

Ervaringsdeskundigen in de buurtteams Amsterdam

In september 2020 bracht ANE onderstaand advies uit inzake de inzet van ervaringsdeskundige medewerkers van de nieuw op te richten buurtteams. Dit advies was gebaseerd op 3 onderdelen en reikt een set criteria aan.

Advies

Het Amsterdams Network 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 Werkader2.0 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.

Inmiddels bestaan de buurtteams bijna een jaar. In deze notitie bekijken we gebaseerd op de ervaringen van de ervaringsdeskundige buurtteammedewerkers hoe deze adviezen in de praktijk zijn geïmplementeerd. Op basis daarvan geven we een update.

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.

Onbekend maakt onbemind?

Op basis van de praktijkervaring van ervaringsdeskundigen in buurtteams (middels de door ANE georganiseerde intervisie & kring Bondgenoten), en andere bijeenkomsten signaleert ANE dat ervaringsdeskundigen in buurtteams een moeilijke start maken. Ervaringsdeskundigen staan over het algemeen alleen in een team; zij hebben in het team geen collega’s met dezelfde rol en positie. De opgave waar ze voor staan is dus niet alleen bijdragen aan de ondersteuning van de Amsterdammer in en vanuit de leefwereld; het is ook nodig om een positie verwerven in een team van medewerkers met elk een andere opleiding, expertise en (voormalige) werkring. Teamontwikkeling gericht op de samenwerking tussen de verschillende disciplines is belangrijk, maar vraagt voor deze nieuwe functie speciale aandacht.

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 rollen als expert van de leefwereld. Dat betekent dat de taak- functie omschrijving hierop helder en gericht moet zijn. En dat bij de teamontwikkeling ruimte is voor het ander perspectief bij samenwerking. De rol van expert van de leefwereld vraagt daarbij om een flexibele -niet vooraf volledige gestructureerde- functieomschrijving. Voorbeelden hiervan zijn beschikbaar (reeds ontwikkeld in enkele teams), maar moeten niet worden gebruikt als keurslijf. Het is aan de BTO en de ervaringsdeskundige om hier afhankelijk van de situatie (per ondersteuningsvraag van het team en per vraag van de Amsterdammer) een passende invulling te vinden.

In de gedeelde missie voor de buurtteams om anders te werken in het sociaal domein zijn ervaringsdeskundigen in de buurtteams een belangrijke schakel. In de praktijk constateren we dat zij deze rol en positie volgens diverse direct betrokkenen nog onvoldoende uit de verf komt. In één stadsdeel heeft men de teams getraind in het samenwerken met ervaringsdeskundigen. Het is wenselijk de aanpak en de resultaten hiervan stadsbreed te delen.

Aansluiting op de leefwereld is een grote verandering die vraagt om een stevige aansturing, ontwikkeling, evaluatie en bijsturing door alle betrokkenen. Het benutten van ervaringsdeskundigheid is daarbij relatief nieuw.

(Meer) ruimte en aandacht voor de ED medewerkers en hun rol en positie

Doordat in de opstartfase nog allerhande praktische zaken moeten worden geregeld, blijkt de aansturing van de rol en positie van ED vooralsnog niet de prioriteit te krijgen die nodig is.

De combinatie van een nieuwe functie en ontwikkeling van nieuwe teams in een nieuwe structuur van buurtteamorganisaties kan niet rusten op de schouders van individuele medewerkers. In deze situatie is het niet vreemd dat de ervaringen het afgelopen jaar wisselend zijn.

Gedeelde conclusie is dat we aan het begin staan. Erkenning hiervan is belangrijk, om niet het kind met het badwater weg te gooien. Het is noodzakelijk dat alle betrokken beleidsambtenaren, managers, teamleiders, medewerkers regievoerders van de buurtteams nadrukkelijk betrokken zijn bij de implementatie, evaluatie en voortgang van de inzet van ervaringsdeskundigheid. Concreet kan dit door aan te sluiten en inzet ED op te nemen in het stedelijk jaarplan van de buurtteamorganisaties. Zo wordt de ambitie om aan te sluiten op de leefwereld van de Amsterdammer tot een succes gemaakt.

2 Werkgeverschap en verantwoordelijkheden

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.

Vanuit het perspectief van de 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.

Wie verzorgt werkgeverschap van de ervaringsdeskundigen in buurtteams?

De buurtteamorganisatie is verantwoordelijk voor het werkgeverschap, inclusief voldoende ruimte voor deskundigheidsbevordering en intervisie op ervaringsdeskundigheid. In de praktijk zijn er variaties in de invulling van het werkgeverschap: in loondienst, gedetacheerd, op uitzendbasis, vrijwillig. Het aantal ervaringsdeskundigen in betaalde dienst is nog beperkt: per november 2021 zijn dit er 15 (in dienst van de buurtteamorganisatie of gedetacheerd). Daarnaast werken enkele ervaringsdeskundigen in een vrijwillig dienstverband. In de praktijk betekent dit 0 of 1 ervaringsdeskundige per team. De positie van de ervaringsdeskundige medewerkers verschilt per buurtteamorganisatie. De meeste ervaringsdeskundigen met een betaalde baan werken momenteel in de stadsdelen Nieuw-West en Oost.

Op sommige plekken wordt ervaringsdeskundigheid omarmd en is er ruimte voor meerdere perspectieven. In sommige buurtteams ontstaat een (tandem)samenwerking tussen medewerkers met de intentie om met en van elkaar te leren. Dit heeft een positief effect op de positie van de ED medewerker. Binnen sommige teams wordt vanuit het management gehoor gegeven aan suggesties van ED medewerkers over bijvoorbeeld de inzet van een training. Alternatief is om het gehele team een training aan te bieden in het samenwerken met ervaringsdeskundige collega's. Zoals eerder aangegeven is wenselijk de opbrengsten hiervan stadsbreed te delen.

A MSTERDAMS N ETWERK E RVARINGSKENNIS

In het licht van werkgeverschap constateren we dat er is sprake van een ongelijkwaardige verhouding tussen ED medewerkers en overige teamleden. Dit is zichtbaar in het grote verschil in de inschaling van de ED medewerkers ten opzichte van overige buurtteammedewerkers¹. Bovendien krijgen niet alle ED medewerkers toegang tot bepaalde computersystemen, terwijl zij soms wel taken vervullen waarvoor andere collega's die systemen gebruiken. Er is dus nog onduidelijkheid over het takenpakket van de ED medewerker en welke verantwoordelijkheden hij of zij al dan niet op zich mag nemen. In de praktijk kan -te vaak - er nog onvoldoende bedding gecreëerd worden binnen de teams, niet alle buurtteammedewerkers kennen de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid. En waar dat al wel het geval is, blijft het een punt van voortdurende aandacht.

Hetzelfde geldt voor het stedelijk kader. Zowel vanuit de gemeente als door de buurtteamorganisaties zou gewerkt moeten worden aan een structurele inbedding van ervaringsdeskundigheid en de medewerkers die dit dragen. In het kader van het spoor Leren en Ontwikkelen dat gaat over toerusten BT medewerkers op Nieuwe Werken hoort dit een belangrijk en expliciet onderdeel te zijn. Het is wenselijk dat de desbetreffende projectleiders hier een actieve rol in nemen.

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. 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.

Opleiding

Een randvoorwaarde die we genoemd hebben is opleiding. Ervaringsdeskundigen die daarvoor niet zijn opgeleid, zijn niet voldoende toegerust voor het werk in een buurtteam. De stedelijke 'leerlijn ervaringsdeskundigen in wijk- of buurtteams' is hiervoor ontwikkeld en beschikbaar gesteld door de gemeente, maar ook andere opleidingen zijn hiervoor geschikt, zoals de AD-opleiding van de Hogeschool van Amsterdam en een traineeship via Team ED die onlangs is gestart met steun van ZONMW. Steeds is de voorwaarde wel dat een ervaringsdeskundige al een basisopleiding (zoals De TOED, Howie the Harp, Werken met Eigen ervaring e.a.) heeft afgerond voordat men aan de slag gaat in het buurtteam. De genoemde opleidingen kunnen beschouwd worden als een toegepaste vervolgopleiding op die basisopleiding.

¹ De ervaringsdeskundige is als expert van de leefwereld een veranderaar. In die rol helpt hij/zij het team en de collega's anders te werken. Dat is een specialisme dat gewaardeerd moet worden bij de inschaling. Hoewel allerlei zaken ook invloed hebben op een functiewaardering (zoals vooropleiding, competenties en verantwoordelijkheden), is de rol van veranderaar relatief zwaar. Het ligt o.i. voor de hand om de functie van ervaringsdeskundige in ieder geval niet lager te waarderen dan zijn/haar collega's.

A MSTERDAMS N ETWERK E RVARINGSKENNIS

Het via stageplaatsen en mentorschap organiseren van stedelijk een 'kweekvijver' gaat niet vanzelf. In deze fase van ontwikkeling ontmoeten we teams en organisaties die nog niet in staat zijn voldoende ruimte te maken voor stagiaires en hun begeleiding.

Inmiddels zijn zo'n 10 vrijwilligers in de buurtteams gestart na het afronden van de leerlijn (nu praktijkopleiding) 'Ervaringsdeskundigheid in Buurtteams' ontwikkeld in samenwerking met en uitgevoerd door De Vrijwilligersacademie. Een aantal hiervan hebben inmiddels een betaalde functie in een van de buurtteams. Hun bevindingen in de praktijk worden weer opgenomen in het curriculum voor de volgende groep. Vooropleiding, ervaringsdeskundigheid en goede afstemming met de managers en teamleiders van de buurtteams waar de ervaringsdeskundigen als stagiaire worden ingezet. Deze ervaringsdeskundigen zijn junior in het werken in buurtteams alsook het werken als ervaringsdeskundige. De functie blijkt een te zeer uitdagende opdracht voor junioren.

Vakontwikkeling

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.

ANE wil graag dat haar kring bondgenoten buurtteams wordt versterkt, zodat er gezamenlijk met de buurtteamorganisaties wordt gewerkt aan een stedelijke vakontwikkeling ofte wel een 'vakgroep' een manier om hierin te voorzien. Opdat niet iedere buurtteamorganisatie dit wiel zelf hoeft uit te vinden. ANE zal voor deze functie als stedelijk verbindend platform dienen. Dit is tot op heden nog veelal achter de schermen gebeurd, buiten beeld van de buurtteamorganisaties. Waar van de intervisie van ANE gebruik wordt gemaakt wordt dit zeer gewaardeerd. Nog niet alle ervaringsdeskundige buurtteammedewerkers (betaald, stagiaire en vrijwillig) nemen deel aan de stedelijke intervisie² Met de ervaring in de praktijk zal door ANE hierin het voortouw worden genomen, met als doel een stedelijke leeromgeving te bieden waar iedereen aan deel kan nemen en aan bij kan dragen.

Om de rol en de positie van de ervaringsdeskundige buurtteammedewerkers te versterken is het noodzakelijk dat bij ook collega buurtteammedewerkers uit het betreffende teams deelnemen en dat bestuurders, managers en medewerkers gezamenlijk bijdragen aan de teamontwikkeling en opdracht van de buurtteams.

4. Het nieuwe werken werkt (nog) niet

Het werken aan de totstandkoming van buurtteams betreft een proces van kwartiermaken en ontwikkelen. Dit vraagt om gezamenlijk optrekken en voldoende tijd en aandacht te geven aan dit ontwikkelingsproces.

² Alternatief is dat er per stadsdeel intervisie wordt gegeven. Als er voldoende ervaringsdeskundigen zijn in dat stadsdeel en er goede begeleiding is, dan is dat zeker ook een goed alternatief. ANE pleit er wel voor dat de inzichten uit deze intervisie wel worden ingebracht bij de stedelijke vakgroep. Pas dan ontstaat daadwerkelijk een goede uitwisseling van best en bad practices: de basis voor het verder ontwikkelen van de rol, positie van de ervaringsdeskundige en de het benutten van ervaringskennis opdat de aansluiting met de leefwereld van de Amsterdammers steeds wordt versterkt.

A MSTERDAMS **N** ETWERK **E** RVARINGSKENNIS

Dat geldt voor de teamontwikkeling, dus ook voor de rol en positie van de ervaringsdeskundigen, daarbinnen, en in de stad.

Een van de vragen die regelmatig gesteld wordt, 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 te weinig aandacht krijgt van alle betrokkenen. Het ANE zal dit daarom 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 met partners in ons netwerk (naast de buurtteam organisaties en de daar werkende ondersteuners, ook partners als Team ED, de Vrijwilligersacademie, andere opleiders e.a.) 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. De conclusie is dat we aan het begin staan van de ontwikkeling in een serieuze positie voor ervaringsdeskundigen in de Amsterdamse buurtteams.

Om dit te realiseren is het volgende noodzakelijk:

- De Gemeente geeft bekendheid aan ANE als stedelijk expertise netwerk van partners en uitvoerende organisaties in ervaringsdeskundigheid (Vrijwilligersacademie, Herstelbureau HVO-Q, Buro Ervaringskracht, MEE, TEAM ED, Cliëntenbelang etc.).
- De Buurtteamorganisaties nemen deel aan de activiteiten van ANE rondom het ontwikkelen van een vakgroep en stimuleren hun ED medewerkers en betrokken partners hieraan een bijdrage te leveren
- De gemeente is actief betrokken bij het uitnodigen van buurtteamorganisaties en -medewerkers) voor de te organiseren activiteiten rond de positie van ervaringskennis en deskundigheid t.w.:
- In de leertrajecten die opgezet worden voor de buurtteams worden er tandems gevormd tussen de Buurtteam professionals en ervaringsdeskundigen die samen optrekken om de positie van ervaringsdeskundigen in de buurtteams te borgen en daarmee de aansluiting op de leefwereld door (het gehele) buurtteam te realiseren (zoals bepaald in de motie Grooten c.s. in november 2021)