

Handreiking *ervaringsdeskundigen inzetten*

Inspiratie en tips voor organisaties die vrijwilligers of beroeps-krachten met ervaringskennis of -deskundigheid (gaan) inzetten



Diane Bulsink
Roos de Wildt
Utrecht, februari 2023

Inhoud

Inleiding

Definitie van ervaringsdeskundigheid 3

Tips en adviezen:

De inzet van ervaringsdeskundigen 7

Het aanstellen van een coördinator 16

Het verwerven en uitvoeren van
externe opdrachten 19

Lobby en belangenbehartiging 22

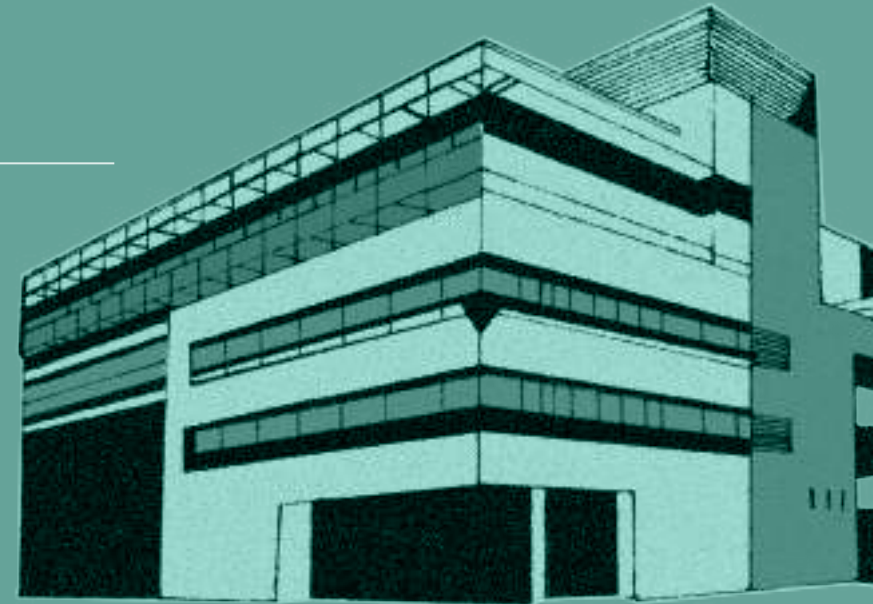


1 Inleiding

Deze handreiking is bedoeld voor mensen die geïnteresseerd zijn in alles wat er komt kijken bij het inzetten van vrijwilligers of beroepskrachten met ervaringskennis of -deskundigheid. In de handreiking vind je adviezen en tips die je kunt gebruiken wanneer jouw organisatie ervaringsdeskundigen inzet of wil gaan inzetten (zowel binnen de eigen organisatie als daarbuiten).

We richten ons op de inzet van ervaringsdeskundigheid in al zijn verschijningsvormen. Tips kunnen relevant zijn voor bijvoorbeeld patiëntenverenigingen of cliëntenorganisaties van waaruit op basis van ervaringskennis- of deskundigheid voorlichting wordt gegeven. Voor ggz- of jeugdzorginstellingen die ervaringsdeskundigen inzetten om cliënten te ondersteunen. Of platforms van ervaringsdeskundigen die zich als belangenbehartiger sterk maken voor het onderwerp waar ze ervaren en deskundig in zijn.

De handreiking is gemaakt binnen een door het Verwey-Jonker Instituut uitgevoerd onderzoek in samenwerking met platform HOPE. Vanuit [platform HOPE](#) zetten ervaringsdeskundigen hun ervaringskennis in ten behoeve van slachtoffers van seksuele kinderuitleiding. Voor dit onderzoek hebben we in 2021 in totaal tien coördinatoren en medewerkers van organisaties geïnterviewd over de inzet van ervaringskennis of -deskundigheid. De meeste van hen zijn werkzaam bij een zelfregie- en herstelinitiatief of belangenorganisatie. In sommige gevallen waren deze respondenten ook zelf ervaringsdeskundig. De inzichten uit de interviews zijn verwerkt en aangevuld met deskresearch en onder meer gebruikt voor deze handreiking voor organisaties die ervaringsdeskundigen (willen) inzetten.



Definitie van ervaringsdeskundigheid

Voor een heldere begripsomschrijving van 'ervaringsdeskundigheid' wordt vaak een onderscheid gemaakt tussen ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid.

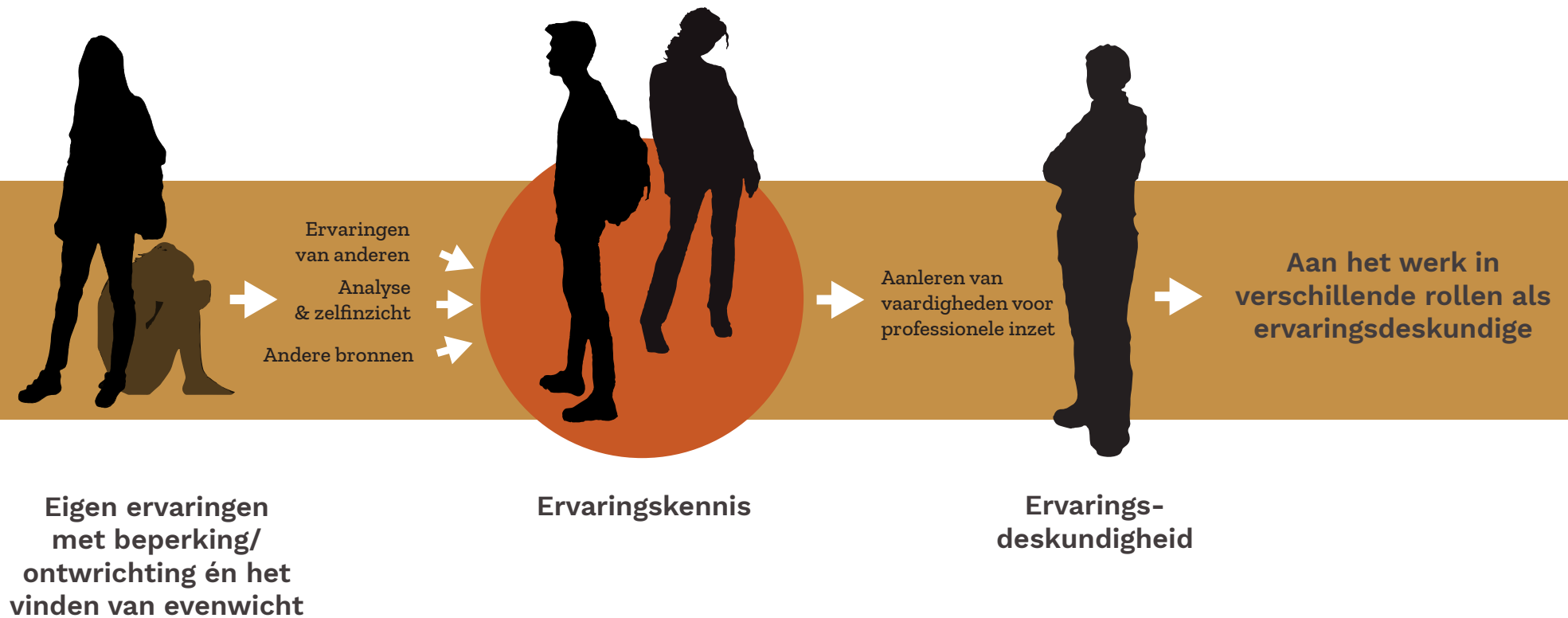
Ervaringsdeskundigheid begint bij de ervaringen zelf; ervaringen met een beperking, ziekte, handicap, aandoening, ontwrichting, crisis, en het vinden van een nieuw evenwicht. Vervolgens kan hierover kennis ontstaan. Het begint op individueel niveau, met de cliënt of verwant die zelf kennis heeft opgebouwd over zijn of haar situatie. Belangrijk hierbij is dat het niet alleen gaat over ervaring met de beperking, ziekte et cetera zelf, maar ook over hoe je ermee omgaat. Het gaat hierbij om begrippen als eigen ontwikkeling, ontplooiing, weerbaarheid, veerkracht en herstel¹. 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 ervaringsdeskundigheid².

¹ 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.

² Bron: [Startnotitie-Ervaringsdeskundigen-in-het-sociaal-domein.pdf \(movisie.nl\)](#)





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.

Illustratie is gebaseerd op Hilko Timmer, coördinator Bureau Herstel SBWU in: Van Erp e.a., Basiscurriculum ervaringsdeskundigheid; bouwstenen voor onderwijs en opleidingen voor ervaringsdeskundigen. Utrecht: Trimbo-instituut / Kenniscentrum Phrenos, 2015

2 Tips en adviezen

Zet jouw organisatie ervaringsdeskundigen in? Beoog je dit te gaan doen? Of ben je van plan om een organisatie die ervaringsdeskundigen inzet op te richten? Dan is deze handreiking iets voor jou! Hieronder staan zestien tips om je voordeel mee te doen. De tips zijn ingedeeld aan de hand van de volgende onderwerpen:

- De inzet van ervaringsdeskundigen
- Het aanstellen van een coördinator
- Het verwerven en uitvoeren van externe opdrachten
- Lobby en belangenbehartiging

De laatste drie onderwerpen zullen niet op alle organisaties van toepassing zijn. Voor een organisatie die zich niet richt op lobby en belangenbehartiging, zal dit onderwerp bijvoorbeeld niet relevant zijn. Elk onderwerp kan apart bekeken worden en je kunt hierbij zelf kiezen over welk(e) onderwerp(en) je de tips wilt lezen.

Bij de tips vind je aanvullende informatie vanuit de deskresearch en interviews met coördinatoren en medewerkers van organisaties die ervaringsdeskundigen inzetten.



De inzet van ervaringsdeskundigen

Deze zeven tips zijn gericht op organisaties die ervaringsdeskundigen inzetten of willen gaan inzetten (zowel binnen de eigen organisatie als daarbuiten).



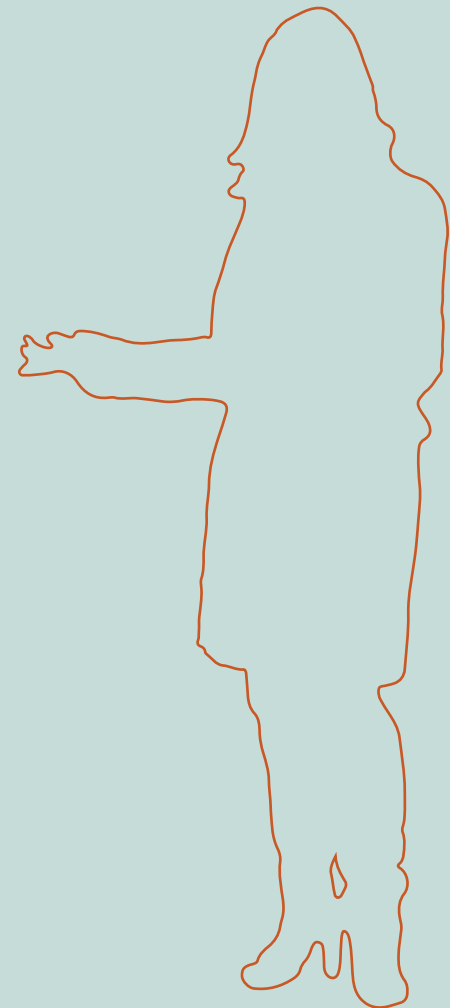
TIP 1: Zorg voor een gezamenlijke visie en missie

Het is belangrijk om als organisatie een duidelijke missie en visie te hebben. Kort samengevat is een visie waar een organisatie voor staat en een missie wat je als organisatie wilt bereiken³. Het formuleren van een gezamenlijke visie en missie geeft richting aan de organisatie. Het zorgt voor binding tussen de ervaringsdeskundigen en voor eenduidige communicatie richting anderen bij bijvoorbeeld voorlichting of belangenbehartiging. Wanneer jouw organisatie externe opdrachten uitvoert, helpt een visie en missie bij het bepalen van welke opdrachten jouw organisatie wel of niet wil gaan uitvoeren.

³ Bron: <https://beleidsplanning.socius.be/2-1-het-belang-van-je-missie-visie/>

“

Een geïnterviewde zegt: *“Je moet van te voren een algemene visie delen: Welke boodschap willen we naar buiten brengen? Als platform is het noodzakelijk om deze visie te delen. Daarbuiten kunnen mensen wel verschillende ideeën hebben onderling en persoonlijke nuances zijn natuurlijk prima.”*





TIP 2: Denk na over de context waarin jouw organisatie ervaringsdeskundigen inzet en de rol die zij daarin vervullen

Ervaringsdeskundigen kunnen binnen verschillende contexten en in verschillende rollen actief zijn als:

- ondersteuner/begeleider/maatje/coach
- beleidsbeïnvloeder
- deskundigheidsbevorderaar
- onderzoeker
- initiator van vernieuwing⁴

Denk als organisatie goed na over de context waarin de ervaringsdeskundigen worden ingezet en de rol die zij zullen vervullen. Wanneer dit helder is, dan zorgt dit voor duidelijkheid binnen jouw eigen organisatie over wat er van de ervaringsdeskundigen wordt verwacht. Daarnaast zorgt dit voor een duidelijke profilering richting eventuele externe partijen zoals potentiële opdrachtgevers of samenwerkingspartners. Zij weten dan wat zij van jouw organisatie kunnen vragen en verwachten.

⁴ Bron: [Startnotitie-Ervaringsdeskundigen-in-het-sociaal-domein.pdf \(movisie.nl\)](#)

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 daardoor 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 geeft henzelf ook de hoop dat er voor hen 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.

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.

Meer weten?

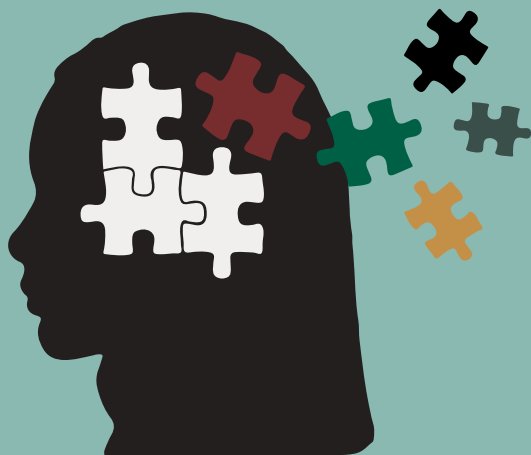
Hiernaast is er in de literatuur nog een indeling op basis van verschillende relationele rollen te vinden. Als ondersteuner van hulpverlening kun je de rollen van de ervaringsdeskundige aanduiden als 'bruggenbouwer', 'bondgenoot', 'veranderaar', 'luis in de pels' of 'rolmodel'. Zie [deze animatie](#) voor een uitleg over deze vijf rollen⁵.

⁵ Bron: [Welke rollen kun je als ervaringsdeskundige vervullen? - Niets Over Ons Zonder Ons](#)



TIP 3: Bepaal over welke competenties de ervaringsdeskundigen dienen te beschikken

Bij het aantrekken en selecteren van nieuwe ervaringsdeskundigen is het van belang om vooraf goed na te denken over vereiste competenties. 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 van belang dat de ervaringsdeskundigen ver genoeg zijn in hun eigen herstel en hierin voldoende zelfinzicht hebben, 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).



Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid

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 (zie hiernaast).

Een geïnterviewde merkt op:
"Hoe meer zelfinzicht iemand heeft, hoe verder iemand vaak is. Ik heb soms liever dat iemand zegt: "Ik twijfel een beetje of het niet te vroeg voor me is", dan dat iemand zegt: "Ja ik wil dit heel graag, want ik heb mijn behandeling gehad en er is mij aangeraden om ervaringsdeskundige te worden".

De beschreven competenties zijn voor alle ervaringsdeskundigen relevant, ongeacht de functie, rol, organisatie of het werkveld waarin zij werken.

De ervaringsdeskundige:

1. Kan zich wederkerig en gelijkwaardig opstellen in contact en kan daarbij de eigen en collectieve ervaringskennis inzetten;
2. Kan gebruik maken van methoden, technieken en hulpmiddelen passend bij het vakgebied ervaringsdeskundigheid;
3. Kan op meerdere niveaus vanuit gelijkwaardigheid samenwerken en zich positioneren;
4. Kan vanuit ervaringskennis veranderingsgericht adviseren over zorg, ondersteuning, dienstverlening en beleid;
5. Kan conceptueel, normatief en beroepsmatig denken en handelen;
6. Kan de eigen deskundigheid onderhouden en ontwikkelen.¹

Hiernaast is in 2022 ook een kwaliteitsstelsel 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.

¹ Bron: [2022-BCP-DEF.pdf \(vved.org\)](#)



TIP 4: Bedenk of je ervaringsdeskundige beroepskrachten en/of vrijwilligers wilt inzetten

Bij sommige organisaties zijn de ervaringsdeskundigen beroepskrachten, bij andere organisaties zijn dit vrijwilligers en ook zijn er organisaties die beide combineren. Bedenk wat passend is voor jouw organisatie. Bij een combinatie van beroepskrachten en vrijwilligers is het van belang om na te gaan waarin hun inzet verschilt. Maak concreet voor welke rollen en in welke context vrijwilligers worden ingezet en in welke beroepskrachten. Denk ook na over het (voor een deel) laten doorstromen van getrainde en ervaren vrijwilligers naar een betaalde baan binnen jouw organisatie en ga na of hier mogelijkheden voor zijn.

Herstelproces

Vrijwilligerswerk op basis van iemands ervaringskennis of -deskundigheid kan een belangrijk middel zijn in een persoonlijke herstelproces. 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.

Wederkerigheid

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.



Een geïnterviewde vertelt over een mooie manier om de wederkerigheid te borgen, namelijk door het 'groeiplan' dat zij hebben voor de vrijwilligers:

"Dat is individueel en stel ik samen met de vrijwilliger op aan het begin. Dat gaat vooral over wat iemand wil halen en brengen en dat kan dus van alles zijn. Iemand kan bijvoorbeeld zeggen: "Ik zou zo graag richting een betaalde baan hier gaan". Het is een kans om je dromen uit te spreken en dan kunnen we bespreken wat nodig is om deze te kunnen nastreven."



TIP 5: Bied een passende vergoeding voor de ervaringsdeskundigen

Of jouw organisatie nu vrijwilligers of beroepskrachten inzet, bij beide is het belangrijk om te zorgen voor een passende vergoeding. Hiernaast vind je hierover meer informatie.

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 maandsalaris dan iemand die op basis van uurtarief werkzaam is⁶.

Wel zijn er op dit gebied ontwikkelingen gaande. Zo is de Veerkracht Centrale in samenwerking met de koepels van patiënten en cliëntenorganisaties Ieder(in), Mind en de Patiëntenfederatie Nederland, 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 ervaringsdeskundige⁷.

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 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

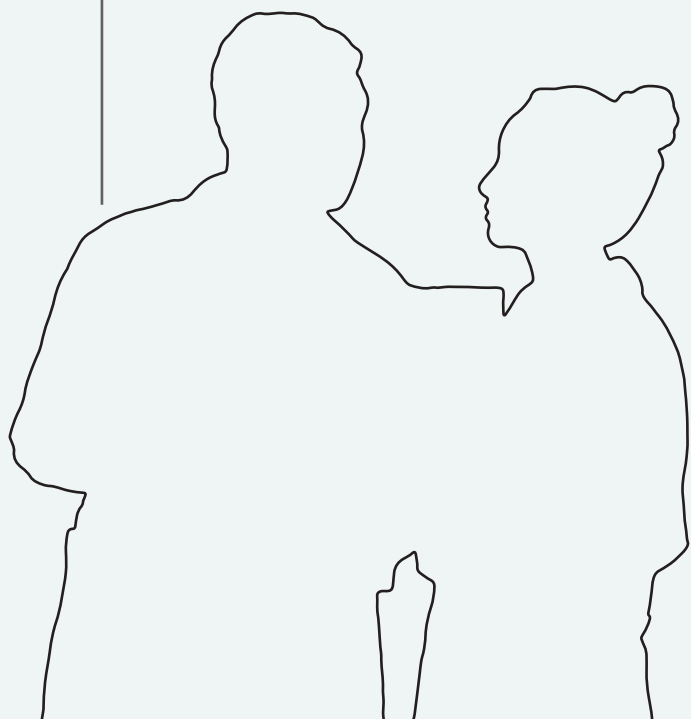
⁶Bron: Informatie over het beroep Ervaringsdeskundige | [Mijnzzp.nl](https://mijnzzp.nl)

⁷Bron: Bonden en werkgevers bereiken cao-akkoord jeugdzorg tot en met 2023 (jeugdzorg-werkt.nl)



TIP 6: Investeer in goede selectie en training van de ervaringsdeskundigen

Belangrijk is dat ervaringsdeskundigen met voldoende bagage aan de slag gaan. Zorg dan ook voor een goede selectie en voldoende training en opleiding voor de ervaringsdeskundigen. Verder blijven ervaringsdeskundigen nieuwe collectieve ervaringskennis nodig hebben om hun functie goed te kunnen uitvoeren.



Selectieproces

De organisaties van de geïnterviewden staan doorgaans altijd open voor nieuwe vrijwilligers. Voor nieuwe beroepskrachten ligt dit anders en zijn er in de meeste gevallen maar beperkte mogelijkheden. De selectie van nieuwe mensen vindt plaats middels een wederkerig proces waarin beide partijen onderzoeken of het traject bij de nieuwe vrijwilliger of beroepskracht past. Vrijwilligers krijgen veelal een training of cursus, waarna ze (met begeleiding vanuit de organisatie) worden ingezet.

We geven twee voorbeelden ter inspiratie:

Bij één van de organisaties van de geïnterviewden worden alle sollicitaties door vrijwilligers in eerste instantie geaccepteerd. Er is wel een kennismakingsgesprek vooraf en de vrijwilligers volgen een training voordat zij aan de slag kunnen. De geïnterviewde zegt hierover:

"De training aan het begin zorgt voor selectie. Verder is het belangrijk dat de deelnemers afstand tot hun eigen ervaring hebben. Hier voeren we een gesprek over."

Bij een andere organisatie is er sprake van een intensiever selectieproces. Eén van de geïnterviewden vertelt het volgende over dit proces voor vrijwilligers voordat zij bij de organisatie worden ingezet: *"We voeren eerst een kennismakingsgesprek en dan bespreken we in hoeverre iemand hersteld is. Na kennismaking hebben we vijf meeloopdagen met een vrijwilliger en daarna volgt een gezamenlijke evaluatie. Daarna zijn er eventueel nog vijf dagdelen waarop iemand meeloopt. Vervolgens is er een training over het delen van je eigen verhaal als vrijwilliger (wat vertel je wel of niet, wat zijn jouw grenzen daarin, ect.) en hoe je omgaat met de verschillende situaties op de inloop waar de vrijwilliger aan de slag gaat."*

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'). 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.



TIP 7: Besteed veel aandacht aan het welzijn van de ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen zijn in veel gevallen extra kwetsbaar door de situatie waarin zij zitten, hetgeen ze hebben meegemaakt of waar zij mee te kampen hebben (bijvoorbeeld een bepaalde ziekte). Hierdoor kan het voorkomen dat zij voor langere of kortere tijd uitvallen. 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. Dit gebeurt in individuele gesprekken, middels intervisie met de groep en/of door een buddy-systeem. Hiernaast vind je de informatie op basis van de interviews die wij hielden.

Wanneer een ervaringsdeskundige niet goed functioneert, dan is het belangrijk dat er tijdig een gesprek plaatsvindt met diegene. Mogelijk wordt een oplossing gevonden waardoor het functioneren verbetert. Soms is het beter voor de ervaringsdeskundige zelf en/of voor de omgeving, om te besluiten het werk (tijdelijk) te beëindigen.

Individuele gesprekken

In individuele gesprekken is binnen de organisaties van de geïnterviewden aandacht voor het welzijn van de ervaringsdeskundigen. Deze vinden doorgaans plaats met de coördinator(en), andere ervaringsdeskundigen binnen de organisatie of een mentor. Een geïnterviewde vertelt over dit laatste dat alle ervaringsdeskundigen binnen diens organisatie, een mentor hebben met wie ze minstens één keer per maand afspreken. Samen identificeren zij steeds een doel voor de ervaringsdeskundige en werken ze aan het behalen van dit doel.

Groepsbijeenkomsten

Verschillende geïnterviewden vertellen dat zij regelmatig groepsbijeenkomsten hebben (intervisie, werkoverleggen, inspiratiebijeenkomsten). Eén van de geïnterviewden vertelt bijvoorbeeld: *"We hebben ook intervisie en werkoverleggen waarin we dingen ter sprake brengen; als er dingen goed gaan, niet goed gaan of dingen anders moeten. Dat gaat over samenwerking onderling, maar ook over samenwerking tussen vrijwilligers en medewerkers. De ene maand hebben we werkoverleg en de andere maand intervisie."* Een andere geïnterviewde vertelt dat ze naast werkoverleggen en inter-

visie ook af en toe inspiratiebijeenkomsten hebben, om hun toegevoegde waarde en kerndoel nog eens gezamenlijk te bespreken. Ook benoemen enkele geïnterviewden dat het in het algemeen belangrijk is om regelmatig met de groep ervaringsdeskundigen bij elkaar te komen om ervaringen uit te wisselen en na te gaan of alles goed gaat of dat er vernieuwing nodig is.

Een buddy-systeem

Eén van de geïnterviewden vertelt dat ze binnen haar organisaties een vast systeem van buddies hebben ingevoerd: *"Elke ervaringsdeskundige heeft een buddy (dit is een andere ervaringsdeskundige). Je kunt je buddy bellen als je ergens mee zit (op persoonlijk vlak of in verband met het werk)."*

Het aanstellen van een coördinator

Organisaties die ervaringsdeskundigen inzetten, zetten daarbij veelal ook een coördinator in. Mocht jouw organisatie een coördinator aanstellen, dan zijn onderstaande tips van belang.



TIP 8: Denk goed na over een eventuele financieringsconstructie voor de coördinator

Afhankelijk van hoe veelomvattend de taken van de coördinator zijn en de mate van verantwoordelijkheid, kan de coördinator een beroepskracht of een vrijwilliger zijn. Voor veel organisaties is het een uitdaging om voldoende financiering voor een betaalde coördinator te vinden. Ook de continuïteit van financiering is een aandachtspunt. Het is dan ook van belang om vooraf goed na te denken over de financieringsconstructie voor de coördinator. Kan de coördinator worden betaald uit de budgetten van de organisatie? Wordt hiervoor externe financiering gezocht in de vorm van subsidies? En/of wordt de coördinator betaald vanuit een deel van het geld dat de ervaringsdeskundigen verdienen met de opdrachten?



TIP 9: Bepaal de positie van de coördinator in jouw organisatie en zorg voor een duidelijk takenpakket

Het is belangrijk om goed na te denken over de positie van de coördinator in de organisatie voordat deze wordt aangesteld. Hiermee samenhangend is het van belang om een scherp profiel te ontwikkelen met betrekking tot de taken van de coördinator. In dit profiel moet worden beschreven of het takenpakket van de coördinator zich grotendeels beperkt tot het in goede banen leiden van het werk van de ervaringsdeskundigen of dat het ook gaat om het (deels) tactisch en strategisch aansturen van het primaire proces van de organisatie⁸.

Realiseer je dat een grote verantwoordelijkheid van de coördinator en een veelheid aan taken binnen de organisatie, ook zorgen voor kwetsbaarheid: bij uitval van de coördinator kunnen de ervaringsdeskundigen al snel hun werk niet meer (goed) doen.

⁸ Zie voor een omschrijving van deze drie managementniveaus: [Management\(niveaus\) \(raamstijn.nl\)](https://www.raamstijn.nl/Management(niveaus))



Taken van de coördinator

De coördinatoren die we interviewden voeren veelal veel verschillende taken uit. De specifieke taken die de geïnterviewden noemden hebben wij gegroepeerd in de categorieën: algemene coördinatie, acquisitie en contact met opdrachtgevers, aansturing van opdrachten, begeleiding, aansturing en ondersteuning van vrijwilligers en tenslotte, netwerken en lobby. Deze categorieën staan hieronder met de door de respondenten genoemde taken.

Algemene coördinatie

- Organiseren van overleggen en hieraan deelnemen
- Ondersteunen bestuur of directie

Acquisitie en contact met opdrachtgevers

- Subsidieaanvragen indienen bij fondsen
- Selectie van binnenkomende opdrachten
- Zorgen voor afrekening van opdrachten
- Verwachtingen managen van opdrachtgevers

Aansturing van opdrachten

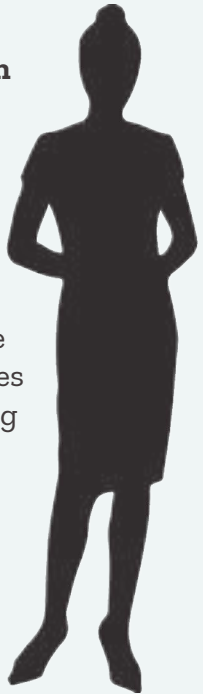
- Nieuwe projecten opzetten
- Plan op maat maken voor elke opdracht

Begeleiding, aansturing en ondersteuning van ervaringsdeskundigen

- Matchen van opdrachten aan specifieke ervaringsdeskundigen
- Begeleiden van ervaringsdeskundigen (bij opdrachten)
- Goed begeleiden van de ervaringsdeskundigen
- Ervaringsdeskundigen persoonlijke aandacht geven in moeilijke situaties
- Zorgdragen voor talentontwikkeling bij de ervaringsdeskundigen

Netwerken en lobby

- Netwerk opbouwen (voor opdrachten en lobby)



Talentontwikkeling bij ervaringsdeskundigen

Aangezien het in goede banen leiden van het werk van ervaringsdeskundigen sowieso tot de kerntaken van een coördinator hoort, is talentontwikkeling bij ervaringsdeskundigen eigenlijk altijd onderdeel van het werk van de coördinator. Eén van de geïnterviewden geeft bijvoorbeeld aan: "Zorg dat er iemand is die de ervaringsdeskundigen goed kan begeleiden bij opdrachten. Om te kijken wat de ervaringsdeskundigen willen is het belangrijk om een POP (persoonlijk ontwikkel plan) te maken met elke ervaringsdeskundige."

Ondersteuning van ervaringsdeskundigen

Veel geïnterviewden benadrukken ook dat de coördinator een belangrijke rol heeft wanneer het niet goed gaat met één van de ervaringsdeskundigen. Een geïnterviewde zegt hierover: "We gaan echt wel in gesprek met een vrijwilliger als we zien dat het niet zo goed gaat. Mensen hebben vaak ook zelf wel het gevoel dat er iets moet gebeuren. Soms betekent het dat iemand weer in behandeling gaat of opgenomen wordt. Dat kan ook en daar mogen de gesprekken ook over gaan."





TIP 10: Breng de benodigde competenties in kaart voor de selectie van een coördinator

Om een goede coördinator te kunnen vinden, is het belangrijk om de benodigde competenties voor de coördinator in kaart te brengen. Belangrijke kerntaken van de coördinator zijn het begeleiden, aansturen en ondersteunen van de ervaringsdeskundigen. Sociale vaardigheden zijn dan ook een belangrijke competentie voor de coördinator: contacten kunnen leggen en omgaan met verschillende mensen, luisteren, invoelen, individuele en groepsgesprekken voeren, omgaan met emoties, en het omgaan met weerstanden en kritiek.

Als het de bedoeling is dat de coördinator ook een belangrijke rol heeft bij het opstarten van projecten in samenwerking met externe partijen en meedenkt over (beleids)plannen op tactisch en strategisch niveau, dan vraagt dit ook om hierbij passende kwaliteiten zoals analytisch en beleidsmatig kunnen denken en het kunnen opbouwen van externe netwerken.

Dit lijkt daarom te vragen om minimaal hbo-denkniveau (wat niet betekent dat een hbo-opleiding ook daadwerkelijk afgerond moet zijn).

De coördinator voor een organisatie die ervaringsdeskundigen inzet heeft dus vaak uiteenlopende taken, waarvoor verschillende competenties vereist zijn. Het kan een uitdaging zijn om een dergelijke 'duizendpoot' te vinden.

“

Een geïnterviewde zegt: *"De coördinator moet een sensitief persoon zijn, type vrijwilliger-coördinator, ofwel iemand die oog heeft voor de talenten en het wel en wee van mensen."*



Het verwerven en uitvoeren van externe opdrachten

Sommige organisaties zetten ervaringsdeskundigen in voor het uitvoeren van opdrachten bij externe partijen. Mocht jouw organisatie dit ook doen of dit van plan zijn, dan zijn onderstaande tips relevant.



TIP 11: Wees kritisch bij de selectie van externe opdrachten

De volgende vragen zijn helpend bij het selecteren van externe opdrachten:

- a) Past de opdracht bij de missie en visie van jouw organisatie?
- b) Beschikken de ervaringsdeskundigen over de juiste expertise om de opdracht uit te kunnen voeren?
- c) Zijn de randvoorwaarden van de opdracht op orde?

Een voorbeeld van zo'n randvoorwaarde is dat een passende vergoeding wordt geboden. Let er verder vooral op dat de

psychologische veiligheid van de ervaringsdeskundigen voldoende geborgd is. Ervaringsdeskundigen krijgen soms te maken met stigma⁹. Het is belangrijk om hier rekening mee te houden bij het aannemen van opdrachten. Zo kan jouw organisatie aangeven dat twee ervaringsdeskundigen samen de opdracht zullen uitvoeren, samen sta je immers sterker dan alleen.

⁹ 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: <https://www.trimbos.nl/wp-content/uploads/sites/31/2021/09/dl019-ervaringsdeskundigheid-beroepscompetentieprofiel.pdf>.)



Eén van de geïnterviewden zegt:

"Ik richt me op datgene waar we goed in zijn en laat van me afglijden wat we misschien ook zouden willen, maar waar we niet primair voor zijn. Om bepaalde opdrachten aan te trekken zijn we duidelijk over wat we doen. En daarmee zijn we impliciet ook duidelijk over wat we niet doen."



Een geïnterviewde geeft het volgende advies:

"Let goed op context en dat de ervaringsdeskundigen ook aan kunnen wat er van ze gevraagd wordt. Stel er komt een opdracht, iemand wil dat graag doen, zorg dan altijd voor een vangnet zodat mensen er van kunnen leren, zodat iemand zich gesteund voelt vanuit de organisatie. Ga uit van wat mensen zelf willen: "Wat heb jij nodig om dit te kunnen doen?" Bijvoorbeeld met zijn tweeën gaan of alleen en dan met vangnet (iemand waarmee na afloop gebeld kan worden bijvoorbeeld). Let dus goed op dat het voor de ervaringsdeskundige op een veilige manier kan."



Eén van de geïnterviewden vertelt:

"Wanneer je veel weerstand ervaart bij de voorlichting of vervelende opmerkingen krijgt, dan scheelt het dat je met zijn tweeën bent. Dan kan, wanneer één van twee emotioneel reageert, de ander dat opvangen. Bij een opdracht waarvoor je een offerte hebt gemaakt en waarvoor je geld krijgt, zit ook vaak iemand van de opdrachtgevende organisatie in de zaal, daar zit ook een waarborg in."





TIP 12: Zorg voor een duidelijke rolverdeling bij het toewijzen van externe opdrachten aan ervaringsdeskundigen

De coördinator lijkt de meest aangewezen persoon voor het matchen van externe opdrachten aan de juiste persoon binnen een organisatie. Een duidelijke rolverdeling van de ervaringsdeskundigen maakt dit makkelijker. Wanneer de coördinator verantwoordelijk is voor het koppelen van ervaringsdeskundigen aan opdrachten, dan is het belangrijk dat deze onafhankelijk is. Dit betekent dat de coördinator geen opdrachten aan zichzelf kan toedelen.



TIP 13: Bied maatwerk bij de gevraagde vergoeding voor externe opdrachten

De prijzen die worden gerekend richting externe partijen voor de diensten van ervaringsdeskundigen (vrijwilligers en beroepskrachten) lopen sterk uiteen. Doorgaans betreft dit maatwerk en hangen deze af van het soort opdracht en de rol, competenties en opleiding(en) van de ervaringsdeskundige. Tegelijk hangen prijzen 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.

De omgang met betaling

Verschillende geïnterviewden benoemen dat zij soms ook geen geld vragen voor opdrachten, vooral in het begin van het bestaan van de organisatie of bij een nieuw type opdrachtgever. Eén van de geïnterviewden vertelt hier over: *"De eerste jaren heb ik überhaupt alles voor niets gedaan. Je wilt gezien worden, partij worden. Als je de eerste dag dat je gevraagd wordt een tarief vraagt, waar moet die ander dan op baseren dat jij dat waard bent. Dus de eerste drie jaar heb ik nooit geld gevraagd. Op een gegeven moment was ik zover dat ik ook wel geld kon vragen. Ik wilde er niet rijk van worden, maar wel de kosten dekken. Soms heb ik het nog steeds niet over geld. Bijvoorbeeld bij een nieuw type opdrachtgever."* Verder benoemt deze geïnterviewde twee aandachtspunten hierbij: *"Het is niet zo dat ik voor ggz-instelling X een bepaald bedrag vraag en voor ggz-instelling Y een heel ander bedrag. Daar moet je mee uitkijken. En als je geen geld vraagt, dan niet het woord 'gratis' noemen, maar zeggen: 'Vind je het goed dat we dit eerst eens gaan doen en dan kunnen we vanuit daar eens kijken: gaan we zo verder en wat mag dit kosten?'"*

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 (zie ook: [het Project "Waardering Ervaringsdeskundigen"](#)).

Lobby en belangenbehartiging

De onderstaande tips zijn bedoeld voor organisaties waarvan de ervaringsdeskundigen aan belangenbehartiging en lobby doen of willen gaan doen.



TIP 14: Investeer in het onderhouden van een relevant netwerk en maak gebruik van eigen verhalen

Dit is wellicht een open deur, maar wil lobby en belangenbehartiging succesvol zijn dan is het belangrijk om de juiste mensen te kennen. Investeer dus in het onderhouden van een relevant netwerk. Een succesfactor bij lobby en belangenbehartiging, is het vertellen van eigen verhalen waarbij ook wordt verteld wat iemand heeft geholpen (dit biedt inspiratie). Realiseer je verder dat belangenbehartiging best veel vraagt van iemand en dat niet iedereen dit kan.

Hieronder tien algemene tips voor succesvolle lobby en belangenbehartiging:

1. Achterhaal de relevante gesprekspartners
2. Verdiep je in het onderwerp
3. Formuleer een duidelijk verhaal
4. Heb begrip voor jouw gesprekspartner
5. Ken het standpunt van jouw gesprekspartner
6. Zorg voor zakelijk en vriendelijk contact
7. Zorg dat je iets te ruilen hebt
8. Investeer in jouw netwerk
9. Varieer met instrumenten
10. Gebruik eigen en onafhankelijke media¹¹

¹¹ Bron: Tien tips voor succesvolle lobby. Platform Sociaal Werk Nederland.



Eén van de geïnterviewden zegt:

"In de praktijk is het winst dat ervaringsdeskundigen aan tafel zitten. Maar als je vervolgens aan tafel zit, dan is vaak de ervaring dat je niet te moeilijk moet doen want dan word je verweten dat je niet een overstijgend perspectief inneemt. Aan tafel zitten is één, het spel aan tafel spelen is echt iets anders."

Een andere geïnterviewde merkt op:

"Ik merk dat ik weinig mensen zelfstandig aan de gang kan laten gaan met lobby, omdat het specifieke competenties vraagt (zoals overstijgend over je eigen ervaringen kunnen nadenken, analytisch vermogen, communicatievaardigheden, abstractievermogen), en je moet ook interesse hebben in langzame processen."



TIP 15: Werk samen met andere partijen bij lobby en behartiging

Samenwerken met andere partijen bij lobby en belangenbehartiging biedt kansen om meer te bereiken met minder eigen inzet. Dit kunnen organisaties zijn die zich inzetten voor dezelfde doelgroep, maar ook organisaties die op een bepaald thema hetzelfde doel willen bereiken.

Eén van de geïnterviewden zegt:

"We doen veel aan gelegenheidscoalities, dat wil zeggen dat we samenwerken rond een thema met anderen die daar ook hetzelfde doel in hebben."



TIP 16: Betrek de eigen achterban op passende wijze

Wanneer jouw organisatie de belangen behartigt van een specifieke doelgroep, dan is het natuurlijk belangrijk om de achterban, ofwel de mensen die je vertegenwoordigt, regelmatig naar hun ervaringen, wensen, ideeën en behoefte te vragen. Dit helpt jouw organisatie te doen wat de achterban nodig heeft. Wanneer je een advies geeft, dan wil je natuurlijk het liefst dat ook andere mensen uit de doelgroep zich hier in kunnen vinden. Ga na hoe jouw organisatie de achterban op een passende manier kan betrekken.

Verschillende manieren van raadpleging

Er zijn verschillende manieren om een raadpleging onder de achterban uit te voeren. Enkele veelgebruikte vormen zijn bijvoorbeeld via een enquête, online dialoog, focusgroep of het oprichten van een panel. Elke vorm heeft zijn eigen voor- en nadelen en van belang is vooral dat deze aansluit bij de doelgroep en het doel van de raadpleging. Op [de website van PGOsupport](#) wordt informatie over het raadplegen van de achterban gegeven (vooral bedoeld voor patiënten- en gehandicaptenorganisaties).



Met dank aan:

- Platform HOPE
- Stichting ExpEx
- MIND
- Stichting Zelfbeschadiging
- Stichting Door & Voor
- Ixta Noa
- Stichting Misbruikt!
- Inzetbureau Ervaringsdeskundigheid
- Zelfregie NL
- Netwerk Beter Samen
- Young Researchers' Advisory Panel (YRAP)
(Verenigd Koninkrijk)

Colofon

Auteur: Drs. D. Bulsink en Dr. R. de Wildt
Vormgeving: [Frontaal | Beeld & Verhaal](#)
Uitgave: Verwey-Jonker Instituut 2023

Kromme Nieuwegracht 6
3512 HG Utrecht
+31 (30) 230 07 99
secr@verwey-jonker.nl | [verwey-jonker.nl](https://www.verwey-jonker.nl)

ISBN-Nummer: 978-94-6409-213-4

