

HANDREIKING

Kwartiermaken voor het samenwerken met ervaringsdeskundigen



Inhoudsopgave

Over deze handreiking

Leeswijzer	
De basis: wat is ervaringsdeskundigheid?	
Ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid	
De ervaringsdeskundige	
Rollen en taken van ervaringsdeskundigen	
De waarde van de inzet van ervaringsdeskundigen	

Fase 1: Voer een verkenning uit

Bepaal je vertrekpunt	
Breng de huidige situatie in kaart	
Scherp je idee aan	
Voorzie in de randvoorwaarden	

Fase 2: Creëer een veranderklimaat

Zorg voor een kwartiermaker	
Betrek een senior ervaringsdeskundige	
Vorm een leidende coalitie	
Betrek het management vanaf het begin	
Stimuleer uitwisseling	
Bespreek interne weerstand	
Start waar de grond rijp is	
Besef dat verandering tijd kost	
Ontwikkel een gezamenlijke visie en strategie	

3	Fase 3: Betrek de organisatie en rust haar toe	20
4	Maak een concreet plan	20
5	Communiceer de visie	21
5	Neem ervaringsdeskundigen aan die passen bij de taak en de organisatie	22
5	Zorg voor een duidelijke functieomschrijving	22
6	Positioneer ervaringsdeskundigen stevig	23
7	Bied passende beloning en secundaire arbeidsvoorwaarden	24
8	Zorg voor scholing en training van ervaringsdeskundigen en reguliere medewerkers	25
8	Leer elkaar kennen	27
9	Deel kortetermijnsuccessen	28
11	Reflecteren en verbeteren	29
12	Veranker de nieuwe aanpak	29

13 Aan de slag met kwartiermaken in de praktijk 30

Bronnen en achtergrondinformatie 38

Overige bronnen	38
-----------------	----

Over deze handreiking

Steeds meer maatschappelijke organisaties en gemeenten werken met ervaringsdeskundigen. De waarde van ervaringsdeskundigheid wordt steeds beter (h)erkend. In de praktijk zien we dat vaak wordt gepionierd met de inzet van ervaringsdeskundigheid, vanuit het idee: we gaan gewoon aan de slag en gaandeweg leren we wel hoe het gaat. Het risico daarvan is dat de samenwerking met ervaringsdeskundigen onvoldoende uit de verf komt en niet duurzaam is.

Gelukkig is dat pionieren ook helemaal niet nodig, want er is in de afgelopen jaren veel kennis opgedaan en gepubliceerd over de inzet van ervaringsdeskundigheid. We verzamelden de belangrijkste inzichten uit deze publicaties, keken met een aantal ervaringsdeskundigen en organisaties mee en gingen met hen in gesprek.

Deze handreiking is een herziene en verbeterde versie van een publicatie die Movisie uitbracht in 2022. De meest recente inzichten over het (samen)werken met ervaringsdeskundigheid hebben we erin verwerkt. Deze verbeterde versie bevat bovendien een stappenplan met handige tips, tools en voorbeelden. Het belangrijkste inzicht dat we de afgelopen jaren hebben opgedaan over het samenwerken met ervaringsdeskundigen is dat kwartiermaken essentieel is. Vooraf ruimte creëren is nodig, door een grondige voorbereiding van de organisatie en de medewerkers. Kwartiermaken zorgt voor een sterk fundament: het vormt een solide basis die bijdraagt aan duurzame samenwerking met ervaringsdeskundigen.

KWARTIERMAKEN

De term kwartiermaken komt oorspronkelijk uit het leger. Vooruitgeschoven troepen hadden tot taak om voorbereidingen te treffen voor het kamp. Ze verkenden de omgeving om een goede plek te bepalen en creëerden ruimte door de omgeving passend in te richten. Als de troepen vervolgens arriveerden, konden die het kamp soepel betrekken.

In deze handreiking verwijst kwartiermaken naar de verkennende en voorbereidende activiteiten om in een organisatie ruimte te maken voor ervaringsdeskundigen.

Een ander belangrijk inzicht is dat het kwartiermaken voor het samenwerken met ervaringsdeskundigen een proces van 'leren in de praktijk' met een cyclisch karakter. Het is belangrijk om blijvend aandacht te besteden aan de fasen die zijn beschreven in deze handreiking. Dit vraagt samen ontwerpen, toepassen, evalueren en bijstellen. Denk hierbij aan het (door)ontwikkelen van de visie op ervaringsdeskundigheid en het formaliseren van ontwikkelmogelijkheden voor ervaringsdeskundigen in de organisatie.

Voor wie is deze handreiking bedoeld?

Deze handreiking is primair bedoeld voor organisaties en gemeenten in het sociaal domein die met ervaringsdeskundigen (willen gaan) samenwerken. Ze bevat volop informatie en handvatten voor de verkenningfase, het creëren van een veranderklimaat, en praktische tips voor het daadwerkelijk toerusten van de organisatie en de medewerkers voor het in dienst nemen van ervaringsdeskundigen. De praktijkvoorbeelden en -ervaringen maken het concreet.

Ook is de handreiking bedoeld voor organisaties die al geruime tijd samenwerken met ervaringsdeskundigen maar merken dat ze hierin vastlopen. Ook in dit geval kan het doorlopen van de fasen van het kwartiermaken soelaas bieden. Het helpt duidelijk te krijgen wat nodig is om de samenwerking met ervaringsdeskundigen te verbeteren, te herijken of te verduurzamen. Ten slotte is de publicatie relevant voor ervaringsdeskundigen zelf. De informatie kan hen houvast bieden bij het vinden van hun plek in de organisatie.

Leeswijzer

Deze handreiking start met een informatief deel: 'de basis'. Wat weten we over ervaringsdeskundigen? In welke rollen kunnen zij actief zijn? Daarna wordt stapsgewijs beschreven hoe de fasen van het kwartiermaken verlopen. Fase 1 betreft een verkenning: in hoeverre is jouw organisatie of gemeente klaar voor het (samen)werken met ervaringsdeskundigen? Hierna volgen drie fasen gericht op het in dienst nemen van ervaringsdeskundigen: het creëren van een veranderklimaat, het betrekken en toerusten van de organisatie, en het verduurzamen en borgen van het resultaat. De handreiking sluit af met een stappenplan, met daarin voorbeelden om concreet aan de slag te gaan in je eigen organisatie.

HERKWARTIERMAKEN

Er is sprake van herkwartiermaken als een organisatie al geruime tijd samenwerkt met ervaringsdeskundigen en deze samenwerking wil vlottrekken. Soms is dat nodig, bijvoorbeeld omdat de organisatie is vastgelopen bij het implementeren, borgen en verduurzamen van ervaringsdeskundigheid.

Enkele voorbeelden van hoe een organisatie kan zijn vastgelopen:

- Binnen de organisatie blijft er onduidelijkheid bestaan over wat ervaringsdeskundigheid is
- Binnen de organisatie blijft weerstand bestaan tegen het samenwerken met ervaringsdeskundigen
- Ervaringsdeskundigheid wordt in het primaire proces gebruikt in het contact met cliënten of klanten, maar niet in andere lagen van de organisatie
- Ervaringsdeskundigen moeten hun waarde en rol in de organisatie blijven 'verkopen'
- De waarde van ervaringsdeskundigheid wordt minder breed gedragen of wordt opnieuw ter discussie gesteld vanwege veranderingen binnen de organisatie, zoals een veranderde samenstelling van directie, management of de werkvloer
- Ervaringsdeskundigen missen werknemersvaardigheden die gewenst zijn in de organisatiecontext
- Ervaringsdeskundigen kunnen niet goed onderbouwen hoe zij op basis van hun expertise keuzes maken bij de uitvoering van hun werk.

De basis: wat is ervaringsdeskundigheid?

Bij kwartiermaken is het van belang dat betrokkenen basiskennis hebben van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Dit hoofdstuk bevat een toelichting op ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid en de waarde ervan. Deze basiskennis is waardevol voor degenen die betrokken zijn bij de coalitie, een kopgroep die het voortouw neemt om ervaringsdeskundigheid in de organisatie een plek te geven (zie fase 2 voor meer informatie over de coalitie) en wordt op een later moment gebruikt om anderen te informeren. Bijvoorbeeld tijdens uitwisselingsbijeenkomsten in de teams van een organisatie.

Ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid

Om goed te kunnen begrijpen wat ervaringsdeskundigen zijn en wat zij doen, is het nodig om eerst in te gaan op de begrippen ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Aan de basis van beide begrippen ligt de **ervaring** zelf. Het kan gaan om ervaringen met een beperking, ziekte, handicap of aandoening die sociale uitsluiting tot gevolg heeft. Het kan ook gaan om ervaringen met een ingrijpende levensgebeurtenis die het leven van mensen tijdelijk of structureel ontwricht.

Ervaringskennis is kennis die is gebaseerd op ervaringen die van bepalende invloed zijn op het leven van mensen. Het kan bijvoorbeeld gaan om ervaring met uitsluiting en eenzaamheid, leven in armoede, jezelf moeten verplaatsen in een rolstoel of bijvoorbeeld leven met een angststoornis. Mensen die dit aan den lijve ondervinden, geven betekenis aan dergelijke ervaringen. Door te reflecteren op wat zij meemaken en ervaren, ontstaat inzicht. Dit reflecteren vindt meestal plaats samen met anderen. Het ontstane inzicht in wat een gebeurtenis of toestand teweeg

kan brengen, wat het moeilijk maakt, wat hen geholpen heeft of wat de situatie alleen maar verergerd heeft, legt de basis voor het vormen van ervaringskennis.

Deze ervaringskennis kan verder worden ontwikkeld en verdiept door uitwisseling met anderen en door kennis uit andere bronnen te onderzoeken. Als mensen vervolgens ook de vaardigheden hebben opgedaan om ervaringskennis breder in te zetten ten behoeve van anderen, dan is sprake van *ervaringsdeskundigheid*.

De ervaringsdeskundige

Een ervaringsdeskundige is te omschrijven als: iemand die geleerd heeft om ervaringskennis in te zetten ten behoeve van anderen. Het vak van ervaringsdeskundige kan zowel in de praktijk (bijvoorbeeld door samen te werken volgens het meester-gezel-principe) als in een opleiding (in combinatie met een stage of leerwerkplek) worden geleerd. Ervaringsdeskundigen blijven zich ontwikkelen door in de praktijk aan de slag te zijn en door samen te werken met andere ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigheid kan op verschillende manieren worden ingezet. Een ervaringsdeskundige kan bijvoorbeeld mensen begeleiden en ondersteunen die in een vergelijkbare situatie verkeren of een vergelijkbaar proces doormaken. Dit kan een persoonlijk herstelproces zijn, maar ook bijvoorbeeld een proces van bewustwording, acceptatie of rouw. Een ervaringsdeskundige kan daarnaast ervaringskennis delen met niet-ervaringsdeskundige professionals en beleidsmakers in het sociaal domein, om samen het beleid of de uitvoering van hulp en ondersteuning te verbeteren. Een ervaringsdeskundige vormt daarmee steeds de brug tussen beleid en uitvoering aan de ene kant en de leefwereld van inwoners aan de andere kant.

‘Vanuit mijn eigen achtergrond in de ggz herken ik het gevoel van niet gezien te worden in de dingen die je overkomen, en wat dat voor je betekent. Niet-ervaringsdeskundige professionals gaan soms voorbij aan de desastreuze ervaring die het is om opgenomen te worden. Ze geven een rondleiding, laten zien waar de koffieautomaat staat. Terwijl degene die opgenomen wordt bijvoorbeeld alleen maar kan denken: ‘Hier zit ik dan, tussen de gekken.’ Jeroen de Haan-Rissmann, senior ervaringsdeskundige bij Movisie

Rollen en taken van ervaringsdeskundigen

Een ervaringsdeskundige kan in de praktijk veel verschillende rollen, taken en functies vervullen. Er is discussie over de vraag of een ervaringsdeskundige een rol is of een functie. Door de tijd heen zijn er verschillende pogingen gedaan om rollen, taken en functies te beschrijven. De verschillende manieren waarop dit is gedaan, zeggen iets over de complexiteit en gelaagdheid van dit vak. (Zie ook: [Rollen en taken | Ervaringskennisplein](#)).

Ondanks de verschillende indelingen is er een gemeenschappelijk fundament van waarden, vaardigheden en attitudes die ervaringsdeskundigen met elkaar delen (zie ook: [Kwaliteitssysteem ervaringsdeskundigheid, leerplannen](#), p. 13 en 14, 2022), zoals zonder oordeel luisteren, zorgen voor wederkerige inbreng met respect voor verschil, en flexibel omgaan grenzen.

In het beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundigen (BCP-E 2022, p 8) wordt een aantal taken genoemd die passen bij het beroep:

- Ondersteunen van (zelf)hulpprocessen van individuen en groepen
- Coachen van andere professionals
- Deskundigheidsbevordering voor cliënten, ervaringsdeskundigen en andere professionals, managers en beleidsmakers
- Adviseren bij de inrichting van persoonsgerichte, humane en toegankelijke zorg en dienstverlening
- Onderzoek doen vanuit het perspectief van ervaringsdeskundigheid
- Ontwikkelen en coördineren van visievorming en beleid vanuit ervaringsdeskundigheid
- Ontwikkelen van activiteiten die stigma's tegengaan.

De taken kunnen in verschillende beroepscontexten worden uitgevoerd, en daarbinnen op verschillende niveaus:

- In de ondersteuning, zorg- en hulpverlening van inwoners en cliënten
- In het beroepsonderwijs, en bij scholing en deskundigheidsbevordering binnen organisaties
- Bij het opzetten en uitvoeren van onderzoek en het delen van kennis.

De waarde van de inzet van ervaringsdeskundigen

De inzet van ervaringsdeskundigen is op verschillende manieren van waarde: voor mensen in de hulpverlening, voor reguliere professionals, voor organisaties en voor beleid. Mensen krijgen bijvoorbeeld meer hoop en vertrouwen op verbetering van hun situatie door de voorbeeldfunctie die een ervaringsdeskundige heeft. Of iemand voelt zich minder alleen en meer gezien en begrepen door de (h)erkenning van de inbreng een ervaringsdeskundige. De gedeelde persoonlijke ervaring onderscheidt de waarde van ervaringsdeskundigen van die van de meeste reguliere hulpverleners. Ook kan een ervaringsdeskundige - door te zoeken naar eigen kracht en oplossingen te stimuleren - eraan bijdragen dat iemand weer meer zelfvertrouwen krijgt.

Voor reguliere professionals is de inzet van ervaringsdeskundigen van waarde omdat zij leren om meer vanuit het cliëntperspectief te redeneren en hun benadering daarop aan te passen. Voor organisaties is het waardevol dat mensen (eerder) zonder reguliere formele zorg verder kunnen of dat ze minder vaak uitvallen. Op beleidsniveau kan de inzet van een ervaringsdeskundige bijdragen aan beter beleid doordat het meer aansluit bij de leefwereld van mensen. Ervaringsdeskundige inzet kan ook leiden tot betere toegang tot de hulpverlening en meer toegankelijke informatie.

‘Als je akkoord gaat met het samenwerken met een ervaringsdeskundige, dan moet je wel accepteren dat hij of zij disruptief is. In de zin van ontregelend, om mensen op een andere manier te laten kijken en doen. Dat je als het ware je tegenmacht binnenhaalt.’ Reinier Schippers, ervaringsdeskundige

STRUCTURELE TRANSFORMATIE GEWENST

In een onderzoek naar de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en reguliere professionals in ggz-teams, constateert Aukje Leemeijer (2024) dat ervaringsdeskundigen een unieke, ‘zachte’ vorm van kennis inbrengen. Namelijk geleefde ervaringen vanuit het perspectief van de cliënt, die vaak naast professionele, protocollaire kennis staat. Ondanks waardering voor deze bijdrage, ondervinden ervaringsdeskundigen structurele barrières, zoals regelgeving, financiering en prestatieverantwoording. ‘Het inbedden van ervaringsdeskundigheid in de professionele praktijk zal niet vanzelf gaan’, concludeert Leemeijer. Ze stelt dat het niet alleen gaat om meer ervaringsdeskundigen in te zetten, maar om het realiseren van een structurele transformatie binnen organisaties, die vraagt om concrete inspanningen en veranderbereidheid bij alle betrokken partijen. Leemeijer adviseert organisaties daarom om explicieter aandacht te besteden aan de organisatorische voorwaarden voor het inbedden van ervaringsdeskundigheid. Het organiseren van ruimte en tijd voor dialoog en reflectie, en het structureel en gericht aangaan van verbindingen met (organisaties van) ervaringsdeskundigen dragen daaraan bij. Voor alle betrokken actoren geldt bovendien dat bewustwording en explicitering van de eigen onderliggende opvattingen over kennis en professionaliteit bij zullen dragen aan gewenste versterking van ervaringsdeskundigheid.

Fase 1: Voer een verkenning uit

Bepaal je vertrekpunt

De beslissing om te gaan samenwerken met ervaringsdeskundigen kan verschillende vertrekpunten hebben: een veranderende omgeving, ontevredenheid met de bestaande situatie of een droom. Een veel voorkomende uitgangssituatie is dat cliënten klagen dat beleid en praktijk in het sociaal domein te weinig aansluiten bij hun ervaringen, vragen en perspectief.

Wat de aanleiding ook is: het is belangrijk om niet lukraak aan de slag te gaan met het in dienst nemen van ervaringsdeskundigen. Een verkenning is nodig om vast te stellen of je als organisatie voldoende open staat voor een proces dat ingewikkeld kan zijn en of je in staat bent de noodzakelijke randvoorwaarden te creëren. De verkenning maakt inzichtelijk waar en welke vorm van ervaringskennis binnen je organisatie van waarde is.

Ook zijn er situaties waarin al langere tijd met ervaringsdeskundigen wordt gewerkt, maar waarin geconstateerd wordt dat de implementatie, borging of verduurzaming van deze samenwerking vastloopt. In dit geval kan een verkenning uitgevoerd worden om zicht te krijgen op hoe er destijds is begonnen, hoe het er nu voor staat en wat er wringt. Dit helpt bij het bepalen van focus voor het zogeheten herkwartiermaken.

Wat betreft het proces is het belangrijk dat organisaties zich realiseren dat samenwerken met ervaringsdeskundigen een aanzienlijke verandering voor de organisatie betekent. Ervaringsdeskundigen werken anders dan reguliere professionals. Waar reguliere professionals over het algemeen vooral hun vakkennis benutten, maken ervaringsdeskundigen vooral gebruik van ervaringskennis.

'De waarde van ervaringsdeskundigen zit bijvoorbeeld in de erkenning en herkenning die mensen voelen. Doordat je beiden iets hebt meegemaakt, voelen mensen zich vaak echt gezien en ontstaat snel een vertrouwensband. Terwijl je hier als ervaringsdeskundige eigenlijk niet veel voor hoeft te doen. Een reguliere professional moet hard werken en zijn best doen om dit te bereiken. Dit vraagt veel vaardigheden en kost moeite. Bij een ervaringsdeskundige gaat dit sneller en makkelijker. De vaardigheid van de ervaringsdeskundige zit erin hoe je hierna verder gaat.' Marc Mulder, senior ervaringsdeskundige Movisie

Deze andere manier van werken en denken vraagt om een open houding, de wil om elkaar te leren kennen en tijd. Daarnaast zijn er enkele cruciale randvoorwaarden voor het laten slagen van het kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen: voldoende ondersteuning, financiering en draagvlak.

Als je als organisatie niet wilt of kunt veranderen of niet in deze randvoorwaarden wilt of kunt voorzien, dan is de kans van slagen gering en is het wellicht verstandiger om er niet aan te beginnen. Als de randvoorwaarden niet op orde zijn, dan is de kans groot dat ervaringsdeskundigen niet tot hun recht komen, wat kan resulteren in uitval van ervaringsdeskundigen of weerstand binnen de organisatie tegen de inzet van ervaringsdeskundigen.



UIT DE PRAKTIJK: UITDAGINGEN

Ervaringsdeskundige en reguliere professionals zitten niet altijd op dezelfde golflengte. Soms ontstaat er spanning omdat de ervaringsdeskundige op een andere manier te werk gaat. Soms schuurt het op wederzijdse beeldvorming over de eigen rol en die van de ander. Vaak gaat het ook om (nog) niet elkaars taal kunnen spreken en verstaan. Samenwerking vraagt om een cultuuromslag, een kanteling in de basishouding. Dat kost tijd en vraagt inspanningen van iedereen. Ook van de professional die de kracht en waarde van ervaringsdeskundigheid moet ervaren en ontdekken. Bron: Handreiking Samen Deskundig, p.29

Breng de huidige situatie in kaart

Het in kaart brengen van de huidige situatie betekent verkennen wat nodig is om in jouw organisatie succesvol met ervaringsdeskundigen samen te werken. Om dat te kunnen bepalen wil je weten hoe de organisatie, de gemeente (en eventuele andere financiers) en belangrijke samenwerkingspartners op dit moment aankijken tegen het idee om ervaringsdeskundigen in te zetten. Je wilt het draagvlak voor de samenwerking met ervaringsdeskundigen peilen, zicht krijgen op mogelijke knelpunten en de haalbaarheid van een succesvolle samenwerking bepalen. Je zult wellicht met enige argwaan worden geconfronteerd. Bijvoorbeeld omdat reguliere professionals bang zijn voor hun positie of omdat zij zich miskend voelen in hun professionaliteit. Of omdat er negatieve beelden over ervaringsdeskundigen bestaan. Dat deze ideeën en gevoelens er zijn is begrijpelijk, maar geen reden om af te zien van het idee om met ervaringsdeskundigen te gaan werken. Het is wel van belang om weerstanden bespreekbaar te maken en op te lossen.

'Het is belangrijk om zorgvuldig stil te staan bij de motivatie om met ervaringsdeskundigen aan de slag te gaan. Past de ervaringsdeskundige visie en werkwijze wel bij de uitgangspunten van de organisatie? Geloven we met elkaar in de waarde van ervaringskennis? En op welke manier willen we met de inzet van ervaringsdeskundigheid het verschil gaan maken? Over deze vragen moet je goed nadenken.' Nicole Hoeymans, adviseur/kwartiermaker ervaringsdeskundigheid bij Markieza

In de verkennende fase zoek je antwoord op onderstaande vragen:

Verkenning van kennis

- Weten medewerkers, management en directie wat ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid is? Welke verschillende denkbeelden zijn er over ervaringskennis? En is men zich bewust van de verschillende denkbeelden?
- Is men op de hoogte van de verschillende rollen van ervaringsdeskundigen en de verschillende gebieden waarop ervaringsdeskundigen van waarde kunnen zijn?

Verkenning van ervaringen

- Wordt er al (incidenteel) samengewerkt met ervaringsdeskundigen? Zo ja, waarom wordt daarvoor gekozen en hoe wordt dat in de werkpraktijk gedaan?

Verkenning van organisatiecultuur

- Welke vormen vindt men passen bij de werkwijze en doelen van de organisatie?
- Welke verwachtingen zijn er? Verwachten medewerkers, management en directie dat de samenwerking met ervaringsdeskundigen van waarde is voor de profijtgroep?



- Past ervaringsdeskundigheid bij de waarden en overtuigingen van de medewerkers en de cultuur in de organisatie?
- Hoe staan medewerkers, management en directie tegenover het idee? Is er steun voor of juist weerstand?

Verkenning van context

- Staat de opdrachtgever of gemeente positief tegenover samenwerking met ervaringsdeskundigen? En zo ja, onder welke voorwaarden?
- Zijn er voldoende uren en financiële middelen beschikbaar voor de verkenning en het kwartiermaken en eventueel voor het in dienst nemen van een ervaringsdeskundige dat hierna (mogelijk) volgt?
- Is er een verandercultuur binnen de organisatie?

De kans is groot dat je niet op alle vragen een positief antwoord vindt. Dat geeft niet. Het gaat erom dat je beter zicht krijgt op de startsituatie en een eerste inschatting kan maken van de haalbaarheid van je idee.

Op basis van de uitkomsten van de verkennende ronde neem je een go/no-go-besluit: gaan we door met het realiseren van het idee, of blijkt het toch niet geschikt of (nog) niet haalbaar? Bij een 'go' is het zaak om te bepalen welke vervolgstappen nodig zijn voor het kwartiermaken, en waarom.

De verkenning kan ook als resultaat hebben dat (nog) niet wordt gestart met in dienst nemen van ervaringsdeskundigen. In dat geval kan overwogen worden om ervaringskennis of ervaringsdeskundigheid op een andere wijze te benutten. Te denken valt aan het opzetten van een ervaringsraad, het inzetten van ervaringskennis vanuit een andere organisaties (zoals Meetellen

Utrecht) of het samenwerken met een sociaal uitzendbureau of detacheringsorganisatie voor ervaringsdeskundigen of mensen met ervaringskennis (zoals Team ED of ExpEx).

DETACHERING

Het is ook mogelijk om ervaringsdeskundigen niet direct in dienst te nemen, maar hen op detacheringsbasis binnen een organisatie te laten werken. Organisaties zoals Sterk uit Armoede, Markieza, Ixta Noa en Steiger B bieden een detacheringsfaciliteit die dit mogelijk maakt. Detachering kan een waardevolle tussenstap zijn voor organisaties die nog niet klaar zijn om ervaringsdeskundigen structureel in dienst te nemen, bijvoorbeeld omdat functieboeken, salarisschalen of begeleidingsstructuren nog niet op orde zijn. Detachering biedt organisaties een laagdrempelige manier om met ervaringsdeskundigen te werken. De detacheringsorganisatie neemt de ervaringsdeskundigen in dienst, leidt hen op, en zorgt voor begeleiding zoals intervisie en (job) coaching. Dit creëert een veilige omgeving voor ervaringsdeskundigen, zeker wanneer zij als enige binnen een team werken. Het is belangrijk dat ook bij detachering sprake is van kwartiermaken zodat de organisatie die ervaringsdeskundigen inzet op detacheringsbasis ontvankelijk is voor ervaringsdeskundigheid en het duidelijk is wat de rol en taken zijn van de ervaringsdeskundige. De detacheringsorganisatie kan een rol spelen in het kwartiermaken binnen de ontvangende organisatie, door bijvoorbeeld stigma's te adresseren en bewustwording te creëren over de rol en meerwaarde van ervaringsdeskundigheid.



TIPS VOOR DE VERKENNENDE FASE

- Formuleer een duidelijke 'why': waarom willen we graag met ervaringsdeskundigen werken?
- Zet ervaringsdeskundigen in vanuit intrinsieke motivatie en omdat het waardevol is voor de organisatie
- Zet ervaringsdeskundigen in omdat ze de uitvoering van de werkzaamheden verbeteren, niet omdat ze goedkoop zijn
- Voorzie in de randvoorwaarden, zoals voldoende ondersteuning en draagvlak.

Scherp je idee aan

Als je besluit om ervaringsdeskundigen in dienst te nemen, gebruik dan de input uit de verkennende ronde om je plan aan te scherpen. De input levert informatie op over wat er nodig is bij het kwartiermaken. Misschien bleek uit de verkennende fase dat veel medewerkers eigenlijk nog niet zo helder hebben wat ervaringskennis precies is. Zorg er dan voor dat hier in interactieve bijeenkomsten aandacht voor komt. Neem de input van je medewerkers serieus, dat levert extra draagvlak op.

Een belangrijke overweging in deze fase is de optie om in eerste instantie op kleine schaal aan de slag te gaan met de inzet van ervaringsdeskundigheid. Bijvoorbeeld door bij één of enkele teams of afdelingen te beginnen en het dan stap voor stap ook bij andere teams of afdelingen in te voeren. Zeker in een grote organisatie kan het verstandig zijn om van daaruit het kwartiermaken in de rest van de organisatie voort te zetten. Direct met de hele organisatie beginnen vraagt namelijk een heel grote omslag.

'Laat het niet aanbod-gestuurd zijn. Er moet zeker sprake zijn van een vraag, een probleem of een uitdaging waarvoor je het nodig hebt. En dat je daarvoor met een visie op aan de slag gaat. Wil je ervaringsdeskundigen inzetten voor de praktijk of wil je beleid veranderen? Wil ik bewustwording of urgentie creëren? Welk kennisniveau is dan nodig, welke middelen heb ik daarvoor nodig? Ga niet zomaar aan de slag. En welke invloed heeft een ervaringsdeskundige. Probeer daar een zo concreet mogelijk antwoord op te formuleren.'

Quint van de Ven, sport- & cultuurcoach bij Stichting Welzijn Lingewaard (SWL) en deelnemer aan het leertraject ervaringskennis- en ervaringsdeskundigheid in welzijn

Bron: Aan de slag met ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid.



Voorzie in de randvoorwaarden

Organisaties die met ervaringsdeskundigen (gaan) samenwerken, moeten rekening houden met de omvang van het veranderproces en de verschillende fasen hierin. Na de fase van de verkenning, volgen drie fasen waarin je aan de slag gaat met:

- Het creëren van een veranderklimaat
- Het betrekken en toerusten van de organisatie, en
- Het verduurzamen en borgen van de verandering.

'De ervaring leert dat mensen zich aanmelden op basis van enthousiasme. Mensen zien het belang van het samenwerken met ervaringsdeskundigen en willen een rol spelen bij het realiseren hiervan. Maar doen ze dit boven op hun reguliere werk? Dan haken ze op den duur af. Het is geen proces waarin je snel alles afvinkt maar een cultuuromslag in alle lagen van de organisatie. Om het tot een succes te maken, hebben mensen hier echt structurele ruimte voor nodig.' Katie Eppenhof, ervaringsdeskundige en jongerenwerker R-Newt

Voor al deze fasen is het belangrijk dat betrokken medewerkers er uren voor hebben. Het zorgvuldig doorlopen van de fasen van het kwartiermaken zorgt voor een sterk fundament voor het werken met ervaringsdeskundigen in een organisatie, nu en op de lange termijn. Wees je ervan bewust dat kwartiermaken werk met zich meebrengt en maak hier tijd en middelen voor vrij. Zo voorkom je dat medewerkers vroegtijdig afhaken of overbelast raken.

'Als je beslist hier echt mee aan de slag te gaan, beslis dan ook hoeveel tijd en geld er is om het te realiseren. Wat kun je betrokkenen bieden? Want dit is nodig om het enthousiasme levend te houden.' Laura Lommers, kinderwerker R-Newt



Fase 2: Creëer een veranderklimaat

Deze fase vormt de kern van het kwartiermaken: het bevorderen van een klimaat waarin ruimte is voor de samenwerking met ervaringsdeskundigen. Deze en opvolgende fasen zijn gericht op organisaties die ervaringsdeskundigen in dienst willen nemen of dit reeds hebben gedaan. Het werk in deze fase voorkomt problemen verderop, zoals onvoldoende commitment en afspraken die niet waargemaakt kunnen worden, bijvoorbeeld over rollen, taken, verwachtingen en (financiële) randvoorwaarden.

In dit hoofdstuk staat beschreven welke stappen bijdragen aan het creëren van een veranderklimaat. Hoewel de aanpak kan verschillen per organisatie, moeten sommige stappen altijd worden gezet. Deze stappen worden hieronder beschreven.

Zorg voor een kwartiermaker

Om het proces van kwartiermaken goed te laten verlopen, is een kwartiermaker nodig. Dit is iemand die binnen een organisatie wordt aangesteld om het kwartiermaken te begeleiden, met aandacht voor de voorbereiding en start van de gewenste verandering. In algemene zin is de kwartiermaker een voorloper of wegbereider: iemand die de voorbereiding doet voor het samenwerken met ervaringsdeskundigen. De kwartiermaker kan onderzoeken wat nodig is om het werken met ervaringsdeskundigen succesvol te laten zijn, gesprekken voeren met verschillende personen, en stakeholders bij elkaar brengen. Zo kan de kwartiermaker verschillende vraagstukken verbinden, de juiste personen betrekken, knelpunten in beeld brengen en gedeeld eigenaarschap stimuleren. Veelal heeft een kwartiermaker de rol om iets nieuws in gang te zetten. Dit is altijd vanuit een ver-

bindende en procesmatige houding, omdat samenwerking en draagvlak essentieel zijn.

Het is belangrijk dat de kwartiermaker de organisatie en haar belangrijkste samenwerkingspartners goed kent. Deze persoon hoeft geen expert te zijn op het gebied van ervaringsdeskundigheid. Wel is het gewenst dat betrokkene affiniteit heeft met ervaringsdeskundigheid, kennis heeft van veranderekunde en de inhoudelijke expertise rondom ervaringsdeskundigheid van anderen goed weet in te zetten.

'Kwartiermaken is een rol die veel van iemand vraagt. Je moet kennis hebben van ervaringsdeskundigheid en kennis hebben over veranderprocessen. Daarnaast moet je goed kunnen aansluiten bij verschillende visies en meningen die leven in de organisatie. En vervolgens dit alles bij elkaar zien te krijgen. Kwartiermaken is geen beginnerstaak en geen gemakkelijke opgave.' Olaf Ruijters, vakconsulent ervaringsdeskundigheid bij Markieza

In de praktijk zien we dat sommige organisaties een ervaringsdeskundige aanstellen als kwartiermaker. Andere organisaties maken de keuze om een andere professional de rol van kwartiermaker te geven. Dat laatste heeft als voordeel dat een ervaringsdeskundige niet de trekkende rol heeft bij het creëren van draagvlak voor diens eigen functie.



'Binnen een organisatie is het van waarde als een niet-ervaringsdeskundige de kartrekker is. Dat zijn goede pleitbezorgers voor de inzet van ervaringsdeskundigen. Zij kunnen overbrengen welke waarde het samenwerken met ervaringsdeskundigen heeft.' Marc Mulder, senior ervaringsdeskundige bij Movisie

Betrek een senior ervaringsdeskundige

Betrek bij het kwartiermaken minstens één senior ervaringsdeskundige, als samenwerkingspartner van de kwartiermaker. De gecombineerde kennis van de kwartiermaker over de organisatie en de kennis over ervaringsdeskundigheid van de senior ervaringsdeskundige vergroot de kans dat de basis wordt gelegd voor duurzaam werken met ervaringsdeskundigen in de organisatie.

De senior ervaringsdeskundige is een persoon met ruime ervaring in het werken als ervaringsdeskundige, iemand die ervaringsdeskundigheid optimaal in organisaties weet te benutten, ook in complexe situaties.

'Wat hielp, is dat we gebruik konden maken van een externe senior ervaringsdeskundige, die advies gaf gedurende het proces. Ik vond hem net een verloskundige: hij had veel kennis en was belangrijk voor het proces, maar stelde zich bescheiden op en liet het proces aan ons. Hij stelde precies op het goede moment de juiste vragen en liet ook veel gebeuren.' Claire Braaksma, proces- en werkbegeleider R-Newt

De senior ervaringsdeskundige moet beschikken over kennis van het proces van kwartiermaken. Het kan gaan om iemand uit de

organisatie, maar ook om een externe deskundige. De senior ervaringsdeskundige treedt op als adviseur en kan voorlichting geven over wat ervaringsdeskundigheid is en helder maken waar en hoe een ervaringsdeskundige van waarde kan zijn.

Vorm een leidende coalitie

Een van de eerste stappen voor de kwartiermaker is het vormen van een leidende coalitie, een voorhoede van enthousiaste medewerkers die overtuigd zijn van de waarde van de inzet van ervaringsdeskundigheid. Zij nemen gezamenlijk het voortouw om ervaringsdeskundigheid in de organisatie een plek te geven. Deze coalitie bepaalt wat nodig is om het proces goed te laten verlopen. Ze gaat na welke stappen nodig zijn en faciliteert dat deze stappen gezet kunnen worden. Dit betekent dat zij voorziet in de randvoorwaarden, zoals uren en budget. Ook lost de coalitie gedurende het kwartiermaken eventuele knelpunten op.

De coalitie bestaat uit medewerkers met verschillende functies en vanuit verschillende lagen van de organisatie. Hierbij kan overwogen worden om ook de cliënten(raad) waar de organisatie zich op richt onderdeel te maken van de coalitie. De coalitie gaat na wat nodig is om het juiste klimaat te scheppen voor samenwerken met ervaringsdeskundigen binnen de organisatie. De leden van de coalitie kunnen optreden als ambassadeur in hun team en in de organisatie, door het gedachtegoed te verspreiden en successen te delen.

Behalve een coalitie kan er een werkgroep bestaan die praktische taken uitvoert, in opdracht van de coalitie. Voordeel is dat meer personen dan de coalitieleden bij het kwartiermaken betrokken raken; dat vergroot het draagvlak en het gezamenlijk eigenaarschap. Zo kunnen leden van de werkgroep in de verschillende teams gesprekken over ervaringsdeskundigheid initiëren, in samenspraak met teamleiders. De opbrengst kunnen ze terug-



koppelen aan de coalitie, zodat die inhoudelijk geïnformeerd is en kan nadenken over vervolgstappen.

‘Eerst leunde alles heel erg op mij als ervaringsdeskundige, maar het vormen van een coalitie heeft ervoor gezorgd dat mensen uit verschillende lagen van de organisatie betrokken raakten. We delen inzichten en verdelen taken. Hierdoor staat het proces nooit stil, want het is niet meer alleen van mij afhankelijk. Dat geeft een gevoel van gezamenlijkheid.’ Katie Eppenhof, ervaringsdeskundige en jongerenwerker R-Newt

Het is belangrijk om bij het samenstellen van de coalitie mensen uit verschillende lagen van de organisatie te betrekken. Ook is het wenselijk dat leden van de coalitie goed op de hoogte zijn van het werk van hun collega's op de werkvloer. Dat is noodzakelijk om de gewenste samenwerking met ervaringsdeskundigen te realiseren.

Denk bij het samenstellen van de coalitie eveneens aan mensen van ondersteunende diensten van de organisatie, zoals: personeelszaken, communicatie, innovatie en scholing. In de praktijk worden deze medewerkers vaak op een later moment betrokken bij de coalitie, terwijl zij een waardevolle bijdrage kunnen leveren, omdat zij vaak andere vragen stellen en andere vaardigheden kunnen inbrengen in de coalitie.

Betrek het management vanaf het begin

Zorg ervoor dat de coalitie in staat is om daadwerkelijke veranderingen in de organisatie te realiseren. Organiseer het zo dat het proces van kwartiermaken wordt ondersteund door alle lagen van de organisatie: medewerkers, managers en directie. Als de verandering niet wordt gedragen door management en

directie, is het traject gedoemd te mislukken. Betrek daarom vanaf het begin een lid van het managementteam of directie bij de coalitie, zodat deze persoon mede-eigenaar wordt van het veranderproces. Dit is helpend als zich knelpunten voordoen of keuzes gemaakt moeten worden over de inzet van medewerkers, budget en uren. Bijkomend voordeel van betrokkenheid van deze persoon is dat deze vanuit diens autoriteit het belang van het samenwerken met ervaringsdeskundigen kan uitdragen en onderstrepen.

‘Als er weerstand is dan heb je soms wel iemand nodig die zegt dat het belangrijk is. Een bestuurder of manager die er ruimte voor maakt. Iemand die begrijpt dat je door samen te werken met ervaringsdeskundigen de kwaliteit van beleid en uitvoering verbetert.’ Jette Bolle, coördinator toegankelijkheid/VN-verdrag handicap bij Gemeente Amsterdam

Stimuleer uitwisseling

Help medewerkers in de organisatie inzien waarom verandering nodig is. Dit vergroot het gevoel van urgentie. Leg de nadruk op de beleving en het invoelbaar maken van de waarde van ervaringsdeskundigheid in plaats van op ratio. Deel dus geen dik rapport met cijfers waarom het anders moet, maar deel ervaringen en ga het gesprek aan.

Organiseer interactieve bijeenkomsten of stimuleer dat teams met elkaar in gesprek gaan over ervaringsdeskundigheid. Hier moet de nadruk liggen op uitwisseling, nieuwsgierigheid stimuleren en het ontwikkelen van een beeld van wat de waarde van ervaringskennis is voor de eigen werkzaamheden. Als teams goed op de hoogte zijn van wat ervaringsdeskundigheid is, wat



de waarde ervan is en wat de mogelijkheden zijn, zal het besef groeien dat het echt nodig is om ervaringsdeskundigheid in te zetten. Ervaringsdeskundigen kunnen in zo'n sessie zelf voorlichting geven en discussie op gang brengen.

Zorg ervoor dat er ruimte is om met elkaar van gedachten te wisselen over de waarde van de samenwerking en de manieren waarop reguliere medewerkers en ervaringsdeskundigen elkaar kunnen aanvullen. Zo creëer je een gezamenlijk gevoelde noodzaak om te veranderen.

PRAATPLAAT ERVARINGSDESKUNDIGHEID

Ga in gesprek over de betekenis en waarde die ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid volgens jullie heeft. En hoe je die meer kunt benutten in je eigen werk of organisatie. Een praatplaat als In dialoog over ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid kan de dialoog hierover stimuleren. Hij geeft ideeën en denkrichtingen om tijdens de uitwisseling op door te vragen. De praktijk leert dat een dergelijke praatplaat mensen helpt te verwoorden wat volgens hen de waarde is van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid.

Ga na wat passend is voor jouw organisatie en wees creatief. Zo heeft de organisatie ContourdeTwern praatplaten gebruikt om het gesprek in teams te stimuleren. De teams maakten een mindmap van hun uitwisseling, waarna deze zijn opgehangen op centrale plekken in de organisatie, zoals de kantine.

Bespreek interne weerstand

Maak interne weerstanden bespreekbaar. Daarmee los je ze meestal op. Er wordt vaak argwanend gekeken naar het in dienst nemen van ervaringsdeskundigen, bijvoorbeeld omdat reguliere professionals bang zijn voor hun eigen positie. Of omdat zij zich daarmee ontkend voelen in hun professionaliteit. Deze ideeën en gevoelens zijn begrijpelijk. Het is belangrijk om erover in gesprek te gaan, zodat er een basis van vertrouwen kan ontstaan. Want ervaringsdeskundigen kunnen veel waarde hebben, maar alleen als er sprake is van wederzijds vertrouwen en een goede verstandhouding (Van Bergen et al., 2015).

Onderzoek waar uitdagingen liggen. Maak gebruik van evaluatiemomenten en bedenk hoe de coalitie met uitdagingen wil en kan omgaan. Soms zijn praktische aanpassingen nodig in de werkwijze van de coalitie, soms is er meer nodig omdat een element van de organisatiecultuur het kwartiermaken belemmert. Soms bestaat de neiging om eerst de organisatiecultuur te willen veranderen, en pas daarna verder te gaan met het kwartiermaken. Maar besef dat een organisatiecultuur niet 'met een druk op de knop' aangepast kan worden. Wel kan een belemmerend onderdeel van de organisatiecultuur aangekaart worden, bedacht worden welke strategie bijdraagt aan het wegnemen ervan en welke stakeholders hierbij betrokken moeten worden. Echter: laat de ervaren belemmering geen reden zijn om het kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen te staken.

Vier tussentijdse successen. Vaak gaat de meeste aandacht uit naar wat niet lukt. De ervaring leert dat er vaak onvoorziene (kleine of grote) successen zijn behaald. Heb hier ook oog voor. Zo houd je het enthousiasme vast en stimuleer je dat betrokkenen stilstaan bij wat ze samen voor elkaar hebben gekregen.



‘Juist over de dingen die schuren moeten we in gesprek. We moeten het ongemak benoemen, ook al doet het soms pijn. Maar je moet het anders framen. Als het pijn doet, dan zit je op een punt waar iets nieuws gaat ontstaan.’ Mirte Bunte, kwartiermaker Buurtteams Amsterdam Nieuw-West

Start waar de grond rijp is

Het stimuleren van het gesprek in de organisatie biedt de coalitie inzicht in wat er leeft en wat nodig is om te gaan werken met ervaringsdeskundigen. Het maakt ook duidelijk waar in de organisatie de ‘grond rijp is’ om aan de slag te gaan met kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen. Door op kleine schaal te starten, bijvoorbeeld bij enkele teams, wordt al doende zichtbaar wat nodig is voor het werken met ervaringsdeskundigen. Deze kennis verspreid je en gebruik je ook op andere plekken in de organisatie. Dit draagt bij aan de kans op succes. Het delen van succeservaringen leidt tot meer draagvlak op andere plekken in de organisatie.

Als medewerkers lange tijd niets merken, zien of horen van kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen, raken zij ongeïnteresseerd. Blijf daarom communiceren over de stappen die worden gezet en de activiteiten die in dit kader plaatsvinden. Door dit structureel te doen stimuleer je begrip, betere samenwerking, grotere betrokkenheid en vertrouwen. Bedenk wat een passende manier is om met de medewerkers in de organisatie te communiceren over de voortgang. Denk bijvoorbeeld aan het delen van een filmpje of een artikel met ervaringsverhalen of voorbeelden uit de eigen of een andere organisatie. Zoek ook naar manieren om de gehele organisatie te blijven betrekken bij het proces, bijvoorbeeld door het organiseren van workshops en kennissessies. Zo houd je het onderwerp in de organisatie levend.

Besef dat verandering tijd kost

Houd er rekening mee dat veranderprocessen in een organisatie tijd kosten, vaak ontstaan van onderop, en dat gedeelde waarden een basisvoorwaarde zijn. Dit vraagt van de initiators dat zij het proces versnellen als zich kansen voordoen, of juist temporiseren als dat beter is voor het draagvlak in de organisatie.

In zekere zin is er sprake van een circulair proces: je bent nooit klaar. Hoewel het kwartiermaken zelf op den duur is gedaan, blijft er voortdurend aandacht nodig voor het werken met ervaringsdeskundigen. Zo zullen nieuwe medewerkers meegenomen moeten worden in het proces, en moet worden ingespeeld op veranderingen die zich in de organisatie voordoen. Daarom is het nodig het gesprek over ervaringsdeskundigheid te blijven stimuleren, zowel in de coalitie, de teams als in de hele organisatie. Voor leden van de coalitie en andere voorlopers in de organisatie rondom ervaringsdeskundigheid is dit soms lastig, omdat zij graag snel resultaat zien. Het advies hierbij is: heb geduld en vertrouwen in het proces.

‘Je hebt daadkrachtige leiders nodig. Ik bedoel niet aan de top, maar gewoon mensen die voorop lopen. Het doel van kwartiermaken bereik je niet vandaag of morgen. Het is daarom helpend als er mensen zijn die zien waar we naartoe bewegen. Mensen die vertellen; we gaan goed, het is oké, we gaan de goede kant op, we zijn aan het veranderen.’ Mirte Bunte, kwartiermaker Buurtteams Amsterdam Nieuw-West



‘Het kwartiermaken is echt een proces. En een proces heeft tijd nodig. Vertrouw erop dat, als je de stappen doorloopt, je ergens gaat komen. Ook al weet je nu nog niet precies waar.’ Laura Lommers, kinderwerker R-Newt

Ontwikkel een gezamenlijke visie en strategie

De stappen die hierboven beschreven zijn, resulteren in een gezamenlijk idee over het werken met ervaringsdeskundigen, over de waarde ervan en wat nodig is om het succesvol samenwerken vorm te geven. Daarmee is de basis gelegd voor gedeeld eigenaarschap, breed draagvlak en overeenstemming over de visie van de organisatie rondom het werken met ervaringsdeskundigen. Voor de coalitie is het moment aangebroken om dit te verwoorden en vast te leggen in een visiedocument.

De coalitie formuleert de visie op basis van de eerder opgehaalde ideeën bij medewerkers en teams. Daarna legt ze de visie in wording ter bespreking voor aan de organisatie. Op basis van de feedback vanuit de organisatie werkt de coalitie de gemeenschappelijke visie verder uit. Daarin wordt een antwoord gegeven op vragen als: wat zijn onze uitgangspunten wat betreft het samenwerken met ervaringsdeskundigen? Wat vinden we belangrijk in de omgang met onze cliënten of inwoners? Hoe kunnen we ervaringsdeskundigheid op een goede manier van waarde laten zijn?

Door te starten met een visie waarin het *waarom* centraal staat, is het eenvoudiger om op een later moment te bepalen *wat* er gedaan moet worden en *hoe* dit gedaan moet worden om dit doel te bereiken. Zo vormt het visiedocument het fundament voor de vervolgstappen en vormt het de basis voor het beleid dat opgesteld moet worden. De praktijk laat zien dat soms al ervaringsdeskundigen zijn aangenomen voordat een visie is opgesteld

over het werken met ervaringsdeskundigen. Advies is om - ook als er al ervaringsdeskundigen in dienst zijn - te werken aan een visiedocument. Een volgende stap - die staat beschreven in Fase 3 - is het formuleren van een concreet (beleids)plan gebaseerd op de gezamenlijke visie.

HET FUNDAMENT VAN DE IJSBERG

Een gezamenlijke visie vormt het fundament. Het belang hiervan, maar ook het gemak waarmee het over het hoofd wordt gezien, is op een treffende wijze weergegeven in de Co-Creatie ijsberg. De top van de ijsberg laat zien welke praktische zaken belangrijk zijn voor een goede samenwerking met ervaringsdeskundigen. Onder water bevindt zich het grootste deel van de ijsberg: het fundament. Dit bestaat uit een visie en basishouding. Dit is essentieel voor een goede samenwerking en laat zien dat het cruciaal is om de tijd te nemen om tot een gezamenlijke visie te komen.

‘Het is niet zodat je een vinkje kunt zetten als het allemaal goed op papier staat en je ervaringsdeskundigen in huis hebt gehaald. Want eerst moet er de wil zijn om écht ruimte te maken voor de waarde van ervaringskennis. En je moet vervolgens bereid zijn daar daadwerkelijk consequenties aan te verbinden: samenwerken met ervaringsdeskundigen brengt wezenlijke veranderingen met zich mee.’ Jeroen de Haan-Rissmann, senior ervaringsdeskundige bij Movisie



TIPS VOOR HET CREËREN VAN EEN VERANDERKLIMAAT

- Creëer een 'tandem' waarbij de kwartiermaker en de senior ervaringsdeskundige samenwerken en elkaar aanvullen. Als tandem kun je meer bereiken en samen de route bepalen voor het kwartiermaken
- Het proces van kwartiermaken is niet lineair, maar een doorgaand proces. Werk op basis van herhaling en verbetering toe naar je doel. Dit betekent dat je soms een stap moet herhalen en op basis van opgedane inzichten vervolgstappen moet formuleren
- Reflecteer geregeld en sta stil bij vragen als: hoe bepalen we de route? Wanneer wijzigen we van koers? Hoe maken we snelheid en wanneer moeten we vertragen? Wat doen we bij hobbels op de weg? Wanneer hebben we ons doel bereikt?
- Stel een coalitie samen uit medewerkers uit verschillende functies en lagen van de organisatie. Soms is vooraf niet te voorzien hoe de kennis en vaardigheden van de coalitieleden van waarde zijn voor het proces. Voeg gaandeweg mensen toe of wijzig de samenstelling als dat nodig is
- Zorg dat je steun hebt vanuit de top van der organisatie. Dat is een randvoorwaarde. Als het management de verandering niet mede draagt, is het traject gedoemd te mislukken.



Fase 3: Betrek de organisatie en rust haar toe

Het betrekken en toerusten van de organisatie om met ervaringsdeskundigen samen te werken is belangrijk in het kwartiermaken. De organisatorische randvoorwaarden moeten geregeld worden om ervaringsdeskundigen in dienst te nemen. En de medewerkers moeten toegerust worden, zowel de (aanstaande) ervaringsdeskundige als de reguliere medewerkers.

Waar in de vorige fase de uitwisseling in de organisatie over ervaringsdeskundigheid centraal staat, resulterend in een breed gedragen visie, wordt in deze fase toegewerkt naar passend beleid gebaseerd op die visie. Dat beleid vormt de basis voor stappen om de organisatie toe te rusten voor het werken met ervaringsdeskundigen.

In dit hoofdstuk staat beschreven welke stappen noodzakelijk zijn voor het betrekken en toerusten van de organisatie. De precieze aanpak en volgorde van de stappen kan per organisatie verschillen.

‘Beleid vormen rondom ervaringsdeskundigheid moet gebaseerd zijn op een visie. Zo is een veelvoorkomende valkuil dat er functieprofielen worden opgesteld, zonder besef van hoe en waarom. Het proces moet andersom. Van visie kom je tot beleid en dit moet van onderaf ontstaan. Want uiteindelijk moeten de mensen op de werkvloer ermee werken.’ Marc Mulder, senior ervaringsdeskundige bij Movisie

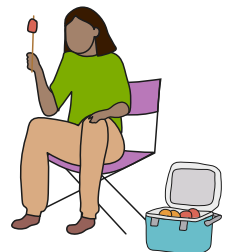
‘Ik had vooraf in mijn hoofd wat belangrijk was, maar ben bewust op mijn handen gaan zitten. Het is heel waardevol geweest om samen met de coalitie te bepalen wat van belang is. Want anders had ik een beleidsstuk geschreven waar niemand achter stond.’ Katie Eppenhof, ervaringsdeskundige en jongerenwerker R-Newt

Maak een concreet plan

Een concreet plan gebaseerd op een gezamenlijke visie biedt een basis voor de vervolgstappen van het kwartiermaken. Gebruik bij het opstellen van dat plan de ideeën die zijn voortgekomen uit fase 1.

Verwerk in je plan de besluiten over:

- Welke rollen en taken voor ervaringsdeskundigen bij het beoogde doel passen
- Op welke gebieden de ervaringsdeskundigen aan de slag gaan. Zie hiervoor de rollen en taken van ervaringsdeskundigen (hoofdstuk ‘de basis: wat is ervaringsdeskundigheid’)
- De rol- en taakverdeling tussen ervaringsdeskundigen en andere betrokkenen, zoals andere professionals en/of vrijwilligers
- De benodigde competenties voor de rollen en taken van de ervaringsdeskundige
- Het aantal in te zetten ervaringsdeskundigen
- Hoe de financiële vergoeding van de ervaringsdeskundigen eruitziet
- Hoe - na afloop van een pilot of project - de inzet van ervaringsdeskundigen duurzaam wordt geborgd en structureel gefinancierd.



Zie het beleidsplan als een levend document waarin steeds nieuwe inzichten verwerkt worden. Blijf alert op mogelijke veranderingen, kansen en uitdagingen. Stuur op basis hiervan bij en bepaal waar nodig concrete acties. Maak gedurende het proces gebruik van reflectiemomenten en stel elkaar regelmatig de vraag: 'Heb je nog dingen gehoord die nieuw waren of je hebben verrast?'

'Denk erover na over hoe je iemand goed inbedt in de organisatie. Hoe zorg je goed voor iemand? Aan welke overleggen neemt iemand deel? Je moet zorgen dat iemand zijn plek krijgt, letterlijk maar ook in rollen en taken.' Mirjam Broekmaat, manager bij Bindkracht 10, deelnemer aan het leertraject ervaringskennis- en ervaringsdeskundigheid in welzijn in Aan de slag met ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid

In deze fase van het kwartiermaken moeten keuzes gemaakt worden. Wie kan knopen doorhakken en wat hebben deze personen daarvoor nodig? Wil je als organisatie dat ervaringsdeskundigheid wordt opgenomen in de basisopleiding voor alle (nieuwe) medewerkers? Wie ontwikkelt in dat geval het opleidingsonderdeel over ervaringsdeskundigheid? Wat kost dit? Hoe wordt het geborgd in beleid? Hoe wordt een en ander geïmplementeerd? De praktijk leert dat het helpt om een beslisdocument op te stellen waarin staat welke keuzes gemaakt moeten worden en wat daarvoor nodig is. Werk daarin ook uit wat de consequenties zijn als besloten wordt om dingen niet te doen. Een handige leidraad is: dit is wat het oplevert, dit is wat het kost, en dit is het gevolg als besloten wordt het niet te doen. Bekijk in dit stadium opnieuw welke mensen in de coalitie nodig zijn voor deze fase

van het kwartiermaken. Zorg dat betrokkenen elkaar vertrouwen en elkaars kwaliteiten benutten. Sommige betrokkenen hebben veel expertise over ervaringsdeskundigheid, anderen kunnen dit goed vertalen naar een concreet plan en het beslisdocument.

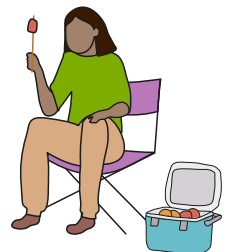
'Wat als je als organisatie beslist om ervaringsdeskundigheid niet in visie en beleid op te nemen? Wat doet dit met de positie van de mensen die ermee bezig zijn? Hun enthousiasme stroomt weg en ze voelen zich niet serieus genomen. Als er geen beleid is dat de duurzame inzet van ervaringsdeskundigen faciliteert, loop je het risico dat ze - zoals in het spel Mollenmeppen - als een mol worden teruggeslagen in hun hol.' Katie Eppenhof, ervaringsdeskundige en jongerenwerker R-Newt

Communiceer de visie

Maak intern en extern (bij samenwerkingspartners, cliënten/ inwoners) bekend dat de organisatie met ervaringsdeskundigen gaat werken en leg uit welke visie daarachter zit. Gebruik daarvoor de eigen website, intranet, interne en externe nieuwsbrieven, informatiefolders voor cliënten en interne en externe bijeenkomsten.

Leg goed uit waarom hiervoor is gekozen en wat je ermee wilt bereiken. Het is belangrijk dat deze visie actief verspreid wordt. De kracht zit in de herhaling.

Wanneer ervaringsdeskundigen starten, is het goed om via de verschillende kanalen uitgebreid aandacht te besteden aan het welkom.



Neem ervaringsdeskundigen aan die passen bij de taak en de organisatie

Schakel een senior ervaringsdeskundige in voor advies over het werving- en selectieproces. Een senior heeft de juiste kennis en een bruikbaar netwerk. Dat helpt bij het vinden van ervaringsdeskundigen die passen bij de organisatie en die zijn toegerust voor de beoogde taken. Bedenk van tevoren goed over welke competenties een ervaringsdeskundige moet beschikken om de taken uit te kunnen voeren. Het is zinvol om de senior deel te laten nemen aan de sollicitatie- of kennismakingsgesprekken.

Zet een vacature of oproep uit, passend bij de functie, rol en taken van de ervaringsdeskundige die je als organisatie zoekt. Vraag relevante organisaties en netwerken uit de regio om de vacature in hun netwerk te verspreiden.

Beoordeel tijdens sollicitatiegesprekken of iemand geschikt is voor de functie, maar vraag ook wat betrokkene nodig heeft voor een goede samenwerking. Bijvoorbeeld:

- Wat zijn jouw verwachtingen van je werk als ervaringsdeskundige?
- Wat voor ondersteuning en begeleiding heb je nodig om je werk te kunnen doen?
- Heb je behoefte aan supervisie, intervisie en uitwisseling met andere collega's?
- Hoe zou je de samenwerking willen vormgeven?

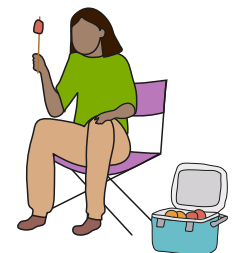
Meer informatie over werving en selectie van ervaringsdeskundigen vind je in deel 3 van Handreiking Samen Deskundig.

'Organisaties moeten zich er goed van bewust zijn dat ze een andere soort kennis en deskundigheid binnenhalen. Daarvoor moet ruimte gemaakt worden, in het denken en in procedures en werkwijzen. Voor ervaringsdeskundigen moet je als werkgever extra je best doen en opletten. Je moet de gewone gang van zaken willen opschorten en willen doorbreken hoe het normaal gaat. Je moet sommige regels misschien veranderen, buiten de paden treden. Als je dat niet doet, verandert er namelijk niks. En hou een scherp oog voor de opbrengst: je krijgt immers ook iets terug voor al die 'offers'.' Ed van Hoorn, sociaal wetenschapper en ervaringswerker

Zorg voor een duidelijke functieomschrijving

Voorkom dat ervaringsdeskundigen in de knoop raken vanwege onduidelijkheid over de kaders waarbinnen ze dienen te werken of over de verwachtingen die de organisatie heeft van hun inzet. Deze onduidelijkheid leidt geregeld tot wrijving tussen de ervaringsdeskundigen en andere medewerkers en tussen de ervaringsdeskundigen en het management.

'Als de organisatie niet klaar is voor ervaringsdeskundigen, dan komen ze vaak terecht in een werkomgeving die iets anders van ze verwacht dan hun ervaringsdeskundigheid. Ervaringsdeskundigen willen bijvoorbeeld met zelfhulpgroepen aan de slag, maar daar is dan helemaal geen tijd voor omdat ze geacht worden in het reguliere werkproces mee te draaien.' Jeroen de Haan-Rissmann, senior ervaringsdeskundige bij Movisie



Zorg, voordat een ervaringsdeskundige in dienst komt, voor een specifieke functieomschrijving met bijpassende competenties en stel die zo mogelijk op met een senior ervaringsdeskundige. Geef vervolgens, samen met de betreffende ervaringsdeskundige invulling aan het takenpakket. Het is belangrijk dat de organisatie en ervaringsdeskundige onderling de rollen, taken en verwachtingen afstemmen en samen bepalen. Cao-partijen constateren dat organisaties steeds vaker ervaringsdeskundigen inzetten. Soms gaat het om vrijwillige inzet, soms om een functie waarin ervaringsdeskundigheid een van de competenties is en soms om een volledige ingerichte functie als ervaringsdeskundige.

Nuttige bronnen voor het opstellen van functieomschrijving en het formuleren van competenties zijn: Beroepsprofiel van de ervaringsdeskundige in de GGZ en Beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundigheid nu ook voor sociaal domein | Movisie. Een aanvullend aandachtspunt is dat organisaties een visie moeten ontwikkelen op de loopbaanontwikkeling van ervaringsdeskundigen binnen de organisatie. Doorontwikkeling kan worden ondersteund door meerdere functies voor ervaringsdeskundigen vast te leggen in het functieboek. Het moet duidelijk zijn hoe de ontwikkelpaden eruit zien, zodat ervaringsdeskundigen weten wat er van hen wordt verwacht om door te groeien naar en andere functie.

Zorg er daarnaast voor dat ervaringsdeskundigen enige ruimte krijgen om gaandeweg invulling te geven aan hun takenpakket. Zowel de werkgever als de ervaringsdeskundige hebben tijd en ruimte nodig om samen te onderzoeken en te leren waar en hoe de ervaringsdeskundige het meest van waarde is.

‘De taken van een ervaringsdeskundige kunnen in de loop van de tijd veranderen en zich ontwikkelen. De formulering in een taakomschrijving kan gaan knellen. Een ervaringsdeskundige heeft namelijk ook als taak om nieuwe dingen op te pakken en te ontwikkelen. Daar moet dan wel ruimte voor zijn. Een taakomschrijving is dus zinvol omdat hij houvast biedt, maar zorg wel dat hij past bij de rol en positie van een ervaringsdeskundige.’
Reinier Schippers, ervaringsdeskundige

Kies voor een duidelijke functietitel: ervaringsdeskundige. Eventueel aangevuld met het ervaringsthema, zoals ervaringsdeskundige armoede en schulden. Zorg dat duidelijk is wie formeel de leidinggevende van de ervaringsdeskundige is.

Positioneer ervaringsdeskundigen stevig

Neem voldoende ervaringsdeskundigen in dienst, meer dan een symbolisch aantal. In elk geval voldoende om verschil te maken, in kwalitatieve en kwantitatieve zin. Het aanstellen van slechts één ervaringsdeskundige is riskant. De kans op eenzaamheid in de nieuwe rol is groot vanwege het ontbreken van steun en bevestiging van een collega-ervaringsdeskundige. In je eentje wegbereider zijn voor een nieuwe functie en rol in een organisatie is zwaar en onwenselijk.

Zorg voor een duidelijke positionering van de ervaringsdeskundigen. Er zijn twee mogelijkheden: vormen één team van ervaringsdeskundigen, of laat ze als teamlid meedraaien in andere teams. Voordeel van een eigen team van ervaringsdeskundigen is dat zij



steun hebben aan elkaar en hun eigenheid bewaren, ruimte hebben voor een eigen werkwijze en onafhankelijk zijn. Dit kan een verstandige keuze zijn wanneer er nog niet voldoende kwartier gemaakt is in een organisatie. Nadeel van het plaatsen van ervaringsdeskundigen in een eigen team kan zijn dat zij pas betrokken worden wanneer de reguliere professionals denken dat dat nodig is. Wanneer er al wel voldoende kwartier is gemaakt, kan een ervaringsdeskundige deel uit gaan maken van een ander, bestaand team. Groot voordeel van deel uitmaken van een bestaand team, zoals een sociaal wijkteam, is dat een ervaringsdeskundige ervaringskennis kan inbrengen wanneer het volgens de ervaringsdeskundige nodig is, en dus niet enkel op verzoek van een team. Andere voordelen zijn de zichtbaarheid van ervaringsdeskundigheid en de inbreng van het cliëntenperspectief.

Zorg er sowieso voor dat ervaringsdeskundigen een *eigen vakgroep* vormen. Dat vergemakkelijkt het leren van elkaar en versterkt hun positie om ook richting beleid en management te opereren.

Overweeg de optie om ervaringsdeskundige en reguliere medewerkers in een tandem te laten opereren. Zo'n duo werkt samen op basis van gelijkwaardigheid, waarbij de ervaringsdeskundige ook echt kan meesturen en beslissen.

'Het is belangrijk dat je je als startend ervaringsdeskundige kunt optrekken en spiegelen aan minstens één vakgenoot, die in het vak gepokt en gemazeld is. Zo verlaag je de druk en de last dat jij het allemaal in je eentje moet laten zien, en kun je terugvallen op de ervaring en expertise die je door de wol geverfde vakgenoot al heeft opgebouwd.' Jeroen de Haan-Rissmann, senior ervaringsdeskundige bij Movisie

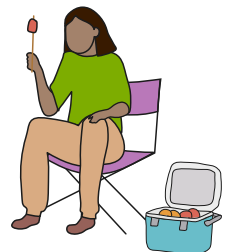
BEROEPSIDENTITEIT ERVARINGSDESKUNDIGEN

Ervaringsdeskundigen doen hun werk op hun eigen, unieke manier. Tegelijkertijd delen ze een aantal kenmerken en waarden met hun vakgenoten. Die combinatie van 'ik' en 'wij' vormt samen de beroepsidentiteit. Een krachtige beroepsidentiteit helpt bij de positionering in organisaties. Meer hierover is te lezen in het artikel [Een krachtige beroepsidentiteit helpt ervaringsdeskundigen](#).

Bied passende beloning en secundaire arbeidsvoorwaarden

Houd er bij het formuleren van arbeidsvoorwaarden rekening mee dat ervaringsdeskundigen soms een emotionele belasting kunnen ervaren van eerdere ervaringen in hun leven. Bied ze daarom ruimte en tijd om zaken te laten bezinken.

Bepaal wat een passende beloning is en of het om betaald werk of vrijwilligerswerk gaat. Dat doe je door goed te kijken naar de taak- en functieomschrijving, verantwoordelijkheden en werkbelasting. Wanneer sprake is van een dienstverband, bijvoorbeeld bij een instelling of gemeente, wordt de beloning bepaald op basis van de functieomschrijving en bijbehorende loonwaardering (De Gruijter et al., 2019). Een vuistregel uit de praktijk: de beloning van de ervaringsdeskundige dient gelijk te zijn aan de collega's waarmee hij/zij op gelijkwaardige basis samenwerkt. Ervaringsdeskundigen in de ggz kunnen worden betaald conform de cao-ggz.



Ervaringsdeskundigen kunnen hun diensten ook aanbieden als zzp'er, al dan niet via een platform. De markt bepaalt dan de hoogte van de beloning. Ook kan het om vrijwillige inzet met een bijpassende vrijwilligersvergoeding gaan.

'Soms hebben ervaringsdeskundigen een uitkering waarop ze worden gekort als ze aan de slag gaan. Dat kan het voor hen financieel onaantrekkelijk maken om te gaan werken, zeker omdat organisaties in het begin vaak kleine contracten aanbieden. Het is daarom belangrijk dat ervaringsdeskundigen voldoende contracturen krijgen.'

Marc Mulder, senior ervaringsdeskundige bij Movisie

Als er sprake is van een bepaalde kwetsbaarheid bij de ervaringsdeskundige, dan is het belangrijk dat je passende arbeidsvoorwaarden biedt, net als bij andere werknemers met een bepaalde kwetsbaarheid.

'Ik ben het werk ingerold op basis van wat ik zelf heb meegemaakt als cliënt. Het vak heb ik mij vervolgens door schade en schande in de praktijk eigen gemaakt. Dat was niet per se een makkelijke weg, maar beroepsvorming in dit vak kan dus ook prima zonder schoolbanken.' Jeroen de Haan-Rissmann, senior ervaringsdeskundige bij Movisie

Zorg dat ervaringsdeskundigen een ontwikkelperspectief hebben. Velen starten als vrijwilliger of vanuit een werkervaringsplaats.

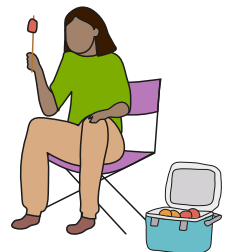
Bied hen doorgroeimogelijkheden naar een betaalde functie en neem dit op in de plannen.

'Je ziet vaak dat als een ervaringsdeskundige wordt gevraagd iets te doen, het eigenlijk niets mag kosten. Terwijl je toch wilt dat iemand met de juiste kennis het doet. Bied dus een passende beloning. Dat kan bijvoorbeeld een vrijwilligersvergoeding zijn of een salaris. Kijk daarbij naar de tijdsinvestering die iemand doet. En houd er rekening mee of het gaat om een eenmalige vraag of bijvoorbeeld om regelmatige deelname aan een werkgroep, wat de benodigde voorbereidingstijd kost.' Jette Bolle, coördinator toegankelijkheid/VN-verdrag handicap, Gemeente Amsterdam

Zorg voor scholing en training van ervaringsdeskundigen en reguliere medewerkers

Bepaal samen met de ervaringsdeskundige of deze over de vereiste competenties beschikt. Soms is gerichte training nodig voor een specifiek deel van de taken en rollen.

School de reguliere medewerkers en het management in het werken met ervaringsdeskundigen. Zorg dat zij kennis en inzicht opdoen over ervaringsdeskundigheid; dat kan hun bereidheid om met ervaringsdeskundigen samen te werken bevorderen. De scholing kan voor een groot deel ontwikkeld en verzorgd worden door of samen met ervaringsdeskundigen.



Zorg altijd, dus ook tijdens de trainingen, voor een veilige, open en gelijkwaardige houding van de deelnemers, zeker ook ten aanzien van ervaringsdeskundigen. Het delen van ervaringen kan alleen in een veilig klimaat. Ga bij de ervaringsdeskundige na of deze zichzelf de vraag heeft gesteld wat hij, zij of die van zichzelf wil laten zien en wil delen. Zorg voor goede gespreksleiding tijdens de trainingen, die erop toeziet dat de verwachtingen van de deelnemers op elkaar worden afgestemd, en deelnemers goed naar elkaar luisteren en niet voor elkaar invullen.

‘Ervaringsdeskundigen voegen een nieuwe dimensie toe aan het werk. Dat moet erkend worden. Bij die erkenning hoort dat de andere werkers soms een stapje opzij moeten zetten om de andere blik en werkwijze toe te laten. Daarbij hoeft de eigen professionaliteit niet helemaal overboord gezet, maar misschien wel een beetje. Niet-ervaringsdeskundige collega’s moeten hier goed in meegenomen worden.’ Ed van Hoorn, sociaal wetenschapper en ervaringswerker

Bespreek intern hoe je omgaat met stigma’s ten aanzien van ervaringsdeskundigen. Het is niet makkelijk, maar wel noodzakelijk dat medewerkers zich realiseren hoe zij zelf onbewust bijdragen aan stigmatisering en hoe dat om te buigen is. Het vraagt van de medewerkers een open mind om te beseffen dat zij hun kennis goed maar ook onbedoeld ‘ten ongunste’ kunnen gebruiken. Medewerkers die zelf ervaringsdeskundig zijn, kunnen helpen om stigma’s te doorbreken.

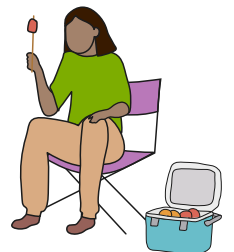
Regel een maatje, mentor, coaching, intervisie en supervisie

Regel een maatje of mentor die een nieuwe ervaringsdeskundige wegwijs kan maken en vraagbaak kan zijn.

Organiseer intervisie voor ervaringsdeskundigen, om op een methodische manier vraagstukken uit de eigen werkpraktijk te bespreken en te onderzoeken. Een intervisiegroep bestaat doorgaans uit vier tot acht ervaringsdeskundigen. Soms vraagt dit dat je daarbij optrekt met een andere, gelijksoortige organisatie, die ook met ervaringsdeskundigen werkt. Meestal brengt een ervaringsdeskundige tijdens een intervisiebijeenkomst een praktijkervaring in. De overige ervaringsdeskundigen stellen zoveel mogelijk open vragen aan de inbrenger, zodat die tot nieuwe inzichten kan komen (Zoutendijk & Duijvestijn, 2018). Veelvoorkomende thema’s in de intervisie zijn: omgaan met stress en kwetsbaarheid, afstand en nabijheid, grenzen bewaken, ontdekken van de eigen rol en samenwerking met (andere) professionals (Van Erp et al. 2019).

Organiseer ook supervisie. Dan kunnen ervaringsdeskundigen met behulp van een (ervaringsdeskundige) supervisor hun praktijk- en werkervaringen bespreken. Supervisie helpt om te onderzoeken hoe ervaringskennis ingezet kan worden en wat de impact van anderen is op het functioneren van ervaringsdeskundigen in de organisatie. De kern van supervisie bestaat uit reflecteren en het vergroten van het reflectieve vermogen van de ervaringsdeskundige (Van Erp et al., 2019: 30).

Faciliteer contacten met ervaringsdeskundigen door lidmaatschap van een beroepsvereniging, deelname aan congressen of bijscholing.



‘Je bent nooit uitgeleerd. Ik leer veel in mijn functie, bijvoorbeeld hoe het is om andere fysieke beperkingen te hebben dan die ikzelf heb. Als je gaat samenwerken ontdek je dat je tegen dezelfde systeemwereld aanloopt. Juist door met andere ervaringsdeskundigen samen te werken kun je van elkaar leren. Je houdt zo het leerproces gaande.’ Eric Groot Kormelink, ervaringsdeskundige en beleidsmedewerker toegankelijkheid bij Cliëntenbelang Amsterdam

PRAATPLAAT ‘BEROEPSIDENTITEIT ERVARINGSDESKUNDIGEN’

Veel ervaringsdeskundigen zoeken naar hun plek en rol in organisaties. Wie ben jij als ervaringsdeskundige? Hoe sta jij in je vak en hoe kan je je unieke ik ontdekken en vasthouden? Een praatplaat met zeven vragen helpt je nadenken over je vak. Door antwoorden te zoeken, krijg je meer grip op je rol als ervaringsdeskundige. Zo kom je steviger te staan en kun je je vak bewuster uitoefenen. De praatplaat leent zich heel goed om het gesprek aan te gaan met vakgenoten en je met hen te verbinden. [Praatplaat-Ervaringsdeskundigheid-verstevigen.pdf](#)

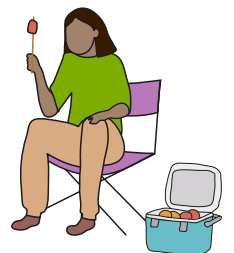
‘Ervaringsdeskundigen moeten de ruimte moeten hebben om zich binnen én buiten de organisatie te verenigen, zodat zij hun vakkundigheid op peil kunnen houden en zich blijvend kunnen ontwikkelen.’ Nicole Hoeymans, adviseur/kwartiermaker ervaringsdeskundigheid bij Markieza

AAN DE SLAG MET WAARDENKAARTEN

Werken met waardenkaarten is een praktische werkvorm om samen met collega's te onderzoeken hoe jij en anderen kleur en invulling geven aan je vak, en wat voor jou belangrijke waarden zijn. Centraal staan waardenkaarten die je kunt uitknippen en gebruiken in een gesprek met vakgenoten. Een heldere beschrijving van een werkvorm geeft je houvast voor hoe je dat kunt doen. Zie: [Waardenkaarten: In gesprek met vakgenoten](#).

Leer elkaar kennen

Faciliteer regelmatig persoonlijk contact tussen ervaringsdeskundigen en andere medewerkers, zodat de samenwerking ook op de langere termijn beklijft (Van Erp et al., 2019). Denk daarbij aan het standaard laten aansluiten van ervaringsdeskundigen bij relevante reguliere (werk)overleggen of casuïstiekbesprekingen. Door als collega's samen aan de slag te gaan, leer je elkaar kennen en weet je elkaar te vinden. Door elkaar 'in actie' te zien, leren betrokkenen elkaars deskundigheid en manier van werken kennen. Wat daaraan ook kan bijdragen zijn gezamenlijke trainingen en workshops en met elkaar meelopen tijdens het werk.



KERNWAARDEN VAN ERVARINGSDESKUNDIGEN

In zes korte portretten vertellen ervaringsdeskundigen over hun kernwaarden en hoe die uitwerken in de praktijk. Lees wat vakgenoten zeggen en laat je door hen inspireren om na te denken over je eigen waarden als ervaringsdeskundige. Zie: [Ervaringsdeskundigen spreken zich uit over hun kernwaarden](#).

Deel kortetermijnsuccessen

Maak de eerste succesvolle voorbeelden van het werken met ervaringsdeskundigen zichtbaar, dat is goed voor het enthousiasme en het draagvlak. Laat ervaringsdeskundigen bijvoorbeeld tijdens een teamoverleg vertellen over hun werkwijze. Met persoonlijke verhalen kunnen ze laten zien waar ze het verschil hebben gemaakt.

Leg de verhalen van ervaringsdeskundigen, klanten en samenwerkingspartners vast en communiceer de successen via bijvoorbeeld nieuwsbrieven of intranet. Laat daarbij zien wat de waarde van de ondersteuning door een ervaringsdeskundige is, vergeleken met de ondersteuning door andere professionals; doe dit met concrete voorbeelden. Of laat zien hoe bepaald beleid is verbeterd door de betrokkenheid van ervaringsdeskundigen.

Het uiteindelijke doel is dat de samenwerking met ervaringsdeskundigen verankerd zit in de dagelijkse routine. Om dat voor elkaar te krijgen zijn de volgende aandachtspunten belangrijk.

'Begin eraan, maar niet met al te vastomlijnde verwachtingen. Je kunt samen met de ervaringsdeskundige zoeken naar waar hij of zij de meeste waarde kan toevoegen. Realiseer je dat het gaat om mensen voor wie, tot voor kort, de gemeente bepaald niet hun grootste vriend was. Zij hebben heel wat te overwinnen als ze in dienst komen bij diezelfde gemeente. Kijk dus wat een ervaringsdeskundige leuk vindt en wat diens kwaliteiten zijn. Bied aan de andere kant wel structuur en vastigheid. Maak een gedetailleerd en goed inwerkprogramma. Zorg voor een begeleider op inhoud en een begeleider die zich over hun persoonlijke wel en wee ontfermt. Het vraagt meer dan bij een gewone vacature. Verder vond ik het cruciaal om minstens twee mensen aan te stellen, zodat ze houvast hebben aan elkaar. Voorkom het risico dat iemand gaat zwemmen in de organisatie.' Marijke Braams, programmamanager Gemeente Utrecht in: ['Zoeken naar de juiste balans - Vier vraaggesprekken over de inzet van ervaringsdeskundigen in de praktijk'](#), p.11)



Reflecteren en verbeteren

Om knelpunten tijdig te signaleren en aan te pakken is het belangrijk om te (blijven) reflecteren op de samenwerking met ervaringsdeskundigen. Hiervoor kun je met enige regelmaat reflectie- of themabijeenkomsten voor ervaringsdeskundigen en reguliere medewerkers organiseren. Reflecteer daarin op de meerwaarde van de ervaringsdeskundige voor jouw organisatie en breng die in kaart. Dit geeft energie om door te gaan. Reflecteer daarnaast ook op het veranderproces en de kansen en hindernissen of valkuilen die je onderweg tegenkomt. Bedenk samen hoe je de kansen kunt benutten en hindernissen kunt wegnemen om de samenwerking met ervaringsdeskundigen te verbeteren.

REFLECTIEKAARTEN

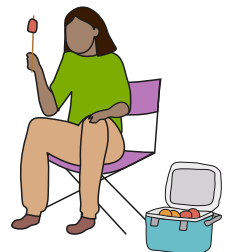
Kwartiermaken vraagt om een doorlopend proces waarin aandacht is voor de verschillende fasen van deze handreiking. Een manier om in gesprek te gaan en blijven over ervaringskennis en -deskundigheid en de rol hiervan binnen een organisatie is door gebruik te maken van deze reflectiekaarten. Deze kaarten zijn laagdrempelig in te zetten tijdens bijeenkomsten of overleggen om het gesprek rondom ervaringskennis en -deskundigheid op gang te brengen of om juist te reflecteren en evalueren. Laat iedereen in de bijeenkomst een kaart van de stapel trekken en antwoord geven op de vraag op de reflectiekaart.

Veranker de nieuwe aanpak

Zorg er als organisatie voor dat de ervaringsdeskundigen regelmatig in de schijnwerpers staan. Het is belangrijk om te (blijven) communiceren over de betekenis en de waarde van ervaringsdeskundigheid voor de organisatie. Deel dus regelmatig nieuws, successen en signalen in interne en externe nieuwsbrieven en bijeenkomsten. Zorg ook voor continue bijscholing van medewerkers en ervaringsdeskundigen. Laat het onderwerp regelmatig terugkomen als agendapunt bij teamoverleggen en andere reguliere werkoverleggen. Zulke reminders zorgen ervoor dat het samenwerken met ervaringsdeskundigen bij de medewerkers en belangrijke samenwerkingspartners op het netvlies blijft staan.

Vergeet verder niet om te zorgen voor deskundigheidsbevordering van nieuw instromende medewerkers. Zij dienen dezelfde scholing te krijgen als de zittende reguliere professionals. Zorg er daarnaast voor dat ook nieuwe reguliere medewerkers vanaf de start worden meegenomen in de visie van de organisatie op ervaringsdeskundigheid en het samenwerken op de werkvloer.

‘Een duurzame borging van ervaringsdeskundigheid vraagt om een levende visie en continue ontwikkeling en bijscholing van medewerkers. Vaak wordt hier onvoldoende tijd en aandacht aan besteed, waardoor de inzet van ervaringsdeskundigheid langzaam afbrokkelt. Het vuur dat is aangewakkerd moet wel blijven branden! De ervaringsdeskundige visie moet warm worden gehouden en merkbaar zijn in de praktijk voor alle betrokkenen.’ Nicole Hoeymans, adviseur/kwartiermaker ervaringsdeskundigheid bij Markieza



Aan de slag met kwartiermaken in de praktijk

Met behulp van dit werkboek kun je de zes stappen doorlopen die nodig zijn om met kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen aan de slag te gaan. Het bevat handige tips, tools en praktische voorbeelden voor alle fasen van het kwartiermaken.



Fase 1

Stap 1: De start, benoem een verkenner
Stap 2: De verkenning



Fase 2

Stap 3: Benoem een kwartiermaker
Stap 4: Creëer een veranderklimaat



Fase 3

Stap 5: Het aannemen van ervaringsdeskundigen
Stap 6: Praktisch toerusten van de organisatie



De tips, tools en voorbeelden in dit werkboek zijn ontleend aan praktijken die Movisie gevolgd heeft. De aangereikte voorbeelden en tools moet gezien worden als suggesties die aangepast mogen, en meestal zelfs moeten worden aan de omstandigheden van de eigen organisatie. Cruciaal is om *alle* stappen te doorlopen, ook al is het in een andere volgorde. Het overslaan van stappen leidt in de praktijk op een later tijdstip tot problemen en belemmeringen.

FASE 1

FASE 2

FASE 3

Stap 1: De start, benoem een verkenner

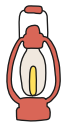
ACTIE

a Zoek iemand binnen je eigen organisatie die de rol van verkenner kan vervullen. Doe dat aan de hand van de volgende criteria:

- Toegang tot alle lagen in de organisatie
- Kennis van het inhoudelijke werk van de organisatie
- Interesse in het onderwerp ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid
- Steun vanuit leidinggevende en tijd om de verkenning uit te voeren
- Budget voor extern advies
- Mogelijke duo-rol met ervaringsdeskundige, extern of uit de eigen organisatie

b. Formuleer een opdracht voor de verkenner met daarin de volgende punten:

- Onderzoeken van de waarde van het werken met ervaringskennis voor de organisatie
- Peilen welke verwachtingen er leven over de inzet van ervaringsdeskundigen
- Schetsen van een beeld wat nodig is om te gaan werken met ervaringskennis. Ook wat het van de organisatie vergt



Het is handig als de verkenner iemand is die uit zichzelf al interesse heeft in het werken met ervaringsdeskundigen.

c. Regel dat de verkenner voldoende tijd heeft om de verkenning uit te voeren. Afhankelijk van de al aanwezige kennis gaat het om twintig tot veertig uur. Er is tijd nodig voor onderstaande acties:

- Lezen en leren van bestaande kennis zoals deze handreiking en werkboek
- Voeren van verkennende gesprekken in de eigen organisatie
- Uitschrijven en presenteren van de verkenning en conclusies



In de praktijk zien we dat de verkenning tussen de twee tot zes maanden vergt, afhankelijk van de gevoelde urgentie en de intensiteit van de werkzaamheden. De benodigde tijd kan aanmerkelijk worden verkort door budget vrij te maken voor externe begeleiding van de verkenner door iemand die ervaring heeft met kwartiermaken voor ervaringsdeskundigheid.



Is er binnen de organisatie al iemand met ervaringskennis werkzaam? Benut deze waardevolle kennis door als verkenner met deze persoon samen te werken.

WERKBOEK

FASE 1

FASE 2

FASE 3



Stap 2: De verkenning

ACTIE

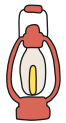
a. Laat de verkenner zijn kennis over ervaringskennis en -deskundigheid verbreden

- Gebruik deze handreiking als basis en vul je kennis aan met bijvoorbeeld:



Ervaringskennisplein

- Informatie inwinnen bij andere organisaties die al werken met ervaringsdeskundigen
- Informatie inwinnen bij andere organisaties die ervaring hebben met kwartiermaken



Nodig een senior ervaringsdeskundige uit voor een informatief gesprek over het belang van kwartiermaken, de waarde van ervaringskennis in de organisatie en waar je op moet letten bij de stappen die je wil gaan zetten. Niet alleen levert dit waardevolle informatie op. Je krijgt hierdoor ook contact met iemand die kennis en een netwerk heeft die bij later stappen van grote waarde kunnen zijn.

b. Ga in gesprek met mensen in de organisatie zodat je een beeld krijgt van wat er leeft binnen de organisatie als het gaat om het werken met ervaringsdeskundigen. In de gesprekken wil je meer inzicht krijgen in de volgende thema's:

- Kennis
- Ervaringen
- Organisatiecultuur
- Context



Zie voor een uitgebreider overzicht van thema's ook pagina 9-10 van de handreiking.



Gespreksleidraad verkenning.docx



Eventuele gesprekspartners voor de verkenning zijn collega's die mogelijk gaan samenwerken met een ervaringsdeskundige. Denk aan teamleiders, managers maar ook aan de directeur of wethouder. Belangrijk is dat je alle lagen bevraagt.

c. Ga op werkbezoek bij andere organisaties die het proces al hebben doorlopen



Vragen bij werkbezoek.docx

d. Schrijf een verkenning waarin de opgehaalde informatie, inzichten en verschillende mogelijkheden voor een vervolg op een rij worden gezet. Schets daarin:

- Betekenis van de basisbegrippen rond ervaringskennis
- De waarde van ervaringskennis voor de organisatie
- Welke keuzes gemaakt kunnen worden en wat elke keuze vraagt van de organisatie
- Mogelijke belemmeringen
- Welke stappen gezet moeten worden
- De verwachte ureninzet en kosten



Voorbeeldverkenning van een gemeente:
Verkenning (voorbeeld).docx

WERKBOEK

FASE 1

FASE 2

FASE 3



Stap 3: Benoem een kwartiermaker

ACTIE

a. Zoek iemand die de rol van kwartiermaker kan vervullen, aan de hand van de volgende criteria:

- Mandaat hebben of krijgen voor de rol als kwartiermaker in de organisatie
- Kennis van procesbegeleiding
- Verbinder
- Steun vanuit leidinggevenden om het kwartiermaken uit te voeren
- Mogelijke duo-rol met senior ervaringsdeskundige, extern of uit de eigen organisatie

b. Formuleer een opdracht voor de kwartiermaker met daarin de volgende punten:

- Samenstellen van een coalitie
- Bewaken van het proces van het creëren van een veranderklimaat
- Toewerken naar een visie op het samenwerken met ervaringsdeskundigen in de organisatie
- Zorg voor voldoende tijd voor de kwartiermaker en leden van de coalitie



Het is vaak handig als de kwartiermaker dezelfde persoon is die de verkenning heeft uitgevoerd maar dat is niet noodzakelijk. Denk goed na of de verkenner ook de juiste vaardigheden en positie heeft om het kwartiermaken te trekken.

FASE 1

FASE 2

FASE 3



Stap 4: Creëer een veranderklimaat

ACTIE

a. Vorm een coalitie, een voorhoede van enthousiaste medewerkers die overtuigd zijn van de waarde van het samenwerken met ervaringsdeskundigen

- Zorg dat verschillende lagen van de organisatie vertegenwoordigd zijn, inclusief management
- Denk bij het samenstellen van de coalitie aan mensen van ondersteunende diensten van de organisatie, zoals: personeelszaken, communicatie, innovatie en scholing
- Werk aan een gezamenlijke visie op het samenwerken met ervaringsdeskundigen



De leden van de coalitie kunnen in de organisatie optreden als 'ambassadeurs' door bijvoorbeeld het delen van successen. Betrek als het kan minimaal één senior ervaringsdeskundige bij deze coalitie. Dit kan iemand zijn uit de eigen organisatie, maar ook een externe persoon. Deze adviseur brengt kennis in, adviseert en zoekt draagvlak in de organisatie.

b. Maak vanuit de coalitie een plan hoe je het gevoel van urgentie versterkt en stimuleert dat medewerkers in de organisatie inzien waarom samenwerking met ervaringsdeskundigen belangrijk is

- Organiseer interactieve bijeenkomsten in teams om uit te wisselen en in gesprek te gaan over ervaringsdeskundigheid



Praatplaat ervaringsdeskundigheid

- Houd de aandacht voor ervaringsdeskundigheid levend in de organisatie. Organiseer bijvoorbeeld interactieve voorlichtingsbijeenkomsten of nodig ervaringsdeskundigen uit in de teams. Zorg ervoor dat er ruimte is om van gedachten te wisselen over de waarde van samenwerking. Zo creëer je een gezamenlijk gevoelde noodzaak om te veranderen



Het kan goed werken om binnen je organisatie een speciale week te organiseren waarin ervaringskennis en -deskundigheid centraal staan.

- Maak gebruik van evaluatiemomenten en bedenk hoe de coalitie met uitdagingen wil en kan omgaan

WERKBOEK

FASE 1

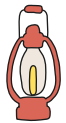
FASE 2

FASE 3



c. Ontwikkel een gezamenlijke visie en strategie en leg deze vast

- Benut de inzichten die zijn opgedaan door de coalitie, onder meer vanuit de interactieve bijeenkomsten in de organisatie. Formuleer op basis hiervan (1) waarom het werk van ervaringsdeskundigen van belang is en (2) formuleer hoe de samenwerking met ervaringsdeskundigen concreet vorm kan krijgen
- Neem onzekerheden, wensen en knelpunten van medewerkers serieus
- Maak interne zorgen of weerstand bespreekbaar en los dit op



In gesprek gaan met medewerkers van de organisatie is essentieel. Verken hoe medewerkers de samenwerking met ervaringsdeskundigen vorm willen geven. Benut deze ideeën bij het formuleren van een gezamenlijke visie waardoor er gezamenlijk eigenaarschap ontstaat.

FASE 1

FASE 2

FASE 3



Stap 5: Het aannemen van ervaringsdeskundigen

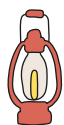
ACTIE

a. Inventariseer de taken die ervaringsdeskundigen gaan vervullen

- Omschrijf de verschillende taken die de ervaringsdeskundigen uit gaan voeren binnen je organisatie
- Zorg dat de taken passen bij de verwachtingen die de rest van de organisatie heeft bij het samenwerken met ervaringsdeskundigen
- Maak duidelijk wat de kaders zijn waarbinnen de ervaringsdeskundige werkt



Voorbeeld taakinventarisatie: Taakinventarisatie-formulier Ervaringsdeskundigheid.docx



Het beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundigen beschrijft de functies die ervaringsdeskundigen kunnen hebben in verschillende werkvelden. Je kan de functie-omschrijvingen gebruiken om de taken van een ervaringsdeskundige in jouw organisatie te omschrijven.

b. Zorg voor een goede werving en selectie

- Zorg voor een passende vacaturetekst
- Zorg dat de HR-afdeling op tijd betrokken is en weet wat ervaringsdeskundigheid inhoudt.



Voorbeeld vacaturetekst: vacature ervaringsdeskundige bestaanszekerheid (voorbeeld).docx



Schakel een senior ervaringsdeskundige in voor advies over het werving- en selectieproces. Een senior heeft de juiste kennis en een bruikbaar netwerk. Dat helpt bij het vinden van ervaringsdeskundigen die passen bij de organisatie en die zijn toegerust voor de beoogde taken.

FASE 1

FASE 2

FASE 3



Stap 6: Praktisch toerusten van de organisatie

ACTIE

a. Stel een functieprofiel op

- Veranker het functieprofiel in het functiegebouw of functieboek
- De inschaling van ervaringsdeskundigen is over het algemeen gelijk aan de omgeving waarin ze werken.
- Houd rekening met gelaagdheid in de functie



Functieprofielen ervaringsdeskundige pagina 125-139 in de bijlage CAO sociaal werk 2023-2025
[Bijlage-2-Cao-Sociaal-Werk-2023-2025-gewijzigd-per-010724.pdf](#)



[Download hier het Functieboek \(bijlage 11 Cao Jeugdzorg\)](#)

b. Zorg voor een passende beloning en secundaire arbeidsvoorwaarden



[Beslisboom-ervaringswerk-2025.pdf](#)

c. Regel intervisie en supervisie

- Organiseer intervisie waarin ervaringsdeskundigen met collega's kan reflecteren op vragen uit de eigen werkpraktijk.
- Organiseer supervisie waarin de ervaringsdeskundige met andere ervaringsdeskundigen reflecteren op hun beroep als ervaringsdeskundige.
- Faciliteer persoonlijk contact tussen ervaringsdeskundigen en andere medewerkers



[Praatplaat-Ervaringsdeskundigheid-verstevigen.pdf](#)



[Waardenkaarten: In gesprek met vakgenoten.](#)

FASE 1

FASE 2

FASE 3



Bronnen en achtergrondinformatie

Deze publicatie is tot stand gekomen op basis van kennis uit onderzoek en praktijk. We hebben hierbij gebruik gemaakt van vele gesprekken, schriftelijke bronnen en lerende praktijken.

Marc Mulder en Jeroen de Haan-Rissmann hebben hun praktijkkennis als ervaringsdeskundige ingebracht. Onderzoeker Krista van Mourik heeft kennis uit praktijkvoorbeelden en literatuuronderzoek ingebracht.

We danken de vele betrokkenen bij de totstandkoming van deze publicatie. Dat zijn onder anderen alle deelnemers aan het 'Leertraject ervaringskennis- en ervaringsdeskundigheid in welzijn', de betrokkenen bij de pilots van 'Samenwerken met ervaring', betrokkenen bij het adviestraject 'kwartiermaken' bij de gemeente Arnhem, betrokkenen bij de lerende praktijken 'Kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen' bij ContourdeTwern en R-Newt en 'Herkwartiermaken voor ervaringsdeskundigen' bij Lister. Ook bedanken we collega's van Movisie die een bijdrage hebben geleverd aan deze handreiking: Malin Winter, Madelief Timmers, Ivonne Berkers en Jessica de Ruijter en Renske van der Zwet.

Voor de totstandkoming van deze handreiking is gesproken met:

- Claire Braaksma (proces- en werkbegeleider R-Newt)
- Ed van Hoorn (sociaal wetenschapper en ervaringswerker)
- Eric Groot Kormelink (ervaringsdeskundige en beleidsmedewerker toegankelijkheid bij Cliëntenbelang Amsterdam)
- Janet Haring (coördinator en ervaringsdeskundige Stichting ExpEx)
- Jette Bolle (coördinator toegankelijkheid/VN-verdrag handicap, Gemeente Amsterdam),

- Katie Eppenhof (ervaringsdeskundige en jongerenwerker R-Newt)
- Laura Lommers (kinderwerker R-Newt)
- Marieke Verhoeven (ervaringsdeskundig ContourdeTwern)
- Mirte Bunte (kwartiermaker Buurtteams Amsterdam Nieuw-West)
- Nicole Hoeymans (adviseur/kwartiermaker ervaringsdeskundigheid bij Markieza)
- Olaf Ruijters (vakconsulent ervaringsdeskundigheid bij Markieza)
- Reinier Schippers (t) (ervaringsdeskundige)
- René Backus (directeur Markieza),
- Thomas van Poppel (staffunctionaris innovatie en beleid ContourdeTwern)

Overige bronnen

Jochems, A. & Starremans, S. (2021). Handreiking Samen deskundig. Ervaringsdeskundigheid bij de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling. Movisie: Utrecht.

Leemeijer, A. M. (2024). 'Het zit gewoon niet goed in mijn systeem': Etnografisch onderzoek naar de inbedding van ervaringsdeskundigheid in professionele GGz-praktijken. Universiteit Utrecht: Ridderprint.

Van Bergen, A-M., Poll, A., Van der Werf, M., & Willemsen, E. (2015) Ervaringsdeskundigheid in de wijk. Hoe organiseer je het? (Handreiking). Utrecht: Movisie.

Van Erp, N., Knispel, A., & Van Bakel, M. (2019) Empowerment en inzet ervaringsdeskundigheid in sociale wijkteams (Handreiking). Utrecht: Trimbos-instituut.

Zoutendijk, J. Duijvestijn, G. (2018). Betekenis van intervisie voor ervaringsdeskundigen. In: Boer, M., Karbouniaris, S. Wit, M. de (red.). Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid. Didactiekboek. Oud-Turnhout / 's Hertogenbosch: Gompels&Scavina.

Colofon

Auteurs: Jeroen de Haan-Rissmann, Marc Mulder, Krista van Mourik

Infographic cover: Suggestie en Illusie

Redactie: Movisie communicatie

Vormgeving: ontwerpburo Suggestie & illusie

Movisie bedankt alle deelnemers aan het Leertraject ervaringskennis- en ervaringsdeskundigheid in welzijn, de betrokkenen bij de pilots van Samenwerken met ervaring, betrokkenen bij het adviestraject Kwartiermaken bij de gemeente Arnhem, betrokkenen bij de lerende praktijken Kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen bij ContourdeTwern en R-Newt en Herkwartiermaken voor ervaringsdeskundigen bij Lister. Wij mochten leren van hun ervaringen met het samenwerken met ervaringsdeskundigen. De inzichten hebben wij verwerkt in deze handreiking.

Herziene en verbeterde uitgave van de handreiking kwartiermaken uit 2002

Downloaden: www.movisie.nl

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding:

De inhoud van deze publicaties is met grote zorg samengesteld. Desondanks is Movisie niet aansprakelijk voor de eventuele schade die ontstaat door het gebruik van deze informatie. Utrecht, september

@ Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken, januari 2026

Handreiking in ontwikkeling

De kennis over ervaringskennis en -deskundigheid is voortdurend in ontwikkeling. Heb jij tips, opmerkingen of praktische voorbeelden die deze handreiking kunnen verrijken of verbeteren? Laat het Movisie weten via info@movisie.nl. Zet in de onderwerpregel: aan het team ervaringskennis en -deskundigheid.

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl. Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport