

Advies en input Werkkader buurtteams

Beroepsmatig werkende ervaringsdeskundigen in buurtteams

25 september 2020

Advies

Het Amsterdams Netwerk Ervaringskennis heeft op basis van de praktijkervaringen in de Verbondsteams andere stakeholders een advies geformuleerd aan de gemeente en de toekomstige buurtteamorganisaties. Dit advies wordt wat ons betreft onderdeel van het Werkkader2.0 en geldt als uitgangspunt voor kwaliteitstoetsing en doorontwikkeling.

1. Ervaringsdeskundigen in buurtteams zijn expert van de leefwereld, met een daarop gericht taak- functie omschrijving.
2. Wie de werkgever is van deze medewerkers maakt niet uit; de werkgever heeft wel een dubbele opdracht:
 - het organiseren van samenwerking en teamontwikkeling voor alle functies/expertises
 - ruimte voor ervaringsdeskundigen om hun rol goed te vervullen.
3. Stedelijke randvoorwaarden zullen we met elkaar, team- en organisatie overstijgend regelen:
 - opleiding (kwaliteit)
 - ondersteuning en intervisie (expertise)
 - delen in een pool van ervaringsdeskundige buurtteammedewerkers (capaciteit, diversiteit).

Deze lijst vormen de criteria voor het monitoren van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening in de praktijk, door gemeente ism ANE.

Het Amsterdams Netwerk Ervaringskennis (ANE) is een snel groeiend netwerk van ervaringsdeskundigen, ambtenaren én andere professionals. Het netwerk, nu nog aangejaagd door een groep kartrekkers, streeft naar 'een grotere inbreng van ervaringsdeskundigen in beleid en uitvoering'.

Ontwikkelopdracht

Medio 2019 is gestart met het werven van een groep ervaringsdeskundigen, die als vrijwilliger aan de slag zijn gegaan in de zogenaamde Verbondsteams. Zij hebben onder leiding van ervaringsdeskundig coördinator Reinier Schippers in de praktijk gewerkt aan hun rol, positie, functie en taken binnen de 'toekomstige buurtteams', daarbij ondersteund met een pilot leerlijn¹. Deze ontwikkelgroep heeft 7 dilemma's gesignaleerd in de praktijk, die gaan over de rol en positie, deskundigheid ontwikkelen en behouden en de taak-functie omschrijving van ervaringsdeskundige medewerker binnen een (buurt)team.

De opbrengsten van de groep ervaringsdeskundigen in de Verbondsteams zijn in de periode december 2019 - september 2020 gedeeld en verkend met stedelijke stakeholders² binnen en buiten de gemeente. Dat gebeurde in uitwisselingsbijeenkomsten, werksessies en ANE colleges. Medio 2020 zogenaamde koproepsessies georganiseerd; vertegenwoordigers van alle stakeholders zijn uitgenodigd om uit te wisselen en samen op te denken over rol en positie van ervaringsdeskundigen in buurtteams. Vervolgens is de opbrengst middels 3 kernvragen over het hoe in de praktijk terug gebracht in het Amsterdams Netwerk Ervaringskennis en is de feedback verwerkt.

Resultaat van dit proces is onderstaand advies aan de gemeente en de toekomstige buurtteamorganisaties. Dit advies dient als input voor in het Werkader2.0 en geldt als uitgangspunt voor de doorontwikkeling in de praktijk.

Advies in 3 kernthema's

Uit de verzamelde informatie en bijeenkomsten werd een drietal kernthema's gedestilleerd, die ons brengen van de wens, intentie naar de praktijk. Dit doet misschien niet voldoende recht aan de gedeelde ervaringen en inspanningen van alle individueel betrokken ervaringsdeskundigen en stakeholders. Het is echter de essentie van waar de aandacht naar toe moet gaan, en waar we gezamenlijk de randvoorwaarden voor moeten scheppen.

¹ in opdracht van de gemeente, uitgevoerd door de Vrijwilligersacademie ism met het Amsterdams Netwerk Ervaringskennis.

² zie bijlage voor een - niet volledig ivm privacy - overzicht.

1 Rol van ervaringsdeskundigen in buurtteams

De opdracht aan de buurtteams is om uitvoering te geven aan “ondersteuning dichtbij de leefwereld van de Amsterdammer”. De invoering van het werken vanuit buurtteams, met diverse professionals waaronder betaalde ervaringsdeskundigen, is een stapje vooruit in dit proces.

Ervaringsdeskundigen zijn hierin de schakel, vanuit, in, voor de buurt. Zij helpen ‘anders’ te denken en houden de teamopdracht scherp. Het verbinden van de zorg- en dienstverlening met buurt en bewoner is een van de belangrijkste talenten van ervaringsdeskundigen in buurtteams.

Geen hulpverlener maar expert van de leefwereld

Ervaringsdeskundigen hebben over het algemeen veel ervaring met de zorg en werken met hun eigen verhaal. Dat maakt hen echter niet een hulpverlener. Een ervaringsdeskundige in een buurtteam werkt beroepsmatig in verschillende rollen³ als expert van de leefwereld. Dat betekent dat de taak- functie omschrijving hierop helder en gericht moet zijn. En dat de teamontwikkeling gericht is op de samenwerking tussen de verschillende disciplines en rollen binnen het buurtteam.

2 Werkgeverschap en verantwoordelijkheden

Beroepsmatig werkende ervaringsdeskundigen oefenen een vak uit. Om dat vak goed uit te oefenen moeten zij opgeleid zijn, hun expertise onderhouden en zich welkom voelen in het team. Het moeten veroveren van een plek in een team, maakt dat ervaringsdeskundigen hun meerwaarde niet kunnen toevoegen. De buurtteamorganisatie is verantwoordelijk voor het bieden van een gelijkwaardige positie aan de ervaringsdeskundige, net als voor alle andere disciplines en expertises en medewerkers, die samen een buurtteam vormen.

Wie verzorgt werkgeverschap van de ervaringsdeskundige in buurtteams?

Vanuit het perspectief van ervaringsdeskundige in een buurtteam is de balans tussen volwaardig lid zijn van een team en tegelijkertijd voldoende onafhankelijk blijven in rol en positie van ervaringsdeskundige een van de belangrijkste uitdagingen. Het dienstverband moet ondersteunend zijn aan deze balans, maar er zijn daartoe variaties mogelijk (in dienst,

³ <https://www.trimbos.nl/aanbod/webwinkel/product/dl019-ervaringsdeskundigheid-beroepscompetentieprofiel>
<https://edasu.nl/wp-content/uploads/2018/11/Leerplan-EDASU-def.pdf>

gedetacheerd, op uitzendbasis, vrijwillig⁴). Randvoorwaarde is dat voor hun aanpak en werkwijze, ruimte, tijd en aandacht is in de ontwikkeling van de buurtteams.

De buurtteamorganisatie is verantwoordelijk voor het werkgeverschap, inclusief voldoende ruimte voor deskundigheidsbevordering en intervisie op ervaringsdeskundigheid.

3 stedelijke randvoorwaarden

De rol en het werk van ervaringsdeskundige buurtteammedewerkers vraagt om een aantal 'bijzondere' randvoorwaarden. En hoewel de kleuring van team en buurt voor het werk belangrijk zijn, is er voor ervaringsdeskundigheid een aanvullende structuur nodig.

Een is de **opleiding**. Ervaringsdeskundigen die daarvoor niet zijn opgeleid, zijn niet voldoende toegerust voor het werk in een buurtteam. Via stageplaatsen en mentorschap is het mogelijk om stedelijk een 'kweekvijver' te organiseren. De stedelijke 'leerlijn ervaringsdeskundigen in wijk- of buurtteams' is hiervoor ontwikkeld en beschikbaar gesteld door de gemeente, maar ook andere opleidingen zijn hiervoor geschikt⁵.

Duurzame **ondersteuning** met intervisie en deskundigheidsbevordering is voor iedereen belangrijk. Voor ervaringsdeskundigen is van belang om dit buiten de eigen teams te organiseren, om zo hun rol goed te kunnen vervullen, versterken en te ontwikkelen. Een stedelijke - en zo niet dan toch zeker per stadsdeel - leeromgeving of 'vakgroep'⁶ is een manier om hierin te voorzien, zodat niet iedere buurtteamorganisatie dit wiel zelf hoeft uit te vinden.

Een stedelijk **pool** voor ondersteuning en versterking heeft nog meer voordelen. De inzet wordt niet afhankelijk van de ervaringsdeskundigen die in beeld zijn bij een organisatie; rouleren en opleiden maakt het gezamenlijk mogelijk te werken aan voldoende kwaliteit, capaciteit en diversiteit. Het ANE kan voor deze functie als platform dienen.

⁴ bij voorkeur via een organisatie die al een steunstructuur heeft voor het werken (in het belang van en) als ervaringsdeskundige, zoals TEAMED, de Portuur, Cordaan, Sezo, MEE etc.

⁵ bijvoorbeeld de TOED, GEO, AD opleiding HvA etc.

⁶ bijvoorbeeld via platformorganisaties zoals de Vrijwilligersacademie of CollegED.

Vervolg

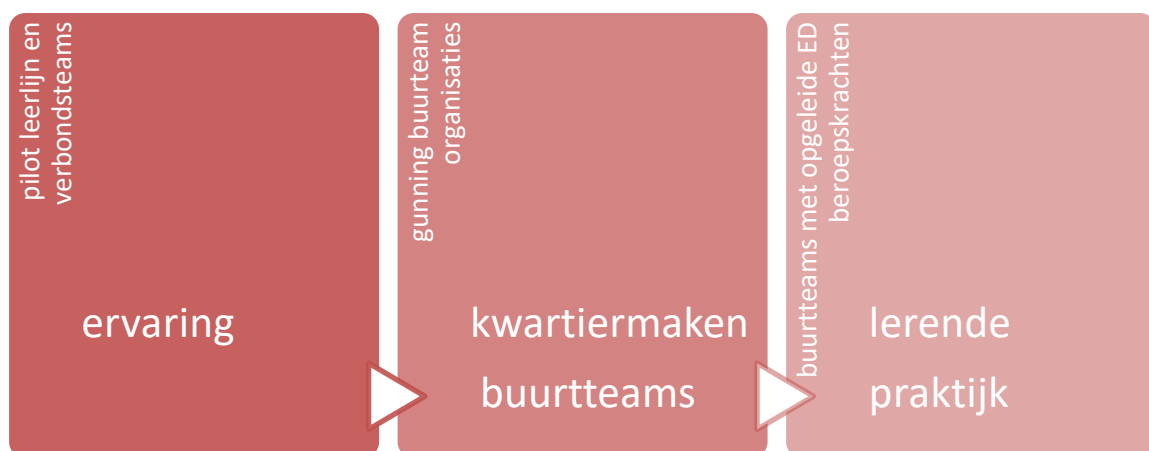
Een conclusie van de gezamenlijke stakeholders is dat het werken aan de tot stand koming van buurtteams om een proces gaat van kwartiermaken en ontwikkelen. Dit vraagt om gezamenlijk optrekken en voldoende tijd en aandacht te geven aan dit ontwikkelingsproces. Dat geldt zowel voor de teamontwikkeling, als voor de rol en positie van de ervaringsdeskundigen, daarbinnen, en in de stad.

Wie monitort de kwaliteit?

Een van de vragen die gesteld werden is wie de kwaliteit bewaakt van de ervaringsdeskundige inzet in de buurtteams. Zal een buurtteam en -organisatie het lukken om ervaringsdeskundigheid een gelijkwaardige en volwaardige plaats te bieden in haar zorg- en dienstverlening? Het risico is dat er met weinig middelen een functie wordt toegevoegd, die nieuw en nog niet vertrouwd is, en daardoor veel aandacht vraagt van alle betrokkenen. Het ANE zal dit zo mogelijk met advies (visie, inkoop en onderzoek) in beeld brengen en houden.

Het **Amsterdams Netwerk Ervaringskennis** heeft zich met haar adviezen ontwikkeld tot een expertisenetwerk. Dit netwerk stellen we graag in dienst van de gegunde partijen om samen in co-creatie te werken aan de ontwikkeling in de praktijk.

Delen in kennis en informatie, tools en mogelijkheden is een van de belangrijke succesfactoren, waar we allen voor verantwoordelijk zijn.



bijlage 1 Bijsluiters voor toekomstige buurtteams

Uitvoeringsdocument Buurtteams	Bijsluiters A'dams Netwerk Ervaringsdeskundigen
Hoofdstuk 3 VI	
<p>Beroepsmatige ervaringsdeskundigen zullen een waardevolle rol vervullen in de buurtteams. Partijen die subsidie aanvragen voor het uitvoeren van de dienstverlening van Buurtteams Amsterdam worden gevraagd een plan in te dienen hoe zij invulling gaan geven aan de inzet van ervaringsdeskundigen.</p>	<p>Ervaringsdeskundigen zetten hun ervaring professioneel in. Een waardevolle rol in een buurtteam stelt eisen aan hun deskundigheid. Het gaat hier om een betaalde functie.</p> <p>Een plan om ervaringsdeskundigen in te zetten bevat aandacht voor inschaling en functieomschrijving, met ruimte voor deskundigheidsbevordering (bijvoorbeeld door aansluiten bij stedelijk georganiseerde intervisie en trainingen).</p>
p. 16/17	
<p>De inzet van opgeleide ervaringsdeskundigen kan een waardevolle toevoeging zijn in de zorg en ondersteuning van mensen. Dat heeft te maken met de aandacht voor herstel.</p> <p>Daarmee treedt voor niet-ingewijden de nodige spraakverwarring op. Iedereen kan namelijk putten uit eigen ervaringen. Deze ervaringskennis kan door medewerkers van de buurtteams zeker benut worden voor persoonlijke ontwikkeling en reflectie op houding en gedrag in contact met de Amsterdammer. Naast deze eigen ervaringskennis wordt de term 'ervaringsdeskundigheid' gebruikt voor de beroepsmatige inzet ervan voor herstel en herstelondersteuning.</p>	<p>Een beroepskracht met ervaringskennis is niet ervaringsdeskundig. Ervaringsdeskundigen zijn opgeleid voor verschillende rollen en functies. Een passende opleiding richt zich met praktijkleren, trainingen, lessen en intervisie op deze kwalificaties.</p> <p>Ervaringsdeskundigen zijn complementair aan andere beroepskrachten. Dat komt doordat zij hun ervaringskennis beroepsmatig inzetten voor herstel en ondersteuning van bewoners en om teamgenoten vanuit het perspectief van de bewoners naar problemen en oplossingen te laten kijken. In deze context als aandachtsfunctionaris in een buurtteam.</p>
<p>Vanwege deze nieuwe rol van ervaringskennis in de buurtteams zal er sprake zijn van een ontwikkelopdracht voor aanbieder, professional én ervaringswerker. De buurtteams kennen straks de beroepsmatige variant in de rol van ervaringsdeskundige.</p>	<p>De positie van ervaringsdeskundigen is in de praktijk niet gemakkelijk. Ervaringsdeskundigen vervullen niet alleen een aanvullende maar ook een kritische rol, wat niet altijd op prijs wordt gesteld. Zij worden niet altijd serieus genomen door andere beroepskrachten, die zich beroepen op hun opleiding en/of werkervaring. Tegelijkertijd kunnen zij een belangrijke steun</p>

	<p>zijn voor hun collega's bij de gezamenlijke reflectie over de transitie naar een participatiesamenleving en wat die betekent voor hun handelen. Dit gaat vaak wel gepaard met rolonduidelijkheid over wie wat doet, of wie waarvoor verantwoordelijk is.</p> <p>Uitgangspunt is de positionering van een betaalde ervaringsdeskundigen in de buurtteams, met voldoende steun en ruimte vanuit de organisatie en het management</p> <p>Aanbieders moeten zich bewust zijn dat het positioneren van ervaringsdeskundigen en de samenwerking binnen teams niet vanzelf gaat. Het is een ontwikkelopdracht die tijd en energie vraagt, om de beoogde synergie tussen de verschillende krachten tot zijn recht te laten komen.</p>
<p>De ervaringsdeskundige is inzetbaar als persoonlijk begeleider en als schakel/vertrouwenspersoon in het contact tussen het buurtteam en de Amsterdammer. De ervaringsdeskundige kan ook een verbindende schakel zijn in peer-to-peer contact tussen Amsterdammers in de buurt.</p>	<p>Binnen een buurtteam is een ervaringsdeskundige aandachtsfunctionaris voor het burgerperspectief binnen het team. De ervaringsdeskundige aandachtsfunctionaris houdt het buurtteam scherp zodat zij niet voor of over de burger zorgen (aanbod denken), maar mét hen zoeken naar oplossingen. Dat is belangrijk in zowel het eerste contact, triage als bij complexe problematiek.</p> <p>De ervaringsdeskundige is een belangrijke verbindende schakel in het contact met buurtbewoners. Bouwen aan wederzijdse erkenning en vertrouwen is essentieel voor het versterken van de synergie van het buurtteam met informele en peer-to-peer krachten.</p>
<p>De invulling van de rol van ervaringsdeskundige wordt per buurtteamorganisatie samen met ervaringsdeskundigen bepaald. Daarbij is het ook mogelijk om ervaringsdeskundigheid te combineren met andere reguliere functies. Waar de rol van ervaringsdeskundige in de GGZ al langer</p>	<p>Ervaringsdeskundigheid inzetten is niet vrijblijvend en vraagt commitment aan de stedelijke opdracht om meer oplossingsgericht te werken, samen met bewoners</p> <p>Dit vraagt van de buurtteams ambitie en reflectie op de nieuwe wegen die worden ingeslagen.</p>

<p>binnen de uitvoering bekend is, is dit voor de buurtteams in het gemeentelijke domein een nieuwe ontwikkeling. Inschrijvers wordt gevraagd een plan in te dienen hoe zij die ontwikkeling samen met ervaringsdeskundigen willen inzetten.</p>	<p>Ervaringsdeskundigen hoeven niet kwartier te maken voor hun eigen rol en positie in het buurtteam, hun belang en potentie moeten vooraf erkend worden. Zonder deze commitment (dragende visie) gaat het niet lukken.</p>
<p>Van de buurtteamorganisaties wordt ook verwacht dat zij de professionals toerusten voor de samenwerking met de ervaringsdeskundigen, de ervaringsdeskundigen ondersteunen bij de doorontwikkeling van de mogelijke variatie van rollen en ook de ruimte bieden voor onderlinge kennisdeling in de stad.</p>	<p>Toerusten voor samenwerking vanuit drie perspectieven (t.w. van bewoners, buurtteamcollega's en informele krachten in de buurt) is iets wat niet door een korte of losse training voor alleen de ervaringsdeskundigen gaat slagen: het is een proces dat gezamenlijk, in de praktijk en onder begeleiding in gang gezet wordt.</p> <p>Als iedereen iets anders moet gaan doen dan wat hij of zij gewend was, betekent dat ook dat ieder vanuit deze drie perspectieven de kans moet krijgen dat nieuwe in de praktijk te leren en te ontwikkelen. Cyclisch lerend van en met elkaar moeten de uitkomsten vervolgens verduurzaamd worden tot effectieve, erkende werkwijzen die per buurt kunnen verschillen.</p> <p>Behalve deze samenwerking zal er ook voor de drie perspectieven, zal er afzonderlijk ruimte moeten komen (blijven) om op verhaal te komen en de eigen krachten te versterken. Voor ervaringsdeskundigen is dat door deelname aan (stedelijk georganiseerde) deskundigheidsbevordering, intervisie en netwerk.</p>
	7

⁷ EvdN met dank aan: Martin Stam, Reinier Schippers, Karin Hanekroot en Saskia Keuzenkamp (in Sociale Vraagstukken)

Bijlage 2

Betrokkenen en bijdragers

ANE

- kwartiermakers
- kartrekkers
- leden

Gemeente

- gemeente OJZ
- gemeente WPI
- aanjagers verbondsteams

Organisaties

- Vrijwilligersacademie
- TEAMED
- Sezo
- Clientenbelang
- Sigra
- Hvo-Querido