezuinigingen en reorganisaties binnen de organisatie.
Ze hadden geen ervaring met ervaringsdeskundigen, wel waren ze enthousiast over de inbreng die ze kregen van de cliëntenraad. Ze staan open voor het cliëntenperspectief en ervaringsdeskundigheid. Deze instelling ziet de meerwaarde van inzet van ervaringsdeskundigheid, ze hebben twijfels over de verantwoordelijkheid.
"Het kan heel erg helpend zijn om te horen van iemand die eruit gekomen is. Hoop geven dat kan enorm stimulerend zijn." R5
"Het kan een aanvulling zijn, betere aansluiting door de herkenning." R5

De manager gaf aan dat zij de inzet van ervaringsdeskundigheid ook graag zou inzetten bij ouders.
"Ik zou de inzet bij ouders willen bevorderen, dat kan heel helpend zijn omdat ouders dan kunnen begrijpen wat hun kind doormaakt." R5
De onderzoeker weet dat ervaringsdeskundigheid bij naasten ook waardevol is. Binnen de ZOG MH maken ze hier ook gebruik van. Ouders ondersteunen elkaar met hun ervaringen en geven elkaar tips.

Meerwaarde van ervaringsdeskundigheid

Alle respondenten uit Midden-Holland zagen de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid vanuit verschillende perspectieven.

De meerwaarde voor:
- de cliënt (door 7 respondenten 10 keer benoemd)
"*(h)erkenning, hoop geven, gedeelde ervaring, herstelperspectief, isolement doorbreken"*
-de medewerker (door 6 respondenten 10 keer benoemd)
"Kritische spiegel en aanvulling voor de hulpverlening"
-de ervaringsdeskundigen (door 4 respondenten 7 keer benoemd).
"Persoonlijke groei op kennis en werkvlak, zelfvertrouwen, nieuw netwerk, (h) erkenning"

Ook gaven twee respondenten de meerwaarde voor familie aan.
Uit onderzoeken (Van Erp et al (2008); Huber et al. (2014) komt deze meerwaarde over de inzet van ervaringsdeskundigen ook duidelijk naar voren.
Zie bijlage 3 voor het overzicht over de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid.

Uit ervaring weet de onderzoeker dat het inzetten van ervaringsdeskundigen op alle betrokkenen effect kan hebben. Meerdere respondenten gaven dit ook aan. Vooral voor de cliënt kan de (h)erkenning helpend en helend zijn voor het herstel. Het helpt hulpverleners vooral kritisch te kijken vanuit de bril van een jongere zelf. Dit helpt de zorg een stukje te verbeteren. Ervaringsdeskundigen zelf maken een ook een groei door, ze krijgen meer zelfvertrouwen.

Deelvraag 2.
Waar en waarom worden jongere ervaringsdeskundigen al ingezet binnen de jeugdhulp buiten Midden-Holland en wat zijn de ervaringen daar tot nu toe?

Er zijn verschillende instellingen binnen de jeugdhulp in Nederland bezig met de inzet van ervaringsdeskundigheid, dit weten de onderzoeker en Respondent 2 uit ervaring.
Uit het literatuuronderzoek komt dit niet naar voren.
Vanuit de betrokkenheid en ervaring van de onderzoeker bij vijf andere regio's in Nederland zijn de ervaringen positief, elke regio is er actief mee aan de slag en willen wanneer het financieel mogelijk is uitbreiden.
Zie bijlage 6 voor een overzicht waar inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de jeugdhulp in Nederland is gestart.

De meeste respondenten wisten geen andere instellingen te noemen dan Stek jeugdhulp in Midden-Holland. Een aantal respondenten noemen wel goede voorbeelden uit volwassen GGz en verslavingszorg (bijvoorbeeld Parnassia en Kwintes).

Jeugdhulp instelling buiten Midden-Holland

Deze instelling is vanuit een plicht gedreven keuze gestart omdat de overheid meer participatie van cliënten wilde. De ervaringen van de twee respondenten van deze instelling waren positief over de inzet van ervaringsdeskundigheid. Het wordt daar steeds verder uitgebreid. Er zijn binnen drie FACT-teams ervaringsdeskundigen werkzaam.
De psychiater is al jaren groot voorstander, ze ziet het als aanvulling op de reguliere zorg.
"Wat ik heel belangrijk vind bij ons is dat hij 'de luis in de pels' is. De tweede rol is dat ze makkelijker contact kunnen maken vooral bij de jongeren die hulpverlenersmoe zijn. Last but not least hoe ze hun eigen herstelverhaal ten dienste kunnen stellen op een heel professionele manier aan anderen." R1

De medewerker is werkzaam als ervaringsdeskundige in een FACT-team. Hij is tevreden over zijn rol en functie binnen deze instelling.
"Laatst zei iemand je bent niet alleen ervaringsdeskundige maar ook veranderdeskundige. Het brengt veel verandering in teams, ik word ook ingezet bij de teamdag etc. Ik ben authentiek wat ook openheid geeft voor andere teamleden." R2

De onderzoeker weet uit ervaring dat de jeugdhulp instellingen buiten Midden-Holland positief zijn over hun ervaringen met de inzet van ervaringsdeskundigheid. De ZOG MH heeft met de instellingen Jeugd Interventie Team (Den Haag), Opvoedpoli (Heemstede), Trivium Lindehof (Dordrecht), Spectrum en Zorgbelang Gelderland) waar zij jongeren hebben getraind (ExpEx) vier keer per jaar een landelijk overleg met de managers.

Deelvraag 3.
Hoe kijken de organisaties Jeugdhulp in Midden-Holland naar de inzet van ervaringsdeskundigheid, wat zijn de stimulerende en belemmerende factoren?

Hieronder worden de meest besproken stimulerende en belemmerende factoren die benoemd zijn door de respondenten gekoppeld met resultaten uit de theorie.

Stimulerende factoren

Er werden veel factoren genoemd, hierbij degene die het meest benoemd zijn door de respondenten:

Draagvlak van management werd door 6 respondenten benoemd.
"Begint vaak wel bij een manager /directeur die erachter staat." R7
Veelal komt naar voren (Hendriksen et al., 2012) dat het belangrijk is om binnen de organisatie draagvlak te hebben voor herstel en ervaringsdeskundigheid. Niet alleen bij de directie ook het management.
De onderzoeker heeft hiermee wel de juiste doelgroep gekozen voor de interviews.

Opleiding is door 5 respondenten 6 keer benoemd.
Metselaar et al 2011 en Boonstra (2012) benoemen allebei ook het belang van kennis en kunde om te komen tot veranderbereidheid.
"Voorwaarde is de opleiding krijgen, helpend en belangrijk." R3

"Het moet gaan via de professionals, dan moet het gaan via de opleidingen; daar moet je ook starten: het moet in hun gedachtegoed zitten." R8
Investeren in opleiding(kennis) voor zowel de hulpverlening en de ervaringsdeskundigen is essentieel voor deze verandering.

Leiderschap is door 4 respondenten benoemd.
Boonstra (2014) geeft aan dat leiderschap in veranderprocessen belangrijk is. Het zijn niet alleen de managers maar kunnen ook medewerkers zijn.
"Moet een trekkersrol aanwezig zijn." R6
Het is belangrijk dat op alle niveaus trekkers proberen de verandering opgang te brengen en te houden.

Rendement/ effect (meting): door 5 respondenten 6 keer benoemd.
"Kortere behandelduur, sneller herstel, goedkoper." R5
Er moet meer onderzoek gedaan worden naar 'good practices' volgens Haaster et al., (2012).
Effecten van het werken met ervaringsdeskundigen waren voor sommige zichtbaar. Bij meerdere organisaties heeft dit al tot verandering van werkwijze geleid. Bijvoorbeeld dat jongeren bij hun cliënt bespreking in het team aanwezig zijn.

Plan/ Visie: door 4 respondenten 5 keer benoemd.
"Visie is nodig om je collega's en managementlaag mee te krijgen. R2"
"Plan zou wel beter zijn om dit wel te hebben." R2
Planning legt de brug tussen het veranderverhaal en het veranderproces (Mars, 2009).
Er heeft één instelling een visie op ervaringsdeskundigheid. Bij de instelling buiten Midden-Holland was het in ontwikkeling.
Een visie en planning zijn bruikbaar om te weten waar je naartoe werkt en waarom. Vanuit je leiderschapsrol ook handig ter onderbouwing.

Bewustwording: door 4 respondenten 5 keer benoemd.
Respondenten gaven aan dat het belangrijk was dat hulpverleners zich bewust werden van hun rol in de jeugdhulp. Ze waren positief over de inzichten die men kreeg van de ervaringsdeskundigen.
"Inzicht geven, spiegelfunctie." R4
"Het bewustzijn dat mensen veel zelf in hun mars hebben en dat de omgeving veel kan het niet gaan om duurzame oplossingen dat is bij ons de beweging." R8
Hulpverleners vonden de feedback en bejegening van ervaringsdeskundigen leerzaam (Sedney & Driessen, 2015).

Cultuurverandering: 4 respondenten gaven aan dat de inzet van ervaringsdeskundigheid kan leiden of heeft geleid tot een cultuurverandering.
"Het leidt tot een cultuurverandering, dat we met z'n allen veel dichter gaan staan bij onze eigen ervaringen en dat maakt ons sterker!" R6
In diverse onderzoeken (van Erp et al., 2012; Desain et al., 2013; Huber et al., 2014) wordt cultuuromslag als een belangrijke consequentie genoemd.

Daarnaast werden thema's als: **Ruimte en tijd, enthousiasme, energie, continuïteit, kennisbron/ voorbeeldfunctie, innovatie, heldere verwachtingen, gelijkwaardigheid, vertrouwen, stigmabestrijding, en beweging** meerdere keren benoemt.

Belemmerende factoren

Angst/ Weerstand: 5 respondenten benoemden 15 keer factoren van angst aan: verlies van hun baan, vooroordelen naar de ervaringsdeskundigen, angst voor de effecten, verlies van distantie en privacy.
"Angst: ze beïnvloeden elkaar negatief, te zware verantwoordelijkheid." R5
"Als bedreigend ervaren, als concurrentie." R3

Weerstand is de meest gebruikte term in verandering (Ardon 2015). In de theorie van Lippit (1987) en Mastenbroek et al (2004) komt dit ook naar voren.
Angst en weerstand zijn wel begrijpelijk, het is een nieuwe denk- en werkwijze. Door deze zaken open met elkaar te bespreken kan het al een stuk verminderen.

Financiën: door 5 respondenten 9 keer benoemd
"Tijd en geld en middelen moeten beschikbaar zijn." R7
"Grenzen van de wetgeving en financiën." R2
In onderzoeken (Boertien & Van Bakel, 2012) wordt het ontbreken van financiën ook als belemmerd beschreven. In het schema van Lippit (1987) leidt het ontbreken van middelen tot frustratie.

Geen heldere rol: is door 5 respondenten benoemd.
"Rollen niet helder." R1
Uit de theorie is dit ook een belangrijk thema wat nodig is voor de implementatie van ervaringsdeskundigheid (van Erp et al., 2008; van Erp et al., 2012).

Bezuinigingen/ te veel vernieuwingen: door 4 respondenten 7 keer benoemd.
"Te veel vernieuwingen binnen de organisatie." R4
"Energie gaat naar andere zaken, overlevingsstand vanwege bezuinigen." R5

Borging, niet opgeleide/ niet stabiele ervaringsdeskundigen, continuïteit en geen draagvlak van management werden tevens meerdere keren genoemd als belemmering.

Zie bijlage 4 voor een uitgebreid overzicht in volgorde van het aantal respondenten genoemde thema's.

Deelvraag 4. Welke mogelijkheden/instrumentarium kan de ZOG MH inzetten om ervaringsdeskundigheid in Midden-Holland te stimuleren?

Uit de theorie komt het volgende naar voren:
Leiderschap, deze rol probeert de ZOG MH te stimuleren binnen organisaties op verschillende niveaus. Ook probeert de ZOG MH als trekker en stimulans voor het werken met ervaringsdeskundigen een leiderschapsrol te vervullen.

De andere mogelijkheden die in de theorie zijn benoemd komen ook uit de empirie naar voren:
De respondenten hebben verschillende mogelijkheden/ instrumentarium benoemd.

Goede voorbeelden en voorlichting
"Goede voorlichting, vooroordelen wegnemen, goede voorbeelden laten zien." R5
"Voorlichting en het zelf ervaren als organisatie door juist te experimenten door zo'n proeftuin." R7
De ZOG MH geeft op al jaren voorlichting door ervaringsdeskundigen op scholen, instellingen en binnen gemeenten. Dit gebeurt nu ook binnen de jeugdhulp.
Ook kan de ZOG MH de positieve ervaringen uit de andere regio's waar met ExpEx wordt gewerkt beter benutten. De ZOG MH kan hier een brochure van maken.
"Makkelijk te verspreiden zijn een soort factsheet/ brochure, met feiten en cijfers." R2
"Een boekje uit te brengen met aan de ene kant een theoretisch kader en aan de ander kant de succes verhalen over de meerwaarde, de werkzame factoren, de outcome, voor de betrokken jongeren en de ExpEx." R7

Ontwikkelen van een opleiding voor hulpverleners
"Ik ervaar dat er nog wel meer op de hulpverleners zelf gefocust mag worden, jullie stimuleren minder dat hulpverleners zelf hun ervaring gaan inzetten." R2
"Iedereen heeft een rugzak, maar waar het nu vaak ontbreekt hoe je met die rugzak omgaat, tegen hulpverleners wordt nu vaak gezegd: laat je rugzak even thuis en neem alleen je tools mee." R2
Weerman (2012/ 2016) stimuleert ook opleiding voor hulpverleners voor de inzet van eigen ervaring.

Investeren op effectmeting en het maken van een Maatschappelijke Kosten Baten Analyse
"Effectstudies; er is nu iemand aan het promoveren op een meetinstrument dat het financiële, sociale en emotionele aspect van de jeugdhulp meet." R6
"Een MKBA waarin je kan aantonen wat het kost en dat de inzet van ervaringsdeskundigen zeker iets oplevert, ook ter overtuiging van gemeenten." R7
Effectmeting wordt ook vanuit de theorie gestimuleerd (Haaster et al., 2012).
Het is belangrijk om te weten wat inzet van ervaringsdeskundigheid kost en wat levert het maatschappelijk gezien op. De overheid maakt steeds meer gebruik van deze analyse.
De ZOG MH zou zelf ook meer aan effectmeting kunnen doen, dit levert belangrijke informatie op.

Ondersteuning bieden bij de implementatie en de zoektocht naar financiering zijn ook benoemd:
"Een mooi implementatieplan zou heel helpend zijn en die aan organisaties cadeau geven." R6
Er bestaat al een stappenplan, die ter ondersteuning is gemaakt voor de instellingen.

Ondersteuning bieden bij vonden van financiën

"Het kan juist een hele belangrijke rol voor de ZOG MH zijn, als een organisatie zegt ik wil wel maar heb er het geld niet voor dat je kan zeggen dan gaan we samen een aanvraag doen bij een fonds." R3

De ZOG MH helpt zo nodig al bij het zoeken naar financiering, het Kansfonds heeft meerdere projecten in de opstart voorzien van subsidie.
Ook blijft dit een onderwerp van gesprek voor de ZOG MH aan de fysieke inkooptafel Jeugd Midden-Holland.

6 Conclusies en Aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk worden de conclusies en aanbevelingen vanuit dit onderzoek weergegeven. De probleemstelling van dit onderzoek wordt beantwoord vanuit de gevonden resultaten en het theoretische kader. Ook wordt een reflectie op het onderzoek gegeven. Tot slot worden aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek.

Hoe kan de ZOG MH de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de jeugdhulp in Midden-Holland stimuleren?

Vanuit de theorie en de empirie heeft de onderzoeker veel informatie kunnen verzamelen waar verschillende conclusies uit naar voren komen.
De theorie van ervaringen met het werken met ervaringsdeskundigen uit de volwassen GGz komen sterk overeen met de resultaten uit het praktijkonderzoek in de jeugdhulp. De ZOG MH kan voorzichtig concluderen dat ervaringen uit het verleden een goede les zijn voor het heden. Veel factoren zijn van invloed en het heeft een lange adem nodig.

Om de centrale vraag te beantwoorden is niet een passend antwoord te vinden. De ZOG MH moet op verschillende manieren maatregelingen nemen om de inzet van ervaringsdeskundigheid in de jeugdhulp te stimuleren. De ZOG MH moet zich richten meer bewustwording (cultuurverandering). Daar is deskundigheid en scholing voor nodig, ervaring met het werken met ervaringsdeskundigen, financiën en ruimte en tijd om dit proces te doorlopen. Daarnaast is effectmeting binnen de jeugdhulp nodig om te weten wat het daadwerkelijk oplevert voor alle betrokkenen.

Inzicht geven in de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid

De respondenten zagen allen de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid en benoemden deze meerwaarde voor alle betrokken (cliënt, medewerker, ouders en ervaringsdeskundige). In alle gevallen is de aandacht gericht op het creëren van meerwaarde voor klanten.
Uit dit onderzoek blijkt dat stimulans vanuit de ZOG MH op een verschillende aspecten nodig is. Het gaat om het proces van bewustwording waarvoor kennis, draagvlak, leiderschap, cultuurverandering, financiën, ruimte en scholing nodig zijn. Dat lukt niet met één oplossing. Hiervoor zijn een aantal maatregelingen nodig.
Dit vraagt ook om een overkoepelend vertrekpunt: de klant echt centraal stellen (meer focus op de klant, Boonstra, 2014). Vanuit dit gedachtengoed moet de ZOG MH herstel en ervaringsdeskundigheid veel scherper moeten neerzetten. Hiervoor zou een Herstelcollege een goede suggestie zijn.

Ontwikkeling van het Herstelcollege Midden-Holland

De ZOG MH kan een nieuw project ‘het Herstelcollege’ ontwikkelen waarbij ze hét opleidings- en expertisecentrum op het gebied van herstel en ervaringsdeskundigheid voor de regio Midden-Holland worden. Veel bestaande trainingen en ondersteuningsaanbod kunnen hierin worden ondergebracht daarnaast kan het nieuw te ontwikkelen ondersteuningsaanbod en opleidingen hier een plek krijgen.
Aanbod op het gebied van:
-Bewustwording
-Ondersteuning in het proces naar een heldere visie op herstel en ervaringsdeskundigheid
-Ontwikkeling projectplan

-Taak-functie/ rollen omschrijvingen van ervaringsdeskundigen
-Traject fondsenaanvraag
-Metingen met vragenlijsten bij de aanvang: Wat wil de klant? Is er voldoende binnen de organisatie draagvlak?
-Training voor de huidige hulpverleners om ook hun kwetsbaarheid in te zetten
Ook kan hiervoor de samenwerking worden aangegaan met organisaties zoals Kwintes die hier ook aanbod op hebben ontwikkeld.

Toekomstige hulpverleners kunnen ook geschoold worden om hun ervaringen met (psychische) kwetsbaarheid in te zetten.
De ZOG MH kan inzet van ervaringsdeskundigheid niet alleen stimuleren door jongeren hiervoor op te leiden, maar zich ook op de (toekomstige) hulpverleners met ervaring te richten. De ZOG MH kan in gesprek met MBO en HBO opleidingen om dit in het curriculum van de opleiding te krijgen. Dit kan de omslag voor de toekomst maken. De ZOG MH kan hier een aanjagende functie in vervullen. Samenwerking hierin zoeken met dr. Alie Weerman en instituten als Phrenos, Movisie en Trimbos kan dit proces steunen en versnellen.

Samenstellen van een Expertteam en een ExpExteam per instelling

Er is nog een beperkte bewustwording op gang in Midden-Holland.
Ervaringsdeskundigheid is een middel om tot het werken vanuit de herstelvisie en herstelondersteunende zorg te komen. Dit betekent een cultuuromslag in de organisatie. De ZOG MH kan een brede campagne kunnen starten. Hiervoor wordt een Expertteam samengesteld van cliënten, ervaringsdeskundigen (ZOG MH) en medewerkers jeugdhulp die gezamenlijk tot mooie ideeën komen en deze ook uitvoeren. Daarnaast kan de ZOG MH een ExpExteam per instelling aanbieden. Deze jongeren lopen iedere week een dagdeel (gratis) mee in de organisatie om hulpverleners en cliënten te laten ervaren wat hun rol kan betekenen.

Weten of er urgentie/ energie is voor de verandering

Het is belangrijk om te weten of een organisatie wel wil werken met ervaringsdeskundigheid. Is er een wens-, plicht- of probleem gedreven urgentie (Mars, 2009)?
De ZOG MH moet zich richten op organisaties waar beweging, energie zit, waar enthousiasme is voor ervaringsdeskundigheid. Daarom moet de ZOG MH zich richten op de vier organisaties die nu betrokken zijn bij de proeftuin. Het is strategisch handig zijn om het met één organisatie concreet en helder neer te zetten zodat deze organisatie als voorbeeld/ ambassadeur voor de regio kan dienen. De organisatie waar de meeste energie zit!

Draagvlak bij het management creëren

De ZOG MH moet zich in eerste instantie tot deze bestuurslaag richten om de verandering te stimuleren. Daarna is het belangrijk dat alle lagen binnen de organisatie meegenomen worden in de verandering (cliënten, medewerkers, HRM etc.).

Starten met effectmeting en een MKBA (regionaal en landelijk)

Tot nu toe is er geen effectmeting gedaan en zijn er geen meetinstrumenten ontwikkelt naar de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de jeugdhulp.
Naarmate het aantal bewezen effectieve interventies en meetinstrumenten groeit kan het leiden tot een doorbraak in de zorg. Het kan financiers, overheid en organisaties overtuigen om er mee aan de slag te gaan.
Een Maatschappelijke Kosten Baten Analyse (MKBA)[6] zou helpend kunnen zijn. Hiervoor zijn financiën nodig. De ZOG MH kan dit op regionaal niveau oppakken met de gemeenten.
Landelijk een MKBA uitvoeren naar de inzet van ervaringsdeskundigheid zou ook wenselijk zijn. De ZOG MH kan in gesprek gaan met stakeholders als de VNG, Zorgverzekeraars Nederland en het LPGGz.

Ontwikkelen meetinstrumenten

Bij de Erasmus universiteit loopt een promotieonderzoek naar een meetinstrument op de uitkomst en de inzet van jeugdhulp. De ZOG MH kan stimuleren dat de inzet van ervaringsdeskundigheid als structureel onderdeel van het meetinstrument wordt toegevoegd. Dit proces is reeds in gang gezet.
De ZOG MH moet ook binnen de organisatie veel meer aandacht besteden aan effect van de inzet van ervaringsdeskundigheid. Hiervoor moet men op zoek moeten gaan naar een passend meetinstrument.

Financiële borging

Als de gemeenten herstel en ervaringsdeskundigheid willen doorvoeren moeten ze ook kijken naar de (financiële) situatie en context van de jeugdhulp instellingen in het kader van de bezuinigingen.
De ZOG MH moet de financiers (overheid en zorgverzekeraars) meer moeten overtuigen voor financiële borging van de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de Zorgverzekeringswet en de Wet maatschappelijke ondersteuning. De ZOG MH moet kijken waarmee ze de gemeenten tot steun kunnen zijn.

De ZOG MH heeft rond het thema ervaringsdeskundigheid verschillende rollen: een trekker, verbinder, opleider, belangenbehartiger en uitvoerder. Wellicht zijn dit iets teveel rollen voor één organisatie. De ZOG MH moeten zich beraden welke rollen de meest belangrijke zijn en andere rollen wellicht te delegeren.

Vervolgonderzoek

Meer onderzoek naar het effect van inzet van ervaringsdeskundigheid en van specifieke interventies in het algemeen is noodzakelijk om beter zicht te ontwikkelen op noodzakelijke voorwaarden en de effecten.
Onderzoek naar de effecten van inzet van eigen ervaring binnen de jeugdhulp in Midden-Holland moet worden gestart.
Effectmeting kan mogelijk ook gerealiseerd worden als verdere samenwerking gaat plaatsvinden tussen de Erasmus universiteit en de ZOG MH. De eerste stappen zijn gezet.
Ook moet onderzoek worden gedaan naar de trends en ontwikkelingen met betrekking tot de (gewenste) inzet van ervaringsdeskundigheid.

[6] MKBA probeert de (positieve en negatieve) effecten van een project (of beleidsoptie) op de welvaart van Nederland in te schatten. Het gaat hier niet alleen om financiële kosten en baten, maar ook om maatschappelijke effecten

6.1 Reflectie op het onderzoek

Het doen van onderzoek was tijdrovend maar zeer interessant. Het was pionieren, aangezien de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de jeugdhulp nog in de kinderschoenen staat. De bestaande onderzoeken uit de volwassenen GGz over de inzet van ervaringsdeskundigen gaven een helder beeld ter lering voor de dagelijkse praktijk. Ik was onder de indruk dat er al zoveel over geschreven was. Veelal werd ik afgeleid van de werkelijke onderzoeksvraag door de thema's over de meerwaarde en effecten van de inzet van ervaringsdeskundigheid aangezien dit binnen mijn werk vaak aan de orde is. Mezelf als onderzoeker op stellen tijdens de interviews was een uitdaging. Niet te mogen reageren op de respondenten vanuit mijn visie was een opgave. Achteraf gezien had ik meer tijd moeten nemen om meerdere partijen te interviewen dit had nog meer informatie kunnen opleveren.
De resultaten brachten voor mij nieuwe inzichten en hebben me op concrete waardevolle ideeën gebracht. Er zijn in de aanbevelingen voldoende suggesties gegeven waar de ZOG MH mee aan de slag kan.
Ik heb veel verschillende theorieën gelezen over veranderen; iedere theorie heeft zijn eigen nuance maar uiteindelijk komt het toch veel op hetzelfde neer. Van alle theorieën, strategieën en ideeën over veranderen kun je verschillende aansprekende details meenemen voor je eigen praktijk. Dat is zinvol!
Een eyeopener voor mij als onderzoeker was dat we binnen de ZOG MH minimaal monitoren wat de effecten zijn van de inzet van de ervaringsdeskundigen. Hier valt wellicht veel winst te behalen. Ook weet ik nu wat de belangrijkste belemmerende en stimulerende factoren zijn; dat is bruikbaar voor de praktijk. Met weerstand, mede vanuit onzekerheid, begon ik dit onderzoek maar ben het gaandeweg echt gaan waarderen. Het is boeiend om de theorie en empirie bij elkaar te brengen. Ook ben ik door dit onderzoek de meerwaarde van onderzoek gaan zien. Ik ben nu overtuigd geraakt van het nut, heb dit zelf mogen ervaren. Daar wil ik in de toekomst meer gebruik van (laten) maken. Uiteindelijk kijk ik terug op een zeer leerzaam en intensief proces met bruikbare uitkomsten en waardevolle vervolgafspraken.

7 Discussie

Het inzetten van ervaringsdeskundigen is geen nieuw fenomeen, maar wel binnen de jeugdhulp. Op de vraag hoe de ZOG MH deze inzet kan stimuleren, is geen passend antwoord te geven. Dat blijft een zoektocht en is van veel factoren afhankelijk. Wel wordt steeds duidelijker dat de inzet van ervaringsdeskundigheid onderdeel is van een koerswijziging. Men moet gaan werken vanuit de herstelondersteunende zorg, dat brengt een cultuuromslag te weeg waarin de klant echt centraal moet staan. Ontketenen is loskomen uit vastgeroeste werkwijzen; ontketenen is energie en creativiteit op gang brengen én houden (Ardon, 2015).
De termen herstel, herstelondersteunende zorg, zelfregie en eigen kracht zijn steeds meer leidend binnen het sociaal domein. Uit de theorie en de praktijk blijkt ook dat de overheid steeds meer de inzet van vrijwilligers en eigen ervaring voorschrijft in hun subsidievoorwaarden. In Midden-Holland kan men 10% terugverdienen met innovatie (o.a. inzet van ervaringsdeskundigheid). Dit is voor de meeste respondenten geen stimulans. Uit de literatuur blijkt ook dat als iets van boven wordt opgelegd, dan werkt het meestal niet en ontstaat er weerstand (Mars, 2009).

Wolf (1995) beschreef dat de zorgvernieuwingsprojecten meestal uit de koker van de professionals komen. Of deze voorstellen aansluiten op de behoefte van cliënten is dus de vraag?
Inmiddels zijn we ruim 20 jaar verder en is er gelukkig wel een verbetering opgetreden. Toch merk ik uit de praktijk dat veel innovatie en zorgvernieuwingsprojecten over het algemeen nog steeds door de professionals worden bedacht. De klant staat nog steeds niet echt centraal. Gelukkig heeft, in dit onderzoek, een jeugdhulpinstelling zich laten inspireren door de cliëntenraad om te starten met ervaringsdeskundigheid. Toch vraagt de klant centraal zetten ook binnen de hele transformatie nog ruimte tot verbetering. Gebruik maken van ervaringsdeskundigheid is een middel om dit te starten!

Uit het theoretisch kader komt de meerwaarde van inzet van ervaringsdeskundigheid naar voren, alle respondenten geven dit ook aan. Toch blijft het daadwerkelijk gaan doen van meerdere belemmerende factoren afhankelijk die niet allemaal even makkelijk zijn op te lossen. Is de ZOG MH wel in staat om organisaties zover te krijgen nu ze zoveel moeten bezuinigen en dus in zwaar weer verkeren. In zo'n situatie mist de urgentie en de juiste energie en ruimte die nodig is om met ervaringsdeskundigheid aan de slag te gaan. Ook al is er draagvlak en beweging, door een tekort aan financiën, gezien de bezuinigingen, is het niet mogelijk om hier dan mee te starten. Sommige organisaties zijn bezig met overleven en moeten daar hun prioriteit leggen. De ZOG MH zal dus met de betaler, in dit geval de gemeente, kritisch en strategisch in overleg moeten om dit vraagstuk te bespreken en mee te denken in oplossingen. Er moet op alle terreinen een kanteling moeten komen….
Er liggen nog een belangrijke uitdagingen voor de toekomst!

Met deze kanteling krijgt de cliënt een andere rol in het geheel. Niets is zo stimulerend als zichtbare vooruitgang dus goede voorbeelden, storytelling en andere manieren moet de ZOG MH inzetten en ontwikkelen om kleinschalig aan de slag te gaan. Door klein te beginnen kan het wellicht groter eindigen. *"Hoe plant je een zaadje om een hele boom te doen groeien."* (R2)

Bijlagen

Literatuurlijst

Andere aandacht, Ervaringen van cliënten met communicatie in de zorg en het sociaal domein, 2015. Informatievoorziening in Zorg en Ondersteuning, Ministerie van VWS.

Ardon, A. (2011). Doorbreek de cirkel, Amsterdam: Business contact

Ardon, A. (2015). Ontketen vernieuwing, Amsterdam: Business contact

Baarda, D., Bakker E., Fischer T., Julsing J. Goede M. de, Basisboek, (2013). Kwalitatief onderzoek, Groningen: Noordhoff Uitgevers bv

Baarda, D., Goede M. de, Teunissen J., (2000). Kwalitatief onderzoek, Praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek, Groningen: Noordhoff Uitgevers bv

Bakel, M. Boertien, D., Kamoschinski J., Liefhebber S., Kluft M., (2013). Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid, GGZ Nederland, Trimbos-instituut, HEE! en kenniscentrum Phrenos Zwolle

Beoordelingskader Beschermd wonen 2016, Netwerk Sociaal Domein Midden-Holland

Beleidskader Gebundelde krachten Midden-Holland (2013).

Boertien, D., Bakel, M. van (2012). *Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg*. Utrecht: Trimbos-instituut.

Boertien, D. & Van Rooijen, S. Ervaringskennis in de ggz: een noodzaak. Psychiatrische rehabilitatie, jaarboek 2010-2011, 35-46.

Boevink, W. (2000). Ervaring, ervaringskennis, ervaringsdeskundigheid Deviant 26.

Boonstra, J. (2014). Leiders in cultuurverandering, een praktische gids voor strategische en culturele veranderingen in organisaties. Assen: Koninklijke Van Gorcum B.V.

Delden, P. van, (2014). Steunend stelsel, Amsterdam: uitgeverij van Gennep B.V.

Desain, L., Driessen, E., Graaf, W. van de, Holten, J., Huber, M., Janssen, M. Metze, R. Sedney, P. (2013). *Ervaringen met de inzet van ervaringsdeskundigheid.* Amsterdam; Hogeschool van Amsterdam, Kenniscentrum Maatschappij en Recht, lectoraat Outreachend Werken en Innoveren.

Erp, N. van, Boertien, D., Rooijen, S. van (2015). *Basiscurriculum Ervaringsdeskundigheid.* Utrecht: Trimbos-instituut/ Kenniscentrum Phrenos.

Erp, van, N., Rijkaart, A. M., Boertien, D., Bakel, van, M., Rooijen, van, S. (2012). *Vernieuwde inzet van ervaringsdeskundigheid. Evaluatieonderzoek in 18 ggz- instellingen*. Utrecht: Trimbos-instituut.

Erp, van N., 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.

Haaster, H. Van, H. Van, Wilken J.P, Karbouniaris S., Hidajattoellah D., (2013). Kaderdocument ervaringsdeskundigheid Utrecht, Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht.

Haaster, H. van, Hidajattoellah D., Knooren J. & Wilken J.P. (2009). Kaderdocument Ervaringsdeskundigheid. Landelijke Denktank Opleidingen Overleg Ervaringsdeskundigheid. Instituut voor Gebruikersparticipatie en Beleid (Amsterdam), lectoraat Participatie, Zorg en Ondersteuning (Kenniscentrum Sociale Innovatie – Hogeschool Utrecht), lectoraat Empowerment en Maatschappelijk Kwetsbare Groepen (Fontys Hogeschool Sociale Studies Eindhoven) en Anoiksis.

Haaster, H. van, Jacobs, H., Knooren, J., Poppel, W. van & Wesenbeek, C. (1999). Ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid. *Maandblad Geestelijke volksgezondheid*, 54, 788-795.

Hendriksen-Favier, A., Nijnens, K., Rooijen, S. van, (2012). Handreiking voor de implementatie van herstelondersteunende zorg in de ggz, Trimbos-instituut, Utrecht.

Huber, M., Sedney, P., & Holten, J. (2014). Werken met ervaringsdeskundigen vereist cultuuromslag. Sociale vraagstukken.

Janssen, T., Lier. Van, L. (2014). Een startdocument over ervaringsdeskundigheid in de jeugdhulp, JSO

Kamerstukken II 2012-2013, 33 684, nr. 3, p. 2 (MvT).

Karbouniaris, S, Sedney P., Driessen E. (2013), De nieuwe collega in de ggz.

Karbouniaris, S., Brettschneider E. (2008). *'Inzet en waarde van ervaringsdeskundigheid in de GGz'* Utrecht, Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht.

Kester, M. (2014). Gewonnen dagen. Inzet ervaringswerkers in GGZ. Amsterdam: UvA Master thesis.

Lier, L. van, (2014). Stappenplan inzet ervaringsdeskundigen in de jeugdhulp, JSO.

Lippit, M., (1987), The Managing Complex Change Model. Copyright, Founder and President of Enterprise Management, Ltd.

Mars, A., (2006). Hoe krijg ik ze mee? Vijf krachten om een verandering te doen slagen, Assen: Koninklijke van Gorcum BV.

Metselaar, E. E., Cozijnsen, A. J., & Van Delft, H. C. P. A. (2011). Van weerstand naar veranderbereidheid. Heemstede: Holland Business Publications.

Mastenbroek, S., Bossuyt, P. M. M., Heineman, M. J., Repping, S., and van der Veen, F. (2005) Comment 1 on Staessen et al. (2004). Design and analysis of a randomized controlled trial studying preimplanta on gene c screening. Hum. Reprod. 20, 2362-2363.

Mead, S. and MacNeil C. (2001). Peer Support: What Makes it Unique? Psychiatric Rehabilitation Journal.

Ofman, D.D. (2001). Bezieling en kwaliteit in organisaties, Utrecht: Servire

Plooy, A. (2007). Ervaringsdeskundigen in de hulpverlening. Bruggenbouwers of bondgenoten? *Tijdschrift voor Rehabilitatie* 2007(2).

Plooy, A. (2009). Ervaringsdeskundigheid als vak. Sozio, 11, 20-25.

Rapportage Monitor Transitie Jeugd Jaarrapportage 2016, Een overzicht van de meldingen van januari t/m december 2016. LOC Zeggenschap in zorg, Ieder(in), Landelijk Platform GGz, MEE NL, Zorgbelang Nederland en Uw Ouderplatform in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Regenmortel, T., Zwanger van empowerment, (2008). Oratie Fontys Hogeschool Sociale Studies.

Regionaal inkoopkader Jeugdhulp 2016, Netwerk Sociaal Domein Midden-Holland (NSDMH).

Regionaal kader Maatschappelijke Zorg Midden-Holland 2017-2020

Rijkschroeff R. (1989). Ondersteuning van participatie in de GGZ. (Proefschrift UvA). Amsterdam: Platform GGZ.

Rotmans, J., (2012). In het oog van de orkaan, Nederland in transitie, Uitgeverij Aeneas.

Sedney, P. L. F., Driessen, E. W. (2016). Praktijk- en Implementatiebeschrijving. Ervaringswerk in FACT- en ACT-teams. Uitgave: Hogeschool van Amsterdam, Kenniscentrum AKMI, Lectoraat Outreachend werken en Innoveren.

Slooten, J.D.F. van, C.A.J. van Bekkum (2005). Ervaringsdeskundigheid in ACT: de winst en de weerstand. In C.L. Mulder en H. Kroon (red.). *Assertive Community Treatment*, Nijmegen: Cure and Care Publishers.

Weerman, A, (2012) Deskundig door verslaving, praktijken en dilemma's bij de inzet van ervaringsdeskundigheid. Amsterdam: Uitgeverij SWP BV

Weerman, A (2016) Ervaringsdeskundige zorg- en dienstverleners, Stigma, verslaving & existentiële transformatie: academisch proefschrift

Wolf, J. (1995). Zorgvernieuwing in de GGZ, Evaluatie van 18 zorgvernieuwingsprojecten, Utrecht: NcGv reeks 95-16

Bijlage 2

Vragenlijsten

Vragenlijst 1 Instellingen werkend met de inzet van ervaringsdeskundigheid

Vooraf

- *Uitleg onderzoek MMI*
- *Opdrachtgever ZOG MH*
- *Gesprek is anoniem*
- *Opname dictafoon*
- *Rol van onderzoeker*
- *Verslag van het gesprek ter goedkeuring (binnen 2 weken)*
- *Onderzoeksrapport*
- *Bedanken*

Vragen

1. Hoe denkt u over (inzet) ervaringsdeskundigheid? (Visie)

2.Is dit door de jaren heen veranderd? Hoe komt dat?

3. Heeft de organisatie een gezamenlijke visie op ervaringsdeskundigheid?

4.Op basis van welke motieven zijn jullie gestart met de inzet met ervaringsdeskundigheid?
(Wens van de organisatie? Is het van boven opgelegd?)

5. Had het te maken met ……., korte reacties op:
   - Na overleven crisistijd
   - Versterken van legitimiteit
   - Ambitie
   - Vernieuwen bedrijfsproces
   - Concurrentie
   - Innovatiekracht versterken

6.Zijn jullie tevreden tot nu toe?

7.Wat/ wie is bepalend geweest voor deze verandering?

8.Staat het in jullie inkoopcriteria van de betaler?

9.Zou het een mogelijk probleem kunnen oplossen?
Zo ja, welke en waarom?

10.Wat zijn positieve geluiden t.a.v. ervaringsdeskundigheid?

11.Wat zijn de negatieve geluiden t.a.v. ervaringsdeskundigheid?

12.Welke voorwaarden zijn nodig om te starten met de inzet van ervaringsdeskundigheid?

Korte reactie op:

- Informatievoorziening
- Urgentie
- Cultuurverandering
- Financiën
- Werkgroep
- Borging
- Trekkersrol
- Implementatieplan
- Weerstand

13.Weet u meerdere organisaties in Midden-Holland of Nederland die werken met ervaringsdeskundigheid werken in de jeugdhulp? Wat zijn hun ervaringen?

14.Zou je de inzet van ervaringsdeskundigheid stimuleren of afraden en waarom?

15.Wat kan de ZOG MH doen om de inzet te stimuleren binnen de jeugdhulp in Midden-Holland
- welke instrumenten/tools zijn bruikbaar?

16.Waren de rollen van de ervaringsdeskundigen helder binnen de teams?

17.Wat was/is er beter geregeld in het proces?- besturing, structuur en systemen (harde kant)
- leiderschap, cultuur, vaardigheden, motivatie (zachte kant)

18.Wat zijn de voor/ nadelen voor:
-cliënten,
-medewerkers
-en de ervaringsdeskundige

18.Wanneer is de proeftuin voor jou geslaagd?

19.Hoe is het werken met ervaringsdeskundigheid geïntroduceerd binnen de organisatie?

20.Hebben jullie een bepaalde manier van werken moeten opgeven? Cultuurverandering?

21.Hoe was de rol van de leidinggevende(n) voor en tijdens de implementatie?

22.Had u ook een rol tijdens dit proces?

23.Was het duidelijk wat van iedereen werd verwacht tijdens de organisatieverandering?

24.Waren kennis, ervaring en middelen voldoende aanwezig?

25.Ontbraken er nog andere bepaalde zaken die belemmering gaven?

26.Wat er voldoende betrokkenheid van de werknemers?

Wilt u zelf nog wat opmerken?

Heeft u nog vragen?

EINDE GESPREK

Wanneer je later nog iets belangrijks te binnen schiet laat me dat weten.
Mag ik u naderhand evt. nog een paar vragen stellen wanneer dat nodig blijkt?
Samenvatting gesprek binnen 2 weken via de mail graag binnen een week reactie/akkoord.
Nogmaals dank voor je tijd

Vragenlijst 2 Voor instellingen niet werkend met de inzet van ervaringsdeskundigheid

Vooraf

- *Uitleg onderzoek MMI*
- *Opdrachtgever ZOG MH*
- *Gesprek is anoniem*
- *Opname dictafoon*
- *Rol van onderzoeker*
- *Verslag van het gesprek ter goedkeuring (binnen 2 weken)*
- *Onderzoeksrapport*
- *Bedanken*

Vragen

1.Hoe denkt u over (inzet) ervaringsdeskundigheid? (visie)

2.Hebben jullie ervaring met de inzet van ervaringsdeskundigheid?

3.Leeft ervaringsdeskundigheid binnen uw organisatie?

4.Welke randvoorwaarden zijn nodig, wat zijn evt. obstakels?

5.Welke knelpunten zouden moeten worden opgelost?

6.Op basis van welke motieven zouden jullie starten met de inzet met ervaringsdeskundigheid?

7.Werken de inkoopcriteria stimulerend/ belemmerend om te werken met ervaringsdeskundigen?

8.Heeft de proeftuin van JSO jullie wel/niet gestimuleerd, kent u deze?

9.Zou het een mogelijk probleem kunnen oplossen?

10.Wat zijn positieve geluiden t.a.v. ervaringsdeskundigheid?

11.Wat zijn de negatieve geluiden t.a.v. ervaringsdeskundigheid?

12.Weet u hoe collega organisaties in Midden Holland staan t.o.v. inzet ervaringsdeskundigen?

13.Wat zijn belemmerde en stimulerende factoren?

14.Weet u instellingen die enthousiast zijn in Midden-Holland of Nederland en waarom?

15.Waarom zou u de inzet van ervaringsdeskundigheid stimuleren of afraden en waarom?

16.Wat kan de ZOG MH doen om de inzet te stimuleren binnen de jeugdhulp in Midden Holland?

17.Is er een (implementatie)plan nodig tijdens de invoering?

18. Kunt u aangeven wat zijn de voor/ nadelen voor:
-cliënten,
-medewerkers
-en de ervaringsdeskundigen

Wilt u zelf nog wat opmerken?

Heeft u nog vragen?

EINDE GESPREK

Wanneer u later nog iets belangrijks te binnen schiet laat me dat weten.
Mag ik u naderhand evt. nog een paar vragen stellen wanneer dat nodig blijkt?
Samenvatting gesprek binnen 2 weken via de mail graag binnen een week reactie/ akkoord.
Nogmaals dank voor je tijd

Bijlage 3

Uitgebreide uitwerking van de meerwaarde van inzet ervaringsdeskundigheid

Meerwaarde voor cliënten/ jongeren: (door 7 respondenten 10 keer benoemd)

- *Isolement doorbreken, iemand die er volledig voor hun is, dat de hulp verbeterd, meer steun voor de jongere, dat hun stem beter gehoord wordt. R2*
- *Ontzettend fijn om te praten met iemand die min of meer hetzelfde heeft meegemaakt. R3*
- *Er waren heel veel jongeren die heel enthousiast werden. R3*
- *Grotere nabijheid, invoelend vermogen. R4*
- *Het helpt de jongeren en medewerkers. R4*
- *Uit je isolement helpen, ik ben niet de enige. R5*
- *Het kan heel erg helpend zijn om te horen van iemand die eruit gekomen is. Hoop geven dat kan enorm stimulerend zijn. R5*
- *Het kan een aanvulling zijn, betere aansluiting door de herkenning. R5*
- *Legt makkelijker contact, door aansluiting en herkenning. R6*
- *Dat er echt iemand naast mij stond, iemand die mij echt begrijpt, die hetzelfde of vergelijkbaars heeft mee gemaakt. Waarbij ik echt mijn verhaal bij kwijt kon. R7*

Meerwaarde voor medewerkers: (door 6 respondenten 10 keer benoemd)

- *Beter inzicht in de belevingswereld van de jongere, brug die ertussen gebouwd kan worden, normalisering van de cliënt. Dat je vernieuwende ideeën krijgt. R2*
- *In de breedte de hulpverlening verbeterd en het contact tussen hulpverlener en cliënt gelijkwaardiger wordt. R2*
- *Om jongeren verder te helpen. R3.*
- *Net dat ene zaadje planten wat ons niet lukt. R3*
- *Als men ziet dat het werkt en dat er voldoende ervaringsdeskundigen beschikbaar zijn voor de jongeren. R4*
- *Net als bij mij er gaat een wereld voor je open! R6*
- *Helpt de professionele distantie ongedaan te maken. R6*
- *Eigen verhaal ten dienste stellen op een heel professionele manier. R6*
- *Aanvulling op de hulpverlening. R7*
- *Waarbij je ook hulpverleners kunt helpen anders te kijken naar hun eigen situatie dus vanuit het perspectief vanuit de cliënt. R7*
- *Dat het veel wijsheid bezit en dat je dat goed kunt benutten in de zorg.* R8

Meerwaarde voor de ervaringsdeskundige: (door 4 respondenten 7 keer benoemd)

- *Zelfvertrouwen, groei in vaardigheden, motivatie om bv weer een opleiding te gaan doen, serieus genomen voelen, vertrouwen, weer een plekje in de maatschappij. R2*
- *Persoonlijke groei op kennis en werkvlak. R2*
- *Ontlenen van eigenwaarde, wellicht uitzicht op een baan in de toekomst. R4*
- *Dat je de ervaringskennis opdoet dus de ervaringen van anderen ook meeneemt en die functioneel weet in te zetten. R7*

- *Wat ik mooi vind dat het niet dat de inzet op alles effect heeft: op de organisatie die groeit en het effect heeft maar ook effect heeft bij de cliënt, gebruiker de ExpEx zelf als je bv ziet hoe die jongeren zijn veranderd. R7*
- *Na bv. 2 jaar na de training dan zijn ze zo gegroeid en daardoor ook in hun kracht gezet en ze dan stappen zetten die ze anders niet hadden gezet. R7*
- *Het draagt bij aan persoonlijke ontwikkeling en ook hun problematiek i.p.v. slachtoffer worden ze bondgenoot, een voorbeeld dat doet veel goed aan de persoonlijke ontwikkelingen. R8*

Meerwaarde voor ouders: (door 2 respondenten benoemd)

- *Het ook erkennen en zien als een aanvulling in de hulp en er ook gebruik van maken. R4*
- *Ik zou de inzet bij ouders willen bevorderen, dat kan heel helpend zijn omdat ouders dan kunnen begrijpen wat hun kind doormaakt. R5*

Bijlage 4

Uitgebreide uitwerking van de stimulerende en belemmerende factoren van ervaringsdeskundigheid

Stimulerende factoren:

Draagvlak van management: (door 6 respondenten benoemd)

- *Iemand op hoger niveau die erachter staat R1*
- *Leidinggevende die erachter staan R2*
- *Steun en financiën vanuit de organisatie R3*
- *Leidinggevende/ management moeten erachter staan R6*
- *Begint vaak wel bij een manager /directeur die erachter staat R7*
- *Akkoord van je directie R8*
- *Zorg voor draagvlak binnen je organisatie R8*

Opleiding: (door 5 respondenten 6 keer benoemd)

- *Hulpverleners het in de toekomst ook leren in hun opleiding R2*
- *Voorwaarde is de opleiding krijgen, helpend en belangrijk R3*
- *Als de ervaringsdeskundige de juiste ondersteuning krijgt, ik geloof ook heel erg in zo'n training. De training is een essentiële stap. R3*
- *Hoe ze het deden, echt deskundig…de hele opleiding die ze daarvoor hebben gehad. R6*
- *Opleiding voor de jongeren R7*
- *Het moet gaan via de professionals dan moet het gaan via de opleidingen daar moet je ook starten het moet in hun gedachtegoed zitten. R8*

Rendement/ effect (door 5 respondenten 6 keer benoemd)

- *Wat kost het en wat levert het op? R3*
- *Kortere behandelduur, sneller herstel, goedkoper R5*
- *Effectstudies o.a. in Amerika R6*
- *Effectonderzoek gaat plaatsvinden om in ieder geval te evalueren R7*
- *Maatschappelijk rendement, een kostenbatenanalyse R8*
- *Welk effect het heeft op medewerkers, cliënten en ervaringsdeskundigen R8*

Bewustzijn: (door 4 respondenten 5 keer benoemd)

- *Zichtbaar maken R3*
- *Bewustwording R4*
- *Inzicht geven, spiegelfunctie R4*
- *Vergroten bewustzijn R6*
- *Het bewustzijn dat mensen veel zelf in hun mars hebben en dat de omgeving veel kan het niet gaan om duurzame oplossingen dat is bij ons de beweging R8*

Cultuurverandering (door 4 respondenten benoemd)

- *Binnen de cultuurverandering zou het goed passen als je kijkt naar de veranderende positie van de GGz. R5*
- *Ik denk wel dat de inzet van ervaringsdeskundige tot een bepaalde vorm van cultuurverandering kan leiden. R3*
- *Het leidt tot een cultuurverandering, dat we met z'n allen veel dichter gaan staan bij onze eigen ervaringen en dat maakt ons sterker! R6*
- *Cultuurverandering is nodig, waarbij je jezelf als hulpverlener stapt in de rol van redder en steeds meer in de rol van waar zitten hier de kansen en mogelijkheden en zorg dat ik dat duurzaam versterk. R8*

Plan/ Visie (door 4 respondenten 5 keer benoemd)

- *Visie is nodig om je collega's en managementlaag mee te krijgen R2*
- *Plan zou wel beter zijn om dit wel te hebben R2*
- *Er moet een duidelijke visie komen R4*
- *Plan en doelen, verantwoordelijkheden R5*
- *Implementatieplan R6*

Leiderschap: (door 4 respondenten 5 keer benoemd)

- *Juiste persoon op de juiste plek R2*
- *Afhankelijk van trekkers R3*
- *Krachtig neerzetten R4*
- *Gemeente: we gaan hier een speerpunt van maken R4*
- *Moet een trekkersrol aanwezig zijn R6*

Ruimte en tijd: (door 4 respondenten benoemd)

- *Het is tijdsafhankelijk R2*
- *Ruimte is nodig, heb ik ook nodig R3*
- *Ruimte hebben R6*
- *Ruimte en de tijd hebben R7*

Kennisbron Benutten/ voorbeeldfunctie: (door 4 respondenten benoemd)

- *Voorbeeldfunctie is helpend en waardevol R1*
- *Positioneren als een aparte kennisbron R2*
- *Voorbeeldfunctie: je kan eruit komen jongeren verder te helpen, R3*
- *Goede voorlichting, goede voorbeelden laten zien R5*

Enthousiasme/ energie (door 4 respondenten benoemd)

- *Veel jongeren die heel enthousiast werden R3*
- *Men kreeg er juist energie van R4*
- *Er is heel veel enthousiasme R7*
- *Enthousiasme R8*

Continuïteit (door 3 respondenten benoemd)

- *Duurzaam onderdeel van het team R2*
- *Je het blijvend kunnen inzetten R3*
- *Continuïteit is belangrijk R4*

Innovatie: (door 3 respondenten benoemd)

- *Meebewegen in de innovatie R1*
- *Innovatie: Kunnen verfrissende dingen uit voortkomen R3*
- *Die transformatie en hoe kan ik de hulpverlening anders maken of hoe kan ik eigenlijk mijn dienstverlening anders maken, waarbij innovatie dat het belangrijke middel is R7*

Heldere verwachtingen: (door 3 respondenten benoemd)

- *Heldere verwachtingen van elkaar ervaringsdeskundige en team R4*
- *Helpt zeker aan te sluiten bij wensen en verwachtingen bij jongeren ouders en volwassenen, voor die mensen voor wie het op zijn plek is R6*
- *Helder functieprofiel R6*

Gelijkwaardigheid: (door 2 respondent 4 benoemd)

- *Gelijkwaardig als collega's in een team, jezelf ook zo neerzetten R2*
- *Serieus genomen worden, betaald krijgen, gelijkwaardigheid R2*
- *Het contact tussen hulpverlener en cliënt gelijkwaardiger wordt R2*
- *Als volwaardig teamlid en betaald, inmiddels geloof ik daar het meeste in R6*

Vertrouwen: (door 2 respondenten genoemd)

- *Schept vertrouwen R5*
- *Vertrouwensrelatie opbouwen R1*

Stigmabestrijding: (door 2 respondenten benoemd)

- *Bijdrage aan positieve beeldvorming R1*
- *Stigmabestrijding R3*

Beweging: (door 2 respondenten genoemd)

- Andere cliënten gebruiken om ze in beweging te kunnen krijgen R4
- *Nu in een positieve golfbeweging R2*

Draagvlak: (door 1 respondent benoemd)

- *Draagvlak binnen je organisatie, betrek vooral hoe wil ik het inzetten en niet alleen je medewerkers betrekken maar ook de ervaringsdeskundige zelf en liefst ook je cliënt, inwoner zelf R7*
- *Als er geen draagvlak is heeft het geen zin en dan met elkaar bedenken hoe je het wilt inzetten R7*
-

Belemmerde factoren

Angst: (door 5 respondenten 14 keer benoemd)

- *Soms angsten achteraf, gaan ze dan toch niet ons werk overnemen R3*
- *Als bedreigend ervaren, als concurrentie R3*
- *Koudwatervrees R4*
- *Geen waarborg privacy R4*
- *Afbrandrisico, te heftige zaken voor de jongeren R4*
- *Angst: ze beïnvloeden elkaar negatief, te zware verantwoordelijkheid R5*
- *Er zitten nog wel vooroordelen bij hulpverleners R5*
- *Verkeerde beeldvorming R5*
- *Medewerkers werden bang hun distantie te verliezen R6*
- *Medewerkers en ervaringsdeskundige het niet aankunnen R6*
- *Angst, ex-cliënten, zijn kwetsbare burgers, voor terugval, ziek worden R7*
- *Angst voor "gaan ze niet mijn werk overnemen?" R7*
- *Effect op mijn medewerkers, mijn organisatie en mijn cliënten? R7*
- *Gaan ze wel de dingen vertellen die voor mij belangrijk zijn? R7*

Financiën: (door 5 respondenten 9 keer benoemd)

- *Geen geld R2*
- *Grenzen van de wetgeving en financiën R2*
- *Er moet financiële ruimte zijn. R3*
- *Financiën zijn een grote bedreiging R3*
- *Financiële ruimte was er niet R4*
- *Binnen onze bestaande middelen kan het echt niet R5*
- *Tijd en geld en middelen moeten beschikbaar zijn R7*
- *Inkoopvoorwaarde/ criteria R7*
- *Wat gaat het kosten R7*

Geen heldere rol: (door 5 respondenten benoemd)

- *Rollen niet helder R1*
- *Als je verkeerd gepresenteerd wordt, niet dat je collega's je verkeerde uitleg geven over je rol als ervaringsdeskundige R2*
- *Verantwoordelijkheid is niet helder R5*
- *En wat ik ook soms zie als een belemmering is dat er te hoge verwachtingen zijn. Oh dan gaan we ze inzetten en dan wordt alles anders. R7*
- *Rolverwarring R8*

Te veel vernieuwingen/ reorganisaties/ fusies: (door 4 respondenten 7 keer benoemd)

- *Geen ruimte voor vernieuwing bv. door fusie R2*
- *Team is te veel met zichzelf bezig, geen tijd, terugvallen in oude patronen R4*
- *Te veel vernieuwingen binnen de organisatie R4*
- *Wisselingen in personeel, waardoor het wegzakt R4*
- *Energie gaat naar andere zaken, overlevingsstand vanwege bezuinigen R5*
- *Geen stabiele organisatie zijn. Je leeft van de ene reorganisatie naar de andere reorganisatie. Het was echt overleven de afgelopen jaren tijd. R5*
- *Dat is altijd weer lastig zo'n reorganisatie, dat kan vertragend werken op zo'n proces R6*

Weerstand: (door 4 respondenten 6 keer benoemd)

- *Weerstand van hulpverlening: "ik heb toch ook ervaring?" Hoe zet je die dan in dan? dat wisten ze niet…"dan kunnen we daar samen aan werken. R2*
- *De medewerkers zeggen dat de jongeren weerstand hebben, ze leggen het buiten zichzelf, hier moeten we wat mee, dat is echt te makkelijk. R3*
- *Als hulpverlener moet je ook dingen kunnen loslaten R4*
- *Weerstand, wie zijn dat? wat komen ze doen? Waar leidt dat toe? De enen mens ziet kansen en de ander niet R8*
- *Weerstand, daar moet je de tijd voor nemen, dat mag, dat hoort en ook een beetje bij R6*
- *Als het wordt opgelegd dan werkt het niet, top down invoeren R8*

Borging: (door 3 respondenten 6 keer benoemd)

- *Inbedding en borging R3*
- *Geen visie, plan en borging R4*
- *Gevaar dat het af hangt van enthousiasme van mensen R4*
- *Deze dingen kosten ook gewoon tijd, in Amerika 40 jaar geleden gestart R8*
- *Moeilijk om het in te bedden op de lange termijn. R8*
- *Het is kwetsbaar R8*

Niet opgeleide/stabiele ervaringsdeskundigen (mensen met ervaring):
(Door 3 respondenten 5 keer benoemd)

- *Negatieve ervaringen uit het verleden R1*
- *Twijfel over scholing, achtergrond van de ervaringsdeskundige R1*
- *Niet stabiele ervaringsdeskundige R5*
- *Geen opgeleide ervaringsdeskundigen: In Rotterdam hebben we wel jongeren gehad die zelf toch nog niet helemaal klaar voor waren R8*
- *Niet stabiele ervaringsdeskundigen: bv automutilerend meisje R8*

Continuïteit: (door 3 respondenten benoemd)

- *Zorg voor continuïteit, beschikbaarheid R4*
- *En een belemmering is dat er verloop is van jongeren. Jongeren die zo gegroeid zijn dat ze andere stappen zetten in hun leven R7*
- *Continuïteit is lastig. R8*

Geen draagvlak management: (door 1 respondenten 2 keer benoemd)

- *De hogere laag die er niet achter staat R2*
- *Alleen de vloer wil het maar de leidinggevende niet R2*

Bijlage 5

Soorten jeugdhulp

- *Ambulante jeugdhulp*
  Bij ambulante jeugdhulp ontvangt u thuis hulp als er problemen zijn in het gezin.
- *Pleegzorg*
  Bij pleegzorg nemen pleegouders (tijdelijk) de opvoeding en verzorging van een kind op zich. Eigen familie en bekenden kunnen een kind ook opvangen.
- *Jeugdzorgplus*
  Jeugdzorgplus is hulp voor jongeren met ernstige (gedrags)problemen. Zij hebben bescherming nodig tegen zichzelf of tegen anderen. Voor verblijf in de Jeugdzorgplus is een 'machtiging gesloten jeugdhulp' nodig van de kinderrechter.
- *Verblijf in een jeugdinstelling*
  Bij deze vorm van jeugdhulp verblijven jeugdigen op vrijwillige of gedwongen basis (tijdelijk) in een jeugdinstelling. Het gaat om jeugdigen met uiteenlopende problemen.
- *Jeugd-GGZ*
  De jeugd-GGZ (geestelijke gezondheidszorg) biedt hulp aan kinderen en jongeren met een psychische aandoening. Voor de jeugd-GGZ heeft u een verwijzing nodig van:
  - Een deskundige in dienst van (of namens) de gemeente;
  - De huisarts;
  - De medisch specialist;
  - De jeugdarts.
- *Jeugdzorg voor jongeren met een beperking*
  De groep jeugd met een beperking is heel divers. Het gaat om kinderen en jongeren met een: (licht) verstandelijke beperking;
  - lichamelijke beperking (ook niet-aangeboren hersenletsel, NAH);
  - somatische aandoening, bijvoorbeeld een chronische ziekte;
  - psychiatrische aandoening, bijvoorbeeld autisme.
- *Jeugdzorg voor jongeren met ernstige beperkingen*
  De zorg voor kinderen en jongeren met ernstige verstandelijke, lichamelijke of meervoudige beperkingen valt onder de Wet langdurige zorg (Wlz). Het gaat om kinderen die blijvend de hele dag intensieve zorg en toezicht dichtbij nodig hebben.
- *Ondertoezichtstelling en voogdij*
  Ondertoezichtstelling en voogdij zijn jeugdbeschermingsmaatregelen. Deze maatregelen zijn alleen mogelijk na een onderzoek van de Raad voor de Kinderbescherming en een beslissing van de kinderrechter. Een gecertificeerde instelling voert de maatregel uit.
- *Jeugdreclassering*
  Jeugdreclassering is begeleiding voor jongeren die een proces-verbaal hebben gehad van de politie of leerplichtambtenaar. Zij krijgen een persoonlijk begeleidingsplan. Alleen kinderrechters, het Openbaar Ministerie, de Raad voor de Kinderbescherming en de justitiële jeugdinrichtingen kunnen jeugdreclassering opleggen. Gecertificeerde instellingen voeren de jeugdreclassering uit.

Bijlage 6

Overzicht inzet ervaringsdeskundigheid binnen de jeugdhulp in Nederland

Vanuit de praktijk van de onderzoeker en respondent 2 is bekend dat er op meerdere plaatsen in Nederland wordt gewerkt met de inzet van ervaringsdeskundigheid:

- Midden-Holland; ZOG MH, derde training is december 2016 gestart
- Den Haag (ExpEx); Jeugd Interventie Team, ze hebben al drie keer een groep jongeren laten trainen tot ervaringsdeskundigen. De vierde training is februari 2017 gestart.
- Dordrecht (ExpEx); Trivium Lindenhof, zij hebben al twee keer jongeren getraind
- Arnhem, Nijmegen, Apeldoorn (ExpEx); Spectrum/ Zorgbelang Gelderland, zij hebben drie groepen jongeren getraind en starten in 2017 in Apeldoorn.
- Heemstede (ExpEx); Opvoedpoli, de training is daar net afgerond en starten nu met de inzet van de jongeren.
- Rotterdam (ExpEx): Trivium Lindenhof, Stek Jeugdhulp zijn eind 2016 gestart met de training.
- Amsterdam (ExpEx); Spirit, Team ED, Spirit, Arkin, Donbosco Jonathan, HVO Quirido, gemeente Amsterdam, opvoedpoli en streetcornerwork gaan starten in voorjaar 2017 met een training tot ExpEx

- Utrecht, Nederland Jeugd Instituut, heeft een poule van ervaringsdeskundigen die landelijk binnen hun projecten worden ingezet.
- Utrecht, Youkee en Be4you2, nieuwe vormen van zelfhulp en een ervaringshuis voor jongeren.
- Zeist (regio) (F)ACT team Intermetzo (3 teams)
- Website Proud2Bme, landelijke website voor eetstoornissen, hier is via een forum contact te leggen met ervaringsdeskundigen.

NB. De onderzoeker heeft bij (F)ACT-Nederland een overzicht gevraagd van de gecertificeerde jeugdteams in Nederland. Daar was niet direct een overzicht beschikbaar.

Bijlage 7

Opleidingen en Cursussen tot ervaringsdeskundige

Naam	Aanbieder	Vorm
GGZ-ervaringsdeskundigheid bij professionele zorg- en dienstverleners	Hogeschool Windesheim, Zwolle	Cursus
Herstelwerkgroepen	HEE (Trimbos-instituut), Lister	Cursus
Samen deskundig	Steunpunt GGZ Utrecht	Cursus
Werken met eigen ervaring	HEE (Trimbos-instituut)	Cursus
ExpEx (voor jongeren 18 t/m 25 jaar))	ZorgvragersOrganisatie GGZ Midden-Holland (ZOG MH)	Cursus
WRAP	HEE (Trimbos-instituut), Lister	Training
Groninger opleiding tot ervaringsdeskundigheid (GOED)	Hanzehogeschool Groningen	HBO opleiding
Sociaal Pedagogische Hulpverlening met aandacht voor ervaringsdeskundigheid	Fontys Hogeschool (Eindhoven)	HBO opleiding
Sociaal Pedagogische Hulpverlening met ervaringsdeskundigheid	Hogeschool Windesheim, Zwolle	HBO opleiding
Ervaringsdeskundige in de zorg	Hanzehogeschool Groningen	Opleiding (Associate degree)
Howie the Harp: Opleiding tot ervaringsdeskundige	Pameijer (Rotterdam)	MBO opleiding
Maatschappelijke zorg / Begeleider in de Geestelijke gezondheidszorg, met specialisatie ervaringsdeskundigheid	ROC Eindhoven ROC Zadkine (Rotterdam) ROC de Leijgraaf ('s Hertogenbosch)	MBO opleiding
Trajectopleiding ervaringsdeskundigheid (TOED)	Instituut voor gebruikersparticipatie en beleid (IGPB) Fontys Hogeschool (Eindhoven) Hogeschool van Amsterdam	MBO opleiding
GGZ ervaringsagoog opleiding (GEO)	IGPB, Anoiksis, Hogeschool van Amsterdam, Arkin	Opleiding
Leergang ervaringsdeskundigheid Oost-Nederland (LEON)	Saxion Hogeschool (Enschede, Deventer)	Opleiding
Alternatieve Route Inzet Ervaringsdeskundigheid	Markieza (Eindhoven)	Leerroute
Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen met ervaringsdeskundigheid	Markieza (Eindhoven)	Leer-werk arrangement
Modules Rehabilitation counselor	Hanzehogeschool Groningen	Modulair, Masterniveau

Bijlage 8

Succesfactoren en valkuilen uit de praktijk

Succes factoren uit de praktijk

In de vernieuwde inzet van ervaringsdeskundigheid project LIVE[7] (Boertien & Van Bakel, 2012) worden deze als volgt beschreven:

-Draagvlak en ruimte voor ervaringsdeskundigheid en herstel (stevige visie is ontwikkeld). Om dit te bereiken zijn scholing (cliënten, teams en management) en voorlichting (persoonlijke herstelverhalen en succesverhalen) essentieel.

–Actieve betrokkenheid van cliënten en ervaringsdeskundigen bij de ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid.

-De (financiële) steun van het management en van de ondersteunende diensten, vooral P&O en Communicatie.

-Gemotiveerde teams en heldere randvoorwaarden voor de teams.

-Het betrekken van medewerkers met cliëntervaring, de ontwikkeling van stage- en werkplekken, goede ervaringsdeskundigen, een duidelijke visie en het project breed wegzetten in de organisatie. (Erp et al., 2012).

Valkuilen en dilemma's uit de praktijk

Vanuit het evaluatieonderzoek van 18 instellingen (Erp et al., 2012) lees je veel valkuilen en dilemma's:

-Teveel willen in te korte tijd. In de praktijk gaan de ontwikkelingen vaak trager dan vooraf werd verwacht en gehoopt.

-Een slechte afstemming tussen het team en de ervaringsdeskundige, waardoor het onduidelijk is wat de ervaringsdeskundige binnen het team moet doen.

-Bezorgd over de gevolgen van bezuinigingen en reorganisaties binnen de instelling, waardoor de financiering in het nauw dreigt te raken.

-Weerstand bij de managers en medewerkers, waardoor de invoering van ervaringsdeskundigheid werd belemmerd.

-Het gebrek aan medewerking van P&O en van het UWV.

-cliënten en ervaringsdeskundigen worden overvraagd of er zijn te hoge verwachtingen naar de ervaringsdeskundigen.

-Ervaringsdeskundigen gaan zich in hun werk identificeren met hulpverleners.

-Ervaringsdeskundigheid wordt van bovenaf ingevoerd.

[7] LIVE staat voor Landelijk steunpunt Inzet Van Ervaringsdeskundigheid in de GGz. LIVE is in 2010 gestart als tweejarig project uitgevoerd door Trimbos-instituut (HEE-team) en Kenniscentrum Phrenos.

Master Management en Innovatie in Maatschappelijke organisaties
Onderzoek MMI-R5
Petra van Buren (0925907)
Hogeschool Rotterdam/ HAN
Thesisbegeleider: Cees van der Sprong
Beoordelaars: Hans Waegemaekers & Cees van der Sprong
Februari 2017