



# Adviesrapportage

## Inzet Ervaringswerkers bij Inforsa

Datum: 2 juli 2019

Opdrachtgever: M. R., Directeur Behandelzaken Inforsa

Opdrachtnemers: A. H. (kwaliteitsadviseur), M.J. (kwaliteitsadviseur), J. B. (onderwijskundig medewerker) en M. L. (beleidsmedewerker)

## Inhoudsopgave

1. Managementsamenvatting .....	3
1.1 Advies aan de directie (voor uitgebreid advies zie hoofdstuk 5) .....	3
2. Inleiding .....	3
2.1 Probleemstelling en aanleiding .....	3
2.2 Vraagstelling .....	4
2.3 Opdracht.....	4
3. Uitwerking Opdracht .....	5
3.1 Samenstelling projectgroep .....	5
3.2 Aanpak.....	5
4. Uitkomsten inventarisatie .....	5
4.1 Ervaringswerkers in dienst Inforsa .....	5
4.2 Ervaring ervaringswerkers.....	5
5. Advies .....	7

# 1. Managementsamenvatting

Voor u ligt het advies over hoe Inforsa de komende 2 jaar de inzet van ervaringswerkers kan professionaliseren en vermeerderen en hoe de huidige ervaringswerkers daarbinnen passen. Dit adviesrapport is tot stand gekomen in opdracht van M. R., Directeur Behandelzaken Inforsa. Deze rapportage is bedoeld om een beslissing te nemen over de inzet en het ontwikkeltraject van nieuwe en huidige ervaringswerkers. De projectgroep ervaringswerkers binnen Inforsa (hierna projectgroep) heeft onder leiding van A. H. gedurende de projectperiode aan de hand gesprekken met huidige ervaringswerkers onderzocht hoe de functie nu wordt vormgegeven en wat de knelpunten en behoeftes zijn en is daarbij gekomen tot een door de projectgroep als geheel gedragen advies.

## 1.1 Advies aan de directie (voor uitgebreid advies zie hoofdstuk 5)

- Aanstellen Inforsa brede coördinator ervaringsdeskundigheid en een coach ervaringswerkers (Q3 2019).
- Arkin brede functieprofielen voor ervaringswerker I en II toespitsen op onderdelen van Inforsa (Q3/Q4 2019).
- Per onderdeel een visie op ervaringsdeskundigheid vaststellen (Q3/Q4 2019).
- Informatie/trainingsbijeenkomsten organiseren voor de afdelingen/behandelteams waarbij Pit&Co voorlichting geeft over werken met ervaringswerkers (Q1 2020).
- Ervaringswerkers stimuleren om deel te nemen aan het Arkin brede Platform voor ervaringswerkers (Q3 2019).
- Inrichten van Inforsa verplichte intervisie bijeenkomsten (Q1 2020).
- Inwerktraject opstellen per Inforsa onderdeel (Q4 2019/Q1 2020).
- Aansluiten bij Arkin breed scholingstraject (Q4 2019/Q1 2020).
- Inrichten van goede begeleiding (Q3/Q4 2019).

# 2. Inleiding

## 2.1 Probleemstelling en aanleiding

Binnen de ggz en de verslavingszorg is er grote belangstelling voor ervaringsdeskundigheid ontstaan. De afgelopen jaren is de vraag naar ervaringsdeskundigheid aan het groeien. Ervaringsdeskundigheid is een kernelement van de herstel visie, welke tegenwoordig leidend is binnen de GGZ, wereldwijd. De eigen beleving, de eigen ervaring en de eigen kracht van de cliënt wordt steeds meer de maatstaf waarop de zorg gestoeld is. Inforsa omarmt deze visie en gelooft in de kracht van samenwerken met hulpverleners, cliënten en naasten. De inzet van ervaringsdeskundigheid is een belangrijk onderdeel van herstelgericht werken.

Een ervaringsdeskundige is een algemeen landelijk begrip voor mensen die voldoende afstand hebben van hun eigen ervaring en deze ervaring inzetten voor cliënten om hun herstelproces te ondersteunen. Deze mensen hebben een training of (erkende) opleiding gevolgd zodat zij als ervaringsdeskundige betaald aan de slag kunnen. De verwarring was dat mensen met

ervaringskennis (vrijwilligers) gezien werden als ervaringsdeskundigen. Arkin heeft voor de betaalde medewerkers gekozen voor de term ervaringswerker.

Binnen Inforsa werken al enige jaren mensen met ervaringskennis, ex cliënten, als vrijwilliger. Deze zijn niet in dienst, maar zijn juist nog in behandeling. Daarnaast heeft Inforsa ook ervaringswerkers in dienst. De afgelopen jaren is er op het gebied van ervaringsdeskundigheid al heel wat bereikt; zo participeren ervaringswerkers bij Inforsa bij open dagen, geven ze gastlessen bij diverse opleidingen, organiseren ze themabijeenkomsten, geven ze trainingen (IMR) voeren ze kennismakingsgesprekken met nieuwe cliënten, gaan ze op verlof met cliënten en worden ze gevraagd voor nazorgtrajecten.

Om dit moment is er een landelijke ontwikkeling gaande om het beroep ervaringswerker te professionaliseren. Het beroep ervaringswerker is complex en er is besef dat er meer nodig is dan alleen een cursus of een training om als professionele ervaringswerker te kunnen werken. Arkin sluit zich hierbij aan en wil een scholingstraject voor ervaringswerkers opzetten. Arkin heeft de organisatie Pit&Co aangesteld om hierin te adviseren. Het voorstel ligt momenteel bij de RvB van Arkin.

Inforsa wil zich hierbij aansluiten en heeft begin 2019 de behoefte uitgesproken om de komende jaren de inzet van ervaringswerkers te professionaliseren en te laten groeien.

## 2.2 Vraagstelling

Inforsa wil de komende jaren de inzet van ervaringswerkers professionaliseren en vermeerderen.

Dit leidt tot de volgende vraagstelling: wat is er nodig om dit te realiseren en hoe passen de huidige ervaringswerkers binnen deze ambitie?

Om deze vraag te beantwoorden moet er gekeken worden naar verschillende aspecten:

- Aanstelling en opleidingsniveau
- Functieprofiel en takenpakket
- Begeleiding op de werkvloer
- Samenwerking met het behandelteam
- Samenwerking met andere ervaringswerkers
- Coördinatie Inforsa breed en samenwerking Pit&Co

## 2.3 Opdracht

Om de inzet van ervaringswerkers te professionaliseren en te vermeerderen heeft M. R. aan de projectgroep gevraagd om te inventariseren wat het functieprofiel en kennisniveau van de huidige ervaringswerkers is en of het mogelijk is dat zij gaan deelnemen aan het Arkin brede ontwikkeltraject. Daarnaast was er behoefte om zicht te krijgen op de knelpunten die de huidige ervaringswerkers ervaren in hun werk en de behoeftes die zij hebben om zichzelf en de functie van ervaringswerker te verbeteren.

## 3. Uitwerking Opdracht

### 3.1 Samenstelling projectgroep

Om de opdracht uit te voeren is een projectgroep samengesteld bestaande uit A. H. (kwaliteitsadviseur Arkin en Coördinator Pit&Co), M.J. (kwaliteitsadviseur Arkin), J.B. (onderwijskundig medewerkers Inforsa) en M. L. (beleidsmedewerker Inforsa), die tevens penvoeder is.

### 3.2 Aanpak

Om tot een advies te komen over het professionaliseren en vermeerderen van ervaringswerkers is de volgende aanpak gehanteerd:

- Inventarisatie van hoeveel ervaringswerkers er nu in dienst zijn bij Inforsa.
- Gespreken met ervaringswerkers mbt aanstelling, opleiding, takenpakket, scholing, begeleiding en samenwerking.
- Evaluatiebijeenkomst met de projectgroep.
- Uitkomst van de bijeenkomst naast beleid Arkin gelegd.
- Een concept advies is opgesteld en voorgelegd aan Pit&co.
- Definitieve rapportage vastgesteld door de projectgroep.

## 4. Uitkomsten inventarisatie

### 4.1 Ervaringswerkers in dienst Inforsa

De volgende ervaringswerkers zijn momenteel in dienst bij Inforsa

- R. W. (2 jaar in dienst, FPK, 24 uur): R. is inmiddels uit dienst
- M. E. (Q1 2019 in dienst, FAZ Amersfoort/Hilversum, 36 uur)
- R. W. (10 jaar in dienst, FAZ Utrecht, 32 uur)
- R. B. (8 jaar in dienst, FAZ Amsterdam, 36 uur)
- L. K. (1 jaar in dienst, ECT, 4 uur)
- R. P. (Q1 2019, FAZ Amsterdam, 24 uur)

Op het moment van inventariseren had Inforsa 6 ervaringswerkers in dienst; 1 bij de FPK, 4 bij de FAZ en 1 bij het ECT centrum. Het contract van de ervaringswerker bij de PFK is niet verlengd vanwege inhoudelijke redenen. Dit betekent dat op dit moment zowel de LIZ en de KIB als de FPK geen ervaringswerker in dienst hebben.

### 4.2 Ervaring ervaringswerkers

Hieronder volgt een samenvatting van de gesprekken met de ervaringswerkers. Dit verslag is alleen gebaseerd op de informatie van de gesproken ervaringswerkers R. M. M. R. en R..

### **Aanstelling als ervaringsdeskundige**

- Uit de gesprekken bleek dat er geen eenduidige procedure is voor het aanstellen van ervaringswerkers.
- Bij geen van de ervaringswerkers was bij de aanstelling een duidelijk functieprofiel aanwezig.
- Opleidingsachtergronden verschillen; TOED, GEO en SPW.
- Allemaal een verklaring van goed verdrag in geleverd. Dit is een vereiste. Dit is een knelpunt want met een forensische titel in het verleden kan het zo zijn dat je geen verklaring omtrent goed verdrag krijgt. Dit betekent dat iemand die geschikt is voor de functie afgewezen kan worden.

### **Inwerktraject**

- Er is geen eenduidig inwerktraject voor de ervaringswerkers. Alle ervaringswerkers geven aan dat dit een groot gemis is en dat daardoor erg 'zwemmen' is.
- Weinig/geen begeleiding vanuit de leidinggevende tijdens het inwerktraject.
- M. krijgt ondersteuning van Richard, dit werkt prettig maar moeten ze zelf vorm geven.
- Vaktermen zijn soms lastig te begrijpen. Hier zou in een inwerktraject aandacht aan besteed moeten worden.

### **Takenpakket**

- Uit de gesprekken blijkt dat er geen eenduidige takenpakket is. Er zit verschil tussen de ervaringswerkers wat voor taken zij oppakken. Ze proberen nu vooral zelf te kijken waar ze een bijdrage kunnen leveren. Dit zijn vooral contact gerichte activiteiten bij de cliënten die ze ondersteunen. De taken die ze oppakken zijn vaak niet heel concreet en worden niet als onderdeel van de behandeling meegenomen.
- Sommige ervaringswerkers ondersteuning en/of geven trainingen. Refaja is (ervaringsdeskundige) trainer bij de IMR. Richard is WRAP facilitator.
- Er is verschil tussen de ervaringswerkers bij hoeveel teams zij betrokken zijn. Bij de FPK ondersteund de ervaringswerkers alle 8 de teams terwijl Richard en Rolf bij 1 team betrokken zijn en Michael bij 2.
- De workload is erg verschillend omdat ze geen vaste caseload hebben.
- Takenpakket verschilt tussen ambulante en klinische.
- Allemaal geven ze aan dat ze een signalerende functie, brugfunctie (tussen cliënt en behandelaren) een adviserende rol aan het team hebben.

### **Tijdschrijven**

- Op directieniveau is besloten dat ervaringswerkers geen tijd hoeven te schrijven, alleen beloop. Daarnaast is er een format voor het kwartaalgesprek met de leidinggevende waar inzichtelijk wordt gemaakt waar de ervaringsmedewerker mee bezig is.
- Uit de gesprekken met de ervaringswerkers blijkt dat dit nog niet is doorgevoerd en dat sommigen wel tijdschrijven.

### **Begeleiding op de werkvloer**

- De begeleiding op de werkvloer is weinig/niet aanwezig.
- Ervaringswerkers vragen zelf aan het team of er bijzonderheden zijn met betrekking tot cliënten, zij worden hier niet van op de hoogte gebracht door het team.
- Ervaringswerkers vragen zelf aan het team feedback op hun functioneren.
- Ervaringswerker op de FPK krijgt coaching.
- De meer ervaren ervaringswerkers geven aan dat begeleiding op de werkvloer niet meer nodig is.

### **Scholing**

- Op dit moment volgen de ervaringswerkers geen scholing. Hier is wisselend behoefte aan.
- Er is behoefte aan intervisie.
- Behoefte aan meer forensische kennis.
- De scholingsbehoefte is afhankelijk van de herstelmethodiek die wordt gebruikt op de/het afdeling/onderdeel.

### **Samenwerking met het team**

- Voor de teams is het vaak onduidelijk wat het takenpakket is van de ervaringswerkers. Hierdoor is het niet duidelijk waar ze voor ingezet kunnen worden, wat ze aankunnen (qua caseload en problematiek) en wat hun toegevoegde waarde is bij de behandeling.
- Er is verschil tussen de teams in hoeverre de ervaringswerkers als gelijkwaardige teamleden worden gezien die onderdeel zijn van het behandelteam.
- Er is verschil tussen de teams in hoeverre ervaringswerkers worden betrokken bij de behandeling en worden ingezet.
- Er is verschil tussen de teams of de ervaringswerkers toegang hebben tot de dossiers en informatie mogen toevoegen aan het beloop. Er ontbreekt een eenduidige lijn voor heel Inforsa.

### **Samenwerking met andere ervaringswerkers**

- Tot nu is er weinig contact geweest met de andere ervaringswerkers van Inforsa, hier is wel behoefte aan. Zeker ook om mee te sparren bij lastige casussen.
- Het Arkin brede platform leeft nog niet onder de ervaringswerkers van Inforsa.

## 5. Advies

### **Algemeen**

- Om de positie van ervaringswerkers te verbeteren en het aantal ervaringswerkers uit te breiden adviseren wij om een Inforsa brede coördinator ervaringsdeskundigheid en een coach ervaringswerkers aan te stellen.
  - Voor beide functies is het van belang dat er een duidelijke taakomschrijving komt, aantal uren, bevoegdheden en verantwoordelijkheden en er wordt bepaald onder welke manager hij/zij komt te vallen. Vanuit de directie moet er gekeken worden of er extra uren toegekend kunnen worden of dat het in de huidige uren belegd moet worden.
  - Het van belang dat de coördinator zichtbaar is, en een brugfunctie kan vervullen tussen de behandelteams en de ervaringsdeskundigen, bij vragen en onduidelijkheden. Hij/zij faciliteert de onderlinge samenwerking (intervisie), scholing, inwerktrajecten en is contact persoon voor Pit&Co.
  - Voor de coach is het van belang dat hij/zij regelmatig 1op1 gesprekken voert, ondersteund bij hulpvragen, fungeert als sparringpartner en samen met de ervaringswerkers kijkt naar scholingsmogelijkheden.
  - De projectgroep adviseert om afhankelijk van de ervaring de coach een coaching opleiding volgt. Deze kan intern bij T&O gevolgd worden. Daarnaast adviseert de

- projectgroep dat de coach gaat meelopen met de ervaringswerkers van Mentrum om kennis op te doen.
- Voor de onderlinge communicatie is het aan te raden dat de coach ervaringswerkers, coördinator ervaringsdeskundigheid en coördinator Pit&Co 1 x per kwartaal overleg hebben.
  - Arkin heeft functieprofielen opgesteld voor ervaringswerker I en II. Omdat de werkzaamheden per onderdeel verschillen (klinisch, ambulante, forensisch) adviseert de projectgroep om de functieprofielen van Arkin aan te vullen met onderdeel specifieke taken. Deze profielen kunnen gezamenlijk door de coördinator ervaringsdeskundigheid, coach ervaringswerkers, manager behandelenzaken, HR business partner en coördinator Pit&Co opgesteld worden. Daarnaast moet er per onderdeel een beslissing genomen worden over het gewenste instapniveau. Dit is afhankelijk van de doelgroep en caseload (aantal taken en teams). Er moet een beslissing genomen worden of een verklaring van goed gedrag een vereiste is bij de forensische klinieken. Door de HR business partner en directeur bedrijfsvoering moet er tot slot een sollicitatieprocedure worden ingericht.
  - Omdat ervaringswerkers onderdeel zijn van het herstelgericht werken adviseert de projectgroep dat er, indien deze nog niet aanwezig is, per onderdeel een visie op ervaringsdeskundigheid wordt vastgesteld door de manager behandelenzaken. Deze moet gekoppeld zijn aan de herstelmethodieken die worden gebruikt binnen de afdelingen.
  - Uit de gesprekken met de ervaringswerkers bleek dat de behandelteams niet/niet voldoende op de hoogte zijn van de functie en het takenpakket van de ervaringswerkers. De projectgroep adviseert dat er informatie/trainingsbijeenkomsten worden georganiseerd voor de afdelingen/behandelteams waarbij Pit&Co voorlichting geeft over werken met ervaringswerkers. Het werken met ervaringswerkers moet onderdeel worden van de teamvisie op herstelgericht werken. Een voorwaarde hierbij is dat een ervaringswerker als volwaardig lid van het (behandel)team wordt gezien met bijbehorende bevoegdheden (toegang tot dossier, schrijven in beloop, aanwezigheid/input bij bhp etc.)
  - De projectgroep adviseert dat de coördinator ervaringsdeskundigheid samen met de ervaringswerkers informatiemateriaal voor de cliënten ontwikkeld.

### **Nieuwe ervaringswerkers**

- De projectgroep adviseert dat voor de aanstelling van nieuwe ervaringswerkers de aangescherpte functieprofielen van Arkin worden gebruikt.
- Voor het aantrekken van nieuwe ervaringswerkers zou er een stagetraject opgezet kunnen worden. Dit moet besproken worden met de HR business partner en de directeur/managers bedrijfsvoering.
- Uit de gesprekken met ervaringswerkers bleek dat er behoefte is aan meer onderling contact. De projectgroep wil daarom deelname aan het Arkin brede platform sterk aanbevelen.
- Uit de gesprekken met ervaringswerkers bleek dat er behoefte is aan intervisie. Omdat de projectgroep van mening is dat intervisie een belangrijk onderdeel is van deskundigheidsbevordering, adviseert de projectgroep om 1 x per kwartaal verplichte intervisiebijeenkomsten te organiseren voor ervaringswerkers van Inforsa, 1 voor de klinische en 1 voor de ambulante ervaringswerkers. Daarnaast kunnen de



ervaringswerkers vrijwillig aansluiten bij de maandelijkse Arkin brede intervisie bijeenkomsten. De coach kan deze intervisie bijeenkomsten leiden.

- Alle ervaringswerkers gaven aan er geen (eenduidig) inwerktraject is voor de ervaringswerkers. Alle ervaringswerkers geven aan dat dit een groot gemis is en dat daardoor erg 'zwemmen' is. De projectgroep adviseert dat er per onderdeel een inwerktraject wordt opgesteld, samen met HR, Pit&Co, huidige ervaringswerkers en de coördinator ervaringsdeskundigheid.
- Pit&Co heeft een voorstel voor een scholingstraject ingediend bij de RvB. De projectgroep adviseert om hier als Inforsa bij aan te sluiten.
- De projectgroep adviseert dat elke ervaringswerkers bij aanvang een manager toegewezen krijgt. De ervaringswerker heeft 1 x per jaar een functioneringsgesprek adhv het Arkin format met de manager.
- Tijdens het inwerktraject is het belangrijk dat de ervaringswerker voldoende ondersteund wordt door de coach. De projectgroep adviseert daarom dat het eerste half jaar de ervaringswerker 1 x per 3 weken een bila heeft met coach. Daarna kan dit naar behoefte van de ervaringswerker worden ingericht. Het Arkin format kan gebruikt worden om de taken van de ervaringswerker te evalueren.

#### **Huidige ervaringswerkers**

- De huidige ervaringswerkers zijn niet aangesteld aan de hand van een functieprofiel. Uit de gesprekken met de ervaringswerkers bleek dat er verschil zit in opleidingsniveau en achtergrond. De projectgroep adviseert daarom dat de coördinator ervaringsdeskundigheid samen met ervaringswerker en zijn/haar manager gaat kijken welke behoefte er ligt op het gebied van training en ontwikkeling. In samenspraak wordt er dan een scholingsplan opgesteld. Indien uit de gesprekken blijkt dat de ervaringswerker niet binnen 2 jaar op het niveau van ervaringswerker I kan komen wordt er nagedacht over een andere functieomschrijving.
- De projectgroep adviseert dat elke ervaringswerkers een manager toegewezen krijg (indien dit nog niet is gedaan). De ervaringswerker heeft 1 x per jaar een functioneringsgesprek adhv het Arkin format met de manager.
- Alle ervaringswerkers krijgen een gesprek met de coach waarin de behoefte wordt verkend voor coaching gesprekken. Het Arkin format kan gebruikt worden om de taken van de ervaringswerker te evalueren.

Bovenstaand advies wil de projectgroep graag met de directeur behandelen van Inforsa bespreken. Na dit gesprek wordt er een projectplan opgesteld. De projectgroep wil tot slot nog benadrukken dat ondersteuning vanuit de directie een belangrijke voorwaarde is voor het realiseren van de voorgestelde ambitie, professionaliseren en verdubbelen van ervaringswerkers.