

HAN / Universiteit Utrecht

Samenwerken met ervaringsdeskundigen: zeker doen!

Een onderzoek vanuit organisatiekundig perspectief

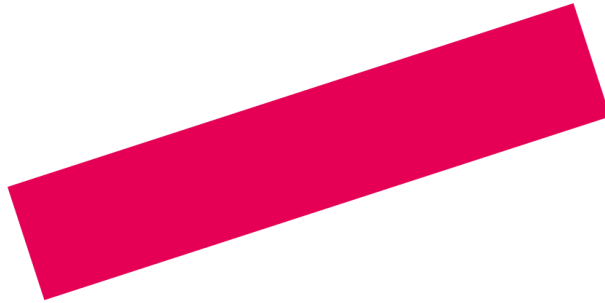
**Bea Jongsma
Aukje Leemeijer**



Even voorstellen

Bea Jongsma

Ervaringsdeskundige coach
Bij opleiding 'Howie the Harp'
HVO-Querido
Klankbordgroep



Aukje Leemeijer

Onderzoeker en docent HAN
Promovendus bestuurs- en organisatiewetenschap Universiteit Utrecht
aukje.leemeijer@han.nl

Promotor: prof.dr. Mirko Noordegraaf (UU)

Co-promotoren: dr. Margo Trappenburg (UU) en dr. Frans de Vijlder (HAN)



Ervaringsdeskundigheid in opkomst

- In steeds meer GGz-instellingen
- Ervaringsdeskundige vaker als betaalde kracht
- Trainingen, cursussen, opleidingen (diverse niveaus)
- Doel: bijdragen aan versterken cliëntperspectief, kwaliteit van zorg – en dus bijdragen aan ‘fair health’
- Echter: belemmeringen (financiering, discussie over toegevoegde waarde)

Trends:

- Opkomst in andere sectoren (sociaal domein, schuldhulpverlening, jeugdhulp)
- Professionalisering van ervaringsdeskundigen



Aanleiding onderzoek

Waarnemingen in de praktijk:

- professionals, teams en organisaties worstelen met inbedden ervaringsdeskundigheid
- professionele inzet ervaringsdeskundigheid omarmd én betwist

Kennishiaten:

- perspectief van professionals op ervaringsdeskundigheid
- onderzoek vanuit bestuurs- en organisatiekunde
- empirische kennis: praktijken 'openleggen'



Onderzoeksvraag en opzet

Onderzoeksvraag:

Hoe wordt ervaringsdeskundigheid geïncorporeerd in georganiseerde professionele praktijken in de GGz?

Opzet en methoden:

- Etnografische onderzoeksbenadering
- 3 FACT-teams, 3 GGz-instellingen
- Observaties, interviews, terugkoppeling



De 'theoretische bril'

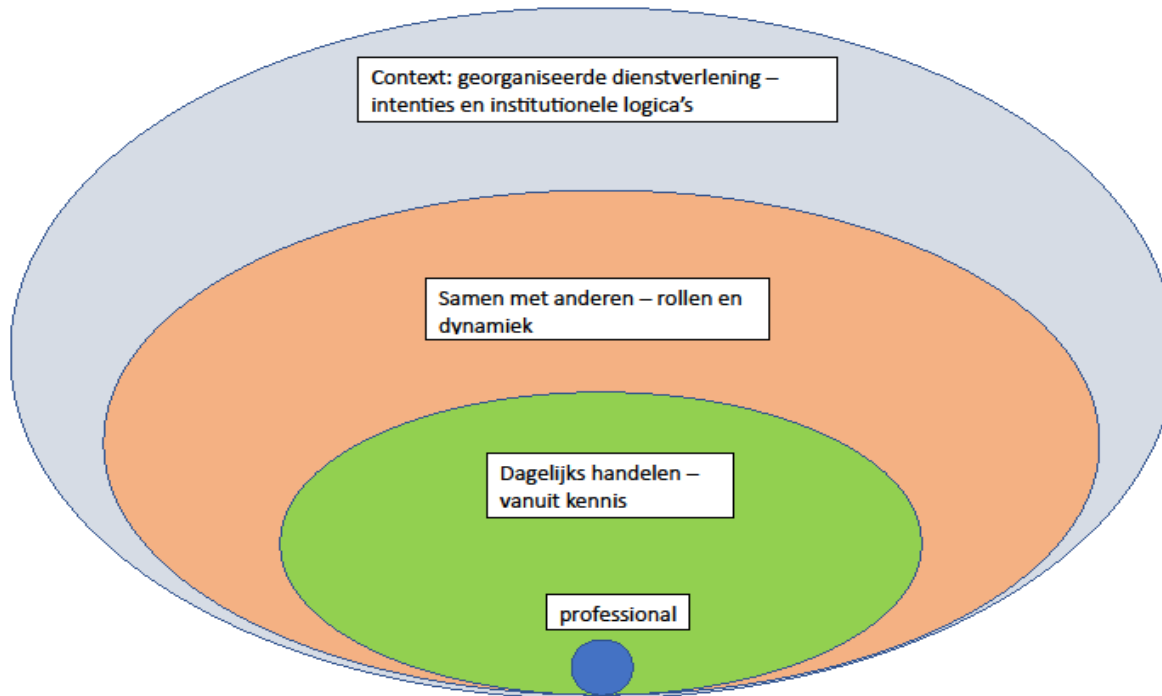
Theoretisch kader

- Kennistheorie (wat is professionele kennis/ervaringskennis)
- Bestuurs- en organisatiekunde (kennissamenleving, georganiseerde dienstverlening, professionalisering)

Vanuit de theorie: drie spanningsvelden voor professionals

- Harde kennis \leftrightarrow zachte kennis
- Samenwerking \leftrightarrow specialisatie/afbakening
- Autonomie en vertrouwen \leftrightarrow verantwoording en prestatie

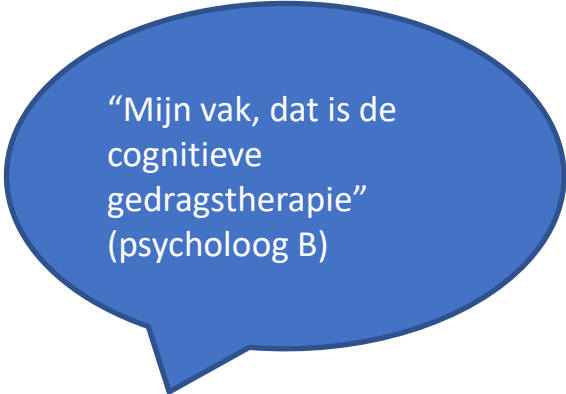
Professionele praktijken



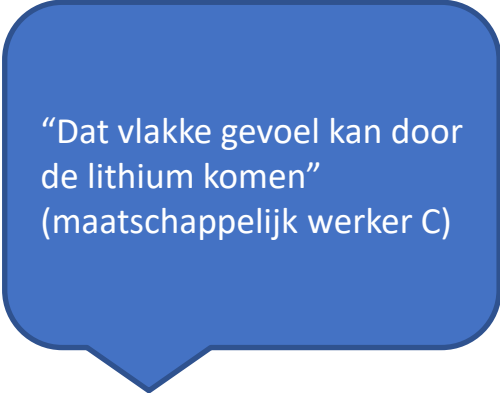
Harde en zachte kennis

Professionals:

- duidelijk beeld over eigen kennis
- maken zich elkaars kennis eigen (voor een deel)
- verbinden verschillende kennissoorten (hard en zacht)
- gedeelde kennisbasis vanuit interactie



“Mijn vak, dat is de
cognitieve
gedragstherapie”
(psycholoog B)



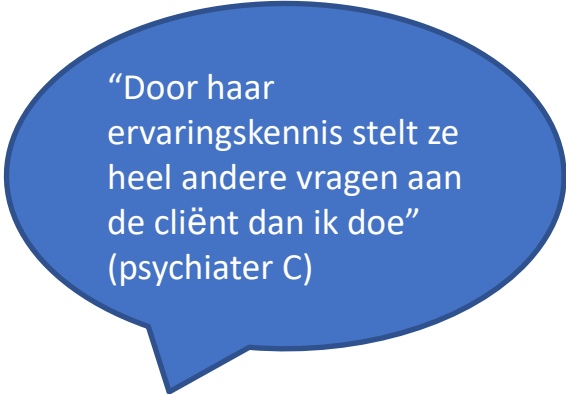
“Dat vlakke gevoel kan door
de lithium komen”
(maatschappelijk werker C)



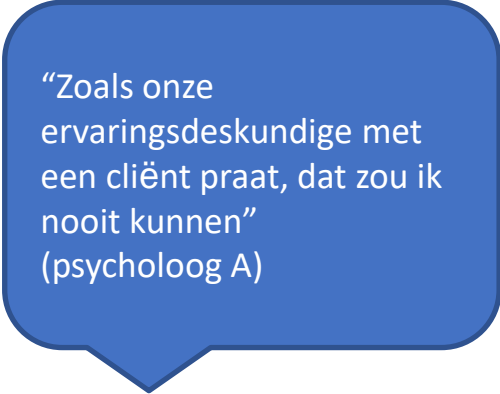
Maar: ervaringskennis selectief benut

Ervaringskennis:

- vaak onhelder begrip ('echte' kennis?)
- gezien als unieke eigenschap ervaringsdeskundige...
- met name gepositioneerd in de relatie ervaringsdeskundige – cliënt
- ontbreekt vaak in collectief besluitvormingsproces



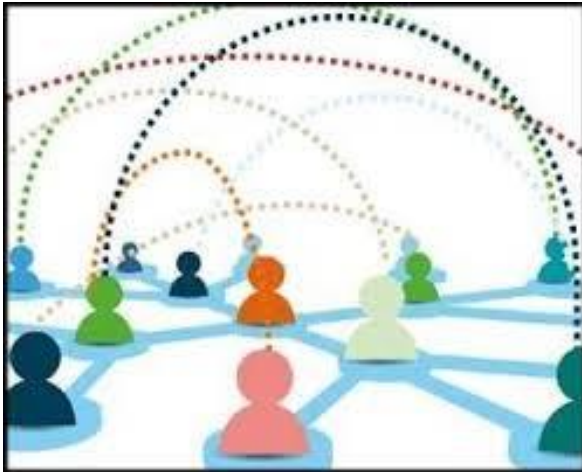
“Door haar ervaringskennis stelt ze heel andere vragen aan de cliënt dan ik doe”
(psychiater C)



“Zoals onze ervaringsdeskundige met een cliënt praat, dat zou ik nooit kunnen”
(psycholoog A)



Even polsen... herkenbaar?



KENNIS

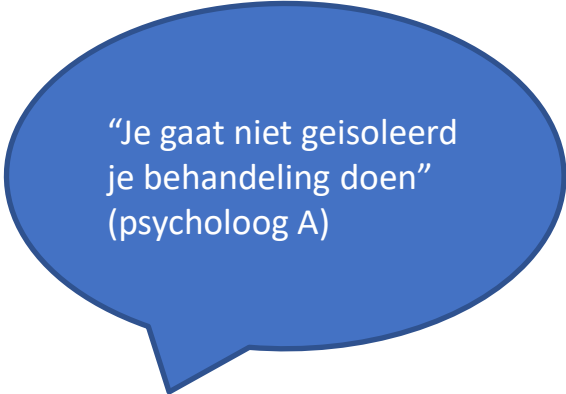


ERVARINGSKENNIS...

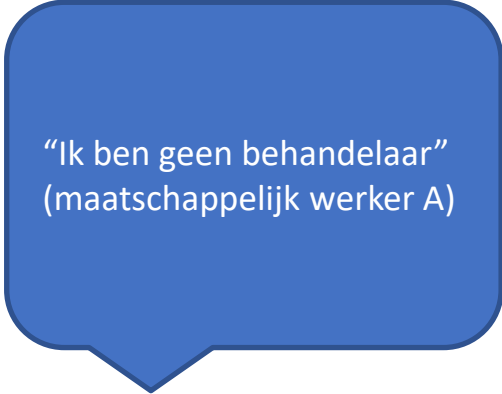
Samenwerking en grenzen/afbakening

Professionals in de teams:

- samenwerking tussen disciplines vanzelfsprekend
- ook over team- en organisatiegrenzen heen
- duidelijke en geaccepteerde rol- en taakverdeling
- ook: impliciete hiërarchie (cultuur-aspect)



“Je gaat niet geïsoleerd je behandeling doen”
(psycholoog A)




“Ik ben geen behandelaar”
(maatschappelijk werker A)

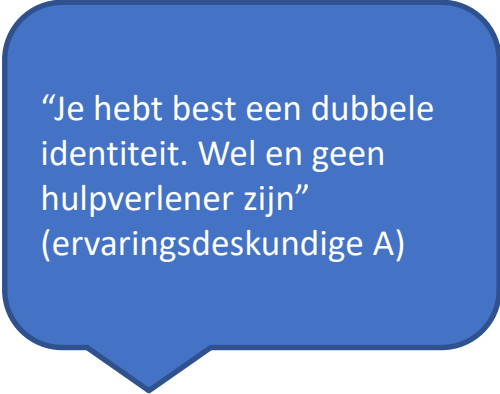
Maar: ervaringsdeskundige rol diffuus

Ervaringsdeskundigen:

- verbinding met de cliënt is duidelijke rol
- maar verder veel verschillen en onduidelijkheid
- dubbele identiteit
- relatief beperkte rol

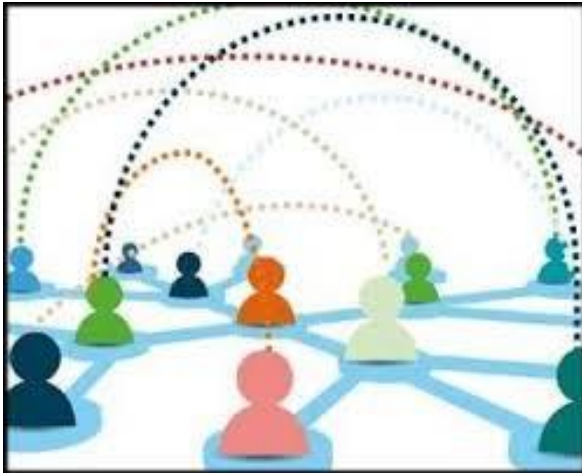


“Wat doet zij nu anders dan wij?”
(maatschappelijk werker C)



“Je hebt best een dubbele identiteit. Wel en geen hulpverlener zijn”
(ervaringsdeskundige A)

Even polsen... herkenbaar?



SAMEN ALS TEAM

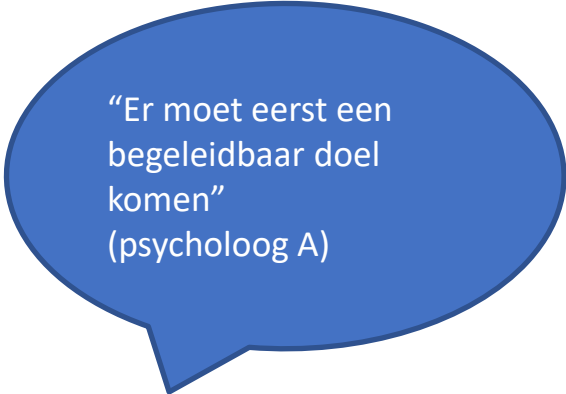


ERVARINGSDESKUNDIGE...

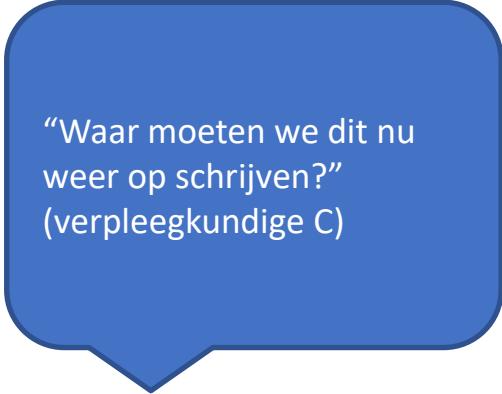
Autonomie en verantwoording

Professionals in de teams:

- streven naar eigen regie cliënt
- streven naar 'professionele doelen'
- verweven organisatiedoelen in hun werk (productie, registratie, verantwoording)
- veel druk, m.n. bij psychiaters (grootste verantwoordelijkheid)



“Er moet eerst een begeleidbaar doel komen”
(psycholoog A)



“Waar moeten we dit nu weer op schrijven?”
(verpleegkundige C)

Institutionele verantwoordelijkheden

Professionals:

- productietarget
- verantwoordelijkheid voor cliëntdossier, behandelplan, behandel-evaluatie
- verantwoordelijkheid in het uitvoeren van dwang of drang
- eindverantwoordelijkheid meestal bij psychiater

Ervaringsdeskundigen:

- geen van deze verantwoordelijkheden

“(zuchtend) Wat moet het heerlijk zijn om zo te kunnen werken... Als we dwang moeten gebruiken bij een crisis, ben *ik* degene die de cliënt de ambulance in moet duwen. Daar gaat je band met de cliënt...”
(SPH-er B)

“Dit moeten we bespreken als de psychiater erbij is”

(veelgemaakte opmerking in team B)



Beheersing en controle i.p.v. eigen regie

In teams met hoge belasting:

- professionals ervaren mentale druk
- verantwoording en professionele verantwoordelijkheden relatief overheersend
- besluitvorming sterk bepaald door risicomijding
- weinig ruimte voor herstelgericht werken en ervaringsdeskundigheid

“Als we niks doen, gebruikt ze die bijl straks tegen de deurwaarder. Dan wordt daar iemand op afgerekend, en dat is niet de deurwaarder...”
(verpleegkundige C)

“Al die externe druk, politie, anderen, beheersing, controle... Dat gaat niet samen met herstel”
(psychiater C)

Even polsen... herkenbaar?



vertrouwen en eigen regie



beheersing en risicomijding

Institutionele en inhoudelijke rol ervaringsdeskundige

	Productie target	Andere institutionele verantwoordelijkheden	Positie en invloed in team	Onderscheidende rol als ervaringsdeskundige
Ervaringsdeskundige team A	<i>ja</i>	<i>nee</i>	<i>goed ingebed</i>	<i>gedeeltelijk</i>
Ervaringsdeskundige team B	<i>nee</i>	<i>nee</i>	<i>gemarginaliseerd</i>	<i>duidelijk</i>
Ervaringsdeskundige / SPH-er team C	<i>alleen in rol als SPH-er</i>	<i>alleen in rol als SPH-er</i>	<i>sterk verbonden met rol als SPH-er</i>	<i>moeilijk waarneembaar</i>



Conclusies (samenvattend)

- Professionals en teams tonen '*kennisverbindend vermogen*' en '*verbindende professionaliteit* ...
- ... maar ervaringskennis en ervaringsdeskundigen hebben een bescheiden plek
- Verantwoordingseisen zijn geïncorporeerd (verschillende logica's verbonden)
- Maar: verantwoordingseisen leiden tot druk, risicomijding en beheersing
- Beheersing belemmert herstelgerichtheid en ervaringsdeskundigheid



Conclusies (2)

- “Kennis-hiërarchie” heeft invloed op alle niveaus:
 - dagelijkse professionele praktijken
 - rollen en dynamiek binnen teams
 - institutionele context (verantwoordelijkheden, verantwoording)
- Inbedden ervaringsdeskundigheid vraagt dialoog en keuzes over:
 - inhoudelijke verwachtingen
 - verwachtingen over (professionele) rol
 - toedeling formele verantwoordelijkheden
- Inbedden ervaringsdeskundigheid vraagt (her)oriëntatie op:
 - positionering ervaringsdeskundigen
 - inrichting institutionele context



Discussie

- Beperk je niet tot betaalde inzet ervaringsdeskundigen in teams: differentieer in organisatievormen ervaringsdeskundigheid
- Versterk de autonomie van professionals, dat geeft ervaringsdeskundigheid meer ruimte
- Inzet van ervaringsdeskundigheid is niet vrijblijvend! Vraagt aanpassingen in andere organisatiedomeinen

