

Micky Out
Marjolein Odekerken
Monique Stavenuiter

Verskil maken in de schuldhulpverlening

Een literatuurstudie naar de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid



Verschil maken in de schuldhulpverlening

Een literatuurstudie naar de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid

Auteurs

Micky Out

Marjolein Odekerken

Monique Stavenuiter

Met medewerking van

Judith Rommens



Utrecht, augustus 2021

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1.	Definities	5
1.2.	Leeswijzer	6
2	Ervaringsdeskundigheid op het gebied van armoede en schulden	7
2.1.	De EDASU-opleiding	7
2.2.	Meerwaarde van ervaringsdeskundigheid	9
2.3.	Randvoorwaarden van de inzet van ervaringsdeskundigheid	13
3	De inzet van vrijwilligers bij de aanpak van armoede en schulden	15
3.1.	Effectiviteit van vrijwilligers in de schuldhulpverlening	15
3.2.	Van Schulden naar Kansen	16
3.3.	Inzet van vrijwilligers bij thuisadministratie	17
3.4.	Inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening	17
4	Ervaringsdeskundigheid in de gezondheidszorg	19
4.1.	Definities ervaringsdeskundigheid in de gezondheidszorg	19
4.2.	Vaardigheden van ervaringsdeskundigen in de gezondheidszorg	20
4.3.	Meerwaarde van ervaringsdeskundigheid in de gezondheidszorg	21
4.4.	Randvoorwaarden voor de inzet van ervaringsdeskundigen in de gezondheidszorg	22
5	Conclusie	24

1 Inleiding

De laatste tijd is er veel aandacht voor de inzet van ervaringsdeskundigen op het gebied van armoede en schulden.¹ Centrale thema's zijn onder meer de positie van ervaringsdeskundigen², hoe ervaringsdeskundigheid werkt³, hoe vrijwilligers in de schuldhulpverlening het verschil kunnen maken⁴ en rol van ervaringsdeskundigen als onderzoeker⁵. In 2017 vroeg Saskia Keuzenkamp aandacht voor dit onderwerp in haar oratie bij de aanvaarding van het ambt van bijzonder hoogleraar Participatie en Effectiviteit.⁶ Volgens Keuzenkamp kunnen wij de rol van ervaringsdeskundigen zien als aanvullend op reguliere hulpverleners en als vertolker van het cliëntenperspectief. Alhoewel tal van organisaties ondertussen ervaringsdeskundigen in dienst hebben, worden ze echter nog niet op grote schaal ingezet. Veel ervaringsdeskundigen zijn nog

- 1 Deze literatuurstudie is verricht in het kader van effectonderzoek naar de aanpak van schulden. Dit onderzoek wordt gefinancierd door NWA en ZonMw en heeft als titel Eerder uit de Schulden: wat werkt?. Het onderzoek wordt uitgevoerd door de Hogeschool Utrecht, samen met het Verwey-Jonker Instituut, CBS, Pharos, Bureau Bartels, enkele gemeenten en maatschappelijke organisaties. Het onderzoek heeft betrekking op de effectiviteit van interventies op het terrein van schuldhulpverlening. Eén van deze interventies betreft de inzet van ervaringsdeskundigheid. Zie ook het artikel in Sociaal Bestek: Ervaringsdeskundigheid bij de aanpak van schulden: gaat het werken? – Sociaal Bestek.
- 2 <https://www.zorgwelzijn.nl/magazine-artikelen/positie-van-ervaringsdeskundigen-armoede-nog-volop-in-ontwikkeling/>
- 3 <https://www.socialevraagstukken.nl/hoe-ervaringsdeskundigheid-werkt/>
- 4 <https://www.zorgwelzijn.nl/vrijwilligers-in-de-schuldhulpverlening-goedkoper-kunnen-ze-het-niet-maken-wel-beter/>
- 5 Andriessen, S. & Naaten, E. van der (2020). Ervaringsdeskundige onderzoekers verbeteren zorg- en dienstverlening. Meetellen vult blinde vlek. *Sociaal Bestek*, 82(4), 42–43.
- 6 <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-05/oratie-saskia-keuzenkamp-wat-werkt-en-wie-werkt.compressed.pdf>

aan het pionieren en proberen hun belang duidelijk te maken. In dit literatuuroverzicht gaan we in op de onderzoeken die de afgelopen jaren over de inzet van ervaringsdeskundigheid zijn gepubliceerd.

In de politiek wint het thema ervaringsdeskundigheid eveneens aan populariteit. In recente kamerbrieven wordt de inzet van ervaringsdeskundigen uitgebreid besproken. Het kabinet is van mening dat de inzet van ervaringsdeskundigen bij kan dragen aan een versterking van het armoede- en schuldenbeleid⁷ en dat de werelden van de professional en de doelgroep beter verbonden kunnen worden door het stimuleren van de inzet van ervaringsdeskundigen.⁸

Vanuit de praktijk van schuldhulpverlening is er ook veel belangstelling voor de inzet van ervaringsdeskundigen. Zo werd in 2017 het vakmanschapsprogramma Schouder Eronder opgezet, een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en de VNG.⁹ Dit programma ondersteunt en stimuleert professionals in de schuldhulpverlening, maar ook binnen gemeenten en ketenorganisaties, om te blijven leren en werkprocessen te verbeteren. Tijdens een themadag in november 2020 werd er bijvoorbeeld aandacht besteed aan de inzet van (financiële) vrijwilligers.¹⁰

- 7 <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/armoedebestrijding/documenten/kamerstukken/2020/12/04/kamerbrief-met-reactie-intensivering-armoede-en-schuldnaaanpak-en-stand-van-zaken-diverse-moties>
- 8 <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/09/28/intensivering-armoede--en-schuldnaaanpak>
- 9 <https://www.schoudereronder.nl/over-schouder-eronder>
- 10 <https://www.schoudereronder.nl/nieuws/eerste-themadag-avs-en-schouder-eronder>

1.1. Definities

In de praktijk zijn er verschillende definities van ervaringsdeskundigheid in omloop en kan er een onderscheid worden gemaakt in de manier waarop iemand zijn of haar ervaringen inzet. Het is daarbij ook van belang om een onderscheid te maken tussen ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid.¹¹ Individuele ervaringskennis kan omgezet worden in ervaringsdeskundigheid, waardoor ook anderen profijt hebben van gedeelde ervaringen.¹² Ervaringsdeskundigheid is een veel breder begrip dan ervaringskennis. Iedereen met ervaring op een bepaald onderwerp heeft ervaringskennis, maar ervaringsdeskundigheid overstijgt de individuele en persoonlijke ervaring. Ervaringsdeskundigen ontsluiten de kennis en de ervaringen van anderen. Ze zijn in staat om te reflecteren op de eigen ervaringen en deze vervolgens met de ervaringen van anderen te verbinden, waardoor anderen profijt hebben van de gedeelde ervaringen.¹³

De term ervaringsdeskundigen wordt vaak gebruikt voor mensen die een formele opleiding hebben gevolgd die leidt naar een wettelijk erkend diploma. Sinds 2016 hebben vier opleidingen¹⁴ de krachten gebundeld in een landelijk coördinatiepunt ErvaringsDeskundigheid in Armoede en Sociale Uitsluiting, oftewel EDASU.¹⁵ Binnen deze opleiding leren ervaringsdeskundigen door de methodiek zichzelf en anderen verder te helpen. Dat wordt gedaan vanuit hun

eigen ervaring en kracht.¹⁶ Daarnaast kunnen ervaringsdeskundigen ook een interne training volgen binnen de organisatie waar ze ingezet worden, zoals een training werken met eigen ervaring¹⁷, een training ervaringsdeskundigheid¹⁸ of een training voor ervaringsvrijwilligers¹⁹. Tijdens een dergelijke opleiding of training leren ervaringsdeskundigen op welke manier zij hun ervaringen met anderen kunnen delen, zodat dit er voor de anderen toe doet.²⁰ Er valt dus een onderscheid te maken tussen erkende mbo- of hbo-opleidingen van meerdere jaren, en niet-erkende en korter durende trainingen en cursussen.²¹

Wanneer mensen geen formele opleiding hebben gevolgd, wordt meestal de term ervaringsvrijwilligers vaak gebruikt. Ervaringsvrijwilligers bieden ook hulp vanuit hun eigen ervaringen, maar zijn niet formeel opgeleid tot ervaringsdeskundige. Ervaringsvrijwilligers helpen mensen daarnaast vaak op vrijwillige basis en krijgen hier niet altijd een vergoeding voor (eventueel krijgen ze een vrijwilligersvergoeding of een onkostenvergoeding).²²

Een laatste term die recent toegepast wordt is de term ervaringswerkers.²³ Ervaringswerkers zien zichzelf niet als onbetaalde kracht en willen ook een vergoeding voor hun werk, omdat hun bijdrage zinvol is. Ervaringswerkers worden vaak gevraagd om hun verhaal te doen of om andere mensen te

11 Gruijter, M. de, e.a. (2019). *Vragen en antwoorden over het inzetten van ervaringsdeskundigheid van mensen met een chronische ziekte of beperking*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

12 https://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/D8963250_def.pdf

13 Gruijter, M. de, e.a. (2019). *Vragen en antwoorden over het inzetten van ervaringsdeskundigheid van mensen met een chronische ziekte of beperking*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut; Nederland, T., Duyvendak, J.W. & Brugman, M. (2003). *Belangenbehartiging door de patiënten- en cliëntenbeweging. De theorie*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut; Nederland, T. & Duyvendak, J.W. (2004). *De kunst van effectieve belangenbehartiging door de patiënten- en cliëntenbeweging. De praktijk*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

14 In Veendam, Amsterdam, Utrecht en Eindhoven.

15 <https://edasu.nl/wp-content/uploads/2018/11/Leerplan-EDASU-def.pdf>

16 <https://edasu.nl/>

17 <https://www.kernkracht.nl/cursussen/training-werken-met-eigen-ervaring-bij-schulden-en-armoede/>

18 <https://www.vrijwilligersacademie.net/nl/aanbod/32?r=nl/aanbod>

19 <https://www.vrijwilligersacademie.net/nl/training/2374?r=nl/trainingen>

20 <https://lsta.nl/kennisbank/hoe-kun-je-ervaringsdeskundigheid-inzetten/>

21 <https://www.ervaringsinzet.nu/wp-content/uploads/2020/09/boekje-inzet-ervaringsdeskundigen-AVG-.pdf>

22 <https://www.ervaringsinzet.nu/wp-content/uploads/2020/09/boekje-inzet-ervaringsdeskundigen-AVG-.pdf>

23 <https://www.socialevraagstukken.nl/ervaringswerkers-zijn-er-wel-maar-ze-zijn-er-nog-niet/>

ondersteunen, en nog te vaak wordt er vanuit gegaan dat ze dit op vrijwillige basis – en dus gratis – doen. De term ervaringswerkers laat zien dat zij erkenning en waardering willen voor het werk dat ze verrichten.

1.2. Leeswijzer

In Nederland is er nog maar weinig bekend over de effectiviteit van de inzet van ervaringsdeskundigheid op het gebied van armoede en schulden. Een recent onderzoek van de Universiteit van Amsterdam stelt dat gedeelde levenservaringen er ook voor kunnen zorgen dat een ervaringsdeskundige minder inzicht heeft in de emoties van de ander.²⁴ Waar de meeste mensen denken dat een gedeelde ervaring helpt om de ander beter te begrijpen, trekt dit onderzoek deze verwachting in twijfel.²⁵ De verwachtingen van de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid op het gebied van schuldhulpverlening zijn hoog, maar omdat er nog geen effectstudies zijn, is het lastig om hier harde conclusies aan te verbinden. De meeste onderzoeken uit deze literatuurstudie zijn kwalitatief van aard en gaan vooral over de rol van de individuele ervaringen van de ervaringsdeskundigen.

In hoofdstuk 2 gaan wij op basis van bestaande literatuur in op de vaardigheden, de meerwaarde en de randvoorwaarden voor de inzet van ervaringsdeskundigen. In hoofdstuk 3 kijken wij naar de inzet van (financiële) vrijwilligers op het gebied van armoede, schulden en financiële ondersteuning. Waar de inzet van ervaringsdeskundigheid op het gebied van armoede en schulden nog beperkt is, is deze ontwikkeling al langer aan de gang in de gezondheidszorg, met name de ggz en de verslavingszorg. In hoofdstuk 4 zullen we dan ook ingaan op de inzet van ervaringsdeskundigen in de gezondheidszorg. In hoofdstuk 5 sluiten we de literatuurstudie af met een korte conclusie.

24 <https://www.uva.nl/shared-content/faculteiten/nl/faculteit-der-maatschappij-en-gedragswetenschappen/nieuws/2020/10/gedeelde-ervaringen-kunnen-blind-maken-voor-emoties-van-de-ander.html>

25 https://www.ggztotaal.nl/nw-29166-7-3840665/nieuws/te_snel_begrijpen_is_meestal_slecht_begrijpen.html

2 Ervaringsdeskundigheid op het gebied van armoede en schulden

Ervaringsdeskundigheid wordt binnen de aanpak van armoede en schulden als een onmisbaar element beschouwd in maatschappelijke organisaties. Steeds meer maatschappelijke organisaties hechten belang aan de professionalisering van ervaringsdeskundigheid. Binnen de ggz en de verslavingszorg is deze professionaliseringsslag al langer aan de gang. Daar wordt gewerkt met goed opgeleide ervaringsdeskundigen. Op het gebied van armoede en schulden ontwikkelt deze trend zich pas recentelijk. Zo zijn er verschillende opleidingen en cursussen beschikbaar voor ervaringsdeskundigen met een uiteenlopend lesaanbod op verschillende niveaus. We gaan in dit hoofdstuk eerst in op de professionaliseringsslag die nu wordt gemaakt. Daarna besteden we aandacht aan de meerwaarde en de randvoorwaarden van ervaringsdeskundigen op het gebied van armoede en schulden. Aangezien dit een relatief nieuwe ontwikkeling is en er nog maar weinig praktijkervaring beschikbaar is, kunnen we geen harde conclusies trekken over de effectiviteit van de inzet van ervaringsdeskundigen in dit domein.

2.1. De EDASU-opleiding

De professionaliseringsslag op het gebied van ervaringsdeskundigen in Nederland is van start gegaan met de zogenoemde EDASU-opleiding. Sinds 2016 hebben vier opleidingen in Amsterdam, Eindhoven, Utrecht en Groningen/Drenthe de krachten gebundeld in een landelijk coördinatiepunt Ervaringsdeskundigheid in armoede en sociale uitsluiting, kortweg EDASU. Het is een opleiding die op mbo-niveau 3 en 4 wordt gegeven. Mensen die van

generatie op generatie zijn opgegroeid in armoede worden opgeleid om als ervaringsdeskundigen de brug te slaan tussen mensen in armoede en hulpverleners.²⁶ De opleiding is per regio aangepast aan de lokale aanpak.²⁷

De methode waarop de EDASU-opleiding is gebaseerd, is overgenomen uit België. In België kent men al een langere geschiedenis om met de inzet van ervaringsdeskundigen armoede te doorbreken. Verschillende organisaties werken daar sinds 1999 met ervaringsdeskundigen. De methode die in Nederland in de EDASU-opleiding wordt gebruikt, is onder andere gebaseerd op een methode van de Belgische organisatie De Link.²⁸ Dit is een organisatie die zich inzet voor mensen die leven in zogenoemde generatiearmoede. De Link tracht deze mensen sterker te maken en ook de armoede te bestrijden, zodat zij uiteindelijk weer greep krijgen op hun eigen leven.²⁹

Bij de EDASU opleiding komen de volgende drie kennisgebieden aan bod:

- Ervaringskennis. Deelnemers verdiepen zich in hun eigen levensverhaal. Zo wordt er een basis gelegd voor empowerment, met als doel dat mensen zichzelf waardevol gaan vinden en zien wat ze voor anderen kunnen betekenen.
- Theoretische kennis. Bij dit onderdeel wordt er bijvoorbeeld aandacht besteed aan communicatie en maatschappijleer.

26 <https://www.hu.nl/onderzoek/publicaties/landelijke-evaluatie-edasu-opleidingen>
<https://edasu.nl/wp-content/uploads/2018/11/Eindrapportage-HU.pdf>

27 De opleiding – EDASU

28 De LINK (z.d.). De kracht van ervaring. Training voor tandems in armoedebestrijding in Nederland. Brussel.; De LINK. (z.d.). Opleiding tot ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting. <https://www.delinkarmoede.be/opleiding-tot-ervaringsdeskundige>

29 <https://edasu.nl/wp-content/uploads/2018/11/Leerplan-EDASU-def.pdf>

Praktijkkennis. Deelnemers doen vakkennis op tijdens stages. Dit is een belangrijk onderdeel van de opleiding. Ervaringsdeskundigen werken bijvoorbeeld bij een sociaal wijkteam, organisaties voor maatschappelijk werk of in de schuldhulpverlening.

Landelijke evaluatie EDASU-opleidingen

In 2018 heeft het landelijk coördinatiepunt EDASU, de Hogeschool van Amsterdam, de Hanzehogeschool en de Hogeschool Utrecht een evaluatieonderzoek uitgevoerd naar de EDASU-opleiding. Het landelijk coördinatiepunt EDASU streeft ernaar om meer erkenning voor de opleidingen te krijgen van de landelijke overheid. Dit streven ligt ten grondslag aan het evaluatieonderzoek.³⁰

Zoals hierboven aangegeven, ligt de methodiek van de Belgische organisatie De Link ten grondslag aan de Nederlandse EDASU-opleiding. De Link heeft geïnvesteerd in de deskundigheidsbevordering van ervaringsdeskundigen en startte in 2014 met een geaccrediteerde deeltijdopleiding van drie jaar op hbo-niveau. De focus ligt daarbij op werken in duo's, bestaande uit een ervaringsdeskundige en een professional. In Nederland ontstond er rond deze periode ook interesse voor deze methodiek. In 2014 zijn toen door De Link een aantal teams van docenten (bestaande uit trainers en ervaringsdeskundigen) opgeleid in de methodiek.

Het doel van het onderzoek was om inzicht te krijgen in de ervaring met de EDASU-opleiding en de ervaring die deelnemers hebben opgedaan in het werkveld. Met die kennis kunnen de opleiding en het leren in de praktijk verder worden doorontwikkeld. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de EDASU-opleiding in Nederland nog sterk in ontwikkeling is. De onderzoekers

30 Karbouniaris, S., & Nijboer, C. (2018). *Landelijke Evaluatie EDASU Opleidingen*. EDASU i.s.m. Hogeschool Utrecht/Kenniscentrum Sociale Innovatie. Lectoraat Participatie, Zorg en Ondersteuning.

concluderen dat de meerwaarde van de ervaringsdeskundigen (waarover later meer) evident is, maar dat de rol en positionering van de ervaringsdeskundige in het werkveld nog zeer onduidelijk is. De onderzoekers stellen verder dat het aanbevolen is om functies van arbeidsdeskundigen in andere domeinen (denk aan: arbeidsintegratie, dagbesteding en buurt- en jeugdzorg) nader te bestuderen om meer onderscheid te kunnen maken in verschillende functieprofielen. Deze kennis is nu nog beperkt, omdat de opleiding nog niet lang bestaat en er nog niet veel afgestudeerden zijn.

Sterk uit Armoede

In de regio Oost-Groningen is het project Sterk uit Armoede gestart. Doel van dit project is om mensen in (generatie)armoede beter te kunnen bereiken, waardoor hulp ook effectiever ingezet kan worden. Het project hoopt dit te bereiken door de inzet van opgeleide ervaringsdeskundigen. De gedachte hierachter is dat ervaringsdeskundigen de kloof tussen mensen in armoede en de 'systeemwereld' weten te overbruggen. De ervaringsdeskundige bij Sterk uit Armoede volgt een tweejarige opleiding en gaat daarna samen met een professional – in een duo – aan het werk om cliënten beter te bereiken en te begeleiden. Deze opleiding, 'ervaringsdeskundige in generatie armoede en sociale uitsluiting', is de regionale variant van de EDASU-opleiding.³¹

In 2017 is dit project onderzocht door studenten van de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan de Hanzehogeschool Groningen. Zij hebben tijdens hun onderzoek aandacht besteed aan de volgende onderzoeksvraag: *Hoe ervaren opgeleide ervaringsdeskundigen in generatiearmoede en sociale uitsluiting het werken in een tandem met een professional en hoe wordt deze aanpak ervaren door de cliënt, de professional en de organisatie?* Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de cliënten tevreden zijn over de ontvangen begeleiding.

31 Groningen – EDASU

De ervaringsdeskundigen geven aan dat zij zich weleens eenzaam voelen in hun positie tussen cliënt en professional. Ook willen ze niet alleen in een duo werken, maar voor het hele team inzetbaar zijn. Het takenpakket is ook nog weleens onduidelijk voor de ervaringsdeskundige én de professional. Toch ervaren de geïnterviewde respondenten het project Sterk uit Armoede als een investering die maatschappelijk gezien veel kan opleveren. Alle respondenten benadrukken dat zij het project als positief ervaren en dat met de gehanteerde aanpak mensen in armoede beter worden bereikt.³²

Sterk uit Armoede heeft een Impactonderzoek en Maatschappelijke Kosten-Baten Analyse laten uitvoeren door Alexander Impact (2021). De impact van de opleiding op ervaringsdeskundigen zelf laat zien dat er met name sprake is van een stijging in eigenwaarde, het (eerder) grijpen van kansen, een positieve impact op directe omgeving, het herkennen en veranderen van oude mechanismen en meer regie over het eigen leven. Ook is met dit onderzoek de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigen in kaart gebracht. Hierbij komt met name naar voren dat ervaringsdeskundigen makkelijker contact leggen met de doelgroep, er aandacht is voor preventie/signalering, het beleid en hulpverlening sluit beter aan op de praktijk/de doelgroep, de probleemstelling van de doelgroep beter formuleren en ze spreken de taal van de doelgroep.³³ Uit de kosten-batenanalyse komt naar voren dat voor elke euro die is geïnvesteerd in de werkwijze van Sterk uit Armoede, de maatschappij er de volgende waarde voor terugkrijgt: €1,60 (ondergrens), €3,00 (conservatief) en €4,82 (bovengrens).³⁴

32 Jansen, F. M. & Willekes, K. M. (2017). *Sterk uit Armoede: Praktijkgericht onderzoek naar de ervaringen van de betrokken partijen*. Hanzehogeschool Groningen, Academie voor sociale studies, Sociaal pedagogische hulpverlening. In opdracht van Stichting Mens en Maatschappij.

33 Voor dit onderzoek zijn 9 ervaringsdeskundigen en 17 vertegenwoordigers van organisaties bevraagd.

34 De cijfers zijn gebaseerd op onderzoek naar de periode 2017-2020. In deze periode zijn 24 ervaringsdeskundigen afgestudeerd, en zijn 12 aan het werk gekomen. Ondergrens: alleen kwantitatief bepaalde effecten zijn meegenomen; conservatief: kwalitatief onderbouwde effecten zijn met grote voorzichtigheid meegenomen en bovengrens: kwalitatief onderbouwde effecten zijn meegenomen.

2.2. Meerwaarde van ervaringsdeskundigheid

In 2020 publiceerde Movisie een rapport genaamd 'Ervaringswerk in het sociaal domein. Over pionieren en kwartier maken.' Hiervoor spraken zij met 29 ervaringswerkers uit verschillende sectoren in het sociaal domein, waaronder vier ervaringswerkers met kennis van schuldhulpverlening en armoede. De ggz en de jeugdzorg zijn in dit rapport buiten beschouwing gelaten.³⁵

Tijdens de interviews noemden de ervaringswerkers een aantal punten van meerwaarde. De ervaringswerkers zien hun meerwaarde vooral in het *contact met klanten*. Zij weten op een andere manier, en vanuit een andere rol, contact te maken met de klanten. Daarnaast bieden zij cliënten ook *hoop*, door te laten zien dat het anders kan. Dit biedt voor veel klanten (h)erkenning. De ervaringswerkers *sluiten aan bij de leefwereld* van de klant. Uit de interviews kwam ook naar voren dat ervaringswerkers *dichter bij de klant staan*, in tegenstelling tot de professional. De ervaringswerker komt bij de mensen thuis, is altijd bereikbaar en het lijntje is korter. De ervaringswerkers denken ook dat zij *het gedrag van klanten beter kunnen interpreteren en waarderen*, omdat ze zelf ook in een soortgelijke situatie hebben gezeten. Ze spreken veel meer dezelfde taal als de klant en veroordelen niet: *"Hoop bieden, herkennen en aansluiten, niet (ver)oordelen, een kennisvoorsprong hebben, tijd nemen, regels en systemen vermijden, de regie bij de klant laten geven, samenvattend, de kern van de meerwaarde van de ervaringswerker aan."*³⁶

35 <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-06/Ervaringswerk-in-het-sociaal-domein.pdf>

36 <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-06/Ervaringswerk-in-het-sociaal-domein.pdf>

Het onderzoek noemt als de drie belangrijkste rollen van een ervaringswerker:

1. Ervaringsdeskundigen zijn een bron van hoop en een rolmodel en hebben een communicatieve voorsprong.
2. Ervaringsdeskundigen vormen een brugfunctie tussen de systeemwereld en leefwereld.
3. Ervaringsdeskundigen dragen collectieve ervaringskennis aan.

Uit de interviews blijkt dat de ervaringsdeskundigen de meeste rollen herkennen, maar dat slechts een enkeling ook daadwerkelijk alle drie de rollen vervult. Vooral de derde rol, de bringer van collectieve ervaringskennis, komt het minst goed naar voren in de praktijk.

In *Sociale Vraagstukken* beschrijven van de Bunt en Odekerken (2020)³⁷ hoe vijf ervaringsdeskundigen - die werkzaam zijn in de armoede- en schuldenproblematiek - de rollen van bondgenoot, hoopverschaffer/rolmodel, bruggenbouwer en kritisch adviseur in de praktijk terugzien, tegen welke dingen zij aanlopen en wat hieruit valt te leren. Ze weten zelf hoe het is om in armoede te leven waardoor zij gemakkelijker vertrouwen weten te winnen. Ook kunnen ze fungeren als rolmodel en belichamer van hoop. Ervaringsdeskundigen kweken bij professionals begrip voor de situatie en het gedrag van de mensen in armoede die zij proberen te helpen. Bovendien kunnen ze op basis van hun kennis over de leef- en belevingswereld van mensen in armoede, organisaties adviseren over aanpassingen in beleid en werkprocessen. Deze rol is echter niet voor iedere ervaringsdeskundigen weggelegd.

Movisie publiceerde in 2021 de uitkomsten van een verkennend onderzoek naar de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid bij de Utrechtse

37 Bunt, S. & Odekerken, M. (2020). Hoe ervaringsdeskundigheid werkt. *Sociale vraagstukken*, 17 juni 2020.

Buurtteamorganisatie Sociaal.³⁸ Het onderzoek heeft betrekking op de periode 2019-2020 en gaat niet specifiek over ervaringsdeskundigheid op het gebied van armoede en schulden, maar over sociaal domein breed. Uit de verkenning blijkt dat de ervaringsdeskundigen ook in de Utrechtse buurtteams vooral een rol als (co-)hulpverlener vervullen en dat de kracht van ervaringsdeskundigheid daarmee nog onvoldoende wordt benut. De auteurs concluderen dat ervaringsdeskundigen een bredere rol zouden kunnen vervullen, bijvoorbeeld bij beleidsontwikkeling, verbeteren van werkwijzen, bij preventie en laagdrempelige toeleiding, en bij het opzetten of begeleiden van zelfhulpgroepen of voorlichting.

Een artikel in Sprank (een tijdschrift voor mensen in het sociaal domein) beschrijft hoe in het leerplan van de EDASU-opleiding vijf rollen worden beschreven die ervaringsdeskundigen vervullen voor individu én organisatie. In de ideale situatie overlappen deze rollen elkaar en kunnen ze elkaar versterken, maar vaak is er maar één ervaringsdeskundige werkzaam in de organisatie en is dit lastig te bereiken.³⁹ De vijf genoemde rollen zijn:

1. Bruggenbouwer. Ervaringsdeskundigen zetten ervaringskennis in om sociale professionals duidelijk te maken waarom mensen in armoede bepaalde keuzes maken. Daarnaast zorgen ze er ook voor dat mensen die te maken hebben met armoede en uitsluiting een stem krijgen in hun relatie met hulpverleners en beleidsmakers.
2. Bondgenoot. Ervaringsdeskundigen ondersteunen mensen in armoede. Hierdoor krijgen deze mensen weer meer gevoel van eigenwaarde en weer meer grip op hun leven.

38 De-rol-en-meerwaarde-van-ervaringsdeskundigen-in-sociale-wijkteams.pdf (movisie.nl)

39 https://www.divosa.nl/sites/default/files/sprank_bestanden/sprank-202002-ervaringsdeskundigen-sociaal-domein.pdf

3. Kwartiermaker. Ervaringsdeskundigen worden geacht te werken aan verandering van de benadering van mensen in armoede, vertrekken vanuit de leef- en belevingswereld.
4. Kritische adviseur. Als luis in de pels kaarten ervaringsdeskundigen ongewenste effecten van bepaalde werkwijzen bij instellingen aan en zoeken ze met anderen naar maatregelen die meer recht doen aan de situatie van de doelgroep.
5. Ambassadeur en rolmodel. Ambassadeur naar de buitenwereld, rolmodel als belichamer van hoop: het is hen immers gelukt hun leven weer beter op de rails te krijgen.

In 2018 publiceerde Movisie een startnotitie genaamd 'Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein: wie zijn dat en wat doen ze?'⁴⁰ In deze notitie wordt benoemd wat ervaringsdeskundigheid is, wat de meerwaarde is van ervaringsdeskundigen en welke rollen zij mogelijk kunnen vervullen. De startnotitie vormde de basis voor het hierboven aangehaalde vervolgonderzoek uit 2020.⁴¹ Volgens de onderzoekers winnen ervaringsdeskundigen aan populariteit omdat zij iets kunnen bieden wat een professional of hulpverlener niet kan bieden, namelijk een *gedeelde ervaring*. Daardoor zijn ervaringsdeskundigen in staat om *de brug te vormen* tussen de leefwereld en de systeemwereld. Ervaringsdeskundigen staan dicht bij de cliënt en kunnen bijvoorbeeld helpen om de *schaamte voor een taboe te overwinnen*. De onderzoekers benadrukten destijds ook dat er nog nauwelijks systematisch onderzoek is gedaan naar de effectiviteit van ervaringsdeskundigen voor de doelgroep.⁴²

In dit rapport wordt er naast de verschillende rollen van arbeidsdeskundigen ook ingegaan op de methodieken die de ervaringswerkers hanteren. Er zijn verschillende methodieken en niet iedereen volgt een vastomlijnde methode.

40 <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2019-11/Startnotitie-Ervaringsdeskundigen-in-het-sociaal-domein.pdf>

41 <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-06/Ervaringswerk-in-het-sociaal-domein.pdf>

42 <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2019-11/Startnotitie-Ervaringsdeskundigen-in-het-sociaal-domein.pdf>

De onderzoekers stellen dat, aangezien de inzet van ervaringsdeskundigen in het sociaal domein een recente ontwikkeling is, het niet vreemd is dat er nog weinig sprake is van explicitering van hoe en waarom van het handelen van ervaringswerkers.⁴³

“Er zijn nog weinig gedeelde opvattingen over wat een ervaringswerker in het sociaal domein doet. Het zal per situatie en per opgave waarvoor een cliënt in het leven staat ook verschillen wat ervaringswerkers het best kunnen doen. Om de kwaliteit en effectiviteit van het ervaringswerk te versterken, is het wenselijk de werkzame mechanismen te expliciteren en (ook wetenschappelijk) te onderbouwen.”⁴⁴

Het eerder genoemde uitgevoerde onderzoek van het landelijk coördinatiepunt EDASU, de Hogeschool van Amsterdam, de Hanzehogeschool en de Hogeschool Utrecht uit 2018 ging ook in op de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid. Uit dit onderzoek kwamen dezelfde werkzame elementen naar voren. Kort samengevat zien de onderzoekers de volgende meerwaarde van ervaringsdeskundigheid:

- Verbinding maken tussen de systeemwereld en de belevingswereld. Dit doen ervaringsdeskundigen door te luisteren, begrip te tonen, zich in te leven in de situatie en door het delen van ervaringen. Ervaringsdeskundigen delen deze ervaringen vanuit gelijkwaardigheid. Dit wordt tevens ook weer teruggekoppeld naar de professionals.
- De ervaringsdeskundige vormt niet alleen een brugfunctie naar de cliënt, ook naar de professional. Als ervaringsdeskundige kan iemand een adviserende bijdrage leveren in nieuwe projecten en beleid. Dat kan van toegevoegde waarde zijn voor de professional.

43 <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-06/Ervaringswerk-in-het-sociaal-domein.pdf>

44 <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-06/Ervaringswerk-in-het-sociaal-domein.pdf>

- Herkenning van problemen en ervaring hebben met vergelijkbare hulpvragen zorgt voor een vertrouwensband tussen de ervaringsdeskundige en de cliënt. De ervaringsdeskundige geeft vertrouwen aan de cliënt, waardoor hij/zij ook weer meer zelfvertrouwen krijgt om de situatie aan te pakken.
- De ervaringsdeskundige heeft een kritische blik, waar o.a. professionals en het team van kunnen profiteren en leren.
- Soms is de meerwaarde van de ervaringsdeskundige ook erg praktisch: zij hebben kennis van financiële vraagstukken (zoals het aanvragen van bepaalde regelingen of toeslagen), die zij kunnen delen.⁴⁵

In haar oratie 'Wat werkt en wie werkt? De rol van ervaringsdeskundigen bij de aanpak van armoede en schulden' ging Keuzenkamp (2017) in op de meerwaarde van ervaringsdeskundigen. Het leek haar aannemelijk dat de inzet van ervaringsdeskundigen tot meerwaarde leidt, aangezien zij uit *eigen ervaring* weten wat er speelt en dicht bij de cliënt staan. De ervaringsdeskundige kan in het contact met de cliënt meerdere rollen vervullen en bijvoorbeeld *hoop op vooruitgang* bieden of een *rolmodel* zijn. Daarnaast kunnen zij niet alleen de cliënt ondersteunen, maar ook de professional/hulpverlener. Gebaseerd op eigen ervaringen kunnen ervaringsdeskundigen *professionals adviseren* over een bepaalde aanpak en waarom het wel of niet zal werken. Binnen de systeemwereld hebben ervaringsdeskundigen een toegevoegde waarde.

*"Ervaringsdeskundigen kunnen een unieke bijdrage leveren aan herstel en empowerment, aan het hervinden van vertrouwen in de eigen kracht en mogelijkheden, die te benutten en verder te ontwikkelen. Vanuit hun eigen ervaring en ervaringskennis, stellen zij de cliënt als mens werkelijk centraal en stellen ze zich teweer tegen paternalisme en betutteling door professionals en beleidsmakers."*⁴⁶

Er is nog betrekkelijk weinig onderzoek gedaan naar de effectiviteit van ervaringsdeskundigen op het gebied van armoede en schulden. Het onderzoek dat er is heeft voornamelijk betrekking op de ggz en de verslavingszorg. Vooral effectstudies op basis van randomized controlled trials (rct's), die een hoog niveau van bewijsvoering met zich meebrengen, ontbreken vooralsnog. Volgens Keuzenkamp is er sprake van een kennislacune en is nader onderzoek nodig om daadwerkelijk de effecten van ervaringsdeskundigen te kunnen onderzoeken.⁴⁷ In dit verband is het van belang te vermelden dat de Hogeschool Utrecht - samen met het Verwey-Jonker Instituut, CBS, Pharos, Bureau Bartels, enkele gemeenten en maatschappelijke organisaties – op basis van groot-schalige effectstudies onderzoek doet naar de effectiviteit van interventies op het terrein van schulden. Eén van deze interventies betreft de inzet van ervaringsdeskundigheid. Deze literatuurstudie is onderdeel van dit onderzoek naar de effectiviteit van ervaringsdeskundigheid.⁴⁸

Het Verwey-Jonker Instituut voerde de afgelopen jaren verschillende kwalitatieve studies uit naar de inzet van ervaringsdeskundigheid. In 2017 evalueerde het Verwey-Jonker Instituut, samen met Movisie en Nivel, het programma

⁴⁵ Karbouniaris, S., & Nijboer, C. (2018). *Landelijke Evaluatie EDASU Opleidingen*. EDASU i.s.m. Hogeschool Utrecht/Kenniscentrum Sociale Innovatie. Lectoraat Participatie, Zorg en Ondersteuning.

⁴⁶ <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-05/oratie-saskia-keuzenkamp-wat-werkt-en-wie-werkt.compressed.pdf>

⁴⁷ <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-05/oratie-saskia-keuzenkamp-wat-werkt-en-wie-werkt.compressed.pdf>

⁴⁸ Het onderzoek wordt gefinancierd door NWA en ZonMw en heeft als titel Eerder uit de Schulden (EUS).

Kwaliteit van de samenleving, over innovatie in het sociaal domein in de provincie Zuid-Holland.⁴⁹ Het werken met arbeidsdeskundigen maakte deel uit van dit programma. Het programma bestond uit meerdere proeftuinen waarbinnen het werken met ervaringsdeskundigen nog relatief nieuw was. In verschillende proeftuinen werden eerste ervaringen opgedaan met het werken met ervaringsdeskundigen. Een overeenkomst tussen de proeftuinen was dat alle betrokken ervaringsdeskundigen een opleiding hadden doorlopen om te leren hoe ze op een *geaggregeerd niveau* hun ervaringsdeskundigheid konden inzetten bij het ondersteunen van (in dit geval) jongeren. Uit het onderzoek blijkt dat de ervaringsdeskundigen op verschillende manieren werden ingezet: 1) voor het geven van voorlichting, 2) het begeleiden van groepen, 3) het ondersteunen van individuele jongeren of 4) door feedback te geven aan professionals. De taken en functies van ervaringsdeskundigen waren nog lang niet voldoende uitgekristalliseerd, maar in de proeftuinen waren de betrokkenen over het algemeen zeer enthousiast over de inzet van ervaringsdeskundigen en over de invloed die zij hadden op het versterken van met name de eigen regie van de jongeren.⁵⁰

Eerder, in 2011, evalueerde het Verwey-Jonker Instituut het traject van de STA-teams (Samen Tegen Armoede teams) in Roosendaal. Deze teams waren een voorbeeld van outreachend werken aan participatie en activering, waarbij er gebruik werd gemaakt van de ervaringsdeskundigheid van de doelgroep zelf. Ervaringsdeskundigen gingen langs de deuren en boden een luisterend oor en een duwtje in de rug voor de doelgroep. De STA-teams hebben op die manier huishoudens kunnen bereiken die anders niet of nauwelijks in beeld waren geweest bij de gemeente. Uit het onderzoek blijkt dat de STA-teams de

49 Nederland, T. e.a. (2017). *Samen innoveren Eindverslag evaluatieonderzoek Programma Kwaliteit van de Samenleving*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut, Movisie, Nivel.

50 Stavenuiter, M., Nederland, T., & Van den Toorn, J. (2017). *Voor het evenwicht van kwetsbare inwoners. Deelonderzoek effectevaluatie van het programma Kwaliteit van de Samenleving*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

maatschappelijke participatie bevorderen, dat minima zich gehoord voelen en dat de STA-aanpak informatie oplevert voor toekomstige beeldvorming. De respondenten zagen daarmee een belangrijke meerwaarde in de inzet van ervaringsdeskundigheid bij minima.⁵¹

2.3. Randvoorwaarden van de inzet van ervaringsdeskundigheid

Een succesvolle inzet van ervaringsdeskundigen op het gebied van armoede en schulden valt of staat ook met hoe een organisatie dit inricht. Uit de literatuur zijn een aantal randvoorwaarden af te leiden die bijdragen aan het succes van ervaringsdeskundigheid. Het is namelijk niet voldoende om alleen een ervaringsdeskundige op te nemen in het team. Een *goede introductie* in de organisatie is daarbij van belang. Daarbij valt bijvoorbeeld te denken aan het bespreken van de verwachtingen over en weer, de mogelijke meerwaarde, maar ook de mogelijke valkuilen en bezwaren in een team. De komst van een ervaringsdeskundige kan bijvoorbeeld voor spanning in het team zorgen. Professionals zien soms de meerwaarde niet van de inzet van ervaringsdeskundigen, of voelen zich aangevallen door kritiek van ervaringsdeskundigen. Professionals kunnen het idee hebben dat de ervaringsdeskundige hun plek inneemt. Daarom is het goed om van tevoren het gesprek aan te gaan over *wederzijdse verwachtingen*.⁵²

Organisaties moeten zich ook afvragen waarom ze ervaringsdeskundigen aan willen nemen. Een *heldere visie* is hierbij erg belangrijk. Een organisatie moet ook bereid zijn zich aan te passen aan de komst van een ervaringsdeskundige en tevens moet er binnen de organisatie genoeg *draagvlak* zijn. Voor

51 https://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/Mooi_werk_met_minima_3739_web.pdf

52 Bunt, S. & Odekerken, M.W.A. (2019). Positie van ervaringsdeskundigen armoede nog volop in ontwikkeling. *Sociaal Bestek*, 81(4), 40-43.

de ervaringsdeskundige zelf vergt het ook *aanpassingsvermogen*. Iemand moet zich binnen een organisatie staande weten te houden, ook wanneer niet iedereen overtuigd is van de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid. Iemand moet dus stevig in zijn schoenen staan en in staat zijn om zijn/haar denkwijze over te brengen naar anderen binnen de organisatie. De gemeente Utrecht, die sinds 2019 twee ervaringsdeskundigen in haar team heeft, heeft daarom bewust niet één maar twee ervaringsdeskundigen aangenomen, zodat ze niet kunnen 'verzuipen' in het bureaucratische systeem. Ook heeft de gemeente een uitgebreid inwerkprogramma en een persoonlijke coach beschikbaar gesteld. Indien organisaties die aan de slag willen met de werving van ervaringsdeskundigen in armoede, doen er goed aan om vooraf stil te staan bij de rollen die zij ervaringsdeskundigen willen laten vervullen. Dat helpt bij het vinden van de juiste persoon, die deze rollen wil en kán uitvoeren. Voor organisaties die het ervaringswerk een stevige basis willen geven binnen de organisatie, zou een onafhankelijke coach die ervaringsdeskundigen kan ondersteunen of het aanstellen van een senior ervaringswerker als kwartiermaker een goede manier kunnen zijn.⁵³

De rol van de ervaringsdeskundige moet dus *duidelijk gedefinieerd worden*, aan de start van het dienstverband. Het helpt, zowel voor de organisatie als voor de ervaringsdeskundige zelf, als het *takenpakket* van tevoren duidelijk is. Uit onderzoeken in Groningen en Utrecht blijkt echter dat het nog lastig is om de rol van een ervaringsdeskundige goed te definiëren, omdat er nog weinig praktijkervaring is opgedaan.⁵⁴

53 Bunt, S. & Odekerken, M. (2020). Hoe ervaringsdeskundigheid werkt. *Sociale vraagstukken*, 17 juni 2020.

54 Bunt, S. & Odekerken, M. (2019). Positie van ervaringsdeskundigen armoede nog volop in ontwikkeling. *Sociaal Bestek*, 81(4), 40-43.

3 De inzet van vrijwilligers bij de aanpak van armoede en schulden

Op het gebied van armoede en schulden, is het al langer gebruikelijk om vrijwilligers in te zetten. Anders dan de ervaringsdeskundigen hoeven vrijwilligers niet zelf ervaring te hebben met een armoede- of schuldensituatie. Vrijwilligers worden in de schuldhulpverlening bijvoorbeeld ingezet om mensen te helpen bij de financiële (thuis)administratie of ze fungeren als buddy voor de personen met schulden. Dit hoofdstuk zal de resultaten van vier onderzoeken belichten waarin de inzet van vrijwilligers op het gebied van armoede en schulden is geanalyseerd.

In 2020 is er een onderzoek gepubliceerd naar de inzet van vrijwilligers op het gebied van armoede en schulden. De Saxion Hogeschool voerde het onderzoek 'Effectiviteit van vrijwilligers in de schuldhulpverlening' uit met financiering vanuit ZonMw.⁵⁵ Daarnaast is het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam (HvA) momenteel bezig met een meerjarig onderzoek naar de opbrengsten van de stichting Van Schulden naar Kansen (VSNK), die zicht richt op het vergroten van financiële zelfredzaamheid van hun doelgroep door o.a. de inzet van vrijwilligers. Het eindrapport wordt in

55 Bokseveld, B., Gramberg, P., Swart, J. de. (2020). *Effectiviteit van vrijwilligers in de schuldhulpverlening*. Enschede: Saxion Hogeschool. https://www.zonmw.nl/fileadmin/zonmw/documenten/Preventie/Vakkundig_aan_het_werk/535002002_eindrapportage.pdf

de loop van 2021 verwacht.⁵⁶ Als derde komt het onderzoek van het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) naar de inzet van vrijwilligers in het ondersteunen van hulpvragers met administratieve en/of financiële problemen aan bod.⁵⁷ Als laatste bespreken we het onderzoek met bijbehorende handreiking over de inzet van vrijwilligers in de schuldhulpverlening dat het Verwey-Jonker Instituut publiceerde in 2012 in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.⁵⁸

3.1. Effectiviteit van vrijwilligers in de schuldhulpverlening

Het onderzoek van Saxion Hogeschool geeft inzicht in de vraag of en hoe begeleiding door een vrijwilliger de effectiviteit van de schuldhulpverlening (in termen van gerealiseerde aflossing, preventie van uitval en bevordering van financiële zelfredzaamheid) vergroot, welke elementen in die ondersteuning effectief zijn en welke elementen cliënten in het contact met de vrijwilliger als effectief ervaren.⁵⁹ Het rapport is het resultaat van een onderzoek naar

56 Boonstoppel, E., Mak, J., Emal, L., Telli, S., Otte, K., Broekhuizen, J., & van Geuns, R. C. (2020). Resultaten vierde deelnemersonderzoek: *Van Schulden naar Kansen: Tabellenrapportage over ontwikkeling van deelnemers aan projecten van Schulden naar Kansen die ondersteund worden door Stichting van Schulden naar Kansen in 2019*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede Interventies. https://pure.hva.nl/ws/files/6979900/HvA_Resultaten_vierde_deelnemersonderzoek_DEF.pdf

57 Middendorp, van, J. (2020). *Wat levert thuisadministratie op? Onderzoek naar ondersteuning door vrijwilligers aan hulpvragers met administratieve en/of financiële problemen*. Amsterdam: Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA).

58 Nederland, T., Bultink, D. & Stavenuiter, M. (2012). *Kwaliteitsverbetering schuldhulpverlening Evaluatie van de 'Spekman- en Ortega-Martijn' projecten*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut; Oudenampsen, D., Nederland, T. & Stavenuiter, M. (2012). *Vrijwillig, effectief en efficiënt. Handreiking voor de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

59 Bokseveld, B., Gramberg, P., Swart, J. de. (2020). *Effectiviteit van vrijwilligers in de schuldhulpverlening*. Enschede: Saxion Hogeschool. https://www.zonmw.nl/fileadmin/zonmw/documenten/Preventie/Vakkundig_aan_het_werk/535002002_eindrapportage.pdf

de bijdrage van vrijwilligers aan de schuldhulpverlening in het werkgebied van de Stadsbank Oost-Nederland, dat 22 gemeenten omvat in Twente en de Achterhoek. Verschillende organisaties zijn betrokken bij het schuldenbeleid in deze regio en zetten vrijwilligers in. Humanitas Thuisadministratie en de Vereniging Schuldhulpmaatje zijn twee grote landelijke organisaties die cliënten ondersteunen met vrijwilligers.

Inzet vrijwilligers

Humanitas maakt gebruik van getrainde vrijwilligers die begeleid worden door beroepskrachten. Nadat er een hulpvraag bij Humanitas binnenkomt, wordt er gekeken welke vrijwilliger de juiste ondersteuning kan bieden. Daarna wordt er een match gemaakt. De vrijwilliger biedt ondersteuning en heeft – waar nodig – contact met andere collega's en/of professionals. Daarnaast kunnen vrijwilligers van Humanitas ook ingezet worden na afloop van een traject in de professionele schuldhulpverlening, in het kader van nazorg.

Vrijwilligers vanuit Schuldhulpmaatje werken vanuit een christelijke levensovertuiging voor iedereen met financiële problemen. Bij Schuldhulpmaatje ligt de nadruk op 'maatje', vrijwilligers komen niet in de plaats van een professionele hulpverlener. Naast praktische ondersteuning bieden vrijwilligers een luisterend oor en houden ze rekening met persoonlijke omstandigheden. Schuldhulpmaatje gaat daarbij uit van de presentiebenadering: een manier van werken waarbij goede zorg ontstaat vanuit het zorgvuldig aansluiten bij en afstemmen op de ander, en op wat hij of zij nodig heeft.⁶⁰ Een aantal andere, lokale vrijwilligersorganisaties ondersteunen ook cliënten in deze regio.

60 <https://www.andriesbaart.nl/presentie/>

Trajecten met en zonder vrijwilliger

De onderzoekers van Saxion Hogeschool hebben vervolgens 84 trajecten waarbij een vrijwilliger betrokken was, vergeleken met eenzelfde aantal trajecten waarin dat niet het geval was. Ondanks dat de groep die door een vrijwilliger begeleid waren een iets lagere schuldenlast hadden, was dit geen significant verschil. Trajecten met een vrijwilliger hadden grotendeels een langere doorlooptijd, al konden daarvoor niet echt verklaringen worden gevonden in het onderzoek. De vrijwilligers lijken wel bij te dragen aan de effectiviteit van de schuldhulpverlening. Cliënten stappen minder vaak voortijdig uit het schuldhulpverleningsproces en het lijkt alsof ze relatief meer aflossen.⁶¹

3.2. Van Schulden naar Kansen

Het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam (HvA) voert een meerjarig onderzoek uit naar de opbrengsten van het project Van Schulden naar Kansen (VSNK). Stichting VSNK heeft de ambitie om in vijf jaar tijd (2016-2020) in doelgebieden waar veel mensen een laag inkomen hebben, de financiële zelfredzaamheid te vergroten door armoede als gevolg van schulden terug te dringen. De HvA volgt sinds 2016 in totaal 65 projecten die gericht zijn op armoedebestrijding, in doelgebieden in zeven steden.

61 Bokseveld, B., Gramberg, P., Swart, J. de. (2020). *Effectiviteit van vrijwilligers in de schuldhulpverlening*. Enschede: Saxion Hogeschool.

De HvA monitort de deelnemers, het project zelf en wat er in de doelgebieden gebeurt. De HvA voert ook een impactanalyse⁶² uit die als doel heeft het aantal deelnemers en de bereikte impact van de door Stichting VSNK ondersteunde projecten te inventariseren op de (structurele) financiële zelfredzaamheid van de deelnemers.⁶³

Uit de voorlopige resultaten blijkt dat na deelname de (gepercipieerde) financiële zelfredzaamheid is toegenomen. De HvA is momenteel bezig met meer diepgaande analyses zodat er verdergaande en meer specifieke conclusies getrokken kunnen worden. Het onderzoek richt zich niet specifiek op de effecten van de inzet van (ervarings)vrijwilligers bij armoede en schulden, maar meet bijvoorbeeld wel of deelnemers aan projecten met vrijwilligers het anders doen qua ontwikkeling op financiële zelfredzaamheid dan projecten waar (deels) beroepskrachten bij betrokken zijn.⁶⁴

3.3. Inzet van vrijwilligers bij thuisadministratie

In opdracht van het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) onderzocht Jansje van Middendorp hoe vrijwilligers mensen met administratieve en/of financiële problemen helpen, met als hoofdvraag: 'Wat levert

thuisadministratie op voor hulpvragers en vrijwilligers?' Hulpvragers en vrijwilligers van vijf organisaties werden gevraagd om vragenlijsten in te vullen. Hulpvragers deden dit aan het begin van het hulptraject, aan het einde van het traject en een halfjaar na afloop van de ondersteuning. Vrijwilligers vulden een vragenlijst in aan het einde van het hulptraject. De deelnemende organisaties waren: Humanitas Twente, Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven, Stek Den Haag, Forte Welzijn in Elst en Samen010 in Rotterdam. Uit het onderzoek blijkt dat hulpvragers na begeleiding door een vrijwilliger *beter zicht hebben op hun inkomsten en uitgaven, met minder schulden kampen en meer zelfvertrouwen hebben*. Wel bleek dat er gemiddeld 25% van de hulpvragers afhaakt tijdens het traject. Vaak hebben hulpvragers ook andere problemen, waar vrijwilligers niet altijd bij kunnen ondersteunen. Het is belangrijk om daar alert op blijven. Ook is het belangrijk om nazorg te bieden. Mensen schamen zich vaak om na afloop van een hulptraject opnieuw om hulp te vragen. Het onderzoek richtte zich ook op de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten van organisaties. Hieruit bleek dat dit contact erg uiteenloopt en het met name afhangt van de lokale positie van het vrijwilligerswerk.⁶⁵ Als de vrijwilligerstak al goed is ingebed in de welzijnsorganisatie zijn de contacten tussen vrijwilligers en beroepskrachten sterker.⁶⁶

3.4. Inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening

In opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid evalueerde het Verwey-Jonker Instituut in 2012 24 projecten die naar aanleiding van initiatieven van de Tweede Kamer zijn uitgevoerd.⁶⁷ In vijftien gemeenten

62 <https://www.hva.nl/akmi/gedeelde-content/publicaties/publicaties-algemeen/armoede-interventies/vierde-impactanalyse-stichting-van-schulden-naar-kansen.html?origin=D98MxPHIS%2Be8MYhDpaWYgg%2Cgo9bpfCgRoe%2F%2B4rVoDkfxw>

63 Berg, J., Mak, J., Schoorl, R., & van Geuns, R. C. (2020). *Vierde Impactanalyse: Stichting van Schulden naar Kansen: Rapportage over doelen en doelbereik van projecten die ondersteund worden door Stichting van Schulden naar Kansen in 2019*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede Interventies.

64 Boonstoppel, E., Mak, J., Emal, L., Telli, S., Otte, K., Broekhuizen, J., & van Geuns, R. C. (2020). *Resultaten vierde deelnemersonderzoek: Van Schulden naar Kansen: Tabellenrapportage over ontwikkeling van deelnemers aan projecten van Schulden naar Kansen die ondersteund worden door Stichting van Schulden naar Kansen in 2019*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede Interventies. https://pure.hva.nl/ws/files/6979900/HvA_Resultaten_vierde_deelnemersonderzoek_DEF.pdf

65 Middendorp, van, J. (2020). *Wat levert thuisadministratie op? Onderzoek naar ondersteuning door vrijwilligers aan hulpvragers met administratieve en/of financiële problemen*. Amsterdam: Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA).

66 *Eerste themadag AVS en Schouwers Eronder | Schouwers Eronder*

67 Nederland, T., Bulsink, D. & Stavenuiter, M. (2012). *Kwaliteitsverbetering schuldhulpverlening Evaluatie van de 'Spekman- en Ortega-Martijn' projecten*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

zijn projecten uitgevoerd om integrale schuldhulpverlening op te zetten en schuldpreventie te bevorderen. Het evaluatierapport beschrijft de inhoud en de resultaten van de 24 projecten. De projecten richten zich op zowel de kwaliteitsverbetering als de effectiviteit van de schuldhulpverlening door een integrale aanpak én de inzet van vrijwilligers. De onderzoekers concluderen dat het bij de inzet van vrijwilligers belangrijk is dat dat de vrijwilliger goed is ingebed in de brede schuldenaanpak van de gemeenten. Vrijwilligers hebben daarbinnen een eigen rol. Ze staan dicht bij de cliënt en kunnen ook bepaalde doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met een migratieachtergrond) makkelijker bereiken dan professionele instanties. Vrijwilligers zijn in staat snel een vertrouwensrelatie met hun cliënt op te bouwen, want ze worden meer gezien als een gelijke dan een betaalde hulpverlener. Ook hebben vrijwilligers meer tijd en kunnen daardoor meer aandacht hebben voor het menselijke aspect van de schuldenproblematiek.

De aanbevelingen uit het rapport om de relatie tussen gemeente en vrijwilligersorganisaties te versterken zijn ook nu nog relevant:

- Vrijwilligersorganisaties die activiteiten ontplooiën op het terrein van schuldhulp moeten zich goed profileren naar de gemeenten. Als de gemeente duidelijk weet wat vrijwilligers kunnen betekenen in de schuldpreventie zal de gemeente ook makkelijker vrijwilligersorganisaties inschakelen.
- Het kan handig zijn als een vrijwilligersorganisatie één contactpersoon heeft richting de lokale overheid, dit bevordert de communicatie.
- Gemeenten zullen vooral met vrijwilligers in zee willen gaan als de continuïteit en kwaliteit van het vrijwilligerswerk geborgd is. De vrijwilligersorganisatie kan daar aan bijdragen door deskundigheidsbevordering en een goed systeem van werving en behoud van de vrijwilliger.
- Als gemeenten het belangrijk vinden dat vrijwilligers blijvend ingezet worden in het traject van schuldhulp, dan is het belangrijk dat gemeenten bereid zijn mee te betalen aan de coördinatie en opleiding.

Het Verwey-Jonker Instituut ontwikkelde in 2012 op basis van dit evaluatieonderzoek ook een handreiking voor de inzet van vrijwilligers in de schuldhulpverlening.⁶⁸ Deze handreiking had als doel om bij te dragen aan de visievorming en het concrete beleid van gemeenten bij de inzet van vrijwilligers op dit terrein. De handreiking benoemt een aantal punten van meerwaarde bij de inzet van vrijwilligers in de schuldhulpverlening. Zo kan een vrijwilliger *gelijkwaardig* omgaan met de cliënt – een vrijwilliger neemt namelijk een andere positie in dan een professional – waardoor er een *vertrouwensband* kan ontstaan. Daarnaast neemt een vrijwilliger vaak ook veel *professionele ervaring en levenservaring* mee – in sommige gevallen ook ervaringskennis – waar een cliënt weer van kan profiteren. De onderzoekers constateerden tevens dat de combinatie van professionele schuldhulpverlening met de inzet van vrijwilligers leidt tot *effectievere schuldhulpverlening*. Zo zijn veel vrijwilligers actief op het terrein van schuldpreventie en nazorg. Waar nodig kunnen vrijwilligers cliënten *ondersteunen bij de voorbereiding* op het traject van schuldhulpbemiddeling. Om deze meerwaarde van vrijwilligers goed tot zijn recht te laten komen, is het wel van belang dat er voldaan wordt aan een aantal voorwaarden. Zo moet de taakverdeling met professionals goed afgestemd worden, evenals ruimte voor overdrachtsmomenten en feedback mogelijkheden. De onderzoekers vragen ook aandacht voor een adequate regeling van de kosten.

68 Oudenampsen, D., Nederland, T. & Stavenuiter, M. (2012). *Vrijwillig, effectief en efficiënt. Handreiking voor de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

4 Ervaringsdeskundigheid in de gezondheidszorg

Het thema ervaringsdeskundigheid in de praktijk van de zorg staat de laatste jaren steeds vaker op de agenda van ggz-instellingen. Verschillende projecten en initiatieven hebben tot het inzicht geleid dat ervaringsdeskundigheid iets wezenlijks toevoegt aan de bestaande praktijken en dat er binnen de ggz ruimte gecreëerd moet worden voor ervaringsdeskundigheid. Het thema ervaringsdeskundigheid is in de zorg al veel langere tijd actueel dan in het domein armoede en schulden. Met name in de ggz-sector heeft het thema zich het meest uitgekristalliseerd in verschillende rollen en functies en een beroepscompetentieprofiel. In dit hoofdstuk gaan we achtereenvolgens in op definities van ervaringsdeskundigheid in het gezondheidszorg, vaardigheden van ervaringsdeskundigen, meerwaarde van ervaringsdeskundigheid en randvoorwaarden.

4.1. Definities ervaringsdeskundigheid in de gezondheidszorg

In 2019 publiceerden onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut in samenwerking met economisch onderzoeksbureau SEO een overzicht van vragen en antwoorden (Q&A) over de inzet van ervaringsdeskundigheid van mensen met een chronische ziekte of beperking in de ggz. Het document gaat in op drie verschillende aandachtsgebieden: 1) wat is ervaringsdeskundigheid, 2) beloningsbeleid en 3) ondersteuningspunt voor informatie en samenbrengen vraag en aanbod.⁶⁹

De onderzoekers stellen dat er vele definities van ervaringsdeskundigheid zijn, maar zij constateren dat er drie elementen zijn die de kern van ervaringsdeskundigheid omvatten:

1. Ervaringsdeskundigheid overstijgt de individuele, persoonlijke ervaring.
2. Een ervaringsdeskundige is in staat om te reflecteren op de eigen ervaring en deze te verbinden met ervaringen van anderen.
3. Een ervaringsdeskundige zet de eigen ervaringen in ten behoeve van anderen.

In 2012 publiceerden onderzoekers vanuit het Trimbos-instituut en het Kenniscentrum Phrenos een rapport over de vernieuwende inzet van ervaringsdeskundigheid, gebaseerd op een evaluatieonderzoek in 18 ggz-instellingen. Zij concludeerden dat de inzet van ervaringsdeskundigheid een proces

⁶⁹ Gruijter, de, M., Meulenkamp, T., Lammertink, Y., Van Hal, L., Stoutjesdijk, F. & Kok, L. (2019). *Vragen en antwoorden over het inzetten van ervaringsdeskundigheid van mensen met een chronische ziekte of beperking*. Utrecht, Verwey-Jonker Instituut. [Rapport-Vragen-en-antwoorden-inzetten-ervaringsdeskundigheid.pdf \(nietsoveronzonderons.nl\)](#)

van lange adem is, aangezien het ook een cultuuromslag vereist binnen de gehele organisatie. De onderzoekers benadrukken ook dat de taken en rollen van ervaringsdeskundigen helder gedefinieerd moeten zijn. Op die manier kan de organisatie optimaal gebruik maken van de inzet van ervaringsdeskundigheid. Het onderzoek liet tevens zien dat ervaringsdeskundigen cliënten de ruimte bieden om hun verhaal te vertellen, waarbij zij hun eigen ervaringen selectief en functioneel inzetten.⁷⁰ In 2012 publiceerden dezelfde onderzoekers tevens een handreiking die houvast biedt om de inzet van ervaringsdeskundigheid van de grond te krijgen of verder te ontwikkelen in het beleid en in de praktijk van de ggz en aanverwante sectoren, zoals de verslavingszorg en maatschappelijke opvang. De handreiking gaat in op het betekenisveld van herstel en geeft van daaruit een eenduidige definitie van ervaringsdeskundigheid. Ook wordt er praktische ondersteuning geboden bij een vertaling naar de praktijk.⁷¹ De onderzoekers hanteren de volgende definitie van ervaringsdeskundigheid:

Ervaringsdeskundigheid is het vermogen om op grond van eigen herstellervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel. De ervaringsdeskundige heeft het vermogen ontwikkeld om:

1. De eigen ervaring met een ontwrichtende aandoening en het te boven komen ervan (herstel) in wederkerigheid in te zetten om (individuele) anderen te ondersteunen bij het maken van ruimte voor hun persoonlijke herstelproces. De inbreng van de persoonlijke dimensies van herstel onderscheidt een ervaringsdeskundige van reguliere hulpverlenende disciplines.
2. De eigen ervaringen van stigmatisering en empowerment in te zetten om een herstelondersteunende (maatschappelijke) omgeving en

⁷⁰ Erp, N. van, Rijkaart, A.M., Boertien, D., Bakel, M. van, Rooijen, S. van. (2012). *Vernieuwende inzet van ervaringsdeskundigheid. Evaluatieonderzoek in 18 ggz-instellingen*. Utrecht: Trimbos-instituut & Kenniscentrum Phrenos.

⁷¹ Boertien, D., Bakel, M. van. (2012). *Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg*. Utrecht: Trimbos-instituut & Kenniscentrum Phrenos.

herstelondersteunende zorg te bevorderen. De beargumenteerde inbreng van deze aan den lijve ondervonden kennis voor de inrichting van herstelondersteunende zorg is onderscheiden van andere disciplines.

In de geestelijke gezondheidszorg ondersteunen ervaringsdeskundige cliënten bij het individuele herstelproces, dagelijkse bezigheden en maatschappelijke participatie.

4.2. Vaardigheden van ervaringsdeskundigen in de gezondheidszorg

Om goede ondersteuning te kunnen bieden, is het belangrijk dat de ervaringsdeskundige over een aantal vaardigheden beschikt. Het onderzoek van het Trimbos-instituut en het kenniscentrum Pharos toont aan dat een ervaringsdeskundige zijn/haar eigen verhaal moet kunnen vertellen, die ervaringen kunnen delen en ook functioneel in kunnen zetten.⁷² Daarbij moet de ervaringsdeskundige naast de cliënt staan en zich gelijkwaardig opstellen, zodat er ook ruimte wordt gemaakt voor het verhaal van de cliënt. Een ervaringsdeskundige heeft tevens aandacht voor helder taalgebruik (en gebruikt dus geen jargon) en volgt het tempo van de cliënt. Daarnaast moet een ervaringsdeskundige ook beschikken over meer algemene vaardigheden. Iemand moet bijvoorbeeld voldoende hersteld zijn of stabiel genoeg zijn, voordat diegene zijn/haar ervaringen met anderen kan delen. De onderzoekers noemen de volgende algemene vaardigheden:

⁷² Erp, N. van, Rijkaart, A.M., Boertien, D., Bakel, M. van, Rooijen, S. van. (2012). *Vernieuwende inzet van ervaringsdeskundigheid. Evaluatieonderzoek in 18 ggz-instellingen*. Utrecht: Trimbos-instituut & Kenniscentrum Phrenos.

- Communicatieve vaardigheden, luisteren naar anderen, gesprekstechnieken.
- Je kunnen verplaatsen in het perspectief van anderen, inlevingsvermogen hebben.
- Tact hebben, kunnen samenwerken, teamplayer zijn.
- Kunnen omgaan met afstand nabijheid, betrokken zijn én grenzen kunnen aangeven, problemen van anderen niet mee naar huis nemen.
- Sterk in je schoenen staan, taatheid, (ongevraagd) advies kunnen geven, oneens durven zijn, assertief zijn.
- Verantwoordelijkheid kunnen dragen.
- Kennis van begeleidingsmethodieken.
- Kunnen omgaan met onverwachte situaties (bijvoorbeeld agressie).
- Kunnen uitstijgen boven eigen problemen, helicopterview.

Binnen de ggz is er ook een beroepscompetentieprofiel voor ervaringsdeskundigheid ontwikkeld, de zogenoemde BCP-E.⁷³ Het gaat hier bijvoorbeeld om het gebruiken van niet-medisch taalgebruik, begrip van en vertrouwen hebben in herstel, reflectie en introspectie. Daarnaast kan de ervaringsdeskundige zich gelijkwaardig opstellen en luistert hij/zij zonder oordeel.

4.3. Meerwaarde van ervaringsdeskundigheid in de gezondheidszorg

De onderzoekers van het Trimbos-instituut en kenniscentrum Pharos hebben ook onderzocht wat de meerwaarde is van de inzet van ervaringsdeskundigheid voor cliënten, voor hulpverleners en voor henzelf. Hieruit kwamen onder andere onderstaande punten naar voren:

- Cliënten in *eigen kracht* zetten. Meer eigenwaarde en vertrouwen.
- *Bieden van hoop* door voorbeeldfunctie.
- (H)erkenning van problemen, ervaringsdeskundige *sprekt de taal van de cliënt* beter.
- *Contact met cliënten* is makkelijker, ook *laagdrempeliger* en *gelijkwaardiger* dan bij hulpverleners.
- Ervaringsdeskundige is *beter bereikbaar*, hebben geen 9 tot 5 mentaliteit.
- Hulpverleners gaan door ervaringsdeskundige soms *eerder mogelijkheden* zien voor cliënten.
- Ervaringsdeskundigen voelen ook *meer verantwoordelijkheid*, ze hebben weer een plek in de maatschappij.⁷⁴

In 2019 werd het boek 'Professioneel inzetten van ervaringsdeskundigheid' gepubliceerd, gebaseerd op een actieonderzoek waarin ruimte werd gegeven aan zorgprofessionals om ervaringsdeskundigheid te ontwikkelen en in te zetten in hun werk. In dit onderzoek is onderzocht hoe de ervaringsdeskundigheid van zorgprofessionals een bijdrage kan leveren aan het persoonlijk en maatschappelijk herstel van mensen met psychiatrische problemen, met een verslaving of met een beperking.⁷⁵

74 Erp, N. van, Rijkaart, A.M., Boertien, D., Bakel, M. van, Rooijen, S. van. (2012). *Vernieuwende inzet van ervaringsdeskundigheid. Evaluatieonderzoek in 18 ggz-instellingen*. Utrecht: Trimbos-instituut & Kenniscentrum Phrenos.

75 Weerman, A., Jong, K. de, Karbouniaris, S., Overbeek, F., Loon, E. van, Lubbe, P. van der. (2019). *Professioneel inzetten van ervaringsdeskundigheid*. Amsterdam: Boom Hoger onderwijs.

Vanuit de politiek is er ook aandacht voor de inzet van ervaringsdeskundigheid in de ggz. In opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft ZonMw geld vrij gemaakt voor het ontwikkelen van een nieuw kwaliteitssysteem voor ervaringsdeskundigen. Het project heeft als doel om ervaringsdeskundigheid de komende jaren te professionaliseren. Het project loopt van 2020 tot 2022 en wordt in nauwe samenwerking uitgevoerd met: ervaringsdeskundigen en andere professionals, cliënten en naasten, zorgaanbieders/werkgevers, opleiders en financiers (zorgverzekeraars, gemeenten).⁷⁶

4.4. Randvoorwaarden voor de inzet van ervaringsdeskundigen in de gezondheidszorg

Om ervaringsdeskundigen in de ggz succesvol in te zetten, moet er aan een aantal randvoorwaarden worden voldaan. Op *beleids- en bestuursniveau* moet er namelijk ook aandacht zijn voor het thema. Verder is het belangrijk om de volgende punten in gedachte te houden:

- Traject starten vanuit cliënt. Bij begin traject goed vaststellen *wat de rol* is van de ervaringsdeskundige, om verwachtingen te managen.
- *Projectmatige aanpak*. Ook alle lagen van de organisatie bij betrekken.
- *Visie ontwikkelen en doorvoeren*. Structurele verandering vereist een visie. Dit gesprek ook op alle niveaus voeren met verschillende stakeholders.⁷⁷

⁷⁶ <https://www.zonmw.nl/nl/onderzoek-resultaten/geestelijke-gezondheid-ggz/programmas/project-detail/actieprogramma-lokale-initiatieven-mensen-met-verward-gedrag/ontwikkelen-kwaliteitssysteem-voor-ervaringsdeskundigen-binnen-de-ggz/>

⁷⁷ Erp, N. van, Rijkaart, A.M., Boertien, D., Bakel, M. van, Rooijen, S. van. (2012). *Vernieuwende inzet van ervaringsdeskundigheid. Evaluatieonderzoek in 18 ggz-instellingen*. Utrecht: Trimbos-instituut & Kenniscentrum Phrenos.

De relevantie van ervaringsdeskundigheid zit in meerdere facetten. Zo kunnen ervaringsdeskundigen professionals helpen om *toegang te krijgen* tot de doelgroep, kunnen zij bijdragen aan (sociale) *innovaties*, kunnen cliënten *effectiever ondersteund* worden en *empowered* de inzet ook de ervaringsdeskundigen zelf. Om ervaringsdeskundigheid goed tot zijn recht te laten komen, is het belangrijk dat de ervaringsdeskundige beschikt over *communicatieve en sociale vaardigheden*.⁷⁸

In het onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut in samenwerking met SEO over de inzet van ervaringsdeskundigheid van mensen met een chronische ziekte of beperking worden twee aandachtsgebieden behandeld die passen in de categorie randvoorwaarden voor de inzet van ervaringsdeskundigen: 1) beloningsbeleid en 2) ondersteuningspunt voor informatie en samenbrengen vraag en aanbod.⁷⁹

Beloningsbeleid en samenwerking

Bij de inzet van ervaringsdeskundigen is het goed om na te denken over het *beloningsbeleid*. Wordt iemand incidenteel en vrijwillig ingezet of worden er afspraken gemaakt over een (onkosten)vergoeding? Bij professionele ervaringsdeskundigheid is er in de praktijk vaak sprake van een dienstverband. Het is belangrijk om dit van tevoren goed af te stemmen met de ervaringsdeskundige. Betrek iemand tijdig bij de plannen om ervaringsdeskundigheid in te zetten, dat schept ook *draagvlak* voor een gelijkwaardige samenwerking.

⁷⁸ https://www.verwey-jonker.nl/wp-content/uploads/2020/07/318010_Toolkit_Ervaringsdeskundigheid-2.pdf

⁷⁹ Gruijter, de, M. e.a. (2019). *Vragen en antwoorden over het inzetten van ervaringsdeskundigheid van mensen met een chronische ziekte of beperking*. Utrecht, Verwey-Jonker Instituut. *Rapport-Vragen-en-antwoorden-inzetten-ervaringsdeskundigheid.pdf* (nietoveronszonderons.nl)

Ondersteuningspunt voor informatie, samenbrengen vraag en aanbod

Het document biedt tevens een aantal aanknopingspunten voor werkgevers om in contact te komen met ervaringsdeskundigen en hoe dit in een organisatie is te organiseren. Zo is het belangrijk dat een werkgever *draagvlak creëert binnen de organisatie* en tevens zorgdraagt voor het *ontwikkelen van een visie* ten aanzien van de inzet van ervaringsdeskundigen.

5 Conclusie

In deze beknopte literatuurstudie hebben wij gekeken naar de inzet van ervaringsdeskundigheid op het gebied van armoede en schulden. Binnen de schuldhulpverlening en armoedeondersteuning is de inzet van (financiële) vrijwilligers al wel langer gebruikelijk, maar de inzet van ervaringsdeskundigen is een recente ontwikkeling. In andere werkgebieden, zoals de ggz, wordt wel al langer ervaringsdeskundigheid ingezet.

Binnen het domein van armoede en schulden wordt er veel verwacht van de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid. Echter, aangezien dit een relatief nieuwe trend is en er nog maar weinig praktijkervaring beschikbaar is, is het lastig om hier al harde conclusies aan te verbinden. De meeste onderzoeken zijn kwalitatief van aard en gaan vooral in op de ervaringen van ervaringsdeskundigen, hulpverleners of beleidsmedewerkers. Alhoewel persoonlijke ervaringen ook zeer waardevol zijn en een idee geven over de effectiviteit en werkzame elementen van ervaringsdeskundigheid, zijn de resultaten niet gebaseerd op een meerjarige, grootschalige studie. Dat neemt niet weg dat wij, uit de beschikbare literatuur, een aantal belangrijke werkzame elementen kunnen halen.

De ervaren meerwaarde van ervaringsdeskundigen ligt vooral in het contact dat zij kunnen maken met de cliënt. Vanuit hun eigen ervaringen kunnen zij makkelijker contact maken met de cliënt en zij zullen makkelijker een vertrouwensband op kunnen bouwen. Ervaringsdeskundigen kunnen makkelijker aansluiten bij de leefwereld van de cliënt en zijn eerder in staat om het gedrag van een cliënt in perspectief te stellen. Ervaringsdeskundigen weten ook als geen ander waar er in een traject kansen en knelpunten liggen. Dat is erg

waardevol voor organisaties en professionals. Daarnaast is de ervaringsdeskundige er niet alleen voor de cliënt, ook voor de professional. De ervaringsdeskundige vervult dus een brugfunctie tussen de leefwereld van mensen in armoede en de systeemwereld van de organisaties waarmee zij te maken hebben.

Deze literatuurstudie is tot stand gekomen als onderdeel van het project Eerder uit de Schulden. Eerder uit de schulden is gefinancierd door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijke Onderzoek (NWO) met betrokkenheid van het ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de NWA ronde Schulden en Armoede. Deze publicatie weerspiegelt de mening/onderzoeksresultaten van de publicerende partij(en). Het NWO is niet aansprakelijk voor enig gebruik dat gemaakt zou kunnen worden van de daarin opgenomen informatie.



Deze literatuurstudie is verricht in het kader van het onderzoek 'Eerder uit de Schulden: wat werkt?' In dit project wordt onderzoek gedaan naar het bereik en de effectiviteit van interventies voor mensen met betalingsachterstanden. De interventies die worden onderzocht vallen binnen vijf thema's. Het onderzoek naar de effectiviteit naar de inzet van ervaringsvrijwilligers is er daar één van

COLOFON

Financier	Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijke Onderzoek
Auteurs	M. Out, MSc Dr. M.W.A. Odekerken Dr. M.M.J. Stavenuiter
Met medewerking van	J. Rommens
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>

ISBN 978-94-6409-108-3

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, augustus 2021.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.