

# Kwalitatieve Evaluatie TeamED



= Gelijkschap

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de Zorgregio Midden-IJssel/Oost-Veluwe en is uitgevoerd door Gelijkschap.

1 maart , 2020



## Samenvatting

Deze kwalitatieve evaluatie geeft inzicht in belangrijke thema's en ervaringen die jongeren ("EDjes"), ervaringsdeskundigen ("EDs") en professionals uitspreken en delen als het gaat om TeamED. Centraal staat de vraag wat TeamED betekent voor de jongeren die er gebruik van maken.

Voor jongeren is TeamED heel belangrijk omdat het hen helpt in hun herstel, bij het opbouwen van zelfvertrouwen, zelfredzaamheid, sociale participatie en het vinden van hun weg in de "echte" wereld. Zij ervaren dat de ervaringsdeskundige ("ED") er echt voor hen is; er is een vertrouwensband, gevoel van gelijkwaardigheid en begrip. Dit helpt de jongeren leren omgaan met de problemen die zij ervaren in hun dagelijks leven. Het biedt hen ook een ander en helpend perspectief: het kan dus ook anders. Ook wordt er zo een ander en vaak meer helpend netwerk opgebouwd. De ED is langdurig aanwezig en het contact is laagdrempelig: dit voorkomt crisissituaties, terugval en draagt positief bij aan het herstel en welzijn van de jongeren.<sup>1</sup> Het biedt ook een belangrijk tegenwicht aan de vele wisselende gezichten waarmee een jongere in de jeugdzorg te maken kan krijgen. Door de vertrouwensband en het echte begrip dat de ED heeft bespreken jongeren met hen wat hen echt dwars zit (in tegenstelling tot hulpverleners (i.e. professionals) en/of ouders, vrienden), en deze openheid is belangrijk om de juiste hulp te krijgen geven de jongeren zelf aan. De EDs geven ook feedback en zijn ook kritisch als het gaat om het gedrag van de jongeren. De jongeren waarderen dit en nemen dit serieus. Doordat de ED zelf ook "diep gegaan" is, is er respect en vertrouwen. De ED wordt als erg belangrijk, waardevol en sterk aanvullend op de reguliere hulpverlening ervaren. Zowel door de jongeren, de EDs en de professionals.

De EDs en professionals erkennen dat ook voor de EDs zelf TeamED bijdraagt aan het innemen van een plek in de samenleving, terugval voorkomt, het team een helpend sociaal netwerk biedt en een opstap biedt naar (betaald) werk en het volgen van een opleiding. De professional heeft ook profijt van TeamED als deskundigheidsbevorderaar.

Er worden door de jongeren, de EDs en de professionals ook een aantal verbeter- en discussiepunten genoemd. Zo zouden jongeren bijvoorbeeld graag zien dat de EDs in de toekomst ook met de groepsleiding praten en eerder ingezet kunnen worden in hun herstelproces. Ook de EDs hebben een aantal wensen, zoals serieuzer genomen worden als aanvulling op de reguliere hulpverlening en financiële mogelijkheden om met de jongeren activiteiten te ondernemen. De professionals geven onder meer aan dat het goed zou zijn om helder te communiceren hoe TeamED omgaat met eventuele terugval van EDs, en zowel de EDs als de professionals te ondersteunen bij hoe zij zich tot elkaar kunnen verhouden.

---

<sup>1</sup> Boertien, D. & Bakel, van M. (2012). Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg. Trimbos-instituut, 2012.

## Inhoudsopgave

Samenvatting	pagina 3
Doel van het onderzoek	pagina 5
Doel en doelgroep TeamED	pagina 5
Plan van aanpak, methode van onderzoek	pagina 6
Betekenis en ervaringen TeamED	pagina 7
A. Jongeren (“EDjes”)	pagina 7
B. Ervaringsdeskundigen (“EDs”)	pagina 15
C. Professionals	pagina 18
Verbeter- en discussiepunten	pagina 23
Conclusie	pagina 25

## Doel van het onderzoek

Deze evaluatie is in opdracht van de zorgregio Midden-IJssel/Oost-Veluwe uitgevoerd. Het doel van het onderzoek is een kwalitatieve evaluatie van TeamED, uitgevoerd door een onafhankelijke partij.

Dit rapport geeft inzicht in belangrijke thema's en ervaringen die jongeren, ervaringsdeskundigen (EDs) en hulpverleners ofwel professionals uitspreken en delen als het gaat om TeamED. *Centraal staat de vraag wat TeamED betekent voor de jongeren die er gebruik van maken.*

## Doel en doelgroep TeamED

### Doel TeamED

TeamED heeft als doel de aanwezige kennis en ervaring van ervaringsdeskundigen in te zetten om jongeren laagdrempelig en op maat te ondersteunen op hun weg naar zelfstandigheid. TeamED wil daarnaast de kennis en ervaring binnen het team inzetten om het systeem beter te laten aansluiten bij degenen voor wie de hulp bedoeld is (Bron: kwantitatieve analyse TeamED, Stichting Welzijn, Lochem, 2019; <https://teamed16.nl/>).

TeamED bestaat uit leden die in het verleden zelf ook ervaring met (jeugd)hulp hebben gehad. De EDs hebben zelf de overstap naar zelfstandigheid al gemaakt en ondersteunen de jongeren vanuit hun eigen ervaring. ED zoekt jongeren op, gaat met ze in gesprek en ondersteunt hen daar waar nodig is, in de overstap naar zelfstandigheid. (Bron: <https://teamed16.nl/>)

TeamED is actief in de Zorgregio Midden-IJssel/Oost-Veluwe en werkt in de gemeenten Apeldoorn-Brummen-Epe-Hatterte-Heerde-Lochem-Voorst-Zutphen.

### De inzet van ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen worden steeds vaker ingezet in de hulpverlening en het sociaal domein; men erkent dat een ervaringsdeskundige iets kan of biedt wat een professional en/of ouder/vriend(in) niet kan of biedt.<sup>2</sup> In de literatuur spreekt men ook wel over de benoembare ervaring versus onbenoembare beleving. Ervaringsdeskundigheid wordt nauw verbonden met de begrippen herstel, empowerment, destigmatisering en cliëntperspectief.<sup>3</sup>

*“Ervaringsdeskundigheid is het vermogen om op grond van eigen herstelervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel”* (Boertien & van Bakel, 2012).

*“Een ervaringsdeskundige is iemand die op basis van persoonlijke en collectieve ervaringskennis in staat is deze kennis, in welke vorm dan ook, door te geven aan anderen.”* (van der Kooij & Keuzenkamp, 2018).

---

<sup>2</sup> Van der Kooij, A. & Keuzenkamp, S. (2018). Startnotitie ervaringsdeskundigen in het sociaal domein: wie zijn dat en wat doen ze? Movisie.

<sup>3</sup> Boertien, D. & Bakel, van M. (2012). Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg. Trimbos-instituut.

### Doelgroep TeamED

TeamED richt zich vooral op jongeren die diverse vormen van jeugdhulp (hebben) ontvangen, zowel residentieel als ambulante. Een kenmerk van deze jongeren is dat zij weinig tot geen vertrouwen meer hebben in de reguliere hulpverlening door opgedane ervaringen. Van deze jongeren wordt ook verwacht dat zij vanaf hun 18<sup>e</sup> op eigen benen gaan staan, maar vaak zijn zij daar nog niet klaar voor. Veel van de jongeren in dit onderzoek hebben te maken (gehad) met meervoudige problematiek (zoals bijvoorbeeld een combinatie van ADHD, drugsverslaving, autisme of eetverslaving) en beschikken over een zeer beperkt helpend sociaal netwerk.

### **Plan van aanpak, methode van onderzoek**

De evaluatie heeft plaatsgevonden door middel van een kwalitatief onderzoek (semi-gestructureerde interviews) onder 10 jongeren die begeleiding krijgen van ervaringsdeskundigen van TeamED. De leeftijd van de geïnterviewde jongeren varieerde tussen de 13 en 27 jaar. Naast de jongeren die gebruik maken van TeamED (“EDjes”) zijn er 4 ervaringsdeskundigen (3 senior, 1 junior/in opleiding) (“EDs”) vanuit TeamED geïnterviewd en 3 professionals die de EDs inzetten in de begeleiding van de jongeren. De geïnterviewde professionals waren verbonden aan 3 verschillende organisaties; twee professionals die bij twee verschillende gecontracteerde aanbieders werken en een professional verbonden aan een sociaal wijkteam. Een situatie bekijken vanuit verschillende perspectieven (vanuit de jongeren, EDs en professionals), ook wel aangeduid als triangulatie, draagt bij aan de geldigheid van het onderzoek. Centraal stond de vraag wat TeamED voor de jongeren betekent.

De interviews hebben plaatsgevonden in december 2019 en januari 2020. De duur van de interviews was gemiddeld 50-60 minuten. De geïnterviewde jongeren hebben voor hun deelname een vergoeding ontvangen van €15. De namen in het rapport zijn niet de echte namen van de geïnterviewde jongeren.

De interviews hebben op diverse locaties plaatsgevonden, afhankelijk van de voorkeur van de geïnterviewde: bij de jongeren thuis, op een openbare locatie zoals bijvoorbeeld Starbucks, op de werklocatie of op de plaats van dagbehandeling. Bij sommige interviews met jongeren was op hun verzoek ook de betrokken ED aanwezig. Tijdens de interviews waren de jongeren heel open over hun persoonlijke ervaringen en de rol van “hun” ED daarbij. De loyaliteit met hun ED was een belangrijke motivatie voor deelname aan de interviews.

Om inzicht te krijgen in de rol die TeamED speelt in het leven van de betrokken jongeren, ervaringsdeskundigen en professionals zijn verschillende vragen gesteld. Jongeren zijn diverse vragen gesteld, bijvoorbeeld over hun huidige woon- en leefsituatie, sociaal netwerk, inhoud en frequentie contact met TeamED, betekenis TeamED in relatie tot hun eigen netwerk en reguliere hulpverlening. De EDs en professionals hebben soortgelijke vragen beantwoord met betrekking tot de jongeren die zij begeleiden, maar hebben bijvoorbeeld ook inzicht gegeven in wat TeamED voor hen zelf betekent.

In de hierna volgende tekst zullen diverse thema’s die uit de interviews naar boven zijn gekomen vanuit de drie verschillende perspectieven besproken worden.

## Betekenis en ervaringen TeamED

Hieronder volgt een beschrijving van thema's, ervaringen en onderwerpen die door de respondenten genoemd zijn. Deze punten worden vanuit de drie perspectieven beschreven; vanuit de jongeren (deel A), de ervaringsdeskundigen (EDs) (deel B) en hulpverleners ofwel professionals (deel C).

### A. Jongeren ("EDjes")

#### Waarom heb je TeamED opgezocht?

Er zijn een drietal redenen die jongeren geven waarom door een ouder, professional of door henzelf TeamED benaderd is.

##### Ondersteuning tijdens een overgangperiode

In veel situaties gaat het om het opvangen en/of bieden van *ondersteuning tijdens een overgangperiode*. TeamED wordt dan ingezet als *overbrugging*, op het moment dat een jongere in een soort "niemandsland" dreigt te komen als het gaat om professionele zorg en ondersteuning. TeamED wordt dan bijvoorbeeld ingezet als ondersteuning en ter overbrugging in de overgangperiode van het wonen in een jeugdinstelling of verslavingskliniek naar weer thuis, begeleid of zelfstandig wonen. Eén van de jongeren legde uit dat de overgang naar weer thuis wonen moeilijk was na 10 weken "veilig" te hebben gezeten in een verslavingskliniek, en de nazorg van deze kliniek te ver weg was. TeamED wordt ook ingezet als ondersteuning in en ter overbrugging van de periode dat een jongere op een wachtlijst staat voor een specifieke (ambulante) behandeling, dagbestedingsplek of om opgenomen te kunnen worden bij een instelling, bijvoorbeeld voor verslavingszorg.

*"de gemiddelde wachttijd voor je doorverwezen wordt is minimaal 12 tot 20 weken en dan heb je niks eigenlijk. En dan is het fijn om met iemand te kunnen praten. Ik heb dan wel vrienden waar ik mee kan praten maar je voelt je niet echt goed begrepen"* (Anne)

##### Een ander perspectief, een andere werkwijze

Andere redenen om contact te zoeken met TeamED zijn meer ter ondersteuning of aanvulling bij al lopende behandelingen of processen rondom het probleem waar de jongere aan werkt. TeamED wordt dan benaderd voor het bieden van *een ander perspectief* en *een andere werkwijze* dan de reguliere hulpverlening, ouders en/of vrienden kunnen bieden.

*"ED is nog een extra hulp erbij, bijvoorbeeld...mijn moeder kan tips geven, maar ED heeft er zelf ervaring mee, met dat soort dingen, dan kan zij de extra informatie geven die mijn moeder niet weet"* (Milan)

### Beperkt helpend sociaal netwerk

Voor veel jongeren is een achterliggende reden om een beroep te doen op TeamED een *beperkt (helpend) sociaal netwerk in zijn/haar directe omgeving*.

Dat er geen of een beperkt sociaal netwerk is kan bijvoorbeeld komen doordat het contact met familie verbroken is, door een recente verhuizing, maar ook omdat de jongere niet gemakkelijk contact maakt.

### **Wat doet de ED? Waarom is een ED belangrijk? Waarom is het fijn om een ED te hebben?**

Naast de genoemde directe redenen voor het eerste contact met TeamED zijn er nog veel meer aspecten waarbij de ED een rol speelt. Uit de gesprekken blijkt ook dat deze redenen kunnen veranderen in de loop van de tijd en door het contact met een ED.

Zo divers als de ervaringen en persoonlijkheden van de jongeren en ervaringsdeskundigen zijn, zo divers is ook wat de jongeren aan activiteiten met hun ED ondernemen.

Het bieden van *emotionele ondersteuning* wordt door alle jongeren genoemd, daarnaast biedt de ED ook *praktische ondersteuning*.

### Gelijke ervaring, begrip en minder eenzaam

Alle jongeren benoemen dat het praten en terug kunnen vallen op iemand die een *gelijke ervaring* heeft als zijzelf heel belangrijk en helpend voor hen is. De ED betekent voor hen dat ze kunnen praten met iemand die hetzelfde heeft meegemaakt en die *begrijpt* hoe het is. Dat maakt ook dat de jongere zich *minder eenzaam* voelt.

*“zij (ED) weet gewoon hoe dat gaat, wat het is, en niet veel mensen zonder die ervaring kunnen zich daar in verplaatsen, dus dat is de grootste meerwaarde van een ervaringsdeskundige” (Anne)*

*“en dan legt zij (ED) een beetje uit hoe dat bij haar ging en dan denk ik “oh kijk, ik ben niet de enige die dat heeft gehad” ...vooral dat is het ook, dat je weet dat je niet de enige bent” (Jazzy)*

*“zij (ED) begrijpt mij en mijn visie dus wel, zij begrijpt wel waarom ik bang ben, waarom ik mensen niet vertrouw, allemaal dat soort dingen...()...eindelijk een keer iemand die mijn visie snapt” (Sacha)*

### Een luisterend oor zonder oordeel, stoom afblazen

Wat veel van de jongeren aangeven is dat het heel belangrijk en fijn is om met, of eigenlijk tegen de ED te praten. Bijvoorbeeld als zij ergens in vastlopen, zoals met werk of een opleiding, of als er een aanvaring is met een begeleider of ouder. De jongeren geven aan dat het dan het heel fijn en helpend is om even te kunnen bellen of appen, en te kunnen schelden zonder consequenties. De ED is dan vooral *een luisterend oor* en biedt de jongere de mogelijkheid om *stoom af te blazen*. Zonder dat daar consequenties aan vastzitten, *zonder oordeel*. De jongeren geven aan dat een ED maakt dat zij hun verhaal kwijt kunnen en makkelijker hun frustraties en emoties kunnen uiten.

*“Wat ik heel helpend vind is dat iemand daar dan objectief naar kan luisteren en daar dan heel nuchter onder blijft...()...ook toegeeft soms zijn dingen ook gewoon kut en daar mag je ook eerlijk over zijn...” (Anne)*



*“... als je met haar (ED) aan het praten bent, je kan gewoon ongegeneerd alles zeggen, en dat is heel fijn, en dat is ook waarom ik het ook heel fijn vind om af en toe (met (ED) af te spreken)” (Jazzy)*

*“je hebt niet het idee...oh...nu denkt ze dit en dit van mij” (Valentina)*

### Voorbeeldfunctie, alternatieven, hoop en een toekomstperspectief

Jongeren geven aan dat de ED meedenkt over van alles. De ED vertelt dan vaak hoe hij/zij dingen heeft aangepakt in soortgelijke situaties als waar de jongere op dat moment problemen mee heeft of tegenaan loopt. De ED *geeft voorbeelden*, van hoe hij/zij zelf een bepaalde situatie of probleem heeft aangepakt, en die lijkt op de situatie waarin de betreffende jongere ook verkeerd. Hiermee geeft de ED dus *alternatieven* en tips, van hoe een jongere het ook anders kan aanpakken dan hij/zij nu doet, maar zonder verplichtingen.

*“dan kan ze mij altijd wel tips geven, misschien kun je dit een keer kunnen proberen, of misschien zou je kunnen proberen dit en dit juist niet te doen...()...dus ja, ik heb er best wel veel aan” (Sacha)*

De jongeren geven aan dat de ED een voorbeeld is en in die zin ook *hoop* geeft en een *toekomstperspectief*; de ED is ook “diepgegaan” en er weer uitgekomen. De ED heeft nu een “normaal” leven, dus het kan wel. De ED is het voorbeeld dat het ook anders kan.

*“...die (ED) kan dan laten zien, kijk ik heb nu ook een eigen huis, het kan anders” (Kevin)*

*“dus daarin is zij (ED) een voorbeeld, dat ik ook hoop dat ik op een gegeven moment andere mensen door mijn ervaringen, dus die daar mee kan helpen” (Anne)*

### Ondersteuning in gesprekken, talk

De ED biedt de jongere *emotionele ondersteuning* op verschillende manieren en op verschillende gebieden. Zo gaat de ED regelmatig *mee naar formele gesprekken* zoals met de jobcoach of bij de intake op een nieuwe school. De jongeren geven aan dit prettig te vinden omdat zij zelf soms dingen vergeten te vertellen en/of omdat de ED soms beter kan verwoorden wat er voor de betreffende jongere belangrijk is of speelt. De ED heeft dan ook de rol van *talk of vertaler*.

De ED denkt ook mee over wat de jongere graag wil als het gaat om werk en het volgen van een opleiding. En hoe je daar in hele kleine stapjes zou kunnen komen. De ED stimuleert de jongeren en ondersteunt hen in het zetten van stappen.

Jorn vertelt over de afspraak die hij wil maken met zijn nieuwe jobcoach: *“het lijkt mij wel fijn dat zij er ook is, dat zij ook een idee heeft van hoe en wat...()...ik weet wel wat (soort werk en opleiding) ik wil wel maar de weg ernaartoe is ingewikkeld...()...het voelt gewoon fijn dat iemand met je meedenkt en op één lijn met je zit” (Jorn)*

Enkele jongeren, die nog regelmatig contact hebben met hun *ouder(s)*, geven aan dat zij het daarom ook fijn vinden dat de ED erbij is wanneer zij hun ouder(s) spreken. De ED kan dingen die voor de jongere lastig zijn aankaarten en vertolken in het gesprek met de ouders.

### Leren omgaan met de “gewone” dingen in het leven

De EDs helpen de jongeren ook met de “gewone” dingen in het leven, maar die voor jongeren in de jeugdzorg vaak niet gewoon zijn. Wanneer je opgroeit in een jeugdinstelling groei je niet op in een “normale” omgeving, en heb je dus dit voorbeeld niet gehad. Maar ook omdat de jongeren die met TeamED in aanraking komen vaak niemand anders hebben die ze bij deze dingen kan helpen, als gelijkwaardige. Dus op een manier die de jongere herkent en/of past bij de leeftijd. Zo helpen EDs bijvoorbeeld bij het kopen van een bed via marktplaats of het zoeken van een kamer. De ED begeleidt de jongeren bij hoe je dit kunt aanpakken, en waar je dan op moet letten.

De ED geeft meer zekerheid en (zelf)vertrouwen, bijvoorbeeld hoe om te gaan met leeftijdsgenoten of bij het leren zelfstandig wonen en het indelen van je dag. Jongeren die vanuit een groep zelfstandig gaan wonen moeten leren omgaan met het feit dat er geen regels zijn en geen vast programma. Zij gaan ontdekken hoe het “echte” leven is en hoe je dag in te vullen. Een ED ondersteunt de jongeren hierbij: “ik merk dat ik dat toch wel nodig heb, dat steuntje in de rug, effe meedenken” (Jorn)

Bij een aantal jongeren kijken de EDs ook mee naar hun financiële situatie, zoals het uitgavenpatroon in beeld brengen of een schuld bij DUO aanpakken. Jazzy heeft samen met haar ED haar uitgaven op een rijtje gezet: “die inkijk die had ik niet omdat ik het alleen moest doen...” (Jazzy)

Ook denkt een ED mee over hoe er toch kadootjes en uitjes geregeld kunnen worden voor de kinderen van de betreffende jongere. Of hoe om te gaan met afspraken met een ex-partner rondom de kinderen. Sacha vertelt over haar ED die haar had aangemeld bij “Sint voor ieder kind”: “dat was super, dat was fantastisch, er stonden ineens twee pieten voor de deur en de gezichten van de kinderen...” (Sacha)

### Leuke dingen doen als middel en afleiding

Vaak vinden de eerder genoemde diverse vormen van emotionele ondersteuning plaats tijdens een concrete activiteit, tijdens het doen van leuke dingen. Bijvoorbeeld tijdens het uitlaten van de hond van de ervaringsdeskundige, of tijdens een boswandeling. Maar ook rondom een bezoek aan de bioscoop. Leuke dingen worden ook gedaan als afleiding, zodat de jongere even los komt van het piekeren of verdriet. Jazzy vertelt over haar bezoek aan de bioscoop met haar ED: “..dat was voor mij wel heel fijn dat ik toch effe die afleiding had, en er wel uit was, maar toch ook wel even weer mijn verhaal kwijt was...” (Jazzy)

### Leren over problemen te praten (openen)

De ED leert de jongeren (beter) met hun problemen om te gaan, bijvoorbeeld door de jongeren te leren om over hun problemen te praten (dus niet wegstoppen of ontkennen).

“zij heeft mij geholpen met...met praten over hoe het gaat. Ik vind dit altijd een heel lastige vraag, hoe gaat het” (Anne)

### Vertrouwensband

De jongeren benoemen allemaal dat de bereikbaarheid en de vertrouwensband met de ED voor hen heel belangrijk en fijn is. De jongeren hebben het gevoel dat de ED er echt voor hen is en voelen een vertrouwensband.

*“ik voel gewoon bij haar betrokkenheid echt...het willen helpen van een mens” (Jorn)*

### Het opbouwen van een (helpend) sociaal netwerk

De ED helpt ook bij het *opbouwen van een sociaal helpend netwerk*. Bijvoorbeeld door het bieden van hulp bij het maken van een afspraak om wat te gaan doen samen met vrienden. Hoe doe je dat, hoe pak je dat aan?

Ook komt de jongere door TeamED in aanraking met een helpend netwerk, en kan daardoor loskomen van “foute vrienden” waarvan de jongere zelf aangeeft dat zij niet helpend zijn maar een risico vormen en herstel in de weg staan.

## **Wat is het verschil tussen een ED en een reguliere professional? Hoe vullen een ED en een professional elkaar aan?**

### Begrip en gelijke ervaring; ED is gelijkwaardig.

Doordat de ervaringsdeskundige een gelijke ervaring heeft voelt de jongere zich minder geremd om bij een ED zijn/haar feitelijke problemen of “de waarheid” te bespreken. De ervaringsdeskundige schrikt daar niet van. De ED heeft eenzelfde ervaring gehad, en is daarmee gelijkwaardig. De relatie tussen een reguliere professional en de jongere wordt niet als gelijkwaardig ervaren door de jongeren. De ED is er weer “bovenop gekomen”; van zo iemand neemt de jongere advies aan, daar heeft de jongere respect voor.

*“Een therapeut die leert uit de boeken en wat ‘ie van zijn cliënten heeft gehoord of gezien, maar niet vanuit eigen ervaring. Dus ze weten wat je doormaakt van verhalen van cliënten en wat ze gelezen en gehoord hebben. Maar ze weten niet hoe het voelt, wat je doormaakt. Hoe kun je je echt in een ander verplaatsen wat diegene voelt? Dat is het verschil. Dat is echt wel een grote meerwaarde van een ervaringsdeskundige. Je wordt meer begrepen” (Anne)*

Jazzy vertelt over haar behandelaars in de reguliere hulpverlening: *“Er was geen begrip omdat mensen me niet snapten want die wisten helemaal niet hoe het was, ze zeiden wel dat ze het wisten, maar ik dacht ja lul niet uit je nek want je snapt er helemaal niks van” (Jazzy)*

De jongeren geven aan dat de begeleiding op de groep of andere behandelaars voelen als “zij”, een ED voelt als een gelijke. Daarom neemt de jongere eerder dingen aan van een ED. Daarom kan de jongere ook beter zijn/haar verhaal kwijt bij ED dan bij een professional, en vertelt een jongere niet alles aan een begeleider op de groep of een behandelaar maar voelt hij/zij geen rem bij een ED.

*“..dan weet ze (ED) ook wel welke vragen ze moet stellen omdat ze het zelf ook heeft meegemaakt... ()...en dan kan ik er wel makkelijker antwoord op geven dan dat een psycholoog aan mij zou vragen van “goh hoe is het nu?” want dan zeg ik gewoon “goed, doe, tot de volgende keer”” (Valentina)*



*“je kunt gewoon (aan ED) vertellen wat je wilt vertellen.. je hoeft je niet in te houden.. bij de leiding moet je goed nadenken wat je zegt.. want ze kunnen en zullen het ook wel tegen je gebruiken, tenminste...zo ben ik het gewend” (Kevin)*

### ED biedt aanvulling op reguliere hulpverlening

De jongeren geven aan dat de ED voor hen een *aanvulling op de reguliere begeleiding* is die zij (hebben) ontvangen. De ED kan een aanvulling zijn omdat de ED gewoon iets anders te bieden heeft, maar ook omdat de reguliere hulpverlening beperkt is in tijd, bereikbaarheid en/of specifiek behandeling van een probleem.

Sommige jongeren geven heel expliciet aan hoe de professional en ED elkaar aanvullen. De behandelaar heeft volgens jongeren geleerd de problematiek op te lossen, maar begrijpt niet hoe het voelt. De behandelaar behandelt de problematiek, maar de ED kijkt en *helpt ook bij de praktische en/of “alledaagse” dingen* waarin de jongere vastloopt.

*“ die (psycholoog) wil dat heel assertief gaan behandelen met EMDR therapie, en met ED kan ik vooral meer praten over waar ik mee zit...()...wat moet ik hiermee, wat zou jij hiermee doen, gewoon meer advies vragen...” (Sacha)*

Anne vertelt dat omdat de ED haar *leert om over dingen te praten*, dit haar ook helpt om tijdens de afspraken met de behandelaar beter te kunnen vertellen hoe het gaat: *“je moet gewoon 100% open en eerlijk kunnen zijn wil iemand je kunnen helpen, anders heeft het weinig zin” (Anne)*

Een ED en de professional kunnen elkaar ook aanvullen doordat de ED de jongere kan vertellen wat de professional eigenlijk bedoelt met een bepaalde afspraak die hij met de jongere wil maken, of als er een aanvaring tussen de jongere en een groepsleid(st)er is geweest. De ED draagt dan als tolk of vertaler bij aan de *effectiviteit van de behandeling*.

Sommige jongeren geven duidelijk aan dat als de ED er niet zou zijn, hij/zij niet zou kunnen wonen op de huidige plek met de huidige begeleiding en zorg. De professionele begeleiding is dan te beperkt in tijd en inhoud. Door de aanwezigheid van een ED hoeft er minder professionele hulpverlening ingezet te worden.

*“als de ED weg zou vallen zou ik wel weer gewoon een normale...()...meer begeleiding willen hebben..” (Jorn)*

### ED is open minded, zit niet vast aan een bepaalde structuur

Een belangrijk verschil tussen de professional en een ED is dat de ED niet vast zit aan bepaalde structuren en processen. Dit ervaren de jongeren als heel prettig. Er hoeft geen vastomlijnd behandelingsplan met een vastomlijnd tijdspad nageleefd te worden. Er zijn geen sancties als het even anders loopt. Ook hoeft je bijvoorbeeld bij de ED niet te praten als je geen zin hebt, bij een reguliere behandelaar moet je praten. De jongeren ervaren het als heel positief dat de ED out-of-the-box denkt.

*“zij (ED) heeft geen richtlijnen waar ze zich aan moet houden” (Jorn)*

*“het is niet zo dat je moet praten (met de ED)...als je wilt dan praat je en wil je niet dan praat je niet” (Jazzy)*

### ED is bereikbaar, laagdrempeliger en betrouwbaarder (duurzamer)

De ED is ook *buiten reguliere werktijden/-dagen* bereikbaar, een behandelaar of professional is dat niet. De jongeren geven aan dat als zij hun ED nodig hebben, dan kan dat ook. Belangrijk vinden de jongeren ook dat zij zelf kunnen bepalen wanneer het fijn is om contact te hebben.

*“dat die ED bij je thuis komt maakt het nog laagdrempeliger, dat is ook een voordeel” (Anne)*

Een ED heeft ook *meer tijd* voor de jongere dan een reguliere professional. De ED is een aanvulling omdat de professional niet voldoende tijd heeft om de begeleiding te bieden die jongeren eigenlijk nodig hebben.

De jongeren hebben te maken (gehad) met verschillende hulpverleners, en dus wisselende gezichten. Zij geven dan ook aan dat zij de ED graag nog *lange(re) tijd* naast zich hebben. Een van de jongeren vertelt bijvoorbeeld dat door alles wat er gebeurt is ze het niet meer kan opbrengen haar verhaal steeds opnieuw te vertellen. Jorn vertelt bijvoorbeeld dat het veel fijner is één goede begeleider te hebben zoals zijn ED, en dat je met je herstel bezig gaat, *“en niet van trek maar aan de bel als er wat is” (Jorn)*

Voor een andere jongere met een moeizame relatie met haar moeder is het heel belangrijk dat TeamED ook benaderbaar is zonder medeweten of toestemming van een ouder.

### **Wat is het verschil tussen een ED en een vriend(in) of familie? Hoe vullen een ED en een vriend(in) of familie elkaar aan?**

#### Schuldgevoel, openhartig kunnen zijn

Een aantal jongeren geeft aan dat het voor hen moeilijk is om problemen te bespreken met familie, omdat zij zich dan zorgen gaan maken. En dan voelt een jongere zich nog schuldiger of tot last. Met de ED kunnen zij beter hun problemen bespreken omdat die het werkelijk begrijpt, en die *“je je niet schuldiger laat voelen dan je al doet”*. Volgens de jongeren kun je het vertrouwen van een ED niet beschamen als je vertelt wat er daadwerkelijk gebeurd is.

*“ze (ED) weet hoe verschrikkelijk wanhopig je je kan voelen, en onbegrepen, door de mensen om je heen, ook dus mensen die dicht bij je staan die je willen helpen maar niet weten hoe, en daar weer gefrustreerd door worden, dat mensen door mij gefrustreerd raken, dat vertrouwen in je kwijt raken ...” (Anne)*

#### Ouders en vriend(in)en zijn minder aanwezig, betrouwbaar of niet/minder helpend

De meeste jongeren bij TeamED hebben niet veel familieleden en/of vrienden om op terug te vallen, om hun problemen te delen. En als die er wel zijn, zijn ze niet altijd even helpend als een ED. Ook voor ouders en vrienden geldt dat zij niet een gelijke ervaring hebben zoals een ED.

*“Ze (EDs) kijken ook wel meer echt naar jou en niet naar wat je moeder te zeggen heeft maar meer hoe het vanuit jouw ogen eruit ziet... ()...natuurlijk ze gaan wel realistisch zijn, dus stel je voor mijn moeder heeft in één ding wel gelijk dan zeggen ze dat ook wel” (Jazzy)*

De vriend(inn)en (ook in liefdesrelaties) die er wel zijn zitten vaak in een andere situatie, dus weten niet goed hoe het is. Of zij wonen in een groep (instelling), zijn “foute” vrienden of staan op een gelijk punt in een soortgelijk proces. Dit maakt dat een vriend/vriendin minder goed advies kan geven. Een ED geeft feedback en is ook kritisch. Sacha vertelt dat vriendinnen dat niet of minder doen, die steunen je vooral.

*“Zij (vriendin) zit niet in dezelfde situatie, zij (vriendin) kiest wel heel gauw partij voor mij maar ze snapt net niet wat de issues zijn” (Sacha)*

Een van de jongeren vertelt dat vriendinnen in boosheid hetgeen je ze in vertrouwen vertelt ook “tegen” je kunnen gebruiken. Een ED zal dat volgens haar nooit doen.

Ook in liefdesrelaties krijgt een jongere niet altijd begrip en vindt het daarom fijn om een ED naast zich te hebben. Eén van de jongere vertelt over wat zijn ED wel begrijpt, maar zijn vriendin niet: *“ik huil bijna nooit ofzo, dat heb ik echt van de groep want als je dan huilt ja ben je fucked up bij de andere jongeren, en dat snapt zij (vriendin) dan ook niet echt” (Kevin)*

## **Toekomstplannen?**

De jongeren hebben allemaal toekomstplannen: werk, een diploma halen, zelfstandig wonen, zelf ook een ED worden. De onderliggende wens lijkt in alle gevallen om “gewoon” deel te nemen aan de maatschappij. Net als iedereen; “zoals het hoort”.

*“werk hebben in plaats van dagbesteding, dat is ook waar ik naar toe werk, dat ik steeds minder begeleiding nodig heb” (Anne)*

*“binnen nu en een jaar of anderhalf jaar trouwen...()...werk, school...” (Kevin)*

*“dus daarin is zij (ED) een voorbeeld, dat ik ook hoop dat ik op een gegeven moment andere mensen door mijn ervaringen...dus die daar mee kan helpen” (Anne)*

## B. Ervaringsdeskundigen (“EDs”)

### Waarom is een ED/ TeamED belangrijk voor jongeren?

De EDs noemen een aantal redenen waarom TeamED belangrijk is voor jongeren in de hulpverlening en/of jeugdzorg.

#### Verder kijken dan de diagnose

De behandeling van jongeren is over het algemeen gebonden aan een bepaalde indicatie (“etiket”). Volgens de EDs raken jongeren daardoor als het ware *ondergesneeuwd door de diagnose*; ze worden behandeld op basis van de diagnose en de ‘stempel’ die ze daarmee hebben gekregen. Dat doet volgens de EDs de eigenwaarde van jongeren geen goed. De diagnose hoeft ook niet altijd de oorzaak te zijn van de problemen die een jongere op een bepaald moment ervaart; hij/zij kan zich ook gewoon niet goed voelen door wat anders, bijvoorbeeld door financiële problemen of groepsdruk. De EDs kijken verder dan (of nauwelijks) naar de diagnose en dragen zo bij aan destigmatisering.

*“ik heb ook een stempeltje gehad vroeger...()...eens een junk altijd een junk, zo is het niet hoor” (ED 1)*

*“ik ga niet op de problematiek zitten...()...daar hebben ze al genoeg over gepraat, laten we het over alle andere shit effe hebben” (ED 1)*

#### Emotionele en praktische ondersteuning

Een ED kijkt mee in *het dagelijks leven van de jongeren*. Emotionele en praktische ondersteuning bieden, aan jongeren die geen “normaal” voorbeeld hebben doordat zij langere tijd in een groep geleefd hebben. Een ED *luistert* naar wat de jongere te vertellen heeft maar geeft ook *feedback* als daar aanleiding voor is.

*“goh kerel, dat is niet handig wat je doet, je gooit je eigen ramen in, ik spreek uit ervaring.. snap je.. ik heb dit ook gedaan, ik ben ook tegen een muur op gelopen” (ED 1)*

*“...vooral er gewoon zijn (voor jongere), maar ook kritiek geven...” (ED 2)*

*“ik ben natuurlijk niet zijn moeder, maar ik zie mijzelf wel als een soort van zus ofzo die mee gaat bijvoorbeeld naar de Karwei dat je goed materiaal koopt” (ED 3)*

#### Begrip, gelijke ervaring en een gelijkwaardig maatje

De EDs geven aan dat zij zelf een ED gemist hebben in de periode dat zij het moeilijk hadden. Vooral het aspect echt begrepen te worden en gelijkwaardig te zijn en/of behandeld te worden.

*“.. als ik iemand naast mij had gehad destijds die mij dit vertelde wat ik nou vertel, dan was de bal misschien eerder aan het rollen gekomen door een stukje begrip, door een stukje inzicht...” (ED 1)*

*“iedereen in jeugdzorg voelt zich best wel alleen, en je hebt niet echt iemand...dus het is gewoon fijn als iemand (ED) er dan wel voor je is, vooral als het dan vrijwillig is...()...niet dat het gewoon een baan is waarvoor je betaald krijgt” (ED 2)*

### Tolk en bruggenbouwer

Een ED kan uitleggen hoe het werkt om te komen waar de jongere heen wil en is in die zin een *tolk* en *bruggenbouwer*. Bijvoorbeeld bij een sollicitatie of opleiding is het soms nodig eerst een voortraject te volgen of een treetje lager in te stappen. Voor de jongeren kan dit heel moeilijk zijn en tot boosheid leiden. Een ED kan dan uitleggen waarom dit zo is, op basis van zijn ervaring en op een manier en in een taal die aansluit bij de leefwereld van de jongeren.

*“ik had dat vroeger ook die directe behoeftebevrediging, ik ben hier en ik wil morgen daar zijn, dat is niet reëel... ” (ED 1)*

De EDs worden soms ook opgezocht door bepaalde instanties en professionals, en ervaren dan dat zij door hun ervaringskennis en contact met de jongere als het ware een brug bouwen tussen de jongere en de betreffende instantie en professional. Zoals Jack (ED) verwoord: *“ik heb een brugfunctie, als ervaringsdeskundige heb ik een brugfunctie” (ED 1)*

### Ervaringskennis “officiële paden”

Een ED heeft uit ervaring ook *kennis van de “officiële paden”*, hoe deze te gebruiken en wat daarbij belangrijke voorwaarden zijn: *“ik weet de ingangen, ik weet de dingen die van doen” (ED 1)*

De ED kan hier dus een jongere bij helpen. Bijvoorbeeld, als een jongere wat wil veranderen of wil continueren in de behandeling (bijvoorbeeld niet meer veranderen van medicijnen), dan moet de jongere zorgen dat dat op papier staat. Volgens een ED krijg je het alleen dan voor elkaar. En door deze ervaringskennis kan de ED de jongeren helpen.

## **Waarom is lid van TeamED zijn belangrijk voor jou?**

### Positieve ervaring, zingeving, eigenwaarde,

Voor de EDs is een belangrijke motivatie om een ED te zijn de mogelijkheid hierdoor *de eigen negatieve ervaringen om te zetten in wat positiefs*. Zodat hun eigen negatieve ervaringen en de weg die zij zijn gegaan niet voor niets geweest is. Het zijn van een ED is belangrijk voor hun *eigenwaarde*.

*“het is niet voor niks geweest, als ik kijk wat ik nu allemaal doe...ik ben nu bij team ED, ik werk zelf op dezelfde groep als waar ik ooit zelf begonnen ben...” (ED 1)*

*“eigenwaarde, een stuk echt eigenwaarde, absoluut...dus dat ik echt ook weer op een fatsoenlijke manier deel neem aan de maatschappij, en eigenlijk de shit die ik heb uitgehaald niet voor niks is geweest, dus dat ik die weer kan verder geven...” (ED 1)*

*“je blijft je dan niet afvragen waarom ik, waarom is het zo gegaan, je hebt jezelf daar een doel mee gegeven” (ED 2)*



## **Wat is de toegevoegde waarde van een ED/ TeamED aan de reguliere hulpverlening? (zowel voor de jongere als voor de professionals)**

De EDs zien een aantal verschillen tussen wat zij doen en wat de reguliere hulpverlening jongeren biedt.

### Handelen uit eigen ervaring

De EDs benadrukken allemaal dat zij zichzelf als een *aanvulling* zien op de hulpverlening die al plaatsvindt. De EDs kunnen spreken en handelen uit *eigen ervaring* en zijn van mening dat zij daardoor makkelijker of beter contact krijgen met de jongeren.

*“sommige instanties werken mee dus dat ik inzage krijg, dat ik ook kan meekijken en ik mij daar zelf een beeld van kan vormen, maar ik blijf bij mijzelf, blijf vanuit het stuk werken van waar ik zelf vandaan kom.. die gelijkwaardigheid is bij mij zo belangrijk” (ED 1)*

*“ik vanuit mijn eigen stuk breng heel iets anders mee als een stukje opleiding, een stukje uit een boekje hebben, ik breng een stukje levenservaring mee, een stukje been there done that, eigen ervaring...” (ED 1)*

*“ik denk dat ik in bepaalde situaties kan helpen omdat ik het zelf heb gehad” (ED 2)*

### Aansluiting bij de leefwereld van de doelgroep

De EDs ervaren dat zij ook een aanvulling zijn op de reguliere hulpverlening doordat zij jongeren zelf aan het denken zetten, en *aansluiten bij het gevoelsleven en de gedachtegang van jongeren*. De EDs ervaren dat zij hierdoor een ingang krijgen bij de jongeren, daadwerkelijk contact maken, en er wat constructiefs in gang wordt gezet.

*“vanuit mijn eigen stuk heb ik geleerd onbevooroordeeld te blijven luisteren” (ED 1)*

### Niet gebonden aan vaste structuren

TeamED is *niet gebonden aan vaste structuren* en behandelplannen, zoals een behandelaar dat wel is. Volgens de EDs biedt het feit dat Team ED hier flexibel en laagdrempelig in is meer ruimte om de jongeren zelf regie te geven, wat weer bijdraagt aan hun herstel. Het nemen van *kleine stapjes zonder vaste kaders* is daarbij belangrijk.

*“dat ligt niet aan het feit dat die hulpverlener dat niet wil maar dat die ook vaak in het stramien zit van dat moet gebeuren, en zo en anders niet...en daar maakt Team ED zich los van.. ” (ED 1)*

*“dat wil ik de jongeren ook niet opleggen...()...we hebben nog zoveel tijd om daar en daar naar toe te werken, we moeten wel af en toe rekening houden met een aantal dingen, maar dat zien we dan op dat moment wel, daar zet ik dan op in” (ED 1)*

*“..dat ervaringsdeskundigen wel best creatief zijn dan in oplossingen vinden, in dingen voorstellen...()...een beetje out-of-the box maar het werkte wel” (ED 2)*

## C. Professionals

### Waarom TeamED opgezocht?

De hulpverleners ofwel professionals benoemen een tweetal concrete redenen waarom zij TeamED benaderd hebben.

#### Nieuwe ingang, ander perspectief

De professionals geven aan dat zij TeamED ingezet hebben bij jongeren die al lange tijd begeleid worden door professionals uit de (jeugd)zorg, bij jongeren met complexe problematiek en/of wanneer er sprake is van hospitalisering. Deze jongeren hebben al heel veel verschillende professionals gezien, en zijn soms ook “hulpverleningsmoe”. TeamED is door de professionals benaderd vanuit het idee dat deze andere benadering misschien nog wel wat zou kunnen doen.

*“dit zou nog een nieuwe ingang kunnen zijn bij hem” (professional 1)*

#### Emotionele ondersteuning

Een andere reden die de professionals noemen voor het inzetten van een ED is het bieden van emotionele ondersteuning en empathie.

*“hij kon bijna professioneel vertellen wat zijn doelen zijn, ik vond het zo sneu voor hem dat hij elke keer op elke plek die vraag ging krijgen” (professional 1)*

Een van de professionals stimuleert het contact met TeamED ook om de moeder van de betreffende jongere te ontlasten en de jongere meer aansluiting te laten vinden bij leeftijdsgenoten.

### Waarom is een ED/ TeamED belangrijk voor jongeren?

De professionals benoemen een aantal redenen waarom zij vinden en zien dat een ED belangrijk is voor de jongeren.

#### Begrip

De professionals zien hoe belangrijk het is voor de jongeren om echt begrepen te worden. Een ED kan dit begrip bieden want hij/zij heeft hetzelfde meegemaakt. De jongeren voelen zich hierdoor *begrepen en minder eenzaam*. Een professional legt uit dat je van sommige dingen gewoon niet kunt uitleggen wat het betekent aan mensen die dat niet zelf ook ervaren hebben, zoals bijvoorbeeld wat het betekent dat je niet bij je moeder bent opgegroeid.

*“Het (contact met een ED) heeft hem geholpen zich niet zo alleen te voelen, want dat kon hij nergens anders halen. Niet bij zijn familie, niet bij zijn groepsgenoten, niet bij mij, niet bij de hulpverlening.. die steun (ED), dat heeft hem geholpen” (professional 1)*

### Vertrouwensband, emotionele ondersteuning

De professionals zien tussen de ED en de jongere een *vertrouwensband*, die zij vanuit hun functie niet kunnen bieden. Maar dit de betreffende jongere wel heel erg gunnen. Hierdoor kan de jongere zijn schild of harnas laten vallen, en kan de ED de jongeren *emotionele ondersteuning* bieden.

*“een maatje is bijna een denigrerend woord daarvoor (voor de band tussen jongere en ED), zo’n broederschap zeg maar” (professional 1)*

*“ik vond het mooi om te zien hoe hij (jongere) open kon zijn naar die man (ED)” (professional 1)*

Professionals vertelden ook dat zij zich soms buiten gesloten voelden door zowel de (straat)taal als het fysieke contact tussen de ED en de jongeren. Dit ervoeren zij als heel positief, als een teken van de *vertrouwensband* tussen de ED en de jongere.

*“..maar dat hij (ED) dat wel kan doen.. een stomp geven of even een grapje maken tussendoor. Dat zijn dingen die ik niet doe, die niet professioneel zijn om te doen. Maar die daar wel konden, en ook gewaardeerd werden (door de jongere)” (professional 1)*

### Eigenwaarde

Een ED speelt ook een rol als het gaat om de *eigenwaarde* van een jongere. De ED zorgt ervoor dat de jongere ook *echt gezien wordt*, en zich niet als een “dossier” of “nummer” voelt.

*“Een ED is belangrijk, als steun alleen al heel erg fijn, maar ook om gezien te worden” (professional 3)*

### Voorbeeld en toekomstperspectief

Een ED kan ook een *voorbeeld* zijn, zeker voor jongeren die opgroeien in een onstabiele (thuis)omgeving. Deze jongeren weten niet dat het ook anders kan gaan. Dan kan een ED een voorbeeld geven en een positieve ervaring zijn; de ED biedt de jongere iets om naar toe te werken. De ED laat ook zien dat het mogelijk is er weer bovenop te komen.

*“want ook (ED) heeft een heel verleden, en haalt daar heel veel voorbeelden uit.. en kan benoemen wat uiteindelijk heeft gemaakt dat hij toch heeft doorgezet en hoe vaak hij ook weer teruggevallen is daarin, weet je, dat is gewoon .. ik vind het heel zinvol” (professional 3)*

### ED heeft er zelf ook wat aan

De professionals zien dat TeamED niet alleen voor de jongeren van belang is en een meerwaarde heeft, maar ook voor de ED zelf geldt dit. Zo biedt TeamED de ED onder andere een netwerk, werk, een familie, nieuwe ervaringen zoals naar een conferentie gaan, invulling van het leven, eigenwaarde, de vruchten plukken van het verleden, en dat je er een ander mee kan helpen.

## Waarom is een ED/ TeamED belangrijk voor professionals?

De professionals ervaren TeamED vooral als een waardevolle *aanvulling* op wat zij de jongeren kunnen bieden. In de interviews met de professional worden hiervan verschillende voorbeelden genoemd:

### Emotionele ondersteuning, begrip

De ED kan de jongeren de emotionele ondersteuning bieden die de professional niet kan bieden vanuit zijn/haar functie: *“een ED heeft de mogelijkheid zichzelf te zijn, als professional niet altijd handig om jezelf te zijn” (professional 2)*

Eén van de professionals benoemt ook dat zij dit ziet als het drama van de professionele hulpverlening, dat je het als professional niet goed kan doen. Je kunt niet anders handelen. Volgens deze professional nemen jongeren de relatie met een professional hierdoor niet serieus. Want het is geen echte relatie, het is iets instrumenteels. De professional heeft ervaren dat jongeren mensen die betaald krijgen voor het bieden van hulp niet serieus nemen.

*“Je (professional) regelt dingen, maar je hebt niet de emotionele band met het kind” (professional 1)*

*“ik sta zo mijlenver van deze jongeman af, dat ik de zoveelste professional ben .. (..) (naam ED) maakt die afstand zoveel korter..” (professional 3)*

Volgens de professional vertellen jongeren de professionals niet alles. Omdat dit in hun dossier komt en ze het dan van een ander weer terug horen. Naar aanleiding van een voorbeeld dat een jongere deze professional gaf over waarom hij regulier professionals steeds minder vertelt zegt deze professional het volgende:

*“..en het is dan niet die groepsleiding die zich zorgen over jou (jongere) maakt maar die wil wel weggezet hebben dat er iets (met de melding van de jongere) mee gedaan is, en dat voelen jongeren.. en die (jongere) voelt het ook als dat niet zo is, bij opa en bij ED, ze zijn niet gek” (professional 1)*

### Een duurzame relatie

Een ED kan een *duurzame relatie* opbouwen met de jongere. De professionals geven alle drie aan dat zij een dergelijke duurzame relatie een jongere niet kunnen bieden. Deze duurzame relatie en vertrouwensband vinden de professionals van belang voor het welzijn en herstel van de jongeren.

*“als je echt een verbinding aangaat is dat onvoorwaardelijk, als ze weten dat het maar voor een jaartje is werkt het niet, denk ik niet, dan is het weer zo’n bedachte vorm en dan gaat het jou (professional) niet om mij (jongere)” (professional 1)*

*“we hebben jongeren van 13 of 14 jaar, dan zou ik het echt tof vinden als er een ED is die zegt ik blijf tot je 18<sup>e</sup> bij je....()...maar dat vind ik tof, omdat deze jongeren vaak niet op deze plek alleen maar wonen...” (professional 2)*

Een van de professionals geeft aan dat de ED ook meer *vertrouwen in professionals* oplevert. Door het contact tussen de professional en de ED is er door jongeren meer vertrouwen in het feit dat de aangeboden hulp en betrokkenheid van de professional ook duurzamer is.

### Korte lijntjes, laagdrempelig contact, bereikbaarheid

Een belangrijk verschil voor de jongeren zit volgens de professionals in het feit dat *de ED ervoor kiest om bereikbaar te zijn* voor een specifieke jongere. De professional doet of kan dat niet in zijn/haar functie. Volgens de professionals is voor de doelgroep *laagdrempelig contact* belangrijk als het gaat om begeleiding, en dat deze *begeleiding niet alleen tijdens kantooruren* beschikbaar is. TeamED kan dit bieden, een professional niet (altijd). De professionals geven aan dat door het *laagdrempelige contact* echt een vertrouwensband tussen de ED en de jongeren ontstaat.

*“hem niet loslaten ofzo, ik laat hem ook niet los, maar ik heb ook heel veel andere gezinnen waar ik bij betrokken ben en als daar op de een of andere manier crisis uitbreekt dan moet hij (jongere) even wachten en dat heeft de ED minder...()... het is echt wat laagdrempeliger” (professional 3)*

*“niet per se alsof ik er een collega bij had, maar ik hoefde dat niet allemaal alleen te doen, die ED die hielp daar ook heel erg bij, was gewoon ook heel erg beschikbaar” (professional 1)*

Eén van de professionals vertelt dat als zij geen contact krijgt met de jongere ze de ED inschakelt. Ook als via haar contact gezocht wordt met de jongere door andere organisaties. De ED weet meestal wel op welke plekken te zoeken: *“die (ED) zit ook in dat netwerk...()... die weet ook de plekken waar ‘ie zou kunnen zijn, dat netwerk heb ik niet..” (professional 3)*

Door de bereikbaarheid van de ED kan de professional ook andere overwegingen maken bij de ondersteuning van een jongere. Bij een aantal professionals heeft de ED door zijn aanvullende ondersteuning de behandeling of zorg effectiever gemaakt. Bijvoorbeeld door in het weekend al contact te hebben met de jongere wanneer er een crisis is, zodat op maandag de professional dit weer kan oppakken en verder kan handelen: *“ED heeft wel heel veel opgepakt dat ik anders gedaan zou hebben” (professional 1)*

### Tolk en bruggenbouwer vanuit ervaringsdeskundigheid

De professionals geven aan dat een jongere soms weerstand kan opwekken of niet begrepen wordt door professionals door zijn houding, gedrag en “straattaal”. Een ED begrijpt vaak wel wat de jongere op dat moment nodig heeft of aangeeft. Hij kan hierin dus een *tolk* zijn, een *bruggenbouwer*.

Eén van de professionals vertelt dat een ED haar heeft uitgelegd, vanuit eigen ervaring, waarom een jongere soms niet naar een afspraak komt, maar wel rond het gebouw hangt: omdat hij op dat moment te veel onder invloed is en zich daar schuldig over voelt. De professional herhaalt wat de ED haar heeft verteld en dat dat haar helpt: *“dan kon ik (ED) de wereld gewoon niet aan, dan kon ik niet die mensen (professionals) onder ogen komen omdat ik bang was dat zij dan teleurgesteld waren”.. en dat helpt mij (professional) ook”*

Een ED heeft zo meerwaarde omdat hij de professional *helpt bij het begrijpen van het gedrag van jongeren* vanuit zijn eigen ervaring. Daarmee is een ED een tolk en ook een bruggenbouwer tussen de verschillende hulpverlenende instanties/professionals en de jongeren.

*“hij (ED) heeft de taak van hoofd hulpverlener van deze jongeman” (professional 3)*

Maar andersom gebeurt het ook: doordat de ED aan de jongere uitlegt wat de professional bedoelt of graag wil dat er gebeurt, hopen de professionals dat de jongeren hiermee (beter) geholpen worden.

*“die (ED) snapt wat er gebeurt, die snapt wat deze jongen aan het doen is en wat hij moet doen om zijn plekje te houden of een nieuwe plek te krijgen..” (professional 1)*

*“ik hoop dan dat ze daar (van ED) wat meer van aannemen” (professional 2)*

#### Blinde vlekken aanvullen vanuit ervaringsdeskundigheid

Een ED is ook belangrijk omdat de professional *blinde vlekken* heeft als het gaat om bepaalde problematiek. De professional kan via de ED zo ervaring op doen. De ED is duidelijk een aanvulling omdat hij specifieke kennis heeft van de problematiek waar het om gaat, vanuit zijn eigen ervaring hiermee.

*“Hij (ED) herkent zo veel, deze jongeman kan hij (ED) echt een spiegel voorhouden, dus die houdt hem niet voor de gek.. mij wel, dat lukt prima” (professional 3)*

Een van de professionals beschrijft dat zij als professional het meer op afstand bekijkt, soms ook te ver weg staat van de jongere. De ED is echt meer emotioneel betrokken bij de jongere, soms te nauw. Daarom ervaart deze professional het als een mooie samenwerking: je kunt elkaar corrigeren en van elkaar leren. Doordat de ED aan de professional kan vertellen wat voor hem wel of niet gewerkt heeft kunnen ze hierover sparren. Over hoe ze dit dan anders kunnen doen voor een specifieke jongere.

*“hij (ED) kan mij heel goed vertellen wat voor hem gewerkt heeft” (professional 3)*

#### Kennis, contact en rolverdeling in relatie tot andere organisaties

Een ED kent ook hoe het *binnen de instellingen* gaat, kent een betreffende organisatie van binnenuit en kan daardoor beter de hulp zoeken en laten aansluiten bij wat een jongere nodig heeft.

*“vanuit de gemeente zit je echt aan de andere kant ook, hij (ED) kent mensen, die kan hij makkelijk aanklappen.. krijgt hij nog niet wat voor elkaar, maar dan kan ik gericht naar die mensen toestappen, dus het geeft mij ook houvast binnen die organisaties...().... want anders blijf je hangen bij zo’n intake bureau, daar kom je echt niet verder mee” (professional 3)*

Daar staat tegenover dat de professional meer bevoegdheden en meer toegang tot achtergrondinformatie heeft. De professionals verschillen in hoe ze de relatie met de ED zien: van gelijkwaardige partner tot specifiek een maatje voor de jongere.

De professional die de ED als *gelijkwaardige partner* ziet geeft aan dat de ED niet altijd serieus genomen wordt door andere instanties en ervaart dit als belemmerend: *“uiteindelijk werk je volgens mij allemaal voor deze mensen (jongeren) en dan zou het hier niet op vast moeten lopen” (professional 3)*

### **Wat is de toegevoegde waarde van een ED/ TeamED aan het bestaande sociale netwerk (ouders, vrienden) van jongeren?**

De ED weet de juiste weg te bewandelen, familie kan dit voorbeeld meestal niet geven. Een ED kan dit wel, en heeft ook een helpend netwerk voor jongere.

*“Er was wel familie maar niet positief aanwezig, en zo’n ED is natuurlijk bijna altijd positief aanwezig en ook bijna altijd bereikbaar, wat je van de hulpverlening niet kan zeggen” (professional 1)*



## Verbeter- en discussiepunten

Naast de door de alle geïnterviewden genoemde positieve ervaringen zijn er ook een aantal verbeter- en discussiepunten genoemd met betrekking tot TeamED.

### Jongeren

De jongeren (“EDjes”) zijn heel tevreden met hun ED en de meesten kunnen dan ook geen verbeterpunten noemen. Een tweetal jongeren spreekt wel een verbeterpunt of wens uit.

Eén van de jongere draagt als verbeterpunt aan dat de EDs in de toekomst ook *met de begeleiding van de groep praten*; de EDs kunnen de groepsleiding vertellen hoe het voelt als jongere in een groep te leven, hoe jongeren omgaan met elkaar in een groep. *“misschien als TeamED in plaats van alleen met ons praten ook met de begeleiding van de groep praat, zodat de begeleiding een beetje wat meer weet van de situatie hoe wij ons voelen, want als jongere, het lijkt net alsof ze het niet willen horen als wij wat zeggen...en misschien als iemand van wat ouder, dus een ED, tegen hun praat dat ze dan wel willen luisteren en wat meer begrijpen hoe, ja, waar wij doorheen moeten eigenlijk” (Kevin)*

Een andere jongere spreekt uit dat het *eerder inzetten van de ED* volgens heel wenselijk is: *“als ik iemand zoals haar (ED) eerder had leren kennen had ik misschien wel minder lang gewacht met hulp vragen...()...dan was ik nu misschien ook verder geweest in mijn herstel” (Anne)*

### Ervaringsdeskundigen

De EDs vinden het belangrijk dat Team ED *serieus genomen wordt als aanvulling* op de zorgverlening die er is: *“en dan nog als ik goed zit, wat dan nog, dan moet ik het nog kunnen onderbouwen, nog kunnen maatstaven, dan moet ik nog iemand (professional) mee hebben die dat ook samen met mij onderbouwt om verder te komen” (ED 1)*. De ED ervaart soms weerstand bij professionals of een organisatie, maar de EDs willen graag een aanvulling zijn. De EDs denken zelf dat deze weerstand waarschijnlijk te maken heeft met hun minder gestructureerde werkwijze, achtergrond en het nauwe contact met de jongeren. Dit vinden de EDs jammer omdat volgens hen er een gemeenschappelijk doel is: het herstel van de jongeren.

Een ander verbeterpunt betreft de *financiële middelen*. De EDs willen graag meer mogelijkheden om met de jongeren activiteiten te ondernemen in een ongedwongen situatie: *“want juist in die situaties zie je iemand anders, daar zie je veel meer vaak, daar zie ik zoveel meer als wanneer ik met jongere hier zit in gesprek...()...kleine dingen zeggen vaak heel veel, hoe iemand reageert of kijkt op iemand anders” (ED 1)*

*Een vaste locatie* om activiteiten te ondernemen met de jongeren wordt door een ED als verbeterpunt genoemd. Als de ED bepaalde activiteiten met een jongere wil ondernemen, zoals koekjes bakken, dan moet dat nu bij de ED thuis.

Sommige EDs geven aan dat zij het lastig vinden dat zij jongeren (“EDjes”) die op een gegeven moment verhuizen en *niet meer in de zorgregio wonen* eigenlijk niet meer mogen ondersteunen. Want volgens de EDs hebben deze jongeren hun ondersteuning nog wel nodig. Eén van de EDs geeft aan het fysieke contact minder wordt door de afstand, maar het contact en de vertrouwensband (ook door te bellen en via whatsapp) blijft wel bestaan.

## Professionals

De professionals geven aan dat de *ervaringsdeskundigen soms met argusogen worden bekeken in instanties*. Een van de professionals geeft aan dat zij zich ook kan voorstellen dat dit een onwennige situatie is; hoe verhoud je je als professional tot een ex-client en vice versa? De professionals en EDs zouden hierin ondersteunt kunnen worden. Beiden worstelen met hoe dit een plek te geven.

*“Hij (ED) kent de wegen binnen (naam zorginstelling), en daarmee heeft hij niet altijd het mandaat, dat maakt het ingewikkeld. Ik zet hem soms intern in om de weg vrij te maken, en dan komt hij bij mij terug en dan zegt ‘ie “ik heb niet de juiste handtekening”, dat is dan soms zo ongelukkig daarin, want je ziet dat ze niet de bevoegdheden hebben die ik heb zeg maar, dan nemen ze van mij weer meer aan, dat vind ik jammer, dat zou niet moeten eigenlijk” (professional 3)*

Ondanks voorlichting is toch bij veel professionals en organisaties nog niet goed bekend wat TeamED kan betekenen. De professionals geven aan dat het goed zou zijn als TeamED nog meer *voorlichting* geeft en reclame maakt voor zichzelf. Maar zij spreken ook uit dat zij hierin voor de organisaties en professionals ook een rol zien weggelegd: *“maar misschien is daar ook voor nodig dat ze meer waardering krijgen” (professional 1)*

*“en ik denk dat de (organisatie waar professional voor werkt) TeamED ook nog meer kan omarmen hoor, juist doordat zij veel preventiever bij de mensen aan kunnen sluiten dan dat wij, wij zijn echt wel een beetje helikopters die er boven hangen en zorgen dat alles aan elkaar geknoopt wordt en dat het door kan” (professional 3)*

Een aantal professionals uit wel hun zorgen over het mogelijk *wegvallen van een ED*, dat zou volgens hen voor de jongere een ervaring tot mislukking kunnen zijn omdat het opnieuw iemand is die weg gaat. Anderzijds erkennen zij ook dat het mogelijk terugvallen of wegvallen van een ED bij de realiteit hoort en niet opweegt tegen de meerwaarde van TeamED: *“ik denk, dat wat het oplevert is steeds nog meer waard dan waar twijfelpuntjes zitten” (professional 1)*

De professionals geven aan dat het volgens hen goed zou zijn om deze eventuele “angst” bij andere professionals weg te nemen door helder te communiceren hoe TeamED omgaat met terugval van EDs, als de verbinding met de jongere verbroken moet worden.

Eén van de professionals denkt ook dat de EDs door hun eigen proces niet alles kunnen waarmaken wat ze zouden willen. Dit zou volgens haar een mogelijke reden kunnen zijn waarom sommige professionals niet met een ED willen samenwerken. De twijfel of je de ED dan wel moet belasten gezien zijn/haar geschiedenis. DE ED heeft natuurlijk een verleden, dat ook doorwerkt in haar huidige leven. De professional spreekt de hoop uit dat de ED een goede training krijgt zodat hij/zij de eigen grenzen goed kan bewaken en het zo (lang) volhoudt.

*“soms denk ik dat een ED nog wel wat kwetsbaar kan zijn, daar kan ik mij dan ook wel zorgen over maken, maar goed, daarin heb ik wel vertrouwen in degene die hun weer begeleiden” (professional 2)*



## Conclusie

Dit rapport geeft inzicht in belangrijke thema's en ervaringen die jongeren ("EDjes"), ervaringsdeskundigen (EDs) en professionals uitspreken en delen als het gaat om TeamED. Zowel positieve ervaringen als verbeter- en discussiepunten zijn aan de orde gekomen. De algemene conclusie is dat alle betrokkenen de meerwaarde van het inzetten van een ED ondersteunen, overeenkomstig met bevindingen uit wetenschappelijk onderzoek.<sup>4</sup>

TeamED heeft op verschillende manieren betekenis voor de jongeren die er gebruik van maken, maar ook voor de betrokken ervaringsdeskundigen en professionals. Hieronder staan de belangrijkste concrete bevindingen beschreven:

- ❖ Doordat de EDs meegaan naar sollicitatiegesprekken, een intake bij school of een gesprek bij een jobcoach wordt voor jongeren *(betaald) werk en een afgeronde opleiding haalbaar*.
- ❖ Door de ED als duurzame bondgenoot is er *minder eenzaamheid* onder de jongeren.
- ❖ Door de ED krijgen jongeren weer *eigenwaarde*, worden zij stapje voor stapje *meer in hun kracht gezet*. De ED geeft *zekerheid* en *(zelf)vertrouwen*.
- ❖ De ED *voorkomt terugval en crisis situaties*. De ED is heel goed bereikbaar, jongeren kunnen stoom afblazen bij de ED, die zonder oordeel naar hen luistert. En op het moment dat de jongere er weer voor open staat kan de ED feedback geven waar de jongere door de gelijkwaardige relatie ook voor open staat.
- ❖ De ED maakt mogelijk dat de reguliere *behandeling door professionals beter aanslaat en/of effectiever* is. Door de ED leren sommige jongeren zich beter open te stellen en te vertellen wat hen daadwerkelijk bezig houdt. Maar ook omdat de ED aan een jongere kan uitleggen wat de behandelaar bedoelt, en vice versa. De kans op succes van een behandeling is daardoor groter. Daarnaast weet de ED beter de weg binnen de instellingen, en kan zo de jongere beter en sneller op de juiste plek krijgen voor de juiste behandeling.
- ❖ De ED zorgt ervoor dat naast het behandelen van de problematiek de jongere ook leert omgaan met de "gewone" dingen in het leven, en zo *deelname aan de samenleving* mogelijk maakt.
- ❖ De ED ondersteunt jongeren tijdens de weg naar *zelfstandig wonen* waardoor minder professionele hulpverlening nodig is.
- ❖ De ED is een rolmodel en biedt de jongeren *hoop, een toekomstperspectief*.
- ❖ Voor een aantal jongeren is er *weer en/of beter contact met ouders en familie* door de mediërende rol van de ED.
- ❖ Een aantal jongeren wil *zelf ook graag ED worden* en nemen concrete stappen in deze richting.
- ❖ Door TeamED kunnen de jongeren een *helpend sociaal netwerk* opbouwen.
- ❖ Jongeren hebben *meer grip op hun financiële situatie* door de ondersteuning van de ED.
- ❖ Ook voor de EDs draagt TeamED bij aan het *innemen van een plek in de samenleving, voorkomt het terugval*, biedt het team een *helpend sociaal netwerk*, en is het een opstap naar *(betaald) werk* en het *volgen van een opleiding*.
- ❖ TeamED biedt de professionals een *belangrijke aanvulling in de zorg* voor jongeren uit de doelgroep, maar ook *deskundigheidsbevordering* door de ervaringen van de ED.

---

<sup>4</sup> Voor een literatuuroverzicht zie bijvoorbeeld: Weerman, A. (2016). Ervaringsdeskundige zorg- en dienstverleners. Stigma, verslaving & existentiële transformatie. Dissertatie, Vrije Universiteit Amsterdam.

- ❖ De jongeren, EDs en professionals noemen ook *verbeter- en discussiepunten* waarbij *voorlichting* en *ondersteuning* een belangrijke rol spelen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om praktische ondersteuning, zoals financiële middelen om activiteiten met de jongeren te ondernemen. Maar ook het ondersteunen van de EDs en de professionals bij hoe zij zich tot elkaar verhouden wordt genoemd, en dat het goed zou zijn om helder te communiceren hoe TeamED omgaat met eventuele terugval van EDs. Het geven van (nog) meer voorlichting over de rol van TeamED als aanvulling op de reguliere hulpverlening wordt vanuit alle betrokkenen als verbeterpunt genoemd.



**Gelijkschap** staat voor:

- onderzoek en advies op het gebied van sociale **ongelijkheid**
- wetenschappelijke kennis en vaardigheden vertalen naar de praktijk
- **mogelijkheden** zien en toepassen
- maatschappelijke betrokkenheid
- **degelijk vakmanschap**
- een **persoonlijke** benadering

[www.gelijkschap.nl](http://www.gelijkschap.nl)

T 0683658258

[nataschanotten@gmail.com](mailto:nataschanotten@gmail.com)

