

Krachtwerk de sleutel tot herstel

“Van patiënt naar burgerschap”



Afstudeeronderzoek over herstel ondersteunende begeleiding door ervaringsdeskundigen.

Datum: 18 juni 2018
Student: Shannon Boelens
Klas: TPS-VH10
Studentnummer: 501033
Afstudeerbegeleider: José Renkens
Opleiding: Toegepaste Psychologie
Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Opdrachtgever: Siwert Meijer
Organisatie: Maatschappelijk Steunpunt De Stijl
Adres: Taxandriaplein 1D, 5212 TW, 's-Hertogenbosch

Betrokken lectoraat: Integrale Veiligheid

Voorwoord

Om te komen tot dit onderzoek zijn een aantal mensen van cruciaal belang geweest. Het heeft mij enige moeite gekost om een geschikte plek te vinden waar ik mijn afstudeeronderzoek kon uitvoeren. Hierbij is mij de moed meerdere malen in de schoenen gezakt. Ik ben dan ook zeer trots dat ik er alsnog in geslaagd ben om tijdig een leuke afstudeerplek gevonden te hebben en dat ik tot dit eindresultaat ben gekomen.

Ten eerste wil ik Marvin Putuhena bedanken voor het mij in contact brengen met Siwert Meijer, kenniskringlid van het lectoraat Integrale Veiligheid van de Hogeschool Avans te 's-Hertogenbosch. Siwert wil ik graag bedanken voor de mogelijkheid die hij mij heeft geboden om onderzoek uit te mogen voeren bij het Maatschappelijk Steunpunt de Stijl in 's-Hertogenbosch en de rol als zijnde mijn opdrachtgever. Daarnaast heb ik de begeleiding van Siwert als erg prettig ervaren en is hij in mijn ogen een zeer inspirerende persoon.

Vanuit het Maatschappelijk Steunpunt De Stijl gaat mijn dank uit naar Karien Leermakers en Chantal Van den Boogaerd voor de openheid, transparantie en de hulp die zij tijdens mijn onderzoek hebben geboden.

Tot slot wil ik vanuit de opleiding Toegepaste Psychologie José Renkens bedanken voor haar begeleiding en ondersteuning die zij heeft geboden als zijnde mijn afstudeerbegeleider. Ook gaat mijn dank uit naar mijn afstudeergroep Dona Hoti, Lan Lan Zhang en Lincy de Jonge voor het wekelijks meedenken en sparren ten op zichte van vragen die ik had over mijn onderzoek.

Voor mij is het uitvoeren van dit onderzoek een hele ervaring geweest. Terugblikkend was het komen tot een concreet onderzoek niet altijd even makkelijk geweest. Desondanks heb ik dit onderzoek met veel plezier uitgevoerd. Ik hoop dan ook dat u mijn onderzoek met hetzelfde plezier zult lezen als waarmee ik aan het onderzoek heb mogen werken.

Shannon Boelens

18 juni 2018

Samenvatting

Niets is zo veranderlijk als de zorg. Het maatschappelijk steunpunt De Stijl dat nu nog onderdeel is van de organisatie Reinier van Arkel, een ggz-instelling, wordt overgedragen aan Stichting Nex2Next.

Reinier van Arkel wenst haar maatschappelijk steunpunt over te dragen omdat de organisatie zich enkel en alleen wil richten op het behandelen van psychische- en psychiatrische behandelingen. Dit past niet bij het uitgangspunt van een maatschappelijk steunpunt. Het maatschappelijk steunpunt De Stijl is gericht op participatie in de samenleving. Hierbij fungeert “De Stijl” als ontmoetingsplek voor mensen met psychische problemen, die niet of te weinig toekomen aan het zelfredzaam vormgeven van het leven.

“Nex2Next” heeft de wens om “De Stijl” om te vormen tot een zelfregiecentrum. Doordat de gemeente 's-Hertogenbosch zorg draagt voor de financiering van het zelfregiecentrum, zal de participatiewet (WMO) van kracht gaan. Daarmee komt het zelfregiecentrum in het sociale domein terecht.

“Nex2Next” heeft voor ogen om ervaringsdeskundigen als nieuwe begeleiders van het zelfregiecentrum aan te stellen. Professionals zullen hierdoor wegvallen.

Dit onderzoek richt zich op behoeften en ervaringen betreffende herstel ondersteunende begeleiding door ervaringsdeskundigen.

De hoofdvraag luidt als volgt: wat hebben ervaringsdeskundigen nodig om de begeleiding aan de bezoekers van het maatschappelijk steunpunt De Stijl, gericht op herstel, optimaal voort te zetten na de kanteling tot een zelfregiecentrum?

Zowel de bezoekers van “De Stijl” als de ervaringsdeskundigen hebben door middel van semigestructureerde interviews deze vraag beantwoord. Drie ervaringsdeskundigen en vier bezoekers hebben meegewerkt aan dit onderzoek.

Geconcludeerd kan worden dat deze vraag geen eenduidig antwoord heeft. Meerdere factoren zijn van belang in een optimale begeleiding aan de bezoekers.

Inhoud

Voorwoord	2
Samenvatting.....	3
1. Inleiding	5
1.1. Praktijk.....	5
1.2. Maatschappelijke context	5
1.3. Aanleiding/probleemstelling.....	6
1.3.1. Herstel	7
1.3.2. Belemmerende en bevorderende factoren voor herstel	8
1.3.3. Zelfregiecentrum “Het Bruisnest”	8
1.4. Doel van onderzoek.....	9
1.5. Hoofd- en deelvragen.....	9
2. Methode van onderzoek	10
2.1. Onderzoekspopulatie	10
2.2. Onderzoek ontwerp	10
2.3. Meetinstrumenten	11
2.4. Analyse	11
2.5. Opmerking afname interviews	12
3. Resultaten.....	12
4. Conclusie	15
5. Discussie	16
5.1. Plaatsing onderzoek	16
5.2. Validiteit en betrouwbaarheid	17
5.3. Vervolgonderzoek	17
5.4. Ervaringsdeskundigen in het werkveld zonder opleiding	17
6. Aanbevelingen	18
6.1. Bijeenkomsten medezeggenschap van de bezoekers.....	18
6.2. Intervisie, supervisie en coaching door een ervaringsdeskundige coach	18
6.3. Zichtbaarheid door “Nex2Next” en de nieuwe ervaringsdeskundigen.....	18
Literatuur.....	19
Bijlagen 1 – Interviewleidraad en topiclijst	21
Bijlage 2 – Tabel Labels.....	25
Bijlage 3 – Codeerschema	26
Bijlage 4 – Analysesets	27
Bijlage 5 – Consent formulier	29

1. Inleiding

1.1. Praktijk

“Door de weeks lopen mensen niet naar binnen maar als er evenementen zijn, lopen ze toch binnen. Dan zijn wij toch even normaal. Dan zijn wij toch even normale mensen ja (R04 F28)”.

Reinier van Arkel een ggz-instelling wenst haar maatschappelijk steunpunt De Stijl te 's-Hertogenbosch over te dragen aan een andere organisatie. Dit omdat het uitgangspunt welke Reinier van Arkel voor ogen heeft, het behandelen van psychische- en psychiatrische aandoeningen, niet langer passend is binnen een maatschappelijk steunpunt. Bezoekers hechten veel waarde aan dit maatschappelijk steunpunt en zijn bang dat hun vertrouwde uitvalsbasis komt te verdwijnen.

1.2. Maatschappelijke context

Naar schatting telt Nederland 250.000 tot 300.000 mensen met een ernstige psychische kwetsbaarheid. Onder deze doelgroep blijft de wens tot participeren: deelname in de samenleving, ver achter op de realiteit en ervaart hierdoor een hoge mate van eenzaamheid (Hoof, Nuijen, Kroon & Knispel, 2016).

Om de eenzaamheid bij deze doelgroep (hierna te noemen: bezoekers) te verkleinen ontstond er op 4 november 1993 een dagactiviteitencentrum “De Buut” te 's-Hertogenbosch van het RIBW-GGZ dat geleid werd door medewerkers van Reinier van Arkel (Steunpunt De Stijl, 2017). De Buut was niet voor iedereen met een psychische kwetsbaarheid toegankelijk, destijds kon men alleen terecht met een indicatie of zijnde in behandeling van een ggz.

In 2009 werd De Buut omgevormd tot maatschappelijk steunpunt “De Stijl”. “De Stijl” is een ontmoetingscentrum voor volwassenen met een psychische, lichamelijke en/of sociale kwetsbaarheid. Een indicatie of behandeling van een ggz is geen vereiste meer. Er wordt binnen de organisatie gelijkwaardig samengewerkt door vrijwilligers, bezoekers, wijkbewoners, ervaringsdeskundigen en (professionele) medewerkers van Reinier van Arkel. Deze gelijkwaardige samenwerking is gestoeld op het bevorderen van participeren van de bezoekers in de samenleving. Dit door hen eerst actiever te maken, meer zelfvertrouwen te geven en vervolgens samen opzoek te gaan naar activiteiten bij hen in de buurt waar zij deel aan zouden kunnen nemen (Steunpunt De Stijl, 2017).

“De Stijl” is onderdeel van de organisatie Reinier van Arkel. Reinier van Arkel is een ggz-instelling die zich volledig richt op het behandelen van psychische- en psychiatrische aandoeningen. Gezien een maatschappelijk steunpunt meer gericht is op participatie in de samenleving draagt Reinier van Arkel haar maatschappelijk steunpunt De Stijl, eind 2019 over aan Stichting Nex2Next in samenwerking met de gemeente 's-Hertogenbosch. Het streven is om “De Stijl” om te vormen tot een zelfregiecentrum. “Nex2Next” is een organisatie die ervaringsdeskundigen traint om herstelervaringen in te zetten in het herstelproces van anderen. Dit heeft als doel weer hoop, kracht en perspectief te bieden. Ervaringsdeskundigen zijn geen hulpverleners maar ex-cliënten die hersteld zijn van psychische- en/of verslavingsproblemen (Nex2Next, 2018). Een zelfregiecentrum is een plek die wordt opgezet en beheerd door bezoekers die werken aan hun mogelijkheden, wensen en dromen. Bezoekers spreken zichzelf en anderen aan op wat wel kan en gaan niet uit van hun beperkingen. Door zich actief in te zetten op zowel individueel als maatschappelijk niveau, nemen zelfvertrouwen en sociale vaardigheden toe. Het doel hiervan is om deelname in de samenleving ofwel participeren te vergemakkelijken (Poll, 2017).

1.3. Aanleiding/probleemstelling

Steeds minder mensen met een psychische kwetsbaarheid vinden hun heil binnen een psychiatrische instelling en zijn op zoek naar hun plek in de samenleving. “De Stijl” is een ontmoetingsplek voor mensen met psychische problemen, die niet of te weinig toekomen aan het zelfredzaam vormgeven van het leven. In de organisatie kunnen bezoekers deelnemen aan activiteiten op het gebied van: hobby’s, creatieve vaardigheden, beweging, gezondheid, kookgroepen, praatgroepen en workshops. Bezoekers komen binnen met verschillende motieven. De een wil uit zijn/haar isolement en is opzoek naar sociale contacten en de ander wil van georganiseerde activiteiten naar onbetaald werk. Naast het hebben van wensen beschikt iedereen over kwaliteiten en talenten. “De Stijl” biedt ondersteuning om deze verder te ontwikkelen (Steunpunt De Stijl, 2017).

Momenteel zijn er vier betaalde krachten (professionals) en één ervaringsdeskundige werkzaam binnen “De Stijl”. “Nex2Next” wenst “De Stijl” naar verwachting eind 2019 om te vormen tot een zelfregiecentrum. De doelgroep zijn mensen met een kwetsbare achtergrond, zoals psychische problematiek of verslaving. In het conceptplan van “Next2Next” staat dat het zelfregiecentrum zich wil richten op herstel ondersteunende begeleiding, gegeven door ervaringsdeskundigen. De reden waarom “Nex2Next” deze verandering wil doorgaan, is omdat zij de kwaliteit van begeleiding gericht op participatie in de samenleving en herstel wil optimaliseren. Daarnaast draagt de gemeente ‘s-Hertogenbosch zorg voor de financiering van het zelfregiecentrum en zal daarmee de participatiewet (WMO) van kracht zijn. Het doel van de participatiewet is dat iedereen (weer) zo snel mogelijk aan het werk gaat, waarbij gekeken wordt naar het vermogen van een persoon om bij te dragen aan de samenleving (’s-Hertogenbosch, z.d.). Het uitgangspunt van de WMO is dat bezoekers individueel of in relatie met hun netwerk, werken aan zelfredzaamheid zodat zij volwaardig kunnen participeren in de samenleving (Scheffers, 2012).

Gezien het feit dat er momenteel één ervaringsdeskundige werkzaam is binnen “De Stijl”, betekent dit dat er een volledig nieuw team van ervaringsdeskundigen terugkomt voor de professionals die wegvallen; dit roept vragen op en zorgt voor onduidelijkheid bij zowel de bezoekers als de professionals.

Bezoekers zijn gewend aan de professionals en hebben daarmee een werkrelatie opgebouwd. Een goede werkrelatie vormt de basis van goede begeleiding. Volgens Wolf (2016) kan een werkrelatie vertrouwen en veiligheid bieden aan de bezoekers van “De Stijl” en daardoor bijdragen aan het beter leren omgaan met tegenslagen en een verbeterde kwaliteit van leven. Uit oriënterende gesprekken blijkt dat professionals zich af vragen of vervanging door ervaringsdeskundigen aansluit bij de behoeften van de bezoekers. Daarnaast is er onduidelijkheid over wanneer iemand zich ervaringsdeskundige mag noemen en hoe begeleiding door een ervaringsdeskundige verschilt met begeleiding door een professional. Idealiter is een ervaringsdeskundige iemand die zelf een herstelproces heeft doorlopen aangevuld met opleidingen of cursussen omtrent het werken met eigen ervaringen. Volgens Bähler, Bovenberg, Francken en Wilrycx (2011) is dit noodzakelijk om ervaringsdeskundigheid goed toe te kunnen passen tijdens de begeleiding aan de bezoekers. Tot slot is duidelijkheid gewenst over wat ervaringsdeskundigen nodig hebben om de begeleiding gericht op herstel voort te zetten, nadat de kanteling tot een zelfregiecentrum heeft plaatsgevonden. Omdat de omvorming tot een zelfregiecentrum daadwerkelijk plaats gaat vinden, richt dit onderzoek zich op wat ervaringsdeskundigen nodig hebben om begeleiding gericht op herstel voort te zetten.

1.3.1. Herstel

Herstel is een individueel en persoonlijk proces waarbij het (weer) gaan functioneren op sociaal gebied (bijvoorbeeld als ouder of werknemer) een belangrijk streven is. Daarnaast gaat herstel niet over genezen, maar over het (leren) leven met een aandoening, beperking of kwetsbaarheid waarbij de beperking centraal staat. Herstel impliceert een actieve acceptatie van kwetsbaarheden en een geleidelijke inwisseling van patiënt naar burgerschap (Wolf, 2016).

In dit onderzoek worden de volgende aspecten van herstel onderscheiden:

- **Vrije ruimte:** de ruimte die ieder mens in zich heeft om de eigen levenskracht terug te vinden, eigen keuzes te maken en nieuwe mogelijkheden te zoeken en te vinden. (Boertien & Van Bakel, 2012);
- **Betekenisgeving:** gaat om betekenis geven aan de eigen psychische of verslavingsproblemen, aan gebeurtenissen in het persoonlijke leven, aan bestaande relaties en de manier waarop dit geleid heeft tot de huidige situatie. In herstelverhalen valt op dat de aandoening van een persoon vaak in een nieuw licht komt te staan. Problematiek wordt niet ontken maar krijgt een andere plaats in het levensverhaal. Een bron van lijden kan een bron van kracht en eigenwaarde worden (Boevink & Dröes, 2005);
- **Zelfbeeld en zingeving:** door nieuwe betekenisgeving aan persoonlijke klachten en kwetsbaarheden komt achter het zelfbeeld van de “patiënt” of “verslaafde” een nieuwe, unieke persoon tevoorschijn. Nog steeds met kwetsbaarheden maar ook met een uniek verhaal en persoonlijke wensen en ambities. Hierdoor ontstaat ruimte voor een genuanceerder en positiever zelfbeeld. Dit gepaard met nieuwe mogelijkheden tot het ontwikkelen van vaardigheden, het oppakken van betekenisvolle relaties, het uitproberen van vergeten rollen en het richten op persoonlijke wensen en doelen (Hoof, Erp, Boumans & Muusse, 2014);
- **Verbondenheid met anderen:** naast de verbondenheid met familieleden, burens en collega’s etc. gaat het hierbij ook om het meedoen in de samenleving zonder persoonlijke kwetsbaarheden te hoeven verstoppen. Het gaat om volwaardig burgerschap waarbij mensen op basis van eigen, unieke inbreng geaccepteerd worden als waardevol lid van de samenleving (Van Hoof et al., 2014);
- **Perspectief en hoop:** gaat over wat tot stilstand is gekomen weer in beweging brengen, met die beweging ontstaat perspectief en hoop. Grenzen die door psychische kwetsbaarheden zijn opgelegd wordt erkend maar niet meer als vanzelfsprekend geaccepteerd (Van Hoof et al., 2014);
- **Grip:** gaat over het doorbreken van de ervaring overgeleverd te zijn aan de aandoening of aan degenen die de taken en rollen hebben overgenomen die een persoon zelf niet (meer) kan vervullen. Men ervaart zelf keuzes te kunnen maken en hervindt weer grip op het eigen leven (Boevink & Dröes, 2005).

1.3.2. Belemmerende en bevorderende factoren voor herstel

Belemmerende factoren voor herstel verschillen in het ontbreken van de meest basale levensvoorzieningen tot ongeschikte behandelingen van symptomen, afwijzing door hulp, middelenmisbruik, traumatische ervaringen en maatschappelijke stigmatisering. Stigmatisering kan gezien worden als een onwaardige behandeling door anderen. Door de oordelen van anderen kan een bezoeker last krijgen van zelfstigmatisering. De bezoeker gaat op dezelfde manier naar zichzelf kijken zoals de maatschappij dat doet. Als gevolg hiervan kan er een gebrek aan vertrouwen en hopeloosheid ontstaan. Op deze manier raakt de bezoeker langzamerhand de grip op het leven kwijt.

Bevorderende factoren voor herstel zijn acute stabilisatie bij crisis, toegang tot hulp, vervulling van de meest basale behoeften, ondersteuning van een persoon die begrip heeft voor wat de persoon in kwestie doormaakt, hoop, acceptatie, handvatten om met bepaalde situaties om te gaan, vaardigheden om met een dreigende terugval om te gaan, sociale vaardigheden, zelfzorgvaardigheden en bevredigende relaties etc. (Boevink & Dröes, 2005). Bij voorkeur is “ondersteuning van een persoon die begrip heeft voor wat de persoon in kwestie doormaakt”, afkomstig van een ervaringsdeskundige. Een ervaringsdeskundige heeft dezelfde pijn ervaren en is daar weer bovenop gekomen. Hiervoor hoeven de ervaringen niet identiek aan elkaar te zijn, deze kunnen verschillen (Van Dorp, 2017).

Uit onderzoek uit het buitenland blijkt dat de ondersteuning van ervaringsdeskundigen bijdraagt aan empowerment van de bezoekers. Empowerment staat voor het aanboren van krachtbronnen. Wat kunnen bezoekers nog wel? En waar gaat iemands hart sneller van kloppen? Door het inzetten van empowerment ervaren bezoekers meer kwaliteit van en controle op hun leven, hebben minder last van psychische klachten en zijn positiever over de toekomst (Van Dorp, 2017).

De hoeveelheid aan variatie in factoren die een rol spelen bij herstel beaamt het individuele en sterk persoonlijke karakter van herstelprocessen (Wolf, 2016).

1.3.3. Zelfregiecentrum “Het Bruisnest”

“Het Bruisnest” in Gouda is een bestaand zelfregiecentrum dat werkt met ervaringsdeskundigen. “Het Bruisnest” wordt in dit onderzoek als voorbeeld gebruikt voor eventuele bruikbare aanbevelingen die voor de omvorming van “De Stijl” van belang zijn. Bovendien hebben ervaringsdeskundigen van “Het Bruisnest” meegewerkt aan de interviews voor dit onderzoek. In Gouda zeggen zij dat het van toegevoegde waarde is om met ervaringsdeskundigen te werken. Zij weten waar behoefte aan ondersteuning kan liggen en hoe zij deze ondersteuning kunnen bieden, vanwege een eigen ervaring. Daarnaast leggen zij de focus op sterke punten, talenten en mogelijkheden van een bezoeker. Hierbij krijgen bezoekers de ruimte voor eigen inbreng. Bij “Het Bruisnest” hechten zowel bezoekers als ervaringsdeskundigen veel waarde aan een fijne samenwerking.

Volgens ervaringsdeskundigen van “Het Bruisnest” zijn de volgende maatschappelijke effecten waarneembaar door de begeleiding die zij geven:

- Bezoekers doen minder een beroep op de professionele hulpverlening;
- Bevordering en stimulatie van maatschappelijke acceptatie;
- Uitkeringsgerechtigden stromen door naar werk;
- Bezoekers voelen zich beter en lekkerder in hun vel; dit maakt de behoefte aan een huisartsbezoek kleiner;
- Vergrote kansen op de arbeidsmarkt.

Verloop van begeleiding binnen “Het Bruisnest” ziet er als volgt uit:

- Bezoekers komen voor een intake;
- Start in een werkgebied waar de bezoeker zich in wil ontwikkelen;
- Maatwerk bieden aan de bezoeker (wat voor begeleiding is er nodig);
- Ruimte om een nieuw initiatief op te zetten;
- Evaluatie na twee maanden;
- Leerontwikkelingsplan opstellen. Hierin wordt meegenomen:
 - Weerbaarheidstraining;
 - Sollicitatietraining;
 - Opleiding;
 - Persoonlijk leefplan (nog in ontwikkeling);
 - Leer-werkplek buiten “Het Bruisnest”;
 - Betaalde baan (Het Bruisnest, z.d.).

1.4. Doel van onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om ervaringsdeskundigen handvatten te bieden omtrent de optimalisatie van begeleiding gericht op herstel. De afstemming tussen de beoogde plannen van “Nex2Next” om begeleiding alleen door ervaringsdeskundigen te laten plaatsvinden sluit nog niet volledig aan op de behoeften van de bezoekers. Hiervoor speelt er nog teveel onduidelijkheid. Overzicht in de behoeften van zowel de bezoekers als de ervaringsdeskundigen is de brug om elkaar in het midden te ontmoeten. Dit is essentieel om de optimalisatie van begeleiding door ervaringsdeskundigen vorm te geven.

1.5. Hoofd- en deelvragen

Hoofdvraag:

Wat hebben ervaringsdeskundigen nodig om de begeleiding aan de bezoekers van het maatschappelijk steunpunt De Stijl, gericht op herstel, optimaal voort te zetten na de kanteling naar een zelfregiecentrum?

Deelvragen:

1. Wat is volgens ervaringsdeskundigen de toegevoegde waarde van hun begeleiding tijdens het herstelproces van de bezoekers?
2. Hoe ervaren de bezoekers de begeleiding door ervaringsdeskundigen in hun persoonlijke herstelproces?
3. Welke behoefte hebben de bezoekers betreffende herstel ondersteunende begeleiding door een ervaringsdeskundige?
4. Welke behoefte hebben ervaringsdeskundigen betreffende herstel ondersteunende begeleiding aan de bezoekers?

2. Methode van onderzoek

2.1. Onderzoekspopulatie

Voor dit onderzoek is één ervaringsdeskundige werkzaam binnen “De Stijl”, zijn twee ervaringsdeskundigen werkzaam binnen het zelfregiecentrum “Het Bruisnest” in Gouda en zijn vier bezoekers van “De Stijl” benaderd. In totaal hebben zeven respondenten meegewerkt aan dit onderzoek en vormen hiermee de onderzoekspopulatie. Respondenten zijn personen die informatie geven over hen of hun situatie (Van der Donk & Van Lanen, 2015). Voor de onderzoekspopulatie zie tabel 1.

Tabel 1: de onderzoekspopulatie

	Aantal (percentage) (N=7)	Mediaan (min ; max)
Geslacht:		
Man	2	
Vrouw	5	
Leeftijd:		36 (28 ; 42)
Respondenten:		
Bezoekers	4	
Ervaringsdeskundigen	3	

2.2. Onderzoek ontwerp

Middels praktijkonderzoek is er op gestructureerde wijze antwoorden verkregen op vragen die zijn ontstaan binnen “De Stijl”. Gezien de vraagstelling betreft dit een definiërend onderzoek (Van der Donk & Van Lanen, 2012). Het onderzoek gaat over behoeften en ervaringen betreffende begeleiding gericht op herstel. Het onderzoek is kwalitatief van aard vanwege semigestructureerde interviews als gebruikte methode (Hesse-Biber & Leavy, 2011). Oriënterende gesprekken met de medewerkers uit de beroepspraktijk hebben het praktijkprobleem verhelderd. Door middel van de literatuur zijn theorieën over herstel en ervaringsdeskundigheid onderzocht.

Gevonden begrippen zijn op basis van literatuur geoperationaliseerd. In tabel 2 staat een weergave van gebruikte bronnen en zoektermen. Vervolgens zijn de onderzoeksvragen opgesteld vanuit de probleemanalyse en de literatuur.

Gebruikte bronnen
• Boeken; • Websites; • Tijdschriften; • Wetenschappelijke artikelen; • Pdf bestanden; • Vakliteratuur.
Belangrijke zoektermen
• Herstel; • Fasen van herstel; • Ervaringsdeskundigheid; • Werken met eigen ervaring; • Zelfregie; • Psychische kwetsbaarheid.

Tabel 2: gebruikte bronnen en belangrijke zoektermen

Om de validiteit van dit onderzoek te vergroten en de betrouwbaarheid van de uitkomsten te kunnen controleren, is er gebruikgemaakt van brontriangulatie. Voor dit onderzoek zijn zowel ervaringsdeskundigen als de bezoekers ondervraagd. De gedachte achter brontriangulatie is om een duidelijker beeld te krijgen van de situatie die binnen “De Stijl” leeft. Door verschillende typen respondenten te ondervragen, krijg je verschillende perspectieven in beeld (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

2.3. Meetinstrumenten

Voor de uitvoering van de interviews is gekozen voor semigestructureerde interviews. De interviews geven antwoord op deelvragen 1, 2, 3 en 4. Uit de literatuur zijn een aantal onderwerpen naar voren gekomen met betrekking tot “herstel” en “ervaringsdeskundigheid” die een rode draad in de interviews waarborgt. Ieder interview verloopt op een andere manier, afhankelijk van de ervaringen van de respondent. Hierdoor krijgen de respondenten ruimte voor eigen inbreng, maar blijft de rode draad van de interviews wel hetzelfde, waardoor elk interview hetzelfde onderzoekt. (Verhoeven, 2014).

Voorafgaand is een topiclijst met interviewleidraad opgesteld. Door de interviewleidraad starten en eindigen alle interviews op dezelfde manier (Van der Donk & Van Lanen, 2015). De structuur in dit onderzoek zorgt ervoor dat het onderzoek herhaalbaar is. Dit komt ten goede van de betrouwbaarheid (Baarda, 2012).

Uit de literatuur komt naar voren dat herstel een individueel en persoonlijk proces is (Wolf, 2016). Daarnaast laat de literatuur zien dat een ervaringsdeskundige haar eigen proces heeft doorlopen en aanvullende opleidingen of cursussen heeft genoten, voor iemand zichzelf ervaringsdeskundige mag noemen (Bähler, M. et al., 2011). Via de vooropgestelde topics zijn de respondenten naar behoeften en ervaringen gevraagd binnen deze topics, voor de interviewleidraad met topiclijst zie bijlage 1. Hierdoor zijn de respondenten genoodzaakt om gericht en specifiek te antwoorden, wat de validiteit ten goede komt (Baarda, 2012).

2.4. Analyse

Na het afnemen van de interviews zijn deze nageluisterd en volledig uitgeschreven op papier, ofwel getranscribeerd. Stiltes zijn aangegeven met puntjes (....) en emoties zijn tussen haakjes omschreven, bijvoorbeeld: (lacht). Om respondenten te anonimiseren heeft elk interview een code gekregen, deze codes zijn in een apart document verwerkt.

Vervolgens zijn de transcripten uitgeprint en opgedeeld in betekenisvolle fragmenten. Nadat het fragmenteren op papier had plaatsgevonden is dit digitaal nogmaals gebeurd. De fragmenten zijn in steekwoorden samengevat zodat in één opslag duidelijk was waar het fragment over ging.

Na het fragmenteren kon het coderen beginnen. Tijdens het coderen heeft elk fragment een label toegekend gekregen in de categorieën “WAT”, “WIE” en “HOE”. Doordat de fragmenten het startpunt zijn geweest voor het coderen, gaat het hierbij om “open coderen”. De categorie “WAT” zegt iets over het onderwerp van het fragment. Het “WIE” geeft aan vanuit wie de geïnterviewde spreekt en het “HOE” gaat over de kwaliteit, ervaring of beleving van het “WAT” uit de eerste categorie. Vervolgens zijn de fragmenten en labels overgezet in een codeerformat (Excel bestand).

Het codeerformat geeft overzicht in de hoeveelheid tekst die de fragmenten hebben opgeleverd en maakt het mogelijk om te zien welke labels vaak zijn toegekend aan een fragment. De labels en een kopie van het codeerformat zijn te zien in bijlage 2 en 3. Door middel van analysesets zijn patronen ontdekt in de antwoorden van de respondenten, zie bijlage 4. Met deze uitkomsten heeft de onderzoeker betekenis kunnen geven aan de fragmenten en de onderzoeksresultaten (Renkens & Van Overbeek, 2015)

2.5. Opmerking afname interviews

Twee van de zeven respondenten zijn middels telefonische benadering en mailcontact geworven, vier respondenten zijn op basis van persoonlijke benadering geworven en de overige respondent is aangedragen door de leidinggevende van “De Stijl” op basis van de reputatiemethode (Van der Donk & Van Lanen, 2012). Drie van de zeven respondenten hebben nauwelijks ervaring met begeleiding door een ervaringsdeskundige. Sommige vragen waren hierdoor niet goed te beantwoorden. Door het geven van voorbeelden, zijn de vragen toch beantwoord. Tot slot zijn er twee interviews onderbroken geweest omdat er iemand de ruimte inkwam.

3. Resultaten

De resultaten zijn per deelvraag weergegeven.

Deelvraag 1: Wat is volgens ervaringsdeskundigen de toegevoegde waarde van hun begeleiding tijdens het herstelproces van de bezoekers?

Ervaringsdeskundigen zeggen bezoekers echt te begrijpen en herkenning te zien in het gedrag dat zij vertonen. Volgens hen hoeft de ervaring die zij hebben niet hetzelfde te zijn als die van een bezoeker om te zien en voelen wat de ander doormaakt. Het hebben van een eigen ervaring en die in mogen zetten maakt het verschil in begeleiding ten opzichte van een professional.

“Begrip! Ik begrijp het ook echt als iemand gewoon kapot is van verdriet (R02, F52)”.

Hoewel ervaringsdeskundigen kwetsbaar blijven voor psychische- en of verslavingsproblemen, hebben zij doorgaans in het eigen herstelproces manieren gevonden om daar zo goed mogelijk mee om te gaan. Deze tips dragen zij over aan de bezoeker.

“Maar ik blijf denk ik wel altijd gevoelig voor depressies en heb nu gewoon daarin ook gevonden wat mij zou kunnen helpen (R1, F14)”.

Herkenning hangt nauw samen met het signaleren van een eventuele crisis of terugval. De ervaringsdeskundige probeert een crisis of terugval van een bezoeker te voorkomen door vanuit die herkenning hier tijdig op in te spelen. Opmerkelijk is dat de ervaringsdeskundigen geen opleiding tot ervaringsdeskundige hebben genoten. Zij kiezen hier bewust voor, dit omdat zij zichzelf niet toetsbaar vinden aan een papiertje. Nog een verschil in begeleiding door een ervaringsdeskundige ten opzichte van een professional is dat ervaringsdeskundigen zeggen meer open te staan voor gelijkwaardigheid met de bezoeker. Volgens ervaringsdeskundigen hebben professionals sneller de neiging om te bepalen wat goed is voor de bezoeker.

“Weet je ik ben ook heel flexibel en betaalde krachten dat zijn echt mensen die denken ik heb zoveel uren en ik werk dan en dan Nou ik moet zeggen ik maak maandelijks behoorlijk wat overuren. Ook afgelopen weekend heb ik subsidie aanvragen geschreven (R03, F37)”.

Daarnaast zeggen de ervaringsdeskundigen zelf flexibeler te zijn dan de professionals. Het verschil in flexibiliteit heeft volgens hen te maken met regels waar een professional zich aan moet houden. Daar waar een professional tien minuten vrij kan maken voor een gesprek, neemt de ervaringsdeskundige alle tijd die nodig is. Daarbij is het essentieel om gesprekken met de bezoekers luchtig te houden.

Positiviteit, humor en het geven van veel complimenten zorgt ervoor dat het zelfvertrouwen van de bezoeker toeneemt. Het is absoluut van belang om geen verwachtingen van een bezoeker te hebben. Motivatie moet van binnenuit komen en het is belangrijk om geen druk op de bezoeker te leggen.

“Als ik om drie uur ben afgewerkt en er staat iemand om vijf voor drie zou je nog in gesprek met mij kunnen, dat kan. En dan zeg ik niet ik heb tien minuten tijd, dan heb ik gewoon de tijd. Net zolang tot het nodig is (R01, F12)”.

Deelvraag 2: Hoe ervaren de bezoekers de begeleiding door ervaringsdeskundigen in hun persoonlijke herstelproces?

De ervaringen van de bezoekers liggen niet op één lijn. Zo zeggen bezoekers geen ervaring te hebben met begeleiding door een ervaringsdeskundige. Hun voorkeur gaat uit naar begeleiding door een professional. Volgens hen beschikken professionals over meer kennis en kunde vanwege diploma's, opleidingen en jarenlange werkervaring.

“Uhm nee. Ja ik ken er dan en in het verleden was er En ja wat mij opvalt is dat er altijd hetzelfde geijkte clubje cliënten is die meteen heel hun levensverhaal binnen vijf minuten, dat die persoon die daar rondloopt uit de doeken gaan doen. En ik wacht altijd wel af tot er een keer een gesprekje komt ofzo. En zelf heb ik, dus eigenlijk zie ik de aanwezigheid meer als gezellig iemand om mee te praten en gewoon eigenlijk als cliënt (R05, F4)”.

Anderzijds zeggen de bezoekers de herkenning van een ervaringsdeskundige prettig te vinden. Een ervaringsdeskundige begrijpt beter waar je mee zit en kan zich echt inleven. Dit wordt gelijk weerlegt met “mijn ervaring is niet hun ervaring”. Volgens de bezoekers zit er verschil in typen ervaringsdeskundigen, verschillende ervaringen en verschillende diagnoses.

“Als ik ergens meezat die begrijpt wat ik bedoel. Hier zeggen ze altijd ja je mag niet boos worden (R04, F11)”

Ook is het verschil tussen de ervaringsdeskundigen en de bezoekers niet helemaal duidelijk.

“Ja! Ja in principe is wat je dan krijgt is ik ben niet officieel een ervaringsdeskundige maar ik heb zelf van kleins af aan ook van alles meegemaakt. Ik heb in internaten gewoond, noem maar op. Maar ik merk dan gewoon echt dat die hetzelfde kunnen als ik. Als je een beetje een empathisch vermogen hebt, je ziet dingen, je voelt dingen aan, je praat erover er zijn natuurlijk onderwerpen waar ik niet over kan praten maar veel wel. En ja wat ik ook denk is, wat is dan precies het verschil tussen mij en iemand met een opleiding? (R06, F7)”.

Hoewel niet alle bezoekers ervaring hebben met begeleiding door een ervaringsdeskundige, beschouwen zij ervaringsdeskundigen wel als lotgenoten. Zij zien de ervaringsdeskundige als cliënt of zichzelf als ervaringsdeskundige. Argumentatie hiervoor is dat beide te kampen hebben met psychische- en/of verslavingsproblematiek en allebei leren om hiermee om te gaan.

Deelvraag 3: welke behoefte hebben bezoekers betreffende herstel ondersteunende begeleiding door een ervaringsdeskundige?

Met het oog op de toekomstige organisatieverandering, de omvorming tot een zelfregiecentrum is het opvallend dat de bezoekers inhoudelijk niet tot nauwelijks op de hoogte zijn over welke veranderingen qua begeleiding gaan plaats vinden. Als gevolg hiervan geven de bezoekers de voorkeur aan begeleiding door professionals. Argumentatie hiervoor is dat professionals meer vakinhoudelijke kennis hebben en ze zijn bang dat ervaringsdeskundigen niet de knowhow hebben om bezoekers te kunnen begeleiden.

Nadat iets meer inhoudelijke informatie over begeleiding door ervaringsdeskundigen is verstrekt aan de bezoekers blijken de bezoekers behoeften te hebben aan meer zichtbaarheid van begeleiders op de vloer in plaats van op kantoor. Dit houdt in dat zij het fijn vinden als meerdere ervaringsdeskundigen gaan samenwerken. Hierbij geven de bezoekers de voorkeur aan ervaringsdeskundigen met werkervaring, ze hebben liever geen ervaringsdeskundigen die nog geen ervaring hebben met “het werken met eigen ervaringen”. Nog beter zou het zijn als ervaringsdeskundigen en professionals samenwerken. De ervaringsdeskundigen kunnen zich beter inleven en professionals zorgen voor orde en structuur. Orde en structuur is een behoefte die meerdere keren is uitgesproken.

“Dus ja het liefst heb ik gewoon een mengelmoes. Gewoon een ervaringsdeskundige in dienst en een begeleider. En niet aan de ervaringsdeskundigen en cliënten overlaten, die zijn gewoon labiel (R04, F15)”.

Naast orde en structuur is het hebben van vertrouwen essentieel in de begeleiding. Bezoekers voelen de behoefte om nieuwe ervaringsdeskundigen eerst te leren kennen en de ruimte te krijgen om aan elkaar te wennen.

Belangrijke eigenschappen waar een ervaringsdeskundige over moet beschikken zijn: sociaal vaardig, open houding, empathisch vermogen, positief en oprecht geïnteresseerd zijn.

Daarnaast hebben de bezoekers behoeften aan ervaringsdeskundigen die tijdig kunnen signaleren dat iemand niet lekker in zijn/haar zit om vervolgens handvaten aan te bieden hoe ze met de situatie om moeten gaan.

“Dus goed in de gaten kunnen houden of er iemand is die niet lekker in z’n vel zit en daar dan wat extra aandacht aan besteden (R06, F11)”.

Deelvraag 4: welke behoeften hebben ervaringsdeskundigen betreffende herstel ondersteunende begeleiding aan de bezoekers?

Ervaringsdeskundigen zeggen dat het belangrijk is om werk en privé gescheiden te houden. Het kan voorkomen dat een bezoeker niet lekker in zijn/haar vel zit en dit afreageert op de ervaringsdeskundige. Het is belangrijk om dit niet persoonlijk op te vatten. Hierdoor is het wenselijk om met meerdere ervaringsdeskundigen samen te werken.

Als je samenwerkt kun je sparren en relativeren. De behoefte aan coaching, intervisie en supervisie door een ervaringsdeskundige coach wordt hierbij uitgesproken.

“Dus echt wel intervisie, supervisie dus eigenlijk wat een normaal team aangeboden krijgt natuurlijk ook binnen een organisatie ook ons aanbieden (R01, F37)”.

Daarnaast vinden ervaringsdeskundigen het belangrijk om de behoeften van de bezoekers goed in kaart te hebben. Volgens hen is het belangrijk om te weten wat de bezoekers nodig hebben en wat zij willen in de begeleiding gericht op herstel. Met het oog op de organisatieverandering, de omvorming tot een zelfregiecentrum is het volgens ervaringsdeskundigen van belang om de bezoekers te betrekken bij nieuwe plannen, om hen medeverantwoordelijk te maken maar vooral om samen te werken. Ervaringsdeskundigen willen bijdragen aan positieve ontwikkeling van de bezoekers. Daarom is het van belang om niets op te leggen en geen verwachtingen te scheppen.

“Ja, maar als de cliëntengroep dat niet wil, dan zie je dat het niet werkt. En zo moet je denken en dus niet van alles neer gaan zetten. Maar echt wat wil de groep? Wat wil de deelnemer? Dat is gewoon heel belangrijk (R03, F38)”.

Tot slot is vertrouwen essentieel in een goede werkrelatie. Ervaringsdeskundigen moeten het vertrouwen krijgen van de bezoekers maar deze ook teruggeven om te laten zien dat zij in staat zijn een goede begeleider te zijn.

“Umm en ja ik vind vertrouwen toch ook wel echt heel belangrijk. Vertrouwen van uit de vrijwilligers naar de ervaringsdeskundige toe en andersom (R02, F61)”.

4. Conclusie

Voor een organisatie die werkt met een kwetsbare doelgroep en op het punt staat een omslag te maken, is extra aandacht voor behoefte inventarisatie en duidelijkheid over veranderingen geen overbodige luxe. Want wat moeten ervaringsdeskundigen in huis hebben om herstel ondersteunende begeleiding aan de bezoekers van “De Stijl” te kunnen geven? Met de gegeven antwoorden uit de interviews, met zowel ervaringsdeskundigen als de bezoekers van “De Stijl”, is deze vraag beantwoord en aan de literatuur gekoppeld.

Interessant is dat de ervaringsdeskundigen die aan dit onderzoek hebben meegewerkt geen relevante opleidingen, zoals het werken met eigen ervaringen, hebben gevolgd om ervaringsdeskundigheid optimaal toe te kunnen passen. Dit staat niet in lijn met de literatuur (Bähler et al., 2011).

Geconcludeerd kan worden dat het hebben van een eigen ervaring positief bijdraagt in het herstelproces van een bezoeker. Volgens Boevink & Dröes (2005) is dat een van de bevorderende factoren voor herstel. Het zorgt voor herkenning bij de bezoeker en het levert handvatten op om anders met moeilijke situaties om te gaan. Daarnaast levert herkenning een bijdrage in het signaleren van een eventuele crisis of terugval van een bezoeker. De ervaringsdeskundige is om die reden in staat een eventuele crisis te voorkomen, door hier tijdig op in te spelen of bij te dragen aan acute stabilisatie van een crisis (Boevink & Dröes, 2005).

Bovendien geven ervaringsdeskundigen aan een flexibele instelling ten opzichte van de bezoekers te hebben. Zij nemen de tijd voor bezoekers die met hen in gesprek wil gaan, en wel net zo lang als nodig is. Bezoekers voelen zich hierdoor gehoord en begrepen. Het inlevingsvermogen dat een ervaringsdeskundige weet over te brengen, dat weten de bezoekers te waarderen.

Zowel ervaringsdeskundigen als de bezoekers voelen de behoeften om met meerdere ervaringsdeskundigen samen te werken. Voor ervaringsdeskundigen biedt dit ruimte tot sparren en relativeren. Voor de bezoekers biedt dit meer zichtbaarheid van begeleiding op de vloer en dit schept vertrouwen. Vanuit die vertrouwen kan een goede werkrelatie worden opgebouwd. Dit komt de begeleiding en het herstelproces van de bezoeker ten goede (Wolf, 2016).

Naast sparren en relativeren hebben ervaringsdeskundigen behoefte aan intervisie, supervisie en coaching door een ervaringsdeskundige coach. Hierdoor kunnen zij zich blijven ontwikkelen en kunnen zij van elkaar leren zodat de begeleiding van de bezoekers optimaal blijft. Daarnaast draagt het bij aan het voorkomen van een terugval van persoonlijke psychische klachten. Dit door de interactie en kennisdeling die met elkaar plaatsvindt.

Qua inhoudelijke begeleiding zeggen de bezoekers behoefte te hebben aan orde en structuur. Het is van belang dat de ervaringsdeskundige orde en structuur weet te handhaven maar tegelijkertijd geen druk op de bezoeker legt. Het opleggen van druk werkt averechts en zorgt voor negatieve ontwikkeling tijdens de begeleiding. Daarentegen is humor en luchtigheid in de begeleiding van essentieel belang. Het zorgt ervoor dat er niet alleen vanuit moeilijkheden en zwaar beladenheid wordt gekeken. Positiviteit en in mogelijkheden denken is belangrijk om te herstellen, het biedt weer hoop en perspectief (Van Hoof et al., 2014).

Volgens de bezoekers is de ideale ervaringsdeskundige iemand die sociaal vaardig is, een open houding heeft, met een positieve instelling en oprechte interesse in de bezoekers.

Tot slot voelen ervaringsdeskundigen de behoefte om samen te werken met de bezoekers. Voor hen is het belangrijk om de behoeften van de bezoekers goed in kaart te hebben. Zij willen dat de bezoekers mee beslissen en medeverantwoordelijk worden voor het eigen herstelproces. Hiermee wordt “vrije ruimte” gestimuleerd. Dit houdt in dat de bezoeker in staat is om zelf weer keuzes te kunnen maken en op zoek te gaan naar nieuwe mogelijkheden (Boertien & Van Bakel, 2012);

5. Discussie

5.1. Plaatsing onderzoek

Behoeften en ervaringen van ervaringsdeskundigen en bezoekers binnen “De Stijl” zijn uitgevraagd betreffende de begeleiding gericht op herstel. Dit onderzoek is relevant omdat er bij de bezoekers nog teveel onduidelijkheid speelt. Onduidelijkheden spelen er omtrent toekomstplannen om een zelfregiecentrum te worden en begeleiding te krijgen door alleen ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigen kunnen inspelen op de behoefte van de bezoekers en dat komt de begeleiding ten goede.

Gezien er één ervaringsdeskundige werkzaam is binnen “De Stijl”, is het zelfregiecentrum “Het Bruisnest” te Gouda benaderd. Twee ervaringsdeskundigen van “Het Bruisnest” hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Hoewel de drie ervaringsdeskundigen niet binnen dezelfde organisatie werken, is er toch consistentie in de antwoorden met betrekking tot behoeften en ervaringen tijdens begeleiding.

Twee van de vier bezoekers hebben geen ervaring met begeleiding door ervaringsdeskundigen. Een van de vier bezoekers vindt het verschil tussen zichzelf en een ervaringsdeskundige onduidelijk. Hierdoor zijn veel vragen beantwoordt met voorstellingen die zij hadden over hoe begeleiding door een ervaringsdeskundige eruit kan zien.

Mogelijk kan het onderzoek andere uitkomsten hebben als er alleen bezoekers ondervraagd worden die wel ervaring hebben met begeleiding door ervaringsdeskundigen.

Twee van de zeven interviews zijn onderbroken omdat er iemand de ruimte inkwam. Dit is van invloed geweest op de concentratie van de respondenten. De respondenten moesten weer opnieuw in het gesprek zien te komen.

5.2. Validiteit en betrouwbaarheid

Doordat er gebruik is gemaakt van brontriangulatie zijn er meerdere perspectieven in beeld gebracht. Voor dit onderzoek zijn zowel ervaringsdeskundigen als bezoekers geïnterviewd, dit verhoogt de validiteit en betrouwbaarheid (Van der Donk & Van Lanen, 2015). De analyse van de uitkomsten van de interviews is op systematische wijze uitgevoerd. De structuur in het onderzoek zorgt voor herhaalbaarheid en komt daarmee de betrouwbaarheid ten goede (Baarda, 2012). De beperkte ervaring van de bezoekers met begeleiding door ervaringsdeskundigen zorgt wellicht voor een beperking van de validiteit. De gegeven voorbeelden bij onduidelijke vragen voor de respondent, vergroot de subjectiviteit van het onderzoek.

5.3. Vervolgonderzoek

In de probleemanalyse komen meerdere vraagstukken naar voren. Wegens gebrek aan tijd heeft de onderzoeker de focus gelegd op één vraagstuk. In de probleemanalyse komt naar voren dat er vraagtekens zijn omtrent vervanging van professionals door ervaringsdeskundigen. Professionals vragen zich af of dit aansluit bij de behoeften van de bezoekers.

In het antwoord van deelvraag 3 komt naar voren dat bezoekers de voorkeur geven aan een samenwerking tussen professionals en ervaringsdeskundigen. Wellicht kan dit leiden tot een vervolgonderzoek om nog beter aan te sluiten op de behoeften van de bezoekers.

5.4. Ervaringsdeskundigen in het werkveld zonder opleiding

Opmerkelijk is dat de ervaringsdeskundigen die aan dit onderzoek hebben meegewerkt geen cursus “werken met eigen ervaring” hebben gevolgd. Dit staat niet in lijn met de literatuur. Volgens Bähler, Bovenberg, Francken en Wilrycx (2011) wordt er van een ervaringsdeskundige verwacht om een eigen herstelproces te hebben doorlopen aangevuld met relevante opleidingen. Dit om ervaringsdeskundigheid zo goed mogelijk toe te kunnen passen tijdens begeleiding.

6. Aanbevelingen

De aanbevelingen komen voort uit de uitkomsten van dit onderzoek en de literatuur. De aanbevelingen dragen bij aan de optimalisatie van begeleiding door ervaringsdeskundigen gericht op herstel.

6.1. Bijeenkomsten medezeggenschap van de bezoekers

Uit onderzoek is gebleken dat de bezoekers niet tot nauwelijks ervaring hebben met begeleiding door ervaringsdeskundigen. Daarnaast hebben zij weinig inhoudelijke informatie gekregen over de omvorming tot een zelfregiecentrum. Met het oog op de omvorming naar een zelfregiecentrum is het van belang dat de bezoekers ook een stem krijgen in de ontwikkelingen die plaats gaan vinden. Het idee achter een zelfregiecentrum is dat bezoekers medeverantwoordelijk worden voor de leefbaarheid binnen het zelfregiecentrum en ruimte krijgen voor eigen inbreng, zoals het vormgeven van de begeleiding of het opzetten van activiteiten (Het Bruisnest, z.d.).

Dit kan aan de hand van bijeenkomsten waarin Stichting Nex2Next en de nieuwe ervaringsdeskundigen, samen met de bezoekers om de tafel gaan zitten om ideeën uit te wisselen. Voordat de omvorming daadwerkelijk plaats gaat vinden. Het doel van medezeggenschap van de bezoekers voor het zelfregiecentrum en in de begeleiding door ervaringsdeskundigen is om meer draagvlak te creëren. Hiervoor moeten bezoekers ook werkelijk eigen zeggenschap krijgen over bijvoorbeeld het budget dat te besteden is om een activiteit op te kunnen zetten. Zonder bevoegdheden voelen zij ook geen verantwoordelijkheid (Edelenbos, 2006).

6.2. Intervisie, supervisie en coaching door een ervaringsdeskundige coach

Deze aanbeveling komt voor uit de gegeven antwoorden op deelvraag 4. Ervaringsdeskundigen geven aan behoefte te hebben aan intervisie, supervisie en coaching door een ervaringsdeskundige coach. Door het aanbieden van intervisie, supervisie en coaching kunnen ervaringsdeskundigen van elkaar leren en helpt het om hun taak (de ondersteuning aan bezoekers) zuiver te houden (Van Dorp, 2017).

6.3. Zichtbaarheid door “Nex2Next” en de nieuwe ervaringsdeskundigen

Gezien vertrouwen als belangrijke factor naar voren is gekomen, is het raadzaam om meer zichtbaarheid van de Stichting Nex2Next en de nieuwe ervaringsdeskundigen te creëren. Hoe zichtbaarder zij zijn, des te meer het vertrouwen groeit. Dit zou kunnen door één keer in de twee weken langs te gaan bij “De Stijl” en gesprekken te voeren met de bezoekers onder het genot van een kop koffie. Op deze manier kan de opbouw van een goede werkrelatie beginnen (Wolf, 2016).

Literatuur

Baarda, B. (2012). Basisboek interviewen. Houten: Noordhoff.

Bähler, M., Bovenberg, F., Francken, G., & Wilrycx, G. (2011). *INZETTEN VAN ERVARINGSDESKUNDIGHEID*. Geraadpleegd op 8 juni 2016 van, <http://www.samendeskundig.be/inzetten%20van%20ervaringsdeskundigheid.pdf>

Boertien, D. & Van Bakel, M. (2012). *Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg*. Utrecht: Trimbosinstituut/Kenniscentrum Phrenos

Boevink, W. & Dröes, J. (2005). Herstelwerk van mensen met een psychische beperking en wat kunnen hulpverleners doen om hen te ondersteunen?. *Psychopraxis*, 7 (1), 14-20

Edelenbos, J. (2016). *Buurtgericht beleid en de kunst van vertrouwen geven*. Geraadpleegd op 15 juni 2018, van <https://repub.eur.nl/pub/10683>

Hendriksen-Favier, A.I., Nijnsens, K., Rooijen, S. van (2012). *Handreiking voor de implementatie van herstelondersteunende zorg in de GGZ*. Utrecht: Trimbos-instituut.

Hesse-Biber, S. N., & Leavy, P. (2011). *The practice of qualitative research*. Thousand Oaks: Sage Publications

Het Bruisnest. (z.d.). *Visie Het Bruisnest*. Geraadpleegd op 12 juni 2018, van <https://www.hetbruisnest.nl/visie/>

Nex2Next. (2018). *Steun van ervaringsdeskundige*. Geraadpleegd op 8 juni 2018, van <https://www.nex2next.xyz/>

Poll, A. (2017, 23 maart). *Talenten ontplooien in een zelfregiecentrum*. Geraadpleegd op 9 juni 2018, van <https://www.movisie.nl/praktijkvoorbeeld/talenten-ontplooien-zelfregiecentrum>

Renkens, J. & Van Overbeek, N. (2015). *Handleiding TP: Verwerken interviews & andere kwalitatieve data*. Geraadpleegd op 9 juni 2018, van https://study.han.nl/sites/ivps/tp/4_ONI/Studiemateriaal/Omgaan_met_narratieve_data.pdf

Scheffers, M. (2012). *Sterk met een vitaal netwerk. Empowerment en de sociaal netwerkmethodiek*. Bussum: Coutinho.

's-Hertogenbosch. (z.d.). *Participatiewet*. Geraadpleegd op 9 juni 2018, van <https://www.s-hertogenbosch.nl/inwoner/inkomen-en-uitkering/participatiewet.html>

Steunpunt De Stijl. (2018, 19 maart). *Mee doen in de samenleving gaat niet altijd vanzelf*. Geraadpleegd op 1 juni 2019, van <http://www.steunpuntdestijl.nl/info.html>

Van der Donk, C., & Van Lanen, B. (2012). *Praktijkonderzoek in Zorg en Welzijn*. Bussum: Coutinho.

Van der Donk, C., & Van Lanen, B. (2015). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn* (2^e druk). Bussum: Coutinho.

Van Dorp, M. (2017). Van je ervaring je beroep maken. *Jeugd en Co*, 11 (3), 10-14

Van Hoof, F., Van Erp, N., Boumans, J., Muusse, C. (2014). *Persoonlijk en maatschappelijk herstel van mensen met ernstige psychische aandoeningen. Ontwikkelingen in praktijk en beleid*. Utrecht: Trimbos-instituut.

Van Hoof, F., Nuijen, J., Kroon, H., & Knispel, A. (2016), *Psychische kwetsbaarheid, sociale inclusie en verbindende zorg*. Utrecht: Trimbos-instituut.

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken*. Amsterdam: Boom uitgevers.

Wolf, J. (2016). *Krachtwerk* (2^e druk). Bussum: Coutinho.

Bijlagen 1 – Interviewleidraad en topiclijst

Interviewleidraad

Onderdeel interview in chronologische volgorde	Wat je gaat zeggen en hoe
Algemene gegevens	Interviewer: Geïnterviewde: Leeftijd: Datum:
Introductie	Hoi, welkom! Ik vind het fijn dat u wil meewerken aan mijn onderzoek. Voordat we met het interview gaan beginnen wil ik graag nog wat extra uitleg geven. Deze uitleg geef ik aan de hand van een interview schema, zodat iedereen die ik spreek dezelfde uitleg krijgt.
Uitleg doel interview	Ik ben in opdracht van het lectoraat integrale veiligheid van de Hogeschool Avans 's-Hertogenbosch onderzoek aan het doen naar wat ervaringsdeskundigen nodig hebben om een goede begeleiding gericht op herstel voort te zetten, na de kanteling van een maatschappelijk steunpunt naar een zelfregiecentrum. Ik ben erg benieuwd naar uw mening en hoe u hierover denkt.
Topics en verloop interview	Op voorhand heb ik al een aantal vaste topics opgesteld met betrekking tot “herstel” en “ervaringsdeskundigheid” waar ik graag meer over wil weten. Mocht ik meer over uw gegeven antwoorden willen weten, zal ik daar verder op door vragen.
Anonimiteit gegevens	De anonimiteit van uw persoonlijke gegevens blijven gewaarborgd. Deze zullen niet in het onderzoek worden opgenomen. Namen e.d. zullen worden aangepast.
Stoppen tijdens het interview	Mocht u tijdens het interview niet meer verder willen, zullen we stoppen met het interview.
Toestemming vragen om het interview op te nemen.	Vind u het een probleem als dit gesprek wordt opgenomen? De gegevens worden uitsluitend gebruikt voor onderzoeksdoeleinden en worden niet aan derden gegeven.
Afsluiting interview, mogelijkheid tot vragen	Ik denk dat ik zo voldoende informatie heb, gezien de tijd wil ik het ook hierbij laten. Heeft u nog vragen of opmerkingen? Hoe heeft u het gesprek ervaren?
Uitleggen wat het vervolg zal zijn	Indien er behoefte is nogmaals uitleggen dat de uitkomsten uit het gesprek uitsluitend bedoeld zijn voor onderzoeksdoeleinden.
Bedanken voor het interview	Bedankt voor u medewerking en dat u de tijd heeft genomen voor dit interview.

Topic lijst ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigheid

- Kunt u mij vertellen hoe u ervaringsdeskundige bent geworden?
- Hoelang bent u al werkzaam als ervaringsdeskundige?
- heeft u een opleiding moeten volgen om als ervaringsdeskundige aan het werk te kunnen, zo ja welke?
- Wat is volgens u de kern van ervaringsdeskundigheid?
- Komt het voor dat deelnemers opstandig zijn tijdens de begeleiding door u als ervaringsdeskundige, simpelweg omdat er onduidelijkheid bestaat over het begrip ervaringsdeskundige? Zo ja, hoe gaat u hiermee om?

Herstel

- Hoe ziet herstel er volgens u uit?
- Hoe draagt de inzet van uw eigen ervaring bij aan het herstelproces van de bezoekers die u begeleidt?

Begeleiding

- Hoe ziet de begeleiding aan de bezoekers er concreet uit?
- Welke disciplines zijn er zoal bij betrokken?
- Zijn deze disciplines noodzakelijk of kunnen deze ook worden waargenomen door andere collega's of vrijwilligers?
- Hoe draagt u bij aan het creëren van een positiever zelfbeeld bij de bezoekers?
- Hoe draagt u bij aan het bevorderen van de zelfredzaamheid van de bezoekers?
- Hoe zorgt u ervoor dat de bezoekers weer grip op hun eigen leven hervinden?
- Hoe doorbreekt u stigmatisering tijdens de begeleiding?
- Hoe zet u empowerment in tijdens de begeleiding?

Zelfregiecentrum “Het Bruisnest” / het maatschappelijk steunpunt “De Stijl”

- Wat betekend deze plek voor de bezoekers die hier komen?
- Klopt het dat de bezoekers tijdens het kennismakingsgesprek een leidraad in moeten vullen waarin doelen worden opgesteld met betrekking tot herstel?
- In hoeverre heeft deze leidraad een verband met zelfregie en intrinsieke motivatie?

Verschillen in begeleiding door professional en ervaringsdeskundige

- Wat is volgens u het grootste verschil in begeleiding door u als ervaringsdeskundige of begeleiding door een professional?
- Wat denk jij dat ervaringsdeskundige nodig hebben om een goede begeleiding te kunnen geven?

Topic lijst bezoekers

Het maatschappelijk steunpunt De Stijl

- Wat betekent De Stijl voor u?
- Hoelang komt u al bij De Stijl?
- Hoeveel dagen in de week bezoekt u de Stijl?
- Wat vindt u van de huidige begeleiding bij De Stijl?
- Wat zou beter kunnen aan de begeleiding?

Zelfregiecentrum

- In hoeverre bent u bekend met de bestaande plannen van de gemeente en stichting Nex2Next om de Stijl over te nemen en om te vormen tot een zelfregiecentrum?
- Wat vindt u daarvan?

Ervaringsdeskundigheid

- Heeft u al ervaring met begeleiding door een ervaringsdeskundige?
- (Zo, ja: vraag hierboven) → Toen u werd voorgesteld dat u zou worden begeleid door een ervaringsdeskundige hoe voelde u zich daarbij?
- Wat is volgens u de toegevoegde waarde van begeleiding door een ervaringsdeskundige?
- Wat is volgens u het grootste verschil in begeleiding door een ervaringsdeskundige en begeleiding door een professional of een betaalde kracht?
- Wat heeft een ervaringsdeskundige volgens u nodig om een goede begeleider te zijn?

Herstel

- Kunt u vertellen wat herstel voor u betekent?
- Op welke manier zou de eigen ervaring van een ervaringsdeskundige kunnen helpen bij uw persoonlijke herstel?

Begeleiding

- Hoe ziet de begeleiding door een ervaringsdeskundige er bij volgens u uit?
- Vind u begeleiding door een ervaringsdeskundige prettig of krijgt u liever begeleiding door een betaalde kracht → waarom?
- Hoe zou de inzet van een ervaringsdeskundige kunnen helpen bij het creëren van een positiever zelfbeeld?

Stigma

- Heeft u last of heeft u last gehad van stigmatisering?
- Hoe heeft de Stijl geholpen om dit stigma te doorbreken?

- Op welke manier zou een ervaringsdeskundige een bijdrage kunnen leveren om deze te doorbreken?
- Hoe zou een ervaringsdeskundige kunnen helpen om u in uw kracht te zetten?

Behoeften

- Heeft u nog wensen of dromen (denk bijvoorbeeld aan werk of hobby's) die u in de toekomst graag uit ziet komen?

Bijlage 2 – Tabel Labels

Wat	Wie	Hoe
Opname	Ervaringsdeskundigen	Boos
Herstel	Bezoekers	Neutraal
Stigmatisering	Hulpverleners	Verdrietig
Zelfbeeld	Sociaal netwerk	Verbaasd
Zelfregiecentrum	UWV	Positief
Maatschappelijk steunpunt	Gemeenten	Stabiel
Kliniek	Vrijwilligers	Niet stabiel
Crisis	Reinier van Arkel	Tevreden
Zorg	De Stijl	Niet tevreden
Empowerment	Nex2Next	Betrokken
Afgekeurd voor werk	Onbekenden	Niet betrokken
Opleidingen	Wijkgenoten	Kwetsbaar
Eigen ervaring		Behulpzaam
Activiteiten		Niet behulpzaam
Diploma		Opstandig
Ontwikkeling		Open
Herkenning		Lichaamstaal: opgewekt
Bang		Lichaamstaal: serieus
Verantwoordelijkheid		
Keuzemogelijkheid		
Begeleiding		
Intervisie/supervisie		
Draagvlak		
Motivatie		
Harmonie		
Zelfregie		
Behoeften		
Humor		

Bijlage 3 – Codeerschema

[illegible]

Bijlage 4 – Analysesets

Wat hebben ervaringsdeskundigen nodig om de begeleiding aan de bezoekers van het maatschappelijk steunpunt De Stijl, gericht op herstel, optimaal voort te zetten na de kanteling naar een zelfregiecentrum?

Deelvragen:

1. Wat is volgens ervaringsdeskundigen de toegevoegde waarde van hun begeleiding tijdens het herstelproces van de bezoekers van De Stijl?

Wat zijn positieve aspecten van begeleiding door een ervaringsdeskundige aan een bezoeker?

- Set 1: eigen ervaring – herkenning – ervaringsdeskundigen – betrokken
- Set 2: Herstel – ontwikkeling – ervaringsdeskundigen – open
- Set 3: empowerment – begeleiding – ervaringsdeskundigen – positief
- Set 4: eigen ervaring – begeleiding – ervaringsdeskundigen – positief
- Set 5: humor – begeleiding – ervaringsdeskundigen – betrokken
- Set 6: eigen ervaring – humor – ervaringsdeskundigen – betrokken
- Set 7: humor – ervaringsdeskundigen – positief – behulpzaam
- Set 8: motivatie – humor – ervaringsdeskundigen – open

Wat zijn negatieve aspecten van begeleiding door een ervaringsdeskundige aan een bezoeker?

- Set 1: zelfbeeld – eigen ervaring – ervaringsdeskundigen – niet betrokken
- Set 2: eigen ervaring – herkenning – ervaringsdeskundigen – niet betrokken
- Set 3: eigen ervaring – herkenning – ervaringsdeskundigen – niet tevreden
- Set 4: eigen ervaring – herkenning – ervaringsdeskundigen – kwetsbaar
- Set 5: eigen ervaring – herkenning – ervaringsdeskundigen – niet stabiel

2. Hoe ervaren de bezoekers de begeleiding door ervaringsdeskundigen in hun persoonlijke herstelproces?

In hoeverre is de bezoeker tevreden met begeleiding door een ervaringsdeskundige?

- Set 1: maatschappelijk steunpunt – ervaringsdeskundigen – bezoekers – positief
- Set 2: eigen ervaring – ervaringsdeskundigen – bezoekers – positief
- Set 3: eigen ervaring – herkenning – ervaringsdeskundigen – bezoekers – positief
- Set 4: eigen ervaring – ervaringsdeskundigen – bezoekers – betrokken
- Set 5: begeleiding – ervaringsdeskundigen – bezoekers – tevreden
- Set 6: begeleiding – herkenning – ervaringsdeskundigen – betrokken

In hoeverre is de bezoeker niet tevreden met begeleiding door een ervaringsdeskundige?

- Set 1: maatschappelijk steunpunt – ervaringsdeskundigen – bezoekers – niet tevreden
- Set 2: eigen ervaring – ervaringsdeskundigen – bezoekers – niet tevreden
- Set 3: eigen ervaring – ervaringsdeskundigen – bezoekers – niet betrokken – niet tevreden
- Set 4: begeleiding – ervaringsdeskundigen – bezoekers – niet tevreden
- Set 5: begeleiding – herkenning – ervaringsdeskundigen – niet betrokken

3. Welke behoefte hebben de bezoekers betreffende herstel ondersteunende begeleiding door een ervaringsdeskundige?

Wat gaat goed in de begeleiding?

- Set 1: draagvlak – verantwoordelijkheid – bezoekers - betrokken
- Set 2: herkenning – ontwikkeling – bezoekers – tevreden
- Set 3: keuze mogelijkheid – behoeften – bezoekers – positief
- Set 4: herkenning – eigen ervaring – begeleiding – bezoekers – betrokken
- Set 5: eigen ervaring – harmonie – bezoekers – tevreden – open

Wat gaat niet goed in de begeleiding?

- Set 1: draagvlak – verantwoordelijkheid – bezoekers – niet betrokken
- Set 2: herkenning – ontwikkeling – bezoekers – niet tevreden
- Set 3: keuze mogelijkheid – behoeften – bezoekers – niet tevreden
- Set 4: herkenning – eigen ervaring – begeleiding – bezoekers – niet betrokken
- Set 5: eigen ervaring – harmonie – bezoekers – niet tevreden – opstandig

4. Welke behoefte hebben ervaringsdeskundigen betreffende herstel ondersteunende begeleiding aan de bezoekers?

Wat gaat goed in de begeleiding?

- Set 1: intervisie/supervisie – ontwikkeling – ervaringsdeskundigen - positief
- Set 2: draagvlak – verantwoordelijkheid – ontwikkeling – ervaringsdeskundigen – betrokken
- Set 3: motivatie – humor – begeleiding – ervaringsdeskundigen - tevreden
- Set 4: eigen ervaring – empowerment – harmonie – ervaringsdeskundigen - behulpzaam
- Set 5: herstel – behoeften – begeleiding – ervaringsdeskundigen - betrokken

Wat gaat niet goed in de begeleiding?

- Set 1: intervisie/supervisie – ontwikkeling – ervaringsdeskundigen – niet tevreden
- Set 2: draagvlak – verantwoordelijkheid – ontwikkeling – ervaringsdeskundigen – niet betrokken
- Set 3: motivatie – humor – begeleiding – ervaringsdeskundigen – niet tevreden
- Set 4: eigen ervaring – empowerment – harmonie – ervaringsdeskundigen – niet behulpzaam
- Set 5: herstel – behoeften – begeleiding – ervaringsdeskundigen – niet betrokken

Bijlage 5 – Consent formulier

Toestemming deelname onderzoek.

Titel onderzoek:.....

Verantwoordelijke onderzoeker:.....

In te vullen door de onderzoekspersoon:

Ik geef toestemming voor deelname aan het onderzoek

- Ik kies er zelf voor om mee te doen met dit onderzoek.
- Ik mag altijd stoppen. Ik hoef dan niet uit te leggen waarom ik wil stoppen met het onderzoek.
- De onderzoeker heeft mij duidelijk uitgelegd waar het onderzoek over gaat en wat meedoen met het onderzoek voor mij betekent.
- Mijn vragen zijn door de onderzoeker goed beantwoord.
- Als ik nog vragen heb over het onderzoek, zal de onderzoeker die beantwoorden.
- Er mogen WEL/GEEN* geluidsopnamen/beeldopnamen* gemaakt worden. Deze opname wordt alleen gebruikt om precies op te kunnen schrijven wat ik gezegd heb. Als het onderzoek klaar is wordt de opname gewist.
- De onderzoeker zal mijn naam niet noemen als hij vertelt aan anderen over het onderzoek.
- De onderzoeker zal mijn naam niet noemen in het verslag dat hij schrijft over het onderzoek.

Datum:.....

Naam deelnemer:.....

Handtekening:

Naam onderzoeker:.....

Handtekening:.....

*doorstrepen wat niet van toepassing is.