



WHITEPAPER: ERVARINGSDESKUNDIGHEID EFFICIËNT EN EFFECTIEF INZETTEN?

Ervaringsdeskundigheid efficiënt en effectief inzetten?

Deze whitepaper is waardevol voor (programma-)managers, (staf-)medewerkers en hulp- en zorgverleners van organisaties die ervaringsdeskundigheid willen inzetten. Dit document bevat naast relevante achtergrondinformatie handige tips om mee aan de slag te gaan.

Ervaringsdeskundigen zetten hun persoonlijke ervaringen als klant, inwoner, huurder, patiënt of cliënt in om anderen te ondersteunen. Om hun opgedane ervaringskennis in te zetten voor anderen, hebben zij een opleiding afgerond. Opgeleide ervaringsdeskundigen laten zien wat hen heeft geholpen, maar juist ook heeft belemmerd. Met die aanpak zetten ze zowel cliënten als professionals aan het denken.

Ervaringsdeskundigen zijn een verrijking voor uw klantbenadering, ondersteuning in de wijk of zorgaanbod. Want hoe benadert u nou die klant, inwoner, huurder, patiënt of cliënt die moeilijk te bereiken is en met wie u tot op heden geen of te weinig successen boekt? Weet u écht wat de behoefte is van iemand die in armoede leeft, of van iemand met een psychische kwetsbaarheid? Ervaringsdeskundigen wel. Zij coachen, bieden ondersteuning en signaleren wat er verder aan zorg nodig is. Zo leren mensen in het dagelijks leven met hun kwetsbaarheid om te gaan. Tegelijkertijd leren organisaties om anders naar die kwetsbaarheid te kijken.

Van ervaringskennis naar ervaringsdeskundigheid

In diverse opleidingen voor ervaringsdeskundigheid, leren deelnemers aan te voelen wat de behoefte van de ander is. Zelfs wanneer de ander zijn of haar eigen behoefte nog niet kent. Steeds vaker volgen beleidsmedewerkers, hulpverleners en zorgverleners om deze reden een opleiding tot ervaringsdeskundige. Ervaringskennis is hun basis. Het gericht inzetten van ervaring bij hulp aan anderen, is het doel. Een doel dat ze bereiken met een gedegen opleiding. Er is inmiddels een echte beroepsgroep aan het ontstaan met professionals die in diverse organisaties een belangrijke bijdrage leveren in het omgaan met mensen met een kwetsbaarheid.

Empowerment op individueel niveau

Wanneer de professional een open houding heeft, leidt dit tot een open houding van de klant, inwoner, huurder, patiënt of cliënt. Het principe 'wat je geeft, krijg je terug' gaat bij ervaringsdeskundigheid dus zeker op. Van die verstandhouding gaat daarnaast een stevige preventieve werking uit. Ervaringsdeskundigen weten goed de verbinding met de cliënt of patiënt te maken. Daardoor fungeren zij als brug-



De ervaring van SMO Breda

SMO Breda volgde eind 2018 bij RIBW Brabant de training 'Hulpverlener met ervaring'. Adriëtte van Dongen, Programmamaker Ervaringsdeskundigheid bij SMO Breda vertelt hierover: "Wij vinden het belangrijk dat collega's opener worden over hun kwetsbaarheden, omdat dit veel oplevert in het contact met cliënten en dus tot betere zorg leidt."

genbouwer en spreekbuis. Zij bieden steun bij het vinden van nieuwe mogelijkheden en het benutten van de eigen kracht. Die eigen kracht stimuleert mensen om makkelijker met moeilijke omstandigheden en problemen om te gaan. Het leidt tot empowerment op individueel niveau.

De inzet van ervaringsdeskundigheid reikt verder dan de zorg

Overall waar mensen met elkaar werken is ervaringsdeskundigheid van waarde, niet alleen binnen de zorg. Ervaringsdeskundigen leveren inmiddels ook een belangrijke bijdrage bij diverse overheidsinstanties, UWV's, woningcorporaties, welzijnsorganisaties, enzovoorts. Sociale inclusie en participatie zijn daarbij zowel het middel als het doel.

Meedenken over beleid

Om echt te komen tot een transformatie, denken ervaringsdeskundigen ook steeds vaker mee over het maken van beleidskeuzes en het werk in de wijk binnen het sociaal domein. Bij gemeenten bijvoorbeeld, kan een ervaringsdeskundige:

- meedenken en meedoen om moeizaam te bereiken bewoners te activeren;
- meekijken bij jongeren die moeilijk werk houden;
- bewoners met psychische problemen helpen om afspraken na te komen bij instanties.

En zo zijn er nog legio andere mogelijkheden te noemen.

Wat levert ervaringsdeskundigheid op?

De waarde van ervaringsdeskundigheid is zichtbaar op vele vlakken en heeft positieve impact op alle betrokkenen. Enkele belangrijke voordelen:

- **Transitie van 'doing to' naar 'doing with':** het zogenaamde herstelondersteunend werken geeft cliënten en patiënten eigen regie en empowerment. Hierdoor ontstaat een andere relatie tussen organisaties en hun klanten, inwoners, huurders, patiënten, cliënten, wat tot betere dienst- of zorgverlening leidt.
- **Bestaande kennis wordt beter benut:** zorg- en hulpverleners dragen vaak zelf ervaringskennis mee, maar zetten dit niet altijd bewust in hun werk in. Met een programma ervaringsdeskundigheid komt deze aanwezige kennis naar boven. Het verrijkt de dienstverlening omdat het stigma op ervaringen van mensen wordt weggenomen. Cliënten en hulpverleners komen zo dichterbij elkaar te staan.
- **Efficiëntie:** nadat er is geïnvesteerd in een basis voor vertrouwen, wordt de tijd die met de klant wordt doorgebracht in veel gevallen productiever.
- **Erkenning en herkenning:** cliënten krijgen erkenning en herkenning van de eigen ervaringskennis en kracht, waardoor zij beter met hun kwetsbaarheid kunnen omgaan.

Hoe ver is Nederland met het werken vanuit ervaringsdeskundigheid?

In de zorg is ervaringsdeskundigheid niet meer weg te denken. Maar hoe we het breder in de samenleving een plek kunnen geven, vinden we nog met elkaar uit. Het gaat steeds beter, want meer mensen en (zorg-)organisaties sluiten zich aan bij de beweging naar ervaringsdeskundigheid. We leren van elkaar door te praten, door te doen, door te vallen en weer op te staan.

Samen werken we aan een inclusieve samenleving waarin iedereen meedoet. Het bereiken van dat doel lukt niet van de ene op de andere dag. Binnen een bestaand systeem wordt gezocht naar de grenzen van een organisatie. Dit is steeds weer een uitdaging, want de cultuur en bestaande processen kunnen botsen met de aanpak van ervaringsdeskundigheid. Er is een landelijk leerplan voor ervaringsdeskundigen.

Maatschappelijke businesscase

XpertiseZorg voerde in opdracht van Pameijer een maatschappelijke businesscase uit. De kosten van een klas van 24 studenten die werden opgeleid tot ervaringsdeskundigen (Howie the Harp) bedroegen € 132.000. De maatschappelijke waarde hiervan werd berekend op € 846.643 (bijvoorbeeld vanwege succesvolle uitstroom naar werk, zorgafname en meer kostenbesparingen).

Heeft het nou echt zoveel impact?

De impact van de verandering naar het werken met ervaringsdeskundigheid wordt weleens onderschat. Het is een integraal onderdeel van een vernieuwde visie op zorg, het herstelondersteunend werken, waarbij de deskundige inzet van ervaringen bijna net zo belangrijk is als klinische informatie. Het vergt een nieuwe manier van werken en denken. Het is dus zeker niet een extra taak naast reguliere zorg. Het bewerkstelligen van een dergelijke transformatie kost tijd. Niet alleen voor de organisatie, maar ook voor zorg- en hulpverleners en voor cliënten en patiënten. Het is een innovatieproces dat pas echt succesvol kan zijn als het met grote zorg en de juiste begeleiding wordt verankerd.

Wat doet RIBW Brabant aan ervaringsdeskundigheid?

Ervaringsdeskundigheid heeft zichzelf in de afgelopen jaren bewezen. De tijd dat ervaringswerkers de barricades op moesten, is voorbij. Nu is het moment voor de volgende stap. De tijd is rijp om ervaringsdeskundigen aan de beleidstafels te verwelkomen, zodat zij kunnen meedenken over de toekomst en over de meest effectieve manieren om kwetsbare mensen te bereiken. RIBW Brabant zette acht jaar geleden de eerste stap en heeft nu circa 40 ervaringsdeskundigen in loondienst en biedt jaarlijks plek aan circa 20 ervaringsdeskundige stagiaires van de opleiding Howie the Harp. Ook andere organisaties adopteerden het principe al in een vroeg stadium.



De ervaring van Het Leger des Heils

Ingrid Heeren (Leger des Heils, Dordrecht) volgde de training Hulpverlener met ervaring: “De training heeft mij gesterkt in het idee dat mijn diploma waardevoller is geworden door wat ik heb meegemaakt. Ik heb geleerd hoe ik mijn ervaringen met bijvoorbeeld therapieën functioneel in kan zetten in mijn werk.”



De ervaring van Schakelring

Kees Machielsens, coördinator vrijwilligers Schakelring: “Door de inzet van ervaringsdeskundigheid begrijpen we vrijwilligers met een uitgebreidere begeleidingsvraag beter, waardoor het makkelijker wordt om hen te faciliteren in hun vrijwilligerswerk.”

Hoe ervaren andere organisaties de inzet van ervaringsdeskundigheid?

RIBW Brabant helpt organisaties om ervaringsdeskundigheid succesvol in te zetten. Dit doet de organisatie met behulp van trajecten waarin vaak trainingen, cursussen en maatwerkoplossingen een plek hebben. Deze worden gegeven door ervaringsdeskundigen. Gerwin Overvelde, trainer met ervaringsdeskundigheid bij RIBW Brabant: “Er wordt bij ervaringsdeskundigheid vaak snel gedacht aan psychische problemen of verslavingsproblematiek. Maar ook ervaringen als gevolg van een eetstoornis, armoede of seksuele voorkeur kunnen ontwrichtend in iemands leven zijn geweest. Het gaat om het herstelproces dat iemand heeft doorgemaakt.”



De ervaring van RIBW Brabant

Nando van Gemert, senior trainer met ervaringsdeskundigheid RIBW Brabant: “Ervaringskennis is een belangrijk stuk gereedschap voor de ervaringsdeskundige. Pas als je deze kennis doelbewust en zorgvuldig in kunt zetten richting klanten, collega’s, et cetera spreken we over ervaringsdeskundigheid. De weg naar ervaringsdeskundigheid vraagt meer dan het enkel volgen van de oriënterende training.”

Welke stappen kunt u zetten om ervaringsdeskundigheid te implementeren?

Stap 1 - Maak gebruik van koplopers (zowel intern als extern)

Zij kennen de do’s & dont’s al aardig en kunnen heel gericht meedenken. Een kijkje in de RIBW-keuken is de moeite waard en helpt u vast en zeker bij het maken van keuzes met betrekking tot de inzet van ervaringsdeskundigheid. Wellicht loopt er bij u in de regio al een initiatief waarbij u kunt aansluiten?

Stap 2 - Draagvlak binnen uw organisatie

De meerwaarde en noodzaak van de inzet van ervaringsdeskundigheid zal van binnenuit moeten worden ervaren. Kennisdeling is de basis van succes. Creëer de eigen leercurve van de organisatie en ga op zoek naar passende processen bij collega’s. Het inzetten van ervaringsdeskundigheid is niet een kwestie van goede ervaringsdeskundigen vinden en die in de teams plaatsten. Op alle niveaus binnen een organisatie moet de herstelvisie een plek krijgen.

Stap 3 - Breng het tot leven in uw organisatie

Er zijn diverse methodes en vormen om ervaringsdeskundigheid vervolgens binnen uw organisatie tot leven te brengen.

Bijvoorbeeld door het management, beleidsmedewerkers en medewerkers op de werkvloer te trainen, coaching on the job te bieden en klanten te trainen in de nieuwe mogelijkheden en kansen van deze inzet.

Zes tips voor succes

Ervaringsdeskundigheid succesvol inzetten? **Deze zes tips maken het verschil!**

Ontwikkel voor uw organisatie een duidelijke visie op ervaringsdeskundigheid, inclusief een meerjarenplan waarin de scholing van medewerkers aandacht krijgt.

Maak in de teams ruimte voor de inzet van ervaringsdeskundigheid en zorg dat de taakverdeling van ervaringsdeskundigen en de andere teamleden duidelijk is.

Benut bestaande ervaringskennis binnen uw organisatie.

Steun de pioniersrol van ervaringsdeskundigen en geef hen de ruimte om aan kennisoverdracht te doen. Besef en accepteer dat het een proces van vallen en opstaan is en faciliteer dit.

Neem opgeleide ervaringsdeskundigen in dienst.

Besteed extra aandacht aan klanten, zij bepalen mede het succes van de implementatie en inzetbaarheid.

RIBW Brabant, Willem II straat 23, 5038 BA Tilburg | telefoonnummer 013 533 66 46



www.ribwbrabant.nl

