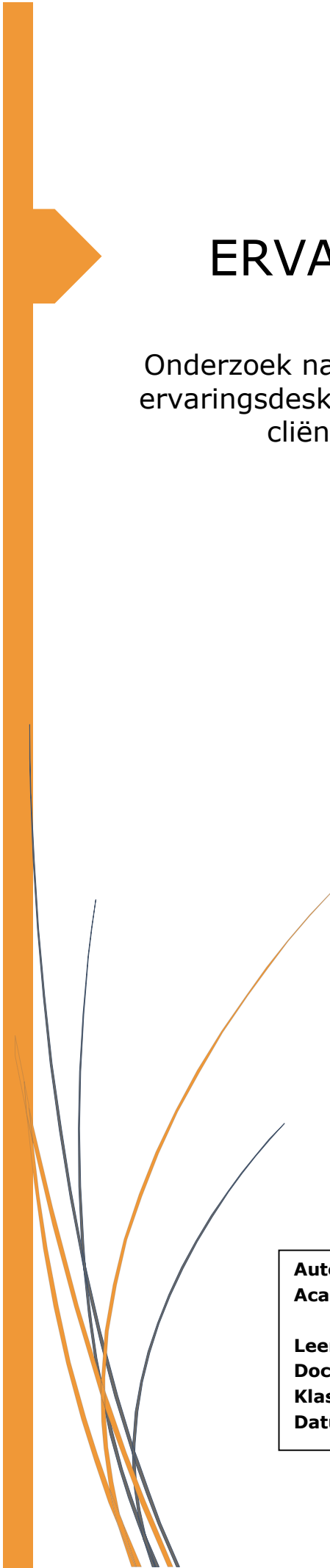




ERVARINGSDESKUNDIGHEID

Onderzoek naar de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan de volwassen cliënten van impegno Zuidoost-Brabant



Auteur + studentnummer
Academie

Laura van den Elzen, 2076879
Academie voor Sociale Studies,
Avans Hogeschool 's-Hertogenbosch
Afstudeerproject ASH, AP430 2016-2017

Leerlijn
Docentbegeleider

Juul Donné

Klas
Datum

5016-416
27 mei 2017

ERVARINGSDESKUNDIGHEID

Onderzoek naar de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan de volwassen cliënten van impegno Zuidoost-Brabant

Auteur

Laura van den Elzen
2076879
5016-416

Academie

Academie voor Sociale Studies, Avans Hogeschool 's-Hertogenbosch
Hervenplein 2
5232 JE 's-Hertogenbosch
088-5257500
academiebureau.ASH@avans.nl

Leerlijn

Afstudeerproject ASH
AP430
2016-2017
Maatschappelijk Werk en Dienstverlening

Docentbegeleider

Juul Donné

Beoordelaars

Natascha Matheeuwsen
Renske Krijnen

Opdrachtgever

Janneke van der Kruis
Johan van der Pas
impegno Zuidoost-Brabant
Pastoriestraat 139
5612 EK Eindhoven
040-2180002
www.impegno.nl

Datum

27 mei 2017

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport 'Ervaringsdeskundigheid. Onderzoek naar de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan de volwassen cliënten van Impegno Zuidoost-Brabant'. Dit onderzoeksrapport is opgesteld ter afronding van mijn opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Avans Hogeschool in 's-Hertogenbosch. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Impegno Zuidoost-Brabant. Gedurende vier maanden ben ik bezig geweest met het uitvoeren van het onderzoek en het schrijven van dit onderzoeksrapport.

Tijdens mijn opleiding en tijdens mijn stages heb ik het praktijksignaal opgevangen dat steeds vaker ervaringsdeskundigen ingezet worden in de geestelijke gezondheidszorg. Ik merkte dat ik hier nieuwsgierig naar was. Wat is een ervaringsdeskundige precies? Wat zijn taken van een ervaringsdeskundige? Waarom worden er steeds vaker ervaringsdeskundigen ingezet in de geestelijke gezondheidszorg? Wat zijn de voordelen van een ervaringsdeskundige? Heeft een ervaringsdeskundige ook nadelen ten opzichte van een niet-ervaringsdeskundige begeleider? Deze vragen interesseerden mij. Na overleg met de opdrachtgevers bleek dat zij ook meer over het onderwerp 'ervaringsdeskundigheid' wilden weten. Om die reden is onderzocht wat de voor- en nadelen zijn van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan de volwassen cliënten van Impegno Zuidoost-Brabant. Met dit onderzoeksrapport is inzichtelijk gemaakt wat die voor- en nadelen zijn.

Ik heb met plezier aan dit onderzoek gewerkt, omdat het onderwerp 'ervaringsdeskundigheid' mij aansprak. Ik heb allereerst veel geleerd over hoe kwalitatief onderzoek uitgevoerd moet worden. Daarnaast heb ik kennis vergaard over wat cliënten prettig vinden in de hulpverlening en waar ervaringsdeskundigen begeleiders aan kunnen vullen. Ook heb ik opgestoken wat volgens cliënten, begeleiders en ervaringsdeskundigen belangrijk is als ervaringsdeskundigen ingezet worden. Het onderzoek heeft veel tijd gekost, maar ik ben tevreden met het eindresultaat.

Het onderzoek en dit onderzoeksrapport zijn tot stand gekomen met behulp van een aantal mensen. Ik wil graag van de gelegenheid gebruik maken om hen te bedanken. Allereerst wil ik mijn docentbegeleider Juul Donné bedanken voor zijn begeleiding en feedback. Daarnaast wil ik Janneke van der Kruis en Johan van der Pas bedanken. Zij hebben mij de kans geboden om binnen Impegno Zuidoost-Brabant mijn afstudeeronderzoek te volbrengen. Ook wil ik hen bedanken voor de feedback die zij hebben gegeven en de tijd die ze in het onderzoek hebben geïnvesteerd. Bovendien wil ik de drie begeleiders van Impegno Zuidoost-Brabant, de drie cliënten van Impegno Zuidoost-Brabant, de ervaringsdeskundige van Impegno Den Haag en de twee ervaringsdeskundigen van de Stichting Door en Voor bedanken. Ik wil hen bedanken voor hun bereidheid mee te willen werken aan mijn onderzoek, hun openheid en voor de tijd die ze vrij hebben gemaakt voor de interviews. Verder wil ik mijn vijf medestudenten uit mijn afstudeergroepje bedanken voor hun feedback. Ook wil ik alle docenten bedanken voor het verzorgen van de hoorcolleges over het afstudeerproject. Tot slot wil ik mijn vriend en moeder bedanken voor het controleren van dit onderzoeksrapport.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Laura van den Elzen



Stevensbeek, 27 mei 2017

Samenvatting

Een ervaringsdeskundige heeft cliëntervaring in de geestelijke gezondheidszorg. Hij/zij heeft door het volgen van een cursus of opleiding vaardigheden aangeleerd om zijn/haar ervaringskennis professioneel in te zetten, zodat dit ten goede komt aan het herstelproces van anderen. Steeds vaker worden ervaringsdeskundigen ingezet in de geestelijke gezondheidszorg. Dit gebeurt echter nog niet overal. Bovendien is er veel onduidelijkheid over dit beroep. Dit deed de opdrachtgevers van Impegno Zuidoost-Brabant vermoeden dat het inzetten van ervaringsdeskundigen zowel voor- als nadelen heeft. Dit was de aanleiding voor dit onderzoek. De probleemstelling betrof:

'Wat zijn de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan de volwassen cliënten van Impegno Zuidoost-Brabant?'

Door middel van vijf deelvragen is antwoord op de probleemstelling verkregen. Met de eerste vier deelvragen is antwoord gegeven op wat de voor- en nadelen zijn volgens de literatuur, de volwassen cliënten van Impegno Zuidoost-Brabant, de begeleiders van Impegno Zuidoost-Brabant en ervaringsdeskundigen. Bij de vijfde deelvraag zijn deze antwoorden vergeleken. Het doel van dit onderzoek was inzicht te krijgen in die voor- en nadelen, zodat de teamcoaches van Impegno Zuidoost-Brabant handvaten hebben om een weloverwogen keuze te kunnen maken over het al dan niet inzetten van ervaringsdeskundigen dat in het belang is van de cliënten. De data zijn verzameld door middel van literatuuronderzoek en half-gestructureerde interviews. De interviews zijn gehouden met drie cliënten en drie begeleiders van Impegno Zuidoost-Brabant, en met drie ervaringsdeskundigen. De data is geanalyseerd door middel van categorieën en horizontaal vergelijken.

Uit de resultaten is gebleken dat begrip het grootste voordeel is van ervaringsdeskundigen voor de volwassen cliënten die begeleiding hebben bij Impegno Zuidoost-Brabant. Andere voordelen zijn gebleken: ervaringsdeskundigen zijn een voorbeeld voor cliënten, ze bieden veiligheid en vertrouwen, ze geven erkenning en herkenning, ze bevorderen de openheid, ze bieden cliënten hoop, ze bieden nabijheid, ze zijn laagdrempelig en ze zijn onbevooroordeeld. Gebleken is dat het grootste nadeel is dat ervaringsdeskundigen belastend, ontmoedigend en confronterend kunnen zijn voor cliënten. Andere nadelen zijn gebleken: ervaringsdeskundigen kunnen alleen ingezet worden als de cliënt daarvoor openstaat, emotionele overbetrokkenheid van ervaringsdeskundigen, niet goed aansluiten bij de cliënt, te veel nabijheid, zichzelf centraal stellen, moeite met het aangeven van grenzen, niet aanvoelen wat de cliënt nodig heeft, de zelfredzaamheid niet verbeteren, minder theoretische kennis en rolverwarring. Geconcludeerd is dat het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan volwassen cliënten van Impegno Zuidoost-Brabant zowel voor- als nadelen heeft. Wel zijn meer voordelen gebleken. Geconcludeerd is ook dat de voor- en nadelen niet afgewogen kunnen worden voor Impegno Zuidoost-Brabant. Daarnaast is geconcludeerd dat veel voordelen ook vaardigheden zouden moeten zijn van begeleiders. Veel nadelen zijn bovendien valkuilen van niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Ook is geconcludeerd dat ervaringsdeskundigen passen binnen de missie, visie en werkwijze van Impegno. Over de validiteit, betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid van het onderzoek is getwist. Het onderzoek desondanks wel bruikbaar voor de beroepspraktijk.

Naar aanleiding van de resultaten en conclusies zijn de volgende aanbevelingen gedaan:

- Onderzoek naar de behoefte van cliënten en medewerkers van Impegno Zuidoost-Brabant aan ervaringsdeskundigen;
- Onderzoek naar wat belangrijk is bij het inzetten van een ervaringsdeskundige.
- Onderzoek naar andere voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen.
- Bij verder onderzoek wordt een voldoende grote en representatieve steekproef aanbevolen.
- In overleg de voor- en nadelen afwegen.
- Ervaringsdeskundigen passen binnen de missie, visie en werkwijze van Impegno.
- Het onderwerp 'ervaringsdeskundigheid' bespreken binnen het team- en cliëntenraadoverleg.
- Indien gekozen wordt voor een ervaringsdeskundige wordt het volgende aanbevolen: alleen een ervaringsdeskundige inzetten als de cliënt daarvoor openstaat, duidelijke afspraken maken over de taken van een ervaringsdeskundige, een ervaringsdeskundige inzetten als aanvulling op de begeleider, afspraken maken over het hanteren van de privacyregels en de geheimhoudingsplicht door ervaringsdeskundigen, goede samenwerking tussen de ervaringsdeskundige en begeleiders, een goede coaching van de ervaringsdeskundige, bij voorkeur een ervaringsdeskundige die gediplomeerd en voldoende hersteld is, bij voorkeur een ervaringsdeskundige die zelf geen cliënt bij Impegno Zuidoost-Brabant is geweest en bij voorkeur een ervaringsdeskundige koppelen aan een cliënt van hetzelfde geslacht.

Inhoudsopgave

Inleiding	1
Hoofdstuk 1. Probleemanalyse	2
§1.1 Beroepspraktijk	2
§1.2 Doelgroep	2
§1.3 Aanleiding	3
§1.4 Probleemanalyse	3
§1.5 Probleemstelling, deelvragen en doelstelling	5
§1.6 Begripsafbakening	5
Hoofdstuk 2. Onderzoeksontwerp	6
§2.1 Onderzoeksstrategie	6
§2.2 Dataverzamelingsmethoden	6
§2.3 Data-analysemethoden	7
Hoofdstuk 3. Resultaten	9
§3.1 Deelvraag 1	9
§3.2 Deelvraag 2	10
§3.3 Deelvraag 3	12
§3.4 Deelvraag 4	14
§3.5 Deelvraag 5	16
Hoofdstuk 4. Conclusie	18
§4.1 Deelvraag 1	18
§4.2 Deelvraag 2	18
§4.3 Deelvraag 3	19
§4.4 Deelvraag 4	19
§4.5 Deelvraag 5	20
§4.6 Probleemstelling	21
§4.7 Overige resultaten	21
Hoofdstuk 5. Discussie	22
§5.1 Betrouwbaarheid en validiteit	22
§5.2 Generaliseerbaarheid	24
§5.3 Bruikbaarheid	24
Hoofdstuk 6. Aanbevelingen	25
§6.1 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek.....	25
§6.2 Aanbevelingen voor optimalisering van de verandering	25

Hoofdstuk 7. Beroepsproduct	26
§7.1 De meerwaarde van het afstudeerproject en het beroepsproduct	26
§7.2 Verantwoording overdracht	26
§7.3 Reactie op de feedback	27

Hoofdstuk 8. Kritische reflectie	28
---	-----------

Literatuurlijst

Bijlage 1.	Taakomschrijving beroepsprofiel ervaringsdeskundigen
Bijlage 2.	Feedback onderzoeksplan
Bijlage 3.	Operationalisatie en meetinstrumenten
Bijlage 4.	Topiclijsten
Bijlage 5.	Beroepsproduct
Bijlage 6.	Feedback beroepsproduct

Inleiding

Dit onderzoeksrapport is opgesteld naar aanleiding van het afstudeeronderzoek dat dient ter afronding van de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Avans Hogeschool te 's-Hertogenbosch. De organisatie die bij dit onderzoek als opdrachtgever heeft gefungeerd, betreft impegno Zuidoost-Brabant te Eindhoven. Dit is een specialistische, ambulante ggz-organisatie. Zij biedt begeleiding, behandeling en gezinsondersteuning. Haar doelgroep betreft mensen en gezinnen die tijdelijke of chronische psychische klachten hebben en die verminderd zelfredzaam zijn. De probleemstelling waarop in dit onderzoeksrapport antwoord is gegeven, luidt:

'Wat zijn de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan de volwassen cliënten van impegno Zuidoost-Brabant?'

De doelstelling van dit onderzoeksrapport is enerzijds aan te tonen dat de onderzoeker in staat is een hbo-waardig onderzoek uit te voeren. Anderzijds is de doelstelling van dit rapport om de opdrachtgevers inzicht te bieden in de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan de volwassen cliënten van impegno Zuidoost-Brabant.

Dit onderzoeksrapport bestaat uit acht hoofdstukken die zijn onderverdeeld in paragrafen en subparagrafen:

- Het eerste hoofdstuk betreft de probleemanalyse. In de paragrafen 1.1 tot en met 1.6 worden achtereenvolgens de beroepspraktijk, de doelgroep, de aanleiding van het onderzoek, een analyse van het probleem, de probleemstelling, de deelvragen, de doelstelling en een begripsafbakening beschreven.
- In het tweede hoofdstuk is het onderzoeksonderwerp omschreven. Hierbij wordt in de paragrafen ingegaan op het onderzoekstype, de data-verzamelmethode en de data-analysesmethodes.
- In het derde hoofdstuk zijn de resultaten op de vijf verschillende deelvragen weergegeven. Deze zijn verdeeld in vijf paragrafen.
- In het vierde hoofdstuk zijn de conclusies op de deelvragen en de probleemstelling te vinden.
- Daarna is het onderzoek in het vijfde hoofdstuk geëvalueerd op basis van kwaliteitscriteria. Deze betreffen betrouwbaarheid, validiteit, generaliseerbaarheid en bruikbaarheid.
- In het zesde hoofdstuk zijn aanbevelingen weergegeven voor verder onderzoek en voor optimalisering van de verandering.
- Hoofdstuk 7 betreft het hoofdstuk over het beroepsproduct. Hierin is ingegaan op de meerwaarde van het onderzoek en het beroepsproduct. Ook is in dit hoofdstuk de overdracht van het beroepsproduct verantwoord. Daarnaast heeft de onderzoeker zich in dit hoofdstuk verhouden tot de verkregen feedback van de beroepspraktijk.
- In het laatste hoofdstuk staat een kritische reflectie op de onderzoekende houding en vaardigheden van de onderzoeker.
- Vervolgens is een literatuurlijst toegevoegd.
- De eerste bijlage betreft een taakomschrijving van ervaringsdeskundigen volgens het beroepsprofiel van ervaringsdeskundigen.
- In de tweede bijlage staat de feedback van de docentbegeleider op de onderzoeksopzet.
- De operationalisatie en de meetinstrumenten van het onderzoek zijn te vinden in de derde bijlage.
- Vervolgens staan in de vierde bijlage de topiclijsten die gebruikt zijn tijdens de interviews.
- In de vijfde bijlage staat het beroepsproduct.
- In bijlage zes is de feedback te vinden van de beroepspraktijk op het beroepsproduct.

Hoofdstuk 1. Probleemanalyse

In dit hoofdstuk zijn de beroepspraktijk en doelgroep van dit onderzoek beschreven. Vervolgens is de aanleiding van het onderzoek beschreven. Daarna is het probleem geanalyseerd. Dan zijn de probleemstelling, deelvragen, doelstelling en begripsafbakening uiteengezet.

§1.1 Beroepspraktijk

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van twee teamcoaches van Impegno Zuidoost-Brabant. Impegno is een specialistische ggz-organisatie voor mensen met tijdelijke of chronische psychische klachten die verminderd zelfredzaam zijn. Impegno biedt individuele begeleiding. Hierbij wordt gewerkt aan het versterken van de zelfredzaamheid van de cliënt op verschillende leefgebieden. Dit gebeurt aan de hand van een begeleidingsplan. Voor begeleiding gelden geen leeftijdsgrenzen. Daarnaast biedt Impegno individuele behandeling voor mensen tot 64 jaar. Dit traject bestaat uit diagnostiek en behandeling. Ook dit gebeurt aan de hand van een behandelplan. Behandelaren geven onder andere cognitieve gedragstherapie, schematherapie, EMDR-behandelingen en mentalisation based treatment. Ook biedt Impegno naar behoefte groepsbehandelingen aan, zoals mindfulness en 'Vroeger en Verder'. Dit is een stabilisatietraject voor vrouwen met een posttraumatische stresstoornis. Impegno geeft bovendien gezinsondersteuning aan multi-probleemgezinnen met minimaal een thuiswonend kind of een kind dat binnenkort thuis zal komen wonen. Het gaat hierbij om kinderen tussen de nul en dertig jaar. Naar behoefte worden ook cursussen en trainingen gegeven, zoals een weerbaarheidstraining en een cursus financiën (Impegno, 2016)¹. De missie van Impegno is mensen met psychische problemen helpen om zelfredzamer te worden. Het doel hiervan is deelname en opname van deze mensen in de samenleving. Impegno hanteert de visie dat iedereen te helpen is. Uitgegaan wordt van de kwaliteiten en mogelijkheden van cliënten. De relatie tussen de cliënt en hulpverlener kenmerkt zich door gelijkwaardigheid en onderling respect. Gestreefd wordt om cliënten inzicht te geven in hun problematiek in relatie tot hun mogelijkheden en kwaliteiten. Dat wordt binnen Impegno gezien als de basis van gedragsverandering (Impegno, z.d.). De medewerkers van Impegno werken ambulant. Ze gaan naar de cliënt thuis toe. Ook staan ze in voor langdurig en aanhoudend contact (Impegno, z.d.). Impegno staat voor laagdrempeligheid. Om die reden wordt Impegno zonder hoofdletter geschreven (Impegno, z.d.). Bovendien hanteert Impegno een integrale aanpak. Dat houdt in dat cliënten indien nodig zowel begeleiding, behandeling en gezinsondersteuning kunnen krijgen. Begeleiders, behandelaren en gezinscoaches werken intensief samen (Impegno, z.d.). De medewerkers van Impegno hanteren de presentiebenadering. Dit is een basishouding die zich kenmerkt door oprechte aandacht voor de cliënt, een open houding, geduld, het aansluiten bij de leefwereld van de cliënt, flexibel zijn, bereikbaar en laagdrempelig zijn, multifunctioneel en generalistisch zijn, een vertrouwensband hebben, behoud van zelfwaardering van de cliënt door niet jouw ideeën op te leggen aan de cliënt, sterk in je schoenen staan en reflecteren als hulpverlener (Impegno, 2016)². Daarnaast hanteren medewerkers de Signs of Safety benadering. Hierbij wordt met de cliënt en diens netwerk een analyse gemaakt van de problemen en kwaliteiten. Ook wordt een veiligheidsplan opgesteld. Bovendien worden interventies zoals het Signs of Safety framework, het 3-Huizen systeem, good practice interview en de vragende benadering ingezet. Het draait om partnerschap, het empoweren van de cliënt en het inzetten van het netwerk van de cliënt. Dit met als doel dat professionele hulp zo snel als mogelijk is weer afgesloten kan worden (Impegno, z.d.). Impegno Zuidoost-Brabant omvat het gebied Reusel-De Mierden, Bladel, Oirschot, Eersel, Bergeijk, Veldhoven, Best, Son en Breugel, Eindhoven, Waalre, Valkenswaard, Nuenen, Geldrop-Mierlo, Heeze-Leende, Cranendonck, Laarbeek, Helmond, Someren, Gemert-Bakel, Asten en Deurne (Impegno, z.d.).

§1.2 Doelgroep

De cliënten die begeleiding hebben bij Impegno hebben psychische problemen of stoornissen, problemen op verschillende leefgebieden en ze zijn verminderd zelfredzaam (Impegno, z.d.). Psychische problemen zijn problemen in het denken, voelen, begeren en gedragingen die niet bij de situatie passen (Zimbardo, Johnson & McCann, 2013). Psychische stoornissen zijn het geheel van afwijkende emoties, gedragingen en/of gedachten die persoonlijk lijden en problemen in het functioneren veroorzaken (Nevid, Rathus & Greene, 2016). Veelvoorkomende psychiatrische

¹ Bron afkomstig van intranet (niet publiekelijk toegankelijk) van Impegno Zuidoost-Brabant.

² Bron afkomstig van intranet (niet publiekelijk toegankelijk) van Impegno Zuidoost-Brabant.

klachten die cliënten van impegno Zuidoost-Brabant hebben, zijn: depressieve klachten, angstklachten, traumatische klachten, persoonlijkheidsproblemen, ADHD en autisme (impegno, z.d.). De leefgebieden waarop cliënten problemen hebben, zijn: huisvesting, financiën, sociaal functioneren, lichamelijk functioneren, psychisch functioneren, praktisch functioneren, dagbesteding en zingeving (impegno, z.d.). Ook zijn de cliënten verminderd zelfredzaam. Dit houdt in dat zij niet de lichamelijke, verstandelijke, geestelijke en/of financiële vermogens hebben om zelf voorzieningen aan te boren die deelname aan de maatschappij mogelijk maken. Ze hebben steun nodig om deel te kunnen nemen aan de maatschappij (Brink & Van der Veen, 2013). Dit onderzoek is gericht op de volwassen cliënten van 18 tot 65 jaar die begeleiding hebben bij impegno Zuidoost-Brabant. Voor deze doelgroep is gekozen om het onderzoek af te bakenen. Bovendien is de groep cliënten binnen deze leeftijdscategorie het grootste bij impegno Zuidoost-Brabant (J. van der Pas, persoonlijke communicatie, 2017, februari 23).

§1.3 Aanleiding

De aanleiding van dit onderzoek was het signaal dat in de geestelijke gezondheidszorg steeds vaker ervaringsdeskundigen worden ingezet. Toch gebeurt dit nog niet overal. Er is veel onduidelijkheid met betrekking tot dit beroep (Karbouniaris, Sedney & Driessen, 2013). Door deze signalen bestond het vermoeden bij de teamcoaches van impegno Zuidoost-Brabant dat het inzetten van ervaringsdeskundigen een meerwaarde, maar ook nadelen zou kunnen hebben (J. van der Kruis, persoonlijke communicatie, 2017, maart 7). De teamcoaches van impegno Zuidoost-Brabant wilden onderzocht hebben wat voor- en nadelen zouden kunnen zijn van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan hun volwassen cliënten (J. van der Kruis, persoonlijke communicatie, 2017, maart 7). Op basis daarvan wilden zij handvaten aangereikt krijgen waarmee zij een keuze kunnen maken over het al dan niet inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan hun volwassen cliënten. Impegno Zuidoost-Brabant heeft op het moment namelijk geen ervaringsdeskundigen in dienst (J. van der Kruis & J. van der Pas, persoonlijke communicatie, 2016, december 2). Naar aanleiding van deze behoefte is dit onderzoek gedaan. Voor- en nadelen op financieel en organisatorisch gebied zijn niet meegenomen in dit onderzoek.

§1.4 Probleemanalyse

Voor het ontstaan van het beroep 'ervaringsdeskundige' zijn drie verklaringen te noemen. Een verklaring is de vermaatschappelijking van de zorg. Dit is eind jaren tachtig opgekomen. Sindsdien worden kwetsbare mensen niet meer alleen gezien als cliënten of mensen die hulp nodig hebben, maar ook als burgers. Deze mensen horen ook bij de maatschappij. Ze mogen ook meedoen. Als gevolg hiervan ontstond in 1990 het 'kwartier maken'. Het doel was kwetsbare mensen die met uitsluiting te maken hebben succesvol laten integreren. Ervaringsdeskundigen worden ook ingezet om kwartier te maken (Fountain-Hardick & Rensen, 2011). Zij laten namelijk zien dat je mag zijn wie je bent, dat je niet de enige bent met problemen en dat je mee mag doen in de samenleving (Inzetten Ervaring Niet Alleen 'Pakkie An' Ervaringsdeskundige, 2016). Ervaringsdeskundigen hebben een voorbeeldfunctie (Werken Ervaringsdeskundigen Wijk, 2012). Ook kunnen zij kwetsbare groepen beter bereiken (Lucassen, Verschelling & Royers, z.d.).

Een andere verklaring is het ontstaan van de herstelbenadering (Dröes & Witsenburg, 2015). Deze vindt haar oorsprong enerzijds in de antipsychiatriebeweging van de jaren zeventig. Anderzijds vindt deze benadering haar oorsprong in de rehabilitatiebenadering. Deze kwam op vanaf de jaren negentig. De antipsychiatriebeweging vindt dat een cliënt niet vereenzelvigd moet worden met zijn of haar stoornis. Ook moet een cliënt niet afhankelijk worden gemaakt van de hulpverlening. De rehabilitatiebenadering houdt in dat de kwaliteiten, wensen en initiatieven van de cliënt het uitgangspunt zijn. Ook moeten zoveel mogelijk hulpbronnen in en uit de omgeving van de cliënt benut worden. Daarnaast is vanuit de rehabilitatiebenadering de herstelbenadering ontstaan (Kenniscentrum Phrenos, z.d.). Deze benadering komt uit Angelsaksische landen zoals de Verenigde Staten, Verenigd Koninkrijk, en Nieuw-Zeeland. Later is dit overgewaaid naar Nederland (Boertien, z.d.). Herstel betekent dat je leert leven met en voorbij de psychiatrische aandoening. Herstel betekent dus niet genezing van die psychiatrische aandoening (Dröes & Witsenburg, 2015). Deze benadering benadrukt dat ervaringsdeskundigen noodzakelijk zijn om andere cliënten te helpen met hun herstelproces (Dröes & Witsenburg, 2015). Zij kunnen een wending aan het herstel van cliënten geven die reguliere hulpverleners niet kunnen bieden. Ook kunnen ze cliënten op een andere manier ondersteunen. Dit doen ze door het uitwisselen van ervaringen van ontwrichting en herstel. Bovendien hebben ervaringsdeskundigen andere ideeën over hoe de hulpverlening het beste aan kan sluiten bij het individuele herstelproces van een cliënt (Boertien, z.d.).

Een derde verklaring voor het ontstaan van het beroep 'ervaringsdeskundige' betreft de omslag van de Nederlandse verzorgingsstaat naar de participatiesamenleving (Trappenburg, 2016). De Wmo-wet komt hieruit voort. Het uitgangspunt was dat de zorg het beste geregeld en uitgevoerd kan worden door disciplines die dicht bij de cliënt staan. Hierdoor zijn veel verantwoordelijkheden overgeheveld naar gemeenten (GGZ Nederland, Trimbos-instituut, Hee! & Kenniscentrum Phrenos, 2013). Door de omslag naar een participatiesamenleving moest veel werk dat eerst door betaalde krachten werd uitgevoerd, uitgevoerd worden door vrijwillige, onbetaalde krachten. Zij staan dicht bij cliënten. Hiervoor worden ook ervaringsdeskundigen ingezet (Trappenburg, 2016). Door de invoering van de Wmo-wet wordt bovendien meer eigen verantwoordelijkheid van burgers verwacht. Daarnaast wordt de afhankelijkheid van burgers aan de professionele zorg verminderd. Bovendien wordt de sociale participatie van burgers versterkt (GGZ Nederland, Trimbos-instituut, Hee! & Kenniscentrum Phrenos, 2013). Het inzetten van ervaringsdeskundigen sluit hierbij aan.

Sinds eind jaren negentig zijn vanuit cliëntenbewegingen cursussen en programma's ontstaan. Deze zijn gericht op de ontwikkeling en het inzetten van ervaringskennis. Voorbeelden hiervan zijn 'Herstellen doe je zelf', 'Werken met eigen ervaring', het HEE-programma, de mbo-opleiding Begeleider in de GGZ met Ervaringsdeskundigheid en de hbo-opleiding Traject Opleiding Ervaringsdeskundigheid (Dröes & Witsenburg, 2015). Sommige organisaties, waaronder GGZ Eindhoven, hebben interne opleidingstrajecten tot ervaringsdeskundige (Boertien, z.d.). Ook zijn organisaties opgericht door ervaringsdeskundigen. Neem bijvoorbeeld Stichting Door en Voor. Deze stichting is opgericht in 2000 op initiatief van cliëntenraden van GGZ Oost Brabant en de Reinier van Arkel groep (Stichting Door en Voor, z.d.). Zij bieden ondersteuning aan cliënten en ex-clieënten. Ook geven ze voorlichting, cursussen en advies (Stichting Door en Voor, z.d.).

In het ontstaan van ervaringsdeskundigheid bij een persoon zijn drie fases te onderscheiden: cliëntervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Cliëntervaring is de ervaring als cliënt met een psychiatrische aandoening en de ervaring met het herstel ervan. Van ervaringskennis mag worden gesproken als de cliëntervaring is geanalyseerd en gereflecteerd. Ook dient daarbij sprake te zijn van kennis van ervaringen van anderen en kennis verkregen uit literatuur. Van ervaringsdeskundigheid wordt gesproken als vaardigheden zijn aangeleerd om die ervaringskennis op een professionele manier in te zetten, zodat het ten goede komt aan het herstelproces van anderen (Ervaringsdeskundigheid, z.d.). Ervaringsdeskundigen hebben hun deskundigheid te danken aan hun ervaring met het overleven van een psychische aandoening en de cliëntenrol die ze hebben gehad in de psychiatrie (Dröes & Witsenburg, 2015). Ervaringsdeskundigen hebben vaak als drijfveer dat ze met hun ervaringen anderen willen helpen (Boertien, z.d.).

Ervaringsdeskundigen zijn breed inzetbaar. De meeste zijn werkzaam in de ambulante en klinische geestelijke gezondheidszorg en bij beschermd wonen. Denk bijvoorbeeld aan psychiatrische zorg, forensische zorg, OGGZ, verslavingszorg en psychogeriatric. Ook zijn ze werkzaam bij jeugdzorg, maatschappelijke opvang, gemeentelijke instanties, cliëntenorganisaties, re-integratiecentra, wijkteams voor integrale zorg en maatschappelijke steunsystemen, vluchtelingencentra en gezondheidscentra. Daarnaast werken ze op beleidsniveau. Ook verzorgen ze opleidingen en trainingen (GGZ Nederland, Trimbos-instituut, Hee! & Kenniscentrum Phrenos, 2013).

In 1993 werkte de eerste betaalde ervaringsdeskundige in de geestelijke gezondheidszorg (Gotink & Appelo, 2016). In 2008 werkten in de Nederlandse ggz-instellingen naar schatting ongeveer 250 ervaringsdeskundigen. Er komen steeds meer betaalde banen voor hen bij. Vaak zijn het nog wel slecht betaalde banen zonder veel status (Dröes & Witsenburg, 2015). De ervaringsdeskundige is namelijk nog geen erkend beroep. Rechtstreekse bekostiging van ervaringsdeskundigen vanuit de DBC-systematiek is daardoor niet mogelijk. Ervaringsdeskundigen moeten vanuit andere financieringsbronnen worden betaald. GGZ Nederland strijdt ervoor dat 'de ervaringsdeskundige' een officieel beroep wordt (GGZ Nederland, Trimbos-instituut, Hee! & Kenniscentrum Phrenos, 2013). Ondanks dat het inzetten van ervaringsdeskundigen in de geestelijke gezondheidszorg steeds vaker voorkomt, is het nog niet vanzelfsprekend. Dit komt door onduidelijkheden die heersen bij organisaties, hulpverleners, cliënten en ervaringsdeskundigen. Het beroep 'ervaringsdeskundige' is nog nieuw en in ontwikkeling. Hierdoor is het niet voor iedereen duidelijk wie ervaringsdeskundig is, hoe je ervaringsdeskundigen succesvol kunt inzetten en wat de meerwaarde van ervaringsdeskundigen is (Karbouniaris, Sedney & Driessen, 2013).

Vanwege de behoefte aan duidelijkheid is in 2013 een beroepscompetentieprofiel ontwikkeld. Hierin zijn de taken van ervaringsdeskundigen uiteengezet. Kerntaken van een ervaringsdeskundige zijn:

- het bieden van ondersteuning bij individuele herstelprocessen;
- het inrichten van herstelondersteunende zorg;

- het beïnvloeden van maatschappelijke processen gericht op het tegengaan van stigmatisering en het creëren van maatschappelijke kansen.

Deze kerntaken zijn uitgewerkt naar taken die zijn onderverdeeld in drie taakgebieden.

Cliëntgebonden taken zijn taken met betrekking tot alle ondersteuning van cliënten.

Organisatiegebonden taken zijn taken ten dienste van de organisatie waar de ervaringsdeskundige werkt. Professiegebonden taken zijn taken die gaan over het ontwikkelen en handhaven van het beroep. Bij beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigen dienen de taken op alle drie de taakgebieden aan de orde te zijn (GGZ Nederland, Trimbos-instituut, Hee! & Kenniscentrum Phrenos, 2013). In bijlage 1 is een beschrijving te vinden van deze taken.

§1.5 Probleemstelling, deelvragen en doelstelling

De probleemstelling luidde als volgt: 'Wat zijn de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan de volwassen cliënten van Impegno Zuidoost-Brabant?'

De deelvragen waren:

- Deelvraag 1: 'Wat zijn de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan volwassen cliënten volgens de literatuur?'
- Deelvraag 2: 'Wat zijn de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan de volwassen cliënten van Impegno Zuidoost-Brabant volgens deze cliënten zelf?'
- Deelvraag 3: 'Wat zijn de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan de volwassen cliënten van Impegno Zuidoost-Brabant volgens de begeleiders van Impegno Zuidoost-Brabant?'
- Deelvraag 4: 'Wat zijn de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan volwassen cliënten volgens ervaringsdeskundigen?'
- Deelvraag 5: 'Hoe verhouden de uitkomsten van het literatuuronderzoek en de resultaten van de interviews met de drie verschillende respondentengroepen zich tot elkaar?'

De doelstelling van dit onderzoek was door middel van praktijkgericht kwalitatief onderzoek inzicht te krijgen in de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan de volwassen cliënten van Impegno Zuidoost-Brabant. Het doel daarvan was dat de teamcoaches van Impegno Zuidoost-Brabant handvaten kregen om een weloverwogen en onderbouwde keuze te kunnen maken over het al dan niet inzetten van ervaringsdeskundigen dat in het belang is van haar cliënten. In dit onderzoek ging het om de voor- en nadelen van ervaringsdeskundigen voor de volwassen cliënten van Impegno Zuidoost-Brabant.

§1.6 Begripsafbakening

Hieronder zijn belangrijke begrippen afgebakend:

- Volwassenen: Dit onderzoek richtte zich op volwassenen van 18 tot 65 jaar. Wanneer in dit rapport het begrip 'volwassenen' is gebruikt, betreft het cliënten uit deze leeftijdscategorie.
- Cliënten: Dit zijn klanten van hulp- en dienstverleners (Verburg, 2006). In dit rapport gaat het om volwassen cliënten die begeleiding hebben bij Impegno Zuidoost-Brabant.
- Ervaringsdeskundigen: Dit zijn mensen die kennis en vaardigheden hebben aangeleerd om eigen ervaringen met een psychische aandoening en het herstel daarvan op een professionele manier in te zetten bij het ondersteunen van het herstelproces van anderen (Boertien & Van Bakel, 2012). In dit onderzoek gaat het om mensen die een cursus of opleiding tot ervaringsdeskundige hebben gevolgd en die cliëntervaring hebben in de geestelijke gezondheidszorg. Als het gaat om de ondervraagde ervaringsdeskundigen gaat het om twee ervaringsdeskundigen van de Stichting Door en Voor en een ervaringsdeskundige van Impegno Den Haag.
- Begeleiding: Begeleiding is het ondersteunen, coachen en helpen van mensen bij wat zij doen (Verburg, 2006). Cliënten die bij Impegno Zuidoost-Brabant in begeleiding zijn, krijgen gemiddeld een tot twee keer per week aan huis begeleiding. Samen met de cliënt wordt gewerkt aan de doelen die in het begeleidingsplan staan (Impegno, z.d.). Dit onderzoek richt zich op het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding, omdat ervaringsdeskundigen vaak in de begeleiding werkzaam zijn (Instituut voor Gebruikers Participatie en Beleid [IGPB], z.d.).
- Begeleiders: Bij Impegno Zuidoost-Brabant worden begeleiders ook wel buurtbegeleiders genoemd. Een begeleider biedt ambulante begeleiding en ondersteuning aan individuele cliënten op de in paragraaf 1.1 genoemde levensgebieden. Begeleiders hebben een relevante mbo- of hbo-opleiding afgerond. Ook beschikken ze over een Verklaring-Omtrent-Gedrag (Impegno, z.d.).
- Impegno Zuidoost-Brabant: Voor een omschrijving van de organisatie wordt verwezen naar paragraaf 1.1.

Hoofdstuk 2. Onderzoeksontwerp

In het vorige hoofdstuk zijn de beroepspraktijk, doelgroep, aanleiding, probleemanalyse, probleemstelling, deelvragen, doelstelling en de begripsafbakening weergegeven. In dit hoofdstuk zijn de onderzoeksstrategie, dataverzamelmethode en analysemethoden uitgelegd. In bijlage 2 staat de feedback van de docentbegeleider op dit onderzoeksontwerp.

§2.1 Onderzoeksstrategie

De probleemstelling is beantwoord door middel van kwalitatief onderzoek. Dit type onderzoek sloot het beste aan, omdat meningen, ervaringen en belevingen van mensen in kaart gebracht moesten worden. Er diende ruimte te zijn voor hun verhaal en uitleg. Daarom moest op een open en flexibele manier gegevens verzameld worden. Dit was mogelijk met kwalitatief onderzoek (Verhoeven, 2011). Bovendien was dit een beschrijvend onderzoek, omdat een onderwerp in kaart gebracht moest worden (Van der Donk & Van Lanen, 2011).

§2.2 Dataverzamelmethode

In dit onderzoek zijn data verzameld aan de hand van literatuuronderzoek en interviews.

§2.2.1 Literatuuronderzoek

Er is literatuuronderzoek gedaan, omdat dit gebruikelijk is bij kwalitatief onderzoek (Verhoeven, 2011). Ook is literatuuronderzoek gedaan, omdat literatuur een andere kijk kan bieden op het onderwerp dan mensen in de praktijk. Door literatuuronderzoek te doen is deze invalshoek op het onderwerp belicht (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Literatuuronderzoek sloot aan bij kwalitatief onderzoek, omdat informatie in de vorm van woorden nodig was (Verhoeven, 2011). Bovendien vond literatuuronderzoek plaats voorafgaand aan de interviews. Op basis van operationalisatie van begrippen uit het literatuuronderzoek moest het meetinstrument voor de interviews opgesteld worden. Het meetinstrument voor het literatuuronderzoek is opgesteld aan de hand van operationalisatie van de begrippen uit de probleemstelling. In bijlage 3 staan de operationalisatie en het meetinstrument. Het meetinstrument bood een richtlijn voor het zoeken naar en bestuderen van literatuur. De kans dat het literatuuronderzoek bijdroeg aan het beantwoorden van de probleemstelling is hiermee vergroot (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Voor het literatuuronderzoek is gebruik gemaakt van secundaire en grijze literatuur. Hier is naar gezocht in (online) vaktijdschriften en via Xplora, de hbo-kennisbank, Kaluga en zoekmachines op het internet. Uit de verzamelde literatuur is een selectie van vijftien bronnen gemaakt. Voor dit aantal is gekozen, zodat voldoende data verzameld was uit verschillende bronnen. Bij de selectie van bronnen is gelet op bruikbaarheid, validiteit, relevantie en actualiteit. Ook is gelet op de deskundigheid en onafhankelijkheid van de auteur. Hierover staat meer in paragraaf 5.1. De literatuur betrof literatuur met voor- en nadelen van ervaringsdeskundigen voor cliënten.

§2.2.2 Interviews

Voor het verzamelen van data is bovendien gebruik gemaakt van half-gestructureerde interviews. Hiervoor is enerzijds gekozen, omdat hiermee gegevens verzameld konden worden over meningen, ervaringen en belevingen van respondenten. Anderzijds diende er voldoende ruimte te zijn voor het verhaal van de respondent. Ook moest antwoord verkregen worden op waaromvragen. Dit alles was mogelijk met half-gestructureerde interviews (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Vandaar de keuze hiervoor. Alle respondenten waren eenmalig geïnterviewd, omdat niet van belang was wat de meningen waren gedurende een bepaalde periode. De interviews waren individueel om onderlinge beïnvloeding te voorkomen (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Er was voldoende tijd ingepland voor de interviews. De interviews duurden gemiddeld een tot anderhalf uur. In de literatuur was geen bruikbaar meetinstrument gevonden voor dit onderzoek. Om die reden is een meetinstrument opgesteld aan de hand van operationalisatie van begrippen uit de probleemstelling en het literatuuronderzoek. Het meetinstrument is omgezet in een topiclijst met hulpvragen. Deze waren een leidraad voor de onderzoeker tijdens de interviews. Dit vergrootte de kans dat antwoord verkregen werd op de probleemstelling (Van der Donk & Van Lanen, 2011). De topiclijst is gecontroleerd door de docentbegeleider van de onderwijsinstelling en de opdrachtgevers vanuit de praktijk. Ook is een proefinterview gehouden om de bruikbaarheid van de topiclijst te testen (Verhoeven, 2011). Na dit proefinterview is gebleken dat voor iedere respondentengroepen een aparte topiclijst moest worden gemaakt. Dit is gedaan. De gebruikte topiclijsten zijn te vinden in

bijlage 4. Tijdens de interviews is gevraagd naar het geslacht, de leeftijd, de duur dat de respondent in begeleiding/begeleider/ervaringsdeskundige is en naar mogelijke ervaringen met een ervaringsdeskundige. Dit maakte het mogelijk om hier indien mogelijk relevante uitspraken over te doen (Baarda, Bakker, Fischer, Julsing, Peters & Van der Velden, 2013). Eerst is gevraagd aan de respondenten wat volgens hen voor- en nadelen zijn van het inzetten van ervaringsdeskundigen voor de cliënt. Hiervoor is gekozen om de respondenten alle ruimte te bieden voor hun eigen inbreng. Vervolgens is gevraagd naar de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen voor de cliënt op het gebied van gesteldheid, motivatie, werkrelatie en werkwijze. Dit zijn de topics die na operationalisatie van de belangrijkste begrippen uit het literatuuronderzoek naar voren zijn gekomen. Deze multi-interpretabele woorden zijn tijdens de interviews uitgelegd (Baarda, Bakker, Fischer, Julsing, Peters & Van der Velden, 2013).

§2.2.3 Populatie en steekproef

De populatie van dit onderzoek betreft de volwassen cliënten van *impegno* Zuidoost-Brabant, de begeleiders van *impegno* Zuidoost-Brabant en ervaringsdeskundigen. Hiervoor is gekozen, zodat vanuit verschillende invalshoeken meningen over het onderwerp belicht konden worden. Deze meningen zijn vervolgens tegen elkaar afgezet. Bij deze eerste selectie van de populatie is dus de aspectenmethode gebruikt (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Binnen de beschikbare tijd en de beschikbaarheid van de populatie was het onmogelijk om iedereen uit de populatie te bevragen. In totaal zijn negen interviews afgenomen waarvan drie met volwassen cliënten van *impegno* Zuidoost-Brabant, drie met begeleiders van *impegno* Zuidoost-Brabant en drie met ervaringsdeskundigen. De werving van begeleiders was op basis van zelfselectie. Per e-mail is een oproep gedaan aan begeleiders die een visie hebben over het onderwerp en die mee wilden werken aan het onderzoek. De begeleiders konden vervolgens zelf beslissen of ze mee wilden werken (Verhoeven, 2011). De cliënten zijn allereerst geworven door de begeleiders op basis van de reputatiemethode. De begeleiders hebben cliënten geselecteerd (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Per e-mail is aan de begeleiders gevraagd in hun caseload na te gaan of ze cliënten hebben die aan de volgende voorwaarden voldoen: het hebben van een visie over het inzetten van ervaringsdeskundigen, het hebben van ervaring met een ervaringsdeskundige, het baat hebben bij een ervaringsdeskundige en het in staat zijn om een interview af te leggen. Vanwege de problematieken van cliënten, is dit laatste niet vanzelfsprekend. Vervolgens konden de cliënten door middel van zelfselectie bepalen of ze wel of niet mee wilden werken aan het onderzoek (Verhoeven, 2011). Voor het werven van ervaringsdeskundigen is enerzijds contact opgenomen met Stichting Door en Voor. De contactpersoon van Stichting Door en Voor heeft op basis van de reputatiemethode ervaringsdeskundigen benaderd. Vervolgens hebben de ervaringsdeskundigen op basis van zelfselectie bepaald om aan het onderzoek mee te werken (Verhoeven, 2011). Anderzijds zijn ervaringsdeskundigen geworven door de opdrachtgever. Deze heeft de teamcoaches van andere locaties van *impegno* benaderd. Hen is uitleg gegeven over het onderzoek. Ook is gevraagd of zij ervaringsdeskundigen in dienst hebben die mee willen werken aan het onderzoek. Die teamcoaches hebben op basis van de reputatiemethode ervaringsdeskundigen geselecteerd. Zij hebben zelfselectie toegepast. Uiteindelijk zijn twee ervaringsdeskundigen van Stichting Door en Voor geïnterviewd en een ervaringsdeskundige van *impegno* in Den Haag. Deze laatste heeft cliëntervaring in de geestelijke gezondheidszorg, maar heeft de functie van begeleider.

§2.3 Data-analysemethoden

De gegevens uit het literatuuronderzoek zijn geanalyseerd aan de hand categorieën. Dit verliep volgens vijf stappen. Bij de eerste stap moest de deelvraag genoteerd worden die beantwoord diende te worden met het analyseren van de data uit het literatuuronderzoek. Deze luidde: 'Wat zijn de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan volwassen cliënten volgens de literatuur?' Bij de tweede stap moesten categorieën bepaald worden aan de hand waarvan de data geanalyseerd zou worden. Hiervoor is het meetinstrument van het literatuuronderzoek gebruikt. De categorieën betroffen 'voordelen' en 'nadelen'. Vervolgens moesten alle data in de derde stap opgedeeld worden in kleinere betekenisvolle fragmenten. Alle tekstfragmenten met hetzelfde voor- of nadeel kregen een label met dat betreffende voor- of nadeel (Van der Donk & Van Lanen, 2011). In de vierde stap diende gekeken te worden of tekstfragmenten met een label gesplitst moesten worden en een ander label moest krijgen, of dat sommige labels samengevoegd konden worden (Verhoeven, 2011). Tekstfragmenten die geen antwoord gaven op de deelvraag zijn weggehaald (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Om tot topics te komen voor het meetinstrument zijn alle tekstfragmenten met labels ondergebracht in vier overkoepelende labels. Vervolgens zijn de tekstfragmenten met labels ondergebracht onder de categorie 'voordelen' of de categorie 'nadelen'. Tot slot is een hiërarchie aangebracht bij de voor-

en nadelen. De voordelen die het meest in de literatuur naar voren kwamen, zijn boven aan gezet en die het minst voorkwamen onderaan. Hetzelfde is gedaan voor de nadelen (Verhoeven, 2011). In paragraaf 3.1 zijn de resultaten van deze analyse weergegeven.

Vervolgens zijn de interviews geanalyseerd. Eerst zijn van de interviews transcripties gemaakt. Dit maakte het analyseren van de interviews namelijk gemakkelijker (Baarda, Bakker, Fischer, Julsing, Peters & Van der Velden, 2013). De transcripties van de interviews zijn geanalyseerd door middel van categorieën, zoals dit hierboven is beschreven. Dit alles is allereerst gedaan voor de interviews met de cliënten, daarna met de interviews met de begeleiders en tot slot met de interviews met ervaringsdeskundigen. Hierin is onderscheid gemaakt vanwege de drie verschillende deelvragen. Bij deze analyse zijn dezelfde overkoepelende labels gebruikt als bij de analyse van de literatuur. In paragraaf 3.2 tot en met 3.4 staan de resultaten van deze analyses.

De laatste deelvraag van dit onderzoek luidt: 'Hoe verhouden de uitkomsten van het literatuuronderzoek en de resultaten van de interviews met de drie verschillende respondentengroepen zich tot elkaar?' Om hierop antwoord te kunnen geven, is gebruik gemaakt van horizontaal vergelijken. De resultaten op de voorgaande vier deelvragen zijn vergeleken. Dit was mogelijk, omdat er maar vier resultaatgroepen waren. Gekozen is voor deze analysemethode, zodat de resultaten op de verschillende deelvragen gemakkelijk en overzichtelijk tegen elkaar afgezet konden worden (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Allereerst is een schema gemaakt met in de eerste kolom de vraag. Deze bestond uit twee onderdelen, namelijk 'voordelen' en 'nadelen'. Deze zijn in de rijen daaronder geplaatst. In de tweede kolom zijn de resultaten van het literatuuronderzoek gezet. In de kolom daarna zijn de resultaten van de interviews met cliënten neergezet. Daarna is een kolom met resultaten van de interviews met begeleiders toegevoegd. In de vierde kolom zijn de resultaten van de interviews met ervaringsdeskundigen weergegeven. Tot slot was er een kolom met belangrijke bevindingen. Hieronder zijn overeenkomsten, verschillen en opvallendheden genoteerd. In de rijen onder iedere kolom zijn alle voor- en nadelen neergezet die bij die deelvraag naar voren zijn gekomen. In iedere rij staat een naar voren gekomen voor- of nadeel. Hierdoor kon in een oogopslag gezien worden uit welke deelvraag een voor- of nadeel wel of niet is gebleken. De verzamelde data en de data-analyse kunnen worden opgevraagd bij de onderzoeker.

Hoofdstuk 3. Resultaten

In het vorige hoofdstuk zijn het onderzoekstype, de dataverzamelmethode en de analysemethoden verantwoord. In dit hoofdstuk zijn de resultaten weergegeven. In de eerste paragraaf staan de resultaten van het literatuuronderzoek. De tweede paragraaf geeft de resultaten van de interviews met cliënten weer. De derde paragraaf toont de resultaten van interviews met begeleiders. In de vierde paragraaf staan de resultaten van de interviews met de ervaringsdeskundigen. Deze paragrafen zijn opgesplitst in subparagrafen met bevindingen van de voor- en nadelen. De paragrafen 3.2 tot en met 3.4 bevatten bovendien een subparagraaf met overige resultaten. Hierin staat informatie die is verkregen tijdens de interviews. Deze informatie was niet relevant voor het beantwoorden van de probleemstelling, maar wel voor het doen van aanbevelingen. In de vijfde paragraaf zijn de resultaten op deelvraag vijf te vinden.

§3.1 Deelvraag 1

De eerste deelvraag betrof: 'Wat zijn de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan volwassen cliënten volgens de literatuur?' In deze paragraaf staan de resultaten van de analyse van vijftien bronnen (Boertien, z.d.; Den Oude, Oosterum & De Leeuw, 2011; Desain, Driessen, Van de Graaf, Holten, Huber, Jansen, et al., 2013; Game, Van Diesen, Hoeymans, Van der Loo, Mollen, Segers, et al., 2012; Hans, De Vries, Weerman & Schuitema, 2012; Levano, 2009; Posthouwer & Timmer, 2013; Ruis, Polhuis & De Hoop, z.d.; Van Bergen, 2012; Van der Neut, 2015; Van Deth, Beltman & Poll, 2012; Van Erp, Rijkaart, Boertien, Van Bakel & Van Rooijen, 2012; Weerman, 2009; Weerman, 2016; Weerman, Barendsen, Koster, Meijer, Van den Nieuwenhuizen, Oude Bos, et al., 2012).

§3.1.1 Voordelen volgens de literatuur

Uit de geanalyseerde literatuur is gebleken dat begrip het grootste voordeel is van ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigen kunnen zich door hun ervaring goed inleven in cliënten. Het op een na grootste voordeel is dat ervaringsdeskundigen een rolmodel en voorbeeld zijn voor cliënten. Ze laten zien dat herstel mogelijk is, welke weg cliënten kunnen bewandelen en wat belemmerend is voor herstel. Een ander voordeel is dat ervaringsdeskundigen cliënten empoweren. Ze bevorderen de eigen verantwoordelijkheid en stimuleren de eigen kracht van cliënten. Ze maken hen zelfredzaam. Cliëntgerichtheid is nog een voordeel dat naar voren is gekomen uit de literatuur. Ervaringsdeskundigen zijn persoonlijker en minder zakelijk. Daarnaast is gebleken dat ervaringsdeskundigen beter bereikbaar zijn, omdat ze laagdrempeliger zijn. Cliënten durven sneller open te zijn over hun verhaal. Ook kunnen ervaringsdeskundigen gemakkelijker contact krijgen met moeilijk bereikbare cliënten. Ze begrijpen beide werelden. Bovendien hebben ervaringsdeskundigen minder een negen tot vijf mentaliteit. Uit de geanalyseerde literatuur is gebleken dat het oprecht present zijn ook een voordeel is van ervaringsdeskundigen. Verder is hoop een voordeel. Ervaringsdeskundigen tonen aan dat herstel mogelijk is. Daarnaast geloven ze er oprecht in dat de cliënt kan herstellen. Ook kwam uit de geanalyseerde literatuur naar voren dat ervaringsdeskundigen stigmatisering van mensen met psychische problemen verminderen. Ze zijn onbevooroordeeld. Ze doorbreken het wij-zij en ziek-gezond denken. Een ander voordeel is dat ervaringsdeskundigen veiligheid en vertrouwen bieden aan cliënten. Cliënten durven bij ervaringsdeskundigen gemakkelijker over beladen onderwerpen te praten. Ze voelen zich bij hen op hun gemak. Daarnaast is uit de geanalyseerde literatuur naar voren gekomen dat de relatie tussen cliënten en ervaringsdeskundigen gelijkwaardig is. Ze staan naast cliënten. Ook de zelfonthulling van ervaringsdeskundigen leidt tot gelijkwaardigheid. Daarnaast is uit de geanalyseerde literatuur naar voren gekomen dat cliënten zich erkent en herkent voelen door ervaringsdeskundigen. Ze laten cliënten inzien dat ze niet de enige zijn. Nabijheid is een ander voordeel voor cliënten. Ervaringsdeskundigen mogen en kunnen dicht bij cliënten komen. Ze zijn oprecht betrokken. Een ander voordeel is dat ervaringsdeskundigen een andere visie hebben dan reguliere hulpverleners. Ze kijken anders naar psychische klachten, effectieve behandel- en begeleidingsmethodes, een terugval en herstel. Bovendien verbeteren ervaringsdeskundigen het zelfvertrouwen en de zelfwaardering. Uit de literatuur is ook het voordeel gebleken dat ervaringsdeskundigen het herstel van cliënten bevorderen. Ook is uit de literatuur als voordeel naar voren gekomen dat ervaringsdeskundigen sneller signaleren. Cliënten hoeven vaak niet veel te zeggen en de ervaringsdeskundige begrijpt hem of haar al. Daarnaast is gebleken dat ervaringsdeskundigen cliënten durven te confronteren. Ervaringsdeskundigen bejegenen cliënten op een prettige manier. Ze zijn respectvol, onbevooroordeeld en positief. Ook praten ze op het niveau van de cliënt. De lichamelijke en geestelijke gesteldheid van cliënten verbetert bovendien

door het inzetten van ervaringsdeskundigen. Ze verzorgen zich beter, zijn vrolijker en pakken dagelijkse bezigheden weer op. Ook is het voordeel naar voren gekomen dat ervaringsdeskundigen schaamtegevoelens van cliënten wegnemen. Daarnaast is het een voordeel dat ervaringsdeskundigen openheid van de cliënt kunnen bevorderen. Andere voordelen zijn dat ervaringsdeskundigen meer tijd nemen voor cliënten, dat ze de behandeltrouw vergroten, dat de begeleidingsduur afneemt en dat de cliënttevredenheid wordt bevorderd.

§3.1.2 Nadelen volgens de literatuur

Uit de geanalyseerde literatuur is gebleken dat het grootste nadeel de emotionele overbetrokkenheid van ervaringsdeskundigen is. Het verhaal van de cliënt kan voor de ervaringsdeskundige te dichtbij komen. De ervaringsdeskundige kan de cliënt dan minder goed helpen. Een ander nadeel is het wantrouwen in de ervaringsdeskundige, omdat de ervaringsdeskundige zelf cliënt is geweest. Bovendien heeft een ervaringsdeskundige toegang tot het dossier. Een terugval kan dit wantrouwen vergroten. Rolverwarring is een ander nadeel van ervaringsdeskundigen. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een ervaringsdeskundige werkt bij een organisatie waar hij of zij voorheen cliënt was. Er kunnen dan scheve verhoudingen ontstaan tussen de cliënt en de ervaringsdeskundige. Daarnaast is het een nadeel dat ervaringsdeskundige soms hun eigen verhaal centraal stellen en die projecteren op de cliënt. Een ander nadeel van ervaringsdeskundigen is dat hun zelfonthulling belastend en ontmoedigend kan zijn voor cliënten. Dit is enerzijds het geval als zij dit op ongeschikte momenten doen. Anderzijds is hier sprake van als de cliënt schrikt van de hoeveelheid problemen die de ervaringsdeskundige over zich heen heeft gehad. Ook de tijd die de ervaringsdeskundige nodig heeft gehad om te herstellen, kan de cliënt afschrikken. De ervaring van een ervaringsdeskundige hoeft geen toegevoegde waarde te hebben voor een cliënt. Dit is het geval als de ervaringsdeskundige de eigen ervaring niet inzet of daar niet aan toekomt. Van dit laatste kan sprake zijn als de ervaringsdeskundige dezelfde taken heeft als een niet-ervaringsdeskundige begeleider. Dit wordt als nadeel beschouwd. Een ander nadeel is dat een ervaringsdeskundige minder flexibel is. Hij is geneigd vast te houden aan regels en protocollen. Ook hebben ze moeite met het schakelen naar andere visies. Een ander naar voren gekomen nadeel is dat er mogelijk geen aansluiting is tussen de ervaringsdeskundige en de cliënt. Dit is het geval als de cliënt een andere diagnose heeft als de ervaringsdeskundige. Ook is hier sprake van als de tips van de ervaringsdeskundige niet aansluiten bij de leefwereld van de cliënt. Een ander nadeel is dat de gesteldheid van cliënten niet hoeft te verbeteren door het inzetten van ervaringsdeskundigen. De symptomen nemen dan niet af en cliënten beoordelen de kwaliteit van leven niet beter. Ook kan het zelfbeeld afnemen door de ontmoediging die de ervaringsdeskundige op kan roepen bij de cliënt. Bovendien kan de zelfredzaamheid afnemen. Dit is het geval als ervaringsdeskundigen uit overbetrokkenheid dingen uit handen nemen van de cliënt. Andere nadelen zijn dat ervaringsdeskundigen cliënten minder grenzen kunnen bieden, dat ze minder theoretische kennis hebben en dat ze cliënten niet altijd durven te confronteren.

§3.2 Deelvraag 2

De tweede deelvraag betreft: 'Wat zijn de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan de volwassen cliënten van Impego Zuidoost-Brabant volgens deze cliënten zelf?' Er zijn twee mannelijke en een vrouwelijke cliënt geïnterviewd. De cliënten waren 54, 30 en 27 jaar. Alle drie cliënten hadden ervaring met een ervaringsdeskundige.

§3.2.1 Voordelen volgens cliënten

Alle drie de ondervraagde cliënten gaven aan begrip een voordeel te vinden van ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigen begrijpen hoe het is om in zo'n situatie te zitten. Ze hebben daar zelf ook in gezeten. "Ik denk dat het verschil zit in het precies begrijpen." Een ander voordeel dat door alle drie de ondervraagde cliënten is genoemd, is openheid. Cliënten zijn opener bij een ervaringsdeskundige. Zoals een respondent verwoordde:

Met een niet-ervaringsdeskundige begeleider kan ik er ook wel over praten, maar dan voel je je niet altijd even goed begrepen en dan vraag ik mezelf af, hoeveel nut heeft het dan om erover te praten.

Het gesprek wordt dan korter. Bij een ervaringsdeskundige praat ik vrijer over mezelf.

Alle drie de cliënten vonden vertrouwen en veiligheid een voordeel van ervaringsdeskundigen. Daarnaast kunnen ervaringsdeskundigen zich oprecht inleven in cliënten. Ook dit was volgens de drie ondervraagde cliënten een voordeel van ervaringsdeskundigen. "Ze begrijpen niet alleen wat je zegt, maar ze voelen het ook echt." Volgens de drie respondenten zijn ervaringsdeskundigen goed in het relativeren van dingen. Ze zijn volgens hen realistisch in wat haalbaar is en wat niet.

Twee van de drie ondervraagde cliënten vonden het een voordeel dat ervaringsdeskundigen durven te confronteren en een spiegel voor te durven houden. Een respondent gaf aan:

Hij vertelde zijn verhaal. Dat was echt heel erg extreem. Ik dacht toen dat ik niet zo extreem was als hem. Ik ben er toch wel achter gekomen dat ik best wel extreem was en dat ik nog geluk heb dat ik leef. Dat is door hem gekomen.

Een ander voordeel dat door twee van de drie respondenten werd aangehaald, is dat ervaringsdeskundigen beter aanvoelen wat de cliënt nodig heeft. Zonder daar woorden aan vuil te maken, weten ervaringsdeskundigen waar de cliënt behoefte aan heeft. De tips en het advies die ervaringsdeskundigen uit eigen ervaring geven, zijn door twee van de drie respondenten ook als voordeel genoemd. Door twee van de drie respondenten werd bovendien het voordeel genoemd dat ervaringsdeskundigen een voorbeeld zijn voor cliënten. "Een ervaringsdeskundige is iemand die in dezelfde shit heeft gezeten, maar die daar wel is uitgekomen. Hij laat zien dat het kan." Nog een voordeel was dat ervaringsdeskundigen het zelfinzicht van cliënten bevorderen. Dit vonden twee van de drie respondenten. Ervaringsdeskundigen zetten cliënten aan het denken. Twee van de drie respondenten vonden de ventilerende gesprekken met een ervaringsdeskundige een voordeel. Ervaringsdeskundigen bieden een luisterend oor. "Ze lieten mij praten en dan was ik weer opgelucht." De herkenning die cliënten vinden bij een ervaringsdeskundige was door twee van de drie respondenten ook genoemd als voordeel. "Je krijgt het gevoel dat je niet de enige bent." Een ander genoemd voordeel is dat ervaringsdeskundigen niet te manipuleren zijn. Dit werd door twee van de drie cliënten genoemd. Ervaringsdeskundigen hebben dat volgens deze cliënten in de gaten, omdat ze dit zelf ook gedaan hebben. Erkenning en acceptatie is een ander voordeel van ervaringsdeskundigen. Dit vonden twee van de drie respondenten. "Een ervaringsdeskundige accepteert zoals het hier is." Een ervaringsdeskundige is ook laagdrempeliger. Dit voordeel is genoemd door twee cliënten. "Als iemand vertelt over zijn eigen ervaringen, kan een ander daar gemakkelijker in meegaan, omdat de muur minder groot wordt." Twee van de drie respondenten vonden dat het contact persoonlijker is en dat een ervaringsdeskundige niet praat vanuit een boekje. "Het contact is niet uit een boekje. Er zit gevoel bij en dat doet een patiënt echt goed." Volgens twee cliënten bieden ervaringsdeskundigen hoop. Ze laten zien dat het goed kan komen. Een cliënt gaf ook aan dat een voordeel van ervaringsdeskundigen is dat ervaringsdeskundigen hen voorbereiden op waarschuwen op wat gaat komen. Een ondervraagde cliënt merkte op dat cliënten sneller dingen aannemen van ervaringsdeskundigen dan van niet-ervaringsdeskundige begeleiders. De reden die hiervoor werd genoemd, was dat ervaringsdeskundigen niet praten uit een boekje. Ze spreken uit ervaring. Een respondent benoemde de nabijheid tussen de cliënt en de ervaringsdeskundige als een voordeel. "Ze leggen sneller een arm om je heen. Dat is fijn." Bovendien benoemde een respondent het voordeel dat ervaringsdeskundigen present zijn. "Ervaringsdeskundigen hebben het door als je wat mankeert. Ze zijn heel oplettend. Ze staan dag en nacht voor je klaar." Bovendien zijn ervaringsdeskundigen onbevooroordeeld. Dit vond één respondent. Een ander voordeel is dat ervaringsdeskundigen gelijkwaardig zijn aan cliënten. "Ze gaan wat meer langs de cliënt staan in plaats van er boven." Tot slot is door één cliënt genoemd dat schaamtegevoelens verminderen door ervaringsdeskundigen. "Je schaamt je niet zo, omdat je weet dat de ander ook iets heeft."

§3.2.2 Nadelen volgens cliënten

Uit de interviews is gebleken dat ervaringsdeskundigen te confronterend kunnen zijn. Dit vonden twee van de drie cliënten. "Op een gegeven moment ging ik hem ontlopen, omdat hij de waarheid vertelde. Ik wilde dat niet horen." Een tweede nadeel is dat te veel nabijheid kan ontstaan tussen de cliënt en de ervaringsdeskundige. "Het kan te intiem worden." Ook dit vonden twee cliënten. Twee respondenten benoemden daarnaast het nadeel dat ervaringsdeskundigen soms niet aanvoelen waar de cliënt behoefte aan heeft. Een ander nadeel is dat ervaringsdeskundigen niets voor cliënten kunnen betekenen als de cliënt niet open staat voor hulp van een ervaringsdeskundige. "Als je daar niet voor open staat, dan is het niet het moment om hen bij elkaar te zetten." Dit vond één respondent. Ervaringsdeskundigen hebben minder theoretische kennis en zijn minder professioneel. Dat is volgens één van de drie ondervraagde cliënten ook een nadeel. Een ander nadeel dat door één respondent is genoemd, was dat ervaringsdeskundigen niet kunnen garanderen dat het hulpverleningsproces van de cliënt gaat slagen. "De ervaringsdeskundige heeft mij meerdere momenten van motivatie gegeven, maar het is een kwestie van dagen en dan zit ik toch weer aan mijn oude gebruik. Ik kan het niet vasthouden."

§3.2.3 Overige resultaten interviews cliënten

Ongevraagd hebben de cliënten aangegeven wat volgens hen belangrijk is indien impegno Zuidoost-Brabant besluit om ervaringsdeskundigen in te zetten. Twee van de drie respondenten hebben het liefst een ervaringsdeskundige die dezelfde problematiek heeft gehad. Twee van de drie

respondenten gaven een voorkeur aan het koppelen van ervaringsdeskundige aan een cliënt van hetzelfde geslacht. Dit in verband met het begrip en de intimiteit. Eén respondent vond dat een ervaringsdeskundige altijd een aanvulling is op een begeleider. De ervaringsdeskundige richt zich daarbij op de gemeenschappelijke problematiek. De andere hulpverleners moeten zich bij voorkeur richten op problemen op andere leefgebieden. Eén respondent merkte op dat een cliënt open moet staan voor hulp van een ervaringsdeskundige.

§3.3 Deelvraag 3

De derde deelvraag is: 'Wat zijn de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan de volwassen cliënten van Impegno Zuidoost-Brabant volgens de begeleiders van Impegno Zuidoost-Brabant?' Twee vrouwelijke en een mannelijke begeleider zijn geïnterviewd. De mannelijke begeleider was 42 jaar en heeft 24 jaar werkervaring. Hij heeft eerder gewerkt met ervaringsdeskundigen. De twee vrouwelijke ondervraagde begeleiders van 25 jaar hebben niet samengewerkt met ervaringsdeskundigen. Zij zijn beiden twee jaar werkzaam als begeleider.

§3.3.1 Voordelen volgens begeleiders

Alle drie de begeleiders vonden begrip het grootste voordeel van ervaringsdeskundigen. "Je hebt als cliënt minder het gevoel dat je alles helemaal uit moet leggen en dat je sneller begrepen wordt door een ervaringsdeskundige." Een ander voordeel dat door alle drie de begeleiders werd genoemd, is dat een ervaringsdeskundige de begeleider kan aanvullen. De ervaringsdeskundige kan extra tijd aan de cliënt spenderen. Deze tijd kan bovendien aan andere dingen besteed worden. "Een ervaringsdeskundige kan dan simpele praktische dingen met de cliënt doen. Hij kan ook samen met de cliënt gaan wandelen, zodat er wat ontspanning is en dat er rust komt in zijn hoofd. Ik heb daar geen tijd voor." Volgens alle drie de begeleiders nemen cliënten sneller dingen aan van een ervaringsdeskundige. Zij zagen dit als een voordeel van een ervaringsdeskundige. "Als begeleider kun je ook tips geven, maar een ervaringsdeskundige kan uit eigen ervaring spreken. Ik denk dat dat meer binnen komt bij de cliënt." Alle drie de respondenten vonden de tips en adviezen van ervaringsdeskundigen een voordeel voor cliënten. Ze weten volgens hen wat werkt en kunnen dit meegeven. De ondervraagde begeleiders vonden daarnaast dat ervaringsdeskundigen een luisterend oor kunnen bieden. Volgens de begeleiders zijn deze ventilerende gesprekken helpend voor de cliënt. Alle drie de respondenten gaven aan dat ervaringsdeskundigen een voorbeeld zijn voor cliënten. Zij vonden dit een voordeel van ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigen laten volgens hen zien dat het mogelijk is om er bovenop te komen. Twee van de drie begeleiders vonden dat ervaringsdeskundigen zich goed kunnen inleven in en meevoelen met de cliënt. Een respondent zei: "Als ervaringsdeskundige denk ik dat je meteen weet en meevoelt wat een cliënt bedoelt." Twee begeleiders gaven aan dat ervaringsdeskundigen ervoor kunnen zorgen dat cliënten opener worden. Een begeleider vertelde: Mensen kwamen binnen in de kliniek. Ze waren heel gesloten en deden hun mond niet open. Ze moesten wennen en hadden aanpassingsproblemen. Een ervaringsdeskundige heeft dat zelf ook ervaren. Die weet hoe het is als je als vreemdeling in een kliniek komt waar je niemand kent. Een ervaringsdeskundige die dan met deze persoon in gesprek gaat, kan dan het een en ander loskrijgen.

Als ander voordeel van ervaringsdeskundige werd de nabijheid genoemd. "Het is toch wat informeler, omdat je je eigen ervaring inzet. Het is wat meer nabij." Twee van de drie begeleiders noemden dit voordeel. Twee van de drie respondenten vonden het ook een voordeel dat ervaringsdeskundigen cliënten empoweren. Ook merkten twee van de drie respondenten op dat ervaringsdeskundigen gemakkelijk dingen onder woorden kunnen brengen. Zij zien dit als voordeel van ervaringsdeskundigen. Een ander voordeel is het vertrouwen en de veiligheid die ervaringsdeskundigen bieden. Dit vond één begeleider. Door de gedeelde ervaring voelen cliënten zich op hun gemak bij een ervaringsdeskundige. Een ander voordeel is dat ervaringsdeskundigen herkenning en erkenning geven aan cliënten. Dit vond één respondent. "De ervaringsdeskundige kan de cliënt het gevoel geven dat hij niet de enige en niet raar is. Dat hij er gewoon mag zijn." Een ander voordeel is dat ervaringsdeskundigen hoop bieden aan cliënten. Dit is door één respondent genoemd. Een ervaringsdeskundige laat zien dat het mogelijk is om er bovenop te komen. Eén van de drie ondervraagde begeleiders vond ook dat het contact met een ervaringsdeskundige vrijblijvender is voor een cliënt. De respondent zag dit als een voordeel, omdat de cliënt hierdoor niet het gevoel heeft dat iets moet. Ervaringsdeskundigen zijn bovendien onbevooroordeeld. Dit vond één begeleider. Volgens één begeleider zorgen ervaringsdeskundigen bovendien voor zelfinzicht. "Ze zorgen ervoor dat cliënten tot bepaalde inzichten komen en dat ze weten hoe het werkt bij zichzelf." Dit is volgens deze respondent een voordeel van ervaringsdeskundigen. Een laatste voordeel is dat ervaringsdeskundigen laagdrempeliger zijn. Dit

vond één begeleider. "Op het moment dat een cliënt heel gesloten was, konden we een ervaringsdeskundige inzetten. De cliënt kon dan toch met iemand praten om zijn hart te luchten."

§3.3.2 Nadelen volgens begeleiders

Alle drie de respondenten vonden het een nadeel dat te veel nabijheid kan ontstaan. Volgens hen kan de band tussen de cliënt en ervaringsdeskundige dan te vriendschappelijk worden. Ook kan emotionele overbetrokkenheid ontstaan. De ervaringsdeskundige kan dan geraakt worden door de situatie van de cliënt, waardoor de ervaringsdeskundige zijn werk niet meer goed kan doen. Dit komt volgens alle drie de respondenten niet ten goede aan de cliënt. Alle drie de respondenten benoemden ook het nadeel dat het verhaal van de ervaringsdeskundige te confronterend kan zijn voor de cliënt. Een begeleider zei:

Bijvoorbeeld: de cliënt zit al een jaar in een depressie en de ervaringsdeskundige vertelt vier jaar lang een depressie gehad te hebben. De cliënt kan hiervan schrikken, omdat hij denkt dat hij misschien ook nog wel drie jaar depressief zal zijn.

Een andere begeleider gaf aan dat het ook confronterend kan zijn als de cliënt niet lukt er bovenop te komen. Een ervaringsdeskundige kan niets betekenen voor een cliënt wanneer de cliënt niet open staat voor hulp van een ervaringsdeskundige. Dit werd als nadeel beschouwd door alle drie de begeleiders. Een ander nadeel was dat ervaringsdeskundigen soms onvoldoende aansluiten bij de cliënt. Twee van de drie respondenten benoemden dit. Ervaringsdeskundigen gaan volgens hen soms te snel of hun tips zijn niet haalbaar. Een ander nadeel was dat de ervaringsdeskundige geneigd kan zijn zichzelf centraal te stellen. Van de drie respondenten benoemden twee dit als nadeel. Volgens twee van de drie begeleiders was het ook een nadeel als de ervaringsdeskundige en de cliënt niet dezelfde problematiek hebben. Een respondent zei: "Als de ervaringsdeskundige geen verstand van die andere problematiek heeft, gaat dat nooit werken." Een andere respondent gaf aan: "Dat stukje erkenning, wat een ervaringsdeskundige als voordeel heeft, zou dan weg kunnen vallen." Verder noemde één begeleider het nadeel dat rolverwarring kan ontstaan als de rolverdeling tussen een begeleider en de ervaringsdeskundige niet duidelijk is. Rolverwarring kan volgens deze respondent ook ontstaan wanneer de ervaringsdeskundige en de cliënt elkaar kennen uit het hulpverleningsverleden. Eén respondent benoemde het nadeel dat onduidelijkheid kan ontstaan over regels omtrent geheimhouding en privacy door de ervaringsdeskundige. Als geen duidelijke regels worden gesteld dan weet hij volgens deze begeleider niet wanneer hij iets voor zich moet houden. Een slechte samenwerking tussen een begeleider en ervaringsdeskundige kan volgens één van de drie respondenten ook een nadeel zijn voor cliënten. Ze werken dan langs elkaar heen. Een ander genoemd nadeel is dat een ervaringsdeskundige niet altijd sterk genoeg in zijn schoenen staat en geen grenzen aan durft te geven. Hierdoor kan de ervaringsdeskundige de cliënt manipuleren. Dit vond één begeleider. Wat volgens een respondent ook een nadeel is, is dat ervaringsdeskundigen cliënten soms afhankelijk maken. "Het overnemen van taken van de cliënt is ook een nadeel. Hij moet het zelf doen. De zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de cliënt, waar wij op hameren, wordt dan eigenlijk weggenomen door de ervaringsdeskundige." Een begeleider vond ook dat ervaringsdeskundigen soms onvoldoende aanvoelen wat de cliënt nodig heeft en waar de cliënt behoefte aan heeft. "Ik denk dat het soms juist ook goed is je verhaal achterwege te laten, want daar zit ook niet iedereen altijd op te wachten."

§3.3.3 Overige resultaten interviews begeleiders

Alle drie de begeleiders vonden het belangrijk dat ervaringsdeskundigen een aanvulling zijn op de begeleiders. Ook moest volgens hen goed samengewerkt worden. Een respondent gaf aan dat als de ervaringsdeskundige opgeleid is tot begeleider dat de ervaringsdeskundige dezelfde taken kan hebben als een begeleider. Ook vonden alle drie de begeleiders dat een ervaringsdeskundige alleen ingezet moet worden als de cliënt daar open voor staat. Twee van de drie respondenten zouden binnen impugno kiezen voor een gediplomeerde, voldoende herstelde ervaringsdeskundige. De reden die hiervoor genoemd werd, was dat de kans op een terugval anders te groot was. Eén ondervraagde begeleider vond het belangrijk dat de taken en de rol van de ervaringsdeskundige goed afgebakend moet worden om rolverwarring te voorkomen. Eén respondent adviseerde ook om duidelijke afspraken omtrent privacy en geheimhouding te maken. Eén respondenten vond dat de ervaringsdeskundige alleen cliënten kan helpen met dezelfde problematiek. Een andere respondent vond dat ervaringsdeskundigen ook cliënten kunnen helpen met andere problematieken. Eén respondent raadde aan een ervaringsdeskundige aan te nemen die zelf geen cliënt is geweest bij impugno Zuidoost-Brabant. Dit kan namelijk voor scheve verhoudingen tussen de ervaringsdeskundige en de begeleiders zorgen volgens deze begeleider. Wat een van de drie respondenten ook adviseerde, is om de ervaringsdeskundige goede coaching te geven.

§3.4 Deelvraag 4

Deelvraag vier is: 'Wat zijn de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan volwassen cliënten volgens ervaringsdeskundigen?' Er zijn twee vrouwelijke en een mannelijke ervaringsdeskundige geïnterviewd. Een ervaringsdeskundige is werkzaam bij Impego in Den Haag. De andere twee werken bij Stichting Door en Voor. De ervaringsdeskundigen van 37 en 58 jaar hebben zelf nooit hulp gehad van een ervaringsdeskundige. De ervaringsdeskundige van 28 jaar heeft wel hulp van een ervaringsdeskundige gehad.

§3.4.1 Voordelen volgens ervaringsdeskundigen

Alle drie de ondervraagde ervaringsdeskundigen noemden het geven van erkenning als voordeel. "Cliënten voelen zich gehoord en gezien door mij, omdat ik niet op het stukje cliënt/diagnose zit. Ik kijk naar de persoon, de mens en het gevoel. Daardoor krijgen ze het gevoel dat ze een mens zijn en er mogen zijn." Alle drie de respondenten vinden het bovendien een voordeel dat zij cliënten begrijpen. Een respondent gaf aan dat zij zich erg begrepen voelde door de ervaringsdeskundige in de tijd dat ze zelf cliënt was. Daarnaast werd het empoweren als voordeel genoemd door de drie ondervraagde ervaringsdeskundigen. Ze zoeken met cliënten naar hun kwaliteiten en zetten cliënten in hun eigen kracht. "Voor mij houdt herstel in dat je probeert mensen weer een klein beetje in hun eigen kracht te zetten. Dat je ze het gevoel geeft van ik kan keuzes maken, ik heb regie, ik ben goed in bepaalde dingen." Herkenning werd ook door alle drie de respondenten als voordeel genoemd. "Toen ik iemand tegen kwam die er ook een beetje op dezelfde manier aan toe was als ik toentertijd, toen voelde ik me ineens een stuk minder gek. Ik had zoiets van ik ben niet de enigste." Alle drie de respondenten benoemden daarnaast het kunnen inleven in cliënten als voordeel. "Ik ben heel gemakkelijk in staat om me te verplaatsen in een cliënt, omdat ik letterlijk in dezelfde positie heb gezeten." Daarnaast gaven alle drie de respondenten aan dat ze gepassioneerd zijn in hun werk en dat cliënten dit te merken. Cliënten vinden dit volgens hen prettig. Volgens de drie ondervraagde ervaringsdeskundigen kunnen zij ook goed aansluiten bij cliënten. "Je hebt zelf dat proces op een aantal dingen ook meegemaakt of je zit daar nog middenin. Daardoor kun je de fases uit dat proces gemakkelijker herkennen. En dan kun je gemakkelijker aansluiten." Alle respondenten gaven ook aan dat een ervaringsdeskundige vertrouwen en veiligheid biedt. "Ze voelen zich sneller vertrouwd. Bij jou kan ik het wel kwijt, want je snapt wat ik bedoel." Ervaringsdeskundigen hebben daarnaast een voorbeeldfunctie voor cliënten. Dit vonden drie respondenten. Ze laten zien dat het hen gelukt is, dus dat cliënten het ook kunnen. Bovendien vonden twee van de drie respondenten dat ervaringsdeskundigen present zijn. Zij benoemden dit als voordeel. Een respondent zei:

Ik probeer ook, dat leer je ook als ervaringswerker, present te zijn. Dus ik kan mooi lullen tegen jou. Ondertussen heb ik niet in de gaten dat jij allang zit te gapen of naar buiten zit te kijken. Maar als ik het zie, zeg ik: Vind je het vervelend of zo? Zo probeer ik wel af te stemmen of iemand er nog steeds bij is.

Twee van de drie respondenten vonden dat ervaringsdeskundigen aanvoelen wat de cliënt nodig heeft. Zij zagen dit als voordeel. Ze hebben naar eigen zeggen geen of minder woorden nodig om bepaalde dingen te signaleren. "Juist door het doorleefd te hebben, herken ik dingen sneller. Ik zie gemakkelijker door woorden, houdingen en antwoorden heen." Nabijheid tussen de ervaringsdeskundige en de cliënt was volgens twee van de drie ervaringsdeskundigen een ander voordeel. "Mensen hebben soms letterlijk behoefte aan contact. Een arm om zich heen, een hand die even vastgepakt wordt of samen even mogen janken. Ik doe dat als ze dat nodig hebben." Bovendien vonden twee van de drie respondenten dat er gelijkwaardigheid is tussen de cliënt en de ervaringsdeskundige. Zij zagen dit als voordeel voor de cliënt. De ervaringsdeskundige gaat volgens hen niet boven de cliënt staan en legt geen dingen op aan cliënten. Van de drie ondervraagde ervaringsdeskundigen merkten er twee op dat ervaringsdeskundigen onbevooroordeeld zijn. Dat is volgens hen een voordeel voor cliënten. Een respondent gaf aan:

Ik oordeel niet wat jij hebt, bent, vindt of doet. Dat is jouw keuze, dat is jouw leven, dat is wat jij hebt meegemaakt. Op het moment dat ik daar een oordeel over heb, vind ik iets van jou en dat geeft meteen afstand.

Verder benoemden twee ervaringsdeskundigen het voordeel dat zij een positieve benadering hanteren. Ze zagen dit als voordeel voor cliënten. Het bieden van hoop was volgens twee van de drie respondenten ook een voordeel van ervaringsdeskundigen voor cliënten. Het motiveert cliënten volgens hen. "Ik vertel wat ik zelf heb meegemaakt of hoe ik met dingen ben omgegaan. Dit doe ik om te laten zien dat er hoop is en dat het zeker goed kan komen." Daarnaast is het een voordeel dat ervaringsdeskundigen tips en advies kunnen geven uit eigen ervaring. Dit doen ze naar eigen zeggen alleen als cliënten erom vragen. Twee ervaringsdeskundigen hebben dit benoemd. De transparantie van ervaringsdeskundigen werd door twee van de drie ondervraagde

ervaringsdeskundigen ook genoemd als voordeel van ervaringsdeskundigen. Dit doen ze naar eigen zeggen om inzichtelijk te maken voor cliënten wat zal gaan gebeuren. Twee ervaringsdeskundigen vonden daarnaast dat zij laagdrempelig zijn voor cliënten. "Ik krijg snel contact met cliënten." De respondenten zagen dit als voordeel voor cliënten. Twee van de respondenten zeiden verder dat het contact met een ervaringsdeskundige vrijblijvender is voor cliënten. Ook dit werd als voordeel bestempeld. "Ik denk dat ervaringsdeskundigen heel zelden de indruk geven dat jij iets moet en juist heel vaak de indruk geven dat van alles mag." Bovendien gaf één respondent aan dat het een voordeel is dat ervaringsdeskundigen de zelfwaardering van cliënten vergroten. "Ik probeer een stukje eigen kunnen, maar ook eigen liefde aan te boren. Om het jezelf weer waard te vinden om voor te knokken, om door te gaan." Een respondent vond het daarnaast een voordeel voor cliënten dat de werkwijze creatief is. Door spelvormen of door te knutselen worden dingen volgens deze respondent beeldend en inzichtelijk gemaakt. De menselijkheid is door één respondent ook genoemd als voordeel. "Het is een bepaald gevoel dat iemand je geeft. Dat je niet uit een boekje praat. Het is gewoon echt en oprecht menselijk contact." Het hulpverleningstraject duurt minder lang wanneer ervaringsdeskundigen worden ingezet, beweert één respondent. "Het is geen extra tijd, maar zinnige tijd. Op het moment dat de cliënt binnen komt, ben ik meteen nieuwgierig. Het stukje kennismaking, vastlegging in systemen sla ik over. Dat doe ik in mijn eigen tijd." Een ervaringsdeskundige vond openheid een voordeel. Tot slot gaf één respondent als voordeel aan dat het zelfinzicht en zelfbewustzijn van cliënten wordt verbeterd door ervaringsdeskundigen.

§3.4.2 Nadelen volgens ervaringsdeskundigen

Alle drie de respondenten gaven aan ervaringsdeskundigen emotioneel overbetrokken kunnen raken. "In het begin leer je als ervaringsdeskundige vooral er niet aan onderdoor te gaan. Want als ik terugval kan ik jou niet meer helpen." Dit is volgens hen een nadeel. Alle drie de respondenten benoemden het nadeel dat cliënten voor hen open moeten staan. "Een cliënt kan woede of heel veel aversie hebben tegen iemand die komt vertellen vanuit zijn eigen ervaringen, omdat dit veel te dichtbij kan komen." Een ander nadeel was dat ervaringsdeskundigen soms onvoldoende aansluiten bij cliënten. Ook dit nadeel is door alle drie de ervaringsdeskundigen genoemd. Twee respondenten vonden het bovendien een nadeel dat ervaringsdeskundigen hun grenzen in de gaten moeten houden. Dit in verband met de kans op een terugval. Twee respondenten gaven aan dat ervaringsdeskundigen te confronterend voor een cliënt kunnen zijn. "Vaak is het zo dat iemand afhaakt als iets te dichtbij komt." Ze zien dit als een nadeel voor cliënten. Een respondent benoemde daarnaast dat sommige ervaringsdeskundigen niet aanvoelen wat een cliënt nodig heeft. Dit was volgens deze respondent een nadeel. Een ander nadeel dat door één van de drie respondenten was genoemd, was dat sommige ervaringsdeskundigen zichzelf of het eigen ervaringsverhaal centraal stellen. Hierdoor draait het niet meer om de cliënt. "Ik heb wel eens te koop gelopen met mijn verhaal. Ik kreeg toen terecht terug dat het leek of het om mij ging in plaats van om de cliënt. Dat is niet de bedoeling." Een van de drie respondenten heeft ook aangegeven dat te veel nabijheid nadelig kan zijn. Er kan dan ongewild een vriendschappelijke relatie ontstaan volgens deze respondent. Een respondent benoemde het nadeel dat ervaringsdeskundigen niet over theoretische kennis beschikken. "Ik zit niet in dossiervorming. Ik kijk niet in dossiers en ik ga niet in op de diagnose. Dat stukje theoretische kennis heb ik niet." Rolverwarring over de rol van de ervaringsdeskundige, was ook een nadeel voor cliënten. Dit vond één respondent. De respondent vertelde dat ze tijdens haar huidige werk een cliënt tegen kwam met wie ze groepsbegeleiding heeft gehad. Dit was volgens deze respondent ongemakkelijk voor de cliënt en de ervaringsdeskundige. Tot slot gaf één respondent aan dat het nadelig is voor cliënten dat ervaringsdeskundigen geneigd kunnen zijn dingen van de cliënten uit handen te nemen. Dit belemmert de zelfredzaamheid. Deze respondent merkte op:

Ik wil cliënten ontlasten. Sommige situaties zijn zo problematisch dat bepaalde kleine dingen te veel worden. Ik wil de cliënt iets te snel ontlasten waardoor die minder in zijn eigen kracht wordt gezet. Ik ben geneigd het over te nemen in plaats van de cliënt het zelf te laten doen.

§3.4.3 Overige resultaten interviews ervaringsdeskundigen

Eén respondent vond het belangrijk dat cliënten openstaan voor hulp van ervaringsdeskundigen. Dit was volgens deze respondent een voorwaarde. Ook gaf één respondent aan dat ervaringsdeskundigen een aanvulling zijn op begeleiders en dat ervaringsdeskundigen bewust ingezet moet worden. Daarnaast zei één respondent dat de cliënt en de ervaringsdeskundigen niet dezelfde problematiek hoeven te hebben. "Heel veel ervaringsdeskundigen zitten als ze beginnen vooral op hun eigen ervaring. Dat is ook goed, want dan kunnen ze heel goed aansluiten bij mensen met die ervaring. Al doende leer je vanzelf om jouw ervaring ook op andere manieren in te zetten en te gebruiken." Een respondent gaf bovendien aan dat ervaringsdeskundigen goed passen binnen de missie, visie en werkwijze van Impego Zuidoost-Brabant.

§3.5 Deelvraag 5

'Hoe verhouden de uitkomsten van het literatuuronderzoek en de resultaten van de interviews met de drie verschillende respondentengroepen zich tot elkaar?' Dit is de laatste deelvraag.

§3.5.1 *Vergelijking van de voordelen volgens de literatuur en de drie respondentengroepen*

Het grootste voordeel is dat cliënten zich begrepen voelen door ervaringsdeskundigen. Dit is gebleken uit de literatuur, de interviews met cliënten en de interviews met begeleiders. Ervaringsdeskundigen vonden dat na erkenning het grootste voordeel. Verder zijn een tiental voordelen zowel gebleken uit de literatuur als uit de interviews. De eerste betrof het voordeel dat ervaringsdeskundigen een rolmodel en voorbeeld zijn voor cliënten. Dit is na het begrip het voordeel dat het vaakst naar voren is gekomen. De veiligheid die en het vertrouwen dat ervaringsdeskundigen bieden aan cliënten is hierna het vaakst naar voren gekomen. Vervolgens kwamen de voordelen erkenning en herkenning het meeste voor. Een voordeel dat even vaak is genoemd, was dat ervaringsdeskundigen ervoor zorgen dat cliënten opener worden. Daarna waren de voordelen hoop en nabijheid de twee voordelen die even vaak naar voren zijn gekomen. Vervolgens kwamen de voordelen laagdrempeligheid en onbevooroordeeldheid het meest voor. Een aantal voordelen zijn bij drie van de vier deelvragen een voordeel gebleken. Empowerment is uit de literatuur, de interviews met de begeleiders en de interviews met ervaringsdeskundigen een voordeel gebleken. Ervaringsdeskundigen werken cliëntgericht, ze zijn present en ze zijn gelijkwaardig aan cliënten. Dit waren voordelen volgens de literatuur, de interviews met cliënten en de interviews met ervaringsdeskundigen. Begeleiders hadden deze voordelen niet genoemd. Drie voordelen waren genoemd door de cliënten, begeleiders en ervaringsdeskundigen. Ze kwamen niet naar voren uit het literatuuronderzoek. Deze voordelen betroffen het kunnen inleven in cliënten, de tips en het advies, en het bevorderen van het zelfinzicht van cliënten. Een ander voordeel was dat ervaringsdeskundigen meer tijd hebben voor cliënten. Dit kwam naar voren uit de literatuur en de interviews met de begeleiders. De begeleiders zagen een ervaringsdeskundige als aanvulling op de begeleider die extra tijd kan bieden aan cliënten. De begeleiders vonden dat ervaringsdeskundigen die extra tijd aan andere bezigheden kan besteden dan de begeleider doet. Cliënten en ervaringsdeskundigen hebben dit niet genoemd. Twee van de drie ondervraagde cliënten en alle drie de begeleiders vonden de ventilerende gesprekken tussen ervaringsdeskundigen en cliënten een voordeel. Een ander naar voren gekomen voordeel is dat ervaringsdeskundigen aanvoelen wat de cliënt nodig heeft. Dit vonden twee van de drie ondervraagde cliënten en twee van de drie ondervraagde ervaringsdeskundigen. In de literatuur en de interviews met begeleiders kwam dit niet naar voren. Alle begeleiders benoemden het voordeel dat cliënten snel dingen aannemen van ervaringsdeskundigen. Eén cliënt was het hiermee eens. Eén begeleider en twee ervaringsdeskundigen vonden dat de hulp van ervaringsdeskundigen vrijblijvend is voor cliënten. Ze zagen dit als voordeel. Het voordeel dat ervaringsdeskundigen cliënten durven te confronteren, kwam naar voren uit de literatuur en uit de interviews met twee cliënten. Ervaringsdeskundigen kunnen het zelfbeeld van cliënten verbeteren. Dit kwam naar voren uit de literatuur en uit een interview met één ervaringsdeskundige. Uit de literatuur en het interview met een cliënt kwam het voordeel naar voren dat ervaringsdeskundigen schaamtegevoelens wegnemen bij cliënten. Volgens de literatuur en een ondervraagde ervaringsdeskundige neemt de begeleidingsduur van cliënten af wanneer een ervaringsdeskundige ingezet wordt. Opvallend is ook dat uit de literatuur zeven voordelen bleken. Deze voordelen waren: het verminderen van stigma's door ervaringsdeskundigen, de andere visie van ervaringsdeskundigen, het bevorderen van het herstel door ervaringsdeskundigen, het sneller signaleren door ervaringsdeskundigen, het verbeteren van de lichamelijke en geestelijke gesteldheid van cliënten, het vergroten van de behandeltrouw van cliënten en het toenemen van de cliënttevredenheid. Al deze voordelen kwamen niet naar voren uit de interviews met de drie verschillende respondentengroepen. Drie voordelen zijn alleen genoemd door cliënten. Alle ondervraagde cliënten vonden dat ervaringsdeskundigen relativeren. Zij vonden dat dit een voordeel is voor cliënten. Ook vonden twee ondervraagde cliënten dat het voordelig is dat zij ervaringsdeskundigen niet kunnen manipuleren. Eén ondervraagde cliënt vond dat ervaringsdeskundigen cliënten kunnen voorbereiden en waarschuwen voor wat komen gaat. Deze cliënt zag dit als voordeel. Een voordeel is alleen door twee begeleiders genoemd. Dit betrof het voordeel dat ervaringsdeskundigen gemakkelijk bepaalde gedachten of gevoelens van cliënten onder woorden kunnen brengen. Vier voordelen zijn alleen door ervaringsdeskundigen genoemd. Een voordeel daarvan was dat ervaringsdeskundigen gepassioneerd zijn in hun werk en dat cliënten dit opmerken. Dit voordeel is genoemd door alle drie de ervaringsdeskundigen. Ook vonden alle ervaringsdeskundigen dat zij aansluiten bij cliënten. Twee ervaringsdeskundigen vonden het voordelig voor cliënten dat ervaringsdeskundigen transparant zijn. Eén ervaringsdeskundige gaf aan dat de creatieve werkwijze voor cliënten een voordeel is. Al deze vier

voordelen zijn niet naar voren gekomen in de literatuur. Ook zijn ze niet gebleken uit de interviews met cliënten en begeleiders.

§3.5.2 Vergelijking van de nadelen volgens de literatuur en de drie respondentengroepen

Ervaringsdeskundigen kunnen met hun verhaal belastend, ontmoedigend of confronterend zijn voor cliënten. Dit nadeel is naar voren gekomen uit de literatuur en de interviews met alle drie de respondentengroepen. Zes nadelen van ervaringsdeskundigen zijn naar voren gekomen in de literatuur en uit de interviews met begeleiders en ervaringsdeskundigen. De ondervraagde cliënten hebben deze nadelen niet benoemd. De emotionele overbetrokkenheid van ervaringsdeskundigen was één van die zes voordelen. Ervaringsdeskundigen sluiten niet altijd goed aan bij cliënten. Dit nadeel is gebleken uit de literatuur, de interviews met twee begeleiders en de interviews met drie ervaringsdeskundigen. Een ander nadeel was dat ervaringsdeskundigen zichzelf en hun verhaal soms te veel centraal stellen. Dit bleek uit de literatuur en uit de interviews met twee begeleiders en één ervaringsdeskundige. Ervaringsdeskundigen hebben moeite met het aangeven van grenzen. Dit is volgens de literatuur, één begeleider en twee ervaringsdeskundigen een nadeel. Een ander nadeel was dat de zelfredzaamheid van cliënten afneemt door ervaringsdeskundigen. Dit is gebleken uit de literatuur, de interviews met een begeleider en het interview één ervaringsdeskundige. Drie nadelen kwamen niet in de literatuur naar voren kwamen, maar wel in de interviews met alle drie de respondentengroepen. Eén ondervraagde cliënt, drie begeleiders en drie ervaringsdeskundigen vonden dat een ervaringsdeskundigen niets kan betekenen voor een cliënt als de cliënt niet open staat voor hulp van een ervaringsdeskundige. Twee ondervraagde cliënten, alle drie de begeleiders en één ervaringsdeskundige vonden dat te veel nabijheid een nadeel is van ervaringsdeskundigen. De relatie wordt dan te vriendschappelijk. Daarnaast vonden twee cliënten, één begeleider en één ervaringsdeskundige dat ervaringsdeskundigen soms onvoldoende aanvoelen wat de cliënt nodig heeft. Zij zagen dit als nadeel. Eén nadeel is uit de literatuur en uit de interviews met een cliënt en één ervaringsdeskundige gebleken. Dit betrof het nadeel dat ervaringsdeskundigen weinig theoretische kennis hebben. De begeleiders hebben dit nadeel niet benoemd. Twee nadelen zijn naar voren gekomen uit de literatuur en de interviews met begeleiders. Het ene nadeel was wantrouwen van de cliënt in de ervaringsdeskundige. Dit kwam naar voren uit de literatuur en uit de interviews met drie begeleiders. Het andere nadeel was dat er geen aansluiting kan zijn vanwege het verschil in diagnose. Twee begeleiders benoemden dit een nadeel. Dit is niet benoemd door cliënten en ervaringsdeskundigen. De gesteldheid van de cliënt verbetert niet door het inzetten van een ervaringsdeskundige. Dit nadeel kwam naar voren uit de literatuur en het interview met één cliënt. De anderen hebben dit niet benoemd. Ervaringsdeskundigen zijn minder flexibel en ze verminderen het zelfbeeld van cliënten. Volgens de literatuur is dit een nadeel. Uit de interviews met de drie respondentengroepen is dit nadeel niet gebleken. Twee nadelen zijn door slechts één begeleider genoemd. Het eerste nadeel was dat een ervaringsdeskundige niet altijd goed omgaat met de privacy- en geheimhoudingsregels. Het andere nadeel was dat samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en begeleiders niet altijd goed verloopt. Dit is slechts door één begeleider genoemd.

§3.5.3 Vergelijking van de overige resultaten

Uit de interviews is informatie naar voren gekomen die belangrijk is bij het inzetten van een ervaringsdeskundige. Deze informatie was niet van belang voor het beantwoorden van de probleemstelling, maar wel voor het doen van aanbevelingen. Het is een voorwaarde dat de cliënt open staat voor ervaringsdeskundigen. Bovendien moeten ervaringsdeskundigen ingezet worden naast de begeleider. Dit vonden één cliënt, alle drie de begeleiders en één ervaringsdeskundige. Alle begeleiders vonden een goede samenwerking tussen begeleiders en ervaringsdeskundigen belangrijk. Twee cliënten en één begeleider gaven de voorkeur aan het koppelen van een ervaringsdeskundige en een cliënt met dezelfde diagnose. Eén ervaringsdeskundige en één begeleider vonden dit niet noodzakelijk is. Twee cliënten gaven de voorkeur aan het koppelen van een ervaringsdeskundige en een cliënt met hetzelfde geslacht. Dit is echter niet noodzakelijk. Twee begeleiders gaven de voorkeur aan een gediplomeerde, voldoende herstelde ervaringsdeskundige. Eén begeleider vond het belangrijk dat afspraken gemaakt worden over de rol van ervaringsdeskundigen. Eén begeleider gaf aan dat de ervaringsdeskundige ook de functie van begeleider kan vervullen als deze een reguliere opleiding tot begeleider heeft gedaan. De ervaringskennis is dan iets extra's volgens deze begeleider. Eén begeleider vond dat duidelijke afspraken gemaakt moeten worden over handhaving van de privacy- en geheimhoudingsregels. Ook gaf één begeleider aan dat ervaringsdeskundigen bij voorkeur geen cliënt bij impegno Zuidoost-Brabant geweest moeten zijn. Bovendien is aangegeven dat het belangrijk is dat een ervaringsdeskundige goede coaching krijgt. Eén ervaringsdeskundige gaf mee dat ervaringsdeskundigen goed passen binnen de missie, visie en werkwijze van impegno.

Hoofdstuk 4. Conclusie

In het vorige hoofdstuk zijn de resultaten weergegeven. Op basis daarvan worden in dit hoofdstuk conclusies getrokken. De resultaten zijn in dit hoofdstuk niet herhaald of samengevat (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Voor de specifieke voor- en nadelen en overige resultaten wordt daarom verwezen naar hoofdstuk drie. Wel zijn uitspraken gedaan over opvallendheden, overeenkomsten en verschillen bij die resultaten (Van der Donk & Van Lanen, 2011).

§4.1 Deelvraag 1

De eerste deelvraag luidt: 'Wat zijn de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan volwassen cliënten volgens de literatuur?' Met betrekking tot deze deelvraag kan worden geconcludeerd dat in de literatuur meer voordelen dan nadelen te vinden zijn. De voordelen lijken voornamelijk theoretische voordelen die alleen allemaal tot uiting komen in een perfecte situatie. De nadelen lijken daarentegen nadelen die ondervonden zijn in de praktijk en die vooraf vanuit de theoretische kennis niet voorzien waren. Opvallend is dat veel voordelen die uit de literatuur zijn gebleken ook vaardigheden van niet-ervaringsdeskundige begeleiders zouden moeten zijn. Neem bijvoorbeeld de voordelen empowerment en het contactleggen met moeilijk bereikbare cliënten. Maatschappelijk werkers dienen ook gericht te zijn op het empoweren van cliënten (Landelijk Opleidingsoverleg MWD, 2012). Bovendien moet een maatschappelijk werker contact kunnen leggen met moeilijk bereikbare cliënten (Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers [NVMW], 2013). Hierdoor kan geconcludeerd worden dat ervaringsdeskundigen dezelfde vaardigheden bezitten als begeleiders. In de literatuur werd regelmatig de vergelijking gemaakt tussen ervaringsdeskundigen en niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Daarin werd aangegeven dat ervaringsdeskundigen in sommige dingen beter zijn dan niet-ervaringsdeskundige begeleiders. In paragraaf 3.1.1 staan om die reden formuleringen zoals 'ervaringsdeskundigen kunnen beter, sneller, meer'. Hieruit kan geconcludeerd worden dat ervaringsdeskundigen in sommige vaardigheden beter zijn dan niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Daarnaast is opvallend dat sommige nadelen mogelijk ook kunnen gelden voor niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Neem bijvoorbeeld het nadeel moeite met flexibiliteit. Maatschappelijk werkers komen het dilemma flexibiliteit ook tegen (NVMW, 2013). Hieruit kan geconcludeerd worden dat een aantal nadelen niet specifiek is voor ervaringsdeskundigen. Doordat in de literatuur de vergelijking werd gemaakt tussen ervaringsdeskundigen en niet-ervaringsdeskundige begeleiders, kan geconcludeerd worden dat sommige nadelen voor ervaringsdeskundigen grotere valkuilen zijn dan voor niet-ervaringsdeskundige begeleiders.

§4.2 Deelvraag 2

De tweede deelvraag betreft: 'Wat zijn de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan de volwassen cliënten van ImpegnO Zuidooost-Brabant volgens deze cliënten zelf?' Geconcludeerd kan worden dat de ondervraagde cliënten meer voordelen dan nadelen zien van ervaringsdeskundigen. Opvallend is dat de voordelen die genoemd zijn vaardigheden zijn die een niet-ervaringsdeskundige begeleider ook zou moeten bezitten. Neem bijvoorbeeld de volgende voordelen: het stimuleren van openheid en het inleven in een cliënt. Een maatschappelijk werker dient een cliënt ook uit te nodigen zijn verhaal te vertellen en open te zijn (NVMW, 2013). Daarnaast moet een maatschappelijk werker empathisch kunnen handelen (Landelijk Opleidingsoverleg MWD, 2012). Geconcludeerd kan worden dat ervaringsdeskundigen over dezelfde vaardigheden beschikken als niet-ervaringsdeskundige begeleiders. De cliënten vergeleken ervaringsdeskundigen met niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Dit is gebleken uit de woorden die zij gebruiken, zoals 'beter' en 'sneller'. Hieruit kan geconcludeerd worden dat cliënten vinden dat ervaringsdeskundigen bepaalde vaardigheden beter beheersen dan niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Ook is opvallend dat de respondenten niet alle drie eenzelfde nadeel hebben genoemd. Bovendien is opmerkelijk dat sommige nadelen, zoals te veel nabijheid, ook valkuilen kunnen zijn van een niet-ervaringsdeskundige begeleider. Dit blijkt uit het feit dat het dilemma afstand en nabijheid als een professioneel dilemma wordt beschouwd van maatschappelijk werkers (NVMW, 2013). Op basis hiervan kan geconcludeerd worden dat sommige genoemde nadelen niet specifiek zijn voor ervaringsdeskundigen. Vanwege de vergelijking die de respondenten maakten tussen ervaringsdeskundigen en niet-ervaringsdeskundige begeleiders, kan geconcludeerd worden dat ervaringsdeskundigen op deze gebieden minder vaardig zijn dan niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Opmerkelijk is ook dat cliënten zelf aangeven dat een ervaringsdeskundige geen nut heeft als een cliënt niet open staat voor hulp van een

ervaringsdeskundige. De respondenten hebben over een kleine meerderheid van de voordelen overeenstemming. Een minderheid van de voordelen zijn genoemd door slechts één respondent. Dit duidt erop dat vrij veel overeenstemming is. Opvallend is dat alle drie de respondenten ervaring hebben met hulp van een ervaringsdeskundige.

§4.3 Deelvraag 3

Deelvraag 3 is: 'Wat zijn de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan de volwassen cliënten van impegno Zuidoost-Brabant volgens de begeleiders van impegno Zuidoost-Brabant?' De conclusie die getrokken kan worden met betrekking tot deze deelvraag, is dat begeleiders iets meer voordelen zien dan nadelen. Dit verschil is niet groot. Opmerkelijk is dat veel genoemde voordelen vaardigheden zouden moeten zijn van niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Hierbij kan gedacht worden aan de voordelen het geven van tips en advies en het bieden van een luisterend oor. Een maatschappelijk werker dient in staat te zijn structureel ideeën voor verandering aan te dragen en cliënten te adviseren (NWMW, 2013). Een maatschappelijk werker moet ook goed kunnen luisteren (Landelijk Opleidingsoverleg MWD, 2012). Ook de begeleiders vergeleken eigen vaardigheden met die van ervaringsdeskundigen. Dit is te zien aan bepaalde citaten in paragraaf 3.3.1. Hieruit kan geconcludeerd worden dat begeleiders vinden dat ervaringsdeskundigen in sommige vaardigheden beter zijn dan henzelf. Daarnaast is opvallend dat ook begeleiders nadelen noemen die ook valkuilen van niet-ervaringsdeskundige begeleiders kunnen zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het nadeel dat de zelfredzaamheid van cliënten niet wordt verbeterd. Niet-ervaringsdeskundige hulpverleners hebben vaak ook moeite met het bevorderen van de zelfredzaamheid van cliënten blijkt uit een onderzoek van Stichting VraagWijzer Nederland (2016). Op basis hiervan kan geconcludeerd worden dat de nadelen die genoemd zijn door begeleiders niet allemaal specifiek zijn voor ervaringsdeskundigen. De ondervraagde begeleiders maakten een vergelijking tussen het handelen van begeleiders en het handelen van ervaringsdeskundigen. Dit deden zij ook bij de nadelen. Om die reden kan geconcludeerd worden dat ervaringsdeskundigen met betrekking tot sommige nadelen meer moeite hebben dan niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Met betrekking tot een kleine meerderheid van de voordelen waren de respondenten eensgezind. Een kleine minderheid van de nadelen is genoemd door een respondent. Dit duidt op overeenstemming over de voordelen. Ook is een klein merendeel van de nadelen slechts door een respondent genoemd. Over een minderheid van de nadelen was er overeenstemming tussen de drie respondenten. Dit duidt op minder overeenstemming over de nadelen van ervaringsdeskundigen. Opvallend was dat maar een begeleider samengewerkt heeft met een ervaringsdeskundige. Deze eerste begeleider heeft uit ervaring voor- en nadelen kunnen noemen. De andere twee begeleiders hebben hun mening gebaseerd op vermoedens, verwachtingen en verhalen van anderen.

§4.4 Deelvraag 4

'Wat zijn de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan volwassen cliënten volgens ervaringsdeskundigen?' Dit betreft de vierde deelvraag. Naar aanleiding van de resultaten op deelvraag vier kan geconcludeerd worden dat de ervaringsdeskundigen een aanzienlijk groter aantal voordelen dan nadelen ziet van ervaringsdeskundigen voor cliënten. Opvallend is dat een behoorlijk aantal voordelen door meerdere respondenten genoemd worden. Dit concludeert dat zij het over het merendeel van de voordelen van ervaringsdeskundigen eens zijn. Bovendien is opmerkelijk dat alle drie de ervaringsdeskundigen zeiden dat het een voordeel van hen is dat ze gepassioneerd werken en dat cliënten die mening delen. Ook is opmerkelijk dat veel voordelen ook vaardigheden van begeleiders zouden moeten zijn. Denk hierbij aan de volgende voordelen: het bieden van hoop en de gelijkwaardigheid. Een maatschappelijk werker moet ook hoop wekken (NVMW, 2013). Daarnaast moet een maatschappelijk werker de verschillen in macht en positie proberen te verkleinen, zodat gelijkwaardigheid na wordt gestreefd (Landelijk Opleidingsoverleg MWD, 2012). Uit formuleringen van ervaringsdeskundigen zoals 'gemakkelijker' kan geconcludeerd worden dat ervaringsdeskundigen zichzelf ook vergeleken met een niet-ervaringsdeskundige begeleider. Dit is terug te vinden in paragraaf 3.4.1. Op basis hiervan kan geconcludeerd worden dat ook ervaringsdeskundigen vinden dat zij door hun cliëntervaring in sommige vaardigheden beter zijn dan niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Een kleine meerderheid van de nadelen is slechts genoemd door een respondent. Dat betekent dat de ervaringsdeskundigen het mogelijk niet eens zijn over de meeste nadelen. Geconcludeerd kan worden dat de nadelen die genoemd zijn door ervaringsdeskundigen niet allemaal specifieke nadelen zijn van ervaringsdeskundigen. Neem het nadeel emotionele overbetrokkenheid. Maatschappelijk werkers komen ook dilemma's tegen over zakelijkheid en betrokkenheid (Landelijk

Opleidingsoverleg MWD, 2012). Dit toont aan dat sommige genoemde nadelen ook valkuilen zijn van niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Doordat ervaringsdeskundigen ook een vergelijking maakten tussen ervaringsdeskundigen en niet-ervaringsdeskundige begeleiders, kan geconcludeerd worden dat ervaringsdeskundigen nadelen hebben ten opzichte van niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Opvallend was dat maar één respondent zelf hulp heeft gehad van een ervaringsdeskundige. Dit was de jongste ervaringsdeskundige. Zij kon uit ervaring vertellen wat fijn is aan een ervaringsdeskundige. De andere ervaringsdeskundigen konden aangeven wat zij misten in de tijd dat zij zelf cliënt waren. De ervaringsdeskundigen hebben hun meningen ook gebaseerd op wat hun cliënten aangeven fijn te vinden aan een hen.

§4.5 Deelvraag 5

De laatste deelvraag luidt: 'Hoe verhouden de uitkomsten van het literatuuronderzoek en de meningen van de verschillende respondentengroepen zich tot elkaar?' Geconcludeerd kan worden dat begrip het grootste voordeel is van ervaringsdeskundigen voor cliënten. Dit bleek uit de literatuur en de interviews met de drie respondentengroepen. Andere voordelen van ervaringsdeskundigen voor cliënten die zowel naar voren kwamen uit het literatuuronderzoek als uit de interviews met de drie verschillende respondentengroepen zijn rolmodel/voorbeeld, veiligheid en vertrouwen, erkenning, herkenning, openheid, hoop, nabijheid, laagdrempeligheid en onbevooroordeeldheid. Opvallend is dat dus veel voordelen uit alle onderzochte bronnen naar voren zijn gekomen. Geconcludeerd kan worden dat dit na het voordeel 'begrip' de belangrijkste voordelen zijn van ervaringsdeskundigen voor cliënten. Een nadeel is zowel uit de literatuur en uit de interviews met de drie respondentengroepen naar voren gekomen. Dit betreft het nadeel dat ervaringsdeskundigen met hun verhaal belastend, ontmoedigend of confronterend kunnen zijn voor cliënten. Dit was daarmee het grootste nadeel van ervaringsdeskundigen. Empowerment is als voordeel naar voren gekomen uit de literatuur, de interviews met begeleiders en de interviews met ervaringsdeskundigen. Nadelen die bleken uit de literatuur, interviews met begeleiders en interviews met ervaringsdeskundigen zijn de emotionele betrokkenheid, het centraal stellen van het eigen verhaal, de zelfredzaamheid niet bevorderen, het moeite hebben met het aangeven van grenzen, onvoldoende aansluiten bij cliënten en rolverwarring. Het is opvallend dat deze voor- en nadelen niet door cliënten zijn genoemd. Voordelen die naar voren kwamen uit de literatuur, de interviews met cliënten en de interviews met ervaringsdeskundigen betreffen de cliëntgerichte benadering, het present zijn en gelijkwaardigheid. Een nadeel dat bleek uit de literatuur, de interviews met cliënten en de interviews met ervaringsdeskundigen was dat ervaringsdeskundigen minder theoretische kennis hebben. Opvallend is dat deze voordelen en dat nadeel niet genoemd zijn door de begeleiders. De drie voordelen die naar voren kwamen in de interviews met de drie respondentengroepen zijn dat ervaringsdeskundigen zich goed in kunnen leven in cliënten, ze kunnen tips en advies geven en ze verbeteren het zelfinzicht. De nadelen die bleken uit de interviews met de drie respondentengroepen zijn dat er te veel nabijheid is, dat ze niet aanvoelen wat nodig is en dat ze niets kunnen doen als de cliënt niet open staat voor hulp van een ervaringsdeskundige. Opmerkelijk is dat deze voor- en nadelen niet uit de literatuur zijn gebleken. Opvallend is ook dat er geen voor- en nadelen zijn die wel bleken uit de literatuur, de interviews met cliënten en de interviews met begeleiders, maar niet uit de interviews met ervaringsdeskundigen. Dit duidt erop dat de voor- en nadelen ook ondersteund werden door ervaringsdeskundigen. Zeven voordelen zijn alleen uit de literatuur naar voren gekomen en niet uit de interviews. Dit is opvallend. Deze voordelen zijn dat ervaringsdeskundigen stigmatisering verminderen, ze hebben een andere visie, ze bevorderen herstel, ze signaleren dingen sneller, ze bevorderen de lichamelijke en geestelijke gezondheid. Andere voordelen zijn dat de behandeltrouw van cliënten wordt vergroot en de cliënttevredenheid toeneemt. Twee nadelen die alleen naar voren kwamen uit de literatuur betreffen dat ervaringsdeskundigen minder flexibel zijn en dat het zelfbeeld van cliënten afneemt door ervaringsdeskundigen. Dit kan beiden verklaard worden, doordat dit de theorie is die afwijkt van de praktijk. Opmerkelijk is ook dat een drietal voordelen alleen zijn genoemd door cliënten. Dit betreffen de voordelen dat ervaringsdeskundigen goed zijn in het relativeren, dat ze niet te manipuleren zijn en dat ze cliënten kunnen voorbereiden op wat komen gaat. Opvallend is ook dat geen enkel nadeel alleen door cliënten is genoemd. Dit houdt in dat de ondervraagde cliënten zich kunnen vinden in de nadelen uit de literatuur en uit de interviews met begeleiders en ervaringsdeskundigen. Twee voordelen zijn genoemd door alleen de begeleiders. Ook dat is opmerkelijk. Een daarvan betreft dat ervaringsdeskundigen gemakkelijker gedachten en gevoelens van cliënten onder woorden kunnen brengen. Het andere voordeel dat alleen naar voren kwam bij de interviews met de begeleiders was dat ervaringsdeskundigen een aanvulling zijn op begeleiders. Twee nadelen zijn alleen door begeleiders genoemd. Deze betreffen dat ze niet goed omgaan met de privacy van de cliënt en geheimhoudingsplicht en dat ze niet goed samenwerken met begeleiders. Vier voordelen zijn alleen genoemd door ervaringsdeskundigen. Dit

betreffen het gepassioneerd werken, aansluiten bij cliënten, transparant zijn en creatief werken. Opvallend is ook dat ervaringsdeskundigen geen andere nadelen noemen dan de andere bronnen.

Opvallend is dat zowel uit de literatuur als de interviews met de drie respondentengroepen veel voordelen naar voren zijn gekomen die ook vaardigheden zouden moeten zijn van niet-ervaringsdeskundige begeleider. Het betreft hier voordelen zoals contact leggen met moeilijk bereikbare cliënten, het zijn van een voorbeeld voor cliënten, openheid, tips en advies geven, luisteren, hoop bieden, gelijkwaardigheid en nabijheid (Landelijk Opleidingsoverleg MWD, 2012; NVMW, 2013). Opvallend is dat de literatuur en de respondentengroepen ervaringsdeskundigen vergeleken met niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Regelmatig kwam naar voren dat ervaringsdeskundigen bepaalde vaardigheden beter beheersen dan niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Opvallend is ook dat zowel uit de literatuur als de interviews met de drie respondentengroepen nadelen naar voren zijn gekomen die ook valkuilen kunnen zijn van niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Het gaat hier onder andere om nadelen als emotionele overbetrokkenheid, te veel nabijheid, cliënten onvoldoende zelfredzaam maken en inflexibiliteit (Landelijk Opleidingsoverleg MWD, 2012; NVMW, 2013; Stichting VraagWijzer Nederland, 2016). Hierdoor kan geconcludeerd worden dat deze nadelen niet specifiek zijn voor ervaringsdeskundigen, maar ook kunnen gelden voor niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Doordat alle bronnen ook de nadelen vergeleken, kan geconcludeerd worden dat sommige nadelen grotere valkuilen zijn voor ervaringsdeskundigen.

§4.6 Probleemstelling

De probleemstelling is: 'Wat zijn de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen voor de volwassen cliënten van impegno Zuidoost-Brabant?' Geconcludeerd kan worden dat het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan volwassen cliënten van impegno Zuidoost-Brabant zowel voor- als nadelen heeft, maar dat het meer voordelen heeft. Het grootste voordeel is dat zij ervoor kunnen zorgen dat cliënten zich begrepen voelen. Andere veel genoemde voordelen zijn dat ze een rolmodel/voorbeeld zijn voor cliënten, ze bieden veiligheid en vertrouwen, geven erkenning, bieden herkenning, stimuleren openheid van cliënten, bieden cliënten hoop, creëren nabijheid, zijn laagdrempelig en ze zijn onbevooroordeeld. Veel naar voren gekomen voordelen zijn vaardigheden die een niet-ervaringsdeskundige begeleider ook zou moeten bezitten (Landelijk Opleidingsoverleg MWD, 2012; NVMW, 2013). Opmerkelijk is dat de literatuur en de respondentengroepen ervaringsdeskundigen vergeleken met niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Uit die vergelijkingen kan geconcludeerd worden dat ervaringsdeskundigen sommige vaardigheden beter beheersen dan niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Geconcludeerd kan worden dat dit door hun cliëntervaring komt. Het meest voorkomende nadeel is dat het ervaringsverhaal confronterend, belastend of ontmoedigend kan zijn voor cliënten. Veel nadelen zijn niet specifiek nadelen van ervaringsdeskundigen. Het kunnen ook valkuilen zijn van begeleiders (Landelijk Opleidingsoverleg MWD, 2012; NVMW, 2013; Stichting VraagWijzer Nederland, 2016). Opvallend is ook dat in de literatuur en in de interviews met de drie respondentengroepen ervaringsdeskundigen werden vergeleken met begeleiders. Hierdoor kan geconcludeerd worden dat deze valkuilen groter zijn bij ervaringsdeskundigen.

§4.7 Overige resultaten

De respondenten hebben tijdens de interviews op eigen initiatief informatie gegeven over wat volgens hen belangrijk is bij het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan de volwassen cliënten van impegno Zuidoost-Brabant. Hierdoor kan geconcludeerd worden dat deze informatie van belang is volgens de respondenten. Opvallend is dat de respondentengroepen over de meeste dingen eensgezind waren. Ze vinden dus dezelfde aspecten belangrijk bij het implementeren van een ervaringsdeskundige in het team. Opmerkelijk is ook dat de begeleiders veruit de meeste aanbevelingen hadden.

Hoofdstuk 5. Discussie

In hoofdstuk 4 is de conclusie weergegeven. In dit hoofdstuk is het onderzoek geëvalueerd op basis van de kwaliteitscriteria betrouwbaarheid, validiteit, generaliseerbaarheid en bruikbaarheid.

§5.1 Betrouwbaarheid en validiteit

De probleemstelling, deelvragen en de interviewvragen zijn zo geformuleerd dat ze de uitkomsten van het onderzoek niet stuurden. Voorkeuren en meningen van betrokkenen zijn hierin niet naar voren gekomen. Dit heeft de onafhankelijkheid en betrouwbaarheid van het onderzoek verbeterd. De onderzoeker was voormalig stagiaire van de opdrachtgever. Dit heeft de onafhankelijkheid en betrouwbaarheid verminderd (Verhoeven, 2011). Bovendien is het onderzoek nauwkeurig en transparant afgebakend, zodat duidelijk was wat gemeten ging worden. Dit maakt enerzijds herhaling van het onderzoek mogelijk. De betrouwbaarheid is hiermee verhoogd (Verhoeven, 2011). Anderzijds zijn alleen uitspraken gedaan binnen de gehanteerde afbakening. Dit heeft de interne validiteit van het onderzoek bevorderd (Verhoeven, 2011). In dit onderzoek is gekozen voor het combineren van literatuuronderzoek en interviews, zodat sprake was van methodische triangulatie. Dit heeft gezorgd voor een breder en betrouwbaarder beeld van de praktijksituatie (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Bovendien zijn zowel voor het literatuuronderzoek als voor de interviews meetinstrumenten opgesteld. Het doel hiervan was om te garanderen dat er een rode draad door de data-verzameling zou lopen. Hierdoor is validiteit verhoogd, omdat zo data verzameld is die bruikbaar was voor het beantwoorden van de deelvragen en probleemstelling. Daarnaast maakte dit het gemakkelijker om de resultaten te kunnen vergelijken en om betrouwbare conclusies te trekken (Verhoeven, 2011). Bij de selectie van bronnen voor het literatuuronderzoek is gelet op de bruikbaarheid, validiteit en relevantie (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Hierop is gelet door alleen bronnen te gebruiken die informatie bevatten over voor- en nadelen van ervaringsdeskundigen voor cliënten. Daarnaast zijn evenveel bronnen geselecteerd die voordelen en evenveel bronnen die nadelen bevatten. Dit heeft de betrouwbaarheid van het literatuuronderzoek verhoogd. Ook is gelet op de deskundigheid en onafhankelijkheid van de auteur (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Veelal zijn bronnen geselecteerd met auteurs die werkzaam zijn bij een onafhankelijk kenniscentrum of onderzoeksinstituut. Bovendien is gelet op de actualiteit van de bronnen. Bronnen waren niet ouder dan tien jaar (Academie voor Sociale Studies 's-Hertogenbosch, 2016)³. Gezien het feit dat de opkomst van ervaringsdeskundigen nieuw is, was dit geen probleem. Ook was brontriangulatie toegepast. Vijftien verschillende bronnen zijn geraadpleegd voor het literatuuronderzoek. Gedurende het analyseren van de literatuur vond verzadiging van de informatie plaats. Er werd weinig nieuwe informatie gevonden. Veel informatie uit de voorgaande bronnen werden bevestigd. Dit alles heeft de validiteit en betrouwbaarheid van de resultaten verhoogd (Van der Donk & Van Lanen, 2011).

Daarnaast is ervoor gekozen interviews af te nemen met drie verschillende respondentengroepen om het onderwerp van verschillende kanten te belichten. Dit heet brontriangulatie. Dat heeft de betrouwbaarheid en de validiteit van het onderzoek bevorderd (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Op basis van het meetinstrument voor de interviews is een topiclijst opgesteld. Daarmee is een proefinterview gehouden om te kijken of gemeten werd wat gemeten diende te worden. Hiermee is de validiteit van de topiclijst vergroot (Verhoeven, 2011). Ook is dit proefinterview gehouden om de topiclijst en hulpvragen te controleren op toevallige fouten. Dit heeft de betrouwbaarheid van de topiclijst verhoogd (Verhoeven, 2011). Tijdens de daadwerkelijke interviews is gebleken dat de topics onvoldoende geoperationaliseerd waren. Ondanks dat de topics uitgelegd zijn, bleken de topics niet eenduidig te zijn. Dit heeft de validiteit van de topiclijst verminderd (Verhoeven, 2011). In dit onderzoek ging het om de meningen van de respondenten. Om te voorkomen dat de respondenten elkaars meningen beïnvloeden is voor individuele interviews gekozen. Hiermee is de betrouwbaarheid verhoogd (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Bij een interview met een cliënt was de begeleider van een cliënt aanwezig tijdens het interview. Dit is gedaan op verzoek van de cliënt. Hier is gehoor aan gegeven om het gevoel van veiligheid en vertrouwen van de cliënt te vergroten. Dit in de hoop dat de cliënt zo minder beïnvloed zou worden door de situatie. Dat heeft de betrouwbaarheid enerzijds verhoogd. Anderzijds zou de aanwezigheid van de begeleider de antwoorden van de cliënt ook beïnvloed kunnen hebben. Dit heeft de betrouwbaarheid verminderd (Van der Donk & Van Lanen, 2011). De plaats waar de interviews met de cliënten zijn gehouden, lag aan de voorkeur van de cliënt. Hiervoor is gekozen, omdat cliënten van impegno Zuidoost-Brabant hier normaal ook keuze in hebben. Bovendien is ervan uitgegaan dat cliënten de plek

³ Bron afkomstig van intranet (niet publiekelijk toegankelijk) van Avans Hogeschool 's-Hertogenbosch.

hebben gekozen waar ze zich het meest op hun gemak voelden om geïnterviewd te worden. De plek van het interview heeft hen hierdoor mogelijk minder beïnvloed. Dat heeft de betrouwbaarheid bevorderd (Van der Donk & Van Lanen, 2011). De begeleiders zijn op kantoor geïnterviewd. Twee ervaringsdeskundigen zijn op hun werklocatie geïnterviewd. Al deze interviews vonden plaats in een afgesloten, rustige ruimte. Dit maakte de kans op toevallige fouten minder groot. Daarmee is de betrouwbaarheid verhoogd (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Een ervaringsdeskundige is geïnterviewd via Skype, omdat een face-to-face afspraak op termijn niet in te plannen was. Hierdoor was geen invloed op de plaats en aanwezigheid van personen tijdens het interview met deze ervaringsdeskundige. Deze respondent werd een aantal keer gestoord door voorbijgangers. De locatie en de aanwezigheid van die personen zou invloed gehad kunnen hebben op deze respondent. Dat verminderd de betrouwbaarheid (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Ook is voldoende tijd ingepland per interview, zodat haast en beïnvloeding voorkomen werden. Bovendien zijn de interviews gehouden op de dag en het tijdstip dat de voorkeur had van de respondent (Van der Donk & Van Lanen, 2011). De interviews zijn met toestemming van de respondenten met audioapparatuur opgenomen. Dit maakte het maken van een transcript mogelijk. Bovendien maakte dit het analyseren van de interviews gemakkelijker. Woorden als 'uhm' zijn ook overgenomen, omdat die kunnen duiden op de stelligheid en de mate van belangrijkheid die een respondent toekent aan zijn standpunt. De onderzoeker heeft door het interpreteren van die gegevens een mate van belangrijkheid toe kunnen kennen aan de meningen van respondenten. Het maken van een transcript heeft de kans op het maken van toevallige en systematische fouten verkleind. Hierdoor zijn de betrouwbaarheid en validiteit vergroot (Baarda, Bakker, Fischer, Julsing, Peters & Van der Velden, 2013). De introductie, de afsluiting en geluidsfragmenten waarin respondenten te veel uitweidden over een onderwerp zijn niet uitgetypt. Dit heeft de betrouwbaarheid en de validiteit verminderd. Mogelijk zijn geluidsfragmenten niet overgenomen die toch belangrijk waren (Baarda, Bakker, Fischer, Julsing, Peters & Van der Velden, 2013). Het opnemen van de interviews kan de respondenten beïnvloed hebben (Verhoeven, 2011). Dit heeft de betrouwbaarheid verminderd.

Een ondervraagde ervaringsdeskundigen voldeed bovendien niet aan de definitie van een ervaringsdeskundige die is gehanteerd in dit onderzoek. Deze ervaringsdeskundige had cliëntervaring, maar had de functie van begeleider. De meeste van haar cliënten wisten niet dat zij ervaringskennis heeft. Ze zegt dit alleen als het een meerwaarde heeft voor cliënten. Deze respondent kon vertellen wat de voor- en nadelen zijn van een ervaringsdeskundige voor cliënten. Ze is zelf namelijk cliënt geweest en ze heeft zelf hulp gehad van een ervaringsdeskundige. Anderzijds heeft ze aangegeven wat volgens haar de voor- en nadelen zijn van het feit dat ze cliëntervaring heeft. Vanwege deze systematische fout is de validiteit verminderd (Verhoeven, 2011). De betrouwbaarheid is hierdoor ook verminderd. Bij herhaling van het onderzoek met respondenten die wel allemaal aan de definitie van ervaringsdeskundige voldoen zoals die in dit onderzoek is gebruikt, kunnen de antwoorden anders zijn (Verhoeven, 2011). De vermindering van de betrouwbaarheid en validiteit is beperkt, omdat haar antwoorden veel overeenkomsten hadden met de andere twee ervaringsdeskundigen. Ook zijn te weinig respondenten geïnterviewd. Er is geen volledig beeld gekregen van de meningen van de respondentengroepen. De resultaten zijn beperkt valide (Verhoeven, 2011). Wel trad tijdens de interviews verzadiging van informatie op. Dit toonde aan dat voldoende respondenten zijn geraadpleegd. Dit heeft de betrouwbaarheid verhoogd, omdat het aannemelijk is dat dezelfde informatie naar voren komt wanneer het onderzoek opnieuw wordt uitgevoerd (Verhoeven, 2011). Daarnaast is een onvoldoende representatieve steekproef getrokken. De steekproef kwam in een aantal belangrijke kenmerken niet overeen met de daadwerkelijke populatie waar uitspraken over is gedaan. Dit heeft de populatie- of externe validiteit verminderd (Verhoeven, 2011). Ook was de steekproef select en zijn mogelijk de meest mondige cliënten, begeleiders en ervaringsdeskundigen geïnterviewd. De steekproef was namelijk op basis van zelfselectie. Dit kan de resultaten hebben beïnvloed, omdat niet iedereen evenveel kans had om aan het onderzoek deel te nemen. Dit heeft onder andere de betrouwbaarheid van de resultaten verminderd (Verhoeven, 2011). Daarnaast zijn de ervaringsdeskundigen ondervraagd over hun eigen functie en werk. Afgevraagd kan worden of de ervaringsdeskundigen hun antwoorden hebben laten sturen. Het is mogelijk dat zij onvoldoende kritisch waren op de voor- en nadelen van hun handelen, omdat ze hun beroep goed op de kaart wilden zetten. De antwoorden kunnen hierdoor beïnvloed zijn (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Hetzelfde geldt voor de antwoorden van de begeleiders. Hiervoor is een redelijk vermoeden, omdat alle ondervraagde begeleiders aangaven dat een ervaringsdeskundige als aanvulling op een niet-ervaringsdeskundige begeleider moet worden gezien. Dit heeft de vraag opgeroepen of de begeleiders bang zijn om hun baan te verliezen aan een ervaringsdeskundige. De antwoorden van de begeleiders zouden dus ook beïnvloed kunnen zijn (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Voorafgaand aan de interviews is aan iedere respondent gevraagd of ergens rekening mee gehouden moest worden. Hierbij kan gedacht worden aan de geestelijke gesteldheid van de

respondent op de dag van het interview of slecht nieuws dat de respondent te horen heeft gekregen vlak voor het interview. Acht respondenten gaven aan dat nergens rekening mee gehouden hoefde te worden. Dit bevorderde de betrouwbaarheid van de resultaten (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Een cliënt gaf aan een week geleden een crisisopname te hebben gehad. Deze cliënt vond dat de afgelopen tijd niet goed is gehandeld door begeleiders van verschillende instanties. De cliënt had aangegeven borderline en verslavingsproblematiek te hebben. Deze cliënt hemelde ervaringsdeskundigen op tijdens het interview. Vermoed wordt dat de antwoorden van deze cliënt zijn beïnvloed. Het rekening houden met de mogelijke gevolgen van de antwoorden, is een vorm van sociaal wenselijk antwoorden. Dit heeft de betrouwbaarheid van de resultaten van de interviews beperkt (Van der Donk & Van Lanen, 2011). De onderzoeker kreeg in de periode van het afnemen van de interviews te horen dat een dierbare ernstige gezondheidsklachten had en opgenomen moest worden. Dit heeft invloed gehad op de onderzoeker die daardoor soms afgeleid was. Hierdoor zijn de interviews beïnvloed. Dit heeft de betrouwbaarheid verminderd.

Gedurende het onderzoek is regelmatig contact geweest met de docentbegeleider van de onderwijsinstelling en de opdrachtgevers voor feedback. Dit heeft de betrouwbaarheid en validiteit verhoogd (Verhoeven, 2011). Bovendien zijn leermomenten, veranderingen en dingen die anders lopen dan gepland bijgehouden. Bij herhaling van dit onderzoek kunnen deze fouten er uitgehaald worden (Verhoeven, 2011).

§5.2 Generaliseerbaarheid

De selectie van respondenten door middel van de reputatiemethode en zelfselectie was select. Niet iedereen had een berekenbare kans om tot de steekproef te behoren. Daarnaast zijn onvoldoende respondenten bevraagd. Ook is niet gekeken of de respondenten in een bepaald aantal relevante kenmerken leken op de oorspronkelijke populatie (Verhoeven, 2011). Een overzicht met kenmerken van alle cliënten van impegno Zuidoost-Brabant, begeleiders van impegno Zuidoost-Brabant en van ervaringsdeskundigen was niet beschikbaar. Hierdoor, vanwege de beperkte tijd en vanwege het beperkte aantal beschikbare respondenten was een selecte, voldoende grote en representatieve steekproef niet mogelijk. Dit heeft de representativiteit en generaliseerbaarheid verminderd (Verhoeven, 2011). Wel zijn uitsluitend volwassen cliënten geïnterviewd, omdat het onderzoek zo is afgebakend. Dit verhoogt de generaliseerbaarheid. Tijdens de interviews trad verzadiging van informatie op. Dit duidt erop dat als het onderzoek herhaald wordt met meer respondenten dat de kans groot is dat dezelfde resultaten worden verkregen. Dit heeft de generaliseerbaarheid verhoogd (Verhoeven, 2011). Het is niet erg dat de steekproef onvoldoende groot, onvoldoende representatief en onvoldoende generaliseerbaar was. Het was immers een kwalitatief onderzoek waarbij het ging om de inhoudelijke generaliseerbaarheid. De vraag was of uit het tegen elkaar afzetten van de verhalen van de respondenten overeenkomsten bleken (Verhoeven, 2011). Dit bleek zo te zijn. Voor een volgend onderzoek dient indien mogelijk een grotere, meer representatieve steekproef genomen te worden.

§5.3 Bruikbaarheid

Ondanks dat de betrouwbaarheid, validiteit en generaliseerbaarheid niet optimaal is, is dit onderzoek bruikbaar (Verhoeven, 2011). De opdrachtgevers van impegno Zuidoost-Brabant kunnen iets met de resultaten. Het onderzoek kan gebruikt worden om een weloverwogen en onderbouwde keuze te maken over het al dan niet inzetten van ervaringsdeskundigen aan de begeleiding van de volwassen cliënten van impegno Zuidoost-Brabant. Dit is mogelijk aan de hand van de voor- en nadelen die uit dit onderzoek zijn gebleken. De doelstelling van dit onderzoek is hiermee gehaald, wat de bruikbaarheid aantoont (Verhoeven, 2011). Bovendien kunnen de resultaten worden gebruikt om een discussie over het onderwerp 'ervaringsdeskundigheid' te beginnen. Dit duidt op de conceptuele bruikbaarheid van het onderzoek (Verhoeven, 2011). De bruikbaarheid van dit onderzoek is vergroot door de opdrachtgevers bij het onderzoek te betrekken. In overleg is afgestemd en zijn keuzes gemaakt, zodat het onderzoek aan zou sluiten bij de praktijk (Verhoeven, 2011). Bij een volgend onderzoek kunnen de opdrachtgevers nog meer betrokken worden. De bruikbaarheid van dit onderzoek is bevestigd door de opdrachtgevers (J. van der Kruis & J. van der Pas, persoonlijke communicatie, 2017, mei 23). Op basis van de kwaliteitscriteria kan gezegd worden dat het onderzoek geslaagd is, omdat het bruikbaar is voor de beroepspraktijk (Verhoeven, 2011).

Hoofdstuk 6. Aanbevelingen

In hoofdstuk 5 is het onderzoek geëvalueerd op basis van kwaliteitscriteria. In dit hoofdstuk zijn aanbevelingen gedaan voor verder onderzoek en voor optimalisering van de verandering.

§6.1 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek

Aanbevolen wordt onderzoek te doen naar de behoeften van cliënten en de teamleden aan een ervaringsdeskundige. Dit is in dit onderzoek niet onderzocht. Uit dit onderzoek bleek dat het belangrijk is dat cliënten open staan voor hulp van een ervaringsdeskundige. Is dit niet het geval dan kan een ervaringsdeskundige niets betekenen voor de cliënt. Ook bleek uit dit onderzoek dat samenwerking tussen begeleiders en de ervaringsdeskundige van belang is. Dit is alleen mogelijk wanneer begeleiders hiervoor open staan. Vandaar dat is aanbevolen te onderzoeken of cliënten en begeleiders daar open voor staan. Bovendien wordt aanbevolen onderzoek te doen naar wat belangrijk is bij het inzetten van een ervaringsdeskundige in de begeleiding aan de volwassen cliënten van Impegno Zuidoost-Brabant. Per toeval is hierover in dit onderzoek een kleine hoeveelheid informatie verkregen. Vanwege het feit dat de respondenten dit hebben aangekaart, blijkt dat dit belangrijk voor hen was. Daarom wordt aanbevolen daar verder onderzoek naar te doen. Daarnaast wordt aanbevolen onderzoek te doen naar andere voor- en nadelen van ervaringsdeskundigen, zoals financiële of organisatorische voor- en nadelen. Deze waren in dit onderzoek niet meegenomen. Dit wordt aanbevolen, omdat dit interessant kan zijn voor Impegno Zuidoost-Brabant voor het maken van een keus over het inzetten van ervaringsdeskundigen. Ook wordt aanbevolen een voldoende grote en representatieve steekproef te nemen, zodat de resultaten generaliseerbaar zijn voor Impegno Zuidoost-Brabant. Dit was nu niet het geval.

§6.2 Aanbevelingen voor optimalisering van de verandering

Ervaringsdeskundigen hebben meer voor- dan nadelen voor de volwassen cliënten van Impegno Zuidoost-Brabant. De meeste voordelen zijn ook vaardigheden van niet-ervaringsdeskundige begeleiders (Landelijk Opleidingsoverleg MWD, 2012; NVMW, 2013). Ervaringsdeskundigen beheersen deze vaardigheden beter. Deels zijn de nadelen van ervaringsdeskundigen ook valkuilen van niet-ervaringsdeskundige begeleiders (Landelijk Opleidingsoverleg MWD, 2012; NVMW, 2013; Stichting VraagWijzer Nederland, 2016). Voor ervaringsdeskundigen zijn die valkuilen echter groter. Voor Impegno Zuidoost-Brabant kan niet ingevuld worden of de voor- of nadelen zwaarder wegen. Aanbevolen wordt om deze afweging in onderling overleg binnen Impegno Zuidoost-Brabant te maken. Ervaringsdeskundigen passen binnen de missie, visie en werkwijze van Impegno Zuidoost-Brabant. Hiernaar kijkend kan aanbevolen worden ervaringsdeskundigen in te zetten. Ook wordt aanbevolen het onderwerp 'ervaringsdeskundigheid' te bespreken in het team- en cliëntenraadoverleg. Om hier uitvoering aan te geven heeft de onderzoeker een presentatie gegeven over het onderzoek. Hierover is meer te vinden in het volgende hoofdstuk. Indien Impegno Zuidoost-Brabant ervoor kiest een ervaringsdeskundigen in te zetten, worden hieronder aanbevelingen gedaan om die verandering te optimaliseren. Allereerst wordt aanbevolen om alleen een ervaringsdeskundige in te zetten als de cliënt daar voor open staat. Dit bleek een voorwaarde te zijn. Daarnaast wordt aanbevolen goede afspraken te maken over de functie, taak en rol van een ervaringsdeskundige. Aanbevolen wordt ook hier duidelijk en transparant over te zijn naar het team en naar cliënten toe om de kans op rolverwarring te verkleinen. De meeste respondenten zien een ervaringsdeskundige als aanvulling op een begeleider. Hierdoor kan aanbevolen worden een ervaringsdeskundige naast een begeleider in te zetten. Bovendien wordt aanbevolen om goede samenwerking tussen begeleiders en ervaringsdeskundigen na te streven. Een andere aanbeveling luidt om afspraken te maken over hoe de ervaringsdeskundige om moet gaan met privacyregels en de geheimhoudingsplicht. Bovendien wordt aanbevolen om een ervaringsdeskundige goede coaching te bieden. Daarnaast wordt geadviseerd een gediplomeerde ervaringsdeskundige aan te stellen die voldoende hersteld is. Geadviseerd is ook om een ervaringsdeskundige aan te nemen die geen cliënt is geweest bij Impegno Zuidoost-Brabant. Dit kan voor scheve verhoudingen zorgen tussen cliënten en ervaringsdeskundigen, en begeleiders en ervaringsdeskundigen. Verder wordt aangeraden om een ervaringsdeskundige in te zetten bij een cliënt die dezelfde psychiatrische problematiek als de cliënt heeft gehad. Dit heeft de voorkeur, maar dit is geen voorwaarde. Ook wordt aanbevolen een ervaringsdeskundige te koppelen aan een cliënt van hetzelfde geslacht. Dit had bij een aantal respondenten de voorkeur, maar werd niet noodzakelijk bevonden. Tot slot wordt aanbevolen om bewust om te gaan met het inzetten van een ervaringsdeskundige.

Hoofdstuk 7. Beroepsproduct

In het vorige hoofdstuk zijn aanbevelingen gedaan voor de beroepspraktijk. In dit hoofdstuk is de meerwaarde van het onderzoek en het beroepsproduct voor de beroepspraktijk onderbouwd. Vervolgens is in de tweede paragraaf de overdracht van het beroepsproduct verantwoord. In de laatste paragraaf verhoudt de onderzoeker zich tot de gekregen feedback van de beroepspraktijk.

§7.1 De meerwaarde van het afstudeerproject en het beroepsproduct

Als beroepsproduct is gekozen voor een prezi-presentatie. In de presentatie is allereerst kort ingegaan op de aanleiding van het onderzoek, de probleemstelling, de doelstelling en de onderzoeksopzet. Vervolgens is ruimte gemaakt voor interactie. De aanwezigen is gevraagd om op memoblaadjes voor- en nadelen van ervaringsdeskundigen voor de volwassen cliënten van impegno Zuidoost-Brabant te schrijven. Het ging hierbij om wat volgens hen voor- en nadelen zouden zijn. Deze memoblaadjes met voor- en nadelen zijn opgeplakt op een poster met aan de linkerkant voordelen van een ervaringsdeskundige en aan de rechterkant de nadelen. Vervolgens heeft de onderzoeker aan een aantal aanwezigen gevraagd welke voor- en nadelen zij op hadden geschreven en waarom. Daarna is gekeken of die voor- en nadelen ook uit dit onderzoek zijn gekomen. Ook zijn een aantal andere voor- en nadelen uit de resultaten besproken. Niet alle resultaten zijn besproken, omdat die toch niet onthouden konden worden (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Vervolgens zijn de conclusie en de aanbevelingen besproken. Tot slot was alle ruimte voor vragen en feedback. In bijlage 5 is een overzicht van de dia's van de presentatie te vinden. De presentatie is gegeven aan twee teamcoaches, vrijwel alle begeleiders en een enkele behandelaar van impegno Zuidoost-Brabant. Dit betroffen in totaal 20 personen. Het was niet mogelijk om een presentatie te houden voor het gehele team inclusief de begeleiders en gezinscoaches. Gekozen is voor een presentatie aan in ieder geval de teamcoaches en de begeleiders van impegno Zuidoost-Brabant. Voor hen is dit beroepsproduct het meest relevant en bruikbaar. Het onderzoek was immers gericht op de begeleiding.

Door de presentatie zijn de aanwezigen op de hoogte gesteld van voor- en nadelen van ervaringsdeskundigen, de conclusies en de aanbevelingen. Dit zijn alle beschikbare handvaten die impegno Zuidoost-Brabant nodig heeft om de keuze over het al dan niet inzetten van ervaringsdeskundigen te kunnen maken. Dit maakt het beroepsproduct relevant en bruikbaar. Ook is hiermee de doelstelling van het onderzoek behaald. Dat benadrukt de bruikbaarheid en meerwaarde van het onderzoek en het beroepsproduct (Verhoeven, 2011). Het onderzoek en presentatie zijn ook bruikbaar, omdat deze bijdragen aan de ontwikkeling van het beroep. Enerzijds door signalen van maatschappelijke en beroepsmatige ontwikkelingen onder de aandacht te brengen van de medewerkers van impegno Zuidoost-Brabant (NVMW, 2013). Deze signalen betreffen dat steeds vaker ervaringsdeskundigen ingezet worden, maar dat het nog niet overal gebeurd en dat veel onduidelijkheid is over de rol van ervaringsdeskundigen. Anderzijds is een bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van het beroep, doordat onderzoek is gedaan naar de beroepspraktijk. Op basis hiervan zijn aanbevelingen gedaan voor de beroepspraktijk. Tot slot is met dit onderzoek en de presentatie een bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van het beroep, omdat het bijdraagt aan de verspreiding van kennis onder professionals (NVMW, 2013). Bovendien heeft het afstudeerproject een meerwaarde voor de volwassen cliënten van impegno Zuidoost-Brabant, omdat gekeken is naar de voor- en nadelen van ervaringsdeskundigen voor cliënten. Hiermee is het cliëntenbelang onder de aandacht gebracht. Gedurende het afstudeerproject is ook regelmatig met de opdrachtgevers afgestemd of het onderzoek voldeed aan hun wensen, bruikbaarheidseisen en kwaliteitseisen. Ook de keuzes zijn in overleg met de opdrachtgevers gemaakt. Alle feedback is verwerkt. Hierdoor is de relevantie, bruikbaarheid en meerwaarde van het afstudeerproject en beroepsproduct voor de beroepspraktijk verhoogt (Verhoeven, 2011).

§7.2 Verantwoording overdracht

Specifiek is gekozen voor een presentatie, omdat hiermee uitvoering gegeven kon worden aan een aanbeveling. Deze betrof om het onderwerp 'ervaringsdeskundigheid' te bespreken in het teamoverleg. Door middel van deze presentatie is de eerste stap hierin gezet. Gehoopt wordt dat het onderwerp hierdoor niet alleen bij de teamcoaches, maar ook bij de begeleiders gaat leven. Als het meer gaat leven, is de kans groter dat iets met het onderzoek wordt gedaan (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Daarnaast is gekozen voor een presentatie, omdat de kans dan groter is dat iets met de onderzoeksresultaten wordt gedaan dan wanneer alleen het onderzoeksverslag wordt

overhandigt. In dat laatste geval bestaat de kans dat het verslag niet wordt gelezen en dat daar dus niets mee wordt gedaan (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Tijdens het maken van de presentatie heeft de onderzoeker de doelgroep van de presentatie voor ogen gehouden, zodat de presentatie voldoende aan zou sluiten bij hen. Gekeken is naar wat voor hen het meest relevant is om te weten. Kort is stilgestaan bij de aanleiding, probleemstelling, doelstelling en onderzoeksopzet. Wat langer is ingegaan op de resultaten, conclusies en aanbevelingen. Ook is ervoor gezorgd dat de presentatie voor alle aanwezigen goed te volgen zou zijn. De meeste aanwezigen hebben het onderzoeksproces namelijk niet op de voet gevolgd. Om die reden zijn geen moeilijke woorden gebruikt. Daarnaast is niet ver uitgeweid over hoe de probleemstelling is geformuleerd en hoe de keuzes voor de onderzoeksopzet zijn gemaakt. Het aansluiten bij de doelgroep van de presentatie heeft ook de kans vergroot dat iets met het onderzoek wordt gedaan (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Om de aanwezigen van de presentatie te betrekken, is het interactieve deel ingevoegd. De aanwezigen moesten voorspellen wat de resultaten waren. Deze zijn besproken waarna ze zijn vergeleken met de resultaten uit mijn onderzoek. Ook door de interactie is de kans vergroot dat het onderwerp meer gaat leven binnen de organisatie (Van der Donk & Van Lanen, 2011). Naast de presentatie is het onderzoeksrapport overhandigd aan de teamcoaches van impegno Zuidoost-Brabant. Dit zodat zij, maar ook andere medewerkers de resultaten, conclusies en aanbevelingen van dit onderzoek terug kunnen lezen.

Literatuurlijst

Academie voor Sociale Studies 's-Hertogenbosch (2016, juni 20). Academiegids ASH Praktische aanwijzingen voor HBO-waardige documenten en presentaties 2016-2017. Geraadpleegd op <http://www.iavans.nl>

Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., Peters, V., Van der Velden, T. et al. (2013). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek* (3^e druk). Houten: Noordhoff Uitgevers B.V.

Boertien, D. & Van Bakel, M. (2012). Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid in de geestelijke gezondheidszorg. Geraadpleegd op <https://assets.trimbos.nl>

Boertien, D. (z.d.). Ervaringsdeskundigheid. Geraadpleegd op <http://www.kenniscentrumphrenos.nl>

Brink, C. & Van der Veen, N. (2013, juli). Kennisdossier 5: Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. De begrippen ontward. Geraadpleegd op www.movisie.nl

Den Oude, T., Van Oosterum, L. & De Leeuw, R. (2011). Inzet ervaringsdeskundigheid in de GGZ: van stigma naar succes. *Magazine voor Ggz en Verslavingszorg*, 66, 506-517.

Desain, L., Driessen, E., Van de Graaf, W., Holten, J., Huber, M., Jansen, M. et al. (2013, oktober). Ervaringen met de inzet van ervaringsdeskundigheid. Geraadpleegd op <http://krachtwerkontour.blogspot.nl>

Dröes, J. & Witsenburg, C. (2015). *Herstelondersteunende zorg. Behandeling, rehabilitatie en ervaringsdeskundigheid als hulp bij herstel van psychische aandoeningen* (2^e druk). Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Ervaringsdeskundigheid (z.d.). Geraadpleegd op <http://www.kenniscentrumphrenos.nl>

Fountain-Hardick, C. & Rensen, P. (2011, februari). Methodebeschrijving Kwartiermaken. Databank effectieve sociale interventies. Geraadpleegd op <https://www.movisie.nl>

Game, B., Van Diesen, J., Hoeymans, N., Van der Loo, E., Mollen, H., Segers, S. et al. (2012, januari 26). Ervaringsdeskundigheid binnen de GGZ. Geraadpleegd op <http://www.ervaringswijzer.nl>

GGZ Nederland, Trimbos-instituut, Hee! & Kenniscentrum Phrenos (2013). *Ervaringsdeskundigheid. Beroepscompetentieprofiel*. Zwolle: Epos Press.

Gotink, W. & Appelo, J. (2016). De ervaringsdeskundige: een waardevolle toevoeging. Werken in de GGZ: leven met veranderingen. *GGZtotaal*, 11(3), 30-34.

Hans, L., De Vries, M., Weerman, A. & Schuitema, A. (2012). Zelfonthulling door ervaringsdeskundige hulpverleners. Wat zijn de voordelen, wat zijn de valkuilen? *SocioSPH*, 109, 40-43.

Impegno (z.d.). Algemene informatie. Geraadpleegd op www.impegno.nl

Impegno (z.d.). Begeleiding voor volwassenen. Geraadpleegd op www.impegno.nl

Impegno (z.d.). Buurtteams in Zuidoost-Brabant. Geraadpleegd op www.impegno.nl

Impegno (2016, april 12). Hoe vertegenwoordig ik impegno voor medewerkers. Geraadpleegd op <https://impegno.sharepoint.com>

Impegno (z.d.). Jeugd & Gezin. Geraadpleegd op www.impegno.nl

Impegno (z.d.). Missie en visie. Geraadpleegd op www.impegno.nl

Impegno (z.d.). Wat doet impegno. Geraadpleegd op www.impegno.nl

Instituut voor Gebruikers Participatie en Beleid (z.d.). Functieprofielen, beroepen en werkterreinen voor ervaringsdeskundigen. Geraadpleegd op <http://www.igpb.nl>

Inzetten van ervaring niet alleen 'pakkie an' ervaringsdeskundige (2016, juli 12). Geraadpleegd op <https://movisie.nl>

Karbouniaris, S., Sedney, P. & Driessen, E. (2013). De ervaringsdeskundige, de nieuwe collega in de GGZ. Geraadpleegd op hu.surfsharekit.nl

Kenniscentrum Phrenos (z.d.). Basismodule 1 Herstel. Geraadpleegd op <http://www.kenniscentrumphrenos.nl>

Landelijk Opleidingsoverleg MWD (2012). *Herkenbaar en toekomstgericht 2.0. Landelijk Opleidingsprofiel voor de hbo-bacheloropleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening* (3^e druk). Amsterdam-Duivendrecht: B.V. Uitgeverij SWP.

Levano, M. (2009). Tien clichés over ervaringsdeskundigheid. *Magazine voor Ggz en Verslavingszorg*, 64, 652-660.

Lucassen, A., Verschelling, M. & Royers, T. (z.d.). Kennisdossier: De rol van ervaringsdeskundigen in cliëntondersteuning. Geraadpleegd op <https://movisie.nl>

Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (2013). *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker. Positionering, taken en competenties van het beroep maatschappelijk werker* (9^e druk). Utrecht: Auteur.

Nevid, J., Rathus, S. & Greene, B. (2016). *Psychiatrie een inleiding* (8^e herziende druk). Amsterdam: Pearson Benelux BV.

Posthouwer, M. & Timmer, H. (2013). *Een ervaring rijker. Ervaringsdeskundigheid in de psychiatrie*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Ruis, J., Polhuis, D. & De Hoop, I. (z.d.). Ervaring is de beste leermeester
De meerwaarde en positie van ervaringsdeskundigen. Geraadpleegd op <https://yuliusacademie.nl>

Stichting Door en Voor (z.d.). Door en Voor Stichting. Geraadpleegd op <https://www.doorenvoor.nl>

Stichting Door en Voor (z.d.). Wat doen wij? Geraadpleegd op <https://www.doorenvoor.nl>

Stichting VraagWijzer Nederland (2016, juni). Resultaten uit verkennend onderzoek bij sociale wijkteams. 10 gouden regels + 10 valkuilen. Geraadpleegd op <https://www.sociaalwerknederland.nl>

Trappenburg, M. (2016). *Helpen als ambacht. Arbeidsdeling in de participatiemaatschappij*. Utrecht: Universiteit voor Humanistiek.

Van Bergen, A. (2012, november 14). Werken als ervaringsdeskundige in de wijk. Geraadpleegd op <https://www.movisie.nl>

Van der Donk, C. & Van Lanen, B. (2011). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Van der Neut, N. (2015, oktober 8). De toegevoegde waarde van de combinatie van een ervaringsdeskundige en een reguliere hulpverlener als trainers bij Illness Management and Recovery (IMR): Een kwalitatieve studie. Geraadpleegd op <https://postit.saxion.nl>

Van Deth, A., Beltman, H. & Poll, A. (2012, januari). Aan het woord. Portretten van ervaringsdeskundigen. Geraadpleegd op <https://www.movisie.nl>

Van Erp, N., Rijkaart, A., Boertien, D., Van Bakel, M. & Van Rooijen, S. (2012). Vernieuwende inzet van ervaringsdeskundigheid. Evaluatieonderzoek in 18 ggz-instellingen. Geraadpleegd op <https://assets.trimbos.nl/>

Verburg, M. (2006). *Van Dale Basiswoordenboek Nederlands* (3^e herziende druk). Utrecht-Antwerpen: Wolters-Noordhoff.

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs* (4^e druk). Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Weerman, A. (2009). Ervaringsdeskundigheid is geen vak. Discussie over de rol en positie van ervaringsdeskundigen in de hulpverlening. *SoziO*, 91, 24-27.

Weerman, A. (2016, mei 30). Ervaringsdeskundige zorg en dienstverleners. Stigma, verslaving en existentiële transformatie. Geraadpleegd op <https://disabilitystudies.nl>

Weerman, A., Barendsen, P., Koster, C., Meijer, R., Van den Nieuwenhuizen, N. & Oude Bos, J. et al. (2012). *Deskundig door de verslaving. Praktijken en dilemma's bij de inzet van ervaringsdeskundigen*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Werken als ervaringsdeskundigen in de 'wijk' (2012, december 5). Geraadpleegd op <https://movisie.nl>

Zimbardo, P., Johnason, R. & McCann, V. (2013). *Psychologie een inleiding* (7^e druk). Amsterdam: Pearson Benelux BV.

Bijlage 1. Taakomschrijving beroepsprofiel ervaringsdeskundigen

Cliëntgebonden taakgebied:

Taken en activiteiten:

1. De ervaringsdeskundige ondersteunt het individuele herstelproces van cliënten.
 - De ervaringsdeskundige maakt en houdt contact en verbinding met cliënten;
 - De ervaringsdeskundige creëert een vertrouwensband en bouwt een samenwerkingsrelatie op met de cliënt;
 - De ervaringsdeskundige nodigt de cliënt uit tot dialoog;
 - De ervaringsdeskundige faciliteert ruimte voor het vertellen en onderzoeken van het eigen verhaal van de cliënt;
 - De ervaringsdeskundige brengt herstelkennis in;
 - De ervaringsdeskundige ondersteunt de opbouw van zelfbesef en eigenwaarde van de cliënt;
 - De ervaringsdeskundige ondersteunt de cliënt bij het ontdekken en ontwikkelen van eigen krachtbronnen en handelingsstrategieën (ervaringskennis).
2. De ervaringsdeskundige biedt gevraagde sociale en praktische ondersteuning.
 - De ervaringsdeskundige faciliteert ruimte en toegang tot hulpbronnen voor het herwinnen van empowerment;
 - De ervaringsdeskundige is ondersteunend bij het ontdekken van eigen mogelijkheden en voor het zelf formuleren van doelen van de cliënt;
 - De ervaringsdeskundige kan de cliënt motiveren tot het nemen van eigen initiatief en ondersteunen bij het realiseren daarvan;
 - De ervaringsdeskundige ondersteunt de cliënt bij het zoeken naar andere mogelijkheden voor hulp binnen en buiten de psychiatrie;
 - De ervaringsdeskundige ondersteunt de cliënt bij het organiseren van het persoonlijk netwerk;
 - De ervaringsdeskundige kan in regie en belang van de ander de zorg kortdurend overnemen als iemand daar meer bij gebaat blijkt te zijn;
 - De ervaringsdeskundige doet wat aan de orde is en biedt gevraagde praktische en sociale steun aan de cliënt;
 - De ervaringsdeskundige ondersteunt bij bemiddeling en conflicthantering met derden;
 - De ervaringsdeskundige biedt ondersteuning bij en tijdens crisismomenten vanuit gemaakte afspraken zoals een crisiskaart of signaleringsplan.
3. De ervaringsdeskundige begeleidt mensen in groepsverband bij herstel.
 - De ervaringsdeskundige faciliteert de groepsbijeenkomsten;
 - De ervaringsdeskundige ondersteunt de groep in gelijkwaardige uitwisseling en geeft daarin door eigen gedrag en inzet het voorbeeld;
 - De ervaringsdeskundige creëert een veilig groepsklimaat door gezamenlijke afspraken te maken;
 - De ervaringsdeskundige ondersteunt het groepsproces en schept ruimte voor diversiteit;
 - De ervaringsdeskundige stemt aanbod en werkwijze met de deelnemers af door te evalueren;
 - De ervaringsdeskundige bevordert empowerment van de deelnemers en brengt daarvoor ook ervaringskennis in;
 - De ervaringsdeskundige bewaakt de focus op kracht en herstel;
 - De ervaringsdeskundige bewaakt de afgesproken structuur;
 - De ervaringsdeskundige laat de verantwoordelijkheid bij de groep en de individuele deelnemers.
4. De ervaringsdeskundige faciliteert een diagnosevrije ruimte en nodigt mensen uit om er gebruik van te maken. Hij laat mensen ruimte om zichzelf te zijn en te worden en schept ruimte om te ontdekken waar hun kracht en interesse ligt.
 - De ervaringsdeskundige richt een vrijplaats in;
 - De ervaringsdeskundige maakt eigen ervaringsdeskundigheid beschikbaar;
 - De ervaringsdeskundige biedt hoop en uitzicht op herstel;
 - De ervaringsdeskundige maakt kwartier voor herstel en ervaringsdeskundigheid;
 - De ervaringsdeskundige nodigt mensen uit door hen op te zoeken waar zij hun tijd doorbrengen;
 - De ervaringsdeskundige legt individueel en op groepsniveau contact;
 - De ervaringsdeskundige stemt af op de beleavingswereld van mensen;
 - De ervaringsdeskundige spreekt in alledaagse taal over levensproblemen en gevoelens en emoties zoals ze ervaren worden (GGZ Nederland, Trimbos-instituut, Hee! & Kenniscentrum Phrenos, 2013).

Organisatiegebonden taakgebied:

1. De ervaringsdeskundige draagt bij aan de organisatie van herstelondersteunende zorg.
 - De ervaringsdeskundige maakt kwartier voor een vrijplaats voor zelfhulp met ervaringsdeskundige ondersteuning door het bepleiten van het belang ervan en het zetten van concrete stappen voor de realisatie;
 - De ervaringsdeskundige richt een vrijplaats voor herstel in en faciliteert deze;
 - De ervaringsdeskundige bevordert het centraal stellen van het verhaal van de cliënt in de organisatie en uitvoering;
 - De ervaringsdeskundige bevordert een bescheiden inbreng van het professionele kader in de bejegening van cliënten en is alert op herstelondersteunend taalgebruik;
 - De ervaringsdeskundige kijkt kritisch naar de bestaande zorg, herkent wanneer werkwijzen of interventies herstelbelemmerend zijn en gaat daarover het gesprek aan;
 - De ervaringsdeskundige komt op tegen stigmatisering (ook subtiel), herkent discriminatie en mechanismen voor uitsluiting, kan patronen ter discussie stellen en beïnvloeden;
 - De ervaringsdeskundige is betrokken bij het aanstellen van ervaringsdeskundige collega's.
2. De ervaringsdeskundige draagt bij aan coachen, scholen en deskundigheids- bevordering van reguliere hulpverleners en ervaringsdeskundigen.
 - De ervaringsdeskundige organiseert en geeft intervisie aan ervaringsdeskundige collega's (in opleiding);
 - De ervaringsdeskundige adviseert over opleiding voor nieuwe medewerkers;
 - De ervaringsdeskundige coacht en schoolt reguliere hulpverleners over herstelondersteunend werken en het in het oog krijgen en kennis verwerven van herstelprocessen;
 - De ervaringsdeskundige coacht en schoolt reguliere hulpverleners over hoe condities te scheppen voor empowerment.
3. De ervaringsdeskundige adviseert teams, management en stafafdelingen bij zorgprogramma's en beleid.
 - De ervaringsdeskundige stemt het beleid af met andere professionals, management en stafafdelingen;
 - De ervaringsdeskundige adviseert op basis van ervaringsdeskundigheid bij zorgprogramma's met een focus op zelfbepaling voor cliënten, zelfbeschikking en zelfhulp;
 - De ervaringsdeskundige heeft oog voor het proces van verandering van cultuurwaarden en bijkomende discussies;
 - De ervaringsdeskundige stemt af met andere professionele organisaties en vrijwilligersorganisaties;
 - De ervaringsdeskundige biedt ruimte en support voor interdisciplinaire samenwerking vanuit ervaringsdeskundigheid;
 - De ervaringsdeskundige heeft oog voor dilemma's en spanningsvelden in het ondersteuningsaanbod;
 - De ervaringsdeskundige geeft voorlichting vanuit ervaringsdeskundigheid binnen en buiten de ggz;
 - De ervaringsdeskundige coördineert samenhangend beleid in de organisatie vanuit ervaringsdeskundigheid.
4. De ervaringsdeskundige ontwikkelt en participeert in relevante netwerken.
 - De ervaringsdeskundige ondersteunt bij het ontwikkelen en versterken van sociale netwerken;
 - De ervaringsdeskundige participeert in netwerken met ervaringsdeskundigen en netwerken op wijk- en buurtniveau;
 - De ervaringsdeskundige participeert in en organiseert afstemming met initiatieven rond ervaringsdeskundigheid;
 - De ervaringsdeskundige maakt kwartier in maatschappelijke verbanden.
5. De ervaringsdeskundige legt en onderhoudt contact met maatschappelijke partijen ten behoeve van het creëren van maatschappelijke kansen.
 - De ervaringsdeskundige ontwikkelt anti-stigma activiteiten;
 - De ervaringsdeskundige creëert kansen en mogelijkheden voor maatschappelijke participatie;
 - De ervaringsdeskundige maakt kwartier in maatschappelijke organisaties en vergroot de mogelijkheden voor maatschappelijke participatie;
 - De ervaringsdeskundige werkt samen met stakeholders in en buiten de ggz.
6. De ervaringsdeskundige draagt bij aan onderwijs en onderzoek.
 - De ervaringsdeskundige brengt kennis en ervaring over ervaringsdeskundigheid naar het beroepsonderwijs;
 - De ervaringsdeskundige verzorgt gastlessen en begeleidt ervaringsdeskundigen in hun beroepsopleiding;

- De ervaringsdeskundige draagt bij aan actie-, handelings- en praktijkonderzoek door onderzoeksthema's te agenderen en door zelf actief in onderzoek te participeren en/of leiding te nemen in onderzoek;
- De ervaringsdeskundige draagt bij aan publicaties en communicatie via relevante communicatiekanalen (GGZ Nederland, Trimbos-instituut, Hee! & Kenniscentrum Phrenos, 2013).

Professiegebonden taakgebied:

1. De ervaringsdeskundige reflecteert op het eigen handelen en heeft een onderzoekende beroepshouding.
 - De ervaringsdeskundige neemt deel aan intervisiegroepen met ervaringsdeskundige collega's en met anderen;
 - De ervaringsdeskundige reflecteert op eigen ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid;
 - De ervaringsdeskundige reflecteert kritisch op de eigen beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigheid en vraagt daarbij ook feedback aan cliënten en collega's;
 - De ervaringsdeskundige kan kritisch reflecteren op het eigen handelen en zo nodig signalen afgeven in situaties die knellen;
 - De ervaringsdeskundige onderhoudt de eigen professionaliteit door bv. supervisie te nemen;
 - De ervaringsdeskundige levert een bijdrage aan visieontwikkeling en beroepsontwikkeling.
2. De ervaringsdeskundige houdt eigen deskundigheid en expertise op peil.
 - De ervaringsdeskundige houdt vakliteratuur bij, volgt bijscholing en legt verbinding met eigen praktijkervaringen;
 - De ervaringsdeskundige houdt verbinding met de oorsprong van de eigen ervaringsdeskundigheid;
 - De ervaringsdeskundige houdt verbinding met de herstelbeweging en patiëntenverenigingen (Anoiksis en anderen).
3. De ervaringsdeskundige levert een bijdrage aan de beroepsontwikkeling en de professionele inzet van ervaringsdeskundigheid.
 - De ervaringsdeskundige levert een bijdrage aan maatschappelijke discussies en discussies in het werkveld over ontwikkelingen voor een kwalitatief ondersteuningsaanbod;
 - De ervaringsdeskundige maakt kwartier voor herstel en ervaringsdeskundigheid in brede, maatschappelijke verbanden;
 - De ervaringsdeskundige bestrijdt stigma's en discriminatie (GGZ Nederland, Trimbos-instituut, Hee! & Kenniscentrum Phrenos, 2013).

Bijlage 2. Feedback onderzoeksplan

7 maart 2017 heeft het feedbackgesprek plaatsgevonden tussen de opdrachtgevers van impegno Zuidoost-Brabant, de docentbegeleider van de onderwijsinstelling en de onderzoeker. Hierin heeft de onderzoeker feedback verkregen over het onderzoeksplan. Hieronder is de feedback van de docentbegeleider weergegeven. Dit betrof Juul Donné.

Inhoudelijke feedbackpunten		Feedback:
1.	De <u>beroepspraktijk</u> en de <u>doelgroep</u> waarop de afstudeeropdracht van toepassing is, is duidelijk beschreven en onderbouwd met verschillende bronnen.	Helder. De afbakening vind ik wat overdreven verantwoordend. Hebben we het al over gehad. Ik begrijp je keuze het zo te willen onderbouwen.
2.	De <u>aanleiding tot onderzoek</u> en de <u>probleemanalyse</u> zijn logisch onderbouwd vanuit een breed perspectief met verschillende bronnen.	Je neemt de lezer goed mee in je verhaal. De aanleiding mag uitgebreider. Er zit vast meer motivatie achter dan "anderen doen het ook". Ik mis ook expliciet de meerwaarde van de ervaringsdeskundige in de probleemanalyse.
3.	Aansluitend op de probleemanalyse is een concrete <u>probleemstelling</u> en <u>doelstelling</u> geformuleerd. Daarnaast zijn de belangrijkste begrippen in een <u>begripsafbakening</u> uitgewerkt en onderbouwd met verschillende bronnen.	Bij deelvraag 1 moet je de specificatie van impegno weghalen. In de literatuur zal niets te vinden zijn over de voor- en nadelen van ervaringsdeskundigen voor de volwassen cliënten van impegno. Verder duidelijke probleemstelling, deelvragen en begripsafbakening.
4.	Het onderzoekstype, de dataverzamelmethode(n) en de analysemethode(n) zijn verantwoord met verschillende bronnen. Er is in ieder geval gebruik gemaakt van literatuuronderzoek.	Je bent helder in de keuzes die je maakt. Onderbouwing mag je directer beschrijven. Ook de beschrijving van de populatie, steekproef en onderbouwing mag bondiger.
5.	Er is een realistisch <i>tijdpad</i> (planning) uitgewerkt voor de uitvoerings- en rapportage fase van het onderzoek.	Gedetailleerd uitgewerkt. Hopelijk lukt het je de interviews ook binnen je gereserveerde tijd af te nemen.
Overige feedback:		
Goed te lezen stuk. Je bent soms te veel aan het verantwoorden zonder dat de onderbouwing daar beter van wordt. Kijk daar nog eens naar.		

Bijlage 3. Operationalisatie en meetinstrumenten

2.1 Operationalisatie en meetinstrument literatuuronderzoek

Doel van het instrument voor dataverzameling	Thema's	Subthema's	Aspecten • Bestuderen: kijkpunten
Na afloop van het literatuuronderzoek heeft de onderzoeker data waaruit blijkt wat volgens de literatuur de voor- en nadelen zijn voor volwassen cliënten van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan die cliënten.	• Voordelen van ervaringsdeskundigen voor cliënten. • Nadelen van ervaringsdeskundigen voor cliënten.		

2.2 Operationalisatie en meetinstrument interviews

Doel van het instrument voor dataverzameling	Thema's	Subthema's	Aspecten • Bevragen: vragen en/of stellingen
Na afloop van de interviews heeft de onderzoeker data waaruit blijkt wat volgens cliënten, begeleiders en ervaringsdeskundigen de voor- en nadelen zijn van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan volwassen cliënten (van impegno Zuidoost-Brabant).	• Ervaringsdeskundige • Voordelen van ervaringsdeskundigen voor cliënten. • Nadelen van ervaringsdeskundigen voor cliënten.	• Definitie • ... • Gesteldheid • Motivatie • Werkrelatie • Werkwijze • ... • Gesteldheid • Motivatie • Werkrelatie	• Onderzoeker geeft de definitie van 'ervaringsdeskundigen' zoals die in dit onderzoek wordt gehanteerd. • Wat zijn volgens jou de voordelen van ervaringsdeskundigen? • Wat zijn volgens jou de voordelen van ervaringsdeskundigen voor de gesteldheid van de cliënt? • Wat zijn volgens jou de voordelen van ervaringsdeskundigen voor de motivatie van de cliënt? • Wat zijn volgens jou de voordelen van ervaringsdeskundigen voor de werkrelatie tussen de cliënt en de ervaringsdeskundige? • Wat zijn volgens jou de voordelen voor cliënten van de werkwijze van ervaringsdeskundigen? • Wat zijn volgens jou nadelen van ervaringsdeskundigen voor cliënten?

		• Werkwijze	• Wat zijn volgens jou nadelen van ervaringsdeskundigen voor de gesteldheid van cliënten? • Wat zijn volgens jou nadelen van ervaringsdeskundigen voor de motivatie van cliënten? • Wat zijn volgens jou nadelen van ervaringsdeskundigen voor de werkrelatie tussen cliënten en ervaringsdeskundigen? • Wat zijn volgens jou nadelen van de werkwijze van ervaringsdeskundigen voor de cliënt?
--	--	---	--

Uitleg multi-interpretabele woorden

- Ervaringsdeskundigen: iemand die zelf cliënt is geweest in de psychiatrie en die vervolgens een opleiding of cursus heeft gevolgd, zodat hij zijn eigen cliëntervaringen zo in kan zetten dat hij andere cliënten daarmee kan helpen.
- Gesteldheid: hoe het gaat met de cliënt.
- Motivatie: hoe zorgen ervaringsdeskundigen ervoor dat de cliënt weer zin heeft om dingen te ondernemen, dat de cliënt weer het nut in ziet van dingen.
- Werkrelatie: de band tussen de cliënt en de ervaringsdeskundige.
- Werkwijze: de manier van begeleiden door de ervaringsdeskundigen.

De topiclijsten die hieruit voortgevloeid zijn, staan in bijlage 3.

Bijlage 4. Topiclijsten

Topiclijst interview cliënten

- Introductie
 - Voorstellen
 - Uitleg onderzoek
 - Definitie ervaringsdeskundigen
 - Uitleg audio-opname
 - Teken en toestemmingsverklaring
 - Duur interview
 - Als je iets niet begrijpt of ergens niet mee eens bent, zeg dit gerust.
 - Is er iets waar ik rekening mee moet houden?
- Algemene gegevens respondent
 - Geslacht:
 - Leeftijd:
 - Duur (hoelang cliënt):
 - Ervaring met ervaringsdeskundigen:
- Voordelen voor de cliënt
 - Zou jij het fijn vinden om een begeleider te hebben die dezelfde problemen heeft gehad als jou? Zo ja, waarom lijkt je dat prettig?
 - Wat kan een ervaringsdeskundige volgens jou beter dan een begeleider die niet ervaringsdeskundig is?
 - Mis je iets in de begeleiding die je nu krijgt? Zo ja, wat mis je? Kan een ervaringsdeskundige jou dat bieden?
- Nadelen voor de cliënt
 - Zitten er nadelen aan een begeleider die zelf cliënt is geweest?
 - Zitten er nadelen aan een begeleider die dezelfde problemen heeft gehad als jou?
 - Waar is een niet-ervaringsdeskundige begeleider beter in dan een ervaringsdeskundige begeleider?
- Voordelen voor de gesteldheid van de cliënt
 - Zou een ervaringsdeskundige ervoor kunnen zorgen dat het beter met je gaat? Zo ja, hoe?
 - Stel je hebt een begeleider die ervaringsdeskundige is en dus hetzelfde meegemaakt heeft als jou, denk je dat dat ervoor kan zorgen dat jij je beter voelt?
 - Zo ja, waar kan dat door komen?
- Nadelen voor de gesteldheid van de cliënt
 - Zou een ervaringsdeskundige ervoor kunnen zorgen dat het minder goed met je gaat? Zo ja, hoe dan?
 - Stel je hebt een begeleider die ervaringsdeskundige is en dus hetzelfde heeft meegemaakt als jou, denk je dat dat ervoor kan zorgen dat het juist minder goed met je gaat?
 - Zo ja, waar komt dat dan door?
- Voordelen voor de motivatie van de cliënt
 - Zou een ervaringsdeskundige ervoor kunnen zorgen dat je meer gemotiveerd bent? Zo ja, hoe dan?
 - Zou een ervaringsdeskundige een positieve invloed kunnen hebben op jouw motivatie? Zo ja, waar zou dat door kunnen komen?
 - Stel je hebt een begeleider die ervaringsdeskundige is en hetzelfde heeft meegemaakt als jou, denk je dat dat ervoor kan zorgen dat je juist meer gemotiveerd wordt? Zo ja, waar kan dat door komen?
- Nadelen voor de motivatie van de cliënt
 - Zou een ervaringsdeskundige ervoor kunnen zorgen dat jij minder gemotiveerd wordt? Zo ja, hoe dan?
 - Zou een ervaringsdeskundige een negatieve invloed kunnen hebben op jouw motivatie? Zo ja, waar zou dat door kunnen komen?

- Stel je hebt een begeleider die ervaringsdeskundige is en hetzelfde heeft meegemaakt als jou, denk je dat dat ervoor kan zorgen dat je minder gemotiveerd wordt? Zo ja, waar kan dat door komen?
- Voordelen voor de werkrelatie tussen de cliënt en de ervaringsdeskundige
 - Wat zou een positieve invloed kunnen hebben op de band tussen jou en de ervaringsdeskundige?
 - Stel je hebt een begeleider die ervaringsdeskundige is, denk je dat dit de band tussen jou en die ervaringsdeskundige verbeterd? Zo ja, waar kan dat door komen?
- Nadelen voor de werkrelatie tussen de cliënt en de ervaringsdeskundige
 - Wat zou een negatieve invloed kunnen hebben op de band tussen jou en de ervaringsdeskundige?
 - Stel je hebt een begeleider die ervaringsdeskundige is, kan dit de band tussen jou en de ervaringsdeskundige verslechteren? Zo ja, waar kan dat door komen?
- Voordelen van de werkwijze voor de cliënt
 - Wat lijkt jou prettig aan de manier van werken van een ervaringsdeskundige?
- Nadelen van de werkwijze voor de cliënt
 - Wat lijkt jou minder prettig aan de manier van werken van een ervaringsdeskundige?
- Toevoegingen
 - Is er nog iets wat je wilt zeggen?
- Afsluiting
 - Hoe is het je befallen?
 - Als je nog vragen hebt, mag je me contacteren.
 - Wil je de samenvatting van het uiteindelijke verslag?
 - Bedankje

Topiclijst interview begeleiders

- Introductie
 - Uitleg onderzoek
 - Definitie ervaringsdeskundigen
 - Uitleg audio-opname
 - Duur interview
 - Als je iets niet begrijpt of ergens niet mee eens bent, zeg dit gerust.
 - Is er iets waar ik rekening mee moet houden?
- Algemene gegevens respondent
 - Leeftijd
 - Duur (hoe lang begeleider)
 - Samengewerkt met ervaringsdeskundigen?
- Voordelen voor de cliënt
 - Zou een cliënt volgens jou baat kunnen hebben bij een begeleider die cliëntervaring heeft in de psychiatrie? Zo ja, waaraan zou de cliënt dat merken?
 - Is er iets waar een ervaringsdeskundige mogelijk beter in is dan een niet-ervaringsdeskundige begeleider?
 - Is er iets in de begeleiding wat jij niet kan bieden en een ervaringsdeskundige begeleider wel kan?
 - Waarom zouden cliënten van impegno baat hebben bij ervaringsdeskundigen?
- Nadelen voor de cliënt
 - Zitten er nadelen aan een begeleider die ervaringsdeskundige is?
 - Is er iets wat jij wel kan bieden nu en wat een ervaringsdeskundige mogelijk niet kan bieden?
 - Is er iets wat zou verminderen als een begeleider ervaringsdeskundige is?
 - Zouden cliënten van impegno nadelen kunnen ondervinden van ervaringsdeskundige begeleiders?
- Voordelen voor de gesteldheid van de cliënt
 - Kan een ervaringsdeskundige een positieve invloed uitoefenen op de gesteldheid van de cliënt? Zo ja, hoe dan?
 - Kan een ervaringsdeskundige ervoor zorgen dat de gesteldheid van de cliënt verbeterd? Zo ja, hoe dan?
- Nadelen voor de gesteldheid van de cliënt
 - Kan een ervaringsdeskundige een negatieve invloed hebben op de gesteldheid van de cliënt? Zo ja, hoe dan/waardoor?
 - Kan de gesteldheid van de cliënt juist verminderen door een begeleider die ervaringsdeskundige is? Zo ja, hoe dan/waardoor?
- Voordelen voor de motivatie van de cliënt
 - Zou een ervaringsdeskundige een positieve invloed kunnen hebben op de motivatie van de cliënt? Zo ja, waar zou dat door kunnen komen?
 - Zou een ervaringsdeskundige ervoor kunnen zorgen dat de cliënt meer gemotiveerd wordt? Zo ja, hoe dan?
- Nadelen voor de motivatie van de cliënt
 - Zou een ervaringsdeskundige een negatieve invloed kunnen hebben op de motivatie van de cliënt? Zo ja, waar zou dat door kunnen komen?
 - Zou een ervaringsdeskundige ervoor kunnen zorgen dat de cliënt minder gemotiveerd wordt? Zo ja, hoe dan?
- Voordelen voor de werkrelatie tussen de cliënt en de ervaringsdeskundige
 - Is de band tussen een ervaringsdeskundige en de cliënt anders dan die tussen de cliënt en een niet-ervaringsdeskundige begeleider? Zo ja, hoe is die anders? Waaraan merk je dat?
 - Wat is een voordeel voor de cliënt van de band/relatie tussen een ervaringsdeskundige en de cliënt?
- Nadelen voor de werkrelatie tussen de cliënt en de ervaringsdeskundige

- Is de band tussen een ervaringsdeskundige en de cliënt anders dan die tussen de cliënt en een niet-ervaringsdeskundige begeleider? Zo ja, hoe en waaraan merk je dat?
- Wat is een nadeel voor de cliënt van de band/relatie tussen een ervaringsdeskundige en de cliënt?
- Voordelen van de werkwijze voor de cliënt
 - Wat vinden cliënten een voordeel/prettig aan de manier van werken van een ervaringsdeskundige?
 - Kun je je voorstellen dat er voor cliënten voordelen zijn van de manier van werken van ervaringsdeskundigen? Zo ja, welke voordelen kun je je voorstellen? Waar komt dat door?
- Nadelen van de werkwijze voor de cliënt
 - Wat vinden cliënten een nadeel/vervelend van de manier van werken van een ervaringsdeskundige?
 - Kan je je voorstellen dat er voor een cliënt nadelen zitten aan jouw manier van werken? Zo ja, welke nadelen kun je je voorstellen? Waar komt dat door?
- Toevoegingen
 - Is er nog iets wat je wilt zeggen?
- Afsluiting
 - Hoe is het je bevallen?
 - Als je nog vragen hebt, mag je me contacteren.
 - Wil je de samenvatting van het uiteindelijke verslag?
 - Bedankje

Topiclijst interview ervaringsdeskundigen

- Introductie
 - Voorstellen
 - Uitleg onderzoek
 - Definitie ervaringsdeskundigen
 - Uitleg audio-opname
 - Duur interview
 - Als je iets niet begrijpt of ergens niet mee eens bent, zeg dit gerust.
 - Is er iets waar ik rekening mee moet houden?
- Algemene gegevens respondent
 - Geslacht:
 - Leeftijd:
 - Duur (hoe lang ervaringsdeskundige):
 - Zelf ervaring met ervaringsdeskundigen:
- Voordelen voor de cliënt
 - Zou een cliënt volgens jou baat kunnen hebben bij een begeleider die cliëntervaring heeft in de psychiatrie? Zo ja, waaraan zou de cliënt dat merken?
 - Is er iets waar je beter in bent dan een niet-ervaringsdeskundige begeleider?
 - Is er iets in de begeleiding wat een niet-ervaringsdeskundige begeleider niet kan bieden en een jij wel?
 - Waarom zouden cliënten van impegno baat hebben bij ervaringsdeskundigen?
- Nadelen voor de cliënt
 - Zitten er nadelen aan het zijn van een begeleider die ervaringsdeskundige is?
 - Is er iets waar je minder goed in bent dan een niet-ervaringsdeskundige begeleider?
 - Is er iets in de begeleiding wat een niet-ervaringsdeskundige begeleider wel kan bieden en jij niet?
 - Zouden cliënten van impegno nadelen kunnen ondervinden van ervaringsdeskundige begeleiders?
- Voordelen voor de gesteldheid van de cliënt
 - Zou jij ervoor kunnen zorgen dat de gesteldheid van de cliënt verbeterd? Zo ja, hoe? Waar komt dat door?
- Nadelen voor de gesteldheid van de cliënt
 - Zou jij ervoor kunnen zorgen dat de gesteldheid van de cliënt niet verbeterd of zelfs verslechterd? Zo ja, hoe dan? Waar komt dat door?
- Voordelen voor de motivatie van de cliënt
 - Zou jij als ervaringsdeskundige een positieve invloed kunnen hebben op de motivatie van de cliënt? Zo ja, waar zou dat door kunnen komen?
 - Zou jij als ervaringsdeskundige ervoor kunnen zorgen dat de cliënt meer gemotiveerd wordt? Zo ja, hoe dan?
- Nadelen voor de motivatie van de cliënt
 - Zou jij als ervaringsdeskundige een negatieve invloed kunnen hebben op de motivatie van de cliënt? Zo ja, waar zou dat door kunnen komen?
 - Zou jij als ervaringsdeskundige ervoor kunnen zorgen dat de cliënt minder gemotiveerd wordt? Zo ja, hoe dan?
- Voordelen voor de werkrelatie tussen de cliënt en de ervaringsdeskundige
 - Is de band tussen jouw en de cliënt anders dan die tussen de cliënt en een niet-ervaringsdeskundige begeleider? Zo ja, hoe is die anders? Waaraan merk je dat?
 - Wat is een voordeel voor de cliënt van de band/relatie tussen jou en de cliënt?
- Nadelen voor de werkrelatie tussen de cliënt en de ervaringsdeskundige
 - Is de band tussen jouw en de cliënt anders dan die tussen de cliënt en een niet-ervaringsdeskundige begeleider? Zo ja, hoe en waaraan merk je dat?
 - Wat is een nadeel voor de cliënt van de band/relatie tussen jou en de cliënt?

- Voordelen van de werkwijze voor de cliënt
 - Wat vinden cliënten een voordeel/prettig aan de manier van werken van jou als ervaringsdeskundige?
 - Kun je je voorstellen dat er voor cliënten voordelen zijn van jouw manier van werken? Zo ja, welke voordelen kun je je voorstellen? Waar komt dat door?
- Nadelen van de werkwijze voor de cliënt
 - Wat vinden cliënten een nadeel/vervelend van de manier van werken van een ervaringsdeskundige?
 - Kan je je voorstellen dat er voor een cliënt nadelen zitten aan jouw manier van werken? Zo ja, welke nadelen kun je je voorstellen? Waar komt dat door?
- Toevoegingen
 - Is er nog iets wat je wilt zeggen?
- Afsluiting
 - Hoe is het je befallen?
 - Als je nog vragen hebt, mag je me contacteren.
 - Wil je de samenvatting van het uiteindelijke verslag?
 - Bedankje

Bijlage 5. Beroepsproduct

23 mei is als beroepsproduct een presentatiegegeven aan impegno Zuidoost-Brabant. In deze bijlage staan de dia's van de Prezi-presentatie met daaronder de uitleg die erbij is gegeven.

Dia 1



Welkom allemaal bij de presentatie van mijn afstudeeronderzoek. Fijn dat er zoveel mensen zijn gekomen. Ik wil jullie vandaag meenemen in mijn afstudeerproject, zodat het onderwerp niet alleen bij Johan en Janneke, maar ook bij jullie wat meer gaat leven. Ik hoop dat er zo iets met mijn onderzoek wordt gedaan.

Dia 2



Wat komt er vandaag aan de orde: Allereerst zal kort ingegaan worden op de aanleiding, onderzoeksvraag, doelstelling en onderzoeksoptzet van het onderzoek. Daarna is tijd voor wat interactie. Wat precies de bedoeling is, zal ik zo uitleggen. Vervolgens gaan we over tot de resultaten. Daarna komen we aan bij de conclusie en de aanbevelingen. In de afsluiting is er alle ruimte voor vragen. Mochten er tussendoor dringende vragen zijn die niet kunnen wachten, dan mogen die gesteld worden. Anders wil ik vragen deze even te bewaren tot het einde van de presentatie. Tot slot is ook ruimte voor feedback. Het gaat een half uur duren.

Dia 3



Dia 4

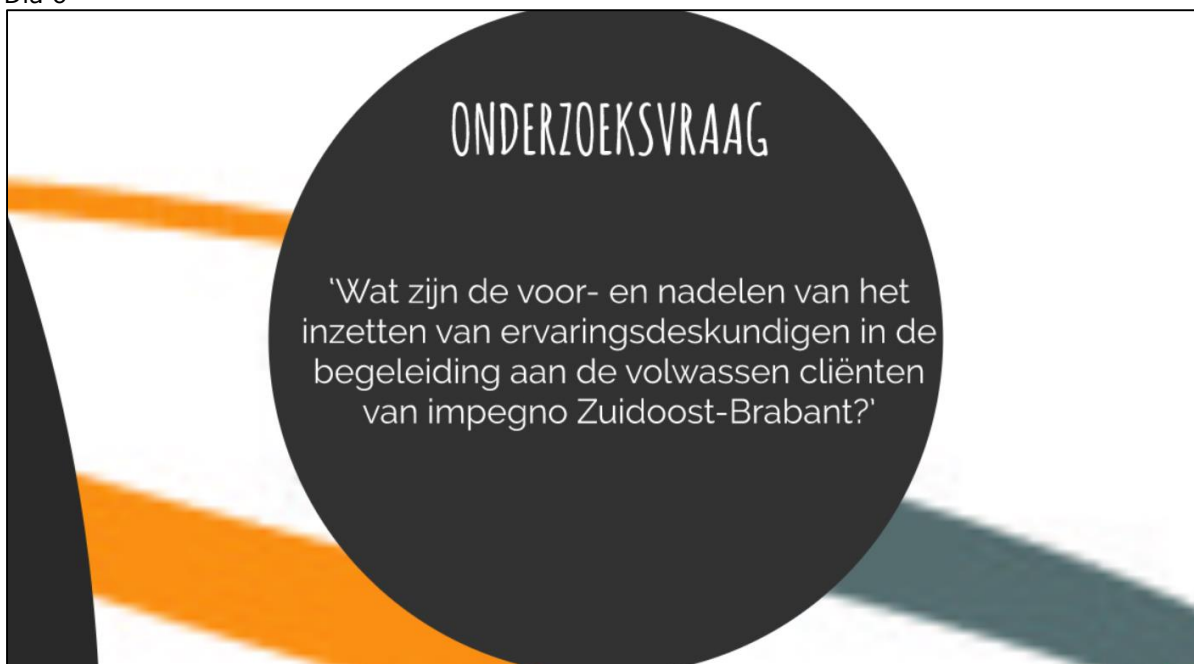


Dia 5



In de geestelijke gezondheidszorg worden de laatste jaren steeds vaker ervaringsdeskundigen ingezet. Dit heeft het vermoeden gewekt dat het inzetten van ervaringsdeskundigen een meerwaarde heeft. Toch worden nog niet overal ervaringsdeskundigen ingezet. Er blijkt ook veel onduidelijkheid te zijn over wanneer iemand een ervaringsdeskundige is en wat de taken van een ervaringsdeskundige zijn. Dit heeft het vermoeden gewekt dat het inzetten van ervaringsdeskundigen ook een nadeel zou kunnen hebben. Om die reden zijn de voor- en nadelen van ervaringsdeskundigen in kaart gebracht.

Dia 6



De onderzoeksvraag is afgebakend. De onderzoeksvraag betrof: 'Wat zijn de voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan de volwassen cliënten van impegno Zuidoost-Brabant. In dit onderzoek zijn de voor- en nadelen op financieel of organisatorisch gebied niet meegenomen. Ook gaat het om de voor- en nadelen van ervaringsdeskundigen voor cliënten.



Het doel van het onderzoek was om inzicht te krijgen in de voor- en nadelen van ervaringsdeskundigen, zodat impegno Zuidoost-Brabant een weloverwogen en onderbouwde keuze kan maken over het al dan niet inzetten van ervaringsdeskundigen dat in het belang is van cliënten.



De onderzoeksvraag is opgedeeld in vijf deelvragen. De eerste deelvraag betrof wat de voor- en nadelen zijn van ervaringsdeskundigen voor volwassen cliënten volgens de literatuur. Hiervoor is literatuuronderzoek gedaan. De tweede deelvraag betrof wat de voor- en nadelen van ervaringsdeskundigen zijn voor de volwassen cliënten van impegno Zuidoost-Brabant volgens de volwassen cliënten van impegno Zuidoost-Brabant. Hiervoor zijn interviews afgenomen. De derde deelvraag betrof wat de voor- en nadelen zijn van ervaringsdeskundigen voor de volwassen cliënten van impegno Zuidoost-Brabant volgens de begeleiders van impegno Zuidoost-Brabant. De vierde deelvraag was wat de voor- en nadelen zijn van ervaringsdeskundigen voor de volwassen cliënten van impegno Zuidoost-Brabant volgens ervaringsdeskundigen. Voor deze drie deelvragen zijn interviews gehouden met van iedere respondentengroep drie respondenten. Voor de vijfde deelvraag zijn de antwoorden op de voorgaande deelvragen met elkaar vergeleken.

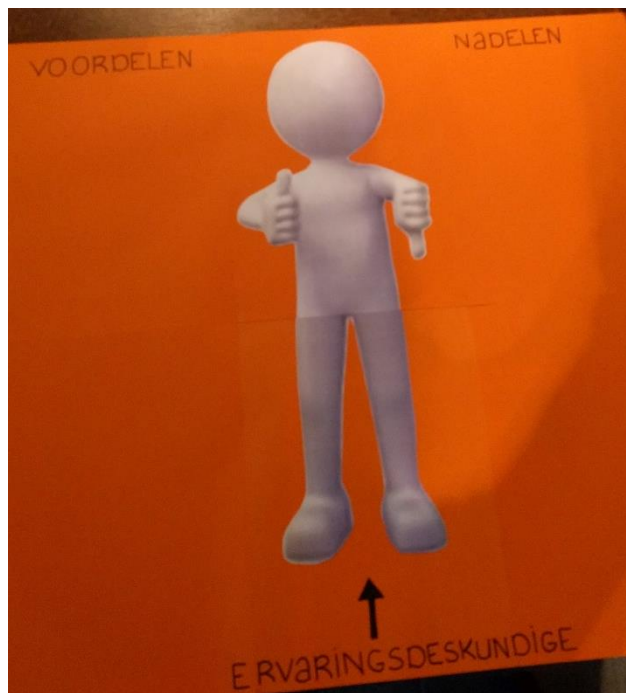


WAT VINDEN JULLIE?

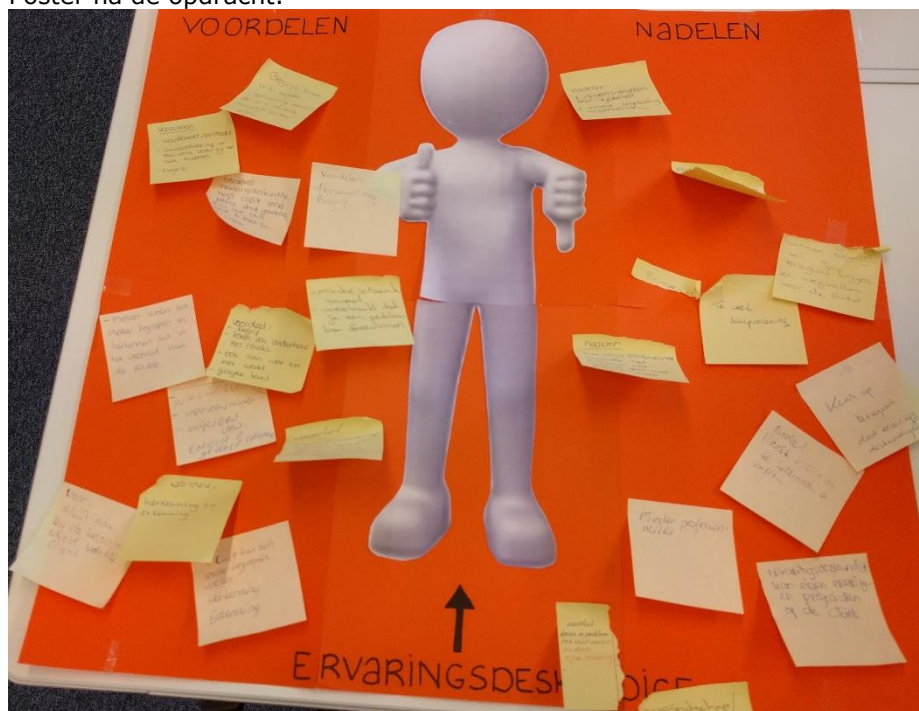
Wat zijn volgens jou voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen in de begeleiding aan jullie volwassen cliënten?

We zijn aangekomen bij het interactieve gedeelte van deze presentatie. Jullie krijgen zo allemaal memo blaadjes. Daar mag je opschrijven wat volgens jou voordelen en nadelen zijn van ervaringsdeskundigen voor cliënten. Zoals je ziet hangt hier een poster van onze ervaringsdeskundige van vandaag met aan de linkerkant ruimte voor voordelen en aan de rechterkant ruimte voor nadelen. Ik wil jullie vragen om jouw memo blaadjes daarop te plakken. Daarna gaan we er gezamenlijk op in. Ik heb pennen meegenomen. Jullie krijgen er vijf minuten de tijd voor.

Poster voor interactieve deel voor de opdracht.



Poster na de opdracht.





(Bijvoorbeeld: Zoals jullie zien, zijn er veel voor- en nadelen opgeschreven en iets meer voor- als nadelen.) We gaan nu kijken wat de resultaten van mijn onderzoek zijn.



Uit mijn onderzoek zijn inderdaad ook voor- en nadelen genoemd. Ook zijn iets meer voordelen als nadelen genoemd. (Bijvoorbeeld: Dit komt dus overeen met wat jullie hebben genoemd.) We zullen allereerst de voordelen er even bij pakken, zodat we ze naast jullie voordelen kunnen leggen. Dadelijk doen we hetzelfde bij de nadelen.



Dit zijn voordelen die uit mijn onderzoek het belangrijkste zijn gebleken. Er zijn nog meer voordelen uitgekomen. Die zijn terug te lezen in het onderzoeksrapport. Ik zie dat iemand het voordeel ... heeft opgeschreven. Kan diegene toelichten waarom dit volgens hem/haar een voordeel is? (Neem nog drie voordelen die ook uit mijn onderzoek zijn gebleken. Geef aan als ze overeenkomen met wat uit mijn onderzoek is gebleken. Noem daarna nog een paar belangrijke voordelen en leg ze uit.)



Dit zijn nadelen die uit mijn onderzoek zijn gebleken. Zoals je ziet zijn het er minder. Ook dit zijn de meest belangrijke. De overige nadelen zijn terug te lezen in het onderzoeksrapport. Ik zie dat iemand het nadeel ... heeft opgeschreven. Kan diegene toelichten waarom dit volgens hem/haar een nadeel is? (Neem nog drie nadelen die ook uit mijn onderzoek zijn gebleken. Geef aan als ze overeenkomen met wat uit mijn onderzoek is gebleken. Noem daarna nog een paar belangrijke nadelen en leg ze uit.)



Naar aanleiding van de resultaten is geconcludeerd dat het inzetten van ervaringsdeskundigen zowel voor als nadelen heeft voor de volwassen cliënten van impegno Zuidoost-Brabant. Ook kan geconcludeerd worden dat meer voordelen dan nadelen naar voren zijn gekomen. Veel voordelen die naar voren zijn gekomen, zouden volgens literatuur ook vaardigheden van niet-ervaringsdeskundige begeleiders moeten zijn. Gebleken is alleen dat ervaringsdeskundigen er beter in zijn. Veel van de naar voren gekomen nadelen, zijn volgens literatuur ook valkuilen van niet-ervaringsdeskundige begeleiders. Echter, ervaringsdeskundigen hebben hier meer moeite mee. Het grootste voordeel is begrip. Het grootste nadeel is dat het ervaringsverhaal belastend, confronterend en ontmoedigend kan zijn voor cliënten.



Naar aanleiding van het onderzoek kunnen aanbevelingen gedaan worden voor verder onderzoek en voor optimalisering van de verandering.



Allereerst kan aanbevolen worden onderzoek te doen naar andere voor- en nadelen van het inzetten van ervaringsdeskundigen. Hierbij kan gedacht worden aan financiële en organisatorische voor- en nadelen. Ten tweede kan aanbevolen worden onderzoek te doen naar de behoeften van cliënten en begeleiders aan ervaringsdeskundigen. Uit mijn onderzoek is namelijk gebleken dat een cliënt open moet staan voor hulp van een ervaringsdeskundige, omdat een ervaringsdeskundige anders niets kan doen bij die cliënt. Ook is gebleken dat de samenwerking tussen begeleiders en ervaringsdeskundigen belangrijk is. Als zij niet open staan voor een ervaringsdeskundige collega dan zal de samenwerking niet goed verlopen. Vandaar het belang om de behoefte ernaar te onderzoeken. Ten derde kan aanbevolen worden onderzoek te doen naar wat belangrijk is bij het inzetten van een ervaringsdeskundige. In dit onderzoek is daar per toeval een kleine hoeveelheid informatie over verkregen. Echter, daar dient nog meer onderzoek naar gedaan te worden. Ook wordt aanbevolen een voldoende grote en representatieve steekproef te nemen als dit mogelijk is.



Helaas kan ik niet voor jullie afwegen of de voor- of nadelen zwaarder wegen. Aanbevolen wordt om dit in overleg te doen. Ervaringsdeskundigen passen binnen de visie, missie en werkwijze van impegno Zuidoost-Brabant. Wat dat betreft kan aanbevolen worden een ervaringsdeskundige in te zetten. Ook wordt aanbevolen om dit onderwerp te bespreken in het team- en cliëntenraadoverleg. Transparantie is namelijk belangrijk. Ook voorkomt dit dat niets meer met dit onderwerp wordt gedaan. Tot slot zijn aanbevelingen gedaan die belangrijk zijn in het geval ervoor wordt gekozen een ervaringsdeskundige in te zetten. Deze zijn uit de interviews gebleken. (Lees op en leg uit).

Dia 21



Dia 22



We zijn alweer aangekomen bij de afsluiting. Zijn er allereerst nog vragen. Hebben jullie feedback voor mij? Vinden jullie het onderzoek bruikbaar? Wat vinden jullie van de kwaliteit? Wat vonden jullie goed? Wat kan ik een volgende keer anders doen? Wat vonden jullie van de presentatie?



Allereerst wil ik Johan en Janneke bedanken dat ik hier heb mogen afstuderen. Ook wil ik hen bedanken voor hun tijd en de feedback die ze me hebben gegeven. Daarnaast wil ik de begeleiders bedanken die ik heb mogen interviewen. Ook wil ik hierbij de begeleiders bedanken die mij in contact hebben gebracht met cliënten die ik heb mogen interviewen. Tot slot wil ik jullie allemaal bedanken voor jullie tijd, aandacht en actieve bijdrage. Ik hoop dat jullie iets met mijn onderzoek kunnen en gaan doen. Bedankt!
