

Housing First & ervaringsinzet

Het is onze ervaring binnen Housing First dat deelnemers, teams en managers allen profiteren van het perspectief dat wordt geboden door ervaringsdeskundigen. Tegelijkertijd constateren we dat ervaringsinzet binnen de Nederlandse Housing First praktijken een stevige boost mag krijgen, omdat dit nog niet dermate is geïmplementeerd zoals het model dit voorstaat.

De oorsprong van Housing First

Het Housing First zorgprogramma vindt zijn oorsprong in een diepgaande toewijding aan ervaringsinzet. Het is ontwikkeld vanuit de directe inbreng van deelnemers; de wensen en inzichten van de dakloze mensen die het betrof. Bovendien bestond het Pathways Housing First team van meet af aan voor de helft uit ervaringsdeskundigen. Daar waren verschillende redenen voor: het zorgprogramma was al gebouwd op de waardering voor ervaringskennis, het werkte bevorderend aan de sterke betrokkenheid en empathische vaardigheden die Housing First vereist, en het zorgde ervoor dat het perspectief van deelnemers werd opgenomen in de verdere ontwikkeling van de Housing First aanpak. Het inzetten van ervaringsdeskundig personeel was ook bedoeld om de grenzen tussen professionals en de deelnemers aan het programma te verkleinen. Ten slotte creëerde het een soort brugfunctie: ervaringsdeskundigen interpreteerden de ervaringen van de deelnemers voor de professionals, en legden de bedoelingen van de professionals uit aan de deelnemers. Daarmee tegelijkertijd fungerend als rolmodel voor beide.

Herstel binnen Housing First

Housing First gaat in grotere mate over hoop verlenen, dan over hulp verlenen. Voor ieder mens bestaat het potentieel om te herstellen. Housing First bevordert herstel via; hoop, empowerment en gedeelde besluitvorming. Ervaringsdeskundige teamleden worden daarbij essentieel geacht binnen Housing First. Zij zijn van grote toegevoegde waarde bij het herstelproces omdat zij als levend bewijs fungeren dat ontwikkeling en herstel mogelijk is. De ervaringsdeskundige teamleden beschikken over de nodige (levens)ervaring en zijn bewust van de eigen historie en patronen. Zij beseffen als geen ander dat ieder de wereld ziet op basis van zijn of haar opgedane ervaringen. De eigen ervaringen worden in de begeleiding gebruikt met een gevoel voor subtiliteit.

Waarom ervaringsdeskundigheid binnen Housing First?

Een ervaringsdeskundige bewijst dat herstel niet slechts een theorie of filosofie is, maar een geleefde ervaring. De aanwezigheid van een ervaringsdeskundige helpt de deelnemers en teamleden continu hun onbewuste aannames over de (on)mogelijkheden van herstel te bespeuren en maakt bewust van (zelf)stigmatisering. Ervaringsdeskundigen kunnen een cruciale rol spelen bij het helpen van Housing

First teams om ondersteuning vorm te geven op een manier die gebaseerd is op principes van herstel, gelijkwaardigheid en emancipatie. Bij het werken met mensen die lange periodes van dakloosheid hebben meegemaakt, is het vaak de ervaringsdeskundige die zich het beste kan verhouden tot de situatie van de deelnemer, en door dit begrip te tonen, kan hij diepgaand vertrouwen winnen.

Ervaringsdeskundigen begrijpen hoe deelnemers zich voelen nadat ze zijn gehuisvest en hoe het is om zich aan te passen aan een nieuw huis en een nieuwe gemeenschap. Ervaringsdeskundigen kunnen praktische hulp bieden bij de dagelijkse worstelingen. Veel dingen die de meeste mensen als vanzelfsprekend beschouwen (hoe je koffie kunt bestellen, naar een film gaan, een OV-pas regelen, de nieuwe wasmachine gebruiken, internetten) neemt een ervaringsdeskundige niet voor lief, omdat ze deze uitdagingen zelf zijn aangegaan. Zo kunnen de ervaringsdeskundige en de deelnemer beter op elkaar zijn afgestemd en weet de ervaringsdeskundige goed hoe het gesprek te voeren over het verkennen van nieuwe sociale activiteiten, hobby's en kansen die een gevoel van betekenis en verbondenheid geven. Dit vormt de basis van een zorgzame vertrouwensrelatie, en dient hopelijk als een model voor het ontwikkelen van andere relaties en het vervullen van betekenisvolle rollen in het maatschappelijk leven.

Deelnemers kunnen te maken krijgen met gevoelens van eenzaamheid als ze eenmaal gehuisvest zijn. Eenzaamheid gepaard met verslaving is een recept voor ellende. De meest voorkomende reden dat een Housing First traject niet slaagt is door overmatig middelengebruik met de nadelige gevolgen van dien. Deelnemers zoeken soms naar een manier om hun eenzaamheid op te heffen en dit kan escaleren in toenemend gebruik met anderen, wat het behoud van de woning in gevaar brengt. Ervaringsdeskundigen kunnen goed ondersteunen bij het aanleren van nieuwe strategieën in de omgang met eenzaamheid, zij kunnen aansluiten op een manier die comfortabel en niet bedreigend is. En omdat zij vaak zelf onderdeel zijn van de herstelbeweging- en bijbehorende programma's kunnen zij deelnemers hier gemakkelijk bij betrekken.

Hulpverleners worden (aanvankelijk) door deelnemers nogal eens gezien als "de werknemer doet zijn werk". Dit kan subtiele belemmeringen vormen voor het contact met mensen die 'het systeem' hebben gemeden of hier wantrouwend tegenover staan. Met ervaringsdeskundigen wordt in de regel minder afstand ervaren, zo kunnen zij in de beginperiode zorgen voor een goede verbinding tussen de deelnemer en het programma waar het hele team op voort kan bouwen.

Hoe ervaringsdeskundigheid vormgeven binnen Housing First?

Bij Housing First is er sprake van ervaringsdeskundigen zowel op vrijwillige als betaalde basis. We onderscheiden daarbij ervaringsdeskundigheid van deelnemers (vrijwillige basis) en ervaringsdeskundige teamleden (betaalde basis). Waarbij het één het ander - op termijn- niet uitsluit.

Ervaringsdeskundigheid van deelnemers

Housing First boort eveneens het potentieel van deelnemers aan door hen in de loop van tijd verantwoordelijkheden aan te bieden binnen de Housing First-praktijk. Bijvoorbeeld het ondersteunen van deelnemers die net aan het programma beginnen. Of het vertegenwoordigen van Housing First deelnemers in adviesraden, sollicitatiecommissies en bij het maken- of beïnvloeden van beleid. Ook wordt hun ervaring ingezet bij presentaties en trainingen.

Ervaringsdeskundige teamleden

De reden dat het wordt aanbevolen om ervaringsdeskundigen te integreren in het Housing First ondersteuningsteam, is omdat ze andere soorten belangrijke ondersteuning kunnen bieden. Ze kunnen teamleden inzicht geven in de behoefte aan ondersteuning vanuit het perspectief van de ontvanger en zo de kwaliteit van de zorg die door het team wordt geboden verbeteren. De ervaringsdeskundige kan teamleden inzicht geven in de ervaring van dakloos zijn, uitgezet worden, en het dagelijkse leven doorkomen terwijl je in de greep bent van onrust. Zij kunnen het team ook helpen bij het oplossen van obstakels om klanten te bereiken.

De teamvergadering is een uitstekend forum voor het team om elkaar te informeren over de unieke perspectieven van de problemen van hun deelnemers. Een goed begeleide teamvergadering kan ook de unieke rol van elk teamlid, inclusief de ervaringsdeskundige, versterken. Ervaringsdeskundigen kunnen zo helpen het bewustzijn te vergroten door erop te wijzen hoe stigma, angst en professionele vooringenomenheid het écht zien van de persoon bemoeilijkt. De ervaringsdeskundige kan echt een pleitbezorger zijn voor de mensen die ze bedienen en de stem van de deelnemer zijn in teamvergaderingen, zeker wanneer zij moeilijk benaderbaar zijn. De ervaringsdeskundigen zijn de adviseur van het team op het gebied van daklozencultuur, verslavingscultuur en omgaan met psychische aandoeningen. Ze kunnen het team voortdurend inzicht geven in hoe het is om deze obstakels te overwinnen, zodat het team geworteld blijft in empathie en de juiste focus houdt.

Ervaringsdeskundigen zijn over het algemeen zeer effectief in outreach, in tijden van crisis en in het ontwikkelen van een goede verstandhouding en vertrouwen op een dieptepunt van een persoon. Zodra de deelnemer is gehuisvest, kan het opgebouwde contact een deelnemer positief beïnvloeden om gezondere levensstijlbeslissingen te overwegen en te nemen, hetzij door schadelijk gedrag direct te bespreken of indirect door als voorbeeld te dienen.

In veel gevallen hebben deelnemers aan het programma het contact met familie verloren en hebben ze weinig of geen sociale steun. Veel van de mensen in hun netwerk zijn mogelijk nog steeds dakloos, en dus zijn de banden veranderd nadat hij of zij is gehuisvest. Daarom is de aanwezigheid van de ervaringsdeskundige en de overige teamleden van vitaal belang, vooral in de eerste maanden en het eerste jaar na dakloosheid.

Nadat iemand is gehuisvest, breidt de rol van de ervaringsdeskundige zich echt uit. Zij weten uit eerste hand het belang van de overgang van de straat naar huisvesting en hoe dat eruit ziet.

Ervaringsdeskundigen kunnen verwachtingen managen van deelnemers en collega-teamleden over hoeveel en hoe snel het leven verandert na huisvesting. En kunnen deelnemers ook helpen bij het ontwikkelen van de levensvaardigheden die nodig zijn om succesvol te wonen. Ervaringsdeskundigen kunnen voorzien in de behoefte aan sociale en emotionele steun die tijdens de kritieke periode van 6-12 maanden nadat iemand is gehuisvest, om te zorgen dat de stabiele woonsituatie behouden blijft.

Goed om bewust van te zijn

- Housing First zet zich in voor mensenrechten, gelijkheid en het tegengaan van uitsluiting. Daarom wil je als Housing First team inclusiviteit en diversiteit belichamen. Het is van groot belang te zorgen dat iedereen zich thuis kan voelen in het team. De sleutel tot een succesvol team is in onze ervaring een sfeer van openhartigheid gebleken. Waarin alles en iedereen er mag zijn en alles kan worden gezegd. Housing First staat voor liefdevolle en directe communicatie, zowel in het contact met deelnemers als onderling in het team.
- Bij ervaringsdeskundige teamleden gaat het om geschoolde medewerkers, zij hebben geleerd hoe ze hun ervaring het beste kunnen inzetten en hoe zij grenzen kunnen handhaven in betrokkenheid en authentieke vertrouwensrelaties met deelnemers. Daarnaast doorlopen zij de basistraining Housing First, zoals ieder teamlid.
- Ervaringsdeskundigen worden binnen de Housing First praktijken in Nederland soms gepositioneerd als aparte functionarissen (bijvoorbeeld ervaringswerker), dan wel geïntegreerd in bestaande functies binnen het team (bijvoorbeeld begeleider met ervaringsdeskundigheid).
- Managers doen er goed aan te realiseren dat de ondersteuning van ervaringsdeskundigen meer kan vragen dan de gebruikelijke ondersteuningsbehoeften van personeel. Bied dit op maat, zonder ongelijkheid te creëren in de manier waarop personeel wordt behandeld. Denk bijvoorbeeld aan het inbouwen van supervisie. Het onvoldoende faciliteren van de benodigde ondersteuning kan leiden tot ziekteverzuim en negatieve ervaringen voor de ervaringsdeskundige, het team en de deelnemers.
- Wees ervan bewust dat het benutten van ervaringskennis en die verbinden met de praktijk, een schurende en soms ontregelende werking kan hebben. Het is tevens veelvoorkomend dat ervaringsdeskundigen meer afgestemd zijn op de behoeften van de deelnemers dan op het beleid of de procedures van een organisatie. Sta daarvoor open als team, weet het op de juiste manier te waarderen en neem ruimte voor reflectie met elkaar. Het is belangrijk een werkomgeving te creëren waarin zaken aan de kaak mogen worden gesteld, fouten mogen worden gemaakt, er ruimte is voor eigenheid en het veilig is om het oneens te zijn met elkaar.

- Het is raadzaam dat het herstel van de ervaringsdeskundige zelf dermate is dat hij/ zij in staat is om ondersteuning aan anderen te bieden en geen primaire focus meer heeft op de eigen behoefte. Het is onmogelijk hier een standaard voor te bepalen, dit zal te allen tijde een gezamenlijke inschatting zijn.
- Houdt er rekening mee dat de ervaringsdeskundigen mogelijk vanuit hun verleden bekend zijn met de Housing First deelnemers. In geval van geschoolde ervaringsdeskundigen zijn dit bekende spannings- en leergebieden die beschreven zijn in het beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundigen.

Tot slot

Het combineren van praktijkkennis, ervaringskennis en wetenschappelijke kennis maakt Housing First krachtig. En de wederkerigheid tussen de verschillende teamleden (met- en zonder ervaringsdeskundigheid) geeft de samenwerking glans. Door liefde en lef maken zij gezamenlijk het verschil in de levens van mensen. Beide disciplines laten zich daarin leiden door de relatie, professionele nabijheid en hun authenticiteit. Alle teamleden werken evenzeer aan het verbinden van de leefwereld van de deelnemer met de systeemwereld van organisaties, corporaties en gemeenten. Er is een diep besef dat aansluiten bij de deelnemer onze belangrijkste taak is. En hier zijn we het beste toe in staat als de teams rijkgevuld zijn met verschillende kennisbronnen en ervaringen.