

Ervaringsdeskundigen inzetten in de zorg

Randvoorwaarden

Wat zijn randvoorwaarden voor het inzetten van ervaringsdeskundigen in de zorg?

Uit de studies die gedaan zijn voor dit project is een aantal randvoorwaarden naar voren gekomen voor het succesvol inzetten van ervaringsdeskundigen in de zorg. Met randvoorwaarden bedoelen we zichtbare en onzichtbare zaken waaraan gedacht moet worden en waar rekening mee gehouden moet worden wanneer ervaringsdeskundigen ingezet worden in de zorg. De randvoorwaarden zijn ingedeeld in randvoorwaarden die betrekking hebben op de organisatie of de gebruiker. Een gebruiker kan in dit geval de ervaringsdeskundige, de zorggebruiker of de zorgprofessional zijn. Dit staat per onderdeel aangegeven.

Referentie: Knapen, V., Van der Heijden, L. & Bonouvrié-Smorenburg, A. (2022). *Ervaringsdeskundigen inzetten in de zorg*: Definitie. Deelkracht

Organisatie

Implementatie

1. Binnen mijn organisatie is de inzet van ervaringsdeskundigen in de zorg centraal opgenomen in de visie en het beleid van de organisatie.
2. Mijn organisatie heeft de juiste motivatie voor het inzetten van ervaringsdeskundigen binnen de organisatie. Denk hierbij aan het niet laten leiden door subsidiegelden voor het inzetten van ervaringsdeskundigen.
3. Mijn organisatie heeft voldoende financiering vrijgesteld voor het succesvol inzetten van ervaringsdeskundigen binnen de organisatie. Denk hierbij aan financiering voor de implementatie en uitvoering.
4. Mijn organisatie heeft voldoende tijd vrijgesteld voor het ontwikkelen en definiëren van de rol van ervaringsdeskundigen binnen de organisatie.
5. Mijn organisatie heeft professionals vanaf het begin meegenomen bij het vormgeven van de inzet van ervaringsdeskundigen binnen de organisatie. Bijvoorbeeld door met professionals in gesprek te gaan.
6. Mijn organisatie heeft een risicoanalyse gemaakt voor de inzet van ervaringsdeskundigen binnen de zorg.
7. Mijn organisatie is bereid om complexe veranderingen teweeg te brengen die nodig zijn voor het succesvol inzetten van ervaringsdeskundigen.



8. Mijn organisatie is niet bang om fouten te maken m.b.t. de inzet van ervaringsdeskundigen. Denk hierbij aan het bieden van ruimte om te pionieren en verandering teweeg te brengen.
9. Mijn organisatie is kritisch op de kwaliteit van de geleverde zorg door ervaringsdeskundigen en durft hiernaar te handelen.
10. Mijn organisatie heeft evaluatiemomenten over de inzet van ervaringsdeskundigen met alle betrokken partijen binnen de organisatie. Denk hierbij aan het management, zorgprofessionals, ervaringsdeskundigen en zorggebruikers.
11. Mijn organisatie maakt de inbreng en uitkomsten van ervaringsdeskundigen binnen de organisatie zichtbaar.

Cultuur

12. Mijn organisatie zorgt ervoor dat ervaringsdeskundigen, zorggebruikers en zorgprofessionals weten wat het inzetten van ervaringsdeskundigen inhoudt.
13. Medewerkers die betrokken zijn bij de inzet van ervaringsdeskundigen weten waarom ervaringsdeskundigen worden ingezet binnen de organisatie.
14. Het management, de zorgprofessionals en de ervaringsdeskundigen van mijn organisatie hebben een gemeenschappelijke visie over het inzetten van ervaringsdeskundigen binnen de organisatie.
15. Medewerkers die binnen mijn organisatie te maken hebben met ervaringsdeskundigen hebben een open blik m.b.t. de inzet van ervaringsdeskundigen.
16. Mijn organisatie hanteert in de basis dezelfde rechten en plichten voor ervaringsdeskundigen als voor anderen werkzaam binnen de organisatie.
17. Binnen mijn organisatie spreken de zorgprofessional, ervaringsdeskundige en zorggebruiker die samenwerken dezelfde 'taal'. Denk hierbij aan het eventueel aanpassen van het taalgebruik zodat iedereen elkaar goed begrijpt.
18. Mijn organisatie creëert voldoende draagvlak voor het inzetten van ervaringsdeskundigen in de zorg. Denk hierbij aan het faciliteren en zichtbaar stimuleren van de inzet van ervaringsdeskundigen door de organisatie.
19. Mijn organisatie is zich bij het inzetten van ervaringsdeskundigen bewust van de organisatiesystemen en -culturen die verandering tegenhouden.
20. Mijn organisatie is zich bij het inzetten van ervaringsdeskundigen bewust van machtsposities, machtsdynamiek en hiërarchische cultuur die invloed kunnen hebben op de gelijkwaardige positie van ervaringsdeskundigen binnen de organisatie.
21. Mijn organisatie zorgt voor een veilige sfeer in de samenwerking met ervaringsdeskundigen waarin ervaringsdeskundigen serieus worden genomen.
22. Mijn organisatie ondersteunt ervaringsdeskundigen en zorgprofessionals in hun werkzaamheden m.b.t. de inzet van ervaringsdeskundigen binnen de organisatie. Denk hierbij aan het tonen van vertrouwen in ervaringsdeskundigen en zorgprofessionals.
23. Mijn organisatie behandelt zorgprofessionals en ervaringsdeskundigen als gelijkwaardig. Denk hierbij aan het betrekken van ervaringsdeskundigen bij werk- en niet-werk gerelateerde activiteiten.



Afspraken

24. Mijn organisatie heeft helder beschreven wat de positie van ervaringsdeskundigen is binnen de organisatie. Denk hierbij aan een beschrijving van de positie van ervaringsdeskundigen binnen de organisatie t.o.v. andere medewerkers.
25. Medewerkers die betrokken zijn bij de inzet van ervaringsdeskundigen weten welke verwachtingen mijn organisatie heeft van de inzet van ervaringsdeskundigen.
26. Medewerkers die betrokken zijn bij de inzet van ervaringsdeskundigen weten wat de kaders zijn waarbinnen ervaringsdeskundigen hun rol moeten vervullen.
27. Mijn organisatie heeft een functieprofiel, met een daarbij passende inschaling en arbeidsovereenkomst, voor ervaringsdeskundigen.
28. Mijn organisatie biedt salaris aan ervaringsdeskundigen die werkzaam zijn binnen de organisatie. De hoogte van het salaris is afhankelijk van de rol van de ervaringsdeskundige.
29. Mijn organisatie heeft heldere afspraken met ervaringsdeskundigen over eventuele regelingen waar zij recht op hebben. Denk hierbij aan o.a. een vaste reiskostenvergoeding.
30. Mijn organisatie heeft heldere afspraken met de ervaringsdeskundigen over het navolgen van de regelgeving die van toepassing is binnen hulpverlening. Denk hierbij aan AVG, VOG, meldplicht en toegang tot zorggebruiker dossiers en registratiesystemen.
31. Mijn organisatie heeft een heldere sollicitatie- en inwerkprocedure voor ervaringsdeskundigen. Denk hierbij aan de aanmeldprocedure, het contract en de kennismaking met de organisatie en het personeel.
32. Mijn organisatie heeft heldere afspraken over de samenwerking tussen zorgprofessionals en ervaringsdeskundigen. Denk hierbij aan afspraken over communicatie, taken en rollen en wederzijdse verwachtingen.
33. Mijn organisatie heeft heldere afspraken met ervaringsdeskundigen over hoe zal worden omgegaan met een eventuele terugval in het verwerkingsproces van een ervaringsdeskundige.
34. Mijn organisatie streeft naar stabiliteit binnen het team van ervaringsdeskundigen. Denk hierbij aan weinig wisselingen in het team van ervaringsdeskundigen.
35. De faciliteiten van mijn organisatie zijn toegankelijk gemaakt voor en aangepast aan de eventuele beperking(en) van ervaringsdeskundigen. Denk hierbij aan toegankelijke informatie op de kanalen van de organisatie (bijv. website, nieuwsbrief), toegankelijke systemen, goede verlichting en makkelijk te bedienen apparaten.

Training en opleiding

36. Mijn organisatie verzorgt trainingen voor ervaringsdeskundigen voor het leren van de benodigde vaardigheden en kennis. De organisatie houdt hierbij rekening met de rol die de ervaringsdeskundige binnen de organisatie gaat vervullen en de vaardigheden die bij deze rol horen.
37. Mijn organisatie heeft een inwerkprogramma voor ervaringsdeskundigen. Denk hierbij aan het leren kennen van de organisatie en de functie-eisen.



38. Mijn organisatie heeft toegankelijke trainingen voor ervaringsdeskundigen t.a.v. hun beperking(en). Denk hierbij aan een aangepaste tijdsduur van trainingdagen en het aanbieden van toegankelijk lesmateriaal.
39. Mijn organisatie onderwijst ervaringsdeskundigen over bijkomende problematiek die wel of niet gerelateerd is aan de beperking(en) van de zorggebruiker.
40. Binnen mijn organisatie letten we op dat we ervaringsdeskundigen niet over-professionaliseren. Met over-professionaliseren bedoelen we het zodanig trainen van ervaringsdeskundigen dat zij gaan functioneren als zorgprofessional in plaats van als ervaringsdeskundige.
41. Mijn organisatie verzorgt trainingen voor zorgprofessionals die (gaan) samenwerken met ervaringsdeskundigen voor het leren van de benodigde vaardigheden en kennis. Denk hierbij aan het informeren van zorgprofessionals over de consequenties van het inzetten van ervaringsdeskundigen en over hoe ze het beste kunnen communiceren met ervaringsdeskundigen.

Supervisie

42. Mijn organisatie verzorgt op maat begeleiding en ondersteuning voor ervaringsdeskundigen.
43. Mijn organisatie biedt de mogelijkheid tot één-op-één supervisie aan ervaringsdeskundigen. Denk hierbij aan het bieden van steun bij gevoelige informatie zoals psychische problemen.
44. Mijn organisatie denkt met ervaringsdeskundigen mee over mogelijke nieuwe stappen in hun carrière. Denk hierbij aan het faciliteren van opleiding voor ervaringsdeskundigen.
45. Mijn organisatie monitort het werk van de ervaringsdeskundigen. Denk hierbij aan het faciliteren van intervisie, coaching en jaarlijkse functioneringsgesprekken.

Invulling rol

46. Mijn organisatie geeft ervaringsdeskundigen de tijd en ruimte om zich voor te bereiden op hun rol.
47. Mijn organisatie geeft professionals voldoende tijd en ruimte om de samenwerking met de ervaringsdeskundige vorm te geven.
48. Mijn organisatie maakt gebruik van de talenten van ervaringsdeskundigen. Denk hierbij aan het tactisch inzetten van ervaringsdeskundigen binnen de organisatie.
49. Mijn organisatie heeft een overzicht waarin staat welke ervaringsdeskundigen 'mogelijk' ingezet kunnen worden binnen de organisatie. Denk hierbij aan een database met ervaringsdeskundigen.
50. Mijn organisatie benut de maximale potentie van de ervaringsdeskundigen, maar houdt hierbij rekening met de eventuele beperking(en) van de ervaringsdeskundigen.
51. Mijn organisatie kijkt goed waar de inzet van ervaringsdeskundigen binnen de organisatie van meerwaarde kan zijn.
52. Mijn organisatie zorgt voor een goede match tussen de zorggebruiker en de ervaringsdeskundige. Denk hierbij aan zaken zoals gedeelde ervaringen, leeftijd, geslacht, etniciteit, persoonlijkheid en beperking(en).



53. Binnen mijn organisatie staat altijd de zorggebruiker centraal bij keuzes omtrent de inzet van ervaringsdeskundigen.
54. Mijn organisatie biedt verschillende communicatievormen (live, telefonisch, e-mail) aan voor het contact tussen de ervaringsdeskundige en de organisatie én tussen de ervaringsdeskundige en de zorggebruiker.
55. Mijn organisatie geeft ervaringsdeskundigen en zorggebruikers de ruimte om samen (flexibel) invulling te geven aan hun afspraken. Denk hierbij aan de locatie en frequentie van de afspraken.
56. Mijn organisatie geeft ervaringsdeskundigen voldoende tijd om hun taken uit te voeren. Denk hierbij aan het geven van voldoende tijd voor het herstellen van intensieve gesprekken met zorggebruikers.
57. Mijn organisatie houdt rekening met de eventuele beperking(en) van ervaringsdeskundigen m.b.t. mobiliteit en reistijd.

Gebruiker

Manager

58. Een manager heeft als taak om binnen zijn organisatie duidelijk te maken wat de meerwaarde van het inzetten van ervaringsdeskundigen is. Denk hierbij o.a. aan het duidelijk maken van het verschil tussen zorgprofessionals en ervaringsdeskundigen.

Ervaringsdeskundige

59. Een ervaringsdeskundige heeft duidelijkheid over zijn rol als ervaringsdeskundige binnen zijn organisatie. Denk hierbij aan weten wat er wel of niet hoort bij de rol als ervaringsdeskundige en aan welke regels een ervaringsdeskundige zich moet houden.
60. Een ervaringsdeskundige heeft de mogelijkheid om zelf invulling te geven aan zijn rol. Deze invulling moet wel binnen de kaders van zijn organisatie passen.
61. Een ervaringsdeskundige heeft zowel eigen als collectieve ervaringskennis van de beperking(en).
62. Een ervaringsdeskundige is in staat zijn om zijn ervaringskennis deskundig in te zetten.
63. Een ervaringsdeskundige weet welke hulp zijn organisatie kan bieden aan zorggebruikers.

Optionele voorwaarden ervaringsdeskundige (afhankelijk van de rol)

- A. Een ervaringsdeskundige gelooft in de meerwaarde van zijn hulp voor zorggebruikers.
- B. Een ervaringsdeskundige ziet de mogelijkheden van zijn zorggebruikers. Denk hierbij aan het niet laten verblinden door de beperkingen van de zorggebruikers.
- C. Een ervaringsdeskundige kan anderen motiveren. Denk hierbij aan het motiveren van de zorggebruiker.



- D. Een ervaringsdeskundige kan zich aanpassen aan de zorggebruiker. Denk hierbij aan het aanpassen van zijn ondersteuning aan de cultuur van de zorggebruiker.
- E. Een ervaringsdeskundige kan een vertrouwensrelatie opbouwen met een zorggebruiker en professional. Denk hierbij aan het creëren van een veilige omgeving waarin de zorggebruiker zijn verhaal kan doen en van een vertrouwensband in de samenwerking tussen ervaringsdeskundige en professional.
- F. Een ervaringsdeskundige weet waar de grens tussen werk en privé ligt met zijn zorggebruikers en treedt niet buiten deze grenzen. Denk hierbij aan de sociale omgang met zorggebruikers en huisbezoeken.
- G. Een ervaringsdeskundige kan signalen van de zorggebruiker opvangen. Denk hierbij aan signalen over wanneer het niet goed gaat met de zorggebruiker.
- H. Een ervaringsdeskundige heeft geduld in het uitvoeren van zijn rol. Bijvoorbeeld voor het proces van de zorggebruiker.
- I. Een ervaringsdeskundige kan zowel sociale als emotionele ondersteuning geven. Denk hierbij aan het afwisselen van zware gesprekken met het praten over luchtigere onderwerpen.
- J. Een ervaringsdeskundige kan, daar waar regels van de organisatie het toelaten, de regie bij de zorggebruiker laten.
- K. Een ervaringsdeskundige kan onderscheid maken tussen zijn eigen emoties en de emoties van de zorggebruiker.
- L. Een ervaringsdeskundige is goed bereikbaar voor zorggebruikers.
- M. Een ervaringsdeskundige kan boven zijn eigen verhaal uitstijgen.
- N. Een ervaringsdeskundige kan realistische doelen voor zichzelf stellen.
- O. Een ervaringsdeskundige is oplossingsgericht. Denk hierbij aan het kunnen oplossen van problemen die naar voren komen tijdens het werk als ervaringsdeskundige in de zorg.
- P. Een ervaringsdeskundige is veerkrachtig. Denk hierbij aan het kunnen omgaan met werkdruk.
- Q. Een ervaringsdeskundige is assertief. Denk hierbij aan het kunnen aangeven wat je nodig hebt, stellen van grenzen en het omgaan met problemen of conflicten.
- R. Een ervaringsdeskundige kan feedback geven aan anderen.
- S. Een ervaringsdeskundige kan omgaan met (negatieve) feedback.
- T. Een ervaringsdeskundige durft fouten te maken en kan van zijn fouten leren.
- U. Een ervaringsdeskundige heeft inzicht in zichzelf en kan hierop reflecteren.
- V. Een ervaringsdeskundige is betrouwbaar.
- W. Een ervaringsdeskundige is respectvol.
- X. Een ervaringsdeskundige kan gestructureerd werken. Denk hierbij aan het gebruik van thema's voor het structureren van bijeenkomsten voor zorggebruikers.
- Y. Een ervaringsdeskundige beschikt over goede communicatieve vaardigheden. Denk hierbij aan gespreksvaardig, luistervaardig en empathisch zijn, het goed kunnen uitleggen en het niet bagatelliseren van problemen.
- Z. Een ervaringsdeskundige kan de juiste (aangeleerde) gesprekstechnieken toepassen bij het geven van hulp aan zijn zorggebruikers.



Zorgprofessional

64. Een zorgprofessional heeft duidelijkheid over de rol, taken en verantwoordelijkheden van ervaringsdeskundigen binnen zijn organisatie. Denk hierbij aan het hebben van duidelijkheid over waar de rol als zorgprofessional ophoudt en waar dat van de ervaringsdeskundige begint.
65. Een zorgprofessional ziet de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigen binnen zijn organisatie.
66. Een zorgprofessional staat open voor een samenwerking met ervaringsdeskundigen.
67. Een zorgprofessional staat open voor ideeën van ervaringsdeskundigen over de zorg en het beleid van de organisatie.
68. Een zorgprofessional is goed bereikbaar voor vragen en opmerkingen van de ervaringsdeskundige.
69. Een zorgprofessional is open in de communicatie met ervaringsdeskundigen en vraagt wat een ervaringsdeskundige nodig heeft.
70. Een zorgprofessional houdt rekening met de energiehuishouding en mobiliteit van een ervaringsdeskundige.
71. Een zorgprofessional past zijn werkwijze aan zodat deze aansluit bij het tempo, de mogelijkheden en de vaardigheden van een ervaringsdeskundige.
72. Een zorgprofessional kan zich inleven in de eventuele beperking(en) van een ervaringsdeskundige.
73. Een zorgprofessional denkt mee met een ervaringsdeskundige over oplossingen voor eventuele problemen bij zijn werkzaamheden.
74. Een zorgprofessional brengt zorggebruikers aan het begin van het behandeltraject op de hoogte van de mogelijkheid om een ervaringsdeskundige bij het traject te betrekken.

Zorgprofessional en ervaringsdeskundige (in samenwerking)

75. De zorgprofessional en ervaringsdeskundige zorgen samen voor een veilige werksfeer.
76. De zorgprofessional en ervaringsdeskundige zijn in staat om elkaar feedback te geven op het functioneren in ieders rol in de samenwerking.
77. De zorgprofessional en ervaringsdeskundige zijn in staat om hun eigen ideeën ter discussie te stellen en tijdelijk los te laten om zo de ander tegemoet te treden.
78. De zorgprofessional en ervaringsdeskundige zijn in staat om gezamenlijkheid te herkennen in de samenwerking en verschillen te waarderen.
79. Er is openheid tussen de zorgprofessional en ervaringsdeskundige om zo van elkaar te leren. Op deze manier kan gebruik gemaakt worden van elkaars talenten.
80. Ervaringsdeskundigen en zorgprofessionals weten hoe ze moeten omgaan met spanningen in het werkveld binnen de organisatie.



Zorggebruiker

81. Een zorggebruiker heeft een helder beeld van wat het betekent als een ervaringsdeskundige betrokken wordt bij zijn zorgtraject. Denk hierbij aan het op de hoogte zijn van wat de procedure inhoudt.
82. Een zorggebruiker beslist of en wanneer hij toe is aan een koppeling met een ervaringsdeskundige.
83. Een zorggebruiker maakt in overleg met een professional afspraken over wanneer en hoe ervaringsdeskundigen kunnen worden ingezet binnen zijn zorgtraject. Denk hierbij aan het emotioneel klaar zijn van de zorggebruiker voor hulp van een ervaringsdeskundige.
84. Een zorggebruiker heeft inspraak in het kiezen van een ervaringsdeskundige. Denk hierbij aan het meenemen van voorkeuren van de zorggebruiker.
85. Een zorggebruiker heeft de ruimte om zelf praktisch invulling te geven aan zijn afspraken met een ervaringsdeskundige. Denk hierbij aan de frequentie en duur van de afspraken.
86. De zorggebruiker en zijn sociale omgeving uiten geen weerstand t.a.v. ondersteuning door een ervaringsdeskundige.

Ervaringsdeskundige en zorggebruiker (in samenwerking)

87. De relatie tussen de ervaringsdeskundige en de zorggebruiker is wederkerig. Denk hierbij aan het gelijkwaardig zijn van de zorggebruiker en de ervaringsdeskundige.

Zorgprofessional, ervaringsdeskundige en zorggebruiker (in samenwerking)

88. De zorgprofessional, ervaringsdeskundige en zorggebruiker zijn in staat om te reflecteren en samen het proces (van de inzet van ervaringsdeskundigen) te evalueren.
89. De zorgprofessional, ervaringsdeskundige en zorggebruiker zijn in staat om hun verwachtingen en behoeften naar elkaar uit te spreken. Zo kunnen de professional en ervaringsdeskundige hun werkwijze daarop afstemmen.