



Handreiking

Kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen



INHOUDSOPGAVE

Over deze handreiking	3	Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie	15
Voor wie is deze handreiking bedoeld?	4	Communiceer de visie	15
Leeswijzer	4	Neem ervaringsdeskundigen aan die passen bij de taak en organisatie	16
1. De basis: wat is ervaringsdeskundigheid?	5	Zorg voor een duidelijke functieomschrijving	16
Ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid	5	Zorg voor een goede positionering in de organisatie	17
De ervaringsdeskundige	5	Bied passende beloning en secundaire arbeidsvoorwaarden	18
Vijf rollen van ervaringsdeskundigen	5	Zorg voor scholing en training van ervaringsdeskundige en reguliere medewerkers	19
De waarde van de inzet van ervaringsdeskundigen	6	Regel een maatje/mentor, coaching, intervisie en supervisie	20
2. De verkenning	8	Leer elkaar kennen en vertrouwen	21
Vertrekpunt	8	Creëer korte termijn successen	21
De huidige situatie in kaart brengen	9	Fase 3 - Volhouden en borgen	22
Je idee aanscherpen	10	Reflecteren en verbeteren	22
3. Aan de slag	11	Veranker de nieuwe aanpak	22
Fase 1 - Creëer een veranderklimaat	11	Bronnen en achtergrondinformatie	23
Vorm een leidende coalitie	11		
Versterk het gevoel van urgentie	12		
Ontwikkel een gezamenlijke visie en strategie	12		
Maak een concreet plan	14		

Over deze handreiking ►

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid? ►

2. De verkenning ►

3. Aan de slag ►

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat ►

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie ►

Fase 3 - Volhouden en borgen ►

Bronnen en achtergrondinformatie ►

OVER DEZE HANDREIKING

Steeds meer maatschappelijke organisaties en gemeenten werken met ervaringsdeskundigen. De waarde van ervaringsdeskundigheid wordt steeds beter (h)erkend. Minder positief is het pionieren met de inzet van ervaringsdeskundigheid, vanuit het idee 'we gaan gewoon aan de slag en gaandeweg leren we wel hoe het gaat'. Het gevolg daarvan is dat de samenwerking met ervaringsdeskundigen onvoldoende uit de verf komt en niet duurzaam is.

Gelukkig is dat pionieren ook helemaal niet nodig, want er is de afgelopen jaren veel kennis opgedaan en gepubliceerd over de inzet van ervaringsdeskundigheid. We verzamelden de belangrijkste inzichten uit deze publicaties, keken met een aantal ervaringsdeskundigen en organisaties mee en gingen met hen in gesprek. Hun kennis en inzichten hebben we verwerkt in deze handreiking. Misschien wel het belangrijkste inzicht: kwartiermaken is essentieel. Vooraf ruimte creëren is nodig, door een grondige voorbereiding van de organisatie en de medewerkers.

Met deze handreiking helpen we maatschappelijke organisaties en gemeenten die met ervaringsdeskundigen willen gaan samenwerken op weg. Ook voor ervaringsdeskundigen zelf kan deze handreiking relevant zijn. Met informatie over de mogelijke rollen van ervaringsdeskundigen, met handvatten voor de verkenningsfase en met praktische tips voor het daadwerkelijk voorbereiden van de organisatie en de medewerkers. De vele praktijkvoorbeelden en -ervaringen maken het concreet.

De handreiking is bedoeld als houvast, niet als blauwdruk. Een aantal onderdelen in deze handreiking is bijvoorbeeld vooral van toepassing wanneer je een ervaringsdeskundige in dienst neemt en minder passend wanneer een ervaringsdeskundige bijvoorbeeld als vrijwilliger of zzp'er kortdurend bij een project betrokken is. De handreiking blijft in ontwikkeling. In diverse bijeenkomsten en workshops gaan wij over het onderwerp in gesprek en we zijn alert op nieuwe ervaringen en tips uit de praktijk.

KWARTIERMAKEN

De term kwartiermaken komt oorspronkelijk uit het leger. Vooruitgeschoven troepen hadden tot taak om voorbereidingen te treffen voor het kamp. Ze verkenden de omgeving om een goede plek te bepalen en creëerden ruimte door de omgeving passend in te richten. Als de troepen vervolgens arriveerden, konden die het kamp soepel betrekken. In deze handreiking verwijst kwartiermaken naar de verkennende en voorbereidende activiteiten om in een organisatie ruimte te maken voor ervaringsdeskundigen.

Over deze handreiking

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid? ►

2. De verkenning ►

3. Aan de slag ►
Fase 1 - Creëer een veranderklimaat ►
Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie ►
Fase 3 - Volhouden en borgen ►

Bronnen en achtergrondinformatie ►

Voor wie is deze handreiking bedoeld?

Deze handreiking is primair bedoeld voor organisaties en gemeenten in het sociale domein die met ervaringsdeskundigen willen werken. Daarnaast kan deze handreiking ook relevant zijn voor ervaringsdeskundigen zelf.

Leeswijzer

De handreiking bestaat uit drie delen. Allereerst een informatief deel. Wat weten we over ervaringsdeskundigen? In welke rollen kunnen zij actief zijn? Daarna volgt het deel over de verkennende fase: in hoeverre is jouw organisatie of gemeente klaar voor werken met ervaringsdeskundigen? Het derde deel gaat over het daadwerkelijk ruimte maken in een organisatie. Als de beslissing eenmaal genomen is om te gaan werken met ervaringsdeskundigen, dan volgen nog drie fasen: (1) het scheppen van een veranderklimaat; (2) het betrekken en toerusten van de organisatie, en (3) het volhouden en borgen van de verandering.

Over deze handreiking

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid? ►

2. De verkenning ►

3. Aan de slag ►

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat ►

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie ►

Fase 3 - Volhouden en borgen ►

Bronnen en achtergrondinformatie ►

1. DE BASIS: WAT IS ERVARINGSDESKUNDIGHEID?

Ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid

Om goed te kunnen begrijpen wat ervaringsdeskundigen zijn en wat zij doen is het nodig om eerst in te gaan op de begrippen ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Aan de basis van deze beide begrippen ligt de *ervaring* zelf. Het kan gaan om ervaringen met een beperking, ziekte, handicap of aandoening die sociale uitsluiting tot gevolg heeft. Het kan ook gaan om ervaringen met een ingrijpende levensgebeurtenis die het leven van iemand tijdelijk of structureel ontwricht.

Ervaringskennis is kennis die is gebaseerd op ervaringen die van bepalende invloed zijn op het leven van mensen. Het kan bijvoorbeeld gaan om ervaring met uitsluiting en eenzaamheid, leven in armoede, jezelf moeten verplaatsen in een rolstoel of bijvoorbeeld leven met een angststoornis. Mensen die dit aan den lijve ondervinden, geven betekenis aan dergelijke ervaringen. Door te reflecteren op wat zij meemaken en ervaren, ontstaat inzicht in wat een gebeurtenis of toestand teweeg kan brengen, wat het moeilijk maakt, wat hen geholpen heeft of wat de situatie alleen maar verergerd heeft. Deze inzichten vormen ervaringskennis.

Deze ervaringskennis kan verder worden ontwikkeld en verdiept door uitwisseling met anderen en door kennis uit andere bronnen te onderzoeken. Als mensen vervolgens ook de vaardigheden hebben geleerd om de ervaringskennis breder in te zetten ten behoeve van anderen, dan is sprake van *ervaringsdeskundigheid*.

De ervaringsdeskundige

Een ervaringsdeskundige is te omschrijven als: iemand die geleerd heeft om ervaringskennis in te zetten ten behoeve van anderen. Het vak van een ervaringsdeskundige kan zowel in de praktijk (bijvoorbeeld door samen te werken volgens het meester-gezel-principe) als in een opleiding (in combinatie met een stage of leerwerkplek) worden geleerd. Ervaringsdeskundigen blijven zich ontwikkelen door in de praktijk aan de slag te zijn en door samen te werken met andere ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigheid kan op verschillende manieren worden ingezet. Een ervaringsdeskundige kan bijvoorbeeld mensen begeleiden en ondersteunen die in een vergelijkbare situatie verkeren of een vergelijkbaar proces doormaken. Dit kan een persoonlijk herstelproces zijn, maar ook bijvoorbeeld een proces van bewustwording, acceptatie of rouw. Een ervaringsdeskundige kan daarnaast ervaringskennis delen met niet-ervaringsdeskundige professionals en beleidsmakers in het sociaal domein, om samen het beleid of de uitvoering van hulp en ondersteuning te verbeteren. Een ervaringsdeskundige vormt daarmee steeds de brugfunctie tussen beleid en uitvoering aan de ene kant en de leefwereld aan de andere.

Vijf rollen van ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen kunnen werkzaam zijn in verschillende contexten, waaronder de hulpverlening, beleid, zelforganisaties, onderwijs en onderzoek. We onderscheiden hier vijf verschillende rollen, maar er zijn er meer denkbaar (Van der Kooij & Keuzenkamp, 2018):

Over deze handreiking ►

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid? ►

2. De verkenning ►

3. Aan de slag ►

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat ►

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie ►

Fase 3 - Volhouden en borgen ►

Bronnen en achtergrondinformatie ►

- **Ondersteuner/hulpverlener.** In deze rol kunnen ervaringsdeskundigen individuele mensen in een kwetsbare positie ondersteunen. Zij doen dat vanuit begrip, erkenning en herkenning waarbij de beleving van de ander centraal staat. De ervaringsdeskundige voelt aan hoe de innerlijke leefwereld van mensen met soortgelijke ervaringen eruit ziet, en kan van daaruit naast mensen staan. De ervaringsdeskundige stelt daardoor andere vragen en begrijpt wat omgaan met stigma, schaamte, incompetentie, onmacht en ongemak betekent.
- **Beleidsbeïnvloeder.** In deze rol zijn ervaringsdeskundigen betrokken bij de voorbereiding, uitvoering en/of evaluatie van beleid van de overheid of maatschappelijke organisaties. Beleidsmakers kunnen ervaringskennis gebruiken om het beleid en de uitvoering ervan te verbeteren, zodat dit beter aansluit bij de behoeften en noden van mensen in een kwetsbare positie.
- **Deskundigheidsbevorderaar.** In deze rol geven ervaringsdeskundigen voorlichting, scholing en advies gericht op kennisoverdracht, begrip, bewustwording en aanknopingspunten voor nieuw handelingsperspectief. Deze rol zien we met name in het beroepsonderwijs steeds vaker. Deze ervaringsdeskundigen vullen als docent een deel van het lesprogramma in. Ook bij organisaties in het sociaal domein en bij gemeenten geven zij voorlichting, scholing en advies aan andere professionals en beleidsmedewerkers. Ervaringsdeskundigen die aan een hulpverlenersteam zijn toegevoegd, vervullen ook de rol van collega's informeren en feedback geven op hun handelen.
- **Onderzoeker.** Ervaringsdeskundige onderzoekers kunnen een rol hebben bij het opstellen van de onderzoeksagenda. Het doel is ervoor te zorgen dat de beoogde onderzoeken daadwerkelijk relevant zijn voor mensen in kwetsbare posities. In de uitvoering van onderzoeken kunnen ervaringsdeskundigen optreden als adviseur of als mede-onderzoeker.

- **Initiator van vernieuwing.** Ervaringsdeskundigen in de rol van innovator signaleren tekorten in het aanbod van de bestaande zorg- en hulpverleningspraktijk en ontwikkelen alternatieven.

” Vanuit mijn eigen achtergrond in de ggz herken ik het gevoel van niet gezien worden in wat je nu werkelijk overkomt, en wat dat voor je betekent. Niet-ervaringsdeskundige professionals gaan soms voorbij aan de desastreuze ervaring die het is om opgenomen te worden. Ze geven een rondleiding, laten zien waar de koffieautomaat staat. Terwijl degene die opgenomen wordt bijvoorbeeld alleen maar kan denken: “Hier zit ik dan, tussen de gekken.”

Jeroen de Haan-Rissmann, senior ervaringsdeskundige bij Movisie

De waarde van de inzet van ervaringsdeskundigen

De inzet van ervaringsdeskundigen is op verschillende manieren van waarde: voor mensen in hulpverlening, voor reguliere professionals, voor organisaties en voor beleid. Mensen krijgen bijvoorbeeld meer hoop en vertrouwen op verbetering van hun situatie door de voorbeeldfunctie die een ervaringsdeskundige heeft. Of iemand voelt zich minder alleen en meer gezien en begrepen door de (h)erkenning van een ervaringsdeskundige. De gedeelde persoonlijke ervaring onderscheidt de waarde van ervaringsdeskundigen van die van de meeste reguliere hulpverleners. Ook kan een ervaringsdeskundige – door te zoeken naar eigen kracht en oplossingen te stimuleren – er aan bijdragen dat iemand weer meer zelfvertrouwen krijgt.

Over deze handreiking

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid?

2. De verkenning

3. Aan de slag

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie

Fase 3 - Volhouden en borgen

Bronnen en achtergrondinformatie

Voor reguliere professionals is de inzet van ervaringsdeskundigen van waarde doordat zij meer vanuit het cliëntperspectief gaan redeneren en ook hun benadering daarop aanpassen. Voor organisaties is het waardevol dat mensen (eerder) zonder reguliere formele zorg verder kunnen of dat ze minder vaak uitvallen. Op beleidsniveau kan de inzet van een ervaringsdeskundige bijdragen aan beter beleid doordat het meer aansluit bij de leefwereld. Ervaringsdeskundige inzet kan ook leiden tot betere toegang tot de hulpverlening en meer toegankelijke informatie.

” De waarde van de inzet van ervaringsdeskundigheid wordt vaak gemeten met bestaande meetlatten van de systeemwereld: Schuift iemand voldoende op op de zelfredzaamheidsmatrix? Is iemand snel genoeg in een schuldhulpverlenings-traject? Maar de meetlat zou veel meer uit moeten gaan van de cliënt zelf: Voelt iemand zich begrepen? Krijgt iemand meer zelfvertrouwen?

Jeroen de Haan-Rissmann, senior ervaringsdeskundige bij Movisie

Over deze handreiking

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid?

2. De verkenning

3. Aan de slag

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie

Fase 3 - Volhouden en borgen

Bronnen en achtergrondinformatie

2. DE VERKENNING

Vertrekpunt

Er zijn verschillende vertrekpunten die aanleiding kunnen geven om te gaan samenwerken met ervaringsdeskundigen: een veranderende omgeving, ontevredenheid of juist een droom. Een veel voorkomende uitgangssituatie is de vaak gehoorde klacht van cliënten dat beleid en praktijk in het sociaal domein te weinig aansluiten bij hun ervaringen, vragen en perspectief.

Wat de aanleiding ook is: het is belangrijk om niet lukraak aan de slag te gaan. Een verkenning is nodig om vast te stellen of je als organisatie voldoende open staat voor een proces dat soms best ingewikkeld kan zijn en of je in staat bent de noodzakelijke randvoorwaarden te creëren.

Wat betreft het proces is het belangrijk dat organisaties zich realiseren dat samenwerken met ervaringsdeskundigen een aanzienlijke verandering voor de organisatie betekent. Ervaringsdeskundigen werken anders dan reguliere professionals. Waar reguliere professionals over het algemeen vooral hun vakkennis benutten, maken ervaringsdeskundigen vooral gebruik van ervaringskennis. Deze andere manier van werken en denken vraagt om een open houding, de wil om elkaar te leren kennen en tijd. Wat betreft de randvoorwaarden zijn voldoende ondersteuning, financiering en draagvlak het meest cruciaal.

Als je als organisatie niet wilt of kunt veranderen of deze randvoorwaarden niet wilt of kunt creëren, dan is de kans van slagen gering en is het dus wellicht verstandiger om er niet aan te beginnen.

”Aansluiten bij de cliënt en stresssensitief werken, het zijn idealen die vaak met de mond worden beleden. Maar een reguliere professional moet expliciet de opdracht en de ruimte krijgen om op die manier te werken, anders gebeurt het niet. Een ervaringsdeskundige professional doet het altijd, van nature. Opdrachtgevers moeten ook begrijpen dat je niet de cliënt centraal kunt zetten en tegelijkertijd eisen dat een traject binnen een bepaalde termijn afgerond moet zijn.”

Marc Mulder, senior ervaringsdeskundige

UIT DE PRAKTIJK: UITDAGINGEN

Ervaringsdeskundige en reguliere professionals zitten niet altijd op dezelfde golflengte. Soms ontstaat er spanning vanwege het erkennen van de ervaringsdeskundige als anders werkende professional. Soms schuurt het op wederzijdse beeldvorming over de eigen rol en die van de ander. Vaak gaat het ook om (nog) niet elkaars taal kunnen spreken en verstaan. Samenwerking vraagt om een cultuuromslag, een kanteling in de basishouding (van sterk naar meer kwetsbaar). Dat kost tijd en vraagt inspanningen van iedereen. Ook van de professional die de kracht en waarde van ervaringsdeskundigheid moet ervaren en ontdekken.

Bron: Handreiking Samen Deskundig, p.29

Over deze handreiking ►

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid? ►

2. De verkenning

3. Aan de slag ►

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat ►

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie ►

Fase 3 - Volhouden en borgen ►

Bronnen en achtergrondinformatie ►

” Toen ik net begon als ervaringsdeskundig ambulante werker, stuurde mijn organisatie mij naar een jonge man. Ik kreeg hun boodschappenlijstje mee: hij moest met de hond gaan wandelen, de auto wassen en naar de bioscoop. Zo ging ik de wedstrijd in. Maar ik bleef tevergeefs kwartjes in de automaat gooien.

Op een gegeven moment gaf ik het op met het boodschappenlijstje en ging ik gewoon naast hem zitten terwijl hij naar National Geographic keek. “Naar welk werelddeel zitten we eigenlijk te kijken?” vroeg ik. Gewoon, omdat ik geen idee had. De jonge man stond op, pakte de globe uit de kast en wees het aan. Wacht even, dacht ik, nu maak ik echt contact.

Ik heb vervolgens niets sturends meer geprobeerd. Het kostte misschien dertig sessies, maar uiteindelijk werd hij actiever. En vervolgens werd dat gek genoeg allemaal aan mij toegeschreven. Terwijl dat zijn eigen verdienste was, en mijn bijdrage vooral was dat ik niet als zoveelste aan hem ging duwen en trekken met een boodschappenlijstje.’

Jeroen de Haan-Rissman, senior ervaringsdeskundige bij Movisie

De huidige situatie in kaart brengen

Het in kaart brengen van de huidige situatie is feitelijk: verkennen wat er nodig is om in jouw organisatie succesvol met ervaringsdeskundigen samen te werken. Om dat te kunnen bepalen wil je immers weten hoe de organisatie, de gemeente (en eventuele andere financiers) en belangrijke samenwerkingspartners op dit moment aankijken tegen het idee om ervaringsdeskundigheid in te zetten. Je wilt het draagvlak voor het idee peilen, zicht krijgen op mogelijke knelpunten en de haalbaarheid van het idee bepalen. Je zult wellicht enige argwaan proeven. Bijvoorbeeld omdat reguliere professionals bang zijn voor hun positie of omdat zij zich miskend voelen in hun professionaliteit. Dat deze ideeën en gevoelens er zijn is begrijpelijk, maar an sich geen reden om af te zien van het hele idee. Het is wel van belang om deze weerstanden bespreekbaar te maken en op te lossen. Hoe je dat kunt doen lees je in deel 3.

In deze verkennende fase zoek je antwoord op de volgende vragen:

- Weten medewerkers, management en directie wat ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid is? Welke verschillende denkbeelden zijn er over ervaringskennis? En is men zich bewust van de verschillende denkbeelden?
- Is men op de hoogte van de verschillende rollen van ervaringsdeskundigen en de verschillende gebieden waarin ervaringsdeskundigen van waarde kunnen zijn?
- Wordt er al (incidenteel) samengewerkt met ervaringsdeskundigen? Met welke achtergrond en taken?
- Hoe staan medewerkers, management en directie tegenover het idee? Is er steun voor of juist weerstand?
- Welke vormen vindt men passen bij de werkwijze en doelen van de organisatie?

Over deze handreiking

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid?

2. De verkenning

3. Aan de slag

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie

Fase 3 - Volhouden en borgen

Bronnen en achtergrondinformatie

- Welke verwachtingen zijn er? Verwachten medewerkers, management en directie dat de samenwerking met ervaringsdeskundigheid van waarde is voor de profijtgroep?
- Past ervaringsdeskundigheid bij de waarden en overtuigingen van de medewerkers en de cultuur in de organisatie?
- Zijn er voldoende financiële middelen beschikbaar?
- Staat de opdrachtgever of gemeente positief tegenover samenwerking met ervaringsdeskundigen? En zo ja, onder welke voorwaarden?
- Is er een verandercultuur binnen de organisatie?

De kans is groot dat je niet op alle vragen een positief antwoord vindt. Dat geeft niet. Het gaat erom dat je beter zicht hebt op de startsituatie en een eerste inschatting kan maken van de haalbaarheid van je idee. Op basis van de uitkomsten van de verkennende ronde neem je een go/no-go besluit: gaan we door met het realiseren van dit idee, of blijkt het toch niet geschikt of (nog) niet haalbaar?

” Het is belangrijk om zorgvuldig stil te staan bij de motivatie om met ervaringsdeskundigen aan de slag te gaan. Past de ervaringsdeskundige visie en werkwijze wel bij de uitgangspunten van de organisatie? Geloven we met elkaar in de waarde van ervaringskennis? En op welke manier willen we met de inzet van ervaringsdeskundigheid het verschil gaan maken? Dit zijn vragen om goed over na te denken.’

Nicole Hoeymans, ervaringsdeskundig senior adviseur bij Markieza

Je idee aanscherpen

Als je besluit om door te gaan met het idee, dan gebruik je de input uit de verkennende ronde om je idee verder aan te scherpen. De input levert je informatie over wat er nodig is bij het kwartiermaken. Misschien bleek uit de verkennende ronde dat veel medewerkers eigenlijk nog niet zo helder hebben wat ervaringskennis precies is. Zorg er dan voor dat hier in interactieve voorlichtingsbijeenkomsten aandacht voor komt (zie fase 1 in deel 3 Aan de slag). Bovendien levert het extra draagvlak op als je de input serieus neemt.

Een belangrijke overweging in deze fase is de keuze om in eerste instantie op kleine schaal aan de slag te gaan met de inzet van ervaringsdeskundigheid. Bijvoorbeeld door bij één of enkele teams of afdelingen te beginnen en het dan stap voor stap ook bij andere teams of afdelingen in te voeren. Zeker in een grote organisatie kan het verstandig zijn om van daaruit het kwartiermaken in de rest van de organisatie voort te zetten. Direct met de hele organisatie beginnen vraagt namelijk een heel grote omslag.

Over deze handreiking ►

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid? ►

2. De verkenning

3. Aan de slag ►
Fase 1 - Creëer een veranderklimaat ►
Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie ►
Fase 3 - Volhouden en borgen ►

Bronnen en achtergrondinformatie ►

3. AAN DE SLAG

Organisaties die met ervaringsdeskundigen gaan samenwerken moeten rekening houden met de omvang van het veranderproces en de verschillende fasen hierin: (1) het creëren van een veranderklimaat; (2) het betrekken en toerusten van de organisatie, en (3) het volhouden en borgen van de verandering.

FASE 1. CREËER EEN VERANDERKLIMAAT

Deze fase vormt de kern van het kwartiermaken: het bevorderen van een klimaat waarin ruimte is voor de samenwerking met ervaringsdeskundigen. Het werk in deze fase voorkomt problemen verderop, zoals onvoldoende commitment en afspraken die niet waargemaakt kunnen worden, bijvoorbeeld over rollen, taken, verwachtingen en (financiële) randvoorwaarden. Een veranderklimaat creëer je zo:

Vorm een leidende coalitie

- Vorm een werkgroep of projectteam met een *projectleider*. Hij of zij is het centrale aanspreekpunt binnen het project en dient in elk geval kennis te hebben van ervaringsdeskundigheid en van implementatie/verandermanagement. Ook is het handig als de projectleider de organisatie en haar belangrijkste samenwerkingspartners goed kent. Zorg ook dat iemand van het management of beleid aansluit.

” Als er weerstand is dan heb je soms wel iemand nodig die zegt dat het belangrijk is. Een bestuurder of manager die er ruimte voor maakt. Iemand die begrijpt dat je door samen te werken met ervaringsdeskundigen de kwaliteit van beleid en uitvoering verbetert.’

Jette Bolle, coördinator toegankelijkheid/VN-verdrag handicap bij Gemeente Amsterdam

- Betrek minimaal één *senior ervaringsdeskundige* als adviseur. Deze adviseur kan voorlichting geven over wat ervaringsdeskundigheid is en helder maken waar en hoe een ervaringsdeskundige van waarde kan zijn. Deze ervaringsdeskundige kan ook draagvlak zoeken: door de hele organisatie, maar zeker bij beleid/bestuur en bij de toekomstige directe collega's van de ervaringsdeskundige.

” Kwartiermaker is een taak die je dient te leren, er is veel kennis en kunde voor nodig op het gebied van ervaringsdeskundigheid en veranderprocessen. Het is ook zeker geen beginnerstaak want men kan erin verdrinken.’

Roland van den Nieuwenhuijzen, ervaringsdeskundig senior adviseur bij Markieza

Over deze handreiking ►

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid? ►

2. De verkenning ►

3. Aan de slag
Fase 1 - Creëer een veranderklimaat
Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie ►
Fase 3 - Volhouden en borgen ►

Bronnen en achtergrondinformatie ►

- Maak gebruik van *ambassadeurs*. Dit is de voorhoede van enthousiaste medewerkers die overtuigd zijn van de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigheid. Zij kunnen het gedachtegoed verspreiden, bijvoorbeeld door het delen van successen.

” Binnen een organisatie moet een niet-ervaringsdeskundige de katrekker zijn. Dat zijn de beste pleitbezorgers voor de inzet van ervaringsdeskundigheid.’

Marc Mulder, senior ervaringsdeskundige bij Movisie

Versterk het gevoel van urgentie

- Organiseer *interactieve voorlichtingsbijeenkomsten* of nodig ervaringsdeskundigen uit in de teams. Als teams goed op de hoogte zijn van wat ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid is, wat de waarde is en de mogelijkheden zijn, zal het besef groeien dat het echt nodig is om het te gaan doen. Ervaringsdeskundigen kunnen in zo'n sessie zelf voorlichting geven en discussie op gang brengen.
- Zorg ervoor dat er ruimte is om met elkaar van *gedachten te wisselen* over de waarde van de samenwerking en de manieren waarop teamleden en ervaringsdeskundigen elkaar kunnen aanvullen. Zo creëer je een gezamenlijk gevoelde noodzaak om te veranderen.

PRAKTIJKVOORBEELD: BUURTTEAMS UTRECHT

De Utrechtse buurtteamorganisatie geeft trainingen over de inzet van ervaringsdeskundigheid, voor maatschappelijk werkers. Een ervaringsdeskundige geeft voorlichting over de verschillende rollen en mogelijkheden. Deze sessies leveren veel op: na afloop is duidelijk te merken dat ervaringsdeskundigheid een 'gezicht' heeft gekregen, er is een duidelijk beeld ontstaan. Dat vertaalt zich soms meteen concreet. Bijvoorbeeld dat een van de collega's de ervaringsdeskundige direct uitnodigt om mee te denken in een case.

Ontwikkel een gezamenlijke visie en strategie

- Organiseer *interactieve visiebijeenkomsten* om bij medewerkers op te halen hoe zij de samenwerking met ervaringsdeskundigen vorm willen geven. Betrek deze ideeën bij het formuleren van een gezamenlijke visie. In deze fase is in gesprek gaan met de medewerkers essentieel, want het gaat immers ook over hún vakgebied. Een gelijkwaardige dialoog kan helpen elkaars perspectief beter te leren kennen. Belangrijke vragen die besproken moeten worden: Waarom is het werk van ervaringsdeskundigen van belang? Hoe kan de samenwerking met ervaringsdeskundigen concreet vorm krijgen? Heb daarbij ook oog voor onzekerheden, wensen en knelpunten van medewerkers en neem deze serieus.

Over deze handreiking ▶

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid? ▶

2. De verkenning ▶

3. Aan de slag

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie ▶

Fase 3 - Volhouden en borgen ▶

Bronnen en achtergrondinformatie ▶

HET FUNDAMENT VAN DE IJSBERG

Een gezamenlijke visie vormt het fundament. Het belang hiervan, maar ook het gemak waarmee het over het hoofd wordt gezien, is op treffende wijze weergegeven in de [Co-Creatie ijsberg](#). Daarin is de visie het onderste gedeelte van de ijsberg, dat zich onder water bevindt. Het is cruciaal om de tijd te nemen om tot een gezamenlijke visie te komen.

” Het besef, zowel bij gemeenteambtenaren als bij partners in de stad, dat ervaringsdeskundigen met alles wat ze inbrengen iets toevoegen aan de kennis van de ambtelijke organisatie zorgde voor breed gedeeld enthousiasme. Dat ze met datgene dat ze meenemen, écht van toegevoegde waarde zijn voor het succes van de Actie Agenda. Ook voor het sluiten van de kloof tussen lokale overheid en burger is die toegevoegde waarde er. Absoluut.’

Bron: Marijke Braams, programmamanager Gemeente Utrecht in 'Zoeken naar de juiste balans - Vier vraaggesprekken over de inzet van ervaringsdeskundigen in de praktijk', p. 9.

- Maak *interne weerstanden bespreekbaar en los ze op*. Er wordt vaak argwanend naar ervaringsdeskundigen gekeken, bijvoorbeeld omdat reguliere professionals bang zijn voor hun eigen positie. Of omdat zij zich daarmee ontkend voelen in hun professionaliteit. Deze ideeën en gevoelens zijn begrijpelijk. Het is belangrijk om erover in gesprek te gaan, zodat er een basis van vertrouwen kan ontstaan. Want ervaringsdeskundigen kunnen veel waarde hebben, maar alleen als er sprake is van wederzijds vertrouwen en een goede verstandhouding (Van Bergen et al., 2015).
- Werk als projectgroep de *gemeenschappelijke visie verder* uit. Denk daarbij aan vragen als: Wat zijn onze uitgangspunten wat betreft het benutten van ervaringsdeskundigheid? Wat vinden we belangrijk in de omgang met onze cliënten of inwoners? Hoe kunnen we ervaringsdeskundigheid op een goede manier benutten?

” Het is niet zo, dat als het nu allemaal maar goed op papier staat, en je ervaringsdeskundigen in huis hebt gehaald, dat je dan een vinkje kunt zetten. Want eerst moet er de werkelijke wil zijn om écht ruimte te maken voor de waarde van ervaringskennis. En je moet vervolgens bereid zijn daar ook werkelijk consequenties aan te verbinden: goed samenwerken met ervaringsdeskundigen brengt wezenlijke veranderingen met zich mee.’

Jeroen de Haan-Rissmann, senior ervaringsdeskundige bij Movisie

Over deze handreiking ▶

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid? ▶

2. De verkenning ▶

3. Aan de slag

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie ▶

Fase 3 - Volhouden en borgen ▶

Bronnen en achtergrondinformatie ▶

” Laat het niet aanbod-gestuurd zijn. Er moet zeker sprake zijn van een vraag, een probleem of een uitdaging waarvoor je het nodig hebt. En dat je daarvoor met een visie op aan de slag gaat. Wil je het inzetten voor de praktijk of wil je beleid veranderen? Wil ik bewustwording of urgentie creëren? Welk kennisniveau is dan nodig, welke middelen heb ik daarvoor nodig? Ga niet zomaar aan de slag. En welke invloed heeft een ervaringsdeskundige. Probeer daar een zo concreet mogelijk antwoord op te formuleren.’

Bron: Quint van de Ven, sport- & cultuurcoach bij Stichting Welzijn Lingewaard (SWL) en deelnemer aan het leertraject ervaringskennis- en ervaringsdeskundigheid in welzijn in [‘Aan de slag met ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid’](#).

DO'S & DON'TS:

- Zet ervaringsdeskundigen niet in omdat het ‘moet’ van anderen.
- Zet ervaringsdeskundigen niet in omdat het qua PR interessant is, doe het niet om politiek correct te zijn.
- Zet ervaringsdeskundigen niet in omdat ze goedkoop zijn.
- Zet ervaringsdeskundigen niet in als projectleider of kwartiermaker om draagvlak voor hun eigen (vaak nieuwe) functie te creëren. Projectleiding is een vak op zich. Net als ervaringsdeskundigheid.
- Benadruk de specifieke kwaliteiten van ervaringsdeskundigen.
- Benadruk de toename van de kwaliteit van de ondersteuning van inwoners.

” Als je akkoord gaat met het samenwerken met een ervaringsdeskundige, dan moet je wel accepteren dat hij of zij disruptief is. In de zin van ontregelen om mensen op een andere manier te laten kijken en doen. Dat je als het ware je tegenmacht binnenhaalt.’

Reinier Schippers, ervaringsdeskundige

Maak een concreet plan

- Gebruik *de input van de voorafgaande sessies* om van je idee een concreet plan te maken.
- Verwerk in je plan *de besluiten over*:
 - Welke rollen en taken voor ervaringsdeskundigen bij het beoogde doel passen.
 - Op welke gebieden de ervaringsdeskundigen aan de slag gaan, zoals hulpverlening, beleid, zelforganisaties, onderwijs en onderzoek (zie p. 7).
 - De rol- en taakverdeling ten opzichte van andere betrokkenen, zoals andere professionals en/of vrijwilligers.
 - De benodigde competenties voor de rollen en taken van de ervaringsdeskundige.
 - Het aantal in te zetten ervaringsdeskundigen.
 - Hoe de financiële vergoeding van de ervaringsdeskundigen eruit ziet.
 - Hoe – na afloop van een pilot of project – de inzet van ervaringsdeskundigen duurzaam wordt geborgd en structureel gefinancierd.

Over deze handreiking ►

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid? ►

2. De verkenning ►

3. Aan de slag

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie ►

Fase 3 - Volhouden en borgen ►

Bronnen en achtergrondinformatie ►

” Verdiep je erin, wat het is. Een ervaringsdeskundige komt waarschijnlijk alleen of is in elk geval nieuw in de organisatie. Denk erover na over hoe je iemand goed inbedt in de organisatie. Hoe zorg je goed voor iemand? Aan welke overleggen neemt iemand deel? Je moet zorgen dat iemand zijn plek krijgt, letterlijk maar ook in rollen en taken.’

Bron: Mirjam Broekmaat, manager bij Bindkracht 10, deelnemer aan het leertraject ervaringskennis- en ervaringsdeskundigheid in welzijn in 'Aan de slag met ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid'

FASE 2. BETREKKEN EN TOERUSTEN VAN DE ORGANISATIE

Het betrekken en toerusten van de organisatie om met ervaringsdeskundigen samen te werken is eveneens cruciaal in het kwartiermaken. De organisatorische randvoorwaarden moeten geregeld worden. En de medewerkers moeten toegerust worden, zowel de (aanstaande) ervaringsdeskundige als de reguliere. Dit gaat in de volgende stappen:

” Er moet een precies bewustzijn zijn dat men een andere soort kennis en deskundigheid naar binnen haalt. Daarvoor moet ruimte gemaakt worden, in het denken en in procedures en werkwijzen. Voor deze werknemers moet je als werkgever extra je best doen en opletten. Je moet de gewone gang van zaken willen opschorten en willen doorbreken hoe het normaal gaat. Je moet sommige regels misschien veranderen, buiten de paden treden. Als je dat namelijk niet doet, verandert er niks. En een scherp oog houden voor de opbrengst: je krijgt immers ook iets voor al die “offers”.

Ed van Hoorn, sociaal wetenschapper en ervaringswerker

Communiceer de visie

- Maak intern en extern (bij samenwerkingspartners, cliënten/ inwoners) bekend dat de organisatie met ervaringsdeskundigen gaat samenwerken en leg uit welke visie daarachter zit. Gebruik daarvoor de eigen website, intranet, interne en externe nieuwsbrieven, informatiefolders voor cliënten en interne en externe bijeenkomsten.

Over deze handreiking ►

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid? ►

2. De verkenning ►

3. Aan de slag

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat ►

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie

Fase 3 - Volhouden en borgen ►

Bronnen en achtergrondinformatie ►

- Leg goed uit waarom hiervoor is gekozen en wat je ermee wilt bereiken. Het is belangrijk dat deze visie actief verspreid wordt. De kracht zit in de herhaling.
- Wanneer ervaringsdeskundigen starten is het goed om via de verschillende kanalen uitgebreid aandacht te besteden aan het welkom.

Neem ervaringsdeskundigen aan die passen bij de taak en organisatie

- *Schakel een senior ervaringsdeskundige* in voor advies bij het werving- en selectieproces. Een senior heeft de juiste kennis en een netwerk die zeer van pas komen om ervaringsdeskundigen te vinden die toegerust zijn op de taken en die passen bij de organisatie. Bedenk van tevoren goed over welke competenties een ervaringsdeskundige moet beschikken om de taken uit te kunnen voeren. Het is ook zinvol om de senior deel te laten nemen aan de sollicitatie- of kennismakingsgesprekken.
- *Zet een reguliere vacature of oproep uit*, passend bij de functie, rol en taken van de ervaringsdeskundige die zijn gekozen. Vraag relevante organisaties en netwerken uit de regio om de vacature in hun netwerk te verspreiden.
- Richt je in de sollicitatiegesprekken behalve op het bepalen of iemand geschikt is voor de functie, ook op de voorwaarden die nodig zijn voor een goede samenwerking. Dat laatste doe je door te vragen naar de behoeften van de sollicitant. Bijvoorbeeld:
 - Wat zijn jouw verwachtingen van je werk als ervaringsdeskundige?
 - Wat voor ondersteuning en begeleiding heb je nodig om je werk te kunnen doen?
 - Heb je behoefte aan supervisie, intervisie en uitwisseling met andere collega's?
 - Hoe zou je de samenwerking willen vormgeven?

Voor meer informatie over werving en selectie van ervaringsdeskundigen kun je Deel 3 van [Handreiking Samen Deskundig raadplegen](#).

Zorg voor een duidelijke functieomschrijving

- Voorkom dat ervaringsdeskundigen in de knoop raken vanwege *onduidelijkheid* over de kaders waarbinnen ze dienen te werken of over de verwachtingen die de organisatie heeft van de inzet. Deze onduidelijkheid leidt geregeld tot wrijving tussen de ervaringsdeskundige en andere medewerkers en tussen de ervaringsdeskundige en het management.

” Als de organisatie niet klaar is voor ervaringsdeskundigen, dan komen ze vaak terecht in een werkomgeving die iets anders van ze verwacht dan hun ervaringsdeskundigheid. Ervaringsdeskundigen willen bijvoorbeeld met zelfhulpgroepen aan de slag, maar daar is dan helemaal geen tijd voor omdat ze geacht worden in het reguliere werkproces mee te draaien.’

Jeroen de Haan-Rissmann, senior ervaringsdeskundige bij Movisie

- Zorg, voordat een ervaringsdeskundige in dienst komt, voor een *specifieke functieomschrijving* met bijpassende competenties en maak die zo mogelijk met een senior ervaringsdeskundige. Vervolgens geef je samen met de betreffende ervaringsdeskundige verder invulling aan het takenpakket. Het is belangrijk dat de organisatie en ervaringsdeskundige onderling de rollen, taken en verwachtingen afstemmen en samen bepalen. Voor het maken van een beschrijving kun je gebruik maken van het [beroepsprofiel van de ervaringsdeskundige in de GGZ](#). Een verbreding van dat competentieprofiel voor de ervaringsdeskundige in het sociaal domein is momenteel in ontwikkeling.

Over deze handreiking ►

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid? ►

2. De verkenning ►

3. Aan de slag

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat ►

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie ►

Fase 3 - Volhouden en borgen

Bronnen en achtergrondinformatie ►

- Zorg daarnaast ook voor *ruimte om gaandeweg invulling* te kunnen geven aan een deel van het takenpakket. Zowel de werkgever als de ervaringsdeskundige hebben tijd en ruimte nodig om samen te onderzoeken en te leren waar en hoe de ervaringsdeskundige de meeste waarde kan toevoegen.

” De taken van een ervaringsdeskundige kunnen in de loop van de tijd veranderen en ontwikkelen. Juist door het te beschrijven in een taakomschrijving kan het gaan knellen. Het is namelijk als ervaringsdeskundige ook je taak om nieuwe dingen op te pakken en te ontwikkelen. Je moet dan wel de ruimte krijgen in de praktijk om het samen te ontwikkelen. Dus: het opstellen van een taakomschrijving is zinvol omdat het houvast biedt, maar zorg wel dat het past bij de rol en positie van een ervaringsdeskundige.’

Reinier Schippers, ervaringsdeskundige

- Kies een *duidelijke functietitel*: ervaringsdeskundige. Eventueel aangevuld met het ervaringsthema, zoals ervaringsdeskundige ‘armoede en schulden’.
- Zorg dat duidelijk is wie formeel *de leidinggevende* is.

Zorg voor een goede positionering in de organisatie

- *Neem voldoende* ervaringsdeskundigen in dienst, meer dan een symbolisch aantal. In elk geval voldoende om het verschil te maken, in kwalitatieve en kwantitatieve zin. Het aanstellen van slechts één ervaringsdeskundige is riskant vanwege de kans op eenzaamheid in de nieuwe rol, en het ontbreken van steun en bevestiging van een collega-ervaringsdeskundige. In je eentje wegbereider zijn voor een nieuwe functie en rol in een organisatie is zwaar en onwenselijk.
- Kies een *duidelijke positionering* van de ervaringsdeskundigen. Er zijn twee mogelijkheden: samen als één team, of als teamlid deelnemen in andere teams. Voordeel van een eigen team van ervaringsdeskundigen is dat zij steun hebben aan elkaar en hun eigenheid bewaren, ruimte hebben voor een eigen werkwijze en onafhankelijk zijn. Dit kan een verstandige keuze zijn wanneer er nog niet voldoende kwartier gemaakt is in een organisatie. Nadeel van het plaatsen van ervaringsdeskundigen in één eigen team is dat zij pas betrokken worden wanneer de reguliere professionals denken dat het nodig is. Wanneer er al wel voldoende kwartier is gemaakt kan een ervaringsdeskundige deel uit gaan maken van een ander, bestaand team. Voordeel van deel uitmaken van een bestaand team zoals een sociaal wijkteam is dat een ervaringsdeskundige ervaringskennis kan inbrengen wanneer het volgens de ervaringsdeskundige nodig is, en dus niet enkel op verzoek van een team. Andere voordelen zijn de zichtbaarheid van ervaringsdeskundigheid en de inbreng van het cliëntenperspectief.
- Zorg dat er bij plaatsing in een ander team *minimaal twee ervaringsdeskundigen* in een team of organisatie zitten (Van Bergen et al., 2015). Voorkom dat ervaringsdeskundigen kwantitatief gemarginaliseerd worden.

Over deze handreiking

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid?

2. De verkenning

3. Aan de slag

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie

Fase 3 - Volhouden en borgen

Bronnen en achtergrondinformatie

- Zorg er sowieso voor dat ervaringsdeskundigen een *eigen vakgroep* vormen. Dat vergemakkelijkt het leren van elkaar en versterkt hun positie om ook richting beleid en management te opereren.
- Overweeg de optie om ervaringsdeskundige en reguliere medewerkers in een tandem te laten opereren. Zo'n duo werkt samen op basis van gelijkwaardigheid, waarbij de ervaringsdeskundige ook echt kan meesturen en beslissen.

” Het is belangrijk dat je je als startend ervaringsdeskundige kunt optrekken en spiegelen aan minstens één vakgenoot, die in het vak gepokt en gemazeid is. Zo verlaag je de druk en de last dat jij het allemaal in je eentje maar moet laten zien als ervaringsdeskundige, en kun je terugvallen op de ervaring en expertise die je door de wol gevefde vakgenoot al heeft opgebouwd.’

Jeroen de Haan-Rissmann, senior ervaringsdeskundige bij Movisie

Bied passende beloning en secundaire arbeidsvoorwaarden

- Houd er rekening mee bij de arbeidsvoorwaarden dat ervaringsdeskundigen in hun werkzaamheden terug grijpen op hun ervaringen. Dit kan een emotionele belasting met zich mee brengen. Zorg daarom voor ruimte en tijd om zaken te laten bezinken.
- Als er sprake is van een bepaalde kwetsbaarheid bij de ervaringsdeskundige dan is het belangrijk dat je passende arbeidsvoorwaarden biedt, net als bij andere werknemers met een bepaalde kwetsbaarheid.

- Bepaal wat een passende beloning is en of het om betaald werk of vrijwilligerswerk gaat. Dat doe je door goed te kijken naar de taak- en functieomschrijving, verantwoordelijkheden en werkbelasting. Wanneer sprake is van een dienstverband, bijvoorbeeld bij een instelling of gemeente, wordt de beloning bepaald op basis van de functieomschrijving en bijbehorende loonwaardering (De Gruijter et al., 2019). Een vuistregel uit de praktijk: de beloning van de ervaringsdeskundige dient gelijk te zijn aan de collega's waarmee hij/zij op gelijkwaardige basis samenwerkt. Ervaringsdeskundigen in de ggz kunnen worden betaald conform de cao-ggz. Ervaringsdeskundigen kunnen ook hun diensten aanbieden als zzp'er, al dan niet via een platform. De markt bepaalt dan de hoogte van de beloning. Ook kan het om vrijwillige inzet met een bijpassende vrijwilligersvergoeding gaan.

” Voor ervaringsdeskundigen is het belangrijk dat het aantal contracturen voldoende is om financieel aantrekkelijk te zijn, rekening houdend met een eventuele korting op uitkeringen. Omdat organisaties in het begin vaak kleine contracten aanbieden, kiezen ervaringsdeskundigen vaak niet voor betaald werk.’

Marc Mulder, senior ervaringsdeskundige bij Movisie

- Zorg ook voor een ontwikkelperspectief. Voor ervaringsdeskundigen is het vaak lastig om door te groeien van vrijwilligerswerk of een werkervaringsplaats naar betaald werk. Neem door-groeimogelijkheden naar een betaalde functie op in de plannen wanneer ervaringsdeskundigen als vrijwilliger starten.

Over deze handreiking ►

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid? ►

2. De verkenning ►

3. Aan de slag
Fase 1 - Creëer een veranderklimaat ►
Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie ►
Fase 3 - Volhouden en borgen

Bronnen en achtergrondinformatie ►

” Je ziet vaak dat als een ervaringsdeskundige wordt gevraagd iets te doen, het eigenlijk niets mag kosten. Terwijl je toch wilt dat iemand met de juiste kennis het doet? Passende beloning kan in verschillende gradaties, van vrijwilligersvergoedingen tot betaald werk. Heb daarbij oog voor bijvoorbeeld de tijdsinvestering die iemand doet. Denk aan het verschil tussen een eenmalige vraag of om regelmatige deelname aan een werkgroep met de benodigde voorbereidingstijd.’

Jette Bolle, coördinator toegankelijkheid/VN-verdrag handicap bij Gemeente Amsterdam

” Ik ben het werk ingerold op basis van wat ik zelf heb meegemaakt als cliënt. Het vak heb ik mij vervolgens, door schade en schande, in de praktijk eigen gemaakt. Dat was niet per se een makkelijke weg, maar beroepsvorming in dit vak kan dus ook prima zonder schoolbanken.’

Jeroen de Haan-Rissmann, senior ervaringsdeskundige bij Movisie

Zorg voor scholing en training van ervaringsdeskundige en reguliere medewerkers

- Bepaal samen met de ervaringsdeskundige of deze over de *vereiste competenties beschikt*. Soms is gerichte training nodig voor een specifiek deel van de taken en rollen.

- School de *reguliere medewerkers en het management* over de nieuwe werkwijze en de inzet van ervaringsdeskundigheid. Dankzij de extra kennis over en inzicht in ervaringsdeskundigheid kan de bereidheid om met ervaringsdeskundigen samen te werken groeien. Deze scholing kan voor een groot deel ontwikkeld en verzorgd worden door of samen met ervaringsdeskundigen.
- Zorg altijd, dus ook tijdens de trainingen, voor een *veilige, open en gelijkwaardige houding* ten aanzien van ervaringsdeskundigen. Het delen van ervaringen kan alleen in een veilig klimaat. Check dus bij de ervaringsdeskundige: Wat wil jij hier van jezelf laten zien? Weet je zeker dat je dit wilt delen? Daarnaast is een open houding belangrijk. Dat houdt in: niet invullen voor een ander en continu afstemmen. Zorg voor goede gespreksbegeleiding tijdens de trainingen en weet dat dit extra tijd kost.

” Ervaringsdeskundigen voegen een nieuwe dimensie toe aan het werk. Dat moet erkend worden. En bij die erkenning hoort dat de andere werkers soms een stapje opzij moeten doen om de andere blik en werkwijze toe te laten. En de eigen zienswijze op te schorten om ruimte te maken voor de nieuwe manier van kijken. Waarbij de eigen professionaliteit niet helemaal overboord moet, maar misschien wel een beetje. Niet-ervaringsdeskundige collega's moeten hier goed in meegenomen worden.’

Ed van Hoorn, sociaal wetenschapper en ervaringswerker

Over deze handreiking

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid?

2. De verkenning

3. Aan de slag

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie

Fase 3 - Volhouden en borgen

Bronnen en achtergrondinformatie

- Bespreek intern hoe je *omgaat met stigma's* ten aanzien van ervaringsdeskundigen. Het is niet makkelijk, maar wel noodzakelijk dat medewerkers zich bewust worden van hoe zij zelf onbewust bij kunnen dragen aan stigmatisering en hoe dat om te buigen is. Het vraagt van de medewerkers een open mind om te beseffen dat zij hun kennis goed maar ook onbedoeld 'ten ongunste' kunnen gebruiken. Medewerkers die zelf ervaringsdeskundig zijn, kunnen helpen om stigma's te doorbreken.

Regel een maatje/mentor, coaching, intervisie en supervisie

- Regel een *maatje of mentor* om een nieuwe ervaringsdeskundige wegwijs te maken en als vraagbaak.
- Organiseer *intervisie* voor ervaringsdeskundigen, om op een methodische manier vraagstukken uit de eigen werkpraktijk te bespreken en te onderzoeken. Een intervisiegroep bestaat doorgaans uit vier tot acht ervaringsdeskundigen. Meestal brengt een ervaringsdeskundige een praktijkervaring in. De overige ervaringsdeskundigen stellen zoveel mogelijk open vragen aan de inbrenger waardoor diegene tot nieuwe inzichten kan komen (Zoutendijk & Duijvestijn, 2018). Veelvoorkomende thema's in de intervisie zijn: omgaan met stress en kwetsbaarheid, afstand en nabijheid, grenzen bewaken, ontdekken van de eigen rol en samenwerking met (andere) professionals (Van Erp et al. 2019).
- Organiseer ook *supervisie*. Dan kunnen ervaringsdeskundigen met behulp van een (ervaringsdeskundige) supervisor hun praktijk- en werkervaringen bespreken. Supervisie is tevens een plek om te onderzoeken hoe ervaringskennis ingezet kan worden en wat de impact van anderen is op het eigen functioneren. De kern van supervisie bestaat uit reflecteren en het vergroten van het reflectieve vermogen van de ervaringsdeskundige (Van Erp et al., 2019: 30).

Faciliteer contacten met ervaringsdeskundigen door lidmaatschap van de beroepsvereniging, deelname aan congressen of bijscholing.

” Je bent nooit uitgeleerd. Ik leer ook veel over het Gemeentelijk Vervoerbedrijf (GVB) en over hoe het is om andere fysieke beperkingen te hebben. Als je gaat samenwerken ontdek je ook dat je tegen dezelfde systeemwereld aanloopt. Juist door met andere ervaringsdeskundigen samen te werken kun je van elkaar leren. Je houdt zo het leerproces gaande.’

Eric Groot Kormelink, ervaringsdeskundige en beleidsmedewerker toegankelijkheid bij Cliëntenbelang Amsterdam

” Voor ervaringsdeskundigen geldt, dat zij de ruimte moeten hebben om zich binnen én buiten de organisatie te verenigen, zodat zij hun vakkundigheid op peil kunnen houden en zich blijvend kunnen ontwikkelen.’

Nicole Hoeymans, ervaringsdeskundig senior adviseur bij Markieza

Over deze handreiking ►

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid? ►

2. De verkenning ►

3. Aan de slag

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat ►

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie ►

Fase 3 - Volhouden en borgen

Bronnen en achtergrondinformatie ►

Leer elkaar kennen en vertrouwen

- Laat ervaringsdeskundigen actief deel nemen aan overleggen zoals teamoverleggen of casuïstiekbesprekingen. Door elkaar 'in actie' te zien, leren ze elkaars deskundigheid en manier van werken kennen. Dat bevordert dat ervaringsdeskundige en andere medewerkers elkaar leren kennen en weten te vinden. Andere manieren om dit te bevorderen zijn: gezamenlijke trainingen en workshops en met elkaar meelopen tijdens het werk. Een ervaringsdeskundige kan bijvoorbeeld meegaan tijdens een huisbezoek.

Creëer korte termijn successen

- Maak de eerste succesvolle voorbeelden zichtbaar, dat is goed voor het enthousiasme en het draagvlak. Laat ervaringsdeskundigen bijvoorbeeld tijdens een teamoverleg vertellen over hun werkwijze. Met persoonlijke verhalen kunnen ze laten zien waar ze het verschil hebben gemaakt.
- Leg de verhalen van ervaringsdeskundigen, klanten en samenwerkingspartners vast en communiceer de successen via bijvoorbeeld nieuwsbrieven of intranet. Laat daarbij bijvoorbeeld zien wat de waarde van de ondersteuning door een ervaringsdeskundige is ten opzichte van ondersteuning door andere professionals; doe dit met concrete voorbeelden. Of laat zien hoe bepaald beleid is verbeterd door de betrokkenheid van ervaringsdeskundigen.

” Begin eraan, maar niet met al te vastomlijnde verwachtingen. Je kunt samen met de ervaringsdeskundige zoeken naar waar hij of zij de meeste waarde kan toevoegen. Realiseer je dat het gaat om mensen voor wie, tot voor kort, de gemeente bepaald niet hun grootste vriend was. Zij hebben heel wat te overwinnen als ze in dienst komen bij diezelfde gemeente. Kijk dus wat een ervaringsdeskundige leuk vindt en wat zijn of haar kwaliteiten zijn. Biedt aan de andere kant wel structuur en vastigheid. Maak een gedetailleerd en goed inwerkprogramma. Zorg voor een begeleider op inhoud en een begeleider die zich over hun persoonlijke wel en wee ontfermt. Het vraagt meer dan bij een gewone vacature. Verder vond ik het cruciaal om minstens twee mensen aan te stellen zodat ze houvast hebben aan elkaar. Voorkom het risico dat iemand gaat zwemmen in de organisatie.’

Bron: Marijke Braams, programmamanager Gemeente Utrecht in 'Zoeken naar de juiste balans - Vier vraaggesprekken over de inzet van ervaringsdeskundigen in de praktijk', p.11

Over deze handreiking

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid?

2. De verkenning

3. Aan de slag

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie

Fase 3 - Volhouden en borgen

Bronnen en achtergrondinformatie

FASE 3. VOLHOUDEN EN BORGEN

Het uiteindelijke doel is dat de samenwerking met ervaringsdeskundigen verankerd zit in de dagelijkse routine. Om dat voor elkaar te krijgen zijn de volgende aandachtspunten belangrijk:

Reflecteren en verbeteren

Om knelpunten tijdig te signaleren en aan te pakken is het belangrijk om te (blijven) reflecteren op de samenwerking met ervaringsdeskundigen. Hiervoor kun je met enige regelmaat reflectie- of themabijeenkomsten voor ervaringsdeskundigen en reguliere medewerkers organiseren. Aan de ene kant is het goed om te reflecteren op de waarde die de ervaringsdeskundige in jouw organisatie toevoegt en deze in kaart te brengen. Dit geeft energie om door te gaan. Aan de andere kant is het ook goed om samen te reflecteren op het veranderproces en de kansen en hindernissen of valkuilen die je onderweg tegenkomt. Bedenk samen hoe je de kansen kunt benutten en de hindernissen kunt nemen om de samenwerking met ervaringsdeskundigen te verbeteren.

Veranker de nieuwe aanpak

Zorg er als organisatie voor dat de ervaringsdeskundigen regelmatig in de schijnwerpers staan. Het is belangrijk om te (blijven) communiceren over de betekenis en de waarde van ervaringsdeskundigheid voor de organisatie. Deel dus regelmatig nieuws, successen en signalen in interne en externe nieuwsbrieven en bijeenkomsten. Zorg ook voor continue bijscholing van medewerkers en ervaringsdeskundigen. Laat het onderwerp ook regelmatig terugkomen als agendapunt bij teamoverleg en andere reguliere werkoverleggen. Deze reminders zorgen ervoor dat het samenwerken met ervaringsdeskundigen op het netvlies blijft bij de medewerkers en belangrijke samenwerkingspartners.

” Een duurzame borging van ervaringsdeskundigheid vraagt om een levende visie en continue ontwikkeling en bijscholing van medewerkers. Vaak wordt hier onvoldoende tijd en aandacht aan besteed, waardoor de inzet van ervaringsdeskundigheid weer langzaam afbrokkelt. Het vuur dat is aangewakkerd moet natuurlijk wel blijven branden! De ervaringsdeskundige visie moet warm worden gehouden en merkbaar zijn in de praktijk voor alle betrokkenen.’

Nicole Hoeymans, ervaringsdeskundig senior adviseur bij Markieza

Faciliteer daarnaast regelmatig persoonlijk contact tussen ervaringsdeskundigen en andere medewerkers, zodat de samenwerking ook op de langere termijn beklijft (Van Erp et al., 2019). Denk daarbij aan het standaard laten aansluiten van ervaringsdeskundigen bij relevante reguliere (werk-)overleggen of casuïstiekbesprekingen.

Vergeet verder niet om te zorgen voor deskundigheidsbevordering van nieuw instromende medewerkers. Zij dienen dezelfde scholing te krijgen als de zittende reguliere professionals. Uiteraard is het voor de continuïteit van de inzet van ervaringsdeskundigheid ook belangrijk dat er voldoende ervaringsdeskundigen beschikbaar zijn. Een tip hierbij is om een pool van ervaringsdeskundigen vanuit verschillende organisaties op te richten (Van Erp et al., 2019).

Over deze handreiking ►

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid? ►

2. De verkenning ►

3. Aan de slag

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat ►

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie ►

Fase 3 - Volhouden en borgen

Bronnen en achtergrondinformatie ►

BRONNEN EN ACHTERGRONDINFORMATIE

Deze publicatie is tot stand gekomen op basis van kennis uit onderzoek en praktijk. We hebben hierbij gebruik gemaakt van gesprekken en schriftelijke bronnen. Marc Mulder en Jeroen de Haan-Rissmann hebben hun kennis uit de praktijk als ervaringsdeskundige ingebracht. Onderzoeker Renske van der Zwet heeft kennis uit literatuuronderzoek ingebracht.

Gesproken is met:

- René Backus (directeur Markieza),
- Jette Bolle (coördinator toegankelijkheid/VN-verdrag handicap, Gemeente Amsterdam),
- Reinier Schippers (ervaringsdeskundige)
- Eric Groot Kormelink (ervaringsdeskundige en beleidsmedewerker toegankelijkheid bij Cliëntenbelang Amsterdam)
- De deelnemers aan het 'Leertraject ervaringskennis- en ervaringsdeskundigheid in welzijn'
- De betrokkenen bij de pilots van 'Samenwerken met ervaring'

Schriftelijke bronnen

- Kotter, J. (1996) Leading change. Harvard Business School Publishing.
- Van Bergen, A-M., Poll, A., Van der Werf, M., & Willemsen, E. (2015) Ervaringsdeskundigheid in de wijk. Hoe organiseer je het? (Handreiking). Utrecht: Movisie.

- Van der Kooij, A. & Keuzenkamp, S. (2018) Startnotitie. Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein; wie zijn dat en wat doen ze? Utrecht: Movisie.
- Van Erp, N., Boertien, D., & Rooijen, S. van (2015) Basiscurriculum Ervaringsdeskundigheid. Bouwstenen voor onderwijs en opleidingen voor ervaringsdeskundigen. Utrecht: Trimbos instituut.
- Van Erp, N., Knispel, A., & Van Bakel, M. (2019) Empowerment en inzet ervaringsdeskundigheid in sociale wijkteams (Handreiking). Utrecht: Trimbos-instituut.
- De Haan-Rissmann, J. & Mulder, M. (2022) Aan de slag met ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid
- Van Hoorn, E., Keuzenkamp, S., & Van der Meulen, M. (2020) Ervaringswerk in het sociaal domein. Over pionieren en kwartier maken. Utrecht: Movisie.
- Spiegelgroep Ervaringsdeskundigheid GHNT, Movisie en Nederlands Jeugdinstituut (Nji) (2021) Handreiking Samen deskundig. Ervaringsdeskundigheid bij de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling. Utrecht: Movisie.
- Van Steenberghe, T., Reynaert, D., Roets, G. & De Maeyer, J. (2021) Ervaring werkt?! Ervaringskennis cocreatief inbedden in je organisatie. Den Haag: Acco.
- Stomp, O. (2022) Zoeken naar de juiste balans – Vier vraaggesprekken over de inzet van ervaringsdeskundigen in de praktijk. Utrecht: Movisie.

Over deze handreiking ►

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid? ►

2. De verkenning ►

3. Aan de slag ►

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat ►

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie ►

Fase 3 - Volhouden en borgen ►

Bronnen en achtergrondinformatie

Colofon

Auteurs: Marc Mulder, Jeroen de Haan-Rissmann, Karin Sok & Renske van der Zwet

Eindredactie: Tea Keijl

Vormgeving: Ontwerpbureau Suggestie & Illusie

Foto: 123RF

Bijzondere dank wil Movisie uitspreken aan de personen en organisaties die hebben meegewerkt aan de totstandkoming van deze handreiking: René Backus (directeur Markieza), Jette Bolle (coördinator toegankelijkheid/VN-verdrag handicap, Gemeente Amsterdam), Reinier Schippers (ervaringsdeskundige), Eric Groot Kormelink (ervaringsdeskundige en beleidsmedewerker toegankelijkheid bij Cliëntenbelang Amsterdam).

Daarnaast willen we alle deelnemers aan het 'Leertraject ervaringskennis- en ervaringsdeskundigheid in welzijn' en alle betrokkenen bij de pilots van 'Samenwerken met ervaring' bedanken dat wij mochten leren van hun ervaringen met het samenwerken met ervaringsdeskundigen. De inzichten hebben wij verwerkt in deze handreiking.

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding:

© Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken.

De inhoud van deze publicaties is met grote zorg samengesteld. Desondanks is Movisie niet aansprakelijk voor de eventuele schade die ontstaat door het gebruik van deze informatie.

Utrecht, september 2022.

© Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.



Ministerie van Volksgezondheid
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.

Over deze handreiking ►

1. De Basis: Wat is ervaringsdeskundigheid? ►

2. De verkenning ►

3. Aan de slag ►

Fase 1 - Creëer een veranderklimaat ►

Fase 2 - Betrekken en toerusten van de organisatie ►

Fase 3 - Volhouden en borgen ►

Bronnen en achtergrondinformatie ►