Visie ervaringsdeskundigheid en familie-ervaringsdeskundigheid

1. Inleiding

Het Netwerk Geestelijke Gezondheidszorg Zuid-West-Vlaanderen streeft naar een holistische benadering van geestelijke gezondheidszorg, waarbij de perspectieven van zowel professionele actoren als cliënten en hun context evenwaardig worden meegenomen bij het bepalen van het zorgtraject. In deze interdisciplinaire samenwerking worden inspanningen geleverd om cliënten en hun steunfiguren of naasten te integreren op alle niveaus binnen de zorg en het beleid.

Naast wetenschappelijke en professionele kennis, wordt ervaringskennis stilaan aanvaard als een gelijkwaardige kennisbron (Vlaams Patiëntenplatform, OPGanG, 2024, p. 2). Ervaringsdeskundigen worden aangemoedigd om hun kracht en expertise te benutten en kunnen diverse rollen vervullen in tal van projecten. Zij kunnen zowel op vrijwillige basis als in een betaald statuut (als werknemer of zelfstandige) worden ingezet, waarbij verwachtingen variëren afhankelijk van het statuut.

Deze tekst biedt een visie op de inzet van ervaringsdeskundigen en familie-ervaringsdeskundigen binnen het Netwerk Geestelijke Gezondheidszorg Zuid-West-Vlaanderen (verder ervaringsdeskundigheid). Het wil inspirerend zijn voor de partners en een houvast geven om in de eigen organisatie aan de slag te gaan met ervaringsdeskundigen. Het netwerk ontwikkelde ook een aanvullende visie voor de inzet van vrijwillige ervaringsdeskundigen (raadpleegbaar in bijlage).

2. Definities

In deze alinea worden de belangrijkste termen en begrippen gedefinieerd die in deze visietekst worden gebruikt.

Ervaring

Ervaring verwijst naar de kennis en inzichten die iemand opdoet door persoonlijke gebeurtenissen in het leven.

Ervaringskennis

"Ervaringskennis ontstaat door de eigen ervaringen met andere personen met gelijkaardige ervaringen te delen en te verwerken. Op deze manier ontstaan er verbindingen, treedt er herkenning en erkenning op, ontstaat een emotionele afstand van de eigen ervaringen en is er meer aandacht voor de collectieve, abstracte ervaringen" (Vlaams Patiëntenplatform, OPGanG, 2024, p. 2).

Ervaringsdeskundigheid

Ervaringskennis evolueert tot ervaringsdeskundigheid door middel van vorming en opleiding. Het Vlaams Decreet definieert als volgt: *"de kennis en expertise die voortkomt uit de ervaring met individugerichte zorg, opgedaan als gebruiker of context, en die voor zichzelf en voor anderen herstel bevorderend kan worden ingezet. Die ervaring kan alleen tot kennis en expertise met betrekking tot individugerichte zorg leiden als ze via lotgenotencontact wordt verwerkt en verruimd en als via opleiding of vrijwilligerswerk kennis, houdingen, vaardigheden en methoden zijn aangereikt om de verruimde ervaring met individugerichte zorg deskundig aan te wenden."*

De ervaringsdeskundige kan zijn eigen herstelervaring vanuit een zekere afstand benaderen en deze inzichten toepassen in zijn werk. Herstel is een doorlopend proces, waarin voortdurende bijscholing en het volgen van nieuwe ontwikkelingen essentieel zijn.



Figuur 1: Het inschakelen van ervaringsdeskundigen in de gezondheidszorg, Vlaams Patiëntenplatform (2024)

Ervaringsdeskundige

Een ervaringsdeskundige is een persoon met een psychische kwetsbaarheid en GGZ-ervaring die zijn leven heeft beïnvloed. Na een eigen groei- en leerproces kan hij deze ervaringen, gevoed met input van lotgenoten, inzetten om anderen te ondersteunen. Dit kan vanuit het perspectief van een cliënt of een naaste zijn.

Ervaringswerker

Ervaringswerkers zijn ervaringsdeskundigen die hun ervaringsdeskundigheid professioneel inzetten. Ze beschikken over specifieke professionele vaardigheden en competenties die ze doelgericht hebben ontwikkeld door scholing of opleiding (De Bolster, 2023) of die een bredere kijk en vaardigheden hebben verworven door expertise, bijvoorbeeld het begeleiden van een lotgenotengroep.

De termen ervaringsdeskundige en ervaringswerker worden vaak door elkaar gebruikt.

3. Goede praktijken

Algemeen: de inschakeling van ervaringsdeskundigen biedt meerwaarde

Het inzetten van ervaringsdeskundigen kan op verschillende manieren een meerwaarde bieden (Tambuyzer, 2012): zij kunnen bijvoorbeeld anderen in vergelijkbare situaties ondersteunen, hoop geven en laten zien dat herstel mogelijk is. Door hun eigen ervaringen te delen, kunnen ze als voorbeeld dienen en mensen helpen om hun krachten te ontdekken. Ook voor de ervaringsdeskundige zelf kan dit werk bijdragen aan hun eigen herstel en een gevoel van zingeving geven. Daarnaast kunnen zij helpen om de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren, doordat hulpverleners worden gestimuleerd om kritisch na te denken over hun eigen houding en manier van werken.

Ook andere bronnen vermelden voordelen vanuit het cliëntenperspectief: het contact met ervaringsdeskundigen is laagdrempelig en gebaseerd op vertrouwen. Cliënten voelen zich erkend en gelijkwaardig. De relatie is wederzijds en oprecht. Daarnaast delen ervaringsdeskundigen hun kennis uit eigen ervaring, stimuleren ze zelfreflectie en laten ze door hun eigen verhaal zien dat herstel mogelijk is. Dit alles draagt bij aan het gevoel van kracht en eigen regie bij de cliënt.

Binnen het netwerk: we zitten op het juiste spoor

Binnen ons netwerk zijn we ons goed bewust van de meerwaarde van ervaringsdeskundigen. We werken reeds met zowel betaalde als vrijwillige ervaringsdeskundigen, die verschillende rollen vervullen op basis van hun eigen krachten en talenten. Ervaringsdeskundigen zijn actief bij zowel verschillende organisaties binnen het netwerk als bij diverse projecten van het netwerk zelf.

4. Inzet ervaringsdeskundige op de werkvloer

Statuut

Ervaringsdeskundigen kunnen ingeschakeld worden vanuit een vrijwillig of betaald statuut (werknemer/zelfstandige).

Het netwerk:

- Benadrukt dat bij voorkeur ervaringsdeskundigen zoveel mogelijk betaald worden inzet.
- Beschouwt het vrijwilligersstatuut in dit kader als complementair.

Afhankelijk van het statuut, zijn er andere verwachtingen mogelijk. Over vrijwillige ervaringsdeskundigen werkt het Netwerk Geestelijke Gezondheid Zuid-West-Vlaanderen een aanvullende visie uit.

Ervaringsdeskundigen kunnen hun competenties zowel inzetten in zorg als in beleid van een organisatie.

Rollen van de ervaringsdeskundige (Vlaams Patiënten Platform, 2018).

Ervaringsdeskundigen worden in hun kracht geplaatst en kunnen in tal van projecten verschillende rollen opnemen zoals beeldvormer, hoopverlener, krachtverlener, groepsondersteuner, bruggenbouwer, innovator, gids en vertegenwoordiger.

Beeldvormer: zet ervaringskennis in zodat realistisch gedacht en gesproken wordt over geestelijke gezondheid(-sproblemen).

Hoopverlener: schept hoop, biedt perspectief en inspireert.

Krachtverlener: focust in individuele gesprekken op mogelijkheden en empowerment bij de patiënt, dichtbetrokkene of ervaringsdeskundige en draagt daarmee bij aan het herstelproces.

Groepsondersteuner: begeleidt groepen met focus op mogelijkheden en empowerment.

Bruggenbouwer: onderhoudt en/of legt de verbinding tussen patiënten, hulpverleners-, familie- en patiëntenperspectief, beleid, organisaties, (en andere) mogelijke stakeholders en bij uitbreiding de maatschappij en draagt zo bij aan meer wederzijds begrip en gelijkwaardig samenwerken.

Innovator: durft 'de dingen' in vraag stellen en levert naast het aanbrengen van vernieuwende ideeën ook een creatieve, verfrissende en kritische blik op de actuele werking en visie van organisaties en bij de uitwerking van opdrachten en concrete projecten.

Gids: maakt mensen wegwijs in terminologie, zorg- en vormingsaanbod en de bredere dienstverlening.

Vertegenwoordiger: vertegenwoordigt en verdedigt het perspectief van patiënt, familie en/of andere dichtbetrokkene en/of ervaringsdeskundige.

Randvoorwaarden

Om de inzet van een ervaringsdeskundige te doen slagen, zijn er een aantal randvoorwaarden waaraan vervuld moeten worden.

Niet personeelsvervangend inzetten: Ervaringsdeskundigen worden niet ingezet ter vervanging van personeel, maar zijn volwaardige leden van het team. Ze dienen een integraal onderdeel te zijn van het team en de werkomgeving.

Blijvende binding: Ervaringsdeskundigen behouden een voortdurende verbinding met de ervaringen van lotgenoten, bijvoorbeeld door deelname aan zelfhulpgroepen of patiëntenvereniging (OpGanG, 2023). Het is ook aangewezen om mogelijkheden tot (deelname aan) intervisie te bieden.

Herstelgericht klimaat: De inzet van ervaringsdeskundigen start in een herstelgericht klimaat. Het team moet openstaan voor hun rol en idealiter een actieve vraag naar hun bijdrage hebben. Het is niet effectief als ervaringsdeskundigen op elke dienst worden ingezet zonder samenhang.

Plek in het team: Ervaringsdeskundigen hebben een vaste plek binnen een team om verbinding en effectiviteit te bevorderen.

Leiderschap: Op directieniveau leeft er een cultuur waar ervaringsdeskundigheid een plaats krijgt. Het is cruciaal dat de leidinggevende een medestander is en de rol van ervaringsdeskundigen ondersteunt.

Bottom-Up benadering: Beslissingen over de inzet van ervaringsdeskundigen dienen bottom-up te worden genomen, waarbij het team open en verwelkomend moet zijn.

Netwerkparticipatie: Ze dienen aansluiting te vinden bij relevante overlegstructuren, zoals het Vlaams Patiëntenplatform, en moeten deelnemen aan intervisiesessies om hun ervaringen en kennis up-to-date te houden.

Vrijwilligersverbinding: Voor vrijwilligers is het belangrijk om verbinding te hebben met zowel het team als de andere ervaringsdeskundigen.

Functie omschrijving

Het is belangrijk om deze rol strikt te definiëren en te vermijden dat ervaringsdeskundigen worden belast met taken die niet binnen hun specifieke functieomschrijving vallen.

Daarom pleiten we voor een duidelijk functieomschrijving voor de opstart.

Vergoeding

Binnen het netwerk kunnen we richtlijnen formuleren over de verloning van betaalde ervaringsdeskundigen, met als doel een eerlijke en passende verloning te waarborgen. Hoewel we geen uniforme afspraken kunnen opleggen, kunnen we aanbevelingen doen. Een voorbeeld hiervan is de afspraak binnen De Bolster, waar de verloning wordt berekend op basis van 50% IFIC 12 en 50% IFIC 14b.

Ondersteuning vanuit het netwerk

Om te voldoen aan de toenemende vraag naar ervaringsdeskundigen, is het essentieel om nieuwe mensen op te leiden. In dit kader kunnen de HerstelAcademie en cliëntenbureau een belangrijke rol spelen door relevante trainingen en ondersteuning te bieden.

Partners binnen het netwerk stellen hun intern vormingsaanbod open voor ervaringsdeskundigen die werkzaam zijn in het netwerk. Dit biedt de mogelijkheid om ervaringsdeskundigen verder te ontwikkelen en bij te scholen:

- Voor ervaringsdeskundigen met een betaald statuut gebeurt dit sowieso in het kader van het individueel opleidingsrecht dat sedert 2024 in voege is.
- Het netwerk pleit om voor ervaringsdeskundigen met een vrijwillig statuut het intern vormingsaanbod zoveel als mogelijk open te stellen. Ook het netwerk zelf kan hier een rol in opnemen.

Binnen organisaties wordt de ervaringsdeskundige ingewerkt zoals andere personeelsleden en vrijwilligers.

Daarnaast wordt er een voorstel opgesteld waarin coaching en intervisie zijn opgenomen. Dit zorgt voor een gestructureerde introductie en continue begeleiding, zodat ervaringsdeskundigen optimaal functioneren en hun rol effectief kunnen vervullen binnen het netwerk.

Verschillende niveaus

Ervaringsdeskundigen kunnen op verschillende niveaus worden ingezet. Op **microniveau** (individuele cliëntzorg) kunnen zij begeleiding bieden tijdens het herstelproces van de cliënt. Deze begeleiding kan onder andere bestaan uit één-op-één gesprekken, het organiseren van lotgenotengroepen, het delen van hun eigen herstelverhalen om anderen te inspireren en te ondersteunen, enz.

Op **mesoniveau** (binnen het team en de organisatie) kunnen ervaringsdeskundigen een adviserende rol spelen bij teams over cliëntperspectieven en herstelgerichte zorg. Ze kunnen ook betrokken worden bij het geven van workshops en trainingen, waarbij ze hun ervaringskennis inzetten. Daarnaast kunnen zij ook bijdragen aan de ontwikkeling van beleid van de organisatie.

Op **macroniveau** (beleid en samenwerking) kunnen ervaringsdeskundigen deelnemen aan overlegstructuren binnen het netwerk. Ze kunnen ook een belangrijke rol spelen in beeldvormingsprojecten voor het ruimere publiek. Bovendien kunnen zij samenwerken met patiëntenverenigingen om de invloed van ervaringsdeskundigen op een breder niveau te vergroten.

5. Uitdagingen

Minimum aantal werkuren: Van overheidswege moet een werknemer minimaal 13 uur per week worden ingezet, bijgevolg ook een ervaringsdeskundige. Voor ervaringsdeskundigen die net beginnen, kan deze vereiste een uitdaging vormen, omdat het een aanzienlijke hoeveelheid werk kan zijn voor mensen die nog in de opstartfase zitten. Ook voor werkgevers geeft dit weinig flexibiliteit om een ervaringsdeskundige als werknemer in te zetten voor een kleinere opdracht. Het systeem van gedeeltelijke werkhervatting kan hier een oplossing voor zijn: de ervaringsdeskundige die in dit systeem aan de slag gaat, kan, met goedkeuring van de adviserend arts van het ziekenfonds, een uitzondering krijgen op reglementering over de arbeidsduur: je kan een flexibel uurrooster vragen, ook al werk je minder dan 13 uur per week.

Statuut: volgende beleidsaanbevelingen uit het PEER-B-onderzoeksproject worden mee opgenomen:

- Ervaringswerkers met een betaalde functie worden formeel opgenomen in het normpersoneel, mits uitbreiding van beschikbare middelen. Dit veronderstelt ook dat erkenningsnormen worden aangepast aan realistische opleidingsprofielen en de erkenning van eerder verworven competenties.
- Er wordt een richtinggevend kader uitgewerkt dat het onderscheid en de complementariteit tussen vrijwillige en betaalde ervaringswerkers beschrijft. Vrijwillige inzet is steeds een waardevolle surplus, en geen vervanging voor de basiswerking.

Middelen voor inzet: Er zijn middelen nodig om ervaringsdeskundigen effectief in te zetten, zowel op vrijwillige basis als in een betaalde rol.

Erkenning van het zorgdiploma: De vaststelling dat het diploma 'ervaringsdeskundige' nog niet formeel is erkend, zorgt voor moeilijkheden om ervaringsdeskundigen in de zorg te laten werken. Het is essentieel om te zorgen voor de erkenning en waardering van hun opleiding.

Creëren van betaalde posities: Er is een wens om meer betaalde jobs te creëren voor ervaringsdeskundigen binnen het netwerk.

Bijlage: taken als vrijwilliger

1) Patiëntenvertegenwoordiging: Mogelijkheid om een mandaat op te nemen als patiëntenvertegenwoordiger in werk-, functie-, stuurgroepen of andere overleggen van het netwerk. Uiteenlopende thema's zijn mogelijk.

2) Cliëntenbureau: Het cliëntenbureau fungeert als een centrale plek voor ervaringsdeskundigen die hun persoonlijke ervaringen willen gebruiken om anderen te ondersteunen. Het vormt een pool van enthousiaste vrijwilligers die zich gezamenlijk inzetten om het stigma rond psychische kwetsbaarheid te doorbreken. Activiteiten in de buurt worden georganiseerd door het cliëntenbureau, naast het aanbieden van herstelverhalen, getuigenissen en workshops. Het streeft naar een omgeving zonder stigma. Als lid van ons team krijg je niet alleen de kans om anderen te helpen, maar bieden we ook training aan om je voor te bereiden op deze belangrijke rol.

3) HerstelAcademie: De HerstelAcademie organiseert cursussen rond mentale gezondheid. Het is ons doel om mensen te ondersteunen in hun persoonlijke groei en ontwikkeling. Daarbij zetten we sterk in op het positief inzetten van hun eigen krachten en talenten. Als ervaringsdeskundige binnen de HerstelAcademie geef je samen met een hulpverlener cursussen die in co-creatie worden ontwikkeld. De focus ligt op kortdurende cursussen die zich richten op mentaal welzijn en het vergroten van vaardigheden om met psychische kwetsbaarheid om te gaan.

4) Conventie ELP: Binnen de conventie eerstelijnspsychologische zorg is het mogelijk om als ervaringsdeskundige samen met een geconventioneerde psycholoog of orthopedagoog een groepsaanbod te organiseren.

5) ROPI afname: De ROPI is een instrument waarmee op afdeling/team/samenwerkings- niveau gepeild wordt naar de mate van herstel-ondersteunend werken. De afname bestaat uit verschillende groepsgesprekken met medewerkers, een cliëntenpanel en inzage van documenten. De bedoeling van een ROPI bevraging is vooral om aanknopingspunten en groeikansen rond herstelondersteunende zorg meer en gericht bespreekbaar te maken. De afname van de ROPI wordt gedaan door opgeleide ROPI afnemers in duo (hulpverlener en ervaringsdeskundige). Hiertoe organiseert het netwerk een opleiding tot auditeur. De opleiding duurt 1 dag. Na het volgen van de opleiding, neem je samen met een professional de ROPI af in een dienst van het netwerk.