

# **DOET DE TOED (HET) GOED?**

## **Evaluatie van het Traject Opleiding ErvaringsDeskundigheid 2001-2012**

**IGPB**

**Amsterdam**

**15 augustus 2013**

**Wouter van de Graaf**

**Mark Janssen**

## Colofon

Graaf, W. van de & M.A. Janssen. *Doet de Toed (het) goed? Evaluatie van het Traject Opleiding ErvaringsDeskundigheid 2001-2012*. Amsterdam: Instituut voor Gebruikersparticipatie en Beleid, 2013.

ISBN/EAN: 978-90-78170-00-6

Auteurs: Wouter van de Graaf (Fragile) en Mark Janssen (AdSearch)

Uitgever: Instituut voor Gebruikersparticipatie en Beleid (IGPB)

Kader: Onderzoek in het kader van het RAAK-programma *Who knows?!* van de Hogeschool van Amsterdam.

Financier: SIA (Stichting Innovatie Alliantie). Zie: [www.innovatie-alliantie.nl](http://www.innovatie-alliantie.nl)



Instituut voor Gebruikersparticipatie en Beleid



# FRAGILE



## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b> .....	<b>4</b>
<b>SAMENVATTING</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Inleiding</b> .....	<b>9</b>
1.1 Onderzoeksopdracht .....	9
1.2 Toed Basiscursus .....	9
1.3 Vraagstelling .....	10
1.4 Onderzoekopzet .....	11
<b>2. Opzet en uitvoering van het onderzoek</b> .....	<b>12</b>
2.1 Normkaders .....	12
2.2 Constructie van de vragenlijst .....	13
2.3 Uitvoering van de enquête, rappelering en response .....	13
2.4 Analyse .....	14
<b>3. Bevindingen</b> .....	<b>15</b>
3.1 Kenmerken van respondenten (vragen 1-11) .....	15
3.1.1 Representativiteit van de respondenten .....	15
3.1.2 Selectiviteit in de response? .....	16
3.2 Hoe kwam u te weten over de Toed en wie betaalde het cursusgeld? (vragen 12 en 21) ....	16
3.3 Waarom deelnemen aan de Toed? (vragen 13-20) .....	17
3.4 Verloop van de cursus (vragen 22-38) .....	20
3.5 Resultaten van de Toed .....	25
3.5.1 De betekenis van de Toed voor herstel (vraag 41) .....	25
3.5.2 De betekenis van de Toed voor arbeid (vragen 40, 42-47) .....	26
3.5.3 Wat heeft u geleerd in de Toed? (vraag 48) .....	28
3.5.4 Tevredenheid en enthousiasme (vragen 39 en 50) .....	29
<b>4. De bevindingen gezien vanuit verschillende perspectieven</b> .....	<b>33</b>
4.1 Het perspectief van de deelnemers .....	33
4.2 Het perspectief van de organisatoren .....	34
4.3 Het perspectief van de werkgever .....	34
4.4 Het perspectief van de financierende uitkeringsinstantie .....	35
<b>5. Functies, taken en profielen van ervaringsdeskundigen</b> .....	<b>36</b>
5.1 Functies die vervuld worden door de respondenten .....	36
5.2 Bestaande functieomschrijvingen .....	37
5.3 Beschouwing over functieprofilering .....	37
<b>6. Conclusies</b> .....	<b>39</b>
<b>7. Aanbevelingen</b> .....	<b>43</b>
<b>Bijlage: Vragenlijst</b> .....	<b>45</b>
<b>Geraadpleegde literatuur</b> .....	<b>52</b>
<b>Lijst van gebruikte afkortingen</b> .....	<b>54</b>

## Voorwoord

Toen we in 2000 met de Toed begonnen, konden we niet bevroeden dat het dertien jaar later zo'n bloeiende opleiding zou zijn. Er was bij de Fontys Hogeschool Sociaal Pedagogische Hulpverlening in Eindhoven een vernieuwingsprogramma rond cliëntenparticipatie. Bij GGz Eindhoven (GGzE) werd door cliënten een cursus aan medewerkers van GGzE gegeven over bejegening en medezeggenschap. Er waren cliëntgestuurde projecten en er was een sterke cliëntenbeweging. 'Herstel' was een opkomend concept. Vanuit die verschillende kanten was er behoefte aan deskundigheidsbevordering bij cliënten, om projecten te leiden, training te geven, zelfhulpgroepen op te zetten en onderzoek te doen. Het begrip 'ervaringsdeskundige' werd nog nauwelijks gebruikt, 'ervaringsdeskundigheid' was niet gedefinieerd, er was nog geen sprake van ervaringsdeskundigen die aan het werk gingen in een betaalde baan en met een beschreven functie van ervaringsdeskundige.

In 2000 werd een werkgroep ingesteld op de Fontys Hogeschool. Er werd een curriculum ontwikkeld en er werden toen al wel, vooral op aandrang van Roland van den Nieuwenhuijzen, discussies gevoerd over dat het niet bij een opleiding moest blijven. Er moesten voor de cursisten ook banen gecreëerd worden.

In 2001 startte de eerste Toed basiscursus in Eindhoven. Met steun van het Fonds Psychische Gezondheid (toen nog het Nationaal Fonds Geestelijke Volksgezondheid) was er een opleidingsboek geschreven. Ook gaf het Fonds in het eerste jaar een garantiesubsidie voor die cursisten die het cursusgeld niet gefinancierd konden krijgen.

Sinds 2001 zijn er zonder uitzondering elk jaar Toed-cursussen gegeven. In het begin moesten we soms moeite doen om voldoende kandidaten te krijgen. Vanaf 2002 startten er ook cursussen in Amsterdam bij de Hogeschool van Amsterdam, ook daar met medewerking van de studierichting Sociaal Pedagogische Hulpverlening. Agogisch handelen is van het begin af aan een belangrijk aspect geweest van ervaringsdeskundigheid. En andersom is er nu een stevige invloed van ervaringsdeskundigheid op de agogische vakken.

Opvallend vinden wij dat er altijd heel weinig uitvallers onder de cursisten waren. Het gaat om een pittige cursus, er wordt zowel theoretisch als emotioneel veel van de cursisten gevraagd. Voor nogal wat cursisten was er een hoge drempel om (weer) naar school te gaan.

In de loop van de jaren is er in de Toed wel het een en ander veranderd. Het aantal portfolio bijeenkomsten werd groter. Nieuwe thema's werden onderwerp van lessen. Er kwam veel meer aandacht voor 'herstel', omdat de herstelbeweging een enorme stimulans vormde voor de ontwikkeling en inzet van ervaringsdeskundigheid. Maar tegelijkertijd bleef het basisidee van de Toed staan als een huis.

Het werd ook hét voorbeeld in een Europees project in 2006/2007, waaruit het internationale *Ex-in* programma is ontstaan met opleidingen voor ervaringsdeskundigen in onder meer Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland en Polen.

En nu is er dan eindelijk een uitgebreid onderzoek naar de Toed. De continuïteit in de Toed staat toe dat alle cursisten die ooit aan een Toed meegedaan hebben, aan het onderzoek mee konden doen. Allen hebben, hoewel de tijden wel zijn veranderd, toch aan een min of meer vergelijkbare cursus meegedaan. Er was wel eerder geprobeerd een evaluatiestudie gefinancierd te krijgen via ZonMw, maar dat werd niet gehonoreerd. Nu werd dat mogelijk in het RAAK-programma *Who Knows?!*, dat is gericht op de inzet van ervaringsdeskundigheid en wordt uitgevoerd bij het Kenniscentrum Maatschappij en Recht van de Hogeschool van Amsterdam.

Wouter van de Graaf en Mark Janssen geven een mooi en betrouwbaar beeld van de Toed. Ze laten zien wat de Toed heeft betekend voor de cursisten en wat de betekenis ervan is voor het werkveld waarin men kan komen te werken. Wij zijn erg blij om de resultaten te zien, temeer daar die zo positief zijn.

Wij danken alle Toed-deelnemers die de moeite genomen hebben om de uitgebreide lijst vragen zo consciëntieus te beantwoorden. We danken de mensen van *Who knows?!* dat ze deze evaluatie mogelijk hebben gemaakt. We danken Wouter van de Graaf en Mark Janssen voor hun inzet en alle tijd en extra tijd die ze in het onderzoek hebben gestoken en de aanbevelingen die ze hebben geformuleerd. We twijfelen er niet aan dat het niet alleen de Toed, maar ook allerlei andere cursussen en opleidingen op dit terrein zal versterken.

Harrie van Haaster  
Christ Wesenbeek  
Jean Knooren

## SAMENVATTING

Een enquête is gehouden onder 308 deelnemers aan de Toed (Traject Opleiding Ervaringsdeskundigheid). Van hen konden 14 op geen enkele manier worden bereikt, ondanks aanzienlijke inspanningen. Van de 294 deelnemers die bereikt konden worden, hebben 90 de enquête ingevuld. Dit komt neer op een response van 30,6%.

De enquête is zeer consciëntieus beantwoord. Respondenten hebben uitgebreid gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de gesloten vragen toe te lichten en dat leverde naast kwantitatief materiaal ook veel kwalitatieve gegevens op. De antwoorden getuigen van een grote betrokkenheid bij de cursus en bij de zaak waarom het gaat.

### *Hoe representatief?*

Er zijn weinig aanwijzingen gevonden dat de enquête niet representatief zou zijn. De achtergronden van de respondenten komen overeen met die van de totale groep deelnemers en tijdens de telefonische rappeling bleken de redenen van non-response meestal niet samen te hangen met ervaringen in de cursus. Wel is er een lichte aanwijzing gevonden dat cursisten die werkzaam zijn als ervaringsdeskundige oververtegenwoordigd zijn. (Zie voorts paragrafen 3.1.1 en 3.1.2).

### *Voor welke doelgroep?*

De Toed is gericht op een kader van actieve (ex-)cliënten van de ggz, mensen die zich veelal onbetaald inzetten in cliëntenorganisaties. Zij hebben een hoog opleidingsniveau (dat overeenkomt met dat van de algemene bevolking) en zijn gemiddeld 49 jaar, waarmee zij ook een flinke levenservaring en waarschijnlijk ook een ruime ggz-ervaring meebrengen. De respondenten namen deel aan de cursussen tussen 2001 en 2013, wat betekent dat hun gemiddelde leeftijd bij aanvang van de cursus circa 44 jaar was. (Zie voorts paragraaf 3.1).

### *Hoe kwam men te weten?*

De cursisten kwamen meestal langs mondelinge weg, via een cliëntenorganisatie of via een hulpverlener, te weten over het bestaan van de Toed. Maar zelden krijgt men de informatie uit folders, kranten of tijdschriften. Haast nooit is het een uitkeringsinstantie die potentiële deelnemers attent maakt op het bestaan van de Toed. (Zie voorts paragraaf 3.2).

### *Wie betaalt?*

Het cursusgeld voor de Toed wordt meestal betaald door een zorginstelling of door een cliëntenorganisatie. Een minderheid van cursisten betaalt de cursus zelf, sommigen dragen een deel bij. Uitkeringsinstanties financierden de cursus in 18% van de situaties, wat minder vaak is dan was verwacht. (Zie voorts paragraaf 3.2).

### *Welke motivatie?*

De belangrijkste motivatie om deel te nemen aan de Toed is 'iets doen met je ervaringen' voor jezelf en voor anderen. Deelnemers willen hun ervaringen onderzoeken om er zelf verder mee te komen, om zichzelf te ontwikkelen, om te groeien, beter vat te krijgen op problemen en een herstelproces te starten. Maar tegelijkertijd willen deelnemers hun ervaringen inzetten voor anderen, door te helpen de zorg te verbeteren, door belangen te behartigen, door anderen te ondersteunen en te helpen.

Werk is daarbij een dominant motief. De ruime meerderheid van de respondenten streeft naar het krijgen van een betaalde baan als ervaringsdeskundige. Een minderheid is gericht op het krijgen van onbetaald werk of het verbeteren van hun inzet als vrijwilliger. Voor sommige respondenten is werk in het geheel geen doel, maar gaat het vooral om persoonlijke groei en ontwikkeling. (Zie voorts paragraaf 3.3).

### *Hoe verloopt de Toed?*

Het verloop van de cursus wordt door de overgrote meerderheid van respondenten als positief ervaren. Men voelt zich veilig in de groep, men is tevreden over de portfolio-bijeenkomsten, men waardeert de docenten en de medecursisten, men vindt de lessen, discussies en oefeningen interessant en leerzaam. Op al deze vragen antwoordt 82 tot 98% van de respondenten positief. Iets minder positief is men over het cursusboek en de mate waarin gastdocenten de ervaringen van de cursisten kunnen betrekken bij hun les. (Zie voorts paragraaf 3.4).

### *Draagt bij aan herstel?*

Een meerderheid van 73% van de deelnemers vindt dat de Toed een bijdrage heeft geleverd aan hun herstel. Niet zelden betekent de cursus een omslag in hun leven, een nieuw perspectief dat ontstaat doordat men aan het psychische leed ook een positieve waarde leert toekennen. Men ziet dat de ervaringen ingezet kunnen worden voor anderen en dat dat arbeidsmogelijkheden oplevert. De Toed bevordert herstel, want men ervaart meer kracht, meer inzicht en bewustzijn, meer zelfvertrouwen, meer competentiegevoel, en meer loskomen van professionele betekenisgeving. De steun van medecursisten en de voorbeeldfunctie van gastdocenten spelen daarbij een belangrijke rol. De definitie van het begrip herstel is echter niet voor iedereen hetzelfde. Sommige respondenten ontkennen dat de Toed bijdraagt aan herstel, omdat men al hersteld dient te zijn om de cursus te kunnen volgen. Dit staat in contrast met de opvatting dat herstel een doorlopend proces is. (Zie voorts paragraaf 3.5.1).

### *Betekenis voor arbeid?*

De Toed heeft een duidelijk effect op de arbeidssituatie van de deelnemers. Voor de cursus heeft 10% betaald werk, ten tijde van de enquête is dat 46%. Waaraan onmiddellijk moet worden toegevoegd dat dit geen oorzakelijk verband bewijst, want gemiddeld hebben de respondenten de cursus 5 jaar geleden gevolgd en in die tijd hebben veel meer factoren bijgedragen aan hun ontwikkeling en herstel. Nauwkeuriger is de vraag of de Toed heeft geholpen bij het krijgen van (betaald of onbetaald) werk. Hierop antwoordt 49% van de respondenten (voor wie de vraag van toepassing is) bevestigend: 30% voelt zich geholpen bij het krijgen van betaald werk, 19% bij het krijgen van onbetaald werk. Soms is het verband direct ("door de Toed kreeg ik een baan"), maar soms is het verband indirect ("De Toed vormde een goede opstap").

De Toed resulteert niet alleen in het krijgen van werk, maar ook in het verbeteren van de arbeidssituatie en het functioneren in een bestaande baan. Cliëntenvertegenwoordigers voelen zich beter toegerust voor hun belangenbehartiging, anderen verbeteren hun arbeidscontract dankzij de Toed of kunnen hun onbetaalde baan omzetten in een betaalde. (Zie voorts paragraaf 3.5.2).

### *Wat heeft men geleerd?*

Op de vraag wat men heeft geleerd in de Toed konden de respondenten 24 stellingen aankruisen. Op de meeste items antwoordt een ruime meerderheid (64-87%) positief. De cursisten hebben vooral geleerd over hun ervaringen en die van anderen: hoe ervaringen in een breder kader geheel te zien, hoe erover te reflecteren en ze te benutten voor anderen. Minder vaak zeggen de respondenten geleerd te hebben over de hulpverlening, hoe die werkt en hoe te onderhandelen en samen te werken met de hulpverlener. Opvallend is dat relatief weinig deelnemers (52%) hebben geleerd over mogelijkheden om als ervaringsdeskundige aan de slag te komen. (Zie voorts paragraaf 3.5.3).

### *Hoe tevreden?*

Terugkijkend op de Toed zegt 72% van de respondenten enthousiast te zijn, 20% is neutraal en 8% teleurgesteld. Voor velen heeft de Toed een nieuwe wending gegeven aan hun leven ("een prachtig begin van mijn carrière als ervaringsdeskundige"). Van degenen die de optie 'neutraal' aankruisten blijkt toch de meerderheid tevreden te zijn: deze respondenten zouden de Toed aan anderen aanbevelen. Teleurgesteld is men soms als het niet klikte met de medecursisten. Bij de cursisten in

Deventer is veel teleurstelling, die men vooral wijt aan de gastdocenten aldaar. Maar het meest komt teleurstelling over de Toed voor als men geen werk heeft gevonden.

De afsluitende tevredenheidsvragen worden door gemiddeld 75% van de respondenten positief beantwoord. De laagste score (70%) is voor de stelling 'Ik heb een beter idee gekregen over wat ervaringsdeskundigen voor werk doen'. Dit is het derde signaal dat minder tevreden of enthousiaste respondenten geven over het vinden van werk: zelfs als men verder tevreden is over de Toed, missen sommige respondenten begeleiding, handvaten en vervolgmogelijkheden richting werk. (Zie voorts paragraaf 3.5.4).

### *Functieprofielen*

De respondenten zijn werkzaam in een scala van functies. Bestaande functieomschrijvingen zijn hierop nauwelijks van toepassing. Het risico bestaat dat met de roep om functiedifferentiatie en inkering van ervaringsdeskundigen, het kind met het badwater verloren gaat. (Zie voorts hoofdstuk 5).

### *Gezien vanuit verschillende perspectieven?*

Als we de bevindingen bezien vanuit de perspectieven van de verschillende stakeholders valt het volgende op ten aanzien van de *deelnemers*:

- cursisten die streven naar betaald werk voelen zich vaker geholpen door de Toed bij het krijgen van werk. Zij vinden ook het vaakst betaald werk;
- het doel van persoonlijke ontwikkeling en groei wordt in ruime mate gerealiseerd. Dit doel overlapt met het motief van werk.

Ten aanzien van de doelen van de *organisatoren* van de Toed wordt geconcludeerd dat:

- de Toed de ervaringsdeskundigheid van deelnemers duidelijk vergroot;
- de Toed in ruime mate bijdraagt aan hun herstel;
- het verloop van de cursus goed beantwoordt aan de gestelde doelen;
- beoogde agogische en kennisdoelen worden gehaald.

Een discussiepunt dat de respondenten opwerpen is in hoeverre er meer selectie zou moeten worden toegepast bij de toelating tot de cursus. Sommige respondenten klagen over de grote verschillen tussen deelnemers in niveau, stabiliteit en problematiek. Voor anderen is de diversiteit van de deelnemers juist een meerwaarde van de cursus.

Ten aanzien van de doelen van *werkgevers* is het moeilijk om conclusies te trekken, bij gebrek aan specifieke informatie. Duidelijk is wel dat:

- door de Toed de ervaringsdeskundige werknemer/vrijwilliger zijn of haar taken en werkzaamheden beter kan uitvoeren;
- de Toed op zijn minst voorwaarden schept die tegemoetkomen aan de specifieke doelen van werkgevers, zoals verbeteren van de inspraak- en herstelprocessen in de instelling.

Ten aanzien van de *uitkeringsinstanties* die het cursusgeld voor de Toed financieren geldt dat:

- hun klanten het hoogste succespercentage (66%) hebben bij het krijgen van werk.
- de Toed bijdraagt aan herstel en daardoor aan het vergroten van het arbeidsvermogen.

Wat daarbij opvalt is dat uitkeringsinstanties zelden of nooit een potentiële deelnemer attent maken op de Toed, en slechts in een minderheid van situaties (18%) het cursusgeld hebben gefinancierd. (Zie voorts hoofdstuk 4).

### *Eindoordeel*

De Toed voldoet aan de gestelde normen. De uitkomsten zijn positief en vallen in de range van 'ruim voldoende' tot 'zeer goed'. Als de cijfers samengevat moeten worden in een overkoepelend eindoordeel dan luidt dat 'goed', oftewel rapportcijfer 8.

### *Aanbevelingen*

Een reeks van aanbevelingen is gedaan aan de verschillende betrokkenen. De belangrijkste zijn: ga door met de Toed en verbeter de arbeidsperspectieven van cursisten.



## 1. Inleiding

Dit onderzoek heeft als doel de Toed Basiscursus te evalueren. In dit hoofdstuk bespreken we achter-eenvolgens de onderzoeksopdracht, de achtergronden van de Toed Basiscursus, de vraagstelling van het onderzoek en de constructie van de vragenlijst.

### 1.1 Onderzoeksopdracht

In 2011 heeft het IGPB<sup>1</sup> voorgesteld om de Toed Basiscursus te evalueren in het kader van het RAAK-project *Who knows?!*. Dit RAAK-project<sup>2</sup> is een initiatief van het Kenniscentrum Maatschappij en Recht van de Hogeschool van Amsterdam. Het project richt zich op de inzet van ervaringsdeskundigheid in de beroepspraktijk van ggz, maatschappelijke opvang en verslavingszorg. De doelstelling van *Who knows?!* is het verkrijgen van inzicht in 1) de verschillende wijzen van inzet van ervaringsdeskundigheid als interventie; 2) de invloed hiervan op herstel en kwaliteit van leven van de cliënt; 3) wat nodig is voor zowel de sociale professional als de ervaringsdeskundige in termen van competenties, randvoorwaarden en handelingsruimte bij de inzet van ervaringsdeskundigheid.

De financiering van de RAAK-projecten loopt via een subsidieregeling van het Ministerie van OCW, die wordt uitgevoerd door de Stichting Innovatie Alliantie (SIA).

Het IGPB heeft opdracht gegeven aan de bureaus Fragile en AdSearch om de Toed te evalueren. Deze bureaus hebben het onderzoek onafhankelijk van het IGPB verricht.

### 1.2 Toed Basiscursus

Sinds 2001 kunnen mensen die ervaring hebben als cliënt in de geestelijke gezondheidszorg, verslavingszorg en/of maatschappelijke opvang een basiscursus volgen aan een Hogeschool. In deze cursus brengen zij hun ervaringen met de hulpverlening en de eigen kwetsbaarheden in verband met hun eigen biografie, de ervaringen van anderen en de tijdens de cursus opgedane kennis en vaardigheden.

De zogeheten Toed (Traject Opleiding Ervaringsdeskundigheid) leidt cursisten op om hun ervaringsdeskundigheid op diverse gebieden te ontwikkelen:

*“Doel van de cursus is om te leren hoe kennis die in eigen en andermans ervaringen met ggz-hulpverlening ligt opgesloten, gebruikt kan worden als ervaringsdeskundigheid in diverse functies.”* (CBB GGzE e.a., 2002).

Naast een basiscursus is een aantal vervolgcursussen ontwikkeld, gericht op het begeleiden van trainingen, het verrichten van onderzoek vanuit cliëntenperspectief, het vormgeven van voorlichting, informatie en advieswerk, et cetera.

De looptijd van de basiscursus is ruim drie maanden. De opleiding heeft een gemiddelde van 30 deelnemers per jaar. In de 11 jaar dat de Toed bestaat hebben ongeveer 350 cursisten een certificaat behaald.

De cursisten ontwikkelen kennis en vaardigheden tijdens lesdagen die worden aangeboden door een aantal gastdocenten, van wie het merendeel hun eigen ervaring als cliënt inzet om kennis en vaardigheden over te dragen.

Naast deze lesdagen nemen cursisten deel aan een portfoliogroep waarin zij een persoonlijk ontwikkelingsplan maken. Hierin kijken cursisten onder andere terug op hun eigen, vaak pijnlijke en ingrijpende ervaringen met kwetsbaarheid en de reactie daarop. De cursus wordt afgesloten met een persoonlijke presentatie en een certificaat.

Hoewel de cursus geen baangarantie biedt, blijkt uit verhalen van oud-cursisten dat velen na de cursus een, al dan niet betaalde baan vinden binnen de hulpverlening of de cliëntenbeweging.

---

<sup>1</sup> De betekenis van de helaas onvermijdelijke afkortingen is te vinden in de lijst aan het eind van dit rapport.

<sup>2</sup> RAAK staat voor Regionale Aandacht en Actie voor Kenniscirculatie. Het project wordt in Amsterdam uitgevoerd door de Hogeschool van Amsterdam in samenwerking met HVO-Querido, Arkin, GGZ inGeest en het IGPB. Het RAAK-project *Who knows?!* omvat vier ‘Communities of Practice’: Herstelbureau van HVO-Querido, FACT-teams van GGZ inGeest, Cliënten Service Desk van Arkin en de Toed Basiscursus.

Daarnaast blijkt uit diverse verhalen van oud-cursisten dat het volgen van de cursus een belangrijke stap is geweest in hun herstelproces. Zij zijn hun ervaringen als ggz-cliënt op gaan vatten als weliswaar vaak pijnlijke, maar ook belangrijke onderdelen van hun ontwikkeling. Tijdens de cursus worden veel cursisten zich bewust van tot dan toe onuitgesproken, en ook vaak onbewuste, kennis die in de persoonlijke ervaringen ligt opgeslagen. Deze processen van bewustwording en articulatie worden mogelijk gemaakt en bevorderd, doordat cursisten worden aangesproken als competente actoren. Als cursisten in een onderwijsomgeving waarbij iedere cursist niet alleen van de (gast)docent leert, maar ook en wellicht vooral van de medecursisten. Hierdoor wordt de eigen reflectie op ervaringen alsmede de persoonlijke betekenisgeving daarvan bevorderd. Op deze manier draagt het volgen van de cursus bij aan het vormen van een *narratieve identiteit*.

Cursisten ontwikkelen gaandeweg, zowel individueel als gezamenlijk, een *conceptual framework*, een betekenisgevend denkkader. Daarbij spelen noties als erkenning en herkenning, *consciousness raising* en *mentalism* (Chamberlin, 1978) een rol.

Door het samenwerken in een wat grotere lesgroep en in een kleinere portfoliogroep komen cursisten in aanraking met directe ervaringen van anderen die in het verleden liggen. Zij leren omgaan met zowel het verleden van anderen, hun eigen verleden als wel met het heden en de toekomst van zichzelf en de medecursisten. Boevink (2003) maakt duidelijk dat dit niet zo eenvoudig is: "Je legt de lat te hoog en wilt te veel en te snel. We kunnen de dromen van vroeger (nog) niet vervangen door de dromen van vandaag."

Samenvattend kan gesteld worden dat cursisten nieuwe competenties ontwikkelen en oude competenties verdiepen.<sup>3</sup>

In dit onderzoek wordt gekeken naar het perspectief van diverse betrokkenen op het *plan*, het *proces* en het *product* (Swanborn, 2004) van de cursus. Het plan wordt in dit onderzoek opgevat als de *verwachtingen*. Het *product* wordt in dit onderzoek opgevat als de *resultaten* van de Toed. In het vervolg gebruiken we de termen *verwachtingen*, *verloop* en *resultaten*.

### 1.3 Vraagstelling

De vraagstelling van dit onderzoek valt in drie delen uiteen:

#### *Verwachtingen*

Wat waren de doelstellingen c.q. verwachtingen met betrekking tot de Toed Basiscursus van cursisten, organisatoren, werkgevers en financiers?

#### *Verloop*

Hoe is het verloop van de Toed Basiscursus?

Wat zijn positieve ervaringen van cursisten bij het volgen van de cursus?

Wat zijn negatieve ervaringen van cursisten bij het volgen van de cursus?

#### *Resultaten*

Wat zijn de resultaten van de Toed Basiscursus?

Zijn deze te formuleren als een bijdrage aan het ontwikkelen en toepassen van ervaringsdeskundigheid?

Welke kennis, vaardigheden en attitudes hebben cursisten verworven en ontwikkeld tijdens de cursus?

---

<sup>3</sup> "Competentie is het persoonlijk vermogen dat gezien moet worden als het product van de kennis, de ervaring, de vaardigheid en de attitude, waarover iemand op een bepaald moment in een bepaalde context beschikt." Uit een interview met Ben Hammond (Werk en handicap nr.5, NIZW, juni 2005).

#### **1.4 Onderzoeksopzet**

In het onderzoek worden de resultaten en het verloop van de Toed getoetst aan vooraf gestelde verwachtingen. Deze verwachtingen zijn afkomstig van verschillende *stakeholders*:

- Cursisten
- Organisatoren van de Toed
- Werkgevers
- Financiers

De verwachtingen zijn vastgelegd in de vorm van een normkader voor elke stakeholder. Alleen ten aanzien van de cursisten is dit nagelaten, vanuit de overweging dat het voor velen al lang geleden is dat zij de Toed hebben gevolgd. Wel worden zij in het onderzoek uitgebreid bevraagd op hun verwachtingen en motieven bij de aanvang van de cursus.

Normkaders zijn voorafgaand aan de dataverzameling opgesteld aan de hand van documentanalyse en aanvullende interviews.

Gegevens zijn verzameld met behulp van een uitgebreide vragenlijst die per post en/of via email is verzonden naar alle oud-cursisten. Deze vragenlijst is opgenomen in de bijlage achterin dit rapport.

Naast de evaluatie is tenslotte nog een kleine exercitie gemaakt over de functieprofilering van ervaringsdeskundigen. Dit was oorspronkelijk een nevendoeel van dit onderzoek, dat echter in de loop der tijd is achterhaald door externe ontwikkelingen. Beschouwd is in hoofdstuk 5 welke functies worden uitgeoefend door de respondenten van dit onderzoek en hoe die zich verhouden tot de bestaande functieprofielen. Dit hoofdstuk heeft een reflectieve en geen evaluatieve opzet.

## 2. Opzet en uitvoering van het onderzoek

In dit hoofdstuk gaan we in op de opgestelde normkaders, op de constructie van de vragenlijst, op de uitvoering van het onderzoek en op de uitgevoerde analyse

### 2.1 Normkaders

In een evaluatieonderzoek wordt op basis van verzamelde gegevens een waardeoordeel gevormd. De gevonden feiten worden getoetst aan een vooropgesteld criterium, dat zoveel mogelijk als een norm wordt gepresenteerd. Dankzij de norm kan het onderscheid tussen voldoende en onvoldoende worden gemaakt.

Voor de evaluatie van de Toed gelden verschillende normkaders, omdat er meerdere *stakeholders* zijn met verschillende verwachtingen en doelstellingen:

- Deelnemers aan de Toed;
- Organisatoren van de Toed;
- Werkgevers die hun personeel willen bijscholen;
- Financierende uitkeringsinstanties (zoals het UWV).

Ten aanzien van de deelnemers is overwogen dat het niet zinvol is om vooraf een normkader op te stellen, omdat het voor velen lang geleden is dat zij zich aanmeldden voor de Toed. Wel wordt in de enquête gevraagd naar verwachtingen en doelen van de individuele deelnemers, zodat het mogelijk zal zijn om de resultaten daaraan te toetsen.

Voor de organisatoren van de Toed zijn de belangrijke criteria:

- De Toed vergroot de ervaringsdeskundigheid van de cursist;
- De Toed levert een bijdrage aan het herstel van de cursist;
- De Toed helpt de cursist te leren van het herstel van anderen en helpt de cursist te weten te komen hoe je daarbij kunt ondersteunen;
- De Toed verschaft de cursist toegang tot kennis van de 'methoden' in de cliëntenbeweging;
- De Toed helpt de cursist bij het verwerven van agogische vaardigheden bij de inzet van ervaringsdeskundigheid;
- De Toed wordt op een goede manier vormgegeven, georganiseerd en uitgevoerd en de beoogde leerprocessen worden gefaciliteerd.

Voor werkgevers in zorginstellingen is gekwalificeerd personeel een eerste belang:

- Door het volgen van de Toed verwerft de ervaringsdeskundige werknemer voldoende arbeidsvaardigheden, zoals betrouwbaarheid, inzetbaarheid, etc;
- Door het volgen van de Toed is de ervaringsdeskundige werknemer in staat een brug te slaan tussen hulpverlening en cliënt;
- Door het volgen van de Toed ontwikkelt de ervaringsdeskundige werknemer een kritische houding tegenover de hulpverlening, waardoor hij/zij deze kan corrigeren;
- Door de Toed kan de ervaringsdeskundige werknemer zijn taken en werkzaamheden beter uitvoeren;
- Door de Toed kan de ervaringsdeskundige werknemer cliënten ondersteunen bij het eigen herstelproces;
- Door de Toed verbetert de kwaliteit van de inspraak- en participatieprocessen in de instelling;
- Door de Toed verbetert het herstelbeleid van de instelling.

Uitkeringsinstanties die het cursusgeld financieren (zoals bijvoorbeeld het UWV) hebben als eerste belang om 'arbeidsgehandicapten' aan betaald werk te helpen:

- Door de Toed vinden uitkeringsgerechtigden betaald werk;
- De Toed draagt bij aan het herstel en daardoor aan de bevordering van het arbeidsvermogen;
- De Toed draagt bij aan het vergroten van arbeidsvaardigheden;

- De Toed vergroot de werkervaring van uitkeringsgerechtigden in vrijwilligerswerk en leerwerkprojecten.

De bovenstaande criteria hebben richting gegeven aan de constructie van de vragenlijst. Zoveel mogelijk zijn de criteria in afzonderlijke aspecten opgedeeld, waarop een ja/nee antwoord mogelijk is. De vraag is daarbij welke score als voldoende of onvoldoende moet worden gezien.

Bij satisfactieonderzoek worden relatief hoge cijfers gehaald: vaak wordt een rapportcijfer 7 gevonden, wat grosso modo overeenkomt met 70% tevreden respondenten. Het is echter onjuist om dergelijke cijfers als goed te interpreteren: “met een 7 mag je absoluut niet tevreden zijn.” (Kok & Van Wijngaarden, 2006).

Veel vragen in de onderhavige enquête kunnen opgevat worden als vragen naar de satisfactie met (het verloop en de uitkomst van) de Toed. We stellen een meerderheid van 70% positieve antwoorden als norm voor wat we net voldoende achten. Bij 80% positieve antwoorden zullen we spreken van ‘goed’. Een aparte norm moet gesteld worden voor de vraag of de Toed deelnemers aan betaald werk heeft geholpen. Uit de reïntegratiebedrijven, die specifiek zijn gericht op het aan het werk helpen van uitkeringsgerechtigden, is het bekend dat de verwachtingen niet te hoog gespannen mogen zijn. In veel gevallen vinden rond de 33% van de deelnemers betaald werk en wordt dit niet als slecht resultaat bestempeld. In 2004 vond 41% van de deelnemers binnen 2 jaar werk en dit werd als een gunstig resultaat gezien (SZW, 2008). Maar veel is afhankelijk van de individuele inzet van mensen, veel is afhankelijk van de conjunctuur en de cijfers verschillen ook per doelgroep. Wat dat laatste betreft blijkt psychische problematiek een duidelijke belemmering te vormen voor het vinden van werk. We stellen daarom de norm niet al te hoog: als 30% van de deelnemers die streefden naar betaald werk, dit na de Toed ook inderdaad gevonden heeft, zullen we spreken van een voldoende resultaat. Als een percentage van 40 wordt gevonden zullen we dit beoordelen als een ‘goed resultaat’.

## 2.2 Constructie van de vragenlijst

Aan de hand van de normkaders is een concept-vragenlijst opgesteld. In twee ronden is dit concept uitgetoetst bij oud-cursisten en bijgesteld aan de hand van hun antwoorden en van hun commentaar. Daardoor is een vragenlijst ontstaan waar cursisten antwoord op blijken te kunnen geven. De vragenlijst is vervolgens met de projectleider van het RAAK-project en het IGPB doorgenomen en verder bijgewerkt. De vragen zijn ondergebracht in vier clusters, overeenkomstig de vraagstelling van het onderzoek:

- Algemene vragen;
- Verwachtingen toen men de Toed ging doen;
- Het verloop van de cursus;
- Resultaten van de cursus.

## 2.3 Uitvoering van de enquête, rappelling en response

Om de oud-cursisten te bereiken werd medewerking van het secretariaat van het IGPB verkregen. Van alle cursussen zijn de deelnemers achterhaald, behalve van de Toed in Amsterdam in 2002. De diverse adressenlijsten (soms afkomstig van Conquest ) werden bijeengebracht in een bestand met 324 namen. Bij deze namen hoorde meestal een postadres, vaak een telefoonnummer en vaak ook een emailadres.

Het bestand werd opgeschoond door dubbeltellingen te verwijderen, fouten te herstellen, juiste adressen te achterhalen, enzovoorts.<sup>4</sup> Dit resulteerde uiteindelijk in een lijst van 294 namen. Dit bestand is gedefinieerd als de populatie van het onderzoek.

---

<sup>4</sup> Bij de opschoning zijn 30 personen van de lijst verwijderd: 11 personen die op geen enkele manier bereikt konden worden, 7 personen die dubbel op de lijst stonden, 6 personen die ten onrechte op de lijst stonden, 3 mensen die verzochten van de lijst te worden geschrapt en 3 overledenen.

Circa 280 vragenlijsten zijn verzonden per post en circa 100 per email (dit aantal telt op boven de 294, omdat veel zendingen retour kwamen door adresfouten).

Aan het rappeleren van de respondenten is veel aandacht besteed. Per post en per email is een herinnering gestuurd. Tenslotte zijn circa 200 mensen opgebeld.<sup>5</sup> Daarbij bleek dat tien mensen niet wilden meewerken aan de enquête.

Van alle stappen die in deze fase van het onderzoek zijn genomen is een protocol bijgehouden (zodat alle beslissingen over het samenstellen en opschonen van het adressenbestand, het uitzetten van de enquête, de rappeling, dubbelingen, redenen van weigering, enzovoorts, zijn gedocumenteerd).

Uiteindelijk hebben 90 personen gerespondeerd: 68 via de post en 22 per email. Op de populatie van 294 betekent dit een response van 30,6%.

## 2.4 Analyse

De enquêteresultaten zijn ten behoeve van de analyse ingevoerd in een Excel-bestand. De invoer is gecontroleerd aan de hand van een steekproefje, waarbij bleek dat het aantal fouten minder was dan 1 op 500 *entries*. In enkele gevallen werden tegenstrijdige gegevens in de analyse opgemerkt die teruggevoerd konden worden op een invoerfout, die vervolgens snel kon worden gecorrigeerd. Het voordeel van het werken in Excel was dat de analyse gemakkelijk terug kon gaan naar het *record*-niveau. Zo konden de codes van de gesloten vragen steeds in verband worden gebracht met de antwoorden op de open vragen (vaak toelichtingen die op de open vragen werden gegeven). Dat leidde soms tot hercodering van de gesloten vragen, bijvoorbeeld waar de keuze tussen ja en nee niet adequaat was en de respondent duidelijk bedoelde dat de waarheid zich daartussen bevond (de hercodering kon dan zijn 'deels' of 'soms'). Het analyseren op *record*-niveau van kwantitatieve en kwalitatieve gegevens attendeerde ook op bovengenoemde invoerfouten. Met de zoekfunctie konden in Excel ook gemakkelijk tekstfragmenten worden teruggevonden voor de kwalitatieve analyse. Het nadeel van het werken met Excel was dat de tellingen en kruistabellering handmatig moesten worden uitgevoerd en dus tijdrovender waren. Een ander nadeel was dat correlatiematen en toetsen niet makkelijk uitvoerbaar waren. Hieraan was echter zelden behoefte. Binnen de gekozen onderzoeksopzet volstonden – zoals voorzien – meestal rechte tellingen en kwalitatieve analyses.

---

<sup>5</sup> De telefoongesprekken met de circa 200 oud-cursisten verliepen als volgt: bij circa 58 mensen werd een bericht ingesproken in de voicemail, 40 keer verzocht men om het toesturen van een nieuwe vragenlijst, 40 keer zei men 'ernaar te zullen kijken', 36 keer werd geen contact gemaakt (in gesprek, neemt niet op, niet thuis, e.d.), 14 keer bleek men al gerespondeerd te hebben en 10 keer weigerde men medewerking aan de enquête.

### 3. Bevindingen

In dit hoofdstuk geven we de resultaten van de enquête. In grote lijnen volgen we de volgorde van de vragen in de vragenlijst (deze is als bijlage in dit rapport is opgenomen).

#### 3.1 Kenmerken van respondenten (vragen 1 – 11)

De 90 oud-cursisten van de Toed die de vragenlijst hebben ingevuld en ingestuurd (vanaf nu aangeduid als de 'respondenten') zijn in meerderheid (56%) van het vrouwelijke geslacht. Hun gemiddelde leeftijd is 49 jaar (in het voorjaar van 2013). Bij deze gemiddelde leeftijd mag niet vergeten worden dat een belangrijk deel van de respondenten (33%) de Toed 7 tot 12 jaar geleden heeft gevolgd. De gemiddelde leeftijd van de respondenten bij aanvang van de cursus is circa 44 jaar.

Van de respondenten is 34% hoger opgeleid (HBO of universitair) en dat komt overeen met het opleidingspeil van de algemene bevolking (Eurostat, 2010).

Opvallend is dat de grote meerderheid (74%) van de respondenten actief is in een cliëntenorganisatie, als ze de cursus beginnen. Meestal (40 keer) is dat in een Cliëntenraad, 5 keer in een CBB, 4 keer in een patiëntenvereniging, 3 keer in een RPCP, 2 keer in een zelfhulpgroep en 2 keer in een HEE-groep. Bijna altijd (92%) werkten zij onbetaald. De respondenten volgden de Toed in Amsterdam (62%), in Eindhoven (32%) of in Deventer (6%). Op twee na alle cursisten hebben een certificaat behaald. Twee cursisten hebben hun certificaat behaald in tweede instantie.

##### 3.1.1 Representativiteit van de respondenten

Door de kenmerken van de respondenten te vergelijken met die van de totale groep cursisten, kunnen we controleren of er selectiviteit in de response is opgetreden. De man-vrouw verhouding onder de respondenten komt goed overeen met die van de totale groep cursisten (zie Tabel 1.).

	Alle cursisten	(valid) %	Respondenten	(valid) %
Man	138	46,0	39	43,8
Vrouw	162	54,0	50	56,2
Onbekend	4		1	
Totaal	304		90	

Tabel 1. Man-vrouwverhouding van alle cursisten en van de respondenten

De verdeling over de plaatsen waar de cursus is gevolgd door de respondenten komt redelijk goed overeen met die van de totale groep respondenten (zie Tabel 2.).

	Alle cursisten	(valid) %	Respondenten	(valid) %
Amsterdam	178	58,7	56	62,2
Eindhoven	108	35,6	29	32,2
Deventer	17	5,6	5	5,6
Onbekend	1			
Totaal	304		90	

Tabel 2. Cursusplaats van alle cursisten en van de respondenten

En ook het jaar waarin de cursus is gevolgd door de respondenten komt redelijk overeen met de deelname van de totale groep cursisten (zie Tabel 3.).

	Alle cursisten	(valid) %	Respondenten	(valid) %
2001 – 2003	31	10,2	11	12,2
2004 – 2006	70	23,1	19	21,1
2007 – 2009	80	26,4	20	22,2
2010 – 2012	122	40,3	40	44,4
Onbekend	1			
Totaal	304		90	

**Tabel 3. Cursusjaar van alle cursisten en van de respondenten**

In Tabel 3. zien we een lichte oververtegenwoordiging van deelnemers uit de recentere jaren 2010-2012. Het is begrijpelijk dat degenen die een cursus recent hebben gedaan, meer geneigd zijn om te reageren op een enquête dan zij die de cursus langer geleden hebben gevolgd. Toch is dit effect geringer dan we hadden verwacht: deelnemers lijken de Toed niet snel te vergeten.

### **3.1.2 Selectiviteit in de response?**

De vraag of de 90 respondenten representatief zijn voor de totale populatie van 294 deelnemers aan de Toed kan niet met zekerheid beantwoord worden. Het is goed denkbaar dat er een selectie heeft plaatsgevonden. In de vorige paragraaf vonden we op drie factoren (geslacht, cursusjaar en cursusplaats) geen grote vertekeningen. Dat vormt wel een aanwijzing voor representativiteit, maar geen bewijs.

Het is denkbaar dat de ervaringen met de Toed een rol hebben gespeeld bij de beslissing om de enquête al dan niet in te vullen en dat daardoor de resultaten vertekend worden. Belangrijke vragen zijn daarom:

- hebben cursisten die tevreden waren over de Toed vaker gerespondeerd dan cursisten die ontevreden waren?
- hebben cursisten die profijt hebben gehad van de Toed vaker gerespondeerd dan cursisten die er geen profijt van hadden?

Tijdens de telefonische rappelering vonden we hierover enkele aanwijzingen. We spraken 10 ex-cursisten die niet wilden meewerken aan de enquête en we hebben aantekening gemaakt van de redenen die zij daarvoor gaven. Die redenen kwamen in het kort hierop neer:

- moeilijkheden van psychische en/of sociale aard of familieomstandigheden (7x);
- men heeft niets meer te maken met de psychiatrie (3x);
- het is erg lang geleden dat de Toed werd gevolgd (1x).

Deze redenen geven geen enkele aanwijzing dat ontevredenheid met de Toed een rol heeft gespeeld bij de beslissing om al dan niet te responderen. Wel is het mogelijk dat ex-cursisten die niets meer met de psychiatrie te maken hebben (en dus ook niet werken als ervaringsdeskundige), geen boodschap meer hebben aan de Toed. Dat kan betekenen dat mensen die wel een baan vonden als ervaringsdeskundige ook meer gemotiveerd waren om te responderen.

De aantallen zijn bijzonder klein, dus er mogen geen al te stellige conclusies aan verbonden worden. In elk geval zijn er geen ernstige aanwijzingen gevonden die doen twijfelen aan de representativiteit van de enquête, maar wel is het mogelijk dat respondenten die werken als ervaringsdeskundige enigszins oververtegenwoordigd zijn.

### **3.2 Hoe kwam u te weten over de Toed en wie betaalde het cursusgeld? (vragen 12 en 21)**

Deze twee vragen in de enquête staan nogal op zichzelf. Vraag 12 luidt: Hoe kwam u te weten dat de Toed bestond? Het antwoord hierop is weergegeven in Tabel 4.:

	<b>N</b>	<b>% (valid)</b>
Via een cliëntenorganisatie	35	38%
Via een hulpverlener	21	23%
Van horen zeggen	16	17%
Via internet	12	13%
Via de folder	4	4%
Via krant of tijdschrift	3	3%
Via een uitkeringsinstantie	1	1%
Missing	2	
Totaal	94	

**Tabel 4. Hoe kwam u te weten dat de Toed bestond?**  
(Meerdere antwoorden waren mogelijk)



Opvallend in Tabel 4. is dat uitkeringsinstanties maar zelden een klant attent maken op het bestaan van de Toed. Het werkt kennelijk andersom, want de klant moet de uitkeringsinstantie op de hoogte brengen (zie ook Tabel 5.). Papieren informatiedragers (folders, kranten) hebben geen groot aandeel in de informatievoorziening, maar internet is belangrijker. Maar vooral hoort men over de Toed via een cliëntenorganisatie of via een hulpverlener, en vermoedelijk overlapt hiermee de categorie ‘van horen zeggen’. Kortom, de informatieoverdracht lijkt grotendeels mondeling te werken.

Vraag 21 luidt: Wie heeft het cursusgeld voor de Toed betaald? De antwoorden op deze vraag worden samengevat in Tabel 5.:

	N	% (valid)
Zorginstelling	34*	39%
Cliëntenorganisatie	24*	27%
Uitkeringsinstantie	16	18%
Cursist zelf	14	16%
Missing	2	
Totaal	90	

**Tabel 5. Wie heeft het cursusgeld voor de Toed betaald?**

**\*Vier cursisten hebben een klein deel zelf bijgedragen**

Uit Tabel 5. blijkt dat het cursusgeld voor de Toed in de meeste gevallen wordt betaald door een zorginstelling of door een cliëntenorganisatie (daartussen bestaat in de antwoorden enige onduidelijkheid, omdat bijvoorbeeld een budget van een cliëntenraad soms niet wordt onderscheiden van het budget van de betreffende zorginstelling en vice versa). Zestien cursisten betalen zelf het cursusgeld en nog eens vier betalen een deel ervan. Opmerkelijk is dat uitkeringsinstanties niet erg vaak financieren, terwijl zij toch een belang hebben bij het activeren of reïntegreren van hun klanten. We zullen hierop in Hoofdstuk 4 terugkomen.

### 3.3 Waarom deelnemen aan de Toed? (vragen 13 - 20)

In de vragen 13 t/m 20 van de enquête wordt gevraagd naar de motivatie en de verwachtingen van cursisten bij het begin van de Toed. Het zijn op één na open vragen, die zich niet makkelijk laten kwantificeren. Soms waren de antwoorden echter zo specifiek dat ze wel gekwantificeerd konden worden. De meest gebruikte term in de antwoorden is ‘ervaring’.

#### a. Iets doen met je ervaringen

Cursisten geven aan dat zij ‘iets willen doen’ met hun ervaringen met psychisch lijden en met de ggz. Dat gaat twee kanten op: naar jezelf en naar de anderen. Die twee kanten staan niet los van elkaar:

*“Omdat ik graag andere mensen wilde helpen met mijn ervaringen... mezelf beter leren kennen en mijn grenzen duidelijk kunnen aangeven... leren goed mijn ervaringen te verwoorden... Een baan vinden als ervaringswerker.”*

Dus aan de ene kant zijn er de eigen ervaringen met psychisch lijden en hulpverlening, aan de andere kant het inzetten van ervaringen voor anderen. We gaan hier wat dieper op in en brengen even de scheiding aan tussen zelf en anderen.

#### b. Voor jezelf

Cursisten willen in de Toed hun ‘ervaringen onderzoeken’ om tot meer ‘zelfkennis’ en ‘zelfinzicht’ te komen. Ze willen betekenis leren geven aan hun ervaringen. Daarmee willen ze beter leren omgaan met hun problematiek, de problemen leren ‘hanteren’ of ‘verwerken’:

*“mezelf leren helpen”*

*“inzicht krijgen in mijn depressie “*

*“angsten overwinnen”*

*“herstelproces starten”*

Maar cursisten willen ook ‘zichzelf ontplooien’, ‘zich ontwikkelen’ en ‘groeien’:

*“Om mijn ervaringskennis in een breder verband te exploreren. Om mijzelf te ontwikkelen.”*

Een onderdeel van ontwikkeling en ontplooiing is ook scholing. Op dit aspect gaan we straks nader in.

### **c. Voor anderen**

Men wil de eigen ervaringen niet alleen voor eigen doelen onderzoeken, men wil ze ook voor anderen inzetten. Allereerst wil men uit het isolement breken:

*“Ik wilde iets nuttigs met mijn leven doen...”*

*“Ik wilde iets doen na drie jaar thuiszitten door psychische problemen.”*

Cursisten willen de eigen ervaringen inzetten om de situatie van anderen te verbeteren:

*“Ik wilde graag helderder krijgen wat ik met mijn (akelige) ervaringen binnen de psychiatrie zou kunnen doen. Hoe wij iets zouden kunnen doen aan verbetering van zorg aan cliënten uit de psychiatrie.”*

De situatie van anderen verbeteren, kan door belangenbehartiging. De ruime meerderheid van de cursisten is bij aanvang van de Toed actief in een cliëntenorganisatie, de helft daarvan in een cliëntenraad. Zij willen vaak hun ervaringsdeskundigheid vergroten om beter te kunnen functioneren:

*“Dat de Toed mij zou kunnen helpen om effectiever te werk te gaan als voorzitter binnen de Cliëntenraad.”*

Je ervaringen inzetten voor anderen kan soms de vorm van mantelzorg aannemen:

*“Eigen belangen kunnen behartigen en dat van naaste familieleden... Ervaringsdeskundigheid benut ik bij mantelzorg verlenen aan zoon in het bijzonder!!”*

Veel vaker willen mensen hun ervaringen inzetten voor anderen in de reguliere zorg:

*“Mezelf en anderen te kunnen helpen en een baan zoeken in deze branche.”*

In bijna alle gevallen waarin mensen hun ervaringen willen inzetten voor anderen is er sprake van werk, een betaalde of onbetaalde baan.

### **d. Werk**

Betaald werk is één van de belangrijkste motieven om aan de Toed deel te gaan nemen. Dit blijkt uit de antwoorden op vraag 17 (Streefde u toen u de Toed ging doen naar een betaalde baan als ervaringsdeskundige?).

Van de respondenten antwoordt 71% bevestigend op deze vraag (hoewel zes respondenten wat aarzelen en toelichten: ‘niet als eerste doel’, ‘mogelijkheid openhouden’ of ‘niet per se’. Dat men streeft naar een betaalde baan sluit overigens niet uit dat sommigen ook gemotiveerd zijn om hun functioneren in een onbetaalde baan te verbeteren.

Van de 26 respondenten (29%) die niet naar een betaalde baan streefden, zijn de meesten (14) gericht op onbetaald werk: zij willen hun ‘inzet verbeteren’, ze willen beter ‘onderlegd raken’, ‘beter functioneren’ in hun huidige vrijwilligerswerk (meestal in een cliëntenorganisatie).

Enkelens zijn niet actief in een cliëntenorganisatie, maar zijn op zoek naar zinvol vrijwilligerswerk.

Soms is betaald werk nog een brug te ver:

*“Nog niet hersteld genoeg.”*

Soms is het een reeds gepasseerd station:

*“Gezien 20 jaar betaald te zijn als hulpverlener en mijn financiële positie, is de noodzaak tot betaald werk niet al te groot. Zinnig bezig te zijn tegen een reële vergoeding vind ik OK.”*

De 12 respondenten die niet naar een betaalde baan streefden en ook niet naar onbetaald werk, zijn meestal gemotiveerd voor persoonlijke groei en ontwikkeling. Maar andere cursisten geven als toelichting ‘ik had toen geen idee’. Zij begonnen de cursus zonder specifieke verwachting of doelstelling. Hun motieven veranderden tijdens de cursus. Het is goed mogelijk dat dit voor meer mensen

geldt, dan uit de enquête blijkt. Enkele cursisten streefden vooraf *niet* naar een betaalde baan, maar vonden die wel na afloop van de Toed. En twee cursisten streefden niet naar een betaalde baan, omdat ze die al hadden bij aanvang van de Toed.

#### **e. De Toed om je te oriënteren op werk**

Sommige mensen willen in de Toed vooral zicht krijgen op hun kwaliteiten, soms na jaren van inactiviteit en negatief commentaar van anderen:

*“Achter te komen wat mijn kwaliteiten waren... om hiermee later wat te gaan doen.”*

*“Om een breder inzicht in mezelf en mijn mogelijkheden te verkrijgen.”*

Men wil zich niet alleen oriënteren op de eigen kwaliteiten, maar ook op de mogelijkheden die er in de buitenwereld zijn:

*“Ik wilde leren welke mogelijkheden er waren en welke baan het beste bij mij paste.”*

*“Wat de mogelijkheden zijn voor een (ex) cliënt binnen een zorginstelling en hoe je kracht in te zetten.”*

Het is dan ook niet verwonderlijk dat 65 respondenten bevestigend antwoorden op vraag 18 (‘Wilde u leren wat voor werk u als ervaringsdeskundige zou kunnen doen?’).

#### **f. Scholing**

Deelnemers aan de Toed willen leren, ze willen hun kennis uitbreiden, hun vaardigheden en deskundigheid vergroten. Scholing vormt een onderdeel van het motief van ontwikkeling en ontplooiing, dat in paragraaf 2 werd signaleerd.

Op vraag 20 (‘Wilde u ervaring opdoen met [weer] naar school gaan’) antwoordt de helft van de respondenten bevestigend:

*“Weer opstarten met naar school gaan.”*

Sommigen willen zich daarbij oriënteren op een toekomstige studiekeuze:

*“Wilde iets nuttigs met m'n leven doen in de richting van mogelijke studiekeuze.”*

Door de Toed willen cursisten hun ervaringsdeskundigheid uitbreiden. Cursisten willen deskundiger worden:

*“Om mezelf te discundigen.”*

*“Ik wilde graag iets met ervaringsdeskundigheid doen en mezelf scholen.”*

Deskundigheid omvat de aspecten van kennis en vaardigheid. Sommige cursisten zijn op zoek naar specifieke kennis:

*“Omdat ik mij wilde scholen en verdiepen in de geschiedenis van de cliëntenbeweging, de WMCZ en het cliëntperspectief.”*

Sommige cursisten willen specifieke vaardigheden leren:

*“Om vaardigheden aan te leren om bepaalde ervaringsdeskundige rollen te kunnen uitvoeren... Vaardigheden om mijn ervaringskennis beter toepasbaar te maken voor anderen.”*

Benadrukt moet worden dat alle aspecten en elementen, die hierboven zijn onderscheiden, in werkelijkheid met elkaar vervlochten zijn: leren over jezelf en over anderen, jezelf helpen en anderen helpen, je eigen problemen hanteren en dat aan anderen overbrengen, jezelf ontwikkelen en meer voor anderen betekenen.

#### **g. Extrinsieke motieven**

Voor enkele respondenten kwam de motivatie om aan de Toed deel te nemen meer van buiten dan van binnen:

*“Ik heb de plaats van een medelid van de cliëntenraad ingenomen die zich voor de Toed had aangemeld en die zich voor het begin van de cursus had teruggetrokken. (..) Ik had geen flauw idee wat ik van de cursus zou kunnen opsteken.”*

*“Op ‘advies’ van de directie.”*

Voor twee respondenten was het volgen van de Toed een voorwaarde die werd gesteld toen hen een baan werd aangeboden:

*“Ik kreeg betaald werk als ervaringsdeskundige. Zij vonden het noodzakelijk om de Toed te gaan volgen.”*

Deze vier respondenten weten vooraf niet goed wat ze kunnen verwachten van de Toed of wat ze ermee willen bereiken.

### **3.4 Verloop van de cursus (vragen 22 - 38)**

De Toed Basiscursus omvat 14 dagen, met twee te onderscheiden elementen: lesdagen, waarin iedere keer een gastdocent een specifiek onderwerp behandelt en een klein aantal portfolio-bijeenkomsten. Daarin werkt iedere cursist, in een klein groepje met een vaste portfoliodocent, aan een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) en een persoonlijk portfolio. De cursus wordt afgerond met een persoonlijke presentatie voor medecursisten. Iedere cursist krijgt bij het begin van de cursus een cursusmap en het boek ‘Cliëntenparticipatie’ van Harrie van Haaster, dat de leidraad biedt voor de cursus.

In de enquête wordt in het deel ‘verloop van de cursus’ begonnen met vragen rond de portfolio-bijeenkomsten. Daarna komen de lesdagen aan bod.

#### **A. Portfolio-bijeenkomsten**

##### **Vraag 22. Wat vond u van de veiligheid in de groep?**

Van de 90 cursisten die aan het onderzoek meededen, laat 82% weten de veiligheid tijdens de portfolio-bijeenkomsten ‘goed’ of ‘zeer goed’ te vinden, 16% is ‘neutraal’ en 2% oordeelt ‘slecht’. Ook in hun toelichtingen laten de meeste cursisten weten de veiligheid goed te vinden. Veel cursisten voelden zich vrij genoeg om dingen te zeggen:

*“Ik wist dat ik over alles kon praten zonder dat er vreemd tegen aan gekeken werd.”*

*“Een luisterend oor en begrip naar elkaar.”*

Een aantal cursisten maakt duidelijk door wie de veiligheid wordt gecreëerd:

*“Die hebben we met elkaar gemaakt.”*

Voor sommigen is de docent degene die voor de veiligheid zorg draagt:

*“Werd door docenten per persoon goed op gelet of aan personen gevraagd ‘voel je je veilig’.”*

*“Ik vond het een fijne groep en Saskia van Dorp bewaakte ook goed dat er veiligheid was.”*

Volgens anderen moesten zij zelf daarvoor zorgdragen:

*“Ik moest wel wat aangeven om te zorgen dat de groep veilig bleef.”*

Een enkeling heeft slechte ervaringen met de veiligheid:

*“Ik had vraagtekens bij sommige personen.”*

Twee cursisten hebben de cursus twee keer gedaan. Opvallend is dat zij dit te berde brengen bij het onderwerp ‘veiligheid’:

*“We kregen van veel verschillende mensen les, wat voor mij niet bijdroeg aan veiligheid in het geheel. Daarom ben ik de eerste keer gestopt. Na gesprek met Jean Knooren ben ik het jaar daarna opnieuw begonnen. Er was toen meer oog voor veiligheid en ik had wat meer vertrouwen in zorgen voor mijn eigen veiligheid.”*

*“De eerste maal dat ik de opleiding deed ben ik verwijderd. De tweede maal ging het goed.”*

##### **Vraag 23. Bent u achteraf tevreden over hoe u meegedaan heeft in de portfolio-bijeenkomsten?**

De grote meerderheid van 90% van de respondenten laat weten ‘voldoende’ of ‘zeer tevreden’ te zijn. Uit de toelichtingen blijkt hoe uiteenlopend zo’n positief oordeel tot stand komt:

*“Ik heb er mijzelf als mens met mijn problematiek neer kunnen zetten.”*

*“Heb veel af kunnen sluiten doordat ik mijn ervaringen op papier kon zetten.”*

*“Het was een klein groepje, dus prima om te oefenen en open te zijn.”*

*“Kwam niet teveel, maar ook niet te weinig aan het woord, prima!”*

Daarentegen antwoordt 6% van de respondenten 'neutraal' en 4% 'onvoldoende', bijvoorbeeld:

*"Ik vind dat ik er meer van had kunnen maken."*

Sommige cursisten vatten de vraag anders op dan bedoeld. Daardoor ontstaat geen reflectie op de eigen bijdrage van de cursist, maar een algemener oordeel over de portfoliobijeenkomsten:

*"Dit waren voor mij de meest waardevolle bijeenkomsten."*

*"Feedback was te weinig, had meer mogen zijn."*

*"Had wat meer persoonlijke begeleiding verwacht, de grote monden kregen de aandacht!"*

*"Wat mij betreft waren er TE WEINIG portfolio lessen. Gezien het belang van deze lessen voor je ontwikkeling als ervaringsdeskundige."*

#### **Vraag 24. Waren de andere deelnemers in de portfolio-groep voor u ondersteunend?**

Van de respondenten laat 90% weten dat ze de medeleden van de portfoliogroep ondersteunend vonden. Deze spelen een belangrijke rol:

*"Het delen met elkaar, herkenning en erkenning zijn de sleutelbegrippen."*

*"Diversiteit opende mijn ogen voor het brede draagvlak."*

Echter, 10% van de respondenten heeft dat niet zo ervaren:

*"Het was voor mij goed geweest, nog iemand met een soortgelijke achtergrond in de groep te hebben. Of dan heel divers. Nu waren er 2 groepen in de groep."*

#### **Vraag 25. Was uw portfolio-docent ondersteunend?**

Op deze vraag wordt in nog grotere mate bevestigend geantwoord: 96% van de respondenten vindt de portfoliodocent ondersteunend:

*"Erg ondersteunend, helder en inspirerend! Het was fijn, een portfoliodocent te hebben, die zowel intellectueel als 'emotioneel/persoonlijk' zo veel in huis had en erg betrokken was!"*

*"Zij stelde heel veel vragen, waarmee ik gericht aan de gang ging. Hoewel vragen heel gericht waren stelde zij ze heel neutraal. Dat viel me erg op. Dat laat veel ruimte over voor de deelnemer."*

Twee portfoliodocenten worden met name genoemd als 'geweldig', over anderen volgen allerlei lovende kwalificaties:

*"lief mens"*

*"kanjer"*

Maar 4% van de respondenten meldt negatieve ervaringen met de portfoliodocent:

*"De docent probeerde me teveel haar eigen inzichten op te dringen. Toen ik liet merken dat ik het niet met haar eens was, had ze het lef te beweren dat ik vanwege mijn gebrek aan reflectie, er nog niet aan toe was om als ervaringsdeskundige aan de slag te gaan. Omdat ik zelf het gevoel heb dat ik meer zit te reflecteren dan goed voor me is, is het heel vervelend als iemand het tegendeel beweert."*

#### **Vraag 26. Hebben het huiswerk en de opdrachten voor de portfolio u geholpen?**

Van de respondenten beantwoordt 87% deze vraag bevestigend:

*"Ja, het nadenken en het reflecteren op het verhaal."*

*"Doorleef je ervaringen opnieuw/met elkaar."*

*"Veel leren dat helpt."*

*"Ik heb het boeiend gevonden. Ik vond het ook fijn, vanaf het begin bezig te zijn met de portfolio en ben nog altijd trots op het resultaat. Het illustreert hoe veelzijdig mijn activiteiten toen al waren. Dat is later alleen maar toegenomen."*

Echter, 13% van de respondenten vindt dat ze hierdoor niet geholpen zijn:

*"Ik wist er niet goed raad mee."*

*"Omdat ik niet veel aan mijn docent had, heb ik op mijn eigen manier aan mijn presentatie gewerkt. Het kon me in feite geen moer meer schelen of ik wel of geen certificaat zou krijgen."*

## **B. Lesdagen**

### **Vraag 27. Ik vond het leuk om lessen te volgen.**

Vrijwel alle respondenten (98%) laten weten het volgen van lessen 'leuk' gevonden te hebben. Sommigen lichten dit nader toe:

*"Ik vond de lessen veel leuker dan de portfolio. Er was dan meer gelegenheid om met medecursisten in contact te komen. Ik geloof dat ik daar nog het meest van geleerd heb."*

*"We zaten in een leuke groep en de meeste lessen waren interessant."*

*"Er was een goede verhouding tussen het consumeren van informatie en actieve participatie in de lessen. Vooral het rollenspel is mij bijgebleven."*

*"Ik keek iedere week uit naar de lesdag en naar de nieuwe gastdocent."*

Slechts 2% van de respondenten vond het niet leuk om de lessen te volgen:

*"Soms bleef het steken bij een ervaringsverhaal."*

### **Vraag 28. Ik vond de inhoud interessant.**

De grote meerderheid van 90% van de cursisten vindt de inhoud interessant:

*"Vooral de lessen van wijlen Jet Vesseur over de Cliëntenbeweging en het verband van die ontwikkeling en mijn eigen verhaal van verzet naar meedenken en werken."*

*"De diverse achtergronden van de docenten maakten dat je heel veel verschillende gezichtspunten zag."*

Daarnaast antwoordt 5% van de respondenten met 'soms'. Slechts 5% van de respondenten vindt de inhoud niet interessant:

*"Een aantal dagdelen zeker niet, omdat het vooral over de geestelijke gezondheidszorg ging en ik kwam als ouder met ervaringen vanuit de jeugdzorg."*

*"Het meeste wist ik al, omdat ik ruime ervaring als ervaringsdeskundige had, dat vond ik erg jammer. Er was qua inhoud weinig nieuws."*

*"Niet altijd, soms kon je er geen touw aan vast knopen."*

### **Vraag 29. Van gastdocenten heb ik steun ondervonden.**

Op deze vraag antwoordt 83% van de respondenten bevestigend:

*"Crisiskaart, historie ggz, protestbewegingen kende ik al. Maar wel steun, moreel in andere inzichten."*

*"Ja: tijdens de les. Nee: vluchtig contact. Niet iedere docent was m.i. even inspirerend."*

Daarnaast antwoordt 6% van de respondenten met 'soms', terwijl 12% ontkennend antwoordt:

*"Wisselend. Van sommige docenten zeker. Andere docenten minder. En één docent stond huilend voor de klas. Dat gaf mij een onaangenaam gevoel en ook het gevoel dat ik steun moest bieden aan de docent in plaats van andersom."*

Het valt op dat in Deventer verschillende cursisten ontevreden zijn over de ondervonden steun van (sommige) gastdocenten:

*"Er waren 'goede' gastdocenten en er waren er die minder goed waren. De laatsten hadden totaal geen affiniteit met lesgeven aan ervaringsdeskundigen."*

### **Vraag 30. De gastdocenten konden hun onderwerp verbinden met hun eigen ervaringen.**

De grote meerderheid van de respondenten (91%) meent dat gastdocenten hun eigen ervaringen konden verbinden met het onderwerp van hun lesdag:

*"Iedere gastdocent had betreffende de psychiatrie zijn/haar eigen ervaring en onderwerp."*

*"Ze waren vaak heel open hierover en vertelden over hun ervaringen die hun betrokkenheid bij het onderwerp illustreerden."*

Maar volgens 5% van de respondenten geldt dat voor 'sommige gastdocenten' en 5% vindt dat dit in het geheel niet zo was:

*"Over het algemeen was dit m.i. het geval, hoewel sommige thema's zich hier niet voor lenen."*

*"Zelden, er was 1 uitzondering."*

### **Vraag 31. De gastdocenten konden mijn ervaringen in de les meenemen.**

De gastdocenten konden, volgens 64% van de respondenten, de ervaringen van de cursist in de les meenemen:

*"Ik voelde me veilig en vrij vragen te stellen n.a.v. mijn ervaring."*

*"Meestal wel, mits je die deelde."*

*"Dat werd mij ook gezegd. Wauw, er werd naar mij geluisterd."*

Echter, 36% van de respondenten vindt dat dit niet gebeurde:

*"Men stond weinig open voor mijn visie als verpleegkundige."*

*"Dat deed er volgens mij geen een."*

Bij deze vraag valt het op dat 14 respondenten geen antwoord geven.<sup>6</sup> Dat hoge aantal wijst er op dat de vraag moeilijk is te beantwoorden en waarschijnlijk niet goed is geformuleerd.

### **Vraag 32. De discussies waren interessant.**

In grote meerderheid (86%) vinden de respondenten van wel:

*"Door de discussies tussen de cursisten kwamen veel verschillende ervaringen met bijvoorbeeld ggz boven tafel."*

*"Ieder heeft zijn eigen ervaringen. Het is mooi dat we dat konden delen."*

Maar voor 8% van de respondenten geldt dat 'soms' en 6% vindt dat in het geheel niet:

*"Negatieve houding van sommige groepsleden belemmerde de discussies."*

*"Zodra je dieper op diagnoses ingaat stopt het."*

### **Vraag 33. Oefeningen (bijvoorbeeld rollenspellen) hielpen mij de stof beter te vatten.**

Op deze vraag geeft 86% van de respondenten een bevestigend antwoord:

*"Vooral het rollenspel maakte VEEL indruk en hadden wij heel graag VAKER gehad. Maakt je rol als ervaringsdeskundige duidelijker en was erg indrukwekkend. Hadden wij maar 1 keer, bij Jacqueline van der Ham. Iedereen was superenthousiast. Heel graag vaker gebruiken bij de Toed!"*

*"Het was voor mij een verrassing hoezeer de rollenspellen de emoties opengooiden (ook bij mij)."*

Daarentegen vindt 2% van de respondenten dat de oefeningen 'een beetje' hielpen en 11% vindt dat daarvan in het geheel geen sprake was:

*"Vond rollenspellen moeilijk dus was meer met het feit bezig en minder met wat het nut was."*

*"Ik háát rollenspellen."*

### **Vraag 34. Door zelf presentaties te doen werd ik me meer bewust van mijn ervaringsdeskundigheid.**

Verreweg de meeste respondenten (88%) menen van wel:

*"Zo kon ik ook aan de reacties van medecursisten en docenten merken of mijn verhaal duidelijk overkwam."*

*"De eindpresentatie heeft mijn bewustwording vergroot."*

---

<sup>6</sup> Bij de meeste andere vragen in deze paragraaf zijn er slechts 2 tot 4 respondenten die niet antwoorden ('missing data'). Bij het percenteren geven we vrijwel steeds de 'valide percentages', d.w.z. dat de missing data worden genegeerd.

Aan de andere kant meent 2% 'deels', terwijl 10% van de respondenten dit niet vindt:

*"Maar was ook een confronterende gebeurtenis."*

*"Een presentatie (eind-) vind ik te weinig."*

### **Vraag 35. Ik was tevreden over de inbreng van mijzelf tijdens de lessen.**

Veel respondenten (84%) zijn tevreden over de eigen inbreng tijdens de lessen:

*"Ja, dat ik het kan delen."*

*"Kan me goed uiten en mijn emoties verwoorden."*

*"Ik ben niet zo'n prater, maar ik heb toch af en toe mijn mond opengedaan."*

Daarentegen is 5% van de respondenten 'soms tevreden' en 11% in het geheel niet tevreden:

*"Ik was toentertijd niet zo spraakzaam."*

*"Ja en nee; ik had méér kunnen doen als ik steeds alle huiswerkstof beter tot me had genomen."*

*"Soms wel, soms niet."*

*"Ik kon mezelf soms moeilijk concentreren."*

*"Ik had bijna geen eigen inbreng, omdat ik nog heel veel benzo's slikte."*

### **Vraag 36. Ik vond de inbreng van medecursisten tijdens de lessen interessant.**

Van de respondenten waardeert 93% de inbreng van medecursisten als interessant:

*"Gaf soms een andere kijk op ervaringen."*

*"Van de medecursisten heb ik veel geleerd."*

*"Ik vond de band en inbreng van medecursisten tijdens de Toed een verrijking, een kadootje."*

Daarentegen vindt 2% van de respondenten de inbreng van medecursisten 'soms interessant' en 5% vindt die niet interessant:

*"Niet iedereen doet even hard mee!"*

### **Vraag 37. De cursusmap was leerzaam.**

Op deze stelling antwoordt 90% van de respondenten bevestigend:

*"Heb er nog steeds wat aan."*

*"Handig om vóór de volgende les alle info te lezen zodat je alvast weet waar het over gaat, en je je eigen gedachten daarover kunt vormgeven."*

Maar voor 10% van de respondenten geldt dit niet:

*"Ook wel wat droge theorie."*

*"Jammer dat er niet echt een terugkoppeling plaatsvond in de les."*

### **Vraag 38. Het cursusboek was leerzaam.**

Het cursusboek wordt door 77% van de respondenten als 'leerzaam' beoordeeld:

*"Veel geleerd."*

*"Nog steeds kijk ik er af en toe even in."*

*"Later wel toen ik er meer tijd voor had."*

Aan de andere kant vindt 3% dat dit 'deels' zo was en vindt 20% van de respondenten het boek 'niet leerzaam':

*"Maar het zou misschien wat meer up to date zijn (de artikelen waren allemaal vrij oud)."*

*"Naar mijn idee teveel vakjargon voor iemand die niet gewend is om boeken over dat onderwerp te lezen."*

Een aantal cursisten heeft geen boek gehad (dus kon het ook niet leerzaam zijn):

*"We hadden alleen een map."*

*"We hadden geen boek."*

In Amsterdam is het boek in de afgelopen drie jaar niet meer gebruikt, aangezien er steeds minder een verbinding tussen het boek en de overige onderdelen van de cursus werd gemaakt, Bovendien was het boek inmiddels aan vernieuwing toe.



## Conclusies over het verloop van de Toed

Met betrekking tot het verloop van de cursus is er sprake van een hoge tot zeer hoge waardering: op bijna alle vragen antwoordt 82 tot 98% van de respondenten positief. Hoog scoren de portfolio-docenten, de gastdocenten en de medecursisten. Cursisten zijn zeer te spreken over de eigen inbreng en de inbreng van mede-cursisten. Ook de portfoliobijeenkomsten en lesdagen scoren hoog. Iets minder positief is men over het cursusboek en de mate waarin gastdocenten ervaringen van de cursisten kunnen betrekken bij hun les (mogelijk is dit mede veroorzaakt door slechte vraagstelling of toepasselijkheid van de vraag).

De toelichtingen, die de respondenten steeds konden geven bij elke vraag in deze paragraaf, zijn veelzeggend. Ze laten vooral zien dat er goed is nagedacht bij het invullen van de vragen en dat de enquête niet is 'afgeraffeld'. De opmerkingen getuigen van grote betrokkenheid bij de cursus en bij de zaak waarom het gaat.

## 3.5 Resultaten van de Toed

### 3.5.1 De betekenis van de Toed voor herstel (vraag 41)

Vraag 41 luidt: Vindt u dat de Toed heeft bijgedragen aan uw herstel? Bij deze vraag hebben we het begrip 'herstel' niet gedefinieerd, zodat de respondenten vrij waren om hierbij hun eigen opvattingen te volgen. Van de 84 respondenten die deze vraag beantwoordden, vindt 73% dat de cursus heeft bijgedragen aan hun herstel. Bijna steeds geeft men hierbij een toelichting. Soms is die toelichting globaal:

*"Mijn herstel is met sprongen vooruit gegaan."*

*"Ja. Zeer zeker."*

*"Het heeft me laten inzien hoever ik in mijn herstel zit."*

Maar vaker is die toelichting heel specifiek. Respondenten voor wie de Toed bijdroeg aan hun herstel benadrukken het nieuwe perspectief dat zij vonden en koppelen dit aan het inzicht dat hun ggz-ervaring ook positieve kanten heeft:

*"..ook is het verkrijgen van een nieuw perspectief - als mogelijk toekomstig ervaringswerker een nieuw vak - voor mij heel belangrijk. Dat heeft dan ook weer met zingeving te maken (na al die ellende kun je mogelijk iets positiefs doen met je soms extreme lijden en verlies)."*

*"Heb inzicht gekregen in hoe ik mijn eigen ervaring als 'gereedschap' kan gebruiken. De emotionele beleving werd daardoor anders. Het was niet alleen maar narigheid, het leverde mij nu iets moois op. Mijn ervaring werd toegevoegde waarde."*

*"..het delen van mijn ervaringen met anderen en vooral ook contact over en kennis van hun ervaringen heeft mij veel gebracht, niet in de laatste plaats: om trots te zijn op de meerwaarde van onze ervaringen als cliënten."*

De Toed bevordert herstel, want het geeft kracht:

*"Het gaf mij kracht en moed, anderen te ontmoeten - die met hetzelfde bezig zijn."*

*"Kreeg meer empowerende krachten in mijn ervaringswerk."*

*"Onder andere door in te zien dat mensen die door een hoop leed zijn gegaan vaak eigenlijk heel sterk zijn, en meer levenswijsheid hebben. Hoop dat dit ook voor mij geldt."*

Anderen noemen toegenomen inzicht en bewustzijn als elementen van hun herstel:

*"Begrijp mijn aandoening beter."*

*"Heeft me zelfbewuster gemaakt."*

*"Meer kennis en inzicht."*

*"Meer reflectie over mezelf."*

De Toed bevordert het zelfvertrouwen:

*"Door de presentatie goed te doen, die zeer confronterend was, voel ik dat als zelfoverwinning."*

*“Het heeft me zekerder gemaakt.”*

*“Zeker, en aan mijn zelfvertrouwen!”*

En leidt tot een groter gevoel van competentie:

*“Ik werd door de Toed wakker geschud en beseftte dat ik toch nog iets in mijn mars heb.”*

Voor een cursist betekent herstel vooral het loskomen van de professionele betekenisgeving:

*“Eindelijk vrij van verlamdende etiketten en waarden en normen van hulpverleners/psychiaters.”*

Vaak benadrukt men ook het belang van de steun van medecursisten bij het herstel:

*“Erg inspirerend allemaal ervaringsdeskundigen bij elkaar.”*

*“Het lotgenotencontact + op 'n rijtje zetten van mijn herstelverhaal draagt wel bij!”*

*“Je bent toch een voorloper in die rol van ervaringsdeskundige, steun is dan niet overbodig.”*

Vier respondenten (5%) vinden dat de Toed *ten dele* heeft bijgedragen aan hun herstel:

*“Maar had veel meer kunnen zijn.”*

*“Ben me meer bewust geworden 'Herstellen doe je zelf!’”*

*“Niet aan mijn herstel, wel aan mijn zelfvertrouwen.”*

*“In een groep zijn, oefenen met mijn mening zeggen, maar meer niet.”*

Daarentegen vinden 19 respondenten (23%) dat de Toed *niet* heeft bijgedragen aan hun herstel:

*“Nee. Daarvoor is mijn ziekte (schizofrenie) te complex (maar leuk vond ik het wel).”*

*“Nee. Hetzelfde gebeven, wel achter keuzes gekomen in mijn leven.”*

Soms blijkt daarbij dat men aan het begrip ‘herstel’ verschillende invullingen kan geven:

*“Alle cursussen/opleidingen kunnen je meer richting ‘herstel’ doen komen, hoewel ik herstel niet zo'n goed woord vind. Leren leven met je beperkingen en de focus op wat goed gaat.”*

Twee cursisten menen dat je van een cursus zoals de Toed ook niet dient te verwachten dat die leidt tot herstel:

*“Vind ook niet dat de Toed dit hoort te doen. Je moet al klaar zijn met je herstel, vind ik, anders kun je nooit ervaringsdeskundig worden.”*

*“Ik vind ook niet dat een opleiding daarvoor bestemd is. Men moet al ‘hersteld’ zijn (evenwicht hebben) om dingen over te brengen.”*

Drie cursisten menen dat ze voor het begin van de cursus al hersteld waren:

*“Het heeft me alleen geholpen inzicht te geven in het herstelproces dat ik al doorlopen had.”*

*“Met medicijnen is heel goed te leven en te functioneren als ieder ander. ‘Herstel’ was er reeds toen ik aan de Toed begon.”*

*“Ik was al hersteld.”*

Voor sommige cursisten overschaduwden andere ervaringen de terugblik op de Toed:

*“Nee. Ik ben te lang gefrusteerd doorgedaan... Ik zat niet goed op mijn plaats als voorzitter van de Cliëntenraad.”*

*“Nee. Als deskundige heb ik meer verantwoordelijkheid gevoeld, maar dat werd in de praktijk niet op prijs gesteld... Door mijn kennis had ik meer duidelijke meningen, maar dat mocht ik blijkbaar niet.”*

We mogen concluderen dat het begrip ‘herstel’ leeft onder de deelnemers aan de Toed. De grote meerderheid van de respondenten vindt dat de Toed heeft bijgedragen aan hun herstel. Niet iedereen heeft dezelfde opvatting over wat het begrip ‘herstel’ inhoudt. Maar toenemende kracht en competentie, meer zelfbewustzijn en zelfvertrouwen, een nieuw levensperspectief en herkenning van de positieve waarde die de ggz-ervaringen ook bevat, passen goed in gangbare definities van herstel. Sommigen vinden echter dat geslaagd herstel een voorwaarde is om aan de Toed te beginnen. Dat staat in contrast met de opvatting dat herstel een doorlopend proces is, en dat de Toed daaraan kan bijdragen.

### 3.5.2 De betekenis van de Toed voor arbeid (vragen 40, 42 - 47)

De grote meerderheid van de respondenten streefden naar het vergroten van hun ervaringsdeskundigheid om die in te kunnen zetten in een werksituatie (zie paragraaf 3.2): 71% van de respondenten streefde naar een betaalde baan, 16% streefde naar een onbetaalde baan.

Het motief van betaald werk vinden is dominant, hoewel het soms aarzelend wordt verwoord ('eventueel', 'niet per se'). Ook sluit het streven naar betaald werk niet uit dat men ook onbetaald werk zou willen vinden of de inzet in het huidige vrijwilligerswerk zou willen verbeteren.

In de vragen 4-7 is gevraagd naar de werksituatie van respondenten bij aanvang van de Toed. In vraag 42 is gevraagd of respondenten nu werkzaam waren als ervaringsdeskundige. De antwoorden op deze vragen geven zicht op de arbeidscarrière van de respondenten, zie Tabel 6.

	<b>totaal</b>	<b>betaald</b>	<b>onbetaald</b>
Voor de Toed actief in cliëntenorganisatie en/of werkzaam in de zorg als ervaringsdeskundige	67	7	60
Nu werkzaam als ervaringsdeskundige	61	28	33

Tabel 6. Arbeidssituatie van cursisten voor en na de Toed

Tabel 6. laat zien dat het aantal respondenten dat na de Toed betaald werkt als ervaringsdeskundige verviervoudigd is. Deze toename kan echter niet zonder meer worden toegeschreven aan het volgen van de Toed. Respondenten hebben gemiddeld 5 jaar geleden de Toed gevolgd. Sinds die tijd is er meer in hun leven gebeurd, hebben zij andere cursussen gevolgd en hebben zij zich verder ontwikkeld. Maar het lijkt waarschijnlijk dat de Toed in elk geval een bijdrage heeft geleverd.

In vraag 47 is hiernaar geïnformeerd: Heeft de Toed u geholpen bij het krijgen van betaald of onbetaald werk als ervaringsdeskundige? De antwoorden zijn samengevat in Tabel 7.

	<b>N</b>	<b>% (valid)</b>
Ja	34	49%
Nee	36	51%
Nee, want ik had al werk	11	
Missing	9	
	90	

Tabel 7. Hielp de Toed bij het krijgen van werk?

Elf respondenten antwoorden op vraag 47 'Nee, want ik had al werk'. In feite is de vraag voor hen niet van toepassing, maar een dergelijke optie was niet in de vragenlijst voorzien. In Tabel 7. laten we deze categorie buiten beschouwing en percenteren we over de pure ja en nee antwoorden (dus over 70 respondenten). Op deze wijze berekend vindt 49% van de respondenten voor wie de vraag opgaat dat de Toed heeft geholpen bij het vinden van werk (onder hen vonden 21 respondenten betaald werk, 13 onbetaald werk).

De mate waarin de Toed heeft geholpen kan echter verschillen per respondent. Sommigen zijn daarover heel stellig:

*"Ja, 100%"*

*"Ben dankbaar dat ik de Toed heb mogen volgen, heb er een baan door gekregen.."*

Andere respondenten zijn gematigder:

*"Ja, de cursus was een pre in mijn sollicitatie."*

*"Ja, gedeeltelijk wel."*

Daarentegen geven 36 respondenten (51%) aan dat de Toed hen niet geholpen heeft om werk te krijgen. Daarvan hebben 6 respondenten goede hoop om in de toekomst wel een baan te vinden:

*"De opleiding is net afgelopen. Daarna volgden de feestdagen. Daarna ga ik actief solliciteren. Ongetwijfeld zal de Toed helpen."*

Voor een aantal respondenten heeft teleurstelling over de Toed vooral te maken met het niet vinden van werk (zie ook 3.4.1):

*“Helaas geen werk in kunnen vinden. Voelt alsof de Toedcursus niet echt serieus wordt genomen in de maatschappij.”*

Externe omstandigheden dwarsbomen niet zelden de arbeidsambitie:

*“Ik ben teleurgesteld dat (..) ik mijn werk als ervaringsdeskundige ben kwijtgeraakt door wegbezuiniging van mijn groep. Werken met mijn ervaring deed mij goed en was helpend. Nu is het voor mij een doodgelopen spoor.”*

*“Wel gesolliciteerd, aangenomen in eerste instantie bij een FACT, maar 'collega's' kenden mij van opnames en vonden het moeilijk als ik hun collega zou worden!”*

En sommigen hebben helemaal afgezien van een mogelijke carrière als ervaringsdeskundige:

*“Ik heb in ieder geval geleerd dat het ervaringsdeskundige of ervaringswerker zijn niet mijn ding is.”*

De opbrengst van de Toed wat betreft werk uit zich niet alleen in het krijgen van werk, maar ook in een verbetering van de arbeidssituatie en het functioneren op de werkplek. Respondenten voelen zich beter toegerust voor hun werk in bijvoorbeeld een cliëntenraad:

*“Heb veel geleerd en ben nu veel aan het werk als ervaringsdeskundige en heb door de cursus ook meer zelfvertrouwen gekregen.”*

Een respondent meldt dat dankzij de Toed het bestaande vrijwilligerswerk werd omgezet in een betaalde baan.

Bij een andere respondent hielp de Toed om een tijdelijk arbeidscontract om te zetten in een vast contract.

En nog een ander meldt dat na het volgen van de Toed de bestaande baan een andere inhoud kreeg, doordat meer ervaringsdeskundige taken werden opgedragen door de werkgever.

Concluderend mogen we stellen dat de Toed een duidelijk positieve invloed heeft op de arbeidssituatie van de deelnemers. In hoofdstuk 4 zullen we dit preciezer relateren aan de doelen en verwachtingen van de verschillende stakeholders.

### **3.5.3 Wat heeft u geleerd in de Toed? (vraag 48)**

De antwoorden op vraag 48 hebben we gerangschikt naar de mate waarin respondenten het eens waren met de stellingen: zeer mee eens, mee eens, neutraal, oneens, zeer mee oneens. Deze vijf opties zijn in Tabel 8. samengebracht in drie categorieën: (zeer) mee eens, neutraal, (zeer) mee oneens.

In deze tabel valt het op dat de meeste stellingen door een flinke meerderheid (64-87%) van respondenten onderschreven wordt. Daarnaast valt het op dat de stellingen die betrekking hebben op ervaringen het hoogst scoren: eigen ervaringen in een breder geheel zien, luisteren naar (ervaringen van) anderen, reflecteren over eigen ervaringen en benutten van eigen ervaringen. Dit zijn kernaspecten van het begrip ervaringsdeskundigheid en de hoge score mag daarom tot tevredenheid stemmen.

Daarentegen zijn er drie stellingen die laag scoren: hoe de hulpverlening werkt, samenwerken met je hulpverlener en onderhandelen met je hulpverlener. Dit hoeft ons niet te verbazen, want hierop is in de loop der tijd in de vormgeving van de Toed steeds minder accent komen te liggen (zie voorts paragraaf 4.2).

Tenslotte kan worden opgemerkt dat relatief weinig respondenten (52%) hebben geleerd over de mogelijkheden om als ervaringsdeskundige aan de slag te kunnen. In de volgende paragraaf gaan wij hier nader op in.

	(zeer) mee eens	neutraal	(zeer) mee oneens	missing
eigen ervaringen in een breder geheel zien	87%	12%	1%	7
luisteren naar anderen	84%	11%	6%	5
reflecteren over eigen ervaringen	80%	13%	7%	5
benutten van eigen ervaringen om voor de belangen van cliënten op te komen	80%	13%	7%	6
je eigen verhaal leren vertellen	76%	15%	9%	4
feedback geven	74%	20%	6%	6
kritische kijk naar het verschil tussen ervaringskennis en deskundigheid	72%	18%	11%	5
hoe de crisiskaart werkt	72%	14%	13%	7
kennis van theorie en praktijk van patiëntenrechten	71%	20%	8%	6
je als ervaringsdeskundige 'presenteren' en je positie waarborgen	68%	21%	11%	5
je eigen kwaliteiten en valkuilen kennen	67%	26%	7%	5
andere hulp die door cliënten ontwikkeld is	66%	27%	7%	5
in een groep werken	65%	26%	8%	6
verbanden leggen tussen verschillende problemen	64%	31%	6%	5
communicatieve vaardigheden en competenties	64%	31%	6%	5
kennis van theorie en praktijk van herstel	64%	28%	8%	5
hoe en waar cliëntensturing werkt	63%	26%	11%	6
hoe ervaringskennis via onderzoek tot stand komt	63%	24%	13%	7
hoe medezeggenschap en cliëntenraden werken	62%	27%	11%	6
hoe AA of andere zelfhulpgroepen werken	61%	27%	12%	6
over mogelijkheden om als ervaringsdeskundige aan de slag te kunnen	52%	31%	17%	6
hoe de hulpverlening werkt	52%	33%	15%	5
samenwerken met je hulpverlener	46%	32%	21%	6
onderhandelen met je hulpverlener	38%	43%	19%	6

**Tabel 8. Wat heeft u geleerd in de Toed?**

### 3.5.4 Tevredenheid en enthousiasme (vragen 39 en 50)

Op vraag 39 (als u nu terugkijkt op de Toed) antwoordt 72% van de respondenten 'enthousiast', 20% 'neutraal' en 8% 'teleurgesteld'. We zullen wat dieper ingaan op de redenen die men daarbij geeft en op de factoren die daarmee samenhangen.

Cursisten zijn vaak enthousiast omdat de Toed een positieve omslag heeft gevormd in hun leven:

*"Het was een prachtig begin van mijn carrière als ervaringsdeskundige."*

*"Een nieuwe wereld ging voor me open."*

*"Zéér enthousiast! De Toed is/was voor mij een nieuw begin. Eindelijk werd ik weer serieus genomen en kon ik verder, op weg naar een baan/werk/wat dan ook."*

Anderen formuleren dat wat voorzichtiger:

*"Heeft een begin van een basis gemaakt."*

*"De Toed is een goede opstap als je wilt gaan werken als ervaringswerker."*

Met name voor de cursisten die langer geleden deelnamen aan de Toed is het moeilijk te bepalen wat wat veroorzaakt heeft, want er hebben zich zovél invloeden voorgedaan.

*"Vraag 48 en 50 kan ik zo niet invullen omdat ik deze vaardigheden in alle afgelopen jaren meer ben gaan ontwikkelen. De Toed was een eerste aanzet tot."*

*"Ik heb veel andere dingen gedaan en voor mij is de Toed al iets te ver weg, ik heb veel vaardigheden via mijn vrijwilligerswerk ontwikkeld, dus weet het niet goed meer."*

Met het verstrijken van de jaren vervaagt of verandert de herinnering. Zo schrijft een deelnemer uit 2005, die vraag 39 niet beantwoordt:

*“Voor toen was ik enthousiast.”*

Maar een deelnemster uit 2004 blijft enthousiast over de Toed en kan er goed aan terugdenken:

*“Ik zal de gastles van Jet Vesseur nooit vergeten.”*

De mensen die men ontmoet heeft, de docenten, gastdocenten en medecursisten, vormen een belangrijke factor in hoe men de cursus beleeft:

*“Nogmaals dank ik de verschillende gastdocenten die uit alle windstreken steeds present waren, alsmede de vele leuke medecursisten. Je blijft het overheersende gevoel hebben deel uit te maken van een groep of beweging. En dat is positief, ongeacht de te behalen resultaten.”*

Teleurgesteld in de Toed tonen zich 7 cursisten. Die teleurstelling wordt soms veroorzaakt door de groep medecursisten:

*“Groep was niet fijn, weinig samenhang tussen onderwerpen, groepsleden té divers.”*

Teleurstelling in de Toed blijkt enigszins samen te hangen met het opleidingsniveau van de deelnemers. Hoger opgeleiden zijn minder vaak enthousiast en vaker teleurgesteld dan lager of middelbaar opgeleiden (Zie Tabel 9.):

*“Ik denk dat de Toed heel goed is als je begint en nog niet duidelijk weet wat je kunt en wat je wil. Maar als je al ervaring hebt en aan het werk bent als ervaringsdeskundige en je hebt al het een en ander gelezen, dan was de Toed in 2004 niet erg een toegevoegde waarde, op een paar onderdelen na.”*

*“Neutraal tot teleurgesteld. Had meer verwacht, maar persoonlijk wel goed om te zien dat ik de ‘kennis’ al gebruikte/toepaste in dagelijks leven.”*

Teleurgestelde deelnemers aan de Toed blijken in Deventer oververtegenwoordigd: slechts 1 van de 5 respondenten die in die stad de cursus volgde is enthousiast (Tabel 10.).

*“De gastdocenten die u heeft gebruikt in Deventer waren er niet echt zelf klaar voor, naar mijn idee.”*

*“Er waren ‘goede’ gastdocenten en er waren er die minder goed waren. De laatsten hadden totaal geen affiniteit met lesgeven aan ervaringsdeskundigen.”*

Teleurstelling hangt ook af van de ervaring of de Toed hielp bij het vinden van een baan (vraag 47). Het blijkt dat de helft van de enthousiaste cursisten vindt dat de Toed heeft geholpen bij het vinden van werk als ervaringsdeskundige, bij de neutrale cursisten is dat 27%, bij de teleurgestelde cursisten slechts 14% (Tabel 11.). Een deelnemster uit haar teleurstelling als volgt:

*“Ondanks alle energie, tijd en moeite die ik in de cursus heb gestoken, heeft me dat alles uiteindelijk niets opgeleverd... Ik heb in ieder geval geleerd dat het ervaringsdeskundige of ervaringswerker zijn niet mijn ding is.”*

Een laatste kritiekpunt van teleurgestelde cursisten is het gebrek aan selectie, waardoor een heterogeniteit zou ontstaan qua niveau en stabiliteit van de deelnemers.

*“Verschil tussen groepsleden was te groot.”*

*“Er zou een strengere selectie moeten zijn om te bepalen wie geschikt of in staat is om de Toed-opleiding te volgen. Achteraf gezien vond ik de opleiding behoorlijk belastend.”*

Overigens zijn andere cursisten juist enthousiast vanwege de diversiteit van de deelnemers. Elders in dit verslag gaan we hierop verder in.

Naast enthousiast of teleurgesteld konden respondenten ook ‘neutraal’ aankruisen. Dit deden 17 respondenten. Hun ervaring blijkt overwegend positief, zoals hierna nog zal blijken. De optie ‘neutraal’ is kennelijk gebruikt door mensen voor wie de optie ‘enthousiast’ te ver ging. Sommige van de ‘neutrale’ respondenten uiten kritiekpunten als ‘ik heb geen werk gevonden’ (3x), ‘de cursus is duur’ (3x) of ‘ik ben uit de psy-wereld’ (2x). Maar het aantal lovende opmerkingen is groter:

*“Door ervaringen uit te wisselen leer je hoe anderen tegen hun ervaring aankijken. Dit is interessant.”*

*“Heeft me bewust gemaakt dat ik er ook mag zijn met mijn kwaliteiten, en dat ik me niet hoeft te schamen voor mijn ggz-problematiek, en dat ik er zelfs anderen mee kan helpen!”*

	Hoger	Lager/Middelbaar	Totaal
Enthousiast over Toed	20 (32%)	42 (68%)	62
Neutraal	6 (33%)	12 (66%)	18
Teleurgesteld in Toed	5 (71%)	2 (29%)	7
Totaal	31 (36%)	56 (64%)	87

**Tabel 9. Enthousiasme over de Toed en opleidingsniveau van cursisten.**

Tussen haakjes de rij-percentages. (3 missing).

	Respondenten	Enthousiast	Neutraal	Teleurgesteld	Missing
Eindhoven	29	24 (86%)	1 (4%)	3 (11%)	1
Amsterdam	56	38 (70%)	14 (26%)	2 (4%)	2
Deventer	5	1 (20%)	2 (40%)	2 (40%)	
Totaal	90	63 (71%)	17 (21%)	7 (8%)	3

**Tabel 10. Enthousiasme en teleurstelling over de Toed in verschillende cursusplaatsen.**

	Toed hielp bij krijgen van werk	Toed hielp niet bij krijgen van werk	Missing	Totaal
Enthousiast	29 (51%)	28 (49%)	6	63
Neutraal	4 (27%)	11 (73%)	2	17
Teleurgesteld	1 (14%)	6 (86%)		7
Missing		2	1	3
Totaal	34 (42%)	47 (58%)	9	90

**Tabel 11. Enthousiasme over de Toed hangt samen met het krijgen van werk. Tussen haakjes de (valide) rij-percentages.**

### Tevredenheid met de Toed

Vraag 50 bestaat uit 5 stellingen die in feite de satisfactie van de respondenten peilen. De positieve score varieert van 70% tot 79% van de respondenten (zie Tabel 12.).

	(zeer) mee eens	neutraal	(zeer) mee oneens	missing
Door de Toed heb ik een beter idee gekregen over wat ervaringsdeskundigheid is	67 (77%)	13 (15%)	7 (8%)	3
Door de Toed heb ik een beter idee gekregen over wat ervaringsdeskundigen voor werk doen	61 (70%)	21 (24%)	5 (6%)	3
Ik heb er niets aan gehad	7 (8%)	11 (13%)	67 (79%)	5
Ik heb er veel van geleerd	62 (72%)	16 (19%)	8 (9%)	4
Ik zou anderen aanraden de Toed te gaan volgen	71 (79%)	15 (17%)	4 (4%)	

**Tabel 12. Afsluitende stellingen die de satisfactie over de Toed weergeven, met rij-percentages.**

In Tabel 12. is zichtbaar dat de antwoorden op de stellingen ‘ik heb er niets aan gehad’ en ‘ik heb er veel van geleerd’ vrijwel elkaars spiegelbeeld vormen. Dit laat zien dat de respondenten hebben opgelet en niet klakkeloos ‘mee eens’ hebben aangekruist (dit is een antwoordtendentie die soms bij het invullen van vragenlijsten optreedt).

De gemiddelde satisfactie in vraag 50 is wat hoger dan het enthousiasme in vraag 39. Een kruistabel biedt inzicht in dit verschil (Tabel 13.). Hieruit blijkt dat de 17 respondenten die neutraal zijn over de Toed in vraag 39, toch in meerderheid aan anderen de cursus zouden aanraden. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat vraag 39 drie antwoordopties had, tegen vraag 50 vijf. Daardoor kon de laatste vraag genuanceerder worden beantwoord.

<b>Ik zou anderen aanraden de Toed te gaan volgen ↓</b>	<b>Enthousiast over Toed</b>	<b>Neutraal over Toed</b>	<b>Teleurgesteld over Toed</b>	<b>Missing</b>	<b>Totaal</b>
(zeer) mee eens	58	11	1	2	71
neutraal	4	6	3	1	15
(zeer) mee oneens	1		3		4
totaal	63	17	7	3	90

**Tabel 13. Enthousiasme over de Toed versus de stelling 'ik zou anderen aanraden de Toed te gaan volgen.'**

Tenslotte valt op dat de stelling 'Door de Toed heb ik een beter idee gekregen over wat ervaringsdeskundigen voor werk doen' een relatief lage score heeft ('slechts' 70% van de respondenten is het ermee eens). Dit lijkt in verband te staan met een van de teleurstellingen die deelnemers onder vinden: de Toed resulteert soms niet in werk. Daarbij valt ook op dat in vraag 48 het item 'Ik heb geleerd over mogelijkheden om als ervaringsdeskundige aan de slag te kunnen' ook een relatief lage score kreeg. Respondenten maken hierbij opmerkingen als:

*"Ik had daar meer begeleiding in verwacht. Waar kan je gaan werken, hoe kan je erin stromen."*

*"Voor mij is het vele geld niet waard geweest. Hoop theorie van verschillende organisaties. Weinig specifieke handvatten om zelf als hulpverlener/ervaringsdeskundige te werken."*

*"Hoe kan ik verder na de Toed? Is er vervolg mogelijk?"*

Zelfs als men verder tevreden is over de Toed, missen sommigen begeleiding, handvaten en vervolgmogelijkheden richting werk.



## 4. De bevindingen gezien vanuit verschillende perspectieven

In dit hoofdstuk zullen we de bevindingen van dit onderzoek relateren aan de perspectieven van de verschillende *stakeholders*. Daarbij zijn de normkaders die in paragraaf 2.1 zijn gegeven richtinggevend. Hoewel over de verwachtingen en doelstellingen van de cursisten geen normkader is opgesteld, biedt de enquête zelf voldoende informatie over de verwachtingen en motieven van cursisten bij aanvang van de Toed (zie 3.2).

### 4.1 Het perspectief van de deelnemers

Vanuit het perspectief van de deelnemers is de Toed belangrijk voor de eigen persoonlijke ontwikkeling en groei en voor het kunnen inzetten van eigen ervaringen voor anderen. Dominant is daarbij het thema werk. Het vinden van een betaalde baan is voor 72% een motief, het vinden van onbetaald werk voor 16%. Maar er is een minderheid van 13% voor wie het krijgen van werk geen motief was om de Toed te volgen. Als we de verschillende motieven van de deelnemers koppelen aan het resultaat van het vinden van werk ontstaat Tabel 14.

	Toed hielp bij krijgen betaald werk	Toed hielp bij krijgen onbetaald werk	Toed hielp niet bij krijgen van werk	Missing of NVT	Totaal
Streefden naar betaald werk	18 (35%)	10 (19%)	24 (46%)	12	64
Streefden naar onbetaald werk	1 (10%)	2 (20%)	7 (70%)	4	14
Streefden niet naar werk	2 (25%)	1 (13%)	5 (62%)	4	12
Totaal	21 (30%)	13 (19%)	36 (51%)	20	90

Tabel 14. Doelen ten aanzien van werk gerelateerd aan de vraag of de Toed hielp bij het krijgen van een baan.

In de tweede en derde kolom in Tabel 14. zien we dat in totaal 49% van de respondenten zich aan werk geholpen voelde door de Toed. Bij degenen die naar betaald werk streefden ligt dat percentage op 54%, dat is dus iets hoger. Zij hebben het vaakst betaald werk gevonden. Vanuit het oogpunt van evaluatie is het positief dat degenen met een bepaald doel ook het meeste succes hebben behaald op dat doel.

Niet alle respondenten passen hun verworven vaardigheden toe in werksituaties, voor een aantal mensen geldt dat zij hun ervaringsdeskundigheid toepassen in privésituaties, in de eigen sociale omgeving of als mantelzorger.

Persoonlijke ontwikkeling en groei zijn een ander belangrijk motief voor deelnemers aan de Toed. Vaak wordt dit in een adem genoemd met werk of zorg voor anderen (zie 3.2). Deze doelen en verwachtingen worden in ruime mate gerealiseerd. De Toed draagt bij aan persoonlijke ontwikkeling:

*“Als mens ben ik er rijker door geworden.”*

*“Op gebied van filosofische inzichten en psychologische andere kijk op situaties en persoonlijk en anderen hoe ik/zij hun ervaringskennis inzetten om anderen te helpen.”*

In 3.4.1 is gevonden dat de ruime meerderheid van respondenten vindt dat de Toed heeft bijgedragen aan hun herstel. Opmerkelijk is dat de respondenten daarbij enkele aspecten vergeten te noemen die ze wel in antwoorden op andere vragen aanstippen. De Toed helpt bijvoorbeeld sommigen bij het overwinnen van hun schaamte:

*“Heeft me bewust gemaakt dat ik er ook mag zijn met mijn kwaliteiten, en dat ik me niet hoeft te schamen voor mijn ggz-problematiek, en dat ik er zelfs anderen mee kan helpen!”*

*“Het zonder schaamte aan mijn kinderen mijn levenservaringen te durven vertellen.”*

De cursus helpt ook bij het loskomen uit de patiëntenrol:

*“Ik heb geleerd om uit mijn patiëntenrol te komen en mijn waarde en eigenwaarde te zien.”*

En de Toed helpt bij het leren hanteren van psychische problemen:

*“Verder vind ik zelf dat door de portfolio ik mijn eigen negatieve ervaringen met depressies nu kan omzetten in het positieve werk wat ik nu doe.”*

Dit zijn aspecten die men als onderdeel van herstel kan aanmerken. Opgemerkt is echter dat de definitie van het begrip herstel niet is vastgelegd in dit onderzoek.

## **4.2 Het perspectief van de organisatoren**

Voor de organisatoren is het allereerst belangrijk dat de Toed helpt om de ervaringsdeskundigheid van deelnemers verder te ontwikkelen. Dat doel wordt bereikt, getuige bijvoorbeeld de antwoorden op vraag 48. De items over ervaringen (reflecteren op en het benutten van ervaringen, eigen ervaringen in een breder geheel zien en luisteren naar ervaringen van anderen) scoren daarbij het hoogst. Het laagst scoren daarentegen de items over hulpverlening (samenwerken en onderhandelen met je hulpverlener en hoe de hulpverlening werkt). Dit waren doelen die bij het begin van de Toed in 2001 belangrijk waren, maar in de loop der tijd steeds minder accent hebben gekregen.

Voor de organisatoren is het voorts belangrijk dat de Toed bijdraagt aan het herstel van de deelnemers. Paragraaf 3.4.1 liet zien dat dit doel volgens de respondenten in ruime mate wordt gehaald. Voorts is het doel van de organisatoren dat cursisten kunnen leren van het herstel van anderen. Uit de enquête blijkt welke belangrijke rol de medecursisten hierbij spelen (zie 3.3). Wel bekritisieren sommige respondenten de diversiteit van de deelnemers. Zij zouden teveel uiteenlopen qua opleidingsniveau, stabiliteit en problematiek:

*“Een aantal in de groep zaten nog zo in hun eigen proces en vonden het erg belangrijk om hun verhaal te vertellen en waren er m.i. nog niet aan toe om als ervaringsdeskundige aan de slag te gaan. Ik vind dat hier van te voren goed op gescreend moet worden alvorens iemand tot de Toed toe te laten.”*

Maar een groter aantal respondenten geeft juist aan dat de diversiteit van hun medecursisten een winst betekende:

*“Heb mensen met verschillende stoornissen leren kennen, leren verdragen en mee leren samenwerken.”*

*“Door het leren kennen van mijn medestudenten en de portfolio docenten heb ik inzicht gekregen in het leven en de daarbij horende problemen van anderen. Dit heeft bij mij begrip en respect gekweekt, ik merk dat ik me nu makkelijker kan inleven in de situatie van een ander.”*

In paragraaf 3.4.4 bleek een licht verband tussen opleidingsniveau van respondenten en de mate waarin ze enthousiast waren over de cursus. Hoger opgeleiden zijn iets minder positief. Voor de organisatoren kan dit een punt van overweging zijn voor de toekomst.

Uit de meningen over het verloop van de cursus (paragraaf 3.3) kunnen de organisatoren positieve conclusies trekken. Een ruime meerderheid van respondenten (82 tot 98%) antwoordt bevestigend op de vragen over portfoliogroep, docenten, medecursisten, lesdagen en vooral ook over de veiligheid van de groep. En de vragen over wat men heeft geleerd (3.4.3), laten zien dat voor een ruime meerderheid sprake is van vergroting van ervaringsdeskundigheid, agogische vaardigheden en kennis van methoden van de cliëntenbeweging. Bovenal blijkt uit deze antwoorden (en uit het enthousiasme dat de deelnemers ten toon spreiden) dat de cursus op een goede manier is vormgegeven en uitgevoerd. Een minpunt werd daarbij opgemerkt in Deventer, waar in de organisatie van de cursus in 2010 kennelijk iets fout is gelopen.

## **4.3 Het perspectief van de werkgever**

Het normkader van de werkgevers bevat een aantal specifieke normen waarover de enquête geen directe informatie biedt. Wel kan het een en ander worden afgeleid, bijvoorbeeld uit het feit dat 49% van de respondenten zich door de Toed geholpen voelt bij het krijgen van werk. Vrijwel steeds is dat werk in zorginstellingen, waarbij het opvalt dat het aanvankelijke accent op belangenbehartiging (de helft van de respondenten was bij aanvang van de Toed actief in een Cliëntenraad of CBB) is verschoven naar talrijke andere werkgebieden, zoals hulpverlening, beleid, onderwijs en training en herstelondersteuning.

De Toed draagt eraan bij dat de ervaringsdeskundige werknemer zijn taken beter kan uitvoeren. Respondenten geven onder meer aan dat hun functioneren in Cliëntenraden is verbeterd. Of dit alles bijdraagt aan de kwaliteit van inspraakprocessen en het herstelbeleid van de instelling (zie het normkader voor werkgevers in 2.1) valt op basis van dit onderzoek niet goed vast te stellen.

#### 4.4 Het perspectief van de financierende uitkeringsinstantie

Uitkeringsinstanties hebben een evident belang om ‘arbeidsgehandicapten’ aan betaald werk te helpen. Een tussenliggend doel kan zijn om bij te dragen aan het herstel, aan het vinden van zinvol vrijwilligerswerk en aan het verhogen van het perspectief op het vinden van betaald werk.

Uit vraag 21 bleek dat het cursusgeld voor de Toed in 16 situaties is betaald door een uitkeringsinstantie. Meestal was dit het UWV, soms de Sociale Dienst en in een enkel geval een particuliere AO-verzekeraar. We zijn nagegaan of de resultaten van de Toed anders zijn bij cursisten voor wie een uitkeringsinstantie heeft betaald.

	Cursist heeft nu betaald werk	Cursist heeft nu onbetaald werk	Cursist heeft geen werk	Totaal
Cursus betaald door uitkeringsinstantie	6 (38%)	6 (38%)	4 (25%)	16 (100%)
Cursus betaald door anderen	22 (30%)	27 (36%)	25 (34%)	74 (100%)
Totaal	28 (31%)	33 (37%)	29 (32%)	90 (100%)

Tabel 15. Arbeidssituatie van cursisten voor wie een uitkeringsinstantie al dan niet de cursus betaalde. (Tussen haakjes de rij-percentages).

Uit Tabel 15. blijkt dat de cursisten die op kosten van een uitkeringsinstantie de Toed hebben gevolgd nu vaker betaald werk hebben dan de andere cursisten (38 versus 30%). Ook had men iets vaker onbetaald werk.

Cursisten voor wie een uitkeringsinstantie betaalde, vonden vaker dat de Toed had geholpen bij het krijgen van (betaald of onbetaald) werk. Dit blijkt uit Tabel 16.

	Toed hielp bij krijgen van betaald werk	Toed hielp bij krijgen van onbetaald werk	Toed hielp niet bij krijgen van werk	Missing of NVT	Totaal
Cursus betaald door uitkeringsinstantie	5 (33%)	5 (33%)	5 (36%)	1	16
Cursus betaald door anderen	16 (29%)	8 (15%)	31 (55%)	19	74
Totaal	21 (30%)	13 (19%)	36 (51%)	20	90

Tabel 16. Cursisten voor wie een uitkeringsinstantie de cursus betaalde en hun ervaring dat de Toed hielp bij het krijgen van (betaald of onbetaald) werk. (Tussen haakjes de rij-percentages).

Voor een deel zijn de gevonden verschillen verklaarbaar. Wie van een uitkeringsinstantie de Toed mag volgen, is gemotiveerder om betaald werk te vinden (94% versus 58%, volgens de scores op vraag 17) en maakt waarschijnlijk een meer doelgericht gebruik van de cursus. En wellicht past de uitkeringsinstantie zelf al enige selectie toe.

Voor uitkeringsinstanties is het belangrijk om te weten dat na de Toed hun cliënten vaker aan het werk zijn dan anderen en dat zij zich meer dan andere cursisten door de Toed geholpen voelen bij het krijgen van werk.

In paragraaf 3.2 is opgemerkt dat uitkeringsinstanties een kleine minderheid vormen onder de financiers van de Toed en ook dat zij slechts zelden potentiële cursisten attent maken op de Toed. Een van de deelnemers meldt bovendien dat het UWV weigerde om de cursus te vergoeden omdat het geen erkend certificaat zou opleveren. Het lijkt erop dat de Toed beter onder de aandacht gebracht kan worden van uitkeringsinstanties.

## 5. Functies, taken en profielen van ervaringsdeskundigen

Een bijkomend doel van dit onderzoek was oorspronkelijk het inventariseren en onderbouwen van functieprofielen van ervaringsdeskundigen. Dit doel is in de loop van het project bijgesteld, vooral omdat andere ontwikkelingen, zoals LIVE (Landelijk steunpunt Inzet Van Ervaringsdeskundigheid in de GGz), dit streven hebben achterhaald. In dit hoofdstuk proberen we aan de hand van de gevonden gegevens in de enquête een licht te laten schijnen op deze materie.

### 5.1 Functies die vervuld worden door de respondenten

In de enquête is gevraagd naar de huidige werkzaamheden van de respondenten (vragen 42-46). De antwoorden zijn met enige moeite samengevat in Tabel 17.

Werkgebieden	Functies	Taken
Training, Voorlichting, Onderwijs	Docent Gastdocent Trainer Co-trainer Voorlichter Herstelmedewerker Coach HEE-docent Ervaringswerker Medewerker CBB Kwartiermaker ZZP-er	Lesgeven Lesgeven Trainen TCP-cursussen Lezingen geven Cursussen aan cliënten en personeel MCT-trainingen Psycho-educatie Presentaties geven Voorlichten, trainen Photo-voice Lesgeven, coachen, onderzoek, advies
Hulpverlening	Ervaringsdeskundig begeleider Ervaringswerker Behandelaar Mirage Minnesota Woonbegeleider 1 Groepsbegeleider Ervaringsdeskundige Mantelzorg	Begeleiden cliënten, individueel/groep Begeleiden, coachen Begeleiden cliënten, individueel/groep Praten, begeleiden Motiveren, stimuleren, activeren Praten, luisteren Zorg en steun verlenen
Beleidswerk	Voorzitter Cliëntenraad Ggz/wmo ambassadeur Ervaringsdeskundig begeleider Senior Ervaringswerker FWG 55 Vrijwilliger WMO	Adviseren, signaleren Brugfunctionaris onbereikbare doelgroepen Landelijk overleg Implementatie HOZ, beleidsadviesing Adviseren van de Gemeente
Belangenbehartiging	Voorzitter Cliëntenraad Lid Cliëntenraad Ondersteuner Cliëntenraad Medewerker CBB	Beleidsadvies, netwerkvergaderingen  Inspraak faciliteren
Onderlinge steun, Zelfhulp	Herstelmedewerker Maatje Lid Cliëntenorganisatie Begeleider HEE-groep Telefonist hulplijn Begeleider nazorggroep Groepsbegeleider	Begeleiden herstelgroep Praten, luisteren, samen op stap gaan Luisterend oor zijn, adviseren Zelfhulp begeleiden, meedenken Luisterend oor zijn, meevoelen Activiteiten begeleiden Praten, sfeer bevorderen
Coördinatie, Organisatie	Projectcoördinator bureau herstel Coördinator Cliëntgestuurd project Coördinator maatjesproject Projectleider Projectmedewerker bureau herstel Voorzitter Cliëntenraad	Coördineren Coördineren, werkbegeleiding vrijwilligers Kennismaking, matchen koppels, intervisie Organiseren, aansturen Ontwikkelen, opzetten, uitvoeren projecten Aansturen vrijwilligers
Activiteitenbegeleiding	Gastvrouw Psychiatricafé Medewerker dagbesteding Ervaringswerker Ervaringsdeskundig begeleider	Ontvangen, sfeer bevorderen (Creatieve) activiteiten begeleiden Activiteiten begeleiden Muziekgroep begeleiden
Informatie, Advies	Medewerker CBB Receptionist	Informatie, vraagverduidelijking Baliewerk
Onderzoek	Ervaringsdeskundig onderzoeker	Onderzoek

Tabel 17. Overzicht van de functies en bijbehorende taken van de respondenten

In Tabel 17. Is zoveel mogelijk letterlijk weergegeven wat de respondenten in de vragenlijst hebben ingevuld. Het groeperen van de functies en taken bleek niet gemakkelijk. Ook was het twijfelachtig of sommige functieomschrijvingen wel functies inhielden. Twee respondenten hebben bijvoorbeeld een eigen bedrijf (in beleidswerk, respectievelijk onderwijs/ voorlichting), zijn ZZP-er en bekleden daarom strikt gezien geen functie. Sommige respondenten noemen als functie ‘vrijwilliger’, wat niet echt een functie is. Sommige respondenten benutten hun ervaringsdeskundigheid in mantelzorg, maar ook dat is geen functie.

Verwarrend is dat dezelfde woorden soms verschillende betekenissen kunnen hebben. Functies als ‘ervaringsdeskundige’ of ‘ervaringswerker’ hebben soms zeer verschillende inhoud.

Lastig is ook dat veel respondenten taken vervullen op verschillende werkgebieden tegelijk (en soms ook in verschillende functies):

*“Ik werk betaald als ervaringsdeskundige. Ik werk over 3 teams als maatje als tools voor lotgenoten, geef psycho-educatie en mct-training en geef voorlichting en denk mee in zorgpaden, lid van de expertkring psychose.”*

Een herstelmedewerker kan werkzaam zijn in onderlinge steun, in training en voorlichting of op allebei de gebieden. Respondenten die verwijzen naar bestaande functieomschrijvingen (‘WB1’, ‘Ervaringswerker FWG 55’) zijn erg schaars.

Kortom, het profileren van de functies die ervaringsdeskundigen in dit onderzoek vervullen, is nauwelijks doenlijk.

## 5.2 Bestaande functieomschrijvingen

In het LIVE-project (Boertien e.a., 2012) is een negental functieomschrijvingen geïnventariseerd van ‘ervaringswerkers’:

- Ervaringsdeskundig begeleider (FWG 35)
- Ervaringsdeskundig begeleider Senior (FWG 45)
- Ervaringswerker herstel (FWG 40)
- Ervaringswerker zorgteam (FWG 45)
- Beleidsmedewerker herstel (FWG 50)
- Medewerker herstel i.o. (FWG 40)
- Medewerker herstel (FWG 45)
- Coördinator bureau herstel (FWG 55)
- Beleidsadviseur herstel (FWG 55)

In deze functieomschrijvingen valt het op dat de taken zich veelal op meerdere gebieden bevinden: begeleiding/ondersteuning, voorlichting/consultatie/dienstverlening, intervisie, kwaliteitszorg/innovatie, beleidsontwikkeling/training/voorlichting, beleidsadvisering.

Opgemerkt mag worden dat deze functieomschrijvingen nauwelijks toepasbaar zijn op de functies die in Tabel 17. zijn geïnventariseerd. De werkgebieden onderzoek en belangenbehartiging worden niet gedekt (terwijl een functieprofiel van een betaald voorzitter van een Cliëntenraad niet overbodig lijkt, en het goed zou zijn om te specificeren wat de meerwaarde is van een ervaringsdeskundig onderzoeker). De functieomschrijvingen betreffen voorts alleen betaalde functies; het bestaan van vrijwilligersfuncties lijkt te worden genegeerd. En ook voor de inzet van ZZP-ers bieden deze functieomschrijvingen geen houvast.

## 5.3 Beschouwing over functieprofilering

De bestaande functieomschrijvingen voor ervaringsdeskundigen zijn zeer uitgebreid en wekken de indruk dat er nauwelijks aan voldaan kan worden. Dat laatste was ook aan de orde in een recente workshop (HvA, 2013) waarin competenties van ervaringswerkers werden benoemd: ‘je moet superman zijn om daaraan te kunnen voldoen’, was de verzuchting.

De professionele inzet van ervaringsdeskundigen in de ggz is een recent verschijnsel, dat op veel verschillende manieren vorm heeft gekregen. De behoefte om in dit onontgonnen gebied ordening te brengen, leidt tot uitgebreide opsommingen, waarin alles gedekt lijkt te moeten worden. En

wellicht speelt een behoefte aan beheersbaarheid en risicovermijding een rol, die samenhangt met een werksoort die nieuw is in de organisaties, en die tegelijkertijd kritiek levert en haaks staat op de organisaties.

In de verschillende functieomschrijvingen en in de competenties die op de bovengenoemde workshop werden onderscheiden, valt op dat veel elementen overeenkomen met wat van professionele medewerkers in een hulpverleningsinstelling wordt verlangd: sociale vaardigheden, zelfstandigheid, verantwoordelijkheid, uitdrukkingsvaardigheid, bewegingsvaardigheid (“werken met een pc”), oplettendheid, stressbestendigheid.

De paradox lijkt aan de orde dat men streeft naar een institutionele inkadering van ervaringsdeskundigheid, terwijl de waarde van ervaringsdeskundigheid juist is dat er feedback geleverd wordt op de nadelen van die institutionele organisatie. Een oplossing zou kunnen zijn om naar zo min mogelijk inkadering te streven.

Een betere oplossing is wellicht als de diverse profielen en functie-eisen meer zouden vertrekken vanuit de analyses en denkwijzen die recht doen aan het eigene en unieke van ervaringsdeskundigheid. Een anekdote kan dit illustreren:

*‘Wat is het verschil tussen een hulpverlener en een ervaringsdeskundige?’, werd gevraagd aan een ggz-cliënt. ‘De ervaringsdeskundige heeft tijd’, luidde het antwoord.*

## 6. Conclusies

In dit onderzoek is in het kader van het RAAK-project *Who knows?!* de Toed Basiscursus geëvalueerd. Toed staat voor Traject Opleiding Ervaringsdeskundigheid. Een enquête is gehouden onder 308 cursisten, van wie 294 konden worden bereikt. Van hen hebben 90 de enquête ingevuld. Dit komt neer op een response van 30,6%.

De enquête is zeer consciëntieus beantwoord. Er zijn zelden antwoordtendenties opgemerkt. Respondenten hebben uitgebreid gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de gesloten vragen toe te lichten en dat leverde naast kwantitatief materiaal ook veel kwalitatieve gegevens op. De antwoorden getuigen van een grote betrokkenheid bij de cursus en bij de zaak waarom het gaat.

De vraag hoe representatief de 90 respondenten zijn voor de totale groep kan niet met zekerheid worden beantwoord. Hun achtergrondkenmerken laten geen vertekening zien en ook is er bij degenen die weigerden mee te werken geen samenhang gevonden met ontevredenheid over de Toed. Wel gaven drie non-respondenten aan dat zij niets meer met ggz te maken hebben (en dus ook niet werkzaam zijn als ervaringsdeskundige). Dit kan betekenen dat onder de respondenten enige selectie is opgetreden richting het werkzaam zijn als ervaringsdeskundige.

### *Kenmerken en motivatie van de deelnemers*

De Toed is gericht op een kader van actieve (ex-)cliënten van de ggz, mensen die zich veelal onbetaald inzetten in cliëntenorganisaties. Zij hebben een hoog opleidingsniveau (hoewel dat overeenkomt met dat van de algemene bevolking) en zijn gemiddeld 49 jaar, waarmee zij ook een flinke levenservaring en waarschijnlijk ook een ruime ggz-ervaring meebrengen. De respondenten namen deel aan de cursussen tussen 2001 en 2013, wat betekent dat hun gemiddelde leeftijd bij aanvang van de cursus circa 44 jaar was. (Zie paragraaf 3.1).

De cursisten kwamen meestal langs mondelinge weg, via een cliëntenorganisatie of via een hulpverlener, te weten over het bestaan van de Toed. Maar zelden krijgt men de informatie uit folders, kranten of tijdschriften. Haast nooit is het een uitkeringsinstantie die potentiële deelnemers attent maakt op het bestaan van de Toed. (Zie paragraaf 3.2).

Het cursusgeld voor de Toed wordt meestal betaald door een zorginstelling of door een cliëntenorganisatie. Een minderheid van cursisten betaalt de cursus zelf, sommigen dragen een deel bij. Uitkeringsinstanties financierden de cursus in 18% van de situaties, wat minder vaak is dan was verwacht. (Zie paragraaf 3.2).

De belangrijkste motivatie om deel te nemen aan de Toed is 'iets doen met je ervaringen' voor jezelf en voor anderen. Deelnemers willen hun ervaringen onderzoeken om er zelf verder mee te komen, om zichzelf te ontwikkelen, om te groeien, beter vat te krijgen op problemen en een herstelproces te starten. Maar tegelijkertijd willen deelnemers hun ervaringen inzetten voor anderen, door te helpen de zorg te verbeteren, door belangen te behartigen, door anderen te ondersteunen en te helpen.

Werk is daarbij een dominant motief. De ruime meerderheid van de respondenten streeft naar het krijgen van een betaalde baan als ervaringsdeskundige. Een minderheid is gericht op het krijgen van onbetaald werk of het verbeteren van hun inzet als vrijwilliger. Voor sommige respondenten is werk in het geheel geen doel, maar gaat het vooral om persoonlijke groei en ontwikkeling. (Zie paragraaf 3.3).

### *Het verloop van de Toed*

Het verloop van de cursus wordt door de overgrote meerderheid van respondenten als positief ervaren. Men voelt zich veilig in de groep, men is tevreden over de portfolio-bijeenkomsten, men waardeert de docenten en de medecursisten, men vindt de lessen, discussies en oefeningen interessant en leerzaam. Op al deze vragen antwoordt 82 tot 98% van de respondenten positief. Iets minder positief is men over het cursusboek en de mate waarin gastdocenten de ervaringen van de cursisten kunnen betrekken bij hun les. (Zie paragraaf 3.4).

#### *Resultaten: bijdrage aan herstel*

Een meerderheid van 73% van de deelnemers vindt dat de Toed een bijdrage heeft geleverd aan hun herstel. Niet zelden betekent de cursus een omslag in hun leven, een nieuw perspectief dat ontstaat doordat men aan het psychische leed ook een positieve waarde leert toekennen. Men ziet dat de ervaringen ingezet kunnen worden voor anderen en dat dat arbeidsmogelijkheden oplevert. De Toed bevordert herstel, want men ervaart meer kracht, meer inzicht en bewustzijn, meer zelfvertrouwen, meer competentiegevoel, en meer loskomen van professionele betekenisgeving. De steun van medecursisten en de voorbeeldfunctie van gastdocenten spelen daarbij een belangrijke rol. De definitie van het begrip herstel is echter niet voor iedereen hetzelfde. Sommige respondenten ontkennen dat de Toed bijdraagt aan herstel, omdat men al hersteld dient te zijn om de cursus te kunnen volgen. Dit staat in contrast met de opvatting dat herstel een doorlopend proces is. (Zie paragraaf 3.5.1).

#### *Resultaten: betekenis voor arbeid*

De Toed heeft een duidelijk effect op de arbeidssituatie van de deelnemers. Voor de cursus heeft 10% van de respondenten betaald werk, ten tijde van de enquête is dat 46%. Waaraan onmiddellijk moet worden toegevoegd dat dit geen oorzakelijk verband bewijst, want gemiddeld hebben de respondenten de cursus 5 jaar geleden gevolgd en in die tijd hebben meer factoren bijgedragen aan hun ontwikkeling en herstel. Nauwkeuriger is de vraag of de Toed heeft geholpen bij het krijgen van (betaald of onbetaald) werk. Hierop antwoordt 49% van de respondenten (voor wie de vraag van toepassing is) bevestigend: 30% voelt zich geholpen bij het krijgen van betaald werk, 19% bij het krijgen van onbetaald werk. Soms is het verband direct ("door de Toed kreeg ik een baan"), maar soms is het verband indirect ("De Toed vormde een goede opstap").

De Toed resulteert niet alleen in het krijgen van werk, maar ook in het verbeteren van de arbeidssituatie en het functioneren in een bestaande baan. Cliëntenvertegenwoordigers voelen zich beter toegerust voor hun belangenbehartiging, anderen verbeteren hun arbeidscontract dankzij de Toed of kunnen hun onbetaalde baan omzetten in een betaalde. (Zie paragraaf 3.5.2).

#### *Resultaten: wat men heeft geleerd*

Op de vraag wat men heeft geleerd in de Toed konden de respondenten 24 stellingen aankruisen. Op de meeste items antwoordt een ruime meerderheid (64-87%) positief. De cursisten hebben vooral geleerd over hun ervaringen en die van anderen: hoe ervaringen in een breder kader geheel te zien, hoe erover te reflecteren en ze te benutten voor anderen. Minder vaak zeggen de respondenten geleerd te hebben over de hulpverlening, hoe die werkt en hoe te onderhandelen en samen te werken met de hulpverlener. Opvallend is dat relatief weinig deelnemers (52%) hebben geleerd over mogelijkheden om als ervaringsdeskundige aan de slag te komen. (Zie paragraaf 3.5.3).

#### *Resultaten: tevredenheid en enthousiasme*

Terugkijkend op de Toed zegt 72% van de respondenten enthousiast te zijn, 20% is neutraal en 8% teleurgesteld. Voor velen heeft de Toed een nieuwe wending gegeven aan hun leven ("een prachtig begin van mijn carrière als ervaringsdeskundige"). Van degenen die de optie 'neutraal' aankruisten blijkt toch de meerderheid tevreden te zijn: deze respondenten zouden de Toed aan anderen aanbevelen. Teleurgesteld is men soms als het niet klikte met de medecursisten. Bij de cursisten in Deventer is veel teleurstelling, die men vooral wijt aan de gastdocenten aldaar. Maar het meest komt teleurstelling over de Toed voor als men geen werk heeft gevonden.

De afsluitende tevredenheidsvragen worden door gemiddeld 75% van de respondenten positief beantwoord. De laagste score (70%) is voor de stelling 'Ik heb een beter idee gekregen over wat ervaringsdeskundigen voor werk doen'. Dit is het derde signaal dat minder tevreden of enthousiaste respondenten geven over het vinden van werk: zelfs als men verder tevreden is over de Toed, missen sommige respondenten begeleiding, handvaten en vervolgmogelijkheden richting werk. (Zie paragraaf 3.5.4).



### *De bevindingen gezien vanuit verschillende perspectieven*

Als we de bevindingen bezien vanuit de perspectieven van de verschillende stakeholders valt het volgende op ten aanzien van de *deelnemers*:

- cursisten die streven naar betaald werk voelen zich vaker geholpen door de Toed bij het krijgen van werk. Zij vinden ook het vaakst betaald werk;
- het doel van persoonlijke ontwikkeling en groei wordt in ruime mate gerealiseerd. Dit doel overlapt met het motief van werk.

Ten aanzien van de doelen van de *organisatoren* van de Toed wordt geconcludeerd dat:

- de Toed de ervaringsdeskundigheid van deelnemers duidelijk vergroot;
- de Toed in ruime mate bijdraagt aan hun herstel;
- het verloop van de cursus goed beantwoord aan de gestelde doelen;
- beoogde agogische en kennisdoelen worden gehaald.

Een discussiepunt dat de respondenten opwerpen is in hoeverre er meer selectie zou moeten worden toegepast bij de toelating tot de cursus. Sommige respondenten klagen over de grote verschillen tussen deelnemers in niveau, stabiliteit en problematiek. Voor anderen is de diversiteit van de deelnemers juist een meerwaarde van de cursus.

Ten aanzien van de doelen van *werkgevers* is het moeilijk om conclusies te trekken, bij gebrek aan specifieke informatie. Duidelijk is wel dat:

- door de Toed de ervaringsdeskundige werknemer/vrijwilliger zijn of haar taken en werkzaamheden beter kan uitvoeren;
- de Toed op zijn minst voorwaarden schept die tegemoetkomen aan de specifieke doelen van werkgevers, zoals verbeteren van de inspraak- en herstelprocessen in de instelling.

Ten aanzien van de *uitkeringsinstanties* die het cursusgeld voor de Toed financieren geldt dat:

- hun klanten het hoogste succespercentage (66%) hebben bij het krijgen van betaald en van onbetaald werk.
- de Toed bijdraagt aan herstel en daardoor aan het vergroten van het arbeidsvermogen.

Wat daarbij opvalt is dat uitkeringsinstanties zelden of nooit een potentiële deelnemer attent maken op de Toed, en slechts in een minderheid van situaties (18%) het cursusgeld hebben gefinancierd. (Zie hoofdstuk 4).

### *Profielen van ervaringsdeskundigen*

De respondenten van dit onderzoek blijken te werken in een veelheid van betaalde en onbetaalde functies, die zich uitstrekken over diverse werkgebieden. De bestaande functieomschrijvingen voor ervaringsdeskundigen blijken hierop vrijwel niet toepasbaar. De roep om inkadering van het ervaringswerk lijkt te vertrekken vanuit een institutionele behoefte. De paradox lijkt te zijn dat men met hulpverleningsnormen iets probeert te reguleren dat juist haaks staat en kritiek levert op die hulpverlening. (Zie hoofdstuk 5).

### *Eindoordeel*

Het is duidelijk dat de gestelde normen gehaald worden: de Toed voldoet aan de verwachtingen. Het tevredenheidscijfer van 75% en het percentage enthousiaste deelnemers van 72% kunnen we beoordelen als 'ruim voldoende'. Het aantal deelnemers dat zich door de Toed geholpen voelt bij het krijgen van werk (35%) kan ook benoemd worden als ruim voldoende. Andere cijfers vallen ons inziens in de range van 'goed' tot 'zeer goed' (73% van de deelnemers vindt dat de Toed een bijdrage levert aan hun herstel; 82-98% van de deelnemers is positief over het verloop van de cursus; 64-87% van de deelnemers heeft belangrijke zaken geleerd). Als deze cijfers samengevat moeten worden in een eindoordeel dan zou dat luiden 'goed' oftewel rapportcijfer 8.

### *Beperkingen van dit onderzoek*

Bij de positieve resultaten van dit onderzoek mogen enkele kanttekeningen gezet worden, die te maken hebben met de beperkingen van dit onderzoek:

- de respondenten zijn bevraagd op ervaringen van soms lang geleden: 33% van de respondenten heeft de Toed 7 tot 12 jaar geleden gevolgd. Hun antwoorden zijn daardoor wellicht minder betrouwbaar.
- vraag 47 (heeft de Toed u geholpen bij het krijgen van werk – ja/nee) kende te weinig antwoord-opties. Daardoor kan het positieve antwoord betekenen dat de Toed een beetje heeft geholpen, nogal heeft geholpen, veel heeft geholpen of erg veel heeft geholpen. Dit bemoeilijkt de interpretatie van het resultaat dat 49% van de respondenten zich geholpen voelde bij het krijgen van werk.
- het is mogelijk dat er een selectie heeft plaatsgevonden, waarbij de respondenten die na de Toed werk hebben gevonden oververtegenwoordigd zijn. De resultaten over arbeid (zoals de 49% van de respondenten die zich geholpen voelt door de Toed) zijn daardoor wellicht wat geflatteerd.

#### *Kritiek*

Ook als het getal van 49% niet geflatteerd zou zijn, moet alsnog geconstateerd worden dat 51% van de respondenten zich bij het krijgen van werk *niet* geholpen voelde door de Toed. Dit is het duidelijkste punt van kritiek dat in dit onderzoek is gehoord: de Toed heeft me niet aan werk geholpen. Soms waren externe belemmeringen daarvan de oorzaak, maar soms misten mensen in de Toed de begeleiding, handvaten en vervolgmogelijkheden richting werk.

Discussie is mogelijk of dit probleem in de tekortkomingen van de Toed zelf ligt, in de verkeerde verwachtingen (of voorlichting) van de deelnemers, of in beide factoren samen.

## 7. Aanbevelingen

De meeste aanbevelingen vloeien rechtstreeks voort uit de conclusies van dit onderzoek. Daarnaast is gebruik gemaakt van de kennis die één van de onderzoekers heeft over de gang van zaken bij de Toed, alsmede van kennis over ontwikkelingen rond de inzet van ervaringsdeskundigheid elders (zie de literatuurlijst). We hebben de aanbevelingen geordend naar de mensen die er als eerste mee aan de slag kunnen gaan.

### Cursisten

- Kunnen zich van te voren goed informeren over arbeidsperspectieven na het volgen van de Toed basiscursus.
- Kunnen onderling contact leggen/houden hetgeen een belangrijk steun vormt voor het doormaken van het leerproces dat deze cursus is.
- Kunnen zich bewust zijn van de belangrijke leeromgeving die mede-cursisten vormen.
- Kunnen zich bewust zijn van de combinatie persoonlijke ontwikkeling/herstel/nieuw verworven kennis en vaardigheden.

### Oud-cursisten

- Kunnen onderling contact houden om elkaar te helpen bij het ontwikkelen en verbeteren van (werk)mogelijkheden.
- Kunnen zich ervan vergewissen dat zij deel uitmaken van een 'beweging', een 'community'.

### Organisatoren

- Kunnen ervoor zorgen dat de Toed blijft voorbestaan.
- Kunnen ervoor zorgen dat de uitkomsten van dit onderzoek bekend worden bij 'stakeholders', met name werkgevers en financiers.
- Kunnen ervoor zorgen dat de gastlessen, die cursisten van de Toed nu al vaak geven, kunnen worden gehandhaafd en wellicht uitgebreid naar eerder in de reguliere opleiding (zie ook: Zwemmer en Rezee, 2012).
- Kunnen de eigen waarde/meerwaarde van ervaringskennis/ervaringsdeskundigheid (nog) beter uit de verf laten komen naast theoretische/wetenschappelijke kennis en praktijkkennis.
- Kunnen ruim voor aanvang van de cursus een oriëntatie- en kennismakingsbijeenkomst organiseren waarin aspirant-deelnemers met elkaar en portfoliodocenten kennis maken.
- Kunnen zich bewust zijn van de verschillen in zorgcultuur tussen psychiatrie, verslavingszorg en maatschappelijke opvang.
- Kunnen bevorderen dat gastdocenten/portfoliodocenten aan cursisten leren hoe zij als ervaringswerker aan de slag kunnen gaan.
- Kunnen cursisten op weg helpen/begeleiden bij het aan de slag gaan als ervaringswerker.
- Kunnen de omgeving waar oud-cursisten aan de slag gaan helpen voorbereiden op de ontvangst van deze 'nieuwe werknemers', bijvoorbeeld door contact te leggen/onderhouden met financiers/werkgevers. Het organiseren van stageplekken kan daarbij een goed hulpmiddel zijn.
- Kunnen helpen om taakomschrijvingen en functieprofielen op te stellen die uitgaan van de intrinsieke waarde van ervaringsdeskundigheid.
- Kunnen duidelijker informatie geven over het niveau van de cursus.

### Portfoliodocenten

- Kunnen zich bewust zijn van de belangrijke rol die zij vervullen, en ervoor zorgen dat zij dat kunnen blijven doen.

### Gastdocenten

- Kunnen ervoor zorgen dat het door hen aangeleverde materiaal voor de cursusmap up to date is.

- Kunnen wellicht beter dan tot nu toe aansluiten bij de ervaringen van cursisten.
- Kunnen kennis nemen van de evaluaties door cursisten en deze opvatten als feedback op hun gastles(sen).

#### Financiers

- UWV en andere uitkeringsinstanties kunnen uit dit onderzoek leren dat investering in deze cursus vaak nogal wat oplevert.
- Werkgevers die voor cursisten de Toed betalen idem dito.

#### Werkgevers

- Kunnen zich bewust zijn van het eigene, vaak afwijkende karakter van ervaringsdeskundigheid.
- Kunnen zich bewust zijn van een soms slecht voorbereide, soms niet-geïnteresseerde, soms ronduit vijandige werkomgeving waar ervaringswerkers mee te maken kunnen krijgen.

## BIJLAGE.

## Vragenlijst Evaluatie TOED

### A Algemene vragen

1. Wat is uw geslacht?             Man  
    Vrouw
  
2. In welk jaar bent u geboren? .....
  
3. Wat is uw opleiding?  
(kruis het hoogst behaalde diploma aan)  
 Geen  
 Lager onderwijs  
 VMBO  
 MULO/MBO  
 HAVO  
 HBS/Gymnasium/VWO  
 HBO  
 Universiteit  
 Anders, namelijk: .....
  
4. Was u actief in een cliëntenorganisatie (cliëntenraad, zelfhulpgroep, herstelgroep) voordat u aan de TOED begon?  
 ja, namelijk: .....  
 nee  
 weet ik niet meer
  
5. Zo ja, was dat:  
 onbetaald of met vrijwilligersvergoeding  
 betaald  
 onderdeel van een reïntegratie-traject  
 onderdeel van een opleiding (bv. een stage)
  
6. Werkte u in een zorginstelling (bijvoorbeeld een DAC of psychiatrisch ziekenhuis), voordat u aan de TOED begon?  
 ja, namelijk: .....  
 nee  
 weet ik niet meer
  
7. Zo ja, was dat:  
 onbetaald of vrijwilligersvergoeding  
 betaald  
 onderdeel van een reïntegratie traject  
 onderdeel van een opleiding (bv een stage)
  
8. Waar heeft U de TOED gevolgd?  
 Eindhoven  
 Amsterdam  
 Deventer

9. In welk jaar bent u met de TOED begonnen?

- 2001     2002     2003
- 2004     2005     2006
- 2007     2008     2009
- 2010     2011     2012

10. Heeft u een certificaat van de TOED behaald?

- Ja
- Ja, na de tweede keer
- Nee

11. Zo ja, in welk jaar heeft u een certificaat van de TOED ontvangen?

- 2001     2002     2003
- 2004     2005     2006
- 2007     2008     2009
- 2010     2011     2012

## **B. Uw verwachtingen toen u de TOED ging doen**

12. Hoe kwam u te weten dat de TOED bestond?

- via internet
- via de folder
- via krant of tijdschrift
- via uitkeringsinstantie
- van horen zeggen
- via een hulpverlener
- via een cliëntenorganisatie, namelijk: .....

13. Waarom bent u aan de TOED begonnen? ..... *(schrijf evt verder op een apart vel)*  
.....

14. Had u specifieke verwachtingen met betrekking tot de TOED toen u daarmee startte?  
.....

15. Wat verwachtte u in de cursus te leren? .....  
.....

16. Wat hoopte u met het behalen van de cursus te bereiken? .....  
.....

17. Streefde u naar een betaalde baan als ervaringsdeskundige?

- ja
- nee
- weet ik niet meer

18. Wilde u leren wat voor werk u als ervaringsdeskundige zou kunnen doen?  
.....

19. Wilde u via de TOED erkenning voor uw ervaringen? .....

20. Wilde u ervaring opdoen met (weer) naar school gaan? .....

21. Wie heeft het cursusgeld voor de TOED betaald?

Werkgever, bv. instelling voor GGz, Maatschappelijke Opvang, Verslavingszorg

UWV

GAK

Cliëntenraad/Cliëntenorganisatie

Ikzelf

Anders, namelijk: .....

### **C. Het verloop van de cursus**

#### ***Portfolio-bijeenkomsten***

22. Wat vond u van de veiligheid in de groep?

zeer goed       goed       neutraal       slecht       zeer slecht

Toelichting: .....

23. Bent u achteraf tevreden over hoe u meegedaan heeft in de portfolio-bijeenkomsten?

zeer tevreden       voldoende       neutraal       onvoldoende       zeer onvoldoende

Toelichting: .....

24. Waren de andere deelnemers in de portfolio-groep voor u ondersteunend?

ja

nee

Toelichting: .....

25. Was uw portfolio-docent ondersteunend?

ja

nee

Toelichting: .....

26. Hebben het huiswerk en de opdrachten voor de portfolio u geholpen?

ja

nee

Toelichting: .....

#### ***Lesdagen***

27. Ik vond het leuk om lessen te volgen.

nee

ja

Toelichting: .....

28. Ik vond de inhoud interessant.

nee

ja

Toelichting: .....

29. Van gastdocenten heb ik steun ondervonden.

nee

ja

Toelichting: .....

30. De gastdocenten konden hun onderwerp verbinden met hun eigen ervaringen.

nee

ja

Toelichting: .....

31. De gastdocenten konden mijn ervaringen in de les meenemen.

ja

nee

Toelichting: .....

32. De discussies waren interessant.

nee

ja

Toelichting: .....

33. Oefeningen (bv. rollenspellen) hielpen mij de stof beter te vatten.

nee

ja

Toelichting: .....

34. Door zelf presentaties te doen werd ik me meer bewust van mijn ervaringsdeskundigheid.

nee

ja

Toelichting: .....

35. Ik was tevreden over de inbreng van mijzelf tijdens de lessen.

ja

nee

Toelichting: .....

36. Ik vond de inbreng van medecursisten tijdens de lessen interessant.

nee

ja

Toelichting: .....

37. De cursusmap was leerzaam.

nee

ja

Toelichting: .....



38. Het cursusboek was leerzaam.

nee

ja

Toelichting: .....

***Samenvattend:***

39. Als u nu terugkijkt op de TOED, bent u dan:

teleurgesteld

neutraal

enthousiast

Toelichting: .....

**D. Resultaten van de cursus**

40. Waar in uw leven (bv. in welke rollen/situaties) benut u uw ervaringsdeskundigheid?

.....

41. Vindt u dat de TOED heeft bijgedragen aan uw herstel?

nee

ja

Toelichting: .....

42. Werkt u nu als ervaringsdeskundige?

Ja

Nee

43. Zo ja, is dat:

onbetaald

betaald

Toelichting: .....

44. Indien u nu (betaald of onbetaald) werkt als ervaringsdeskundige, kunt u dan omschrijven voor welke organisatie dat is?

.....

45. Kunt u omschrijven wat uw functie is? .....

.....

46. Kunt u omschrijven waaruit uw werkzaamheden bestaan? .....

.....

47. Heeft de TOED u geholpen bij het krijgen van (betaald of onbetaald) werk als ervaringsdeskundige?

Ja

Nee

Toelichting: .....

48. Wat heeft u geleerd in de TOED?

*Kruis aan:*

1 zeer mee eens	2 eens	3 niet eens/ niet oneens	4 oneens	5 zeer mee oneens
--------------------------	-----------	-----------------------------------	-------------	----------------------------

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| • je eigen verhaal leren vertellen   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • je eigen kwaliteiten en valkuilen kennen                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • eigen ervaringen in een breder geheel zien                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • verbanden leggen tussen verschillende problemen                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • luisteren naar anderen   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • feedback geven   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • communicatieve vaardigheden en competenties                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • in een groep werken  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • reflecteren over eigen ervaringen  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • kennis van theorie en praktijk van patiëntenrechten                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • kennis van theorie en praktijk van herstel                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • hoe AA of andere zelfhulpgroepen werken                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • samenwerken met je hulpverlener  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • andere hulp die door cliënten ontwikkeld is                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • hoe de crisiskaart werkt   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • hoe de hulpverlening werkt   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • onderhandelen met je hulpverlener  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • hoe medezeggenschap en cliëntenraden werken                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • benutten van eigen ervaringen om voor de belangen van cliënten op te komen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • hoe en waar cliëntensturing werkt  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • over mogelijkheden om als ervaringsdeskundige aan de slag te kunnen        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • hoe ervaringskennis via onderzoek tot stand komt                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • kritische kijk naar het verschil tussen ervaringskennis en deskundigheid   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • je als ervaringsdeskundige ‘presenteren’ en je positie waarborgen          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

49. Op wat voor *andere* manier heeft de TOED een bijdrage geleverd aan het ontwikkelen van uw ervaringsdeskundigheid?

.....

.....

.....

50. Afsluitende stellingen:

*Kruis aan:*

1 zeer mee eens	2 eens	3 niet eens/ niet oneens	4 oneens	5 zeer mee oneens
--------------------------	-----------	-----------------------------------	-------------	----------------------------

- Door de TOED heb ik een beter idee gekregen over wat ervaringsdeskundigheid is 1 2 3 4 5
- Door de TOED heb ik een beter idee gekregen over wat ervaringsdeskundigen voor werk doen 1 2 3 4 5
- Ik heb er niets aan gehad 1 2 3 4 5
- Ik heb er veel van geleerd 1 2 3 4 5
- Ik zou anderen aanraden om de TOED te gaan volgen 1 2 3 4 5

51. Heeft u nog aanvullingen of opmerkingen?

.....  
.....  
.....

Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst.

Uw antwoorden worden geheel anoniem verwerkt.

De resultaten van dit onderzoek kunt u in november a.s. vinden op de site van het IGPB ([www.igpb.nl](http://www.igpb.nl)).

## Geraadpleegde literatuur

Boer, Marjo (2006). *Ervaringsdeskundigheid in de BGE*. Thesisrapport masteropleiding Begeleidingskunde. Amsterdam/Rotterdam: Begeleidingskunde.

Boertien, Dienke en Marianne van Bakel (2012). *Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg*. Utrecht: Trimbosinstituut.

Boevink, Wilma (1995). *OverLeven. Over herstel na psychische problemen en de gevolgen daarvan*. Lezing congres 'Zorgvernieuwing in de GGz', Utrecht, d.d. 30 november 1995, NcGv.

Boevink, Wilma (2000). *Ervaringen, ervaringskennis, ervaringsdeskundigheid*. Utrecht: Trimbosinstituut. Voordracht studiedag 'De kracht van ervaringsdeskundigheid', 26 mei 2000.

Boevink, Wilma (2000). Ervaring, ervaringskennis, ervaringsdeskundigheid. *Deviant*, 26, september 2000, 4-9.

Boevink, Wilma (2003). Herstellen van psychische aandoeningen. Van ervaringen naar ervaringskennis over herstel. *Passage*, 12<sup>e</sup> jaargang nr.2, 69 – 75. Amsterdam: SWP.

Boevink, Wilma, Annet Plooy en Sonja van Rooijen (2007). *Herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid van mensen met een psychische aandoeningen*. Amsterdam: SWP.

Boumans, Jenny (2012). Tussen regie en repressie. Een verkenning van het begrip empowerment. *Tijdschrift voor rehabilitatie en herstel*, 21<sup>e</sup> Jaargang, 1, 28-42.

Chamberlin, Judi (1978, 1979). *On our own. Patient-controlled alternatives to the mental health system*. New York: McGraw-Hill Book Company.

Chamberlin, Judi (1997). A Working Definition of Empowerment. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, volume 20, nr. 4, spring 1997.

Erp N. van, A. Hendriksen Favier, M. Hoeve en M. Boer (2008). *Werken met begeleiders in de GGZ met ervaringsdeskundigheid*. Utrecht: Trimbosinstituut.

Eurostat (2010). Opleidingsniveau beroepsbevolking. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.

Friedman, Bertus (2002). *Een beeld van eerherstel*. Utrecht: Bertus Friedman.

Graaf, W. van de, H.P.M. van Haaster en J. Vesseur (2001). *Evaluatie Subsidieregeling Zorgvernieuwingen-projecten Geestelijke Gezondheidszorg*. Amsterdam: Instituut voor Gebruikersparticipatie en Beleid.

Haaster, H.P.M. van (2001). *Cliëntenparticipatie*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Haaster, H.P.M. van, J. Knooren en C.J. Wesenbeek (2004). Ervaringsdeskundigheid. *Maandblad Geestelijke Volksgezondheid*, 11, 949 – 951.

Haaster, H.P.M. van en Y.Koster-Dreese (2005). *Ervaren en weten, Essays over de relatie tussen ervaringskennis en onderzoek*. Utrecht: Uitgeverij Jan van Arkel.

Haaster, H.P.M. van, S. Koning en H. Eikenaar (2007). *Een kliniek verbeteren met inzet van ervaringsdeskundigen*. Amsterdam: IGPB.

Haaster, Harrie van en David Hidajatoellah (2011). *Eindrapportage onderzoek inzet ervaringsdeskundige medewerkers, uitgevoerd bij Altrecht in de periode van mei-december 2010*. Amsterdam/Utrecht: IGPB.

Haaster, H. van, D. Hidajattoellah, J. Knooren en J.P. Wilken (2009). *Kaderdocument ervaringsdeskundigheid (2<sup>e</sup> versie)*. Amsterdam/Utrecht: IGPB, Hogeschool Utrecht.

Jonge, Marlieke de (z.j.). *Beroepsprofiel Cliëntdeskundigen* (Ongepubliceerd manuscript).

Hogeschool van Amsterdam (2011). *'Who knows?!' De inzet van ervaringsdeskundigheid in de beroepspraktijk - de Geestelijke Gezondheidszorg, de Maatschappelijke Opvang en de Verslavingszorg*. Amsterdam: HVA.

Hogeschool van Amsterdam (2013). *Werkconferentie 'Competenties ervaringswerk... en dan?'*. Amsterdam, 23 april 2013. Hogeschool van Amsterdam.

Jonge, Marlieke de (2002). *Doodgewoon een psychische handicap*. Groningen: Erbij horen, 13 juni 2002, GGz Groningen (Cenzor).

Jonge, Marlieke de (2003). Niet zonder ons. Cliëntenperspectief in de opleidingen. *Passage*, 12<sup>e</sup> jaargang nr.2, 76 – 79.

Kal, Doortje (2001). *Kwartiermaken. Werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond*. Amsterdam: Boom.

Karbouniaris, Simona en Erica Brettschneider (2009). *Ervaringsdeskundigheid in het onderwijs*. Utrecht: Hogeschool Utrecht .

Knooren, J. en H.P.M. van Haaster (2008). Onderwijsprogramma's voor ervaringsdeskundigen. *Maandblad Geestelijke Volksgezondheid*, 63, 6, 515 – 526.

Kok, I. en B. van Wijngaarden (2006). Jean Campbell's onvrede met satisfactieonderzoek. *Deviant*, 49, 35.

Landelijk Coördinatiepunt Cliënten beheer en Innovatie (z.j.). *Informatie over Consumer run in Nederland*. Utrecht: LCCI.

Linse, Ida C.M. (1996). The Patient Union: a partner in Dutch patient education. *Patient Education and Counselling*, pag. 57-67. Dublin: Elsevier Science Ireland Ltd.

Michon, H. et al (2013). *Bewijs gevonden. Kwetsbare vrijwilligers sterker met Erkenning Verworven Competenties-Algemene Vrijwilligerscompetenties*. Utrecht: Trimbosinstituut/Movisie.

Plooy, A. (2009). Ervaringsdeskundigheid als vak. *SoziO-SPH*, 90, 20-25.

Poppel, Wim van, Christ Wesenbeek en Jetske Verschuren (2005). *Ongestoord verder. Uitgave ter gelegenheid van het dertigjarig bestaan van de cliëntenorganisatie van de GGzE*. Eindhoven: Uitgeverij De Hoven BV.

Regenmortel, Tine van de (2010) (ed.). *Empowerment en participatie van kwetsbare burgers*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Steungroep Cliëntenparticipatie GGz Eindhoven (z.j.). *Leren; iedere stap een nieuw begin. Ervaringsverhalen van (ex-)psychiatrische cliënten over leren*. Steungroep Cliëntenparticipatie, Zorggroep 2 GGzE Eindhoven.

Swanborn, P.G. (2004). *Evalueren. Het ontwerpen, begeleiden en evalueren van interventies: Een methodische basis voor evaluatie-onderzoek*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.

SZW (2008). *Kabinetstandpunt re-integratie*. Den Haag: Ministerie van SZW.

Utschakowski, J., G. Sielaff, T. Bock (Hg) (2009). *Vom Erfahrenen zum Experten; Wie peers die psychiatrie verändern*. Bonn: Psychiatrie Verlag.

Varekamp, Inge (2010). *Empowerment of employees with a chronic disease*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

Weerman, A. Ervaringsdeskundigheid als vak. *SoziO-SPH*, 91, 24-27.

Zwemmer, Pascale en Ilse Rezee (2012). *Evaluatie van de TOED (Traject Opleiding Ervaringsdeskundigheid). Minor GGZ in cliëntperspectief*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.

## Lijst van gebruikte afkortingen

AA	Anonieme Alcoholisten
AO-verzekeraar	ArbeidsOngeschiktheids-verzekeraar
CBB	Cliënten Belangen Bureau
FACT	Functie Assertive Community Treatment
FWG	FunctieWaardering Gezondheidszorg
GGz	Geestelijke Gezondheidszorg
GGzE	Stichting geestelijke gezondheidszorg Eindhoven en Kempen
HBO	Hoger Beroeps Onderwijs
HEE	Herstel, Empowerment en Ervaringsdeskundigheid
HOZ	HerstelOndersteunende Zorg
HvA	Hogeschool van Amsterdam
HVO-Querido	Instelling voor Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen in Amsterdam
IGPB	Instituut voor GebruikersParticipatie en Beleid
LIVE	Landelijk steunpunt Inzet Van Ervaringsdeskundigheid in de GGz
MCT	Metacognitieve Therapie
NIZW	Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn
POP	Persoonlijk OntwikkelingsPlan
RAAK	Regionale Aandacht en Actie voor Kenniscirculatie
RPCP	Regionaal Patiënten- en Consumenten Platform
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid (ministerie van)
TCP	Training ClientenPerspectief
TOED	Traject Opleiding ErvaringsDeskundigheid
UWV	Uitvoeringsinstituut WerknemersVerzekeringen
WB	Woonbegeleider
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
ZZP-er	Zelfstandige zonder personeel