

Ervaringsdeskundigen integreren is Maatwerk.

Een kwalitatieve studie naar de integratie van ervaringsdeskundigheid in de jeugdzorg.

Elise den Houting (5716991)

Universiteit Utrecht

Masterthesis Youth, Education and Society

17 juli 2020

Abstract

Ervaringsdeskundigheid maakt al enkele jaren een opkomst in de ggz en sinds kort ook in de jeugdzorg. Er is echter nog nauwelijks specifieke kennis over het gebruik en de integratie van ervaringsdeskundigen in de jeugdzorg beschikbaar. Om dit te onderzoeken is gekeken naar de mogelijke manieren om ervaringsdeskundigen te integreren, welke vormen van ervaringsdeskundigheid passend zijn en de algemene randvoorwaarden voor integratie van ervaringsdeskundigen. Hiervoor zijn digitale semigestructureerde interviews (n=11) afgenomen met teamhoofden en ervaringsdeskundigen uit jeugdzorgorganisaties om hun ervaringen en ideeën over deze integratie te verzamelen. Integratiemogelijkheden werden gevonden als inzetmogelijkheden op het hoofdkantoor, in een flexpoule of binnen teams met een specifiek specialisme. Teamhoofden legden de nadruk op maatwerk en om per team te kijken wat het meest passend was. Passende vormen van ervaringsdeskundigheid waren de rollen van ondersteuner (met name bruggenbouwer, rolmodel en ‘luis in de pels’), deskundigheidsbevorderaar, kwartiermaker of beleidsbeïnvloeder. Daarnaast werden verschillende opleidingsniveaus gevonden, namelijk mensen met ervaring opgeleid tot reguliere professional, vrijwilligers of reguliere professionals opgeleid tot ervaringsdeskundigen. Tenslotte zijn ook enkele randvoorwaarden voor de invoer van ervaringsdeskundigheid in de jeugdzorg gevonden. De belangrijkste waren een kwaliteitswaarborging met betrekking tot de vaardigheden van ervaringsdeskundigen, duidelijke taakomschrijving, bekendheid binnen de organisatie en het regelen van financiële en arbeidsrechtelijke zaken. Tenslotte zijn enkele praktische aanbevelingen gegeven.

Abstract

Experiential experience has been on the rise in mental health care for some years and recently also in the youth care domain. However, there is little specific knowledge available on the use and integration of experiential experts in this domain. To fill this gap in research, possible ways to integrate experiential experts, suitable forms of experiential knowledge and general criteria for the integration of experiential experts were investigated. Digital semi-structured interviews (n=11) were conducted with team leaders and experiential experts from youth care organisations to collect their experiences and ideas on this integration. Possibilities for integration were found in the form of places to insert experiential experts at headquarters, a flexpoule and in teams with a specific expertise. Team leaders emphasised custom integration and to determine

what was most fitting per team. Suitable forms of experiential experience were the roles of supporter (namely ‘builder of bridges, role model and a person with a critical attitude), staff trainer, networker for acceptance or policy influencer. Furthermore different levels of education for experiential experts were found, namely people with experience trained as regular professional, volunteers or regular professionals trained as experiential experts. Finally some criteria for the integration of experiential experience in youth care were also found. The most important ones were quality assurance about the skills of experiential experts, a clear job description, familiarity within the organisation and arranging matters on employment law and finances. Finally, some practical recommendations were given.

Ervaringsdeskundigen integreren is Maatwerk.

Ervaringsdeskundigen maken al enkele jaren hun opkomst binnen de geestelijke gezondheidszorg (ggz) (Bakel et al., 2013; Haaster, Wilken, Karbouniaris & Hidajattoellah, 2013; Kooij & Keuzenkamp, 2018). Steeds meer zorginstellingen hebben ervaringsdeskundigen in dienst of hebben hier interesse in. Een enquête onder 90 organisaties aangesloten bij Sociaal Werk Nederland vond dat bij 55% hiervan al ervaringsdeskundigen werkzaam waren en dat 13% van de organisaties de inzet van ervaringsdeskundigen overweegt (Movisie, 2018). Binnen de ggz wordt ervaringsdeskundigheid al meerdere jaren ingezet, met name in de psychiatrie en de verslavingszorg (Haaster et al., 2013; Karbouniaris, Sedney & Driessen, 2013; Kooij & Keuzenkamp, 2018). Bij de jeugdzorg is dit in vergelijking nog veel minder, hoewel er al wel bepaalde initiatieven met betrekking tot inzet van ervaringsdeskundigen zijn (Weerman, 2016; Janssen & Lier, 2016). Zij worden bijvoorbeeld ingezet bij voorlichting aan nieuwe cliënten, bejegeningstrainingen voor professionals, maatjes- of lotgenotencontact en het afnemen van interviews voor onderzoek (Janssen & Lier, 2016).

Ook in jeugdzorg kan ervaringsdeskundigheid dus een meerwaarde hebben (Janssen & Lier, 2016). In de brede zin zijn ervaringsdeskundigen mensen die zelf eigen ervaringen hebben op een bepaald gebied en waarvan de kennis dus niet gebaseerd is op studie (Genootschap Onze Taal, 2013). Zij kunnen in de jeugdzorg bijvoorbeeld het cliëntenperspectief vertalen naar professionals en een steun of rolmodel zijn voor jeugdigen en ouders (Janssen & Lier, 2016). Verschillende jeugdzorgorganisaties hebben daarom ook interesse om ervaringsdeskundigen binnen hun organisatie in te gaan zetten of zijn hier al mee bezig (Janssen & Lier, 2016;

Weerman, 2016). In de praktijk lijken zorgorganisaties in het algemeen echter nog vaak een helder beleid met betrekking tot de taken en functieprofielen van ervaringsdeskundigen te missen (Thal-Mols, 2019; Weerman, 2016). Daarnaast kunnen taken en rollen van ervaringsdeskundigen ook per organisatie verschillen (Kooij & Keuzenkamp, 2018).

De meeste onderzoeken naar ervaringsdeskundigheid in het sociaal domein lijken echter binnen de algemene ggz uitgevoerd te zijn. Het is daardoor onduidelijk of informatie verkregen over implementatie en inzet van ervaringsdeskundigheid in de geestelijke gezondheidszorg ook toepasbaar is op de jeugdzorg. Het is voor jeugdzorginstellingen daarom belangrijk meer inzicht hierover specifiek te verkrijgen, zodat zij implementatietrajecten om hun zorgaanbod uit te breiden of te verbeteren met een grotere kans op succes kunnen starten.

Een jeugdzorgorganisatie die met ervaringsdeskundigheid aan de slag wil is Youké Sterke Jeugd. Dit is een instelling die specialistische jeugdzorg aan jeugdigen tussen de 0-23 jaar en hun ouders/verzorgers biedt, waarbij zij altijd de jeugdige en ouders centraal zetten en uitgaan van de eigen kracht van cliënten. Er zijn al enkele initiatieven aanwezig of in het verleden uitprobeerde, zoals: Brieven van ouders van uitbehandelde cliënten aan instromende ouders; pleegouders die helpen bij het geven van een voorlichtingscursus; en ervaringsdeskundigen die samenwonen met jongeren in een Ervaringsthus. Youké wil nu ervaringsdeskundigen meer structurele inzetten en dan met name binnen hun teams van jeugdzorgprofessionals. Deze teams bestaan vaak uit professionals met verschillende expertises die cliënten helpen met hun zorgvragen. Youké weet echter nog niet goed met wat voor visie en doel zij dit kunnen doen en hoe zij ervaringsdeskundigheid effectief kunnen inzetten. Een duidelijke gedeelde visie op ervaringsdeskundigheid ontbreekt nog.

Deze visie is vooral belangrijk om onduidelijke situaties met betrekking tot implementatieactiviteiten binnen de organisatie te voorkomen (Erp et al., 2012; Hendriksen-Favier et al., 2012). Daarbij is het belangrijk om met alle stakeholders samen een gemeenschappelijke visie te ontwikkelen in plaats van deze van een andere organisatie over te nemen, omdat deze zich vaak moeilijk laten vertalen naar de eigen dagelijkse praktijk (Hendriksen-Favier et al., 2012). Daarbij moet ook nagedacht worden over afspraken met betrekking tot de vertrouwelijke informatie waartoe ervaringsdeskundigen wel of geen toegang krijgen (Erp, Knispel & Bakel, 2019).

In dit onderzoek wordt daarom getracht een deel van het gat in de wetenschappelijke

kennis met betrekking tot de implementatie van ervaringsdeskundigheid in de jeugdzorg op te vullen. Daarnaast wordt gestreefd jeugdzorginstellingen handvatten te geven voor het invoeren van ervaringsdeskundigheid binnen hun eigen organisatie. Hieronder is eerst het theoretisch kader beschreven, die leiden tot de introductie van de onderzoeksvraag.

Theoretisch kader

De basis van de inzet van ervaringsdeskundigheid op individueel of groepsniveau ligt in peer support (Erp et al., 2019). Peer support is gebaseerd op de gedachte dat mensen die zelf bepaalde tegenslagen hebben meegemaakt anderen in vergelijkbare situaties kunnen helpen (Davidson, Chinman, Sells, & Rowe, 2006). De waarde van ervaringsdeskundigheid tegenover klinische kennis lijkt vooral te liggen in hoe ervaringsdeskundigen anders dan reguliere professionals tegen problemen aan kijken (Baillergeau & Duyvendak, 2016). Voorbeelden zijn het begrijpen van probleemgedragingen als ‘redelijk’ binnen bepaalde contexten, hoe interacties met hulporganisaties ervaren worden en hoe coping gedrag voor verschillende omstandigheden is aangeleerd. Daarnaast stelden Repper & Carter (2011) dat ervaringsdeskundigen beter dan reguliere professionals hoop en geloof in herstel, eigen kracht en zelfvertrouwen over lijken te kunnen brengen. Ook vonden zij dat cliënten bijgestaan door ervaringsdeskundigen een hogere mate van participatie, sociale netwerken en self-efficiency en zelfbeheer van problemen of sociale inclusie hadden.

In Nederland is de inzet van ervaringsdeskundigen vooral geïnitieerd en onderzocht binnen de stroming van herstelondersteunende zorg. Deze stroming is gericht op het bevorderen van het herstelproces (Boertien & Bakel, 2012). Herstel wordt hierbij gedefinieerd als het leren leven met een aandoening, beperking of andere kwetsbaarheid, ook wanneer genezing onmogelijk is (Bakel et al., 2013; Boertien & Bakel, 2012; Hendriksen-Favier, Nijnsen & Rooijen, 2012). Hierbij staat het persoonlijke individuele proces centraal en wordt uitgegaan van de eigen kracht van de cliënt. Ervaringsdeskundigheid is een belangrijk element dat onderdelen van het herstelproces kan ondersteunen (Boertien & Bakel, 2012). Het verschil met reguliere professionals is vooral dat deze meer professionele afstand bewaren tot de cliënt, terwijl ervaringsdeskundigen op een verantwoorde manier nabijheid zoeken door middel van gelijkwaardiger contact (Erp et al., 2019; Thal-Mols, 2019). Het gebruik van ervaringskennis wordt als een aparte kennisbron naast de wetenschappelijke of praktijkkennis van professionals erkend (Thal-Mols, 2019).

Definities van ervaringsdeskundigheid

In deze stroming van herstel wordt voor de definitie van ervaringsdeskundigheid onderscheid gemaakt tussen ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid (Bakel et al., 2013; Boertien & Bakel, 2012; Hendriksen-Favier et al., 2012; Lier, 2014; Kooij en Keuzenkamp, 2018). Ervaringen zijn hierbij een vorm van kennis en inzicht die zijn verkregen door zelf ontwrichting en herstel te ondervinden. Ervaringskennis gaat een stapje verder, namelijk dat personen met eigen ervaringen hier ook op gereflecteerd hebben en daarnaast beschikken over kennis van de ervaringen van anderen in vergelijkbare situaties. Wanneer iemand ook opgeleid is deze ervaringskennis functioneel in te zetten om anderen te helpen, spreekt men van een ervaringsdeskundige. Definities van ervaringsdeskundigheid kunnen daarnaast ook nog specifieke elementen hebben van de soort problematiek, chronische ziekte of beperking van het domein waarbinnen deze gebruikt worden (Gruijter, Meulenkamp, Lammertink, Hal, & Stoutjesdijk, 2019).

Er zijn echter ook enkele net wat andere definities in omloop. Zo stellen Gruijter en collega's (2019) geen vereisten aan vaardigheden voor het functioneel inzetten van ervaringskennis om ervaringsdeskundige te zijn. Haaster en collega's (2013) lijken daarnaast te vinden dat iedereen ervaringsdeskundige kan zijn op bepaalde gebieden, wanneer zij door hun eigen ervaringen hebben geleerd hoe ze in bepaalde situaties moeten handelen. Personen die ervaringsdeskundigheid en ervaringskennis professioneel inzetten, noemen zij weer ervaringswerkers. Thal-Mols (2019) gebruikt ervaringsdeskundige en ervaringswerker daarentegen weer alsof deze onderling inwisselbaar zijn en voegt de term ervaringsprofessional toe. Dit is een ervaringsdeskundige die tevens opgeleid is tot reguliere professional binnen het sociale domein. Er lijkt namelijk al redelijk wat relevante ervaringskennis reeds beschikbaar te zijn in zorgorganisaties (Boertien & Bakel, 2012; Weerman et al., 2019). Weerman (2016) stelt dat er ook binnen de jeugdzorg een hoog potentieel aan verborgen ervaringskennis zou zijn. Deze kennis blijft volgens haar echter onbenut in het werkveld, doordat de collega's en cliënten niet weten dat een hulpverlener ervaringskennis heeft (impliciete ervaringskennis) of doordat deze niet aan zelfonthullingen doet (expliciete ervaringskennis).

Op globaal niveau lijkt er dus tot op bepaalde hoogte een consensus te zijn over de definitie van ervaringsdeskundigheid, maar de uitwerking hiervan in praktische rollen en taken is vaak nog onduidelijk (Erp, Rijkaart, Boertien, Bakel & Rooijen, 2012). Een heldere visie op de

taakomschrijving van ervaringsdeskundigen is daarom erg belangrijk, omdat het ontbreken hiervan de positie van ervaringsdeskundigen in de organisatie onduidelijk maakt en hun werkzaamheden bemoeilijkt (Boertien & Bakel, 2012; Bakel et al., 2013). Tegelijkertijd lijken ervaringsdeskundigen echter ook vrije ruimte nodig te hebben om hun taken verder te ontwikkelen en vorm te geven (Boertien & Bakel, 2012). Deze balans tussen een heldere taakomschrijving en het toch bewaren van vrije ruimte is een uitdaging.

Vormen van ervaringsdeskundigheid

In de praktijk kan ervaringsdeskundigheid in verschillende vormen voorkomen. Voorbeelden van verschillende rollen die ervaringsdeskundigen kunnen vervullen zijn die van ondersteuner, deskundigheidsbevorderaar, beleidsbeïnvloeder, onderzoeker of initiator van vernieuwing (Boertien & Bakel, 2012; Erp et al., 2012; Kooij & Keuzekamp, 2018). Hieronder zijn enkele voorbeelden van rollen en sub-rollen kort omschreven.

Ondersteuner. De meeste ervaringsdeskundigen zijn werkzaam in de rol van ondersteuner, namelijk binnen de ambulante en klinische ggz en het beschermd wonen (Bakel et al., 2013). De rol van ondersteuner kan vervolgens ook weer in verschillende mogelijke sub-rollen worden ingedeeld (Boertien & Bakel, 2012; Erp et al., 2012). Ten eerste kan een ervaringsdeskundige een ‘bruggenbouwer’ zijn tussen de cliënt en hulpverlener (Brands & Geel, 2013; Erp et al., 2019; Kooij & Keuzenkamp, 2018). Deze kan helpen de cliënt te overtuigen hulpverlening te accepteren, maar kan ook de hulpverlener meer op het perspectief van de cliënt wijzen. Hierbij is er echter wel het risico dat de ervaringsdeskundige tussen de cliënt en zorg in komt te zitten (Boertien & Bakel, 2012). Een tweede mogelijkheid is een rol als ‘bondgenoot’ van de cliënt, waarbij de ervaringsdeskundige een vertrouwenspersoon voor de cliënt is en tevens de belangen van de cliënt tegenover de hulpverlener kan behartigen (Desain et al., 2013; Thal-Mols, 2019). Een derde rol is als ‘luis in de pels’ (Desain et al., 2013). Dit houdt in dat de ervaringsdeskundige diens kennis gebruikt om kritisch naar de zorg te kijken met als doel deze te verbeteren door professionals en cliënten een spiegel voor te houden. De vierde mogelijkheid is als ‘rolmodel’ (Haaster et al., 2013; Thal-Mols, 2019). Door hun aanwezigheid in de zorg laten ervaringsdeskundigen cliënten zien dat er hoop is en problemen niet blijvend hoeven te zijn. Daarnaast kunnen zij bijdragen aan het normaliseren van psychische klachten. De ervaringsdeskundige heeft daarbij een soort voorbeeldfunctie (Kooij & Keuzenkamp, 2018). Tenslotte zijn ook meer directe ondersteunende rollen als bijvoorbeeld begeleider, maatje, coach,

vertrouwenspersoon of mentor van de cliënt mogelijk (Brands & Geel, 2013; Erp et al., 2019; Kooij & Keuzenkamp, 2018).

Deskundigheidsbevorderaar. Na de rol als ondersteuner zijn de ervaringsdeskundigen vooral werkzaam als deskundigheidsbevorderaars of kwartiermakers (Erp et al., 2012). Om deskundigheid te bevorderen kunnen ervaringsdeskundigen scholing of voorlichting geven aan zorgprofessionals, andere ervaringsdeskundigen, beleidsmakers, cliënten of andere betrokkenen aan de hand van ervaringskennis of juist over de inzet hiervan (Boertien & Bakel, 2012; Haaster et al., 2013; Bakel et al., 2013). Ook kunnen ze professionals in een hulpverlenersteam coachen door informatie en feedback te verschaffen (Brands & Geel, 2013; Kooij & Keuzenkamp, 2018).

Kwartiermaker. Ervaringsdeskundigen kunnen ook een taak hebben bij het kwartiermaken (Bakel et al., 2013; Erp et al., 2019; Haaster et al., 2013). Kwartiermaken betekent dat zij cliënten helpen beter te laten deelnemen aan de maatschappij (Erp et al., 2019). Dit kan inhouden dat ze netwerken opzetten en versterken door verbindingen te maken met verschillende individuen en partijen om acceptatie en inclusie te verbeteren (Boertien & Bakel, 2012; Erp et al., 2019).

Beleidsbeïnvloeder. De rol van beleidsbeïnvloeder lijkt minder vaak voor te komen, maar ook hier kunnen ervaringsdeskundigen een rol in spelen (Erp et al., 2012). Zo kan een ervaringsdeskundige advies geven bij de inrichting van de zorg en bijbehorende beleid en het ontwikkelen en coördineren van beleid en visievorming (Bakel et al., 2013; Brands & Geel, 2013). Daarnaast worden ze binnen het sociale domein ook betrokken bij het uitvoeren en evalueren van beleid (Kooij & Keuzenkamp, 2018).

Overige rollen. Ervaringsdeskundigen kunnen verder ook een rol aannemen als onderzoeker of initiator van vernieuwing. Als onderzoeker kunnen zij vanuit hun perspectief een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van ervaringskennis, bij kwaliteitstoetsing of invloed uit te oefenen op de onderzoeksagenda en de uitvoering (Bakel et al., 2013; Haaster et al., 2013). Daarnaast kunnen ervaringsdeskundigen een bepaalde doelgroep soms beter bereiken of bevragen (Kooij & Keuzenkamp, 2018). Initiators van vernieuwing gebruiken tenslotte hun achtergrond en ervaringskennis om tekorten in het aanbod van hulpverlening te identificeren en alternatieven en nieuwe initiatieven aansluitend bij de leefwereld van de doelgroep te ontwikkelen (Kooij & Keuzenkamp, 2018).

Randvoorwaarden invoeren ervaringsdeskundigheid

Om ervaringsdeskundigheid door te voeren moet eerst aan bepaalde belangrijke randvoorwaarden voldaan worden. Ten eerste kan het vanaf de start betrekken van cliënten, ervaringsdeskundigen en medewerkers met cliëntervaring een succesfactor zijn voor het invoeren van ervaringsdeskundigheid (Erp et al., 2012; Gruijter et al., 2019). Ten tweede lijken ervaringsdeskundigen vaak de behoefte te hebben aan een soort ‘vrijplaats’, oftewel een plek waar met cliënten de ruimte hebben ervaringen te delen en activiteiten, initiatieven en beleidsvoorstellen te ontwikkelen. (Boertien & Bakel, 2012; Erp et al., 2012; Hendriksen-Favier et al., 2012). Ten derde werden coaching, intervisie en supervisie voor ervaringsdeskundigen gevonden als belangrijke condities (Erp et al., 2019). Een vierde voorwaarde om implementatie te doen slagen is draagvlak binnen alle lagen van de organisatie (Erp et al., 2012; Thal-Mols, 2019). Hierbij gaat het om de steun van de directie en het hoger management, support van ondersteunende diensten (P&O en communicatieafdelingen) en een goede samenwerking tussen directie en management en de cliëntenvertegenwoordiging (Erp et al., 2012; Hendriksen-Favier et al., 2012). Een heldere visie op de inzet van ervaringsdeskundigheid ontwikkelen is daarvoor essentieel (Boertien & Bakel, 2012; Erp et al., 2012; Hendriksen-Favier et al., 2012).

Verder zijn specifieke randvoorwaarden voor teams ook belangrijk bij het succes van implementatie (Erp et al., 2012). Specifieke succesfactoren voor teams zijn bijvoorbeeld gemotiveerde teams, een duidelijke visie toepasbaar op teamniveau en steun vanuit het midden management (Erp et al., 2012; Weerman et al., 2019). Desain en collega's (2013) noemen daarnaast het belang van duidelijkheid over taken en bevoegdheden van ervaringsdeskundigen binnen het team. Wanneer team en ervaringsdeskundige middels co-creatie en bottom-up processen samen diens werkzaamheden en rollen invullen en vormgeven, is er volgens hen minder vaak onduidelijkheid en kan de ervaringsdeskundige beter werken. Deze gezamenlijke besprekingen en trainingen of andere activiteiten over de inzet van ervaringsdeskundigen kunnen daarnaast bestaande spanningen doorbreken of verminderen, bijvoorbeeld rondom de cultuuromslag behorend bij het toevoegen van het cliëntenperspectief en bezorgdheden over de kwetsbaarheid van ervaringsdeskundigen.

Tenslotte hebben ervaringsdeskundigen ook bepaalde vaardigheden nodig om hun taken en rollen te kunnen vervullen (Erp et al., 2012; Haaster et al., 2013; Bakel et al., 2013). Voorbeelden hiervan zijn contactuele en communicatieve vaardigheden, methodisch kunnen handelen, normatief denken, eigen ervaringen functioneel in kunnen zetten en zichzelf kunnen

verplaatsen in het cliëntperspectief. Verder werden bekwaamheid in samenwerking, zelfsturing en zelfhantering gevonden. Onder dit laatste valt ook het kunnen hanteren van de eigen beperkingen of trauma's (Erp et al., 2012). Enkele specifieke vaardigheden aan de hand van onderzoek van Mead en collega's (2001) zijn daarnaast een balans kunnen vinden tussen nabijheid bieden en het stellen van grenzen, conflictmediatie en kunnen reflecteren op het eigen handelen (Boertien en Bakel, 2012; Bakel et al., 2013).

Huidige studie

Aan de hand van het vooronderzoek is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: Hoe kan ervaringsdeskundigheid geïntegreerd worden binnen de jeugdzorg? Deze hoofdvraag kan opgesplitst worden in verschillende deelvragen: 1) Wat zijn mogelijke manieren om ervaringsdeskundigen te integreren binnen de jeugdzorg? 2) Welke vormen van ervaringsdeskundigheid zijn passend in de jeugdzorg(teams)? 3) Wat zijn de randvoorwaarden om ervaringsdeskundigheid in te voeren binnen een jeugdzorgorganisatie?

Methode

In deze thesis is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd, dat gedeeltelijk beschrijvend en exploratief was. Het hoofdonderdeel hiervan bestond uit interviews met werknemers van jeugdzorgorganisaties. Hieronder zijn de participanten, meetinstrumenten en data-analyse beschreven.

Participanten

Als participanten zijn teamhoofden van Youké en ervaringsdeskundigen van andere jeugdzorgorganisaties gekozen. Teamhoofden zijn sleutelfiguren binnen de teams en de beste bron van informatie over de processen hierbinnen. Zij kunnen daardoor het beste inschatten wat binnen jeugdzorgteams handig of nodig zou zijn om ervaringsdeskundigheid te integreren. Externe ervaringsdeskundigen uit jeugdzorgorganisaties waarin al ervaringsdeskundigheid werd ingezet konden daarnaast een praktijkperspectief bieden. Binnen Youké zelf werken namelijk nog geen ervaringsdeskundigen, waardoor de meeste teamhoofden alleen ideeën kunnen aandragen. In beide categorieën is sprake van een gemakssteekproef, omdat de participanten via het netwerk van Youké zijn benaderd.

Alle respondenten zijn via email benaderd met de vraag of zij deel wilden nemen aan een digitaal interview. Uiteindelijk hebben twee ervaringsdeskundigen en 9 van de 15 teamhoofden van Youké mee deelgenomen aan het onderzoek. De ervaringsdeskundigen waren gemiddeld zes

jaar werkzaam als ervaringsdeskundige, waarvan gemiddeld één jaar bij de benaderde jeugdzorgorganisatie. De organisatie werkte ten tijde van het interview al ongeveer anderhalf jaar met ervaringsdeskundigen. De teamhoofden waren tussen de 7-34 jaar werkzaam in de jeugdzorg, waarvan 1 tot 25 jaar als teamhoofd en 2 tot 32 jaar bij Youké. Vijf teamhoofden hadden al eens gewerkt met een ervaringsdeskundige binnen een casus of traject en twee bleken zelf al mensen met ervaring aangenomen te hebben binnen hun teams.

Meetinstrumenten

Om informatie te verzamelen zijn semigestructureerde interviews afgenomen. Voor deze onderzoeksmethode is gekozen, omdat interviews een goede manier zijn om informatie te vergaren vanuit het perspectief, taal en ervaring van professionals in de praktijk (Boeije, 2010). Hierbij kan aan de hand van vooraf opgestelde vragen specifieke antwoorden over bepaalde onderwerpen uit de literatuur verkregen worden, terwijl tegelijkertijd ook ruimte was voor nieuwe inbreng van de participant.

De interviews zijn in verband met de coronacrisis digitaal afgenomen door beeldgesprekken via Microsoft Teams. *Informed consent* is mede daarom mondeling gevraagd, omdat het thuiswerkbeleid het lastig maakte schriftelijke toestemming te verkrijgen. Eerst is toestemming gevraagd om de opname te starten, waarna een kort statement is voorgelezen waarmee de respondenten vervolgens verbaal instemden (Zie bovenaan de topiclijsten, zie bijlagen 1 en 2). De interviews zijn opgenomen met een mobiele telefoon naast de computer. Tijdens de gesprekken zijn geen aantekeningen gemaakt, maar soms zijn wel vragen genoteerd om later te stellen.

Interviews externe organisaties. Er zijn semigestructureerde interviews afgenomen met de ervaringsdeskundigen van buurtteams. Deze interviews duurden gemiddeld iets langer dan een uur. Aan de hand van een topiclijst werden vragen gesteld over achtereenvolgend demografische gegevens, de huidige inzet van ervaringsdeskundigheid in de organisatie en hun ervaringen met het invoeren van ervaringsdeskundigheid. Tussendoor werd ook nog kort geïnformeerd naar de mening van de ervaringsdeskundigen over het gebruik van ervaringskennis onder reguliere professionals (Voor de topiclijst, zie bijlage 1).

Interviews teamhoofden Youké. Daarnaast zijn er ook semigestructureerde interviews met teamhoofden afgenomen. Deze interviews duurden gemiddeld 50 minuten. Onderwerpen op de topiclijsten waren achtereenvolgend demografische gegevens, de mogelijkheden van

ervaringsdeskundigheid binnen teams, ideeën over benodigdheden bij integratie en tenslotte kort het gebruik van ervaringskennis onder reguliere professionals (Voor de topiclijst, zie bijlage 2).

Data-analyse

In dit thesisonderzoek is een kwalitatieve analyse uitgevoerd aan de hand van de getranscribeerde interviews. De data werd eerst open gecodeerd aan de hand van specifieke criteria gebaseerd op de literatuur en onderzoeksvragen. Hierbij werden alle interviews doorgelezen en opgedeeld in fragmenten over één enkel onderwerp (Boeije, 2010). De criteria voor het coderen waren uitspraken over het integratieproces, visies op de inzet of integratie of randvoorwaarden voor het invoeren van ervaringsdeskundigheid in de jeugdzorg. Vervolgens werd axiaal gecodeerd door de codes op te delen in codebomen. Daarbij worden de codes vanuit de verschillende interviews over vergelijkbare argumenten of onderwerpen gelinkt onder categorieën (Boeije, 2010). Tenslotte werden de hierbij gecreëerde categorieën weer samen gelinkt tot enkele centrale categorieën bij het selectief coderen (Boeije, 2010). Bij de analyse is gebruik gemaakt van de kwalitatieve data-analyse software NVivo.

Resultaten

In dit masteronderzoek is onderzocht hoe ervaringsdeskundigheid geïntegreerd kan worden binnen de jeugdzorg. Hieronder zijn per deelvraag de resultaten weergegeven. De belangrijkste resultaten zijn uitgeschreven, terwijl overige resultaten per categorie zijn opgesomd in tabellen.

Integratiemogelijkheden ervaringsdeskundigheid

De bevindingen met betrekking tot de eerste deelvraag konden in twee categorieën worden ingedeeld. De visie op ervaringsdeskundigheid en mogelijke inzetplaatsen. Met deze laatste categorie worden mogelijke locaties of samenwerkingsverbanden bedoeld, waarin ervaringsdeskundigen ingezet kunnen worden.

Visie ervaringsdeskundigheid. Hierbij kan onderscheid gemaakt worden tussen de gebruikte visie binnen de buurtteams en ingebrachte ideeën met betrekking tot de visie binnen een jeugdzorgorganisatie. Beiden ervaringsdeskundigen gaven aan dat er binnen de buurtteams geen concrete visie op papier leek te staan bij de integratie van ervaringsdeskundigen. Wel noemde een van hen dat er bepaalde wensen waren, zoals een cliëntenraad, het inzetten van ervaringsdeskundigen, iemand met een kritische houding en advies vanuit het cliëntenperspectief. Er waren echter geen specifieke ideeën over wat ervaringsdeskundigen wel of niet konden doen.

Eén van de ervaringsdeskundigen gaf aan hier blij mee te zijn, omdat een hele concrete visie in veel gevallen ook beperkend kan zijn. *“Tenzij je dat [de visie] door ervaringsdeskundigen op laat stellen, heb ik het idee dat veel te beperkend zou zijn, omdat mensen het vaak nog onderschatten en ook niet goed weten wat er wel en niet nodig is.”* – Ervaringsdeskundige

Daarnaast zijn er ideeën ingebracht over visies op ervaringsdeskundigheid. De meerderheid van de respondenten benadrukten ten eerste het belang van maatwerk bij het invoeren van ervaringsdeskundigheid in de organisatie. Meerderen van hen noemden dat ervaringsdeskundigheid geen verplichting moet worden, maar echt een toevoeging moet zijn aan het hulpaanbod. Anderen gaven specifiek aan dat ervaringsdeskundigheid alleen ingevoerd of ingezet moet worden, wanneer er een meerwaarde is voor het team of voor een cliënt. Tenslotte noemden enkelen ook dat het belang om het team deel te geven in de regie.

Verder werden nog enkele andere punten gevonden die belangrijk kunnen zijn voor het opstellen van een visie. Dit waren het duidelijk maken dat het klinische perspectief van de jeugdzorgwerker en het cliëntenperspectief van de ervaringsdeskundige als gelijkwaardig gezien moeten worden en dat ervaringsdeskundigen door de hele organisatie zouden moeten zitten. Daarnaast werd ook genoemd ervaringsdeskundigheid cliëntenparticipatie kan verbeteren en men de visie samen met de werkvloer en de ervaringsdeskundigen moet opstellen.

Mogelijke inzetplaatsen.

Ervaringsdeskundige op het hoofdkantoor. Beide geïnterviewde ervaringsdeskundigen waren als één van de weinige ervaringsdeskundigen werkzaam op het hoofdkantoor. Eén van hen had vanuit daar contacten met teams, gaf workshops en was een belangrijk onderdeel van de cliëntenraad. De andere werkte vanuit het hoofdkantoor voornamelijk voor een academische werkplaats.

Ervaringsdeskundige op oproepbasis (flexpoule). Tweederde van de teamhoofden heeft een voorkeur voor een poule van ervaringsdeskundigen uitgesproken. Dit zou dan een soort flexpoule zijn van verschillende achtergronden en leeftijden (jongeren, ouders met kinderen van verschillende leeftijden, etc.), waarvan de ervaringsdeskundigen kunnen invliegen wanneer reguliere professionals hun expertise nodig hebben. Vier teamhoofden noemden daarbij ook met name ambulante teams, waarbij de hulpvragen zo divers kunnen zijn dat ervaringsdeskundigen op één of enkele gebieden niet voldoende werk zouden hebben. Enkele teamhoofden plaatsten echter ook enkele kanttekeningen bij deze methode, omdat hierbij later in het traject op eens weer een

extra persoon bijgevoegd moet worden en ervaringsdeskundigen zich elke keer weer aan de werkwijze van een ander team moeten aanpassen.

Ervaringsdeskundigen vast in teams. Ondanks de voorkeur voor oproepbare ervaringsdeskundigen vanuit een poule, werd de mogelijkheid voor vaste ervaringsdeskundigen in teams ook door een derde van de teamhoofden als mogelijkheid overwogen. Het ging hierbij echter vaak om een specifieke plek of specialisme, waar de ervaringen van de ervaringsdeskundige goed aansloten op de specifieke doelgroep. Een teamhoofd gaf daarbij de kanttekening dat men bij een ondervertegenwoordiging van ervaringsdeskundigen in een team moet opletten dat de ervaringsdeskundige niet overbelast raakt. Daarnaast gaven beide ervaringsdeskundigen te weten dat er in bepaalde buurtteams ook al ervaringsdeskundigen of ervaringsdeskundige stagiaires aanwezig waren.

Passende vormen ervaringsdeskundigheid

Voor de tweede deelvraag is gekeken passende vormen van ervaringsdeskundigheid passen binnen de jeugdzorg(teams). De bevindingen op deze deelvraag waren te verdelen in twee categorieën. Dit waren de rollen van ervaringsdeskundigen of de soort ervaringsdeskundige aan de hand van het opleidingsniveau.

Rollen ervaringsdeskundigen. Van de verschillende rollen die ervaringsdeskundigen kunnen vervullen, werden onderwerpen vallend onder ondersteuner en de bijbehorende sub-rollen het vaakst benoemd. Deze rol is hieronder uitgeschreven. Verder toont tabel 1 nog enkele gevonden categorieën aansluitend bij de rollen deskundigheidsbevorderaar, kwartiermaker en beleidsbeïnvloeder.

Alle respondenten benoemden mogelijke taken of rollen aansluitend bij de rol van bruggenbouwer. Het ging hierbij voornamelijk drie subcategorieën, namelijk het ondersteunen in het contact met de cliënt, het adviseren van de reguliere professional en informatie verstrekken aan de cliënt. Het ondersteunen in het contact met de cliënt noemden meer dan de helft van de teamhoofden en beide ervaringsdeskundigen, onder andere omdat ervaringsdeskundigen beter kunnen aansluiten bij de doelgroep. Iets meer dan een derde van deze respondenten had het over ondersteuning bij het initiële contact maken, zoals het verkrijgen van contact of de bereidheid tot behandeling. Hierbij werden ook een paar voorbeelden van lastiger te bereiken doelgroepen genoemd, zoals cliënten waarbij sprake is van een andere culturele achtergrond, angst op veroordeling of een trauma door verkeerde hulpverlening. Een paar teamhoofden gaven echter

wel aan dat zij bij het eerste contact in een crisis liever geen ervaringsdeskundigen zouden inzetten. Tenslotte noemde één ervaringsdeskundige dat ervaringsdeskundigen ook weer niet als tussenpersoon tussen cliënt en hulpverlener ingezet moet worden om problemen in de relatie op te lossen. Dat zou een scheve verhouding tussen de drie partijen geven.

“Het voelt heel vreemd dat je dan iemand anders er tussen gaat zetten, want diegene is niet degene die bij dat probleem betrokken was. Het is niet de behandelaar zelf die beslissingen kan nemen en om dan die ertussen te schuiven zo van ‘Oh, die begrijpt wel wat je bedoeld en diegene kan jou ompraten’. Ik bedoel, volgens mij is dat helemaal niet helpend en moet je dat gewoon zelf uit zien te praten.” – Ervaringsdeskundige

Ten tweede heeft de helft van de respondenten iets gezegd over het adviseren van de hulpverlener. Ze opperden dat een ervaringsdeskundige beter vanuit het cliëntenperspectief kan kijken en daardoor bepaalde reacties of signalen kan herkennen. Dat zouden gebruikt kunnen worden door ervaringsdeskundigen te laten meedenken met reguliere professionals of aanschuiven bij casuïstiekbesprekingen, hoewel sommige teamhoofden de meerwaarde van aansluiten bij besprekingen of gesprekken ook niet zagen.

Tenslotte benoemde iets meer dan twee derde van de teamhoofden dat ervaringsdeskundigen een goede informatiebron voor cliënten kunnen zijn. Daarbij hadden zij het over informatie verstrekken op trainingen, vragen beantwoorden of acceptatieproces van ouders ondersteunen. Enkelen van hen hebben het idee dat cliënten eerder bepaalde informatie van ervaringsdeskundigen aan zouden kunnen nemen dan van hulpverleners, omdat deze het zelf ook meegemaakt hebben.

Een kleine meerderheid van de teamhoofden benoemde daarnaast een functie als rolmodel of ‘luis in de pels’. Als rolmodel konden ervaringsdeskundigen alleen al door hun aanwezigheid toekomstperspectief aan cliënten bieden. Verder kunnen zij hun verhaal delen en kunnen de jongeren zich aan hen spiegelen. Over de rol van ‘luis in de pels’ werd gezegd dat ervaringsdeskundigen kunnen meekijken vanuit het cliëntenperspectief en meedenken met een kritische houding. Ook noemde een paar teamhoofden dat zij cliënten en professionals een spiegel voor kunnen houden.

Enkele andere rollen kwamen in enkele interviews ook nog ter sprake. Zo werd een bondgenoot die naast de cliënt staat, een praktisch ondersteunend begeleider en een soort coach-on-the-job een enkele keer genoemd. Ook kwam de rol van maatje een paar keer te sprake in connectie met de jongerengroepen. Hier zouden ervaringsdeskundigen met laagdrempelige activiteiten een huiselijke sfeer kunnen brengen, waarbij zij jongeren de ruimte bieden om met hen in gesprek te gaan over dingen die zij misschien niet met een hulpverlener durven te bespreken.

Tabel 1

Categorieën overige vormen ervaringsdeskundigheid genoemd door het aantal teamhoofden (TH) en ervaringsdeskundigen (EV).

Categorieën	TH	EV
Passende vormen		
Deskundigheidsbevorderaar	4	1
Workshops/voorlichting geven	4	1
Cliëntenperspectief bieden sollicitatiegesprekken	-	1
Kwartiermaker	4	1
Netwerken	2	1
Aanjagen verandering	1	-
Normaliseren	1	-
Beleidsbeïnvloeder	2	2
Praktijkperspectief inbrengen	1	1
Discussies op ander niveau	2	-
Ondersteunen cliëntenraad	-	1

Opleidingsniveau ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigen kunnen verschillende professionele achtergronden of opleidingen hebben. In dit onderzoek werden de volgende varianten gevonden: Mensen met ervaring opgeleid tot reguliere jeugdzorgprofessionals, reguliere jeugdzorgprofessionals opgeleid tot ervaringsdeskundigen en ervaringsdeskundige vrijwilligers. Deze mogelijkheden zijn echter voornamelijk door teamhoofden ingebracht, waarvan de meesten nog geen praktijkervaring hadden met ervaringsdeskundigen. Specifiek opgeleide ervaringsdeskundigen zijn opvallend geen gevonden categorie.

Ten eerste kunnen mensen met ervaring opgeleid worden tot reguliere professionals. Twee teamhoofden hadden al mensen met bepaalde ervaringen in hun team aangenomen, die vervolgens een opleiding tot hulpverlener hadden gevolgd. Op deze manier werd aan de wettelijke eisen jeugdzorgprofessionals voldaan. Zij leken echter alleen opgeleid te zijn tot reguliere jeugdzorgprofessionals en hadden geen aanvullende opleiding tot ervaringsdeskundige gevolgd.

“Ik zoek dan de ingang of zo iemand een hulpverlener kan zijn. Zeg maar in de meer klassieke zin van het woord. Dus ik vind het wel fijn als zo iemand uiteindelijk ook een IAG opleiding krijgt en kan doen. Of een ander soort opleiding die past binnen het pallet. Waar Youké over nadenkt is net even anders. [...] Dat zijn wel mensen die een opleiding doen, maar dan niet in klassieke hulpvorm, maar juist hun ervaringsdeskundigheid leren in te zetten.” – Teamhoofd

De tweede genoemde mogelijkheid was om reguliere professionals met ervaringen op te leiden tot ervaringsdeskundigen. De ervaringsdeskundigen zijn dan al professioneel opgeleide jeugdzorgwerkers, maar volgen ook nog een opleiding of training om hun eigen ervaringen functioneel in te kunnen zetten. Hierbij kan de ervaringsdeskundige de rol hebben van een hulpverlener met een extra taak of kunnen reguliere professionals aangeleerd krijgen om meer algemene ervaringskennis in te zetten.

Drie teamhoofden noemde als derde de rol van ervaringsdeskundige hulpverlener met extra taak, waarbij ervaringsdeskundigen dan in de eerste plaats dezelfde taken zouden hebben als reguliere jeugdzorgprofessionals. Hun vaardigheden als ervaringsdeskundige gebruiken zij dan daarnaast om een soort taak te vervullen, zoals ook andere reguliere professionals een extra taak kunnen hebben op andere gebieden.

“Kijk, iemand die heel goed is [...] in alle dingen die met onze digitalisering te maken hebben. In de eerste instantie is die hulpverlener. En in tweede instantie is het iemand, een hulpverlener met een plus, want hij kan hartstikke goed omgaan met de processen waar we in de hulpverlening mee te maken hebben die te maken hebben met digitalisering.” – Teamhoofd

Het merendeel van de teamhoofden en beide ervaringsdeskundigen vonden daarnaast het gebruik van ervaringskennis onder reguliere professionals interessant. Een aantal teamhoofden en één ervaringsdeskundige vertelden dat dit al in een bepaalde mate door reguliere professionals gebruikt wordt onder collega's en tegenover cliënten zelf. Voorbeelden waren eigen ervaringen als ouder of vluchteling, maar op informatieavonden worden ook pleegouders ingezet om iets te vertellen over hun ervaringen. Wel vond het grootste deel van deze respondenten het belangrijk dat de reguliere professionals minimaal een training hadden gevolgd voordat zij ervaringskennis

inzetten tegenover cliënten, zodat zij dit op een juiste en bewuste manier kunnen doen. Tenslotte werden ook nog enkele kanttekeningen genoemd, zoals dat de hulpverlener zich wel comfortabel moet voelen bij het inzetten van ervaringskennis en dat er nagedacht moet worden over de grenzen van het inzetten van eigen ervaringen. Een ervaringsdeskundige noemde echter nog wel dat het gebruik van ervaringskennis niet hoeft te betekenen dat iemand zich ook ervaringsdeskundige op een bepaald gebied kan noemen.

“Ik was bij een organisatie in zorg en die zeiden we hebben een ervaringsdeskundige in dienst. En dat was iemand die gewoon de opleiding had gedaan en daarnaast zelf ervaring zou hebben. Toen heeft ze blijkbaar iets van zes maanden een depressie gehad of zo en behandeling gehad en toen was het klaar. En ik snap dat je zo iemand ervaringsdeskundige wil noemen, maar dat was ze niet. Ze had geen benul van complexe problematiek. Ze had geen benul van dingen die er mis konden gaan. Voor haar was het een depressie en ze kreeg behandeling en het was opgelost.” – Ervaringsdeskundige

Een eventuele laatste categorie zijn de ervaringsdeskundige vrijwilligers. Zij werden door één respondent uit beide groepen en één teamhoofd kort genoemd. Dit zijn mensen met bepaalde ervaringen die op vrijwillige basis bij een organisatie op bijvoorbeeld de leefgroepen betrokken raken.

Randvoorwaarden invoeren ervaringsdeskundigheid

Tenslotte is in de laatste deelvraag onderzocht wat de randvoorwaarden waren om ervaringsdeskundigheid in te voeren in de teams van een jeugdorganisatie. Hieronder staan de meest genoemde randvoorwaarden kort beschreven. Tabel 2 toont de overige randvoorwaarden.

Vaardigheden ervaringsdeskundigen. Een klein merendeel van de respondenten benoemde dat ervaringsdeskundigen een zekere afstand van de eigen problematiek moeten hebben en hun ervaringen moeten aansluiten bij de specifieke doelgroep waarmee zij werken. Afstand van de eigen problematiek vonden zij belangrijk, omdat cliënt zelf moet centraal staan in het traject en een ervaringsdeskundige de cliënt mogelijk niet kan helpen als deze een vergelijkbare ervaring zelf nog niet volledig verwerkt heeft. Aansluiting bij de doelgroep vonden zij daarnaast van belang voor de inhoudelijke relevantie. Enkele keren werden specifieke doelgroepen genoemd waar ervaringsdeskundigheid een meerwaarde zou kunnen hebben, zoals

(ouder)ervaringen met (v)echtscheidingen of een kind met bepaalde problematiek, een andere culturele achtergrond of vluchtelingverleden of ervaringen met hulpverlening als jongere of werken met een steunfiguur of JIM (Jouw Ingebrachte Mentor).

De meeste respondenten vonden daarnaast een opleiding over het inzetten van ervaringen belangrijk. Slechts een enkeling vond een opleiding geen vereiste. Het niveau van de opleiding kon onder de respondenten echter variëren van een officiële opleiding tot een training. Een ervaringsdeskundige gaf aan verdeeld te zijn over officiële opleidingen. Deze vond het belangrijk dat ervaringsdeskundigheid serieus genomen wordt, maar opleidingen kunnen dit ook te veel inkaderen of professionaliseren. Enkele teamhoofden benoemden dat de organisatie een geschikte opleiding zou moeten selecteren of dat er een soort duurzame kwaliteitstoets nodig is om de kwaliteit van de zorg door ervaringsdeskundigen te waarborgen. Dit laatste omdat het omgaan met ervaringen een levenslang proces zou zijn.

“Eigenlijk ben je met die ervaringen die je meeneemt in je leven nooit klaar. Daar ga je allemaal stadia mee door en dat verschilt van persoon tot persoon. En dat verschilt ook in de verschillende fasen van je leven hoe je daar zelf mee om gaat en dus hoe je met die ervaringen in bepaalde fases met andere mensen omgaat.” - Teamhoofd

Bekendheid ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigen lijken ook een bepaalde bekendheid binnen de organisatie nodig te hebben om hun werk goed te kunnen doen. Een meerderheid van de respondenten benoemde tenslotte het belang van de introductie of informatievoorziening over hoe en waarvoor zij ervaringsdeskundigen kunnen benaderen. Voorbeelden van introductiemethoden waren daarbij via connecties met collega professionals of door (interne) informatievoorziening. Bij de laatste kon het gaan over informatievoorziening via het interne netwerk of het delen van (succes)verhalen. Een andere manier om bekendheid te verkrijgen die door een merendeel van de respondenten genoemd werd, was een voorlichting voor reguliere professionals over ervaringsdeskundigheid en de toepassing daarvan binnen de organisatie. Sommigen verwezen daarbij expliciet naar informatievoorziening over de meerwaarde, de taakomschrijving en status van de ervaringsdeskundigen binnen de instelling.

Duidelijke taakomschrijving. Ook kwam duidelijkheid over de taakomschrijving, bevoegdheden en de status van de ervaringsdeskundige binnen de organisatie vaak naar voren.

Een aantal teamhoofden gaf aan dat deze taakomschrijving het beste samen met het team opgesteld kan worden. Het gaat hierbij onder andere om duidelijkheid over de rechten en verantwoordelijkheden van ervaringsdeskundigen, waardoor zowel zij als de reguliere professionals weten wat ervaringsdeskundigen wel en niet mogen en kunnen doen. Met betrekking tot rechten werd ook paar keer specifiek op regelingen rondom privacy gedoeld, zoals de AVG en toestemming vragen tot bepaalde informatie. Ook leek er wat onduidelijkheid te zijn over de verhouding tussen een ervaringsdeskundige en een JIM (Jouw Ingebrachte Mentor), omdat veel teamhoofden een soort vergelijking trok tussen beide functies. Een ervaringsdeskundige noemde tenslotte nog dat het vaststellen de functieomschrijving van een ervaringsdeskundige ook belangrijk is voor de manier waarop ervaringsdeskundigen benaderd worden. Hierbij wordt niet bedoeld dat onbetaalde ervaringsdeskundigen geen goed werk zouden kunnen verrichten, maar dat men alle ervaringsdeskundigen over één kam lijkt te scheren.

“Want ik merk dat er nu heel veel mensen met ervaring zeggen dat ze ervaringsdeskundig zijn. En vooral vrijwillig bij heel veel dingen betrokken raken. [...]Dat je serieus in dienst kan zijn dat verwachten mensen niet bij het woord ervaringsdeskundige. En dan voelt het heel naar als mensen jou op die manier benaderen. Alsof jij geen serieuze collega zou zijn. Dus we proberen nu een ander woord te vinden, bijvoorbeeld cliëntadviseur, om een beetje aan te geven dat het anders is dan een vrijwillige ervaringsdeskundige.” – Ervaringsdeskundige

Regelen praktische zaken. Meerdere respondenten merkten op dat het belangrijk is om bepaalde praktische zaken te regelen, omdat ervaringsdeskundige een nieuwe functie is. Hieronder vallen bijvoorbeeld financiële en arbeidsrechtelijke zaken. Zo moeten de uren van ervaringsdeskundigen vergoed worden binnen het jeugdzorgsysteem en de ervaringsdeskundigen daarnaast een passend functieomschrijving met bepaalde rechten en plichten krijgen binnen de organisatie.

Tabel 2

Categorieën overige randvoorwaarden genoemd door het aantal teamhoofden (TH) en ervaringsdeskundigen (EV).

Categorieën	TH	EV
Randvoorwaarden		
Draagvlak		

Gehele instelling	1	2
Hoger management /directie	1	2
Team	1	2
Behoeft cliënten	2	-
Ondersteuning aanwezig		
Aanspreek- of steunpunt	1	2
Afspraken begeleiding/supervisie	3	-
Mogelijkheid intervisie	2	-
Open sfeer organisatie		
Openheid	3	1
Ruimte voor moeite met ervaringsdeskundigheid	2	-
Vrije invulruimte ervaringsdeskundigen	1	1

Discussie

In dit onderzoek is getracht kennis te verkrijgen over hoe ervaringsdeskundigheid binnen de jeugdzorg geïntegreerd kan worden. Aan de hand daarvan werd beoogd jeugdzorginstellingen handvatten te geven voor het integreren van ervaringsdeskundigen in hun organisatie. Hierbij is gekeken welke mogelijke manieren er zijn om hier ervaringsdeskundigen te integreren, welke vormen van ervaringsdeskundigheid passend zijn en de algemene randvoorwaarden voor integratie van ervaringsdeskundigen.

Voor de eerste deelvraag is onderzocht welke mogelijke manieren er zijn om ervaringsdeskundigheid te integreren binnen jeugdzorgorganisaties. Daarbij zijn verschillende inzetplaatsen en aandachtspunten voor visies op ervaringsdeskundigheid gevonden. De eerste mogelijke inzetplaats was op het hoofdkantoor, waar beide geïnterviewde ervaringsdeskundigen werkten bij de buurtteams. Zij waren niet direct verbonden aan één team, maar hadden contacten met meerdere teams of werkten in een samenwerkingsverband. Met uitzondering van bepaalde wensen vanuit de organisatie was bij de buurtteams vooraf geen concrete visie aanwezig. Hierdoor hadden de ervaringsdeskundigen echter wel vrijheid om zelf hun rol in te vullen, wat als positief werd ervaren. In de literatuur werd deze lastige balans tussen duidelijke taakomschrijving en vrije ruimte ook al vaak bij de ggz gevonden (Boertien & Bakel, 2012).

De meeste teamhoofden lijken een voorkeur te hebben voor de tweede mogelijke inzetplaats, namelijk een poule met ervaringsdeskundigen op oproepbasis. Daarbij kunnen zij indien nodig expertise inwinnen. Dit lijkt met name goed aan te sluiten bij ambulante teams, waarin hulpverleners te maken krijgen met zeer diverse problematiek. Over het gebruik van een officiële flexpoule lijkt nog geen literatuur beschikbaar te zijn, maar gegeven is wel dat de meeste ervaringsdeskundigen werken in de rol van ondersteuner (Bakel et al., 2013). Mogelijk betekent

dit dat er in de praktijk binnen organisaties al wel bepaalde poules bestaan van waaruit ervaringsdeskundigen opereren. Een flexpoule zou goed toegepast kunnen worden, omdat een kleine groep zo de grotere organisatie kan bedienen. Een nadeel is echter wel dat ze daardoor verder van de individuele teams af staan en niet goed bekend zijn met hun methoden.

De derde inzetplaats is vast in de teams. Deze optie leek ook wat aanhang te hebben, hoewel meestal gericht op teams met een specifiek specialisme. In de literatuur lijken teams waarin ervaringsdeskundigen vast ingezet worden ook vaak een specifieke doelgroep te hebben, zoals (F)ACT-teams voor cliënten met ernstige psychiatrische klachten (Desain et al., 2013).

De verschillen in voorkeuren voor inzetplaatsen lijken aan te sluiten bij de nadruk die de teamhoofden legden op maatwerk. Het gebruik van ervaringsdeskundigheid moet volgens hen geen verplichting worden, maar echt een toevoeging zijn aan het hulpaanbod en meerwaarde hebben voor zowel het team als hun cliënten. Teamhoofden vonden dan ook dat teams daarom een deel van de regie moeten hebben bij de integratie van ervaringsdeskundigen. Het belang van het samen opstellen van een visie en bottom-up processen was ook al in de literatuur gevonden (Desain et al., 2013; Hendriksen-Favier et al., 2012). Al met al lijkt het er daarmee op dat per team aan de hand van de verschillende doelgroepen en werkwijzen gekeken moet worden welke inzetmogelijkheden het beste aansluiten.

Om de tweede deelvraag te beantwoorden is gekeken naar passende vormen van ervaringsdeskundigheid voor de jeugdzorg(teams). In overeenstemming met de literatuur zijn voor de jeugdzorg vergelijkbare ideeën over de rollen van ervaringsdeskundigen gevonden als binnen de ggz (Boertien & Bakel, 2012; Erp et al., 2012; Kooij & Keuzekamp, 2018). Vooral de rol van ondersteuner werd teruggevonden, maar ook taken vallend onder de rollen van deskundigheidsbevorderaar, kwartiermaker en beleidsbeïnvloeder werden genoemd. Binnen de rol van ondersteuner leek vooral vraag te zijn naar taken die onder de sub-rol van ‘bruggenbouwer’, ‘rolmodel’ en ‘luis in de pels’ vielen. De sub-rollen van bondgenoot, begeleider of maatje, die een huiselijke sfeer op de groep brengt, werden ook enkele keren genoemd. Coach, vertrouwenspersoon of mentor echter nauwelijks. De rollen van onderzoeker en initiator van vernieuwing werden ook niet gevonden. Mogelijk komt dit doordat deze rollen niet specifiek aansluiten bij de focus op teams of de teamhoofden nog onvoldoende op de hoogte waren van wat ervaringsdeskundigen in deze rollen kunnen betekenen. Wat tenslotte echter wel specifiek voor de jeugdzorg gevonden werd, was dat in het bijzonder interesse was voor

ervaringsdeskundige ouders of personen die zelf als jongere ervaring hadden met het jeugdzorgsysteem.

Verder kan voor een passende vorm van ervaringsdeskundigheid ook gekeken worden naar het opleidingsniveau van de ervaringsdeskundigen. Allereerst zouden dit reguliere professionals kunnen zijn, die daarnaast als een soort extra specialisatie opgeleid zijn tot ervaringsdeskundige. Deze optie zou kunnen aansluiten bij de term ervaringsprofessional uit de literatuur (Thal-Mols, 2019). Ten tweede werken enkele teamhoofden van Youké al met een soort constructie waarbij zij mensen met ervaring aannemen, die vervolgens begeleid een opleiding tot hulpverlener volgen. Deze leken echter niet specifiek opgeleid om hun ervaringen in te zetten. Ten derde zouden er ook ervaringsdeskundigen op vrijwillige basis kunnen worden betrokken. Opvallend genoeg werden specifiek daarvoor opgeleide ervaringsdeskundigen hierbij eigenlijk helemaal niet genoemd. Dit zou echter kunnen komen doordat zij het hoofdonderwerp van de interviews waren. Daardoor worden ze mogelijk niet specifiek genoemd, terwijl er wel impliciet naar ze verwezen wordt. Tenslotte zouden reguliere professionals ook meer laagdrempeligere ervaringskennis in kunnen gaan zetten, zonder dat zij zichzelf ervaringsdeskundige noemen. Voorafgaand hieraan vonden teamhoofden een training echter wel noodzakelijk. Met betrekking tot het opleidingsniveau lijkt niet af te leiden waar binnen de jeugdzorg een voorkeur voor is, hoewel opvalt dat ervaringsprofessionals vaker binnen de teams beschreven worden. Waarschijnlijk hangt het gewenste opleidingsniveau af van de inzetplaats en de werkzaamheden waarvoor een ervaringsdeskundige gezocht wordt.

Voor de derde deelvraag zijn randvoorwaarden voor het integreren van ervaringsdeskundigheid binnen een jeugdzorgorganisatie gevonden. De volgende vier werden het vaakst genoemd. De eerste was een soort kwaliteitswaarborging met betrekking tot de vaardigheden van ervaringsdeskundigen. Zo moesten ervaringsdeskundigen bepaalde vaardigheden hebben. Hierbij werden aansluitend bij de literatuur voornamelijk communicatie-, contact- en conflictmediatievaardigheden genoemd in combinatie met het functioneel kunnen inzetten van hun ervaringen, het aangeven van grenzen en een bepaalde afstand van de eigen problematiek hebben (Boertien en Bakel, 2012; Bakel et al., 2013; Erp et al., 2012; Haaster et al., 2013; Mead et al., 2001). Verder werd benoemd dat de ervaringen van ervaringsdeskundigen inhoudelijk relevant moeten zijn voor de specifieke doelgroep. Dit werd in de literatuur niet zo algemeen benoemd, mogelijk doordat dit in de praktijk als vanzelfsprekend ervaren wordt. Om

de kwaliteit te garanderen zouden jeugdzorgorganisaties volgens sommige teamhoofden een duurzame kwaliteitstoets of geschikte opleidingen moeten selecteren of ontwikkelen.

Over een opleiding tot ervaringsdeskundige waren de respondenten echter verdeeld. De meesten vonden dit belangrijk, maar hadden verschillende meningen over het niveau hiervan. Een ervaringsdeskundige noemde echter ook dat opleidingen over ervaringsdeskundigheid de expertise te veel zouden kunnen inkaderen of professionaliseren. Haaster en collega's (2013) wezen ook op het risico de kracht van het subjectieve element van ervaringskennis te verliezen door inlijving in de wetenschappelijke en professionele kennis. Aan de hand van dit onderzoek kunnen geen conclusies getrokken worden over het benodigde opleidingsniveau, omdat de meeste respondenten geen ervaring hadden met deze opleidingen. Er is vervolgonderzoek nodig om te bepalen of een meer subjectieve of gestandaardiseerde inzet van ervaringsdeskundigheid nodig is.

Andere meest genoemde randvoorwaarden zijn een duidelijke taakomschrijving, bekendheid binnen de organisatie en het regelen van financiële en arbeidsrechtelijke zaken. De duidelijke taakomschrijving werd in de literatuur ook als een belangrijk punt beschouwd (Boertien & Bakel, 2012; Bakel et al., 2013). De andere twee meest genoemde randvoorwaarden waren in de literatuur echter niet specifiek benoemd. Deze zouden in andere onderzoeken echter onder meer overkoepelende categorieën kunnen zijn ingedeeld.

Verder werden een paar keer de randvoorwaarden draagvlak bij de gehele organisatie en cliënten, de aanwezigheid van ondersteuning, een open sfeer binnen de organisatie en vrije ruimte om ervaringsdeskundigheid verder te ontwikkelen genoemd. Met uitzondering van de open sfeer werden deze ook allemaal in de literatuur over de ggz teruggevonden (Boertien & Bakel, 2012; Erp et al., 2012; Erp et al., 2019; Hendriksen-Favier et al., 2012; Thal-Mols, 2019). Mogelijk kan het echter zo zijn dat een open sfeer in de literatuur ook onder draagvlak gerekend wordt. Al met al komen de randvoorwaarden voor de jeugdzorg grotendeels overeen met die van de ggz.

Sterke kanten en limitaties

Ervaringsdeskundigheid binnen de jeugdzorg is nog nauwelijks specifiek onderzocht, waardoor met dit onderzoek een begin gemaakt wordt dit gat in de literatuur te vullen. Een andere sterke kant is daarnaast dat kwalitatief onderzoek aan de hand van semigestructureerde interviews respondenten de ruimte geeft nieuwe ideeën of knelpunten in te brengen. Hierdoor kunnen specifieke punten met betrekking tot de jeugdzorg beter worden geïdentificeerd. Tenslotte zijn

visies en ideeën vanuit verschillende teams met diverse specialisaties meegenomen, doordat het merendeel van de teamhoofden van Youké zijn geïnterviewd voor het onderzoek.

De limitaties zijn voornamelijk gerelateerd aan de steekproef. Zo was de verhouding van ervaringsdeskundigen en teamhoofden ongelijk, het aantal ervaringsdeskundige respondenten was erg laag en geen van hen was in de teams werkzaam. Zij hadden echter wel contacten met teams of kennis uit eerdere werkervaringen. Dit lage aantal heeft twee verklaringen. Ten eerste dat ervaringsdeskundigen met een vaste aanstelling binnen de jeugdzorg relatief nieuw en daardoor minder bekend en lastig te vinden zijn. Ten tweede de opkomst van de coronacrisis tijdens de dataverzameling. Het ingaan van de eerste landelijke maatregelen zorgden voor veel drukte in jeugdzorgorganisaties tijdens de dataverzamelingsperiode. Een laatste limitatie is tenslotte dat de doelgroep van reguliere jeugdzorgprofessionals alleen uit teamhoofden bestaat. Hoewel zij sleutelfiguren binnen de teams zijn, is het ook belangrijk om jeugdprofessionals uit de teams en andere betrokken partijen mee te nemen. Een aanbeveling voor verder onderzoek zijn daarom om bijvoorbeeld focusgroepen te organiseren met professionals uit alle lagen van de organisatie en daar ook ervaringsdeskundigen in te betrekken. Op deze manier zou er een duidelijker beeld verkregen kunnen worden van wat professionals denken dat nodig is om het hulpaanbod binnen de jeugdzorg te verbeteren en wat ervaringsdeskundigen daarin kunnen bieden. Tenslotte kan ook nog specifiek vervolgonderzoek gedaan worden onder ervaringsdeskundigen die echt binnen de teams zelf werken.

Praktische aanbevelingen

De beste manier om ervaringsdeskundigheid in de jeugdzorg te integreren lijkt tenslotte als volgt. Eerst kan men het beste informeren naar de behoeften van professionals en hun cliënten. Hierbij is het handig ook alvast enkele ervaringsdeskundigen met praktijkervaring te betrekken, omdat zij de verschillende mogelijkheden van ervaringsdeskundigheid en praktijkvoorbeelden in het gesprek kunnen toevoegen. In de literatuur werd het vroeg betrekken van alle partijen ook als succesfactor bij het invoeren gevonden (Erp et al., 2012; Gruijter et al., 2019). Vervolgens kan gezocht worden naar ervaringsdeskundigen wiens profiel aansluit bij de passende rollen en inzetplaatsen die men op het oog heeft. Hieruit kan bijvoorbeeld een specifiek profiel komen voor een ervaringsdeskundige met een bepaald opleidingsniveau of achtergrond, maar ook de conclusie dat binnen de teams zelf minder behoefte is aan een vaste ervaringsdeskundige. Er kunnen echter wel wensen voor een bepaalde expertise zijn, die

gecombineerd met wensen van andere teams echter weer kunnen leiden tot het opzetten van een flexpoule. Een flexpoule zou eventueel echter ook regionaal opgezet kunnen worden. Specifiek voor Youké zou het tenslotte mogelijk handig zijn om na te denken hoe ervaringsdeskundigen en JIMs zich tegenover elkaar gaan verhouden, omdat teamhoofden deze vaak vergeleken. Mogelijk betekent dit dat het onderscheid tussen deze twee rollen niet helemaal duidelijk is.

De take-home boodschap van dit onderzoek is tenslotte om bij het integreren van ervaringsdeskundigen zoveel mogelijk per team en doelgroep te kijken wat nodig is en wat ervaringsdeskundigen hierin kunnen betekenen. Of zoals veel teamhoofden benadrukten: Maatwerk!

Referenties

- Baillergeau, E., & Duyvendak, J. W. (2016). Experiential knowledge as a resource for coping with uncertainty: Evidence and examples from the Netherlands. *Health, Risk & Society*, 18, 407-426. doi:10.1080/13698575.2016.1269878
- Bakel, M. van, Rooijen, S. van, Boertien, D., Kamoschinski, J., Liefhebber, S., & Kluft, M. (2013). Ervaringsdeskundigheid. Beroepscompetentieprofiel. Geraadpleegd van <https://www.trimbos.nl/docs/b10fcf95-1729-4466-a6ae-529f6183d79a.pdf>
- Boeije, H. (2010). *Analysis in quantitative research*. London, UK: SAGE publications.
- Boertien, D., & Bakel, M. van (2012). Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg. Geraadpleegd van <https://www.deervaringsdeskundige.nl/media/20098/7204.pdf>
- Brands, J., & Geel, S. van (2013). Samenwerken met ervaringsdeskundigen. Een notitie over het ontstaan van cliëntondersteuning vanuit ervaringsdeskundigheid. Geraadpleegd van https://www.sociaalweb.nl/cms/files/2016-01/notitie_samenwerken_met_ervaringsdeskundigen.pdf
- Davidson, L., Chinman, M., Sells, D., & Rowe, M. (2006). Peer support among adults with serious mental illness: A report from the field. *Schizophrenia bulletin*, 32, 443-450. doi:10.1093/schbul/sbj043
- Desain, L., Driessen, E., Graaf, W. van de, Holten, J., Huber, M., Jansen, M., Metze, R., & Sedney, P. (2013). Ervaringen met de inzet van ervaringsdeskundigheid. Geraadpleegd van https://www.samensterkzonderstigma.nl/assets/2013-HvA_Ervaringen.pdf
- Erp, N. van, Knispel, A., & Bakel, M. van (2019). Handreiking empowerment en inzet ervaringsdeskundigen in sociale wijkteams. Geraadpleegd van <https://www.trimbos.nl/docs/b4208c64-8e87-42c9-bad6-dbbb310a94a7.pdf>
- Erp, N. van, Rijkaard, A.M Boertien, D., Bakel, M. van & Rooijen, S. (2012). Vernieuwen- de inzet van ervaringsdeskundigheid LIVE, Evaluatieonderzoek in 18 GGZ-instellingen. Geraadpleegd van <https://www.trimbos.nl/docs/fc16d2ba-fff2-4963-88c5-385914730ec2.pdf>
- Genootschap Onze Taal (2013, 11 september). Ervaringsdeskundige. Geraadpleegd van

- <https://www.scribbr.nl/taalregels-schrijftips/dubbele-punt-en-puntkomma/>
- Gruijter, M. de, Meulenkamp, T., Lammertink, Y., Hal, L. van, & Stoutjesdijk, F. (2019). Vragen en antwoorden over het inzetten van ervaringsdeskundigheid van mensen met een chronische ziekte of beperking. Geraadpleegd van https://www.verwey-jonker.nl/doc/2019/318010_Toolkit_Ervaringsdeskundigheid.pdf
- Haaster, H. van, Wilken, J. P., Karbouniaris S., & Hidajattoellah D. (2013). Kaderdocument Ervaringsdeskundigheid. Geraadpleegd van <https://www.deervaringsdeskundige.nl/media/20164/7241.pdf>
- Hendriksen-Favier, A., Nijens, K., & Rooijen, S. van (2012). Handreiking voor de implementatie van herstelondersteunende zorg in de ggz. Geraadpleegd van <https://www.deervaringsdeskundige.nl/media/20174/7202.pdf>
- Janssen, T., & Lier, L. van (2014). Een startdocument over ervaringsdeskundigheid in de jeugdhulp. Verkregen van <https://www.jso.nl/wp-content/uploads/Startdocument-over-ervaringsdeskundigheid-in-de-jeugdhulp2.pdf>
- Karbouniaris, Sedney & Driessen (2013). De ervaringsdeskundige, de nieuwe collega in de ggz. Geraadpleegd van <http://www.tinteling.asherboersma.com/karbouniaris-print.pdf>
- Kooij, A van der, & Keuzenkamp, S. (2018). Ervaringsdeskundigheid in het sociaal domein: Wie zijn dat en wat doen ze? Geraadpleegd van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2019-11/Startnotitie-Ervaringsdeskundigen-in-het-sociaal-domein.pdf>
- Lier, L. van, (2014). Stappenplan inzet ervaringsdeskundigen in de jeugdhulp. Geraadpleegd van <https://www.expex.nl/wp-content/uploads/2016/08/Stappenplan-inzet-ervaringsdeskundigen-jeugdhulp.pdf>
- Mead, M., Hilton, D. & Curtis, L. (2001). Peer Support: A Theoretical Perspective. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 25, 134-141.
- Movisie (2018, 24 april). Peiling: Ervaringsdeskundigen maken opmars in het sociaal domein. Geraadpleegd van <https://www.movisie.nl/artikel/peiling-ervaringsdeskundigen-maken-opmars-sociaal-domein>
- Repper, J., & Carter, T. (2011). A review of the literature on peer support in mental health services. *Journal of mental health*, 20, 392-411. doi:10.3109/09638237.2011.583947
- Thal-Mols, J. (2019). Complementaire samenwerking of rollenstrijd? Een onderzoeksproject naar

de wederzijde beeldvorming van ervaringsdeskundigen en reguliere professionals over hun eigen rol en die van de ander in het sociaal domein. Geraadpleegd van <https://www.markieza.org/wp-content/uploads/2019/04/181231-EINDRAPPORT-ReflexieLab-Ervaringsdeskundigheid-def.pdf>

Weerman, A. (2016). Ervaringskennis als derde bron van kennis in de jeugdzorg.

Jeugdbeleid, 10, 241-248. doi:10.1007/s12451-016-0130-x

Weerman, A., Jong, K. de, Karbouniaris, S., Overbeek, F., Loon, E. van, & Lubbe, P. van der

(2019). Professioneel inzetten van ervaringsdeskundigheid. Geraadpleegd van

https://www.boomhogeronderwijs.nl/media/21/professioneel_inzetten_van_ervaringsdeskundigheid_inkijkexemplaar.pdf

Bijlage 1: Topiclijst interview ervaringsdeskundigen andere jeugdzorgorganisaties

(Precieze verwoording van de vragen wordt aangepast afhankelijk van of het interview wordt afgenomen met een ervaringsdeskundige of een reguliere professional)

(Grijze stukken worden in eerste instantie niet genoemd in de vraag om de participant geen woorden in de mond te leggen, maar kunnen eventueel uitgevraagd worden).

Uitleg procedure en doel van het interview.

Heel erg fijn dat u deel wilde nemen aan dit onderzoek naar de mogelijkheden voor de inzet van ervaringsdeskundigheid in teams. Het doel van het onderzoek is om meer informatie te verkrijgen over hoe ervaringsdeskundigheid op een goede manier toegepast zou kunnen worden binnen teams en wat daarbij wel en niet zou werken.

Het is de bedoeling dat in dit interview ingegaan wordt op uw ervaringen met het invoeren van ervaringsdeskundigheid binnen teams. Ik wil daar graag uw mening over weten, dus er zijn geen goede of foute antwoorden. Mocht u een vraag niet kunnen of willen beantwoorden dan mag u dit altijd aangeven, net als wanneer u nog graag iets belangrijks wil vertellen waar ik niet naar gevraagd heb.

Het gesprek zal opgenomen worden zodat ik de verkregen informatie beter kan verwerken. Deze opnamen zal ik nadat ik mijn thesis heb afgerond weer verwijderen. De verzamelde data zal anoniem verwerkt worden en opgeslagen in een beveiligde database via de universiteit. Deelname is vrijwillig en toestemming kan elk moment worden teruggetrokken. En verder heeft u als het goed is de informatie in de mail gelezen.

Stemt u daarmee in?

Ik ga u zo meteen eerst wat achtergrondvragen stellen, daarna wilde ik het hebben over hoe ervaringsdeskundigheid op dit moment in de organisatie wordt toegepast en tenslotte over hoe het invoeren van ervaringsdeskundigheid is verlopen.

Start interview:

Demografische gegevens

- Hoe lang wordt al gewerkt met ervaringsdeskundigheid binnen [de organisatie]?
- Hoe lang bent u zelf al werkzaam binnen [de organisatie]?
- Hoe lang bent u al werkzaam als ervaringsdeskundige?
- In wat voor soort team werkt u momenteel?
 - o Bent u verbonden aan één team of meerdere teams?
 - o Wat is de doelgroep van uw team(s)?
 - Heeft het team een specialisatie of expertise?
 - Of: Op welke criteria is uw team samengesteld? (regio, specialisme)

Huidige situatie in organisatie:

- Wat verstaat u onder ervaringsdeskundigheid?

- Vindt u dat ervaringsdeskundigheid in de praktijk een meerwaarde heeft?
 - o In het algemeen?
 - o Voor de organisatie?
 - o Binnen teams?
- Welke rol hebben ervaringsdeskundigen binnen de organisatie? Wat zijn uw taken nu?
 - o ondersteuner, deskundigheidsbevordering, kwartiermaker, beleidsbeïnvloeder, onderzoek gerelateerd, initiators van vernieuwing
- En specifiek binnen een team?
 - o Werkzaamheden en taken?
 - o Verschil met professionals?
 - o Verschillende rollen van een ondersteuner:
 - bruggenbouwer, bondgenoot, veranderaar, luis in de pels, rolmodel, begeleider, maatje, coach, vertrouwenspersoon, mentor
 - o In welke situaties/context vindt u dat ervaringsdeskundigheid goed toegepast kan worden?
 - o In welke situaties/context vindt u dat ervaringsdeskundigheid niet goed toegepast kan worden?
- Vindt u dat er voordelen van ervaringsdeskundigheid zijn binnen het team?
 - o Zo ja, welke?
 - o Zo niet, waarom niet?
- Zijn er ook nadelen van ervaringsdeskundigheid binnen het team?
 - o Zo ja, welke?
 - o Zo niet, waarom niet?
- Vindt u dat er bepaalde vaardigheden zijn die ervaringsdeskundigen moeten hebben om hun werk te kunnen doen?
 - o Vaardigheden?
 - o Opleiding?
 - o Achtergrond?

Vindt u dat de specifieke achtergrond en daarbij horende ervaringen van een ervaringsdeskundige van invloed kunnen zijn op hun betekenis voor het soort teams of cliënten?
- Welke eisen zouden er volgens u aan professionals gesteld moeten worden zodat zij goed zouden kunnen functioneren in een team met ervaringsdeskundigen?
 - o Vaardigheden?
 - o Opleiding?

Ervaringskennis onder professionals

- Is er binnen de organisatie of teams ruimte voor de inbreng van ervaringskennis van professionals?

Ervaringskennis is het gebruiken van relevante ervaringen (= ervaringen + reflectie + kennis ervaringen anderen)

 - o Wat verstaat u hierbij onder ervaringskennis?
 - o Op welke manier wordt dit ingebracht?
 - o Op welk moment in het hulpverleningsproces...?
 - vind u dat dit het nuttigst is?
 - wordt dit vaak ingebracht?

Invoeren ervaringsdeskundigheid: Organisatie en teams:

- Hoe is de integratie van ervaringsdeskundigheid bij jullie in de teams in de organisatie verlopen? (*Focus op teams, maar ook het onderscheid met de algemene organisatie of diens beleid meenemen.*)
 - o Hoe is men te werk gegaan?
 - o Wat vond u goed gaan?
 - Succesfactoren?
 - o Wat had volgens u beter gekund?
 - Eventuele problemen?
 - Zo ja, hoe opgelost?
 - o Waren er verschillen tussen het invoeren binnen de organisatie en de teams?
- Hoe keek men voorafgaand aan de invoering van ervaringsdeskundigheid tegen dit onderwerp aan?
 - o De organisatie in het algemeen?
 - o De professionals in de teams?
 - o De cliënten zelf? Wat waren hun reacties op de ervaringsdeskundigen?
 - o Eventueel uitvragen:
 - Was er draagvlak binnen de teams/organisatie?
 - Wat was het kennisniveau voorafgaand aan het invoeren?
- Was er vanaf het begin een visie op ervaringsdeskundigheid aanwezig?
 - o Wat was de inhoud van deze visie?
 - o Was er verschil tussen de visie binnen de organisatie en binnen (uw) team(s)?
- Zijn onderdelen van deze visies tijdens het integreren van ervaringsdeskundigheid bijgesteld?
 - o Zo ja, welke en waarom?
 - o Wat is de visie op ervaringsdeskundigheid binnen uw organisatie/team(s) nu?
- Waren er vooraf bepaalde afspraken gemaakt over de invoering van ervaringsdeskundigheid in de teams?
 - o Zo ja, welke?
 - o Welke afspraken vond u belangrijk of nuttig achteraf?
 - Waarom?
 - o Welke afspraken vond u minder belangrijk of nuttig?
 - Waarom?
 - o Welke afspraken vond u dat er ontbraken?
 - Waarom vindt u dat?
 - o Waren er verschillen in afspraken tussen de organisatie en de teams?
- Aan welke randvoorwaarden moet een organisatie voldoen om ervaringsdeskundigheid in te kunnen voeren? Wat moet er aanwezig zijn?
 - o Binnen de organisatie in het algemeen?
 - Betrokkenheid ervaringsdeskundigen betrekken (en cliënten en medewerkers (met cliëntervaring)), Vrijplaats, Coaching, intervisie en supervisie, Steun van de directie en het hoger management, Draagvlak, Samenwerking meerdere lagen organisatie, Duidelijke visie
 - Eventueel: Aantal onderwerpen specifiek uitvragen:
 - Hoe was het draagvlak binnen de organisatie?
 - Hoe was het kennisniveau met betrekking tot

ervaringsdeskundigheid binnen de organisatie? (Let op:
Verschillende niveaus organisatie).

- Binnen de teams specifiek?
 - Motivatie teams, Visie op teamniveau, Duidelijke afspraken over functie, Training / voorlichting ervaringsdeskundigheid
 - Extra onderwerpen:
 - Hoe was het draagvlak binnen de organisatie?
 - Hoe was het kennisniveau met betrekking tot ervaringsdeskundigheid binnen het team?

*Dan denk ik dat we nu alle vragen hebben gehad. Heel erg bedankt voor uw tijd en deelname.
Heeft u nog vragen of iets dat u nog graag wilde vertellen?
Einde interview*

Bijlage 2: Topiclijst interview teamhoofden Youké

(In het geval van het schrappen van de focusgroepen zal mogelijk een versie van dit interview ook afgenomen kunnen worden bij reguliere jeugdzorgprofessionals).

(Grijze stukken worden in eerste instantie niet genoemd in de vraag om de participant geen woorden in de mond te leggen, maar kunnen eventueel uitgevraagd worden).

Heel erg fijn dat u deel wilde nemen aan dit onderzoek naar de mogelijkheden voor de inzet van ervaringsdeskundigheid in teams. Het doel van het onderzoek is om meer informatie te verkrijgen over hoe ervaringsdeskundigheid op een goede manier toegepast zou kunnen worden binnen teams en wat daarbij wel en niet zou werken.

Het is de bedoeling dat in dit interview ingegaan wordt op uw visie op ervaringsdeskundigheid binnen de teams van Youké. Ik wil daar graag uw mening over weten, dus er zijn geen goede of foute antwoorden. Mocht u een vraag niet kunnen of willen beantwoorden dan mag u dit altijd aangeven, net als wanneer u nog graag iets belangrijks wil vertellen waar ik niet naar gevraagd heb.

Het gesprek zal opgenomen worden zodat ik de verkregen informatie beter kan verwerken. Deze opnamen zal ik nadat ik mijn thesis heb afgerond weer verwijderen. De verzamelde data zal anoniem verwerkt worden en opgeslagen in een beveiligde database via de universiteit. Deelname is vrijwillig en toestemming kan elk moment worden teruggetrokken. En verder heeft u als het goed is ook de informatie in de mail gelezen.

Stemt u daarmee in?

Ik ga u zo meteen eerst wat achtergrondvragen stellen, daarna wilde ik het hebben over de mogelijkheden van ervaringsdeskundigheid in teams en tenslotte wilde ik het nog kort hebben over ervaringskennis onder professionals.

Start interview:

Demografische gegevens

- Hoe lang ben u zelf al werkzaam binnen Youké?
- Hoe lang bent u al werkzaam als teamhoofd?
- Hoe lang bent u al werkzaam in de jeugdzorg? (jeugdzorg, jeugdggz, lvb)
- In wat voor soort team werkt u momenteel?
 - o Wat is de doelgroep van uw team(s)?
 - Heeft het team een specialisatie of expertise?
 - Of: Op welke criteria is uw team samengesteld? (regio, specialisme, etc)
- Heeft u al ervaring met ervaringsdeskundigheid?
 - o Heeft u al kennis over het onderwerp? Wat precies?
 - o Heeft u al ervaring met het onderwerp? Welke?

Vragen: Teams:

- Wat is volgens u de definitie van ervaringsdeskundigheid? (*afh. van vorige vraag*)
 - o Ervaringsdeskundige = iemand met eigen ervaringen met ontwrichting en herstel, die daarop gereflecteerd heeft en kennis over ervaringen van anderen of uit andere bronnen heeft en tenslotte bepaalde vaardigheden heeft aangeleerd gekregen om dit functioneel in te zetten.
- Vindt u dat ervaringsdeskundigheid in de praktijk een meerwaarde heeft?
 - o Waarom?
 - o Uitvragen specifieke onderwerpen:
 - Verbetering kwaliteit hulpverlening? → casusoverleg
 - Verbetering teamontwikkeling en kennis ontwikkeling / deskundigheid → hoe omgaan met extra discipline binnen team
- Hoe zou u het inzetten van ervaringsdeskundigen binnen Youké voor u zien?
 - o In de gehele organisatie?
 - o In de teams?
 - o In uw team?
- Welke taken of rollen zouden ervaringsdeskundigen volgens u binnen de teams van Youké kunnen vervullen?
 - o Voorbeelden?
 - o Ondersteuner, deskundigheidsbevordering, kwartiermaker, beleidsbeïnvloeder, onderzoek gerelateerd, initiators van vernieuwing
 - o Verschillende rollen van een ondersteuner:
 - bruggenbouwer, bondgenoot, veranderaar, luis in de pels, rolmodel, begeleider, maatje, coach, vertrouwenspersoon, mentor
- Hoe zou u het inzetten van ervaringsdeskundigen binnen uw eigen team voor u zien?
- In welke situaties/context denkt u dat ervaringsdeskundigheid goed toegepast zou kunnen worden?
- In welke situaties/context denkt u dat ervaringsdeskundigheid niet goed toegepast zou kunnen worden?
- Wat voor eisen zouden er volgens u aan een ervaringsdeskundige gesteld moeten worden binnen de teams? (En binnen uw team?)
 - o Achtergrond? / Expertise?
 - o Vaardigheden?
 - o Opleiding?
- Welke eisen zouden er volgens u aan professionals gesteld moeten worden zodat zij goed zouden kunnen functioneren in een team met ervaringsdeskundigen?
 - o Vaardigheden?
 - o Opleiding?
- Wat denkt u dat er zou veranderen als er ervaringsdeskundigen binnen de teams van Youké zouden gaan werken?
 - o Wat vindt u daarvan?
 - o Voordelen? Wat denkt u dat ze zouden kunnen bijdragen?
 - o Nadelen? Wat denkt u dat mogelijke problemen zouden kunnen zijn?
- Wat denkt u dat er nodig zou zijn om ervaringsdeskundigen binnen de teams van Youké te kunnen integreren? (Randvoorwaarden?)
 - o Vanuit de teams? (Professionals)
 - (Randvoorwaarden: Motivatie teams, Visie op teamniveau, Duidelijke

- afspraken over functie, Training / voorlichting ervaringsdeskundigheid)
- Vanuit de organisatie?
 - (Randvoorwaarden: Betrokkenheid ervaringsdeskundigen betrekken (en cliënten en medewerkers (met cliëntervaring)), Vrijplaats, Coaching, intervisie en supervisie, Steun van de directie en het hoger management, Draagvlak, Samenwerking meerdere lagen organisatie, Duidelijke visie)
- Vanuit andere stakeholders/betrokkenen?
- Wat voor soort afspraken of uitgangspunten zou u belangrijk vinden wanneer er beleid met betrekking tot ervaringsdeskundigheid binnen Youké doorgevoerd zou worden?
 - Binnen de organisatie?
 - Binnen de teams?

Ervaringskennis:

Hoe denkt u over het gebruik van ervaringskennis onder professionals?

- Hoe zou u het inzetten van ervaringskennis voor u zien?
 - In de organisatie?
 - Een team in het algemeen?
 - Uw team?

Dan denk ik dat we nu alle vragen hebben gehad. Heel erg bedankt voor uw tijd en deelname. Heeft u nog vragen of iets dat u nog graag wilde vertellen?

Afsluiten interview