

portret Lidie Nonnekes

Ervaringsdeskundige

Nanke Verloo en Charlotte van der Veen

Lidie Nonnekes speelt de hoofdrol in ons derde portret. Zij is ervaringsdeskundige en traint (nieuwe) ervaringsdeskundigen in hun vak. Ervaringsdeskundigheid beschrijft zij als volgt: 'dat je in je leven verschillende ontwrichtende ervaringen hebt gehad en daar op een bepaalde manier bent uitgekomen. En die ervaringen zet je in om anderen of organisaties iets te leren of om mensen die in dezelfde situatie zitten te ondersteunen.' Ook ervaringsdeskundigen worden ingezet om de afstand tussen professionals en cliënten, instellingen en gebruikers, en beleidsmakers en doelgroepen te overbruggen.

Ervaringsdeskundigheid is dus bij uitstek het inbrengen van kennis van onderop, van de mensen die weten hoe het is om een ontwrichtende ervaring mee te maken. Ervaringsdeskundigen worden dan ook steeds vaker en breder ingezet. Dat gebeurde in Nederland aanvankelijk vooral in de psychiatrie en verslavingszorg, maar breidt zich steeds meer uit naar het sociaal domein. Bijvoorbeeld in buurtteams, waar mensen in situaties van armoede of dakloosheid aankloppen. 'Ervaringsdeskundigheid gaat eigenlijk over wat je in het leven omver kan schoppen. Het hogere doel is om samen met professionals de ondersteuning of zorg beter aan te laten sluiten bij de behoefte van een persoon met een hulpvraag, en uiteindelijk om bredere verandering in de maatschappij voor elkaar te krijgen.'

Niet iedereen die iets heeft meegemaakt kan ervaringsdeskundige worden. 'Het moet dermate ontwrichtend zijn geweest dat er ook echt een herstelproces heeft plaatsgevonden,' vertelt Lidie. Lidie is een ervaringsdeskundige die haar eigen kwaliteiten inzet om ervaringsdeskundigen te trainen bij de Vrijwilligersacademie in Amsterdam. 'Iedereen heeft een rugzak, maar een ervaringsdeskundige heeft het in een archiefkast gesorteerd en daar kunnen we de ervaringen uithalen die bij een situatie passen.' In trainingen voor ervaringsdeskundigen is veel aandacht voor het ontwikkelen van wat 'collectieve ervaringskennis' genoemd wordt. 'We hebben natuurlijk allemaal onze verschillende unieke ervaringen, maar er zit altijd wat gemeenschappelijks in. En daar gaan we in trainingen



Foto: Maria Heijndael.

naar op zoek. Bijvoorbeeld uitsluiting, daar heeft iemand met een zware depressie mee te maken gehad, en iemand met verslaving ook.'

Als trainer is zij procesbegeleider voor mensen die ook ervaringsdeskundige willen worden en geeft ze verdiepende trainingen voor ervaringsdeskundigen. Daarin zet zij vooral in op reflecteren. Bijvoorbeeld als er binnen de lessen weerstand ontstaat; 'Soms komt er natuurlijk wel eens een botsing. Dan probeer ik die reflectie op gang te brengen. Zo van: oké, je voelt dit nu opkomen, die woede of frustratie, maar hoe kan je dit omzetten naar een oprechte, nieuwsgierige vraag naar de ander? Ik probeer ze dat te laten zien en ervaren, niet door het te zeggen, maar door eigenlijk met iedereen in de groep te finetunen wat voor contact zij nodig hebben. Hoe communiceer jij? Hoe reflecteer jij? Zodat ze ook zien hoe je kan bewegen en flexibel kan zijn in contact leggen. Dat noemen we ook wel ervaringsleren.'

Het contact leggen op een manier die bij ieder individu past is precies de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid, bijvoorbeeld bij slachtoffers van het toeslagenschandaal. Lidie vertelt dat 'daar heel veel schaamte en schuld bij zit. Mensen hebben de schuld gekregen, en dus op een gegeven moment ga je dan ook denken "nou het is mijn schuld". Een ervaringsdeskundige kan bij dat soort gesprekken gewoon helpen om contact te maken. Want deze groep mensen heeft enorm veel wantrouwen naar alles wat met "het systeem" te maken heeft. Dat vertrouwen is denk ik gewoon weg. En dan ga jij niet nog in gesprek om iets te regelen. Want ja, wie zegt dat het dan niet weer verkeerd wordt aangevraagd? Het gaat dan om die verbinding en om er in eerste instantie voor te zorgen dat daar een basisvertrouwen ontstaat om in beweging te komen.'

Mensen hebben de schuld gekregen, en dus op een gegeven moment ga je dan ook denken 'nou het is mijn schuld'

Ervaringsdeskundigen proberen dus om mensen weer in beweging te krijgen. 'Door schaamte en schuld raak je eigenlijk verstijfd, bevries je. Er komt geen beweging in. En dat is soms wel nodig. Die beweging om, bijvoorbeeld, niet je huis kwijt te raken. Dat is wel één van de dingen waar mensen bang voor zijn.' Het is moeilijk onder woorden te brengen wat er nu precies gebeurt in die verbinding tussen ervaringsdeskundigen en de mensen waar zij mee werken. Lidie legt uit 'dat het gewoon een extra lijntje is wat je voelt, dat er iemand tegenover je zit van oh ja, die weet waar ik het over heb. Ja, mensen met een kwetsbaarheid hebben voelsprietten en die kunnen precies aanvoelen dat zij begrijpen waar ik het over heb, zonder dat er eigenlijk woorden zijn gevallen. Dus ik denk dat dat een van

de grootste meerwaarde is omdat die verbinding gewoon sneller gelegd kan worden en zich mensen dus ook sneller veilig voelen om te delen waar ze eigenlijk tegenaan lopen.'

**'Door schaamte en schuld
raak je eigenlijk verstijfd,
bevries je. Er komt geen
beweging in. En dat is
soms wel nodig'**

Een uitdaging is de samenwerking met andere professionals. 'Ik vind een ervaringsdeskundige ook een professional, maar meer op basis van een andere kennisbron. Ik denk dat een ervaringsdeskundige veel meer vanuit het perspectief van degene om wie het gaat kan praten. Maar soms is er weerstand van iemand die bang is dat wij hun baantje in komen pikken. Of gewoon onwetendheid over hoe ze moeten samenwerken met iemand die af en toe best kritisch naar de werkwijzen van zijn collega's kijkt. Dus het is heel erg aftasten en heel spannend. Maar juist dat proces kan ook helpen om te laten voelen hoe het is als je wel je eigen ervaringen inzet, dus je kwetsbaarheid toont.'

Een mooi voorbeeld van het aftasten tussen een professional en Lidie was toen zij in een 'tandem' werkte met een professional. 'Wij gingen een training ontwikkelen over zelfbeschadiging. En hij noemde dat zelf "beschadigend gedrag", hij wilde dat in de titel hebben en ik stuitte een beetje op dat woord "gedrag" omdat ik dat woord heel anders beleef dan hij.' Die spanning zijn ze helemaal uit gaan pluizen. Daarna is hun zoektocht ook als lesmateriaal gebruikt in de training. 'En dat was eigenlijk heel erg fijn, want daardoor kon ik beter begrijpen waarom hij dat woord zo zag en hij snapte beter waarom ik daar een probleem mee had. Ik had het gewoon bij zelfbeschadiging gelaten, omdat "gedrag" voor mij iets is wat je bewust kan beïnvloeden. En dat klopte niet bij zelfbeschadiging. Daar kwam ik een beetje in de weerstand.' Voor Lidie was 'gedrag' iets wat je kan afleren of waar je mee zou kunnen stoppen als je daar zelf toe besluit. Zelfbeschadiging is iets wat niet altijd echt een keuze is.

Ervaringskennis kan dit soort subtiele, maar voor de betrokkenen cruciale verschillen in betekenissen duiden. En het is ook precies waarom het zo ingewikkeld kan zijn. Want tussen de woorden door, soms expliciet en soms minder, hoor je haar eigen ervaring. Als ervaringsdeskundige word je constant gevraagd iets intiems over jezelf te laten zien. 'Kijk, ik vergelijk het wel eens met dat je continu uit de kast moet komen voor wie je bent, en waarom, en wat je dan inzet. Terwijl een ander die een heel ander vak uitoefent ook niet continu hoeft uit te leggen waar ze dat hebben geleerd?' Je persoonlijke ontwrichtende ervaring maakt dat je verbinding kan leggen met de mensen met wie je werkt. Die verbinding is de meer-

waarde van ervaringsdeskundigheid, maar vormt tegelijkertijd de grootste uitdaging. Je legt steeds je eigen ontwrichtende ervaring in het contact. Daarom traint Lidie mensen ook om aan zelfzorg te doen. 'Ik zeg altijd jij bent je eigen instrument, dus dat moet je onderhouden. Daar moet je voor zorgen. Oppoetsen, af en toe weggleggen. Daar leggen we wel continu de nadruk op.'

Ervaringskennis kan dit soort subtiele, maar voor de betrokkenen cruciale verschillen in betekenissen duiden. En het is ook precies waarom het zo ingewikkeld kan zijn

Ervaringsdeskundigen hebben dus een ingewikkelde brugfunctie tussen het systeem en de bewoners. Dat vraagt van hen om aan twee kanten te leren en te coachen. 'Ervaringsdeskundigen moeten beide talen kunnen spreken en dat is soms best wel lastig. Als je gezien wil worden door je collega's of door de organisatie ga je sneller de "systeemtaal" gebruiken. Terwijl als je in contact wil blijven met het perspectief van een cliënt of een bewoner, dan zal je heel dicht bij hun taal moeten blijven om die verbinding te kunnen houden. Bijvoorbeeld: in het buurtteam heb je "casuïstiek" en ga je "een casus" bespreken?' Dan geven ervaringsdeskundigen ook reflectie richting professionals en hun organisaties. 'Door bijvoorbeeld aan een schuldhulpverlener uit te leggen waarom iemand bevriest. Of door te laten zien dat zo'n woord als "casuïstiek" heel veel afstand creëert van waar het eigenlijk over gaat, namelijk mensen.'