

Ervaringsdeskundige zet klant IN BEWEGING

UWV WerkBedrijf Rijk van Nijmegen zet sinds een kleine drie jaar ervaringsdeskundigen in bij het begeleiden van klanten met een psychische kwetsbaarheid of verslaving. De dienstverlening is een succes: het helpt klanten stappen te maken richting participatie. Bovendien ontstaat door de komst van ervaringsdeskundigen binnen de UWV-organisatie meer begrip voor de problematiek en is er een betere relatie met bijvoorbeeld lokale GGZ-instellingen en wijkteams.

TEKST | Diederik Wieman

Officieel heten ze Adviseurs Intensieve Dienstverlening met Ervaringsdeskundige Expertise, oftewel AIDEE. UWV WerkBedrijf Rijk van Nijmegen heeft er twee in dienst: Joep Vesters (63) die een verslavingsachtergrond heeft en Marieke van Keeken (46) met een achtergrond in de psychiatrie. De ervaringsdeskundigen maken deel uit van het team AG-dienstverlening dat zich focust op werkzoekenden met een arbeidsbeperking. De ervaringsdeskundigen werken nauw samen met arbeidsdeskundigen en adviseurs intensieve dienstverlening.

Integreren

Arbeidsdeskundige Boudewijn Borghuis is een van de initiatiefnemers van het ervaringsdeskundigenproject. Hij vertelt dat onder meer 'MMM... mensen met mogelijkheden' een belangrijke aanjager is geweest. "We hebben toen bijeenkomsten gehad met professionals, werkgevers en ervaringsdeskundigen. En daarmee was eigenlijk het zaadje geplant. We kwamen tot het inzicht dat het beter is om met psychisch kwetsbare mensen te praten dan over ze. Ze weten zelf het beste hoe ze benaderd willen worden en hebben zelf ook vaak goed in de gaten wat ze wel kunnen en wat niet. We hoorden ook van ervaringsdeskundigen terug dat einde-

loos behandelen niet de oplossing is. Niet eerst de oude worden en dan weer aan werk. Vaak is integreren in een organisatie met aangepaste taken een betere aanpak. Om dat te begeleiden heb je mensen nodig die dat proces ook doorlopen hebben."

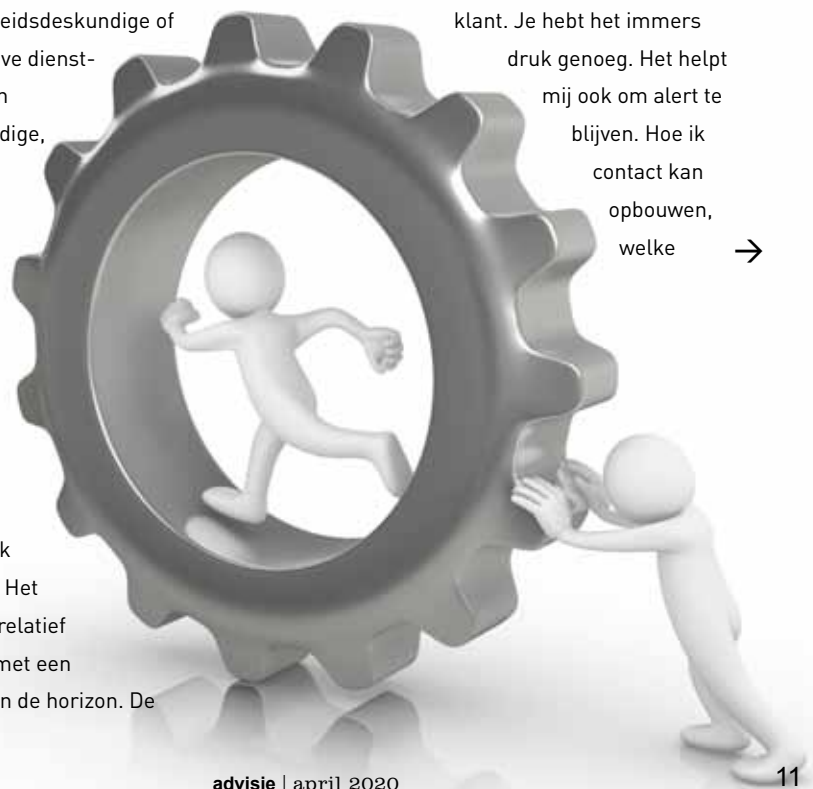
Geen behandelaars

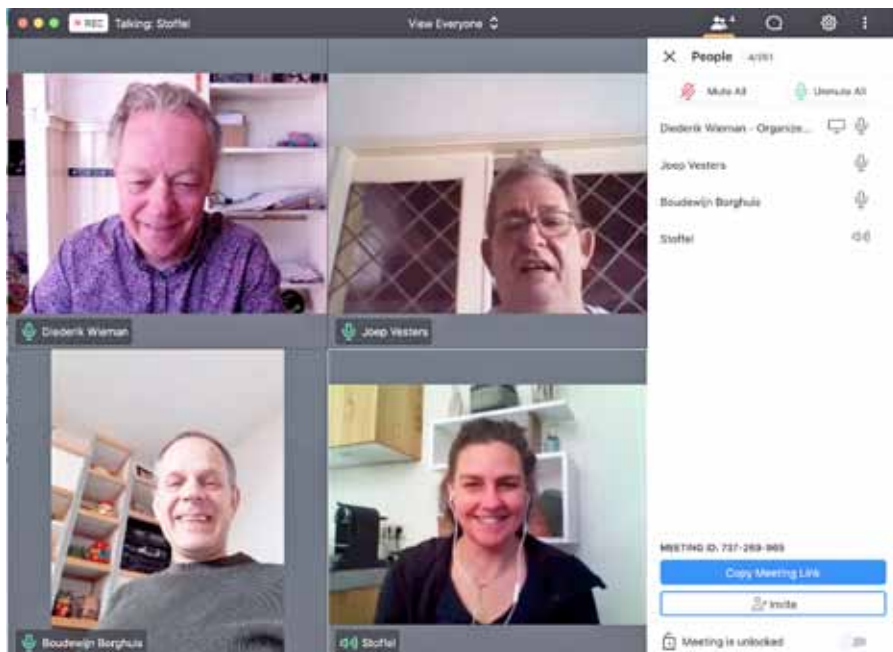
Bij UWV WerkBedrijf Rijk van Nijmegen is het bij ongeveer een kwart van de klanten zinnig om een ervaringsdeskundige in te zetten. Soms volgt dan een driegesprek tussen klant, arbeidsdeskundige of adviseur intensieve dienstverlening (AID) en ervaringsdeskundige, een-op-eengesprekken en/of een aanvullende training. "Het is zeker niet de bedoeling dat Joep en Marieke behandelaars worden. Wij zijn geen verslavingskliniek of ggz-instelling. Het gaat telkens om relatief korte contacten met een focus op werk aan de horizon. De

gesprekken en de training maken het vervolgtraject makkelijker. Het helpt mensen in beweging te komen."

Arbeidsdeskundigen hebben over het algemeen veel praktijkervaring, ook met complexe zaken. Toch denkt Borghuis dat met name bij psychische aandoeningen en verslaving, extra hulp van ervaringsdeskundigen belangrijk is. "Laat het waaien, trek het je niet aan, maak je hoofd leeg. Ik kan dat makkelijk zeggen tegen een klant, want ik ben niet verslaafd geweest en ben volgens mij psychisch stabiel. Voor mij is het daardoor heel lastig inschatten hoe het voor mensen is die wel met die problematiek te maken hebben. Stel ik de goede vragen? Wanneer moet ik doorvragen? Ook kun je de neiging hebben om het er maar bij te laten zitten en verder te gaan met de volgende klant. Je hebt het immers

druk genoeg. Het helpt mij ook om alert te blijven. Hoe ik contact kan opbouwen, welke





Interviewen in coronatijd via Zoom. Met de klok mee Diederik Wieman (AD Visie), Joep Vesters, Marieke van Keeken en Boudewijn Borghuis

vragen ik moet stellen. Als je de problematiek samen met de ervaringsdeskundige bespreekbaar maakt, zie je de klant vaak toch in beweging komen. Ik leer veel van de samenwerking met Joep en Marieke. En het mooie is dat klanten zich gerespecteerd voelen, in hun waarde gelaten. Ze krijgen ook wat meer vertrouwen in UWV als menselijke organisatie. Daardoor wordt het ook voor mij weer makkelijker om met die klant verder te gaan.”

Uit de kast

Joep Vesters werkte dertig jaar in verschillende functies bij UWV, waarvan de laatste elf jaar in staffuncties op het hoofdkantoor in Amsterdam. Daarna vertrok hij naar Achmea. “Ik zat toen echt op het toppunt van mijn verslaving.” Vijftientig jaar was Joep verslaafd aan alcohol en medicijnen, maar desondanks kon hij goed functioneren. Toch kwam hij bij Achmea ‘uit de kast’. Via de bedrijfsarts kwam hij terecht in een verslavingskliniek. Terugkeer naar zijn oude werk zat er daarna echter niet meer in. “Er werden allerlei voorwaarden gesteld en ik merkte dat mensen hun handen van mij aftrokken.” Wel werd een loopbaancoach

ingeschakeld om de wensen en mogelijkheden te verkennen. “Hij kwam uit bij de opleiding tot ervaringsdeskundige. Daarna volgde een stage en baan bij de kliniek die hem hielp met zijn verslaving om te gaan. “Maar uiteindelijk kostte het werken mij meer energie dan het opleverde. Via via werd ik toen benaderd om mee te praten over de inzet van ervaringsdeskundigen bij UWV WerkBedrijf Nijmegen. Dat leekt mij erg leuk. Ik heb daarna gesolliciteerd op de vacature die ontstond. Inmiddels ben ik dik tweeënhalft jaar in dienst als ervaringsdeskundige.”

Voorbeeldrol

“Door er te zijn en gesprekken aan te gaan heb je een voorbeeldrol voor de klant”, stelt Vesters. “Je laat zien dat er altijd uitwegen zijn als je het wilt. Natuurlijk gaat het vaak om mensen met een enorme afstand tot de arbeidsmarkt. Maar als een verslaafde aanstalten maakt om in behandeling te gaan, is dat al een hele winst. Dan heeft een gesprek misschien net dat laatste zetje gegeven. Vaak zijn er enorme blokkades. Een gesprek met een ervaringsdeskundige kan helpen die blokkades af te breken. Of de

verbinding tussen klant en arbeidsdeskundige verbeteren. Als je iemand in beweging krijgt, is het vervolgesprek met de arbeidsdeskundige ook makkelijker.”

Op de vraag of arbeidsdeskundigen genoeg verstand hebben van verslavingsproblematiek? Vesters is daar niet van overtuigd. “Ik ben 25 jaar verslaafd geweest, heb een burn-out gehad en veel gesproken met instanties en psychologen. Maar ik was erg handig in het maskeren van de verslaving. Ik manipuleerde wat ik kon manipuleren. Dat kun je moeilijk begrijpen als je de materie niet kent. Als ik tegenover een klant met verslaving zit, merkt deze dat manipuleren geen zin heeft. Ik stel de juiste vragen. Zelf was ik destijds blij wanneer mensen de juiste vragen stelden. Eigenlijk wil je betrappt worden, erop aangesproken worden. Het is heel dubbel allemaal.”

Zelfstigma

Marieke van Keeken begon in augustus 2017 als ervaringsdeskundige bij UWV WerkBedrijf. “Ik heb zoals dat heet een blanco psychiatrisch verleden. Tot ik op mijn 34e, als moeder van twee kinderen, opeens een bipolaire stoornis kreeg. Achteraf denk ik dat ik daarvoor ook al signalen had gehad. Tekenen die wezen op depressie en weinig zelfvertrouwen.” Vijf jaar na de diagnose en na anderhalf jaar uitval bij haar werkgever, besloot Marieke om naar haar werkgever toe open te worden over haar psychische kwetsbaarheid. “Dat klinkt makkelijk, maar dat was het voor mij absoluut niet.” Ze volgde een training bij ‘Samen Sterk zonder Stigma’ en gaf later als ambassadeur presentaties, workshops en trainingen. “Dat alles paste helemaal niet bij de Marieke die heel onzeker was en dacht ze het niet kon. Ik had veel zelfstigma”, vertelt ze. Ze werd uitgenodigd om een presentatie te geven bij UWV Nijmegen en zo rolde het balletje verder. “Het mooiste aan dit werk is dat je aan de kant van de klant kunt staan. Ik heb te

EVALUATIEONDERZOEK

De komende tijd wordt de inzet van ervaringsdeskundigen verder geëvalueerd. Naast UWV WerkBedrijf Rijk van Nijmegen is het Kenniscentrum voor Verzekeringsgeneeskunde (UMCG Groningen en Amsterdam AMC) bij het onderzoek betrokken.

Het doel is tweeledig:

- Ter onderbouwing van het theoretische kader een overzicht genereren van de werkzame elementen van de inzet van ervaringsdeskundigen bij de terugkeer naar werk van klanten met psychische aandoeningen in de AG-populatie.
- Het systematisch monitoren van verdere uitrol c.q. implementatie van de werkwijze in andere regio's met oog voor de lokale context met het uitgangspunt om de kennis te ontsluiten voor de gehele UWV-organisatie.

Het onderzoek moet input geven voor een praktische toolkit met daarin de ervaren 'do's-and-don'ts' rondom de inzet van ervaringsdeskundigen.

Daarnaast zal het onderzoek ook een wetenschappelijk artikel opleveren.



maken met mensen waarin ik mezelf herken. En hoe meer ik in de klant herken, hoe beter ik kan aansluiten bij hun behoeften. Door de inzet van ervaringsdeskundigen wordt het geluid van de klant ook beter in de organisatie gehoord. Ik voel mij vanaf dag één heel serieus genomen door collega's binnen UWV. Er is echt commitment."

Naast de klantgesprekken haalt Marieke ook veel voldoening uit de trainingen die ze samen met collega Joep Vesters geeft. Het gaat om HOP-training, wat staat voor 'honest, open, proud' (eerlijk, open en trots). De training werd door een Amerikaanse ervaringsdeskundige ontwikkeld en naar de Nederlandse situatie vertaald door 'Samen Sterk zonder Stigma'. "Het gaat niet over psychische aandoeningen of de verslaving van de klant, maar hoe je erover praat zonder jezelf te stigmatiseren of je er ongemakkelijk bij te voelen. Uiteindelijk leidt dat tot mooie herstelverhalen."

Voor Marieke heeft het werk twee kanten. Ze wil de klanten iets geven, maar: "Ik haal zelf ook echt iets uit de gesprekken met klanten, het contact met collega's en vooral met Joep natuurlijk. Het is een wisselwerking, wat dat

“Door er te zijn en gesprekken aan te gaan heb je een voorbeeldrol”

betreft is werk echt een medicijn voor mij." UWV WerkBedrijf Rijk van Nijmegen heeft eind 2018 een eerste evaluatie gedaan naar de inzet van ervaringsdeskundigen. Daaruit blijkt dat zowel de klanten als de organisatie positief zijn over het project. Lastig is wel om de kosten en de baten goed in beeld te krijgen want of de de inzet van ervaringsdeskundigen direct leidt tot meer (duurzaam) werk voor deze complexe klantgroep is moeilijk vast te stellen. Boudewijn Borghuis: "Je plant een zaadje, na een jaar zit de klant misschien in een traject en na een paar jaar in betaald werk. Succes kun je niet alleen afmeten aan betaald werk, maar bijvoorbeeld ook aan volgende stapjes op de participatieladder. Als iemand die met angstklachten al drie

jaar thuis zit weer naar de supermarkt durft te gaan. Of wanneer iemand vrijwilligerswerk kan gaan doen."

En hoe nu verder? Moet dit project over heel Nederland worden uitgerold? Borghuis hierover: "Onze ambitie was om iets in de regio Nijmegen te regelen. Niet om iets landelijk op de kaart te krijgen. Ik denk dat de inzet van ervaringsdeskundigen alleen kan slagen als het door de organisatie gedragen wordt, waarbij de steun van een gedreven manager onontbeerlijk is. Collega's enthousiasmeren en meenemen: het moet vanaf de werkvloer komen, dat is ook voor ervaringsdeskundigen belangrijk. Als er voldoende draagvlak is, dan maak je een grotere kans op succes dan wanneer het van bovenaf uitgerold wordt. Bij ons is het succesvol door de voorbereiding en omdat we de juiste mensen hebben gevonden. Heel veel mensen vinden zich ervaringsdeskundig, maar je moet ook over specifieke kwaliteiten beschikken. Je moet het over kunnen brengen, kunnen samenwerken met professionals en je moet UWV een beetje begrijpen." ←