

# Het cement tussen de tegels

## Advies over inzet van ervaringsdeskundigheid

### 1 Inleiding

De laatste jaren is er een toenemende aandacht en waardering voor de eigen ervaringen van mensen en voor het inzetten van deze ervaringen om zorg, uitvoering en beleid te verbeteren. Een betere inzet van ervaringsdeskundigheid (hierna: ED) was ook één van de centrale uitkomsten van de Burgertop Sociaal 013, gehouden in april 2016.

Wij nemen in onze adviezen steeds ervaringen van burgers mee. Naast beleidsstukken van de gemeente Tilburg, wetenschappelijke onderzoeken en artikelen zijn verhalen van inwoners voor ons immers een belangrijke bron van informatie om te komen tot adviezen die aansluiten bij beleid en uitvoering in Tilburg. Zij kunnen immers zelf het beste aangeven wat zij meemaken in het dagelijks leven, wat er goed gaat, wat als minder prettig ervaren wordt, welke aanpassingen en verbeteringen zij wensen en nodig hebben. Op deze manier komt de leefwereld van mensen meer centraal te staan. Dit was voor ons aanleiding om ons te verdiepen in het thema 'ervaringsdeskundigheid'.

Om onze deskundigheid betreffende dit thema te vergroten, hebben wij in september 2016 Movisie gevraagd een kennisbijeenkomst te verzorgen waarin twee van hun beleidsmedewerkers de meest recente bevindingen hieromtrent met ons hebben gedeeld. Fameus, het Centrum voor herstel en ervaringsdeskundigheid in Midden- en West-Brabant, heeft ons bijgepraat over de ontwikkelingen binnen de gemeente Tilburg. Tijdens deze gesprekken vonden wij bevestiging van de positieve effecten van het inzetten van ED en het feit dat ED in toenemende mate in het sociale domein wordt ingezet. Een logisch gevolg hiervan was om dit thema als een SRT-speerpunt voor 2018 te benoemen met als doel de inzet van ervaringsdeskundigheid in Tilburg te verkennen en afhankelijk van de uitkomsten een ongevraagd advies hierover uit te brengen. Dit ongevraagd advies ligt nu voor u.

Dit advies is als volgt opgebouwd:

- 1 Inleiding
- 2 Ervaringsdeskundigheid
- 3 Eerste algemene bevindingen
- 4 Inzet van ervaringsdeskundigheid in Tilburg
  - A Samenvatting resultaten vragenlijsten: de feiten
  - B Reflecties op inzet ervaringsdeskundigen
  - C Aandachtspunten

5	Advies
6	Samenvatting
7	Literatuur

## 2 Ervaringsdeskundigheid

Wat wordt er nu eigenlijk bedoeld met 'ervaringsdeskundigheid'? Er worden diverse definities gebruikt, ook in het vigerende Tilburgse Bestuursakkoord 2018-2022, die wel allemaal ongeveer hetzelfde duiden. De termen ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid horen hier bij en geven elk een andere fase in het proces weer. Wij hanteren de definitie zoals die door Kennisplein de Ervaringsdeskundige<sup>1</sup> wordt gebruikt.

### ***Ervaringsdeskundigheid***

*is het vermogen om op grond van eigen herstelervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel. De kennis die door reflectie op de eigen ervaringen en ervaringen van deelgenoten is vergaard, aangevuld met kennis uit andere bronnen, wordt op een professionele manier ingezet ten behoeve van anderen.*

## 3 Eerste algemene bevindingen

Op basis van discussies op de Burgertop Sociaal 013, de inzichten van de beleidsmedewerkers van Movisie en enkele kennisbijeenkomsten die wij als Sociale Raad Tilburg in het voorjaar van 2018 hebben georganiseerd kwamen we snel tot onderstaande algemene positieve bevindingen met betrekking tot inzet van ervaringsdeskundigheid.<sup>2</sup>

- Inzet van ervaringsdeskundigheid heeft een positief effect op de relatie tussen cliënt en professionele hulpverlener.
- Inzet van ervaringsdeskundigheid bevordert destigmatisering van de cliënt, zowel wat betreft zelfstigma als externe stigmatisering.
- Inzet van ervaringsdeskundigheid leidt tot beter maatwerk vanwege een betere afstemming op het cliëntperspectief.
- De meest belangrijke werkzame factoren zijn de presentiebenadering, coachen vanuit een oplossingsgerichte methodiek, herstelgericht werken en empowerment.

Tegelijkertijd werd zowel uit de literatuur als ook uit de praktijk duidelijk dat inzet van ervaringsdeskundigheid niet altijd even gemakkelijk is. Er zijn ook, vaak terechte vragen bij vormen van inzet van ervaringsdeskundigheid. De vraag is dan dus: hoe kunnen we inzet van

---

<sup>1</sup> <https://www.deervaringsdeskundige.nl/visie-definities/wat-is-ervaringsdeskundigheid.aspx>

<sup>2</sup> Er zijn in processen van ervaringsdeskundigheid (minimaal) drie partijen in beeld: de cliënt (of breder gezien de burger met hulpvraag), de ervaringsdeskundige en de professionele hulpverlener. Veiligheidshalve: dit onderscheid moet niet begrepen worden als zou een ervaringsdeskundige niet ook een professionele hulpverlener (kunnen) zijn.

ervaringsdeskundigheid verbeteren? Daartoe hebben wij nadere gesprekken gevoerd, met een toespitsing op de ervaringen in Tilburg.

## 4 Inzet van ervaringsdeskundigheid in Tilburg

Wij zijn vooral benieuwd naar de inzet van ervaringsdeskundigheid in Tilburg binnen de 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> lijn. Om daar een beter beeld van te krijgen, hebben wij het afgelopen jaar de volgende acties ondernomen:

- Interviews met medewerkers en ervaringsdeskundigen van zorginstellingen, te weten Amarant, Buro Maks, Fameus, MEE, RIBW, R-newt, en Traverse (april en mei 2018)
- Contacten met de Tilburgse Toegang. Onze wens was een gedetailleerd overzicht te krijgen over de inzet van ervaringsdeskundigheid in de aparte toegangsteams. Ondanks meerdere pogingen is het helaas niet gelukt een dergelijk overzicht te verwerven. Wel hebben wij uiteindelijk een ingevulde vragenlijst met beknopt geformuleerde informatie per mail ontvangen (november 2018).
- Groepsbijeenkomst met 7 ervaringsdeskundigen, werkzaam bij Amarant, Bureau Maks, Convivio, GGZ Breburg, RIBW, MSS, Stichting De Vonk en Traverse (mei 2018)
- Twee gesprekken met beleidsmakers van de gemeente Tilburg, afdeling Werk en Inkomen (mei en november 2018).

Voorafgaand aan de interviews hebben wij een vragenlijst opgesteld (zie bijlage 1). Hieronder vindt u een samenvatting van de resultaten. In het eerste deel, deel A, worden feitelijke resultaten weergegeven, Daarna volgt in deel B een reflectie op de inzet van ervaringsdeskundigheid in de organisaties en ten slotte in deel C een reflectie op diverse aandachtspunten die in de interviews naar voren kwamen. In de delen B en C geven we zo goed mogelijk ook aan waar bevindingen benoemd zijn door de professionele hulpverleners, door de ervaringsdeskundigen, of door zowel hulpverleners als ook ervaringsdeskundigen.

### A Samenvatting resultaten vragenlijsten: de feiten

#### 1. Inzet van ervaringsdeskundigen wordt veel in praktijk gebracht

Inzet van ervaringsdeskundigen is inmiddels, ook in Tilburg, een bekend verschijnsel, dat bij tal van organisaties in praktijk wordt gebracht. Het aantal ervaringsdeskundigen varieert per organisatie van 5 tot 50. We zien overigens dat er in de 2<sup>e</sup> lijn meer gebruik gemaakt wordt van ervaringsdeskundigen dan in de 1<sup>e</sup> lijn. Tevens is duidelijk dat er relatief weinig gebruik gemaakt wordt van jongere ervaringsdeskundigen.

#### 2. Ervaringsdeskundigen: in loondienst of als vrijwilliger

Bij twee organisaties werken alle ervaringsdeskundigen in loondienst, bij drie organisaties werkt een aantal ervaringsdeskundigen in loondienst en een aantal als vrijwilliger en bij drie organisaties zijn alle ervaringsdeskundigen als vrijwilliger verbonden aan de organisatie.

### 3. Opleiding van ervaringsdeskundigen

De meeste organisaties eisen dat de ervaringsdeskundigen professioneel zijn opgeleid bijvoorbeeld bij Howie de Harp, Fontys Eindhoven, Summa en Zadkine College. Enkele organisaties hebben interne scholingstrajecten ontwikkeld.

### 4. Functie-eisen

Drie organisaties hanteren een functieprofiel, anderen hebben geen vaste criteria. Wat allen belangrijk vinden, is dat de ervaringsdeskundige stabiel is in zijn herstelproces en in staat is om overkoepelend te denken.

### 5. Taken van de ervaringsdeskundige

De taken zijn in de meeste gevallen tweeledig: enerzijds cliëntgericht en anderzijds als voorlichter zowel intern als extern.

Voorbeelden van **cliëntgerichte taken** die genoemd zijn: begeleiden van inloopactiviteiten, beschikbaar zijn op een spreekuur, mee ondersteunen van vaste groepsactiviteiten, samen met een hulpverlener cliënten ondersteunen oftewel op locatie of erbuiten, praktische ondersteuning bieden als maatje, zorgsignalen doorgeven aan de hulpverlener, afnemen van vragenlijsten. Ervaringsdeskundigen worden zowel binnen de ambulante zorg ingezet, als ook bij dagbestedingstrajecten en op woonvoorzieningen.

Voorbeelden van **voorlichtingstaken** die genoemd zijn: intern het bijdragen aan een cultuuromslag binnen de organisatie/destigmatisering door medewerkers voor te lichten, inwerken van nieuwe ervaringsdeskundigen, meedenken over nieuw beleid en interne consultaties; extern gaat het vooral om het verzorgen van gastlessen.

### 6. Beleid inzake de inzet van ervaringsdeskundigheid

Hieromtrent zijn grote verschillen tussen de organisaties. Variërend van geen beleid (men staat nog in de kinderschoenen en de inzet van ervaringsdeskundigen wordt als experimenteel verkennend betiteld) tot een beleidsplan waarin de inzet van ervaringsdeskundigen een duidelijke plek inneemt en er bewust budget voor vrij is gemaakt. Dit zijn enkele van de uitgangspunten van beleid, die een beeld geven van de beleidsvorming:

- Het beleid stuurt vanuit de presentietheorie op herstel, positieve gezondheid, wederkerigheid en gelijkwaardigheid. Inzet van ervaringsdeskundigen is hierbij onmisbaar.
- Een specifieke medewerker heeft een ambassadeursfunctie met als taak een cultuuromslag aan te zwengelen en zo de inzet van ervaringsdeskundigheid in de organisatie te bevorderen.
- Ervaringsdeskundigen zijn ingebed in vaste teams, nemen daarbij ook deel aan casuïstiekbesprekingen.
- Ervaringsdeskundigen krijgen een op de persoon afgestemd ontwikkeltraject zodat zij blijven groeien. Ook modellen van supervisie en begeleide intervisie worden hierbij ingezet.

- De mate waarin een ervaringsdeskundige zelfstandig begeleidingstaken uit mag voeren, varieert: van altijd onder supervisie (oftewel in een groepssetting ofwel één op één) tot meestal zonder supervisie.
- De inzet is om ervaringsdeskundigen, waar dat mogelijk is, in te zetten als regulier professioneel hulpverlener, waarbij hun ervaringsdeskundigheid als toegevoegde waarde volledig is geïntegreerd in hun takkenpakket.

## 7. Inzet van ervaringsdeskundigheid in de Tilburgse Toegang

De Toegang maakt gebruik van ervaringsdeskundigen; zij worden als vrijwilligers ingezet vanuit het MSS (Maatschappelijk Steunsysteem Tilburg), waarbij de werkwijze van de desbetreffende organisatie wordt gevolgd. De ervaringsdeskundigen maken niet structureel deel uit van toegangsteams en er is geen vast beleid omtrent de inzet van ervaringsdeskundigheid. Elk toegangsteam kan een beroep doen op ervaringsdeskundigen.

## 8. Inzet van ervaringsdeskundigheid bij de gemeente Tilburg, afdeling Werk en Inkomen

De inzet van ervaringsdeskundigheid krijgt op de volgende wijze vorm:

- Het verhaal van een klant is belangrijke input geweest bij het (opnieuw) benoemen van kernwaarden
- Werk en Inkomen maakt gebruik van een klanttevredenheidsonderzoek en de klachtencoördinator stelt per kwartaal een rapportage op.
- Na een eerste gesprek van de Sociale Raad Tilburg met Werk en Inkomen over ED heeft Werk en Inkomen in het najaar 2018 voor het project 'Helder beschikken' een klantenpanel ingezet.
- Via een klantenpanel met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren (bijvoorbeeld toetsen kernwaarden en verkennen verbeterpunten) na de eerste kennismaking van Werk en Inkomen hiermee bij het project 'Helder beschikken'.

## B Reflecties op inzet ervaringsdeskundigen

Naast het ophalen van bovengenoemde feiten hebben wij in de gesprekken en consultaties de professionele hulpverleners en ervaringsdeskundigen ook gevraagd om een reflectie op de inzet van ervaringsdeskundigheid. Hieronder geven wij de hoofdlijnen aan.

### 1. Hoe wordt de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en professionals ervaren?

Waar professionals en ervaringsdeskundigen elkaar regelmatig in de organisatie ontmoeten, vindt steeds meer een verschuiving in de beeldvorming plaats. Waar de ervaringsdeskundigen door medewerkers aanvankelijk als bedreiging werden ervaren, beschouwt men hen steeds meer als welkome aanvulling. Hun toegevoegde waarde wordt vooral gezien op twee punten: als bewaker van het cliëntperspectief die een brugfunctie vervult, en als collega die waar nodig de professionele hulpverlener een spiegel voorhoudt.



## 2. Welke meerwaarde heeft de inzet van ervaringsdeskundigheid voor cliënten?

Wat vooral door zowel ervaringsdeskundigen als professionals op waarde wordt geschat, is het laagdrempelige contact met de cliënt. De ervaringsdeskundige heeft aan een half woord genoeg en van de kant van de cliënt is er veel minder de twijfel of de ervaringsdeskundige wel snapt wat hij bedoelt. Dat voelt veilig en geeft vertrouwen.

Ervaringsdeskundigen kunnen ook bij uitstek een voorbeeldrol vervullen die cliënten kan stimuleren om herstelgericht te werken. De cliënt ervaart herkenning en hem wordt een positief perspectief geboden.

## 3. Welke meerwaarde is er voor de ervaringsdeskundige zelf?

De ervaringsdeskundige ervaart dat zijn inzet hem helpt in de vaak langdurige en complexe processen van *reframing* van het eigen verleden en het loslaten van zelfstigma's.

## 4. Focus ligt ook op overkoepelende thema's

Bij veel cliënten spelen, los van de specifieke problematiek, vaak ook overkoepelende thema's. Thema's die genoemd worden: verlies- en rouwverwerking, worsteling met (zelf)stigmatisering, toewerken naar acceptatie en bieden van hoop en een nieuw perspectief. De praktijk laat zien dat ervaringsdeskundigen signalen van zulke overkoepelende processen eerder oppikken en er ook in slagen om het gesprek daarover met de cliënt te openen.

## 5. De ervaringsdeskundige is het cement tussen de tegels

Veelal worden ervaringsdeskundigen door zowel henzelf als de professional als belangrijke schakel ervaren tussen cliënt en hulpverlening. Cliënten stellen zich vaak meer kwetsbaar op in de omgang met ervaringsdeskundigen dan bij (andere) professionals. Daardoor kunnen ervaringsdeskundigen vroegtijdig zorgsignalen doorgeven. Dat stelt betrokkenen in staat om sneller in goede samenspraak passend maatwerk te bieden met kortere trajecten als gevolg.

## C Aandachtspunten

Uit de gesprekken met professionals en ervaringsdeskundigen is ook gebleken dat er diverse aandachtspunten zijn. Hieronder geven wij de hoofdlijnen aan:

### 1. Verbeterpunten wat betreft de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en professionals

Bijna alle professionals en ervaringsdeskundigen uiten de wens om ervaringsdeskundigen structureel in te zetten in de teams. Op dit moment worden ervaringsdeskundigen te vaak op oproepbasis ingezet door dezelfde medewerkers. Ook de professionele hulpverleners vragen om duidelijker kaders omtrent de taken en de inzetbaarheid van ervaringsdeskundigen. Als Sociale Raad Tilburg steunen wij deze pleidooien.

## 2. Oog houden voor de kwetsbaarheid van ervaringsdeskundigen

Professionals en ervaringsdeskundigen pleiten ervoor dat begeleiding en ondersteuning van ervaringsdeskundigen beter geborgd worden. Professionals zien dat de ervaringsdeskundigen zeer gemotiveerd zijn om hun stinkende best te doen, maar dat zij dan ook overmatig betrokken kunnen raken en daarbij hun eigen kwetsbaarheid uit het oog verliezen. Eigen grenzen bewaken blijft vaak een uitdaging. Het is naar het oordeel van de Sociale Raad Tilburg een opdracht aan de betrokken organisatie om structurele vormen van betrokkenheid voor ervaringsdeskundigen mogelijk te maken, maar daarbij het welbevinden van de ervaringsdeskundigen wel goed te monitoren.

Ervaringsdeskundigen zijn in de regel zeker niet blind voor de valkuilen. Zij willen elkaar graag organisatie-overstijgend ontmoeten, ook om hierover met elkaar het gesprek te voeren. Zij vragen daarbij om ondersteuning vanuit hun eigen organisaties. Als Sociale Raad Tilburg ondersteunen wij dit en bepleiten dat organisaties dit faciliteren.

## 3. Aandacht voor beeldvorming en zorgen van cliëntenraden

Cliëntenraden benoemen als risico dat de inzet van ervaringsdeskundigen ten koste kan gaan van kwalitatief goede zorg. Zij vragen zich af of het voor de directie van de organisatie geen inzet van goedkope zorg betreft en daarmee een bedreiging vormt voor het personeel. Ook hebben zij vragen bij de deskundigheid van ervaringsdeskundigen en de kans op terugval. Als Sociale Raad Tilburg hechten wij er zeer aan dat juist ook cliëntenraden betrokken zijn bij de beleidsontwikkeling met betrekking tot inzet van ervaringsdeskundigheid, opdat zij tijdig zulke vragen kunnen inbrengen. De vragen zijn zeker relevant, maar we zien in de praktijk weinig concrete problemen.

## 4. Bewust werken aan een cultuuromslag binnen organisaties

Implementatie van ervaringsdeskundigheid in de organisatie vraagt om een breed draagvlak op alle niveaus in de organisatie. Ervaringsdeskundigen en professionals zien dat er veel winst is te behalen als het management zich duidelijk committeert en duidelijk beleid uitzet omtrent de inzet van ervaringsdeskundigheid. Daarbij is nadrukkelijk van belang om aandacht te besteden aan de perceptie van ervaringsdeskundigen onder de professionele hulpverleners. Uit diverse gesprekken met ervaringsdeskundigen is immers gebleken dat veel professionals in eerste instantie de ervaringsdeskundigen als bedreiging ervaren. Pas nadat zij in de praktijk hebben samengewerkt, verdwijnen deze zorgen.

## 5. Financiering van een betere inbedding van inzet van ervaringsdeskundigen

Herhaaldelijk werd door professionals en ervaringsdeskundigen bepleit dat de gemeente en het UWV meer scholingsbudgetten beschikbaar stellen.

De ervaringsdeskundigen spraken hun behoefte uit aan nazorgtrajecten met aandacht voor re-integratie en jobcoaching, alsmede voor een stedelijk platform of periodiek overlegmoment waar ervaringsdeskundigen elkaar kunnen ontmoeten en ervaringen kunnen delen.

Ervaringsdeskundigen met een WIA of soortgelijke uitkering verliezen hun recht op uitkering bij acceptatie van een betaalde functie als ervaringsdeskundige. Dit belemmert hen om volgende stappen te zetten omdat het risico voor hen groot is.

Het is voor de Sociale Raad Tilburg duidelijk dat dit nationale wetgeving betreft. Wij pleiten er voor dat de gemeente dit bij de landelijke overheid en bij de VNG aankaart om zo meer ruimte te creëren voor mensen met een uitkering.

## 5 Advies

### 1. Borgen cultuuromslag in organisaties

Het is meer dan duidelijk dat de inzet van ervaringsdeskundigheid van grote toegevoegde waarde is. Dat wordt zowel bevestigd door empirisch onderzoek als ook door de gesprekken die we met ervaringsdeskundigen, vertegenwoordigers van diverse organisaties en de gemeente Tilburg hebben gevoerd.

Wat ons opvalt, zijn de grote onderlinge verschillen tussen de organisaties. Bijna alle organisaties zijn zonder ondersteuning gestart met het inzetten van ervaringsdeskundigen zonder zich vooraf bewust te zijn van de effecten ervan op de betrokken professionele hulpverleners en de ervaringsdeskundigen. Inzet van ervaringsdeskundigheid vraagt evenwel nadrukkelijk om een cultuuromslag in de organisatie, een veranderproces waarbij commitment van het management en toewerken naar een breed draagvlak centraal moeten staan. Vanwege gebrek aan aandacht hiervoor of krapte in het budget wordt het implementatieproces onvoldoende bewaakt. Dat is een gemiste kans waarvoor we extra aandacht vragen. De Sociale Raad Tilburg adviseert dat de gemeente bij het opstellen van beleidskaders inzet van ervaringsdeskundigheid actief bevordert, aanstuurt op beleidsontwikkeling door organisaties (waarbij ook actieve betrokkenheid van cliëntenraden zeer geboden is) inclusief adequate monitoring van implementatie van ervaringsdeskundigheid. Deze inzet van de gemeente Tilburg dient logischerwijs bij aanbestedingen benoemd te worden en ook integraal opgenomen te worden in contracten met uitvoerende instanties.

De Sociale Raad Tilburg bepleit dat de gemeente ook actief bevordert dat de betrokken organisaties bij voorkeur ervaringsdeskundigen een regulier contract bieden. Het proces van professionalisering van de inzet van ervaringsdeskundigen moet ook inhouden dat ervaringsdeskundigen gewoon in dienst worden genomen (met uitzondering van de gevallen waarin als gevolg van bijzondere omstandigheden van de betrokken ervaringsdeskundige – denk aan de fase van het eigen herstelproces - juist een vrijwilligersverband (nog) te prefereren valt).

### 2. Brede inzet van ervaringsdeskundigen - van 0<sup>de</sup> via 1<sup>ste</sup> tot 2<sup>de</sup> lijn.

Op dit moment wordt ervaringsdeskundigheid voornamelijk in de 2<sup>de</sup> lijn ingezet. Wij vragen om meer aandacht voor de inzet van ervaringsdeskundigen eerder in de keten. Gezien de belangrijke signaleringsfunctie menen wij dat een vroegtijdige inzet van ervaringsdeskundigen bijvoorbeeld via praktijkondersteuners, de GGD of vanuit de informele zorg van toegevoegde preventieve waarde is en het aantal gevallen waarin opschalen naar duurdere zorg geboden is, kan helpen verminderen.

De ervaringsdeskundigen geregistreerd bij het MSS - waar de Toegang gebruik van maakt - vervullen al in grote mate deze belangrijke functie. De Sociale Raad Tilburg adviseert dat de Toegang toewerkt naar in beleid verankerde duurzame implementatie van ervaringsdeskundigheid – met opname van



ervaringsdeskundigen in alle toegangsteams en erkenning van hun positie door middel van een regulier contract met een marktconform salaris.

### 3. Rol van de gemeente

De rol van de gemeente is divers enerzijds als werkgever en dienstverlenend - en daardoor zelf in aanmerking komend voor inzet van ervaringsdeskundigen, anderzijds als opdrachtgever sturend in het beleid.

#### De rol van werkgever

De Sociale Raad Tilburg is van mening dat de gemeente een voorbeeldrol kan en moet vervullen. Wij zijn daarom zeer verheugd dat de gemeente Tilburg open staat voor een brede inzet van ervaringsdeskundigen en dat ook al op verschillende manieren vorm geeft. Uit onze gesprekken bleek dat de inzet van ervaringsdeskundigen een doorgaand dynamisch proces is.

Daarop aanvullend adviseren wij de gemeente om bij de werving van nieuwe medewerkers ervaringsdeskundigheid nadrukkelijk te benoemen als een mogelijke meerwaarde, en om zelf ervaringsdeskundigen nog meer gestructureerd in te zetten om bij medewerkers bewustzijn op het klantperspectief te vergroten. Wij menen dat dit de klantperceptie en daarmee de dienstverlening positief zal beïnvloeden.

Bij een meer structurele inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de gemeente verdient de afdeling Werk en Inkomen extra aandacht. De afdeling is begonnen met inzet van ervaringsdeskundigen, maar meer is mogelijk en gewenst.

#### De rol van opdrachtgever

##### Budgettair faciliteren van het proces

De Sociale Raad Tilburg adviseert de gemeente Tilburg een budget voor bevordering van ervaringsdeskundigheid vrij te maken. Gezien de bewezen preventieve werking van inzet van ervaringsdeskundigheid gaan wij ervan uit dat dit een investering is die zich op de lange termijn terug verdient.

Wij zien meerdere bestedingsmogelijkheden voor dit budget waaronder: financieren van ondersteunende implementatieprocessen in organisaties, vergroten voor het opleidingsbudget voor cliënten, faciliteren van doorstroom van ervaringsdeskundigen met een vrijwilligersfunctie naar een betaalde functie en faciliteren van organisatie-overstijgende bijeenkomsten voor ervaringsdeskundigen.

### 4. Sociaal domein

Het sociaal domein is breed en omvat burgers die te maken hebben Jeugdwet, WMO en/of Participatiewet. Het betreft zorg, ondersteuning, uitkeringen, schuldhulpverlening en armoede.

De ervaringen van mensen zijn niet allemaal hetzelfde: waar ziekte of lichamelijke of psychische beperkingen meestal een leven lang bij iemand horen, is het de bedoeling dat een uitkering, gebruik maken van inkomensondersteunende maatregelen of schuldhulpverlening en een leven in armoede tijdelijke situaties zijn. Vaak is dat ook zo maar helaas niet altijd.

In Nederland is ervaringsdeskundigheid met name ontstaan binnen de GGZ en zorgsectoren. In België ligt het begin van deze beweging vooral bij armoede.

Wij vinden het van belang dat ervaringsdeskundigheid binnen het hele sociale domein ingezet wordt. Gezien de diverse problematieken moet steeds gezocht worden naar een passende vorm. Zo zal de inzet binnen de GGZ en zorg op sommige punten anders zijn als bij Werk en Inkomen en bij armoede. Maar ook hier is ruimte nodig voor het individu die werkt aan herstel en zijn ervaringen in wil zetten om anderen te helpen. Daarnaast is empowerment van belang, waarbij de aandacht gericht is op de relatie met de maatschappij en de veranderingen die nodig zijn.

De Sociale Raad Tilburg vindt de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid zo van belang dat wij adviseren op het terrein van uitkeringen, schuldhulpverlening en armoede te starten met de inzet van ervaringsdeskundigen.

Tijdens de diverse gesprekken merkten we dat opleidingstrajecten niet voldoende afgestemd zijn op jongeren waardoor jongeren niet (voldoende) ingezet kunnen worden als ervaringsdeskundigen.

De Sociale Raad Tilburg vraagt aandacht voor het opleiden van jongeren als ervaringsdeskundigen zodat ook binnen jongerenwerk hier gebruik van gemaakt kan worden.

## 6 Samenvatting

Samenvattend vindt u hieronder een beknopt overzicht van alle in dit stuk uitgebrachte adviezen om in de gemeente Tilburg nog beter de toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigheid te borgen, waarbij de Sociale Raad Tilburg een actieve rol van de gemeente adviseert:

1. Aansturen op implementatie van ervaringsdeskundigheid bij de contractpartners en bij aanbestedingstrajecten in het sociaal domein;
2. Aansturen op structurele implementatie van ervaringsdeskundigheid binnen de Toegang;
3. Ervaringsdeskundigen inzetten om voorlichting te geven aan de medewerkers van Werk & Inkomen, Schuldhulpverlening en afdelingen binnen gemeente die de onderwerpen uitkeringen, armoede en schulden op hun agenda hebben staan;
4. Inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de gemeente Tilburg budgettair faciliteren door bijvoorbeeld middelen vrij te maken voor ondersteunende implementatieprocessen in organisaties, vergroten van het opleidingsbudget voor cliënten, faciliteren van doorstroom van ervaringsdeskundigen met een vrijwilligersfunctie naar een betaalde functie en de ontwikkeling van een opleidingstraject over ervaringsdeskundigheid afgestemd op jongeren;
5. Binnen het hele sociale domein, dus ook op het terrein van uitkeringen, schuldhulpverlening en armoede, starten met de inzet van ervaringsdeskundigen;
6. Bij de landelijke overheid en bij de VNG aankarten dat er meer ruimte moet komen voor mensen met een uitkering om betaald werk te accepteren zonder dat zij direct hun recht op een uitkering verspelen;
7. Tot slot signaleren wij uit de consultaties dat de opleidingsprogramma's onvoldoende zijn afgestemd op jongeren. Wij vragen hiervoor aandacht bij de gemeente Tilburg aangezien ook de inzet van ervaringsdeskundige jongeren van grote meerwaarde is.

## 7 Literatuur

Voor meer informatie over ervaringsdeskundigheid:

<https://www.deervaringsdeskundige.nl>

<https://movisie.nl/ervaringsdeskundigheid>

<https://www.movisie.nl/publicatie/ervaringsdeskundigen-sociaal-domein>

Boevink, Wilma (2017). HEE! Over Herstel, Empowerment en Ervaringsdeskundigheid in de psychiatrie. Utrecht: Trimbosinstituut.

Keuzenkamp, S. (2017). *Wat werkt en wie werkt? Het bevorderen van participatie bij de aanpak van armoede en schulden*. Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam.

<https://www.koepeladviesradensociaaldomein.nl/advieswijzer-5-ervaringsdeskundigheid>

<https://www.kenniscentrumphrenos.nl/kennisthemas/ervaringsdeskundigheid>

<https://trimbos.nl/themas/herstelondersteunende-zorg>

<http://ggznederland.nl/uploads/publication/Ervaringsdeskundigheid.pdf>

<http://howiethesharp.nl/opleiding>

<https://www.markieza.org>

Sociale Raad Tilburg

December 2018