


Alie Weerman  
Pelle Oosting  
Joyce Lamerichs

Lectoraat GGZ en Samenleving,  
hogeschool Windesheim, Zwolle

November 2022



**Advies voor de implementatie  
van ervaringskennis  
als eerste bron van kennis**

## Inhoud

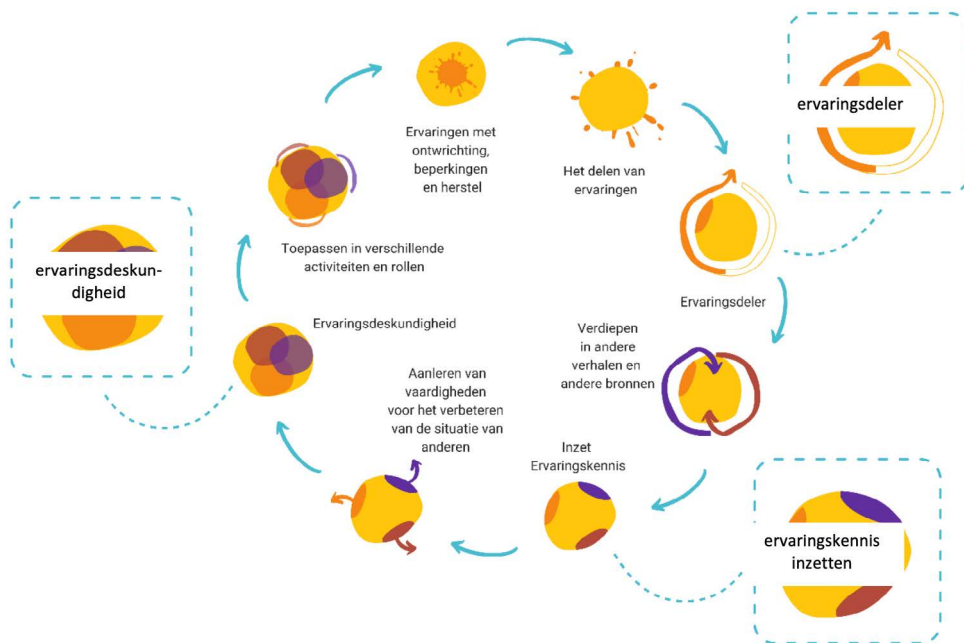
<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
	Samenvatting van gewenste activiteiten	4
<b>2.</b>	<b>Verantwoording werkwijze</b>	<b>5</b>
	2.1 Opgehaalde informatie	5
	2.2 Verwerking van de gegevens	6
<b>3.</b>	<b>Eerste globale indrukken van waardering ervaringskennis</b>	<b>7</b>
	3.1 Rijke voedingsbodem	7
	3.2 Gelijkwaardigheid en wederkerigheid	7
	3.3 Kleine ervaringen en kwetsbaarheid	7
	3.4 Leren en uitwisselen	8
	3.5 Impact van ervaringskennis	8
<b>4.</b>	<b>Samenvatting van wenselijke activiteiten per kerntaak</b>	<b>9</b>
<b>5.</b>	<b>Wat te ontwikkelen in Residentieel</b>	<b>12</b>
<b>6.</b>	<b>Wat te ontwikkelen in Pleegzorg</b>	<b>14</b>
<b>7.</b>	<b>Wat te ontwikkelen in Ambulant</b>	<b>17</b>
<b>8.</b>	<b>Slotadviezen</b>	<b>20</b>

# 1. Inleiding

In dit rapport geven we een advies voor het concreet uitwerken en implementeren van het **Visiedocument Ervaringsdeskundigheid**. Dit rapport is tot stand gekomen in samenwerking met de Werkgroep Ervaringsdeskundigheid van Trias Jeugdhulp en met twee interne projectleiders van Trias Jeugdhulp. Binnen Trias Jeugdhulp zijn jeugdigen, medewerkers en (pleeg)ouders bevroegd, zowel in gesprekken als via vragenlijsten. Dit advies steunt op de input van al deze partijen. Deze participatieve manier van inventariseren past bij de waarden van Trias Jeugdhulp en bij het lectoraat GGZ en Samenleving.

Het **Visiedocument Ervaringsdeskundigheid** steunt ook op de waarden van Trias Jeugdhulp. Met het erkennen van ervaringskennis als noodzakelijke en gelijkwaardige bron van kennis voor goede jeugdzorg, zijn er twee waarden toegevoegd binnen de organisatie: gelijkwaardigheid en wederkerigheid. Trias Jeugdhulp waardeert ervaringskennis bovendien als eerste bron van kennis. Dat wil niet zeggen dat de andere bronnen van kennis van minder belang zijn. Met 'eerste bron van kennis' geeft Trias Jeugdhulp aan dat ervaringskennis het aangrijpingspunt moet zijn voor professionele en wetenschappelijke kennis. Ervaringen van (pleeg) ouders en jeugdigen vormen het vertrekpunt voor de medewerkers van Trias Jeugdhulp en alle vormen van kennis binnen de organisatie.

Trias Jeugdhulp wil ruimte geven aan de verschillende manieren waarop ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid gebruikt kunnen worden. Daar horen verschillende rollen en leerprocessen bij die in onderstaand figuur (met de klok mee) worden



© Windesheim i.s.m. Trias Jeugdhulp

In aansluiting op het landelijk beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid onderscheidt Trias Jeugdhulp drie manieren of kerntaken om ervaringen, ervaringskennis of ervaringsdeskundigheid in te zetten:

- Kerntaak 1 Het inzetten van ervaringskennis in contacten met en tussen jongeren, ouders, pleegouders, hulpverleners en netwerkpartners
- Kerntaak 2 Het inzetten van ervaringskennis op het gebied van beleidsontwikkeling en strategische keuzes
- Kerntaak 3 Het inzetten van ervaringskennis binnen en buiten de organisatie om vooroordelen, onbegrip, discriminatie en uitsluiting te voorkomen of tegen te gaan

Trias Jeugdhulp heeft daarnaast drie segmenten: Residentiële Zorg, Ambulante Zorg en Pleegzorg. Er is per segment steeds voor elke kerntaak geïnventariseerd wat er al wordt gedaan en welke activiteiten wenselijk worden gevonden op het gebied van inzet ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid.

In dit rapport vatten we de gewenste activiteiten zowel op een overstijgende niveau samen als per kerntaak. Daarna volgt een samenvatting per segment in een woordwolk plus een gedetailleerdere beschrijving van de voorstellen per segment. Hierbij worden ook aandachtspunten en voorwaarden genoemd die de implementatie ondersteunen en bijdragen aan de cultuuromslag die hiervoor nodig is.

We sluiten dit rapport af met een overzicht van de belangrijkste adviezen voor het daadwerkelijk implementeren en continueren van het proces om ervaringskennis tot eerste bron van kennis te maken. De betrokkenheid en ideeënrijkdom binnen Trias Jeugdhulp zijn groot. Lang niet alle suggesties konden worden opgenomen in dit rapport. Zij zijn niet verloren gegaan maar vastgelegd in de onderliggende datasets en werkdocumenten.



Het is goed om te realiseren dat dit rapport een groot aantal adviezen weergeeft die in de afgelopen periode zijn verzameld. Deze adviezen kunnen vanwege de hoeveelheid niet allemaal tegelijkertijd omgezet worden in concrete activiteiten. Daarvoor is het nodig dat er een planning gemaakt wordt en aan de hand daarvan een inschatting van de benodigde inzet in tijd, middelen en mensen.

Het rapport is in nauwe samenwerking opgesteld met de Werkgroep Ervaringsdeskundigheid van Trias Jeugdhulp. Twee interne projectleiders van Trias Jeugdhulp – Frans Bouma en Elma Kalisvaart – hebben het proces binnen Trias Jeugdhulp gecoördineerd en gefaciliteerd. Zij regelden input en waren kritisch mee-lezer. Zonder hun inzet en bijdragen lag dit rapport er niet.

Wij hebben met veel plezier gewerkt aan dit rapport!  
Joyce Lamerichs, Pelle Oosting en Alie Weerman, Lectoraat GGZ en Samenleving

## Samenvatting van gewenste activiteiten

Ervaringskennis opnemen in alle geledingen van de organisatie.



Een Pool Ervaringskennis opzetten met ervaringsdelers, mensen met ervaringskennis en ervaringsdeskundigen. Hierin is uitwisseling en door groei mogelijk van de ene rol in de andere. Bij verschillende activiteiten kan een beroep op de pool worden gedaan.

Het gericht inzetten van ervaringsdeskundigen/ervaringskennis/ervaringsdeskundigheid in verschillende fases in de hulpverlening, op verschillende gebieden en in verschillende ontwikkelingsfases.



Toegankelijke platforms/plekken/vormen waar ouders, jeugdigen, pleegouders, pleegkinderen elkaar kunnen ontmoeten.

Gezamenlijk leren van en met ervaringsdeskundigen in intervisie, training en coaching.



Buddy-systemen opzetten die bijvoorbeeld met een match-app werken.

Jeugdigen en (pleeg)ouders bij casuïstiekesprekken en bij sollicitatiegesprekken.



Peer-support/lotgenotengroepen met duidelijke kaders en voorwaarden.

Trainingen en cursussen (bijvoorbeeld destigmatisering) door ervaringsdeskundigen voor externe partijen.



Gastdocenten met ervaringskennis in het onderwijs.

Panel- en informatieavonden voor externe partijen.



Ervaringskennis inzetten in contact met gemeenten.

## 2. Verantwoording werkwijze

### 2.1 Opgehaalde informatie



Online vragenlijsten



Gesprekken op basis van werkkaarten



Gespreksverslagen bezoek afdelingen op basis van werkkaarten



Matrix met 3 kerntaken

Er is informatie opgehaald bij medewerkers, jeugdigen, ouders, pleegouders en bij gezinsouders binnen de 3 segmenten van Trias Jeugdhulp. De informatie uit de gezinshuizen (medewerkers en gezinshuisouders?) is daarnaast apart benoemd. In totaal is er informatie opgehaald bij meer dan 104 individuele respondenten:

Groep	Vragenlijsten	Gespreksverslagen	Matrix	Totalen
Medewerkers				
Residentieel	26	7 teams met gemiddeld 5-7 personen per team		
Pleegzorg	18			
Ambulant	14		1 team	
Gezinshuizen	6	2		
<b>TOTAAL MEDEWERKERS</b>	<b>N=64</b>			<b>N= &gt;64</b>
Jeugdigen				
Algemeen	1			
Jeugdigen pleegzorg		1		
Kind pleegouders		1		
Jeugdigen residentieel		4 teams, variërend tussen 2 – 5 jongeren		
<b>TOTAAL JEUGDIGEN</b>	<b>N=1</b>	<b>N=&gt;11</b>		<b>N= &gt;12</b>
Ouders				
Pleegouders en ouders gezinshuizen	12	2		
Ouders (residentieel en ambulant)	9	5		
<b>TOTAAL OUDERS</b>	<b>N=21</b>	<b>N=12</b>		<b>N=33</b>

## 2.2 Verwerking van de gegevens

De gegevens van de dataset zijn geanalyseerd en geclusterd in een aantal thema's. Deze zijn besproken door drie onderzoekers totdat er overeenstemming ontstond over de thema's en onderwerpen. Vanuit deze analyse is per segment een beschrijving gemaakt van de huidige situatie en een lijst van activiteiten die gewenst zijn. Deze lijst is afgestemd met de twee interne projectleiders van Trias Jeugdhulp, Elma Kalisvaart en Frans Bouma. In twee werkgroep bijeenkomsten met vertegenwoordigers van de verschillende segmenten, een ouder, pleegouders en jeugdigen, zijn de voorstellen voor nieuwe activiteiten besproken. In subgroepen (per segment één) zijn deze activiteiten verder uitgewerkt aan de hand van de volgende vragen: 1) welke rol is wenselijk? en 2) welke aandachtspunten en voorwaarden spelen een rol?

De voorstellen die hieronder worden gedaan per segment zijn op deze manier gezamenlijk geformuleerd. Het betrof een cyclisch proces waarin gegevens in verschillende rondes zijn uitgewerkt. In dit proces kwamen steeds nieuwe vragen en verfijningen aan bod. Een voorbeeld is de wens voor lotgenotengroepen voor ouders. Op een avond voor ouders bleek dat hier veel behoefte aan was, maar ook dat er voor dit type lotgenoten- of zelfhulpgroepen uitgangspunten of afspraken nodig zijn, zodat het belang van het kind centraal blijft staan. Hiervoor is een extra avond georganiseerd. Op deze manier gingen kennisontwikkeling en praktijkontwikkeling samen op. Uiteindelijk zijn op grond van de gegevens, gesprekken en werksessies negen adviezen geformuleerd. Ook deze adviezen zijn diverse keren besproken in de werkgroep.



In dit rapport gebruiken we niet alle gegevens die zijn opgehaald. We beperken ons tot de wensen en voorstellen voor activiteiten op het gebied van het delen van ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Om toch een beeld te geven van de andere gegevens die zijn opgehaald geven we in de volgende paragraaf een impressie van ervaringen, behoeftes en meningen die leven binnen Trias Jeugdhulp op het gebied van het waarderen van ervaringskennis.

### **3. Eerste globale indruk van waardering ervaringskennis**

#### **3.1 Rijke voedingsbodem**

Trias Jeugdhulp heeft een gunstige voedingsbodem voor het implementeren van ervaringskennis en er zijn al diverse initiatieven ontwikkeld. De ideeën die tijdens dit project zijn opgehaald kunnen goed voortbouwen op wat al in gang is gezet. Hierbij zijn aandachtspunten en voorwaarden genoemd. Het proces dat vanuit de visie is ingezet, past bij de wensen en opvattingen die er zijn. In alle segmenten wordt ervaringskennis ook al ingezet. Er is veel animo in alle segmenten en bij alle partijen (medewerkers, jeugdigen, ouders, pleegouders en gezinshuisouders) om nog meer recht te doen aan ieders ervaringen en om de kennis die hieruit voortkomt beter te benutten. Er zijn veel ervaringen, voorbeelden en wensen aangedragen in de gesprekken en in de reacties op de vragen van de werkaarten en de vragenlijst. Alle drie de rollen (ervaringsdeler, inzetten ervaringskennis en de ervaringsdeskundige) komen terug.

#### **3.2. Gelijkwaardigheid en wederkerigheid**

Er is in alle segmenten en bij alle betrokkenen behoefte aan gelijkwaardig en wederkerig contact en het delen van ervaringen ondersteunt dit. De waarden gelijkwaardigheid en wederkerigheid kwamen op verschillende manieren terug om aan te geven waarom het delen van ervaringen van belang is. Zowel jeugdigen, ouders en pleegouders als medewerkers noemen dit verschillende keren, soms in andere bewoordingen.

Hulpverleners geven bijvoorbeeld aan dat het delen van eigen ervaringen bijdraagt aan gelijkwaardigheid doordat het 'mij van mijn voetstuk' haalt. Jeugdigen en ouders vinden het fijn om ook persoonlijke ervaringen van hulpverleners te horen, maar wel onder bepaalde voorwaarden. Het moet geen 'projectie van eigen emoties' op de jongere of ouder zijn. Ouders geven ook aan: 'wees open en eerlijk over fouten'. Jeugdigen hebben nogal wat kritiek op de houding van hulpverleners, de houding mag minder afstandelijk, het kan gelijkwaardiger, hulpverleners mogen meer van zichzelf laten zien.

Gelijkwaardigheid en wederkerigheid betekent ook dat je van elkáár kunt leren en goed moet luisteren naar elkaar. Pleegouders geven aan dat hun ervaringen serieus genomen moeten worden, samenwerking is belangrijk, dat vraagt een bepaalde attitude van hulpverleners. Een niet veroordelende houding is van belang evenals goed luisteren. Zowel jeugdigen als ouders geven aan dat hulpverleners veel van hen kunnen leren. Hier liggen veel mogelijkheden.

#### **3.3. Kleine ervaringen en kwetsbaarheid**

Medewerkers zetten al vaak hun ervaringen in. Er is bij hen ook veel eigen ervaring met ontwrichting, zowel als cliënt en als naastbetrokkene. Sommige ervaringen worden gezien als 'klein'. Jeugdigen geven aan ook het delen van 'kleine ervaringen' te waarderen, het gaat om meer openheid over ervaringen op een manier die je ondersteunt. De eigen ervaring wordt door medewerkers niet altijd benoemd in het contact. Er wordt ook veel impliciet en 'op gevoel' ingezet.



Er ontbreekt een gezamenlijk (structureel) gesprek over de inzet van ervaringen maar er is wel veel *inner speech*. Het lijkt of er nog iets is wat medewerkers tegenhoudt om hierover met elkaar te reflecteren, terwijl hier wel behoefte aan is. Men twijfelt soms in hoeverre de inzet van eigen ervaringen bij de professionele rol past. Het professionaliseren van de inzet van ervaringen lijkt nieuw. Het verschil tussen inzet van 'ervaringen', ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid wordt niet heel vaak gemaakt. In principe willen alle medewerkers hun ervaringen inzetten, mits dit passend is en veilig voor henzelf en de cliënt.

Eigen ervaringen delen wordt vaak gelijkgesteld aan 'kwetsbaar opstellen'. Hier worden ook nadelen aan gevoeld. Medewerkers voelen zich soms kwetsbaar over wat zij van zichzelf delen. Zij ervaren hierin dilemma's: in hoeverre ondermijnt dit je professionaliteit? En in hoeverre raak je hierdoor zelf uit evenwicht? Mag dit echt van de organisatie? Is het veilig? Kan dit ook tegen mij gebruikt worden? Men ziet ook het positieve effect van kwetsbaar durven zijn. Het draagt bij aan de waarden gelijkwaardigheid en wederkerigheid.

### **3.4. Leren en uitwisselen**

Er is duidelijk behoefte aan ontwikkeling en leren op dit gebied. Vragen die genoemd worden: 'hoe zet ik mijn ervaringen concreet in', 'het kan ook je eigen gevoelens aanwakkeren waar je niet altijd zin in hebt', er is behoefte aan handvatten 'om dit in het hulpverleningstraject goed en oprecht te kunnen gebruiken.' Medewerkers geven aan behoefte aan interventie te hebben. Ouders, pleegouders en jeugdigen noemen vaak dat er behoefte is aan lotgenotencontact ('peer support'), ook op specifieke thema's. Er zijn buddy's en maatjes nodig die op specifieke momenten in het traject aanwezig zijn en ook in het voor- en na traject. Er is ook behoefte aan training.

### **3.5. Impact van ervaringskennis**

In het visiedocument worden verschillende specifieke bijdragen genoemd van de inzet van ervaringskennis. In de gesprekken en de vragenlijsten kwamen deze terug, en werden ook nieuwe genoemd. Hieronder een samenvatting van de specifieke bijdragen, oftewel de impact, van ervaringskennis.

Een beknopte samenvatting van de impact van de inzet van ervaringen en ervaringskennis die door verschillende partijen en in verschillende segmenten van Trias Jeugdhulp zijn genoemd:

1. Aansluiten, vertrouwen versterken, in gesprek raken, begrip, bijdragen aan gelijkwaardig en wederkerig contact
2. Erkenning en herkenning
3. Tolk-vertaler van gevoelens die lastig te verwoorden zijn
4. Normaliseren ('ik ben niet de enige') en je 'minder raar voelen',
5. Eenzaamheid verzachten, 'merken dat je er niet alleen voor staat'
6. Perspectief bieden door te laten zien dat het in de toekomst anders kan gaan
7. Geven van informatie, wat kun je verwachten in de jeugdzorg; het verminderen van spanning en onduidelijkheden
8. Praktische tips geven, uitleggen ('wat hielp mij')
9. Degene met ervaringskennis kan gemakkelijker tot 'de kern' komen van een probleem of hulpvraag
10. Bijdragen aan tactische keuzes in het hulpverleningsproces. Remedie tegen 'bedrijfsblindheid'

## 4. Samenvatting van wenselijke activiteiten per kerntaak

Hieronder geven we een overzicht van activiteiten en initiatieven die binnen Trias Jeugdhulp wenselijk worden gevonden per kerntaak. In alle segmenten is behoefte aan ervaringsdelers, ervaringskennis en ervaringsdeskundigen. De ervaringsdeskundigen hebben andere, meer overstijgende, verantwoordelijkheden dan de ervaringsdelers. Degenen met ervaringskennis zijn vooral van belang bij activiteiten waarin men breder kan kijken dan uitsluitend vanuit de eigen ervaring. Hieronder wordt per kerntaak samengevat wat men wenselijk vindt. In de paragrafen hierna worden deze gedetailleerder per segment uitgewerkt en worden rollen en voorwaarden ook benoemd.

**Kerntaak 1** Het inzetten van ervaringskennis in contacten met en tussen jeugdigen, ouders, pleegouders, hulpverleners en netwerkpartners.

1. Een pool op van ervaringsdeskundigen, ervaringsdelers, mensen met ervaringskennis en hulpverleners-met-ervaringsdeskundigheid.
2. Ervaringskennis zowel breed ('generiek') in als in de vorm van specialismen inzetten, waarbij er ervaring is op specifieke thema's.
3. Gericht inzetten van ervaringskennis in de verschillende fases van een plaatsing of traject.
4. Buddy's met ervaringskennis en ervaringsdeskundigen voor jeugdigen en (pleeg)ouders met specifieke vragen en op specifieke momenten.
5. Een platform of plek voor jeugdigen en ouders waar zij ervaringen kunnen uitwisselen, zowel algemeen als op specifieke onderwerpen zoals drugsgebruik en seksualiteit.
6. Een plek of platform waar (pleeg)kinderen die een pleegbroer en/of zus hebben, met elkaar in contact kunnen komen.
7. Mensen inzetten met ervaringen en ervaringskennis in niet-hulpverlenersrollen, bijvoorbeeld een kok die zelf te maken heeft gehad met jeugdzorg.
8. Een ervaringsdeskundige vast opnemen in het team.
9. Het inzetten van ex-cliënten/ervaringsdelers/ ervaringskennis/ ervaringsdeskundigen bij afsluitgesprekken.
10. Een ervaringsdeskundige uitnodigen bij casuïstiekbesprekingen.
11. Uitnodigen van (pleeg)ouder(s) en (pleeg)kind bij casuïstiekbespreking
12. Een ervaringsdeskundige toevoegen aan groepstrainingen.
13. Laagdrempelige bijeenkomsten waarin (pleeg)ouders en jeugdigen ervaringen kunnen uitwisselen. Bijv. via een zomerbarbecue, stampopotavonden, thema-avonden, of in 'patatssessies'.
14. Een informatieavond 'Ervaringen met Jeugdzorg' door een ervaringsdeskundige en een hulpverlener, voor ouders en jeugdigen met een specifieke vraag, zoals over jeugdigen met autisme, of over autisme in het gezin.
15. Groepsbijeenkomsten van jeugdigen waarin zij kunnen praten over specifieke onderwerpen en hierin gedachten en gevoelens kunnen uitwisselen.
16. De hulpverlener als ervaringsdeler (HED) en de hulpverlener- met-ervaringsdeskundigheid.

17. Een structurele peer-supportgroep voor pleegjeugdigen en/of de kinderen van pleegouders.
18. Lotgenotencontact voor zowel jeugdigen als (pleeg)ouders.
19. Bij start- en eindgesprek vragen naar ervaringen van ouders en jeugdigen. Vraag of ze in de Pool Ervaringskennis willen.
20. Deel succesverhalen van ervaringsdelers binnen trainingdagen van Trias Jeugdhulp.
21. Duo's van een (beginnend) hulpverlener en een (ervaren) ervaringsdeskundig die samen op pad kunnen gaan.

## Kerntaak 2 Het inzetten van ervaringskennis op het gebied van beleidsontwikkeling en strategische keuzes.

1. Het themagericht in inzetten van ervaringskennis binnen de verschillende segmenten.
2. Het aanstellen van een Vertrouwenspersoon met ervaringskennis (VME) voor jongeren en ouders.
3. Deskundigheidsbevordering van medewerkers waarin vanuit ervaringskennis actuele onderwerpen en vragen aan de orde komen.
4. Werkwijzen om vanuit ervaringskennis contact te leggen en te onderhouden met ex-cliënten/ervaringsdelers.
5. Het verzamelen van ervaringen bij afsluitgesprekken voor het verbeteren van beleid.
6. Ervaringsdeskundigen mee laten doen in het ontwikkelen van nieuwe projecten op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
7. Het organiseren van leermomenten of leerwerkgroepen waarin Trias Jeugdhulp kan leren van ervaringen van oud-pleegkinderen, pleegouders, ouders en collega's met ervaringskennis.
8. (Pleeg)ouders (en (oud-)pleegkinderen) die meedenken over pleegzorgbeleid.
9. Beschrijving van 'best practices',
10. Ervaringsdelers, mensen met ervaringskennis en ervaringsdeskundigen leveren vanuit de Pool Ervaringskennis input voor beleid.

**Kerntaak 3** Het inzetten van ervaringskennis binnen en buiten de organisatie om vooroordelen, onbegrip, discriminatie en uitsluiting te voorkomen of tegen te gaan.

1. Een cursus door ervaringsdeskundigen om stigma tegen te gaan.
2. Gastdocent in het onderwijs.
3. Panel- en informatieavonden voor iedereen die betrokken is of te maken heeft met jeugdzorg (burgers, burens, beleidsmedewerkers, onderwijs, enzovoort).
4. Ervaringskennis inzetten in contacten met de gemeente om meer uitleg te geven over pleegzorg.
5. Filmpjes (of andere aansprekende producten) waarin ervaringsdelers/mensen met ervaringskennis/ervaringsdeskundigen informatie geven die stigmatisering en uitsluiting vermindert en die ervaringen in de jeugdzorg normaliseert.
6. Een spel voor hulpverleners onder leiding van een ervaren ervaringsdeskundige. De mede-ontwikkelaars zijn ervaringsdelers.
7. Een laagdrempelige inloopplek die als tussenstap fungeert tussen de gemeente en de hulpverlening en waar ervaringsdeskundigen een luisterend oor zijn, en advies en informatie kunnen geven.
8. Samenwerking met andere partijen en initiatieven op het gebied van ervaringsdeskundigheid, zelfregie en herstel, zoals Ixta Noa.
9. Training Ik=Jij=Wij terug.

## Ideeën over toepassing ervaringskennis in Residentieel

**Buddy's met ervaringskennis**

Specifieke ervaringskennis op specifieke momenten

Een platform voor uitwisseling ervaringen

**Ervaringskennis in andere rollen (bijvoorbeeld kok)**

Een ervaringsdeskundige vast in het team

De hulpverlener als ervaringsdeler (HED)

Laagdrempelige bijeenkomsten

**In casuïstiekesprekingen**

Informatie avonden

Trainingen

Een Vertrouwenspersoon met Ervaringskennis (VME)

Deskundigheidsbevordering vanuit ervaringskennis

**Themagericht inzetten van ervaringskennis**

Contact houden met ex-cliënten

Participeren in projecten voor kwaliteit en veiligheid

Een cursus ontwikkelen tegen stigma

## 5. Wat te ontwikkelen in Residentieel?

Ervaringskennis wordt al op verschillende manieren ingezet. Ervaringsdelers geven soms psycho-educatie aan hulpverleners en nemen deel aan trainingen voor hulpverleners. Er zijn bijeenkomsten waar jeugdigen ervaringen kunnen uitwisselen. De ervaringskennis van ouders wordt eveneens benut, vooral bij het jonge kind. Bovendien wordt er geput uit het netwerk. Verder verzamelt Trias Jeugdhulp ervaringen uit de afsluit-vragenlijsten.

Hulpverleners delen ook af toe eigen ontwrichtende ervaringen (scheiding, opvoedproblemen, andere levensgebeurtenissen). Bij hulpverleners is er een groeiende bewustwording dat het niet alleen van belang kan zijn ervaringen met ontwrichting te delen, maar óók de kleine 'lastige levenservaringen'. Tot slot wordt ervaringskennis al ingezet bij casuïstiek over verschillende onderwerpen: depressie, schuldenproblematiek, huiselijk geweld, seksualiteit, mishandeling.

Hieronder beschrijven we welke aanvullende en nieuwe ideeën zijn aangedragen in onze inventarisatie binnen Residentieel. We geven ook aan of de activiteiten door een ervaringsdeler uitgevoerd kunnen worden, of er ervaringskennis nodig is of ervaringsdeskundigheid.

**Kerntaak 1** Het inzetten van ervaringskennis in contacten met en tussen jeugdigen, ouders, pleegouders, hulpverleners en netwerkpartners.

- Buddy's met ervaringskennis en ervaringsdeskundigen voor jeugdigen en ouders met specifieke vragen en op specifieke momenten en fases, zoals tijdens de intake, de 'shockfase', 'wending', 'versterking' en de afsluitfase. De buddy kan er ook zijn tijdens de wachttijd van de jongere, en in de nazorg, bijv. via een match-app. Ervaringsdeskundigen kunnen ingezet worden in crisissituaties.
- Een platform of plek voor jeugdigen en ouders waar zij ervaringen kunnen uitwisselen, zowel algemeen als op specifieke onderwerpen zoals drugsgebruik en seksualiteit.
- Mensen inzetten met ervaringen en ervaringskennis in niet-hulpverlenersrollen, bijvoorbeeld een kok die zelf te maken heeft gehad met jeugdzorg.
- Een ervaringsdeskundige vast opnemen in het team. Het gaat hier om een ervaringsdeskundige die een training of opleiding voor ervaringsdeskundigheid heeft gevolgd of op een andere manier de competenties van ervaringsdeskundigheid heeft verworven.

*Aandachtspunten: het is van belang dat de ervaringsdeskundige zichtbaar aanwezig is en zich structureel verbonden voelt en weet in het team. Het gaat niet om het zo nu en dan 'invliegen' bij een vergadering. Het is belangrijk dat de ervaringsdeskundige een rijke hoeveelheid ervaringskennis heeft en veel heeft meegemaakt en hier mee heeft leren omgaan. De ervaringsdeskundige kan vanuit deze rol ook een bijdrage leveren aan het management.*

- Het inzetten van ex-cliënten/ervaringsdelers/ ervaringskennis bij afsluitgesprekken.  
*Aandachtspunten: de jeugdigen kunnen bij deze gesprekken goed aansluiten, maar ook uitdagen en prikkelen, waardoor er meer op tafel komt. Het gesprek kan ook door een hulpverlener-met-ervaringsdeskundigheid (HME) gedaan worden, als deze op een andere groep werkzaam is.*
- Een ervaringsdeskundige uitnodigen bij casuïstiekbesprekingen.
- Bij alle groepstrainingen is (ook) een ervaringsdeskundige aanwezig.
- Laagdrempelige en regelmatige bijeenkomsten waarin ouders en jeugdigen ervaringen kunnen uitwisselen. Bijv. via een zomerbarbecue, stampotavonden, thema'-avonden.
- Een informatieavond 'Ervaringen met Jeugdzorg' door een ervaringsdeskundige en een hulpverlener voor ouders en jeugdigen met een specifieke vraag, bijvoorbeeld over autisme.
- Groepsbijeenkomsten van jeugdigen waarin zij kunnen praten over specifieke onderwerpen en hierin gedachten en gevoelens kunnen uitwisselen, bijvoorbeeld waar jeugdigen met autisme kunnen praten over uit-huis-gaan. Begeleid door een ervaringsdeskundige.
- De hulpverlener als ervaringsdeler of een hulpverlener-met-ervaringsdeskundigheid.

## Kerntaak 2 Het inzetten van ervaringskennis op het gebied van beleidsontwikkeling en strategische keuzes.

- Het themagericht in inzetten van ervaringskennis binnen het Residentieel overleg.
- Het aanstellen van een Vertrouwenspersoon met Ervaringskennis (VME) voor jongeren en ouders.
- Deskundigheidsbevordering van medewerkers organiseren waarin vanuit ervaringskennis actuele onderwerpen en vragen aan de orde komen.
- Werkwijzen ontwikkelen om contact te leggen en te onderhouden met ex-cliënten/ervaringsdelers.
- Het verzamelen van ervaringen bij afsluitgesprekken en op die manier ervaringskennis benutten voor het verbeteren van beleid.
- Ervaringsdeskundigen mee laten doen in het ontwikkelen van nieuwe projecten op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

## Kerntaak 3 Het inzetten van ervaringskennis binnen en buiten de organisatie om vooroordelen, onbegrip, discriminatie en uitsluiting te voorkomen of tegen te gaan.

- Een cursus ontwikkelen door ervaringsdeskundigen om stigma tegen te gaan.

## Ideeën over toepassing ervaringskennis in Pleegzorg

Gericht inzetten in de verschillende fases  
Uitnodigen van (pleeg)ouders en (pleeg)kind bij casuïstiekespreking

Buddy voor jeugdigen

Een plek voor (pleeg)kinderen, pleegbroers/zussen  
Peer-supportgroep voor pleegjeugdigen en/of de kinderen van pleegouders  
Laagdrempelige incidentiele bijeenkomsten voor (pleeg)kinderen en (pleeg)ouders

Gastdocent in onderwijs

Leergroepen

meedenken over beleid

Panel- en informatieavonden voor externen

Generiek en specialistisch inzetten

Inzetten in contacten met gemeenten

Buddy voor (pleeg)ouders

### 6. Wat te ontwikkelen in Pleegzorg?

Ervaringskennis wordt al ingezet in de rol van co-trainers die aspirant pleegouders trainen en door buddy's die pleegouders voorbereiden op hun taak.

In onze inventarisatie kwamen verschillende nieuwe activiteiten naar voren. Deze worden per kerntaak genoemd en toegelicht. Er wordt ook steeds aangegeven of deze het best door een ervaringsdeler, iemand met ervaringskennis of een ervaringsdeskundige uitgevoerd kunnen worden.

**Kerntaak 1** Het inzetten van ervaringskennis in contacten met en tussen jeugdigen, ouders, pleegouders, hulpverleners en netwerkpartners.

- Zet ervaringskennis zowel breed ('generiek') in als in de vorm van specialismen, waarbij er ervaring is op specifieke thema's in pleegzorg. Doe dat zowel binnen een team als bij casuïstiekbespreking. Dit is een activiteit waarvoor minimaal ervaringskennis nodig is, wenselijk is ervaringsdeskundigheid, omdat het een verdiepend effect geeft.  
*Voorwaarden: het regelen van beschikbaarheid (bijv. in een pool) en helderheid over het doel.*
- Gericht inzetten van ervaringskennis in de verschillende fases van een plaatsing of traject.  
*Voorwaarden: degene die wordt ingezet staat dusdanig dicht bij de jongere of ouder, dat deze zich herkend voelt. Coaching door een ervaringsdeskundige is nodig.*

- Uitnodigen van (pleeg)ouder(s) en (pleeg)kind bij casuïstiekbespreking. Deze mogelijkheid duidelijk kenbaar maken aan de pleegouders, ouders en pleegkinderen. Hiernaast een mogelijkheid bieden voor pleegouders en pleegkinderen om een vraag in te dienen voor de casuïstiekbespreking.  
*Voorwaarden: creëren van ruimte voor het bespreken van de vraag; de pleegzorgwerker kan zo nodig en waar wenselijk de vraag voorbereiden met de pleegouder/ouder/pleegkind. Voorafgaand aan de bespreking de vraag helder hebben.*
- Een structurele peer-supportgroep voor pleegjeugdigen en/of de kinderen van pleegouders.  
*Aandachtspunten: Het gaat om een groep gelijkgestemde jeugdigen in dezelfde leeftijdscategorie, die elkaar kunnen ontmoeten. De activiteiten kunnen door verschillende mensen /organisaties opgepakt worden, bijvoorbeeld door een pleegouder, hulpverlener, scoutingclub, en door ervaringsdelers (bijv. een bijna volwassen pleegkind) of ervaringsdeskundigen. Het begeleiden door een duo (bijv. een ervaringsdeler met een professional of ervaringsdeskundige) is aan te bevelen. Voorwaarden: Er zijn diverse vormen nodig. Jeugdigen nemen zelf het initiatief en dragen zelf onderwerpen aan. Van belang is dat er ook ruimte is voor non-verbale en actieve en creatieve manieren om met elkaar in contact te komen zonder dat er direct veel gepraat moet worden (zoals Tekenspoor van Hermanna Dogger). De groep moet laagdrempelig zijn. Er zijn verschillende groepen nodig, verdeeld over de regio. De duo's die begeleiden moeten kunnen rekenen op ondersteuning van en toezicht door Trias Jeugdhulp.*
- Buddy voor jeugdigen. De buddy kan een jongere zijn die verder in het traject zit, een oud-cliënt of iemand vanuit de cliëntenraad. Het moet gaan om iemand met ervaringskennis op het gebied van pleegzorg.  
*Voorwaarden: de buddy heeft enige stabiliteit, is in staat te reflecteren, kan het verhaal van de cliënt vooropstellen, kan eigen grenzen bewaken en spreekt de taal van de jeugdigen. Het is belangrijk dat er gemakkelijk contact tussen de buddy en de jongere is (bijv. via de app 's avonds even nagaan of de jongere kan slapen).*
- Een plek of platform waar (pleeg)kinderen die een pleegbroer en/of zus hebben, met elkaar in contact kunnen komen. De coördinatie ligt bij een hulpverlener-met-ervaringsdeskundigheid of bij een ervaringsdeskundige.
- Buddy voor (pleeg)ouders. De buddy heeft ervaringskennis, het beste is dat er ook ervaringsdeskundigheid is, dat bepaalde vaardigheden, attitude, competenties aanwezig zijn. De buddy kan een brugfunctie zijn tussen het multidisciplinair team en de (pleeg)ouders. De buddy kan een rol hebben als tolk, vertaler en kennisdeler. Het inzetten van ouders die al langer geleden ervaring hebben opgedaan met uithuisplaatsing koppelen aan ouders die hier nog maar net mee te maken hebben.  
*Voorwaarden: De buddy's en ouders kunnen gemakkelijk contact leggen, bijvoorbeeld via een app. Vanuit Trias Jeugdhulp wordt begeleiding geregeld voor de buddy's. De buddy's voor de (biologische) ouders hebben het proces verwerkt en geaccepteerd.*



- Laagdrempelige incidentele bijeenkomsten voor (pleeg)kinderen en (pleeg)ouders. Bijvoorbeeld een 'Hellendoorn dag' of 'patatsessies', een picknick of een Barbecue. Ervaringsdelers kunnen hierin een inbreng hebben.  
*Voorwaarden: Zorg dat er op een speelse manier met elkaar kennis gemaakt kan worden. Besteed aandacht aan de organisatie.  
Zet de POR in als bron van ervaringskennis voor het meer zicht krijgen op de behoefte van pleeggezinnen.*

## Kerntaak 2 Het inzetten van ervaringskennis op het gebied van beleidsontwikkeling en strategische keuzes.

- Het organiseren van leermomenten of leerwerkgroepen waarin Trias Jeugdhulp kan leren van ervaringen van oud-pleegkinderen, pleegouders, ouders en collega's met ervaringskennis.
- (Pleeg)ouders (en (oud-)pleegkinderen) die meedenken over pleegzorgbeleid. Er kunnen meerdere (pleeg)ouders op één onderwerp betrokken worden.  
*Aandachtspunten: Het is van belang dat verschillende meningen/invallshoeken onder (pleeg)ouders hierin meegenomen worden. Echt samenwerken in het formuleren van beleid betekent ook dat er meer meningsverschillen en dilemma's op tafel komen. Deze manier van werken vraagt meer tijd, maar leidt wel tot beleid dat beter aansluit bij de werkelijkheid.*

## Kerntaak 3 Het inzetten van ervaringskennis binnen en buiten de organisatie om vooroordelen, onbegrip, discriminatie en uitsluiting te voorkomen of tegen te gaan.

- Gastdocent in onderwijs. Dit kan gedaan worden door iedereen die met pleegzorg te maken heeft: Pb'er, pleegouders, pleegkind, ouders. Afhankelijk van het doel kan dit uitgevoerd worden door ervaringsdelers of mensen met ervaringskennis. Het doel kan zijn: meer kennis van het vakgebied, meer begrip voor problemen van jeugdigen.  
*Voorwaarden: Een passende en veilige sfeer. Het is belangrijk dat er gesprek mogelijk is. Betrek eventueel een vertrouwenspersoon uit het onderwijs.*
- Panel- en informatieavonden voor iedereen die betrokken is of te maken heeft met jeugdzorg (burgers, burens, beleidsmedewerkers, onderwijs, enzovoort), Hiervoor is afhankelijk van het doel een combi van ervaringsdelers, mensen met ervaringskennis, ervaringsdeskundigen en hulpverleners (met ervaringskennis) nodig.

- Ervaringskennis inzetten in contacten met de gemeente om meer uitleg te geven over pleegzorg. Zowel ervaringsdelers als mensen met ervaringskennis of ervaringsdeskundigen kunnen van betekenis, zijn. De ervaringsdelers die nog dicht bij hun ervaringen staan, hebben vaak een sterke impact, de gevoelens en ervaringen komen directer binnen. De ervaringsdeskundige kan verdieper en overstijgender ingaan op een aantal onderwerpen. Het werken in duo's is hier aan te bevelen. Een filmpje over pleegzorg vanuit ervaringsdeskundig perspectief is wenselijk.

*Voorwaarden: Een goede afstemming is van belang; besteed aandacht aan verwachtingsmanagement (wat kun je wel en niet verwachten van dit aanbod).*

## Ideeën over toepassing ervaringskennis in Ambulant



## 7. Wat te ontwikkelen in Ambulant?

Binnen het onderdeel Ambulant wordt ervaringskennis eveneens al ingezet op verschillende manieren, maar meestal impliciet. Het is niet duidelijk aanwijsbaar en zichtbaar.

Er worden ook in dit segment verschillende nieuwe activiteiten wenselijk gevonden. Hieronder lichten we die toe. We geven steeds aan of deze het best door een ervaringsdeler, iemand met ervaringskennis of door een ervaringsdeskundige uitgevoerd kunnen worden.

**Kerntaak 1** Het inzetten van ervaringskennis in contacten met en tussen jongeren, ouders, pleegouders, hulpverleners en netwerkpartners.

- Zet een pool op van ervaringsdeskundigen, ervaringsdelers, mensen met ervaringskennis en hulpverleners-met-ervaringsdeskundigheid.
 

*Aandachtspunten: Er zijn verschillende rollen nodig in de pool, zodat er maatwerk geleverd kan worden. Een ervaringsdelers zit nog dicht bij de ervaringen en kan daardoor goed aansluiten bij de ander. Degene met ervaringskennis kijkt wat verder dan de eigen ervaringen en de ervaringsdeskundige heeft vaardigheden om andere te ondersteunen. De pool wordt gecoördineerd door een ervaringsdeskundige en een hulpverlener-met-ervaringsdeskundigheid (HME).*

*Voorwaarden: te allen tijde staat het kind centraal; de pool biedt de mogelijkheid tot ontwikkeling, je kunt groeien in je rol, hiervoor is scholing nodig; begeleiding/ intervisie/achtervang moet geregeld zijn in de pool; er moet rekening gehouden worden met AVG-eisen; de kwaliteit moet gewaarborgd worden; de rollen kunnen geformaliseerd worden, zo mogelijk laten de ervaringsdeskundigen in de pool zich registreren in het register Ervaringsdeskundigheid.*
- Deel succesverhalen van ervaringsdelers binnen trainingdagen van Trias Jeugdhulp.
- Geef ruimte aan de hulpverlener-met-ervaringsdeskundigheid (HME)
- Vorm duo's van een (beginnend) hulpverlener en een (ervaren) ervaringsdeskundig die samen op pad kunnen gaan. De (beginnend) hulpverlener kan leren van de ervaringsdeskundige in het leggen van contact en aansluiten.
- Organiseer lotgenotencontact voor jeugdigen. Dit wordt geleid door een ervaringsdeskundige samen met een hulpverlener.
- Organiseer lotgenotencontact voor ouders. De coördinatie van dit lotgenotencontact ligt bij een ervaringsdeskundige, eventueel samen met een hulpverlener.
 

*Voorwaarden: Het is belangrijk dat er in het lotgenotencontact voor ouders een aantal uitgangspunten genoemd worden: het mag niet beschadigend zijn voor het kind; er zijn kaders nodig voor het creëren van zoveel mogelijk ruimte; deze kaders worden mede vastgesteld door de deelnemers zelf, onder begeleiding van de ervaringsdeskundige. Trias Jeugdhulp is eindverantwoordelijk; Het mag niemand schaden; vergeet de vaders niet; raadpleeg de jeugdigenraad*
- Vraag zowel bij het start- als bij het eindgesprek heel duidelijk naar de ervaringen van ouders en jeugdigen. Geef hiervoor ruimte. Vraag of ze in de Pool Ervaringskennis willen.

## Kerntaak 2 Het inzetten van ervaringskennis op het gebied van beleidsontwikkeling en strategische keuzes.

- Beschrijf 'best practices', vraag ervaringsdelers, mensen met ervaringskennis en ervaringsdeskundigen om input voor beleid (vanuit de pool).

### Kerntaak 3 Het inzetten van ervaringskennis binnen en buiten de organisatie om vooroordelen, onbegrip, discriminatie en uitsluiting te voorkomen of tegen te gaan.

- Maak filmpjes (of andere aansprekende producten) waarin ervaringsdelers/mensen met ervaringskennis/ervaringsdeskundigen informatie geven die stigmatisering en uitsluiting vermindert en die ervaringen in de jeugdzorg normaliseert. Zorg dat het een persoonlijke 'voelbare' informatieoverdracht en zorg voor interactiemogelijkheden met de deelnemers. We weten dat een echte ontmoeting leidt tot de-stigmatisering en begrip.
- Ontwikkel een spel voor hulpverleners onder leiding van een ervaren ervaringsdeskundige. De mede-ontwikkelaars zijn ervaringsdelers. Het spel bevat gesprekskaartjes met situaties en uitspraken van ervaringsdelers die te maken hebben met beeldvorming, taalgebruik en bejegening. Hierdoor worden hulpverleners zich meer bewust van de impact van taalgebruik en houding. Het is van belang dat een ervaringsdeskundige de eindredactie heeft over het spel en dit begeleidt. De uitspraken en situaties op de gesprekskaartjes kan ook uitgewerkt worden in een theatervoorstelling.
- Creëer een laagdrempelige inloopplek die als tussenstap fungeert tussen de gemeente en de hulpverlening en waar ervaringsdeskundigen een luisterend oor zijn, en advies en informatie kunnen geven. De ervaringsdeskundigen moeten kennis van zaken hebben, het liefst geregistreerde ervaringsdeskundigen.
- Werk samen met andere partijen en initiatieven op het gebied van ervaringsdeskundigheid, zelfregie en herstel, zoals Ixta Noa.
- Haal de training Ik=Jij=Wij terug.

## 8. Slotadviezen

1. Draag uit dat ervaringskennis de eerste bron van kennis is, dat wil zeggen het aangrijpingspunt voor de andere vormen van kennis.
2. Draag zorg voor structurele financiering.
3. Zet een centraal en zichtbaar aanspreekpunt Ervaringsdeskundigheid op, bijv. een kennis- en informatiepunt. Betrek hierbij ook een medewerker vanuit de commissie Kwaliteit en Veiligheid. Ontwikkel vanuit dit centraal punt beleid dat de visie bewaakt, implementeert en de kwaliteit van de inzet van ervaringskennis verbetert. Geef hierbij actief vorm aan de waarden 'wederkerigheid' en 'gelijkwaardigheid'. Organiseer van hieruit aanbod voor lotgenotencontact, uitwisseling, intervisie en training voor verschillende groepen en segmenten.
4. Maak de werkgroep Ervaringsdeskundigheid (in afgeslankte vorm) structureel en formeel. Zet hiervoor vacatures en voer sollicitatiegesprekken. Bewaak de brede vertegenwoordiging. Blijf gelijkwaardig en participatief werken. Geef de werkgroep een plaats binnen het centraal aanspreekpunt. Behoud een breed draagvlak voor beleid.
5. Neem ervaringsdeskundigheid op in personeelsbeleid en vacatures.
6. Zorg dat iedere jongere en (pleeg)ouder toegang heeft tot een ervaringsdeskundige. Maak dit laagdrempelig beschikbaar. Zorg dat er gericht aanbod is voor de verschillende fases waarin de jongere of ouder zit zoals de 'shockfase' en 'nazorg', maar ook voor mensen op de wachtlijst.
7. Creëer diverse rollen voor de inzet van ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid: ervaringsdelers, mensen of groepen die ervaringskennis inzetten, professionele ervaringsdeskundigen. Maak hierbij gebruik van de voorstellen uit dit document. Zorg zowel voor individuele inzet als groepen. Creëer lotgenotengroepen (peer support), al dan niet begeleid door een professional en/of ervaringsdeskundige; duo's van hulpverleners met een ervaringsdeskundige. Ontwerp zowel de rol van 'ervaringsdeskundige' als die van 'zorgprofessional-met-ervaringsdeskundigheid' en formuleer hierin een heldere kwantitatieve en kwalitatieve ambitie. Zorg voor duidelijke rol- en taakomschrijvingen en houdt rekening met de voorwaarden voor het goed kunnen vervullen van de rol en taak. Bewaak ook de 'vrije ruimte' die dit werk vraagt.
8. Benut sterker het onzichtbaar potentieel dat er is onder medewerkers. Er zijn binnen Trias Jeugdhulp veel medewerkers die hun ervaringen op een professionele manier nog krachtiger willen (leren) inzetten. Er is behoefte aan uitwisseling en ontwikkeling. Organiseer hiervoor een veilig klimaat, zet hiervoor een intervisiegroep op en biedt opleidingstrajecten aan (overweeg ook trajecten die toeleiden naar registratie in het beroepsregister voor professionele Ervaringsdeskundigen dat op 1 januari 2023 opent).
9. Geef vorm aan een divers aanbod van peer support (lotgenotencontact) voor jeugdigen, ouders en pleegouders, zowel in individueel contact als in groepen. Houd rekening met de voorwaarden voor het goed kunnen functioneren van zo'n groep onder de paraplu van Trias Jeugdhulp. Dat betekent dat het belang van een kind of jongere altijd voorop moet blijven staan.

10. Leg waar mogelijk en met inachtneming van privacy de kennis vast die ontstaat door de uitwisseling in lotgenotengroepen en intervisie- en leergroepen. Bouw op die manier collectieve ervaringskennis voor de jeugdzorg op. Gebruik hiervoor ook creatieve vormen. Voed beleidsontwikkeling met de kennis die in de groepen wordt gecreëerd.
11. Leg verbinding met regionale en landelijke partijen die bezig zijn met de implementatie van ervaringskennis en draag hierin ook de eigen kennis expertise uit, bijvoorbeeld in symposia en congressen.

