

Ervaringskennis en -deskundigheid inzetten in jeugdhulp

# Inzichten vanuit theorie en praktijk

Diane Bulsink - Roos de Wildt - Jildou van der Ploeg



# Inzichten vanuit theorie en praktijk

Ervaringskennis en -deskundigheid inzetten in jeugdhulp

Auteurs

Diane Bulsink

Roos de Wildt

Jildou van der Ploeg

Utrecht, december 2023



# Inhoud

|      |                                                                                                 |    |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1    | Inleiding                                                                                       | 4  |
| 2    | Wat is ervaringsdeskundigheid?                                                                  | 6  |
| 2.1. | Definitie van ervaringsdeskundigheid                                                            | 6  |
| 2.2. | Verschillende rollen                                                                            | 8  |
| 2.3. | Professionalisering van het vak van ervaringsdeskundige                                         | 10 |
| 3    | Wat kan de toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigheid zijn?                                  | 11 |
| 3.1. | Ervaringen met het inzetten van ervaringsdeskundigen                                            | 11 |
| 3.2. | Onderzoek naar het effect van het inzetten van ervaringsdeskundigen                             | 11 |
| 3.3. | Mooie voorbeelden van de inzet van ervaringsdeskundigheid in jeugdhulp                          | 12 |
| 4    | Randvoorwaarden bij inzet ervaringsdeskundigheid                                                | 16 |
| 4.1. | Start met een gedegen voorbereiding                                                             | 16 |
| 4.2. | Selectie-eisen                                                                                  | 17 |
| 4.3. | Opleiding en training                                                                           | 18 |
| 4.4. | Ondersteuning van de ervaringsdeskundigen                                                       | 19 |
| 4.5. | Beloning en vergoeding                                                                          | 20 |
| 4.6. | Monitoring en evaluatie                                                                         | 21 |
| 5    | Wat werkt wanneer je de inzet van ervaringsdeskundigheid wil verduurzamen?                      | 22 |
| 5.1. | Een duurzame positie voor een platform van waaruit ervaringsdeskundigen worden inzet            | 22 |
| 5.2. | Een duurzame positie voor het inzetten van ervaringsdeskundigen binnen de eigen organisatie     | 25 |
| 5.3. | Een duurzame positie voor het inzetten van ervaringsdeskundigen binnen het gemeentelijke beleid | 27 |

# 1 Inleiding

Ervaringskennis wordt steeds meer gezien als volwaardige kennisbron, naast wetenschappelijke en professionele kennis. Tegelijkertijd ligt er een forse opgave om deze kennis structureel te benutten. De inzet van ervaringskennis en -deskundigheid is nog veelal onvoldoende georganiseerd. Hierdoor komt de gelijkwaardige samenwerking tussen beleidsmakers en professionals enerzijds en mensen met ervaringskennis en/of -deskundigheid anderzijds onvoldoende tot stand en wordt het potentieel van deze laatste groep onvoldoende benut. Dat is zonde, want mensen met ervaringskennis en/of -deskundigheid kunnen op verschillende manieren kennis toevoegen: ze kunnen worden ingezet in de hulpverlening, in de kennisontwikkeling en in de beleidsvorming.

Dit rapport heeft tot doel om gemeenten en maatschappelijke organisaties te helpen bij het inzetten van ervaringskennis en -deskundigheid in jeugdhulp; zowel bij de totstandkoming van beleid als bij de uitvoering. Het document biedt gemeenschappelijke kennis, en zorgt er zo voor dat verschillende stakeholders (maatschappelijke organisaties, gemeenten en ervaringsdeskundigen) dezelfde taal gaan spreken. Ook maakt het de toegevoegde waarde van ervaringskennis en -deskundigheid inzichtelijk. Verder biedt het rapport kennis over de randvoorwaarden die belangrijk zijn wanneer ervaringskennis- en deskundigheid wordt ingezet en informatie over hoe deze inzet kan worden verduurzaamd.

Het rapport is tot stand gekomen op basis van informatie vanuit literatuuronderzoek en interviews met organisaties die mensen met ervaringskennis of ervaringsdeskundigen inzetten,<sup>1</sup> waaronder ook drie Gelderse Platforms die jongeren met ervaringskennis inzetten.<sup>2</sup> We hebben het rapport ontwikkeld in opdracht van het expertisenetwerk jeugdhulp Gelderland (BOEG). Dit expertisenetwerk wil de inzet van ervaringsdeskundigen breder bekend maken bij zorgaanbieders, lokale teams, onderwijs- en onderzoeksinstituten en bij gemeenten (m.b.t. beleid en hun opdrachtgeversrol). Zo willen ze ervoor zorgen dat ervaringsdeskundigheid beter benut wordt in de jeugdhulp. Ervaringskennis- en deskundigheid kan hierbij worden ingezet op vele inhoudelijke terreinen: bij de ondersteuning, zorg- en hulpverlening aan jeugdigen en hun ouders door de lokale teams en jeugdhulporganisaties, in de opleiding van sociaal- en zorgprofessionals, bij het ontwikkelen van gemeentelijk beleid, maar ook bij het opzetten en uitvoeren van onderzoek en het delen van kennis.<sup>3</sup>

In het rapport geven we een overzicht van de inzichten uit theorie en praktijk, deze vormen de basis voor een ontwikkelplan waar de verschillende stakeholders op het gebied van ervaringsdeskundigheid in Gelderland mee aan de slag gaan. Het document is tegelijkertijd ook relevant voor iedereen in Nederland die zich met het inzetten van ervaringsdeskundigheid in de jeugdhulp bezig houdt of dit zou willen.

1 Ixta Noa, GGNet, Samenkracht! klankbordgroepen van ouders en jongeren, ExpEx en Levvel.

2 TeamED, Zo&meer en Jongerenennetwerk.

3 Bron: [Inzetten van ervaringskennis en -deskundigheid werkt](#) | Movisie.

We beginnen het stuk met een overzicht van de belangrijkste begrippen in het veld van ervaringskennis- en deskundigheid (hoofdstuk 2). In hoofdstuk 3 gaan we in op de toegevoegde waarde van ervaringskennis- en deskundigheid en op een aantal goede voorbeelden van de inzet van ervaringsdeskundigheid in jeugdhulp in Gelderland en vanuit elders uit het land. In hoofdstuk 4 bespreken we de randvoorwaarden die van belang zijn wanneer je ervaringskennis of -deskundigheid inzet. Tot slot bespreken we in het laatste hoofdstuk wat je kan doen om deze inzet te verduurzamen.

## 2 Wat is ervaringsdeskundigheid?

In dit hoofdstuk gaan we allereerst in op de definitie van ervaringsdeskundigheid. Hierna bespreken we de verschillende rollen waarin ervaringsdeskundigen actief kunnen zijn. Daarna gaan we in op de professionalisering van het vak van ervaringsdeskundige.

### 2.1. Definitie van ervaringsdeskundigheid

Voor een heldere begripsomschrijving van 'ervaringsdeskundigheid' wordt vaak een onderscheid gemaakt tussen ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Ervaringsdeskundigheid begint bij de ervaringen zelf; ervaringen met een beperking, ziekte, handicap, aandoening, ontwrichting, crisis, en het vinden van een nieuw evenwicht. Vervolgens kan hierover kennis ontstaan. Het begint op individueel niveau, met de cliënt of verwant die zelf kennis heeft opgebouwd over zijn of haar situatie. Belangrijk hierbij is dat het niet alleen gaat over ervaring met de beperking, ziekte (etc.) zelf, maar ook over hoe je ermee omgaat. Het gaat hierbij om begrippen als eigen ontwikkeling, ontplooiing, weerbaarheid, veerkracht en herstel.<sup>4</sup> De volgende stap is het met de nodige

afstand kijken naar de eigen situatie, hierop reflecteren, en deze verbinden met ervaringskennis van anderen. Zo ontstaat (algemenere) ervaringskennis. Als mensen hebben geleerd hoe ze die kennis breder kunnen inzetten, in beleid of ondersteuning van anderen, is sprake van ervaringsdeskundigheid.<sup>5</sup>

Ervaringsdeskundigheid kan vrijwillig of betaald worden ingezet in specifieke contexten met specifieke doelen. Als dit beroepsmatig gebeurt spreken we over ervaringswerker.<sup>6</sup>

Verder willen we nog benoemen dat er recent ook meer aandacht is voor het inzetten van de eigen ervaring van professionals die werkzaam zijn in bijvoorbeeld de geestelijke gezondheidszorg of jeugdhulp.<sup>7</sup> Professionals die geleerd hebben om hun eigen ervaring in te zetten, worden ook wel ervaringsprofessionals genoemd. Ervaringsprofessionals zijn mensen die als professionele hulpverlener zijn opgeleid, en daarnaast zelf ervaring hebben met een bepaalde problematiek.<sup>8</sup>

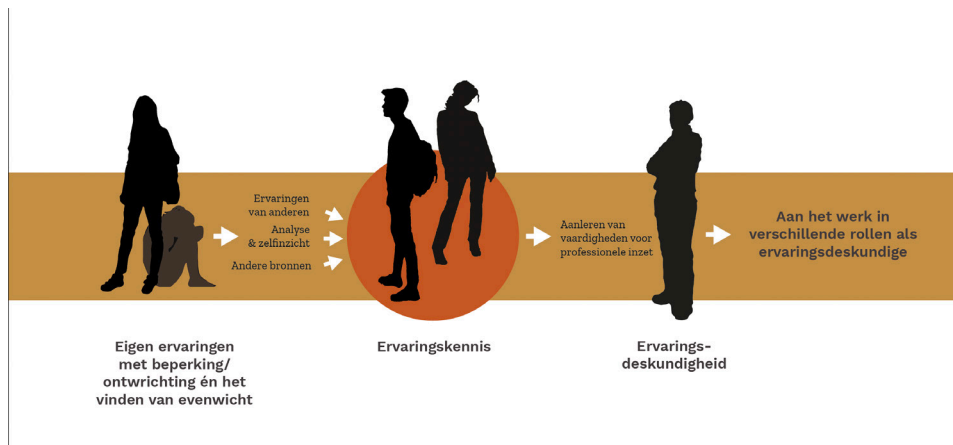
<sup>4</sup> Herstellen betekent in deze context dat iemand nieuwe betekenis kan geven aan zijn leven en een betekenisvolle rol kan vervullen in de samenleving. Kortom het (leren) leven met een ontwrichtende aandoening, beperking of kwetsbaarheid.

<sup>5</sup> Bron: [Startnotitie-Ervaringsdeskundigen-in-het-sociaal-domein \[MOV-13952652-1.0\].pdf \(movisie.nl\)](#).

<sup>6</sup> Bron: [Ervaringskennis.pdf \(movisie.nl\)](#).

<sup>7</sup> Bron: [Ervaringskennis professionals draagt bij aan betere geestelijke gezondheidszorg | Nieuws | Hogeschool Utrecht \(hu.nl\)](#) en [De verschillende rollen van ervaringsdeskundigen | Nederlands Jeugdinstituut \(nji.nl\)](#).

<sup>8</sup> Bron: [Ervaringsprofessionals® - Human Concern](#).



Illustratie van Frontaal Beeld en Verhaal 2023 (gebaseerd op Hilko Timmer, coördinator Bureau Herstel SBWU in: Van Erp e.a., Basiscurriculum ervaringsdeskundigheid; bouwstenen voor onderwijs en opleidingen voor ervaringsdeskundigen. Utrecht: Trimbos-instituut / Kenniscentrum Phrenos, 2015)

In deze handreiking gaat het om vrijwilligers en beroepskrachten met ervaringskennis of ervaringsdeskundigheid. Voor de leesbaarheid van de handreiking hebben we er voor gekozen om al deze mensen 'ervaringsdeskundigen' te noemen, hoewel zij dus niet allemaal daadwerkelijk ervaringsdeskundig zijn volgens de hiervoor gegeven definitie.

#### **Wat is het onderscheid tussen cliëntperspectief en ervaringsdeskundigheid?**

Het cliëntperspectief komt voort uit de ervaringen van een cliënt binnen, of met een instelling. Hij/zij zet de ervaringskennis in voor andere cliënten en hulpverleners. Een ervaringsdeskundige ontsluit ook de kennis in ervaringen van anderen en kijkt zo over de eigen grenzen van ervaring heen. Het cliëntperspectief kan dus verweven zitten in de ervaringsdeskundigheid.<sup>9</sup>

9 Bron: [318010\\_Toolkit\\_Ervaringsdeskundigheid-2.pdf](#) (verwey-jonker.nl).

#### **Wat is het onderscheid tussen belangenbehartiging en ervaringsdeskundigheid?**

Bij ervaringsdeskundigheid staat het inzetten van de eigen ervaring centraal. Ervaringsdeskundigheid is een onontbeerlijk onderdeel van de belangenbehartiging. Belangenbehartiging kan worden gezien als het strategisch inzetten van gedeelde ervaringen. Bij belangenbehartiging is sprake van een georganiseerde inspanning voor een bepaalde doelgroep. Centraal staat dat mensen/ cliënten zich verenigen en 'tegenkracht' organiseren, bij onder andere de overheid, zorgverzekeraars, koepels van zorgaanbieders. Belangenbehartigers spreken namens de doelgroep en zijn een volwaardige gesprekspartner in bestuurlijke of politieke processen.<sup>10</sup>

#### **Hoe verhoudt de inzet van ervaringsdeskundigheid zich tot de herstelacademies?**

Een herstelacademie is een plek met een aanbod van educatie en zelfhulp gericht op herstel van welbevinden in en na psychische ontwrichting. De herstelacademie biedt de deelnemers vrije ruimte zelf te kiezen uit het aanbod – los van ieders achtergrond en doel. De deelnemers kunnen hun persoonlijke vragen rond pijn, existentie, zingeving, ontwikkeling, inclusie en groei verkennen. De herstelacademie wordt georganiseerd door ervaringsdeskundigen op basis van peer-support. De ontmoeting met peers is een hoopgevende manier om samen te zoeken naar wat voor ieder belangrijk is. De uitgangspunten zijn gelijkwaardigheid en de uitwisseling van eigen ervaringen.<sup>11</sup>

10 Bron: [318010\\_Toolkit\\_Ervaringsdeskundigheid-2.pdf](#) (verwey-jonker.nl).

11 Bron: [Over herstelondersteuning en ervaringsdeskundigheid - Kenniscentrum Phrenos](#) Kenniscentrum Phrenos.



## 2.2. Verschillende rollen

Ervaringsdeskundigen kunnen binnen verschillende contexten en in verschillende rollen actief zijn. Een duidelijke uiteenzetting over de verschillende rollen waarin ervaringsdeskundigen actief zijn, is te vinden in de startnotitie [Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein](#) van Movisie (2018):

### **Ondersteuner, begeleider, maatje, coach**

De rol die het verst is ontwikkeld, vooral in de ggz, is die van 'hulp' in de zin van een ondersteuner, begeleider, maatje, coach, etc. Het idee is dat de ervaringsdeskundige in deze rol een meerwaarde heeft, omdat degene aan kan voelen hoe de innerlijke leefwereld van mensen met soortgelijke ervaringen eruit ziet, en vanuit daar naast mensen kan staan. De ervaringsdeskundige kan daarvoor andere vragen stellen, en op een overtuigende manier het omgaan met stigma, schaamte, incompetentie, onmacht en ongemak begrijpen. Vanuit deze kennis en positie kan de ervaringsdeskundige hulp en ondersteuning bieden. Bovendien kan de ervaringsdeskundige een hoopgevend perspectief inbrengen: in het contact met de ervaringsdeskundige kan bij de cliënt niet alleen bewustzijn van het anders zijn groeien, maar ook hoop en perspectief. De cliënt kan namelijk bij mensen met vergelijkbare problematiek zien dat een ervaringsdeskundige ondanks deze problematiek toch weer functioneert. Dat kan een cliënt hoop geven dat er een weg naar herstel of empowerment mogelijk is. De ervaringsdeskundige vervult hiermee een voorbeeldfunctie. Naast hulp aan een enkel individu, kan een ervaringsdeskundige deze rol ook op groepsniveau vervullen. Een voorbeeld hiervan is 'peersupport'. Al jarenlang bestaan er lotgenoten- en zelfhulpgroepen op verschillende vraagstukken in het sociaal domein, zoals het omgaan met psychiatrische beperkingen, problemen rond armoede en schulden, mantelzorg, verslaving, etc.

### **Beleidsbeïnvloeder**

Er zijn veel plaatsen in het sociaal domein waar men ervaringsdeskundigen en/of mensen met ervaringskennis betreft bij beleidsvoorbereiding, -uitvoering en/of -evaluatie. De beïnvloeding van beleid kan zowel gaan om beleid van de overheid, als van instellingen. Professionals en bestuurders kunnen ervaringskennis gebruiken om (beleid over) hulp en ondersteuning te bieden die beter aansluit bij de behoeften en noden van mensen met een beperking of aandoening. Als gemeenten of instellingen in bredere zin belang hechten aan de input van ervaringskennis in het beleidsproces, dan vraagt dat om andere vormen om dit meedenken en -doen te organiseren.

Concrete voorbeelden hiervan zijn te vinden in de brochure ['Ervaringskennis in beleid'](#). Hierin staat per fase van het gemeentelijke beleidsproces beschreven hoe ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid optimaal kunnen worden benut.

### **Deskundigheidsbevorderaar**

Als ervaringskennis een aparte kennisbron is, ligt het voor de hand dat deze gericht wordt ingezet. In het onderwijs, beleid en sociale wijkteams zijn ervaringsdeskundigen in deze rol te vinden. In met name het beroepsonderwijs komen er steeds meer ervaringsdeskundigen die een onderdeel van het lesprogramma invullen, als co-docent. Omdat hun verhalen iets wezenlijks toevoegen aan de kennis die de docent uit theorie en geobjectiveerde kennis over kan brengen. Dit geldt ook voor zittende professionals. Als ervaringsdeskundigen aan een hulpverlenersteam worden toegevoegd, is dat deels om de collega's te informeren, maar ook om hen feedback te geven op hun handelen. Of wijkteams vragen scholing aan een ervaringsdeskundige, al dan niet in combinatie met een hulpverlener. Tot slot bieden ervaringsdeskundigen deskundigheidsbevordering aan beleidsmedewerkers.



### Onderzoeker

Ervaringsdeskundigen zijn soms betrokken bij onderzoek in het sociaal domein. Dat kan al bij het opstellen van de onderzoeksagenda. De inbreng van ervaringsdeskundigen heeft dan als doel ervoor te zorgen dat de beoogde onderzoeken gaan over vragen die daadwerkelijk relevant zijn voor mensen in kwetsbare posities. Ook bij de uitvoering van het onderzoek kunnen ervaringsdeskundigen een rol spelen: adviserend of als mede-onderzoeker. Dit kan een principiële keuze zijn voor betrokkenheid van de doelgroep (niet over maar met hen), maar ook een manier om betere onderzoeksresultaten te krijgen. Dit laatste kan het geval zijn wanneer onderzoekers met ervaringskennis beter in staat zijn de betreffende doelgroep te bereiken en/of te bevragen.

(In dit document van ZonMw vind je vijf tips voor wanneer je samen met jongeren onderzoek doet: [019\\_093\\_JEUGDPARTICIPATIE\\_WEB\\_LOSSE\\_PAGINAS\\_DEF.pdf](#) ([zonmw.nl](#)))

### Initiator van vernieuwing

Naast de bovengenoemde formele rollen, nemen sommige ervaringsdeskundigen de rol van innovator op zich. Zij signaleren tekorten in het aanbod van de bestaande hulpverlening en ontwikkelen alternatieven. Voorbeelden hiervan zijn onder andere de zelfregie-centra. Vanuit eigenschappen als vindingrijkheid, ondernemerschap en doorzettingsvermogen zetten ervaringsdeskundigen nieuwe initiatieven op die nauw aansluiten bij de ervaring van de leefwereld.

Hiernaast is er in de literatuur nog een andere indeling te vinden, namelijk op basis van verschillende relationele rollen. Binnen deze indeling worden de rollen van de ervaringsdeskundige aangeduid als 'bruggenbouwer', 'bondgenoot', 'veranderaar', 'luis in de pels' of 'rolmodel'.<sup>12</sup>

De vijf relationele rollen:

- **Bruggenbouwer:** De ervaringsdeskundige zal een brug slaan tussen cliënt en hulpverlener, in twee richtingen. Het kan gaan om mensen aan te sporen tot zorg, maar ook om de zorgverlener aan te moedigen tot overleg over keuzemogelijkheden in de behandeling.
- **Bondgenoot:** De ervaringsdeskundige is vooral een bondgenoot van cliënten, een soort belangenbehartiger en vertrouwenspersoon. De gedeelde grond van vergelijkbare ervaringen biedt begrip, herkenning en erkenning voor dat wat moeilijk te verwoorden, uit te leggen en te verdragen is.
- **Veranderaar:** De nadruk in deze rol ligt op de verandering van de opvattingen over en cultuur rondom jeugdhulp en de zorg. De ervaringsdeskundige verkent met cliënten en medewerkers nieuwe opvattingen en mogelijkheden.
- **'Luis in de pels':** De ervaringsdeskundige heeft de rol om kritisch en spiegelend de zorg te verbeteren. Zijn kennis van binnenuit van belemmerende en 'stigmatiserende' aspecten van zorg is een onmisbaar element voor het verbeteren van zorg.
- **Rolmodel:** De ervaringsdeskundige is ook een voorbeeld van hoe het ook kan. Zowel cliënten als medewerkers zien dat de ervaringsdeskundige een voorbeeld kan zijn van hoe het ook kan. Cliënten kunnen opkijken tegen iemand die het allemaal heeft meegemaakt en die goed terecht is gekomen. Dit kan lotgenoten motivatie en kracht geven en hen op weg helpen naar waar zij heen willen. Medewerkers kunnen ervaren hoe je cliënten ook op een andere manier kan bejegenen. In deze rol kan de ervaringsdeskundige ook bijdragen aan het normaliseren van de jeugdhulp.<sup>13</sup>

Zie ook [deze animatie](#) voor een uitleg over deze vijf rollen.<sup>14</sup>

12 Bron: [Welke rollen kun je als ervaringsdeskundige vervullen?](#) - Niets Over Ons Zonder Ons.

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

14 Bron: [Welke rollen kun je als ervaringsdeskundige vervullen?](#) - Niets Over Ons Zonder Ons.

Verder zien we dat ervaringsdeskundigen in de praktijk ook in andere soorten functies werkzaam zijn, bijvoorbeeld als coördinator of projectmanager.

### 2.3. Professionalisering van het vak van ervaringsdeskundige

In de professionalisering van het vak van ervaringsdeskundige zijn belangrijke stappen gezet. Er is bijvoorbeeld een [beroepscompetentieprofiel](#), er zijn opleidingen en er is een [Vereniging van Ervaringsdeskundigen](#) die de ontwikkeling en belangen van de beroepsgroep behartigt. Ook is er een [kwaliteitssysteem voor ervaringsdeskundigen in de ggz](#) ontwikkeld. Het kwaliteitssysteem is gericht op het professionaliseren en borgen van de kwaliteit van de beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigen bij het bieden van goede zorg. Een onderdeel van dit omvangrijke project is de ontwikkeling van de [generieke module Ervaringsdeskundigheid](#). Deze biedt handvatten om het werk van ervaringsdeskundigen te ondersteunen als ook de implementatie van ervaringsdeskundigheid te ondersteunen en te verbeteren.

Professionalisering draagt bij aan de erkenning van de functie van de ervaringsdeskundige en is ook van belang voor het herstel van de ervaringsdeskundige zelf. De erkenning biedt daarnaast kans op een stabiel en toereikend inkomen en eventuele doorgroeimogelijkheden voor ervaringsdeskundigen. Tegelijkertijd ligt er een risico in het steeds verder professionaliseren: de ervaringsdeskundige kan zijn waardevolle positie als buitenstaander verliezen. En die rol lijkt juist nodig om vertrouwen van een jongere te krijgen (Lenkens, 2019).<sup>15</sup> Verder is er het afgelopen decennium steeds meer discrepantie ontstaan tussen 'gewone' ervaringsdeskundigen en de geprofessionaliseerde ervaringsdeskundigen die een opleiding hebben gevolgd en zich richten op het

15 TvO-2019-5-De-ervaringsdeskundige-2.0.pdf.

beroepscompetentieprofiel. Vanuit een deel van de ervaringsdeskundigen klinkt kritiek op het feit dat er steeds meer eisen gesteld worden aan ervaringsdeskundigen, omdat het mensen uitsluit en wegen afsnijdt van ervaringsdeskundigen die al goed werk verzetten.<sup>16</sup>

16 Bron: Professionalisering ervaringsdeskundigen is doorgeslagen – Sociale Vraagstukken.

# 3 Wat kan de toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigheid zijn?

In dit hoofdstuk gaan we in op de toegevoegde waarde van het inzetten van ervaringsdeskundigheid. We bespreken hierbij de ervaringen met het inzetten van ervaringsdeskundigen, wat er vanuit onderzoek is aangetoond over de effecten van het inzetten van ervaringsdeskundigen en welke effecten er mogelijk zijn. We sluiten dit hoofdstuk af met goede voorbeelden van de inzet van ervaringsdeskundigheid in jeugdhulp in Gelderland en vanuit elders in het land.

## 3.1. Ervaringen met het inzetten van ervaringsdeskundigen

In de literatuur worden veel positieve ervaringen met het inzetten van ervaringsdeskundigen benoemd:

- Ervaringsdeskundigen staan dicht bij de belevingswereld van cliënten en zijn in staat deze wereld te vertalen voor professionals.
- Ervaringsdeskundigen verhogen de sensitiviteit van professionals voor de zorgbehoeften van cliënten.
- Ervaringsdeskundigen hebben een voorbeeldfunctie en zijn op deze manier een geloofwaardige bron van hoop.

- Ervaringsdeskundigen zijn in staat om stigmatisering tegen te gaan door middel van informatievoorziening en het fungeren als rolmodel.<sup>17</sup>

Een geïnterviewde medewerker van Ixta Noa beschrijft de meerwaarde van het inzetten van ervaringsdeskundigen als volgt: *"Belangrijk is dat mensen weten dat ze niet alleen zijn, dat iemand weet dat ie niet de enige is die iets heeft meegemaakt, denkt of voelt. En dat er ook andere uitzichten zijn dan iemand zelf voor ogen heeft. Dat er ook nog andere uitwegen zijn. Belangrijk is dat een ervaringsdeskundige dat zichtbaar kan maken: er is een keer een einde, je gaat die berg ook weer een keertje af."*

## 3.2. Onderzoek naar het effect van het inzetten van ervaringsdeskundigen

Tegelijkertijd zijn de effecten van het inzetten van ervaringsdeskundigen nog niet hard aangetoond; er is nog nauwelijks systematisch onderzoek gedaan naar de effecten van de inzet van ervaringsdeskundigheid. In het rapport *Gelijkwaardig, eigen en wijs Jongeren aan het woord over ervaringsdeskundigheid in de jeugdzorg* (2021) van Stichting ExpEx, Stichting Alexander & Nederlands Jeugdinstituut,<sup>18</sup> wordt een overzicht gegeven van wat er vanuit het beschikbare onderzoek bekend is. Volgens de auteurs gaan de onderzoeken die er zijn vooral over ervaringsdeskundigen in de ggz of verslavingszorg, zijn deze vooral in het buitenland uitgevoerd, of niet recent uitgevoerd. Gezien de kwaliteit van de onderzoeken, de context waarin de onderzoeken zijn gedaan en de verschillen in gevonden resultaten concluderen de schrijvers dat zij geen harde conclusies kunnen trekken over de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid

<sup>17</sup> Bron: [Startdocument-over-ervaringsdeskundigheid-in-de-jeugdhulp2.pdf \(jso.nl\)](#).

<sup>18</sup> Bron: [SA\\_Rapport GEWoon v03.qxp\\_Rapport GEWoon \(nji.nl\)](#).

in de jeugdhulp. Zij pleitten dan ook voor meer onderzoek naar deze meerwaarde en het effect van inzet ervaringsdeskundigheid in de jeugdhulp.<sup>19</sup> Wel geeft de informatie in het rapport richting over welke effecten het inzetten van een ervaringsdeskundige *mogelijk* heeft. Deze hebben we hieronder op een rijtje gezet.

In relatie tot de hulpverlening:

- Afname zorggebruik.
- Grotere behandelmotivatie (bij cliënten).
- Bevordering behandeltrouw.
- Tevredenheid over de hulp.
- Verhogen van de sensitiviteit van professionals voor de (zorg)behoeften van de cliënt.

In relatie tot het functioneren van de cliënt in de maatschappij:

- Het ervaren van meer sociale steun door cliënten.
- Beter sociaal en maatschappelijk functioneren van cliënten.
- Meer gebruik maken van sociale steunsystemen.
- Betere integratie in de maatschappij.
- Het behouden van werk of volgen en afronden van een opleiding.
- Empowerment.
- Meer vertrouwen in de toekomst hebben.
- Meer mentale veerkracht ontwikkelen.
- Grotere acceptatie van psychische klachten.<sup>20</sup>

<sup>19</sup> <https://www.nji.nl/sites/default/files/2021-06/Gelijkwaardig%2C-eigen-en-wijs.pdf>.

<sup>20</sup> Bron: SA\_Rapport GEWoon v03.qxp\_Rapport GEWoon (nji.nl).

### 3.3. Mooie voorbeelden van de inzet van ervaringsdeskundigheid in jeugdhulp

Hieronder volgen een aantal goede voorbeelden van de inzet van ervaringsdeskundigheid in jeugdhulp uit Gelderland en vanuit elders uit het land.

#### **JongerenNetwerk<sup>21</sup>**

Het JongerenNetwerk is een Gelders vrijwilligersnetwerk van jongeren met ervaring in de (jeugd)hulpverlening. Het zijn jongeren met cliënt- en jongerenperspectief tot jongeren met ervaringsdeskundigheid. Dit brede scala is belangrijk: sommige jongeren willen hun mening delen en sommige jongeren willen bruggen bouwen. Beiden zijn heel waardevol. Het netwerk heeft als doel om door middel van ervaringsdeskundigheid andere jongeren in vergelijkbare situaties te ondersteunen en te helpen door middel van:

- 1 op 1 begeleiding van jongere door ervaringsdeskundige – Jongeren die net uit de hulpverlening komen hebben regelmatig behoefte aan ondersteuning. Het JongerenNetwerk biedt deze jongeren laagdrempelig hulp aan.
- Gastlessen – De ervaringsdeskundigen geven gastlessen op middelbare scholen en het MBO. Ze delen hun persoonlijke verhalen in de klas, waardoor leerlingen zich vrijer voelen om eigen ervaringen te delen en de drempel om hulp te zoeken verlaagd wordt.
- Beleid/advies – De ervaringsdeskundigen werken samen met gemeenten en zorgaanbieders. Ze schrijven adviezen om de hulpverlening en ondersteuning voor jongeren te verbeteren.

<sup>21</sup> Home pagina - Het JongerenNetwerk.

De ervaringsdeskundigen in het JongerenNetwerk vormen samen een community. Er worden inhoudelijke trainingen gegeven, gesprekken over wat beter kan, maar er is vooral ook ruimte om elkaar te steunen. Iedereen mag zichzelf zijn. Dat is belangrijk voor het JongerenNetwerk en de ontwikkeling van de ervaringsdeskundigen.

Het JongerenNetwerk heeft impact. De gastlessen zorgen er bijvoorbeeld voor dat jongeren praten over problemen en tijdig passende hulp krijgen. In de 1-op-1 begeleiding ontwikkelen jongeren zich verder, leren ze zichzelf beter kennen en zijn ze in staat om tekenen van terugval te herkennen. Projectmedewerker Rudi Manhoef benadrukt in een interview de meerwaarde die het JongerenNetwerk hierin heeft: *'De ervaringsdeskundigen zijn laagdrempelig bereikbaar via de app of telefoon. Het is geen negen tot vijf baan. ... Als je dan 's avonds een half uurtje kan bellen met 'hey, het komt goed, ik heb dit ook ervaren', dat scheelt heel veel. Dit preventie te werk gaan, voorkomt crisis. Dat is de meerwaarde van het JongerenNetwerk.'*

Daarnaast heeft het JongerenNetwerk impact op de ontwikkeling van beleid. Ervaringsdeskundige Carmen Swiers zegt hier het volgende over: *'Het JongerenNetwerk kan worden ingezet in de oriënterende fase van beleid. Dat betekent dat het cliëntperspectief gehoord wordt, voordat er aan de achterkant al allemaal dingen vast staan. Bijvoorbeeld: wat betekent de hervormingsagenda en wat vinden wij als ervaringsdeskundigen de belangrijkste pilaren waar de gemeente zich op moet focussen. Dan heb je veel invloed. Dat is een meerwaarde voor beleidsvorming.'*

### Team ED<sup>22</sup>

Team ED is een Gelders vrijwilligersproject binnen de Zorgregio Midden IJssel Veluwe Oost. Een team bestaande uit 16 ervaringsdeskundigen, gedreven door eigen ervaringen in de (jeugd)hulpverlening, verslavingszorg en GGZ, biedt ambulante ondersteuning aan jongeren. De vraag 'Hoe was ik zelf graag

geholpen toen ik als jongere in de hulpverlening zat?' staat centraal in de manier van werken.

De ervaringsdeskundigen bieden verbinding en vertrouwen. Team ED begrijpt jongeren op een dieper niveau en biedt een waardevolle aanvulling op de traditionele hulpverlening. Projectcoördinator Denise de Jonge zegt hier in een interview het volgende over: *'De meerwaarde van Team ED is de onvoorwaardelijke volwassenen in het leven van de jongere, waarbij een half woord genoeg is. Dat je niet veel uit hoeft te leggen, omdat de ervaringsdeskundige het gelijk begrijpt.'*

De betrokkenheid van de ervaringsdeskundigen bij de jongeren is vaak langdurig (zolang als de jongere het wenst) en intensief. Er wordt van de ervaringsdeskundigen inzet en betrokkenheid verwacht. Coördinator Steven Siebrand benadrukt de invloed hiervan op de selectieprocedure: *'Het werven van ervaringsdeskundigen is lastig, omdat we veel vragen van mensen. Qua tijd, motivatie, big five (wonen, school/werk, inkomen, welzijn, support) op orde hebben. Van de 30 aanmeldingen zijn er 12 geschikt voor de training. We zijn blij als we daar de helft van overhouden aan het einde van de training. Het is niet gemakkelijk om een kwetsbare jongere te ondersteunen.'*

Deze hoge mate van inzet en betrokkenheid van de ervaringsdeskundigen leidt tot positieve uitkomsten. Het monitoren van effecten van het werk van Team ED wordt op verschillende manieren gedaan, bijvoorbeeld door tweewekelijkse korte evaluatiegesprekken, afsluitende gesprekken, onderzoek en effectencalculaties. De jongeren zijn tevreden met de ondersteuning die ze ontvangen van Team ED. Steven Siebrand vertelt dat deze tevredenheid bevestigd wordt door diverse effectencalculaties en onderzoeken bij Team ED: *'Naast het feit dat het inzetten van een ervaringsdeskundige in de lijn goedkoper is, is het belangrijkste dat je ziet in de effectencalculaties dat het welzijn van de jongere verbetert. Je ziet dat het aan het begin een dikke onvoldoende is – rond de vier – en na onze ondersteuning zitten ze rond de acht of hoger. Daar zie je goed wat het werk van Team Ed doet.'*

<sup>22</sup> Home - Team ED 16.

### Zo & Meer<sup>23</sup>

Zo & Meer bestaat – onder verantwoordelijkheid van Jeugdbescherming Gelderland – uit 10 ervaringsdeskundigen. Op het moment zijn deze ervaringsdeskundigen actief op verschillende terreinen:

- Beleidsontwikkeling – Instanties doen actief een beroep op de ervaringsdeskundigen van Zo & Meer om een bijdrage te leveren aan beleidsontwikkeling. Bijvoorbeeld bij de G7 – een samenwerking tussen de zeven Gelderse jeugdregio's om specialistische jeugdhulp te borgen – in het kader van de ontwikkeling van Jeugdzorg Plus.
- Ondersteuning voor jongeren – Zo & Meer heeft een maatjesproject, waarbij ze jongeren die jeugdhulp krijgen aanvullende ondersteuning bieden. De insteek van de ervaringsdeskundigen is vaak: hoe ik heb het gehad, zo hoeft een ander het niet te hebben. Via het maatjesproject dragen de ervaringsdeskundigen actief bij aan het voorkomen van vervelende ervaringen voor andere jongeren.
- Klachtenafhandeling Jeugdbescherming Gelderland Zuid - Er zijn twee ervaringsdeskundigen in dienst bij Jeugdbescherming Gelderland Zuid die meedenken bij het afhandelen van klachten.
- Advies aan collega's van Jeugdbescherming Gelderland – Ervaringsdeskundigen worden door collega's geraadpleegd voor advies op diverse terreinen. Bijvoorbeeld of een plan van aanpak begrijpelijk is voor de jongere, of op welke manier je het best een gesprek kan voeren met de jongere.

23 Zo & Meer heeft nog geen website. Hier wordt aan gewerkt.

Ervaringsdeskundige Mark vertelt in een interview over de meerwaarde van Zo & Meer: *'Zo & Meer zet op veel verschillende manieren ervaringsdeskundigheid is. De meerwaarde hiervan is het positief veranderen van de zorg en daarnaast het zijn van een steunpilaar voor jongeren. Jongeren zijn dolblij dat ze een ervaringsdeskundige hebben om tegen aan te leunen.'*

Inmiddels weten de medewerkers van Jeugdbescherming Gelderland en andere instanties dat Jeugdbescherming Gelderland ervaringsdeskundigen in huis heeft. Succesverhalen met een positieve opbrengst worden onderling met elkaar gedeeld, waardoor er een sneeuwbal effect ontstaat. Men is enthousiast is over de bijdrage en opbrengst van het werk van Zo & Meer. Meriam Bourne, portefeuillehouder ervaringsdeskundigheid Jeugdbescherming Gelderland, vertelt daarover het volgende: *'Zo & Meer groeit snel. We worden steeds meer en herhaaldelijk gevraagd, zowel intern als extern. De meerwaarde van ervaringsdeskundigheid is inmiddels bekend. Maar we willen nog meer groeien. Daarom heet het ook Zo & Meer: zo staat het er nu voor, dit doen we allemaal al, maar we willen meer. ... We willen dat het normaal wordt om met ervaringsdeskundigen samen te werken.'*

### ExpEx<sup>24</sup>

Een goed voorbeeld van een platform van waaruit jongeren met ervaring in de jeugdhulp worden getraind en ingezet als ervaringsdeskundige is ExpEx. Het doel van het ExpEx platform is de jeugdzorg te verbeteren vanuit het perspectief van jongeren zelf. De organisatie wil dat de inzet van ervaringsdeskundigheid in de zorg aan jeugd vanzelfsprekend is. En dat jongeren net zo'n stevige positie kunnen innemen als volwassenen in het veld.

24 Home – Stichting ExpEx.

ExpEx wil dat ervaringsdeskundige jongeren zich zo breed mogelijk kunnen inzetten, bijvoorbeeld als ervaringsmaatje, vraagbaak, luisterend oor, adviseur, meedenker of voorlichter. Dat doet ExpEx door te stimuleren en faciliteren dat jongeren uit de jeugdzorg worden getraind als ervaringsdeskundige. Zodat zij kunnen bijdragen aan de transformatie van de jeugdhulp door projecten op te zetten en hun expertise te delen. ExpEx zijn Experienced Experts: getrainde jongeren die zelf ervaring hebben in de jeugdhulp en zich inzetten voor het verbeteren van de jeugdhulp.<sup>25</sup>

De geïnterviewde coördinator van ExpEx zegt over de meerwaarde hiervan: *"ExpEx veel effect voor de Experienced Experts zelf. Ze kunnen een negatieve ervaring omzetten in iets positiefs. Persoonlijke ontwikkeling van de jongeren/ExpEx zelf vind ik de mooiste meerwaarde. Ze kunnen een netwerk opbouwen, het helpt voor hun eigen herstel dat zij zien dat anderen vergelijkbare dingen hebben meegemaakt".*

### Levvel<sup>26</sup>

Vanaf 2020 heeft Levvel (een organisatie voor Specialistische jeugdhulp en jeugdGGZ) een Programma Ervaringsdeskundigheid (EKT). Dit bestaat uit drie vaste leden en is onder de directie gepositioneerd als een zelfsturend team. Het team houdt zich bezig met de implementatie en emancipatie van ervaringskennis- en deskundigheid Levvel breed. Het sluit aan bij beleids-overleggen, biedt stageplekken voor ervaringsdeskundigen in opleiding, re-integratie plekken voor collega's die zijn uitgevallen en geeft medewerkers de training 'Levvelen met ervaringskennis'.

Tijdens de training 'Levvelen met ervaringskennis' bouwen de medewerkers van Levvel collectieve ervaringskennis op door onderling ervaringen uit te wisselen. Er wordt gereflecteerd op het delen en inzetten van ervaringskennis en geleerd om ervaringskennis (naast praktijk- en wetenschappelijke kennis) in het werk en binnen Levvel beter te positioneren.

Ook werken er binnen Levvel ervaringsdeskundigen met een specifieke functie op de klinieken en in het HOT team (het ondersteuningsteam van Levvel met medewerkers zonder SKJ registratie<sup>27</sup>). Daarnaast zijn er ervaringsdeskundigen aangenomen voor in de gebiedsteams (gebiedsgerichte specialistische jeugdzorg). In 2022 is het EKThuis opgezet, een herstel huiskamer voor ouders, jongeren en naasten. Hier zijn participatiegroepen actief, starten cliënten eigen projecten en dat alles met ondersteuning van ervaringsprofessionals.<sup>28</sup>

Op de website van Levvel<sup>29</sup> staat over de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigheid bij Levvel het volgende: *Ervaringsdeskundigen zorgen ervoor dat onze hulpverlening verbetert op basis van wat we kunnen leren uit ervaringskennis. En dat onze organisatieontwikkelingen aansluiten op de leefwereld van jongeren en gezinnen.*

25 Bronnen: interview met de landelijke coördinator en trainer van ExpEx en [Home – Stichting ExpEx](#).

26 [Levvelen met ervaringskennis | Levvel](#).

27 Het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) is het beroepsregister voor jeugdprofessionals in Nederland.

28 Bronnen: [Levvelen met ervaringskennis | Levvel](#) en het document Levvelen in de Jeugdzorg: inzet van ervaringskennis- en deskundigheid binnen Levvel.

29 [Levvelen met ervaringskennis | Levvel](#).



## 4 Randvoorwaarden bij inzet ervaringsdeskundigheid

Wanneer je ervaringsdeskundigen inzet, is het belangrijk om te zorgen dat belangrijke randvoorwaarden op orde zijn. Dat dit gebeurt, is geen vanzelfsprekendheid. Zo blijkt uit een rapport van Stichting ExpEx, Stichting Alexander & Nederlands Jeugdinstituut (2021)<sup>30</sup> waarvoor jongeren die als ervaringsdeskundige worden ingeschakeld geïnterviewd zijn, dat zij vaak oplopen tegen onduidelijke doelen, onuitgesproken verwachtingen en vooroordelen van professionals en beleidsmakers. Ook missen de ervaringsdeskundige jongeren soms begeleiding of intervisie vanuit de organisaties die hen inschakelen.

In de dit hoofdstuk geven we informatie over de randvoorwaarden die belangrijk zijn wanneer je ervaringsdeskundigheid inzet.

### 4.1. Start met een gedegen voorbereiding

Allereerst moeten vragers van ervaringsdeskundigheid (opdrachtgevers) in staat zijn om visie en draagvlak te kunnen creëren voor het inzetten van ervaringsdeskundigheid. Daarnaast moeten zij in samenwerking met betrokkenen, duidelijke rollen en taken kunnen creëren en verwachtingen van ervaringsdeskundigheid kunnen managen. Tevens dienen zij in staat te zijn om voor de benodigde randvoorwaarden te zorgen binnen de organisatie.<sup>31</sup>

<sup>30</sup> Bron: [SA\\_Rapport GEWoon v03.qxp\\_Rapport GEWoon \(nji.nl\)](#).

<sup>31</sup> Bron: [318010\\_Toolkit\\_Ervaringsdeskundigheid-2.pdf \(verwey-jonker.nl\)](#).

Een belangrijke valkuil is om te snel van start te gaan met het inzetten van ervaringsdeskundigheid, zonder dat eerst is gewerkt aan het creëren van draagvlak in de organisatie. Als deze stap wordt overgeslagen, kan er sprake zijn van onvoldoende commitment binnen de organisatie, waardoor concrete afspraken over rollen, taken, verwachtingen en randvoorwaarden niet kunnen worden gemaakt of geborgd. Het vraagt gedegen voorbereiding, tijd/menskracht en facilitering om ervaringsdeskundigen in te zetten binnen een organisatie.<sup>32</sup>

Movisie heeft een handreiking geschreven over kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen. In deze handreiking is veel nuttige informatie te vinden over de verkennende en voorbereidende activiteiten die nodig zijn om in een organisatie ruimte te maken voor ervaringsdeskundigen. Er worden onder andere handvatten geboden voor de verkenningfase, en praktische tips gegeven voor het daadwerkelijk voorbereiden van de organisatie en de medewerkers. Het voorbereiden gebeurt in drie fasen: het creëren van een veranderklimaat; het betrekken en toerusten van de organisatie, en het volhouden en borgen van de verandering. Deze handreiking helpt maatschappelijke organisaties en gemeenten die met ervaringsdeskundigen willen gaan samenwerken op weg. Zie: [Kwartiermaken-voor-ervaringsdeskundigen-2022\\_0.pdf\(movisie.nl\)](#).

De 'Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg' (2012) biedt houvast 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.

<sup>32</sup> Bron: [318010\\_Toolkit\\_Ervaringsdeskundigheid-2.pdf \(verwey-jonker.nl\)](#).

Ook heeft het Nederlands Jeugd Instituut een interessante videoserie gemaakt over de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en jeugdprofessionals, zie: [Videoserie: Samenwerking ervaringsdeskundigen en jeugdprofessionals | Nederlands Jeugdinstituut \(nji.nl\)](#).

Verder is op de website van het Nederlands Jeugd Instituut een mooi overzicht van tips te vinden, over waar je op kunt letten als je ervaringsdeskundige jongeren inzet in de jeugdhulp. Zie: [Tips voor inzetten ervaringsdeskundigheid | Nederlands Jeugdinstituut \(nji.nl\)](#).

Verder heeft Movisie heeft verkennend onderzoek gedaan naar de rol en meerwaarde van ervaringsdeskundigen in de sociale wijkteams, met hierin ook aandacht voor de bevorderende en belemmerende factoren en randvoorwaarden hierbij. Voor meer informatie hierover zie: [De-rol-en-meerwaarde-van-ervaringsdeskundigen-in-sociale-wijkteams.pdf \(movisie.nl\)](#).

De Participatiematrix is een handig middel voor vragers van ervaringsdeskundigheid (opdrachtgevers) waarmee zij met ervaringsdeskundigen het gesprek aan kunnen gaan over de gewenste rol in een (onderzoeks)project. Aan de hand van de participatiematrix kunnen zij heldere afspraken maken over de precieze betrokkenheid van ervaringsdeskundigen in een project, waardoor de verwachtingen over en weer beter op elkaar zullen zijn afgestemd. Zie: [Participatiematrix – UMC Utrecht](#).

## 4.2. Selectie-eisen

Ervaringsdeskundigen kunnen werken in verschillende dienstverbanden: vanuit een platform van ervaringsdeskundigen, als 'losse' ZZP-er, of in dienst van een organisatie zoals een jeugdhulpinstelling of gemeente. Bij het aantrekken en selecteren van nieuwe ervaringsdeskundigen is het van belang om vooraf goed in kaart te brengen wat het doel is van de inzet van een ervaringsdeskundige, en op basis hiervan te bepalen welke competenties

of vaardigheden van een ervaringsdeskundige nodig zijn. Deze dienen aan te sluiten bij de te vervullen rollen en contexten waarbinnen de ervaringsdeskundigen worden ingezet. Daarnaast is het belangrijk om na te denken over welke specifieke ervaringen de ervaringsdeskundigen dienen te beschikken. En wordt verwacht dat iemand ervaringskennis heeft of ervaringsdeskundig is? Ook is het noodzakelijk dat de ervaringsdeskundigen ver genoeg zijn in hun eigen herstel en hierin voldoende zelfinzicht hebben, dat ze weten waar hun grenzen liggen, en vaak ook dat zij zelfregie versterkend kunnen werken (dit laatste is vooral van belang in de rol van ondersteuner/ begeleider/maatje/coach).<sup>33 34</sup>

### Mate van herstel

Een belangrijke graadmeter om te bepalen of iemand als ervaringsdeskundige aan de slag kan, is de mate van herstel. Slachtoffers moeten het trauma wel te boven zijn. Anders zijn ze niet in staat om te werken met eigen ervaringen ten behoeve van cliënten. Herstel is hierbij iets anders dan 'beter worden'. Het gaat erom dat de problemen hanteerbaar zijn, slachtoffers een positieve identiteit hebben ontwikkeld, de regie over het leven hebben hernomen en weer zinvolle sociaal-maatschappelijke rollen kunnen innemen. Kortom, dat er balans is gevonden na de ontwrichtende situatie als gevolg van bijvoorbeeld kindermishandeling. Sommige ervaringen raakt iemand nooit meer kwijt. Maar het is wel belangrijk om met een bepaalde afstand over je eigen levensverhaal te kunnen praten. Ervaringsdeskundigen bij wie de gebeurtenissen te kort geleden hebben plaatsgevonden, of die onvoldoende zijn hersteld, kunnen hier veel last van krijgen als ze toch aan de slag gaan. Dat is niet alleen vervelend voor de ervaringsdeskundige zelf maar mogelijk ook voor de cliënten en de desbetreffende organisatie. Bron: [handreiking-samen-deskundig.pdf \(vng.nl\)](#).

33 Bron: [318010\\_Toolkit\\_Ervaringsdeskundigheid-2.pdf \(verwey-jonker.nl\)](#).

34 Bron: [220440\\_Handreiking-Ervaringsdeskundigen\\_inzetten.pdf \(verwey-jonker.nl\)](#).

Hieronder geven we het functieprofiel voor een inloopvrijwilliger bij een Praktijkhuis<sup>35</sup> van Ixta Noa als voorbeeld.

*Werken als inloopvrijwilliger in een Ixta Noa Praktijkhuis houdt in dat je:*

- *Ervaring hebt op het gebied van een psychische kwetsbaarheid of verslaving.*
- *In grote mate niet meer gehinderd wordt door de psychische kwetsbaarheid of verslaving.*
- *Het leuk vindt om anderen te begeleiden in hun herstelproces vanuit je eigen ervaring en je eigen ervaring hierbij constructief kan inzetten.*
- *Vaardig bent in het geven en ontvangen van feedback aan collega's en in teamverband.*
- *Bereid bent tot het volgen van intervisiebijeenkomsten en opleidingsmodules.*
- *Bereid bent om administratieve en huishoudelijke taken uit te voeren.*
- *Het leuk vindt om samen te werken met anderen.*

Bij GGNet<sup>36</sup> worden ervaringsdeskundigen die binnen de teams van GGNet werken, geworven middels het plaatsen van een vacature met een functiebeschrijving. Hierin is aandacht voor de harde kant: de opleidingseisen. En de zachte kant: het kunnen kijken naar het eigen handelen, voldoende afstand tot de eigen ervaringen, een teamplayer zijn en communicatieve vaardigheden en leervermogen hebben. Ook een empathische houding en luistervaardigheid zijn belangrijk.<sup>37</sup>

Een voorbeeld van een stappenplan (specifiek op het gebied van de aanpak van huiselijke geweld en kindermishandeling) hoe je de werving en selectie van

<sup>35</sup> Wanneer iemand zelf of iemand in dienst omgeving last ondervindt van een psychische en/of sociaal-emotionele kwetsbaarheid, dan kan degene binnenlopen bij een Praktijkhuis van Ixta Noa. Hier zijn vrijwilligers en medewerkers met ervaringskennis aanwezig die zo zijn opgeleid dat ze degene vanuit hun eigen ervaring met kwetsbaarheid en herstel kunnen ondersteunen.

<sup>36</sup> GGNet is een GGZ-organisatie.

<sup>37</sup> Bron: Interview met de beleidsmedewerker en coördinator van het Herstelcentrum van GGNet.

ervaringsdeskundigen kunt doen als gemeente, is te vinden in hoofdstuk drie van de [handreiking 'Samen deskundig'](#).

### **Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid**

Voor ervaringsdeskundigen die als beroepskracht werkzaam zijn, is het beroepscompetentieprofiel interessant. Het [Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid \(BCP-E\)](#) uit 2013 is grotendeels geschreven vanuit het perspectief van de ggz en verslavingszorg. Dit beroepscompetentieprofiel is in 2022 geactualiseerd en verbreed. De kern van ervaringsdeskundigheid in dit [nieuwe beroepscompetentieprofiel](#) bestaat uit het vermogen om ruimte te maken voor de ontwikkeling van ervaringskennis op het niveau van het individu, de organisatie en de samenleving. In het beroepscompetentieprofiel is een set van competenties die horen bij de beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigen te vinden.<sup>38</sup>

## **4.3. Opleiding en training**

Belangrijk is dat ervaringsdeskundigen goed worden toegerust voor hun inzet. Zorg dan ook naast een goede selectie, voor voldoende training en opleiding voor de ervaringsdeskundigen. Verder blijven ervaringsdeskundigen doorgaans nieuwe collectieve ervaringskennis nodig hebben om hun functie goed te kunnen uitvoeren.<sup>39</sup>

### **Opleidingen en cursussen**

Door heel Nederland worden opleidingen en cursussen aangeboden gericht op het bevorderen van ervaringsdeskundigheid. Het aanbod loopt uiteen. Zo zijn er basiscursussen voor mensen die zich willen oriënteren op het inzetten van hun eigen ervaringen (bijvoorbeeld de cursus 'Werken met Eigen Ervaring').

<sup>38</sup> Bron: [2022-BCP-DEF.pdf \(vved.org\)](#).

<sup>39</sup> Bron: [220440\\_Handreiking-Ervaringsdeskundigen\\_inzetten.pdf \(verwey-jonker.nl\)](#).

Maar er worden ook tal van meerjarige opleidingen tot ervaringsdeskundige aangeboden op mbo- of hbo-niveau gericht op (herstelgerichte) zorg/ondersteuning. Binnen deze opleidingen worden studenten (met ervaring) opgeleid om als professionele ervaringsdeskundige aan de slag te gaan.<sup>40</sup>

#### 4.4. Ondersteuning van de ervaringsdeskundigen

Het is belangrijk dat de ervaringsdeskundigen, net als andere professionals, voldoende ondersteuning krijgen. Dit kan vorm krijgen via uitwisseling met andere ervaringsdeskundigen en/of collega's, door middel van intervisie (om op een methodische manier vraagstukken uit de eigen werkpraktijk te bespreken en te onderzoeken), supervisie<sup>41</sup> of coaching.

De inhoud van de ondersteuning kan zich richten op:

- Het delen van ervaringen (wat gaat goed en niet goed).
- Specifieke competenties van de ervaringsdeskundige (bijvoorbeeld ondersteuning bij de werkplanning of het krijgen van zelfvertrouwen).
- Het geven van informatie over de waarde van ervaringsdeskundigheid (bijvoorbeeld hoe individuele ervaringen naar het collectieve te vertalen).
- Het hanteren van weerstanden van collega's of de organisatie.

Bij de uitwisseling met andere ervaringsdeskundigen of collega's is eerlijke feedback belangrijk. Ook is het van belang om de ondersteuning structureel vorm te geven in de werkomgeving van de ervaringsdeskundige zelf. Een andere mogelijkheid is een samenwerking tussen een ervaringsdeskundige als co-werker met een (andere) professional of door een buddy-systeem waarbij twee collega's/ervaringsdeskundigen aan elkaar worden gekoppeld en elkaar

steunen door het inzetten van hun kennis, ervaringen en het bieden van een luisterend oor. Ook kan een externe coach ingezet worden.<sup>42 43</sup>

Organisaties die ervaringsdeskundigen inzetten, zetten daarbij veelal ook een coördinator in. De coördinator richt zich op het in goede banen leiden van het werk van de ervaringsdeskundige en deze persoon vervult dan ook meestal een belangrijke rol bij het ondersteunen van de ervaringsdeskundigen.<sup>44</sup>

Belangrijk om nog te benoemen is dat ervaringsdeskundigen in bepaalde gevallen extra kwetsbaar zijn door de situatie waarin zij zitten, hetgeen ze hebben meegemaakt of waar zij mee te kampen hebben (bijvoorbeeld een bepaalde ziekte). Belangrijk is dan ook dat er aandacht is voor het bewaken van de eigen grenzen van de ervaringsdeskundigen, en om veel aandacht te besteden aan het welzijn van de ervaringsdeskundigen.<sup>45</sup> Let er verder ook goed op dat de psychologische veiligheid van de ervaringsdeskundigen voldoende geborgd is. Ervaringsdeskundigen krijgen soms te maken met stigma.<sup>46</sup> Het is belangrijk om hier oog voor te hebben en om het onderwerp ervaringsdeskundigheid intern te bespreken; hoe presenteert je het en hoe ga je om met mogelijke stigma's?<sup>47</sup>

42 Bron: [318010\\_Toolkit\\_Ervaringsdeskundigheid-2.pdf](#) (verwey-jonker.nl).

43 Bron: [Kwartiermaken-voor-ervaringsdeskundigen-2022\\_0.pdf](#) (movisie.nl).

44 Bron: [220440\\_Handreiking-Ervaringsdeskundigen\\_inzetten.pdf](#) (verwey-jonker.nl).

45 Bron: [220440\\_Handreiking-Ervaringsdeskundigen\\_inzetten.pdf](#) (verwey-jonker.nl).

46 Stigma is het negatieve beeld dat een groep of samenleving heeft over mensen die afwijken van wat de groep normaal vindt. De groepsnorm wordt bepaald door de mensen met de grootste sociale, economische en maatschappelijke macht. In een proces van stigmatisering krijgen afwijkende individuen het negatieve stigma en worden zij, veelal uit angst, buiten de groep gesloten en gediscrimineerd (Thornicroft 2007; Link e.a., 2001; Goei e.a., 2006). (Bron: [DL019\\_Ervaringsdeskundigheid\\_beroepscompetentieprofiel.pdf](#) (trimbos.nl)).

47 Bron: [318010\\_Toolkit\\_Ervaringsdeskundigheid-2.pdf](#) (verwey-jonker.nl) en [220440\\_Handreiking-Ervaringsdeskundigen\\_inzetten.pdf](#) (verwey-jonker.nl).

40 Bron: [220440\\_Handreiking-Ervaringsdeskundigen\\_inzetten.pdf](#) (verwey-jonker.nl).

41 Supervisie is een individueel leerproces, waarbij wordt ingegaan op de persoonlijke leervragen die iemand heeft ten aanzien van zijn of haar werk. De bedoeling is om te leren onder begeleiding door te reflecteren op eigen werkervaringen.

## 4.5. Beloning en vergoeding

Beloning is belangrijk bij de inzet van ervaringsdeskundigheid. Als het gaat om de inzet van ervaringskennis, dan kan sprake zijn van vrijwillige inzet. Betrokkenen kunnen dan onderling afspraken maken over een onkosten(vergoeding). Bij professionele ervaringsdeskundigheid is in de praktijk vaak sprake van een dienstverband, bijvoorbeeld bij een instelling of een gemeente. De beloning wordt dan bepaald op basis van de functieomschrijving en bijbehorende loonwaardering. Ervaringsdeskundigen kunnen ook hun diensten aanbieden (als ZZP'er), al dan niet via een platform. De markt bepaalt dan de (hoogte van de) beloning voor de inzet.<sup>48</sup>

De prijzen die worden gerekend richting externe partijen voor de diensten van ervaringsdeskundigen (vrijwilligers en beroepskrachten) lopen sterk uiteen. Doorgaans betreft dit maatwerk waarbij de prijs afhangt van het soort opdracht en de rol, competenties en opleiding(en) van de ervaringsdeskundige. Tegelijk hangt de prijs in de praktijk ook af van de opdrachtgever zelf en in hoeverre deze de inzet kan betalen. Voor een organisatie die ervaringsdeskundigen inzet, biedt een eigen tarievenstructuur op basis van de rol die de ervaringsdeskundige heeft binnen een bepaalde organisatie, enige richtlijn voor prijzen richting externe partijen.<sup>49</sup>

### Vergoeding voor beroepskrachten

Er zijn geen specifieke arbeidsvoorwaarden voor een ervaringsdeskundige in het algemeen. Ervaringsdeskundigen kunnen namelijk voor verschillende type organisaties werkzaam zijn: bedrijven, instellingen, overheden, etc.. Daarnaast zijn ook de afgeronde opleidingen van een ervaringsdeskundige bepalend voor de arbeidsvoorwaarden. Het salaris is doorgaans afhankelijk

van leeftijd, ervaring, opleidingen en ook de branche waarin de ervaringsdeskundige aan de slag gaat. Vaak bepalen ervaringsdeskundigen zelf hun eigen arbeidsvoorwaarden en wat ze verdienen wanneer ze als zelfstandig ondernemer werkzaam zijn. Een salarisindicatie voor een ervaringsdeskundige is vrij lastig te geven, omdat deze functie op verschillende manieren en niveaus kan worden ingezet. Daarnaast krijgt iemand in loondienst een ander maand-salaris dan iemand die op basis van uurtarief werkzaam is.<sup>50</sup>

Belangrijk om hierbij te benoemen is dat het terrein van ervaringsdeskundigen volop in ontwikkeling is. Vaak worden ervaringsdeskundigen nog niet marktconform betaald voor hun werk, maar er is een beweging gaande die er naar streeft dat overheden, instellingen en bedrijven het vanzelfsprekend gaan vinden om direct of indirect te betalen voor advies of voorlichting door ervaringsdeskundigen. De Veerkracht Centrale in samenwerking met de koepels van patiënten en cliëntenorganisaties Ieder(in), Mind en de Patiëntenfederatie Nederland, is op dit moment bezig met het Project **“Waardering Ervaringsdeskundigen”**. Hierbinnen beschrijven zij de vele manieren waarop ervaringsdeskundigheid in te zetten is. Ook is het de bedoeling om binnen dit project functieprofielen vast te stellen en te bepalen wat daarvoor een ‘marktconforme waarde’ is. Hiernaast is er een verkenning gaande naar de benodigde wijzigingen in het functieboek van de collectieve arbeidsovereenkomst (cao) jeugdzorg, met aandacht voor de ervaringsdeskundige.<sup>51</sup>

### Vergoeding voor vrijwilligers

Organisaties kunnen een vrijwilligersregeling bieden. De ene organisatie geeft een vast bedrag per dagdeel (vrijwilligersvergoeding), een ander vergoedt bijvoorbeeld alleen de reiskosten of de aanschaf van materialen (onkostenvergoeding). Informatie over de onkostenvergoeding vind je [op de website van](#)

48 Bron: 318010\_Toolkit\_Ervaringsdeskundigheid-2.pdf (verwey-jonker.nl).

49 Bron: 220440\_Handreiking-Ervaringsdeskundigen\_inzetten.pdf (verwey-jonker.nl).

50 Bron: Informatie over het beroep Ervaringsdeskundige | Mijnzpp.nl.

51 Bron: Bonden en werkgevers bereiken cao-akkoord jeugdzorg tot en met 2023 (jeugdzorg-werkt.nl).

[de belastingdienst](#). Informatie over hoe hoog de vrijwilligersvergoeding mag zijn zonder dat inkomstenbelasting hoeft te worden afgedragen en zonder dat deze invloed heeft op het bedrag van een eventuele bijstandsuitkering, is te vinden op de website van [de belastingdienst over vrijwilligersvergoedingen](#).

Verder willen we er nog op wijzen dat mensen die een uitkering ontvangen onder bepaalde voorwaarden vrijwilligerswerk mogen doen. Zo mag het vrijwilligerswerk de kansen op betaald werk niet verkleinen of in de weg staan. Op de volgende website is hier meer informatie over te vinden: [Mag ik vrijwilligerswerk doen als ik een uitkering heb? | Rijksoverheid.nl](#).

Wederkerigheid is een heel belangrijk aspect bij vrijwilligerswerk: het vrijwilligerswerk moet voor de vrijwilligers ook iets opleveren. Op de website [Platform Vrijwillige Inzet](#) van Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) vind je veel informatie over alles wat er komt kijken bij het inzetten van vrijwilligers, waaronder het waarderen van vrijwilligers.<sup>52</sup>

## 4.6. Monitoring en evaluatie

Om er voor te zorgen dat de ervaringsdeskundigen optimaal worden ingezet en om knelpunten tijdig te signaleren en te kunnen aanpakken, is het heel belangrijk dat er met regelmaat reflectie plaatsvindt op de inzet van de ervaringsdeskundigen. Dit kan bijvoorbeeld door het organiseren van reflectie- of themabijeenkomsten, waarvoor naast de ervaringsdeskundigen ook reguliere medewerkers kunnen worden uitgenodigd. Het is goed om te reflecteren op de waarde die de ervaringsdeskundige(n) in de organisatie toevoegt en deze in kaart te brengen. Dit geeft mogelijk extra motivatie voor het inzetten van ervaringsdeskundigen en kan ook leiden tot meer draagvlak binnen de organisatie. Daarnaast is het ook goed om samen te reflecteren op het veranderproces

en de kansen en hindernissen of valkuilen daarbij. Bedenk samen hoe je de kansen kunt benutten en de hindernissen kunt nemen om de inzet van ervaringsdeskundigen en de samenwerking met hen, verder te verbeteren.<sup>53</sup>

Belangrijk is hiernaast ook dat er binnen organisaties meer onderzoek gedaan wordt naar de bijdrage van ervaringsdeskundigheid. Lenkens (2019) geeft in een artikel aan dit onderzoek niet alleen zou moeten gaan over de 'harde' resultaten, zoals recidive of het gebruik van hulpverlening, maar ook over wat de jongeren van de ondersteuning vinden. Wordt de ervaring met de hulpverlening hierdoor vaker als positief gezien? Staan de jongeren meer open voor verdere ondersteuning? Ervaren ze minder stigma? En krijgen ze meer zelfvertrouwen in hun eigen herstel door die ervaringsdeskundige?<sup>54</sup> Meer onderzoek na wat werkt, wanneer voor wie en waarom, kan er voor zorgen dat de hulp en ondersteuning van ervaringsdeskundigen in de jeugdhulp (nog) effectiever en efficiënter wordt.

52 Bron: Definitieve Versie-Handreiking-Ervaringsdeskundigen (1).pdf.

53 Bron: [Kwartiermaken-voor-ervaringsdeskundigen-2022\\_o.pdf](#) (movisie.nl).

54 [TvO-2019-5-De-ervaringsdeskundige-2.0.pdf](#).



## 5 Wat werkt wanneer je de inzet van ervaringsdeskundigheid wil verduurzamen?

In dit hoofdstuk gaan we in op wat werkt wanneer je de inzet van ervaringsdeskundigheid wil verduurzamen. We gaan in op hoe je zorgt voor een duurzame positie voor een platform van waaruit ervaringsdeskundigen worden inzet. Op wat belangrijk is voor een duurzame positie bij het inzetten van ervaringsdeskundigen binnen je eigen organisatie. En voor het verkrijgen van een duurzame positie voor het inzetten van ervaringsdeskundigen binnen het gemeentelijke beleid. We baseren ons hierbij met name op de informatie uit de interviews met de medewerkers van organisaties die mensen met ervaringskennis en/of -deskundigheid inzetten.

### 5.1. Een duurzame positie voor een platform van waaruit ervaringsdeskundigen worden inzet

#### Erkenning van de toegevoegde waarde

Voor het verkrijgen van een duurzame positie voor een platform van waaruit ervaringsdeskundigen worden ingezet, is het noodzakelijk dat de toegevoegde waarde hiervan wordt erkent door andere partijen in het veld, zoals opdrachtgevers of subsidieverstrekken. Wat hierbij helpt is wanneer ervaringsdeskundigen zelf of organisaties waar zij zijn ingezet, het verhaal vertellen over de meerwaarde die de inzet van de ervaringsdeskundigen vanuit het platform

heeft. Of om opdrachtgevers zelf te laten ervaren wat deze meerwaarde is. De drie geportretteerde Gelderse initiatieven – Team ED, JongerenNetwerk en Zo & Meer – zijn actief bezig met het uitdragen van de meerwaarde van het werk van de ervaringsdeskundigen. Dit doen ze door te vertellen over hun werkzaamheden en de meerwaarde hiervan op bijvoorbeeld congressen, trainingen, vergaderingen of Intranet (het interne netwerk binnen een organisatie dat toegankelijk is voor alle medewerkers). Een van de initiatieven vertelt over het organiseren van een middag voor medewerkers van Jeugdbescherming Gelderland om de ervaringsdeskundigen nog meer op de kaart te zetten. Tijdens deze bijeenkomst werden de werkzaamheden gepresenteerd, waren er workshops en speeddates om vragen over ervaringsdeskundigheid te beantwoorden georganiseerd, en konden jeugdbeschermers casussen inbrengen waar de ervaringsdeskundigen direct in mee konden denken. Zichtbaar zijn én blijven kost veel tijd en energie, maar werkt goed: de vraag naar ervaringsdeskundigen neemt toe.

Een geïnterviewde medewerker van Ixta Noa zegt het volgende over het creëren van een duurzame positie: *“Onze ervaring is dat het helpt wanneer je over de meerwaarde in gesprek gaat. Ervaringsdeskundigen iets laat vertellen en ook andere organisaties/ontvangers die ervaringsdeskundigen vanuit Ixta Noa hebben ingehuurd. Wat wij vaak doen wanneer een partij op werkbezoek komt, is hen vragen om even aan te sluiten bij de inloop. Dan zijn er ook altijd mensen daar die zelf vertellen over wat hun ervaring is en wat ze eraan gehad hebben.”*

De geïnterviewde coördinator van ExpEx vertelt: *“We geven workshops in de organisatie, waarbij we uitleggen wat ervaringsdeskundigheid is, voorbeelden geven en kansen en knelpunten ophalen voor de inzet binnen de organisatie. We gaan hierbij in gesprek en laten ook ter plekke zien wat het effect is, doordat de ervaringsdeskundige jongeren van ExpEx die hier aan deelnemen er op dat moment voor zorgen dat dit gesprek verandert en aan de aanwezige professionals wordt ook gevraagd hun*



ervaringskennis te delen. We werken stapsgewijs, bieden geen standaard pakket, maar sluiten aan bij wat er al in de organisatie loopt en waar interesse in is.”

Op de website van ExpEx is ook een filmpje te vinden, waarop een aantal mensen die betrokken zijn bij het platform (waaronder ook ervaringsdeskundige jongeren: Experienced Experts) vertellen wat zij zien als de meerwaarde van ExpEx. Zij vertellen hoe Experienced Experts erdoor groeien, zelfverzekender worden, hun netwerk uitbreiden, voor een groep durven staan, iets kunnen doen om de jeugdhulp te verbeteren en er soms ook betaald werk aan over houden. Zie: [De meerwaarde van ExpEx – Stichting ExpEx](#).

Op de website van ExpEx staan daarnaast mooie voorbeelden van ervaringen van opdrachtgevers met ExpEx: Zie [Ervaring met ExpEx – Stichting ExpEx](#). Hieronder volgen twee voorbeelden ter illustratie.

Erik Gerritsen, secretaris-generaal van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport:

*“Mijn ervaringen met ExpEx zijn uitstekend. Ik geloof erg in de kracht van de inzet van ervaringsdeskundigen. Ten eerste omdat het professionals en bestuurders helpt om echt focus te houden om waar het om draait, op de bedoeling van hun werk. Niets helpt beter om weer te weten waar je het voor doet dan een goed doorleefd verhaal van een ervaringsdeskundig. Ten tweede omdat werken met ervaringsdeskundigen de effectiviteit van de geboden hulp/zorg aanzienlijk verhoogd. In die zin is het gewoon onderdeel van professioneel excellent werken. Ten derde omdat ik zie dat het ook de ervaringsdeskundigen zelf helpt zich verder te ontwikkelen. Drie keer woordwaarde dus! Wat ik meer specifiek van de mensen van ExpEx heb geleerd is dat er een groot verschil is tussen ervaring en ervaringsdeskundigheid. Het is dus best hard werken om ervaringsdeskundige te worden. De mensen die ik bij ExpEx heb leren kennen waren allemaal toppers!”*

Projectleider Aanpak 16-27: Joanne van den Eijnden:

*“Binnen de Landelijke Aanpak 16-27 waren we het er al snel over eens: we zouden niet alleen praten over jongeren, maar ook MET jongeren. Dus jongeren vragen met ons mee te denken en uit de nodigen op bijeenkomsten, omdat het uiteindelijk gaat om jongeren. Toen moesten we alleen nog bedenken hoe we dat gingen doen. De ExpEx waren precies het antwoord dat we zochten: slim en ervaringsdeskundig. Ze konden meepraten aan beleidstafels, snapten waar het over ging, maar vroegen ook als het niet duidelijk was en hadden een duidelijke boodschap als het ging om wat zij zouden willen, voor jongeren als zichzelf. Een eye opener voor ons en voor gemeenten, zo makkelijk kan het zijn om jongeren aan tafel te krijgen.”*

Belangrijk is verder ook dat er vanuit het platform zelf duidelijk wordt gecommuniceerd richting opdrachtgevers waar de ervaringsdeskundigen van meerwaarde zijn en waaruit die meerwaarde bestaat. Een geïnterviewde medewerker van Ixta Noa vertelt: “Soms zien we dat we ingeschakeld worden op het moment dat ze bij de ggz vastlopen in behandeling, dan geven we mee: “Dit kan, maar het helpt als we van te voren bij het traject betrokken worden, zodat we dan al kunnen laten voelen dat iemand niet alleen is, en om schaamte weg te nemen” We laten dus weten dat we daar ook beschikbaar voor zijn. In nieuwe samenwerkingen hebben we dat nu meteen benoemd. Dus direct de meerwaarde van ervaringsdeskundigen benoemen, ook in begin van traject.”

Verder draagt een goede verantwoordingsrapportage richting eventuele subsidieverstrekken ook bij aan de erkenning van de inzet vanuit het platform. Een geïnterviewde medewerker van Ixta Noa vertelt dat ze elk jaar verantwoording afleggen aan de gemeenten die hen subsidiëren. Ze geven hierbij veel informatie, zoals over de openingstijden, bezoekers, gasten in Respijt en de activiteiten die zij organiseren.

Tegelijkertijd geldt dat de meerwaarde van een platform pas kan ontstaan wanneer de kwaliteit van de inzet geborgd is (de randvoorwaarden voor het inzetten van ervaringsdeskundigen dienen op orde te zijn, zie ook hoofdstuk 4). Wanneer dit het geval is, dan kan je dit ook uitdragen richting subsidieverstrekken en opdrachtgevers.

Bij ExpEx zijn zaken geborgd aan randvoorwaarden voor het inzetten van de jongeren met ervaringskennis (de Experienced Experts). De geïnterviewde coördinator van ExpEx zegt hierover: *“De organisaties die onze ervaringsdeskundigen willen inzetten krijgen jongeren die zijn opgeleid en coaching en intervisie krijgen. Ervaringsdeskundigheid is namelijk een vak apart. In sollicitaties check ik bijvoorbeeld hoe reflectief is iemand en hoe iemand omgaat met een andere mening. Bij ExpEx hebben we deze expertise in huis.”*

Bij Ixta Noa hebben ze een kwaliteitshandboek waarin alle processen binnen de organisatie staan beschreven. Bijvoorbeeld hoe er vanuit de organisatie wordt omgegaan met sociale media, samenwerking met andere partijen of hoe het stagebeleid eruit ziet. In het kwaliteitshandboek staat ook hoe het inzetten van ervaringsdeskundigen eruit ziet en hoe er hierbij gezorgd wordt voor de randvoorwaarden, zoals intervisie en een goed standaard kennismakingsgesprek.<sup>55</sup>

Verder is het belangrijk voor de borging van de kwaliteit, om regelmatig te evalueren met de ervaringsdeskundigen, samenwerkingspartners en opdrachtgevers. Door aan de slag te gaan met verbeterpunten uit evaluaties, kan de kwaliteit van de inzet van ervaringsdeskundigen nog verder verbeteren. Hiernaast levert een evaluatie informatie op over de meerwaarde van de inzet, en dit kan weer bijdragen aan de erkenning van deze meerwaarde. Een geïnterviewde medewerker van Ixta Noa vertelt dat ze elke twee jaar een

tevredenheidsonderzoek onder ervaringsdeskundigen (medewerkers en vrijwilligers), deelnemers en samenwerkingspartners houden via een vragenlijst.

### **Een structurele rol en inbedding in het veld**

Voor het verkrijgen van een duurzame positie is het verder van belang om te zorgen voor een structurele rol en inbedding in het veld. Hierbij zijn de volgende zaken helpend:

- Samenwerking zoeken en (zeker in het begin) aansluiten bij vragen vanuit andere organisaties.

De geïnterviewde coördinator van ExpEx vertelt dat het opbouwen van een duurzame positie begint bij het zoeken van samenwerking met andere partijen. Hij vertelt hierover het volgende: *“Onze lokale projecten zijn vaak een samenwerkingsplatform van instellingen, gemeente(n) en een cliëntenorganisatie. In het begin was ExpEx wat meer gefocust op vragen van buiten, toen we meer positie kregen zijn we ons meer gaan richten op onze eigen ideeën. Maar ook wanneer je een wat meer duurzame positie hebt gekregen geldt: blijf de samenwerking opzoeken. We beseffen dat we niets alleen kunnen”.*

- Positie zoeken waar je platform van meerwaarde is.

De geïnterviewde coördinator van ExpEx, vertelt dat het doel van ExpEx is om er voor te zorgen dat er ervaringsdeskundigen in de jeugdzorg komen. Dit hoeven niet perse ExpEx te zijn. Wanneer er in een regio al goede dingen gebeuren en jongeren hier op een goede manier als ervaringsdeskundige worden ingezet, dan zetten ze in die regio geen ExpEx community op. Kortom, ze proberen ExpEx groepen in regio's op te zetten waar zij van meerwaarde zijn.

<sup>55</sup> Bron: interview medewerker Ixta Noa.

- Jezelf profileren en zorgen voor (verdere) bekendheid van het platform.

Er zijn verschillende manieren waarop platforms zichzelf kunnen profileren, bijvoorbeeld door:

- (Potentiële) opdrachtgevers en subsidieverstrekkingen uit te nodigen voor een werkbezoek.
- Deel te nemen aan wedstrijden (zo heeft Ixta Noa in 2021 het Appeltje van Oranje gewonnen<sup>56</sup>).
- Informatie te geven over het platform en de meerwaarde van de ervaringsdeskundigen op een eigen website.

Het is belangrijk om te zorgen voor (verdere) bekendheid van het platform bij potentiële opdrachtgevers, subsidieverstrekkingen en verwijzers.

### Financiering

Ook is financiering voor het platform en de inzet natuurlijk van belang. Platforms van waaruit ervaringsdeskundigen worden ingezet, halen vaak hun inkomsten uit verschillende bronnen. Dit geldt bijvoorbeeld voor Ixta Noa. Het grootste deel van de inkomsten van Ixta Noa komt vanuit Wmo-gelden van verschillende gemeenten. Elk jaar moet Ixta Noa subsidie aanvragen indienen voor de verschillende regio's, voor elk Praktijkhuis afzonderlijk. Deze financiering is voor een bepaalde tijd, maar deze kan niet zomaar worden stopgezet zonder voorafkondiging. Hiernaast krijgt Ixta Noa betaald voor het inzetten van haar ervaringsdeskundigen bij GGZ-instellingen. Hierbij is er soms sprake van een langdurig contract en soms worden de ervaringsdeskundigen ingezet middels een detachingsconstructie. Dit verschilt per organisatie.<sup>57</sup>

In de praktijk blijft het, zelfs voor platforms van ervaringsdeskundigen die zich in de praktijk hebben bewezen zoals bijvoorbeeld ExpEx, vaak zoeken naar financiering en is deze veelal niet geborgd voor de langere termijn. De geïnterviewde coördinator van ExpEx zegt hierover: *"We hebben hier de eerste jaren zelf veel vrije tijd in gestopt, en proberen nu projectsubsidies binnen te harken".* Ofwel in hun vrije tijd besteden coördinatoren veel tijd aan het regelen van voldoende (tijdelijke) inkomsten.

## 5.2. Een duurzame positie voor het inzetten van ervaringsdeskundigen binnen de eigen organisatie

### Een bestuur dat de meerwaarde van het inzetten van ervaringsdeskundigen erkent en uitdraagt

Om te zorgen voor een duurzame positie voor het inzetten van ervaringsdeskundigen binnen de eigen organisatie, is het van belang dat de meerwaarde van het inzetten van ervaringsdeskundigen wordt erkend en uitgedragen door het bestuur van de organisatie. De geïnterviewde ervaringsprofessional van Levvel zegt hierover het volgende: *"Onze twee bestuurders delen ook hun eigen ervaringskennis. Zij heten nieuwe medewerkers welkom en benadrukken hierbij: je bent ook aangenomen om wie je bent en wat je aan kennis en ervaring meeneemt uit je studie, werk én je eigen leven. Verschillende directieleden hebben ook meegedaan aan onze training om hun ervaringskennis bewust bekwaam in te leren zetten. Ze preachen dus niet alleen maar praktijken ook."*

<sup>56</sup> Bron: interview medewerker Ixta Noa.

<sup>57</sup> Bron: interview met medewerker van Ixta Noa.

## Erkenning van de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigen binnen de visie van de organisatie

Tevens is het helpend wanneer de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid wordt erkend binnen de visie van de organisatie. De geïnterviewde medewerkers van het herstelcentrum van GGNet vertellen ons dat de overtuiging van GGNet dat het inzetten van ervaringsdeskundigen werkt, helpt bij het creëren van draagvlak hiervoor. GGNet heeft ervaringsdeskundigheidskennis erkent als gelijkwaardige derde bron van kennis. Ook Levvel heeft een Zorg visie met hierin aandacht voor het inzetten van ervaringskennis. Hierin is één van de leidraden 'Herstelgericht werken' en hierin staat over de inzet van ervaringsdeskundigheid: *We stimuleren dat hulpverleners open zijn over eigen ervaringskennis en dit gebruiken in hun werk.*

## Een plek binnen de organisatie van waaruit de inzet van ervaringsdeskundigheid wordt gefaciliteerd

Verder helpt het wanneer het faciliteren van de inzet van ervaringsdeskundigheid, ergens is belegd binnen de organisatie. Een speciaal team of centrum dat zich hierop richt, draagt (verder) bij aan een duurzame positie van de inzet van ervaringsdeskundigen binnen de organisatie. Een mooi voorbeeld is het Herstelcentrum van GGNet<sup>58</sup>. Het doel van het Herstelcentrum is om ervoor te zorgen dat de hulpverleners van GGNet meer herstelgericht gaan werken. Het inzetten van ervaringsdeskundigheid is hier onderdeel van. De taak van het herstelcentrum is om de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de teams van GGNet goed te laten verlopen. Het Herstelcentrum zorgt hierbij voor de werving en selectie van ervaringsdeskundigen, deskundigheidsbevordering en intervisie, kortom het centrum helpt de beroepsgroep om het ambacht beter uit te voeren. Bij het Herstelcentrum werken professionals (3,5 FTE) met

ervaringsdeskundigheid. Zij zijn bij GGNet in loondienst. Het Herstelcentrum valt onder de directeur van GGNet.<sup>59</sup> De coördinator van het Herstelcentrum zegt: *"Het helpt echt veel het Herstelcentrum, hiermee is herstel en de inzet van ervaringsdeskundigheid top down verankert en structureel binnen onze organisatie."*

Naast het faciliteren van de inzet van ervaringsdeskundigen door ervoor te zorgen dat ervaringskennis- en ervaringsdeskundigheid (op een goede manier) worden ingezet, heeft een dergelijk team of centrum ook tot doel om ervoor te zorgen dat de toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigheid wordt erkent door de medewerkers van de organisatie.

Zo heeft Levvel<sup>60</sup> een Programma Ervaringsdeskundigheid (EKT) (zie ook paragraaf 3.3) met de volgende doelen:

1. Bewustwording over ervaringskennis (onder de medewerkers van Levvel).
2. Zorgen dat ervaringskennis een gelijkwaardige bron wordt naast wetenschappelijke en praktijkkennis.
3. Ervaringsdeskundigheid als fundamenteel onderdeel zien van hoe we kijken, denken en werken.<sup>61</sup>

*"We willen een cultuuromslag aanjagen, zodat ervaringskennis gezien wordt als een gelijkwaardige bron van kennis. Zodat de inzet van ervaringskennis steeds normaler wordt en we het niet sporadisch en vrijblijvend inzetten, maar als structureel onderdeel van de geboden hulp en beleidsontwikkeling"* vertelt een ervaringsprofessional op de website van Levvel.

<sup>59</sup> Bron: Interview met de beleidsmedewerker en coördinator van het Herstelcentrum van GGNet.

<sup>60</sup> Een organisatie voor Specialistische jeugdhulp en jeugdGGZ.

<sup>61</sup> Bron: het document *Levvelen in de Jeugdzorg: inzet van ervaringskennis- en deskundigheid binnen Levvel*.

<sup>58</sup> GGNet is een GGZ-organisatie.

De geïnterviewde medewerkers van het Herstelcentrum van GGNet vertellen dat zij veel met medewerkers in gesprek gaan. "Om te vertellen wat ons aanbod is en om de meerwaarde van ervaringsdeskundigen duidelijk maken. Door onze eigen verhalen te vertellen en door de boodschap overbrengen te brengen dat bekend is dat wanneer je een gezamenlijke ervaring hebt, dit helpt, dit doet dan iets in je heelproces. Dit proberen we uit te leggen."

### Financiering

De medewerkers van de organisaties die zelf ervaringsdeskundigen inzetten vertellen ons dat hun organisaties ervaringsdeskundigen in dienst hebben. Hiermee is de financiering voor deze ervaringsdeskundigen voor de langere termijn geborgd. Verder is er vanuit eigen budget en/of externe fondsen gezorgd voor financiering van het team of het centrum dat de inzet van ervaringsdeskundigheid faciliteert. Deze financiering is voor de komende jaren/langere termijn geborgd.

## 5.3. Een duurzame positie voor het inzetten van ervaringsdeskundigen binnen het gemeentelijke beleid

In de [handreiking 'Samen deskundig'](#) vinden we de volgende nuttige informatie wanneer het gaat om het borgen van ervaringsdeskundigheid binnen het gemeentelijke beleid. (Let op: je kunt ook zelf ervaringsdeskundigen in dienst nemen als gemeente, kijk bij de vorige paragraaf voor borging hiervan).

Ben je de pilotfase voorbij en wil je ervaringsdeskundigheid structureel inzetten op meerdere terreinen binnen de gemeente, denk dan aan het volgende:

- Het is van belang dat er draagvlak is op alle niveaus binnen de gemeente voor de samenwerking met ervaringsdeskundigen: College, Raad en de gemeentelijke organisatie moeten erachter staan. Het uitgangspunt moet zijn dat ervaringsdeskundigheid een professie en een bron van gelijkwaardige kennis is.

- Neem de inzet van ervaringsdeskundigen bij voorkeur op in de (meerjaren) beleidsplannen van de gemeente.
- Zorg dat er financiële ruimte is voor de samenwerking met en de inzet van ervaringsdeskundigen.
- Spreek met aanbieders in de gemeente over de wijze waarop zij met ervaringsdeskundigen samenwerken en ze inzetten. En neem dit mee in de (meerjaren) afspraken.<sup>62</sup>

De geïnterviewde adviseur van Jeugd Regio Gooi en Vechtstreek<sup>63</sup> en tevens voorzitter van het Netwerk Beter Samen<sup>64</sup> antwoordt het volgende, wanneer we vragen naar wat werkt wanneer je de inzet van ervaringsdeskundigen wil verduurzamen: "Ik denk dat we daar nog lang niet zijn. Als het gaat om inzetten van ervaringsdeskundigen in de jeugdzorg, staan we nog aan de start. We moeten eerst beginnen met het goed organiseren van de stem van de cliënt binnen de jeugdzorg: jongeren en ouders. Überhaupt de stem van ouders en dat dit een apart perspectief moet zijn, is nog niet doorgedrongen. Jeugdigen worden beter gevonden, zo zijn er o.a. de ExpEx. Het gaat bij het cliëntperspectief nog vooral over jongeren vinden, maar bij heel veel onderwerpen heb je ook perspectief van ouders nodig. Denk aan wanneer het gaat om normaliseren en wachttijden, daarbij is juist het perspectief van ouders ook belangrijk. Ouders worden daarin namelijk aangesproken. Er is dus nog veel ontgonnen gebied. Kortom, we moeten dit eerst nog goed organiseren, voor we kunnen gaan verduurzamen."

62 Bron: [handreiking-samen-deskundig.pdf](#) (vng.nl).

63 Dit is een gemeenschappelijke regeling.

64 [Home - Netwerk Beter Samen](#).

Wanneer het gaat om het goed organiseren van de inzet van ervaringsdeskundigen in de gemeentelijke regio's, dan geeft deze geïnterviewde aan dat hierbij de volgende zaken belangrijk zijn:

- Realiseer je dat dit niet vanzelf gaat en zorg ervoor dat de randvoorwaarden op orde zijn, waaronder ook de financiering.
- Sluit aan bij wat ervaringsdeskundigen in de regio aangeven dat zij zelf nodig hebben.
- Geef ervaringsdeskundigen zelf een belangrijke rol.

Over dit laatste zegt de geïnterviewde beleidsadviseur en voorzitter van het Netwerk Samen Beter het volgende: *“Door ervaringsdeskundigen het zelf te laten opzetten, zorg je voor een betere positie en rol voor de ervaringsdeskundigen. We willen het allemaal snel, maar je moet het echt samen doen met ervaringsdeskundigen. Daarom is het belangrijk een cliëntenorganisatie de opdracht te geven om dit samen (met/voor ons) te gaan ontwikkelen. Dit vraagt ook iets van het tempo (volg het tempo van de ervaringsdeskundigen zelf), om geduld en doorzettingsvermogen. Het is een heel onontgonnen gebied. Ook degenen bij de gemeenten hebben niet vanzelfsprekend genoeg handvatten. Dus ook omdat bij de gemeenten hierover nog niet veel kennis is, moet je het echt samen doen met ervaringsdeskundigen”.*

## COLOFON

|               |                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opdrachtgever | Bovenregionaal Expertisenetwerk Gelderland                                                                                                                                                                                     |
| Auteurs       | Drs. D. Bulsink<br>Dr. R. de Wildt<br>J.T. van der Ploeg, MSc                                                                                                                                                                  |
| Foto omslag   | Adobe Stock, Lightfield Studios, 475163779                                                                                                                                                                                     |
| Uitgave       | Verwey-Jonker Instituut<br>Giessenplein 59 C<br>3522 KE Utrecht<br>T (030) 230 07 99<br>E <a href="mailto:secr@verwey-jonker.nl">secr@verwey-jonker.nl</a><br>I <a href="http://www.verwey-jonker.nl">www.verwey-jonker.nl</a> |

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

ISBN 978-94-6409-271-4

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, december 2023.

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.