

De ervaringsdeskundige 2.0

Margriet Lenkens

Samenvatting

Voor jongeren kan het prettig zijn om ondersteuning te krijgen van iemand die vergelijkbare gebeurtenissen heeft meegemaakt. De afgelopen jaren worden in dat kader steeds vaker ervaringsdeskundigen ingezet. Deze groei kent voornamelijk geen stop, wat vooral te verklaren is doordat ervaringskennis, naast praktijkkennis en wetenschappelijke kennis, steeds meer op waarde wordt geschat. Maar wat zijn de mogelijkheden en de beperkingen van deze vorm van ondersteuning? In dit artikel delen we de eerste bevindingen

uit een onderzoek waarin waarin we spraken met ervaringsdeskundigen die jongeren met crimineel gedrag ondersteunen. Het artikel bespreekt hoe onder andere herkenning, neutraliteit, empathie en gelijkwaardigheid in de relatie tussen cliënt en ervaringsdeskundige ervoor kunnen zorgen dat ervaringsdeskundigheid meerwaarde heeft. Tegelijkertijd moet er de komende jaren nog veel aandacht zijn voor opleiding, onderzoek en draagvlak om te zorgen voor succesvolle implementatie – en meer positieve effecten voor jongeren.

De ervaringsdeskundige is een onmisbare schakel in de jeugdhulpverlening van de toekomst. Hoewel de meeste professionele hulpverleners hun werk met de grootste gedrevenheid en betrokkenheid uitvoeren, is het goed om te bedenken dat je je soms simpelweg niet kunt verplaatsen in een jongere en zijn of haar problematiek. Iemand die vergelijkbare (niet per se dezelfde) ervaringen heeft, kan dat wellicht wel, zeker als het gaat om wat er in eerste instantie nodig is: herkenning, begrip en vertrouwen.

Ervaringsdeskundigen kunnen in verschillende rollen worden ingezet. Zo kunnen ze emotionele, sociale of praktische ondersteuning bieden,

een vertrouwensband opbouwen met cliënten of cliënten toeleiden naar zorg en andere diensten. Ook worden *peers*, zoals ze vaak genoemd worden, ingezet bij meer instrumentele doeleinden, zoals educatie of trainingen (South, Bagnall & Woodall, 2017). Ondanks verschillen in doelen en taken, zijn deze rollen allemaal gebaseerd op het similariteitsprincipe; mensen hebben sneller aansluiting met personen die op hen lijken (McPherson, Smith-Lovin & Cook, 2001). Ze spreken bijvoorbeeld dezelfde 'taal' en hebben te maken (gehad) met dezelfde realiteit (Buck, 2016). Het kan ook betekenen dat ze vergelijkbare ervaringen hebben, door bepaalde gebeurtenissen, aandoeningen of problemen,

maar ook met hulpverlening, herstel en de gevolgen van problematiek, zoals stigma (Baillergeau & Duyvendak, 2016). Juist deze persoonlijke ervaringen van ervaringsdeskundigen kunnen meerwaarde hebben, maar daarvoor is het wel nodig om meer duidelijkheid te krijgen over de randvoorwaarden voor het optimaal inzetten van ervaringsdeskundigheid.

In opmars

Ervaringsdeskundigheid kent haar oorsprong in de jaren '70 en '80, toen een beweging ontstond vanuit de behoefte van cliënten om gehoord en erkend te worden. Het daadwerkelijk inzetten van personen met eigen ervaringen in de directe ondersteuning van cliënten is een meer recente ontwikkeling, die bovendien niet overal in de zorg gelijktloopt. Op dit moment is het met name in de volwassen-ggz en herstelgerichte zorg vaker onderdeel van het standaardpakket, en ook in de forensische zorg zien we steeds meer ervaringsdeskundigen. De verwachting is dat de jeugdhulp en kinder- en jeugdpsychiatrie volgen (zie bijvoorbeeld www.expex.nl of JSO, 2016).

Voor de toenemende inzet van ervaringsdeskundigheid zijn meerdere verklaringen. Zo staat *empowerment* van (oud-)cliënten, zoals het versterken van hun positie en de erkenning van hun competenties, meer centraal als gevolg van de groeiende cliëntbeweging. Daarnaast wordt het perspectief van degenen die de zorg ontvangen als steeds belangrijker gezien bij het ontwikkelen en implementeren van interventies. Dit zorgt er immers voor dat deze betekenisvol zijn en gedragsverandering ondersteunen (Hughes, 2012). Ook praktische factoren kunnen een rol spelen. Zo lijkt het soms financieel aantrekkelijk om vrijwilligers of goedkope arbeidskrachten - wat ervaringsdeskundigen vaak zijn - een deel van de werkzaamheden te laten uitvoeren. Deze beweegreden gaat echter voorbij aan de echte toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigen, door de manier waarop zij te werk gaan en wat zij daardoor kunnen bereiken in het contact met de jongere.

Wie is de ervaringsdeskundige?

Niet iedereen verstaat hetzelfde onder de term ervaringsdeskundigheid. In Nederland wordt vaak het onderscheid gemaakt tussen:

- *ervaringen* met de aandoening, met herstel en als cliënt;
- *ervaringskennis* die ontstaat wanneer de eigen ervaringen worden gecombineerd met die van anderen en wanneer er analyse en reflectie plaatsvindt;
- *ervaringsdeskundigheid*, waarbij aanvullend op de ervaringskennis vaardigheden zijn aangeleerd voor professionele inzet.

Aansluiting

De inzet van een ervaringsdeskundige is ook aantrekkelijk bij moeilijk bereikbare doelgroepen, die minder toegankelijk zijn voor hulp als gevolg van de aard van hun problematiek, maar ook door wantrouwen richting professionele hulpverlening. Angst voor stigmatisering kan ervoor zorgen dat zij minder toegankelijk zijn voor hulp (Jorm, Wright & Morgan, 2007). Wanneer het gaat om adolescenten met problematisch gedrag, vormt ook de vaak grote behoefte aan autonomie een drempel voor het benutten van hulpbronnen (Gulliver, Griffiths & Christensen, 2010; Lenkens, Rodenburg et al., 2019). Zo gaven risicojongeren in een recente studie aan dat ze geen hulp wilden omdat ze ervan uitgingen dat de ander hen toch niet zou begrijpen, zeker niet wanneer deze persoon geen vergelijkbare ervaringen had (Lenkens et al., 2019).

Wanneer een cliënt daadwerkelijk een 'mismatch' ervaart met de hulpverlener, bijvoorbeeld als

Ervaringsdeskundigheid werkt volgens het similariteitsprincipe

gevolg van een gebrek aan gedeelde ervaringen, kan dit gevolgen hebben voor de uitkomsten van de behandeling of interventie. De relatie of werkaliantie tussen cliënt en hulpverlener is namelijk belangrijk voor het bereiken van de gewenste gedragsverandering (Burnett & McNeill, 2005). Hoewel dit nog niet eenduidig is vastgesteld, is het voor cliënten wellicht gemakkelijker om goede aansluiting te vinden met iemand die wél vergelijkbare ervaringen heeft.

Forensische veld

Een goede aansluiting is misschien nog wel belangrijker in het forensische veld. Het gaat dan niet alleen om ervaringen met het criminele gedrag zelf, maar ook om wat daaraan vooraf is gegaan, de strafrechtelijke gevolgen van dergelijk gedrag en de oordelen van de buitenwereld. De inzet van ervaringsdeskundigen in de ondersteuning van deze personen past bovendien ook goed bij de meer recente stroming van *positieve criminologie*, waarbij veerkracht en rehabilitatie centraal staan (Ronel & Elisha, 2011). De nadruk ligt dus niet enkel op het stoppen met crimineel gedrag. Wie beter dan iemand die dit proces zelf heeft meegemaakt kent de complexiteit hiervan en kan een rolmodel, maar ook een bron van inspiratie en kennis zijn? Anderzijds is het ook een werkveld waarbinnen de positie van de ervaringsdeskundige, en daarmee die van de cliënt, kwetsbaar is. Men maakt zich bijvoorbeeld zorgen over een eventueel verkeerde invloed van deze ervaringsdeskundigen. Daarnaast is een verklaring omtrent het gedrag vaak een vereiste in dergelijke functies, waardoor er ook genoeg ongeregistreerde 'ervaringsdeskundigen' zijn.

Mechanismen

Voor meer zicht op wat er gebeurt in de relatie tussen ervaringsdeskundigen en jongeren, sprak ik met zeventien ervaringsdeskundigen. Voor een completer beeld is het uiteraard ook belangrijk om met jongeren zelf te spreken, iets wat momenteel ook wordt gedaan. Mijn gesprekspartners hebben ervaringen met criminaliteit en geven inmiddels

Ervaringsdeskundigen hebben voor cliënten vaak een positie als buitenstaander

(niet altijd na een opleiding) ondersteuning aan jongeren/jongvolwassenen (16-30 jaar) in diezelfde situatie. Zij gaven antwoord op vragen als: Hoe geef je begeleiding? Hoe bejegen je jouw cliënten? Ook vroeg ik welke verschillen zij ervaren met professionele hulpverleners. Uit deze interviews kwamen onder andere de volgende thema's naar voren.

1. De ervaringsdeskundige als neutrale buitenstaander

Volgens ervaringsdeskundigen zien jongeren hen vaak niet als onderdeel van het 'systeem'. Die positie als buitenstaander is gunstig voor de ervaringsdeskundige, aangezien cliënten de hulpverleningswereld of het justitiële veld vaak als onprettig of zelfs vijandelijk beschouwen. Sommige ervaringsdeskundigen gebruiken dit ook om een band te smeden met hun cliënt; ze nemen bijvoorbeeld stelling tegen bepaalde regels of gaan mee in de weerstand van de cliënt. Enkele ervaringsdeskundigen lijken zelfs de professionele hulpverlening totaal af te wijzen. Dat lijkt misschien gunstig voor de vertrouwensband met de jongeren, maar het brengt ook een risico met zich mee. Wanneer de problematiek van de jongere vraagt om een meer specialistische aanpak, kan de (bewust) negatieve houding van de ervaringsdeskundige richting hulpverlening verbetering van deze problemen belemmeren.

2. Wederzijdse herkenning tussen jongere en ervaringsdeskundige

De ervaringsdeskundige geldt niet alleen als 'buitenstaander', maar wordt door cliënten vaak ook herkend als iemand die op hen lijkt. Soms ontstaat deze herkenning al direct; cliënten zien iemand die zich anders gedraagt dan de meeste hulpverleners of hebben door dat dit iemand is die uit 'hun wereld' komt. Vanuit de straatcultuur en het

verblijf in allerlei instellingen, hebben jongeren vaak veel mensenkennis opgedaan. Ze kunnen feilloos inschatten wat de ander komt doen en wat zijn of haar intenties zijn. Herkenning kan in dit kader helpen bij de conclusie dat de ervaringsdeskundige wel te vertrouwen is. Bilal (31): *'Ervaringsdeskundigen krijgen al respect voordat het echt verdiend is.'* Andersom kan die herkenning er ook voor zorgen dat de ervaringsdeskundige meer begrip heeft voor de jongere en meer oprechte empathie kan tonen.

3. Een relatie op basis van wederkerigheid, gelijkwaardigheid en menselijkheid

Volgens de ervaringsdeskundigen leidt wederzijdse herkenning tot gelijkwaardigheid in de relatie. Dit komt onder andere doordat ervaringsdeskundigen persoonlijke verhalen delen en doordat ze zich kwetsbaar opstellen. Dit maakt het voor de jongeren gemakkelijker om zich ook open te stellen, wat de kans vergroot op het ontstaan van een echte connectie. Marco (29): *'Als jij gesloten blijft, blijf ik gesloten. Toon jij geen respect, toon ik geen respect. Ben jij openhartig en oprecht, dan zal men dat ook overnemen.'* Professionele hulpverleners kunnen daar mogelijk van leren. De ervaringsdeskundigen die ik sprak gaven aan dat cliënten, inclusief zichzelf toen ze jonger waren, hulpverleners vaak zien als hoogopgeleide, rijke personen bij wie alles voor de wind gaat. Jeremiah (37): *'De eerste kennismaking is cruciaal. Dus hoe je eigenlijk jezelf profileert, hoe je jezelf toont. Toon je je een beetje zakelijk... dat gaat niet werken bij deze jongens. Je moet niks, maar het zou fijn zijn als je een manier ziet te vinden om eigenlijk meer menselijk te worden.'* Door meer van zichzelf te delen, zoals persoonlijke problemen of moeilijkheden in het leven, laten professionals zich meer als mensen richting de cliënt. Streven naar een meer gelijkwaardige, wederkerige relatie lijkt vooral belangrijk in een hulpverleningssituatie met een ongelijke verdeling van macht, zoals bij drang of dwang. De herstelondersteunende zorg moedigt deze kleinere emotionele afstand tussen behandelaar en cliënt al aan (Hendriksen-Favier, Nijnsen & Van Rooijen, 2012) en vormt hierin dus een mooi voorbeeld.

4. *Normalisering, hoop en toekomstperspectief*
Tot slot speelt, zeker in de forensische sector, de visie van de ervaringsdeskundige op de problematiek van de cliënt een belangrijke rol. Uit de gesprekken met ervaringsdeskundigen komt sterk naar voren dat ervaringsdeskundigen veel oog en waardering hebben voor de kleine stappen die de jongere zet. Daarnaast zien zij terugval niet als een risico, maar als onderdeel van het (herstel)proces, als iets waar de cliënt van leert. Jan (59): *'Er zijn collega's die wat makkelijker afwijzen, bijvoorbeeld omdat het niet gaat. En dan denk ik, joh, heb je dit of dat wel eens geprobeerd? Ook ik kan teleurgesteld zijn in een jongere, omdat ik echt heel veel gedaan heb en we dan weer terug bij af zijn, omdat-ie weer een misdrijf heeft gepleegd. Maar dan nog geef je niet op. Jongeren blijven fouten maken en dat moet je gewoon incalculeren.'* Belangrijk is dat de ondersteuning van een ervaringsdeskundige hierbij een normaliserend effect kan hebben. Al simpelweg door 'er te zijn' ervaart de jongere dat hij of zij niet de enige is en, ook belangrijk, dat er hoop is voor de toekomst. Als het de ervaringsdeskundige is gelukt, moet het de jongere ook kunnen lukken. Hierbij is vooral een realistisch voorbeeld belangrijk. Zeker in tijden waarin *social media* ons onbereikbare idealen voor-schotelen, is een haalbaar rolmodel belangrijk.

Even vooruitspoelen

Wat gaat de toekomst brengen voor ervaringsdeskundigheid? Gezien de ontwikkelingen kan verwacht worden dat de rol van ervaringsdeskundigen alleen maar groter zal worden. Een versterking van hun positie is daarbij wel nodig om hen beter en effectiever te laten functioneren. Het aanbod van trainingen en cursussen groeit, maar er zijn nog maar weinig erkende opleidingen. Het ontbreken van een formele opleiding betekent niet dat iemand geen goede vaardigheden als begeleider heeft, maar een opleiding zorgt er wel voor dat

Erkende opleidingen kunnen fungeren als een filtermechanisme

Een 'gewone' dag in april 2030

Joël (16) checkt het berichtje dat hij zojuist kreeg van Anton: 'Kunnen we om 16:00u afspreken bij de McDonald's?' Joël stuurt terug: 'Is goed man.' Joël kent Anton sinds een halfjaar, toen ze elkaar ontmoetten in de justitiële jeugdinrichting (JJI) waar Joël op dat moment acht maanden verbleef. Van zijn behandelcoördinator hoorde hij destijds dat hij een begeleider kon krijgen. Nóg iemand die zich met hem ging bemoeien... Joël had daar eigenlijk geen zin in, maar deze begeleider had zelf ook ooit vastgezet. Dat was anders dan alle hulpverleners die hij daarvoor had meegemaakt. Ze hadden het waarschijnlijk zelf niet door, maar hij voelde aan hun blikken wat ze van hem dachten. Ze gedroegen zich alsof ze zich meer of beter voelden. En uit hun woorden bleek al helemaal dat ze hem niet begrepen. Misschien was dit anders bij deze nieuwe begeleider, Anton. Hij had dit ten-slotte zelf ook meegemaakt. Een maand na zijn ontmoeting met Anton kwam Joël vrij en ze hielden contact. Anton hielp hem met van alles, bijvoorbeeld bij het zoeken naar een opleiding en het invullen van alle benodigde formulieren. Ook hielp Anton het contact met zijn moeder verbeteren. Joël heeft nu minder ruzies thuis, en als het wel weer onrustig is, weet Joël dat het verstandig is om even een rondje te lopen – een tip van Anton – of even naar techno te luisteren. Anton kan ook streng zijn en heeft het meteen door als hij zich niet aan de afspraken houdt. Dan krijgt Joël het goed te horen.

Anton checkt of al zijn spullen in zijn tas zitten en fietst richting kantoor. Voor zijn afspraak met Joël moet hij eerst nog bij het multidisciplinair overleg (MDO) zijn om onder andere de casus van Joël te bespreken. In totaal begeleidt hij vier jongeren met verschillende problemen en achtergronden. De meesten vertonen geen crimineel gedrag. Maar dat is geen probleem voor Anton, die is opgeleid om zijn eigen ervaringen breed in te zetten. Tijdens het MDO komt de psycholoog waar Anton vaak mee samenwerkt, nog terug op een eerder overleg waarin een aantal medewerkers had aangegeven het lastig te vinden om te gaan met het gebrek aan motivatie waarvan soms sprake lijkt bij de doelgroep. Anton herkent dat wel vanuit zijn eigen verleden en geeft tips hoe je met dat schijnbaar opstandige gedrag kunt omgaan. 'Als jongere wil je gewoon gezien worden', besluit hij. En wanneer de casus van Joël op tafel komt, zegt hij dat het voor Joël goed zou zijn om de gesprekken met de psycholoog weer op te starten. Hij merkt namelijk dat er nog onverwerkt trauma zit bij Joël. Anton kent de details, maar deelt alleen wat hij met Joël heeft afgesproken. Nog voordat Anton weer op zijn fiets stapt, wordt besloten dat Anton met Joël gaat praten of hij misschien meer specialistische hulpverlening nodig heeft.

de ervaringsdeskundige leert om meer afstand te houden tot de eigen ervaringen en meer leert over de ervaringen van anderen. Daarbij leveren hulpverleningsvaardigheden een groter methodisch repertoire op. Een ander voordeel van erkende opleidingen is dat ze kunnen fungeren als een filtermechanisme: alleen degenen bij wie het werk past, die bereid zijn om samen te werken met de hulpverlening en die er 'klaar' voor zijn, zullen deze opleiding afmaken.

De professionalisering van de ervaringsdeskundige draagt bij aan de erkenning van de functie,

maar is ook belangrijk voor het herstel van de ervaringsdeskundige zelf. De erkenning biedt daarnaast kans op een stabiel en toereikend inkomen en eventuele doorgroeimogelijkheden. Bij een verdere professionalisering kan het logisch zijn om ervaringsdeskundigen steeds meer op te nemen in het team van behandelaren. Dat is niet zonder risico; de ervaringsdeskundige kan immers zijn speciale positie als buitenstaander verliezen, wat juist zo belangrijk lijkt om het eerste vertrouwen van de jongere te krijgen. Daarnaast is de kans groot dat een loondienstverband ervoor zorgt dat het contact met de jongere stopt

Draagvlak vanuit de professionele hulpverlening is cruciaal voor de inzet van ervaringsdeskundigheid

wanneer deze naar een andere hulpvoorziening gaat.

Het inzetten van ervaringsdeskundigen als zzp'er lijkt echter ook geen ideale oplossing te zijn. De kans is dan groot dat er onvoldoende ondersteuning is bij het uit te voeren werk. Dit lijkt wel nodig omdat er in bepaalde situaties, juist door de eigen ervaringen en herinneringen, sprake kan zijn van overmatige betrokkenheid door de ervaringsdeskundige. Bij elke vorm is het sowieso belangrijk te streven naar een duurzame relatie tussen jongere en ervaringsdeskundige.

Ten slotte zijn ervaringsdeskundigen, de jongeren die zij ondersteunen én de opleidingen voor ervaringsdeskundigen ook gebaat bij meer en beter onderzoek naar de bijdrage van ervaringsdeskundigheid in de individuele begeleiding van jongeren. Dat onderzoek moet zich niet alleen richten op 'harde' resultaten, zoals recidive of het gebruik van hulpverlening. Minstens zo belangrijk is het om te kijken wat jongeren van de ondersteuning vinden. Wordt de ervaring met hulpverlening hierdoor vaker als positief gezien? Staan ze meer open voor verdere ondersteuning? Ervaren ze minder stigma? En krijgen ze meer vertrouwen in hun eigen herstel door die ervaringsdeskundige?

Draagvlak vanuit de professionele hulpverlening

Met mijn promotieonderzoek (Lenkens, Van Lenthe et al., 2019) draag ik bij aan een betere inzet en versteviging van de positie van de ervaringsdeskundige. Maar om dat te realiseren moet er nog veel meer gebeuren en hierbij is ook een rol weggelegd voor de professionele hulpverlening.

Draagvlak op dat gebied is cruciaal voor het slagen van de inzet van ervaringsdeskundigheid. In mijn interviews hoor ik nog te vaak dat collega's sceptisch, jaloers of negatief zijn over wat de ervaringsdeskundige doet. Ook zijn er twijfels over de legitimiteit van de functie. Meer transparantie over rollen en werkwijzen helpt hierbij. Naast dat ervaringsdeskundigen kunnen leren van de theoretische kennis van hun collega's, kunnen professionele hulpverleners ook veel leren van de ervaringsdeskundige. Het openstellen voor andere kennisvormen maakt het mogelijk om de eigen professionaliteit te vergroten. Daarnaast wordt het steeds duidelijker dat 'de klik' tussen cliënt en behandelaar een belangrijke voorspeller is voor positieve uitkomsten. Mogelijk is deze klik er sneller met een ervaringsdeskundige, en kan deze in een later stadium zorgen voor een betere verbinding met de reguliere hulpverlening. Als professionals zijn we zijn het aan de jongeren verplicht om deze mogelijkheid niet alleen aan te bieden, maar ook actief te ondersteunen en stimuleren. Dat kan alleen wanneer professionele hulpverleners de inzet van de ervaringsdeskundige op waarde schatten en het aanbod in goede ervaringsdeskundigen groeit. Zo zorgen we nog vaker dat de jongere de hulp krijgt die hij of zij nodig heeft.

Over de auteur



Margriet Lenkens

(lenkens@ivo.nl) is afgestudeerd als forensisch orthopedagoog. Ze is als promovendus werkzaam bij onderzoeksinstituut IVO en het Erasmus Medisch Centrum. Ze doet onder andere onderzoek naar de inzet van ervaringsdeskundigheid in de individuele ondersteuning van jongeren en jongvolwassenen met crimineel gedrag.

Geraadpleegde literatuur kunt u vinden op:
www.tijdschriftvoororthopedagogiek.nl