ERVARINGSKENNIS

Sociale Raad Tilburg

SRT-lezing 2022: een terugblik
Ervaringskennis als kans en noodzaak
Aan de slag met ervaringskennis

SOCIALE RAAD TILBURG

- Inwoners kunnen meedoen in de samenleving.
- Inwoners zetten hun kennis in voor de samenleving.
- De overheid heeft vertrouwen in burgers en doet een beroep op hun kennis en ervaring.

Dit zijn voor de Sociale Raad Tilburg (SRT) belangrijke thema's. De dagelijkse werkelijkheid is echter wat weerbarstiger. We zien dat burgers in kwetsbare posities die de overheid nodig hebben deze hulp te vaak niet of onvoldoende krijgen. Het systeem dat bedoeld is om mensen te helpen is lastig en complex en werkt soms zelfs tegen hen. Burgers willen hun kennis en ervaring inzetten maar daar wordt niet altijd om gevraagd. Ze voelen zich regelmatig niet gehoord en serieus genomen.

Hier zien we de veelgenoemde kloof tussen de systeemwereld/de overheid en de leefwereld van mensen zichtbaar worden. Om beleid en uitvoering aan te kunnen laten sluiten bij de alledaagse en soms complexe problemen van burgers zal er gewerkt moeten worden aan het weer verbinden van deze werelden. Daarbij zal ook ruimte gemaakt moeten worden voor een eigen rol en bijdragen van inwoners. Het inzetten van ervaringsdeskundigheid, ervaringskennis en burgerparticipatie zijn zinvolle en noodzakelijke stappen om dit in beweging te brengen.

In de afgelopen jaren zijn meedoen, ervaringsdeskundigheid en burgerparticipatie rode draden gebleken in het werk van de SRT. Steeds weer komen deze direct of indirect aan de orde in de gesprekken die we voeren, bij adviezen die we schrijven en bij de prioriteiten die we stellen. Voortbordurend hierop hebben we in 2022 het thema 'ervaringskennis' centraal gesteld in de SRT-lezing.

> *We benaderen alles vanuit het systeem en niet vanuit de belevingswereld.*
>
> *Trainer met ervaringsdeskundigheid*

ERVARINGEN, ERVARINGSKENNIS EN ERVARINGSDESKUNDIGHEID

Ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid zijn termen die veel door elkaar heen gebruikt worden en vaak ook voor verwarring zorgen. Het is allereerst van belang om duidelijk te hebben wat we hieronder verstaan. Er worden verschillende definities gehanteerd. Wij gebruiken de volgende omschrijvingen[1]:

- Ervaringen vormen de basis van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Mensen doen ervaringen op in hun leven: ervaringen met een beperking, ziekte, handicap of krijgen te maken met ingrijpende levensgebeurtenis die het leven tijdelijk of structureel ontwrichten.
- Ervaringskennis is kennis die gebaseerd is op ervaringen die mensen opgedaan hebben en die een bepalende invloed hebben op hun leven. Mensen reflecteren hierop, geven er betekenis aan en er ontstaan inzichten. Dit kan op individueel en op collectief niveau.
- Ervaringsdeskundigheid ontstaat als mensen vervolgens vaardigheden leren om deze ervaringskennis breder in te zetten en anderen te helpen.

Op deze manier weergegeven lijkt het een lineair proces. Dat is het echter niet, het is een circulair proces. Ervaring, kennis en deskundigheid kunnen zich via elkaar steeds verder ontwikkelen.

[1] *Movisie, Handreiking. Kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen, september 2022*

SRT-LEZING 2022

De SRT-lezing 2022 is uitgesproken door Tim 'S Jongers met als thema "Van kloof naar brug: het belang van ervaringskennis in beleid en uitvoering".

Kloof in onze samenleving

De kloof die bestaat tussen de leefwereld van burgers en de wereld waar beleid gemaakt wordt, wordt vaak en door velen benoemd. Het belang om die kloof te overbruggen is groot. Tim 'S Jongers maakt duidelijk dat ervaringskennis van professionals ingezet kan en moet worden om een brug te slaan.

Ervaringskennis als kans

Organisaties hebben een veelal ongebruikt reservoir aan kennis in huis. Veel professionals beschikken naast hun professionele kwaliteiten ook over ervaringskennis. De oproep van Tim 'S Jongers is om deze ervaringskennis te leren zien, te erkennen en in te zetten. Dit is een kans om beleid te ontwikkelen dat beter aansluit bij de leefwereld van inwoners en zo een brug te bouwen.

Tim 'S Jongers

Tim stelde in de SRT-lezing de vraag: wat is er nodig om ervaringskennis een meer prominente plek te geven in de vormgeving van beleid en uitvoering, teneinde de kloof te overbruggen?

- **Luisteren naar inwoners**
  Inwoners beschikken over kennis wat betreft hun problemen en hun leven. Beleidsmedewerkers dienen allereerst naar hen te luisteren. Hen past principiële bescheidenheid.
- **Ontmoeting**
  Om te weten hoe mensen in een kwetsbare positie leven, wat zij meemaken en waar zij tegenaan lopen, zijn ontmoetingen nodig. Ontmoetingen waarin gesprekken tot stand komen en waarin naar elkaar geluisterd wordt om zo de ander beter te begrijpen.
- **Veiligheid en dialoog**
  Dit vraagt om veiligheid, ook op werkplekken. Alleen in een veilige omgeving kan de dialoog ontstaan waarin verteld wordt over de alledaagse en ook de grotere vraagstukken en problemen waar mensen tegenaan lopen.
- **Ervaringskennis als diversiteitsvraagstuk**
  Als aangesloten wordt bij de ervaringen van mensen, komt ook direct diversiteit in beeld.
- **Tim 'S Jongers benoemt twee pijlers voor de te-bouwen-brug**
  1. Articulatiemacht: inwoners vertellen hun verhalen en ervaringen, en worden gehoord.
  2. Realiteitszin bij beleidsmakers: zij luisteren naar de verhalen en ervaringen van inwoners.

[2] Dit is een zeer korte weergave van de SRT-lezing van Tim 'S Jongers en doet daarmee geen recht aan zijn volledige verhaal. Wil je hier meer over lezen dan verwijzen wij graag naar zijn publicatie: Tim 'S Jongers, "Beledigende broccoli", 2022

ERVARINGSKENNIS: AANDACHTSPUNTEN EN MOGELIJKHEDEN

Het gebruikmaken van ervaringskennis biedt kansen om de kloof tussen de leefwereld van inwoners en de wereld van beleid (een stukje) te overbruggen. Natuurlijk is er meer nodig om die kloof te dichten maar dit is een noodzakelijke bijdrage daaraan. Aan de basis hiervan ligt de erkenning dat ervaringskennis een structurele plaats moet hebben bij beleid en uitvoering.

De vraag is natuurlijk hoe organisaties en professionals hier concreet mee aan de slag kunnen. Wij geven een aantal aandachtspunten en mogelijkheden om vorm te geven aan ervaringskennis.

> *De brug moet vanaf twee kanten gebouwd worden. Er is nog werk te doen.*
>
> *Directeur organisatie binnen het sociaal domein*

Ervaringskennis als kennisbron

- Erken ervaringskennis als derde kennisbron naast wetenschappelijke kennis en professionele (praktijk)kennis.
- Borg de plaats en inbreng van ervaringskennis structureel in processen.
  - *De onderzoeksvraag: wiens vraag is het en wiens probleem?*
    Is het onderzoek en de vraag geformuleerd door de onderzoekers/organisatie of door betrokkenen/burgers?
  - *Een stoel voor ervaringskennis*
    Bij overleggen wordt steeds gezorgd dat er deelnemers zijn met ervaringskennis. Zijn zij niet aanwezig dan staat er een lege stoel aan tafel en wordt dit vermeld.
  - *Een formulier voor ervaringskennis*
    Op basis van welke informatie vindt het overleg plaats en worden besluiten genomen? Bij elk beleids- en uitvoeringstraject hoort een formulier waarin de ervaringskennis wordt vastgelegd. Als er geen of onvoldoende inbreng is, dan is er een leeg formulier dat toegevoegd wordt aan de beleidsstukken.

Organisaties: ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid

- Organisaties en gemeente ontwikkelen een visie op ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid.
- Deze visie wordt uitgewerkt in een uitvoeringsplan waarbij de inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid structureel en op alle niveaus geborgd wordt.
- Zorg voor facilitering, scholing en structureel tijd om deze processen vorm te geven en te versterken. Stimuleer en ondersteun (beleids) medewerkers bij het (leren) inzetten van eigen ervaringen.
- Maak als organisatie gebruik van aanwezige ervaringskennis. Kijk ook naar andere afdelingen en betrek collega's met relevante ervaringen bij vraagstukken.
- Organisaties en gemeente zorgen voor betaalde banen voor ervaringsdeskundigen op alle niveaus.
- Zorg voor veiligheid zodat medewerkers het vertrouwen hebben dat zij hun ervaringen kunnen delen.
- Bij vacatures: benoem ervaringen als een kwaliteit en neem het op bij de selectiecriteria.

Proces

- Het is een langdurige investering en een doorlopend proces dat de nodige hobbels zal kennen.
- Het is een intensief transformatieproces. Het vraagt een andere cultuur van werken. Het vraagt ook om een nieuwe balans tussen het individu, het team en het werk dat verricht moet worden.

Inwoners: meedoen, meedenken en meebeslissen

- Organisatie en gemeente: inventariseer vragen en aandachtspunten van inwoners en maak die leidend, zowel bij beleid als uitvoering.
- Bespreek beleid en uitvoering steeds met betrokkenen en toets het aan hun vragen en ervaringen.
- Laat bewoners beslissen welke onderzoeken zij in hun wijk willen en zorg dat zij meedoen, meedenken en meebeslissen.
- Zorg dat wijkbewoners en betrokkenen hier zelf een betekenisvolle rol hebben. Bespreek eerst wat zij zelf kunnen en willen doen voordat een externe partij betrokken wordt.

De brug tussen de wereld van de beleidsmakers en de wereld van inwoners

- Deze brug moet vanuit twee kanten gebouwd worden.
- Wederzijds vertrouwen opbouwen is een proces dat tijd kost, heel veel tijd.

Tilburgs netwerk "Ervaringskennis"

Een netwerk bouwen waar ervaringsdeskundigen, inwoners, professionals en medewerkers van de gemeente aan deelnemen.

- Doel is ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid versterken en verder ontwikkelen.
- Samen leren en elkaar ondersteunen bij de verdere positionering en vormgeving van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid.
- Samen borgen dat ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid een positie krijgt bij beleid en uitvoering bij de gemeente en bij organisaties.

> *Het begint bij het managementteam van een organisatie: zij spreken uit dat ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid van wezenlijk belang zijn*
>
> *Managementteam zorgorganisatie*

[3] *In Amsterdam is al een paar jaar een netwerk ervaringskennis actief: "Amsterdams Netwerk Ervaringskennis (ANE)". Voor meer informatie: Amsterdams Netwerk Ervaringskennis*

SOCIALE RAAD TILBURG

De Sociale Raad Tilburg is een onafhankelijke adviesraad voor het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Tilburg met de opdracht gevraagd en ongevraagd te adviseren.

Het werkterrein van de Sociale Raad Tilburg is het sociaal domein waarbij het kader gevormd wordt door de wetten Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. Daar horen ook thema's als bestaanszekerheid, armoede, passend onderwijs en inburgering bij en andere onderwerpen voor zover deze zich op dit terrein afspelen.

De Sociale Raad Tilburg wil schakel zijn tussen de gemeente Tilburg en de inwoners van Tilburg. Om het advieswerk goed uit te kunnen voeren, wordt enerzijds informatie opgehaald bij de gemeente en anderzijds wordt aan burgers en organisaties actief gevraagd hun ervaringen, ideeën en wensen te delen met de Sociale Raad Tilburg. Zo wordt de relatie gelegd tussen uitvoering en beleid en wordt er een brede basis gelegd voor het advieswerk.

In 2018 hebben we op basis van gesprekken in de stad het ongevraagde advies "Het cement tussen de tegels. Advies over inzet van ervaringsdeskundigheid" uitgebracht.

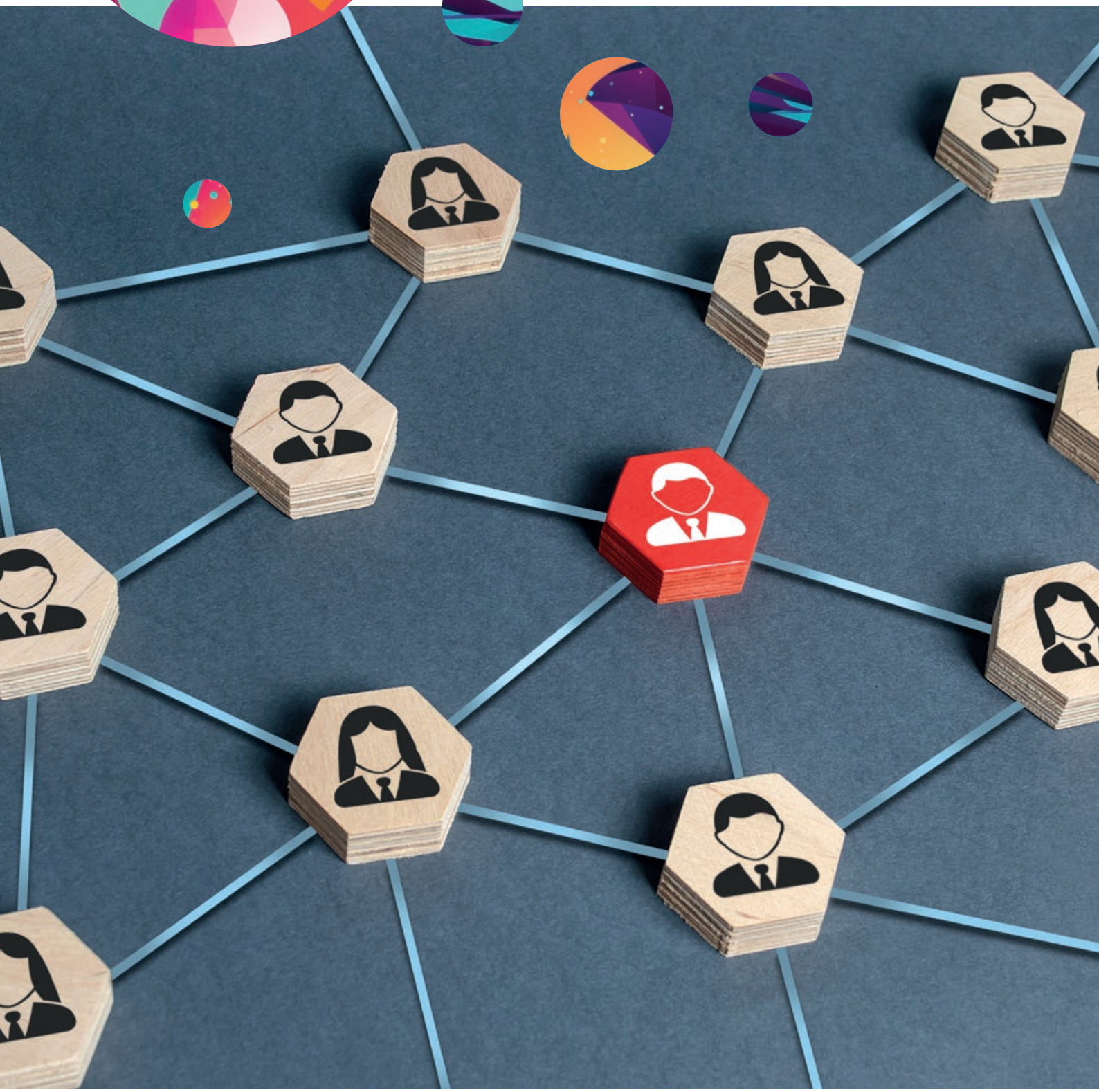
De SRT-lezing van 2019 heeft geleid tot het ongevraagde SRT-advies "Burgerparticipatie. Op z'n Tilburgs Meej-áánderen!".

In 2020 hebben we ter ere van ons 5-jarig bestaan een drietal korte films gemaakt rondom de thema's meedoen, ervaringsdeskundigheid en burgerparticipatie.

In 2022 zijn we met het thema 'ervaringskennis' aan de slag gegaan en hebben we onze SRT-lezing hieraan gewijd.

Wie graag meer wil weten over de Sociale Raad Tilburg en de adviezen die uitgebracht worden, kan terecht op onze website: socialeraadtilburg.nl

> *Hoe belangrijk is het dat ik mijn ervaringen ga delen? Wat gebeurt er als een ambtenaar/ hulpverlener zijn ervaringen inbrengt?*
>
> *Beleidsmedewerker*



Dit is een uitgave van de Sociale Raad Tilburg
013-4671955
mail@socialeraadtilburg.nl
www.socialeraadtilburg.nl

Sociale Raad Tilburg