

## Tweede leerlijn “werken als ervaringsdeskundige in een buurtteam” succesvol afgerond

Op maandagmiddag 12 juli kregen de deelnemers aan de leerlijn “werken als ervaringsdeskundige in een buurtteam” hun certificaat. Dit feestelijk evenement vond plaats bij de Vrijwilligersacademie in een prachtige binnentuin aan de Keizersgracht. Edward Lee Meeuw Kjoer, Beleidsadviseur afdeling



De deelnemers met hun certificaat

Armoedebestrijding van de gemeente Amsterdam, die de leerlijn mede mogelijk had gemaakt, sprak de deelnemers toe: “Ik zie een mooie, warme groep mensen. Ik ben trots op jullie en wens jullie succes op deze mooie weg in de buurtteams die niet altijd even makkelijk is!”



Edward Lee Meeuw Kjoer

Daarna deelde Berend de Grootte, één van de initiatiefnemers van het Amsterdams Netwerk Ervaringskennis (ANE), samen met Wonah de Koningh, projectleider van buurtteam Centrum, de certificaten uit. Een week vóór de uitreiking was de laatste lesdag. Daar evalueerden de docenten, de ervaringsdeskundigen en een aantal gasten waaronder leidinggevendenden van de buurtteams, de leerlijn. Lees daarover hieronder verder.



Berend de Grootte en Linda Carolus

## Leerlijn “werken als ervaringsdeskundige in een buurtteam”

Een revolutionaire manier van opleiden: samen met de docenten vorm en inhoud geven aan de opleiding mede aan de hand van ervaringen tijdens het werken. Samen de stof verrijken en

*ANE mede initiatiefnemer Berend de Grootte: “Wij geloven zeer in de belangrijke functie van een ervaringsdeskundige in het bijstaan van de kwetsbare Amsterdamer.*

*En we vinden dat de ervaringsdeskundige gelijkwaardig is aan andere professionals in een (buurt)team.*

verdiepen. Dit is het format van de leerlijn “werken als ervaringsdeskundige in een buurtteam” verzorgd door het Amsterdams Netwerk Ervaringskennis (ANE) in samenwerking met de Vrijwilligersacademie. De stedelijke leerlijn is bedoeld om de ervaringsdeskundigen te versterken in hun rol in de buurtteams om zo te komen tot een vruchtbare samenwerking tussen mensen met vakkennis en mensen met ervaringskennis. Berend de Grootte: “Wij geloven zeer in de belangrijke functie van een ervaringsdeskundige in het bijstaan van de kwetsbare Amsterdamer. En we vinden dat de ervaringsdeskundige gelijkwaardig is aan andere professionals in een (buurt)team. Omdat de rol van

ervaringsdeskundige op bepaalde terreinen in het sociaal domein vrij nieuw is, denken wij dat de leerlijn de kans van slagen van een buurtteam mét ervaringsdeskundigen groter maakt. Want ga er maar aan staan. Jij bent als het tegengit de enige uit je team zonder een diploma van een ‘traditionele’ beroepsopleiding. Je bent makkelijk af te vallen omdat je open bent over je eigen

kwetsing in je leven. Je bent niet bekend met alle jargon en protocollen die voor de andere collega's normaal zijn. En er is ook nog niet altijd een duidelijke functiebeschrijving. En dan kom je ook nog eens in een net nieuw opgericht buurtteam. Probeer in deze chaotische omstandigheden je weg maar eens te vinden." Het doel van deze tweede editie van de leerlijn was dan ook te onderzoeken wat er nodig is om een ervaringsdeskundige te laten slagen in een buurtteam. Tijdens de laatste lesdag keken alle betrokkenen terug en kwamen ze met antwoorden.

### **"Toon lef, neem positie in!"**

Nadat een van de tandem docenten Joep Holten de deelnemers aan de leerlijn en de gasten verwelkomt heeft, krijgt genodigde Pieter Puijck, teamleider bij een aantal buurtteams, het woord. Hij adviseert de deelnemers aan de leerlijn lef te tonen. "Neem snel een positie in, toon lef, zorg dat je de Amsterdamer mag helpen." Hoe doe je dat? Dilara Delen, een van de andere gasten, probeerde dat uit te vinden tijdens haar afstudeeropdracht.

### **"Een goede introductie in het buurtteam is essentieel"**

Dilara, afstudeerder van de studie Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Hogeschool van Amsterdam, heeft in opdracht van docent Joep Holten onderzocht "wat nodig is voor ervaringsdeskundigen om zich thuis te voelen bij het proces van samenwerken met de professionals



in de buurtteams". Ze concludeert dat een goede introductie van essentieel belang is voor een goede samenwerking, voor zowel de ervaringsdeskundige als de hulpverlener.

Hieronder verstaat ze de kennismaking, de introductie van de ervaringsdeskundige en de voorlichting over de rol van de ervaringsdeskundige. Ook blijkt dat door

tijd en ruimte aan de ervaringsdeskundige te geven, de samenwerking na verloop van tijd beter wordt.

*Afstudeerder Dilara Delen: "Er zijn vooroordelen over en weer tussen de ervaringsdeskundigen en de 'traditionele' hulpverleners. Het is belangrijk om elkaar onbevooroordeeld en met respect te benaderen."*



### **De meerwaarde van de ervaringsdeskundige**

Aan de deelnemers van de leerlijn is gevraagd hoe zij hun meerwaarde zien. Tijdens de laatste lesdag delen ze in groepjes hun antwoorden. José: "Het raakt me nu nog als ik vertel dat iemand in paniek bij ons binnenkwam en haast dansend wegging." En Frenk deelt over hoe hij mensen die uit de kast willen komen / zijn gekomen kon bijstaan.

*Deelnemer aan de leerlijn José:  
“Het raakt me nu nog als ik  
vertel dat iemand in paniek bij  
ons binnenkwam en haast  
dansend wegging.”*

Hanne: “Ik kreeg een gevoel van verbinding tijdens een onverwacht moment van iemand die een witgoed aanvraag kwam doen. We herkenden namelijk veel bij elkaar.” Hilly, werkzaam in een buurtteam in stadsdeel Centrum, vertelt hoe ze een geëmotioneerde Amsterdammer rustig kon maken.

## Kan naamgeving gelijkwaardigheid in de weg staan?

Martin Stam vraagt zich hardop af hoe je diegene die je helpt nu noemt. Vroeger noemde men iemand al snel een patiënt. Nu is het vaak klant of cliënt. Martin: “Je moet als ervaringsdeskundige aan de bewoner laten zien: je bent zoveel méér dan een klant!” Martin betoogt dat taal de gelijkwaardigheid die zo belangrijk is in de weg kan staan. Hij pleit voor Amsterdammer of bewoner of noem hem gewoon bij de naam. De meningen van de aanwezigen vanmiddag zijn verdeeld.



### De kwaliteiten van de ervaringsdeskundige

De volgende groep maakt de meerwaarde van de ervaringsdeskundige duidelijk aan de hand van een bol breigaren. De bol wordt van de een naar de ander gegooid. Wanneer je hem vangt roep je een term die past bij de kwaliteiten van de ervaringsdeskundige. De

kwaliteiten “flexibiliteit”, “inlevingsvermogen” en “meebewegen” werden als eerste genoemd. Ook de gasten die vanuit een andere rol bij de bijeenkomst zijn, krijgen de bol toegeworpen. Marjon van den Berg, manager van buurtteam Nieuw West roept: “Ervaringsdeskundigen zijn collega’s, want wij nemen er een aantal aan voor onze teams.” En Wonah de Koningh, projectleider bij buurtteam Centrum: “De ervaringsdeskundigen waren al vanaf het allereerste begin heel waardevol bij het ontwerpen van de buurtteams Centrum.” Toen iedereen aan de beurt geweest was en zijn touwknooppunt had neergelegd, lag er een web van verbindingen, een netwerk. Symbolisch voor de verbindingen die de Amsterdammer, de ervaringsdeskundige en de hulpverlener met elkaar leggen. Een krachtige presentatie.

*Marjon van den Berg,  
manager van buurtteam  
Nieuw West roept:  
“Ervaringsdeskundigen zijn  
collega’s. Wij nemen er  
een aantal aan voor onze  
teams.”*



Docent Joep Holten in het midden

### Wat mag een ervaringsdeskundige wel en niet in een buurtteam?

Docent Joep vraagt zich hardop af hoe je deze waarden of kwaliteiten nu in de praktijk brengt. “Hoe sta je ze voor?” Hoe kom je als ervaringsdeskundige in de positie dat jij je kwaliteiten kunt bieden aan de Amsterdammer? Dat deze vraag zich niet zo makkelijk laat beantwoorden bleek wel uit de verschillende reacties die volgden. Deelnemer Claudia: “Ik wilde gewoon heel veel leren en daarom

overal wel inspringen". Maar dan zei mijn leidinggevende bij een aantal dingen dat dat mijn rol/taak niet was. Ervaringsdeskundige Hanne merkt op dat ervaringsdeskundigen ook andere studies die relevante competenties opleveren kunnen hebben gedaan. Martin Stam: "Je moet oppassen dat je niet teveel met de gezagsverhouding bezig bent, maar zorgen dat je samen kan kijken wat er nodig is. Dit vraagt dialogisch vermogen."

*Deelnemer aan de leerlijn: "Ik heb hulpverleners met een groot hart gezien, maar zij liepen aan tegen een piepend en krakend systeem van protocollen. Ik stond een bijna overspannen hulpverlener bij."*

Een ander veelgehoord discussiepunt is nabijheid versus afstand. Een van de ervaringsdeskundige deelnemers van de leerlijn vertelt dat ze op een gegeven moment mensen is gaan helpen met spullen uit haar eigen keuken. Een andere deelnemster is het niet eens met het vooroordeel dat ervaringsdeskundigen alleen met hun hart werken en hulpverleners niet. "Ik heb hulpverleners met



De deelnemers met hun certificaat

een groot hart gezien, maar zij liepen aan tegen een piepend en krakend systeem van protocollen. Ik stond een bijna overspannen hulpverlener bij."

### **"Mensen verbinden en hun verhaal horen"**

Linda, ook deelnemer aan de leerlijn laat een video zien van fragmenten van stadspas uitjes die ze voor soms meer dan honderd mensen per keer organiseerde. Inclusief een doventolk en iemand die blinde mensen bijstond. "Mensen verbinden en hun verhaal horen is mijn ding." Ze kent iedereen persoonlijk en weet ook wat er achter de voordeur speelt. Alleen als ze het écht noodzakelijk acht stelt ze de

Amsterdammer voor om een probleem aan te kaarten bij iemand van de gemeente of een hulpverlener. "Vertrouwen is heel belangrijk."

### **Concrete punten waardoor ervaringsdeskundige steviger in buurtteam**

Docent Joep beëindigt deze inspirerende en leerzame middag met een evaluatie van de leerlijn. Hij somt een aantal punten op die kunnen bijdragen aan het verstevigen van de positie van de ervaringsdeskundige in een buurtteam:

- Een ervaringsdeskundige mag zich niet geïsoleerd voelen in een buurtteam;
- Meer balans in wat vast staat in de leerlijn en wat nog onzeker is;
- Probeer de professionals uit de buurtteams ook te betrekken bij de leerlijn;
- Voor de eerste paar weken helpt een concrete inwerkchecklist.

Tot slot Martin Stam: "We kunnen concluderen dat wat elke ervaringsdeskundige echt moet kunnen en weten een wat 'systematischer' plek moet krijgen in de opleiding. Dat moet niet leiden tot alleen maar consumeren. Daarnaast moet er voldoende ruimte blijven voor de 'leerlijners' om de stof te verdiepen en te verrijken met voorbeelden die ze zelf in de praktijk meemaken. Waardoor ze zich als ervaringsdeskundige in een team steeds meer zichtbaar kunnen maken." De volgende stap? Op naar de volgende leerlijn!