

# Weer een ervaring rijker!

---



“HOE KAN DE WERKVORM 'COMPAGOOG' DE SAMENWERKING BEVORDEREN TUSSEN ERVARINGSWERKERS EN ANDERE ZORGPROFESSIONALS IN PSYCHIATRISCHE VOORZIENINGEN BINNEN DE ORGANISATIE BROEDERS VAN LIEFDE ?”

Studenten: Dorien Dewilde, Eva Malfliet, Tujar Matthys, Maud Melkebeke, Yentl Praet, Luna Van Watermeulen

BEGELEIDENDE DOCENT: HANS MEGANCK  
ACADEMIEJAAR 2020-2021  
PBA SOCIAAL WERK

## Voorwoord

Dit bachelorproject is in het academiejaar 2020-2021 toegewezen aan Dorien Dewilde, Eva Malfliet, Tujar Matthys, Maud Melkebeke, Yentl Praet en Luna Van Watermeulen, met als thema: 'Hoe evalueren professionals in de geestelijke gezondheidszorg de inbreng van en samenwerking met ervaringsdeskundigen?'. Deze kwestie is onderzocht en uitgewerkt in opdracht van de organisatie Broeders van Liefde, meer bepaald Lieven Claeys en Hanne Evenepoel.

Dit bachelorproject is gerealiseerd ter afronding van de studie Sociaal Werk aan de Arteveldehogeschool te Gent<sup>1</sup>.

Graag willen we ook enkele mensen bedanken. Eerst en vooral gaat onze dank uit naar onze begeleidende docent Hans Meganck. Zijn begeleiding, ondersteuning en feedback zorgden mee voor dit eindresultaat. Ook willen we de organisatie Broeders van Liefde bedanken en zeker Lieven Claeys en Hanne Evenepoel, zowel voor de informatie die ze ons gaven als voor de positieve eindfeedback. Vervolgens willen we ook de geïnterviewde actoren en hun organisatie bedanken. Zonder hen was de werkvorm niet geworden zoals het nu is. Als laatste willen we ook VAEngineering bedanken voor de vormgeving van de fysieke werkvorm 'Compagoog'.

---

<sup>1</sup> *Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.*

# Inhoudstafel

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Herstelgerichte zorg en positie van ‘ervaringswerk’</b> .....	<b>5</b>
2.1 <i>Wat is herstelgerichte zorg?</i> .....	5
2.2 <i>Wat is ervaringsdeskundigheid – ervaringswerk?</i> .....	6
2.2.1 Ervaringsdeskundigheid .....	6
2.2.2 Ervaringswerk .....	6
2.2.3 Ervaringskennis .....	6
2.2.4 Statuten van de ervaringswerker.....	7
2.2.5 Verschil met andere zorgprofessionals.....	7
2.3 <i>Wat is de link tussen herstelgerichte zorg en het inzetten van ervaringsdeskundigheid?</i> .....	8
2.4 <i>Mogelijkheden en knelpunten</i> .....	9
2.4.1 <i>Mogelijkheden</i> .....	9
2.4.2 <i>Knelpunten</i> .....	11
<b>3. Samenwerking tussen ervaringswerkers en andere zorgprofessionals</b> .....	<b>12</b>
3.1 <i>Succesfactoren voor een goede samenwerking</i> .....	12
3.1.1 <i>Draagvlak</i> .....	12
3.1.2 <i>Vorbereiding</i> .....	12
3.1.3 <i>Functieomschrijving</i> .....	13
3.1.4 <i>Dialogo</i> .....	13
3.1.5 <i>Evaluatie</i> .....	14
3.1.6 <i>Vertrouwen en veiligheid</i> .....	14
3.2 <i>Good practices</i> .....	15
3.2.1 <i>Good practices binnen het domein armoede</i> .....	15
3.2.2 <i>Good practices binnen het domein geestelijke gezondheidszorg: PC Sint-Hieronymus</i> .....	16
<b>4. Een werkvorm als leidraad voor een betere samenwerking</b> .....	<b>19</b>
4.1 <i>Vorm en plan van aanpak</i> .....	19
4.2 <i>Stellingen/quotes</i> .....	20
4.2.1 <i>Vertrouwen en veiligheid</i> .....	20
4.2.2 <i>Deskundigheid</i> .....	21
4.2.3 <i>Taak en profiel</i> .....	22
4.2.4 <i>Weerstand</i> .....	23
4.2.5 <i>Zelfzorg</i> .....	24
4.2.6 <i>Draagvlak en visie</i> .....	24
4.3 <i>Feedback opdrachtgever (Organisatie Broeders van Liefde en invloed op eindproduct)</i> .....	27
4.3.1 <i>Na afloop van presentatie 18/02</i> .....	27
4.3.2 <i>Na afloop van testperiode werkvorm</i> .....	27
<b>5. Besluiten en voorstellen</b> .....	<b>29</b>
<b>6. Referentielijst</b> .....	<b>30</b>
6.1 <i>Mondelinge bronnen</i> .....	30
6.2 <i>Schriftelijke bronnen</i> .....	30
<b>7. Bijlagen</b> .....	<b>31</b>
7.1 <i>Bijlage 1: Interviewvragen</i> .....	31

7.1.1	Vragen directeurs.....	31
7.1.2	Vragen Dirk De Wachter.....	32
7.1.3	Vragen ervaringswerkers.....	33
7.1.4	Vragen Lieven Claeys.....	33
7.1.5	Vragen Marian Van der Sypt.....	34
7.1.6	Vragen psychologen.....	34
7.1.7	Vragen psychiaters.....	35
7.1.8	Vragen psychiatrisch verpleegkundigen.....	35
7.1.9	Vragen sociale dienst.....	36
7.1.10	Vragen cliënten.....	37
7.2	<i>Bijlage 2: Eindpresentatie Powerpoint.....</i>	<i>38</i>
7.3	<i>Bijlage 3: Foto's fysieke werkvorm 'Compagoog'.....</i>	<i>45</i>
7.4	<i>Bijlage 4: Kaarten met quotes.....</i>	<i>50</i>
7.5	<i>Bijlage 5: Handleiding fysieke werkvorm 'Compagoog'.....</i>	<i>62</i>
7.6	<i>Bijlage 6: Powerpoint online werkvorm 'Compagoog'.....</i>	<i>63</i>
7.7	<i>Bijlage 7: Korte voorstelling project in testperiode.....</i>	<i>75</i>

## 1. Inleiding

Evaringswerk in de geestelijke gezondheidszorg is nog steeds een nieuw fenomeen. Naar aanleiding van het bachelorproject uit 2019-2020: 'Evaringsdeskundigheid in de geestelijke gezondheidszorg' werd dit bachelorproject ontwikkeld.

Zoals hierboven vermeld, is er nog steeds erg weinig geweten over evaringsdeskundigheid en evaringswerk. Met enige achtergrondinformatie over het onderwerp evaringsdeskundigheid, werd een project opgestart om informatie te vergaren. Deze eerste literatuurstudie leidde tot volgende onderzoeksvraag: 'Hoe kunnen zorgmedewerk(st)ers en evaringswerk(st)ers in psychiatrische inrichtingen binnen de organisatie Broeders van Liefde beter samenwerken met het oog op een betere herstelgerichte zorg?'. Met deze vraag in het achterhoofd werden er vervolgens verschillende diepte-interviews afgenomen. Om deze informatie om te zetten in een bruikbaar product hebben we gekozen om een werkvorm te ontwikkelen. Deze werkvorm, 'Compagoog', zorgde ervoor dat de originele onderzoeksvraag onder de loep werd genomen en er uiteindelijk gekozen werd voor een nieuwe, definitieve onderzoeksvraag:

*"Hoe kan de werkvorm 'Compagoog' de samenwerking bevorderen tussen evaringswerkers en andere zorgprofessionals in psychiatrische voorzieningen binnen de organisatie Broeders van Liefde?"*

Deze onderzoeksvraag is het resultaat van een lange weg, waarbij we op verschillende drempels botsten. Hierover later meer. De keuzes bij het verloop van het onderzoek zijn zeer doordacht genomen.

De literatuurstudie is een logische en normale stap in een onderzoeksrapport. Onze informatie komt vooral van websites en verschillende boeken, maar ook interne documenten van de organisatie Broeders van Liefde werden bekeken en geanalyseerd.

In dit onderzoek is er gekozen om te werken met diepte-interviews. In het begin was er enige twijfel om ook een enquête op te stellen en af te nemen, maar dit is uiteindelijk niet gebeurd. Deze stap is niet zomaar genomen. Door te kiezen voor diepte-interviews kregen we enorm veel persoonlijke informatie, die er niet geweest zou zijn bij een enquête. Ook de uiteindelijke quotes, later besproken in dit rapport, zijn het resultaat van de interviews. Om een zo volledig en concreet mogelijk beeld te vormen, werd er gekozen om verschillende beroeps categorieën apart te bevragen, om zo eventuele gelijkenissen en verschillen te ontdekken.

De werkvorm kwam er na verschillende brainstorms over hoe dit onderzoek een bijdrage kan leveren aan de geestelijke gezondheidszorg. We kozen ervoor geen brochure op te stellen. Een brochure komt vaak na één maal te lezen op een stapel terecht, om er vervolgens niet meer naar om te kijken. De werkvorm zorgt ervoor dat er steeds opnieuw nagedacht kan worden hoe een evaringswerker binnen de organisatie past. Zo kan dit de samenwerking tussen evaringswerkers en zorgprofessionals verbeteren.

Door de Coronacrisis ervaarden we tijdens het werken aan dit bachelorproject toch een aantal extra drempels. Afgezien van de eerste vergadering, verliep elke daaropvolgende vergadering online, en ook elk diepte-interview werd via een online forum afgenomen. Het is nodig dit ook te vermelden, omdat je via een online platform toch het risico loopt om bepaalde informatie tijdens een interview te verliezen. Toch willen we benadrukken dat, ondanks dit gegeven, de diepte-interviews zeer vlot verlopen zijn en we hier enorm veel informatie uit haalden.

Niet enkel het vergaren van informatie verliep op deze manier, ook de uitwerking van dit rapport en het ontwikkelen van de werkvorm verliepen online. We hebben ervoor gekozen om ook een online variant op de werkvorm te ontwikkelen, zodat deze ten allen tijde gebruikt kan worden.

## 2. Herstelgerichte zorg en positie van ‘ervaringswerk’

### 2.1 Wat is herstelgerichte zorg?

Vooraleer we de begrippen ervaringsdeskundigheid – ervaringswerk kunnen uitleggen moeten we beginnen met het verduidelijken van de herstelgerichte zorg, en wat herstel hier betekent.

Binnen de zorgverlening is er een verschuiving geweest die belangrijk is om hier te vermelden. Het gaat namelijk over de vermaatschappelijking van de zorg. Vermaatschappelijking is: *“De verschuiving binnen de zorg waarbij ernaar gestreefd wordt om mensen met beperkingen, chronisch zieken, kwetsbare ouderen, jongeren met gedrags- en emotionele problemen, mensen in armoede, ... een eigen plek in de samenleving te laten innemen, hen daarbij waar nodig te ondersteunen en de zorg zo veel mogelijk geïntegreerd in de samenleving te laten verlopen.”* (definitie SAR WGG, Visienota 2012). We zijn naar een gezondheidszorg gegaan waar er meer aandacht is voor zorg binnen de leefwereld van de cliënten en niet zo zeer naar zorg binnen een residentiële instelling. De stap naar een residentiële instelling moet binnen de vermaatschappelijking van de zorg de laatste stap zijn (Vlaamse overheid).

Herstelgerichte/herstelondersteunende zorg is een relatief nieuw fenomeen dat voortkwam uit de vermaatschappelijking van de zorg, en zijn oorsprong vindt in de Verenigde Staten. Het woord herstel staat dan als vertaling voor het Engelstalige woord *recovery*. Het is een nieuw fundamenteel andere benadering binnen de zorg. Binnen de herstelgerichte visie gaan ze te werk met de cliënten en op tempo van de cliënt. Ook werkt een organisatie niet enkel op het persoonlijk herstel, maar gaat men ook werken aan het maatschappelijk herstel. Vaak is er veel verwarring omtrent het woord herstel en de betekenis ervan (van Rooijen, Nijns, & Hendriksen-Favier, 2012). Een van de meest gebruikte definities gaat als volgt:

“Een zeer persoonlijk en uniek proces van verandering in iemands opvattingen, waarden, gevoelens, doelen, vaardigheden en/of rollen. Het is een manier van leven, van het leiden van een bevredigend, hoopvol en zinvol leven met de beperkingen die de psychische klachten met zich meebrengen. Herstelen betreft het ontgroeien van de rampzalige gevolgen van de aandoening en de ontwikkeling van een nieuwe betekenis en een nieuw doel in iemands leven.” – (Anthony, 2013).

Binnen de herstelgerichte benadering ziet men herstel dus niet alleen als genezen of gezonder worden. Herstel betekent hier dat de persoon de regie van het eigen leven terug in handen neemt en waarbij de ervaringen verwerkt zijn en verder meegenomen worden in het leven. Het herstel is een zeer belangrijk proces binnen de geestelijke gezondheidszorg. De cliënt ondergaat een grote verandering, men leert omgaan met de beperkingen van de psychische kwetsbaarheid, en men kaart hun sterktes aan in plaats van hun beperkingen (Derison & Boonen, 2017).

Binnen de herstelbenadering werkt het herstelproces op twee niveaus. Enerzijds het individueel en anderzijds het collectief niveau. Het individuele niveau gaat over het opnieuw opnemen van het eigen leven. Men zal proberen om minder aandacht te hebben voor de zaken die niet meer mogelijk zijn door de psychische aandoening. En om juist te leren leven met die beperkingen. Men legt de focus meer op de mogelijkheden binnen hun beperktheid. Het collectief niveau gaat dan weer over het wegwerken van stigmatisering, en meer aandacht voor empowerment en participatie (van Rooijen, Nijns, & Hendriksen-Favier, 2012).

Ervaringswerk en herstelgerichte zorg zijn zeer sterk verbonden met elkaar. Verder in het onderzoek wordt de link tussen de begrippen aangekaart.

## 2.2 Wat is ervaringsdeskundigheid – ervaringswerk?

Er is heel wat verwarring omtrent het gebruik van begrippen. Het verschil tussen ervaringsdeskundigheid en ervaringswerk is niet eenvoudig uit te leggen, en niet iedereen denkt er hetzelfde over. Deze begrippen zijn uitgelegd volgens de visie van de Broeders Van Liefde.

### 2.2.1 Ervaringsdeskundigheid

De ervaringsdeskundigheid is een proces waarbij de eigen ervaring rond herstel overstegen wordt (Callebaut, et al., 2019-2020). Lieven Claeys (Claeys, 2020) verwoordde het ook zo tijdens onze gesprekken: “Een ervaringsdeskundige is iemand die de eigen ervaring overstegen heeft via ervaringskennis.”

De ervaringsdeskundige speelt een belangrijke rol bij het laten horen van elke stem, met name die van de cliënt (Castro & Regenmortel, 2019).

### 2.2.2 Ervaringswerk

De ervaringswerker gaat de ervaringsdeskundigheid inzetten als professioneel werker (Claeys, 2020). Dit kan op verschillende manieren, en de taken kunnen verschillen, maar de kerntaak blijft steeds hetzelfde bij de ervaringswerker: het bieden van emotionele en sociale steun (Castro & Regenmortel, 2019).

Er zijn verschillende randvoorwaarden verbonden aan ervaringswerk. Een gedeelde visie op zorg en patiëntenparticipatie is noodzakelijk. Van de ervaringswerker zelf wordt een groot engagement verwacht. Een ervaringswerker aanwerven gebeurt niet zomaar. Er is een grondige selectie nodig, er wordt een vorm van training verwacht en als laatste is er ook intensieve begeleiding nodig voor ervaringswerkers zelf. Maar deze randvoorwaarden zijn niets indien de ervaringswerker toch geen vrijheid krijgt. De ideale ervaringswerker bestaat niet, elke persoon is anders. Door goed af te stemmen met de ervaringswerker, creëer je de mogelijkheid tot de ideale ervaringswerker voor die specifieke ervaringswerker. Dit zorgt ervoor dat de ervaringswerker zijn ideaal wordt, en geschikt is voor de plaats waar de ervaringswerker ingezet zal worden (Castro & Regenmortel, 2019).

### 2.2.3 Ervaringskennis

Elke persoon heeft eigen ervaringen. Die kunnen te maken hebben met beperkingen, met herstel of met de geestelijke gezondheidszorg op zich. Het draait bij de ervaringen rond beleving. Een ervaringswerker gaat vlak na de eigen beleving deze ervaringen vergelijken met ervaringen van anderen en andere bronnen bekijken, om de eigen ervaringen te analyseren en hierover te reflecteren. Door het analyseren en reflecteren worden de eigen ervaringen ervaringskennis (Steunpunt Geestelijke Gezondheid, 2019).

De eigen ervaringen analyseren en reflecteren is individuele ervaringskennis. Dit gebeurt door in gesprek te gaan met artsen en andere zorgprofessionals. De individuele ervaringskennis wordt collectieve ervaringskennis door er met andere cliënten over te praten en ervaringen te delen. Het eigen perspectief wordt dan overstegen (Castro & Regenmortel, 2019).

## 2.2.4 Statuten van de ervaringswerker

De ervaringswerker kan ingeschakeld worden in de geestelijke gezondheidszorg onder verschillende statuten. Deze statuten zijn onderzocht en bepaald door het onderzoekscentrum Arbeid en Samenleving, in opdracht van OPGanG. OPGanG is een gezamenlijk initiatief van verschillende patiëntenverenigingen en lotgenotengroepen uit de geestelijke gezondheidszorg en de verslavingszorg. Zij onderzochten de afgelopen jaren de knelpunten die er nog bestaan in de geestelijke gezondheidszorg inzake ervaringswerk, en vormden met hun resultaten een beleidsnota (Bruneel, Colemont, Gielen, Tambuyzer, & Ector, 2019).

De 3 statuten die het onderzoekscentrum Arbeid en Samenleving naar buiten bracht, zijn het werknemersstatuut, het zelfstandigenstatuut en het vrijwilligerstatuut. Deze zijn afhankelijk van de functieomschrijving, de voorziening en de ervaringswerker zelf. Het statuut dat gegeven wordt, is zeer afhankelijk van wat de ervaringswerker zelf wil (Bruneel, Colemont, Gielen, Tambuyzer, & Ector, 2019).

Het werknemersstatuut wordt gegeven aan ervaringswerkers die worden ingezet in een professionele context, waarbij ze een contract krijgen met verloning. Hieromtrent moet nog heel wat geregeld worden, waardoor niet elke organisatie open staat voor dit statuut. Onder andere de verloning en de arbeidsduurregeling zijn knelpunten. Ervaringswerkers geven vaak aan dat ze tewerkgesteld worden met contracten van bepaalde duur en verloning. In de toekomst wordt gekeken hoe dit opgelost kan worden en hoe een ervaringswerker een specifiek statuut kan krijgen (Bruneel, Colemont, Gielen, Tambuyzer, & Ector, 2019).

Sommige ervaringswerkers gaan aan de slag met een zelfstandigenstatuut. Rondom dit statuut is er nog veel onwetendheid. Er heerst bij sommige ervaringswerkers een angst om sociale voordelen te verliezen, waardoor ze het statuut niet aanvragen (Bruneel, Colemont, Gielen, Tambuyzer, & Ector, 2019).

Een laatste statuut dat aangevraagd kan worden, is het vrijwilligersstatuut. Hierbij gaat de ervaringswerker aan de slag in de organisatie als niet-betaalde vrijwilliger of met een kleine vrijwilligersvergoeding. Het is belangrijk hierbij aan te geven dat het vrijwilligersstatuut een keuze van de ervaringswerker moet zijn, en niet een keuze van de organisatie om de ervaringswerker niet te betalen (Bruneel, Colemont, Gielen, Tambuyzer, & Ector, 2019).

## 2.2.5 Verschil met andere zorgprofessionals

Er zijn heel wat gelijkenissen met andere zorgprofessionals, maar ook heel wat verschillen. Het belangrijkste verschil is de achtergrond en kennis van waaruit men de cliënt probeert te helpen. Een ervaringswerker doet dit op basis van de eigen ervaringen en die van anderen, waarbij de eigen ervaring overstegen is. Een zorgverlener langs de andere kant, doet dit op basis van theoretische, technische en wetenschappelijke kennis vanuit een opleiding. Dit verschil laat zien dat het samenwerken tussen deze vormen van kennis elkaar kunnen aanvullen. Op die manier wordt het totaalpakket van de zorg aangeboden (Castro & Regenmortel, 2019).



### 2.3 Wat is de link tussen herstelgerichte zorg en het inzetten van ervaringsdeskundigheid?

Er is een verschil in betekenisgeving aan herstel tussen professionals (objectief herstel) en de betekenisgeving door iemand die herstelt (subjectief herstel). Zowel de objectieve als de subjectieve beleving hebben betekenis. Er zijn verschillende omschrijvingen in omloop rond het subjectieve herstel, vanuit het cliëntenperspectief (Mentalis, z.d.). Eén hiervan wordt als volgt omschreven:

“Herstel is een proces van terug in contact komen met onze waarden, geloof en doelen. Het is een manier om bevredigend, hoopvol en productief te leven ongeacht de uitdagingen die wij tegenkomen. Elk beslist wat herstel betekent voor zichzelf (Ashcraft, 2007, p. 17)” (Mentalis, z.d.).

Het objectieve herstel, dat vaker vanuit het perspectief van professionals gebruikt wordt, heeft een andere invulling. Men focust op herstel als specifieke uitkomst van de hulpverlening. De focus ligt hierbij eerder op het afnemen van symptomen, het verbeteren van het functioneren en het verminderen van een eventuele terugval. Herstel wordt gezien als het eindpunt. De nadruk bij het objectief herstel ligt op behandelingsprogramma's die worden aangeboden tot de persoon geen actieve symptomen meer ervaart (Leys, 2014). Hulpverlening waarbij het objectief, klinisch herstel het enige doel is, is niet herstelondersteunend (Zwitser & van der Valk, 2013).

Uit beide benaderingen wordt duidelijk dat er een spanningsveld heerst tussen de betekenis die men geeft aan herstel van de professional en die van de cliënt. De professionele benadering richt zich vaak op de traditionele medische kijk waarbij symptomen verwijderd moeten worden en een terugkeer naar het vroeger niveau van functioneren gewenst is. Hierbij wordt gefocust op het herstel van de gezondheid.

Bij het cliëntenperspectief staat het persoonlijk herstel op de voorgrond (Leys, 2014). Er wordt geen link gemaakt met de psychiatrische aandoening. Het gaat over de 'persoon' en het dynamisch proces van herstel (Mentalis, z.d.). Herstelgerichte zorg is erop gericht om de voorwaarden voor dit persoonlijk herstel te optimaliseren. Ze wil voorwaarden scheppen zodat er ruimte ontstaat voor een leven buiten de ziekte. Het gaat over het herwinnen van een leven dat niet langer gedomineerd wordt door het ziek zijn (Hendriksen-Favier, van Rooijen, & Rijkaart, z.d.).

Het eigen aan herstelgericht werken is dat dat beide benaderingen als gelijkwaardig naast elkaar staan. Bij herstelgerichte zorg erkent men het gelijkwaardig belang van de professionele expertise en de 'levenservaring', de ervaringskennis. Barrières die de kloof tussen 'wij' en 'zij' versterken, worden afgebroken. Dit veronderstelt een veranderende werkinzet welke de insluiting van ervaringswerkers veronderstelt (Mentalis, z.d.).

Ervaringswerkers kunnen een meerwaarde betekenen in deze gelijkwaardige positie. Het inbrengen van de subjectieve beleving in begeleiding kan worden gerealiseerd door de inbreng van ervaringsdeskundigheid in de samenwerking (Mentalis, z.d.). De relatie tussen een cliënt en een ervaringswerker kenmerkt zich door gelijkwaardigheid. Beiden hebben dezelfde expertise, namelijk hun ervaringskennis. Een ervaringswerker herkent zaken bij de personen die begeleid worden aangezien hijzelf/ zijzelf deze zaken ook meegemaakt heeft. Hierdoor hebben cliënten het gevoel dat ervaringswerkers hen beter kunnen begrijpen en ook over meer inlevingsvermogen kunnen beschikken dan andere zorgprofessionals. De ervaringswerker kan cliënten eveneens handvaten geven om naar de situatie te kijken en er mee te leren omgaan. De ervaringswerkers vertegenwoordigen het cliëntenperspectief (Bovenberg, Wilrycx, Bähler, & Francken, 2011).

## 2.4 Mogelijkheden en knelpunten

Het inzetten van ervaringswerkers in herstelgerichte zorg binnen de geestelijke gezondheidszorg brengt zowel mogelijkheden als knelpunten met zich mee.

### 2.4.1 Mogelijkheden

Het samenwerken met ervaringswerkers heeft veel positieve punten. Het zorgt voor een eerlijke stem voor de patiënt. Ervaringswerkers spreken de taal en kunnen zich echt helemaal inleven in de beleefwereld van de patiënt. Het gaat niet om dure woorden en termen vanuit de leefwereld van psychologen en beleidsmedewerkers, het gaat erom dat je iemand hebt die echt de taal spreekt (Bouregghda, 2020).

Als hulpverlener heb je wel ergens een blinde vlek. Door te werken vanuit de stem van de cliënt gaan we die blinde vlekken wegwerken (Bouregghda, 2020).

De motivationele factor is ook een meerwaarde. Mensen die een cliëntengroep zeer sterk kunnen motiveren, dat draagt zeker bij tot het herstelgerichte proces. Ook op vlak van beleid kan het handig zijn een ervaringswerker in te schakelen, om patiënten in alle stadions een stem te geven (Bouregghda, 2020).

Een zorgprofessional die ook ervaringswerker is kan ook voordelen hebben. Bijvoorbeeld: als psycholoog heb je kennis, maar als ervaringswerker kan je ook gebruik maken van je eigen ervaringen. Dat zorgt ervoor dat je veel authentieker kan zijn. Als ervaringswerker zie je die kwetsbaarheid net als een sterkte (Callebert, 2020).

De doorsnee zorgprofessional heeft voornamelijk theoretische kennis en gaat minder aan de slag vanuit de ervaringen. De ervaringswerkers kunnen hierin aanvullen en de kennis die de andere zorgprofessional mist aanvullen. De ervaringswerker kan ook een vertaler zijn, zowel in de richting van cliënt naar hulpverleners als van hulpverleners naar cliënt. De ervaringswerker houdt ook echt de vinger aan de pols, als er een actie niet goed werkt dan zal de ervaringswerker dit meestal wel melden. De ervaringswerker begrijpt echt wat het is om psychisch kwetsbaar te zijn en kan daardoor heel veel praktische vragen beantwoorden (Callebert, 2020).

Werken met ervaringswerkers levert ook een meerwaarde op voor de cliënt. Ze verhogen het gevoel van gelijkwaardigheid, zorgen voor verbinding. Ze geven cliënten hoop en perspectief. Ervaringswerkers herkennen vaak ook moeilijke momenten van cliënten omdat ze dit zelf ook hebben meegemaakt (Vermeire, 2020).

Ervaringswerkers zijn een soort van 'klankbord' voor cliënten, waar ze altijd terecht kunnen. De cliëntenraad is ook iets dat als positief wordt ervaren. Het versterkt karaktereigenschappen, zij die mondig zijn zullen dit ook meestal zijn in de cliëntenraad (Van der Borght & Verdurmen, 2020).

Ervaringswerkers werken op verschillende niveaus. Enerzijds op microniveau praktische hulp of psychosociale steun bieden aan cliënten, anderzijds op mesoniveau waar ze hun ervaringen ten dienste stellen van andere zorgprofessionals en de zorgorganisatie. Ervaringswerkers spelen een belangrijke rol in het laten horen van elke stem. Ze staan in contact met cliënten en andere zorgprofessionals en kunnen hier een verbindende rol in spelen (Castro E. M., 2019).

Ervaringswerkers verlenen zorg op basis van hun eigen ervaringen en die van anderen die in het dagelijkse leven omgaan met hun aandoening. Andere zorgprofessionals daarentegen, verlenen hulp op basis van theoretische, technische en wetenschappelijke kennis. Als deze twee vormen van kennis worden gecombineerd krijgt de cliënt een totaalpakket van de zorg. Het helpt hen niet enkel medisch vooruit, maar ze leren ook om op een betere manier te leren leven met hun aandoening. Ervaringswerkers brengen een ander perspectief binnen, waardoor er anders en kritisch naar de zorg kan gekeken worden met het oog op herstelgerichte zorg. Ervaringswerkers kunnen andere zorgprofessionals inzicht laten krijgen in het perspectief van de cliënt, dit kan de kloof tussen cliënten en zorgprofessionals verkleinen (Castro & Regenmortel,2019).

Ervaringswerkers betrekken in de zorg biedt mogelijkheden voor zowel de cliënten, de ervaringswerker zelf en andere zorgprofessionals.

### Mogelijkheden voor cliënten

Voor de cliënten kan het een diepgaande connectie bieden, omdat ervaringswerkers zich kwetsbaar durven open te stellen. Deze diepgaande connectie wordt mede gecreëerd door de authenticiteit en het waardevolle contact. Ervaringswerkers zorgen op die manier voor meer zorg op maat. Ze dringen door tot de gevoelswereld van hun lotgenoten door actief te luisteren en door hun respectvolle en empathische houding. Ook identificatie is een belangrijke factor. Ervaringswerkers begrijpen wat anderen in een gelijkaardige situatie doormaken. Dit zorgt voor een gevoel van acceptatie en begrip. Het zorgt voor een gevoel van normaliteit bij de eigen ervaringen van de lotgenoten. Ze voelen zich minder alleen en uitzonderlijk. Ervaringswerkers kunnen bepaalde dingen soms eerder signaleren bij cliënten dan reguliere hulpverleners. Ervaringswerkers zijn beter bereikbaar voor cliënten, omdat ze geen '9 tot 5 mentaliteit' hebben.

### Mogelijkheden voor ervaringswerkers zelf

Ervaringswerkers ervaren een gevoel van betekenisgeving. Ze brengen hun ervaringen, specifieke kennis en hun perspectief binnen in een zorgorganisatie. Met deze ervaringen en kennis kunnen ze andere zorgprofessionals veel bijleren en kunnen ze cliënten op maat helpen. Naast het gevoel van betekenisgeving kunnen ze ook een gevoel van voldoening ervaren. Ze halen voldoening uit hun job, omdat ze anderen kunnen helpen. Ze halen er nog meer voldoening uit wanneer ze waardering en positieve feedback krijgen of wanneer hun lotgenoten een betere coping strategie toepassen. Hoe meer contacten ze hebben, hoe zichtbaarder het resultaat en hoe meer voldoening ze eruit kunnen halen. Ervaringswerkers zullen ook een groeiproces ervaren. Wanneer een ervaringsdeskundige ergens aan de slag gaat, is dit in het begin nog zeer onwennig. Gaandeweg leren ze hoe alles te werk gaat. Door de nodige ondersteuning kunnen ze groeien in hun job. Ze ontdekken gaandeweg vaak competenties waarvan ze geen weet hadden.

### Mogelijkheden voor andere zorgprofessionals

Ook voor andere zorgprofessionals ontstaan er mogelijkheden door samen te werken met ervaringswerkers. Zo krijgen ze inzicht in de psychosociale factoren van gezondheid. De zorgverleners

krijgen feedback van de ervaringsdeskundigen. Ze krijgen meer inzicht in het leven van een patiënt en hebben meer voeling met de patiënt. Ervaringswerkers kunnen ook meer competenties creëren bij andere zorgprofessionals. Ze kunnen tips geven aan andere zorgprofessionals over hoe ze informatie op een goede manier aan cliënten kunnen overdragen en hoe ze rekening kunnen houden met de ervaring van de patiënt. Ook kan de samenwerking zorgen voor een grotere job tevredenheid bij zorgprofessionals. Zorgprofessionals halen meer plezier uit hun werk. Dit omdat de essentie van hun werk zichtbaarder wordt door ervaringswerkers (Castro E. M., 2019). Ervaringswerkers kunnen in een team kritisch kijken naar de hulpverlening en wat hierin verbeterd kan worden. Voor hulpverleners is de meerwaarde van samenwerking met ervaringswerkers dat ze bij sommige cliënten mogelijkheden gaan zien, die ze eerder niet zagen (Van Erp, Rijkaart, Boertien, van Bakel, & Van Rooijen, 2012).

#### 2.4.2 Knelpunten

Nu het is niet altijd rozegeur en maneschijn en ook niet alles loopt altijd van een leien dakje. We moeten realistisch blijven. Nieuwe dingen proberen is een proces dat altijd gepaard gaat met valkuilen en weerstand. Dit is ook het geval bij het inzetten van ervaringswerkers.

Het is belangrijk een correcte balans te vinden, ervaringswerkers blijven nu eenmaal een psychische kwetsbaarheid hebben en daar moeten we blijvend rekening mee houden. Het is een continue realiteit waar je rekening mee moet houden. Het belangrijkste blijft om op een respectvolle manier rekening te houden met de draagkracht en draaglast (Bouregghda, 2020).

Ook niet iedereen is even geschikt om ervaringswerker te worden, het hangt een beetje van je persoonlijkheid af. Een goede screening is dus belangrijk (Bouregghda, 2020).

Ervaringswerkers inschakelen brengt ook weerstand met zich mee. Zo loopt het gelijkwaardigheidsprincipe wat achter. Zaken zoals werken als zorgprofessional met een ervaringswerker die ooit zelf je patiënt is geweest maakt het een zeer complex proces. De ervaringswerker wordt vaak nog niet gezien als een volwaardig lid van een team (Bouregghda, 2020).

De blijvende al dan niet subtiele stigmatisering bijvoorbeeld de gedachte dat de ervaringswerker een 'tekort aan kennis' heeft speelt ook nog steeds mee in het verhaal (Bouregghda, 2020).

Ook ervaringswerkers zelf ervaren nog steeds stigmatisering al dan niet in duidelijke vorm. Nog altijd zijn er mensen die bekeken worden als ze aan het bushokje staan tegenover het Sint-Jozef ziekenhuis of mensen die een slechtere zorg krijgen op lichamelijk vlak omdat ze een psychische kwetsbaarheid hebben en het zich dus maar allemaal inbeelden. Het komt jammer genoeg nog steeds voor... Het kan ervoor zorgen dat ervaringswerkers in een moeilijke werksituatie beginnen twijfelen en de oorzaak naar zich toe gaan trekken. Intervisie en een herstelcoach kunnen dus wel belangrijk zijn (Callebert, 2020). Het is belangrijk om de juiste balans te vinden tussen het bewust zijn van de problematiek die de ervaringswerker vroeger heeft meegemaakt en stigmatisering/labels. De ervaringswerker is niet zijn probleem en het probleem is niet de ervaringswerker (Delvaux, 2020).

De ervaringswerker wordt nog te vaak in de 'patiëntenhoek' geduwd en wordt niet als een collega gezien. Ook de spiegel die een ervaringswerker je voorhoudt is vaak moeilijk voor zorgprofessionals omdat ze zo hun eigen kwetsbaarheid zien (Callebert, 2020).

Niet alleen bij de andere zorgprofessionals is er soms nog weerstand, ook bij de cliënten heerst er nog een weerstand tegenover de ervaringswerkers. Cliënten zien het soms als een bedreiging, als iemand die hen de les komt spellen over wat ze al dan niet moeten doen (Van den Steen, 2020).

Het betrekken van ervaringswerkers in een voorziening kan worden gezien als ‘weer een nieuw project’. Een nieuw project dat veel tijd en energie zal kosten en waarvan de meerwaarde voor velen nog niet duidelijk is. Er heerst een vrees voor controleverlies, hoe zullen de patiënten daarop reageren en wat met de eigen job en beroepsgeheim? Er moet geluisterd worden naar deze gevoelens en men moet goed geïnformeerd worden vooraleer een ervaringswerker het team komt versterken (Zorgnet-Icuro, 2020).

### 3. Samenwerking tussen ervaringswerkers en andere zorgprofessionals

#### 3.1 Succesfactoren voor een goede samenwerking

Wanneer er ervaringswerkers worden ingezet in een organisatie zijn er enkele cruciale factoren waarmee rekening gehouden moet worden. Zo kan je de kans op een succesvolle samenwerking vergroten. Hieronder worden zes succesfactoren besproken. Het is wel belangrijk om mee te geven dat deze zes succesfactoren niet de enige zijn. Deze categorieën sprongen er voor ons uit, ze kwamen het meeste aan bod gedurende de diepte-interviews en in de literatuurstudie. Wij vonden het noodzakelijk om deze te bespreken, dit wil natuurlijk niet zeggen dat andere factoren minder/ niet belangrijk zijn.

##### 3.1.1 Draagvlak

Binnen een organisatie is het van essentieel belang dat er een breed gedragen draagvlak gecreëerd wordt, dit is het fundament voor een goede samenwerking. Een organisatie die beslist om aan de slag te gaan met ervaringswerkers moet zijn beleid hierop afstemmen en zich goed voorbereiden/informereren (Castro E. M., 2019). Bij het ontwikkelen van het beleid is het belangrijk om gebruik te maken van zowel co-creatie als bottom-up processen of om het in de woorden van Dirk De Wachter te zeggen: “Er gaat veel creativiteit verloren in organisaties waar top-down wordt beslist wat ervaringswerkers mogen doen.” Er moet een duidelijk beleid zijn, waar de inzet van een ervaringswerker duidelijk wordt en waar er gefocust wordt op de samenwerking tussen ervaringswerkers en andere zorgprofessionals. Zoals eerder vermeld moet er een breed draagvlak zijn, hiermee wordt bedoeld dat de hele organisatie mee moet zijn in het proces van herstelgerichte zorg, hieronder verstaan we iedereen die meewerkt (directie, dienst kwaliteit, juridische dienst, sociale dienst...) (Castro E. M., 2019). Het beleid moet voldoende ruimte, mensen, middelen en tijd voorzien, aangezien dit een belangrijk proces is binnen de geestelijke gezondheidszorg. Het is wenselijk om voor de omslag naar herstelgericht werken en het vormgeven van de rol van ervaringsdeskundigheid een (ervaringsdeskundige) projectleider aan te stellen die de omslag (h)erkent en affiniteit heeft met dit thema.

##### 3.1.2 Voorbereiding

Een goede samenwerking staat of valt met een goede voorbereiding, hier komt heel erg veel bij kijken. Een goede voorbereiding is niet alleen van belang voor het team waar de ervaringswerker in terecht zal komen, maar ook voor de ervaringswerker zelf. Doorheen het proces van de voorbereiding is dialoog een heel belangrijk aspect. Eerst en vooral moet er voldoende tijd en ruimte voorzien worden om een goede en nauwkeurige voorbereiding te maken (Van der Sypt, 2020) . Het is belangrijk om goede afspraken te maken over hoe de samenwerking zal verlopen en wat voor de organisatie van

groot belang is. Wie neemt welke taken op zich, op welke manier zal er gecommuniceerd worden, wie heeft toegang tot welke gegevens welk statuut zal de ervaringswerker hebben, wat wordt er precies verwacht,... Het kan ook erg nuttig zijn om de zorgprofessionals een vorming rond herstel te laten volgen (Evenepoel, 2020).

Bij de voorbereiding is er ook oog nodig voor duidelijke richtlijnen en procedures. Verder is het ook belangrijk om rekening te houden met praktische randvoorwaarden zoals gratis en dicht parkeren, maaltijden aan personeelstarief, toegangsbadge... Er moet ook rekening gehouden worden met een goede selectie en rekrutering van de ervaringswerker. Hier mag de persoonlijkheid, drijfveer en ingesteldheid van de ervaringswerker niet uit het oog verloren worden. Er is ook een goede voorbereiding voor de ervaringswerker nodig. De ervaringswerker wordt voorbereid op de taken die deze persoon zal moeten uitvoeren, dit kan door vorming en/of coaching. Ook hier zijn goede afspraken en een praktisch omkadering van groot belang (Castro E. M., 2019).

Een ander belangrijk punt binnen de voorbereiding, is het voorstellen van de ervaringswerker. Wanneer er een ervaringswerker wordt ingeschakeld is het belangrijk dat deze persoon ook wordt voorgesteld aan het team waarin die terecht zal komen. De organisatie en de ervaringswerker zorgen er best voor dat de ervaringswerker zichtbaar is en op die manier zichzelf kan voorstellen aan het team. Op die manier kan de ervaringswerker het vertrouwen winnen van de andere zorgprofessionals en mogelijke weerstanden wegwerken (Evenepoel, 2020).

### 3.1.3 Functieomschrijving

Tijdens ons onderzoek hebben we gemerkt dat binnen sommige organisaties vaak visie en vormgeving van het beleid ontbreekt. Meer specifiek gaat het over hoe je ervaringswerkers kan inzetten binnen de organisatie en met welk doel. Dit resulteert in onduidelijkheden over de functies en bevoegdheden van een ervaringswerker. Ook tijdens verschillende interviews hebben we vernomen dat het beleid op punt moet staan, vooraleer een correcte functieomschrijving kan ontstaan. Deze functieomschrijving is een struikelblok binnen het verhaal van ervaringswerkers (Castro E. M., 2019). Er zijn uiteenlopende meningen gepasseerd rond deze functieomschrijving. Enerzijds lijkt het volgens sommigen vanzelfsprekend dat een ervaringswerker een vaste functieomschrijving heeft, zoals elke andere job. Anderzijds ijveren anderen ervoor om deze functieomschrijving zo open mogelijk te houden. Een mogelijke en boeiende middenweg is het creëren van een kader met allerlei mogelijke taken. Elk team kan zijn eigen draai hieraan geven in functie van wat zij nodig hebben. Ook omgekeerd, kan dit kader afgestemd worden op de specifieke competenties, drijfveren, persoonlijkheid en ingesteldheid die een ervaringswerker heeft (Castro E. M., 2019).

Kortom is het belangrijk dat er duidelijke afspraken, richtlijnen en procedures zijn, zo zit iedereen op dezelfde lijn op vlak van taken en verwachtingen (Castro E. M., 2019). De invulling van dit kader zal via dialoog tot stand komen. Het is van groot belang dat de wederzijdse verwachtingen uitgesproken worden in verband met de functieomschrijving.

### 3.1.4 Dialoog

Het aspect dialoog blijft doorheen het hele proces heel erg belangrijk, het is van groot belang dat dit permanent aanwezig is. In gesprek gaan met elkaar begint bij de voorbereiding en stopt nooit. Hiernaast is er ook ruimte nodig om samen te zoeken. Door in dialoog te gaan met elkaar en samen te zoeken, bots je vaak op dingen. Net daarom is het zo belangrijk om een open en zoekende houding te hebben en hierover in dialoog te gaan met elkaar. Op die manier kom je te weten wat er bij de anderen speelt en waarom iemand op een bepaalde manier reageert of handelt (Van der Sypt, 2020). Een wederzijdse openheid, van de ervaringswerker en de andere zorgprofessionals, is noodzakelijk voor een goede samenwerking. Op die manier kunnen ook gevoeliger onderwerpen ter sprake gebracht

geworden. Ook wanneer de ervaringswerker het moeilijk heeft, is het belangrijk dat dit besproken kan worden (Podevijn, 2020). Het kan als ervaringswerker ook een meerwaarde zijn om in dialoog te gaan met de andere zorgprofessionals over je eigen herstelproces.

Dialoog is in elke stap van het samenwerkingsproces van groot belang. Dit start bij de voorbereiding, maak de verwachtingen duidelijk. Van beide kanten, zowel van de ervaringswerker als van de andere zorgprofessionals, moeten de verwachtingen naar elkaar toe duidelijk zijn. Vaak worden deze niet concreet uitgesproken, waardoor de samenwerking niet vlot verloopt en voor ergernissen zorgt. Verder is het ook belangrijk om de weerstanden die aanwezig zijn te bespreken. Op die manier weet iedereen wat er speelt en waar iemand meezit. Wanneer de weerstanden besproken worden verdwijnen vaak de weerstanden of er wordt iets aan gedaan (Van der Sypt, 2020). Hiernaast is dialoog ook belangrijk om ervoor te zorgen dat iedereen binnen een team kan reflecteren, dat er plaats is voor intervisie en evaluatie van de samenwerking. Dit wordt later nog verder besproken (Evenepoel, 2020).

Er is ook dialoog nodig over de taken en rollen die een ervaringswerker opneemt en vervult. Het is belangrijk dat iedereen in een team weet wie wat doet en wie waarvoor verantwoordelijk is. Iedereen weet goed tot waar hun mandaat loopt, wat de precieze taken zijn en wat je van elkaar kan verwachten (Evenepoel, 2020).

Omdat dialoog een dermate belangrijke succesfactor is, hebben we hiervoor een werkvorm ontwikkeld. Deze werkvorm kan taal geven aan wie nog geen woorden heeft gevonden voor gedachten en gevoelens.

### 3.1.5 Evaluatie

Evalueren, faciliteren, reflecteren en leren zijn vier belangrijke begrippen die organisaties niet uit het oog mogen verliezen. Het is van groot belang dat organisaties regelmatig en consequent tijd vrijmaken voor evaluatie. Hieruit kan je leren en bijsturen waar nodig (Castro E. M., 2019).

Naast het evalueren, moeten er ook intervisies gefaciliteerd worden voor ervaringswerkers, waarbij herstel en zelfregie van de cliënt voorop staat (Desain, et al., 2013). Met de ingesteldheid van 'iedereen zijn mening telt' kunnen ook patiënten een belangrijke rol innemen in de ontwikkeling, uitwerking en evaluatie van de verbetering van de zorgverlening. Zo werd het experiencebased co-design (EBCD) ontwikkeld. Dit model bestaat uit de volgende zes stappen: informatieverzameling via observatie, informatieverzameling via interviews, patiënten/ ervaringsdeskundigen ontwerpen interventies (homogene focusgroep) en ziekenhuismedewerkers ontwerpen interventies (homogene focusgroep), samenbrengen van medewerkers, patiënten/ ervaringsdeskundigen en mantelzorgers om gezamenlijke interventies voor de ervaringsdeskundigen te ontwerpen (heterogene focusgroep), co-designgroepen om de geïdentificeerde interventies verder uit te werken en een slotbijeenkomst om het hele proces te evalueren.

### 3.1.6 Vertrouwen en veiligheid

Wederzijds respect en vertrouwen is heel erg belangrijk voor een succesvolle samenwerking. Een ervaringswerker moet zich gewaardeerd voelen binnen een team (Podevijn, 2020). Daarnaast zijn gelijkwaardigheid en wederkerigheid belangrijke waarden om een vlotte samenwerking te garanderen (Evenepoel, 2020). Alle voorgaande besproken succesfactoren zijn essentieel om vertrouwen en veiligheid te creëren. Een goede voorbereiding, ruimte voor dialoog, een breed gedragen draagvlak... zijn factoren die belangrijk zijn voor een gevoel van vertrouwen en veiligheid. Om veiligheid binnen een team te creëren moet alles bespreekbaar zijn en moet iedereen zich goed voelen binnen het team.

## 3.2 Good practices

### 3.2.1 Good practices binnen het domein armoede

Binnen het domein armoede zijn organisaties al een tijdje geleden aan de slag gegaan met ervaringswerkers. Voor ons onderzoek kan het dus zeer interessant zijn om eens te kijken naar de zaken die daar vlot en minder vlot verlopen. Wij denken dat de bevraging in domein armoede ook een positieve invloed kan hebben op het proces van de samenwerking met ervaringswerkers binnen het domein geestelijke gezondheidszorg. We kregen de kans om een gesprek te hebben met Marian Van der Sypt. Marian is docente sociaal werk en heeft jarenlang gewerkt bij vzw De Link, daar heeft ze samengewerkt met ervaringswerkers. Ze vertelt ons wat volgens haar de belangrijke aandachtspunten zijn voor een succesvolle samenwerking.

Ten eerste is een permanente dialoog ontzettend belangrijk. Heb daarbij een open en zoekende houding. Ga met elkaar in gesprek, enkel zo kan je te weten komen waarom iemand iets op een bepaalde manier aanpakt (Van der Sypt, 2020).

Daarnaast is het belangrijk om voldoende tijd te voorzien, een belangrijk aspect om tot een succesvolle samenwerking te komen. Door een gebrek aan tijd wordt de ervaringswerker soms als 'lastig' aangezien, ze hebben namelijk veel vragen en moeten zich inwerken in de organisatie (Van der Sypt, 2020).

Een afbakening en duidelijke omschrijving van het takenpakket is belangrijk. Het is van groot belang om de verwachtingen van beide kanten duidelijk te maken. In de praktijk zien ze dat er vaak meer verwacht wordt en dat zorgt voor teleurstelling. Om te vermijden dat de lat te hoog wordt gelegd of dat de ervaringswerker onderbenut wordt, zou het beter zijn dat het takenpakket voor iedereen duidelijk is en is aangepast aan de ervaringswerker en zijn statuut (Van der Sypt, 2020).

Een ander belangrijk punt voor een succesvolle samenwerking is de positie van de ervaringswerker. Het gaat hier namelijk om een omschakeling van cliënt naar ervaringswerker. Het is van groot belang om goed over de positie te praten en er bepaalde procedures aan te koppelen. Zo weten ervaringswerkers ook bij wie ze terecht kunnen als het even niet goed gaat. Het kan ook goed zijn om een ankerfiguur of een soort buddy voor de ervaringswerker in te schakelen. Op die manier kan de ervaringswerker altijd bij iemand terecht. Het is vooral zeer belangrijk bij beginnende ervaringswerkers. Zo een tewerkstelling is vaak emotioneel zwaar en confronterend, wat voor een terugval kan zorgen (Van der Sypt, 2020).

Een goede voorbereiding is ook van groot belang. Zowel voor het team waar de ervaringswerker in terecht komt als voor de ervaringswerker zelf. Er is een breed draagvlak nodig binnen het team. Het is belangrijk dat iedereen weet wie de ervaringswerker is en wat hij/zij zal doen.

Laat de ervaringswerker ook mee redeneren en reflecteren, zo geraak je verder en vaak hebben zij een andere kijk op de zaak (Van der Sypt, 2020).

Ook de persoonlijke stabiliteit van de ervaringswerker is een belangrijk punt voor een goede samenwerking. Wanneer ervaringswerkers zelf nog met problemen zitten vallen ze sneller uit vanwege



de draagkracht en draaglast. Het beste zou zijn dat de organisatie dit incalculeert en hierover nadenkt hoe ze zo iets kunnen aanpakken. Het kan ook verstandig zijn om meerdere ervaringswerkers in te zetten. Dit omdat anders de verwachtingen en de druk snel te veel kan worden voor die ene ervaringswerker (Van der Sypt, 2020).

Ten slotte is er nog het statuut van de ervaringswerker. Opvallend is dat bij een volwaardige tewerkstelling en een volwaardig loon, de taken duidelijker zijn wat ook zorgt voor een grotere motivatie en een succesvollere samenleving. Het valt ook op dat wanneer een ervaringswerker ingezet wordt als vrijwilliger, dat er dan sneller problemen opduiken. Dit omdat het vrijblijvender is en voor meer frustraties kan zorgen (Van der Sypt, 2020).

### 3.2.2 Good practices binnen het domein geestelijke gezondheidszorg: PC Sint-Hieronymus

PC Sint-Hieronymus in Sint-Niklaas is een pionier op vlak van herstelgericht werken. Herstelgericht werken vertrekt vanuit de noden van cliënten en wat zij al dan niet helpend vinden in de zorg. Om dit te verwezenlijken zijn ervaringswerkers nodig aangezien zij het cliëntenperspectief binnen brengen in de organisatie.

In PC Sint-Hieronymus worden ervaringswerkers ingeschakeld op verschillende niveaus. Zo werken er ervaringswerkers op een afdeling, werken ze mee aan het beleid, brengen ze getuigenissen naar buiten toe. Ze begeleiden groepsgesprekken en cliëntenraden, ze zijn aanspreekbaar. Zo geven ze bijvoorbeeld ook de WRAP-training of een cursus 'herstel doe je zelf'... De ervaringswerkers hebben verscheidene uiteenlopende taken die afgestemd worden op hun talenten (Deceulaer, 2020).

Voor PC Sint-Hieronymus is het in de samenwerking tussen ervaringswerkers en andere zorgprofessionals eerst en vooral belangrijk dat er een goede afstemming is. Alles moet doorgesproken worden en de omkadering is hierin zeer belangrijk (Van der Borght & Verdurmen, 2020). Er moet tijd genomen worden om projecten goed voor te bereiden. Zowel de afdeling als de cliënten moeten op de hoogte zijn, alsook moet de ervaringswerker bijvoorbeeld op de hoogte gebracht worden als een project niet kan doorgaan. Hiervoor moet een goede communicatie zijn tussen beide partijen, zodat niemand uit de lucht valt. Als een project in co-creatie gegeven wordt, wordt er best op voorhand afgesproken wie wat zegt. Zo is het duidelijk wat men van elkaar kan/mag verwachten en hebben beide partijen weet van welke ondersteuning de ander nodig heeft (Vermeire, 2020). Een goede communicatie en een goede voorbereiding waar voldoende tijd voor uitgetrokken wordt, zijn dus een must. Daarnaast kan ook een nabespreking helpend zijn waarbij beide partijen kort overlopen hoe de sessie, het project... verliep. Hierbij wordt er ruimte gemaakt om positieve zaken te benoemen, wat ervoor zorgt dat mensen kunnen groeien en meer vertrouwen krijgen. Eveneens kunnen zaken benoemd worden die moeilijker verlopen (Deceulaer, 2020).

Een andere factor die bepalend is voor een goede samenwerking, is de goede match tussen ervaringswerker en afdeling, alsook tussen ervaringswerker en taak. Zo kunnen mensen die zelf in opname geweest zijn op een bepaalde afdeling, ook op deze afdeling ervaringswerker worden. Uit interviews met andere organisaties/betrokkenen, merkten we dat hieromtrent verschillende visies bestaan. Zo stelt Dirk De Wachter dat hij vindt dat het patiënt-zijn en als ervaringswerker werken, strikt gescheiden moeten worden. Hij vindt het patiënt-zijn een privézaak dat los staat van de organisatie waarin je tewerkgesteld wordt als ervaringswerker. Eveneens vindt hij ook een andere zorgprofessional niet in behandeling kan zijn bij hem. Ook voor hen is deze behandeling een privézaak

(De Wachter, 2021). Bij PC Sint-Hieronymus is deze mogelijkheid er wel. Men vindt het hierbij belangrijk dat er goed afgestemd wordt na de opname wanneer hij/zij klaar is om de rol van ervaringswerker op te nemen. Dit moet een bewust proces zijn waar over nagedacht is. Daarnaast is het belangrijk dat er vertrouwen is tussen de afdeling en de ervaringswerker. Op het niveau van taken gaat het over 'de goede ervaringswerker op de goede plaats'. Verschillende taken verwachten verschillende competenties. Hierbij is het dus belangrijk dat er een goede afstemming is tussen de talenten van een ervaringswerker en welke verwachtingen er zijn bij een bepaalde taak. Zo wordt er van een ervaringswerker die vergaderingen volgt inzake beleid verwacht dat hij/zij verbaal is en dat je het vakjargon verstaat. Je moet dan ook voldoen aan dit profiel zodat er een goede match is tussen de taak en de talenten (Deceulaer, 2020).

Bij afdelingen die verschillende projecten hebben lopen met ervaringswerkers, is er een werkgroep opgericht die om de zes weken samenkomt om af te stemmen rond wat er gaande is op vlak van ervaringswerk. Deze werkgroep is multidisciplinair samengesteld. Hierbij is het belangrijk dat de ervaringswerker betrokken wordt. Wat er minimaal moet gedaan worden, is hen de agenda en verslaggeving doorsturen. Andere zorgprofessionals kunnen nadenken over hoe ze de ervaringswerker kunnen betrekken. Ze kunnen naar de mening van ervaringswerkers vragen, hen vragen zaken af te toetsen bij de Werkgroep Ervaringsinzet en Participatie (WEP) zodat ze kunnen overleggen met collega-ervaringswerker. Er moet dus voor gezorgd worden dat de ervaringswerker er niet zomaar bij zit. De ervaringswerker moet betrokken worden (Deceulaer, 2020). Op de afdelingen wordt vooral met vrijwillige ervaringswerkers samengewerkt. Vanuit de werkvloer vindt men het belangrijk dat er vertrouwen is tussen de ervaringswerkers en de andere teamleden. Met respect praten over anderen en over cliënten is essentieel. Iedereen moet als een gelijke, als een mens behandeld worden (Van der Borgh & Verdurmen, 2020). Er is wederzijdse openheid nodig tussen de ervaringswerker en de andere zorgprofessionals. Door deze openheid en wederzijds respect, kunnen ook gevoeligere onderwerpen ter sprake komen. Indien een ervaringswerker het moeilijk heeft, moet dit besproken kunnen worden en moet daar tijd voor uitgetrokken worden (Podevijn, 2020).

Wat de ervaringswerker in PC Sint-Hieronymus zelf heel belangrijk vindt om een goede samenwerking te kunnen bewerkstelligen, is dat informeel contact met andere zorgprofessionals een must is. Zo leert iedereen het gezicht van de ervaringswerker kennen, en door dit persoonlijk contact worden eventuele vooroordelen en stigma verminderd. Ze vindt het dus zeer belangrijk om in te zetten op het zichtbaar en aanspreekbaar zijn. Niet enkel voor cliënten, maar ook voor andere zorgprofessionals (Vermeire, 2020).

Naast het persoonlijk contact, is ook de houding van de ervaringswerker belangrijk in de samenwerkingsrelatie en in het verminderen van weerstand ten opzichte van de ervaringswerker. Ervaringswerkers worden vaak gezien als de luis in de pels. Ze werpen een kritische blik op de gang van zaken. Deze 'kritiek' moet volgens de ervaringswerker op een constructieve, niet-beschuldigende manier geuit worden. Op deze manier wordt de 'kritiek' beter opgenomen en wordt de vertrouwensrelatie niet geschaad. Want ook het vertrouwen langs beide kanten is essentieel om tot een goede samenwerkingsrelatie te komen. Vaak is het een proces dat tijd en ruimte vraagt. Enerzijds moeten zorgprofessionals wennen aan de ervaringswerker, zeker als ze de ervaringswerker nog gekend hebben als cliënt. Anderzijds is het ook voor de ervaringswerker een zoektocht om zich terug

volwaardig te leren voelen. Voor beide partijen vraagt dit tijd en ruimte. In gesprek gaan met andere zorgprofessionals, met ervaringswerkers is hierbij een must (Vermeire, 2020).

## 4. Een werkvorm als leidraad voor een betere samenwerking

### 4.1 Vorm en plan van aanpak

Na de literatuurstudie en de vele diepte-interviews viel het ons op dat we al vele belangrijke en interessante bronnen hadden verzameld. Door onze informatie samen te leggen konden we duidelijk zien welke zaken vaker terugkwamen en ontstonden er ook boeiende quotes.

We waren het er als groep vrij snel over eens dat we liever niet opteeden voor een folder of brochure, deze worden meestal slecht één keer gelezen en belanden daarna op de stapel bij de zovelen. We wouden dus iets anders, iets uniek, iets waar de organisatie mee aan de slag zou kunnen gaan... en zo kwamen bij onze werkvorm.

Onze werkvorm 'Compagoog' werd ontwikkeld om de samenwerking tussen ervaringswerkers en andere zorgprofessionals te bevorderen aan de hand van dialoog. Je kan deze werkvorm gebruiken wanneer er al een ervaringswerker is ingeschakeld of wanneer je een ervaringswerker wil inschakelen in de organisatie. De werkvorm bestaat uit verschillende quotes, onderverdeeld in categorieën. Het doel van deze quotes is om hierover met elkaar in discussie, in dialoog te kunnen gaan.

De naam 'Compagoog' is een samenstelling van de woorden *compagnon* en *agoog*. Hieronder verstaan we dat een ervaringswerker en andere zorgprofessionals een *compagnon* zijn voor elkaar en voor de cliënten. Tegelijkertijd zijn ze ook *agoog*, werken ze samen als collega's en zorgen ze samen voor verbinding.

Hoe ziet onze werkvorm eruit? We hebben een doosje gemaakt met daarin 39 kaarten, een kleurendobbelsteen en de handleiding. De werkvorm bestaat uit 6 categorieën met elk een verschillende kleur. De categorieën zijn: vertrouwen & veiligheid, deskundigheid, weerstand, zelfzorg, taak & profiel en draagvlak & visie. Ook de kaarten zijn onderverdeeld in diezelfde categorieën met die bepaalde kleur. Op de kaart staat telkens een quote en op de achterzijde van de kaart staat er wat meer uitleg en een vraag om een gesprek op gang te brengen. De bedoeling is dat er iemand met de dobbelsteen gooit en van de gegooide kleur een kaart neemt. Lees de quote voor en ga erover in dialoog. Nadat je hierover gedialogeed hebt, koppel je actiepunten aan de besproken onderwerpen. Dit zijn zaken die je meeneemt, waar je extra aandacht aan wil besteden... Idealiter hang je deze actiepunten op een plaats die voor elke betrokkene zichtbaar is, zodat er aan de slag kan gegaan worden met deze actiepunten.

In tijden van corona is fysiek samenkomen soms minder evident. Daarom hebben we ook een online variant voorzien. Het principe van de werkvorm blijft hetzelfde, alleen vervangen we de dobbelsteen door een online rad. Door aan het rad te draaien, komt er een kleur tevoorschijn. Deze kleur komt overeen met een bepaalde categorie met bijhorende quotes. Nadat de kleur op je scherm tevoorschijn komt, open je het bijhorende PowerPoint en lees je, net als bij de papieren variant, de quote voor met als doel hierover in gesprek te gaan. Actiepunten kunnen bij de online variant op het Whiteboard via Microsoft Teams genoteerd en opgeslagen worden. Achteraf kan je deze ophangen op een zichtbare plaats en eventueel aan de betrokkenen bezorgen via mail of een ander kanaal.

## 4.2 Stellingen/quotes

Voor de werkvorm hebben we gekozen om met categorieën en bijpassende quotes te werken. Er zijn zes categorieën met daaronder vijf à zes quotes. Deze worden hieronder besproken, telkens met een korte uitleg.

### 4.2.1 Vertrouwen en veiligheid

Het is belangrijk dat zorgmedewerkers en als ervaringsdeskundigen kunnen werken in een vertrouwde en veilige omgeving. Om feedback te kunnen geven en ontvangen en om op een betrouwbare manier te kunnen samenwerken, is die veiligheid noodzakelijk. Vertrouwen en veiligheid zijn ook cruciale factoren in het verbindingsproces met de cliënt. De ervaringswerker kan hierbij de gepaste tussenschakel zijn.

#### 4.2.1.1 Quotes

- 1. “Andere zorgprofessionals mogen ook hun ervaringen delen met cliënten, als ze daar zelf klaar voor zijn en op een gepast moment”** - Hanne Evenepoel, Jochen Van den Steen
  - Uitleg: Zorgprofessionals kunnen hun ervaringen delen als ze zich hier zelf goed bij voelen én als het een meerwaarde kan bieden voor de cliënt.
  - Vraag: Welke ervaringen zijn nuttig om te delen en wanneer?
- 2. “Als ervaringswerker is het ook niet gemakkelijk om de luis in de pels te zijn”** - Jochen Van den Steen
  - Uitleg: Ervaringswerkers bevinden zich vaak in een tweestrijd. Langs de ene kant hebben ze een kritische blik, al dan niet gewenst, op het hulpverleningsproces. Langs de andere kant willen ze ook graag een goede verstandhouding met de andere hulpverleners, die vaak een andere visie hebben.
  - Vraag: Hoe en wanneer is een kritische blik een meerwaarde?
- 3. “Weten dat een ervaringswerker ook ervaring heeft gehad als cliënt binnen de geestelijke gezondheidszorg, kan bij de cliënt het gevoel van (h)erkenning versterken.”** - Sara Vermeire
  - Uitleg: Door als cliënt in gesprek te gaan met een ervaringswerker, zijn er misschien gelijkenissen in hun verhaal. Dit kan zorgen voor een band en verbinding. Het kan hoop en perspectief geven aan de cliënt.
  - Vraag: Wat zorgt voor een gevoel van verbinding binnen een team en met cliënten?
- 4. “Gebrek aan vertrouwen staat samenwerken in de weg”** - Bart Debyser
  - Uitleg: Vertrouwen tussen zorgprofessionals en ervaringswerkers is noodzakelijk. Zonder dit vertrouwen kan er niet op een duurzame en veilige manier worden samengewerkt.
  - Vraag: Wat houdt echt vertrouwen in?
- 5. “Mensen moeten de kans krijgen om hun bedenkingen te uiten en vragen te stellen alvorens de ervaringswerker er is”** -Marjolein Deceulaer
  - Uitleg: Werken met ervaringswerkers is een heel proces. Dit wekt heel wat vragen op bij andere zorgprofessionals. Het is belangrijk om hier actief op in te spelen voor de komst van de ervaringswerker. Op die manier is er een hogere kans op een veilige start.
  - Vraag: In welke mate is er ruimte om op voorhand vragen te stellen over het inschakelen van een ervaringswerker?

**6. “Een ervaringswerker speelt een rol in het brengen van vertrouwen in een team. Zij kunnen, vanuit hun ervaring, het team leren om met een kritische blik naar zichzelf te kijken.” - Dirk De Wachter**

- Uitleg: De ervaringswerker leert het team om met een kritische blik naar zichzelf te kijken.
- Vraag: In welke mate is er binnen het team ruimte om kritische bedenkingen met elkaar te delen?

#### 4.2.2 Deskundigheid

Deskundigheid is een breed begrip. Dit kan gaan van het volgen van een professionele opleiding zoals de opleiding psychologie, een geregistreerde opleiding voor ervaringsdeskundigen tot het delen van de eigen verrijkte ervaring.

De invulling van het begrip deskundigheid is ook afhankelijk van organisatie tot organisatie. Afbakening ervan en overeenstemming erover door alle betrokken partijen zijn hierbij belangrijk.

##### 4.2.2.1 Quotes

**1. “De verwachtingen t.o.v. een ervaringswerker zijn realistischer dan t.o.v. een ervaringsdeskundige.” - Hans Meganck**

- Uitleg: In het woord **ervaringsdeskundigheid** heeft het begrip ‘deskundigheid’ vaak een dermate groot gewicht, waardoor er van de ervaringsdeskundige soms zaken worden verwacht die niet realistisch meer zijn.
- Vraag: Hoe en waarin is de ervaringswerker anders deskundig dan de andere zorgprofessionals?

**2. “Overtreden we de regels van beroepsgeheim als we werken met ervaringswerkers?” - Webinar ervaringsdeskundigheid**

- Uitleg: Beroepsgeheim is een delicaat begrip. In principe zijn ervaringswerkers verbonden aan de regels van het gedeeld beroepsgeheim. De vraag is wie graag toegang krijgt tot welke relevante informatie.
- Vraag: Welke informatie delen jullie met wie binnen een team en waar wil de ervaringswerker zelf toegang tot krijgen?

**3. “De hulpverlener kan opschuiven in de richting van de ervaringswerker door af en toe gebruik te maken van de eigen ervaringen in relatie tot degene die wordt begeleid” - Peter Dierinck, handboek kwartiermaken**

- Uitleg: Niet enkel ervaringswerkers kunnen ervaringen delen met cliënten, ook andere zorgprofessionals kunnen dit doen.
- Vraag: Wanneer en hoe kan het een meerwaarde zijn dat ook een zorgprofessional een eigen ervaring deelt met een cliënt?

**4. “De ervaringswerker moet bij de aanwerving niet noodzakelijk een opleiding gevolgd hebben.” - Marian Van der Sypt**

- Uitleg: Over het al dan niet volgen van een opleiding zijn de meningen verdeeld. Het is afhankelijk van de organisatie en/of de reeds aanwezig competenties van de kandidaat of het noodzakelijk is om een opleiding te volgen.
- Vraag: Wat kan de meerwaarde van een opleiding tot ervaringswerker zijn?

**5. “Een ervaringswerker weet wat een behandeling met je doet. Een zorgprofessional weet hoe een behandeling in zijn werk gaat.”- Webinar ervaringsdeskundigheid**

- Uitleg: Een ervaringswerker heeft zelf zijn eigen ervaring waardoor hij zich beter kan inleven in de wereld van de cliënt en zo ook in de behandeling. Een zorgprofessional heeft dan weer theoretische kennis. De combinatie van beiden kan elkaar aanvullen.
- Vraag: Hoe kunnen ervaringswerkers en andere zorgprofessionals elkaar concreet aanvullen?

**6. “De ervaringswerker heeft een aparte, specifieke deskundigheid. Die moet ook bewaard blijven, zodat het zich niet vermengt tot meer van hetzelfde.” - Dirk De Wachter**

- Uitleg: Het specifieke statuut van de ervaringswerker is anders dan dat van de zorgprofessional die eigen ervaringen beleeft.
- Vraag: In welke mate wordt er erkenning gegeven aan de specifieke deskundigheid en plaats van de ervaringswerker?

#### 4.2.3 Taak en profiel

Ervaringswerkers kunnen verschillende taken en rollen opnemen. Vaak worden deze afgestemd op de persoon zelf. Het is belangrijk dat dit duidelijk gecommuniceerd wordt naar de betrokken partijen. Dit om misverstanden te voorkomen.

##### 4.2.3.1 Quotes

- 1. “Het is belangrijk om een duidelijke functieomschrijving vast te leggen”.** - Samir Boureghda en Marian Van de Sypt
  - Uitleg: Een duidelijke structuur, een functieomschrijving en stabiliteit zijn belangrijk. Zo weet de ervaringswerker wat er van hen verwacht wordt en weet de organisatie wat men kan verwachten.
  - Vraag: In welke mate is een duidelijke functieomschrijving belangrijk?
- 2. “Het is belangrijk dat we ervaringswerkers screenen. Niet iedereen is hiervoor gemaakt, het hangt af van je persoonlijkheid.”** - Samir Boureghda
  - Uitleg: Het is een kwestie van de juiste persoon op de juiste plaats, niet iedereen heeft dezelfde talenten. De taken moeten bij de ervaringswerker passen.
  - Vraag: In welke mate moeten de taken afgestemd zijn op de ervaringswerker?
- 3. “Een zorgprofessional heeft altijd wel blinde vlekken. Een ervaringswerker kan helpen om die blinde vlekken weg te werken.”** – Samir Boureghda
  - Uitleg: De ervaringswerker ziet dingen die andere zorgprofessionals niet zien en omgekeerd, ze vullen elkaar aan.
  - Vraag: Hebben ervaringswerkers ook blinde vlekken?
- 4. “De voornaamste taak van een ervaringswerker is ‘compagnon’ te zijn.”** -Marc Eneman
  - Uitleg: De ervaringswerker weet wat de cliënt meemaakt en ondersteunt hen in hun herstelproces. Een compagnon is iemand die de cliënt laagdrempelig nabij is.
  - Vraag: In welke mate is het belangrijk dat de ervaringswerker een compagnon kan zijn voor de cliënt?

5. **“Er gaat veel creativiteit verloren in organisaties waar topdown wordt beslist wat ervaringswerkers mogen doen.”** Dirk De Wachter

- Uitleg: De ervaringswerker mag zelf zoeken naar een geschikte ‘plek’. Deze wordt beter niet topdown opgelegd.
- Vraag: Welke ruimte moeten ervaringswerkers krijgen om een eigen ‘plek’ te creëren en verder in te vullen?

#### 4.2.4 Weerstand

Bij aanvang van de samenwerking met ervaringswerkers weten zorgprofessionals vaak niet wat ze kunnen verwachten, ze zijn soms ‘bang’ voor het nieuwe en er spelen soms vooroordelen. Dit kan ervoor zorgen dat ze de samenwerking met een ervaringswerker niet zien zitten. Het is belangrijk om deze weerstanden bespreekbaar te maken.

##### 4.2.4.1 Quotes

1. **“Een ervaringswerker gaat mijn taken afnemen en ervoor zorgen dat ik als hulpverlener niet meer nodig ben”** – Bart Debyser

- Uitleg: Andere zorgprofessionals kunnen soms het gevoel hebben dat hun plaats ingenomen wordt door ervaringswerkers.
- Vraag: Wanneer en hoe kan een ervaringswerker een complementaire meerwaarde hebben binnen een team?

2. **“Je hebt al je cliënten, maar je hebt dan nog twee ervaringswerkers waarin je uw tijd in moet steken om te ondersteunen.”** - anoniem

- Uitleg: Net zoals stagiaires en nieuwe teamleden vraagt de inschakeling van een ervaringswerker in een team de nodige tijd. Soms zijn zorgprofessionals bang dat een ervaringswerker veel tijd in beslag zal nemen, ze zien het eerder als last dan als meerwaarde.
- Vraag: Welke extra ondersteuning is er nodig voor de inschakeling van een ervaringswerker?

3. **“Vaak ervaren we een ervaringswerker niet als een collega maar als een cliënt.”** - anoniem

- Uitleg: Vaak worden ervaringswerkers nog niet als een volwaardige collega gezien en worden ze nog steeds beschouwd als te kwetsbaar.
- Vraag: In welke mate worden ervaringswerkers beschouwd als gelijkwaardige collega’s?

4. **“Een grote weerstand kan van de cliënt zelf komen.”** – Jochen Van den Steen

- Uitleg: De cliënten zien er soms in het begin de meerwaarde nog niet van in. Gedurende het traject ervaren ze de inschakeling van een ervaringswerker wel als positief.
- Vraag: Hoe kan de introductie van ervaringswerkers bij cliënten ondersteund worden?

5. **“Ervaringswerkers moeten zichzelf nog waarmaken, ze moeten de collega’s overtuigen van hun waarde in het team.”** -Gust Rector

- Uitleg: Bij het inschakelen van een ervaringswerker is het niet voorspelbaar hoe de inbreng en samenwerking zullen lopen en moeten ervaringswerkers nog bewijzen dat ze een meerwaarde hebben voor het herstelproces.
- Vraag: In welke mate krijgen ervaringswerkers kansen om een eigen plek te verwerven?



#### 4.2.5 Zelfzorg

Het is belangrijk dat een ervaringswerker goed opgevangen wordt binnen de organisatie. Binnen deze categorie bedoelen we dan vooral of er ruimte is voor de ervaringswerker/ervaringsdeskundige om zich kwetsbaar op te stellen, grenzen te stellen voor zichzelf, om te durven aangeven dat het even minder gaat. Het gaat hier ook over het voorkomen van en zichzelf beschermen tegen herval.

##### 4.2.5.1 Quotes

1. **“Ik voel me veel authentieker in het werken, omdat ik juist ook aansluiting vind bij mezelf.”** – Ann Callebert
  - Uitleg: Het inzetten van de eigen persoon en ervaring kan helpen om een job beter uit te voeren en daarbij trouw te blijven aan de eigen persoonlijkheid.
  - Vraag: In welke mate wordt authenticiteit verwacht van alle betrokkenen in een team?
  
2. **“De ervaringswerker moet voldoende hersteld zijn om ingezet te worden.”** - Jan Delvaux
  - Uitleg: Vooraleer een ervaringswerker aan de slag gaat in het werkveld, moet die voldoende de eigen ervaring verrijkt hebben. Een ervaringswerker moet het eigen verhaal voldoende overstegen hebben.
  - Vraag: Wat met zelfzorg en herval bij ervaringswerkers in onze organisatie?
  
3. **“We moeten een mentor of buddy voorzien voor de ervaringswerkers om hen te begeleiden gedurende het hele proces.”** -Marian Van der Sypt
  - Uitleg: Het is belangrijk om binnen de organisatie iemand te hebben waar de ervaringswerkers terecht kunnen met al hun vragen en bezorgdheden. Enkel zo zijn er groeimomenten voor beide partijen.
  - Vraag: Wanneer is een mentor/buddy wenselijk voor een ervaringswerker?
  
4. **“Ga niet werken als ervaringswerker op de plaats waar je ooit zelf ook bent opgenomen.”**  
– Ann Callebert
  - Uitleg: Wanneer de ervaringswerker een terugval heeft, is het belangrijk dat die terecht kan op een veilige plaats.
  - Vraag: Wat zijn mogelijke valkuilen/moeilijkheden of voordelen wanneer je aan de slag gaat in de organisatie waar je zelf in behandeling was?
  
5. **“Als je sterk bent, durf je je kwetsbaar op te stellen.”** – Akbar Barani
  - Uitleg: Wanneer je als ervaringswerker sterk in uw schoenen staat en voldoende hersteld bent, durf je jezelf kwetsbaarder openstellen voor het team waarbinnen je werkt en voor de zorgvrager.
  - Vraag: Waar ligt de grens in het delen van kwetsbaarheden?

#### 4.2.6 Draagvlak en visie

Een organisatie moet zich goed voorbereiden vooraleer er een goede samenwerking kan zijn met ervaringswerkers. Een draagvlak houdt in dat er ondersteuning en goedkeuring is binnen heel het team rond het samenwerken met ervaringswerkers. Dat betekent ook dat het beleid bereid is om middelen, mensen en tijd vrij te maken. Er moet ondersteuning zijn zowel vanonder- als van bovenuit.

#### 4.2.6.1 Quotes

1. **“Vooraleer je met ervaringswerkers aan de slag wil gaan moet de organisatie zich eerst goed voorbereiden. Er moet draagvlak zijn, voldoende info, middelen, tijd...”** - Samir en Marian Van der Sypt
  - Uitleg: In sommige organisaties staan ervaringswerkers nog in de pioniersfase binnen de geestelijke gezondheidszorg. Het is dus belangrijk om wederzijdse verwachtingen uit te spreken en een draagvlak te creëren.
  - Vraag: Wat moet er binnen een team/ organisatie gebeuren vooraleer een samenwerking met ervaringswerkers kan worden opgestart?
  
2. **“Het samenwerken door een ervaringswerker en een zorgprofessional maakt de totaalervaring voor de cliënten nog groter.”** – Bart Debyser
  - Uitleg: Ervaringswerkers brengen door hun ervaringen en hun specifieke opleiding andere perspectieven binnen een team. Dit kan tot interessante nieuwe inzichten en dialoog leiden.
  - Vraag: Wat heeft ons team nodig (aan informatie, vorming, vaardigheden) om samen te werken met ervaringswerkers?
  
3. **“Vooraleer er een ervaringswerker binnen een team komt, moet er binnen het team al gesproken kunnen worden over kwetsbaarheden”** – Jochen Van den Steen
  - Uitleg: Ook reguliere zorgprofessionals kunnen bepaalde ervaringen hebben meegemaakt wat ook hen extra kwetsbaar kan maken. Deze ervaringen kunnen ook zeer interessant zijn om te delen.
  - Vraag: Is er binnen het team/organisatie ruimte om te spreken over eigen kwetsbaarheden? Wat kan ervoor zorgen dat er daar wel over gepraat kan worden?
  
4. **“De ervaringswerker mag geen uitzonderingspositie hebben, het hele team moet goed ondersteund worden en als werkgever moet je het hele team krachtgericht ondersteunen.”**  
- Jochen Van den Steen
  - Uitleg: Binnen een team brengt iedereen een bepaald perspectief binnen. Ervaringswerkers hebben hun eigen perspectief, beïnvloed door hun ervaringsdeskundigheid. Ook andere zorgprofessionals hebben hun eigen perspectief. Iedereen is dus van belang en is gelijk.
  - Vraag: Binnen de context van een multidisciplinair team: Vinden jullie dat een ervaringswerker een aparte discipline vertegenwoordigt of eerder een aanvullend lid is?
  
5. **“Wanneer er meer ervaringswerkers zullen komen, moet er ruimte/plaats zijn waar ze met elkaar in intervisie kunnen gaan.”** - Gust Rector
  - Uitleg: Er moet ruimte voorzien worden waar ervaringswerkers van verschillende afdelingen en/ of organisaties samenkomen om in gesprek te gaan met elkaar. Tijdens deze momenten kunnen ze hun ervaringen als ervaringswerkers delen en leren van elkaar.
  - Vraag: Op welke manier krijgen ervaringswerkers kansen om ervaringen te delen en van elkaar te leren?

6. **“Ik ben voorstander om ervaringswerkers op te nemen in de personeelsnorm, net zo goed als ik voorstander ben van het opkrikken van de budgetten voor geestelijke gezondheidszorg.”** - Dirk De Wachter
- Uitleg: organisaties moeten over een voldoende budget beschikken om ervaringswerkers te kunnen inzetten en te honoreren.
  - Vraag: In welke mate moeten er voldoende middelen vrijgemaakt worden om ervaringswerkers in te zetten?

## 4.3 Feedback opdrachtgever (Organisatie Broeders van Liefde en invloed op eindproduct)

### 4.3.1 Na afloop van presentatie 18/02

Lieven Claeys en Hanne Evenepoel waren globaal gezien zeer lovend over de presentatie en de werkvorm, Compagoog is volgens hen allesomvattend. Lieven en Hanne vonden het heel mooi wat we ontwikkeld hebben en vinden dat hier iets verder mee gedaan moet worden. De organisatie Broeders van Liefde bekijkt hoe ze de werkvorm breed kunnen verspreiden binnen de sector.

De quotes zijn het resultaat van een zeer brede bevraging. Door de grondige literatuurstudie en vele diepte-interviews werden de meest passende categorieën en quotes geselecteerd. Hierdoor is de werkvorm volledig en geeft taal aan diegene die gedachten en gevoelens nog niet heeft kunnen omzetten naar woorden.

Lieven en Hanne waren positief verrast dat de werkvorm ontwikkeld is door een andere beroepsgroep dan ervaringswerkers, namelijk studenten sociaal werk. Hierin hebben ze hun eigen expertise en kwetsbaarheid verwerkt.

Het enige puntje van feedback ging over de indeling van de werkvorm. Ze opteerden voor een gelijk aantal quotes per categorie.

### 4.3.2 Na afloop van testperiode werkvorm

Op 22 april 2021 ontvingen we de feedback van de werkvorm, dit na een testperiode. Ze testten de werkvorm enkel in de fysieke vorm, de online variant werd niet getest. De werkvorm speelden ze binnen hun team. Ze hebben ervoor gekozen om tijdens de testsessie verdere duiding te geven rond een aantal begrippen die aan bod kwamen (bv. Herstelondersteunende zorg, visie op gezondheid versus herstel...).

Als belangrijkste punt uit de feedbackronde kwam het volgende: “Compagoog doet wat hij moet doen: deze werkvorm brengt een gesprek op gang over ervaringswerk in vele facetten. De werkvorm is voldoende breed en niet beperkend. (...)” (Evenepoel, H., e-mail, 22 april 2021). De deelnemers waren het niet altijd eens met elkaar. Dit bracht discussie op gang, wat net de bedoeling van de werkvorm is.

De groepsgrootte tijdens de test bestond uit 8-12 personen. Dit was het meest ideale en het meest veilig. Wij hebben ervoor gekozen om geen aantal te bepalen in de groepsgrootte om de keuze vrij te laten. Dit omdat een team uit verschillende groottes kan bestaan. Uit de feedback bleek ook dat het een meerwaarde is dat er één of meerdere ervaringswerkers deelnemen aan de werkvorm. Dit was initieel al onze bedoeling. Wij zien ervaringswerkers al als deel van een team. We pasten dit aan in de handleiding zodat het duidelijker is en er hier geen misverstanden over kunnen bestaan.

Verder hebben ze een aantal kleine bemerkingen. Als eerste punt kwam naar voor dat er niet op elke kaart een uitleg werd gegeven bij de quote. Bij de meeste quotes was deze uitleg wel aanwezig. Bij sommige quotes hadden we geen extra uitleg gegeven, omdat deze quotes voor zichzelf spraken en geen verdere uitleg nodig hadden. Dit hebben we aangepast.

De ‘anonieme’ quoteservaarden ze in de testronde eerder als storend. Helaas kunnen we dit niet aanpassen, dit omdat deze personen expliciet vroegen om niet met naam te worden vermeld in de werkvorm. De quote uit de webinar ervaringsdeskundigheid kan ook niet aangepast worden. We hebben dit nogmaals bekeken, maar kregen tot hiertoe geen toestemming om hun naam bij de quote te plaatsen.

Ook op vlak van vormelijke aspecten gaven ze enkele feedbackpunten mee. Als eerste hebben ze een voorkeur om alle tekst op één zijde weer te geven. Om een aantal redenen hebben we ervoor gekozen om dit niet te doen. Het oogt overzichtelijker om dit op 2 zijdes te doen. Op die manier is het duidelijk dat de quote centraal staat. In de feedback vermelden ze dat deelnemers vaak al op voorhand keken naar de volgende vraag, en op die manier een 'voorsprong' hadden. Dit was niet de bedoeling van de werkvorm. We maakten een aantal 'themakaarten', die bovenaan de stapel gelegd kunnen worden. Op die manier kan er niet gekeken worden naar de volgende kaart. We omschreven dit duidelijker in de handleiding. Als volgende feedbackpuntje rond het vormelijke aspect, gaven ze aan om meer uitleg te geven in de folder rond het begrip 'ervaringswerker'. We begrijpen waar dit vandaan komt, maar in de folder is er te weinig ruimte om een gedetailleerde uitleg te geven rond dit begrip. Daarom kozen we ervoor om in de folder een meer algemene uitleg te geven, die ook de lading dekt. Als derde puntje willen ze graag in de uitgegeven versie een meer beknopte voorstelling van de personen die de quote uitspreken weergeven. We hebben gekozen om dit nu nog niet aan te passen om 2 redenen. Ten eerste omdat het over de echte uitgave gaat, en ten tweede wegens tijdsgebrek. Het is niet haalbaar om dit op een week tijd uit te werken en ondertussen ook toestemming te vragen aan de betrokken personen. Tijdens de testsessie gooiden ze de dobbelsteen elk om de beurt. We hebben ervoor gekozen om dit duidelijker te beschrijven in de handleiding. Ook het prototype van de dobbelsteen op zich was niet ideaal, maar dit was maar het prototype. Als laatste puntje gaven ze aan dat er in de handleiding ook vermeld moet worden hoe de werkvorm concreet gebruikt kan worden. We vinden het moeilijk om de handleiding nog gedetailleerder te maken. Er staat in hoe de werkvorm gebruikt kan worden, wat ze er nadien mee kunnen doen en waarom deze ontwikkeld is.

Als voorbereiding op de testsessie maakten Lieven en Hanne een tekst om de werkvorm uit te leggen. Deze voegden we toe in bijlage 7.

## 5. Besluiten en voorstellen

Ons onderzoek bestond uit veel opzoekingswerk. Elke week kwamen we online samen om onze informatie te delen met elkaar aan de hand van bronnenverslagen. We maakten een literatuurstudie, deden diepte-interviews, lazen boeken en artikels, enzovoort. We hoorden tijdens de diepte-interviews vaak dingen terugkomen of juist tegenstrijdige uitspraken. We begonnen bronnenverslagen te maken met al de interessante quotes die we vernamen tijdens de diepte-interviews. Deze quotes tonen aan dat er veel verschillende visies zijn over de samenwerking tussen ervaringswerkers en andere zorgprofessionals. Wij hebben deze quotes gebundeld en opgedeeld in zes categorieën en zo is onze werkvorm 'Compagoog' ontstaan. Doorheen de creatie van Compagoog hielden we steeds rekening met de onderzoeksvraag "Hoe kan de werkvorm 'Compagoog' de samenwerking bevorderen tussen ervaringswerkers en andere zorgprofessionals in psychiatrische voorzieningen binnen de organisatie Broeders Van Liefde?"

We hebben in ons rapport enkele mogelijkheden, knelpunten, succesfactoren, good practices... opgesomd die er voor ons uitspringen. De 6 categorieën met de bijhorende quotes zijn voor ons de belangrijkste zaken die we uit de interviews en ons onderzoek haalden.

Een volledig klaar antwoord kunnen we nog niet bieden op onze onderzoeksvraag, want het zou eerst voldoende uitgeprobeerd moeten worden. Maar we denken wel dat Compagoog voor dialoog kan zorgen tussen ervaringswerkers en andere zorgprofessionals. En het creëren van dialoog kan volgens ons ook wel bijdragen tot een betere samenwerking. Moeilijkheden, onzekerheden en onwetendheden kunnen besproken worden, en wanneer dit gebeurt zal de samenwerking ook verbeteren.

Het schrijven van dit projectrapport en het creëren van onze werkvorm hebben wij allemaal als zeer interessant en leerrijk ervaren. We hopen dat onze werkvorm Compagoog een gesprek op gang brengt over ervaringswerk in vele facetten.

## 6. Referentielijst

### 6.1 Mondelinge bronnen

- Bouregghda, S. (2020, 5 november). Samenwerken met ervaringsdeskundigen bij de broeders van liefde binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg. (D. P. Dewilde, Interviewer)
- Callebert, A. (2020, November 18). Samenwerken met ervaringswerkers bij de broeders van liefde binnen het domein geestelijke gezondheidszorg. (D. Dewilde, & Y. Praet, Interviewers)
- Claeys, L. (2020, oktober 8). Interview i.f.v. Bachelorproject. (D. Dewilde, E. Malfliet, L. Van Watermeulen, M. Melkebeke, T. Matthys, & Y. Praet, Interviewers)
- Delvaux, J. (2020, november 18) Interview ervaringsdeskundige met directeurs. ( E. Malfliet, & T. Matthys, interviewers)
- Deceulaer, M. (2020, november 13). Interview stafmedewerkster herstelondersteunende zorg PC Sint-Hieronymus. (M. Melkebeke, & L. Van Watermeulen, Interviewers) Opgeroepen op november 20, 2020
- De Wachter, D. (2021, januari 27). Interview met Dirk De Wachter. (E. Malfliet, & T. Matthys, Interviewers)
- Eneman, M. (2020, december 15) Interview ervaringsdeskundige met psychiater. ( E. Malfliet, & T. Matthys, interviewers)
- Evenepoel, H. (2020, november 27). Interview ervaringsdeskundige PC Ariadne Lede. (M. Melkebeke, & L. V. Watermeulen, Interviewers)
- Podevijn, A. (2020, december 11). Interview psychiatrisch verpleegkundige PC Sint-Hieronymus. (L. Van Watermeulen, & M. Melkebeke, Interviewers) Opgeroepen op december 13, 2020
- Rector, G. (2020, november 26) Interview ervaringsdeskundige met directeurs. ( E. Malfliet, & T. Matthys, interviewers)
- Van den Abeele, T.(2020, november 2). Interview ervaringswerker Sint Kamillus. (M. Melkebeke, & L. V. Watermeulen, Interviewers)
- Van den Steen, J. (2020, december 1). Samenwerken met ervaringsdeskundigen bij de broeders van liefde binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg. (L. Van Watermeulen, & M. Melkebeke, Interviewers)
- Van der Borght, J., & Verdurmen, S. (2020, november 24). Interview hoofdverpleegkundige & therapeut PC Sint-Hieronymus. (L. Van Watermeulen, & M. Melkebeke, Interviewers) Opgeroepen op november 26, 2020
- Van der Sypt, M. (2020, 10 29). Samenwerken met ervaringsdeskundigen binnen het domein armoede. (D. De wilde, & Y. Praet, Interviewers)
- Van Leuven, E. (2020, december 1) Interview ervaringsdeskundige met student ervaringsdeskundige. ( E. Malfliet, & T. Matthys, interviewers)
- Vermeire, S. (2020, november 03). Interview Sara Vermeire PC Sint-Hieronymus. (M. Melkebeke, & L. Van Watermeulen , Interviewers) Opgeroepen op november 10, 2020

### 6.2 Schriftelijke bronnen

- Bovenberg, F., Wilrycx, G., Bähler, M., & Francken, G. (2011, augustus 2021). *Inzetten van ervaringsdeskundigheid*. Opgeroepen op 25 januari, van venvn-spv.nl: <https://www.venvn-spv.nl/pdfs/vakblad/sppdf/sp97/sp97-hoofd03.pdf>
- Bruneel, E., Colemont, P., Gielen, P., Tambuyzer, E., & Ector, S. (2019, maart 5). *Publicaties*. Opgedaald van [www.opgang.be](http://www.opgang.be): <http://www.opgang.be/publicaties/beleidsnota-het-inschakelen-van-ervaringsdeskundigen-in-de-gezondheidszorg>
- Callebaut, F., Genouw, R., Jansegers, F., Keresdedjian, I., Kint, N., Leuridant, P., & Nuffel, D. (2019-2020). *Bachelorproject: ervaringsdeskundigheid in de geestelijke gezondheidszorg*. Gent: Arteveldehogeschool.

- Castro, E. M. (2019). *Nieuwe collega's in de zorg: ervaringsdeskundigen in het ziekenhuis*. . Leuven : LannooCampus.
- Castro, E., & Regenmortel, T. (2019, augustus 26). *Ervaringsdeskundigen zorgen voor meer kwaliteit in ziekenhuizen*. Opgehaald van sociaal.net: <https://sociaal.net/achtergrond/ervaringsdeskundigen-meer-kwaliteit/>
- Derison, T., & Boonen, H. (2017, Juni 30). Herstelgericht kijken naar psychische problemen: vernieuwingen in de geestelijke gezondheidszorg. België. Opgeroepen op Februari 9, 2020, van <https://sociaal.net/achtergrond/herstelgericht-kijken/>
- Hendriksen-Favier, A., van Rooijen, S., & Rijkaart, A.-M. (z.d.). *Handreiking ROPI*. Opgeroepen op januari 28, 2021, van Trimbos Instituut: <http://assets-ti.e-dev.nl/docs/0b5b983d-146f-4349-b246-d8e0ecde51bc.pdf>
- Leys, J. (2014, december 20). *HET HERSTELCONCEPT*. Opgeroepen op januari 26, 2021, van broedersvanliefde.be: <https://broedersvanliefde.be/artikel/het-herstelconcept>
- Mentalis. (z.d.). *De kracht van de herstelblik en –praktijk in de geestelijke gezondheidszorg*. Opgeroepen op januari 25, 2021, van [www.kennisplein.be](http://www.kennisplein.be): [https://www.google.com/search?q=De+kracht+van+de+herstelblik+en+%E2%80%93praktijk+in+de+geestelijke+gezondheidszorg.&rlz=1C1CHBF\\_n1BE921BE921&oq=De+kracht+van+de+herstelblik+en+%E2%80%93praktijk+in+de+geestelijke+gezondheidszorg.&aqs=chrome..69i57j619j0j7](https://www.google.com/search?q=De+kracht+van+de+herstelblik+en+%E2%80%93praktijk+in+de+geestelijke+gezondheidszorg.&rlz=1C1CHBF_n1BE921BE921&oq=De+kracht+van+de+herstelblik+en+%E2%80%93praktijk+in+de+geestelijke+gezondheidszorg.&aqs=chrome..69i57j619j0j7)
- Steunpunt Geestelijke Gezondheid. (2019, september). *Globaal Plan Ervaringsdeskundigheid*. Opgehaald van [herstelplatform.be](http://herstelplatform.be): [www.herstelplatform.be/gpe](http://www.herstelplatform.be/gpe)
- van Rooijen, S., Nijnsens, K., & Hendriksen-Favier, A. (2012). Handreiking voor de Implementatie van herstelondersteunende zorg in de ggz . Utrecht , Nederland : Trimbos instituut. Opgeroepen op Februari 11, 2021, van <https://www.trimbos.nl/docs/3bc38e33-b8ca-4bbc-ab90-413ccf3dbd60.pdf>
- Vlaamse overheid. (sd). Vermaatschappelijking. Brussel, België . Opgeroepen op Februari 11, 2021, van <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-regering/visie-2050/samen-leven-2050/vermaatschappelijking>
- Zwitser, B., & van der Valk, L. (2013, mei 11). *Het cliëntperspectief op ervaringsdeskundigheid*. Opgeroepen op februari 01, 2021, van [hbo-kennisbank.nl](http://hbo-kennisbank.nl): <https://hbo-kennisbank.nl/details/amsterdam:oai:hva.nl:472351>

## 7. Bijlagen

### 7.1 Bijlage 1: Interviewvragen

#### 7.1.1 Vragen directeurs

1. Zijn er ervaringswerkers aan het werk in uw organisatie?
2. Waarom kiest jouw voorziening ervoor om met ervaringswerkers te werken?
3. Wat heeft u overtuigd om aan de slag te gaan met ervaringsdeskundige binnen uw organisatie?
4. Wat is volgens u de meerwaarde van ervaringsdeskundige?
5. Vanwaar komt de vraag om een ervaringsdeskundige aan te werven?
6. Op welke niveaus wordt er samengewerkt? (Micro, meso macro)
7. Hoe verloopt de samenwerking met een ervaringsdeskundige? (Heb het vooral over hoe de ervaringsdeskundige voorgesteld wordt binnen de organisatie, maar weet niet zo goed hoe ik dit moet formuleren)
8. Hoe denkt u dat de samenwerking verloopt tussen de ervaringswerker en de professionele hulpverlener?



9. Zijn er knelpunten, moeilijkheden om te werken met ervaringsdeskundigen op vlak van visie, integratie in teams, samenwerking met andere zorgprofessionals,...
10. Zijn ervaringsdeskundige al tot u gekomen met problemen omtrent die samenwerking?
11. Waarover gingen die klachten?
12. Wat heeft u dan gedaan met de klachten van zowel de ervaringsdeskundige als de professionele hulpverlening?
13. In welke mate heeft u het gevoel/idee dat het inzetten van een ervaringsdeskundige bij alle andere zorgactoren goed onthaald wordt?
14. Wat is uw taak/uw rol bij het inzetten van ervaringsdeskundigheid in uw voorziening?
15. Komt u zelf veel in contact met de ervaringsdeskundige?
16. In welke mate voelt u de spanning rond de financiering van het aanwerven van een ervaringsdeskundige?

### 7.1.2 Vragen Dirk De Wachter

1. Heeft u al (veel) samengewerkt met ervaringswerkers?
2. Heeft u al (veel) samengewerkt met ervaringswerkers?
3. Hoe zijn de ervaringen tot nu toe geweest met ervaringswerkers?
4. Binnen de context van een multidisciplinair team, vindt u dat een ervaringswerker een aparte discipline is of eerder een aanvullend lid?
5. Merkt u enige weerstand tegenover ED bij hulpverleners en bij psychiaters?
6. Van waar komt volgens u de weerstand van andere zorgprofessionals tegenover de ervaringswerker?
7. Merkt u het effect van het samenwerken met ervaringswerkers?"
  - a. Bijvragen:
    - i. Effect voor uzelf als psychiater?
    - ii. Voor het team?
    - iii. Voor de cliënt? Als er alleen positieve effecten komen...
  - b. merkt u ook negatieve effecten of omgekeerd...
8. Wat kan er volgens u beter binnen de samenwerking met ervaringsdeskundigen?
9. Beschouwt u (on)bewust ervaringsdeskundigen nog als cliënten?
10. Merkt u nog stigmatisering bij andere zorgprofessionals?
  - a. Als en/of zelfstigmatisering bij de ervaringsdeskundige?
11. Kan u eens vertellen hoe u ED betreft binnen uw professie?
12. Vindt u dat een ervaringswerker inzage mag hebben in een patiëntendossier?
13. Wat is volgens u essentieel voor een goede samenwerking tussen psychiaters en ervaringsdeskundigen?
14. In uw professie is vertrouwen en een omgeving van veiligheid essentieel. Speelt een ervaringswerker hierin een rol? Heeft hij hierin een taak?
15. Beschouwt u ander zorgprofessionals met (een verleden van) psychische kwetsbaarheid ook als ervaringsdeskundige?
16. In uw boek 'Liefde, een onmogelijk verlangen' schrijft u: "hoe kan iemand die gekwetst is zijn waardigheid terugvinden, mét zijn aandoening. Niet tégen de aandoening. Wie depressief is, moet aanvaarden dat depressie een stuk is van zichzelf." Denkt u dat een ervaringswerker hier een belangrijke rol kan in spelen? In deze aanvaarding van onze tekorten?
17. Vaak wordt er uitgegaan van het ideaalbeeld dat een ED gelijkwaardig is aan andere hulpverleners, maar in de praktijk zien we dat dit niet altijd zo is. Hoe staat u hier tegenover?
18. In vorige interviews hebben we al enkele argumenten gehoord om ervaringswerkers op te nemen in de personeelsnormen, terwijl andere hulpverleners hier toch wat voorzichtig mee

willen zijn. Wat vindt u van de discussie om ED wel of niet op te nemen in de personeelsnormen?

### 7.1.3 Vragen ervaringswerkers

1. Wat is je takenpakket als ervaringswerker?
  - a. Wat vind je van dit takenpakket?
2. In welke mate slaag je erin je eigen kwetsbaarheid te overstijgen?
3. Heb je het gevoel dat er nog een stigmatisering heerst bij je collega's rond je ervaringsdeskundigheid?
4. In welke teams draai jij mee? Welke rollen neem je op?
5. Hoe is jouw team samengesteld?
6. Wat zijn voor jou positieve punten om als ervaringsdeskundige in een team terecht te komen?
7. Wat zijn voor jou negatieve punten om als ervaringsdeskundige in een team terecht te komen?
8. In welke mate ondervind je bepaalde problemen in het samenwerken met zorgprofessionals?
9. In welke mate ervaar je weerstand bij je collega's bij het inzetten van ervaringsdeskundigen?
10. Wat zijn volgens jou belangrijke succesfactoren voor een goede samenwerking?
11. Heb je als ervaringswerker eenzelfde manier van werken als een zorgprofessional of verloopt dit in de praktijk anders?
  - a. Zorgt dit voor spanningen?
12. Zijn er bepaalde aspecten die je weerhielden om al dan niet te gaan werken als ervaringsdeskundige?
13. Botst de kennis die je hebt als ervaringswerker soms met de kennis van de zorgprofessionals die zij hebben uit eigen ervaring in het werkveld?
14. Hoe verliep de eerste kennismaking met je nieuwe collega's?
15. Vind je dat je inzage moet hebben in de patiëntendossiers?
16. Welk statuut heb je als ervaringswerker?
  - a. Welke voor- of nadelen zijn hieraan verbonden?
17. Welke kansen en mogelijkheden zie je om de relatie met je collega's nog te verbeteren?
18. Wat vind je zelf een moeilijk punt om samen te werken met zorgprofessionals?
19. Hoe kunnen we volgens jou de knelpunten en de weerstand die er is helpen verminderen?
20. In welke mate voel je je genoeg opgeleid om samen te werken met zorgprofessionals?
21. Hoe vind je dat je collega's zich moeten voorbereiden op het werken met een ervaringswerker?
  - a. Wat is belangrijk voor je collega's om te weten?
22. Wat is volgens jou de meerwaarde van een ervaringswerker in het herstelgericht proces van de patiënt/cliënt?

### 7.1.4 Vragen Lieven Claeys

1. In welke mate krijgen ervaringsdeskundigen inzage in (patiënten)dossiers en is dit aangewezen/wenselijk?
2. In welke mate wordt er volgens jou nog stigmatisering ervaren?
3. Samenhangend met stigmatisering, is er een twijfel over de deskundigheid van de ervaringsdeskundigen tegenover de professionals met hoge studies?
4. Takenpakket mondeling afdelen bij rekrutering of duidelijke vorm geven voor zowel ervaringsdeskundigen als hulpverleners?

5. Wanneer is een organisatie er klaar voor? Draagvlak voor herstelgerichte zorg of weerstand?
6. Welk statuut hebben ervaringswerkers en hoe worden zij verloond ?
7. Nemen ervaringswerkers soms de plaats in van andere zorgmedewerk(st)ers ? Of zijn er extra middelen van waaruit zij kunnen worden vergoed / verloond ?
8. Hoe verloopt een sollicitatie? Voldoende kandidaten? Welk profiel zoeken jullie?
9. Is er bij ervaringsdeskundige een weerstand tegen over de hulpverleners? Zij ze het eens over de manier van samenwerken?
10. Zijn er vormingen voor zorgactoren om beter te kunnen samenwerken met ervaringsdeskundigen en andere zorgverleners?
11. Waar komt de weerstand van de hulpverleners vandaan?
12. In welke kunnen ervaringsdeskundigen hun persoonlijk verhaal overstijgen? Afstand nabijheid? Te betrokken zijn?
13. Is er ondersteuning binnen de organisatie voor de hulpverleners?
14. Is er een regionale afbakening voor ons onderzoek ?
15. Gaat het enkel over ervaringsdeskundigen of breder? Familie enz?
16. Heeft u suggesties voor contactpersonen? Interessante interviews?
17. Welke onderzoeksvormen lijken je het meest aangewezen ? Bv. Enquête, interviews,... ?
18. Welke zijn de verwachtingen omtrent het eindproduct? Opnieuw een brochure?
19. Soms weerstand vanuit ervaringsdeskundigen?
20. Krijgen hulpverleners ook een opleiding/vorming om samen te werken met ervaringsdeskundigen?
21. Vanwaar komt de weerstand bij hulpverleners volgens u?
22. Kan de afstand-nabijheid gewaarborgd worden bij ervaringsdeskundigen?

#### 7.1.5 Vragen Marian Van der Sypt

1. Hoe wordt ervaringsdeskundigheid omschreven of toegepast in het domein armoede?
2. Wat zijn succesfactoren voor een goede samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en hulpverleners binnen het domein armoede?
3. Wat zijn basisvoorwaarden om een goede samenwerking te hebben?
4. In welke mate is er in het domein armoede sprake van weerstand tussen de betrokken partijen over het inzetten van ervaringsdeskundigen?
  - a. Hulpverleners én ervaringsdeskundigen
  - b. Hoe beïnvloedt dat de samenwerking?
5. Hoe wordt er omgegaan met weerstand?
6. Hoelang blijft iemand ervaringsdeskundig binnen het domein armoede?
7. Zijn er vormingen of opleidingen beschikbaar of verplicht voor ervaringswerkers?
8. Moeten hulpverleners een opleiding volgen om met ervaringswerkers samen te werken?
9. Heb je weet van bepaalde spelvormen of andere creatieve werkvormen binnen teamoverleg om hen ertoe aan te zetten beter samen te werken?

#### 7.1.6 Vragen psychologen

1. Hoe is het voor jou om samen te werken met een ervaringswerker?
2. Welke weerstand/ergernissen herken je bij jezelf in het samenwerken met ervaringswerkers?
3. Wil je graag voorbereid worden op het samenwerken met een ervaringswerker?
4. Merk je dat jouw kennis die je hebt gezien tijdens je opleiding botst met de kennis die een ervaringswerker gebruikt?
5. Wat zijn volgens jou positieve punten om samen te werken met een ervaringswerker?
6. Wat zijn volgens jou negatieve punten om samen te werken met een ervaringswerker?

7. Wat is voor jou als psycholoog de meerwaarde van werken met een ervaringswerker in het herstelgericht proces van de patiënt/cliënt?
8. Van waar komt volgens jou de weerstand van andere zorgprofessionals tegenover de ervaringswerker?
9. Wat is volgens jou het juiste takenpakket voor een ervaringswerker? Is het duidelijk wat het takenpakket is? In welke mate moet dit duidelijk zijn of kan hier ook flexibel mee omgesprongen worden?
10. Wanneer is de organisatie volgens jou klaar om te werken met een ervaringsdeskundige?
11. Vind jij dat een ervaringswerker inzage mag hebben in een patiëntendossier?
12. Binnen de context van een multidisciplinair team, vind jij dat een ervaringswerker een aparte discipline is of eerder een aanvullend lid?
13. Merk jij nog stigmatisering bij andere zorgprofessionals en/of zelfstigmatisering bij de ervaringsdeskundige?
14. Beschouwt u ander zorgprofessionals met (een verleden van) psychische kwetsbaarheid ook als ervaringsdeskundige?
15. Beschouwt u (on)bewust ED nog als cliënten?

#### 7.1.7 Vragen psychiaters

1. Heeft u al veel samengewerkt met ervaringsdeskundigen?
2. Hoe zijn de ervaringen tot nu toe geweest met ervaringsdeskundigen?
3. Binnen de context van een multidisciplinair team, vind jij dat een ervaringswerker een aparte discipline is of eerder een aanvullend lid?
4. Merkt u enige weerstand tegenover ED bij hulpverleners en bij psychiaters?
5. Van waar komt volgens jou de weerstand van andere zorgprofessionals tegenover de ervaringswerker?
6. Merkt u het effect van het samenwerken met ervaringswerkers?
  - a. Bijvragen:
    - i. effect voor jezelf als psychiater?
    - ii. voor het team?
    - iii. voor de cliënt? Als er alleen positieve effecten komen...
  - b. merk je ook negatieve effecten of omgekeerd...
7. Wat kan er volgens jou beter binnen de samenwerking met ervaringsdeskundigen?
8. Beschouwt u (on)bewust ervaringsdeskundigen nog als cliënten?
9. Merk jij nog stigmatisering bij andere zorgprofessionals en/of zelfstigmatisering bij de ervaringsdeskundige?
10. Kan u eens vertellen hoe u ED betreft binnen uw professie?
11. Vind jij dat een ervaringswerker inzage mag hebben in een patiëntendossier?
12. Wat is volgens u essentieel voor een goede samenwerking tussen psychiaters en ervaringsdeskundigen?
13. In uw professie is vertrouwen en een omgeving van veiligheid essentieel. Speelt een ervaringswerker hierin een rol? Heeft hij hierin een taak?
14. Beschouwt u ander zorgprofessionals met (een verleden van) psychische kwetsbaarheid ook als ervaringsdeskundige?

#### 7.1.8 Vragen psychiatrisch verpleegkundigen

1. Hoe ervaar je de samenwerking met ervaringsdeskundigen?
  - a. Op welke manier werken jullie samen?

- b. Op welke manier laten de ervaringsdeskundigen van zich horen binnen het team? (bv. teamvergadering bijwonen)
2. Wat loopt er al goed binnen de samenwerking met ervaringsdeskundigen?
3. Ervaar jij de samenwerking met ervaringsdeskundigen als positief? Zo ja/ nee waarom?
  - a. Wat is volgens jou de meerwaarde van de samenwerking met ervaringsdeskundigen?
4. Wat kan er volgens jou beter binnen de samenwerking met ervaringsdeskundigen?
  - a. Waar is er ruimte voor verbetering?
5. Wat is er voor jou essentieel voor een goede samenwerking met ervaringsdeskundigen?
6. Ervaar jij weerstand voor de samenwerking met ervaringsdeskundigen van andere hulpverleners?
  - a. Van waar komt deze weerstand?
7. Hebben jullie genoeg info gekregen over de inschakeling van ervaringsdeskundigen op voorhand?
8. Weet jij precies wat het takenpakket is van de ervaringsdeskundigen? Is dit duidelijk?
9. Merk jij stigmatisering bij andere hulpverleners tegenover ervaringsdeskundigen?
10. Merk je bij de patiënten dat zij de samenwerking positief ervaren?
11. In welke mate voel je je voldoende opgeleid om samen te werken met ervaringsdeskundigen?
12. In welke mate ervaren jullie schrik dat ervaringsdeskundigen jullie plek zouden innemen?
  - a. Aanwerven ten koste van psychiatrisch verpleegkundigen?
13. In welke mate vind je dat andere zorgverleners hun eigen ervaringsdeskundigheid moeten kunnen inzetten?

#### 7.1.9 Vragen sociale dienst

1. In welke mate werken jullie samen met ervaringswerkers?
  - a. Hoe ervaart u het samenwerken met een ervaringswerker?
2. Hoe is het contact tussen jou en de ervaringswerker?
3. Wat loopt er goed binnen de samenwerking?
4. Wat is voor jou de meerwaarde van het samenwerken met ervaringswerkers?
5. Wat is voor jou de belangrijkste voorwaarde om goed samen te kunnen werken met een ervaringswerker?
  - a. Wat is essentieel voor een goede samenwerking?
6. Zijn er zaken die moeilijk lopen in de samenwerking?
  - a. Waar is er ruimte voor verbetering?
  - b. Wat kan er volgens jou nog beter?
  - c. Waar moet er nog meer op ingezet worden?
7. Ervaren jullie weerstand vanuit het team tegen de samenwerking met ervaringswerkers?
  - a. Van waar komt deze weerstand?
8. In welke mate ervaren jullie weerstand vanuit de ervaringswerkers?
  - a. Van waar komt deze weerstand, volgens jou?
9. Hebben jullie wanneer de voorziening startte met ervaringswerkers of als introductie toen jij hier begon te werken genoeg informatie gekregen over hoe ervaringsdeskundigheid in het ziekenhuis wordt ingezet, wat de uitgangspunten zijn, hoe het past in de visie op participatie en herstel, hoe het concreet in zijn werk gaat in het ziekenhuis,....?
10. Is het voor jou duidelijk wat een ervaringswerker doet en waarom hij/zij wordt ingezet in de organisatie?
11. Heb je het gevoel dat de ervaringswerker een deel van je taken overneemt of ervaar je dit als een samenwerking?

12. Merk je dat er nog een stigma is bij andere hulpverleners tegenover de ervaringsdeskundigen?
13. In welke mate kunnen zorgverleners hun eigen ervaringsdeskundigheid inzetten?

#### 7.1.10 Vragen cliënten

1. Ben je tijdens jouw herstelproces in aanraking gekomen met ervaringswerkers?
2. Hoe heb jij dit ervaren? Wat is het verschil met de andere hulpverleners?
3. Wat was voor jou de meerwaarde van een ervaringswerker?
4. Hoe was het voor jou om zowel een ervaringswerker als professionele zorgactoren te hebben die jou hielpen in jouw hersteltraject?
5. In welke mate wordt er samengewerkt tussen ervaringswerkers en andere zorgactoren, volgens jou?
  - a. Op welk vlak (taken/rollen) werken zij samen?
  - b. Hoe ervaar jij deze samenwerking?
6. Hoe ervaar jij de meerwaarde van de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en psychiatrisch verpleegkundigen?
  - a. En tussen andere zorgactoren?
7. In welke mate zorgt de samenwerking tussen ervaringswerkers en andere zorgactoren ervoor dat er een betere zorg is voor jou, als cliënt?
8. Wat kan volgens jou beter in de samenwerking tussen ervaringswerkers en andere zorgactoren?
  - a. Is er iets dat jij opmerkt dat minder goed loopt?
9. Hoe vond jij dat de professionele hulpverlener zich gedroeg tegen de ervaringswerker?
10. Merkte je ook weerstand van de ervaringswerker zelf ten opzichte van andere hulpverleners?
11. Hoe stond je zelf tegenover de ervaringswerker?
  
12. Jij doet momenteel ook de opleiding ervaringsdeskundige, zijn er zaken die jullie leren omtrent de samenwerking met professionele hulpverleners?
13. Zijn er zaken waarvan je nu al zegt, dit mis ik in de opleiding? Of daaraan moeten ze meer aandacht aan geven?
14. Brenda Froyen had een uitspraak gedaan over ervaringswerkers, dat die eigenlijk niet nodig zijn. Wat vind jij daarvan?
15. Heb jij bezorgdheden voor later? Wanneer je zelf aan de slag zou gaan als ervaringswerker?
16. Wat zijn voor jou, als toekomstige ervaringswerker, de belangrijkste factoren om een goede samenwerking te kunnen hebben met andere zorgactoren?

## 7.2 Bijlage 2: Eindpresentatie Powerpoint



"Hoe kan de werkvorm 'Compagoog' de samenwerking bevorderen tussen ervaringswerkers en andere zorgprofessionals in psychiatrische voorzieningen binnen de organisatie Broeders van Liefde?"

Eva Malfliet  
Tujar Matthys  
Yentl Praet

Dorien Dewilde  
Luna Van Watermeulen  
Maud Melkebeke



Verloop onderzoek

- Literatuurstudie
- Diepte-interviews
- Analyse

## Verloop onderzoek

- Ervaringswerkers
- Andere zorgprofessionals
- Beleidsverantwoordelijken
- Good practices

## Terminologie

- Ervaringswerker
- Herstelgerichte zorg
- Link herstelgerichte zorg en ervaringsdeskundigheid

## Terminologie

### Ervaringsdeskundige - Ervaringswerker

#### Ervaringsdeskundige



#### Ervaringswerker

- Ervaringsdeskundigheid inzetten als professioneel werker
- Gedeelde visie op patiëntenparticipatie



## Terminologie

- Herstelgerichte zorg

"Een zeer persoonlijk en uniek proces van verandering in iemands opvattingen, waarden, gevoelens, doelen, vaardigheden en/of rollen. Het is een manier van leven, van het leiden van een bevredigend, hoopvol en zinvol leven met de beperkingen die de psychische klachten met zich meebrengen. Herstellen betreft het ontgroeien van de rampzalige gevolgen van de aandoening en de ontwikkeling van een nieuwe betekenis en een nieuw doel in iemands leven." - Anthony (2013)

## Terminologie

### Link herstelgerichte zorg en ervaringsdeskundigheid

Objectief vs subjectief herstel

Objectief herstel:

- Door professionals
- Afnemen symptomen, verbeteren functioneren, verminderen terugval
- Klinisch herstel

Subjectief herstel:

- Cliëntenperspectief
- Dynamisch proces, herwinnen van het leven niet langer gedomineerd door ziek zijn
- Persoonlijk herstel

Herstelgericht werken: gelijkwaardig belang van de professionele expertise en ervaringskennis

Ervaringswerk: inbrengen subjectieve beleving in begeleiding in samenwerking + met cliënten

## Bronnen- onderzoek

- Succesfactoren
- Mogelijkheden/knelpunten

## Succesfactoren

- Draagvlak
- Voorbereiding
- Functieomschrijving
- Dialoog
- Evaluatie
- Vertrouwen en veiligheid

## Mogelijkheden /knelpunten

### Mogelijkheden

- Spreken de taal
- Vanuit stem cliënt /klankbord
- Authenticiteit
- Aanvullende kennis
- Verhogen gelijkwaardigheid
- Diepgaande connectie/ verbinding
- Gevoel van betekenisgeving

### Knelpunten

- Blijvende kwetsbaarheid
- Niet voor iedereen
- ~~Volwaardig lid~~
- Stigmatisering
- Weerstand zorgprofessionals /cliënten

## Werkvorm: 'Compagoog'

- Leidraad voor een betere samenwerking
- Toelichting werkvorm

## Quotes "vertrouwen en veiligheid"

- "Andere zorgprofessionals mogen ook hun ervaringen delen met cliënten, als ze daar zelf klaar voor zijn en op een gepast moment." - Hanne Evenepoel, Jochen Van den Steen
- "Als ervaringswerker is het ook niet gemakkelijk om de luis in de pels te zijn." - Jochen Van den Steen
- "Weten dat een ervaringswerker ook ervaring heeft gehad als cliënt binnen de geestelijke gezondheidszorg, kan bij de cliënt het gevoel van (h)erkenning versterken." - Sara Vermeire
- "Gebrek aan vertrouwen staat samenwerken in de weg." - Bart Debyser
- "Mensen moeten de kans krijgen om hun bedenkingen te uiten en vragen te stellen alvorens de ervaringswerker er is." - Marjolein Deceulaer
- "Een ervaringswerker speelt een rol in het brengen van vertrouwen in een team. Zij kunnen, vanuit hun ervaring, het team leren om met een kritische blik naar zichzelf te kijken." - Dirk De Wachter

## Quotes "deskundigheid"

- "De verwachtingen t.o.v. een ervaringswerker zijn realistischer dan t.o.v. een ervaringsdeskundige." - Hans Meganck
- "Overtreden we de regels van beroepsgeheim als we werken met ervaringswerkers?" - Webinar ervaringsdeskundigheid
- "De hulpverlener kan opschuiven in de richting van de ervaringswerker door af en toe gebruik te maken van de eigen ervaringen in relatie tot degene die wordt begeleid." - Peter Dierinck
- "De ervaringswerker moet bij de aanwerving niet noodzakelijk een opleiding gevolgd hebben." - Marian Van der Sypt
- "Een ervaringswerker weet wat een behandeling met je doet. Een zorgprofessional weet hoe een behandeling in zijn werk gaat." - Myrte Dierckx
- "De ervaringswerker heeft een aparte, specifieke deskundigheid. Die moet ook bewaard blijven, zodat het zich niet vermengt tot meer van hetzelfde." - Dirk De Wachter

## Quotes "taak en profiel"

- "Het is belangrijk om een duidelijke functieomschrijving vast te leggen." - Samir Boureghda en Marian Van der Sypt
- "Het is belangrijk dat we ervaringswerkers screenen. Niet iedereen is hiervoor gemaakt, het hangt af van je persoonlijkheid." - Samir Boureghda
- "Een zorgprofessional heeft altijd wel blinde vlekken. Een ervaringswerker kan helpen om die blinde vlekken weg te werken." - Samir Boureghda
- "De voornaamste taak van een ervaringswerker is 'compagnon' te zijn." - Marc Eneman
- "Er gaat veel creativiteit verloren in organisaties waar topdown wordt beslist wat ervaringswerkers mogen doen." Dirk De Wachter

## Quotes "weerstand"

- "Een ervaringswerker gaat mijn taken afnemen en ervoor zorgen dat ik als hulpverlener niet meer nodig ben." – Bart Debyser
- "Je hebt al je cliënten, maar je hebt dan nog twee ervaringswerkers waarin je uw tijd moet steken om te ondersteunen." - anoniem
- "Vaak ervaren we een ervaringswerker niet als een collega maar als een cliënt." - anoniem
- "Een grote weerstand kan van de cliënt zelf komen." – Jochen Van den Steen
- "Ervaringswerkers moeten zichzelf nog waarmaken, ze moeten de collega's overtuigen van hun waarde in het team." -Gust Rector

## Quotes "zelfzorg"

- "Ik voel me veel authentiek in het werken, omdat ik juist ook aansluiting vind bij mezelf." – Ann Callebert
- "De ervaringswerker moet voldoende hersteld zijn om ingezet te worden." - Jan Delvaux
- "We moeten een mentor of buddy voorzien voor de ervaringswerkers om hen te begeleiden gedurende het hele proces." - Marian Van der Sypt
- "Ga niet werken als ervaringswerker op de plaats waar je ooit zelf ook bent opgenomen." – Ann Callebert
- "Als je sterk bent, durf je je kwetsbaar op te stellen." – Akbar Barani

## Quotes "draagvlak en visie"

- "Vooraleer je met ervaringswerkers aan de slag wil gaan moet de organisatie zich eerst goed voorbereiden. Er moet draagvlak zijn, voldoende info, middelen, tijd..." - Samir Bouregghda en Marian Van der Sypt
- "Het samenwerken door een ervaringswerker en een zorgprofessional maakt de totaalervaring voor de cliënten nog groter." – Bart Debyser
- "Vooraleer er een ervaringswerker binnen een team komt, moet er binnen het team al gesproken kunnen worden over kwetsbaarheden." – Jochen

## Quotes "draagvlak en visie"

- "De ervaringswerker mag geen uitzonderingspositie hebben, het hele team moet goed ondersteund worden en als werkgever moet je het hele team krachtgericht ondersteunen." - Jochen Van den Steen
- "Wanneer er meer ervaringswerkers zullen komen, moet er ruimte/plaats zijn waar ze met elkaar in intervisie kunnen gaan." - Gust Rector
- "Ik ben voorstander om ervaringswerkers op te nemen in de personeelsnorm, net zo goed als ik voorstander ben van het opkrikken van de budgetten voor geestelijke gezondheidszorg." - Dirk De Wachter

## Slotreflectie

### Algemene bevindingen

- Verbinding
- Openheid van beide kanten
- Veel verschillende meningen (takenpakket)
- Slot quote

## Slot quote

*Volgens Davidson staan velen binnen de herstelbeweging wantrouwig tegenover het idee dat alleen wetenschappelijk verkregen bewijs tot de waarheid leidt. Zij pleiten ervoor om ervaringskennis te gebruiken als een even valide bron van kennis voor behandel- en rehabilitatie-interventies. Sommigen gebruiken de metafoor 'olie en water' om aan te duiden dat EBP en herstelondersteunend werken niet goed samengaan. Davidson spreekt evenwel liever over olie en azijn om de verhouding tussen beide aan te geven. Die emulsie levert een smakelijke vinaigrette op. In de praktijk moeten wetenschappelijke inzichten altijd worden gecombineerd met de ervaringskennis van cliënten en de professionele kennis van hulpverleners over wat goede zorg is.*

Jaap van Weeghel, Filosofie van herstel, symposium Lectoraat GGz, Hogeschool Leiden, 2013.

## Dank aan

- Lieven Claeys, Hanne Evenepoel en de organisatie Broeders Van Liefde
- Begeleider Hans Meganck
- Geïnterviewde actoren

### 7.3 Bijlage 3: Foto's fysieke werkvorm 'Compagoog'

# COMPAGOOG

Een werkvorm die ruimte maakt voor dialoog tussen ervaringswerkers en andere zorgprofessionals

Deskundigheid	Draagvlak en visie	Zelfzorg	Taak en profiel	Weerstand	Vertrouwen en veiligheid
"De werkvorm heeft ervoor gezorgd dat ervaringswerkers meer zicht krijgen op hun eigen kennis en expertise."	"Overheer de ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Het is belangrijk dat je je zelfzorg niet vergeet."	"De ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Het proces kan soms lang duren, maar het is de moeite waard."	"Het is belangrijk dat de ervaringswerkers zich veilig voelen om hun kennis te delen."
"De ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Overheer de ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Het is belangrijk dat je je zelfzorg niet vergeet."	"De ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Het proces kan soms lang duren, maar het is de moeite waard."	"Het is belangrijk dat de ervaringswerkers zich veilig voelen om hun kennis te delen."
"De ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Overheer de ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Het is belangrijk dat je je zelfzorg niet vergeet."	"De ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Het proces kan soms lang duren, maar het is de moeite waard."	"Het is belangrijk dat de ervaringswerkers zich veilig voelen om hun kennis te delen."
"De ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Overheer de ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Het is belangrijk dat je je zelfzorg niet vergeet."	"De ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Het proces kan soms lang duren, maar het is de moeite waard."	"Het is belangrijk dat de ervaringswerkers zich veilig voelen om hun kennis te delen."
"De ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Overheer de ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Het is belangrijk dat je je zelfzorg niet vergeet."	"De ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Het proces kan soms lang duren, maar het is de moeite waard."	"Het is belangrijk dat de ervaringswerkers zich veilig voelen om hun kennis te delen."
"De ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Overheer de ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Het is belangrijk dat je je zelfzorg niet vergeet."	"De ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Het proces kan soms lang duren, maar het is de moeite waard."	"Het is belangrijk dat de ervaringswerkers zich veilig voelen om hun kennis te delen."
"De ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Overheer de ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Het is belangrijk dat je je zelfzorg niet vergeet."	"De ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Het proces kan soms lang duren, maar het is de moeite waard."	"Het is belangrijk dat de ervaringswerkers zich veilig voelen om hun kennis te delen."
"De ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Overheer de ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Het is belangrijk dat je je zelfzorg niet vergeet."	"De ervaringswerkers worden erop gewezen dat ze een belangrijke rol spelen in het proces van kennisoverdracht."	"Het proces kan soms lang duren, maar het is de moeite waard."	"Het is belangrijk dat de ervaringswerkers zich veilig voelen om hun kennis te delen."



**COMPAGOOG**  
 Een werkvorm die ruimte maakt voor dialoog tussen ervaringswerkers en andere zorgprofessionals

Gemaakt door:  
 Maud Melkabako, Tjalar Matthys,  
 Luna Van Watermeulen,  
 Eva Marmel, Yanti Preat en  
 Dorien Dewilde  
 Begeleidende docent:  
 Hans Maganck



Gemaakt door :

Maud Meikebeke, Tujar Matthys,  
Luna Van Watermeulen,  
Eva Malfliet, Yentl Praet en  
Dorien Dewilde

Begeleidende docent:

Hans Meganck

## COMPAGOOG

Een werkvorm die  
ruimte maakt voor  
dialoog tussen  
ervaringswerkers en  
andere  
zorgprofessionals



## 7.4 Bijlage 4: Kaarten met quotes

"Andere zorgprofessionals mogen ook hun ervaringen delen met cliënten, als ze daar zelf klaar voor zijn en op een gepast moment"

Hanne Evenepoel & Jochen Van den Steen

"Als ervaringswerker is het ook niet gemakkelijk om de luis in de pels te zijn"

Jochen Van den Steen

"Weten dat een ervaringswerker ook ervaring heeft gehad als cliënt binnen de geestelijke gezondheidszorg, kan bij cliënt het gevoel van (h)erkenning versterken."

Sara Vermeire

"Gebrek aan vertrouwen staat samenwerken in de weg"

Bart Debysen

"Mensen moeten de kans krijgen om hun bedenkingen te uiten en vragen te stellen alvorens de ervaringswerker er is"

Marjolein Deceulaer

"Een ervaringswerker speelt een rol in het brengen van vertrouwen in een team. Zij kunnen, vanuit hun ervaring, het team leren om met een kritische blik naar zichzelf te kijken."

Dirk De Wachter

Uitleg:

Ervaringswerkers bevinden zich vaak in een tweestrijd. Langs de ene kant hebben ze een kritische blik, al dan niet gewenst, op het hulpverleningsproces. Langs de andere kant willen ze ook graag een goede verstandhouding met de andere hulpverleners, die vaak een andere visie hebben.

Vraag:

Hoe en wanneer is een kritische blik een meerwaarde?

Uitleg:

Zorgprofessionals kunnen hun ervaringen delen als ze zich hier zelf goed bij voelen én als het een meerwaarde kan bieden voor de cliënt.

Vraag:

Welke ervaringen zijn nuttig om te delen en wanneer?

Uitleg:

Vertrouwen tussen zorgprofessionals en ervaringswerkers is noodzakelijk. Zonder dit vertrouwen kan er niet op een duurzame en veilige manier worden samengewerkt.

Vraag:

Wat houdt echt vertrouwen in?

Uitleg:

Door als cliënt in gesprek te gaan met een ervaringswerker, zijn er misschien gelijkenissen in hun verhaal. Dit kan zorgen voor een band en verbinding. Het kan hoop en perspectief geven aan de cliënt.

Vraag:

Wat zorgt voor een gevoel van verbinding binnen een team en met cliënten?

Vraag:

In welke mate is er binnen het team ruimte om kritische bedenkingen met elkaar te delen?

Uitleg:

Werken met ervaringswerkers is een heel proces. Dit wekt heel wat vragen op bij andere zorgprofessionals. Het is belangrijk om hier actief op in te spelen voor de komst van de ervaringswerker. Op die manier is er een hogere kans op een veilige start.

Vraag:

In welke mate is er ruimte om op voorhand vragen te stellen over het inschakelen van een ervaringswerker?

"De verwachtingen t.o.v. een ervaringswerker zijn realistischer dan t.o.v. een ervaringsdeskundige."

Hans Meganck

WEBINAR

"De hulpverlener kan opschuiven in de richting van de ervaringswerker door af en toe gebruik te maken van de eigen ervaringen in relatie tot degene die wordt begeleid"

Peter Dierinck

"De ervaringswerker moet bij de aanwerving niet noodzakelijk een opleiding gevolgd hebben."

Marian Van der Sypt

WEBINAR

"De ervaringswerker heeft een aparte, specifieke deskundigheid. Die moet ook bewaard blijven, zodat het zich niet vermengt tot meer van hetzelfde."

Dirk De Wachter

## WEBINAR

### Uitleg:

In het woord ervaringsdeskundigheid heeft het begrip 'deskundigheid' vaak een dermate groot gewicht, waardoor er van de ervaringsdeskundige soms zaken worden verwacht die niet realistisch meer zijn.

### Vraag:

Hoe en waarin is de ervaringswerker anders deskundig dan de andere zorgprofessionals?

### Uitleg:

Over het al dan niet volgen van een opleiding zijn de meningen verdeeld. Het is afhankelijk van de organisatie en/of de reeds aanwezig competenties van de kandidaat of het noodzakelijk is om een opleiding te volgen.

### Vraag:

Wat kan de meerwaarde van een opleiding tot ervaringswerker zijn?

### Uitleg:

Niet enkel ervaringswerkers kunnen ervaringen delen met cliënten, ook andere zorgprofessionals kunnen dit doen.

### Vraag:

Wanneer en hoe kan het een meerwaarde zijn dat ook een zorgprofessional een eigen ervaring deelt met een cliënt?

### Uitleg:

Het specifieke statuut van de ervaringswerker is anders dan dat van de zorgprofessional die eigen ervaringen beleeft.

### Vraag:

In welke mate wordt er erkenning gegeven aan de specifieke deskundigheid en plaats van de ervaringswerker?

## WEBINAR

"Het is belangrijk om een duidelijke functieomschrijving vast te leggen"

Samir Boureghda & Marian Van der Sypt

"Het is belangrijk dat we ervaringswerkers screenen. Niet iedereen is hiervoor gemaakt, het hangt af van je persoonlijkheid."

Samir Boureghda

"Een zorgprofessional heeft altijd wel blinde vlekken. Een ervaringswerker kan helpen om die blinde vlekken weg te werken."

Samir Boureghda

"De voornaamste taak van een ervaringswerker is 'compagnon' te zijn."

Marc Eneman

"Er gaat veel creativiteit verloren in organisaties waar topdown wordt beslist wat ervaringswerkers mogen doen."

Dirk De Wachter

Uitleg:

Het is een kwestie van de juiste persoon op de juiste plaats, niet iedereen heeft dezelfde talenten. De taken moeten bij de ervaringswerker passen.

Vraag:

In welke mate moeten de taken afgestemd zijn op de ervaringswerker?

Uitleg:

Een duidelijke structuur, een functieomschrijving en stabiliteit zijn belangrijk. Zo weet de ervaringswerker wat er van hen verwacht wordt en weet de organisatie wat men kan verwachten.

Vraag:

In welke mate is een duidelijke functieomschrijving belangrijk?

Uitleg:

De ervaringswerker weet wat de cliënt meemaakt en steunt hen in hun herstelproces. Een compagnon is iemand die de cliënt laagdrempelig nabij is.

Vraag:

In welke mate is het belangrijk dat de ervaringswerker een compagnon kan zijn voor de cliënt?

Uitleg:

De ervaringswerker ziet dingen die andere zorgprofessionals niet zien en omgekeerd, ze vullen elkaar aan.

Vraag:

Hebben ervaringswerkers ook blinde vlekken?

Uitleg:

De ervaringswerker mag zelf zoeken naar een geschikte 'plek'. Deze wordt beter niet topdown opgelegd.

Vraag:

Welke ruimte moeten ervaringswerkers krijgen om een eigen 'plek' te creëren en verder in te vullen?



"Een ervaringswerker gaat mijn taken afnemen en ervoor zorgen dat ik als hulpverlener niet meer nodig ben"

Bart Debyser

"Een grote weerstand kan van de cliënt zelf komen"

Jochen Van den Steen

"Je hebt al je cliënten, maar je hebt dan nog twee ervaringswerkers waarin je uw tijd moet steken om te ondersteunen"

Anoniem

"Ervaringswerkers moeten zichzelf nog waarmaken, ze moeten de collega's overtuigen van hun waarde in het team"

Gust Rector

"Vaak ervaren we een ervaringswerker niet als een collega, maar als een cliënt"

Anoniem

Uitleg:

De cliënten zien er soms in het begin de meerwaarde niet van in. Gedurende het traject ervaren ze de inschakeling van een ervaringswerker wel als positief.

Vraag:

Hoe kan de introductie van ervaringswerkers bij cliënten ondersteund worden?

Uitleg:

Andere zorgprofessionals kunnen soms het gevoel hebben dat hun plaats ingenomen wordt door ervaringswerkers

Vraag:

Wanneer en hoe kan een ervaringswerker een complementaire meerwaarde hebben binnen een team?

Uitleg:

Bij het inschakelen van een ervaringswerker is het niet voorspelbaar hoe de inbreng en samenwerking zullen lopen en moet ervaringswerkers bewijzen dat ze een meerwaarde hebben voor het herstelproces.

Vraag:

In welke mate krijgen ervaringswerkers kansen om een eigen plek te verwerven?

Uitleg:

Net zoals stagairs en nieuwe teamleden vraagt de inschakeling van een ervaringswerker in een team de nodige tijd. Soms zijn zorgprofessionals bang dat een ervaringswerker veel tijd in beslag zal nemen. Ze zien het eerder als last dan als meerwaarde.

Vraag:

Welke ondersteuning is er nodig voor de inschakeling van een ervaringswerker?

Uitleg:

Vaak worden ervaringswerkers nog niet als een volwaardige collega gezien en worden ze nog steeds beschouwd als te kwetsbaar.

Vraag:

In welke mate worden ervaringswerkers beschouwd als gelijkwaardige collega's?

"Ik voel me veel authentieker in het werken, omdat ik juist ook aansluiting vind bij mezelf"

Ann Callebert

"Ga niet werken als ervaringswerker op de plaats waar je ooit zelf ook bent opgenomen"

Ann Callebert

"De ervaringswerker moet voldoende hersteld zijn om ingezet te worden"

Jan Delvaux

"Als je sterk bent, durf je je kwetsbaar op te stellen"

Akbar Barani

"We moeten een mentor of buddy voorzien voor de ervaringswerkers om hen te begeleiden gedurende het proces"

Marian Van der Sypt

Uitleg:

Wanneer de ervaringswerker een terugval heeft, is het belangrijk dat die terecht kan op een veilige plaats

Vraag:

Wat zijn mogelijke valkuilen/moeilijkheden of voordelen wanneer je aan de slag gaat in de organisatie waar je zelf in behandeling was?

Uitleg:

Het inzetten van de eigen persoon en ervaring kan helpen om een job beter uit te voeren en daarbij trouw te blijven aan de eigen persoonlijkheid

Vraag:

In welke mate wordt authenticiteit verwacht van alle betrokkenen in een team?

Uitleg:

Wanneer je als ervaringswerker sterk in uw schoenen staat en voldoende hersteld bent, durf je jezelf kwetsbaarder openstellen voor het team waarbinnen je werkt en voor de zorgvrager

Vraag:

Waar ligt de grens in het delen van kwetsbaarheden?

Uitleg:

Vooraleer een ervaringswerker aan de slag gaat in het werkveld, moet die voldoende de eigen ervaring verrijkt hebben. Een ervaringswerker moet het eigen verhaal voldoende overstegen hebben.

Vraag:

Wat met zelfzorg en hervat bij ervaringswerkers?

Uitleg:

Het is belangrijk om binnen de organisatie iemand te hebben waar de ervaringswerkers terecht kunnen met al hun vragen en bezorgdheden. Enkel zo zijn er groeimomenten voor beide partijen.

Vraag:

Wanneer is een mentor/buddy wenselijk voor een ervaringswerker?

"Vooraleer je met ervaringswerkers aan de slag wil gaan, moet de organisatie zich eerst goed voorbereiden. Er moet draagvlak zijn, voldoende info, middelen, tijd..."

Samir Boureghda & Marian Van der Sypt

"De ervaringswerker mag geen uitzonderingspositie hebben, het hele team moet goed ondersteund worden en als werkgever moet je het hele team krachtgericht ondersteunen"

Jochen Van den Steen

"Het samenwerken door een ervaringswerker en een zorgprofessional maakt de totaalervaring voor de cliënten nog groter"

Bart Debyser

"Wanneer er meer ervaringswerkers zullen komen, moet er ruimte/plaats zijn waar ze met elkaar in intervisie kunnen gaan"

Gust Rector

"Vooraleer een ervaringswerker binnen een team komt, moet er binnen het team al gesproken kunnen worden over kwetsbaarheden"

Jochen Van den Steen

"Ik ben voorstander om ervaringswerkers op te nemen in de personeelsnorm, net zo goed als ik voorstander ben van het opkrikken van de budgetten voor geestelijke gezondheidszorg"

Dirk De Wachter

Uitleg:

Ieder lid binnen een team brengt een bepaald perspectief binnen. Ervaringswerkers hebben hun eigen perspectief, beïnvloed door hun ervaringsdeskundigheid. Ook andere zorgprofessionals hebben hun eigen perspectief. Iedereen is dus belangrijk en gelijk.

Vraag:

Binnen een multidisciplinair team, is een ervaringswerker een apart of aanvullend lid?

Uitleg:

In sommige organisaties staan ervaringswerkers nog in de pioniersfase binnen de geestelijke gezondheidszorg. Het is dus belangrijk om wederzijdse verwachtingen uit te spreken en een draagvlak te creëren.

Vraag:

Wat moet er binnen een team/organisatie gebeuren vooraleer een samenwerking met ervaringswerkers kan worden opgestart?

Uitleg:

Er moet ruimte voorzien worden waar ervaringswerkers van verschillende afdelingen en/of organisaties samenkomen om in gesprek te gaan met elkaar. Tijdens deze momenten kunnen ze hun ervaringen als ervaringswerker delen en leren van elkaar.

Vraag:

Hoe krijgen ervaringswerkers kansen om ervaringen te delen en van elkaar te leren?

Uitleg:

Ervaringswerkers brengen door hun ervaringen en hun specifieke opleiding andere perspectieven binnen een team. Dit kan tot interessante nieuwe inzichten en dialoog leiden.

Vraag:

Wat heeft ons team nodig (aan informatie, vorming, vaardigheden) om samen te werken met ervaringswerkers?

Uitleg:

Organisaties moeten over een voldoende budget beschikken om ervaringswerkers te kunnen inzetten en te honoreren.

Vraag:

In welke mate moeten er voldoende middelen vrijgemaakt worden om ervaringswerkers in te zetten?

Uitleg:

Ook reguliere zorgprofessionals kunnen bepaalde ervaringen hebben meegemaakt wat ook gen kwetsbaar kan maken. Deze ervaringen kunnen ook interessant zijn om te delen.

Vraag:

Is er binnen het team/organisatie ruimte om te spreken over eigen kwetsbaarheden? Wat kan ervoor zorgen dat er daar wel over gepraat wordt?

## 7.5 Bijlage 5: Handleiding fysieke werkvorm 'Compagoog'

### COMPAGOOG

**EEN WERKVORM DIE RUIMTE  
MAAKT VOOR DIALOOG TUSSEN  
ERVARINGSWERKERS EN  
ANDERE ZORGPROFESSIONALS**

Compagoog is een samenstelling van de woorden **compagnon** en **agoog**. Hieronder verstaan we dat een ervaringswerker en andere zorgprofessionals een **compagnon** zijn voor elkaar en voor de cliënten. Tegelijkertijd zijn ze ook **agoog**, werken ze als collega's en zorgen ze samen voor verbinding.

De werkvorm **Compagoog** werd ontwikkeld om de samenwerking tussen ervaringswerkers en andere zorgprofessionals te bevorderen aan de hand van dialoog. Je kan deze werkvorm gebruiken wanneer er al een ervaringswerker is ingeschakeld of wanneer je een ervaringswerker wilt inschakelen in de organisatie.

### Categorieën

Er zijn 6 categorieën: **vertrouwen en veiligheid, deskundigheid, zelfzorg, taak en profiel, draagvlak, visie en weerstand**. Aan elke categorie is een kleur gekoppeld.

**Geel: Vertrouwen en veiligheid**

Het is belangrijk dat ervaringswerkers en andere zorgprofessionals kunnen werken in een vertrouwde en veilige omgeving. Om feedback te kunnen geven en ontvangen en om op een betrouwbare manier te kunnen samenwerken, is die veiligheid noodzakelijk. Vertrouwen en veiligheid zijn ook cruciale factoren in het verbindingproces met de cliënt. De ervaringswerker kan hierbij de gepaste tussenschakel zijn.

**Paars: Taak en profiel**

Ervaringswerkers kunnen verschillende taken en rollen opnemen. Vaak worden deze afgestemd op de persoon zelf. Het is belangrijk dat dit duidelijk gecommuniceerd wordt naar de betrokken partijen. Dit om misverstanden te voorkomen.

**Rood: Deskundigheid**

Deskundigheid is een breed begrip. Dit kan gaan van het volgen van een professionele opleiding zoals de opleiding psychologie, een geregistreerde opleiding voor ervaringsdeskundigen tot het delen van de eigen verrijkte ervaring. De invulling van het begrip deskundigheid is ook afhankelijk van organisatie tot organisatie. Afbakening ervan en overeenstemming erover door alle betrokken partijen zijn hierbij belangrijk.

<p><b>Groen: Weerstand</b></p> <p>Bij aanvang van de samenwerking met ervaringswerkers weten zorgprofessionals vaak niet wat ze kunnen verwachten, ze zijn soms 'bang' voor het nieuwe en er spelen soms vooroordelen. Dit kan ervoor zorgen dat ze de samenwerking met een ervaringswerker niet zien zitten. Het is belangrijk om deze weerstanden bespreekbaar te maken.</p> <p><b>Oranje: Zelfzorg</b></p> <p>Het is belangrijk dat een ervaringswerker goed opgevangen wordt binnen de organisatie. Binnen deze categorie bedoelen we dan vooral of er ruimte is voor de ervaringswerker om zich kwetsbaar op te stellen, grenzen te stellen voor zichzelf, om te durven aangeven dat het even minder gaat. Het gaat hier ook over het voorkomen van en zichzelf beschermen tegen herhal.</p> <p><b>Blauw: Draagvlak en visie</b></p> <p>Een organisatie moet zich goed voorbereiden vooraleer er een goede samenwerking kan zijn met ervaringswerkers. Een draagvlak houdt in dat er ondersteuning en goedkeuring is binnen heel het team rond het samenwerken met ervaringswerkers. Dat betekent ook dat het beleid bereid is om middelen, mensen en tijd vrij te maken. Er moet ondersteuning zijn zowel vanonder- als vanbovenuit.</p>	<p><b>De werkvorm</b></p> <p>Men kan deze werkvorm toepassen in de context van een teamwerking, hieronder verstaan we ook de ervaringswerker zelf. Bij het hanteren van deze werkvorm, is het belangrijk dat alle deelnemers in één ruimte zitten, waarbij iedereen elkaar kan zien en horen.</p> <p>Gooi elk om de beurt met de dobbelsteen, daarop staan verschillende kleuren (uitleg 'Categorieën'). Neem dan een kaart van de stapel met de juiste kleur. Op de voorkant van de kaart staat een quote en op de achterkant wat uitleg en een vraag. De persoon die het kaartje trekt leest dit voor. Nu voorzien we ruimte om hierover in gesprek te gaan. De deelnemers moeten zich niet beperken tot de vraag en uitleg alleen. Zij kunnen alles bespreken wat bij deze quote in hen opkomt.</p> <p>Wanneer de deelnemers hierover in gesprek zijn gegaan, is het de bedoeling dat er een actieplan opgemaakt wordt. De zaken die worden meegenomen uit het gesprek en waarmee verder aan de slag gegaan zal worden, wordt op een groot blad geschreven. Dit blad wordt op een zichtbare plaats gehangen zodat iedereen kan zien welke actiepunten er uit de gesprekken naar voren komen.</p> <p><b>Richtlijnen</b></p> <p>Voor deze werkvorm zijn er niet veel spelregels. Het is echter wel belangrijk dat iedereen voldoende tijd en ruimte krijgt om zijn/haar mening te uiten en dat hiernaar geluisterd kan worden. leg de kaarten per thema op een stapeltje, met de themakaart bovenaan, op die manier kan de volgende quote nog niet gelezen worden. Wanneer er drie keer na elkaar dezelfde categorie aan bod komt, dan zijn er twee opties. Men kan nogmaals dobbelen/ draaien aan het rad bij de online variant, zodat de deelnemers een andere categorie toegewezen krijgen of men kiest zelf een andere categorie.</p>	<p><b>Online variant</b></p> <p>In tijden van corona is het moeilijker om fysiek samen te komen, daarom hebben we ook een online variant voorzien.</p> <p>Het principe van de werkvorm blijft hetzelfde. Alleen wordt de dobbelsteen hier vervangen door een online rad dat een kleur kiest. Via volgende link kan men naar het online rad gaan: <a href="https://wheelofnames.com/swu-pjf">https://wheelofnames.com/swu-pjf</a>. De kaartjes worden vervangen door een PowerPoint. Via volgende link kan men naar de PowerPoint gaan: <a href="https://studentarteveldshs-be-my.sharepoint.com/:p:/g/personal/hansme_arteveldehs_be/EXAiHomgTgRCg23o6YdAmV8BBDJ-gI3WBGKpY7NNMOB3QQ?e=h8nAwS">https://studentarteveldshs-be-my.sharepoint.com/:p:/g/personal/hansme_arteveldehs_be/EXAiHomgTgRCg23o6YdAmV8BBDJ-gI3WBGKpY7NNMOB3QQ?e=h8nAwS</a></p> <p>Eén iemand wordt aangeduid als spelverantwoordelijke. Deze persoon gaat naar de site en deelt het scherm, zodat de andere deelnemers kunnen meevolgen. Klik op de pijl om aan het rad te draaien, hierdoor krijgen de spelers een categorie toegewezen (uitleg 'Categorieën'). De spelverantwoordelijke opent bijhorende document met de quotes en kiest een quote die de groep wil bespreken.</p> <p>Wanneer de deelnemers hierover in gesprek zijn gegaan, is het de bedoeling dat zij een actieplan maken. De zaken die meegenomen worden uit het gesprek en waarmee de deelnemers verder aan de slag willen, kunnen in het actieplan genoteerd worden. Ga via Microsoft Teams naar 'scherm delen', kies dan voor 'Microsoft Whitebord'. Hierop kunnen belangrijke actiepunten genoteerd worden. Ga hierna naar 'instellingen' en klik op 'afbeelding exporteren (PNG)'. Op die manier wordt het actieplan opgeslagen en kan het doorgestuurd worden naar alle betrokkenen, zodat iedereen weet welke actiepunten worden vooropgesteld.</p> <p>Hier gelden dezelfde richtlijnen als hierboven besproken (uitleg 'Richtlijnen').</p>
--	--	--

## 7.6 Bijlage 6: Powerpoint online werkvorm 'Compagoog'





## Vertrouwen en veiligheid

**“Andere zorgprofessionals mogen ook hun ervaringen delen met cliënten, als ze daar zelf klaar voor zijn en op een gepast moment.”**

Hanne Evenepoel &  
Jochen Van den Steen

**Uitleg:**

Zorgprofessionals kunnen hun ervaringen delen als ze zich hier zelf goed bij voelen én als het een meerwaarde kan bieden voor de cliënt.

**Vraag:**

Welke ervaringen zijn nuttig om te delen en wanneer?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Vertrouwen en veiligheid

**“Weten dat een ervaringswerker ook ervaring heeft gehad als cliënt binnen de geestelijke gezondheidszorg, kan bij de cliënt het gevoel van (h)erkenning versterken.”**

Sara Vermeire

**Uitleg:**

Door als cliënt in gesprek te gaan met een ervaringswerker, zijn er misschien gelijkenissen in hun verhaal. Dit kan zorgen voor een band en verbinding. Het kan hoop en perspectief geven aan de cliënt.

**Vraag:**

Wat zorgt voor een gevoel van verbinding binnen een team en met cliënten?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Vertrouwen en veiligheid

**“Mensen moeten de kans krijgen om hun bedenkingen te uiten en vragen te stellen alvorens de ervaringswerker er is.”**

Marjolein Deceulaer

**Uitleg:**

Werken met ervaringswerkers is een heel proces. Dit wekt heel wat vragen op bij andere zorgprofessionals. Het is belangrijk om hier actief op in te spelen voor de komst van de ervaringswerker. Op die manier is er een hogere kans op een veilige start.

**Vraag:**

In welke mate is er ruimte om op voorhand vragen te stellen over het inschakelen van een ervaringswerker?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Vertrouwen en veiligheid

**“Als ervaringswerker is het ook niet gemakkelijk om de luis in de pels te zijn.”**

Jochen Van den Steen

**Uitleg:**

Ervaringswerkers bevinden zich vaak in een tweestrijd. Langs de ene kant hebben ze een kritische blik, al dan niet gewenst, op het hulpverleningsproces. Langs de andere kant willen ze ook graag een goede verstandhouding met de andere hulpverleners, die vaak een andere visie hebben.

**Vraag:**

Hoe en wanneer is een kritische blik een meerwaarde?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Vertrouwen en veiligheid

**“Gebrek aan vertrouwen staat samenwerken in de weg.”**

Bart Debyser

**Uitleg:**

Vertrouwen tussen zorgprofessionals en ervaringswerkers is noodzakelijk. Zonder dit vertrouwen kan er niet op een duurzame en veilige manier worden samengewerkt.

**Vraag:**

Wat houdt echt vertrouwen in?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Vertrouwen en veiligheid

**“Een ervaringswerker speelt een rol in het brengen van vertrouwen in een team. Zij kunnen, vanuit hun ervaring, het team leren om met een kritische blik naar zichzelf te kijken.”**

Dirk De Wachter

**Vraag:**

In welke mate is er binnen het team ruimte om kritische bedenkingen met elkaar te delen?

**Terug naar START**

## Deskundigheid

**“De verwachtingen t.o.v. een ervaringswerker zijn realistischer dan t.o.v. een ervaringsdeskundige.”**

Hans Meganck

**Uitleg:**

In het woord ervaringsdeskundigheid heeft het begrip ‘deskundigheid’ vaak een dermate groot gewicht, waardoor er van de ervaringsdeskundige soms zaken worden verwacht die niet realistisch meer zijn.

**Vraag:**

Hoe en waarin is de ervaringswerker anders deskundig dan de andere zorgprofessionals?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Deskundigheid

**“De hulpverlener kan opschuiven in de richting van de ervaringswerker door af en toe gebruik te maken van de eigen ervaringen in relatie tot degene die wordt begeleid.”**

Peter Dierinck

**Uitleg:**

Niet enkel ervaringswerkers kunnen ervaringen delen met cliënten, ook andere zorgprofessionals kunnen dit doen.

**Vraag:**

Wanneer en hoe kan het een meerwaarde zijn dat ook een zorgprofessional een eigen ervaring deelt met een cliënt?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Deskundigheid

**“Overtreden we de regels van het beroepsgeheim als we werken met ervaringswerkers?”**

Webinar Ervarings-  
deskundigheid 15/10/2020

**Uitleg:**

Beroepsgeheim is een delicaat begrip. In principe zijn ervaringswerkers verbonden aan de regels van het gedeeld beroepsgeheim. De vraag is wie graag toegang krijgt tot welke relevante informatie.

**Vraag:**

Welke informatie delen jullie met wie binnen een team en waar wil de ervaringswerker zelf toegang tot krijgen?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Deskundigheid

**“Een ervaringswerker weet wat een behandeling met je doet. Een zorgprofessional weet hoe een behandeling in zijn werk gaat.”**

Myrthe Dierckx

**Uitleg:**

Een ervaringswerker heeft zelf zijn eigen ervaring waardoor hij zich beter kan inleven in de wereld van de cliënt en zo ook in de behandeling. Een zorgprofessional heeft dan weer theoretische kennis. De combinatie van beiden kan elkaar aanvullen.

**Vraag:**

Hoe kunnen ervaringswerkers en andere zorgprofessionals elkaar concreet aanvullen?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Deskundigheid

**“De ervaringswerker moet bij de aanwerving niet noodzakelijk een opleiding gevolgd hebben.”**

Marian Van der Sypt

**Uitleg:**

Over het al dan niet volgen van een opleiding zijn de meningen verdeeld. Het is afhankelijk van de organisatie en/of de reeds aanwezig competenties van de kandidaat of het noodzakelijk is om een opleiding te volgen.

**Vraag:**

Wat kan de meerwaarde van een opleiding tot ervaringswerker zijn?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Deskundigheid

**“De ervaringswerker heeft een aparte, specifieke deskundigheid. Die moet ook bewaard blijven, zodat het zich niet vermengt tot meer van hetzelfde.”**

Dirk De Wachter

**Uitleg:**

Het specifieke statuut van de ervaringswerker is anders dan dat van de zorgprofessional die eigen ervaringen beleeft.

**Vraag:**

In welke mate wordt er erkenning gegeven aan de specifieke deskundigheid en plaats van de ervaringswerker?

**Terug naar START**

## Taak en profiel

**“Het is belangrijk om een duidelijke functieomschrijving vast te leggen.”**

Samir Bouregghda &  
Marian Van der Sypt

**Uitleg:**

Een duidelijke structuur, een functieomschrijving en stabiliteit zijn belangrijk. Zo weet de ervaringswerker wat er van hen verwacht wordt en weet de organisatie wat men kan verwachten.

**Vraag:**

In welke mate is een duidelijke functieomschrijving belangrijk?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Taak en profiel

**“Een zorgprofessional heeft altijd wel blinde vlekken. Een ervaringswerker kan helpen om die blinde vlekken weg te werken.”**

Samir Bouregghda

**Uitleg:**

De ervaringswerker ziet dingen die andere zorgprofessionals niet zien en omgekeerd, ze vullen elkaar aan.

**Vraag:**

Hebben ervaringswerkers ook blinde vlekken?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Taak en profiel

**“Er gaat veel creativiteit verloren in organisaties waar topdown wordt beslist wat ervaringswerkers mogen doen.”**

Dirk De Wachter

**Uitleg:**

De ervaringswerker mag zelf zoeken naar een geschikte 'plek'. Deze wordt beter niet topdown opgelegd.

**Vraag:**

Welke ruimte moeten ervaringswerkers krijgen om een eigen 'plek' te creëren en verder in te vullen?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Taak en profiel

**“Het is belangrijk dat we ervaringswerkers screenen. Niet iedereen is hiervoor gemaakt, het hangt af van je persoonlijkheid.”**

Samir Boureghda

**Uitleg:**

Het is een kwestie van de juiste persoon op de juiste plaats, niet iedereen heeft dezelfde talenten. De taken moeten bij de ervaringswerker passen.

**Vraag:**

In welke mate moeten de taken afgestemd zijn op de ervaringswerker?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Taak en profiel

**“De voornaamste taak van een ervaringswerker is ‘compagnon’ te zijn.”**

Marc Eneman

**Uitleg:**

De ervaringswerker weet wat de cliënt meemaakt en steunt hen in hun herstelproces. Een compagnon is iemand die de cliënt laagdrempelig nabij is.

**Vraag:**

In welke mate is het belangrijk dat de ervaringswerker een compagnon kan zijn voor de cliënt?

**Terug naar START**

## Weerstand

**“Een ervaringswerker gaat mijn taken afnemen en ervoor zorgen dat ik als hulpverlener niet meer nodig ben.”**

Bart Debyser

**Uitleg:**

Andere zorgprofessionals kunnen soms het gevoel hebben dat hun plaats ingenomen wordt door ervaringswerkers.

**Vraag:**

Wanneer en hoe kan een ervaringswerker een complementaire meerwaarde hebben binnen een team?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Weerstand

**“Je hebt al je cliënten, maar je hebt dan nog twee ervaringswerkers waarin je uw tijd moet steken om te ondersteunen.”**

Anoniem

**Uitleg:**

Net zoals stagairs en nieuwe teamleden vraagt de inschakeling van een ervaringswerker in een team de nodige tijd. Soms zijn zorgprofessionals bang dat een ervaringswerker veel tijd in beslag zal nemen. Ze zien het eerder als last dan als meerwaarde.

**Vraag:**

Welke ondersteuning is er nodig voor de inschakeling van een ervaringswerker?

[Volgende quote](#)

[Terug naar START](#)

## Weerstand

**“Vaak ervaren we een ervaringswerker niet als een collega, maar als een cliënt.”**

Anoniem

**Uitleg:**

Vaak worden ervaringswerkers nog niet als een volwaardige collega gezien en worden ze nog steeds beschouwd als te kwetsbaar.

**Vraag:**

In welke mate worden ervaringswerkers beschouwd als gelijkwaardige collega's?

[Volgende quote](#)

[Terug naar START](#)

## Weerstand

**“Een grote weerstand kan van de cliënt zelf komen.”**

Jochen Van den Steen

**Uitleg:**

De cliënten zien er soms in het begin de meerwaarde niet van in. Gedurende het traject ervaren ze de inschakeling van een ervaringswerker wel als positief.

**Vraag:**

Hoe kan de introductie van ervaringswerkers bij cliënten ondersteund worden?

[Volgende quote](#)

[Terug naar START](#)

## Weerstand

**“Ervaringswerkers moeten zichzelf nog waarmaken, ze moeten de collega’s overtuigen van hun waarde in het team.”**

Gust Rector

**Uitleg:**

Bij het inschakelen van een ervaringswerker is het niet voorspelbaar hoe de inbreng en samenwerking zullen lopen en moeten ervaringswerkers bewijzen dat ze een meerwaarde hebben voor het herstelproces.

**Vraag:**

In welke mate krijgen ervaringswerkers kansen om een eigen plek te verwerven?

Terug naar **START**

## Zelfzorg

**“Ik voel me veel authentiek in het werken, omdat ik juist ook aansluiting vind bij mezelf.”**

Ann Callebert

**Uitleg:**

Het inzetten van de eigen persoon en ervaring kan helpen om een job beter uit te voeren en daarbij trouw te blijven aan de eigen persoonlijkheid.

**Vraag:**

In welke mate wordt authenticiteit verwacht van alle betrokkenen in een team?

Volgende quote

Terug naar **START**

## Zelfzorg

**“De ervaringswerker moet voldoende hersteld zijn om ingezet te worden.”**

Jan Delvaux

**Uitleg:**

Vooraleer een ervaringswerker aan de slag gaat in het werkveld, moet die voldoende de eigen ervaring verrijkt hebben. Een ervaringswerker moet het eigen verhaal voldoende overstegen hebben.

**Vraag:**

Wat met zelfzorg en herstel bij ervaringswerkers?

Volgende quote

Terug naar **START**



## Zelfzorg

**“We moeten een mentor of buddy voorzien voor de ervaringswerkers om hen te begeleiden gedurende het proces.”**

Marian Van der Sypt

**Uitleg:**

Het is belangrijk om binnen de organisatie iemand te hebben waar de ervaringswerkers terecht kunnen met al hun vragen en bezorgdheden. Enkel zo zijn er groeimomenten voor beide partijen.

**Vraag:**

Wanneer is een mentor/buddy wenselijk voor een ervaringswerker?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Zelfzorg

**“Ga niet werken als ervaringswerker op de plaats waar je ooit zelf ook bent opgenomen.”**

Ann Callebert

**Uitleg:**

Wanneer de ervaringswerker een terugval heeft, is het belangrijk dat die terecht kan op een veilige plaats.

**Vraag:**

Wat zijn mogelijke valkuilen/ moeilijkheden of voordelen wanneer je aan de slag gaat in de organisatie waar je zelf in behandeling was?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Zelfzorg

**“Als je sterk bent, durf je je kwetsbaar op te stellen.”**

Akbar Barani

**Uitleg:**

Wanneer je als ervaringswerker sterk in uw schoenen staat en voldoende hersteld bent, durf je jezelf kwetsbaarder openstellen voor het team waarbinnen je werkt en voor de zorgvrager.

**Vraag:**

Waar ligt de grens in het delen van kwetsbaarheden?

**Terug naar START**

## Draagvlak en visie

**“Vooraleer je met ervaringswerkers aan de slag wil gaan, moet de organisatie zich eerst goed voorbereiden. Er moet draagvlak zijn, voldoende info, middelen, tijd...”**

Samir Boureghda &  
Marian Van der Sypt

**Uitleg:**

In sommige organisaties staan ervaringswerkers nog in de pioniersfase binnen de geestelijke gezondheidszorg. Het is dus belangrijk om wederzijdse verwachtingen uit te spreken en een draagvlak te creëren.

**Vraag:**

Wat moet er binnen een team/organisatie gebeuren vooraleer een samenwerking met ervaringswerkers kan worden opgestart?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Draagvlak en visie

**“Het samenwerken door een ervaringswerker en een zorgprofessional maakt de totaalervaring voor de cliënten nog groter.”**

Bart Debyser

**Uitleg:**

Ervaringswerkers brengen door hun ervaringen en hun specifieke opleiding andere perspectieven binnen een team. Dit kan tot interessante nieuwe inzichten en dialoog leiden.

**Vraag:**

Wat heeft ons team nodig (aan informatie, vorming, vaardigheden) om samen te werken met ervaringswerkers?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Draagvlak en visie

**“Vooraleer een ervaringswerker binnen een team komt, moet er binnen het team al gesproken kunnen worden over kwetsbaarheden.”**

Jochen Van den Steen

**Uitleg:**

Ook reguliere zorgprofessionals kunnen bepaalde ervaringen hebben meegemaakt wat ook hen kwetsbaar kan maken. Deze ervaringen kunnen ook interessant zijn om te delen.

**Vraag:**

Is er binnen het team/organisatie ruimte om te spreken over eigen kwetsbaarheden? Wat kan ervoor zorgen dat er daar wel over gepraat wordt?

**Volgende quote**

**Terug naar START**

## Draagvlak en visie

**“De ervaringswerker mag geen uitzonderingspositie hebben, het hele team moet goed ondersteund worden en als werkgever moet je het hele team krachtgericht ondersteunen.”**

Jochen Van den Steen

**Uitleg:**

Ieder lid binnen een team brengt een bepaald perspectief binnen. Ervaringswerkers hebben hun eigen perspectief, beïnvloed door hun ervaringsdeskundigheid. Ook andere zorgprofessionals hebben hun eigen perspectief. Iedereen is dus belangrijk en gelijk.

**Vraag:**

Binnen een multidisciplinair team, is een ervaringswerker een apart of aanvullend lid?

[Volgende quote](#)

[Terug naar START](#)

## Draagvlak en visie

**“Wanneer er meer ervaringswerkers zullen komen, moet er ruimte/plaats zijn waar ze met elkaar in intervisie kunnen gaan.”**

Gust Rector

**Uitleg:**

Er moet ruimte voorzien worden waar ervaringswerkers van verschillende afdelingen en/of organisaties samenkomen om in gesprek te gaan met elkaar. Tijdens deze momenten kunnen ze hun ervaringen als ervaringswerker delen en leren van elkaar.

**Vraag:**

Hoe krijgen ervaringswerkers kansen om ervaringen te delen en van elkaar te leren?

[Volgende quote](#)

[Terug naar START](#)

## Draagvlak en visie

**“Ik ben voorstander om ervaringswerkers op te nemen in de personeelsnorm, net zo goed als ik voorstander ben van het opkrikken van de budgetten voor geestelijke gezondheidszorg.”**

Dirk De Wachter

**Uitleg:**

Organisaties moeten over een voldoende budget beschikken om ervaringswerkers te kunnen inzetten en te honoreren.

**Vraag:**

In welke mate moeten er voldoende middelen vrijgemaakt worden om ervaringswerkers in te zetten?

[Terug naar START](#)

## 7.7 Bijlage 7: Korte voorstelling project in testperiode

### WERKVORM **Compagoog** IN DIALOOG OVER ERVARINGSWERK

De werkvorm **Compagoog** wil de samenwerking tussen ervaringswerkers en andere zorgprofessionals bevorderen aan de hand van dialoog. Organisaties, trajecten, afdelingen of teams in de ambulante of residentiële geestelijke gezondheidszorg of in het sociale domein die ervaringswerkers (willen) inzetten kunnen deze tool gebruiken als verkenning, ontmoeting of verdieping. De dialoog wordt een samenspraak over hoe ervaringswerkers en andere zorgprofessionals samen op weg gaan met elkaar en hun cliënten. Deze verbinding leidt tot groei en herstel.

**Compagoog** vertrekt vanuit quotes over ervaringswerk van ervaringswerkers en andere zorgprofessionals. De quotes worden verduidelijkt en verruimd. De begeleidende vraag is de aanzet tot een gesprek.

**Compagoog** bestaat uit 6 thema's. Elk thema belicht een basisaspect van ervaringswerk: [1] *draagvlak en visie*, [2] *taak en profiel*, [3] *deskundigheid*, [4] *vertrouwen en veiligheid*, [5] *weerstand* en [6] *zelfzorg*.

*Deze werkvorm is ontwikkeld door studenten maatschappelijk werk van Arteveldehogeschool op vraag van vzw Organisatie Broeders van Liefde en met ondersteuning van PC Ariadne.*

#### THEMA

*Taak en profiel*

#### QUOTE

*"Er gaat veel creativiteit verloren in organisaties waar top-down wordt beslist wat ervaringswerkers mogen doen." [Dirk De Wachter]*

#### VRAAG

*Welke ruimte moeten ervaringswerkers krijgen om een eigen 'plek'te creëren en verder in te vullen?*