

Een dubbele meerwaarde

De inzet van ervaringskennis voor en door jongeren bij Stichting ONTDEC in Zaanstad

Author(s)

Glas, Ingrid; Lucas, Pamela; Rözer, Jesper; Veldboer, Lex

Publication date

2025

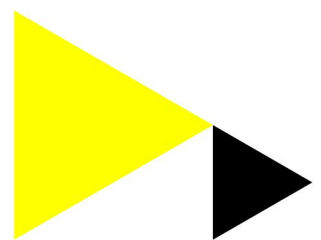
Document Version

Final published version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Glas, I., Lucas, P., Rözer, J., & Veldboer, L. (2025). *Een dubbele meerwaarde: De inzet van ervaringskennis voor en door jongeren bij Stichting ONTDEC in Zaanstad*.

**General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

EEN DUBBELE MEERWAARDE

**DE INZET VAN ERVARINGSKENNIS VOOR EN
DOOR JONGEREN BIJ STICHTING ONTDEC IN
ZAANSTAD**



Auteurs

Ingrid Glas, Pamela Lucas, Jesper Rözer & Lex Veldboer

Datum

Juni 2025



COLOFON

Dit is een uitgave van de Hogeschool van Amsterdam, Kenniscentrum Maatschappij en Recht, lectoraat Stedelijk Sociaal Werk. Deze uitgave is onderdeel van de Kenniswerkplaats Onbegrepen Gedrag Zaanstreek-Waterland. De Kenniswerkplaats is opgezet door de GGD Zaanstreek-Waterland in samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam (Lectoraat Stedelijk Sociaal Werk/Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en Omgeving), ketenpartners en gemeenten in de regio. De kenniswerkplaats wordt gefinancierd door ZonMw.

Auteurs: Ingrid Glas, Pamela Lucas, Jesper Rözer en Lex Veldboer

Foto cover: Stichting Ontdec

Alles uit deze uitgave mag, mits met bronvermelding, worden vermenigvuldigd en openbaar gemaakt.

Met dank aan de geïnterviewde ervaringscoaches, deelnemers en projectleiders!

Hogeschool van Amsterdam, juni 2025

“Wanneer je als slachtoffer tegen een ander zegt dat het niet haar schuld is, dan zeg je dit ook tegen jezelf. Dat is een waardevol iets.”
(ervaringscoach)



SAMENVATTING

De inzet van ervaringskennis en peer-support bij Stichting ONTDEC

Het aantal jongeren met mentale problemen is in Nederland de afgelopen decennia gestaag toegenomen. Naar schatting ervaart inmiddels meer dan de helft van de jongeren (lichte) psychische klachten. Dit is zorgwekkend, mede omdat mentale problemen op jonge leeftijd een belangrijke voorspeller zijn voor latere psychische kwetsbaarheid. Dit onderstreept het belang van vroegtijdige interventies en toegankelijke ondersteuning voor jongeren.

Binnen de jeugdzorg en geestelijke gezondheidszorg wordt al langere tijd gezocht naar manieren om jongeren tijdig en passend te ondersteunen. Steeds vaker wordt erkend dat ervaringskennis en peer-support een waardevolle aanvulling kunnen zijn op de bestaande hulpverlening.

Een organisatie die zich hier op richt is Stichting ONTDEC. Deze stichting zet sinds 2020 ervaringskennis en peer-support in, waarbij stagiairs (ervaringscoaches genoemd) leeftijdsgenoten coachen vanuit hun eigen ervaringen. Zij coachen jongeren (deelnemers genoemd) die te maken hebben met uiteenlopende (mentale) problemen. De deelnemers kunnen op verschillende manieren bij Stichting ONTDEC terecht komen. Soms is hierbij sprake van overbruggingszorg (de deelnemer staat dan ergens anders op een wachtlijst) of ondersteuning naast een ander traject. De ervaringscoaches zijn afkomstig van mbo- en hbo-opleidingen zoals Social Work of Toegepaste Psychologie en hebben soms al werkervaring opgedaan, bijvoorbeeld naast of tussen hun studies. Alle ervaringscoaches hebben ontwrichtende gebeurtenissen doorgemaakt en velen van hen hebben ervaring met (jeugd)hulpverlening.

Tijdens hun stage worden zij getraind en begeleid in het inzetten van hun eigen ervaringen als coachingsinstrument. Het doel is om vanuit gelijkwaardigheid en ervaringskennis laagdrempelige ondersteuning te bieden en waar nodig een aanvulling te zijn op specialistische hulp. Ervaringscoaches en deelnemers worden gekoppeld op basis van persoonlijkheid, interesses en gedeelde ervaringen. Soms wordt duo-coaching ingezet voor extra ondersteuning. Vooralsnog is ONTDEC actief in de gemeenten Zaanstad en Haarlemmermeer.

Onderzoekopzet en methode

We hebben via een kwalitatieve casestudie de werkwijze van Stichting ONTDEC in de gemeente Zaanstad onderzocht. De centrale vraag in dit onderzoek is:

Hoe wordt binnen Stichting ONTDEC ervaringskennis door de ervaringscoaches toegepast; welke meerwaarde en valkuilen ervaren de coaches, projectleiders en deelnemers; en welke bredere lessen zijn te trekken voor andere organisaties en opleidingen?

We hebben gesprekken gevoerd met zeven ervaringscoaches, twee projectleiders en een deelnemer. Daarnaast hebben we één deelnemer bevraagd via een, door de onderzoekers opgestelde, vragenlijst. Deze vragenlijst is afgenomen door een ervaringscoach. Vanwege het lage aantal geïnterviewde deelnemers is de meerwaarde van de coaching voor deelnemers deels verwoord door de ervaringscoaches en projectleiders. Tot slot hebben we enkele interne bijeenkomsten bijgewoond.

Ervaren bijdragen

De ervaringscoaches, deelnemers en projectleiders die wij hebben gesproken, gaven allen aan enthousiast te zijn over de werkwijze van ONTDEC. Ervaringscoaches, deelnemers en projectleiders

geven aan dat coaching vanuit ervaringskennis volgens hen bijdraagt aan meer begrip, praktische handvatten, inspiratie en vermoedelijk ook beter herstel voor deelnemers. Daarnaast geven de ervaringscoaches aan persoonlijke groei, meer inzicht in hun grenzen en veel steun binnen het team te ervaren. Ondanks enkele benoemde mogelijke valkuilen bij het werken vanuit ervaringskennis heerst er bovenal veel enthousiasme over deze aanpak.

Benoemde meerwaarde voor (coaching van) de deelnemers

Volgens de geïnterviewde deelnemers, ervaringscoaches en projectleiders zit de meerwaarde voor de deelnemers bij ONTDEC voor een groot deel in een diepgaander begrip waardoor de ervaringscoaches sneller tot de kern van het probleem komen. Ook ervaren de deelnemers veel (h)erkenning, leidt het coachen vanuit ervaringskennis tot een gevoel van vertrouwen, verbinding en veiligheid en geven de ervaringscoaches aan dat zij de deelnemers perspectief kunnen bieden. Deelnemers geven aan dat zij het prettig vinden om met leeftijdsgenoten te praten die vergelijkbare uitdagingen hebben gekend en dit draagt volgens zowel de ervaringscoaches als deelnemers bij aan een gevoel van normalisatie. De ervaringscoaches maken bij het benoemen van de meerwaarde voor de deelnemers regelmatig een vergelijking met de ondersteuning en professionele hulpverlening waarmee zij zelf te maken hebben gehad. Opmerkelijk vaak benoemen zij knelpunten in hun eigen trajecten (gekenmerkt door meer traditionele professionele ondersteuning) en geven aan dat zij zelf ook wel op momenten door een stichting als ONTDEC hadden willen worden ondersteund, al was het maar als aanvulling op, of als voorfase van de eigen trajecten. Het had hen, naar eigen zeggen, bijvoorbeeld kunnen helpen om de hulpverlening beter te begrijpen, de weg daarin beter te vinden en obstakels te kunnen bespreken met een ervaringscoach. Deze aanvullende inzichten vanuit de coaches vergroot het vermoeden dat de werkwijze van ONTDEC voor de deelnemers bijdraagt aan hun herstel en ontwikkeling.

Benoemde meerwaarde voor de ervaringscoaches

De ervaringscoaches geven aan zelf ook veel te leren van de stage. Voor een groot deel hangt dit volgens de ervaringscoaches samen met de veilige ruimte die Stichting ONTDEC biedt voor persoonlijke reflectie en groei. Bij ONTDEC wordt zo goed mogelijk aangesloten bij de persoonlijke behoeften van de ervaringscoaches. Omdat alle betrokkenen werken vanuit eigen ervaring, heeft iedereen een 'rugzakje' waar, volgens de ervaringscoaches, meer dan op andere stageplekken rekening mee wordt gehouden. De ervaringscoaches vertellen dat een voor hen belangrijke meerwaarde van de stage is dat zij professionele vaardigheden ontwikkelen om te kunnen coachen vanuit ervaringskennis. Dit is volgens hen extra waardevol omdat zij deze vaardigheden niet altijd meekrijgen vanuit hun opleiding (vooral de mbo-opleidingen) of werk. Een andere belangrijke meerwaarde is volgens de ervaringscoaches dat bij ONTDEC veel ruimte is voor persoonlijke reflectie en dat de ervaringscoaches een sterke band opbouwen waarin openheid en onderlinge steun vanzelfsprekend zijn. Door regelmatig met elkaar te reflecteren en ervaringen uit te wisselen, lijken de ervaringscoaches hun verhalen boven het persoonlijke uit te tillen en zodoende collectieve ervaringskennis te ontwikkelen. Ook geven de ervaringscoaches en projectleiders aan dat bij ONTDEC een sterke nadruk ligt op empowerment, zowel van de deelnemers als van de ervaringscoaches. De ervaringscoaches geven aan hierdoor te zijn gegroeid in zelfinzicht en zelfvertrouwen.

Dubbele meerwaarde is vanuit de literatuur ook aannemelijk

De bijdragen die de geïnterviewden benoemen sluiten aan bij eerdere wetenschappelijke uitspraken. Diverse casestudies uit het buitenland naar peer-support bij jongeren, waarbij al dan niet nadrukkelijk wordt gewerkt vanuit ervaringskennis, wijzen er herhaaldelijk op dat sprake kan zijn van een meerwaarde voor zowel de hulpvrager als de coach¹.

¹ Zo geven bijvoorbeeld Murphy et al. (2023) en De Beer et al. (2024) dit in hun literatuurstudies aan.



Op basis van de literatuur over peer-support bij jongeren en over ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid is een lijst te schetsen van voorwaarden onder welke de aanpak een grotere kans van slagen heeft.² Stichting ONTDEC lijkt aan de belangrijkste voor hen relevante voorwaarden te voldoen. Zo krijgen de coaches vooraf een intensieve training; werken de coaches in een team samen (in plaats van bijvoorbeeld alleen in een instelling); is er veel ruimte om onderling op de eigen ervaringen en de coaching te reflecteren, o.a. via een dagstart; is sprake van een (grote) erkenning van de waarde van ervaringskennis; is er, aldus de ervaringscoaches, veel ruimte om een vertrouwensband op te bouwen met de deelnemer; en lijkt sprake te zijn van ervaren professionals (de projectleiders) met veel kennis over ervaringsdeskundigheid (soms mede door hun opleiding hierin). Daarnaast, zo zeggen de ervaringscoaches en deelnemers, zijn de projectleiders (zeer) betrokken en gewaardeerd en nemen ze de tijd om de ervaringscoaches te ondersteunen en waar nodig bij de hand te nemen – desnoods in hun vrije tijd. In dit opzicht lijken ze op de ‘influential figures’ die in de literatuur zo belangrijk worden gevonden bij de ondersteuning van jonge beginnende professionals die werken vanuit ervaringskennis.³

Mogelijke valkuilen en knelpunten

Afstand en nabijheid, ongepaste zelfonthulling en onverwerkte kwesties

Ervaringscoaches, deelnemers en projectleiders benoemen ook een aantal mogelijke valkuilen in het werken vanuit ervaringskennis. Een veelgenoemde uitdaging is het vinden van de juiste balans tussen afstand en nabijheid. Bij de matching tussen de ervaringscoach en deelnemer wordt gekeken of er tussen hen een ‘klik’ is en tijdens de coaching wordt bewust ingezet op het opbouwen van een persoonlijke band. Dit kan het risico met zich meebrengen dat de relatie té gelijkwaardig of vriendschappelijk wordt, of dat coach en deelnemer elkaar onbedoeld versterken in hun emoties. Zodra deze grens vervaagt, kan het volgens ervaringscoaches moeilijk zijn om de balans te herstellen. Hoewel dit onderwerp uitgebreid aan bod komt in de training, blijft het vinden en behouden van de balans in de praktijk soms een uitdaging, zo geven de ervaringscoaches aan. De projectleiders houden dit goed in de gaten. Wanneer zij opmerken dat grenzen beginnen te vervagen geven zij de ervaringscoaches handvatten mee en indien nodig wordt de deelnemer gekoppeld aan een andere ervaringscoach. Dit is niet uniek voor ONTDEC. Ook in eerdere onderzoeken wordt het balanceren tussen afstand en nabijheid een van de grootste valkuilen genoemd bij peer-to-peer support en het werken vanuit ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid⁴.

Een andere, in de interviews benoemde mogelijke valkuil is dat een deelnemer het delen van een ervaringsverhaal door de coach als ongepast kan ervaren, in de literatuur ook wel ongepaste zelfonthulling genoemd.⁵ Dit kan gebeuren wanneer de focus onbedoeld verschuift naar het verhaal van de ervaringscoach of wanneer deze te sterk uitgaat van de eigen ervaring en daardoor verkeerde aannames maakt. Dit risico wordt ook in de literatuur genoemd: jongeren geven aan dat persoonlijke verhalen van hulpverleners soms niet aansluiten bij hun behoefte en dat een sterke identificatie met de eigen ervaring blinde vlekken kan creëren.⁶

Een ander belangrijk aandachtspunt dat werd benoemd is dat de ervaringscoaches zich bewust moeten zijn van hun eigen triggers en goed inzicht moeten hebben in de mate van herstel. Een ervaringscoach bij ONTDEC geeft aan dat een trauma een leven lang invloed kan hebben. Je hoeft volgens deze ervaringscoach ook niet per se volledig, maar wel voldoende hersteld te zijn van een

² Zie voor recente literatuurstudies en meta-analyses bijvoorbeeld: Murphy et al.(2023); De Beer et al. (2024); Cooper et al. (2024); Rözer (2025).

³ De Beer et al. (2024).

⁴ Bijvoorbeeld: Murphy et al. (2023); De Beer et al. (2024); Rözer (2025).

⁵ Kruit (2021); Sonneveld (2022).

⁶ Steenvoorde et al. (2021).

traumatische ervaring om deze in te kunnen zetten tijdens de coaching. Ook dit aspect komt veelvuldig voor in de literatuur over ervaringskennis en vraagt om zorgvuldige aandacht, omdat dergelijke situaties, waarin het ervaringsverhaal van de hulpvrager de hulpverlener raakt of 'triggert', het vertrouwen in de professionaliteit van de organisatie of collega's kunnen ondermijnen.⁷ Om dit te voorkomen, geven projectleiders en ervaringscoaches van ONTDEC aan dat zij gezamenlijk zorgvuldig afwegen welke ervaringen wel en niet worden ingezet tijdens de coaching.

Bredere samenwerking en erkenning missen nog

De projectleiders bij ONTDEC zien nog kansen voor verdere samenwerking in de regio Zaanstreek-Waterland. Ondanks hun brede netwerk wordt ONTDEC volgens de projectleiders nog niet altijd optimaal gevonden door andere organisaties. Daarnaast signaleren de projectleiders dat ervaringskennis niet altijd als een volwaardige kennisbron wordt erkend. Een afgeronde (hbo-) opleiding lijkt vaak nog doorslaggevend te zijn in hoe serieus zij genomen worden als gesprekspartner.

Hiermee verwoorden ze een van de belangrijkste pijnpunten over de inzet van ervaringskennis en deskundigheid.⁸ Aan de ene kant is dit verbazingwekkend omdat al zeker tien jaar lang in Nederland zeer actief het belang van de inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid wordt bepleit. En ook de wetenschappelijke literatuur is ondertussen omvangrijk te noemen, waarbij de inzichten over de potentiële (dubbele) meerwaarde en werkzame mechanismen zich opstapelen.⁹ Dat de projectleiders weinig erkenning ervaren is des te interessanter omdat in de literatuur de meest genoemde voorwaarde voor het slagen van de inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid de bekendheid en erkenning van deze bron van kennis is. Met andere woorden, het succes van ervaringsdeskundigen hangt voor een groot gedeelte ervan af of anderen, zoals andere sociaal professionals en met name bestuurders, de meerwaarde onderschrijven en de werkwijze ondersteunen, bijvoorbeeld door op een positieve wijze met hen samen te werken.

Bredere lessen voor praktijk en onderwijs

Verbreiding van collectieve ervaringskennis

Stichting ONTDEC is sterk in het collectief maken van ervaringskennis bij de ervaringscoaches die stagelopen bij ONTDEC. Tegelijkertijd lijkt dit collectivieren van individuele ervaringskennis vooral nog een activiteit binnen de eigen organisatie. Om deze kennis breder toegankelijk te maken, kan verdere samenwerking met onderzoek- en onderwijsinstellingen bijdragen aan het opbouwen van een sterkere kennisinfrastructuur. Landelijk ligt er namelijk nog een belangrijke uitdaging in het versterken van de kennisinfrastructuur rondom het delen en borgen van collectieve ervaringskennis.¹⁰

Zorg voor een bredere inbedding van ervaringskennis in het onderwijs

De ervaringscoaches en projectleiders bij ONTDEC signaleren dat in de opleidingen van de ervaringscoaches weinig aandacht wordt besteed aan het inzetten van ervaringskennis. Dit thema is niet structureel ingebed in het curriculum, zo geven zij aan, en als het al aan bod komt, wordt het vaak beperkt tot een keuzevak of minor. Dit beeld wordt bevestigd door een recente inventarisatie van de Werkplaatsen Sociaal Domein bij Social Work-opleidingen.¹¹

⁷ Weerman et al. (2019).

⁸ Zie bijv. Cooper et al. (2024); Keuzenkamp (2022).

⁹ Zie bijv. Cooper et al. (2024).

¹⁰ Keuzenkamp (2022).

¹¹ Engelbertink et al. (2021).



Volgens de ervaringscoaches is dit vooral het geval bij mbo-opleidingen, terwijl hbo-opleidingen soms meer aandacht besteden aan ervaringskennis of zelfs aparte opleidingen aanbieden, zoals de tweejarige opleiding tot ervaringsdeskundige in zorg en welzijn aan de Hogeschool van Amsterdam. Hoewel aparte opleidingen waardevol zijn, pleiten de ervaringscoaches en projectleiders van ONTDEC ervoor om ervaringskennis breed te integreren in alle maatschappelijke opleidingen. Hierdoor leren toekomstige professionals hoe zij persoonlijke ervaringen op een verantwoorde manier kunnen inzetten, ook in het geval dat zij later in hun carrière met ontwrichtende situaties worden geconfronteerd.

Zet in op brede samenwerking en erkenning van ervaringskennis

Een mogelijke oplossingsrichting is om werkwijzen zoals die van ONTDEC in te zetten terwijl jongeren op de wachtlijst staan voor specialistische behandeling. Juist in die tussentijd van ‘wachten’ kan de problematiek immers verergeren. Door tijdige inzet van een ervaringscoach kunnen jongeren al veel van hun vragen en zorgen bij hem of haar kwijt. Dit heeft naar verwachting een ‘dempend’ effect op de problematiek van jongeren. Bij ONTDEC melden sommige deelnemers zich al aan terwijl ze op een wachtlijst staan. Meer samenwerking en erkenning van ervaringskennis zou deze mogelijkheid verder kunnen vergroten.

Werk (nog) meer vanuit professionele nabijheid

Bij ONTDEC geven de ervaringscoaches, deelnemers en projectleiders aan dat zij zich in de hulpverlening niet altijd gehoord of begrepen hebben gevoeld. Volgens hen had minder professionele afstand en meer persoonlijke betrokkenheid van hulpverleners hierin een verschil kunnen maken. Dit raakt aan een bredere ontwikkeling binnen de hulpverlening. Lange tijd werd professionele distantie als gebruikelijk beschouwd, maar dit is de laatste jaren aan het veranderen.¹² Volgens de betrokkenen bij Stichting ONTDEC zou nog meer op ingezet kunnen worden op deze tendens naar meer persoonlijke betrokkenheid.

¹² Kruit, 2021.

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding.....	11
	Achtergrond.....	11
	Het onderzoek.....	12
	Leeswijzer.....	12
2.	Stichting ONTDEC.....	13
3.	Inzichten vanuit de literatuur.....	14
	Van ervaring tot ervaringsdeskundigheid: een begrippenkader.....	14
	Eigen ervaring en zelfonthulling.....	14
	Ervaringskennis en collectieve ervaringskennis.....	15
	Ervaringsdeskundigheid.....	15
	Ervaringskennis als kennisbron.....	16
4.	Onderzoeksopzet en methode.....	17
	Case-selectie.....	17
	Looptijd.....	17
	Methode.....	17
5.	Werkwijze Stichting ONTDEC.....	19
	10-weekse basistraining.....	19
	Ervaringskennis inzetten in verschillende rollen.....	20
	Zorgvuldige matching tussen coach en deelnemer.....	20
	Coaching van de deelnemer.....	21
	Impliciet en expliciet inzetten van ervaringskennis.....	22
	Begeleiding, casuïstiekbespreking en dagelijkse check-ins.....	23
6.	Een dubbele ervaren meerwaarde.....	24
	Meerwaarde voor de (coaching van) de deelnemer.....	24
	Dieper inzicht en begrip.....	24
	Vertrouwen, Verbinding & Veiligheid.....	25
	Sneller tot de kern van het probleem komen.....	26
	Perspectief laten zien.....	27
	Normalisering.....	28
	Praktische tips en kennis.....	28
	Generatiegenoten.....	29
	Meerwaarde voor de ervaringscoach.....	30
	Een netwerk van steun en advies.....	30
	Professionele vaardigheden voor het inzetten van ervaringskennis.....	31

Grote betrokkenheid projectleiders.....	31
7. Mogelijke valkuilen en risico's.....	33
Verliezen van de balans tussen afstand en nabijheid.....	33
Ongepaste zelfonthulling.....	35
Onverwerkte kwesties bij de ervaringscoach.....	35
8. Ervaringskennis in de hulpverlening, het onderwijs en de praktijk.....	37
Benoemde knelpunten in de reguliere hulpverlening.....	37
Ervaren onbegrip in reguliere hulpverlening.....	37
Vertrouwen en verbinding missen soms in reguliere hulpverlening.....	39
Benoemde knelpunten op de werkvloer en in samenwerking met ketenpartners.....	40
Weinig ruimte om te werken vanuit ervaringskennis op andere werkplekken.....	40
Bredere samenwerking en erkenning van ervaringskennis missen nog.....	41
Benoemde knelpunten in het onderwijs.....	42
Nog weinig aandacht voor ervaringskennis in de opleidingen.....	42
9. Conclusie en discussie	44
In het oog springende aspecten van de werkwijze van ONTDEC.....	44
Empowerment op verschillende niveaus.....	44
Een brede definitie van ontwrichtende ervaring en 'onbegrepen gedrag'.....	45
Van individuele ervaringskennis naar collectieve ervaringskennis.....	46
Benoemde valkuilen bij coaching vanuit ervaringskennis.....	46
Verliezen van de balans tussen afstand en nabijheid.....	46
Ongepaste zelfonthulling.....	47
Onverwerkte kwesties bij de ervaringscoach.....	47
Lessen voor het onderwijs en de praktijk.....	48
Verbreiding van collectieve ervaringskennis.....	48
Zorg voor een bredere inbedding van ervaringskennis in het onderwijs.....	48
Zet in op brede samenwerking en erkenning van ervaringskennis.....	48
Werk (nog) meer vanuit professionele nabijheid.....	49
Literatuurlijst.....	51

1. INLEIDING

Dit rapport is gebaseerd op een casestudie die is uitgevoerd binnen de Kenniswerkplaats Onbegrepen Gedrag Zaanstreek-Waterland¹³ en maakt deel uit van Pilot 2: Inzet van Ervaringsdeskundigheid. Binnen de kenniswerkplaats is een werkgroep opgericht met diverse experts op het gebied van ervaringsdeskundigheid. Vanuit deze werkgroep heeft Stichting ONTDEC zich beschikbaar gesteld als casestudie.

Achtergrond

Het aantal jongeren met mentale problemen is de afgelopen decennia gestaag toegenomen. Naar schatting ervaart inmiddels meer dan de helft van de jongeren (lichte) mentale klachten.¹⁴ Dit is zorgwekkend, omdat psychische problemen op jonge leeftijd een belangrijke voorspeller zijn voor latere mentale klachten, vooral wanneer deze langdurig en ernstig zijn.¹⁵ Dit benadrukt het belang van vroegtijdige interventies en toegankelijke ondersteuning voor jongeren.

Binnen de jeugdzorg en geestelijke gezondheidszorg wordt al langer gezocht naar manieren om jongeren tijdig en passend te ondersteunen. Daarbij wordt steeds vaker erkend dat ervaringskennis en peer-support een waardevolle aanvulling kunnen zijn op bestaande hulpverlening (Murphy et al., 2023; De Beer et al., 2024). Jongeren die ondersteuning nodig hebben, ervaren niet altijd aansluiting bij traditionele zorg, bijvoorbeeld door uiteenlopende leefwerelden van hulpverlener en hulpvrager, mede veroorzaakt door verschillende leeftijden of ervaringen (Murphy et al., 2023; De Beer et al., 2024). Initiatieven waarin jongeren elkaar ondersteunen of waarin ervaringskennis een rol speelt, kunnen hierin een brug slaan.

Onderzoek suggereert dat het werken *met* jongeren en *vanuit* eigen ervaringen bij kan dragen aan hun welzijn en herstel (Cooper et al., 2024; Murphy et al., 2023; De Beer et al., 2024; Rözer, 2025). In een aantal gevallen zou deze vorm van ondersteuning al voldoende kunnen zijn, maar in andere gevallen niet. Laagdrempelige vormen van hulp zoals ervaringscoaching of peer-support, kunnen dan ook niet per se als vervanging van professionele hulp worden gezien, maar in eerste instantie als een aanvulling die kan bijdragen aan een breder en toegankelijker ondersteuningsaanbod. Een succesvolle implementatie vraagt daarbij om betrokkenheid en erkenning vanuit zowel professionals als beleidsmakers.

Een voorbeeld van een dergelijk initiatief is Stichting ONTDEC. Binnen ONTDEC lopen studenten die een opleiding tot hulpverlener volgen stage en worden zij getraind in het inzetten van hun eigen ervaringen bij het coachen van leeftijdsgenoten. ONTDEC biedt coaching door en voor jongeren en sluit daarmee aan bij de groeiende beweging waarin ervaringskennis een belangrijke rol speelt in de ondersteuning van jongeren met (mentale) problemen.

¹³ Lectoraat Stedelijk Sociaal Werk maakt deel uit van de Kenniswerkplaats, die wordt gefinancierd door ZonMw.

¹⁴ In 2023 gaf bijvoorbeeld meer dan de helft (50,8%) van de Nederlandse jongvolwassenen (16-t/m 25-jarigen) aan te maken te hebben met psychische klachten zoals angst- of depressieve gevoelens (RIVM, 2025). In de regio Zaanstreek-Waterland beoordeelt ruim 30% van de jongvolwassenen hun mentale gezondheid als matig en bijna 15% zelfs als zeer slecht, zo blijkt uit de recente Gezondheidsmonitor van de GGD. In Zaanstad ervaart minder dan de helft (48%) van de jongvolwassenen hun mentale welzijn als (zeer) goed - het laagste percentage in de regio, samen met Purmerend. Hoewel er op enkele punten sprake is van lichte verbetering, blijven de cijfers hoog. <https://www.deorkaan.nl/mentale-gezondheid-zaanse-jongvolwassenen-onder-druk/>.

¹⁵ Internationaal onderzoek toont bijvoorbeeld aan dat psychische aandoeningen zich vaak al vroeg in het leven manifesteren: 62,5% begint vóór de leeftijd van 25 jaar, en 34% zelfs al vóór de leeftijd van 14 jaar (ggz.nl, 2023).



Het onderzoek

Deze rapportage richt zich op de inzet van ervaringskennis door en voor jongeren. We onderzoeken hoe stagiairs hun ervaringskennis in de praktijk toepassen, welke meerwaarde en valkuilen zij hierbij ervaren, en welke lessen hieruit te trekken zijn voor de praktijk en het onderwijs.

De centrale onderzoeksvraag luidt:

Hoe wordt binnen Stichting ONTDEC ervaringskennis door de stagiairs toegepast; welke meerwaarde en valkuilen ervaren de stagiairs, projectleiders en deelnemers; en welke lessen zijn te trekken voor andere organisaties en opleidingen?

Het doel van dit onderzoek is om de verschillende perspectieven en ervaringen van zowel de stagiairs als de jongeren die worden gecoacht bij ONTDEC in kaart te brengen. Hiermee willen we niet alleen bijdragen aan inzicht in de werkwijze van Stichting ONTDEC, maar ook lessen die van belang kunnen zijn voor andere organisaties en opleidingen. Hierbij denken wij in het bijzonder aan de opleidingen Social Work en Ervaringsdeskundigheid.

Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk geven we een beknopte toelichting op de activiteiten van Stichting ONTDEC. Daarna lichten we enkele belangrijke begrippen toe. Vervolgens beschrijven we de onderzoeksopzet en toegepaste methode, gevolgd door een uiteenzetting van de werkwijze van Stichting ONTDEC en de bespreking van de interviewresultaten. Tot slot trekken we conclusies en benoemen we enkele geleerde lessen.

2. STICHTING ONTDEC

Stichting ONTDEC biedt coaching voor en door jongeren tussen 16 en 30 jaar. ONTDEC werd in 2020 opgericht in de Haarlemmermeer. In 2022 volgde, in samenspraak met de gemeente, de oprichting van een tweede vestiging in Zaanstad. Aanleiding was dat de gemeente een proeftuin wilde starten die in eerste instantie gericht was op het in kaart brengen van de problematiek die jongeren die dak- of thuisloos waren geraakt, of dreigden te raken, tegenkwamen binnen de hulpverleningsketen, en welke oorzaken daaraan ten grondslag lagen. Hiermee vervulde ONTDEC vanaf de start een signalerende rol. Zij bracht (en brengt) anoniem in kaart met welke problemen jongeren te maken hebben, zodat de gemeente inzicht krijgt in knelpunten en passende oplossingen kan zoeken. Tijdens de proeftuin bleek dat dakloosheid onder jongeren veelal het gevolg was van onderliggende problemen die wellicht voorkomen hadden kunnen worden als de jongeren eerder in beeld waren geweest en hulp hadden gekregen. Te denken valt aan problemen in het gezin, zoals verslaving, psychische problemen en armoede. Hierop is besloten de focus van Stichting ONTDEC te verleggen en zich niet alleen op dak- of thuisloze jongeren te richten, maar breed in te zetten op jongeren met uiteenlopende problemen.

Bij ONTDEC lopen jongeren stage die hun ervaringskennis inzetten om leeftijdsgenoten te coachen. De stagiairs zijn afkomstig vanuit verschillende maatschappelijke opleidingen, zoals Social Work of Toegepaste Psychologie. Sommigen werken naast hun studie al in de praktijk, anderen hebben al een tijdje in de praktijk gewerkt en zijn daarna (verder) gaan studeren. Anderen volgen enkel de studie en hebben nog geen praktijkervaring. De stagiairs komen op verschillende manieren bij ONTDEC terecht. Sommige stagiairs hebben van de stage gehoord via klasgenoten, anderen hebben met ONTDEC kennis gemaakt op een stagemarkt of hebben er zelf naar gezocht. Per studiejaar zijn ongeveer 12 stagiairs actief bij Stichting ONTDEC.

Alle stagiairs hebben voor hen ontwrichtende levensgebeurtenissen meegemaakt. De oprichters van Stichting ONTDEC hebben deze ervaringskennis losgekoppeld van de traditionele context van de geestelijke gezondheidszorg (GGZ). Ze beschouwen alle voor de persoon ingrijpende levensgebeurtenissen als waardevolle ervaring die kan worden ingezet bij coaching. Om te coachen vanuit eigen ervaring krijgen de stagiairs onder andere een 10-weekse training en veelvuldige feedback in de vorm van begeleiding en casuïstiekbespreking. De stagiairs worden hierin begeleid door drie professionals met ervaringskennis waarvan er één een opleiding tot ervaringsdeskundige heeft gevolgd. Twee projectleiders zijn SKJ geregistreerde jeugdmedewerkers en één projectleider is psychosociaal therapeut. Naast bieden van coaching zijn de stagiairs betrokken bij diverse projecten, zoals het geven van voorlichting en het meedenken op scholen en bij organisaties.

De jongeren die coaching ontvangen (deelnemers) kunnen op verschillende manieren bij ONTDEC terecht komen, bijvoorbeeld door zelf te zoeken op internet, een folder ergens te hebben gezien of omdat ze zijn doorverwezen via een huisarts of andere professional. Soms is hierbij sprake van overbruggingszorg (de deelnemer staat dan ergens anders op een wachtlijst) of ondersteuning naast een ander traject (bijvoorbeeld bij een psycholoog). De deelnemers kunnen te maken hebben met uiteenlopende problematiek, zoals eenzaamheid, depressie of angstklachten. Hierbij wordt goed gekeken of de zwaarte van de casus passend is voor een ervaringscoach.

De stagiairs bij ONTDEC worden ervaringscoaches genoemd, mede om zo het verschil met (opgeleide) ervaringsdeskundigen uit te drukken. De jongeren die deelnemen aan een coachingstraject worden deelnemers genoemd om de gelijkwaardigheid in de relatie uit te drukken. In dit rapport verwijzen we voortaan naar de eerstgenoemden als 'ervaringscoach' en de laatstgenoemden als 'deelnemer'.

3. INZICHTEN VANUIT DE LITERATUUR

Van ervaring tot ervaringsdeskundigheid: een begrippenkader

Ervaringsdeskundigheid staat volop in de belangstelling. Tegelijkertijd lijkt ervaringsdeskundigheid een containerbegrip te worden en is er rondom de begrippen ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid nog veel spraakverwarring. In het dagelijks taalgebruik worden de termen 'ervaringskennis' of 'ervaringsdeskundig' soms breed vertaald als 'beschikken over levenservaring of werkervaring', of worden mensen die ervaring hebben met bepaalde thematiek zonder verdere kwalificaties bestempeld als ervaringsdeskundigen (Leermeijer, 2024). Daarom is het goed om de termen afzonderlijk en in relatie tot elkaar te bespreken.

Een veelgebruikte grafische weergave van hoe de termen zich tot elkaar verhouden is die van Timmer (zie Figuur 3.1). Het model laat zien dat er sprake kan zijn van een ontwikkeling, een leerproces¹⁶.

Figuur 3.1. Van ervaring naar ervaringsdeskundigheid



Bron: Beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundigheid (Van Erp et al., 2023, p.14)

Eigen ervaring en zelfonthulling

Het vertrekpunt is iemands persoonlijke ervaring met ingrijpende gebeurtenissen, zoals het doormaken van een crisis of periode van ontwrichting, of het hebben van een beperking. Tegelijkertijd gaat het om het proces van herstel: het zoeken naar een nieuw evenwicht en het omgaan met kwetsbaarheid. Het gaat dus niet alleen om wat iemand heeft meegemaakt, maar ook om hoe diegene daarmee is omgegaan. Deze zogenoemde 'doorleefde ervaringen' omvatten

¹⁶ Een mogelijke tekortkoming van het model is dat deze een hiërarchische indruk maakt. Herstellen en het ontwikkelen van ervaringsdeskundigheid is veelal geen lineair proces met een duidelijk begin- en eindpunt. Daniels en Weerman (2022) ontwikkelden daarom een cirkelmodel waarmee volgens hen meer recht wordt gedaan aan waarden van ervaringsdeskundigheid zoals gelijkwaardigheid en inclusie. De cirkel kan verschillende keren worden doorlopen en elke positie is van waarde.

zowel de innerlijke beleving als de wisselwerking met de omgeving. Denk hierbij aan hoe hulpverleners of instellingen met iemand zijn omgegaan, maar ook aan bredere maatschappelijke invloeden, zoals ervaren stigma of discriminatie (Van Steenberghe et al, 2021).

Het delen van persoonlijke ervaringen, gevoelens of gedachten wordt 'zelfonthulling' genoemd. Wanneer een hulpverlener dit doet binnen een professionele context, spreken we van professionele zelfonthulling. Dit verwijst naar elk gedrag waarbij de hulpverlener persoonlijke informatie met de hulpvrager deelt, zoals gevoelens, gedachten, indrukken, ervaringen, zienswijzen of waarden (Van Meekeren et al, 2017). Zelfonthulling kan zowel bewust en intentioneel zijn, bijvoorbeeld wanneer een hulpverlener vertelt dat hij of zij getrouwd is of kinderen heeft, als onbewust en niet-intentioneel, bijvoorbeeld via gezichtsuitdrukkingen of lichaamstaal. Zelfonthulling is behalve verbaal en non-verbaal, ook contextueel, zoals de inrichting van de ruimte waarin het gesprek plaatsvindt of de kledingstijl van de hulpverlener. De inhoud van wat gedeeld wordt kan variëren van informatie over de opleiding of professionele identiteit tot meer persoonlijke elementen uit de levensgeschiedenis (Van Meekeren et al, 2017).

Ervaringskennis en collectieve ervaringskennis

Vervolgens kan er uit deze ervaringen ervaringskennis ontstaan. Ervaringskennis gaat verder dan alleen het besef van je eigen ervaringen. Het ontwikkelt zich door van een afstand op de eigen ervaring te reflecteren, de context te analyseren en hierover na te denken. Wanneer de eigen ervaringen worden vergeleken en in verband gebracht met die van anderen of met andere kennisbronnen, ontstaat collectieve ervaringskennis (Van der Kooij & Keuzenkamp, 2018; Kruit, 2021).

Belangrijk is dat collectieve ervaringskennis niet simpelweg ontstaat door het luisteren naar de ervaringsverhalen van anderen. Bijvoorbeeld een hulpverlener die regelmatig in gesprek is met mensen met een verslaving, ontwikkelt niet automatisch collectieve ervaringskennis over verslaving. Het gaat erom dat je bepaalde thema's, zoals stigma, gevoelens van hopeloosheid of eenzaamheid, uit de ervaringsverhalen van anderen herkent in je eigen ervaring. Door de herkenning van patronen in verschillende ervaringsverhalen, kun je je ervaring boven het persoonlijke uit tillen (Sprinkhuizen & Scholte, 2017, p. 113).

Ervaringsdeskundigheid

Wanneer je de vaardigheden leert om je ervaringskennis op een bewuste en doelgerichte manier in te zetten bij de ondersteuning van anderen of bij te dragen aan sociaal beleid, spreken we van ervaringsdeskundigheid (Daniels & Weerman, 2022; Van der Kooij & Keuzenkamp, 2018; Van Steenberghe et al, 2021). Een ervaringsdeskundige heeft naast (collectieve) ervaringskennis ook kennis opgedaan uit theoretische bronnen (zoals scholing) en praktijkprofessionele bronnen (zoals werkervaring). Ook moet je als ervaringsdeskundige in staat zijn om kritisch te kunnen reflecteren op het eigen handelen (Van Slagmaat in: De Jonge, 2020, p. 11). Voor ervaringsdeskundigen is het werken vanuit eigen ervaring de kern van hun werk, het is dan ook geen 'tool' of iets wat zij erbij doen. Een ervaringsdeskundige kan zowel individuele hulpvragers ondersteunen als groepen, bijvoorbeeld door een schoolklas te informeren over de risico's van verslaving. Daarnaast kan ervaringsdeskundigheid van waarde zijn op beleidsniveau, door beleidsmakers inzicht te bieden in de impact van maatschappelijke kwesties zoals eenzaamheid (Van der Kooij & Keuzenkamp, 2018, p. 3). Een ervaringsdeskundige kan zijn of haar kennis inzetten in verschillende rollen, zoals ondersteuner, beleidsbeïnvloeder, deskundigheidsbevorderaar, onderzoeker of initiator van vernieuwing (Van der Meulen et al, 2021).



Ervaringskennis als kennisbron

Hulpverleners, zoals sociaal werkers, worden regelmatig geconfronteerd met uiteenlopende en vaak complexe situaties waarvoor zij passende oplossingen moeten vinden. Om hiermee om te gaan, maken zij gebruik van verschillende bronnen van kennis. Meestal wordt onderscheid gemaakt tussen drie kennisbronnen: wetenschappelijke kennis, praktijkervaring die is opgedaan in het werkveld, en ervaringskennis. Terwijl de eerste twee al lange tijd als essentieel worden beschouwd, krijgt ervaringskennis binnen de zorg- en welzijnssector steeds meer erkenning als een volwaardige en waardevolle bron van kennis (Baillergeau & Duyvendak, 2016; Weerman et al., 2019).

Ervaringskennis verschilt van de andere kennisbronnen doordat het voortkomt uit persoonlijke ervaring, het is een vorm van 'weten hoe het is' van binnenuit. Deze kennis is vaak lastig in algemene theorieën of methodieken te vatten en kenmerkt zich vooral door een narratieve, existentiële en kritische insteek (Weerman et al., 2019). Ondanks het subjectieve en minder tastbare karakter van ervaringskennis, wordt ervaringsdeskundigheid steeds verder geprofessionaliseerd. Zo is er sinds 2013 een officieel beroepscompetentieprofiel (zie voor de vernieuwde versie Van Erp et al., 2023), zijn er sinds 2017 landelijke leerplannen voor mbo- en hbo-opleidingen¹⁷ en bestaat er een beroepsvereniging, de Vereniging van Ervaringsdeskundigen (VvEd)¹⁸. Sinds 2023 is ervaringsdeskundigheid erkend met een eigen beroepsregister.

¹⁷ <https://www.trimbos.nl/actueel/nieuws/landelijk-leerplan-ervaringsdeskundigheid-beschikbaar/>

¹⁸ <https://vved.org/>

4. ONDERZOEKSOPZET EN METHODE

Case-selectie

Vanuit de Kenniswerkplaats Onbegrepen Gedrag Zaanstreek-Waterland is een werkgroep opgericht met diverse experts op het gebied van ervaringsdeskundigheid. Daarnaast zijn er meerdere leercirkels georganiseerd, waarin voornamelijk professionals uit de zorg- en welzijnssector participeerden. Stichting ONTDEC, als lid van de werkgroep ervaringsdeskundigheid, stelde zich beschikbaar als casestudie.

Looptijd

Het onderzoek is gestart in februari 2024 en liep tot april 2025. Een overzicht van activiteit per periode:

- Februari - mei 2024: aanscherping onderzoeksopzet, ontwikkeling topicguides en start eerste interviews
- Mei - juli 2024: vervolg interviews, casuïstiekbespreking en valorisatiebijeenkomst eerste uitkomsten
- September – december 2024: analyse en schrijven concept rapportage
- Januari 2025 – april 2025: afronden rapportage.

Methode

Het betreft een kwalitatief onderzoek. Het doel van dit onderzoek is niet om de resultaten te generaliseren naar andere praktijken, maar richt zich op het beschrijven van de verschillende perspectieven en ervaringen van de stagiairs en de jongeren die bij ONTDEC gecoacht worden. Zo hopen we een dieper inzicht te verkrijgen in de ervaren meerwaarde voor zowel de stagiairs als de deelnemers, én in de valkuilen die zij tegenkomen. We hopen enerzijds bij te dragen aan een beter inzicht in de werkwijze van ONTDEC, inclusief de ervaren meerwaarde en valkuilen, om zo als voorbeeld te kunnen dienen voor andere organisaties. Anderzijds hopen we, door de uitkomsten in een bredere context te plaatsen, een bijdrage te leveren aan de opleidingen en de praktijk.

Om de vraagstelling te beantwoorden zijn er in de eerste plaats semigestructureerde interviews afgenomen met verschillende betrokkenen bij Stichting ONTDEC:

- **Ervaringscoaches (n=7):** dit zijn jongeren die een mbo- of hbo-opleiding volgen en stagelopen bij Stichting ONTDEC. Ze gebruiken hun ervaringskennis om de deelnemers te coachen. De interviews richtten zich op hun ervaringen met de inzet van ervaringskennis, de meerwaarde en nadelen, en de impact op hun eigen leerproces.
- **Projectleiders (n=2):** de ervaringscoaches worden tijdens hun stage begeleid door drie professionals die allen werken vanuit eigen ervaring. De interviews hadden tot doel om een dieper inzicht te krijgen in de werkwijze, visie en begeleiding bij Stichting ONTDEC.
- **Deelnemers (n=1):** de jongeren die door de stagiairs worden gecoacht worden deelnemers genoemd. De interviews waren bedoeld om inzicht te verkrijgen in hun ervaringen met een ervaringscoach in vergelijking met andere professionals, zodat de mogelijke meerwaarde en nadelen inzichtelijk worden.

De interviews duurden gemiddeld 1 uur en zijn opgenomen en getranscribeerd. Van tevoren is aan de geïnterviewden nadrukkelijk de bedoeling van het onderzoek uitgelegd en een *consent form* voorgelegd.

Tabel 4.1 Overzicht geïnterviewden en bijeenkomsten

Soort	Aantal
Coaches (stagiairs)	6 interviews
Voormalig ervaringscoach	1 interview
Projectleiders	2 interviews
Deelnemers	1 interview + 1 vragenlijst
Casuïstiekbespreking	1 bijeenkomst
Valorisatiebijeenkomst	1 bijeenkomst

Het plan was om minstens 5 deelnemers te interviewen, maar veel deelnemers vonden het, aldus de projectleiders, te spannend om aan dit onderzoek deel te nemen. Eén deelnemer wilde meedoen aan een interview. Daarnaast was één deelnemer bereid om bevraagd te worden door een ervaringscoach d.m.v. een, door de onderzoekers opgestelde, vragenlijst. Daarmee hebben we één deelnemer direct en één deelnemer indirect gesproken.

Na de eerste interviewronde en een eerste analyse van de interviews hebben we een groepsgesprek georganiseerd, om de eerste inzichten voor te leggen aan de stagiairs en projectleiders. Dit groepsgesprek diende zowel als validering van de bevindingen uit de individuele interviews, als aanvullende dataverzameling. Ook hebben we een casuïstiekbespreking bijgewoond waarin de stagiairs gezamenlijk casussen bespraken.

De interviews en het groepsgesprek zijn vervolgens geanalyseerd in MAXQDA. De transcripties van alle interviews zijn door de eerste drie auteurs van het onderzoek gelezen en gezamenlijk besproken, met als doel de betrouwbaarheid van de bevindingen te vergroten.

5. WERKWIJZE STICHTING ONTDEC

Wij bouwen op professionele nabijheid in plaats van afstand. (projectleider)

Bij aanvang van de stage vindt een intakegesprek met een of meer projectleiders plaats. Tijdens de intake wordt besproken welke ervaring(en) de ervaringscoaches hebben en in willen zetten tijdens hun stage. Bij de stagiairs die wij spraken waren dit niet zelden ingrijpende gebeurtenissen zoals bijvoorbeeld depressies, angststoornissen of huiselijk geweld. Naast het geven van coaching zetten de ervaringscoaches hun ervaringen in binnen diverse projecten en in diverse rollen. De ervaringscoaches krijgen tijdens hun stage veel vrijheid om zelf initiatieven te starten.¹⁹

We lichten een aantal belangrijke elementen in de werkwijze van Stichting ONTDEC hieronder verder toe.

10-weekse basistraining

Alle ervaringscoaches volgen bij de start van hun stage gezamenlijk een 10-weekse training, bestaande uit in totaal tien lessen, waarin ze leren om hun ervaringskennis in te zetten bij het coachen van de deelnemers. Deze training wordt gegeven door een van de drie oprichters van Stichting ONTDEC.

De training is opgebouwd uit verschillende modules met een afwisseling tussen theorie en praktijk. Tijdens de training is er in eerste instantie aandacht voor algemene coachings- en begeleidingsvaardigheden, zoals feedback geven en ontvangen, privacyvraagstukken en het kunnen oppikken van (verbale of non-verbale) signalen. Specifieke aandacht is er voor het inzetten van de eigen ervaring, waarbij wordt ingegaan op het verschil tussen ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid, hoe je je herstelverhaal in kunt zetten in de coaching en hoe je balanceert tussen 'afstand en nabijheid'.

Op de eerste trainingsdag wordt de ervaringscoaches gevraagd hun ervaringsverhaal te delen met de groep en hierop te reflecteren, bijvoorbeeld op de mate van herstel. Meerdere ervaringscoaches geven aan het in eerste instantie spannend te vinden om hun ervaringsverhaal in de groep te delen omdat het 'een best wel kwetsbare situatie is waar je in kunt zitten'. Desondanks vinden ze het ook belangrijk dat iedereen zijn of haar persoonlijke verhaal deelt omdat dit bijdraagt aan de groepsbinding en een gevoel van veiligheid:

Ja, dat vind ik ook [spannend], maar ik denk dan dat je tijdens de training gewoon open en eerlijk moet zijn, dat dat het belangrijkste is. En ook al vind je het spannend... Je hoeft niet alles te vertellen wat je niet wil... Maar breng iets in, want dan voelt de rest zich direct veilig om ook iets over zichzelf te vertellen. (ervaringscoach)

Volgens de projectleiders verschillen de ervaringscoaches aanzienlijk in wat zij bereid zijn te delen. Sommige ervaringscoaches durven in eerste instantie nog niet veel met de groep te delen. De projectleiders proberen hen dan uit te dagen om toch over hun ervaringen te praten, omdat dit hen helpt om in een veilige setting te oefenen met het leren kennen van hun grenzen. Voor de projectleiders is dit ook een moment waarop zij de mate van herstel van de verschillende ervaringscoaches beter kunnen inschatten. Zij merken bij de ervaringscoaches een duidelijk verschil tussen het één-op-één delen van hun verhaal of in groepsverband. In groepsverband kunnen de

¹⁹ Na afronding van de interviews voor dit onderzoek is er een 'buddysysteem' ingericht waarbij de stagiairs die al langer stagelopen bij ONTDEC de stagiairs die net gestart zijn ondersteunen.



ervaringscoaches onverwachts geraakt worden doordat ze geconfronteerd worden met de verhalen van anderen en hun eigen emoties:

Dus we dagen hen tijdens de les uit om over hun eigen ervaringen te praten. En aan hun emotie en aan hun verhaal kunnen we ook aflezen hoe ver ze zijn in hun herstel. Zo kunnen we bepalen of een ervaringscoach met die ervaring inzetbaar is, of dat de coach daar nog niet klaar voor is. (projectleider)

Het is de bedoeling dat de ervaringscoaches na de training de basisvaardigheden en technieken beheersen om hun eigen ervaringen als instrument in te zetten bij het coachen van deelnemers. Vervolgens gaan ze hier gedurende een jaar in de praktijk mee aan de slag, waarbij ze ondersteuning krijgen van zowel de projectleiders als de medecoaches.

Ervaringskennis inzetten in verschillende rollen

Naast het geven van coaching dragen de ervaringscoaches bij aan verschillende projecten. Ze geven bijvoorbeeld voorlichting op scholen (zowel middelbare scholen als binnen het mbo- en hbo-onderwijs) en bij gemeenten over mentale gezondheid. Tijdens de voorlichting op scholen hopen zij jongeren te laten zien dat het normaal is om te worstelen met bepaalde kwesties en dat herstel mogelijk is. Daarnaast denken de coaches mee met organisaties over hoe ervaringskennis een plek kan krijgen en voeren ze diverse vormen van (kleinschalig) onderzoek uit.

Zo vertelde een ervaringscoach dat zij een project is gestart waarin zij onderzoekt hoe jonge werknemers op de werkvloer beter ondersteund kunnen worden bij problematiek thuis. Een andere ervaringscoach werkt aan een project waarbij jongeren met een vergelijkbare hulpvraag, die op de wachtlijst staan voor hulpverlening, aan elkaar worden gekoppeld. Zo kunnen zij steun bij elkaar vinden en wordt eenzaamheid verminderd. Niet alle projecten hebben ervaringskennis als centraal thema; sommige zijn gericht op het verbeteren van de werkcultuur, bijvoorbeeld voor jonge medewerkers. De ervaringscoaches geven aan dat zij in de projecten zoveel mogelijk proberen samen te werken met partners uit de regio:

Het jeugdteam, de sociale wijkteams, jongerenloketten, straathoekwerk. Maar ook externe partijen of particuliere partijen die vanuit vrijwilligers iets hebben opgezet (ervaringscoach)

Enerzijds initiëren de ervaringscoaches zelf projecten, anderzijds worden projecten aangeboden door de projectleiders die zoeken naar kansen in hun eigen netwerk. Zo vertelt een projectleider dat de ervaringscoaches regelmatig een paar uurtjes meedraaien bij Next Level Chill Academy, waar verschillende jongeren tussen de 12 en 18 jaar samenkomen. Ook sluiten ze wel eens aan bij de jongereninloop van het wijkteam.

De ervaringscoaches geven aan dat zij met deze projecten op verschillende manieren contact proberen te leggen met de maatschappij: 'Om duidelijk te maken van: wij zijn hier voor jou'.

Zorgvuldige matching tussen coach en deelnemer

Zodra een jongere zich aanmeldt voor een coachingstraject, wordt een kennismakingsgesprek gepland met de projectleiders. Deze kijken waar de jongere mee worstelt en welke coach hier het best bij past, en beoordelen of de casus geschikt is voor een ervaringscoach of dat betrokkenheid van een projectleider of een doorverwijzing nodig is. Een projectleider vertelt dat wanneer een jongere binnenkomt bij ONTDEC er soms een ervaringscoach is met overeenkomstige problematiek. Maar dit is niet altijd het geval en dat hoeft volgens haar ook niet: 'Het hoeft niet per se echt gelieerd te zijn aan die ervaring, het kan ook een soortgelijke ervaring zijn'. Er wordt dan een match gemaakt

op basis van ervaringen die dichtbij liggen of 'één ervaring die hetzelfde gevoel kan oproepen'. Het kan hierbij gaan om ervaringen die de ervaringscoaches zelf of als naaste hebben meegemaakt:

Dan is het bijvoorbeeld niet zo dat de coach zelf met zware paniekaanvallen en angstklachten heeft gedeeld, maar wel een dierbare daar doorheen heeft gesleept en dat echt van dichtbij heeft gezien en ook op die manier heeft gevoeld. (ervaringscoach)

De ervaringscoach en deelnemer worden niet alleen aan elkaar gekoppeld op basis van gedeelde overeenkomstige of soortgelijke ervaringen, maar ook op basis van persoonlijkheid en interesses. Zo vertelt een ervaringscoach dat zij met een deelnemer gekoppeld is op basis van haar creativiteit: 'Mijn coachee was net als ik heel erg creatief'. Deze 'persoonlijke klik' is volgens de ervaringscoaches cruciaal voor het slagen van de coaching. In sommige gevallen wordt er ook duo-coaching ingezet, waarbij de ene ervaringscoach bijvoorbeeld een overeenkomstige ervaring heeft en de ander een gedeelde hobby.

Het is belangrijk dat we ons niet blindstaren op: iemand met een depressie kan alleen geholpen worden door iemand die zelf depressie heeft ervaren, of iemand met een verslaving kan uitsluitend gekoppeld worden aan iemand met een verslavingsachtergrond. (projectleider)

Zowel de ervaringscoach als de deelnemer krijgen na de eerste kennismaking de mogelijkheid om te besluiten de coaching niet voort te zetten: 'Soms is daar even een nachtje slaap voor nodig', geeft een ervaringscoach aan. Een belangrijke afweging bij de beslissing om de coaching al dan niet voort te zetten, is, naast de persoonlijke klik, ook het onderwerp waarop de deelnemer gecoacht wil worden en of de ervaringscoach daar voldoende op hersteld is. Ervaringscoaches kiezen altijd situaties waarvan ze dat zeker weten: 'Daar ben ik dusdanig van hersteld dat ik hier nu makkelijk over kan praten'. Als blijkt dat de inzet van een bepaalde ervaring toch nodig is om het 'ijs te breken' bij de deelnemer dan wordt dat door de projectleiders zorgvuldig met de ervaringscoach besproken en geoefend zodat de coach 'honderd procent achter het delen van deze ervaring staat, en hier ook mee om kan gaan'.

Coaching van de deelnemer

Anders dan bij veel reguliere hulpverlening wordt de coaching geleidelijk opgebouwd, waarbij persoonlijk en positief contact van groot belang is. Volgens de ervaringscoaches en projectleiders is het essentieel dat de ervaringscoach en deelnemer elkaar eerst leren kennen in plaats van direct ingaan op de problematiek van de deelnemer. Door een band op te bouwen kunnen de coach en deelnemer daarna makkelijker en vrijer in gesprek:

Naast positieve psychologie, zetten wij ook altijd erg in op: ga elkaar eerst eens leren kennen. Ga eens een keer samen een kop thee drinken, of bij de McDonald's kip nuggets eten. Ga niet meteen in op: wat is er mis, en waar wil je verbeteren? Dat is best een negatief uitgangspunt. (projectleider)

Naarmate de ervaringscoach en deelnemer elkaar beter leren kennen, gaan ze geleidelijk aan steeds dieper in op de ervaring van de deelnemer. Zij bespreken samen waar de coachingsessies over moeten gaan, maar ook waar de grenzen liggen van de deelnemer en wat deze liever niet bespreekt. De ervaringscoach en de deelnemer stellen samen een begeleidingsplan op: 'Dan brengen we eigenlijk alles in kaart, dus netwerk, zingeving, et cetera.' In dit plan formuleren ze samen een aantal doelen waaraan ze de komende tijd gaan werken. Na elke coachingsessie schrijven de ervaringscoaches een rapportage. De projectleiders lezen hierin mee om de coaches goede begeleiding te kunnen bieden en te kunnen bijsturen wanneer dat nodig is.



En toen zijn we tijdens de eerste paar gesprekken begonnen met: Wie ben je? Wat heb je meegemaakt? En waar wil je het wel over hebben? En wat wil je dat ik liever met rust laat? (ervaringscoach)

Het doel van de coaching is niet zozeer is om het probleem te verhelpen, aldus de coaches: 'Het is gewoon echt met die persoon praten, al is het niet altijd direct het probleem verhelpen... maar vooral om een steun in de rug te zijn'. Ze streven ernaar om de juiste balans te vinden tussen luchtigheid en emotionele diepgang. Zo vertelt een ervaringscoach dat zij en de deelnemer de ene keer bubble tea gingen drinken bij de toko, en een andere keer in het park zijn gaan zitten met een schetsboek en dingen om hen heen zijn gaan tekenen.

En door de sessies heen probeer je dan een beetje af te wisselen tussen diepgaande gesprekken om haar echt verder te helpen, en intussen voor haar een punt te zijn om weer sociale interactie en vertrouwen op te bouwen in mensen. (ervaringscoach)

De ervaringscoaches benadrukken dat de deelnemer eigenaar is van het coachingstraject. De deelnemer bepaalt voor een groot deel de inhoud, frequentie en duur van de coaching. Dit draagt bij aan empowerment van de deelnemers, zo zegt een projectleider:

De ander leren inzien dat ze die ruimte mogen pakken: Je mag er zijn, je bent oké, inclusief al je problematiek. En als jij een keer op een zaterdagmiddag om twee uur in het park op een bankje af wil spreken, nou dan doen we dat toch lekker, dan nemen we koffie mee. Het is jouw leven, ga die regie pakken. Dat is eigenlijk de boodschap die we ze mee willen geven. (projectleider)

In enkele gevallen gaan ervaringscoaches ook met deelnemers mee naar situaties die deze als moeilijk of spannend ervaren, zoals meedoen aan een publieke gelegenheid.

Impliciet en expliciet inzetten van ervaringskennis

Tijdens de coaching zetten de ervaringscoaches hun ervaringsverhaal zowel expliciet als impliciet in. Expliciet inzetten van hun ervaringskennis doen zij bijvoorbeeld door hun persoonlijke verhaal te vertellen tijdens een coachingsgesprek. De ervaringscoaches zetten hun ervaringsverhaal bijvoorbeeld in om de deelnemers op hun gemak te stellen, herkenning en vertrouwen te creëren, of om als inspiratie of voorbeeld te dienen. Soms kan het echter ook al genoeg zijn om met de ander 'mee te voelen' en 'aan te voelen' waar iemand doorheen gaat, zonder expliciet het eigen verhaal te vertellen. Impliciet inzetten van ervaringskennis kan daarnaast volgens de ervaringscoaches en projectleiders door bepaalde gerichte vragen te stellen die voortkomen uit de eigen ervaring, of te kiezen voor bepaald taalgebruik.

Het impliciet inzetten van ervaringskennis kan volgens de coaches een positieve invloed hebben op de algehele sfeer binnen een werkomgeving. Zo zegt een van hen dat de aanwezigheid van haar zelf en drie collega's met ervaringskennis op haar werk een merkbare impact heeft op de mensen die zij begeleid. De ervaringscoach verwoordt het als volgt:

Het doet iets. Het doet iets met de deelnemers, het doet iets binnen. Gewoon binnen het hele terrein zorgt het ervoor dat er een bepaalde rust hangt en dat het gezellig is. (ervaringscoach)

De ervaringscoaches zetten, zo geven ze aan, hun ervaring zowel expliciet als impliciet in, afhankelijk van de situatie. Wanneer een ervaring nog te dichtbij voelt, kiezen ze er soms voor om deze impliciet te gebruiken. Dit hangt ook van het moment af: op momenten dat ze zich minder goed voelen en

niet willen praten over hun eigen ervaring, zeggen zij vaker een meer impliciete benadering te kiezen. Zo behouden ervaringscoaches regie over hoe en wanneer ze hun ervaringskennis inzetten. Daarnaast geven zij aan dat zij het ook laten afhangen van de wensen en behoeften van de deelnemer. Het is dus afhankelijk van verschillende factoren hoe en wanneer de ervaringscoaches hun ervaringskennis inzetten.

Begeleiding, casuïstiekbespreking en dagelijkse check-ins

Naast de training wordt bij ONTDEC op verschillende andere manieren gewerkt aan professionalisering van de ervaringscoaches. De coaches krijgen intensieve begeleiding van de projectleiders en er wordt veel ruimte geboden om te reflecteren op zichzelf en het leerproces. Zo wordt iedere dag een gezamenlijke check-in georganiseerd waarin de ervaringscoaches en projectleiders met elkaar delen hoe zij zich voelen, wat hen bezighoudt en of er bepaalde dingen spelen die belangrijk zijn om met elkaar te delen.

Daarnaast zijn er wekelijks casuïstiekbesprekingen. De ervaringscoaches komen dan als groep bij elkaar om werkgerelateerde problemen, uitdagingen of kwesties te bespreken en elkaar van feedback en advies te voorzien. Doel is om door uitwisseling van kennis, ervaringen en inzichten tot nieuwe inzichten en oplossingen te komen. Het is een manier om te leren van elkaars ervaringen en om de eigen professionele ontwikkeling te bevorderen. Omdat werken vanuit eigen ervaring soms vraagt om je kwetsbaar op te stellen reflecteren de coaches ook op de emoties die daar soms bij komen kijken. Een in de interviews benoemd voordeel van deze momenten van uitwisseling en reflectie is dat deze de groepssfeer positief beïnvloeden. Tijdens de check-ins en casuïstiekbesprekingen wordt open en constructief met elkaar gecommuniceerd, wat volgens de ervaringscoaches en projectleiders bijdraagt aan een veilige sfeer en lerende omgeving.



6. EEN DUBBELE ERVAREN MEERWAARDE

Dus eigenlijk is het een win-winsituatie. Jij leert van diegene en hij leert van jou. (ervaringscoach)

Vrijwel alle betrokkenen die wij spraken zijn positief over de werkwijze van ONTDEC. Er worden meerdere positieve elementen benoemd zowel voor de deelnemers als voor de ervaringscoaches. De coaching bij ONTDEC lijkt dan ook een dubbele meerwaarde te hebben.

Doordat de ervaringscoaches onderling en met de deelnemers ervaringsverhalen, worstelingen en voor hen werkbare oplossingen delen, hierop reflecteren en hiermee experimenteren in verschillende rollen, bouwen de ervaringscoaches collectieve ervaringskennis op. Door actief met hun eigen ervaringen aan de slag te gaan verandert ook de relatie tot de ervaring, aldus de ervaringscoaches. Sommige coaches geven aan dat het veelvuldig delen van hun ervaringsverhaal ervoor heeft gezorgd dat zij dit nog beter een plek hebben kunnen geven. En, zo vertellen zij, wanneer zij tegen een deelnemer met een vergelijkbare ervaring zeggen dat deze geen schuld of schaamte hoeft te voelen, zij dit ook zeggen tegen zichzelf.

Het is hierbij belangrijk om te benoemen dat we slechts één deelnemer direct hebben gesproken en één deelnemer hebben bevraagd via een vragenlijst. Deels is dus aan de ervaringscoaches en projectleiders gevraagd welke meerwaarde de coaching heeft voor de deelnemers. Wel spreken bijna alle ervaringscoaches vanuit hun persoonlijke ervaringen met hulpverlening, zoals een traject in de jeugdzorg, en wat zij hierin als de meerwaarde van ervaringskennis beschouwen of wat zij in sommige gevallen hebben gemist.

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de benoemde voordelen voor zowel de ervaringscoaches als de deelnemers.

Meerwaarde voor de (coaching van) de deelnemer

Dieper inzicht en begrip

Een in de interviews vaak genoemd voordeel van werken vanuit eigen ervaring is dat het volgens de betrokkenen leidt tot een diepgaander begrip van wat de deelnemer doormaakt. Naast 'dingen die je kunt leren' (zoals leren begrijpen wat de ander doormaakt) zijn er, aldus een ervaringscoach, 'dingen die je kunt voelen' omdat je zelf iets soortgelijks hebt doorgemaakt. Dit zorgt er volgens de ervaringscoaches voor dat zij ook op gevoelsniveau inzicht en begrip hebben in wat de deelnemers doormaken. Zij weten uit eigen ervaring hoe complex een ontwrichtende ervaring kan zijn en hebben inzicht in de emotionele gelaagdheid die daarbij komt kijken. Deze vorm van begrip uit zich volgens de ervaringscoaches niet zozeer in woorden maar vooral in non-verbale communicatie, zoals uitstraling:

Er zijn dingen die je kunt leren en er zijn dingen die je kunt voelen en op die manier kunt uitstralen. De mate van ervaring heeft invloed op het gevoelsgedeelte. Als je de empathie voelt, dan straalt je dit ook uit. (ervaringscoach)

Een ervaringscoach vertelt dat therapie in haar ogen zou moeten draaien om 'onvoorwaardelijke acceptatie en begrip'. Dit lukt volgens haar makkelijker voor iemand die uit eigen ervaring weet hoe het is om tegen grenzen aan te botsen, doordat je volgens haar 'weet hoe het is om de andere kant van het leven te ervaren'. Een projectleider sluit zich hierbij aan. De kracht van ONTDEC en het

werken vanuit eigen ervaring is volgens haar dat coaches de deelnemers een luisterend oor bieden, met (h)erkenning en acceptatie zonder oordeel.

Ze begrijpen de taal, ze begrijpen de houdingen, ze begrijpen wat mensen voelen, wat ze denken, wat ze meemaken, hoe het voor hen is. (ervaringscoach)

Een deelnemer vult aan dat zij specifiek voor coaching bij ONTDEC heeft gekozen omdat zij behoefte had aan begeleiding door iemand buiten de reguliere hulpverlening, iemand 'die écht begreep waar zij doorheen ging', waar ze advies aan kon vragen, en die oog had voor haar specifieke behoeften en maatwerk kon bieden. Ze ervaart dat ze bij een ervaringscoach minder uit hoeft te leggen over hoe ze zich voelt en dat er sneller begrip ontstaat. De deelnemer benadrukt dat ze positieve ervaringen heeft met de reguliere hulpverlening, maar daarnaast behoefte had aan een andere vorm van coaching.

Ik was met de hulpvraag [naar ONTDEC] gekomen omdat ik heel erg behoefte had aan iemand die niet per se een hulpverlener is. Iemand die een beetje begreep waar ik doorheen ging zeg maar. Dat er gewoon iemand was die mij begreep en niet alleen maar deed alsof ie het begreep. (deelnemer)

Het is volgens de ervaringscoaches niet per se onmogelijk om dit 'gevoelsgedeelte' te ontwikkelen zonder eigen ervaringskennis. Bepaalde aspecten zijn volgens hen ook te leren door bijvoorbeeld een gedegen opleiding of een diepgaand gesprek, maar ervaringskennis kan hieraan volgens hen wel een waardevolle bijdrage leveren:

Wanneer je iets hebt meegemaakt word je geconfronteerd door het leven. Wanneer je niet door het leven wordt geconfronteerd, dan moet dit gebeuren door een goede studie, een interessante les die je laat nadenken, of een goed gesprek met een ervaringsdeskundige, dat inzichten geeft. Ik heb met psychologen gesproken waarbij ik heb aangegeven dat ze het anders hadden kunnen aanpakken. (ervaringscoach)

Vertrouwen, Verbinding & Veiligheid

Een ander begrip dat als een rode draad door alle lagen van het onderzoek heenloopt is vertrouwen. Vertrouwen is per definitie een relationeel begrip. Het geeft een waarde aan de kwaliteit van (sociale) relaties (Meurs, 2008). Bennink (2003) noemt openheid een belangrijke voorwaarde voor het opbouwen van vertrouwen en benoemt verschillende vormen van openheid waarvan zelfonthulling, het prijsgeven van informatie uit de persoonlijke sfeer, zoals emoties en ervaringen, er één is.

Dat (professionele) zelfonthulling kan leiden tot meer vertrouwen zeggen ook de ervaringscoaches. Zij vertellen dat zij hun ervaringsverhaal inzetten om aan de deelnemer te laten zien dat zij weten waar ze het over hebben en de deelnemer begrijpen. Op die manier proberen ze verbinding te maken met de deelnemer en zodoende een veilige en vertrouwde setting te creëren:

Want ik heb dezelfde ervaring gehad. Op die manier ga je je dan inzetten om bij haar dat vertrouwen te creëren, haar te laten merken dat ze tegenover iemand zit die precies weet waar ze het over heeft. Want het is lastig om dat te doen als iemand geen idee heeft waar ie het over heeft. (ervaringscoach)

Een ervaringscoach vertelt dat zij zich, door haar traumatische ervaringen, veelal niet direct veilig voelt bij mensen en hen ook niet snel vertrouwt. Het kan soms wel jaren duren, zo zegt zij, voordat zij zich veilig genoeg voelt bij een hulpverlener om te praten over haar ervaringen, terwijl zij daar wel behoefte aan heeft. Verbinding is voor haar een voorwaarde om dit vertrouwen op te bouwen en



dit kost tijd. Ook deze coach gebruikt haar ervaringskennis om veiligheid te creëren tijdens coachingssessies.

Ja, terwijl ik graag heling wil en over mijn ervaringen wil praten. Ik breng het graag omhoog om er iets mee te doen, maar wanneer je je niet veilig voelt, lukt dit niet. ... Daarom vind ik het belangrijk dat wanneer ik werk, ik ervoor zorg dat ik veiligheid creëer. Ik neem daarvoor de tijd en gebruik mijn ervaringsdeskundigheid (ervaringscoach).

Het creëren van verbinding tussen de ervaringscoach en deelnemer is een van de redenen waarom de matching tussen hen bij ONTDEC zo zorgvuldig wordt gedaan. Een gedeelde ervaring is volgens de ervaringscoaches en projectleiders een krachtige manier om verbinding te leggen. Bijvoorbeeld op een moment dat je een deelnemer even niet kunt bereiken.

Daarom moet je eerst contact maken, eerst kijken: hoe kan ik verbinden met de ander? Dat kan soms één zin zijn van joh, ik heb zelf ook een depressie gehad, ik snap zo goed dat het moeilijk is om op te staan, en het geeft niet dat je een keer te laat bent gekomen. Dan weet de ander: oh, zij snapt mij, want anders zou ze dat niet zeggen. (projectleider)

Deze focus op een persoonlijke benadering zorgt er volgens een deelnemer voor dat ze het gevoel heeft dat men bij ONTDEC minder volgens 'het boekje' werkt en dat de coaching goed aansluit bij haar behoeften. Zij geeft aan dit soms gemist te hebben in reguliere hulpverleningstrajecten. Zij vindt het belangrijk dat er eerst een vertrouwensband wordt opgebouwd zodat je volgens haar veel beter in kunt schatten tegen welke problemen de hulpvrager aanloopt:

Nou, dit is stap één, en als we stap één gedaan hebben, dan gaan we naar stap twee. Het zijn gewoon, ja, van die standaard vragen. Dan denk ik: Ja, maar dat zijn niet de dingen waar ik over wil praten. Je kan beter eerst een vertrouwensband opbouwen en dan vanuit dat punt gaan kijken van: Oké, maar wat is dan het probleem? En vaak zien zij [de hulpverleners] heel veel andere problemen, maar is dat eigenlijk niet mijn probleem. (deelnemer)

Pas wanneer sprake is van vertrouwen, verbinding en veiligheid wordt het volgens de geïnterviewden mogelijk om echt aan te sluiten bij wat de ander nodig heeft.

Sneller tot de kern van het probleem komen

Een ander element dat veelvuldig terugkomt in de interviews is dat ervaringskennis de coaches in staat stelt om sneller aansluiting te vinden bij de beleavingswereld van de deelnemer en zo sneller tot de kern van het probleem te komen.

Je kan gewoon, en dat is ook wel heel belangrijk denk ik, je kan sneller en dieper naar de kern van het probleem. (deelnemer)

Ervaringscoaches en deelnemers geven aan dat er in een hulpverleningsrelatie vaak een bepaalde spanning kan ontstaan. Dit komt deels doordat de jongeren hun persoonlijke verhaal moeten delen met een relatief onbekende en deels doordat sommigen worstelen met wantrouwen of angsten. Zo noemt een ervaringscoach bijvoorbeeld 'de angst om niet geloofd te worden' of het 'gevoel te veel te zijn'. Volgens de ervaringscoaches en deelnemers neemt deze spanning af wanneer ze spreken met iemand die iets soortgelijks heeft meegemaakt. Dit helpt hen om minder 'afgeleid' te zijn door onzekerheden, waardoor er sneller gefocust kan worden op het daadwerkelijke probleem.

Als je als cliënt spanning ervaart dan is dat heel afleidend. Ik heb dat zelf ook ervaren (...). Wanneer je je onveilig voelt en wantrouwen hebt, dan komt dat niet uit het niets. Het is reëel en erg lastig. Dat gaat niet zomaar weg, daar is tijd voor nodig. Voor veiligheid heb je connectie nodig en tijd. Wanneer dit al gecreëerd is, dan kun je gelijk lekker aan de slag. De eerste keer dat ik met mijn cliënt samen zat hadden we een erg fijn gesprek en is er snel progressie gemaakt. (ervaringscoach)

Evaringskennis zorgt er volgens de betrokkenen van ONTDEC ook voor dat je bepaalde signalen sneller opmerkt en meer inzicht hebt in de verschillende copingstrategieën. Een deelnemer beschrijft dat je door ervaringskennis 'een soort zesde, zevende zintuigje' ontwikkelt. Hierdoor prik je, volgens een projectleider, door andere dingen heen dan een hulpverlener, en heb je het volgens een ervaringscoach sneller door wanneer iemand liegt of excuses gebruikt. De ervaringscoaches hebben volgens haar het hele 'excuusboek al uitgespeeld'. Een projectleider vertelt ter illustratie dat ze zich nog goed herinnert hoe ze zichzelf saboteerde tijdens haar depressie. Iemand met een vergelijkbare ervaring heeft zo iets sneller door en kan de deelnemer een spiegel voorhouden. Daarnaast helpt het dat je als coach door ervaringskennis verrassende vragen kan stellen, waardoor het gesprek soms een andere wending krijgt en je zo tot een andere probleemanalyse kan komen.

Perspectief laten zien

Meerdere ervaringscoaches geven aan dat ze een voorbeeldfunctie vervullen, zowel tijdens de coaching als bij voorlichtingen op scholen. Door hun herstelverhaal te delen, laten de ervaringscoaches zien dat herstel mogelijk is. Volgens hen maakt dit een diepere indruk dan wanneer iemand zonder ervaringskennis zegt dat het uiteindelijk beter wordt:

Er zijn ook mensen doorheen gekomen. Dat zien van herstel, dat is heel belangrijk. Want iemand kan je wel vertellen dat het beter wordt, maar als ze zich daar nooit zelf doorheen hebben moeten slaan, wordt dat al lastiger te geloven. Dan heb je zo iets van: wat weet jij daar nou weer over? (ervaringscoach)

Een projectleider vertelt dat een ervaringscoach de deelnemer ook een toekomstperspectief kan tonen wanneer de deelnemer het zelf even niet meer ziet:

Soms kan een jongere een andere jongere ervan overtuigen dat er best nog wel toekomstperspectief zit, maar dat je het gewoon even niet ziet. (projectleider)

Een ervaringscoach geeft aan dat een aantal van haar ervaringen nog relatief recent zijn. Hoewel ze nog niet op alle vlakken volledig is hersteld, wil ze anderen laten zien dat je ondanks uitdagingen toch gelukkige momenten kunt ervaren. Ze haalt veel voldoening uit het kunnen inspireren van anderen, wat tegelijkertijd een positieve invloed heeft op haar eigen herstelproces:

Ondanks dat meerdere van mijn ervaringen nog relatief vers zijn, leef ik en ervaar ik gelukkige momenten. Ondanks mijn worstelingen binnen mijn studie, volg ik deze toch en doe ik nog allerlei andere dingen. Je kunt een inspiratiebron zijn voor iemand. Je kunt bepaalde ideeën en concepten overbrengen. [Mijn ervaring] is wel een specifiek en groot ding. Maar wanneer je dat weet over te brengen en terugziet dat dit lukt, dan is dat als professional erg fijn. (ervaringscoach)

Een andere coach voegt toe dat de coaches niet alleen aan deelnemers vertellen hoe ze hun herstel hebben bereikt, maar soms ook delen waar ze nog steeds tegenaan lopen en daarbij tips geven: 'Wanneer zijn er momenten dat het niet goed gaat, en hoe pakken we dat dan weer op?' Een



projectleider benadrukt dat het niet bij iedereen lukt om nieuw perspectief te bieden en hoop te geven, maar voegt daaraan toe: 'Negen van de tien keer lukt dat wel.'

Normalisering

Ervaringskennis inzetten als kracht betekent dat je jezelf soms kwetsbaar op moet stellen. Volgens de ervaringscoaches en projectleiders kun je hiermee aan de ander laten zien dat het niet 'vreemd' is om bijvoorbeeld mentale problemen te ervaren en dat herstel mogelijk is. Dit kan bijdragen aan het doorbreken van stigma en bevordert volgens hen normalisering van mentale problemen. Normalisering betekent, in de woorden van een ervaringscoach, ook dat je je veilig genoeg voelt om jezelf te accepteren zoals je bent: 'Dat je mag voelen wat je voelt. Dat het niet gek is dat je zo voelt.' De herkenning bij iemand met een vergelijkbare ervaring helpt om taboes te doorbreken:

Een stukje herkenning, en dat wat die persoon heeft meegemaakt mag. Dat het geen taboe is (ervaringscoach)

Een ervaringscoach, die als woonbegeleider bij een andere organisatie werkt, vertelt over een moment waarop een cliënt een moeilijke ervaring met zijn ouders deelde, een situatie die haar deed denken aan haar eigen verleden. Ze liet hem eerst volledig zijn verhaal vertellen, want, zoals ze zelf zegt: 'Mijn ervaring boeit hem op dat moment helemaal niet'. Pas daarna deelde ze een deel van haar eigen verhaal, om hem te laten zien dat hij niet de enige is die dit doormaakt en dat zijn gevoelens er mogen zijn:

Maar door achteraf te vertellen wat er bij mij speelde of speelt, denk ik wel dat dat een bepaalde opluchting is, zeg maar. Van: oké, ik word niet als enige zo behandeld. (ervaringscoach)

Een andere ervaringscoach vertelt dat ze haar eigen ervaring inzet wanneer ze merkt dat een deelnemer zich geremd voelt en moeite heeft om zich volledig open te stellen, bijvoorbeeld toen een deelnemer niet durfde te vertellen dat ze aan zelfbeschadiging doet. Omdat de coach dit zelf heeft meegemaakt, vertelde ze aan de deelnemer hoe zelfbeschadiging voor haar destijds een manier was om met overweldigende gevoelens om te gaan en tijdelijk rust te vinden. Door dit te delen, wilde ze de deelnemer laten voelen dat ze niet alleen staat en haar gevoelens er mogen zijn:

Ik ga je er niet voor afstraffen. Ik ga je er niet voor benadelen. Ik ga niet anders over je nadenken. (ervaringscoach)

Ook open gesprekken tijdens voorlichtingen op scholen helpt scholieren inzien dat ze niet de enige zijn met bepaalde ervaringen, zoals gescheiden ouders of een andere lastige thuissituatie. Een coach merkt op dat thema's als depressie en angstklachten inmiddels beter bespreekbaar zijn, terwijl onderwerpen als suïcidale gedachten en zelfbeschadiging nog vaak als taboe worden ervaren. Juist over deze thema's zou al op jonge leeftijd meer openheid moeten ontstaan, aldus deze coach. Veel van de projecten waar de ervaringscoaches aan werken hebben eveneens tot doel om gesprekken over mentale gezondheid te normaliseren, bijvoorbeeld op de werkvloer.

Praktische tips en kennis

Ervaringskennis heeft, zo bleek uit de interviews, ook praktisch nut. Waar een hulpverlener meestal goed op de hoogte is van de formele hulp, geven de ervaringscoaches aan door hun ervaringskennis meer zicht te hebben op de informele netwerken. Ook geven ze aan beter zicht te hebben op de obstakels die je tegen kunt komen binnen de formele wegen:

Een huisarts kan adviseren om naar een organisatie te gaan, ik weet hoe het is om zo'n traject te doorlopen (...) Ik heb een bepaald netwerk en ik heb zicht op waar je bepaalde dingen kunt vinden die je nodig kunt hebben. (...) Ik heb niet alleen toegang tot een website van een organisatie, of iets gelezen. Ik heb zelf de ervaring opgedaan en dat geeft kennis. (ervaringscoach)

Daarnaast kunnen de ervaringscoaches de deelnemers soms creatieve alternatieven of ideeën aanreiken die hen in het verleden hebben geholpen om pijn te verlichten. Een ervaringscoach die vroeger aan zelfbeschadiging deed, geeft een deelnemer die hier ook mee worstelt tips die voor haarzelf effectief zijn gebleken. De ervaringscoach merkt op dat deze suggesties niet per se voor de ander hoeven te werken, maar eerder bedoeld zijn als mogelijkheden om te verkennen. Een van de strategieën waar zij over vertelde is dat wanneer ze de drang voelde om zichzelf te beschadigen, ze in plaats daarvan rode strepen op papier zette: 'Kladderig, lelijk, maakt niet uit'. Dit hielp haar om de scherpe randjes eraf te halen:

En zo leg ik het ook aan haar uit: Dit is geen een-op-een vergelijking met hetzelfde gevoel, maar het kan het randje er vanaf halen. Zodat je haar net even wat meer helpt om zich er doorheen te slaan. (ervaringscoach)

Generatiegenoten

De geïnterviewden geven aan dat het volgens hen meerwaarde heeft dat de coaching wordt gegeven door generatiegenoten. Jongeren zitten vaak nog in een ontdekkende levensfase. Er vinden belangrijke ontwikkelingen plaats, zoals de transitie naar volwassenheid, waardoor het verschil in belevingswereld met een oudere hulpverlener groot kan zijn. Leeftijdsgenoten kunnen volgens een projectleider beter aansluiten bij het perspectief van de deelnemer:

Als jij als jong persoon in deze tijd, met alle prikkels die je krijgt, met iemand kan praten die snapt hoe moeilijk dat is, ook om er afstand van te nemen. (...) In dit soort leeftijdsfases, als puber of als jongvolwassene, is dat heel anders dan voor mij. Voor dit soort vraagstukken in deze leeftijdscategorie – zo kan ik het beter omschrijven – vinden wij het heel belangrijk dat je iemand uit dezelfde leeftijdscategorie aan je gekoppeld kan krijgen. (projectleider)

Ook de ervaringscoaches en deelnemers geven aan dat soms sprake is van een generatiekloof met een wat oudere hulpverlener. Een ervaringscoach vertelt dat de deelnemer die zij coacht zegt het fijner te vinden om met haar te praten dan 'dat ze met een psycholoog van 50 of zo gaat zitten'. Ook een deelnemer geeft aan dat zij soms moeite had met het leeftijdsverschil toen zij als twaalfjarig meisje in de jeugdzorg liep:

Nou ja, als twaalfjarig meisje heb jij geen zin om met een wat ouder iemand, iemand op leeftijd, te gaan bespreken wat er in je leven allemaal gebeurt. (deelnemer)

Een andere coach vertelt over een deelnemer die haar sociale angstklachten, depressie en sombere gedachten liever verborgen houdt voor haar omgeving. Ze is bang om niet begrepen of geloofd te worden. De ervaringscoach benadrukt naar de deelnemer dat er ook mensen zijn die haar wél zullen begrijpen en steunen, maar erkent dat het inderdaad kan gebeuren, vooral bij de oudere generaties, dat zij soms minder begrip hebben voor dit soort klachten:

Er zullen altijd mensen in de omgeving zijn die daar gewoon nooit mee te maken hebben gehad, die het niet willen begrijpen, die, zeker de wat oudere generaties, soms moeite hebben om uit de hokjes-mindset te stappen. (ervaringscoach)



Daarnaast wordt in de interviews benoemd dat je met leeftijdsgenoten vaak makkelijker over luchtige, gedeelde interesses kan praten. Een ervaringscoach vertelt bijvoorbeeld dat zij soms met haar deelnemer praat over make-up of nagels. Dit helpt volgens haar bij het opbouwen van een vertrouwensband en maakt de relatie gelijkwaardiger.

Hulpverleners zijn vanzelfsprekend (bijna) altijd wat ouder dan de jongere. Een projectleider pleit er dan ook voor om een ervaringscoach naast een regulier traject te zetten. De jongere kan dan voor andere dingen terecht bij de ervaringscoach dan bij de reguliere hulpverlening. Tegen de ervaringscoach kunnen jongeren volgens haar 'ventileren' over de hulpverlening, de ervaringscoach kan het nut van de behandeling verduidelijken wanneer de jongere er even doorheen zit en de ervaringscoach zit niet vast aan een 'negen tot vijf' werkschema:

Die ervaringscoach kan zeggen van: ja, maar ik snap wat je bedoelt, maar deze vraag is belangrijk, omdat je dan straks... snap je? Dus ze kunnen ook veel meer verduidelijken over behandelingen. (projectleider).

Meerwaarde voor de ervaringscoach

De ervaringscoaches vertellen zelf ook veel te leren van de stage. Voor een groot deel hangt dit, aldus de ervaringscoaches, samen met de veilige ruimte die Stichting ONTDEC biedt voor persoonlijke reflectie en groei. Bij ONTDEC wordt zo goed mogelijk aangesloten bij de persoonlijke behoeften van de ervaringscoaches. Omdat alle betrokkenen werken vanuit eigen ervaring, heeft iedereen een 'rugzakje' waar, volgens de ervaringscoaches, meer dan op andere stageplekken rekening mee wordt gehouden. We lichten een aantal benoemde meerwaarden voor de ervaringscoaches nader toe.

Een netwerk van steun en advies

Bij ONTDEC heerst volgens de ervaringscoaches een 'hele fijne' en 'veilige' sfeer. Zij vertellen dat zij zich gezien en gesteund voelen, zowel door de projectleiders als door hun mede ervaringscoaches. Een ervaringscoach vertelt dat ze aan het begin van haar stage nog 'erg emotioneel' was, deels omdat er in haar vorige stage veel van haar werd verwacht. Bij ONTDEC was men juist begripvol. Zo gaven de projectleiders aan: 'probeer maar eerst naar kantoor te komen op tijd'. Dat hielp haar enorm:

Binnen ONTDEC wordt er heel veel aandacht besteed aan je eigen ontwikkeling als persoon. Niet alleen als stagiair, maar ook gewoon voor jou als mens. Wat vind je interessant? (ervaringscoach)

Doordat er veel ruimte is voor persoonlijke reflectie bouwen de coaches een sterke onderlinge band op, zeggen ze. Doordat ze zich tijdens de training kwetsbaar op hebben gesteld, ontstaat een hechte groep waarin openheid en steun vanzelfsprekend zijn, aldus de ervaringscoaches. Een van de coaches noemt dit 'collegiaal kameraadschap' en omschrijft dit als volgt:

Ik voel een sterke verbinding onder elkaar. Ik zou nooit met iemand buiten het werk gaan borrelen of iets dergelijks. Desondanks heb ik een speciale en diepe, betekenisvolle connectie hier met mensen. Meer dan ik binnen andere organisaties met mensen heb ervaren en waar ik wel buiten werktijd contact mee had. (ervaringscoach)

In deze positieve groepsdynamiek worden nieuwe ervaringscoaches direct goed gepositioneerd, vertelt een ervaringscoach: 'Door de dynamiek van de groep merkte ik dat ik heel erg goed in de groep werd gezet'. Ook merken de coaches op dat zij het fijn vinden dat er onderlinge verschillen zitten in opleidingen en opleidingsniveau, omdat ze elkaar zo kunnen aanvullen:

Dus ik merkte met de groep van vorig jaar dat er echt met elkaar gekeken werd van: wat hebben we nodig van elkaar? Wat kunnen we voor elkaar betekenen? (ervaringscoach)

De projectleiders spelen hier volgens de ervaringscoaches een belangrijke rol in. Een ervaringscoach vertelt dat zij zich door de projectleiders 'eindelijk gehoord voelde binnen een organisatie'. Als iemand een luisterend oor nodig heeft dan wordt daar volgens de coaches altijd tijd voor vrij gemaakt. De sterke groepsband bij ONTDEC is deels te danken aan het feit dat iedereen werkt vanuit eigen ervaring, zoals een ervaringscoach opmerkt: 'Ja, dat feit dat we hier allemaal met baggage zitten'.

Professionele vaardigheden voor het inzetten van ervaringskennis

Een belangrijke meerwaarde van de stage is volgens de ervaringscoaches dat zij hierin de kans krijgen om hun professionele vaardigheden verder te ontwikkelen, specifiek gericht op het coachen vanuit ervaringskennis. Dit is volgens hen extra waardevol, omdat zij deze vaardigheden niet altijd meekrijgen tijdens hun studie of werk, zo zeggen zij.

Een kernonderdeel van de training is het leren balanceren tussen nabijheid en professionele afstand. Als coach met eigen ervaring sta je vaak dicht bij de ander, wat krachtig kan zijn, maar ook vraagt om bewust omgaan met je eigen grenzen. Het behouden van betrokkenheid zonder jezelf te verliezen is hierbij een belangrijke vaardigheid. Tijdens de training reflecteren de coaches actief op hun ervaringen en persoonlijke grenzen, bijvoorbeeld door deze op te schrijven en te bespreken.

Een ervaringscoach vertelt dat ze al jaren in de praktijk werkt, maar pas tijdens de training leerde hoe ze haar ervaring op een manier kon inzetten die daadwerkelijk ondersteunend is voor de ander. Belangrijke aspecten hierbij zijn volgens haar gespreksvaardigheden, zoals bewust omgaan met taalgebruik, houding en de impact die woorden kunnen hebben, zowel op de ander als op jezelf. Hoewel deze vaardigheden ook onderdeel zijn van hun opleiding, ervaren de ervaringscoaches dat deze vaardigheden zelden in relatie worden gebracht tot het inzetten van je eigen ervaring.

Daarnaast merken de coaches dat het delen van hun verhaal met anderen bijdraagt aan hun persoonlijke ontwikkeling. Hoe vaker zij dit doen, hoe vanzelfsprekender en natuurlijker het aanvoelt. Bovendien werkt het delen van ervaringsverhalen met collega's of deelnemers ook verdiepend: het helpt bij het (verder) verwerken van de eigen ervaring en levert soms nieuwe inzichten op doordat het eigen verhaal gespiegeld wordt aan dat van een ander:

En dat je bepaalde situaties beter gaat begrijpen en dat je misschien toch een ander perspectief kan krijgen van andere situaties en andere problemen. Dus ik denk dat het vooral een win-winsituatie is. (ervaringscoach)

Grote betrokkenheid projectleiders

Veel van de benoemde voordelen hangen samen met de goede ondersteuning die de coaches krijgen tijdens de stage. De projectleiders bieden hen hulp bij praktische studievragen, maar zijn soms ook op emotioneel en persoonlijk vlak een steun. Een ervaringscoach vertelde bijvoorbeeld dat zij op jonge leeftijd uit huis is geplaatst, waardoor ze haar middelbare school niet heeft kunnen afmaken. Door het ontbreken van de juiste papieren werd ze niet toegelaten tot een opleiding. Toen zij steeds werd afgewezen en niemand haar leek te kunnen helpen, hebben de projectleiders van ONTDEC maandenlang gewerkt om haar toelating te regelen:

Dus met halen en trekken en naar het gemeentehuis... En brieven, en [naam projectleider] is zelfs nog een tijdje mee geweest naar de afspraken. En dat gaat door zo'n grote molen heen. Naar verschillende afdelingen. En dan valt er iemand uit. En dat heeft echt weken, maanden geduurd. (ervaringscoach)



Een ervaringscoach vertelt dat ze haar opleiding waarschijnlijk niet had voortgezet zonder de steun van de projectleiders van ONTDEC. Een andere ervaringscoach deelt dat de projectleiders haar hebben geholpen bij het overwinnen van haar angsten:

De drempel om naar buiten te gaan was voor mij heel hoog. Echt letterlijk dus. En [naam projectleider] heeft ook zelf wel eens een keer voor mijn deur gestaan, omdat ik met smoesjes kwam dat ik niet de deur uit kon. Maar het is toch gewoon heel belangrijk om in een sociaal netwerk te zitten. (ervaringscoach).

Een projectleider vertelt over een ervaringscoach die in het begin erg schuchter binnenkwam. De projectleiders moedigden haar aan om meer van zichzelf te laten zien, met de boodschap: 'Je mag er zijn, je bent belangrijk.' De ervaringscoach gaf tijdens het interview aan dat de stage haar heeft geholpen bij het doorbreken van haar onzekerheid en dat zij de ruimte kreeg om te groeien en zich te ontwikkelen. Dat is waardevol voor iedereen, maar misschien wel in het bijzonder voor jongeren die zelf moeilijke periodes hebben doorgemaakt. Zoals een ervaringscoach het verwoordt, is ze bij ONTDEC 'opgebloeid tot wie ze nu is':

Soms kunnen dingen niet naar de achtergrond en Stichting ONTDEC geeft je echt die ruimte om dat ook uit te spreken en om de tijd daarin te nemen. Maar ook dat ze meteen voor je klaarstaan en je leren - als je bijvoorbeeld wel iets verkeerd zegt - om het op die manier aan te pakken. En ze hebben me dus geleerd dat soms luisteren al genoeg is. Ik heb me daar heel erg op mijn gemak gevoeld en ik heb het idee dat ik daar echt ben opgebloeid tot wie ik nu ben. (ervaringscoach)

Daarnaast ondersteunen de projectleiders de ervaringscoaches bij de coaching van de deelnemers, vooral wanneer sprake is van een complexe situatie.

7. MOGELIJKE VALKUILEN EN RISICO'S

Je ervaring inzetten kan de ene keer goed zijn, en de andere keer het slechtste idee ooit. Je moet er een beetje gevoel voor hebben. (projectleider)

De ervaringscoaches benoemen veel positieve aspecten van het inzetten van ervaringskennis. Het werken vanuit eigen ervaring brengt ook een aantal mogelijke valkuilen en risico's met zich mee. Het vraagt om specifieke vaardigheden om hier op een juiste manier mee om te gaan. In dit hoofdstuk bespreken we een aantal door de ervaringscoaches en projectleiders benoemde mogelijke valkuilen en risico's bij het coachen vanuit eigen ervaring.

Verliezen van de balans tussen afstand en nabijheid

Een vaak genoemde mogelijke valkuil in het werken vanuit ervaringskennis is het verliezen van de balans tussen afstand en nabijheid. Voor professionals die niet werken vanuit eigen ervaring kan het balanceren tussen afstand en nabijheid al een uitdaging zijn, maar voor degenen die werken vanuit hun eigen ervaring, zo werd benoemd in de interviews, lijkt het nog complexer. Het fundamentele verschil zit erin dat een professional die werkt vanuit persoonlijke ervaring, zichzelf kenbaar en daardoor vaak ook kwetsbaarder opstelt. In de training van ONTDEC wordt dan ook veel aandacht besteed aan het balanceren tussen afstand en nabijheid, en bijna alle ervaringscoaches zeggen van dit onderdeel het meest te hebben geleerd.

De ervaringscoaches benoemen bijvoorbeeld dat er vanwege de persoonlijke en flexibele benadering bij ONTDEC soms een bijna vriendschappelijke band ontstaat tussen de coach en deelnemer. Ook een deelnemer zegt dit:

Gewoon wanneer ik daar behoefte aan had. Het was gewoon een soort beste vriendin. Ja, zo moet je het eigenlijk zien, beste vriendin. (deelnemer)

Hoewel deze nabijheid niet problematisch hoeft te zijn, is het volgens de ervaringscoaches essentieel dat dit binnen de grenzen van beide partijen blijft. Om deze grenzen te bewaken, zeggen de ervaringscoaches dat het belangrijk is vanaf het begin duidelijke afspraken te maken over het contact. Daarbij valt te denken aan hoe vaak coach en deelnemer afspreken, via welke kanalen ze communiceren en wat beiden wel of niet prettig vinden, bijvoorbeeld of het wenselijk is om in de avonden of in het weekend te appen. Een ervaringscoach vertelt dat zij bij haar eerste deelnemer te snel een te hechte band ontwikkelde:

Ik ben er gewoon te snel, te hard ingedoken. En ik had eigenlijk nooit - ook niet bij de eerste signalen - dat ik bijvoorbeeld merkte van: dat is een vreemde opmerking. Of: dat voelt niet helemaal goed wat je nu doet. Toen heb ik niet de rem ingedrukt, wat ik nu wel heel erg doe. Nu zeg ik op dat soort momenten: wat bedoel je met die opmerking? Of ik zeg gewoon: je weet wel dat ik je begeleider ben, toch? (ervaringscoach)

Wanneer je deze grens eenmaal over bent gegaan en de relatie té vriendschappelijk wordt, is het volgens deze ervaringscoach moeilijk om de professionele afstand terug te krijgen:

Want diegene zit zo aan je vast op dat moment dat je kan blijven zeggen: ik ben je begeleider, ik ben niet je vriendin. Ik ben je begeleider, ik ben niet je vriendin. Maar als die grens eenmaal over is, krijg je [de balans] bijna niet meer terug. (ervaringscoach)



Te veel nabijheid kan er ook toe leiden dat emoties elkaar versterken en de deelnemer daardoor minder goed geholpen kan worden:

Ja, ik denk dat je elkaar dan heel erg versterkt met die emoties. En dat is nooit handig. Die [jongere] wil niet dat jij ook zit te janken. (ervaringscoach)

Soms wordt een ervaringscoach onverwachts zelf geraakt door een vraag of onderwerp. Als je dan tóch je ervaringsverhaal deelt terwijl je dat eigenlijk niet wilt, kun je daarmee niet alleen over je eigen grens gaan, maar ook de deelnemer daarmee benadelen, zegt een coach:

Ja, en dat is wel heel belangrijk inderdaad, en ik denk dat dat ook het belangrijkste is over grenzen: als jij over jouw grens heen gaat, dat je de ander daar misschien ook mee gaat benadelen en dat is natuurlijk niet de bedoeling. (ervaringscoach)

Ook benoemt een ervaringscoach het risico dat de hulpvrager jouw ervaringsverhaal tegen je gaat gebruiken. Dit heeft zij een keer zien gebeuren bij een collega op haar werk, niet tijdens de stage bij ONTDEC. Ook dit voorbeeld laat zien dat het belangrijk is om zorgvuldig af te wegen wat je deelt, en met wie:

Dat ze het eventueel tegen je kunnen gaan gebruiken. En het gebeurt ook, hoor. Dus daarom denk ik ook dat je voor jezelf wel een beetje moet kunnen inschatten bij wie je het wel en bij wie je het niet doet. (ervaringscoach)

Zoals eerder gezegd zijn grenzen niet statisch, maar fluide. Soms hebben de ervaringscoaches een wat mindere dag waarop zij, in tegenstelling tot andere momenten, niet over hun ervaring willen praten. Een projectleider geeft een voorbeeld van een ervaringscoach die hierover transparant was tijdens een gastles op een school:

Zij zei toen: ik ben er, je mag vragen stellen, maar ik ga niet mijn ervaringsverhaal vertellen, want ik zit vandaag helemaal niet goed in mijn vel. Dan moet ik huilen en dat wil ik niet. Daarmee kan je ook laten zien: ik ben er, je mag best vragen stellen, en ik kan aangeven wat het probleem is, maar verder vertel ik er niets over vandaag, omdat ik dat nu niet aankan. Dat is voor de jongeren die daar zitten ook heel belangrijk, en jij geeft je grens aan. Je grens aangeven is ook voor jezelf zorgen. (projectleider)

Soms betekent het bewaken van de eigen grenzen ook dat je bepaalde begeleiding niet meer op je neemt. Een projectleider vertelde dat zij bewust geen volwassenen met depressie meer begeleidt. In sommige gevallen kan een eigen ervaring er dus juist toe leiden dat je afstand neemt, in plaats van de verbondenheid te zoeken:

Ik vind het ook een professionele houding als je weet: ik kan jou niet meer helpen, want ik ben depressie-moe. Ik heb geen zin meer in de verhalen erover. Ik raak geïrriteerd. Ik denk dat je dan moet zeggen: ik stop ermee. (projectleider)

Nabijheid is een kracht in het werken vanuit ervaringskennis, maar vereist dus een constante afweging. De balans tussen nabijheid en professionele afstand verschilt per situatie, en vraagt om zelfkennis en goede communicatie. De projectleiders spelen hierin een belangrijke rol. Zij lezen mee in de dossiers en grijpen in wanneer grenzen dreigen te vervagen. Indien nodig koppelen zij een deelnemer aan een andere coach. Zo blijft de begeleiding veilig, gelijkwaardig en professioneel.

Ongepaste zelfonthulling

Een andere mogelijke valkuil bij het werken vanuit ervaringskennis die in de interviews wordt benoemd is dat het delen van eigen ervaringen door de deelnemer als ongepast kan worden ervaren. In de literatuur wordt dit ook wel aangeduid als 'ongepaste zelfonthulling' (Kruit, 2021). De ervaringscoaches geven aan dat het, zeker aan het begin van de stage, soms een zoektocht is om de juiste balans te vinden tussen het delen van ervaringen om de ander te ondersteunen, en het onbedoeld overdragen of 'dumpen' van het eigen trauma. Als de focus teveel verschuift naar het ervaringsverhaal van de ervaringscoach kan de relatie verstoord raken en kan het gevoel van veiligheid, wat in de interviews juist als een van de werkzame elementen van het inzetten van ervaringskennis wordt benoemd, verminderen:

Ja, je moet het wel organisch laten overkomen. Want je moet de deelnemer niet het gevoel geven dat jij daar bent om jouw verhaal te vertellen (...) Die balans zoeken is in het begin voor heel veel coaches best wel lastig: wanneer ben je nou je eigen trauma aan het dumpen? (ervaringscoach)

Volgens de coaches is het daarom belangrijk tijdens de coaching bewust na te denken over het doel van het delen van de eigen ervaring en of dit de deelnemer daadwerkelijk vooruit helpt:

Ja, ik geef hem er een stukje van mee. Dat doe je op een manier waarbij je het niet over jezelf maakt. Het moet meerwaarde hebben en het delen van je verhaal moet een doel hebben. (ervaringscoach)

Daarnaast is het volgens de ervaringscoaches soms nodig om af te wegen of je je volledige ervaringsverhaal vertelt, of slechts een deel ervan. En of je je ervaring impliciet of expliciet inzet.

Onverwerkte kwesties bij de ervaringscoach

Een ander belangrijk aandachtspunt dat werd benoemd is dat de ervaringscoaches zich bewust moeten zijn van hun eigen triggers en goed inzicht moeten hebben in de mate van herstel. Een ervaringscoach geeft aan dat een trauma een leven lang invloed kan hebben. Volgens deze coach hoeft je ook niet per se volledig, maar moet je wel voldoende hersteld zijn van een traumatische ervaring om deze in te kunnen zetten tijdens de coaching:

Als ik mijn ervaring actief inzet in een gesprek om iets uit te leggen, is het erg belangrijk dat ik deze zelf verwerkt heb. In enige mate, want een trauma heb je levenslang. Als het nog vers is of wanneer je niet stabiel genoeg bent, dan is dit wel een dingetje. (ervaringscoach)

Een risico dat de ervaringscoaches hierbij benoemen, is dat het inzetten van een nog niet volledig verwerkte ervaring in sommige gevallen kan leiden tot het 'herbeleven' ervan:

En dat kan, denk ik, vooral zijn als het te dichtbij zit. Of als iemand zich daar niet veilig bij voelt, of het dan weer... gewoon weer ervaart, herbeleeft inderdaad. Ja, ik denk dat dat een beetje een valkuil kan zijn. (ervaringscoach)

Om dit te voorkomen, geven projectleiders en ervaringscoaches aan dat zij gezamenlijk zorgvuldig afwegen welke ervaringen wel en niet worden ingezet tijdens de coaching:

Want er zijn ook vaak nog dingen, trauma's, gebeurtenissen, dingen waar we mee dealen, waarvan we zeggen: als ik hier nu iemand anders op moet coachen dan ben ik daar zelf nog niet genoeg in hersteld. (ervaringscoach)



Een bijkomende uitdaging, aldus een projectleider, is dat zelfs wanneer een ervaringscoach denkt volledig hersteld te zijn, een verhaal of emotie van een deelnemer zo sterk kan resoneren met een eigen ervaring dat de ervaringscoach volgens een projectleider onverwachts een 'enorme trigger krijgt van het eigen trauma':

Je kan denken: ik ben goed hersteld, maar op de gekste momenten kan er toch een deurtje weer opengaan. Dat kan betekenen dat jij zo'n jongere op dat moment niet meer goed kan helpen. (projectleider)

Wanneer dit gebeurt, is het volgens de projectleiders belangrijk om maatwerk te bieden en samen te kijken naar wat deelnemer en ervaringscoach op dat moment nodig hebben. Dit zijn volgens hen waardevolle leermomenten.

8. ERVARINGSKENNIS IN DE HULPVERLENING, HET ONDERWIJS EN DE PRAKTIJK

Er zijn heel veel deelnemers en coaches hier die een mindere ervaring hebben gehad binnen de jeugdzorg. (ervaringscoach)

Naast de inzet van ervaringskennis bij Stichting ONTDEC spraken de ervaringscoaches in de interviews veel over hun studie en hoe deze (al of niet) aansluit op hun stage bij ONTDEC. Daarnaast kwamen hun ervaringen op de werkvloer, indien van toepassing, aan bod, evenals de perspectieven op de reguliere (jeugd)hulpverlening van zowel de ervaringscoaches als de geïnterviewde deelnemer. In dit kader benoemden zij een aantal ervaren knelpunten. Ook reflecteerden de projectleiders op de samenwerking met ketenpartners. Hieronder lichten we enkele van deze knelpunten kort toe.

Benoemde knelpunten in de reguliere hulpverlening

Als ik me niet begrepen voel, werkt de hulpverlening niet. (projectleider)

Bijna alle ervaringscoaches en de deelnemer die wij hebben gesproken hebben zelf ervaring met (jeugd)hulpverlening. Sommigen hebben hun hele leven in de jeugdzorg gezeten, of zijn intern opgenomen geweest, anderen lopen al jaren bij een psycholoog of psychiater. Tijdens de interviews vertelden zij veel over hun ervaringen met deze hulpverleningstrajecten, de knelpunten die zij tegenkwamen, of wat zij soms hebben gemist. De ervaringscoaches en deelnemer legden hierbij vaak de link tussen hoe werken vanuit ervaringskennis hen bij het doorlopen van deze trajecten had kunnen helpen.

Ervaren onbegrip in reguliere hulpverlening

Eerder beschreven we dat volgens de geïnterviewden een dieper begrip van wat de ander doormaakt, een van de grootste pluspunten van het werken vanuit ervaringskennis is. De keerzijde hiervan, onbegrip, kwam als thema ook regelmatig terug in de interviews, waarbij ervaringscoaches en een deelnemer aangaven zich niet altijd begrepen te voelen door hulpverleners, zelfs wanneer zij bijvoorbeeld al jaren een traject volgen bij een psycholoog.

Een projectleider vertelt dat bijna alle jongeren die zij in de afgelopen jaren heeft gesproken, zeggen zich niet gezien en gehoord te voelen in reguliere hulpverlening of eerstelijns, of op school. Vaak is een belangrijke motivatie voor de ervaringscoaches om met de stage te starten dat ze aan een ander kunnen geven wat ze zelf soms hebben gemist:

De grote gemene deler daarbij is inderdaad dat bijna alle jongeren die ik hier krijg, of die ik in de afgelopen jaren heb gesproken, aangeven dat ze niet gezien en gehoord zijn in de reguliere trajecten, of bij de huisarts, of op school. (projectleider)

In tegenstelling tot het begrip dat de ervaringscoaches voelen als zij elkaar onderling hulp bieden of persoonlijke ervaringen delen, merken zij onbegrip in reguliere hulpverlening:

Maar dat heb ik zelf ook heel erg gemerkt, want ik ga zelf ook al jaren naar de psycholoog. Ze begrijpen het niet echt en ik denk dat iemand die hetzelfde zou hebben meegemaakt het dan wel meer begrijpt. (ervaringscoach)



Net als bij begrip gaat het bij onbegrip, aldus de projectleiders en ervaringscoaches, vaak niet zozeer om wát er gezegd wordt, maar om de non-verbale communicatie. Soms hebben de ervaringscoaches bijvoorbeeld het gevoel dat de hulpverlener schrikt of zichtbaar is aangeslagen wanneer zij hun verhaal vertellen. Dit kan er volgens hen onbedoeld toe leiden dat zij zich niet (helemaal) open durven te stellen, of niet hun complete verhaal durven te vertellen aan de hulpverlener:

Moet ik er omheen gaan praten? Moet ik er omheen gaan draaien? Moet ik het hier überhaupt wel over hebben? Dus dat lag ook aan non-verbale communicatie (...) Het was niet eens wat ze zeiden, maar hoe ze overkwamen. (ervaringscoach)

Ook gaven ervaringscoaches aan dat zij soms hun ervaringsverhaal bagatelliseren, in een poging de hulpverlener gerust te stellen. Hierdoor kan het volgens hen voor de hulpverlener lastig zijn om tot de kern van het probleem te komen en passende hulp te bieden.

Je gaat je dan toch, misschien ook onbewust, meer terughouden in wat je aan het vertellen bent. Want je wil niet iemand afschrikken. Je wil niet dat ze bang zijn om bepaalde dingen met jou aan te kaarten. (ervaringscoach)

Uit hun eigen ervaring en van sommige deelnemers weten een aantal ervaringscoaches dat jongeren die met problematiek te maken hebben sowieso wat terughoudend zijn om hun verhaal met een professional te delen, uit angst voor de reactie of om niet geloofd te worden:

Als je met problematiek zit, ben je best wel bang ook hoe anderen op jou zullen reageren. Wat zij over jou zullen vinden. Wat zij over jou zullen zeggen daarover. En hoe open je dan ergens over kan zijn. (ervaringscoach)

Dit kan de drempel om hulp te vragen verhogen, aldus de projectleiders en coaches. Wanneer een jongere eenmaal over deze drempel heen stapt en ervaart dat de hulpverlener inderdaad aangeslagen is door het verhaal, kan dit er volgens een ervaringscoach ook voor zorgen dat de jongere daarna niet meer zo snel om (professionele) hulp zal vragen, terwijl hij of zij hier misschien wel behoefte aan heeft. Ook vertelt een ervaringscoach dat de deelnemer die zij coacht niet naar de reguliere hulpverlening durft omdat deze bang is dat er dingen achter haar rug om gebeuren. Dit berust volgens de ervaringscoaches voor een groot deel op verhalen die de ronde doen waarbij jongeren die hulp vragen uit huis worden geplaatst.

Nou ja, je hoort wel eens verhalen, dat ze dan... Tenminste zij (de deelnemer) vertelde dat jongeren dan uit huis geplaatst worden terwijl ze dat niet willen, en dat soort dingen. Ze is best wel bang dat als zij daar naartoe gaat, dat er achter haar rug om dingen gebeuren die ze zelf niet wil, en dat ze daar dan zelf geen controle over heeft. (ervaringscoach)

Volgens de ervaringscoaches kan een gevoel van onbegrip zich soms ook uiten in het krijgen (of niet krijgen) van een diagnose die niet aansluit bij hun beleving. Zo deelt een ervaringscoach dat zij tijdens een intakegesprek aangaf zowel suïcidale gedachten te hebben als voldoening te halen uit lesgeven. De psychiater concludeerde hieruit dat er geen sprake kon zijn van een depressie. Voor de ervaringscoach voelde deze interpretatie als een vorm van afwijzing, omdat haar gevoelens daarmee onvoldoende werden erkend:

Hij zei toen letterlijk dat ik geen depressie heb en hij wilde verdergaan naar het volgende onderwerp. Hij vroeg mij verder niets en ook niet naar mijn ervaringen. Het was puur een afwijzing. 'Je hebt geen depressie en we gaan verder.' (ervaringscoach)

Ondanks deze ervaren knelpunten geven de ervaringscoaches en deelnemers aan zeker ook veel positieve ervaringen te hebben met reguliere hulpverleners.

Vertrouwen en verbinding missen soms in reguliere hulpverlening

Een ander aspect dat ervaringscoaches als meerwaarde van ervaringskennis benoemen en soms missen in de reguliere hulpverlening is het creëren van verbinding en vertrouwen tussen de hulpverlener en hulpvrager, zodat een veilige sfeer voor de laatste ontstaat. Een coach zegt daarover:

Waar ik tegenaan loop is dat ik me regelmatig niet veilig voel bij psychologen en andere professionals (ervaringscoach)

Een ervaringscoach vertelt dat zij vindt dat de menselijke kant soms wordt vergeten of zelfs 'actief verslechtert' in de reguliere hulpverlening. Haar negatieve ervaringen met de hulpverlening gaan voornamelijk over psychiaters, waarbij zij spreekt van 'psychische en emotionele mishandeling'. Volgens de ervaringscoach is de relatie met een psychiater per definitie niet gelijkwaardig. Bij psychologen speelt dit volgens haar een stuk minder.

In de psychologie [geldt dit] minder. Daarin is meer focus op de zorg en gelijkheid tot elkaar. Naar mijn idee gaat het om gelijkwaardigheid. Een psychiater stelt zich op geen enkele manier gelijkwaardig op. (ervaringscoach)

Zonder een bepaalde mate van gelijkwaardigheid wordt het volgens de ervaringscoaches lastig om verbinding te leggen met de hulpvrager. Er kan, zeggen zij, ook wel degelijk een band ontstaan met een professional zonder ervaringskennis, maar voor een ervaringswerker is dit gemakkelijker. Voorwaarde is dat hierbij sprake is van 'professioneel contact', aldus een ervaringscoach:

Een professional zonder eigen ervaring kan ook die verbinding maken. Voor een ervaringsdeskundige is dit wel makkelijker en dichterbij. Onder de voorwaarde dat er bewuste en methodische communicatie wordt behouden. Dat maakt het verschil tussen casual en professioneel contact. (ervaringscoach)

Volgens de ervaringscoaches helpt het bij het leggen van verbinding wanneer een professional ook iets persoonlijks deelt. Een coach die aangeeft moeite te hebben om zich open te stellen naar een hulpverlener, zegt dat het haar helpt als een hulpverlener iets over zichzelf deelt, omdat dat zorgt voor een veiligere sfeer. Ervaringscoaches merken daarbij op dat dit wel beperkt moet worden; een bepaalde mate van professionele afstand blijft volgens hen nodig om je open te kunnen stellen.

Dit hoeft niet regelmatig te zijn en ik hoef niet alles te weten over mijn psycholoog (...) Een bepaalde mate van afstand is belangrijk zodat je jezelf kunt blijven openen. En ook zodat je als professional niet te betrokken raakt en het mee naar huis neemt. Je stelt jezelf met mate open, dat is het idee van het vak. (ervaringscoach)

Wat volgens een projectleider soms ook niet meewerkt bij het maken van verbinding, is het gebruik van vragenlijsten dat vaak standaard is in hulpverlening, zoals bij een psycholoog:

Je moet eerst de vragenlijst invullen. Als jij eindelijk het lef of de kracht hebt gevonden om die drempel over te gaan naar de hulpverlening, en het eerste wat je krijgt is een intakeformulier met 40 vragen die allemaal gaan over het feit dat jij je niet goed voelt, kan dat veel te confronterend zijn. (projectleider)



Kortom, volgens de geïnterviewden is een persoonlijke verbinding essentieel om je veilig genoeg te voelen in de hulpverlening, waardoor je je open durft te stellen en kwetsbaar te tonen, maar mist deze soms.

Benoemde knelpunten op de werkvloer en in samenwerking met ketenpartners

Weinig ruimte om te werken vanuit ervaringskennis op andere werkplekken

Hoewel het volgens de ervaringscoaches en projectleiders veel meerwaarde kan hebben wanneer meer hulpverleners zouden werken vanuit ervaringskennis, zien zij dat dit op de werkvloer nog niet altijd gestimuleerd of gefaciliteerd wordt.

Een ervaringscoach geeft bijvoorbeeld aan dat zij graag meer ruimte zou krijgen op haar huidige werkplek om haar ervaringskennis in te zetten. Ze zet haar ervaringskennis soms wel in tijdens de hulpverlening, maar wordt daarin niet ondersteund door haar werkgever. De coach zou graag zien dat het werken vanuit ervaringskennis meer geaccepteerd wordt op de werkvloer. Professionals zouden hier dan wel een training in moeten krijgen volgens haar:

Dus ik denk dat als wij echt onze eigen ervaring in zouden mogen zetten, dat ze ons daar ook een training in zouden moeten geven. Wanneer doe je het wel en wanneer doe je het niet? Wat deel je wel, wat deel je niet? Ik vind het alleen jammer dat bijvoorbeeld... (...) Ik denk dat het wel wat meer geaccepteerd zou mogen worden als we het wel doen. En ze weten van mij dat ik het doe, want ze weten dat ik ook soms gewoon mijn eigen regels maak op dat gebied. Maar ik zou het wel fijn vinden als het wat meer getolereerd of aangemoedigd zou worden. (ervaringscoach)

Volgens de ervaringscoaches vraagt dit om een andere werkhouding of werkcultuur, waarbij men meer open staat voor het toelaten van eigen ervaringen bij de hulpverlening. Volgens een ervaringscoach kan het al genoeg zijn als je als hulpverlener even teruggaat naar toen je 'puber was en op de middelbare school zat':

Dus dat je heel even teruggaat naar die veertienjarige ik en dat je daarop gebaseerd denkt van: oh, ja, oké, we zijn allemaal wel boefjes geweest en dat soort dingen. Dat er op die manier soms wat meer gekeken wordt. (ervaringscoach)

Een ervaringscoach merkt op dat hulpverleners volgens haar soms niet volledig open zijn over hun ervaringen of deze ontkennen, omdat ze bang zijn dat deze hen 'minder' maken. Voor henzelf is het echter ook beter om zich tot hun ervaringen te verhouden, aldus deze coach:

Wat ik merk is dat mensen ontkennen wat ze hebben meegemaakt. Omdat het hen het gevoel geeft dat dit hen lager maakt. Er ontstaat dan cognitieve dissonantie. Met als gevolg dat dit je ook een naarder en minder empathisch persoon kan maken. Het is wel één van de coping mechanismen. Je kunt er doorheen of je kunt er afstand van proberen te nemen. Uiteindelijk moet je er toch doorheen. (ervaringscoach)

Een andere ervaringscoach vertelt dat zij, voordat zij begon aan haar studie, al een tijd in de praktijk heeft gewerkt, waarbij zij soms haar eigen ervaring inzette. Ze vond het daarbij lastig balanceren tussen afstand en nabijheid en werd daar weinig in ondersteund, wat bij haar leidde tot veel stress en uiteindelijk uitmondde in een burn-out:

Dus ik wist hier niet vanaf. Dat heb ik pas later ontdekt. Maar ik wist wel dat het inzetten van je eigen ervaring... ik merkte op mijn vorige werk dat het heel veel voordeel had, maar dat ik het moeilijk vond om mijn afstand en nabijheid te vinden daarin. (...) En ik kreeg niet de juiste begeleiding. Waardoor ik uit ben gevallen met een burn-out. (ervaringscoach)

De ervaringscoaches en projectleiders die wij spraken pleiten ervoor om op de werkvloer meer ruimte te bieden aan professionals die hun ervaringskennis in willen zetten en daar passende scholing voor aan te bieden.

Bredere samenwerking en erkenning van ervaringskennis missen nog

De projectleiders van ONTDEC geven aan veel waarde te hechten aan samenwerking met andere partijen in de regio, omdat zij erin geloven dat het bundelen van krachten kan leiden tot wederzijdse versterking. In de praktijk wordt nog niet altijd goed samengewerkt:

Wij willen juist samenwerken. Wij willen samenwerken met alles en iedereen. The more, the better. Dat is gewoon heel belangrijk en dat gebeurt te weinig. (projectleider)

Een van hen merkt op dat zij hierin de afgelopen jaren een duidelijk verschil ziet tussen hulpverleners die vanuit eigen ervaring werken en degenen die dat niet doen. Volgens haar staan hulpverleners die werken vanuit ervaringskennis over het algemeen meer open voor samenwerking. Dit komt volgens haar deels omdat sommige professionals zonder ervaringskennis bang zijn om op hun 'vingers getikt' te worden door de betrokkenen bij ONTDEC. De projectleiders benadrukken echter dat hun doel niet is om anderen te corrigeren, maar juist om elkaar aan te vullen en te versterken:

Daar zijn we helemaal niet voor. We zijn er juist om het samen te doen. (...) Dus we moeten elkaar daar niet op aankijken, maar we moeten elkaar daarin juist versterken en elkaar daarin helpen. En soms is een beetje andere expertise van buitenaf juist heel erg behulpzaam. (projectleider)

De projectleiders merken dat ervaringskennis nog niet altijd als een volwaardige kennisbron wordt erkend. Zo komt het voor dat ONTDEC over het hoofd wordt gezien door samenwerkingspartners in de regio, ondanks het brede netwerk van de oprichters. Zij horen soms pas achteraf over situaties waarin zij hadden kunnen ondersteunen. 'Had ons maar gebeld, wij hadden het eigenlijk best wel heel simpel op kunnen lossen. Maar daar denken ze dan niet aan', vertelt een projectleider.

Dit soort ervaringen wekt bij de projectleiders het gevoel dat ze nog niet door alle partijen serieus worden genomen. Een van hen merkt daarbij op dat een formele opleiding doorslaggevend lijkt in hoe serieus adviezen worden genomen. Ze ervaart dat haar kennis beter wordt gewaardeerd sinds ze haar hbo-diploma in de hulpverlening behaalde. Opvallend is dat het niet specifiek gaat om een opleiding tot ervaringsdeskundige, maar formele scholing in het algemeen.

Het wordt wel steeds beter. Er is voor mij een heel groot verschil te merken tussen de periode voordat ik mijn diploma's had en mijn keurmerk en nu. Ja, het is triest om te zeggen, maar het is echt waar, ik word nu serieuzer genomen door mijn ketenpartners in wat ik aandraag en welke oplossingen ik bied. (projectleider)

Hoewel de projectleider aangeeft dit enerzijds begrijpelijk te vinden en zeker het belang inziet van een goede opleiding, geeft ze anderzijds aan dat dit niet het enige criterium zou moeten zijn waaraan kennis wordt getoetst. De projectleider illustreert dit met een voorbeeld van een automonteur die op school heeft gezeten, en een automonteur die zichzelf het vak heeft aangeleerd, waardoor deze het vaak beter beheerst, maar niet wordt aangenomen:



Een automonteur die niet op school heeft gezeten is, nou ja, vaak een betere automonteur dan een automonteur die wel op school heeft gezeten, omdat hij gewend is om bijvoorbeeld met ducttape een leiding te plakken. En de automonteur die op school heeft gezeten ziet dat er een nieuwe leiding op moet, maar kan deze niet plakken met ducttape. Iemand die geen studie heeft gedaan tot automonteur kan alle auto's maken omdat hij zichzelf dat heeft aangeleerd. Maar die persoon wordt niet aangenomen bij een garage want hij heeft niet de juiste papieren, terwijl het een goede monteur is. (projectleider).

De ervaringscoaches bij ONTDEC benadrukken dat zij ervaringskennis waardevol vinden, maar niet als enige bron van kennis. Zij geven aan dat verschillende kennisbronnen, dus ook professionele en wetenschappelijke kennis, allemaal hun eigen waarde hebben.

Ik denk dat je ook mensen moet hebben die het niet hebben meegemaakt (die geen ervaringskennis inzetten). Zodat er altijd een zwart-witte kant is, en dat je altijd met beide benen op de grond wordt gehouden vanuit beide kanten. Ik denk gewoon dat je ze echt [beide] nodig hebt. (ervaringscoach)

Op de werkvloer is het kortom volgens de geïnterviewden belangrijk om verschillende perspectieven met elkaar te verbinden, in plaats van de nadruk te leggen op één specifieke vorm van kennis.

Benoemde knelpunten in het onderwijs

Nog weinig aandacht voor ervaringskennis in de opleidingen

De ervaringscoaches en projectleiders bij ONTDEC merken dat in de opleidingen van de coaches weinig aandacht wordt besteed aan het inzetten van ervaringskennis als hulpverlener. Het wordt, aldus de coaches, alleen aangeboden als keuzevak of minor:

Er is wel een keuzevak voor geweest. Die heb ik ook gekozen. Omdat ik het zo interessant vind. Maar [het was geen] hoofdvak. Het was gewoon een keuzedeel, een aantal lessen. (ervaringscoach)

Een projectleider vult aan dat volgens haar in veel opleidingen de studenten nog steeds wordt geleerd om professionele afstand te bewaren en dat het wordt afgeraden om (te veel) informatie over jezelf te delen. Hoewel ze vindt dat je als hulpverlener niet allerlei privé zaken hoeft te delen, is het de missie van de projectleiders om dit meer toe te laten en te bouwen aan professionele nabijheid, omdat zij erin geloven dat dit bijdraagt aan betere hulpverlening:

Dat is logisch [dat je wordt geleerd geen privé zaken te delen], maar je mag heus wel zeggen van hé, ik heb vroeger ook wel eens een sombere dag gehad, ik heb er ook weleens over gedacht dat ik mijn leven eigenlijk niet meer zo leuk vond. Maar dat is dan niet toegestaan. (projectleider)

Volgens de ervaringscoaches en projectleiders is dit afraden een gemiste kans, omdat veel hulpverleners waardevolle ervaringskennis hebben. Een coach benadrukt dat het niet uitsluitend hoeft te gaan om ontwrichtende situaties, maar ook gesprekken over bijvoorbeeld culturele verschillen en de manier waarop studenten deze ervaringskennis kunnen gebruiken in de hulpverlening van grote waarde kunnen zijn.

Ik denk dat er juist heel veel mensen zijn die hun eigen ervaring in kunnen zetten en het kan zowel zijn dat je in je leven een ontwrichtende situatie hebt meegemaakt, maar ook

bijvoorbeeld de cultuur in huis. Wij weten allemaal... het is algemeen bekend hoe het bij wijze van spreken bij Nederlanders in huis gaat, wat zo'n beetje de regels zijn, wat de kinderen wel of niet mogen, hoe het met eten gaat en dat soort dingen. (...) Maar ik vind het jammer dat ze niet meer op eigen ervaring inzetten. (ervaringscoach)

Aandacht voor werken vanuit eigen ervaringen in de opleiding zou zich volgens de ervaringscoach niet moeten beperken tot ervaringen met 'ontwrichting' maar op het werken vanuit ervaring in het algemeen.



9. CONCLUSIE EN DISCUSSIE

De betrokkenen die wij spraken bij Stichting ONTDEC geven allen aan veel meerwaarde te ervaren van de werkwijze van ONTDEC. Ervaringscoaches, deelnemers en projectleiders zeggen dat coaching vanuit ervaringskennis volgens hen bijdraagt aan wederzijds begrip, praktische handvatten, inspiratie en vermoedelijk ook aan een beter herstel voor deelnemers. Daarnaast geven de ervaringscoaches aan persoonlijke groei, meer inzicht in hun grenzen en veel steun binnen het team te ervaren. Ondanks enkele benoemde mogelijke valkuilen bij het werken vanuit ervaringskennis heerst er bovenal veel enthousiasme over deze aanpak.

De door de geïnterviewden benoemde bijdragen sluiten aan bij eerdere wetenschappelijke uitspraken. Diverse casestudies uit het buitenland naar peer-support bij jongeren, waarbij al dan niet nadrukkelijk wordt gewerkt vanuit ervaringskennis, wijzen er herhaaldelijk op dat sprake kan zijn van een meerwaarde voor zowel de hulpvrager als de coach (Murphy et al., 2023; De Beer et al., 2024).

Op basis van de literatuur over peer-support bij jongeren en over ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid is een lijst te schetsen van voorwaarden onder welke de aanpak een grotere kans van slagen heeft (Murphy et al., 2023; De Beer et al. 2024; Cooper et al., 2024; Rözer, 2025). Stichting ONTDEC lijkt aan de belangrijkste voor haar relevante voorwaarden te voldoen. Zo krijgen de coaches vooraf een intensieve training; werken de coaches in een team samen (in plaats van bijvoorbeeld alleen in een instelling); is er veel ruimte om onderling op de eigen ervaringen en de coaching te reflecteren, o.a. via een dagstart; is sprake van een (grote) erkenning van de waarde van ervaringskennis; is er, aldus de ervaringscoaches, veel ruimte om een vertrouwensband op te bouwen met de deelnemer; en lijkt sprake te zijn van ervaren professionals (de projectleiders) met veel kennis over ervaringsdeskundigheid (soms mede door hun opleiding hierin). Daarnaast, zo zeggen de ervaringscoaches en deelnemers, zijn de projectleiders (zeer) betrokken en gewaardeerd en nemen ze de tijd om de ervaringscoaches te ondersteunen en waar nodig bij de hand te nemen – desnoods in hun vrije tijd. In dit opzicht lijken ze op de ‘influential figures’ die in de literatuur zo belangrijk worden gevonden bij de ondersteuning van jonge beginnende professionals die werken vanuit ervaringskennis (De Beer et al., 2024).

We lichten een aantal in het oog springende aspecten van de werkwijze van ONTDEC hieronder verder uit, beschrijven kort de benoemde valkuilen en sluiten af met een aantal lessen voor het onderwijs en de praktijk.

In het oog springende aspecten van de werkwijze van ONTDEC

Empowerment op verschillende niveaus

Een kenmerk van ONTDEC dat in het oog springt is de sterke nadruk op empowerment. Zowel de deelnemers als de ervaringscoaches worden, zo werd benadrukt in de interviews, bij ONTDEC gestimuleerd om de regie over hun eigen leven (terug) te pakken en om ruimte in te nemen. De jongeren worden, naar eigen zeggen, actief aangemoedigd om te groeien, zichzelf te accepteren en hun eigen pad te bepalen. Zoals een projectleider samenvat:

Je mag er zijn, je bent oké, inclusief al je problematiek. En als jij een keer op een zaterdagmiddag af wil spreken om twee uur in het park op een bank, nou dan doen we dat toch lekker, dan nemen we koffie mee. Het is jouw leven, ga die regie pakken. Dat is eigenlijk de boodschap die we ze mee willen geven. (projectleider)

Deze werkwijze sluit nauw aan bij de verschillende niveaus van empowerment zoals beschreven in de literatuur: individueel, collectief en politiek-maatschappelijk (Jacobs et al., 2005). Op individueel niveau wordt empowerment bij ONTDEC bevorderd door de nadruk te leggen op de positieve kwaliteiten van zowel de deelnemers als de ervaringscoaches. De ervaringscoaches en projectleiders geven aan dat de regie van de coaching grotendeels bij de deelnemer ligt. De deelnemers bepalen voor een groot deel zelf de inhoud, de duur, het tijdstip en de locatie van de gesprekken. De ervaringscoaches geven daarbij aan tijdens de coaching niet direct in te gaan op wat er 'mis' is met de deelnemer, maar eerst een persoonlijke band op te bouwen. De ervaringscoaches zeggen tijdens de stage veel begeleiding te krijgen, bijvoorbeeld door dagelijkse check-in momenten en veelvuldige reflectie met zowel projectleiders als mede-ervaringscoaches. Meerdere ervaringscoaches geven aan hierdoor te zijn gegroeid in hun zelfinzicht en zelfvertrouwen. In de literatuur wordt dit omschreven als 'power from within' (Jacobs et al., 2005).

Ook zeggen de ervaringscoaches dat binnen ONTDEC ook de kracht van de groep een belangrijke rol speelt. Zij geven aan dat er een hecht team van ervaringscoaches ontstaat die elkaar ondersteunen, ervaringen delen en onderlinge hulp bieden. Dit versterkt het gevoel van saamhorigheid en verbondenheid of, zoals een ervaringscoach het omschrijft, er ontstaat 'collegiaal kameraadschap'. Daarnaast vertellen de ervaringscoaches dat zij veel ruimte krijgen om hun ervaringskennis in te zetten in verschillende rollen en dat zij gestimuleerd worden om zelf projecten op te starten waarbij zij hun ervaringskennis in kunnen zetten. Deze vorm van empowerment wordt ook wel 'power with' genoemd, waarbij het gaat om het aanwenden van krachtbronnen in de eigen omgeving, zoals bijvoorbeeld lotgenotencontact, maar ook om de kracht van zelforganisatie (Jacobs et al., 2005).

Bovendien geven de projectleiders bij ONTDEC aan dat ze met hun werkwijze ook proberen bij te dragen aan structurele veranderingen in de samenleving. Zo zetten zij zich actief in om ervaringskennis als volwaardige kennisbron op de kaart te zetten in de regio waar zij werkzaam zijn en proberen zij drempels in de hulpverlening te verlagen. De projectleiders vertellen dat ze dit onder andere doen door laagdrempelige en gratis ondersteuning aan jongeren te bieden en door definities van begrippen als 'ontwrichting' of 'onbegrepen gedrag' te verbreden. Alle voor de persoon ingrijpende gebeurtenissen zien zij als een waardevolle bron van kennis die ingezet kan worden in de coaching. Daarnaast proberen ze taboes en stigma's rondom mentale gezondheid en sociale problematiek te doorbreken door voorlichtingen te geven op scholen en bij gemeenten. Deze werkwijze sluit aan bij het concept *'power to'*, ofwel de pogingen om invloed uit te oefenen op beleid en maatschappelijke structuren, en om drempels te verlagen voor anderen die soortgelijke uitdagingen ervaren (Jacobs et al., 2005).

Een brede definitie van ontwrichtende ervaring en 'onbegrepen gedrag'

Zoals al even aangestipt is een in het oog springend element van de werkwijze van ONTDEC dat de projectleiders een brede definitie van ontwrichting en 'onbegrepen gedrag' hanteren. De projectleiders vinden dat alles wat de jongeren als ontwrichtend hebben ervaren een ervaring kan zijn waar je een ander mee kan helpen. Het hoeft, aldus de projectleiders, dus niet altijd een situatie te betreffen waarvoor je in principe professionele hulp zou kunnen krijgen. De deelnemers noch de ervaringscoaches hoeven een ggz-diagnose te hebben om zich aan te kunnen melden bij ONTDEC. Volgens de projectleiders willen de jongeren die hulp vragen bij ONTDEC zich vooral kunnen herkennen in de ervaringscoach en daarvoor is variatie in ervaringen belangrijk. Door een brede definitie te hanteren hoopt ONTDEC ook bij te dragen aan het normaliseren van het praten over ervaringen die de jongeren als heftig hebben ervaren en zo het taboe, wat nog vaak rust op praten over (mentale) problemen, te doorbreken.



Een brede definitie van ervaringskennis kan volgens de projectleiders en ervaringscoaches bijdragen aan het bespreekbaar maken van onderwerpen die veel jongeren aangaan, maar nog niet altijd voldoende erkend worden. Een projectleider merkt op dat ervaringen zoals een scheiding van ouders veel voorkomen, maar niet altijd de aandacht krijgen die ze verdienen. Door een bredere definitie te hanteren, kunnen ook deze ervaringen worden meegenomen in het werken vanuit ervaringskennis. Een ervaringscoach geeft aan dat een brede definitie van ervaringskennis volgens haar ook waardevol zou zijn in opleidingen.

Van individuele ervaringskennis naar collectieve ervaringskennis

Een ander belangrijk punt dat in de interviews werd benoemd is dat bij ONTDEC veel aandacht wordt besteed aan het leren van elkaars ervaringen. Jaarlijks lopen er ongeveer twaalf stagiairs stage die uiteenlopende ervaringen meebrengen. Zij starten met een basistraining waarin ze leren hun ervaringskennis in te zetten voor het coachen van deelnemers. De ervaringscoaches worden tijdens de training gestimuleerd om hun ervaringsverhaal met de groep te delen en hierop te reflecteren. Gedurende de stage blijft reflectie een vast onderdeel van hun ontwikkeling, mede via:

- **Dagelijkse check-ins**, waarin de ervaringscoaches delen hoe ze zich voelen en eventuele uitdagingen bespreken.
- **Wekelijkse casuïstiekbesprekingen**, waarin praktijkvoorbeelden worden geanalyseerd en besproken.
- **Onderlinge steun en intervisie**, waarbij de ervaringscoaches niet alleen casussen bespreken, maar soms ook dieper ingaan op hun eigen ervaringsverhaal.

Deze systematische reflectiemomenten lijken ervoor te zorgen dat de ervaringscoaches gezamenlijk collectieve ervaringskennis ontwikkelen. Door veelvuldige uitwisseling en reflectie kunnen zij hun ervaringskennis boven het persoonlijke uittillen, zo geven zij aan

In tegenstelling tot wetenschappelijke en professionele kennis is collectieve ervaringskennis vaak moeilijk toegankelijk (Keuzenkamp, 2022). Wetenschappelijke kennis wordt vastgelegd in boeken en artikelen, en voor professionele kennis bestaan handreikingen en databanken met interventies. Ervaringskennis daarentegen blijft veelal ‘opgesloten’ in de hoofden van individuele ervaringswerkers en ervaringsdeskundigen. Dit gebrek aan een gedeelde, toegankelijke infrastructuur belemmert volgens Keuzenkamp (2022) de verdere ontwikkeling en erkenning van ervaringskennis als volwaardige bron. Onderzoek van Van Hoorn en Keuzenkamp (2020) toont dat veel ervaringswerkers juist behoefte hebben aan het uitwisselen en doorontwikkelen van hun ervaringskennis door te leren van en met elkaar. De auteurs pleiten dan ook voor het organiseren van ‘reflectiekamers’—ruimtes waar ervaringswerkers met diverse ervaringsverhalen, zoals dakloosheid, angststoornissen of huiselijk geweld, gezamenlijk reflecteren en hun inzichten versterken. Deze intervisie draagt, aldus de auteurs, bij aan professionele groei en helpt bij het borgen van collectieve ervaringskennis. De werkwijze van ONTDEC, zoals omschreven door de projectleiders en ervaringscoaches, lijkt op een dergelijke ‘reflectiekamer’. De ervaringscoaches hebben uiteenlopende ervaringsverhalen die ze tijdens de stage veelvuldig met elkaar delen en zodoende de verschillende ervaringen met elkaar in verbinding brengen.

Benoemde valkuilen bij coaching vanuit ervaringskennis

Verliezen van de balans tussen afstand en nabijheid

De coaches, deelnemers en projectleiders benoemen ook een aantal valkuilen. De meest genoemde valkuil is het verliezen van de balans tussen afstand en nabijheid. De ervaringscoaches en deelnemers geven aan dat tussen hen sprake is van veel nabijheid die kan leiden tot een (haast)

vriendschappelijke band. De gemeenschappelijke leeftijd, gedeelde ervaringen, en de tijd die er is om een vertrouwensband op te bouwen spelen daarin een rol. In veel opzichten is deze band een meerwaarde, aldus de ervaringscoaches en deelnemers, bijvoorbeeld doordat men elkaar begrijpt en sneller tot de kern van de problemen kan komen. De ervaringscoaches benoemen echter ook een aantal risico's. Zo ervaren de deelnemers de relatie soms te veel als vriendschappelijk, en willen zij bijvoorbeeld vaker dan gewenst afspreken met hun coaches of 's avonds met hen appen. Voor sommige ervaringscoaches is het moeilijk om daarin hun grenzen te bewaken. Hoewel dit onderwerp nadrukkelijk in de training aan de orde komt, blijft grenzen bewaken voor veel ervaringscoaches lastig. Stichting ONTDEC lijkt hierin niet uniek, aangezien dit ook in de literatuur als een van de belangrijkste valkuilen wordt benoemd bij de inzet van peer-to-peer support bij jongeren en ervaringsdeskundigheid (Murphy et al., 2023; De Beer et al., 2024; Cooper et al., 2024; Rözer, 2025).

Ongepaste zelfonthulling

Een andere in de interviews benoemde uitdaging bij het werken vanuit ervaringskennis is dat je als ervaringscoach moet oppassen dat je tijdens de coaching niet te veel over jezelf deelt. De deelnemer kan dan het gevoel krijgen dat de focus verschuift naar het verhaal van de ervaringscoach. Hierdoor kan, aldus de ervaringscoaches, de relatie verstoord raken. Het gevoel van verbondenheid en veiligheid, in de interviews juist als een van de werkzame elementen van de inzet van ervaringskennis benoemd, kan verminderen. Ervaringscoaches benoemen dat het vinden van de juiste balans in hoeveel informatie je over jezelf deelt een leerproces is. De ervaring moet functioneel en doelgericht worden ingezet om de deelnemer te ondersteunen. Dit vraagt volgens de ervaringscoaches om een bewuste afweging: draagt het delen van de ervaring bij aan het herstelproces van de ander, of wordt het onbedoeld een vorm van 'trauma-dumping'?

Uit onderzoek naar passende ondersteuning voor jongeren in de overgang naar volwassenheid blijkt dat jongeren aangeven last te kunnen hebben van de persoonlijke verhalen van hulpverleners, als deze onvoldoende aansluiten bij wat jongeren op dat moment nodig hebben in de ondersteuning of hulpverlening (Steenvoorde et al., 2021). Als hulpverlener of hulpgever kan een te sterke identificatie met de eigen ervaring leiden tot onterechte aannames en blinde vlekken, waardoor nuances in de beleving van de ander over het hoofd worden gezien (Kruit, 2021; Steenvoorde et al., 2021).

Onverwerkte kwesties bij de ervaringscoach

Een ander belangrijk aandachtspunt dat wordt benoemd is dat de ervaringscoaches zich bewust moeten zijn van hun eigen triggers en goed inzicht moeten hebben in de mate van hun herstel. Een ervaringscoach geeft aan dat je een trauma een leven lang kan hebben. Je hoeft volgens deze ervaringscoach ook niet volledig, maar wel voldoende, hersteld te zijn van een traumatische ervaring om deze in te kunnen zetten tijdens de coaching.

Ook dit aspect komt veelvuldig voor in de literatuur over ervaringskennis en vraagt om zorgvuldige aandacht, omdat dergelijke situaties, waarin het ervaringsverhaal van de hulpvrager de hulpverlener onbedoeld raakt of 'triggert', het vertrouwen in de professionaliteit van de organisatie of collega's kunnen ondermijnen (Weerman et al., 2019). Belangrijk is dat ervaringscoaches de ruimte krijgen om hun eigen ervaringen te onderzoeken en te bepalen welke aspecten daarvan op een zinvolle manier kunnen worden ingezet. Er is geen eenduidige grens in hoeverre iemand hersteld moet zijn om ontwrichtende ervaringen te kunnen gebruiken in de begeleiding. Herstel is geen rechtlijnig proces met een duidelijk begin en eindpunt. Het is bekend dat mensen die hun eigen ervaringen delen, op bepaalde momenten opnieuw geconfronteerd kunnen worden met periodes van kwetsbaarheid (Kruit, 2021).



Lessen voor het onderwijs en de praktijk

Verbreiding van collectieve ervaringskennis

ONTDEC is sterk in het collectief maken van ervaringskennis bij de ervaringscoaches die bij de stichting stagelopen. Tegelijkertijd lijkt dit 'collectiveren' van individuele ervaringskennis vooral een activiteit binnen de eigen organisatie. Om deze kennis breder toegankelijk te maken, kan verdere samenwerking met onderzoek- en onderwijsinstellingen bijdragen aan het opbouwen van een sterke kennisinfrastructuur. Landelijk ligt er nog een belangrijke uitdaging in het versterken van de kennisinfrastructuur rondom het delen en borgen van collectieve ervaringskennis (Keuzenkamp, 2022).

Zorg voor een bredere inbedding van ervaringskennis in het onderwijs

De ervaringscoaches en projectleiders bij ONTDEC signaleren dat in de opleidingen van de ervaringscoaches weinig aandacht wordt besteed aan het inzetten van ervaringskennis. Volgens hen is dit thema niet structureel ingebed in het curriculum en wordt het, als het al aan bod komt, vaak beperkt tot een keuzevak of minor. Dit beeld komt eveneens uit een recente inventarisatie van de Werkplaatsen Sociaal Domein bij Social Work-opleidingen (Engelbertink et al., 2021). Hoewel ervaringsdeskundigheid op veel opleidingen als speerpunt wordt genoemd, blijkt de praktische inbedding in het onderwijs nog beperkt. In hoeverre ervaringskennis wordt behandeld, hangt volgens de auteurs veelal af van individuele docenten. Een mogelijke verklaring die zij hiervoor geven is dat er nog veel onduidelijkheid bestaat over de begrippen 'ervaringskennis' en 'ervaringsdeskundigheid'. Doordat deze concepten niet altijd scherp zijn afgebakend, kunnen ze bij verschillende onderdelen in het curriculum aan bod komen, wat het lastig meetbaar maakt. Bovendien geven de auteurs aan dat sommige docenten ervaringskennis, professionele kennis en wetenschappelijke kennis als drie afzonderlijke domeinen beschouwen, waardoor ze nog niet altijd op een geïntegreerde manier worden aangeboden (Engelbertink et al., 2021). Sinds 2011 zijn er wel verschillende gespecialiseerde opleidingen tot ervaringsdeskundige, zoals de Associate Degree aan de Hogeschool van Amsterdam.

De ervaringscoaches en projectleiders bij ONTDEC pleiten er in de interviews voor om studenten breed op te leiden door ervaringskennis structureel in te bedden in maatschappelijke opleidingen, zodat de studenten leren om op professionele wijze hun ervaringen te kunnen benutten. Dit sluit aan bij de aanbevelingen uit het onderzoek van de Werkplaatsen Sociaal Domein. Volgens de auteurs draagt dit ook bij aan het verminderen van het taboe op professionele zelfonthulling en rust het studenten uit om ervaringen te gebruiken als bron van kracht, ook indien zij na hun opleiding te maken krijgen met een ontwrichtende situatie.

Zet in op brede samenwerking en erkenning van ervaringskennis

De projectleiders bij ONTDEC zien nog kansen voor verdere samenwerking in de regio Zaanstreek-Waterland. Ondanks hun brede netwerk wordt ONTDEC volgens de projectleiders nog niet altijd optimaal gevonden door andere organisaties. Daarnaast signaleren de projectleiders dat ervaringskennis niet altijd als een volwaardige kennisbron wordt erkend; een afgeronde (hbo) opleiding lijkt vaak nog doorslaggevend te zijn in hoe serieus zij genomen worden. De projectleiders vertellen dat zij soms terughoudendheid merken bij hulpverleners om met hen samen te werken en vermoeden dat hulpverleners bang zijn om op hun vingers getikt te worden door iemand die werkt vanuit ervaringskennis. Meer samenwerking en erkenning van de verschillende kennisbronnen kan er volgens de projectleiders wellicht ook voor zorgen dat de drempels die hulpverleners nu soms nog ervaren om samen te werken verminderen.

Hiermee verwoorden ze één van de belangrijkste pijnpunten over de inzet van ervaringskennis en deskundigheid (zie bijv. Cooper et al. 2024; Keuzenkamp, 2022). Ondanks dat ervaringskennis steeds

meer wordt erkend, blijkt dat er vaak nog een theoretische onderbouwing nodig is om het belang ervan te verantwoorden (Bulten et al., 2024).

Daarnaast blijkt uit onderzoek dat ervaringskennis nog voornamelijk wordt ingezet in één-op-één interacties met hulpvragers en veel minder binnen teams, in samenwerking met ketenpartners of bij gezamenlijke besluitvorming over hulpvragers. Hierdoor blijft ervaringskennis vaak beperkt tot de directe relatie tussen de ervaringswerker en de hulpvrager, zonder dat er een diepgaande verbinding ontstaat met andere kennisbronnen (Leermeijer, 2024). Bovendien wijzen meerdere auteurs erop dat vernieuwende initiatieven rondom ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid vaak buiten reguliere dienstverlenende organisaties ontstaan (zie Leermeijer, 2024; Karbouniaris, 2023).

Werk (nog) meer vanuit professionele nabijheid

De ervaringscoaches, deelnemers en projectleiders die wij spraken bij ONTDEC geven aan dat zij zich in de reguliere hulpverlening niet altijd gehoord of begrepen hebben gevoeld. Volgens hen had minder professionele afstand en meer persoonlijke betrokkenheid van hulpverleners hierin een verschil kunnen maken. Dit raakt aan een bredere ontwikkeling binnen de hulpverlening: hoewel dat nu aan het veranderen is, werd lange tijd (een zekere) professionele distantie als gebruikelijk en wenselijk beschouwd (Kruit, 2021). Veel professionals zijn vooral getraind in diagnostiek en hulpverleningstechnieken, waardoor het aanvoelen en invoelen soms naar de achtergrond is verdwenen (Groen, 2022). Binnen sociale opleidingen werden, aldus de Jonge (2022), hulpverleners bovendien geleerd om hun eigen ervaringen of periodes van ontwrichting zo veel mogelijk verborgen te houden. Een teveel aan persoonlijke betrokkenheid werd als 'onprofessioneel', 'onethisch' of zelfs 'in strijd met de beroepscode' gezien (De Jonge, 2020).

Tegelijkertijd blijkt uit verschillende onderzoeken dat een groot aantal hulpverleners zelf ervaring heeft met ontwrichting en herstel. Zo toont onderzoek van Weerman et al. (2019) aan dat in zorg- en welzijnsorganisaties ongeveer 47% van de professionals ooit een ontwrichtende situatie heeft meegemaakt. Daarnaast geeft zo'n 20% van de medewerkers met relevante ervaringen aan behoefte te hebben aan scholing in ervaringsdeskundigheid, al verschillen deze cijfers per organisatie. Voor veel hulpverleners is hun persoonlijke ervaring zelfs een belangrijke motivatie geweest om voor hun beroep te kiezen.

Deze tegenstrijdigheid kan volgens Weerman en Abma (2018) leiden tot een spanning tussen verschillende kennisbronnen en rollen binnen de hulpverlening. Ervaringsdeskundigen worden aangemoedigd om hun ervaringskennis te benutten en een intieme, persoonlijke relatie met hulpvragers op te bouwen, terwijl van professionals veelal wordt verwacht dat zij protocollen volgen en een zekere afstand behouden. Dit kan leiden tot een innerlijk conflict voor hulpverleners die ervaring hebben met (mentale) problemen of kwetsbaarheden. De verwachting dat zij hun achtergrond verbergen kan bij hen leiden tot gevoelens van schaamte en onzekerheid. Bovendien wordt op de werkvloer professionele kennis vaak nog altijd hoger gewaardeerd dan ervaringskennis, waardoor (beginnend) sociaal werkers stigma of uitsluiting kunnen ervaren wanneer zij hun eigen ervaringskennis willen inzetten. Terwijl wanneer ervaringskennis op zorgvuldige wijze wordt ingezet, kan dit volgens Weerman en Abma (2018) niet alleen bijdragen aan meer openheid en erkenning van persoonlijke worstelingen op de werkvloer, maar ook een krachtige vorm van emancipatie zijn voor groepen die voorheen gemarginaliseerd waren.

Dit betekent volgens de ervaringscoaches bij ONTDEC echter niet dat iedere hulpverlener zich verplicht zou moeten voelen om eigen ervaringen te delen. Zij benadrukken dat dit altijd een bewuste keuze moet blijven. Niet iedere professional voelt zich comfortabel bij het inzetten van eigen ervaringen en niet alle hulpvragers hebben hier behoefte aan. Steenvoorde et al. (2020) beschrijven bijvoorbeeld dat uit een vierjarig onderzoek onder jongeren van 16 tot 20 jaar naar voren



komt dat sommige jongeren, zoals gezegd, moeite kunnen hebben met de persoonlijke verhalen van hulpverleners. Dit zou deels te maken kunnen hebben met de wisselingen van hulpverleners, waardoor jongeren met uiteenlopende ervaringsverhalen van verschillende professionals worden geconfronteerd. Bhugwanass en Boote (2020) merken hierbij op dat het de vraag is of de jongeren daadwerkelijk last hebben van de persoonlijke verhalen zelf, of dat zij last hebben van de manier waarop of het moment dat een hulpverlener iets over zichzelf vertelt. Er is volgens hen een verschil tussen 'je shit delen of erkenning geven door herkenning'. Daarnaast kan volgens Weerman en Abma (2018) een te 'heroïsch' verhaal van ontwrichting en herstel vanuit sociaal werkers, onbedoeld bij de hulpvrager gevoelens van schaamte of tekortschieten oproepen, juist wanneer zij zich nog in een kwetsbare fase van hun herstel bevinden. Dit benadrukt het belang van passende training en begeleiding bij het werken vanuit ervaringskennis. De ervaringscoaches en projectleiders bij ONTDEC geven aan dat zij het waardevol vinden wanneer professionals die met ervaringskennis willen werken de kans krijgen om hierin getraind en begeleid te worden. Dit kan volgens hen bijdragen aan een opener houding ten opzichte van ervaringskennis en kan helpen om bewustzijn te creëren rondom veelvoorkomende valkuilen die in deze rapportage worden besproken.

LITERATUURLIJST

- Baillergeau, E., & Duyvendak, J. (2016). Experiential knowledge as a resource for coping with uncertainty: Evidence and examples from the Netherlands. *Health, Risk & Society*, 18(7- 8), 407-426. <https://doi.org/10.1080/13698575.2016.1269878>
- Bennink, H. (2003). De(on)mogelijkheid van vertrouwen in verticale coachingsrelaties. *SPEC* 20, 46–56. <https://doi.org/10.1007/BF03079673>
- Bulten, A., Berkel, J. van & Noordegraaf, M. (2024). Wetenschappers en professionals laat je raken door ervaringskennis. *Sociale vraagstukken*. [Wetenschappers en professionals: laat je raken door ervaringskennis – Sociale Vraagstukken](#)
- Cooper, R.E., K.R.K. Saunders, A. Greenburgh, P. Shah, R. Appleton, K. Machin, T. Jeynes, P. Barneet, S.M. Allan, J. Griffiths, R. Stuart, L. Mitchell, B. Chipp, S. Jeffreys, B. Lloyd-Evans, A. Simpson, & S. Johnson (2024). The effectiveness, implementation, and experiences of peer support approaches for mental health: A systematic umbrella review. *BMC Medicine*, 22:72.
- Daniels, D. & Weerman, A. (2022). Verzuiling in het veld van ervaringsdeskundigen. *Sociale Vraagstukken*, 2, 31-33.
- De Beer, C.R.M., Nooteboom, L.A., van Domburgh, L., de Vreugd, M., Schoone, J.W., & R.R.J.M. Vermeiren (2024). A systematic review exploring youth peer support for young people with mental health problems. *European Child & Adolescent Psychiatry*, 33:2471–2484.
- De Jonge, E. (2020). Afstand en nabijheid in sociaal werk: De juiste balans. *Vakblad Sociaal Werk*, 21(3), 8-11. DOI: 10.1007/s12459-020-0298-z
- Engelbertink, M., Van Dijk, M., Van Gijzel, S., Van Hees, M., & van Oostaijen, E. (2021). Het benutten van ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid binnen Social Work opleidingen. *Werkplaats Sociaal Domein*.
- Groen, A. (2022). Hulpverlening in Amsterdam-West: 'Wij zijn het oog en oor van de wijk'. *De Groene Amsterdammer*, 146(2).
- Jacobs, G., Braakman, M., & Houweling, J. (2005). Op eigen kracht naar gezond leven. Empowerment in de gezondheidsbevordering: concepten, werkwijzen en onderzoeksmethoden. Utrecht: Universiteit voor Humanistiek.
- Karbouniaris, S. (2023). Let's tango! Integrating professionals' lived experience in the transformation of mental health services. [PhD dissertation]. Leiden University Medical Center.
- Keuzenkamp, S. (2022). Geef ervaringskennis en -deskundigen een serieuze positie. *Sociale vraagstukken*. [Geef ervaringskennis en -deskundigen een serieuze positie – Sociale Vraagstukken](#)
- Keuzenkamp, S. & Van Hoorn, E. (2023). Ervaringsdeskundigheid. In Veldboer, L. et al. (2023). *Lexicon nabij sociaal werk*. Van Gennep, p. 270-278.
- Kruit, L. (2021). Inzet van eigen ervaringen: Bij sociaal werk. Noordhoff.
- Leermeijer, A.M. (2024). Het zit gewoon niet goed in mijn systeem: Etnografisch onderzoek naar de inbedding van ervaringsdeskundigheid in professionele (ggz-)praktijken. [PhD dissertation]. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- McDonald, J., Roche, A.M., Durbridge, M., Skinner, N. (2003). *Peer education: from evidence to practice. An alcohol and other drugs primer*. Adelaide: National Centre for Education and Training on Addiction.
- Meurs, P. (2008). Sociaal vertrouwen: een kwestie van durf. SER/Verwey Jonker.
- Murphy, R., Huggard, L., Fitzgerald, A., Hennessy, E., & A. Booth (2023). A systematic scoping review of peer support interventions in integrated primary youth mental health care. *Journal of Community Psychology*, 52(1):154-180.
- Rözer, J. (2025). Quickscan internationale kennis over ervaringsdeskundigheid. Met een focus op de inzet van ervaringskennis bij en door jongeren. Hogeschool van Amsterdam.

- Sonneveld, J. (2022). Benutten van ervaringskennis in het jongerenwerk: literatuurverkenning. Hogeschool van Amsterdam
- Sonneveld, J., van Dijk, T. & Tuncay, B. (2025). *Eigen ervaringen zijn verborgen schat van jongerenwerkers*. Sociale Vraagstukken. <https://www.socialevraagstukken.nl/eigen-ervaringen-zijn-verborgen-schat-van-jongerenwerkers/>
- Sprinkhuizen, A. & Scholte, M. (2017). Vorm geven aan methodisch handelen vanuit een brede basis. In M. Spierts, A. Sprinkhuizen, M. Scholte, M. Hoijsink, E. de Jonge, & L. van Doorn (Eds.), *De brede basis van het sociaal werk. Grondslagen, methoden en praktijken* (pp. 99-122). Coutinho.
- Steenvoorde, J., Dijk, J. van, Linders, L. (2021). Shit, mest en persoonlijke betrokkenheid. Jongeren willen geen persoonlijke details horen. *Vakblad Sociaal Werk*, 2, 28-29.
- Van der Kooij, A. & Keuzenkamp S. (2018). Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein: wie zijn dat en wat doen ze? Movisie. <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2019-11/Startnotitie-Ervaringsdeskundigen-in-het-sociaal-domein.pdf>
- Van Der Meulen, K., Granizo, L., & Del Barrio, C. (2021). Emotional peer support interventions for students with SEND: a systematic review. *Frontiers in psychology*, 12, 797913.
- Van Erp, N., Boertien, D., Liefhebber, S., & A. van den Berg (2023). Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid. Vereniging van Ervaringsdeskundigen (VvEd), Trimbos-instituut, Movisie en Kenniscentrum Phrenos.
- Van Hoorn en Keuzenkamp, (2020). Ervaringswerk in het sociaal domein: Over pionieren en kwartier maken. Movisie.
- Van Meekeren, E., Glas, G., Gundrum, M., van Oenen, F.J., Strijbos, D., Vingerhoets, Janssens, K., Oosterhoff, M., van Deursen, S., 't Lam, C., & A. Ralston (2017). *Zelfonthulling: openheid van professionals in de GGZ*. Boom.
- Van Steenberghe, T., Reynart, D. & De Maeyer, J. (2021). Ervaringsdeskundigen in de jeugdhulp: een hefboom voor participatie en vermaatschappelijking? *Agora Webzine*, via [Ervaringsdeskundigen in de jeugdhulp: een hefboom voor participatie en vermaatschappelijking?](#)
- Weerman, A. & Abma, T. (2018). Social work students learning to use their experiential knowledge of recovery. An existential and emancipatory perspective. *Social Work Education*, DOI: 10.1080/02615479.2018.1538335
- Weerman, A., De Jong, K., Karbouniaris, S., Overbeek, F., Van Loon, E., & P. Van der Lubbe (2019). *Professioneel inzetten van ervaringsdeskundigheid*. Amsterdam: Boom Uitgevers Amsterdam.

