

Actieplatform Herstel voor Iedereen!

SPIEGELSESSIE I: HVO Querido en Kwintes

Een uitwisseling over ervaringsdeskundigheid en naastenbeleid, over 'wat schuurt en wat uitdaagt'

Op 14 oktober beten de teams van Kwintes en HVO Querido het spits af voor de eerste digitale spiegelstag nieuwe stijl. Naastenbeleid en inzet van ervaringsdeskundigheid in de teams zijn de thema's die daarbij centraal stonden. Er deden 13 mensen mee, en zo nu en dan ook een kat. Er werd ingebeld vanuit huis en een enkeling nam deel vanuit een camper. Dit verslag biedt een impressie van de middag, zonder de pretentie volledig te zijn.



De formule: spiegelen in de digitale snelkookpan

Het ondersteuningsteam van Herstel voor Iedereen vormde het oorspronkelijke dagprogramma 'Spiegelen op locatie' om naar deze digitale sessie van één dagdeel. Daarin doorlopen de deelnemers in 3,5 uur een programma dat is geïnspireerd op de MoVIT (Model Voor Intercollegiale Teamuitwisseling).

De formule is als volgt. Het ondersteuningsteam van Herstel van Iedereen brengt – in nauw overleg - een match tussen twee instellingen tot stand. Deze instellingen brengen elk een thema in waarop zij willen leren van de andere instelling. Ze stellen een team samen van circa 6 medewerkers.

Elk team bereidt twee korte presentaties voor van maximaal 5 minuten: één over het eigen thema en één over het thema van de andere instelling. De vorm hiervan is vrij.

De teams pitchen elk hun thema en horen terug wat de andere instelling op dit terrein doet. Waarna de leden elkaar in teams nader gaan bevragen. Op basis van de inzichten uit de presentatie en gesprekken, stelt het andere team gezamenlijk een advies op voor de collega's. Wat is hen opgevallen? Wat doet dit team bijzonder goed en welke leerpunten zijn er te benoemen? Tot welke adviezen leidt dit? Ze schrijven dit op het digitale whiteboard dat later wordt gedeeld.

Op basis van de input van de andere instelling stellen de teams actiepunten op. Ze koppelen plenair terug met welke acties zij op de korte en op de langere termijn aan de slag gaan.

Actieplatform Herstel voor Iedereen!

Thema Kwintes: de inzet van ervaringsdeskundigheid in de teams

DE PITCH VAN KWINTES

“We willen van irriteren naar inspireren”

“Waarom is het inzetten van ervaringsdeskundigheid binnen de teams bijna balanceren op de grens van irriteren en inspireren? Hoe kunnen wij binnen Kwintes een verbeterslag maken binnen de teams? Herkennen jullie de weerstand in de organisatie?”



De CRITCH van Kwintes wordt ingeleid door het lied ‘Je Spiegelbeeld’ van Kwintes-collega Gerard de Bruin: <https://youtu.be/IIj5ABWdE8c>. “Er zijn dromen binnen handbereik, als je maar wilt, als je maar kijkt”. Desire van Pel (medewerker herstelondersteuning) vertelt dat Kwintes – met 1.500 medewerkers en ruim 6.000 cliënten - één van de grootste RIBW’s van het land is. Waar toch maar één team van zo’n tien ervaringsdeskundigen werkt.

Tegelijkertijd is er binnen de organisatie natuurlijk veel meer ‘ervaringskennis’ aanwezig onder de medewerkers. Die kennis wordt nog maar mondjesmaat ingezet. Sinds jaar en dag biedt Kwintes de WMEE training (‘Werken Met Eigen Ervaring’) ook aan medewerkers aan, om hun kennis professioneel in te zetten. Medewerkers kunnen een WRAP maken en nieuwe medewerkers krijgen vanuit het Bureau Herstel Ondersteuning een uur lang informatie over werken vanuit ervaringsdeskundigheid en vanuit herstelondersteuning. Er lopen diverse pilots met de inzet van ervaringsdeskundigheid van vrijwilligers en er zijn plannen om het Bureau Herstelondersteuning dichterbij de uitvoering aan te bieden.



Het werken met ervaringsdeskundigheid en met ervaringskennis staat nog in de kinderschoenen, aldus Desire. Maar een werkgroep vanuit Kwintes maakt zich er hard voor: “De grootste uitdagingen zorgen vaak voor de mooiste resultaten, maar leveren ook weerstand op. Soms schuurt het,” aldus Desire.

Voor meer informatie: <https://www.herstelondersteuning.nl/werkgroepen/goede-praktijken/kwintes/bureau-herstelondersteuning/>

DE SPIEGELPITCH VAN HVO QUERIDO

HVO Querido heeft ervoor gekozen ervaringsdeskundigheid als aanvullende competentie te zien, vertelt Odette Hensen (adviseur ervaringsdeskundigheid) van HVO Querido. Odette benadrukt dat het nodig is kwetsbaarheden te leren ‘normaliseren’. Odette: “Zolang we de kwetsbaarheden in de taboesfeer houden, houden ze ons klein en maken we geen gebruik van de kennis die erin besloten ligt. Zolang schaamte en stigma op ons nek zitten, lopen we het risico stil te vallen als jouw ‘geheime’ thema onderwerp van gesprek wordt. En in plaats dat we onze kennis beschikbaar stellen aan cliënt, collega of organisatie, zwijgen we”, aldus Odette.

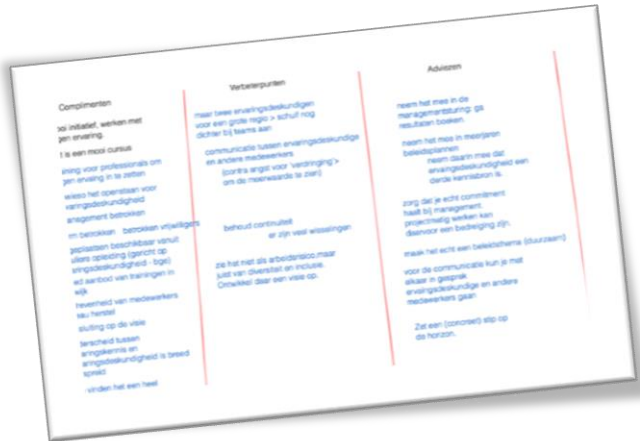
Ervaringsdeskundigheid gaat over normaliseren. Odette: “Het gaat over taboes doorbreken en over de kracht en potentie zien in kwetsbaarheid. Zoals we het bij het team Herstel en Ervaringsdeskundigheid van HVO Querido formuleren is dat we streven naar een wereld waar iedereen de kracht in kwetsbaarheid ziet en zich veilig genoeg voelt om zichzelf te zijn. Zo ben ik en is mijn team voorbeeld en rolmodel van deze visie: *practice what you preach.*”

HVO Querido zet onder meer in op opleiding, scholing en intervisie. Zo wordt er gewerkt met Howie deHarp, zijn er opleidingsplaatsen bij de Hogeschool van Amsterdam en is er samenwerking met het Amsterdams Netwerk Ervaringsdeskundigheid. Via recruitment is ervaringsdeskundigheid onderdeel gemaakt van de werving en selectieprocedure. Het Herstelbureau faciliteert organisatie brede intervisies en het trainingsaanbod staat open voor alle medewerkers.

Maar, alle inspanningen en goede bedoelingen ten spijt, gaat dit – ook bij HVO Querido – zeker niet vanzelf, zo licht Odette ook toe. En ja, de weerstand die Kwintees soms ervaart, wordt ook bij HVO Querido herkend.

COMPLIMENTEN EN ADVIEZEN

Na de pitches praatten de deelnemers in duo's met elkaar door over de aanpak van Kwintees. De collega's van HVO Querido stelden vragen en wisselden ervaringen uit. Het HVO Querido team stak daarna de koppen bij elkaar om de ingewonnen informatie met elkaar uit te wisselen. Op een whiteboard schreven ze vervolgens complimenten, verbeterpunten en adviezen voor Kwintees. De gedrevenheid en betrokkenheid voor het thema – ook vanuit het Kwintees-management - maken indruk. Verder oogst het lof dat ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid onderdeel uitmaken van de basis cursus voor nieuwe medewerkers, en dat deze cursussen breed beschikbaar zijn, ook in de wijken. Als verbeterpunt zien de deelnemers vanuit HVO Querido de



'smalle basis' van slechts twee ervaringsdeskundigen voor een grote regio. Ook is het behouden van continuïteit een risico, gezien de vele personele wisselingen en de projectmatige opzet. Neem het thema mee in de management sturing en in de meerjarenplannen en ga vervolgens sturen op resultaten, zo adviseert HVO Querido. Om er een duurzaam beleidsthema van te maken, is het nodig om echt commitment bij het management te halen. Zet in de beleidsplannen dat ervaringsdeskundigheid een belangrijke derde kennisbron is, luidt het advies verder. En: 'zie ervaringskennis niet als een arbeidsrisico maar juist als een kracht vanuit diversiteit en inclusie'. Ontwikkel daar dan je visie op, vertaal dat in het meerjaren beleid en formuleer een duidelijke stip aan de horizon.

ACTIEPUNTEN

In het laatste deel van de middag ging het Kwintesteam met deze complimenten en verbeterpunten aan de slag. Ze spraken hun dank uit voor de positieve feedback die ze van collega's van HVO Querido mochten ontvangen. Zij formuleerden hieruit de volgende drie hoofdactiepunten:

1. Expliciete aandacht voor ervaringskennis/deskundigheid in het **sollicitatieproces**: zowel in de vacaturetekst als bij het sollicitatiegesprek. Toelichting: wenselijk is, dat in elke vacature komt te staan dat het hebben van 'ervaringsdeskundigheid' ook een uitnodiging is, zodat het niet meer gezien wordt als arbeidsrisico, maar juist als kans. Daarbij wordt de recruiter in de regio meegenomen in het vacature proces.
 - Het eerste contact met P&O is gelegd.
2. Pilot ontwikkeling workshop ervaringsdeskundigheid binnen de teams in de Regio Utrecht. Deze workshop moet geen verplichting zijn, maar een positieve trigger om deel te nemen. Deze ontwikkeling wordt opgepakt door Kwintees medewerkers vanuit diverse hoeken zodat het niet alleen vanuit Bureau Herstel Ondersteuning komt.

En, voor de langere termijn:

3. Herstel Ondersteunende Zorg implementeren binnen de methodiek "Krachtwerk". Inmiddels is hiervoor al een werkgroep voor gevormd. Het onderwerp wordt regelmatig onder de aandacht gebracht door de directeur zorg.

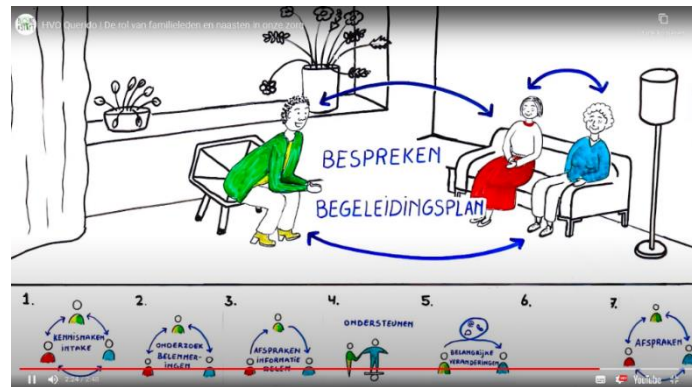
Deelnemers Kwintees: Peter Boon, Desire van Pel, Valerie van der Heijden, Gerdy van Leijenhorst, Ingrid Talen, Karlijn Wolthuis, Ellen Nikkels-Rijnders.

Thema HVO Querido: naastenbeleid

DE CRITCH VAN HVO QUERIDO

“Het zit nog niet in de vezels”

Namens HVO Querido pitcht Marc Onnen (beleidsadviseur jeugd en naastenbeleid) het onderwerp naastenbeleid. “Als hulpverlener zijn we slechts passanten in het leven van onze bewoners, familie en naasten zijn er voor altijd. We geloven dat het belangrijk is dat onze medewerkers zich verplaatsen in familie en naasten van onze cliënten. Want als je jezelf afvraagt hoe het zou zijn om een familielid in de opvang te hebben, dan gaan er deuren open gaan om samen te werken tussen cliënt-familie en hulpverlener. Die samenwerking zou normaal moeten zijn. Maar toch zit het nog niet in de vezels van onze organisatie”, vertelt Marc.



Mede daarom is binnen HVO Querido al in 2019 een projectteam gevormd om het naastenbeleid nader gestalte te geven in de organisatie. Elk team (en dat zijn er meer dan 50) heeft een Aandacht functionaris Familie en naasten. Die functionarissen komen onderling periodiek samen. Er zijn richtlijnen vastgesteld en die zijn in een filmpje gevat. Er wordt geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering, onder meer door middel van een e-learningmodule. Alle teams worden getraind. En er wordt een familie en naasten raad opgezet. Marc vertelt dat soms privacy een belemmerde rol speelt, maar ook dat daarvoor oplossingen zijn, zolang je maar open blijft over de informatie die de cliënt wel en niet wil delen. Het grootste struikelblok lijkt tijdgebrek te zijn. Financiering van de tijd die aan naasten wordt besteed, is ook een uitdaging. Of is dat niet het werkelijke probleem? Zien we de noodzaak wel voldoende in, is deze in de visie verankerd? En hoe is dat op lange termijn? De aandacht voor naastenbeleid is nu groot binnen HVO Querido, geeft aan Marc aan, maar: ‘hoe houden we dit warm na de projectfase?’.

Meer informatie: <https://hvoquerido.nl/over-ons/familie-en-naasten/>

DE SPIEGELPITCH VAN KWINTES

“Hoog tijd voor een wake-up call!”

Dat naastenbeleid lastig ‘warm’ te houden is, herkent Kwintes ook. De uitwisseling op dit thema was voor Kwintes dan ook ‘een wake-up call’, geeft Ingrid Talen aan in de spiegelpitch over naastenbeleid. Er zijn bij Kwintes diverse initiatieven, tools en enthousiaste collega’s die zich bezighouden met naastenbeleid, toch zijn er zorgen over de levendigheid van het thema in de praktijk van alledag.

Er ligt genoeg op de plank. Als onderdeel van het begeleidingsproces wordt krachtenonderzoek en netwerkanalyse ingezet. Ook is er het spel ‘naasten in beeld’. Er zijn de triade-gesprekken en de training systemisch werken. Bij de jeugd vormt systemische werken zelfs de kern. Bij het project ‘Gewoon Thuis’ is een zelfhulp- en peer to peer groep een belangrijke pijler. Verder kent Kwintes de familievertrouwenspersoon en zijn er professionele familie-ondersteuners en familie-ervaringsdeskundigen. Ook is er de groep ‘Samen sterk’: een groep mensen in de buurt die leuke dingen met elkaar doen en elkaar helpt, met begeleiding van een netwerkcoach.

Inzet van naasten levert mooie, inspirerende verhalen op, vertelt Ingrid. Maar de inzet lijkt soms ook vrijblijvend. Het integreren van naastenbeleid lijkt te verstoffen als je het weinig aandacht geeft. Zo is Kwintes bijvoorbeeld onlangs gestopt met de functie adviseurs informele zorg. En de familie-ondersteuners worden niet volop benut.

Het is gissen naar de redenen, geeft Ingrid aan. Vraagt het betrekken van naasten te veel moeite? Willen cliënten het zelf soms niet? Is het de waan van de dag? Willen begeleiders liever één op één werken? Onze vraag aan HVO is: weten jullie wat die drempel is? En is het jullie gelukt om deze te verlagen?

COMPLIMENTEN EN ADVIEZEN

Complimenten	Verbeterpunten	adviezen
bevlogen		
steunpilaar		
investering in trainingen	niet vrijblijvend blijven	doe het stap voor stap (niet pats boem opeens)
in contact gaan	betrek het management	geld beschikbaar maken voor stagiaires
leergierig	door alle lagen van de organisatie gedrag	ook om mensen in dienst te nemen
naastenvonden	horizon opener, biedt stage aan studenten	implementeren in de opleidingen
persoonlijk verhaal	ervaringsdeskundigheid	familie ervaringsdeskundigen
vasthoudendheid	naastenbeleid in begeleidingsplan	
	wat kan de client voor de naasten betekenen	

Na de pitches interviewden leden van het team van Kwintes de leden van HVO Querido over het naastenbeleid en de ervaringen daarmee. De deelnemers van Kwintes gingen daarop bijeen zitten om hun complimenten, verbeterpunten en adviezen voor HVO Querido te formuleren. Wat hen opviel is de bevologenheid waarmee HVO Querido met het naastenbeleid aan de slag is gegaan en ook de vasthoudendheid, die daarbij zeker nodig is. Het team toont zich leergierig en het is een opsteker dat ze investeren in de trainingen en in naasten avonden. Het team ziet daarnaast twee risico's. Ten eerste dat HVO Querido mogelijk te snel wil en ten tweede

mogelijk teveel vrijblijvendheid in de plannen. Als adviezen geeft Kwintes dan ook mee: doe het stapje voor stapje. En, heel belangrijk, zorg ervoor dat het naastenbeleid draagvlak krijgt door heel de organisatie heen, door ook het management te betrekken. Verder adviseert Kwintes om naastenbeleid op te nemen in het begeleidingsplan en nadrukkelijk ook aandacht te besteden aan de vraag: wat kan de cliënt voor de naasten betekenen? Ook kan het naastenbeleid standaard in de opleiding geïmplementeerd worden.

ACTIEPUNTEN

HVO Querido gaf aan de volgende kernpunten uit de input van Kwintes te hebben gehaald: Naastenbeleid vereist:

- Een lange adem
- Borging
- Commitment van bestuur en directie

Op de korte termijn zal hieraan op verschillende manieren worden gewerkt. Zo wordt o.a. de directie getraind door expert naastenbeleid Henk Willem Klaassen.

Deelnemers HVO Querido: Yvonne Willems; Greet Krijger, Henk Willem Klaassen, Raquel Meurs, Marc Onnen en Odette Hensen.

Actieplatform Herstel voor Iedereen!

Reacties en 'hoe verder?'

De evaluatie en reacties van de eerste digitale spiegelsessie nadien waren overwegend positief. Het had wat tijd gekost om de mensen bijeen te krijgen, maar de voorbereiding voor de instellingen bleef beperkt tot twee korte pitches. Het relatief hoge tempo van het programma van de sessie was voor sommigen een punt van kritiek, terwijl anderen het als stimulerend ervoeren.

Enkele reacties:

“Wat ons betreft is dit zeker voor herhaling vatbaar. Fijn dat je op een leerzame manier bij elkaar in de keuken kunt kijken en sparren”;

“Mooie opbrengst”;

“Te weinig tijd! We waren nog lang niet met elkaar uitgepraat!”;

“Goed om eens in deze samenstelling met elkaar over dit thema te sparren [manager]. Dat zou anders snel niet gebeuren.”

Natuurlijk is de spiegelsessie nog maar het begin van de actie: nu moet het binnen de instellingen verder worden opgepakt. Om te beginnen door binnen de eigen organisatie breder te delen wat er in de spiegelsessie is opgehaald. Verder: de teamleden weten elkaar nu te vinden en ook de collega's van de andere instelling zijn makkelijker te benaderen om met elkaar door te praten voor nadere vragen en adviezen. Voor de actie op korte termijn zijn de teams nu aan zet. Het begin ligt er.

Met de teams is afgesproken dat het monitoringteam over enige tijd weer contact opneemt voor een 'opfrisgesprek', als vriendelijke stok achter de deur: welke vorderingen zijn er ondertussen gemaakt en welke vragen liggen nog open? Het Hvl! Team kan advies bieden of ondersteunen bij een nieuwe koppeling. Bij vragen, neem contact op met: Ankie Lempens via alempens@trimbos.nl