



Vervolgstappen en aanbevelingen

van het Programmteam bij het Deelkracht-rapport
Het beste uit drie werelden



1 DEELKRACHT-BREED

1.1 Werving en inzet van ervaringsdeskundigen

In de opmaat naar Deelkracht moest er nog veel worden uitgezocht. Projecten en rol- en taakverdeling moesten bijvoorbeeld nog verder uitgewerkt worden. Tegelijkertijd was er veel aandacht voor de inzet van ervaringsdeskundigen en lag het aantal uren voor ervaringsdeskundigen al min of meer vast. Daardoor was er niet altijd genoeg ruimte om stil te staan bij het hoe, wanneer en waarom betrekken van ervaringsdeskundigen. En er was nog niet aan gedacht dat de participatie van ervaringsdeskundigen soms meer tijd en inzet vraagt van projectleiders, ook omdat de participatie van ervaringsdeskundigen meestal maatwerk is.

Ervaringsdeskundigen weten soms niet precies waar ze aan toe zijn binnen een project en vragen om meer duidelijkheid over hun inzet en over de projectplanning.

Aanbevelingen en vervolgstappen

1.1.1 Verwachtingenmanagement

@Projecten: Bij de werving van ervaringsdeskundigen is het belangrijk om, net als bij de werving van andere projectleden, stil te staan bij wat verwacht wordt van de persoon die gezocht wordt. Dat houdt in dat in de vacaturetekst altijd een duidelijke taakomschrijving moet staan, of het nu gaat om ervaringsdeskundigen of niet- ervaringsdeskundigen. Een gesprek vooraf en een evaluatiegesprek zijn ook heel belangrijk.

1.1.2 Variatie in participatie

@Projecten: Ervaringsdeskundigen hoeven niet bij elk projectonderdeel of in iedere projectfase betrokken te zijn: dit hangt samen met het doel van dat onderdeel of die fase of met het type onderzoek. Het is dus van belang om ook samen met de ervaringsdeskundigen te bezien waar en wanneer zij het beste ingezet kunnen worden en daar dan goede afspraken over te maken. Bespreek wel hoe ervaringsdeskundigen die niet overal aan deelnemen, kunnen blijven aansluiten, als ze dat willen. Zodat ze op de hoogte zijn van wat speelt én daar eventueel feedback op kunnen geven.

@Ervaringsdeskundigen: Geef aan waar je voorkeuren liggen, bij welke onderdelen je betrokken wilt zijn en hoe je betrokken wilt zijn.

1.1.3 Evaluatie

@Projecten: Zorg in de loop van een project voor regelmatige evaluatie: wat levert de participatie van de ervaringsdeskundige(n) op voor alle betrokkenen? Zijn de ervaringsdeskundige(n) en de projectcollega's voldoende toegerust voor deze taken en voor de samenwerking? Zo niet dan kan gebruik gemaakt worden van de te ontwikkelen scholingen Werken als ervaringsdeskundige en Werken met ervaringsdeskundigen (Zie ook 1.2.3. Scholing).

@Ervaringsdeskundigen: Laat weten of je voldoende mogelijkheden krijgt om te participeren. En zeg het als je behoefte hebt aan een andere aanpak, meer scholing of aan iets anders.



1.1.4 Extra tijd

@Projecten: Bedenk dat het optimaal organiseren van ervaringsdeskundigheid veel tijd kost. Dat geldt voor de werving, maar ook voor de coördinatie en de begeleiding van ervaringsdeskundigen tijdens het project. In de projectplanning en -begroting moet daarmee rekening worden gehouden. Overwogen kan worden om zorgprofessionals in te zetten voor de begeleiding van ervaringsdeskundigen.

1.1.5 Duidelijkheid

@Projecten: Probeer ervaringsdeskundigen ruim van tevoren te informeren over wat er wanneer van ze verwacht wordt en stel hen bij mogelijke veranderingen in de planning tijdig op de hoogte.

@Ervaringsdeskundigen: Geef het aan als de planning je niet duidelijk is.

1.2 Representativiteit en diversiteit

Niet alle doelgroepen en achtergronden zijn even ruim vertegenwoordigd binnen Deelkracht. Dit betreft zowel type en mate van gehoorverlies (vroegdoof, plots- en laatdoof, slechthorend) en communicatievoorkeur (NGT, NmG, gesproken/geschreven taal) als opleidingsniveau en culturele identiteit.

Niet alle ervaringsdeskundigen kunnen kennis, ervaringen en voorkeuren van anderen met eenzelfde achtergrond inbrengen, terwijl die wel van meerwaarde kunnen zijn voor Deelkracht.

Aanbevelingen en vervolgstappen

1.2.1 Brede betrokkenheid

@Projecten: Bepaal van tevoren de gewenste (variëteit aan) doelgroepen (bijvoorbeeld vroegdoof, plotsdoof, slechthorend) binnen een project, streef naar een evenwichtige verdeling van ervaringsdeskundigen uit die doelgroepen door gerichte werving.

@Projecten: Betrek ervaringsdeskundigen met een migratieachtergrond en zorg daarbij desgewenst voor tolken. Schakel eventueel hun organisaties in; rolmodellen kunnen ook heel effectief zijn voor het vinden van deze ervaringsdeskundigen. Deel good practices.

@Projecten: Probeer meerdere ervaringsdeskundigen per project in te zetten. Zij versterken elkaar, brengen een breder perspectief in en het projectteam wordt er ook makkelijker aan herinnerd om rekening met hen te houden.

@Projecten: Zorg voor een mix van meer en minder ervaren ervaringsdeskundigen. Zo profiteer je zowel van de overstijgende ervaring als van de frisse blik.

@Deelkracht: Zorg voor brede en expliciete aandacht voor het thema diversiteit in de volgende Deelkracht-fase.

@Deelkracht: Hoe meer mensen Deelkracht kennen, hoe makkelijker het is om nieuwe ervaringsdeskundigen te bereiken. Zorg ervoor dat zoveel mogelijk mensen op de hoogte zijn van het verloop en de resultaten van je project.



1.2.2 Inzet DVO's

@Programmateam: Ga met de DVO's in gesprek en bespreek wat voor inbreng zij elk kunnen hebben binnen Deelkracht. Maak bindende afspraken over inzet en organisatiekracht en faciliteer de DVO's op basis daarvan. Denk aan support door relevante DVO-vertegenwoordigers per Deelprogramma, waarmee ook meer betrokkenheid tussen het werkveld en de DVO's zal ontstaan. Ook organisaties als SpraakSaam en Samen TrOtS horen daarbij. De doelgroep CMB-TOS moet hierbij niet vergeten worden.

@Projecten: Vraag ook vertegenwoordigers vanuit relevante DVO's om mee te doen in projecten of extra ervaringsdeskundigen met overstijgende expertise aan te leveren.

@DVO's: Werf en mobiliseer je actieve en breed inzetbare achterban en deel je expertise met Deelkracht; draag ook bij aan scholing van ervaringsdeskundigen, zie ook 1.2.3. Scholing.

1.2.3 Scholing

@Programmateam: Ontwikkel een cursus/webinar over Werken als ervaringsdeskundige, samen met PGOsupport, DVO's en ervaringsdeskundigen, waarin ook met nadruk aandacht is voor communicatie en toegankelijkheid. En bied elke ervaringsdeskundige de mogelijkheid om deze te volgen binnen zijn of haar projecturen.

@Programmateam: Ontwikkel een cursus/webinar over Samenwerken met ervaringsdeskundigen, samen met PGOsupport, DVO's en ervaringsdeskundigen, waarin ook met nadruk aandacht is voor onderdomping, communicatie en toegankelijkheid. En bied projectleiders de mogelijkheid om deze te volgen binnen zijn of haar projecturen.

@Programmateam: Regel met een organisatie als bijvoorbeeld Pharos een cursus/webinar over het betrekken van moeilijk bereikbare groepen. En bied projectleden de mogelijkheid om die te volgen binnen zijn of haar projecturen.

1.3 Rol & positie ervaringsdeskundigen

Werk en privé van ervaringsdeskundigen lopen vaak door elkaar. Dat kan voor overbelasting zorgen.

Daarnaast ervaren ervaringsdeskundigen soms dat er onvoldoende rekening gehouden wordt met hen en hun behoeften op het gebied van communicatie. Bijvoorbeeld als er nieuwe medewerkers betrokken zijn. Dat leidt, met name bij ervaringsdeskundige professionals, tot frustratie en boosheid en tot een gevoel van op eieren lopen bij hun collega's. Beide groepen vinden het in het algemeen lastig dit bespreekbaar te maken.

Aanbevelingen en vervolgstappen

1.3.1 Aanspreekpunt

@ Programmateam: Zorg voor een aanspreekpunt bij wie ervaringsdeskundigen terecht kunnen met vragen en problemen rond hun deelname aan Deelkracht.



1.3.2 In gesprek

@Projecten: Praat, natuurlijk samen met ervaringsdeskundigen en/of ervaringsdeskundige professionals, nieuwe medewerkers bij over de behoeftes van ervaringsdeskundigen en over de valkuilen in communicatie en bejegening. Bied nieuwe medewerkers onderdompelings-cursussen aan.

@Projecten: Sta tijdens overleggen expliciet stil bij toegankelijkheid en vraag feedback aan de ervaringsdeskundigen. Iedereen handelt vanuit goede intenties. Blijf dus het constructieve gesprek aangaan.

@Ervaringsdeskundigen: Trek tijdig aan de bel als er iets schort aan communicatie en bejegening. Geef niet-ervaringsdeskundigen de ruimte om vragen te stellen en hulp te vragen of te bieden.

@Projecten en Deelprogramma's: Neem tijd voor reflectie op het proces binnen je project/deelprogramma: vraag na ieder overleg hoe iedereen erop terugkijkt en besteed met enige regelmaat een heel overleg aan het proces.

@Deelkracht: Waar mensen samenwerken, mag het schuren. Het is wel goed om dat bespreekbaar te maken en om samen constructief naar verbeteringen te zoeken.

1.4 Beloning

Goede en passende beloning is soms niet mogelijk vanwege wet- en regelgeving. Projectleiders voelen zich niet altijd voldoende toegerust om de beloning van ervaringsdeskundigen passend te regelen.

Aanbevelingen en vervolgstappen

1.4.1 Richtlijnen voor bepalen beloning

@Programmteam: Bied projectleiders concrete richtlijnen voor het bepalen van de beloning van ervaringsdeskundigen.

1.4.2 Alternatieve beloning

@Projecten: Zet zo nodig alternatieve beloningsvormen in. Denk aan scholing, een 'gewone' vrijwilligersvergoeding, gezamenlijke activiteiten, het gezicht zijn van een bepaald product enz.



2. PER DOELGROEP

2.1 TOS: selectieve inzet

Ervaringsdeskundigen met TOS geven er de voorkeur aan in die projectonderdelen en in die projectfasen te participeren die voldoende toegankelijk voor hen zijn. Zij willen niet koste wat kost overal bij betrokken worden.

Aanbeveling

Zie ook 1.1.2. Variatie in participatie:

@Projecten: Bespreek in alle openheid met ervaringsdeskundigen waar en wanneer zij ingezet willen en kunnen worden en of en hoe ze op de hoogte gehouden willen worden van het verloop van het projectonderdeel waarbij ze niet betrokken zijn.

2.2 DOOF/SLECHTHOREND - Omgangscultuur

De communicatie tussen dove/slechthorende en horende Deelkracht-medewerkers vraagt extra aandacht. Met name dove professionals ervaren dat er soms onvoldoende rekening met hen gehouden wordt, bijvoorbeeld doordat nieuwe medewerkers zich hier onvoldoende rekenschap van geven. Dat zorgt voor frustratie en boosheid aan de ene kant tot onzekerheid aan de andere kant. Horende collega's vinden het vaak lastig om hulp aan te bieden bij voor dove/slechthorende collega's mogelijk lastige klussen.

Aanbeveling

Zie ook 1.3.2. In gesprek.

@Projecten: Maak knelpunten in de communicatie zo snel mogelijk bespreekbaar. Zorg samen met ervaringsdeskundigen voor een goede voorbereiding van nieuwe medewerkers, eventueel door een cursus onderdompeling. Inventariseer, zowel groepsgewijs als bij individuele projectmedewerkers, wat er wel goed gaat in de omgang en wat niet. Reflecteer binnen het projectteam vaker gezamenlijk op de omgangscultuur en de samenwerking tussen dove, slechthorende en horende Deelkracht-medewerkers, eventueel met een onafhankelijke gespreksleider. En accepteer dus ook dat het af en toe schuurt.

2.3 DOOFBLIND - Extra tijd

Hoewel de ervaringsdeskundigen binnen Deelkracht tevreden zijn over hun rol binnen dit Deelprogramma, ervaren projectmedewerkers dilemma's ten aanzien van de werving van doofblinde ervaringsdeskundigen 'van buiten'. Als een grote diversiteit aan doelgroepen bereikt moet worden, via oproepen en vragenlijsten, dan moet er immers een grote variëteit aan communicatiemiddelen ingezet worden. Dat kost veel tijd en dat is qua planning niet altijd haalbaar.

Aanbeveling

Zie ook 1.1.4. Extra tijd

@Projecten: Voor het werven van een representatieve vertegenwoordiging van de doelgroep doofblinden zal nog meer extra tijd moeten worden ingeruimd. De samenwerking met de Oogvereniging zou daarbij nuttig kunnen zijn.



2.4 COMMUNICATIEF MEERVOUDIG BEPERKT -

Meer ouders en cliënten zelf?

Veel ouders die bij de start van de CMB-projecten betrokken waren, blijven graag betrokken en/of op de hoogte van er binnen het Deelprogramma gebeurt. Sommigen zijn inmiddels projectlid.

Er wordt nog nagedacht hoe CMB-cliënten zelf betrokken kunnen worden.

Aanbeveling

Zie ook 1.2.1. Brede betrokkenheid

@Projecten: Houd eerder betrokken ervaringsdeskundige ouders op de hoogte van de ontwikkelingen binnen het Deelprogramma. Dan zijn ze ook makkelijker te benaderen voor participatie in een volgend stadium.

2.5 OUDERS - Representativiteit

Binnen Deelkracht zijn naast ervaren ouders ook nieuwe ouders nodig met nieuwe ideeën en andere vragen. Bij het werven van nieuwe ouders is de valkuil dat gezocht wordt naar 'mensen als wijzelf', ouders die tevreden en coöperatief zijn. Daarnaast wordt binnen projecten ook geconstateerd dat niet alle ouders de beperking(en) van hun kind zodanig verwerkt hebben, dat ze op een constructieve manier kunnen bijdragen aan teamoverleggen.

Aanbeveling

Zie ook 1.1. Werving en inzet van ervaringsdeskundigen en 1.2. Representativiteit en diversiteit

@Projecten: Streef naar variëteit en diversiteit in de groep ouders die ingezet worden, betrek een mix van nieuwe en ervaren ouders en zet desgewenst ouderorganisaties in.

En ook bij de participatie van ouders geldt dat er duidelijkheid moet zijn over rol, taken en wijze van functioneren.



www.deelkracht.nl

