

Alie Weerman
Rosalie Metze

Lectoraat GGZ en Samenleving,
hogeschool Windesheim, Zwolle


januari 2022



**Visiedocument
Ervaringsdeskundigheid
Trias Jeugdhulp:
alle ervaringen tellen mee!**

Visiedocument Ervaringsdeskundigheid Trias Jeugdhulp: alle ervaringen tellen mee!

'Elk huisje heeft zijn kruisje'. Als mensen maken we allemaal wel nare en verdrietige dingen mee. Ervaringen die deel uitmaken van jou en die herkenbaar kunnen zijn voor anderen die iets soortgelijks meemaken. Iemand anders met een soortgelijke ervaring kan je helpen door zijn of haar ervaring te delen. Dit kan een ervaringsdeskundige zijn. In dit document staat beschreven hoe Trias Jeugdhulp ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid een plek wil geven.



Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Waar staat Trias Jeugdhulp voor?	4
	2.1 de missie en visie	4
	2.2 waar staat Trias Jeugdhulp voor	4
	3.3 kernwaarden	4
3.	Drie bronnen van kennis	6
4.	Wat is ervaringsdeskundigheid?	8
	4.1 aansluiten, erkennen...	8
	4.2 landelijke standaard	9
	4.3 delen van ervaringen	10
	4.4 cirkel van ervaringen -> ervaringskennis -> ervaringsdeskundigheid.	12
	4.5 cliënten en ervaringsdeskundigheid	13
	4.6 het is nooit af	14
	4.7 hulpverleners en ervaringsdeskundigheid	16
	4.8 professionalisering en ervaringsdeskundigheid	16
5.	Hoe ziet het er in de praktijk uit? Vooruitblik naar de praktijk binnen Trias Jeugdhulp	18
	5.1 drie kerntaken, activiteiten en taken	18
	5.2 wat is nodig om rollen te kunnen vervullen?	21
	5.3 voorwaarden voor het goed benutten van ervaringen en ervaringskennis	21

1. Inleiding

Dit is het visiedocument Ervaringsdeskundigheid van Trias Jeugdhulp. Dit is hoe wij ervaringsdeskundigheid zien. We hebben de vrijheid genomen het te maken zoals we dat met elkaar bij Trias Jeugdhulp willen. We maakten het in een werkgroep met jongeren, hulpverleners, beleidsmedewerkers, HR, managers, ouders, pleegouders, pleegzorgbegeleiders, ervaringsdeskundigen, de medezeggenschapsraad en de jongerenraad. Het was een gezamenlijk proces. Met als motto: Alle ervaringen tellen mee!

We gebruiken het visiedocument om beleid te maken voor het nog beter betrekken van ieders ervaring bij de jeugdhulp van Trias Jeugdhulp. Het document sluit aan bij onze visie, missie en waarden en vult deze op een aantal punten aan. We hebben ons ook laten inspireren door de landelijke zorgstandaard Ervaringsdeskundigheid. We leggen hierbij eigen accenten die passen bij de jeugdhulp van Trias Jeugdhulp. Het visiedocument geeft eveneens gehoor aan de oproep van het Nederlands Jeugdinstituut om ervaringskennis als 'derde bron van kennis' beter te benutten. Binnen Trias Jeugdhulp gaan we nog een stap verder: we zien ervaringsdeskundigheid als 'eerste bron van kennis'.

Bovenal is het visiedocument van Trias Jeugdhulp zelf, van iedereen die daar bij hoort. Dat is terug te zien in de tekst. De uitspraken in de tekst zijn afkomstig van verschillende deelnemers van de werkgroep.

2. Waar staat Trias Jeugdhulp voor?

Trias Jeugdhulp heeft een missie en een visie op jeugdhulp en wil werken vanuit bepaalde waarden.

De missie en visie van Trias Jeugdhulp

De missie en visie van Trias Jeugdhulp luidt als volgt: Elk kind verdient een veilig en stabiel thuis. Voor de gezinnen waarin dit niet vanzelfsprekend is zijn wij er. Trias Jeugdhulp biedt specialistische jeugdhulp gericht op opvoeding zodat elk kind zich op een gezonde manier kan ontwikkelen. Dit doen wij door de belangrijke personen in het leven van het kind te betrekken en met onze netwerkpartners samen te werken.

Het voorstel is om vanuit het visiedocument het volgende toe te voegen: De eigen ervaringen van kinderen, jongeren en (pleeg)ouders zien wij als waardevolle bron van ervaringskennis. Trias Jeugdhulp combineert professionele kennis en kunde met wetenschappelijke inzichten en ervaringskennis. Ervaringskennis heeft een gelijkwaardige plaats aan de ander vormen van kennis.

Waar Trias Jeugdhulp voor staat

- Een kind hoort thuis in het eigen netwerk.
- Medewerkers zijn flexibel, vitaal en vertonen eigenaarschap waarmee ze de ambitie van Trias Jeugdhulp waarmaken.
- Trias Jeugdhulp is een betrouwbare, ondernemende en wendbare netwerkpartner binnen het sociaal domein.
- Wij werken met werkprocessen en systemen die efficiënt en ondersteunend zijn, zoals blended hulpverlening.

We stellen voor om vanuit ervaringsdeskundigheid het volgende toe te voegen:

- Wij werken gelijkwaardig samen met jongeren, ouders en pleegouders en zien hun ervaringen als gelijkwaardige bron van kennis.

Kernwaarden

Het erkennen van ervaringsdeskundigheid past goed bij de visie, missie en waarden van Trias. De vier waarden van waaruit medewerkers bij Trias Jeugdhulp handelen zijn: Verbinden, Vertrouwen, Veiligheid en Verantwoordelijkheid.

Ervaringsdeskundigheid draagt bij aan de waarde **Verbinden** doordat:

- je vanuit een ervaring verbinding zoekt met het verhaal van de ander;
- Je gemakkelijker de aansluiting vindt, omdat je je begrepen voelt.

Ervaringsdeskundigheid draagt bij aan de waarde **Vertrouwen** doordat:

- je gehoord en gezien wordt vanwege de herkenning en erkenning;
- ervaringsdeskundigen vertrouwen geven voor de toekomst, ze geven hoop, ze kunnen als voorbeeld dienen.

Ervaringsdeskundigheid draagt bij aan de waarde **Veiligheid** doordat:

- het ruimte geeft aan het kunnen vertellen zonder te hoeven uitleggen;
- het vooroordelen vermindert;
- het vertrouwen creëert.

Ervaringsdeskundigheid draagt bij aan de waarde **Verantwoordelijkheid** doordat:

- het delen van ervaringen verantwoordelijkheid stimuleert om eigen ruimte te nemen en niet in een 'hoek' te blijven zitten met je ervaringen;
- het bijdraagt aan creatieve en maatwerkoplossingen;
- het bijdraagt aan de gedeelde verantwoordelijkheid van hulpverlener en cliënt;
- ervaringsdeskundigen de ander soms gemakkelijker kunnen aanspreken vanwege gelijkwaardigheid.

We stellen voor dat Trias Jeugdhulp vanuit ervaringsdeskundigheid twee nieuwe waarden toevoegt namelijk: Gelijkwaardigheid en Wederkerigheid

Ervaringsdeskundigheid draagt bij aan **Gelijkwaardigheid** doordat:

- je iets wezenlijks met elkaar deelt en hierin gelijkwaardig bent.

*Het verschil valt weg,
we hebben allemaal een ervaring en we zijn allemaal gelijk.*

Ervaringsdeskundigheid draagt bij aan **Wederkerigheid** doordat:

- een gedeelde ervaring uitwisseling en samenwerking bevordert: het gaat over en weer;
- het delen van je eigen ervaringen de ander helpt om zijn of haar verhaal te vertellen.

*Als ik me op de groep openstelde, kwam er vaak
een verhaal terug dat daarbij aansloot, het riep begrip op.*

3. Drie bronnen van kennis

Trias Jeugdhulp gebruikt drie kennisbronnen voor goede jeugdhulp: professionele kennis, wetenschappelijke kennis en ervaringskennis. Professionele kennis is praktische en theoretische kennis van hulpverleners en managers. Het is kennis over hulpverleningsmethoden en kennis over het organiseren van jeugdhulp. Wetenschappelijke kennis komt voort uit onderzoek. Ervaringskennis komt voort uit persoonlijke ervaringen met ingrijpende situaties en het verwerken daarvan. Ervaringskennis bevat ervaringen van jongeren, ouders en pleegouders. Zij hebben veel meegemaakt, zij weten dus veel. Zij weten, voelen en kunnen dingen die hulpverleners soms niet weten of kunnen en die nog nergens in een boek staan opgeschreven. Trias Jeugdhulp wil deze ervaringskennis goed gebruiken.

Er zijn ook hulpverleners die in hun eigen leven hulp hebben gehad of die ingrijpende gebeurtenissen hebben meegemaakt. Ook zij kunnen ervaringskennis hebben. We zouden ook kunnen zeggen dat de drie bronnen of vormen van kennis, verschillende perspectieven inhouden: het gaat om verschillende manieren van kijken naar wat er moet gebeuren in de jeugdhulp. Die verschillende manieren van kijken zijn allemaal nodig om tot goede hulp te kunnen komen. We moeten ze met elkaar verbinden en het is belangrijk dat ze alle drie stevig verankerd zijn in alle lagen van Trias Jeugdhulp. We zien ervaringskennis als de eerste bron: de ervaringen van jongeren, ouders en pleegouders vormen het aanknopingspunt voor goede hulpverlening.

Ervaringskennis bevat verhalen die gevoel overdragen

Bij ervaringskennis speelt het gevoel een belangrijke rol. Vanuit eigen ervaring in je eigen woorden vertellen wat je beleefd hebt doet een gevoelsmatig beroep op anderen waardoor de informatie bij hen sterker binnenkomt en er betrokkenheid ontstaat.

We hebben gemerkt dat als ervaringsdeskundigen een verhaal presenteren, er een andere wereld voor hulpverleners open gaat. Ze hebben het er nóg over!

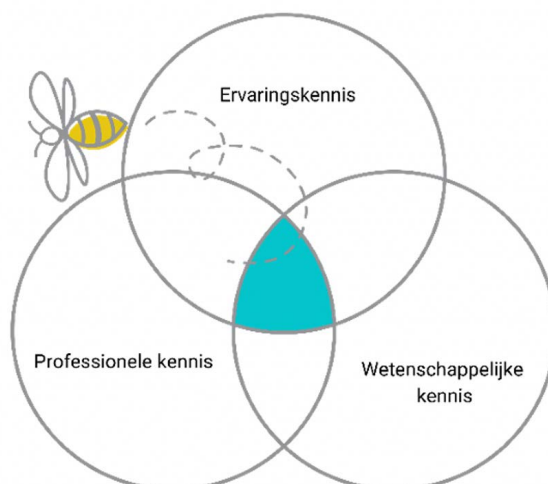
De verhalen zijn persoonlijk maar er zitten ook onderdelen in die anderen herkennen of ook hebben meegemaakt, zoals bijvoorbeeld je eenzaam voelen, je schamen of 'anders zijn'. Die herkenning is fijn en maakt dat je je minder alleen voelt met iets dat lastig is. Maar ervaringskennis is niet alleen gevoelsmatig. Het bevat ook kennis over wat je in moeilijke situaties zou kunnen doen. Ervaringskennis heeft dus ook praktische aspecten, bijvoorbeeld hoe je kunt overleven in een gezin met geweld of verwaarlozing. Ervaringskennis is iets bijzonders, want het gaat over ervaringen die niet zo fijn zijn of om ervaringen die tegelijkertijd fijn en akelig waren. Je praat er meestal niet graag over, dat is iets wat je moet leren. Je kunt er dan nieuwe betekenissen aan geven en anderen kunnen er wat aan hebben.

*Het gaat vaak over onmacht,
mensen voelden zich vaak niet gehoord.*

Ervaringskennis kan in botsing komen met de kennis van hulpverleners. Ervaringskennis kan ook kritiek inhouden op hulpverlening. Wat doe je als er spanningen zijn? Trias Jeugdhulp vindt het belangrijk dat je van elkaar leert. Het betekent dat hulpverleners hun eigen jargon en perspectief soms wat meer loslaten en iets gaan leren van jongeren, ouders en pleegouders. Andersom leren jongeren, ouders en pleegouders ook van hulpverleners. Het gaat over en weer. We noemen dat wederkerigheid. De ervaringen van jongeren, ouders en pleegouders, maar óók die van hulpverleners, kunnen leiden tot nieuwe vormen van kennis en kunde. En die kunnen, als zij verder onderzocht worden dan weer leiden tot nieuwe wetenschappelijke theorieën, bijvoorbeeld over hoe de informatieverwerking bij autisme verloopt. De drie vormen van kennis staan dus niet los van elkaar. Het is belangrijk dat er kruisbestuiving plaatsvindt. Dat gebeurt als de kennis en ervaring van iedereen ruimte kan krijgen. Trias Jeugdhulp wil die ruimte creëren en verbinding leggen tussen verschillende perspectieven.

*Zo staat alles met elkaar in verbinding.
Een individuele ervaring kan het rad in beweging brengen.*

Het is een uitdaging om ervaringskennis als gelijkwaardige vorm van kennis te benutten en ook echt goed te combineren met de andere vormen van kennis. Dat vraagt een gelijkwaardige samenwerking. Kruisbestuiving van kennis betekent samenwerking waarbij van elkaar wilt leren.



4. Wat is ervaringsdeskundigheid?

Ervaringsdeskundigheid is het op een positieve manier inzetten van persoonlijke ervaringen met lastige en pijnlijke situaties op zo'n manier dat anderen daar wat aan hebben. Ervaringsdeskundigen kunnen mensen die het moeilijk hebben met zichzelf of met anderen, bemoedigen en versterken. Ervaringsdeskundigen hebben geleerd hoe je met akelige of verdrietige situaties en gebeurtenissen kunt omgaan. Zij zijn hiervan 'hersteld'. Zij weten dat je er weer uit kunt komen, op eigen kracht maar ook met hulp van anderen. Ervaringsdeskundigen weten hoe het voelt als je opgroeit in een onveilig thuis, met jeugdhulp, of als je het moeilijk hebt in je leven. Ze weten hoe het is om niemand te kunnen vertrouwen. Ze begrijpen dat praten dan niet altijd lukt. Ervaringsdeskundigen hebben geleerd dat wel te doen. Ze hebben manieren gevonden om verder te kunnen gaan met hun leven. Zij hebben hierin geleerd van elkaar en van anderen. Zij hebben kennis, inzicht en vaardigheden opgedaan die behulpzaam zijn voor anderen en bijdragen aan goede jeugdhulp.

4.1 Wat draagt het bij? Aansluiten, erkennen, bemoedigen, normaliseren, verbinden

Ervaringsdeskundigen hebben geleerd zichzelf en anderen te accepteren: iedereen mag er zijn, inclusief jijzelf! Ze stellen zich gelijkwaardig op. Zij kunnen goed aansluiten bij wat in anderen omgaat: zij schrikken niet zo snel van pijnlijke zaken want ze zijn wel wat gewend. Zij kunnen dichtbij iemand blijven, zonder direct iets op te lossen, zij kunnen 'present' zijn, aanwezig zijn zonder in te grijpen.

Het is fijn om iemand naast je te hebben die dezelfde stappen heeft doorgemaakt.

Voor het aansluiten zijn niet altijd veel woorden nodig, ervaringsdeskundigen hebben 'voelsprietten' voor pijnlijke ervaringen. Zij kunnen goed werken volgens principes van de 'presentiebenadering'. Ervaringsdeskundigen geven hoop, zij laten zien dat je een goed leven kunt hebben, óók als er nog trauma's zijn die de kop op kunnen steken. Zij laten zien dat je verder kunt ook al heb je nog een last te dragen. Zij hebben hun weg gevonden. Ervaringsdeskundigen normaliseren kwetsbaarheid: kwetsbaarheid hoort bij het leven.

Je hebt juist je kwetsbaarheid omgezet in een enorme kracht!

Trias Jeugdhulp legt niet de nadruk op kwetsbaarheid maar op de specifieke kennis en kracht die ervaringsdeskundigen hebben.

¹ Presentiebenadering in het kort: Aansluiting zoeken bij wie de ander is, met zijn of haar levensverhaal, gewoonten, verlangens, manieren van doen, en daar je zorg op afstemmen.

Ik ben niet bang om me kwetsbaar op te stellen maar wel om als kwetsbaar gezien te worden. Daar is een wereld te winnen.

Trias Jeugdhulp wil kwetsbaarheid niet benadrukken, maar normaliseren en een bijdrage leveren aan het tegengaan van stigmatisering. Trias Jeugdhulp wil kijken naar de mens achter de 'kwetsbaarheid' en zich richten op kwaliteiten, krachten, hoop en vertrouwen. Trias Jeugdhulp waardeert ervaringskennis en wil dit versterken. Het draagt bij aan het recht van jongeren en (pleeg)ouders om zich goed gehoord te voelen.

Ervaringsdeskundigen kunnen ook een bijdrage leveren als verbinder naar de hulpverlening, zij vervullen dan een 'brugfunctie' ze vergemakkelijken het contact met hulpverleners. Hierin mogen zij ook een kritische rol vervullen. Hun ervaringskennis is immers gelijkwaardig aan die van hulpverleners.

Ervaringsdeskundigen kunnen organisatie van de hulp en de verbinding van de jeugdhulp met de 'leefwereld' van jongeren, ouders en pleegouders versterken. Zij kennen beide werelden.

4.2 Landelijke standaard toegespitst op de Jeugdhulp

Trias Jeugdhulp sluit aan bij de landelijke zorgstandaard Ervaringsdeskundigheid. In dit landelijke

document is Ervaringsdeskundigheid ook gebaseerd op waarden zoals die van gelijkwaardigheid en wederkerigheid. Deze passen goed bij die van Trias Jeugdhulp. In de landelijke standaard vormt 'vrije ruimte' de kernwaarde. Er staat vermeld dat ervaringsdeskundigen bijdragen aan het accepteren van wie je bent, aan het vergroten van het gevoel van vrijheid in jezelf en het ontdekken van nieuwe mogelijkheden. Met 'vrijheid in jezelf' wordt bedoeld dat je ruimte voelt om open te zijn en te vertellen over je ervaringen. In de landelijke standaard staat verder dat ervaringsdeskundigheid bijdraagt aan het tegengaan van uitsluiting en stigmatisering. Ervaringsdeskundigheid is een emanciperende kracht: verschillen tussen mensen zijn leuk, interessant en waardevol!

De landelijke zorgstandaard benadrukt dat ervaringskennis 'gelaagd' is: het is niet één ding of één gevoel of gebeurtenis. Het bestaat uit verschillende onderdelen en lagen: onder angstige gevoelens kan bijvoorbeeld boosheid liggen over de scheiding van je ouders, en over gepest zijn op school en daaronder kunnen ook weer fijne herinneringen liggen en daarbij kan er ook weer trots zijn, bijvoorbeeld omdat je goed was in sport of goed zorgde voor een jonger broertje of zusje of voor je depressieve moeder die je misschien wel aan het lachen kon maken. Het loopt allemaal door elkaar. Soms kun je er alleen in losse stukjes - fragmenten - over vertellen. Het gaat niet om één duidelijk afgebakend iets. Het bevat verschillende lagen waarbij soms de ene dan weer de andere ervaring de boventoon kan voeren.

Evaringskennis is kennis over leven in ingewikkelde omstandigheden en dat is niet zo duidelijk in hokjes te ordenen. Het is vloeibaar, het kan alle kanten op gaan. Daarin verschilt deze vorm van kennis van andere vormen van kennis. Het vraagt soms om andere manieren van vertellen, bijvoorbeeld in muziek, gedichten of tekeningen. Als ervaringskennis een gelijkwaardige bron van kennis is, moet ook rekening gehouden worden met deze kenmerken. Daar moet ruimte aan worden gegeven.

De landelijke zorgstandaard is vormgegeven vanuit de geestelijke gezondheidszorg en vanuit het perspectief van hulp- en dienstverlening aan volwassenen. Trias Jeugdhulp verleent Jeugdhulp, daarin is sprake van opvoedverantwoordelijkheid en van orthopedagogisch specialistische zorg. Hulpverleners en opvoeders in de jeugdhulp zijn medeverantwoordelijk voor de ontwikkeling van jongeren. Zij werken hierin samen met ouders en pleegouders. Er liggen binnen Trias Jeugdhulp ook mogelijkheden voor het ontwikkelen van familie-ervaringsdeskundigheid en ervaringsdeskundigheid op het gebied van (pleeg)ouderschap en complexe familiesystemen. Trias Jeugdhulp vindt het belangrijk verbinding te leggen met verschillende perspectieven en verschillende vormen van kennis.

4.3 Het begint met het delen van ervaringen

Bij Trias Jeugdhulp tellen alle ervaringen mee, positieve én negatieve. Het delen van ervaringen – zowel door cliënten, ouders en pleegouders als hulpverleners – schept veiligheid en vertrouwen.

Mooi om te merken dat je niet de enige bent met een ontwrichtende ervaring.

Trias Jeugdhulp gelooft dat het vertellen van je verhaal bevrijdend is, óók voor hulpverleners.

Ook wij professionals hebben triggers en ervaringen met ingrijpende gebeurtenissen.

Over sommige ervaringen kun je misschien moeilijker praten. Het is fijn om te merken dat anderen ook vertellen over wat ze hebben meegemaakt en dat je hierin dingen herkent. Soms zijn de ervaringen verschillend maar komt het herstel overeen.

Ik vond het fijn en mooi dat iedereen iets kon vertellen. Het zijn verschillende ervaringen maar het herstel kwam overeen.

Soms zijn de ervaringen juist vergelijkbaar maar is het herstel verschillend.

Er werden persoonlijke verhalen gedeeld die overlap kenden, maar bij ons waren er juist verschillende manieren van herstel.

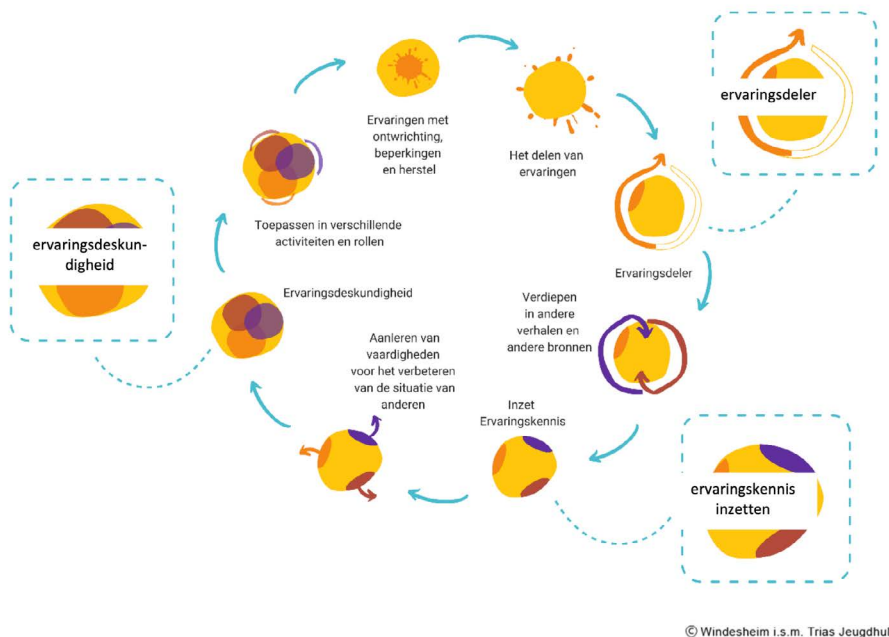
Er moet ook ruimte zijn om je ervaringen te delen op andere manieren dan in taal. Het delen van ervaringen op zich geeft al ruimte, het is niet nodig hier perse een doel aan te verbinden.

Sommige ervaringen hebben extra veel waarde voor de jeugdhulp, namelijk ervaringen die herkenbaar zijn voor cliënten. Deze vormen de basis voor ervaringsdeskundigheid in de jeugdhulp. Hierbij kunnen ook andere ervaringen dan die op het gebied van de jeugdzorg van belang zijn. Als je bijvoorbeeld ouders hebt met een verstandelijke beperking, of als je vluchteling bent of leeft in armoede doe je ook ervaringen op voor een rol als ervaringsdeskundige. Er kunnen ook slechte ervaringen zijn met jeugdhulp, ook van deze ervaringen wil Trias Jeugdhulp leren. Het hebben van een diagnose kan eveneens een bron voor ervaringskennis zijn: je weet hoe de symptomen voelen en je hebt geleerd er mee om te gaan. Maar diagnoses staan niet centraal bij ervaringsdeskundigheid, het gaat om het hebben leren leven met lastigheden, het vinden van nieuwe betekenissen en om het weer in verbinding komen met jezelf en anderen. Je doet steeds weer nieuwe ervaringen op en met de bestaande ervaringen leer je in de loop van de tijd anders omgaan. Ervaringen liggen dus niet vast. Ze zijn beweeglijk. Sommige ervaringen lijken lang geleden en lijken ver weg te liggen, maar kunnen door bepaalde situaties weer opspelen.

4.4 De cirkel:

Van ervaringen naar ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid en nieuwe ervaringen

Hierboven maakten we een onderscheid tussen 'ervaringen', 'ervaringskennis' en 'ervaringsdeskundigheid'. We sluiten hiermee aan bij een schema uit de landelijke standaard Ervaringsdeskundigheid. Trias Jeugdhulp neemt dit schema over in een andere vorm. Het proces waarin ervaringen zich ontwikkelen tot ervaringsdeskundigheid geven wij weer in een cirkel.



Ervaringsdeskundigheid ontstaat uit een leerproces. Het begint met *ervaringen* met ontwrichting en herstel. De eerste stap naar ervaringsdeskundigheid is over die ervaringen leren praten met anderen. Je gaat je ervaringen delen, bijvoorbeeld in een 'herstelverhaal'. Je ervaringen krijgen dan betekenis, ze worden zinvol, ook voor anderen. Die stap kost soms veel tijd en moeite omdat er niet altijd woorden zijn om uit te drukken wat je hebt ervaren. En het vertellen gaat vaak in losse fragmenten. Creatieve middelen kunnen helpen om ervaringen te delen. Je wordt een *ervaringsdeler*.

De volgende stap is het kunnen luisteren naar ervaringen van anderen. Je zit dan niet meer vast in emoties als verdriet of boosheid. Je kunt luisteren naar de verhalen van anderen, zonder dat je eigen verhaal steeds voorop staat. Je verdiept je in ervaringen van anderen, je raadpleegt ook 'andere bronnen', zoals bijvoorbeeld literatuur over trauma en herstel of ervaringsverhalen van mensen met verschillende achtergronden. Je verwerft *ervaringskennis*.

Als je ervaringskennis op zo'n manier kunt inzetten dat anderen er mee verder geholpen worden, spreken we van *ervaringsdeskundigheid*. Er is sprake van een leerproces waarin vaardigheden verworven zijn. Die vaardigheden worden in de praktijk verworven, vaak ondersteund door een cursus, training of opleiding. Trias Jeugdhulp wil ruimte geven aan verschillende leerprocessen en leertrajecten, zonder dat er ervaringen worden uitgesloten. Zowel ervaringsdelers, als mensen die ervaringskennis inzetten als ervaringsdeskundigen zijn nodig binnen Trias Jeugdhulp.

Alle ervaringen doen er toe, maar iemand met ervaring kun je niet zomaar inzetten als ervaringsdeskundige. Om dat te kunnen doen moet je voldoende kunnen openstaan voor ervaringen voor anderen.

Een ervaringsdeskundige geeft in de eerste plaats ruimte aan ervaringen van anderen en is in staat eigen ervaringen zo nodig op de achtergrond te zetten. Ik moest mijn eigen ervaring inzetten als groepsoudste maar ik vond dat erg vermoeiend.

En het kan zwaar vallen voor een cliënt als een ervaringsdeskundige zijn ervaring nog niet heeft verwerkt of teveel zijn eigen ervaring wil opdringen. Een training moet, 100% zeker!

4.5 Wat is het verschil tussen een cliënt en een ervaringsdeskundige?

Cliënt zijn is een andere rol dan ervaringsdeskundige, met een andere verantwoordelijkheid. Een cliënt werkt in de eerste plaats aan het eigen herstel, een ervaringsdeskundige ondersteunt in de eerste plaats het herstel van anderen.

Een cliënt is niet altijd een ervaringsdeskundige, maar kan dat wel worden. Een ervaringsdeskundige kan echter nog wel cliënt zijn, net zoals een hulpverlener ook cliënt kan zijn.

Soms ben je ervaringsdeskundige terwijl je tegelijkertijd ook nog hulp krijgt voor zaken die nog niet verwerkt zijn. Je kunt dus in de ene situatie ervaringsdeskundige zijn en in een andere situatie cliënt.

Mijn functie is ervaringsdeskundige. Er zijn trauma's die ik nog niet verwerkt heb. Nu het beter met me gaat, heb ik ruimte om met die trauma's aan de slag te gaan. Dan word ik in die situatie weer cliënt.

Het lijntje tussen cliënt zijn en ervaringsdeskundige is dun, net als het lijntje tussen cliënt en hulpverlener.

Ik ben zelf cliënt maar ik heb bepaalde hoofdstukken afgesloten zodat ik mensen daarmee kan helpen.

Soms heb je op één gebied ervaringsdeskundigheid (bijvoorbeeld hersteld zijn van een verslaving) maar op een ander gebied nog niet (bijvoorbeeld hersteld zijn van een trauma). Het kan ook zijn dat je bepaalde taken kunt doen als ervaringsdeskundige en andere weer niet.

Ik ben cliënt bij de ambulante zorg maar bij een jeugdzorggroep van Trias Jeugdhulp kan ik helpen als ervaringsdeskundige. Dat kan niet als ik zelf op die groep of in een zelfde woonomgeving woon. Ik vind mezelf op bepaalde vlakken ervaringsdeskundig.

Het hangt van de rol of taak af in hoeverre je hersteld moet zijn.

4.6 Ervaringsdeskundigheid is nooit af

Zoals in de cirkel van ervaringen naar ervaringsdeskundigheid te zien is, is ervaringsdeskundigheid nooit af. Het groeit door nieuwe ervaringen en nieuwe verhalen. Een ervaringsdeskundige heeft meestal geleerd negatieve ervaringen te incasseren en hiermee om te gaan. In de jeugdhulp zelf doe je ook ervaringen op en die kunnen op hun beurt weer positief of belastend zijn. Het met anderen verwerken van gebeurtenissen in de jeugdzorg zelf kan verbindend zijn.

Ervaringen kleuren het leven en soms leiden die ervaringen, letterlijk of figuurlijk, tot blauwe plekken die zeer doen. Sommigen hebben veel van deze plekken, anderen weinig. Deze plekken kunnen nog lang blijven doorwerken, soms spelen ze weer op als sprake is van triggers: een situatie of persoon die de zere plek weer voelbaar maakt. Net zoals een blauwe plek weer pijn kan doen als je je opnieuw op dezelfde plek ergens aan stoot. De blauwe plekken die je opdoet, veranderen in de loop van de tijd van kleur: ze doen minder pijn of ze zijn omgezet in iets positiefs. De plekken kunnen ook nog pijn doen als je ze niet meer ziet. Er komen ook weer nieuwe plekken bij. Ervaringsdeskundigen hebben geleerd om deze plekken positief te gebruiken en om nieuwe blauwe plekken te kunnen incasseren en te transformeren in nieuwe kleuren en in ervaringskennis.

Je moet wel goed in de gaten houden of je je triggers op een gezonde manier ventileert. Als je zelf ervaring hebt, maak je je vaak nog harder voor een zaak. Zorg voor elkaar is daarin ook belangrijk.



Ervaringen kleuren het leven.

4.7 Hulpverleners met ervaringsdeskundigheid

Trias Jeugdhulp wil ook ruimte geven aan hulpverleners om eigen ervaringen goed te benutten in hun werk. Ook hulpverleners kunnen ervaring hebben met ontwrichting en herstel. Zij hebben vaak geleerd dat persoonlijke ervaringen niet gedeeld mogen worden met cliënten, ouders of pleegouders en vaak óók niet met collega's. Dat zou onprofessioneel zijn. Hulpverleners hebben in het verleden geleerd dat deskundig handelen betekent dat zij eigen ervaringen met trauma's, psychiatrie, jeugdzorg, geweld of verslaving niet moeten onthullen. Trias Jeugdhulp vindt dat onwenselijk: het versterkt het stigma en het beperkt de ruimte die nodig is om samen te werken en 'present' te zijn. Hulpverleners die bang zijn dat bekend wordt dat zij zélf ook te maken hebben gehad met ontwrichting, vormen geen goed voorbeeld voor cliënten, die juist aangemoedigd worden hierover in vrijheid te vertellen. Trias Jeugdhulp wil ruimte geven aan ervaringskennis van hulpverleners en een sfeer creëren waarin dat mogelijk is. In plaats van deze ervaringen te moeten verbergen, nodigt Trias Jeugdhulp hulpverleners uit deze te leren benutten als extra bron van kennis. Voor sommigen is dat een nieuw proces. Zij zullen hierin een leerproces gaan doormaken. Trias Jeugdhulp wil dat dit onderdeel wordt van het professioneel functioneren. Trias Jeugdhulp biedt een aantal hulpverleners de mogelijkheid zich hierin verder te ontwikkelen en ervaringsdeskundigheid als extra competentie in te zetten in hun functie.

4.8 Professionalisering van ervaringsdeskundigheid?

Trias Jeugdhulp wil ervaringen en ervaringskennis gebruiken om de kwaliteit van de jeugdhulp te verbeteren. Alle ervaringen zijn belangrijk. De ervaringen van jongeren, ouders en pleegouders vormen het uitgangspunt voor de hulp. Sommigen willen hun ervaringen gebruiken in activiteiten binnen of buiten Trias om het leven van anderen te verbeteren. We verwelkomen dat. Het is belangrijk dat iedereen die dat wil een bijdrage kan leveren.

De vader van mijn pleegkind zou dit al te ingewikkeld vinden, bijvoorbeeld het onderscheid tussen ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Hij wil gewoon iets bijdragen.

Voor sommige taken of activiteiten zijn vaardigheden nodig. Hiervoor zijn cursussen, leertrajecten of opleidingen beschikbaar. Het kan ook zijn dat deze door eerder verworven competenties zijn opgedaan tijdens werkervaring of een eerder gevolgde opleiding.

Het opleiden of aanstellen van ervaringsdeskundigen mag niet leiden tot het verliezen van de inbreng en bijdragen van degenen die hiervoor géén leertrajecten volgen. Het professioneel inzetten van ervaringsdeskundigheid is bedoeld om de ervaringen en ervaringskennis beter tot hun recht te laten komen. De ervaringsdeskundigen hebben juist als taak om ervaringen en ervaringskennis van iedereen goed te betrekken. Zij sluiten niet uit, maar betrekken iedereen met ervaring. Zij hebben hiervoor vaardigheden.

Ik schrik van de professionalisering van ervaringsdeskundigheid, dan mis je een heel groot deel! Hoe ga je al die andere kennis bereiken en betrekken? Zonder een bolwerk te creëren?

Dit visiedocument vormt de basis voor het beter betrekken van ervaringen en ervaringskennis van alle betrokkenen, ook van degenen die dit niet professioneel inzetten.

In onderstaand figuur wordt dat verbeeld. De witte driehoeken zijn armen met handjes. Zij staan voor personen met ervaringen. Alle ervaringen tellen mee, zij worden naar binnen gehaald. Als de handjes elkaar vastpakken, ervaringen gaan delen, creëren zij samen een blauw rond vlak: ervaringskennis. Samen maken zij ervaringskennis. Zij leren van elkaar. Zo ontstaat collectieve ervaringskennis. Sommigen gaan deze ervaringskennis gebruiken om anderen te ondersteunen bij het uiten van ervaringen en deze als kennis in te zetten: dat zijn de ervaringsdeskundigen. Zij houden iedereen binnen boord en versterken de groei van ervaringskennis. Hun handen gaan beschermend om iedere ervaring heen, zij reiken uit naar buiten en nodigen anderen uit erbij te horen. Zij vormen een open cirkel om de personen heen en verzamelen en erkennen ervaringen en ervaringskennis. Zij hebben dit geleerd en beschikken over vaardigheden om dit te kunnen doen. Zij blijven zelf ook weer nieuwe ervaringen opdoen.



5. Hoe ziet het er in de praktijk uit?

Vooruitblik naar de praktijk binnen Trias Jeugdhulp.

Wat kun je in de praktijk doen met je ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid? Trias Jeugdhulp ontwikkelt beleid om concreet vorm te geven aan rollen en taken. Dat wordt in een vervolgtraject en in een ander document vormgegeven.

5.1 Drie kerntaken

In de zorgstandaard is beschreven dat ervaringskennis ingezet kan worden in drie kerntaken. Vertaald naar Trias Jeugdhulp gaat het om:

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

Trias Jeugdhulp wil ruimte geven aan ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid bij alle drie de kerntaken. Bij de verschillende activiteiten en taken zijn verschillende vaardigheden nodig. Hieronder staan voorbeelden van activiteiten en rollen bij de verschillende kerntaken.

Kerntaak 1: het inzetten van ervaringskennis bij personen binnen Trias Jeugdhulp

Bij kerntaak één gaat het om het delen van ervaringen, het inzetten van ervaringskennis of ervaringsdeskundigheid in het contact met cliënten, ouders, pleegouders, collega's of externen. Rollen kunnen zijn: vraagbaak, verbinder, brugfunctie naar hulpverlening, hoopverlener, buddy, maatje, *critical friend*, trainer, voorlichter, ervaringsdeler, vernieuwer, opschudder, hulpverlener-met-ervaringsdeskundigheid. Er kan zowel in groepsverband of individueel gewerkt worden.

Groepsverband: In groepsverband kunnen ervaringen bespreekbaar en genormaliseerd worden. De groep ontwikkelt met elkaar ervaringskennis. Dat kan vastgelegd worden in producten (zoals een lijst met voorbeelden of adviezen). De groep kan zo nodig begeleid worden door een (professionele) ervaringsdeskundige.

- Een groep waarin verhalen worden gedeeld en naar elkaar geluisterd wordt, zonder dat dit direct een doel dient. Het leren vertellen is het doel. Hierbij kan er aandacht zijn voor ontwrichting én herstel. Samen ontwikkel je ervaringskennis. Dit kan ook de vorm krijgen van creatieve producten (tekeningen, foto's, muziek). De groep kan begeleid worden door een (professionele) ervaringsdeskundige, maar kan ook zelfsturend zijn waarin ervaringskennis wordt geconstrueerd. Er zijn allerlei varianten mogelijk, zoals een 'herstelgroep', een lotgenotengroep, een zelfhulpgroep of een 'herstelwerkplaats'. Er kan gekozen worden voor gemixte groepen (hulpverleners en ervaringsdeskundigen; of ouders en pleegouders; of jongeren en ouders) of voor groepen die minder gemixt zijn, bijvoorbeeld een groep van pleegouders of ouders waarin thema's aan de orde komen die specifiek zijn voor hen. Het delen van ervaringen leidt tot ervaringskennis, maar normaliseert ook, bijvoorbeeld het gevoel dat je faalt als ouder. Gevoelens van schaamte en falen kunnen in een groep tot uiting komen en genormaliseerd worden.

- Een groep waarin verhalen worden gedeeld en naar elkaar geluisterd wordt, zonder dat dit direct een doel dient. Het leren vertellen is het doel. Hierbij kan er aandacht zijn voor ontwrichting én herstel. Samen ontwikkel je ervaringskennis. Dit kan ook de vorm krijgen van creatieve producten (tekeningen, foto's, muziek). De groep kan begeleid worden door een (professionele) ervaringsdeskundige, maar kan ook zelfsturend zijn waarin ervaringskennis wordt geconstrueerd. Er zijn allerlei varianten mogelijk, zoals een 'herstelgroep', een lotgenotengroep, een zelfhulpgroep of een 'herstelwerkplaats'. Er kan gekozen worden voor gemixte groepen (hulpverleners en ervaringsdeskundigen; of ouders en pleegouders; of jongeren en ouders) of voor groepen die minder gemixt zijn, bijvoorbeeld een groep van pleegouders of ouders waarin thema's aan de orde komen die specifiek zijn voor hen. Het delen van ervaringen leidt tot ervaringskennis, maar normaliseert ook, bijvoorbeeld het gevoel dat je faalt als ouder. Gevoelens van schaamte en falen kunnen in een groep tot uiting komen en genormaliseerd worden.
- In de groep kan men elkaar benutten als vraagbaak. Op deze manier kan bijvoorbeeld een verzameling tips en adviezen gemaakt worden (als product van ervaringskennis).
- Spiegelgroepen waarin verschillende groepen (cliënten, hulpverleners) elkaar confronteren met taal, opvattingen, bejegening, vooroordelen en met elkaar in gesprek gaan. Gericht op verbinding en destigmatisering.
- Jongeren, ouders, pleegouders en hulpverleners doen gezamenlijk activiteiten of ontwikkelen samen een werkwijze of product (zoals bijvoorbeeld dit visie-document).
- Een groep waarin specifieke methodieken worden toegepast, zoals de cursus Herstellen doe je Zelf en die je kunt vertalen naar de jeugdhulp. Dit wordt begeleid door een professionele ervaringsdeskundige.
- Een pool ervaringsdeskundigen die onderling van elkaar leert en een taak krijgt in het adviseren, informeren of ondersteunen van diverse partijen binnen (of buiten) Trias Jeugdhulp. Deze groep kan bestaan uit ervaringsdelers, uit mensen die hun ervaringskennis inzetten en uit ervaringsdeskundigen. De pool biedt ook ontwikkelmogelijkheden.
- Het ontwikkelen en aanbieden van nieuwe werkwijzen en herstelactiviteiten vanuit ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid.

De training Ik + Jij = Wij moet terugkomen! Jongeren, pleegouders, ouders, hulpverleners, medewerkers van het bedrijfsbureau, iedereen moet de training kunnen volgen en ervaringen delen! Dit moet terugkomen als start van de implementatie in Trias Jeugdhulp. Iedereen moet dit verplicht doen.

Individueel: Ervaringsdeskundigen kunnen ook individueel (of in duo's) worden ingezet. Hieronder staan een aantal voorbeelden.

- Het geven van voorlichting: wat heeft gewerkt, tips en adviezen. Dit kan gedaan worden voor verschillende groepen: jongeren, ouders en pleegouders van Trias Jeugdhulp, maar ook aan hulpverleners.
- Deskundigheidsbevordering (ook voor hulpverleners) door een (of een groepje) ervaringsdeskundigen. Coaching van cliënten of hulpverleners door ervaringsdeskundigen.
- Traject gericht op destigmatisering bij hulpverleners.
- Ervaringsdeskundigen (inclusief hulpverleners met ervaringsdeskundigheid) die bewust eigen ervaringen inzetten als dat passend is. Dat geeft verdieping aan het contact. Eigen voorbeelden inzetten.
- Een maatje of buddy of 'opvang' zijn voor een cliënt, ouder of pleegouder.

Als buddy wil je mensen verder helpen, op die manier (als vrijwilliger) kan je ook je ervaringskennis inzetten.

Hulpverleners met ervaringsdeskundigheid

- Gepast inzetten van eigen ervaringen in cliëntencontacten. Dat geeft verdieping aan het contact en het kan soms iets doorbreken. Een rol vervullen als hulpverlener -met-ervaringsdeskundigheid.
- Inzetten van je ervaringskennis in je team; collega's coachen vanuit ervaringsdeskundigheid.

Kerntaak 2: het inzetten van ervaringskennis bij beleidsontwikkeling en strategische keuzes

Bij kerntaak twee ligt de nadruk op het implementeren van ervaringsdeskundigheid in de organisatie en het vormgeven van waarden van ervaringsdeskundigheid. Hieronder een aantal voorbeelden.

- Adviseren bij het maken van beleid en jaarplannen.
- Beleidsstukken becommentariëren en aanvullen.
- Dialoogtafel om ervaringsdeskundigheid binnen hele organisatie te benutten
- Het houden van een Moreel beraad over ervaringsdeskundigheid.
- Ervaringsdeskundigen in management en bestuur en in de Raad van Toezicht.
- Ervaringsdeskundigen kunnen ook ingezet worden om mee te denken op specifieke thema's of om deze uit te werken in beleid of in nieuwe werkwijzen.
- Het opzetten van een pool van ervaringsdeskundigen die ingezet kunnen worden op alle niveaus. Eventueel in de vorm van duo's (een tandemconstructie) van een professionele ervaringsdeskundige en een niet-professionele ervaringsdeskundige. Of een groep van ervaringsdelers die juist ongepolijst met lef en dichtbij eigen ervaringen regelmatig hun ervaringen delen met hulpverleners en managers.

Kerntaak 3: Het inzetten van ervaringskennis binnen en buiten de organisatie om voor oordelen, onbegrip, discriminatie en uitsluiting te voorkomen en tegen te gaan.

Deze kerntaak is gericht op het versterken van ervaringskennis in de samenleving en het bijdragen aan emancipatie en het creëren van maatschappelijke kansen. Hieronder staat een aantal voorbeelden.

- Voorlichting geven hulpverleners van Trias Jeugdhulp, aan wijkteams, binnen scholen, aan leerlingen of docenten. Hierbij is ook aandacht voor destigmatisering nodig en normalisering van kwetsbaarheid.
- Meedenken met externe partijen zoals het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) voor nieuw beleid
- Ervaringen delen bij gemeente of overheid, op confronterende wijze, ongepolijst durven en kunnen delen van ervaringen kan een krachtig middel zijn om de jeugdhulp te faciliteren.
- Ervaringen delen op social media.

5.2 Wat is nodig om rollen te kunnen vervullen?

Voor de verschillende rollen en activiteiten zijn verschillende vaardigheden nodig. Hiervoor is beleid nodig. Los van specifieke vaardigheden zijn er een aantal meer algemene zaken nodig om ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid goed in te zetten. Nodig is: inlevingsvermogen, assertiviteit, lef, je kwetsbaar op durven stellen, ervaringen kunnen delen en overbrengen, je verhaal constructief kunnen inzetten.

Het is belangrijk dat verhalen en ervaringen zowel ongepolijst (gewoon zoals het is, recht voor zijn raap) gedeeld kunnen worden als in een meer uitgewerkte gepolijste vorm. De eerste hebben vaak een sterke impact, het tweede is nodig als ervaringen voorzichtiger en gepaster moeten worden ingezet (in bijvoorbeeld contact met cliënten).

5.3 Voorwaarden voor het goed benutten van ervaringen en ervaringskennis

Om ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid goed te gebruiken zijn een aantal voorwaarden nodig die vooral met het organisatieklimaat te maken hebben, namelijk:

- Ervaringskennis is gelijkwaardig aan wetenschappelijke en professionele kennis;
- Alle ervaringen van iedereen (cliënten en medewerkers) zijn welkom en bespreekbaar;
- De verschillende bronnen van kennis worden gezamenlijk benut voor goede jeugdhulp;
- Er wordt gewerkt aan verbinding waarbij ook spanningen ruimte krijgen zonder ze weg te poetsen;
- Professionals worden zich meer bewust van eigen pijn en het ongemak die de verhalen van jongeren en ouders bij hen oproepen;
- Erkennen van trauma en pijn is nodig, maar ook het normaliseren hiervan. Er is een evenwicht nodig tussen problematiseren en normaliseren;
- Het bewust werken vanuit de zes waarden van Trias; niemand wordt uitgesloten;
- Het creëren van een vrije ruimte voor het delen van ervaringen; niet alles hoeft doelgericht te zijn; het delen van ervaringen en daar 'bij' kunnen zijn is op zich een doel.

- Ervaringsdeskundigheid geeft vorm aan de Presentiebenadering. Deze benadering legt de nadruk op het aandachtig aanwezig zijn, op het aansluiten bij en afstemmen op de belevingswereld van de ander en hier betekenis aan geven.
- Erkenning en facilitering van ervaringsdeskundigheid in bijvoorbeeld coaching, intervisie en supervisie. Aandacht voor zelfzorg en grenzen.

Literatuurverwijzing

Erp, N. van (2022) Generieke module Ervaringsdeskundigheid. Akwa: GGZ standaarden.

