

Praktijkmodule 3

Kwartiermaken

Praktijkmodule 3 Kwartiermaken

Inleiding

Kwartiermaken is een breed begrip dat mooi aansluit bij verschillende belangrijke taken van ervaringsdeskundigen. In figuurlijke zin betekent kwartiermaken: ruimte maken voor. Denk aan ruimte maken voor herstel, ruimte voor diversiteit, ruimte maken voor anders-zijn, etc. Het gaat om het creëren van begrip, compassie maar ook om actieve inzet door middel van voorlichting en campagnes, zoals Kwartiermakersfestivals. In meer letterlijke zin staat kwartiermaken voor activiteiten om een vrijplaats te creëren, een ontmoetingsplek. In deze module beschrijven we hoe ervaringsdeskundigen zich kunnen inzetten als *kwartiermaker* en zelf een actieve bijdrage kunnen leveren aan het creëren van vrijplaatsen, vanuit en binnen de GGz maar ook daarbuiten, vanuit andere maatschappelijke voorzieningen en in de welzijnssector.

Opzet en doelstellingen module

Het doel van deze modules is dat ervaringsdeskundigen in opleiding:

- Weten wat kwartiermaken inhoudt en hoe je daar als ervaringsdeskundige actief vorm aan kan geven;
- Leren hoe je als ervaringsdeskundige een vrijplaats kan creëren voor herstel, binnen en buiten de GGz;
- Zicht hebben op de taken en competenties van kwartiermakers.

Deze module sluit aan bij twee belangrijke kerntaken van ervaringsdeskundigen, namelijk het inrichten van herstelondersteunende zorg (op te vatten als een vorm van kwartiermaken) en de beïnvloeding van maatschappelijke processen en het creëren van maatschappelijke kansen. Kwartiermakers bewegen zich vooral op het maatschappelijke en collectieve domein. Zij zetten zich in voor groepen mensen en maken zich sterk voor hun belangenbehartiging. In afgeleide vorm houden zij zich bezig met het ondersteunen van individuele herstelprocessen, maar het is geen directe kerntaak. Kwartiermakers zijn netwerklers en leggen verbanden en onderhouden veel contact met allerlei organisaties, met als doel om ruimte te creëren voor herstel en ervaringsdeskundige inzet.

Wat is de betekenis van kwartiermaken

De term kwartiermaken komt oorspronkelijk uit het leger. Vooruitgeschoven troepen hadden tot taak om alvast voorbereidingen te treffen voor het kamp en aldus een weg te bereiden voor de troepen die nog moesten komen. In de GGz heeft met name Doortje Kal de term geïntroduceerd. Zij definieert kwartiermaken als ruimte voor anders-zijn.

Kwartiermaken verwijst naar activiteiten gericht op het maken van ruimte in de samenleving voor mensen met een psychiatrische achtergrond.

Werken aan kwartiermaken

Mensen met psychiatrische aandoeningen willen zich vrijelijk kunnen bewegen in de samenleving en zich daar welkom weten. Het is dan ook belangrijk dat reguliere voorzieningen daartoe voorwaarden scheppen en zich uitnodigend opstellen. Dat is de kern van kwartiermaken: het werken aan voorwaarden in de samenleving voor *meedoen en erbij horen* van mensen met een psychiatrische achtergrond of anderen die met uitsluiting kampen (Kal, 2011).

Ruimte voor anders-zijn, heeft te maken met gastvrijheid. Kwartiermaken heeft dus eveneens te maken met het creëren van gastvrijheid: zorgen dat mensen erbij horen, in plaats van er buiten staan. Kwartiermaken betekent dat er een actieve inzet gepleegd wordt om uitsluiting tegen te gaan en te beïnvloeden. Het gaat om het bevorderen van een maatschappelijk klimaat waarin ruimte is voor mogelijkheden en grotere gastvrijheid en acceptatie van wat 'afwijkt'.

Kwartiermaken is de kunst om mensen in beweging te krijgen en te verleiden tot een actieve inzet voor de beoogde veranderingen (Boertien & Van Bakel, 2012). Dit is een vak apart. Mensen die kwartiermaken worden vaak *kwartiermakers* genoemd. Ervaringsdeskundigen kunnen hier een belangrijke taak in vervullen. Kwartiermakers leggen contact met diverse betrokken partijen en zorgen voor uitwisseling van inzichten, perspectieven en ideeën. Op die manier ontstaat meer wederzijds begrip.

Kwartiermakers zijn pleitbezorgers en voorvechters. Ze verrichten veel lobbywerk zodat er rekening wordt gehouden met de belangen van cliënten en ervaringsdeskundigen. Ze leggen contact met relevante organisaties en proberen anderen te motiveren voor nieuwe ideeën en initiatieven. Zij doen hun werk op basis van een visie en proberen draagvlak te krijgen voor deze visie. Kwartiermaken vraagt om de kunst van het pleiten (Boertien & Van Bakel, 2012).

Een kwartiermaker is een netwerker en moet gemakkelijk contacten kunnen leggen en beschikken over een breed netwerk. Een kwartiermaker is bij voorkeur een ervaringsdeskundig werker die de wereld om zich heen en zijn directe werkkring goed kent. Dit vergemakkelijkt de contacten. Ook moet een kwartiermaker goed op de hoogte zijn van bestaande netwerken en overlegstructuren en weten wat er op de 'agenda' staat. Het is de kunst om hierop goed aan te sluiten en begrijpelijke taal te gebruiken waar anderen goed vertrouwd mee zijn.

Opdracht

Opdracht: Kan je een voorbeeld geven van een situatie dat je zelf optrad als kwartiermaker? Had je een duidelijk doel voor ogen en wat deed je om dit doel te bereiken? Welke kwaliteiten sprak je aan? Lukte het om anderen warm te laten lopen voor jouw idee en anderen in beweging te krijgen?

Specifieke of algemene voorzieningen?

In de praktijk worden kwartiermakersactiviteiten vaak in samenwerking met welzijnsorganisaties opgezet. In het kader van de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) is daar steeds meer belangstelling voor. Buurthuizen zoeken bijvoorbeeld naar mogelijkheden om meer activiteiten te organiseren voor verschillende doelgroepen waaronder mensen met psychische problemen. Er zijn ook verschillende WMO-werkplaatsen waarin kwartiermaken een plaats heeft. Zo organiseert het Trefpunt in De Bilt in een café een laagdrempelige ontmoetingsplek voor sociaal kwetsbare mensen. Kwartiermakers vanuit het Trefpunt coördineren deze ontmoetingen en onderhouden contact met instanties. Verderop gaan we uitgebreider in op dit voorbeeld. In andere plaatsen, zoals in Amersfoort en Veenendaal, zijn er projecten Wijk en Psychiatrie (WEP) die de ontmoeting tussen buurtbewoners stimuleren. Door deze gerichte aanpak zijn er steeds meer mensen met psychische problemen die actief zijn in het buurthuis.

In het onderstaande geven we verschillende voorbeelden hoe ervaringsdeskundigen zich kunnen inzetten als kwartiermaker. Het zijn slechts voorbeelden die in de praktijk telkens een ander accent dienen te krijgen.

Aan de slag

Zoals gezegd kunnen ervaringsdeskundigen een belangrijke rol vervullen als kwartiermaker. Het past heel goed bij hun rol (een van hun rollen) als bruggenbouwer tussen psychiatrie en maatschappij. Binnen het maatschappelijk domein is nog een heel terrein te winnen als het gaat om ruimte voor anders-zijn. Het huidige beleid is erop gericht om mensen met handicaps zoveel als mogelijk gebruik te laten maken van 'gewone' maatschappelijke voorzieningen. Het is de vraag of de betreffende instanties – op het terrein van (vrijwilligers)werk, dagbesteding, participatie in de brede zin van het woord – daarvoor open staan en weten hoe ze daar invulling aan kunnen geven. Kwartiermakers kunnen hierop inspringen en een weg bereiden voor en door mensen met psychische problemen om zo ruimte te maken voor (maatschappelijk) herstel. Voordat we hier wat nader op ingaan, staan we eerst stil bij het kwartiermaken voor herstel binnen en vanuit de psychiatrie.

Kwartiermaken voor herstel vanuit de GGz

Ook al werken er steeds meer ervaringsdeskundigen in de GGz, zij geven dikwijls zelf aan dat zij een pioniersrol hebben. Dat betekent dat er vaak nog een goede vorm gevonden moet worden voor hun taken en rollen. Dat alleen al is te beschouwen als een vorm van kwartiermaken: het vinden van een goede weg om ervaringsdeskundigheid in te kunnen zetten en herstel te faciliteren. Hoe doe je dat voor cliënten, voor medewerkers en voor de organisatie? We gaan op elk in en verduidelijken dat met een voorbeeld.

Ruimte voor herstel voor mensen met psychische aandoeningen

Gesteld dat je als ervaringsdeskundige net begonnen bent in een nieuwe baan bij een ggz-organisatie. In eerste instantie ga je je oriënteren op de herstelactiviteiten die er zijn voor en door cliënten. Het blijkt dat er intern geen specifieke activiteiten worden aangeboden. Ook in de wijk is er geen aanbod. Uit gesprekken met cliënten blijkt dat er belangstelling is voor herstelwerkgroepen en samen met een groepje mensen ga je dat praktisch organiseren. Hier komt heel wat bij kijken: zorgen voor voldoende draagvlak in de organisatie, kartrekkers zoeken onder cliënten, het informeren van cliënten en medewerkers, discussiëren over de bedoeling van de herstelwerkgroep, mensen uitnodigen voor een informatiebijeenkomst, een geschikte ruimte zoeken voor de herstelwerkgroep, etc. Je bent dan al volop aan het kwartiermaken.

De herstelwerkgroep is een groep waar cliënten met elkaar ervaringen kunnen delen (gastvrijheid creëren). Tegelijkertijd toont de herstelwerkgroep aan anderen in de organisatie dat er ruimte is en mag zijn voor herstel (ruimte creëren).

En het zet aan het denken: door specifieke activiteiten voor cliënten te organiseren, toon je dat zij erbij horen (beïnvloeding maatschappelijke context) en dat zij zelf op actieve wijze hun herstel ter hand nemen (beeldvorming beïnvloeden).

Herstelwerkgroepen worden begeleid door ervaringsdeskundigen. Dit bevordert de gelijkwaardigheid van alle deelnemers. Per bijeenkomst wordt aandacht besteed aan een bepaald thema. De deelnemers stellen zelf de thema's vast en de ervaringsdeskundigen zorgen ervoor dat de aandacht gericht blijft op ieders herstelervaringen.

Een herstelwerkgroep is een mooi voorbeeld van een 'vrijplaats' voor herstel. Verderop komen we daar op terug.

Voor medewerkers

Ervaringsdeskundigen worden vaak door teams uitgenodigd om uitleg en voorbeelden te geven van herstel en herstelondersteuning. Hoe kan in de praktijk herstelondersteuning worden gegeven en wat betekent dat concreet? En waarom is het werk van ervaringsdeskundigen van belang? Als deze vragen niet bediscussieerd worden, ontstaat er geen gemeenschappelijke visie. Voorlichting geven en discussie op gang brengen horen ook bij kwartiermaken. Ervaringswerkers kunnen zelf – door middel van een eigen herstelverhaal – vertellen over herstelprocessen en met teamleden bespreken hoe cliënten kunnen worden aangemoedigd om daar (kleine maar belangrijke) stappen in te zetten. Het is belangrijk om met inzet van ervaringsdeskundigen themamiddagen en reflectiebijeenkomsten over herstel en herstelondersteuning te organiseren. Op die manier ontstaat er steeds meer draagvlak en wordt herstelondersteuning concreter en vanzelfsprekender. Die vanzelfsprekendheid ontstaat niet vanzelf en ervaringsdeskundigen kunnen daar een goede rol in vervullen: kwartiermaken dus.

Voor de organisatie

Veel ggz-organisaties besteden in visiedocumenten aandacht aan het belang van herstel en herstelondersteuning. Een visie moet echter gaan leven en niet verworden tot geduldig papier. Het concretiseren van een visie vergt aandacht. Dikwijls wordt er tijdelijk een aparte werkgroep ingesteld die daarmee aan de slag gaat, er worden bijeenkomsten georganiseerd, trainingen, etc. Ook dit is te beschouwen als een vorm van kwartiermaken: het organiseren van activiteiten om vanuit de organisatie ruimte te maken voor herstelondersteuning. Hoe meer begrip van herstel, hoe groter de bereidheid is tot een andere visie, een andere houding, een andere werkwijze, een andere cultuur. Ervaringswerkers vervullen hier een spilfunctie maar dikwijls is dat nog niet vanzelfsprekend en moet dat in zekere zin 'bevochten' worden. Er moet dus gelijktijdig meer ruimte komen voor ervaringsdeskundige inzet.

In het onderstaande geven we een voorbeeld van kwartiermaken door Pameijer, een organisatie in Rotterdam. Zij hebben een speciaal team dat zich hiervoor inzet. Het voorbeeld is ontleend aan de Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg (Boertien & Van Bakel, 2012).

Pameijer Empowerment Promotieteam: PEP-team

De leden van het PEP-team hebben persoonlijke ervaring als cliënt met psychiatrische of verslavingsproblematiek en zijn opgeleid om allerlei activiteiten op het gebied van ervaringsdeskundigheid uit te voeren. Een aantal teamleden wordt als zodanig binnen en buiten Pameijer ingezet. Het PEP-team heeft een eigen aanbod.

Aanbod PEP-team:

- Workshop Empowerment. Aan de hand van theorie en praktijk krijg je uitleg over de begrippen Empowerment, herstel en ervaringsdeskundigheid en de mogelijkheden;
- Film 'In our own voice'. Een aantal PEP-leden is betrokken geweest bij het maken van de film 'In our own voice'. In deze film is duidelijk te zien hoe zij de regie nemen over hun eigen leven. Deze film wordt regelmatig getoond aan nieuwe cliënten, medewerkers en andere geïnteresseerden;
- Ervaringsverhalen vertellen. Door het vertellen van hun ervaringsverhaal bieden de PEP-teamleden een kijkje in hun leven. Er is de mogelijkheid om in gesprek te gaan. Dat biedt een ander perspectief op de eigen situatie;
- Bijeenkomst op maat. Het geven van workshops op maat, het verzorgen van themabijeenkomsten en ook het aanschuiven bij teams om mee te denken over verschillende onderwerpen/dilemma's zijn taken voor het PEP-team. Het team staat open voor vragen. Meer informatie: www.empowerment.pameijer.nl

Er zijn veel voorbeelden te geven van cliëntinitiatieven die gericht zijn op kwartiermaken. Meer voorbeelden zijn bijvoorbeeld te vinden in de eerder genoemde Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg.

Opdracht

Je bent werkzaam als ervaringsdeskundige in een ggz-organisatie. Het valt je op dat er op sommige afdelingen nog maar weinig draagvlak is voor herstel en ervaringsdeskundigheid. Wat zou je kunnen doen om meer draagvlak te creëren? Bedenk samen met een andere student een plan.

Een vrijplaats voor cliënten

Het woord vrijplaats suggereert dat er niet te veel bindende kaders worden gesteld maar dat er ruimte is om vrijelijk met elkaar na te denken en te discussiëren. In een vrijplaats mag je jezelf zijn en is er plaats voor ieders inbreng en eigenheid. Een vrijplaats wordt gekenmerkt door vrije ruimte, experimenteeruimte. Dit is heel waardevol gebleken voor cliënten en ervaringsdeskundigen in de GGz en verslavingszorg die met elkaar een weg zochten om meer stem te krijgen en vorm te geven aan herstelondersteuning. Hier zijn allerlei voorbeelden van. Denk aan cliëntensteunpunten, herstelwerkgroepen of vergelijkbare initiatieven, een bureau herstel, kenniscentra voor herstel en ervaringsdeskundigheid (Breda), zelfregiecentrum (Venlo), open inloopgroepen, buurtcafés, etc. In alle gevallen zijn het ervaringsdeskundigen die daar werken en leiding geven. Sinds kort zijn er in Nederland steeds meer herstelacademies of –ontleend aan de Engelse variant- *Recovery Colleges*.

Een van de eerste is Enik Recovery College, ontstaan vanuit het Herstelbureau bij Lister in Utrecht. Enik biedt een uitgebreid scala aan zelfhulpactiviteiten en herstelgerichte cursussen. Deelnemers – mensen die ervaring hebben (gehad) met psychische en/of verslavingsproblemen en aan de slag willen met herstel - kunnen hun talenten, kracht en kennis (her)ontdekken en leren inzetten. Enik stelt mensen in staat om hun ervaringskennis verder te ontwikkelen en inzetbaar te maken voor anderen. De deelnemers kunnen er ook terecht om meer persoonlijke redenen en bijvoorbeeld deelnemen aan peersupportgroepen of cursussen gericht op beweging, muziek. Ook is er een open inlooppmiddag en een sociaal trefpunt. Het aanbod van Enik is gebaseerd op ervaringskennis en wordt geboden door ervaringsdeskundigen. Het gaat om ondersteuning bij het erkennen en gebruikmaken van eigen talenten en mogelijkheden, of het nu gaat om werk, persoonlijke ontwikkeling, vrije tijd. De deelnemers zoeken zelf naar manieren om invulling en betekenis te geven aan hun leven en kunnen van ervaringsdeskundige mensen daarbij ondersteuning en begeleiding krijgen.

Meer informatie: www.enikrecoverycollege.nl

Opdracht

Oriënteer je op het aanbod van Enik via de website www.enikrecoverycollege.nl. Welke activiteiten spreken je aan en waarom? Wat vind je goede voorbeelden van kwartiermaken? Kan je dat vertalen naar je eigen inzet als ervaringsdeskundige?

Presentiebenadering

Enik is een voorbeeld van een cliënteninitiatief dat gaandeweg is uitgegroeid tot een professioneel opgezet clubhuis waar vanuit allerlei activiteiten voor en door cliënten worden georganiseerd. Het is belangrijk dat mensen zich daar welkom weten en geen drempel ervaren om binnen te lopen. Voor sommige mensen zal de drempel te hoog blijken. Kwartiermakers hebben tot taak om dan op een andere manier aansluiting te zoeken bij iemands leefwereld en een meer individuele benadering te volgen. Dit wordt ook wel de presentiebenadering genoemd: aandachtige betrokkenheid. Doortje Kal wijst in dit verband ook op 'toewijding aan het kwetsbare' en wijst op de volgende uitgangspunten:

- Probeer aansluiting te zoeken bij iemands leefwereld;
- Zoek naar het vitale van iemands levensstijl;
- Toon belangstelling voor iemands verhaal;
- Wees bewust van mechanismen van uitsluiting, inclusief het eigen handelen;
- Wees bewust van het behoud van iemands eergevoel;
- Wees gevoelig voor keerpunten (iets/iemand die van betekenis kan zijn voor een ommekeer in iemands leven).

Uit: Kwartiermaken in de WMO, 2007.

De presentiebenadering is goed bruikbaar bij mensen die in een sociaal en maatschappelijk isolement verkeren en uit zichzelf niet de verbinding met anderen aangaan. Ook bij mensen die zich gevangen voelen in een persoonlijk isolement kan presentie van betekenis zijn. Het is dan zaak op zoek te gaan naar de 'niches' waar mensen zich enigszins thuis voelen. Er-zijn voor iemand is belangrijk. In woorden van Kal: Er is een onderzoekende, geduldige, volhardende en outreachende houding nodig om er achter te komen waar iemands verlangen naar uitgaat en hoe je daar uiteindelijk het beste bij kan aansluiten. Als je daar meer zicht op krijgt, kan je als kwartiermaker aan het werk om die verbinding proberen te leggen.

Kwartiermaken vanuit andere maatschappelijke organisaties

Veel mensen met ernstige psychische aandoeningen ondervinden dat het moeilijk is om deel te nemen aan de samenleving. Zij ervaren een reële 'buitenwereld' waar zij nauwelijks deel van uitmaken of waar zij niet aan durven deelnemen. Dat geldt dikwijls voor mensen die verblijven in een ggz-voorziening. Maar ook mensen die zelfstandig wonen, zitten vaak in een sociaal en maatschappelijk isolement. In het huidige beleid wordt weliswaar gestimuleerd dat mensen zelfstandig wonen en gebruik maken van buurtvoorzieningen (zorg dichtbij huis), in de praktijk is dat best lastig. Kwartiermakers hebben ook hier een belangrijke taak liggen. Zij richten zich op gemeentelijke voorzieningen, buurthuizen, culturele en welzijnsorganisaties en bespreken of zij bereid zijn om hun aanbod te verbreden tot andere doelgroepen die uit zichzelf niet altijd de weg vinden naar bestaand aanbod. Verschillende gemeentes hebben zelf kwartiermakers in dienst die proberen om drempels te slechten en participatiemogelijkheden te creëren voor kwetsbare mensen. Hieronder bespreken we een aantal voorbeelden.

Vriendendiensten

Ruimte maken voor anders-zijn en gastvrijheid creëren, kan op veel verschillende manieren. Een mooi voorbeeld is het werk van Vriendendiensten waar vrijwilligers optrekken met mensen die een 'maatje' zoeken voor vriendschappelijke een-op-een-contacten.

De maatjes onderhouden geregeld contact (bijvoorbeeld eens per twee weken) en ondernemen samen verschillende activiteiten (naar de film, ergens koffie drinken, wandelen, etc). Er zijn allerlei Vriendendiensten binnen en buiten de GGz. Denk aan studiemaatjes voor mensen met een (psychische) handicap, wandelmaatjes, etc. Meestal worden deze vrijwilligersorganisaties gesubsidieerd door de gemeente. Ook wordt vaak vanuit de GGz financieel bijgedragen aan deze organisaties.

Vriendendiensten zijn uitnodigend voor mensen die zelf een drempel ervaren om ergens op af te stappen en nodigen uit om contact te leggen met andere mensen, ook met mensen die kampen met psychische problemen.

Vriendendiensten werken meestal met veel vrijwilligers en een betaalde kracht als coördinator. De coördinator of leidinggevende heeft bij uitstek een rol als kwartiermaker en legt verbindingen tussen organisaties om bekendheid te geven aan de vriendendienst en nieuwe vrijwilligers te werven. En om mensen die een maatje zoeken uit te nodigen om naar de Vriendendienst te komen. Als kwartiermaker zal je dus regelmatig voorlichting geven over het werk van de Vriendendienst en nodig je mensen uit om zich aan te melden als vrijwilliger. Ervaringsdeskundigen passen goed in dit profiel. Zij weten zelf hoe belangrijk het is om - als je bijvoorbeeld last hebt van psychische problemen - je aan iemand op te kunnen trekken en met een vast contactpersoon contact te onderhouden en dingen te ondernemen. Vaak versterkt dit het zelfvertrouwen en stimuleert het mensen om zelf actief te worden.

Opdracht

Kijk op www.vriendendiensten.nl en ga op zoek naar vriendendiensten of vergelijkbare organisaties bij jou in de buurt. Welke activiteiten organiseren zij? Op welke doelgroepen zijn zij gericht? Hoe nodigen zij uit om mee te doen? Vind je dit een goed voorbeeld van kwartiermaken? En herken je de waarden van herstel en herstelondersteuning? Bespreek dit met klasgenoten.

Trefpunt: een kwartiermakersproject in De Bilt

Een grand café in De Bilt biedt twee keer per week een ontmoetingsplek voor mensen in de buurt die weinig verbinding met de samenleving hebben. Het zijn mensen die uit zichzelf meestal niet zo snel bij instanties aankloppen, ook al hebben ze soms wel hulpvragen. In het Trefpunt kunnen zij andere mensen ontmoeten, elkaar steun bieden en terecht voor ondersteuning. Twee gastvrouwen runnen het Trefpunt. De ontmoeting staat voorop en allerlei mensen zijn welkom. Er wordt geen onderscheid gemaakt in doelgroepen. Trefpunt heeft twee ervaringsdeskundigen die werken als kwartiermaker. Zij hebben vaak een taak als bemiddelaar en leggen contacten met gemeenten en allerlei maatschappelijke instanties om ervoor te zorgen dat er antwoord kan worden geboden op vragen om ondersteuning. Op die manier geven zij ook veel bekendheid aan het Trefpunt en trekken zij nieuwe bezoekers aan. De kwartiermakers werken vanuit presentie. Dat betekent 'er zijn', luisteren, vertrouwen geven en aansluiting zoeken bij de leefwereld van mensen (uit: Het Trefpunt in beeld, 2009). De presentiegedachte sluit goed aan bij herstelondersteuning en de inzet van ervaringsdeskundigheid. Aansluiting zoeken en erkenning staan voorop. Dit is een belangrijke basis voor persoonlijk herstel: de ervaring dat je er mag zijn, dat je erkenning krijgt en dat je in je eigen tempo kan werken aan doelen die voor jou belangrijk zijn. Tegelijkertijd bieden de kwartiermakers waar nodig praktische ondersteuning om ervoor te zorgen dat bestaande problemen worden opgepakt.

Trefpunt is een mooi buurtinitiatief. Het geniet veel bekendheid bij wijkbewoners en wijkinstanties en de praktische werkwijze gaat uitsluiting van mensen die anders-zijn tegen.

Er zijn veel meer vergelijkbare buurtinitiatieven waar ervaringswerkers worden ingezet. Soms bijvoorbeeld vanuit maatschappelijk steunsystemen of sociale wijkteams. In dergelijke teams gaan de ervaringsdeskundigen vaak samen met een andere hulpverlener bij mensen op huisbezoek om op een laagdrempelige manier contact te leggen. Deze huisbezoeken kunnen spontaan worden gedaan om zo meer contact te leggen met buurtbewoners en bekendheid te geven aan het werk van het wijkteam of het sociaal steunstelsel. Maar het komt ook veel voor dat deze teams meldingen of signalen doorkrijgen omdat het met iemand niet goed lijkt te gaan en er sprake is van sociale en persoonlijke problemen. Het huisbezoek is dan bedoeld om polshoogte te nemen en te kijken of het mogelijk is om een ingang te krijgen.

Vanuit maatschappelijk steunsystemen of sociale wijkteams kunnen ook ervaringsdeskundige kwartiermakers werken. Zij zetten zich vooral in om in buurten de sociale verbindingen te versterken. Zij proberen bij allerlei instanties ingang te krijgen en de toegankelijkheid voor mensen die geïsoleerd leven, te versterken. In België wordt in sociaal kansarme buurten vaak gewerkt met ervaringswerkers in armoede, mensen die eveneens uit kansarme milieus komen en die generatie op generatie geconfronteerd zijn met veel armoede en werkloosheid. Ervaringswerkers vestigen hier de aandacht op en proberen mensen uit hun sociaal isolement te halen. In Nederland komt er ook steeds meer aandacht voor dit groeiende probleem. Ervaringswerkers kunnen hier veel betekenis bieden.

Opdracht

In het bovenstaande hebben we beschreven dat kwartiermakers een veelzijdige functie hebben. In het werk ligt heel veel accent op het leggen van verbindingen met maatschappelijke organisaties zodat andere mensen kunnen participeren. Ook hebben we beschreven dat het vaak gaat om het creëren van vrijplaatsen voor herstel. Spreken deze werkzaamheden jou aan? Wat wel en wat niet? Uitgaande van de werkzaamheden die jou het meeste aanspreken bij kwartiermaken: Neem je eigen buurt/stad als voorbeeld en denk na over wat je als ervaringsdeskundige wilt aanpakken/oppakken. Bespreek dit met anderen.

Opdracht

Je bent werkzaam binnen een gemeente en gevraagd om meer verbinding te leggen tussen gemeentelijke (welzijns)organisaties en de GGZ. Als eerste denk je aan een bijeenkomst maar je wilt dit goed voorbereiden en eerst verkennen welke vragen er leven bij de betreffende organisaties.

- Heb je een idee hoe je dit zou kunnen aanpakken?
- Wie zou je hierbij willen betrekken?
- Met welke activiteiten zou je kunnen beginnen?
- Hoe kan je je ervaringsdeskundigheid inzetten?

Kerntaak en taakgebieden

In het *Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid* worden de taken van ervaringsdeskundigen beschreven. Binnen de beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigheid staan drie kerntaken centraal:

1. Ondersteuning bij individuele herstelprocessen;
2. Inrichting van herstelondersteunende zorg;
3. Emancipatoire beïnvloeding van maatschappelijke processen gericht op het tegengaan van stigma(tisering) en het creëren van maatschappelijke kansen.

Emancipatoire beïnvloeding van maatschappelijke processen

Binnen deze module staat kerntaak 3 centraal, namelijk de Emancipatoire beïnvloeding van maatschappelijke processen gericht op het tegengaan van stigma(tisering) en het creëren van maatschappelijke kansen. De kerntaken vormen de basis voor het beroep van de ervaringsdeskundige. De kerntaken zijn uitgewerkt in drie taakgebieden.

Taakgebieden

In het onderstaande volgt een gedetailleerde beschrijving van de drie taakgebieden.

Cliëntgebonden taakgebied

- De ervaringsdeskundige ondersteunt het individuele herstelproces van cliënten;
- De ervaringsdeskundige biedt gevraagde sociale en praktische ondersteuning;
- De ervaringsdeskundige begeleidt mensen in groepsverband bij herstel;
- De ervaringsdeskundige faciliteert een diagnosevrije ruimte en nodigt mensen uit om er gebruik van te maken. Hij laat mensen ruimte om zichzelf te zijn en te worden en schept ruimte om te ontdekken waar hun kracht en interesse ligt.

Organisatiegebonden taakgebied

- *De ervaringsdeskundige draagt bij aan de organisatie van herstelondersteunende zorg;*
- De ervaringsdeskundige draagt bij aan coachen, scholen en deskundigheidsbevordering van reguliere hulpverleners en ervaringsdeskundigen;
- De ervaringsdeskundige adviseert teams, management en stafafdelingen bij zorgprogramma's en beleid;
- *De ervaringsdeskundige ontwikkelt en participeert in relevante netwerken;*
- *De ervaringsdeskundige legt en onderhoudt contact met maatschappelijke partijen ten behoeve van het creëren van maatschappelijke kansen;*
- De ervaringsdeskundige draagt bij aan onderwijs en onderzoek.

Professiegebonden taakgebied

- De ervaringsdeskundige reflecteert op het eigen handelen en heeft een onderzoekende beroepshouding;
- De ervaringsdeskundige houdt eigen deskundigheid en expertise op peil;
- *De ervaringsdeskundige levert een bijdrage aan de beroepsontwikkeling en de professionele inzet van ervaringsdeskundigheid.*

Bij kwartiermaken komen vooral de *organisatiegebonden* taakgebieden van een ervaringsdeskundige in beeld, met een accent op de taken die vetgedrukt staan. Ook benadrukken we de bijdrage aan de beroepsontwikkeling en de professionele inzet van ervaringsdeskundigheid. De activiteiten die hierbij passen zijn gedetailleerd beschreven in het Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid.

Specifieke competenties

In het Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid wordt onderscheid gemaakt tussen *generieke* en *specifieke* competenties. Generieke competenties zijn nodig om alle kerntaken van een ervaringsdeskundige te kunnen uitvoeren, specifieke competenties zijn nodig om specifieke taken te kunnen uitvoeren.

De overkoepelende competentie is:

Ervaringsdeskundigheid in kunnen zetten en herstel kunnen faciliteren.

De volgende specifieke competenties ondersteunen dit:

1. Contactueel en communicatief vaardig zijn in individuele contacten en met groepen;
2. Kunnen inzetten van eigen ervaringen op empowerende wijze;
3. Methodisch handelen;
4. Samenwerken;
5. Conceptueel en normatief denken;
6. Voorlichten, adviseren, coachen en scholen;
7. Zelfsturing en zelfhantering.

Bij kwartiermaken zijn al deze competenties behulpzaam en in het bijzonder: Samenwerken & Voorlichten, adviseren, coachen en scholen.

Samenwerken

De ervaringsdeskundige:

- Werkt functioneel en resultaatverantwoordelijk samen met oog voor het proces;
- Maakt steeds duidelijk dat iedereen verantwoordelijk is voor zijn eigen pad;
- Kan proactief samenwerking zoeken met relevante partijen;
- Draagt bij aan het stellen van gemeenschappelijke doelen;
- Kan denken en handelen vanuit gemeenschappelijke belangen;
- Heeft oog voor verschillende perspectieven en belangen;
- Maakt gebruik van de meerwaarde van samenwerken en netwerken en kan leiding geven en nemen;
- Kan discussie voeren bij conflicterende standpunten.

Voorlichten, adviseren, coachen en scholen

De ervaringsdeskundige:

- Kan eigen ervaringskennis en expertise aanbieden en delen;
- Stimuleert anderen om zelfsturend te leren;
- Kan leer- en ontwikkeltrajecten op maat aanbieden;
- Kan cliënten betrekken bij ontwikkeltrajecten van de instelling;
- Heeft inzicht in werkvormen ten behoeve van leren en ontwikkelen;
- Kan ruimte geven aan dialoog in groepen;
- Kan omgaan met weerstand en divergerende interactie.

Opdracht

Bespreek in tweetallen waarom je als kwartiermaker goed moet kunnen samenwerken. Hoe kan je oog houden voor verschillende perspectieven en belangen? En hoe kan je ervoor zorgen dat anderen rekening houden met een ervaringsdeskundig perspectief? Put voorbeelden uit je eigen (werk)ervaringen.

Opdracht

Als kwartiermaker kan je aanlopen tegen weerstand en divergerende interactie (meningen en acties lopen uit elkaar). Neem een voorbeeld waar je zelf te maken kreeg met weerstand en verzet. Bespreek dit in een intervisiegroepje.

- Kies een casus die iedereen aanspreekt en bedenk een vorm voor de intervisie;
- Licht de casus nader toe en vraag daarna gerichte feedback aan de groepsgenoten. Iedereen geeft feedback (zonder discussie). Degene die de casus in heeft gebracht, mag nog niet reageren;
- Reflecteer op alle reacties;
- Geef daarna aan wat je zelf deed of had willen doen in de casus die je ter bespreking hebt voorgelegd en geef een reactie op de feedback die je kreeg in de intervisiegroep;
- Geef aan of je uit de voeten kan met de feedback en geef aan wat je lastig vindt en waar je nog op door wilt praten met een medestudent of je begeleider.

Bronnen

Lesmateriaal

Handreiking maatschappelijke steunsystemen: samenwerken aan participatie van mensen met een psychische kwetsbaarheid (2010). Project Burgerschap en herstel. Utrecht, Movisie/Trimbos-instituut

Kal, D. (2011). *Kwartiermaken: werken aan ruimte voor anders-zijn*. Hogeschool Utrecht, Kenniscentrum Sociale innovatie

Het Trefpunt in beeld: ontmoetingen en kwartiermaken in De Bilt (2010). Kwintes, Zeist

Kal, D. (2007). *Kwartiermaken in de WMO*.

www.scipweb.nl (cliëntgestuurde initiatieven en projecten)

www.kwartiermaken.nl www.vriendendiensten.nl www.doorenvoor.nl

www.kenniscentrumphrenos.nl/werkplaatsherstelondersteuning

Overige bronnen

Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid (2013). GGZ Nederland, Trimbos-instituut, HEE! en Kenniscentrum Phrenos (hoofdstuk 5 en 6).

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

Hendriksen-Favier, A.I., Nijnens, K., & S. van Rooijen (2012). *Handreiking voor de implementatie van herstelondersteunende zorg in de GGz*. Utrecht: Trimbos-instituut. Te bestellen via www.trimbos.nl

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

Initiatiefgroep Herstelondersteuning (2011). *Herstelondersteuning. Van kans naar realiteit! Kansen voor mensen met langdurige psychische kwetsbaarheid*. Utrecht: SBWU