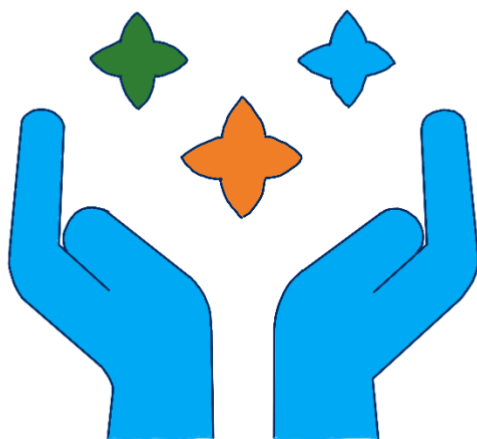


## Handreiking werken met ervaring als bron van kennis



*In memoriam*

***'Als je je eigen ervaringen meeneemt, maar er niet meer door wordt overspoeld, kun je bruggen slaan tussen de verschillende werelden',***

—  
*Marion Mus*

*25 maart 1985 – 25 maart 2024*

Deze handreiking wordt opgedragen aan Marion Mus, een toonbeeld van Sterk uit Armoede en voorvechter van werken met ervaring als kennisbron.

**Vereniging van Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12  
2514 JS Den Haag

<b>Versiebeheer</b>	<b>Doorgevoerde wijzigingen</b>
Versie 1.0 mei 2024	

# Voorwoord en leeswijzer

## Over deze handreiking

Deze handreiking is bedoeld voor organisaties die het werken met mensen met ervaring in de praktijk willen brengen. De inspiratie en voorbeelden over het werken met mensen met ervaring in deze handreiking komen uit de praktijk.

De handreiking is een co-creatie. Tot stand gekomen dankzij de medewerking en input van ervaringsdeskundigen, professionals met ervaringsdeskundigheid werkzaam binnen en buiten de hersteloperatie toeslagen en bij de hersteloperatie toeslagen betrokken organisaties/partijen. We zijn iedereen dankbaar voor de waardevolle inbreng en het delen van hun opgedane kennis.

- [Divosa](#)
- Gemeente [Rotterdam](#), gemeente [Tytsjerksteradiel](#), gemeente [Arnhem](#), gemeente [Haarlem](#)
- [Lectoraat GGZ & Samenleving van Hogeschool Windesheim](#)
- [Lotgenotencontact](#)
- [Metamama](#)
- [Movisie](#)
- [Ministerie van Financiën](#)
- [Ondersteuning ouders in het buitenland \(OTB\)](#)
- [Sterk Uit Armoede](#)
- [Vereniging van Nederlandse Gemeenten \(VNG\)](#)
- [Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen \(UHT\)](#)

We richten ons in deze handreiking op het samenwerken met mensen met ervaring, in al zijn verschijningsvormen, en we willen met deze handreiking deze samenwerking promoten. De handreiking is zowel geschreven voor de personen met ervaring die aan de slag willen, als voor organisaties die (willen gaan) werken met ervaring als kennisbron.

Voor deze handreiking hebben we gebruik gemaakt van reeds in de praktijk opgedane ervaring en diverse onderzoeken over het samenwerken met ervaringsdeskundigen in andere domeinen. Ook is gebruik gemaakt van eerder gepubliceerde handreikingen en (persoonlijke) ervaringen van de betrokken schrijvers zelf. In deze handreiking wordt verwezen naar inzichten en praktische voorbeelden uit bestaande handreikingen en ervaringen vanuit de deelnemende partijen die deze handreiking mede tot stand hebben gebracht.

De inleiding geeft inzicht in hoe we tot het schrijven van deze handleiding zijn gekomen. Daarna volgt in hoofdstuk 2 informatie over de verschillende termen die te maken hebben met ervaring als kennisbron en hun betekenis. Hoofdstuk 3 gaat over de toegevoegde waarde van werken met ervaring als kennisbron in verschillende vormen. Hoofdstuk 4 beschrijft waar je rekening mee moet houden als organisatie en als professional met ervaringsdeskundigheid in de vorm van *do's*. Hoofdstuk 5 sluit af met praktijkverhalen van ervaringsdeskundigen die werkzaam zijn binnen de hersteloperatie toeslagen.

## “Levend document”

Het samenwerken met mensen met ervaring is nog steeds in ontwikkeling, daarom is deze handreiking een levend document. Actuele ontwikkelingen en lessen uit de praktijk die daartoe aanleiding geven, voegen we aan deze handreiking toe waar nodig en relevant. Ons doel is niet

zozeer om met dé oplossing te komen, maar eerder om aandachtspunten en onderwerpen van gesprek voor de onderlinge samenwerking aan te reiken.

We willen gebruikers van de handleiding vragen deze handreiking samen verder te brengen en praktijklessen te delen. Deze input kan zowel telefonisch via telefoonnummer 070 373 82 32, per mail via hersteloperatie@vng.nl of in tijdens de periodieke overleggen gedeeld worden.

Heb je nog geen uitnodiging voor de periodieke overleggen ontvangen? Wil je graag een bijdrage leveren? Dat kan uiteraard. Mail jouw verzoek tot deelname naar hersteloperatie@vng.nl

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	6
2.	De verschillende rollen van mensen met ervaring .....	8
3.	De waarde van werken met mensen met ervaring .....	14
3.1	Een inwoner helpen door een persoon of beroepskracht met ervaring .....	14
3.2	Werken met personen met ervaringskennis .....	15
3.3	Werken met een beroepskracht met ervaringsdeskundigheid .....	17
3.4	Werken met mensen met ervaringskennis gezien vanuit de organisatie .....	19
4.	Do's waar je rekening mee moet houden.....	21
4.1	Do's voor de organisatie .....	21
4.1.1	Kies bewust voor mensen met ervaring .....	21
4.1.2	Werven voor een functie ervaringsdeskundigheid .....	22
4.2	Do's organisatie/ervaringsdeskundige of professional met ervaringsdeskundigheid .....	23
5.	Praktijkverhalen ervaringsdeskundigen hersteloperatie toeslagen.....	31
5.1	Kwetsbaarheid en Veerkracht .....	31
5.2	Bruggenbouwers .....	31
	Bijlage 1 Verwijzingen naar ander informatiebronnen .....	33

# 1. Inleiding

Voor je ligt de handreiking “Werken met ervaring als bron van kennis”. Een mond vol. Het kostte ons de nodige moeite een juiste titel te vinden. Een titel die in het bijzonder recht doet aan de rol die de inzet van mensen met ervaring kan spelen bij herstel. We hopen dat de titel aanleiding biedt tot gesprek en dat de inhoud van deze handreiking leidt tot nieuwe keuzes over of, en hoe, organisaties samen kunnen werken met mensen met ervaring. Ervaringskennis draagt bij aan betere beleidskeuzes en beleidsuitvoering. Dat betekent automatisch dat organisaties er baat bij hebben om te kijken hoe ervaringskennis goed ingezet en gefaciliteerd kan worden.

Er wordt in veel organisaties al gewerkt met mensen met ervaring en ervaringskennis. De behoefte hieraan is ontstaan doordat de (nieuwe) regelingen en procedures in de praktijk in de hersteloperatie bleken te leiden tot nieuwe wachttijden, onduidelijkheden en daarmee een opstapeling van bijkomende problemen in getroffen gezinnen. Gedupeerde ouders en jongeren traden vervolgens zelf naar voren met ideeën over wat er nodig is aan hulp en steun om aan gedupeerde gezinnen de juiste hulp te bieden.

Ook de politiek heeft opgeroepen om samen te werken met ouders die het herstelproces al doorlopen hebben, bijvoorbeeld door gemeenten<sup>1</sup>. Binnen de landelijke hersteloperatie is sinds 2022 ervaring opgedaan met de inzet van ervaringsdeskundigen. Er werken op verschillende plekken in de hersteloperatie (UHT, gemeenten, ministeries, Stichting Lotgenotencontact en Ondersteuningsteam Buitenland) gedupeerde ouders en jongeren die hun ervaring en expertise delen en inzetten.

Een aantal van deze betrokkenen ouders die werken op verschillende plekken van de hersteloperatie zijn samen hun werkgevers en een aantal kennispartners betrokken geweest bij de totstandkoming van deze handreiking. Achterliggende motivatie daarvoor was onder andere dat ervaringskennis nog maar mondjesmaat vertegenwoordigd is in ‘de systeemwereld’, of zelfs onderbenut. Het toevoegen van ervaringen aan bestaande processen en de uitvoering heeft grote voordelen.

Deze handreiking streeft niet het geven van antwoorden na, maar biedt richting en inzicht. De handreiking nodigt je uit om te verkennen en te experimenteren met ervaringskennis. Nieuw gedrag moeten we leren, en dat vraagt durf, vertrouwen, bijsturing, opmerkzaamheid en verandering. Dat merken we ook in het tot stand brengen van deze handreiking. Daarom geeft deze handreiking inzicht in aandachtspunten en uitdagingen voor zowel ervaringsdeskundigen zelf, als voor de organisaties waar zij werken of met wie zij samenwerken.

De behoefte om te kijken welke kennis en ervaring van belang is voor beleidsmakers, -beoordelaars en uitvoerders wordt maatschappelijk breder gedragen. Tim 's Jongers, (politicoloog en publicist) benadrukt de urgentie hiervan:

*‘Tegenover een relatief eenzijdige overheid, staat een veelzijdige burger. Veel van de overheidsvoeten komen en staan in dezelfde wereld. Daar hoeft op zich niets mis mee te zijn. Maar bij een tijdsgewricht waarin het vertrouwen in de overheid en politiek laag is, en mensen zich niet langer herkennen in bedacht beleid, is het nodig om de kloof tussen systeem- en leefwereld te dichten. Een eerste stap in het dichten van die kloof is de bewustwording dat de huidige kennisbronnen ontoereikend zijn. We komen er niet langer met alleen maar wetenschappelijke, beleidsmatige en*

---

<sup>1</sup> Motie (Inge) van Dijk – Regels ten behoeve van de hersteloperatie toeslagen (Wet hersteloperatie toeslagen) - <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/moties/detail?id=2022Z18074&did=2022D38428>

*professionele kennis. Het was lange tijd een no go in bestuurlijk en beleidsmatig Nederland, maar ook ervaringen van beleidsdoelgroepen doen ertoe. En dat maakt van ervaringskennis een noodzakelijke, en vierde, kennisbron.*

*Ervaringen kan je opdoen, door zelf subject van je beleid te zijn, of simpelweg meer naar buiten te gaan op plekken waar je anders niet komt. Je kan ook ervaringen binnenhalen, niet voor het toetsen van plannen of het opzetten van een onderzoek, maar ervóór. Want in de duisternis stelt men zich nu eenmaal andere vragen dan voor het laptoplicht. Ook bij selectieprocedures kan meer uitgegaan worden van ervaringen met de systemen waarin men komt te werken.*

*Tot slot kan je ervaringen ook borgen. Want heus niet álle voeten in overheidsland komen uit dezelfde wereld. Kijk bijvoorbeeld naar Spreidstandburgers: burgers die door hun afkomst en eerdere ervaringen het gevoel hebben met beide voeten in een andere wereld te staan. Aan de ene kant zijn deze spreidstandburgers succesvol in het systeem, aan de andere kant dragen ze hun verleden mee, dat totaal afwijkt van de homogene werkomgeving waarin ze terecht zijn gekomen.*

*Denk aan mensen die jarenlang klem hebben gezeten in de ggz, ex-dakloze personen, mensen die in bittere armoede zijn opgegroeid of personen die met langdurende problematische schulden opgescheept zaten. Spreidstandburgers kennen dus beide werelden en kunnen de brug als geen ander slaan. Zij zijn als het ware ongebruikt organisatiekapitaal. Doe daar wat aan.*

De ambtenaren met ervaringskennis die mee hebben gewerkt aan deze handreiking zijn inmiddels wat Tim noemt "spreidstandburgers". Zij werken in het systeem, met actieve inbreng van persoonlijke kennis en ervaring en leefwereldkennis inzake het werk dat zij uitvoeren.

## 2. De verschillende rollen van mensen met ervaring

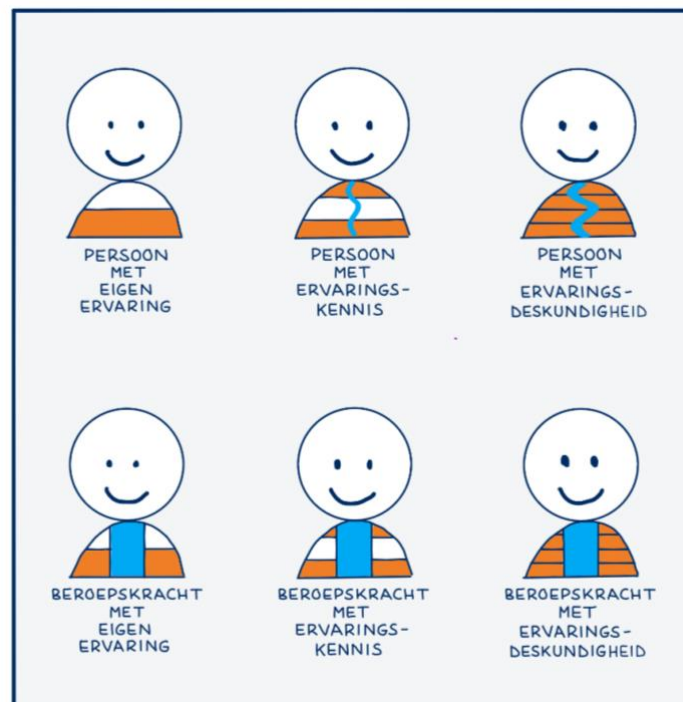
*Om ervaring als kennisbron in te zetten in een organisatie is het belangrijk om goed te begrijpen wat we met welke termen bedoelen; om 'dezelfde taal te gaan spreken'. Daarom beschrijven we in dit hoofdstuk wat we bedoelen met de verschillende termen en welke rollen hierbij horen. Dit helpt om goede afwegingen te maken over welke rol in een organisatie het meest passend is en in welke functie ervaring als kennisbron in de organisatie een plek kan vinden.*

Als het gaat om ervaring als kennisbron, zijn er een aantal gangbare termen in omloop, zoals ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. We zien echter dat in het werkveld meerdere typen ervaringsdeskundigen werkzaam zijn. Er is een groep mensen die zichzelf nadrukkelijk als ervaringsdeskundige ziet en werkt vanuit ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Een andere groep, die als beroepskracht werkt vanuit een standaardfunctie met de daarbij behorende theorie en kennis ook de eigen ervaringsdeskundigheid meeneemt in het werk. Deze groep wil niet altijd als ervaringsdeskundige benaderd worden, maar ziet zichzelf als beroepskracht met ervaringskennis of -deskundigheid. Om deze reden voegen we in deze handreiking de termen beroepskracht met ervaring, beroepskracht met ervaringskennis en beroepskracht met ervaringsdeskundigheid toe.

Met het overzicht van gebruikte termen hieronder denken we het grootste deel van de vormen van inzet van ervaring als kennisbron te benoemen. Hierin zijn keuzes gemaakt. Deze termen zijn wellicht niet volledig en uitputtend, maar helpen wel om met elkaar vanuit eenzelfde perspectief te vertrekken.

In de tabel hieronder zijn bovengenoemde termen toegelicht en is beschreven welke rol daarbij kan horen. Dit betekent niet dat al deze rollen tegelijkertijd vervuld moeten worden.

Tabel 1: Afbeelding van de verschillende vormen van inzet van ervaringskennis op een rijtje





Tabel 2: verschillende vormen van inzet van ervaring en de bijbehorende rollen

Term	Betekenis	Rol
<p data-bbox="201 327 480 360"><b>Persoon met ervaring</b></p> 	<p data-bbox="544 327 973 611">Een persoon met ervaring heeft ervaring opgedaan met een situatie of een belastend probleem dat zijn leven dusdanig raakt, of geraakt heeft, dat dit veel impact op het leven heeft (gehad). Voorbeelden zijn schulden en armoede, een traumatische ervaring, een psychiatrische aandoening, een beperking of verslaving.</p> <p data-bbox="544 645 943 801">Het gaat hier om een ervaring die de persoon zelf meegemaakt heeft. Een ervaring uit het verleden of een ervaring die nog steeds speelt in het leven van deze persoon.</p> <p data-bbox="544 835 970 1081">De persoon met ervaring hoeft zijn eigen ervaring nog niet verwerkt te hebben en hoeft geen extra verdieping/ coaching/ opleiding/ competenties of vaardigheden ontwikkeld te hebben om vanuit deze eigen ervaring al toegevoegde waarde te bieden voor een organisatie.</p>	<p data-bbox="999 327 1310 387">Rollen voor een persoon met ervaring zijn bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="999 421 1394 701">- <b>Het eigen verhaal delen om anderen mee te nemen in hun eigen ervaring.</b> Dit komt in verschillende vormen tot uiting, zoals het eigen verhaal vertellen (aan een groep), een filmpje maken, of de eigen ervaring op papier (laten) zetten.</li> </ul> <p data-bbox="999 734 1394 992">Het verhaal kan met verschillende mensen gedeeld worden, bijvoorbeeld met lotgenoten om elkaar bij te staan of verder te helpen. Of de ervaring delen met beleidsmakers of professionals in de uitvoering om te zorgen dat het beleid/ ondersteuning beter aansluit.</p> <p data-bbox="999 1025 1382 1216">Het verhaal breder delen om bestaande verkeerde beelden en aannames recht te zetten en bij te dragen aan het ongedaan maken van stigma's, bijvoorbeeld in media berichten, komt regelmatig voor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="999 1249 1394 1619">- <b>Vanuit de eigen ervaring geeft iemand concrete feedback over wat bepaalde gedragingen of communicatie bij de ander oproept.</b> Denk bijvoorbeeld aan het ontvangen van brieven van de overheid in de toeslagenaffaire. Hierin zet de persoon de eigen ervaring in om processen en communicatie voor anderen makkelijker of beter te maken.</li> </ul>

## Persoon met ervaringskennis



Ervaringskennis wordt opgedaan op het moment dat iemand gaat reflecteren op zijn eigen ervaring. Daarin ligt het onderscheid met ervaring.

Het gaat erom dat de persoon zich afvraagt: "Wat heeft deze ervaring voor impact gehad op mij? Wat is hierin goed gegaan, wat ging minder goed? Wat zou helpend zijn geweest en wat heeft minder goed geholpen?"

Doe deze eigen reflecties, gecombineerd met het raadplegen van andere kennisbronnen zoals onderzoeksverslagen of relevante theorieën wordt individuele ervaringskennis opgebouwd. Op het moment dat deze ervaringskennis gedeeld wordt met anderen met ervaringskennis, ontstaat er collectieve ervaringskennis en is het mogelijk een rode draad uit de verschillende ervaringen op te halen.

De rollen die een persoon met ervaringskennis mogelijk invult zijn:

- **Het (eigen) verhaal en reflecties vanuit (collectieve) ervaringskennis delen om anderen mee te nemen in de (collectieve) ervaringskennis.** Het delen van het eigen verhaal gebeurt in verschillende vormen. Bijvoorbeeld als buddy, of co-begeleider bij een lotgenotenbijeenkomst om door middel van het delen van ervaringen elkaar verder te helpen in de verwerking. De (collectieve) ervaringskennis wordt soms ook als co-trainer/ adviseur gedeeld met beleidsmakers of professionals in de uitvoering om te zorgen dat beleid en ondersteuning beter op elkaar aansluiten.
- De ervaringskennis breder delen om bestaande verkeerde beelden en aannames recht te zetten, en te werken aan het ongedaan maken van stigma's behoort ook tot de rollen van een persoon met ervaringskennis.
- **Vanuit de (collectieve) ervaring geeft iemand concrete feedback over wat bepaalde gedragingen of een bepaalde manier van communiceren oproept.** Hierin kan de (collectieve) ervaringskennis ingezet worden om bijvoorbeeld processen en communicatie voor anderen makkelijker te maken en voorlichting te geven over een bepaald thema.
- **Vanuit (collectieve) ervaringskennis wordt meegedacht bij (geanonimiseerde) casuïstiek en/of intervisie-bijeenkomsten.** Ervaring als kennisbron helpt om zowel de belangen van de leefwereld te behartigen als bij het slaan van een brug tussen de systeem- en de leefwereld.

## Persoon met ervaringsdeskundigheid (ervaringsdeskundige)



Ervaringsdeskundigheid wordt opgedaan doordat naast reflectie op de eigen ervaring ook reflectie vanuit collectieve ervaringskennis gebruikt wordt in het werk als ervaringsdeskundige. Ervaringsdeskundigen hebben aanvullende competenties en vaardigheden (aan)geleerd om deze (collectieve) ervaringskennis professioneel in te zetten, en op deze manier anderen te helpen. Zij zijn in staat om met verschillende partijen in gesprek te gaan vanuit de collectieve ervaringskennis. Een ervaringsdeskundige heeft soms een opleiding tot ervaringsdeskundige gevolgd, maar het komt ook voor dat ervaringsdeskundigen zich deze competenties en vaardigheden in de praktijk op hoog niveau heeft aangeleerd.

Ervaringsdeskundigen zijn inzetbaar als volwaardige professionals. De (collectieve) ervaringskennis die zij meenemen en de aanvullende competenties en vaardigheden maken een dergelijke inzet mogelijk.

De ervaringsdeskundige zet de collectieve ervaringskennis in om lotgenoten en organisaties te helpen om beleid en ondersteuning zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de vraag van de inwoners en op deze manier de systeemwereld en leefwereld dichter bij elkaar te brengen.

Rollen voor een ervaringsdeskundige zijn:

- De ervaringsdeskundige is in staat om zelfstandig **trainingen of voorlichting te geven** en zelfstandig begeleiding te bieden aan zorgvragers.
- De ervaringsdeskundige **schrijft mee aan of geeft input op nieuw beleid en/of kan kritisch reflecteren op bestaand beleid.**
- De ervaringsdeskundige kan **voorlichting geven** om bestaande onterechte stigma's te doorbreken.
- De ervaringsdeskundige **denkt mee in casuïstiek en intervisie besprekingen.**
- De ervaringsdeskundige is in staat **knelpunten in bestaand beleid of een aanpak goed aan te duiden** en hierin actief vernieuwing aan te jagen en te stimuleren.
- De ervaringsdeskundige laten meewerken **als co-onderzoeker aan onderzoek.** Ook kan deze bij het opstellen van het onderzoek **meekijken en bijsturen** om te zorgen dat de onderzoeken ook daadwerkelijk toegevoegde waarde gaan hebben voor de betreffende doelgroep.

### Beroepskracht met ervaring



Een beroepskracht met ervaring is een medewerker die opgeleid is en ervaring heeft in een bepaald beroep. In de eerste plaats richt deze professional zich op taken die horen bij een functie, bijvoorbeeld als beleidsmedewerker bij een gemeente of ministerie.

De beroepskracht met ervaring heeft daarnaast zelf ervaring opgedaan in een situatie met een belastend probleem zoals schulden en armoede, een traumatische ervaring, een psychiatrische aandoening of een beperking of verslaving, die zijn leven dusdanig raakt of geraakt heeft dat dit veel impact op het leven heeft (gehad).

De rollen die een beroepskracht met ervaring kan vervullen zijn:

- In eerste instantie werkt de beroepskracht vanuit een **standaardfunctie** met de daarbij behorende theoretische en praktijkkennis en vaardigheden. Daarnaast neemt deze professional de eigen ervaring mee in het werk.
- De opgedane **eigen ervaring wordt aanvullend ingezet. De rollen zijn daarbij gelijk aan de eerdergenoemde rollen bij 'persoon met ervaring.'**

### Beroepskracht met ervaringskennis



De beroepskracht met ervaringskennis reflecteert naast de theoretische en praktijkkennis van het eigen beroep ook op zijn/haar/hun eigen ervaring en/of op ervaringen van anderen.

Deze beroepskracht kan deze (collectieve) ervaringskennis inzetten bij het uitoefenen van zijn werkzaamheden.

De rollen die een beroepskracht met ervaringskennis mogelijk inneemt zijn:

- Deze beroepskracht voert taken en verantwoordelijkheden met name uit vanuit een **bestaande functie** met de daarbij gevraagde theoretische en praktijkkennis.
- De **(collectieve) ervaringskennis wordt hierin aanvullend ingezet. De rollen zijn daarbij gelijk aan de eerdergenoemde rollen bij 'persoon met ervaringskennis.'**

## Beroepskracht met ervaringsdeskundigheid



De beroepskracht met ervaringsdeskundigheid is in eerste instantie een professional die de nodige theoretische en praktijkkennis binnen zijn vakgebied heeft opgedaan. Hiernaast heeft deze persoon ook collectieve ervaringskennis opgedaan, en beschikt deze persoon over de benodigde competenties en vaardigheden om deze (collectieve) ervaringskennis professioneel in te zetten ten behoeve van anderen. Hiertoe gaan zij met verschillende partijen vanuit ervaringsdeskundigheid in gesprek.

Deze beroepskracht voert zijn taken en verantwoordelijkheden vanuit een standaardfunctie met de daarbij gevraagde theoretische en praktijkkennis uit. De ervaringsdeskundigheid wordt aanvullend ingezet.

**Een beroepskracht met ervaringsdeskundigheid werkt in eerste instantie vanuit de taak, rol en verantwoordelijkheid in het eigen vakgebied. De ervaringsdeskundigheid wordt aanvullend ingezet in het contact met zowel lotgenoten als met andere professionals. De rollen zijn daarbij gelijk aan de eerdergenoemde rollen bij 'persoon met ervaringsdeskundigheid.'**

## 3. De waarde van werken met mensen met ervaring

*In dit hoofdstuk beschrijven we de meerwaarde van de in hoofdstuk 1 gepresenteerde rollen. We lichten situaties toe met voorbeelden vanuit het werkveld.*

### 3.1 Een inwoner helpen door een persoon of beroepskracht met ervaring

Als inwoner kan je geholpen worden door een persoon met ervaring. Dit kan bijvoorbeeld iemand zijn die iets soortgelijks heeft meegemaakt en die je tegenkomt op een lotgenotenbijeenkomst, iemand die je kent, of een vrijwilliger is die spreekt met mensen die iets soortgelijks meegemaakt hebben. De onderstaande voorbeelden geven meer inzicht. Zo heeft een anonieme gedupeerde van de toeslagenaffaire telefonisch gesproken met een andere persoon met ervaringskennis over haar persoonlijke situatie.

*Voor ons is de inzet van ervaringsdeskundigheid heel waardevol, maar het schuurt ook regelmatig vanwege de dubbele pet, of verdeelde loyaliteit.*

*Het samenwerken met ervaringsdeskundigen is waardevol om te voorkomen dat we in de valkuil trappen dat we dienstverlening ontwikkelen waarvan wij als gemeente denken dat die aansluit op de behoefte: het houdt ons scherp om mét de doelgroep te praten en niet uitsluitend óver de doelgroep. Het betrekken van ervaringsdeskundigen houdt je scherp en kan een betere focus geven, namelijk op het belang van de doelgroep waar het echt over gaat. Het zorgt dat je als organisatie minder snel afdwaalt en alleen maar naar het organisatiebelang kijkt, zoals het inrichten van efficiëntere processen, instructies en criteria.*

*Ervaringsdeskundigen in je team dwingen je om steeds over keuzen en de werkwijze na te denken. Dat wordt enerzijds als gezond ervaren en anderzijds als lastig: we zijn niet gewend dat de doelgroep aan tafel zit als we onze projecten aan het bouwen zijn of onze dienstverlening inrichten. Soms wordt dit zelfs als bedreigend ervaren.*

*Wij hebben baat bij het inzetten van ervaringskennis, mits dit deskundig wordt gedaan, niet alleen op inhoud maar ook wat betreft het proces. Wij zijn hier positief over maar wij kunnen dit (nog) verder ontwikkelen ook vanuit het organisatieperspectief. Het is nog (steeds) soms 'wennen' binnen de organisatie en teams om expliciete inbreng te krijgen vanuit ervaringskennis via collega's. Wij hebben daar wel positieve stappen in gezet en dat kunnen/moeten wij met elkaar verder uitbouwen/benutten.*

| Gemeente Rotterdam

*“Man, ik ben tien jaar lang alleen geweest hierin, en dat kan een ander niet begrijpen, en dat snap ik ook. Er zijn allerlei rouwmomenten. Mensen die dit niet van binnenuit kennen, kunnen niet bevatten op hoeveel levensgebieden je bent geraakt. En nog steeds wordt geraakt. Het is subtiel, bepaalde aanpassingen die je hebt gedaan. En daar nu bewust van wordt dat je dit vanuit overlevingsmodus hebt gedaan. Wie herkent dat? Je merkt het direct wanneer iemand dat uit eigen ervaring herkent. Dat geeft ruimte in het gesprek. Daar zijn weinig woorden bij nodig. Dat helpt enorm bij het hervinden van je eigen vermogen om de draad op te pakken, perspectief te vinden of kansen te creëren.”*

*“Ik zie hoe de interactie is tussen gedupeerden tijdens lotgenotenbijeenkomsten. Zo fijn om te zien dat ze door het gezamenlijk te hebben over bijvoorbeeld de schaamte, deze gevoelens beetje bij beetje kunnen verteren. Dit zijn free flow gesprekken die tot stand komen doordat iemand een anekdote vertelt, anderen reageren daarop met eigen verhalen. Dat kan je niet orkestreren, dit ontstaat spontaan. Die zelfonthulling ontstaat alleen in een sfeer waar je je gezien voelt. Je komt er samen achter dat je je schaamt over iets waar jij niet verantwoordelijk voor bent. Het scheelt zoveel als je 'de schaamte voorbij' gaat en uiteindelijk kan je er in de buitenwereld ook makkelijker over praten. Dat begint bij het delen met mensen die hetzelfde hebben meegemaakt. En dan geef je elkaar vanzelf een hug bij het afscheid.”*

I Gedupeerde toeslagenaffaire

### 3.2 Werken met personen met ervaringskennis

Het werken met personen met ervaringskennis is waardevol voor organisaties en teams. Deze mensen hebben immers brede kennis en ervaring opgebouwd gedurende hun leven. Vaak hebben ze talloze moeilijke situaties en uitdagingen meegemaakt, waardoor ze vaak verfijnde – probleemoplossende - vaardigheden hebben ontwikkeld. Het gebruiken van deze ervaringskennis draagt bij aan efficiënter werken, helpt bij het verbeteren van de kwaliteit van beleid en mogelijk andere beslissingen die worden genomen, die vervolgens beter aansluiten bij de inwoners. Dit komt doordat gebruik gemaakt wordt van praktische kennis die vergelijkbaar is en aansluit bij de situaties waar inwoners in de praktijk mee te maken hebben.

*Een voorbeeld van de waarde van werken met mensen met ervaringskennis is te zien in de aanpak van de hersteloperatie toeslagen. Een adviesorgaan van gedupeerden zet zich in om beleidsmedewerkers en programmateams te ondersteunen bij nieuwe projecten en geeft gevraagd en ongevraagd adviezen over onder andere brieven (review), regelingen en de praktische uitkomsten hiervan. De mensen met ervaringskennis - in dit geval de gedupeerde ouders - hebben een soort extra zintuig ontwikkeld waardoor zij de situatie van anderen herkennen, gedragingen herkennen en kunnen aangeven wat bepaalde teksten of bejegeningen oproept. (...)*

*(...) De mate waarin andere gedupeerde ouders worden bereikt, wordt hiermee vergroot. Maar ook sluiten de regelingen beter aan bij de behoeften van de personen waarvoor ze bedoeld zijn.*

*Mensen met ervaringskennis kunnen ook voorbeelden delen met hun collega's, waardoor de kwaliteit van het beleid toeneemt en beter aansluit bij de leefwereld van de inwoners. Ook kunnen zij waardevolle begeleiding bieden aan hun teamleden, zowel op professioneel als persoonlijk vlak.*

*Bij de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Binnenlandse Zaken zijn de projectmedewerkers van het Warmtefonds benieuwd waarom mensen met een lager inkomen (tot 60.000 euro per jaar) weinig gebruikmaken van het Warmtefonds. Het ministerie heeft de inkomensgrens verhoogd en in de voorwaarden opgenomen dat er (zonder rente) op de lange termijn betalingsmogelijkheden zijn. Daarmee is geprobeerd zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de situaties van inwoners.*

*Tijdens dit onderzoek heeft de projectgroep contact gezocht met mij als 'ervaringswerker' binnen het ministerie. Hoewel in eerste instantie niet direct aan mij gedacht werd, omdat ik gedupeerde ben van het toeslagen schandaal, kon ik de projectmedewerkers toch voorzien van advies en uitleg. In mijn rol als 'ervaringswerker' heb ik goed kunnen uitleggen dat mensen met een lager inkomen de keuze voor een lening mogelijk zouden laten, omdat zij zich een verhoging van hun maandlasten niet kunnen veroorloven. Ook leveren de maatregelen niet direct geld op in de portemonnee van inwoners. De opbrengst van de maatregelen zou pas terug te zien zijn in de jaarafrekening van hun energiebeheerder. Ondanks dat het ministerie alle maatregelen, met goed bedoelde aanpassingen, zo toegankelijk mogelijk probeert te maken waren ze blij met mijn toevoeging omdat hier niet aan gedacht was.*

*Mijn belangrijkste boodschap in dit voorbeeld is dat de samenwerking tussen de beleidsmedewerkers en 'ervaringswerkers' van groot belang is en dat ik breder ingezet kan worden dan alleen als ervaringswerker op het gebied van het toeslagen schandaal. De gebeurtenissen in mijn leven en de collectieve kennis die ik heb opgedaan door verhalen en situaties van anderen neem ik allemaal mee. Daarbij worden de maatschappelijke vraagstukken door de ministeries, gemeenten of organisaties vaak uit elkaar gehaald en versnipperd, omdat niet alle problemen door één afdeling opgelost kunnen worden (de systeemwereld). Aan de andere kant (de leefwereld) gaat het vaak over één persoon/gezin met meerdere problemen. Alles heeft invloed op elkaar voor de bewoners, maar het maakt voor deze persoon of dit gezin niet uit welke afdeling het oplost.*



### 3.3 Werken met een beroepskracht met ervaringsdeskundigheid

Het grootste voordeel van de beroepskracht met ervaringsdeskundigheid is dat deze professional beschikt over een dubbele bron van kennis en beide bronnen kan inzetten.

Qua communicatie voeren professionals met ervaringsdeskundigheid zowel richting collega's als richting de ouder/ cliënt/ klant (ge)makkelijk het gesprek, en kunnen zij goed aansluiten bij beide groepen gesprekspartners.

Daarnaast schatten beroepskrachten met ervaringsdeskundigheid de situatie van de ouder/ cliënt/ klant regelmatig makkelijker en beter in en hebben sneller door wanneer en welke handelingen voor deze groepen triggers zijn.

Door hun aanvullende ervaring en kennis zijn beroepskrachten met ervaringsdeskundigheid vaak in staat om snel(ler) het vertrouwen te winnen van inwoners, maar ook van collega's.

“Afgelopen jaar heb ik een casus overgenomen van een collega die bij ons wegging. Ik merkte in mijn eerste gesprek met deze moeder en gedupeerde van de toeslagenaffaire, dat ik makkelijker haar emoties kon benoemen en hierop door kon vragen, dan mijn collega dat had gekund. De moeder gaf aan dat ze het heel fijn vond dat ze zo open met mij kon praten en dat ze het gevoel had echt begrepen te worden. Ze ging tijdens de gesprekken door verschillende emoties, boosheid, verdriet, ongeloof en uiteindelijk opluchting. Als ik deze emoties zag en herkende benoemde ik ze en daardoor kon zij makkelijker haar emoties een plek geven. Ze kreeg het gevoel dat ik haar begreep en dat ze de emoties mocht hebben. Ik kon ook vanuit mijn eigen achtergrond uitleggen dat ik begreep waar ze vandaan kwam. Dat werd ook heel erg gewaardeerd.”

“In dit voorbeeld zie je dat het soms kan helpen om zelf iets te hebben meegemaakt en om emoties te herkennen. Dit helpt om vertrouwen van iemand te winnen en om iemand beter te kunnen helpen met het verwerken van die emoties.”

| Casemanager en ervaringsdeskundige bij Ondersteuningsteam Buitenland

#### *Samenwerken met een beroepskracht met ervaringsdeskundigheid in hetzelfde uitvoeringsteam als andere beroepskrachten zonder deze ervaring.*

Het werken met een beroepskracht met ervaringsdeskundigheid kan voor een team of een organisatie van grote meerwaarde zijn. In dit geval wordt een persoon dus niet puur aangenomen op basis van diens ervaringsdeskundigheid, maar ook op basis van de professionele kennis. Een programmamanager uit de hersteloperatie toeslagen licht toe hoe haar ervaring is met het aannemen van -, en werken met een beroepskracht met ervaringsdeskundigheid.

Ik werk samen met een collega met ervaringskennis over de Toeslagenaffaire. Bij de werving hebben we gekozen voor een functieprofiel vergelijkbaar met de profielen van de andere teamleden. We vroegen vergelijkbare vaardigheden en expertise, zonder de gebruikelijke eisen te stellen aan een specifieke vooropleiding of een dichtgetimmerd CV, maar met de benodigde praktijkkennis en -ervaring. We nodigden drie kandidaten uit, twee met ervaringskennis en een afwijkend CV en één zonder die kennis maar met veel affiniteit en een CV zoals voor ons werk gebruikelijk. Beide kandidaten met ervaringskennis leken meer dan geschikt voor de functie, een luxe voor ons. We konden kiezen. De keuze viel op mijn collega waar ik inmiddels anderhalf jaar mee samenwerk.

In het team maakten we de afspraak dat we intern en extern niet proactief aan de collega als ervaringsdeskundige refereren en haar in eerste instantie als beroepskracht zien. Het al of niet introduceren van haar ervaringskennis is aan haar. Dankzij haar vermogen om in te kunnen schatten wat een situatie van haar vraagt, maakt ze hier zelf keuzes in. Nu weet de hele afdeling en weten onze samenwerkingspartners dat zij zelf gedupeerde is, en ziet men dat als een toegevoegde waarde voor haar professionele betrokkenheid.

Wij willen ons werk vormgeven vanuit het perspectief van de leefwereld van degenen voor wie we het doen. Haar kennis van die leefwereld (van haarzelf en via haar netwerk) helpt daarbij. Het maakt dat we die meer doorleven en niet alleen maar incidenteel erbij halen. Door haar aanwezigheid, inbreng en handelen is deze leefwereld op natuurlijke manier aanwezig in ons team. Zij helpt mij en ons om het denken vanuit de leefwereld niet als truc toe te passen, maar in toenemende mate te internaliseren, de werkelijkheid voortdurend onder ogen te zien. Daarmee levert de inzet van ervaringskennis een bijdrage aan een groter doel dan alleen onze opdracht.

Voor mij persoonlijk is de samenwerking een zegen. Dit zit denk ik in het totale pakket van haar persoonlijke en professionele kwaliteiten en ervaringskennis. Zo kijk ik graag naar al mijn collega's: wie ben je, wat neem je mee, wat kan je inzetten op deze plek? Tegelijk beseft ik dat deze blik makkelijker te concretiseren is wanneer datgene wat je collega meeneemt kennis en ervaring is met de materie waar je opdracht over gaat.

De uitdagingen die we tegenkomen zitten in het feit dat de hersteloperatie voor mijn collega zowel haar werkgever is, als de behandelaar van haar gedupeerdeheid. De barrières en hobbels daarin zijn daarmee potentieel ondermijnend aan de werkrelatie. Zij is goed in staat dit te scheiden en wij reflecteren regelmatig op deze vermenging. Dit vraagt om aandacht en om ruimte creëren voor ongemak, emoties en begrip. Tegelijk ben ik blij met het beroep op die ruimte, want dit helpt mij om zo met alle collega's om te gaan. Het geeft ruimte aan het terugbrengen naar de menselijke maat.

| Programmamanager hersteloperatie toeslagen van Ministerie van Financiën

### 3.4 Werken met mensen met ervaringskennis gezien vanuit de organisatie

Voor een organisatie kan het van grote meerwaarde zijn om te werken met personen/ beroepskrachten met ervaringskennis. Dit vergt soms ook aanpassing van de manier van werken en het maken van afspraken. Een projectleider bij het Ondersteuningsteam Ouders in het Buitenland (OTB) legt uit hoe dat bij hen in zijn werk gaat.

De inzet van ervaringskennis vormt een belangrijke bouwsteen van het Ondersteuningsteam Ouders in het Buitenland (OTB). De rol van deze beroepskracht met ervaringskennis is cruciaal op een aantal vlakken. Zo vragen we hen om vanuit hun ervaring te reflecteren op zaken die beter kunnen bij het OTB en de processen binnen de overheid. Daarnaast vormt de ervaringskennis een noodzakelijke check bij alle communicatie die vanuit het OTB naar buiten gaat. Vaak hebben professionals met ervaringskennis een uitgebreid, goed geïnformeerd netwerk met een belangrijke signaalfunctie die raakt aan de uitvoeringspraktijk van OTB. Ook is de ervaringskennis van groot belang om ondersteuningstrajecten waarin wantrouwen vanuit ouders heerst alsnog in een meer positieve stroming, gebaseerd op vertrouwen, te krijgen.

Op basis van ervaring weten we dat alleen het aanstellen van mensen met ervaringskennis niet genoeg is om optimaal de toegevoegde waarde van ervaringskennis te ervaren. Zo hebben andere professionals, die samenwerken met de professionals met ervaringskennis, soms moeite om de expertise van de professional met ervaringskennis op waarde te schatten. Het komt ook voor dat professionals met ervaringskennis het lastig vinden om gehoord en begrepen te worden. Of ze hebben zoveel inhoudelijke en parate kennis dat ze andere professionals daarmee onzeker maken.

Om die reden hebben we ervoor gekozen de professionals met ervaringskennis een eigen overleg- en intervisie groep te geven naast hun reguliere teams. We ondersteunen hen aanvullend op het reguliere ontwikkelprogramma dat we aan alle professionals aanbieden. We bieden hun intervisie aan via Hogeschool Windesheim. We denken ook actief mee over hun positionering binnen het OTB en daarbuiten en over de borging binnen de organisatie.

| Projectleider Ondersteuningsteam Ouders in het Buitenland

Vanuit de gemeente werken wij al een tijd samen met een ervaringsdeskundige en sinds kort ook met een tweede ervaringsdeskundige erbij. Het hele wervingsproces van ervaringsdeskundigen zijn we nog aan het onderzoeken. Wie is er geschikt, wanneer noemen we iemand een ervaringsdeskundige en wat is daarvoor nodig?

We hebben als gemeente bepaald dat we deze personen 'vertrouwenspersonen' noemen die een brugfunctie vormen tussen de inwoner en de professional. De vertrouwenspersoon kan een bericht of belletje krijgen van een inwoner die al bekend is in het netwerk en een hulpvraag heeft. Aan de vertrouwenspersoon de taak om te kijken wat de behoefte is van de inwoner en de inwoner zo snel mogelijk door te schakelen naar een van onze professionals. Als de inwoner dit wil, is de vertrouwenspersoon bij het eerste gesprek tussen inwoner en professional. De professional maakt een plan van aanpak met de inwoner, de vertrouwenspersoon doet dit niet.

Aan de vertrouwenspersoon stellen we de eis dat diegene flexibel moet zijn, afstand kan nemen van de eigen situatie, cultuursensitief werkt en kan omgaan met inwoners die verschillende achtergronden hebben. Om cultuursensitief werken te waarborgen willen we het liefst een groep van vertrouwenspersonen vormen die afkomstig zijn vanuit verschillende culturen.

Wat we tot nu toe als erg positief ervaren is dat de vertrouwenspersonen makkelijker binnenkomen dan professionals bij inwoners die het moeilijk vinden om hun verhaal te doen. Daarnaast kan de vertrouwenspersoon zich inleven in de situatie van de inwoner. Uit ervaring zien we dat dit het voor inwoners makkelijker maakt om hun verhaal te delen omdat ze weten dat ze niet de enige zijn.

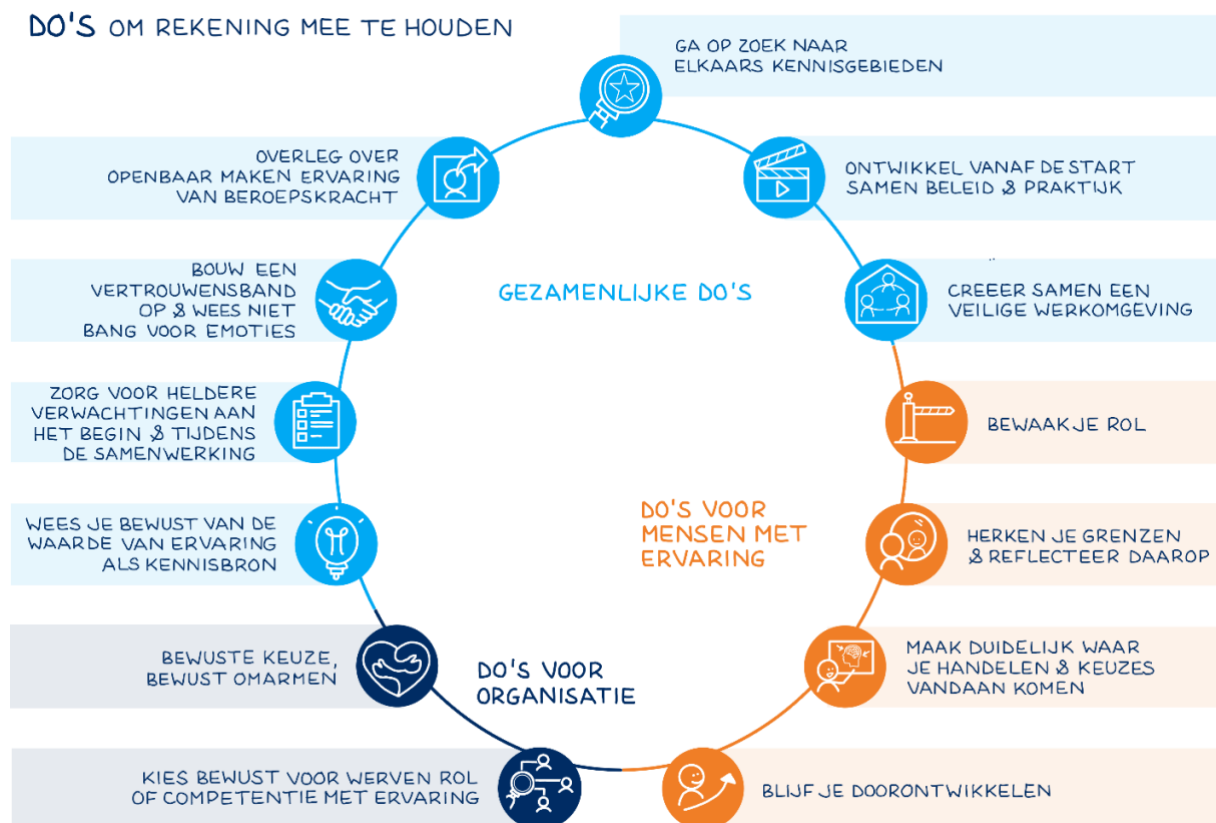
We merken ook dat inwoners zich sneller melden bij een vertrouwenspersoon die ze kennen dan dat ze zich bij de gemeente melden. Dit is vaak een hoge drempel en uit schaamte doen veel inwoners dit niet. Dankzij een vertrouwenspersoon krijgen we inwoners in beeld die we anders niet in beeld hadden gekregen.

Een uitdaging die we tegenkomen is dat we als gemeente nog zoekende zijn wanneer we iemand ervaringsdeskundige kunnen noemen en wat daarvoor nodig is, zoals een opleiding. Daarom hebben we voor nu de beslissing gemaakt om ze vertrouwenspersonen te noemen en daar geen hele 'strengere' eisen aan te stellen. Dit in het belang van de inwoners en dat ze zo snel mogelijk baat hebben bij de vertrouwenspersonen.

| Beleidsadviseur kinderopvangtoeslagaffaire gemeente Arnhem

## 4. Do's waar je rekening mee moet houden

Bij de verschillende stakeholders die meewerkten aan de ontwikkeling van deze handreiking hebben we ervaringen van samenwerken met mensen met ervaring opgehaald. Dit heeft tot een hoofdstuk vol tips en aanbevelingen geleid. Deze tips, we noemen ze in dit hoofdstuk 'Do's', bieden praktisch advies voor organisaties die (overwegen om) samen (te) werken met mensen met ervaring, als voor mensen met ervaring zelf. De Do's gelden zowel voor de samenwerking met mensen met ervaring als voor mensen met ervaringskennis. Zowel vertegenwoordigers vanuit de organisatiekant als vanuit de ervaringsdeskundigen/beroepskrachten met ervaring hebben input aangeleverd.



Tabel 3: Overzicht van de do's

### 4.1 Do's voor de organisatie

#### 4.1.1 Kies bewust voor mensen met ervaring



*Zorg ervoor dat de keuze om te werken met mensen met ervaring een bewuste, omarmde en breed gedragen keuze is die gedragen wordt door alle betrokken organisatieonderdelen.*

Soms vinden ervaringsdeskundigen dat zij binnen de organisatie niet als volwaardige professionals gezien en behandeld worden. Dit komt bijvoorbeeld doordat ze niet dezelfde autorisaties en mandaten krijgen als hun collega's, of omdat ze lager ingeschaald worden. Als de ervaringsdeskundige hetzelfde werk doet met gelijke verantwoordelijkheden als collega professionals, behoren de mandatering en inschaling vergelijkbaar te zijn. Vaak gaat het bij de functie van ervaringsdeskundige om een nieuwe functie. Organisaties onderzoeken nog wat wel of niet van de ervaringsdeskundige en van de

organisatie verwacht mag worden. Het is van belang een heldere functieomschrijving op te stellen voor de rol van ervaringsdeskundige. Het [beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundigheid](#) is hierbij behulpzaam.

Als een organisatie start met werken met ervaringsdeskundigen is het verstandig extra aandacht aan deze nieuwe manier van samenwerken binnen de organisatie te geven. Maak ook vooraf bespreekbaar wat je van elkaar verwacht. Dit helpt bij de borging en zorgt voor de benodigde extra ruimte en veiligheid om de samenwerking op een goede manier vorm te geven. De inzet van ervaringskennis als kennisbron is in de praktijk vaak een wezenlijke wijziging in het organisatieproces. Het vraagt de nodige tijd, veiligheid, rust en ruimte om deze kennisbron op een optimale manier in te bedden in de organisatie.

We zien dat er een groeiend besef is dat het samenwerken met ervaringsdeskundigen/professionals met ervaring een absolute aanrader is en bijdraagt aan de verbetering van de geboden dienstverlening. Soms vinden ervaringsdeskundigen of professionals met ervaring dat het lijkt alsof de organisatie enkel de samenwerking gestart is om 'het vinkje burgerparticipatie' af te kunnen vinken. Wees dus vooraf duidelijk over de rol, verantwoordelijkheden en verwachtingen, leg de afspraken hierover gezamenlijk vast en neem die op in een functieprofiel.

*“Het is niet goed als iemand puur en alleen aangenomen wordt als ‘beeld naar buiten toe’. Een professional met ervaringsdeskundigheid moet niet alleen aangenomen worden zodat een vinkje gezet kan worden dat er een ervaringsdeskundige aangenomen is. Een professional met ervaringsdeskundigheid is in eerste instantie een professional, en wil ook graag zo gezien en behandeld worden. Het is in niemands belang om alleen een ‘uithangbord’ te zijn.”*

Zorg dus dat je als werkgever goed afweegt of de organisatie echt wil investeren in samenwerking met een ervaringsdeskundige of professional met ervaringsdeskundigheid. Het levert veel op, maar alleen als er bereidheid bestaat om vanuit de verschillende partijen echt de benodigde tijd en inspanning in te steken.

Een goed inwerkprogramma met oog en aandacht voor de verschillende aspecten die bij de samenwerking komen kijken is helpend. Waarbij het uiteraard belangrijk blijft om hier niet enkel tijdens het inwerkprogramma, maar ook in het latere proces regelmatig bij stil te blijven staan.

*“Een ervaringsdeskundige weet vaak aan de voorkant nog niet wat het werken in een grote, soms politiek gedreven organisatie met zich meebrengt. Dit kan soms schuren.”*

#### 4.1.2 Werven voor een functie ervaringsdeskundigheid



*Maak een bewuste keuze als je gaat werven voor een functie ervaringsdeskundigheid (of als je ervaringsdeskundigheid toevoegt als gewenste competentie bij bestaande functieprofielen)*

De groep mensen met ervaringsdeskundigheid is een diverse groep. Een deel van deze groep wil

ervaringsdeskundigheid graag inzetten vanuit een specifieke functie waarin de taken, rol en verantwoordelijkheid ook op die ervaringsdeskundigheid gericht zijn. De ervaringsdeskundige heeft in de organisatie een aanjagende rol om 'de ervaring en de leefwereld van buiten' te verbinden aan de systeemwereld binnen, en op deze manier de dienstverlening te verbeteren.

*"Ik durf niet te zeggen dat ik eigenlijk een ervaringsdeskundige ben, uit vrees dat ik daarmee gestigmatiseerd word en niet langer als gelijkwaardige professional wordt gezien."*

Er is ook een groep mensen die zich liever als beroepskracht neerzet en de ervaringsdeskundigheid daarin als een 'plus' in de eigen competenties en vaardigheden ziet. Zij willen benaderd en beoordeeld worden op de vakspecifieke resultaten. Het hebben van ervaring(deskundigheid) vormt geen aparte functie maar een toevoeging op reguliere, al bestaande functies waarvoor iemand in aanmerking komt. Door expliciet het 'ervaringsdeskundig' zijn op het betreffende onderwerp als pré te benoemen bij de uitvraag van competenties en vaardigheden wordt er een evenwichtige positie gerealiseerd voor huidige en toekomstige beroepskrachten met ervaringsdeskundigheid. Dit helpt bij het zorgen voor een werksfeer waarin men openheid over eigen ervaringen makkelijk(er) deelt. De samenwerking wordt vanuit een professionele samenwerking vormgegeven. Voor de beroepskracht met ervaringsdeskundigheid is het belangrijk om als professional gezien en beoordeeld te worden op de resultaten van het vakspecifieke gebied aangevuld met de ervaringskennis.

*"Ik ben in eerste instantie professional, met een plus in competenties door mijn ervaringsdeskundigheid".*

Het is een optie om juist te werven voor zowel een functie als ervaringsdeskundige als bij de reguliere functies een 'plus in de competenties en vaardigheden' voor beroepskrachten met ervaring(sdeskundigheid) toe te voegen. Beide rollen en functies versterken elkaar en helpen de dienstverlening van de organisatie een stap verder.

## 4.2 Do's organisatie/ervaringsdeskundige of professional met ervaringsdeskundigheid



*Creëer een veilige werkomgeving voor alle partijen*

Steek als organisatie tijd en energie in het creëren van een werkomgeving met ruimte voor tegenspraak en reflectie voor zowel de ervaringsdeskundige als voor het team en de organisatie. Daarmee wordt een werkomgeving gerealiseerd waarin ervaring als bron van kennis goed is te borgen en deze kennis goed valt te benutten. Het is van belang om te beseffen dat veiligheid voor alle partijen cruciaal is om een evenwichtige samenwerking te realiseren. Zolang de ene partij de ander niet als volwaardige partner ziet, neemt de waarde van de samenwerking af. We zien dat zowel de professionals met ervaringsdeskundigheid / ervaringsdeskundigen, als organisaties in hun geheel hiermee worstelen. Heb oog en aandacht voor eventuele onderstromen, oordelen en angsten en bouw daarmee de brug naar de gezamenlijke toegevoegde waarde.

Feedback geven en krijgen is voor veel mensen ingewikkeld en niet binnen alle organisaties een (positieve) standaard vorm van samenwerking. Zeker wanneer het binnen een organisatie spannend wordt, kan kritische feedback van een ervaringsdeskundige als ingewikkeld en bedreigend ervaren worden, zowel vanuit de ervaringsdeskundige als vanuit de organisatie.

#### *Perspectief organisatie*

Vanuit de organisatie kan twijfel ontstaan in hoeverre een uitlating een objectieve professionele uitlating is, of dat sprake is van persoonlijk oud zeer en het enkel een persoonlijke mening is van de ervaringsdeskundige. De vraag die dan vaak terugkomt is "Moet op grond van deze feedback van één persoon een hele organisatieomslag gemaakt worden?"

#### *Perspectief ervaringsdeskundige*

Bij de ervaringsdeskundige ontstaat soms frustratie omdat feedback onvoldoende op waarde wordt geschat en of onvoldoende serieus genomen wordt, of dat er te weinig mee wordt gedaan. Zoiets onbesproken laten ondermijnt de kracht van de ervaringsdeskundige, staat gezamenlijk optrekken in de weg en zorgt ervoor dat krachten elkaar niet versterken. Investeer dus actief in de onderlinge relatie, afspraken, intervisie, (de opzet en inhoud van) casuïstiekbesprekingen en teamontwikkeling rondom het realiseren van een veilige werkomgeving met ruimte voor het geven en verwerken van feedback.

#### *Investeer in het team en de organisatie*

Investeer in team- en organisatieveiligheid als randvoorwaarde om de samenwerking goed vorm te geven. Intervisiebijeenkomsten leveren hieraan regelmatig een positieve bijdrage. Het is nuttig en waardevol om periodiek met elkaar open in gesprek te gaan over het teamgevoel, de samenwerking en eventuele belemmeringen die men mogelijk voelt, zowel bij de ervaringsdeskundigen als binnen het team of de organisatie.

Het helpt om vanaf de start een persoon beschikbaar te hebben die de taak en verantwoordelijkheid heeft om de samenwerking tussen de ervaringsdeskundigen/beroepskracht met ervaringsdeskundigheid te ondersteunen. Zorg dat dit een persoon is waarin zowel de ervaringsdeskundige als de organisatie vertrouwen heeft. Die vanuit een neutrale positie ruimte en veiligheid kan creëren om lastige onderwerpen in de samenwerking bespreekbaar te maken. Die kan verbinden wanneer er communicatieruis ontstaat en die onderscheid weet te maken tussen dilemma's die meer van persoonlijke aard zijn en professionele dilemma's. Een persoon die weeffouten binnen de organisatie signaleert waardoor de samenwerking stroef loopt. En die ook juist deze weeffouten eruit haalt waardoor er een duurzame structurele oplossing gevonden en de samenwerking wordt verbeterd.

Wees je als organisatie bewust van het aantal ervaringsdeskundigen dat binnen de organisatie actief is. Op het moment dat er 1 of 2 ervaringsdeskundigen in een grote organisatie werken, dan is de positie van deze ervaringsdeskundigen vaak erg kwetsbaar. Een grotere groep ervaringsdeskundigen kan dan enerzijds helpend zijn, zodat ervaringsdeskundigen steun bij elkaar kunnen vinden. Tegelijkertijd kan het ook voor de organisatie helpend zijn als de ervaringsdeskundigen elkaar scherp houden en er minder snel het verwijt komt dat je als organisatie op grond van een persoonlijke mening van een ervaringsdeskundige allerlei veranderingen doorvoert.

Wees ook met elkaar alert op verhalen, afgunst en veroordeling van de ervaringsdeskundigen door andere inwoners en steun ze hierin: Zodra je samen gaat werken met ervaringsdeskundigen kunnen er andere gedupeerden zijn die hen als 'verraders' wegzetten omdat ze overlopen naar de 'vijand'.



Daarnaast gaan er gedupeerden komen die van mening zijn dat deze ervaringsdeskundigen hen niet goed vertegenwoordigen, of vinden dat ze zelfs het tegenovergestelde vertegenwoordigen. Inzet van ervaringsdeskundigen kan zo leiden tot meer polarisatie. Ook dit onderstreept de noodzaak dat er vanuit de organisatie steun en veiligheid voor de ervaringsdeskundigen georganiseerd wordt.



### *Ontwikkel beleid en praktijk direct vanaf de start samen met mensen met ervaring*

Het gebeurt regelmatig dat mensen met ervaring aan het einde van een beleidsproces betrokken worden om te toetsen of de uitwerking van aangepast beleid passend is en gaat werken in de praktijk. Dit is zonde van de kennis die mensen met ervaring hebben. Er ligt dan namelijk al een stuk waarin de ervaring als bron van kennis niet is meegenomen. Hiermee wordt een belangrijke pijler overgeslagen. In een later stadium van een beleidsproces is er vaak weinig ruimte om nog vanuit een andere invalshoek naar een vraagstuk of aanpak te kijken. Terwijl, als deze bron van kennis direct aan de voorkant meegenomen wordt, dit kan leiden tot wezenlijk ander beleid of een andere uitvoering van de dienstverlening. Samen optrekken en creëren leidt tot andere resultaten dan enkel feedback mogen geven op bestaande en of vergevorderde (beleids)stukken.

*Niet beslissen voor mensen over vraagstukken maar vraagstukken vanaf de start met mensen met ervaring ontwikkelen. "Direct collega's met ervaringskennis aan laten sluiten bij beleidsaanpassingen en niet enkel achteraf toetsen of beleid aansluit bij de eindgebruiker".*

Zorg voor de menselijke maat in de uitvoering. Eindgebruikers zijn niet gebaat bij bureaucratie en vaststaande protocollen die los staan van de (lees: hun) werkelijkheid. Zij hebben behoefte aan ondersteuning die aansluit bij het veranderende dagelijks leven en daarin meebeweegt. Mensen met ervaring kunnen hierin ondersteunen als zij op tijd bij de ontwikkeling van dienstverlening worden betrokken. Een ervaringsdeskundige of een beroepskracht met ervaringsdeskundigheid is vaak ook van toegevoegde waarde als het gaat om communicatie rond specifieke onderdelen van een beleidsstuk, of als het gaat om de formuleringen van brief of website teksten. Ze weten vaak beter welk taalgebruik begrijpelijk is en weten welke triggers beter weggelaten kunnen worden.

We beseffen dat het ontwikkelen van beleid, uitvoering en communicatie met de doelgroep soms voor spanningen zorgt. Juist daarom is het van belang dat een organisatie extra tijd en aandacht aan deze aspecten besteed. En dat er ruimte mag en kan zijn voor de zorgen die medewerkers hierbij voelen.

*"Waar zouden we zijn als we inwoners mee zouden laten schrijven aan ons beleid?" Is het dan niet de mondige ouder/inwoner die zijn zin krijgt en waar blijft dan de rechtsgelijkheid?"*

*"Dit vinden vele beleidmakers best wel eng! De inwoner heeft namelijk geen beslissingsbevoegdheid waarom een ervaringsdeskundige die wel geven? Straks moet ik in mijn beleid aanpassingen gaan doen die niet passen binnen mijn moreel kompas."*

**Tip:** Geef ruimte aan deze zorgen en richt een proces in waar dit soort zorgen en vraagstukken getackeld worden. Op deze manier ontstaat er een proces van co-creatie. Het helpt om hierin vragen en zorgen over het proces en de inhoud van elkaar te scheiden.



### *Ga in de samenwerking op zoek naar elkaars kennisgebieden*

Medewerkers met en zonder ervaringsdeskundigheid zitten niet altijd op dezelfde golflengte in hun opvattingen over een situatie, of de interpretatie daarvan. Hierdoor ontstaat er kans op stereotypering, onduidelijkheid en verwarring over de positie van ervaringsdeskundigen en over die van andere professionals.

Zorg dat je met elkaar tijd inplant om vanuit rust en ruimte elkaar te bevragen op elkaars expertisegebieden. Plan een moment om elkaar een podium te geven. Ook bij deze samenwerking maakt onbekend vaak onbemind. Weet wat je van elkaar kunt leren en hoe je elkaar het beste aanvult. Zo zorg je ervoor dat je niet elkaars concurrenten wordt waarbij de een probeert de ander te overtuigen van het eigen gelijk. Besef dat er verschillende kennisbronnen en perspectieven zijn. En dat deze aanvullend op elkaar zijn. Maak met elkaar aan de voorkant duidelijke afspraken over wanneer, waar en hoe je elkaar het beste feedback kunt geven. Zodat deze feedback op een veilige manier ontvangen wordt en geen weerstand oproept.

*“Ik wilde met alle goede bedoelingen een collega helpen omdat ik hoorde dat hij iets zei dat bij deze doelgroep enorm ‘triggert’. Ik wilde dit eigenlijk direct doen, maar twijfelde of ik daar op dat moment iets over mocht zeggen, of dat ik dit beter later kon doen. Ik wist ook niet of dit überhaupt wel getolereerd zou worden door de collega en of hij hiervoor open zou staan. Ik heb nu mijn mond maar gehouden.”*

**Tip:** Ervaringsdeskundigheid, wetenschappelijke-, theoretische - en professionele kennis vullen elkaar aan. Hierbij is het belangrijk dat er tijd genomen wordt om elkaars taal te leren spreken en elkaar te leren begrijpen. Soms schuurt het op de wederzijdse beeldvorming over de eigen rol en die van de ander. Het werkt goed als beide kanten nieuwsgierigheid tonen naar de ervaringen en de kijk van de ander en doorvragen. Ga bij collega's op onderzoek uit zodat je weet waarvoor je bij hen terecht kan en betrek collega's met ervaringskennis actief bij actuele vraagstukken.



### *Besprek met de professional met ervaringsdeskundigheid hoe hij of zij hierover wil communiceren*

Het is belangrijk dat je als werkgever niet zomaar roept 'we hebben een professional met ervaringsdeskundigheid, maak hier gebruik van'. Laat het aan de professional met ervaringsdeskundigheid zelf over of en op welke manier ze hun ervaring willen delen. Het is waardevol om dit te bespreken met je (nieuwe) werknemer als jij denkt dat het meerwaarde heeft om het met andere collega's te delen dat een collega ervaringsdeskundigheid heeft. Respecteer het ook als de professional met ervaringsdeskundigheid hier nog niet klaar voor is.

Doe altijd vooraf navraag bij de professional met ervaringsdeskundigheid of er aan een ouder/ cliënt/ klant verteld mag worden dat er iemand met ervaringsdeskundigheid binnen het team werkt. Ook als

de professional met ervaringskennis ervoor kiest om het met het team te delen, wil dat niet automatisch zeggen dat het met de ouder/ cliënt/ klant gedeeld mag worden. Bespreek dit als werkgever met de professional met ervaringsdeskundigheid.



### *Bouw een vertrouwensband met elkaar op en wees niet bang voor emoties*

Het belangrijkste in de samenwerking met een ervaringsdeskundige is het vertrouwen in elkaar als samenwerkingspartners/ collega's. Leer elkaar goed kennen, vooral op het gebied waar de ervaringsdeskundige de meeste kennis heeft, dit zijn vaak de pijnpunten. Weet van elkaar hoe in situaties gereageerd kan worden als de emoties oplopen en probeer elkaar te ondersteunen. De emoties mogen er zijn, omdat dit aangeeft waar de schoen wringt. Ook het uitspreken van elkaars verwachtingen is een belangrijk onderdeel hiervan. Probeer elkaars taal te begrijpen en bespreek definities en opvattingen.

Voor een constructieve samenwerking is het belangrijk dat de ervaringsdeskundige aangeeft waardoor emoties op dat moment oplopen en waar er veranderingen kunnen plaatsvinden. Een situatie brengt bij ervaringsdeskundigen soms emoties naar boven, omdat er een persoonlijke relatie met het onderwerp bestaat. Het helpt in dat geval om duidelijk te maken dat die emoties er mogen zijn. Vraag er actief naar als emoties zichtbaar zijn. Zo laat je zien dat je emoties herkent en dat het deze mogen zijn. Het helpt ook om er in algemene zin over te praten. Het is belangrijk dat een ervaringsdeskundige zich niet bezwaard voelt om emoties te tonen. Op het moment dat er emoties zijn, ervaart de ervaringsdeskundige dit mogelijk als zwakte terwijl het juist een kracht kan zijn. Door de emoties als werkgever te erkennen haal je eventuele schaamte weg en kan de kennis (professioneel) goed ingezet worden.

*“Emoties mogen er zijn maar mogen niet in de weg staan op de weg waar je naartoe gaat. Ze geven kleur aan een verhaal. Ze maken extra duidelijk en geven vertrouwen. Emoties laten verborgen grenzen zien.”*



### *Zorg voor heldere verwachtingen in alle stadia van de samenwerking*

Bij het werken met ervaringsdeskundigen is het belangrijk om aan de voorkant heldere verwachtingen te scheppen naar zowel de ervaringsdeskundige als de organisatie. Zo weet iedereen aan de voorkant wat er verwacht mag en kan worden van zowel de ervaringsdeskundige als de organisatie. Wat wordt zijn/haar rol en hoe wordt dit ingebed in de dienstverlening van de organisatie. Wat biedt de organisatie aan ondersteuning voor de ervaringsdeskundige en waar kan deze terecht?

*“Verwachtingen zijn soms torenhoog bij ervaringsdeskundigen, juist omdat ze vanuit passie en enorme betrokkenheid veel willen doen, willen veranderen en willen betekenen. In de aanloop en tijdens de eerste gesprekken is het van belang om duidelijk te zijn over mogelijkheden, tempo van de organisatie, speelruimte en mogelijkheden. Anders ligt teleurstelling op de loer.”*

*“In onze gemeente werd al gestart met het samenwerken met twee ervaringsdeskundigen terwijl de verwachtingen van de rol voor de ervaringsdeskundige nog niet helder en beschreven waren. Dit zorgde voor onrust, zowel binnen de organisatie als tussen de twee ervaringsdeskundigen. Zij hadden allebei andere verwachtingen van de rol van ervaringsdeskundige. Dit zorgde voor (voor)oordelen naar elkaar toe omdat ze beide een andere visie op hun rol hadden. Dit belemmerde de onderlinge samenwerking, maar maakte de rol binnen de organisatie ook ingewikkeld. Hierdoor hebben wij de urgentie gevoeld om de verwachtingen helder op papier te zetten en daarmee eventuele misverstanden en (voor)oordelen uit de wereld te helpen en in de toekomst te voorkomen.”*

Soms is de organisatie nog zoekende hoe werken met ervaring als kennisbron in de organisatie ingezet kan worden. Als de organisatie al vanaf de start ervaringsdeskundigen wil betrekken bij deze zoektocht, is het goed om hier aan de voorkant ook duidelijk over te zijn. Dan weet een ervaringsdeskundige dat er nog veel onduidelijk is en er nog veel ontdekt moet worden. Met alle onrust en (soms) strijd die dat met zich meebrengt. Dat nu een ervaringsdeskundige gezocht wordt vanuit een pioniersfunctie. Deze aanpak zorgt regelmatig voor goede borging van de extra tijd en ruimte die nodig is om met elkaar te ontdekken wat nodig is om duurzaam een rol als ervaringsdeskundige of beroepskracht met ervaringsdeskundigheid in te zetten.

Door aan de voorkant de verwachtingen helder te schetsen, kan ook tijdens het proces gestuurd worden op verwachtingen, resultaten en samenwerking. Dit draagt bij aan de cultuurverandering die nodig is om ervaringsdeskundigheid te zien als een zinvolle vierde kennisbron die net zo waardevol is als de andere kennisbronnen.

*Functiebepalingen/opleiding van personen zegt vaak of je mag meedoen in het beleid en in welke vorm. Iedereen is overtuigd van de enorme toegevoegde waarde van ervaringskennis en kunde maar je mag meekijken/denken zover de professionals dat willen toestaan. Daarmee blijft een advies of inzet altijd afhankelijk van de persoon/professional die mee wil gaan in het verhaal. En in hoeverre die persoon in staat is om ook zijn collega's binnen de organisatie mee te krijgen. Daarom is het belangrijk dat vanaf de start geïnvesteerd wordt in draagvlak binnen de hele organisatie. En niet enkel bij een klein clubje.*



#### Wees je bewust van de waarde van ervaring als kennisbron

Door de inzet van ervaring wordt een extra kennisbron ontsloten die een brug slaat tussen de systeemwereld van de organisatie en de leefwereld van de inwoner/hulpvrager. Zaken worden beter door vertaald waardoor beleid en dienstverlening beter aansluiten op de behoefte van de hulpvrager.

*"Ik durf mijn mening niet meer te geven, ik word toch niet serieus genomen omdat gedacht wordt dat ik enkel vanuit mijn eigen mening praat".*

Het is belangrijk dat alle betrokkenen zich bewust zijn van de waarde van de inzet van ervaringskennis. Om deze waarde duidelijk te maken is een duidelijke argumentatie voor het gebruik van ervaringskennis nodig. Ga binnen de organisatie in gesprek over waarom de inzet van ervaringsdeskundigen waardevol is voor jouw organisatie. Welk probleem wil de organisatie oplossen met de inzet van ervaring als kennisbron? Hoe en wanneer draagt het werken met ervaringsdeskundigen hieraan bij? Het helpt om niet alleen de rationele argumenten, maar ook de 'immateriële' waarde voelbaar te maken bij de betrokkenen. Een manier om dit te doen is door te luisteren naar de ervaringsverhalen van ervaringsdeskundigen.

Het is goed om als organisatie te praten over vragen als 'wat verstaan wij onder ervaringskennis en wat is ervaringsdeskundigheid?' Door het gesprek aan te gaan over deze vragen ontstaat er ook meer bewustwording. Soms bestaan er beelden of vooroordelen over het werken met ervaring die in een gesprek aan het licht komen. Praten over wat ervaring als kennisbron wel en niet is, vermindert ook de eventuele vooroordelen over werken met ervaringskennis.

### 4.3 Do's voor de ervaringsdeskundige of professional met ervaringsdeskundigheid



Bewaak je rol als ervaringsdeskundigen in de organisatie

*"Ik wil graag out of the box blijven denken en moet mij er steeds bewust van zijn dat ik niet meegezogen word in de bestaande werkinstructies en gewoontes van de organisatie"*

Een ervaringsdeskundige wordt aangenomen om zijn of haar unieke inbreng die nog in mindere mate binnen de organisatie aanwezig is. Het is belangrijk om als ervaringsdeskundige te borgen dat je kunt (blijven) investeren in je ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Op deze manier scherp je de organisatie continu door met input te geven vanuit de leefwereld van de doelgroep. Blijf input van buiten de organisatie ophalen en ga niet te veel met de vraagstukken die binnen de organisatie spelen aan de slag. Een meerwaarde en fijne bijkomstigheid van het werken als ervaringsdeskundige is dat je juist om je onafhankelijke rol aangenomen bent en die rol ook mag pakken. De kunst is die rol te bewaken en niet te streven naar dezelfde rol als die van je collega's. Door regelmatig contact te zoeken met andere ervaringsdeskundigen kun je elkaar ook feedback geven. Dit helpt je als ervaringsdeskundige om scherp te blijven en contact te houden met de leefwereld die je wilt vertegenwoordigen.



### Herken je eigen grenzen en reflecteer hierop

Het is mogelijk dat je als ervaringsdeskundige vraagstukken tegenkomt die op je eigen situatie of ervaringen betrekking hebben, maar dat betekent niet dat ze op jou gericht zijn. Wees je er bewust van dat dit soort situaties zich voor kunnen doen in je werk. Kom je in een situatie terecht die je persoonlijk raakt? Geef dit aan bij je collega's en leidinggevende. Zo kunnen zij rekening houden met jouw emoties, of die opkomen. Bewaak hierin ook je eigen grenzen. Wordt het te persoonlijk? Dan moet je dit bij jezelf leren herkennen en dit aangeven aan je collega's. Met de tijd wordt deze herkenning vaak makkelijker. Soms moet je even een stapje terug doen.

Vanuit zelfreflectie kan je bepalen hoever je wil gaan in het ondersteunen van je collega's en de vraagstukken die bij je neergelegd worden. Wees je bewust van welke details je uit jouw eigen verhaal wel en niet wilt delen. Je wil in je privéleven niet te veel last krijgen van je werk, dus moet je er soms voor waken dat je je werk niet te veel meeneemt naar huis. Dat is een extra uitdaging voor een ervaringsdeskundige. Het helpt erover te praten als je dit tegenkomt, dat kan met collega's of met een vertrouwenspersoon of met vrienden of familie. Plan regelmatig wat tijd voor reflectie in.



### Werk toegankelijk: maak duidelijk waar je handelen en keuzes vandaan komen

Denk als ervaringsdeskundige na over het hoe en waarom van de benadering die je kiest. Zorg dat je aan jezelf en anderen kunt uitleggen waarom je kiest voor een bepaalde benadering of manier van werken. De ervaringskennis waaruit je put is voor anderen vaak nog onbekend. Wees je hiervan bewust en maak helder aan jezelf en de anderen waarom je denkt dat een bepaalde aanpak werkt. Door je collega's hierin mee te nemen deel je je ervaringskennis en leren je collega's van kennis. Maak hier tijd voor vrij en schrijf het op zodat de stappen inzichtelijk en overdraagbaar zijn. Blijf nadenken over je verwachtingen en wat wel en niet werkt zodat ook dat proces bewust en toegankelijk is.



### Zorg dat je je blijft ontwikkelen

*“Als je als ervaringsdeskundige binnen een grote organisatie mee wil komen, moet je je eigen herstel afgerond hebben en achter je kunnen laten. Wees bereid om je te blijven ontwikkelen. Dat laatste mis ik soms een beetje bij een ervaringsdeskundige. Zowel in de uitvoering als op het beleidsgebied ontwikkelen mensen en ook organisaties zich vrij snel. Zorg dat je meekomt en meebeweegt in het proces. Als je te veel met je zelf bezig bent dan is dat haast onmogelijk. Als een professional steeds rekening moet houden met jouw persoonlijke situatie, haken ze af. En het is van belang om op hetzelfde niveau mee te komen als je collega's. Wel van uit je eigen expertise als ervaringsdeskundige.”*

## 5. Praktijkverhalen van ervaringsdeskundigen hersteloperatie toeslagen

Voor deze handreiking zijn interviews afgenomen met ervaringsdeskundigen. Hieronder zijn samenvattingen van deze interviews te lezen met als doel inzicht te geven in hoe ervaringsdeskundigen het werk ervaren en waar zij tegenaan lopen.

### 5.1 Kwetsbaarheid en Veerkracht

**Johanna: “Ik wil graag laten zien dat we niet alleen slachtoffers zijn, maar dat veerkracht hervinden en perspectief krijgen minstens zo belangrijk is”.**

Toen Johanna\* solliciteerde vertelde ze er meteen bij dat ze zelf ook een gedupeerde ouder was. 'Ik had behoefte om iets voor ouders te kunnen betekenen. Tegelijkertijd vond ik het ook heel spannend. Wat zouden mijn collega's van me denken, zou ik een eerlijke kans krijgen? Ik heb doorgezet omdat ik denk vanuit mijn ervaring iets toe te kunnen voegen, voor zowel de collega's als de ouders zelf.

Het is niet zo dat ik me bij iedereen bekend maak met “hallo ik ben Johanna, ik ben zelf ook een gedupeerde ouder”, daar zit natuurlijk niemand op te wachten en dat voelt voor mezelf ook veel te kwetsbaar. Als ik met ouders in gesprek ben merk ik dat ik aan een half woord genoeg heb en snel weet waar ze tegenaan lopen. Als het gaat om vertrouwen winnen dan helpt het soms om bekend te maken dat ik hetzelfde heb doorgemaakt. Dat werkt niet bij iedereen, het is *fingerspitzengefühl* om te weten waar je dat kunt inzetten.

Sommige collega's staan gek te kijken als ze horen dat ik 'zo'n ouder' ben. Dan smelten hun vooroordelen als sneeuw voor de zon. Maar bij elke nieuwe leidinggevende voelt dat opnieuw kwetsbaar. Dat maakt me soms wel verdrietig. Je moet als ervaringsdeskundige voor je plekje vechten, vervolgens moet je je bewijzen tegen alle vooroordelen en stigma's die er zijn over deze ouders.

Ikzelf heb me best kunnen bewijzen, maar daar ging een half jaar “vechten” aan vooraf. Je moet stevig in je schoenen staan om dat te kunnen volhouden. Het is fijn om te horen dat anderen mij sterk vinden, dapper enzovoorts, maar toch heb ik niet altijd die vrijheid of veiligheid die een niet-gedupeerde wel heeft. Ik hoop voor zowel ouders als collega's een rolmodel te zijn. Ik wil graag laten zien dat we niet alleen slachtoffer zijn, maar dat veerkracht hervinden en perspectief krijgen minstens zo belangrijk is.'

### 5.2 Bruggenbouwers

Anoeska en Marion zijn bekende gezichten geworden, die er niet voor terugschrikken om met naam en toenaam hun verhaal te doen. Inmiddels doen ze beiden ook werk waarbij ze hun ervaringskennis inzetten. Dat ging echter niet vanzelf. Toen Anoeska door haar gemeente (Tytsjerksteradiel en Achtkarspelen) gevraagd werd om als 'Ervaringsdeskundige toeslagen & minima' een Hulpteam Toeslagen op te zetten, wist eigenlijk niemand hoe dat eruit moest zien.

'Omdat ik vroeger in de hulpverlening had gewerkt wist ik aardig de weg, maar het voelde af en toe wel heel alleen. Na koppeling aan een jobcoach kon ik wekelijks even luchten of sparren en nu begint

het te lopen qua hulpteam en weten gedupeerde ouders mij te vinden. Ik spreek de jobcoach nog altijd een keer per maand. Soms om stoom af te blazen, dan weer om te kijken wat de beste strategie is om iets aan te pakken. Het is een veilige plek geworden om af en toe op te laden.'

Marion is ervaringswerker geworden bij Sterk uit Armoede en begeleidt daar ook andere ervaringswerkers die aan de slag gaan bij allerlei bedrijven en instanties.'

**Marion: *'Met een constructieve opstelling kom je verder.'***

'Je moet als organisatie goed weten waar je aan begint. Niet dat alles kant en klaar moet zijn, dan ga je voorbij aan de waardevolle inbreng van ervaringskennis. Maar je moet wel hebben nagedacht over het doel, hoe je dat vormgeeft en hoe je de bedding maakt waarbinnen een ervaringsdeskundige kan floreren. Duo's van professionals en ervaringsdeskundigen zijn heel krachtig en bieden over en weer veiligheid. Gelijkwaardige samenwerking is daarbij een sleutelfactor.'

'Ik ben uiteindelijk vanuit de welzijnsorganisatie van onze gemeenten gaan werken', vertelt Anoeska. 'Ik trek veel op samen met de buurtwerkers, maar ik heb ook een kort lijntje met de beleidsmedewerker jeugd. Als ouders horen dat ik zelf ook tot de gedupeerden behoer zijn ze vaak enorm opgelucht. "Jij begrijpt mij echt", zeggen ze dan. En sommigen zien mij als laatste strohalm waaraan ze zich vastklampen. "Ik hou nu al van je", zei een moeder die ik voor het eerst sprak. Dan probeer ik de verwachtingen een beetje te temperen. Ik heb inmiddels zoveel vreselijke verhalen gehoord die mij echt raken, ik sta eigenlijk nergens meer van te kijken. Ik vind het wel erg, maar het kruipt niet meer onder mijn huid. Anders zou ik dit werk ook niet kunnen doen. Ik krijg er veel energie van als ik iets kan bijdragen.'

**Anoeska: *'Ik krijg er veel energie van als ik iets kan bijdragen.'***

'Soms is een luisterend oor genoeg, vaak hebben ouders geen weet van alle regelingen die er zijn en kan ik ze daarbij op weg helpen, of we assisteren bij het opstellen van een bezwaarschrift. En ik sla regelmatig ambtenaren om de oren met de SPUK, de specifieke uitkeringsregeling, waarmee veel meer mogelijk is dan mensen weten. Ik kan soms best fel uit de hoek komen, maar met mijn vechtlust weet ik mensen ook op ideeën of anderen gedachten te brengen. Ik wil zo graag dat gemeenten meer gaan samenwerken in de hersteloperatie, vanuit gelijkwaardige samenwerking met ouders. Dat verdienen we.'

'Als je je eigen ervaringen meeneemt, maar er niet meer door wordt overspoeld, kun je bruggen slaan tussen de verschillende werelden', zegt Marion. 'Met schreeuwen word je misschien wel gehoord, maar met een constructieve opstelling kom je verder. Vroeger deed ik dat anders en er zijn ook best mensen die me verwijten dat ik samenwerk met de vijand. Maar ik geloof in bruggen bouwen. Ik laat het gewoon zien als ik boos of verdrietig ben, maar altijd met respect. Humor is ook een goed hulpmiddel om gespannen situaties een beetje los te krijgen. Uiteindelijk moeten we voorbij het toeslagen schandaal kijken, en gaat het over hoe we in onze samenleving met elkaar omgaan. Over bejegening en vertrouwen. Ik hoop dat we hieruit met zijn allen lessen leren die we in de toekomst kunnen gebruiken om dit soort zaken te voorkomen.'



## Bijlage 1 Verwijzingen naar ander informatiebronnen

Beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundigen	<a href="#">Het beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundige (BCP-E) is herzien   Vereniging van Ervaringsdeskundigen (vved.org)</a>
Movisie handreiking	<a href="#">Kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen   Movisie</a>
Meer lezen over ervaringsdeskundigheid	<a href="#">Inzetten van ervaringskennis en -deskundigheid werkt   Movisie</a>
Ervaringskennis en beleid	<a href="#">Ervaringskennis en beleid – YouTube   Movisie</a>
Ervaringskennisplein	<a href="#">Ervaringskennisplein</a>
Informatie voor ervaringsdeskundigen	<a href="#">ervaringsdeskundige.info   De Veerkracht Centrale</a>