

woensdag 4 januari 2017

Een nieuw beroep: ervaringswerker in armoede

‘Ik heb het dialect ook mee’



In de verslavingszorg en psychiatrie gebeurt het al langer, maar in de armoedebestrijding is het nieuw: de inzet van ervaringsdeskundigen. In Veendam worden ze zelfs al opgeleid. ‘Als ervaringsdeskundige zie je dat er meer speelt dan gebrek aan geld.’

door Brechtje Keulen beeld Aart-Jan Venema

IN IEDER GESPREK met hulpverleners, ambtenaren en coaches sprak Heidi van der Laan (38) dezelfde wens uit: een opleiding volgen. Zes jaar geleden belandde ze in een echtscheiding. Ze bleef achter met drie kinderen en schulden, verloor haar inkomen en kon niet in haar woning blijven. Sinds de middelbare school had ze niet meer in de schoolbanken gezeten. De werkgelegenheid is al niet goed in Oost-Groningen en zonder ‘papiertje’ verwachtte ze weinig kans te maken op een betaalde baan. Liever dan veertig uur per week beschikbaar zijn voor werk – wat een uitkering met zich meebracht – wilde ze weer naar school. En dat bleef ze benadrukken. Het duurde lang, maar uiteindelijk belde haar werkcoach. Er zou een nieuwe opleiding beginnen, speciaal voor mensen die in armoede zijn opgegroeid en die ervaringswerker willen worden. Was dat wat voor haar?

Wie zelf ergens mee heeft geworsteld, kan zijn eigen ervaringen gebruiken om anderen te helpen. Dat is het idee achter de inzet van ervaringsdeskundigen. In de verslavingszorg en psychiatrie gebeurt het al langer, maar in de armoedebestrijding is het nieuw. Althans, in Nederland. In België leidt organisatie De Link al sinds 1999 mensen op tot ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting. ‘Mensen die in armoede leven en professionals kennen elkaars leefwereld niet’, zegt Carry Flamant, zelf ervaringsdeskundige. ‘Hoewel ik al zestien jaar binnen deze organisatie werk, heb ik nog altijd niet dezelfde kennis als ervaringsdeskundigen over wat het betekent om in armoede te leven’, erkent Toon Walschap, algemeen coördinator van De Link en géén ervaringsdeskundige. ‘Terwijl die kennis wel noodzakelijk is om hardnekkige armoedeproblematiek aan te pakken.’

In 2015 is de eerste Nederlandse opleiding tot ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting gestart, in Veendam. Dit najaar volgden Amsterdam en Utrecht. De Link leidde de docenten op, die in koppels van ervaringsdeskundige en professional voor de klas staan. Heidi van der Laan volgde die opleiding van De Link en geeft nu les in Veendam.

‘Honger hadden wij niet thuis’, vertelt ze. ‘We hadden een tuin en we hadden altijd groenten, bijvoorbeeld. Maar we moesten wel over iedere uitgave nadenken.’ Al op haar zestiende ging ze het huis uit. Ze woonde samen met haar vriend, had een laag inkomen en al snel kwam ook nog een studieschuld van haar vriend aan het licht. Vrijwel onmiddellijk stonden de deurwaarders voor de deur. ‘Ik heb altijd het ene gat met het andere moeten dichten. Dat geeft veel chaos en stress.

Hulpverleners hebben meestal niet de bedoeling om jou het gevoel te geven dat je minder bent, maar dat krijg je wel. Dat kan ’m alleen al zitten in een houding. Aan hoe iemand loopt of zit zie je dat die minder zorgen heeft dan jij en dat die veerkrachtiger door het leven gaat. Ik had vaak het gevoel dat ze mij niet begrepen.’

Op een dag maakte ze een foutje met de bijstand. ‘Ik had iets te laat ingeleverd, en toen werd mijn uitkering stopgezet. Voor mijn gevoel moest ik kruipend naar de gemeente om te vragen of ik alsjeblieft een voorschot mocht krijgen. Anders redde ik het niet. De vrouwelijke ambtenaar zei tegen mij: “Het is jouw fout. Bijstand is een recht, en daar horen ook plichten bij.” Zulke dingen doen pijn. Dan heb je toegegeven dat je fout bent geweest en dan word je voor je gevoel weer naar beneden geduwd.’

ARMOEDE IS VEEL MEER dan een gebrek aan geld. Dat is het idee achter de methodiek van De Link, waar de Nederlandse opleidingen op gebaseerd zijn. ‘Er bestaan allerlei regels en vangnetten voor mensen die in armoede leven en die werken voor tachtig of negentig procent van die groep prima’, zegt Edwin Peters, projectleider van de nieuwe Utrechtse opleiding Edasu. ‘Maar juist voor mensen die langdurig te maken hebben met armoede zijn regelingen die alleen op de materiële kant van armoede zijn gericht niet genoeg. Ervaringsdeskundigen beseffen wat het betekent om van jongs af aan in armoede te leven. Dat je als kind niet in de juiste kleren loopt, dat je geen vriendjes mee naar huis kunt nemen omdat daar van alles aan de hand is, dat je je verjaardag niet kunt vieren. Je krijgt ook bepaalde vaardigheden niet mee, je hebt geen voorbeelden om je heen, en dat maakt alles bij elkaar dat je langdurige armoede niet kunt doorbreken met regelingen alleen. Er is aandacht nodig voor de gevoelskant, en daar is in deze opleidingen veel ruimte voor. Als je dat proces doorlopen hebt, geeft dat je de macht om zelf andere patronen op te pakken.’

‘Hulpverleners hebben niet de bedoeling om jou het gevoel te geven dat je minder bent, maar dat krijg je wel’

Ervaringskennis wordt, naast vakkennis en wetenschappelijke kennis, gezien als een derde belangrijke vorm van kennis. Als die drie elkaar kunnen aanvullen heeft dat een grote meerwaarde. Het is dus ook de bedoeling dat ervaringsdeskundigen op hun toekomstige werkplek in een team met professionals komen te werken. Tijdens de opleiding krijgen ze ‘theoretische’ vakken als psychologie, maatschappijleer en soms ook Nederlands en rekenen. Maar veel aandacht is er, zeker in de eerste fase, voor de eigen ‘kwetsuren’: die gaan ze analyseren, verwerken en hanteerbaar maken. Alleen zo kan de eigen ervaring een bron van kennis worden die ze kunnen gebruiken. Dat maakt dat opgeleide ervaringsdeskundigen meer zijn dan alleen lotgenoten.

Deelnemers krijgen zelfvertrouwen en inzicht in hoe sterk je moet zijn om je met beperkte middelen toch staande te houden. Annelies Neutel, opbouwwerker uit Utrecht die de docentenopleiding doorliep als tandempartner: ‘Dat negatieve zelfbeeld dat mensen vaak hebben – ik heb gefaald, ik ben niemand – willen we ombuigen: juist door die ervaringen heb je kennis en inzichten die andere mensen niet hebben. Vorige week nog vertelde een man hoe leuk hij het vond om ’s ochtends weer de deur uit te gaan, samen met zijn zoontje. Papa gaat nu ook weer naar school.’

‘Mijn moeder moest het thuis helemaal in haar eentje rooien’, vertelt de Utrechtse Isabelle Barten, de jongste van vijf kinderen. Ze is dit najaar aan Edasu begonnen. Al in haar jongste jaren verhuisde ze vaak, en moest ze steeds in een nieuwe buurt een plek zien te vinden. ‘Armoede hou je buiten de deur’, zegt ze. ‘Het is toch een taboe. Vriendjes kwamen niet vaak bij ons spelen en we konden niet meedoen aan activiteiten omdat ze geld kostten. Kinderen kunnen dan heel bruut zijn. “Jullie zijn zo arm dat jullie niet eens een vader kunnen betalen”, zeiden de kinderen uit de buurt.’ Barten werd er opstandig van. Ze kreeg het label ‘moeilijk opvoedbaar’ en moest naar een speciale school. De middelbare school maakte ze nog wel af, maar de kappersacademie niet. Haar moeder zei: dan ga je maar werken. Barten was toen zeventien.

‘Dit jaar word ik dertig’, zegt ze. ‘Ik ben gaan denken: hoe ziet mijn leven er nu uit?’ Ze somt op: ze is al enige tijd werkloos, heeft geen opleiding, leeft al haar hele leven van een minimuminkomen of minder. Van een bijbaantje in de supermarkt stapte ze over naar de horeca, detailhandel, en later deed ze ook kantoorwerk. ‘Ik kon het meestal wel, maar ik werd er niet gelukkig van. Ik nam die baantjes voor het geld. Je komt in een cirkeltje terecht: baantje, WW-uitkering, baantje, drie keer een tijdelijk contract, wéér niet verlengd, en dan heb je geen opleiding waar je op kunt terugvallen.’

EIND SEPTEMBER. In een klaslokaal in Amsterdam-Nieuw-West verzamelt zich een twintigtal mensen, jong en oud, zenuwachtig met elkaar kletsend. Allemaal zijn ze opgegroeid in armoede, en de meesten zitten daar nog middenin. Vandaag is de eerste bijeenkomst van de Amsterdamse opleiding Coeva. Een man komt als laatste haastig aanlopen, groet en glipt naar binnen. Dan gaan de deuren dicht. Toehoorders kunnen de deelnemers de eerste tijd niet gebruiken. Ze zijn al gespannen genoeg, en ze moeten de eerste periode ook nog met hun eigen levensverhalen aan de slag.

‘Kinderen kunnen heel bruut zijn. “Jullie zijn zo arm dat jullie niet eens een vader kunnen betalen”, zeiden ze’

De opleidingen worden bekostigd door gemeenten of welzijnsorganisaties die opleidingsplaatsen inkopen. De bedoeling is dat de deelnemers daar ook een stage of betaalde baan vinden. De Utrechtse opleiding werkt samen met ROC Zadkine uit Rotterdam, dat ervaring heeft met een beroepsopleiding in ervaringsdeskundigheid. Daardoor resulteert deze opleiding uiteindelijk – voorlopig als enige – in een erkend mbo 4-diploma. Bij de andere opleidingen wordt daar nog aan gewerkt. In België gingen in 2003 de eerste opgeleide ervaringsdeskundigen aan het werk. In totaal hebben nu 124 mensen de opleiding voltooid. Veertien daarvan zijn door hun leeftijd of fysieke gesteldheid inmiddels niet beschikbaar voor de arbeidsmarkt. Twee mensen zijn uit het zicht verdwenen. Van de overige 108 hebben er 84 nu een baan, 71 mensen werken als ervaringsdeskundige.

‘Maar als iemand besluit zich te laten omscholen tot vrachtwagenchauffeur of te gaan werken in de kinderopvang of bejaardenzorg, dan juichen we dat ook toe’, benadrukt Carry Flamant. ‘We zien dat mensen door de opleiding ontdekken dat

ze tot dingen in staat zijn die ze van zichzelf niet wisten.’

‘Hier pak je die hele rugzak met problemen uit en met de inhoud ga je aan de slag. Dat geeft uiteindelijk een lichter gevoel’, vertelt Heidi van der Laan. ‘Uit al je ervaringen kun je putten, je kunt ermee werken. Maar het proces kan wel moeilijk zijn. Je stopt dingen weg en als ze daar in de opleiding aan beginnen te pulken doet dat heel veel met je.’ Christiaan de Bruin, opgeleide ervaringsdeskundige uit Utrecht, herkent dat. ‘Het is heel pittig’, zegt hij, ‘maar doordat het in lotgenotenverband gebeurt, voel je je toch wel gesteund. Dat wil ik zelf ook meegeven aan de nieuwe deelnemers. Hulpverleners willen vaak naar de toekomst kijken, maar hier is een kans om het ook over je verleden te hebben.’

CHRISTIAAN DE BRUIN begon zelf in zijn puberjaren te merken dat hij dingen miste die andere jongens wél hadden: kinderfeestjes, uitjes, merkkleding, een scooter, zakgeld om uit te gaan. ‘Dat hadden wij amper, minimaal, of niet. Ik ging me schamen voor hoe ik leefde. Vanaf mijn vijftiende zorg ik voor mezelf en ik ben heel jong verslaafd geraakt aan drugs en alcohol. Dat zorgde ervoor dat ik nog verder van de normale maatschappij kwam te staan. Uiteindelijk ben ik acht jaar dakloos geweest, nadat mijn vader ons ouderlijk huis had verkocht. Ik heb me vaak verkeerd begrepen gevoeld door hulpverleners. Ik kwam bijvoorbeeld via justitie bij een psycholoog terecht die heel erg bezig was met oplossingen bedenken: dagbesteding en dat soort dingen. Terwijl mijn problemen allemaal met die armoedesituatie te maken hadden. Hij had geen idee hoe moeilijk het voor me was om weer aansluiting te vinden bij de “normale” maatschappij. Als je alleen maar naar de toekomst kijkt, gaat je dat niet lukken.’

Samen met opbouwwerker Annelies Neutel verzorgt Christiaan de Bruin nu iedere donderdag lessen van de opleiding. Ze merken dat ze heel verschillend werken. Neutel maakt bijvoorbeeld een planning en probeert ervoor te zorgen dat alle belangrijke punten uit haar schema in die les behandeld zijn. De Bruin wacht meer af wat er vanuit de groep komt, en hij merkt het ook sneller als mensen afhaken. ‘Ervaringsdeskundigen zijn vaak heel goed in nonverbaal gedrag interpreteren’, weet Neutel inmiddels. ‘Christiaan merkt het meteen als mensen het niet meer kunnen bijbenen. Vorige week vroeg hij aan de groep wat hun omgeving ervan vindt dat ze aan de opleiding meedoen. Een heel leuke vraag, waar ik zelf nog niet over had nagedacht. Vanuit zijn eigen ervaring weet Christiaan dat de mening van de omgeving voor deelnemers erg belangrijk kan zijn.’

‘Die drive heb ik nu, die honger. En dat hebben anderen in onze groep ook: een honger naar leren’

‘Hulpverleners moeten er meer bij stilstaan hoe het is om in armoede te leven’, vindt De Bruin. ‘Door armoede ga je anders denken en maak je ook fouten. Soms zie ik bijvoorbeeld iemand met een dure smartphone die hij onmogelijk kan betalen. Maar ik begrijp waar dat vandaan komt: je voelt je buitengesloten, je wil erbij horen. Je eet desnoods minder om dat abonnement te kunnen betalen. Voor je gevoel van eigenwaarde.’

Ervaringsdeskundigen gaan vaak werken bij welzijnsorganisaties waar ze bijvoorbeeld samen met professionals op huisbezoek gaan. Heidi van der Laan kon aan de slag bij welzijnsinstelling De Badde in de gemeente Pekela. Dat zij ‘uit dezelfde wereld’ komt, zien mensen in één oogopslag, zegt ze. ‘Ze weten het. Je hoeft het meestal niet eens iets te zeggen en dan hebben ze het al gemerkt. Ik stap anders naar binnen en ik heb het dialect ook mee. Dat hebben veel hulpverleners niet.’ Zelf herkent ze ook het gedrag van de mensen die ze bezoekt: voortdurend over de schouder kijken, schrikken van iedere autodeur die dichtslaat, van de telefoon die rinkelt of de deurbel die gaat. Mensen vertellen haar soms meer dan ze in jaren aan professionals hebben verteld. Een deel van hun schaamte valt weg als ze in de gaten hebben dat ze naast iemand zitten die het ook heeft meegemaakt. Minder dan de gemiddelde hulpverlener hoeft Van der Laan bezig te zijn met uren en doelstellingen.

‘Ik kan soms een uur met iemand kletsen, luisteren, er voor iemand zijn. Dat kan net het zetje zijn dat iemand nodig heeft. En ik kan directer zijn zonder dat het bedreigend overkomt. Soms vragen mensen me tijdens een gesprek wat ze “verkeerd” doen. Dan zie ik bijvoorbeeld dat ze door alle frustraties heel gesloten overkomen. Of ze verheffen hun stem juist te veel en komen dan agressief over. Dat is hoe ze gewend zijn te communiceren, want zo zorg je er in onze wereld voor dat je gehoord wordt.’

Onlangs kwam Van der Laan bij een jonge vrouw die vreselijk haar best deed, maar vastliep in de problemen: de zorg voor haar vader, de auto van haar vader waar iets mee aan de hand was. Een paar keer noemde ze tussen neus en lippen door dat haar oma overleden was. ‘Dus ik vroeg: “Mis je je oma zo erg?” En ze barstte in tranen uit. Dat was eigenlijk de kern van de problemen waarmee ze worstelde,

daardoor kwam ze niet verder met die andere dingen. Dat merk je als ervaringsdeskundige net even iets sneller. Je ziet dat er meer speelt dan gebrek aan geld.'

ZORGEN ZIJN ER OOK als het gaat om de inzet van ervaringsdeskundigen. Hoe voorkom je dat hun inzet een bezuinigingsmaatregel wordt? Hoe bewaak je hun kwaliteit, en hoe voorkom je dat ze hulpverleners moeten vervangen, terwijl ze wel de ervaringskennis hebben maar (nog) geen volledig geschoolde hulpverleners zijn? Het zijn de vragen waar Eric van der Eerden van de landelijke Vereniging van Ervaringsdeskundigen zich over buigt. 'Ervaringsdeskundigen zijn geen hulpverleners en ze kunnen die ook niet vervangen', zegt hij, 'maar er zal wel op de een of andere manier ruimte voor hen moeten worden gemaakt binnen organisaties. Het is daarom interessant dat ervaringsdeskundige GGZ in de beroepentabel van de Nederlandse Zorgautoriteit is opgenomen. Het beroep wordt dus erkend en is daardoor ook financierbaar.'

Heidi van der Laan vond het spannend om als ervaringsdeskundige aan de slag te gaan. 'De gemeente Pekela had hoge verwachtingen en ik wilde ze niet teleurstellen. Maar je functie bestaat eigenlijk nog niet. Je weet niet wat er van je verwacht wordt, en collega's vragen zich ook af waar het allemaal voor nodig is. Het management kan wel bedacht hebben dat ervaringsdeskundigen belangrijk zijn, maar de mensen op de vloer hebben niet per se hetzelfde idee. Je weet ook: de anderen die hier zitten hebben meer opleiding en meer loon. Daar moet je je overheen zetten, elke keer weer.'

Van armoede ben je ook niet af door een opleiding te volgen. Van der Laan houdt na het betalen van de rekeningen en de boodschappen nog steeds niks over. 'We meten wel een structureel effect bij de kinderen van deelnemers aan de opleiding', vertelt Carry Flamant. 'Zij zijn assertiever en ze studeren vaker en langer.'

Als kind hield Van der Laan van paardrijden. Maar aan wedstrijden deed ze niet mee. Het leek haar een wereld van veel geld, waar ze niet aan mee kon doen. Haar middelste dochter heeft dezelfde hobby, maar niet dezelfde schroom. 'Ik doe mee met die springwedstrijden', zei ze laatst. 'Als ik geen jasje kan betalen, dan leen ik er wel een.' En Van der Laan zegt enthousiast: 'Ik wil zelf ook meer. Die drive heb ik nu, die honger. En dat hebben anderen in onze groep ook: een honger naar leren. Ik zou zelf graag hbo willen doen, om uiteindelijk op papier te hebben dat ik voor de klas kan staan. En dan wil ik het liefst met pubers werken. Als een puber

vervelend is, is het makkelijk om te denken: vervelend kind. Zo ben ik zelf altijd weggeschoven. Maar je weet niet wat er thuis aan de hand is. Achteraf had ik liever gehad dat er een keer iemand aan de bel had getrokken. Wat er aan de hand was, is mij nooit gevraagd.'



Uit De Groene Amsterdammer van 4 januari 2017
