

# PRAKTIJKVOORBEELD

WMO

## PRAKTIJKVOORBEELD

# TEAM ED

In de hervormingen langdurige zorg zag TEAM E(rvarings)D(deskundigen) kansen om ervaringsdeskundigheid een plek te geven in het zorg- en dienstenaanbod. TEAM ED is een sociaal uitzendbureau voor ervaringsdeskundigen. Dit zijn mensen die zodanig afstand genomen hebben van hun eigen problematiek dat zij hun eigen ervaringen vanuit kwetsbare situaties en ervaringen van anderen functioneel in kunnen zetten. TEAM ED stelt dat ervaringsdeskundigheid meer is dan het hebben van een ervaring. Een ervaringsdeskundige heeft geleerd van zijn ervaring én van de ervaringen van anderen. Hij of zij weet deze ervaringskennis functioneel in te zetten. 'We vinden het belangrijk onze ervaringsdeskundigen goed te trainen, te begeleiden en met opdrachtgevers mee te denken over de best mogelijke manier om ervaringsdeskundigheid in te zetten. Samen willen we werken aan een zorg- en dienstverlening waar ervaringsdeskundigen met verschillende taken een vanzelfsprekende plek hebben, met als doel de zorg- en dienstverlening aan mensen in kwetsbare posities te verbeteren.'

### Training

Mensen met diverse achtergronden die aan de slag willen als ervaringsdeskundigen kunnen zich aanmelden bij TEAM ED door middel van een motivatiebrief. Dit zijn bijvoorbeeld mensen met psychische problemen, dak- en thuislozen, mensen die in armoede geleefd hebben of in jeugd detentie gezeten hebben. De meeste ervaringsdeskundigen hebben al verschillende trainingen en cursussen gevolgd, maar ook mensen die aan het begin van een ervaringsdeskundige carrière staan zijn welkom. De ervaringsdeskundigen krijgen van TEAM ED de training 'zet je ervaring in' aangeboden. Hierin horen zij wat de achtergrond van ervaringsdeskundigheid is en leren/oefenen zij op welke manier en op welk moment ervaringskennis het beste in te zetten is. Daarnaast ontvangen de ervaringsdeskundigen trainingen gericht op specifieke thema's en competenties zoals communicatievaardigheden en het stellen van grenzen. Deze laatste trainingen worden ook door externen verzorgd. Als een ervaringsdeskundige geschikt is, wordt hij of zij ingezet bij een opdracht die past bij zijn of haar competenties. Gedurende de opdracht biedt TEAM ED de ervaringsdeskundige begeleiding en intervisie met andere ervaringsdeskundigen van TEAM ED.

### Diensten

TEAM ED biedt verschillende diensten vanuit ervaringsdeskundigheid. Zo worden ervaringsdeskundigen ingezet als gastspreker in het onderwijs, als individueel- of

# PRAKTIJKVOORBEELD

WMO

groepsbegeleider, als ervaringsdeskundige in de schuldhulpverlening of als trainer van professionals (bijvoorbeeld ambtenaren van gemeenteloketten). Daarnaast biedt TEAM ED in-company trajecten aan bij organisaties en adviseren zij over de inzet en begeleiding van ervaringsdeskundigen.

## Ervaringsdeskundigen in de Wmo

Binnen de Wmo biedt TEAM ED ervaringsdeskundigen in de vorm van Vliegende Brigades. Zij zijn werkzaam vanuit vier Huizen van de wijk in Amsterdam, waar zij een verbindende schakel vormen tussen mensen met psychiatrische, sociale en/of verslavingsproblemen en het aanbod van ondersteuning vanuit (in)formele Zorg. Veel van deze mensen ervaren drempels om gebruik te maken van voorzieningen in de wijk. Ervaringsdeskundigen helpen hen die drempel te slechten en delen hun eigen ervaring over hoe zij de weg gevonden hebben in het sociale domein. Het is niet de bedoeling voor lange tijd ondersteuning te bieden. De focus ligt echt op tijdelijk een (herstel)steuntje in de rug en dat de ervaringsdeskundige uiteindelijk de eigen kracht van de cliënt gaat aanspreken. In het kader hieronder vertelt Astrid Philips over haar werk als ervaringsdeskundige.

Astrid Philips werkt voor TEAM ED als kwartiermaker in regio West en ervaringsdeskundige bij de Vliegende Brigade. Ze heeft een breed takenpakket: ze helpt mensen in het wijkhuis, bezoekt activiteiten, zorgt voor bekendheid in de wijk, geeft scholing aan het gemeenteloket en ambtenaren en trainingen aan andere ervaringsdeskundigen. De diversiteit, contacten met mensen (van jong tot oud) en het TEAM ED-team spreken haar erg aan. Ook kan het een mooie opstap zijn naar welzijnswerk en/of een betaalde baan.

Vanuit haar onvrede over de ondersteuning die Astrid kreeg is zij bij TEAM ED terecht gekomen. "In mijn deeltijdgroep merkte ik dat acht van de tien vrouwen schulden had. Dit werd besproken en het advies was om naar maatschappelijk werk te gaan. Hiervoor was de drempel voor veel mensen in de groep te hoog. Dit komt door schaamte, of omdat je je moet inschrijven". Astrid is gaan zoeken hoe zij anderen kan helpen en invloed uit kan oefenen om deze drempels te beslechten. TEAM ED was voor haar de oplossing.

Bij TEAM ED ondersteunt Astrid nu met 8 uur werken in de week 20 mensen. Als ervaringsdeskundige maakt ze contact met de mensen. "We gaan niet het BSN nummer, of andere gegevens vragen en doelen opstellen, maar we maken contact en beginnen klein. Het gaat vooral om stigmabeheersing en aansluiting". In de intervisie bespreken de ervaringsdeskundigen casussen en ervaringen. Voor Astrid is dit een manier om afstand te bewaren tussen haar als ervaringsdeskundige en de mensen die zij ondersteund.

# PRAKTIJKVOORBEELD

WMO

Als ervaringsdeskundige vindt zij het belangrijk dat er als een team gewerkt wordt, dat men uitgaat van de competenties en mogelijkheden van mensen en dat de grenzen tussen ervaringsdeskundigheid en professionele zorg bewaakt worden. Het moet niet zo zijn dat de ervaringsdeskundige werk over gaat nemen van de professionele hulpverlener. Zij moeten elkaar aanvullen. Tevens hoopt ze dat de GGZ loskomt van de systeemwereld en meer naar de leefwereld van mensen kijkt. Dat kan al door eens op de koffie te gaan bij iemand.

## Organisatie/ financiering

Momenteel werken er ongeveer 60 ervaringsdeskundigen bij TEAM ED. Opdrachtgevers zijn voornamelijk gemeenten, zorginstellingen, welzijnsorganisaties, onderwijsinstellingen en maatschappelijke organisaties. Zij nemen de diensten af en betalen TEAM ED een bedrag voor de bemiddeling, begeleiding en training. De Vliegende Brigadiers worden gefinancierd vanuit de Wmo. De meeste ervaringsdeskundigen krijgen een vrijwilligersvergoeding voor hun inzet, enkelen krijgen betaling. In de toekomst hoopt TEAM ED meer betaalde diensten te kunnen aanbieden aan haar ervaringsdeskundigen.

## De ervaringsdeskundigen

Niet elke burger met ervaring vanuit een kwetsbare situatie kan aan de slag als ervaringsdeskundige. De burger moet van zijn herstelproces geleerd hebben en bereid zijn eigen ervaringskennis en ervaringen van anderen functioneel in te zetten. De ervaringsdeskundige hoeft niet dezelfde problematiek te hebben als de cliënt. Belangrijk is de herkenning in het overeenkomen uit kwetsbare situaties met de huidige situatie van de burger.

## Resultaten

Team ED heeft door hun aanpak de volgende resultaten bereikt:

- Ervaringsdeskundigen vinden het prettig om nuttig werk te doen, voelen zich gewaardeerd en groeien in zelfvertrouwen en competenties.
- De cliënten hebben vaak geen vertrouwen meer in hulpverleners. Ervaringsdeskundigen kunnen het vertrouwen winnen van de cliënt en motiveren om actie te ondernemen en eventueel hulpverleners in te schakelen.
- In de gastlessen bereikt Team ED toekomstige hulpverleners die leren wat het is om met ervaringsdeskundigen te werken in de ondersteuning en samenleving.
- Door de blik van de ervaringsdeskundige worden zorg- en dienstverlening meer aangepast aan de leefwereld van cliënten en meer toegankelijk

De volgende factoren hebben positief bijgedragen aan het resultaat:

# PRAKTIJKVOORBEELD

WMO

- Zorgvuldig inzetten van expertise van ervaringsdeskundigen (dienst passend bij de competenties van de ervaringsdeskundige).
- Goede training en ondersteuning bieden aan ervaringsdeskundigen.
- Intervisie is organisatie overstijgend evenals de trainingen.
- Doordat de ervaringsdeskundigen niet gebonden zijn aan de organisatie waar zij hun werk uitvoeren, ontstaat onafhankelijke hulpverlening. De ervaringsdeskundigen spreken ervaringsdeskundigen die in andere organisaties wat bijdraagt aan de onafhankelijkheid.

## Risico's

Een risico bij de inzet van ervaringsdeskundigen is dat organisaties niet weten wat ze willen en te veel wisselen in hun vragen aan de ervaringsdeskundige, waardoor de opdracht een frustrerende ervaring wordt. TEAM ED probeert dit te voorkomen door verwachtingsmanagement en het maken van duidelijke afspraken met organisaties over de werkzaamheden van de ervaringsdeskundige van TEAM ED. Wanneer er frustrerende ervaringen zijn wordt de ervaringsdeskundige begeleid naar een andere plek.

## Leerpunten voor andere organisaties

Voor organisaties die eenzelfde dienst(en) (willen) bieden heeft TEAM ED de volgende adviezen:

- Sta open voor inzet waarvan je niet weet wat eruit gaat komen.
- Stel doelen bij als dit nodig is.
- Biedt ervaringsdeskundigen goede ondersteuning en intervisie.
- Spreek haalbare doelen af met de opdrachtgever.
- Zorg voor een goede inbedding in de organisatie waar de ervaringsdeskundige ingezet wordt.

## Contact

Voor meer informatie over dit voorbeeld kunt u kijken op [www.teamed.nl](http://www.teamed.nl) of contact opnemen met: Georgette Groutars (directeur TEAM ED) [georgette@teamed.nl](mailto:georgette@teamed.nl).