

Werkconferentie 'Wanneer kunnen we dit?'

over: het welkom heten van ervaringsdeskundigheid in je organisatie

datum: 15 december 2022

Toegang: een ervaring

Bij binnenkomst werden aan de bezoekers ongemakkelijke vragen gesteld bijvoorbeeld "wat komt u doen?" of "Wat is uw beperking?". Daarmee werden mensen ingedeeld in Workshop A en B zonder toelichting.

Bij binnenkomst werd gevraagd wat mensen komen doen en wat hun beperking is. Hoe voelt het om zo verwelkomd te worden?

- Werkt confronterend.
- Ik word er chagerijng van: ik ben niet mijn gipsen poot, ik heb er een.
- Wist niet zo goed wat ik van deze vraag moet vinden.
- Ik werd geraakt: gaat het om mijn huidskleur, mijn uiterlijk of iets anders?
- Mij werd gevraagd: heb je een beperking. Ik dacht wat attent, willen ze rekening houden met mij? Ik vond vooral de vraag wat kom je doen onaardig.
- Nogal een verschil of je vraagt heb je een beperking, of wat is je beperking.
- Ik heb geantwoord: ik heb alleen maar beperkingen.
- Het begrip beperking is denigrerend.
- Ik word in de maling genomen.
- Hoezo deze vraag? Ik werd er emotioneel van.

De reden dat deze vraag gesteld werd is dat ervaringsdeskundige medewerkers heel vaak de vraag krijg waarom ze ervaringsdeskundig zijn. Daarnaast maakt het duidelijk dat welkom heten (en de manier waarop je welkom geheten wordt) essentieel is.

Uitkomsten onderzoek

Na de workshops geeft Mirte Bunte een korte presentatie over de uitkomsten van een onderzoek naar de ervaringen van de samenwerking binnen het buurtteam Nieuw West tussen ervaringsdeskundige medewerkers en andere professionals. Deze presentatie is als bijlage toegevoegd.

Belangrijkste conclusies uit het onderzoek:

- De meerwaarde van ervaringsdeskundige medewerkers wordt gezien: rolmodel, brugfunctie en signaleren van systeemfouten.
- Er is behoefte aan duidelijkheid: taken, functie, samenwerking. Veel professionals hebben al een stoel (weten wat er van hen verwacht wordt), de stoel van ervaringsdeskundige medewerkers staat er nog niet.
- Er moet meer ruimte komen in het systeem, signalen uit overleggen kunnen beter worden opgepakt, meer aandacht voor de vraag wat je collega nodig heeft.

Iedereen is het wel eens over de waarde van ervaringsdeskundigheid. In een open gesprek (tussen collega's en ervaringsdeskundigen onderling) over de onderliggende waarden is belangrijk. Wat heb jij nodig om je werk te kunnen doen?

Volgende stappen

Het belang van kennis delen met elkaar staat voorop. Een rol omschrijving is belangrijk, niet een functie omschrijving. Niet alleen de ervaringsdeskundigen komen verandering aanjagen, maar alle betrokkenen binnen de organisatie; het is een **gedeelde verantwoordelijkheid**.

Uit de discussie over differentiatie volgt dat het niet gaat om iedereen in een bakje gooien. Het gaat erom (levens)ervaring mee te laten tellen en wegen.

De tijd zit mee; met de Amsterdamse maatwerk methode en een gemeente die vraagt om zo te werken. Laat horen wat je nodig hebt, want dit is het moment om te gaan transformeren.

We stellen vast dat de gesprekken die vandaag gevoerd zijn heel helpend zijn. **Graag meer van deze ontmoetingen!** Met dank aan alle aanwezigen.

Workshop Vragen stellen (A)

Workshopleider Lidie Nonnekens informeert naar de ervaring bij binnenkomst. Mensen vonden de vragen ongemakkelijk, rommelig en verwarrend, zelfs wanneer je doorhad dat het de bedoeling was. De vraag naar je beperking, stemt tot nadenken.

In een mix van rollen en functies reflecteren we in deze workshop op het vragen stellen. Ervaringsdeskundigen geven aan zelf dikwijls met deze vragen te maken te hebben gehad.

- focus op beperkingen, en dat er op basis daarvan voor je besloten wordt
- Ruimte voor gevoel was goed geweest, nu roept het afweer op.
- kan veel in beweging zetten
- privacy aspect
- Het zit in meer: taal, tijd + het gevoel geven dat je iemand ziet.
- Gaat niet om wat je zegt maar hoe je het zegt, eerste contact is belangrijk.

Deze vragen komen ook voor in bijvoorbeeld selectieprocessen bij sollicitatie; hier wordt het pad van systeemregels bewandeld. Dat maakt het onmogelijk om ervaringsdeskundigen te 'ontdekken'. We gaan op zoek naar kenmerken om te herkennen.

Aan de hand van de volgende vragen doen we een oefening en uitwisseling.

1. **Heb je wel eens een ervaringsdeskundigen gescout en hoe ging dat?**
2. **Op welke kenmerken let je bij het scouten van een ervaringsdeskundige en waarom?**

De formulering roept reacties op. De vergelijking met modellen scouten gaat volgens sommigen uit van een top down gedacht (jij bent mooi genoeg). Maar je zou ook op kunnen vatten als: het kunnen herkennen in iemand, als kracht. Vanuit de wens om meer ervaringsdeskundigheid betrekken in het werk: de vraag Hoe doe ik dat? Ervaringsdeskundigheid als begrip is niet duidelijk en wordt dikwijls opgerekt. Een ervaringsdeskundige is geen client: maar wie bepaalt of je ervaringsdeskundig bent?

Keuze voor het woord 'scouten'

- Scouten is positief (ontdekken)
- Scouten is negatief (wie bepaalt)
- Systeem woord? Hoe kunt je het anders benoemen?
- rol is betrekken: wie zoekt, wat past, wat zijn je criteria voor ervaringsdeskundigen.

Keuze voor het woord kenmerken

- Niet iedereen is zich bewust van kwaliteiten: het roept op dat je ergens heel goed in bent / moet zijn al.

- Kwaliteiten worden niet direct herkend door een persoon zelf. Kenmerk is neutraler woord.

Ervaringsdeskundigheid

Een ervaringsdeskundige is geen client

- Wie bepaalt of je een ervaringsdeskundige, dichter, kunstenaar bent, bijvoorbeeld
- Je wordt niet ervaringsdeskundig geboren

Herkennen, stimuleren, wil iemand, hoe ruimte voor die ontwikkeling te maken

- Wat vind jij belangrijk in een ervaringsdeskundige
- Wat heb je nodig om te herkennen en om ruimte te maken (denk aan nieuwsgierigheid etc.)

Na persoonlijke reflectie en gesprekken in tweetallen wordt terug gedeeld in de groep.

Hieronder een opsomming van de belangrijkste bevindingen.

Scouten:

- Stip op de horizon zien, gewoon gaan werken met elkaar; organisatie talent kun je ook zien in het werk/contact. Vindplaatsen opzoeken: in het werk talenten zien, mensen die anderen ondersteunen bijv. en niet meteen als ervaringsdeskundige benaderen.
- Er is reflectie nodig + plezier in het reflecteren (gaat beter dan)
- houdt het verschil in de gaten tussen 1 op 1 ondersteuning en beleid veranderen met een team.
- Ga op zoek naar levenservaring, niet naar diploma's. Het gaat om doorleefde ervaring en overstijgen (wel bewust van kwetsbaarheden maar zo dat onderwerpen niet vermeden worden)
- Netwerk
- Assertief, naar het team vooral
- Taal is belangrijk
- context bekijken: vragen stellen, op zoek naar het hele mensbeeld
- Vorm: Het is vaak een moment opname van 20 minuten - hoe kan het anders, om dat te laten zien. Vraag niet: wat is je ervaring, maar hoe heb je je ervaring doorbroken
- Meer malen gesprekjes voeren, in de wandel gangen, ervaringsdeskundigheid ontdekken kan niet in 20 minuten.

Kenmerken:

- communicatieve vaardigheden (durven en doen) niet alleen over ervaring
- Iemand spreekt vanuit de hele mens, daar zijn we het over eens.
- Luisteren en voelen, in staat om de stap te zetten van erin en eruit gaan.
- Soorten ervaringsdeskundigheid (peer to peer) en rollen: welke rollen zoek je? Collectieve ervaring betrekken is goed, het hoeft niet een specifieke ervaring te zijn.

Conclusie: het komt van twee kanten. De vraag naar scouten en kenmerken, brengt de vraag: Wie bepaalt? Uiteindelijk is het een proces vanuit vindplaatsen, ontdekken, gesprekken

voeren. De belangrijkste kenmerken zijn reflectie, communicatie en aanboren van collectieve kennis. Het gaat om iemand niet zien om zijn/haar problemen, maar om de kracht. Dat is een ander beeld.

Workshop Rollen (B)

In het gesprek werden een aantal rollen van ervaringsdeskundigen naar voren gebracht:

- Hoopgever: het is mij gelukt, ik kan je helpen om verder te komen. Samen kijken we hoe je het leven draagzaam kunt maken, ik los niks op. Het kan ook uitdagend zijn om een voorbeeld te zijn voor anderen. Bijvoorbeeld: veel mensen die verslaafd zijn willen niet af van hun verslaving, terwijl hun schulden niet gaan afnemen als ze niks aan hun verslaving willen doen.
- Signalen geveer: er zijn nogal wat systeemfouten die tegenwerken als je iets op wil lossen, vooral bij de overheid zelf. Een voorbeeld is het aanklaarten van onterechte parkeerboetes, waarbij zaken niet afgehandeld worden omdat je niet de juiste weg hebt bewandeld, terwijl je wel gelijk hebt. Het probleem ligt dan niet bij jezelf, maar je moet over veel vaardigheden beschikken om het te kunnen oplossen. Het systeem is gelaagd opgebouwd, waarbij medewerkers beperkt kunnen handelen op een bepaalde laag. Dit soort fouten moeten aangekaart worden.
- Vertaler of tussenpersoon: je ziet soms dat adviezen worden gegeven die niet aansluiten: dat kunt u terugvinden op de website bijvoorbeeld, terwijl je ziet dat mensen daarmee niks kunnen. 90% van mijn werk bestaat uit vertalen: veel collega's denken oplossingsgericht, terwijl eerst goed moet worden vastgesteld wat het probleem is. Het wantrouwen naar de overheid, en ook naar het buurtteam, is een groot vraagstuk, ervaringsdeskundige collega creëert begrip.
- Creëren van veiligheid. Zorgen dat mensen zich op hun gemak voelen en zich gehoord voelen.
- Belangrijkste rol van ervaringsdeskundige medewerker: het systeem veranderen. Meer mensgericht werken. Vrijwel niemand werkt bijvoorbeeld met de Amsterdamse Maatwerk Methode. Laten zien dat er systeemfouten bestaan: meer ruimte voor verbinding met de Amsterdammer: samenredzaam!

In het sociaal werk is lang aangestuurd op een systemische benadering: professionals worden afgerekend op productie en op het volgen van procedures: de systemische werkelijkheid is leidend. Je kwetsbaar opstellen, contact maken of je ervaringen inzetten lijkt daar niet bij te horen.

Voorbeeld: wanneer iemand de weg kwijt lijkt te zijn wordt doorverwezen naar de huisarts, via de POH-GGZ kan iemand naar de wachtlijst GGZ.

Duidelijk is dat samenwerking cruciaal is: wij (ervaringsdeskundige collega's) - zij (andere professionals) vermijden. Ook de schaarste van professionals (tijdsdruk, registratiedruk, verantwoordingsdruk) aankaarten! Er is een gedeelde verantwoordelijkheid.

In die samenwerking zouden een aantal eenvoudige regels kunnen helpen om verder te komen, een werkwijze waarbij:

- Verbinding wordt gemaakt met de Amsterdammer.
- Problemen volledig op tafel komen.
- Er samen wordt nagedacht over oplossingen.