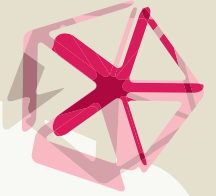


Herstel  
Talent



Advies en concept protocol  
naar aanleiding van project

# Beter gebruik collectieve ervaringskennis door gemeenten





**Advies en concept protocol naar aanleiding van project  
Beter gebruik collectieve ervaringskennis door  
gemeenten**

Opdrachtgever: ZonMw  
Uitvoering: Irene van de Giessen, directeur  
Klazine Tuinier, projectleider  
Martijn Nouwels, projectmedewerker  
In samenwerking met het CZW-bureau

Augustus 2021

## Inhoudsopgave

Aanleiding. . . . .	5
Hoe is het project tot op heden verlopen? . . . . .	6
Uitleg over diverse termen rondom ervaringsdeskundigheid. . . . .	6
Functionies en aandachtsgebieden van de beleidsmedewerkers. . . . .	7
Werkwijze. . . . .	7
Wat zijn de resultaten? . . . . .	9
1. Het formele en informele netwerk van gemeenten . . . . .	9
Formeel netwerk. . . . .	9
Informeel netwerk. . . . .	9
2. Huidige wijze van informatieverzameling . . . . .	9
3. Vaststelling definitie. . . . .	10
Doelgroep. . . . .	11
Ervaringskennis of ervaringsdeskundigheid . . . . .	11
4. Ideeën voor een concept protocol wat gemeenten kunnen inzetten omcollectieve ervaringskennis beter te ontsluiten. . . . .	10
Ideeën voor kennisverzameling . . . . .	11
Randvoorwaarden . . . . .	11
Behoeftte aan ervaringsdeskundigheid en aan collectieve ervaringskennis. . . . .	12
Advies . . . . .	13
Formeel en informeel netwerk en wijze van informatieverzameling. . . . .	13
Definitie doelgroep en ervaringsdeskundigheid . . . . .	14
Advies met betrekking tot het gebruik van een protocol om collectieve ervaringskennis voor gemeenten te ontsluiten . . . . .	14
Behoeften en verwachtingenmanagement . . . . .	15
Gemeentelijke structuren . . . . .	15
Tussenpersoon . . . . .	15
Manieren om ervaringskennis te verzamelen . . . . .	16
Protocol voor de inzet van collectieve ervaringskennis en ervaringsdeskundigen door gemeenten. . . . .	17
Vooraf . . . . .	17
Inzet ervaringsdeskundigen en andere opties. . . . .	18
Bijlage 1 Checklist. . . . .	19



## Aanleiding

Stichting HerstelTalent begeleidt mensen waarvan het leven ernstig ontwricht is geraakt door verlies, handicap, ziekte, kwetsbaarheid, armoede of andere (psycho)sociale problematiek. Het herstelproces van deze mensen wordt ondersteunt door begeleiding op gebied van huisvesting, financiën, sociaal-, psychisch-, lichamelijk- en praktisch functioneren, zingeving en dagbesteding. Zij doen dit op basis van professionele kennis en ervaringsdeskundigheid.

HerstelTalent heeft medewerkers en vrijwilligers die ervaringsdeskundig zijn op gebied van het doormaken van ernstige ontwrichtingen (psychisch, fysiek, psychosociaal) in hun leven en het herstel hiervan. In Zeeland zijn zij één van de weinigen die het cliëntperspectief en ervaringskennis vertegenwoordigen.

HerstelTalent neemt regelmatig deel aan overlegstructuren op beleids- en inwonersniveau. Zo betreft ook het CZW-bureau (College Zorg en Welzijn) HerstelTalent regelmatig bij haar overleggen. Het CZW-bureau, een bestuurlijk overleg, ondersteunt de dertien Zeeuwse gemeenten en de provincie bij het vormen van beleid. Het CZW-bureau heeft aangegeven dat zij collectieve ervaringskennis beter willen kunnen ontsluiten en benutten. Onder andere rond beleid voor 'mensen met verward gedrag'. Collectieve ervaringskennis is een brede bron aan kennis die gezamenlijk wordt opgebouwd door met een groep te reflecteren op gedeelde levenservaringen. Voorbeelden van deze groepen zijn onder andere: intervisie, focusgroepen, opleidingsgroepen, herstelgroepen en peer-support groepen.

In het contact tussen HerstelTalent en het CZW-bureau werd duidelijk dat een concrete aanpak voor het ontsluiten en benutten van collectieve ervaringskennis door gemeenten ontbreekt. Dit werd ook bevestigd door diverse gemeenten. Daarom willen HerstelTalent, het CZW-bureau en de gemeenten zich gezamenlijk inzetten om een oplossing te vinden voor dit probleem. Binnen dit project gaat HerstelTalent het CZW-bureau en gemeenten ondersteunen bij het formuleren van een praktische aanpak. Het project richt zich op de doelgroep inwoners met verward gedrag (hierna: inwoners). Hoewel de term 'verward gedrag' wordt gebruikt, betreft dit in de praktijk een bredere groep mensen.<sup>1</sup> Ook inwoners die tegen belemmeringen van het functioneren in deze maatschappij aanlopen en daardoor problemen ondervinden zijn onderdeel van de doelgroep.

In dit rapport kun u lezen hoe het project tot nu toe is verlopen en wat de resultaten zijn van de interviews met de diverse beleidsmedewerkers. Op basis hiervan wordt een beeld geschetst van de huidige situatie en een advies gegeven richting een effectievere inzet van collectieve ervaringskennis. Deze wordt beschreven in een concept protocol/werkwijze.

<sup>1</sup> In dit verslag wordt de term met enige regelmaat wel gebruikt omdat dit de gangbare formulering is binnen gemeente, zorg en veiligheid. Vanuit ervaringsdeskundig perspectief vinden wij deze term 'ongelukkig gekozen' en gebruiken wij hem doorgaans niet.

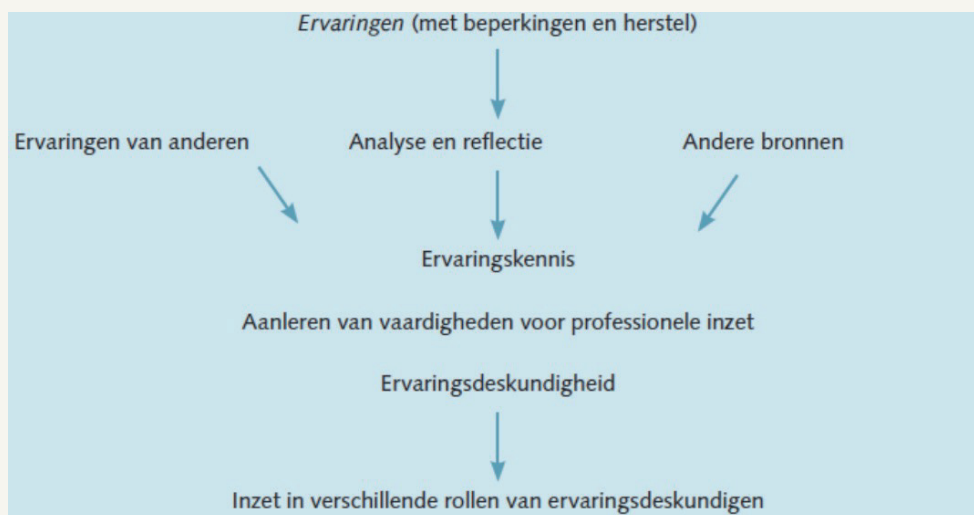
## Hoe is het project tot op heden verlopen?

In dit hoofdstuk staat beschreven hoe het project tot nu toe is verlopen. Er wordt gestart met een uitleg over een probleem wat ontstond met betrekking tot de spraakverwarring die er is rondom de termen die te maken hebben met ervaringsdeskundigheid. Daarna worden de functies en aandachtsgebieden van de diverse betrokkenen en de werkwijze van het project tot op heden beschreven.

## Uitleg over diverse termen rondom ervaringsdeskundigheid

De term ervaringsdeskundigheid is aan veel soorten uitleg onderhevig. Hetzelfde geldt voor de termen daaromheen zoals: ervaringen, ervaringskennis en collectieve ervaringskennis. Aangezien deze termen de basis zijn voor dit verslag, het advies en het protocol worden deze als eerste gedefinieerd zoals ze gebruikt worden binnen de kaders van dit project. Alle beleidsmedewerkers hebben bij de start van het interview deze uitleg ook gehad.

Wanneer inwoners/mensen bepaalde dingen ervaren worden dit in ervaringsdeskundige termen 'ervaringen' genoemd. Ervaringen zijn persoonlijk gebonden en uniek. Wanneer mensen reflecteren op hun ervaringen ontwikkelt iemand ervaringskennis. Iemand kan dan betekenis geven aan wat hem/haar is overgekomen, zie wat de oorzaak is geweest maar ook bijvoorbeeld wat wel en niet gewerkt heeft in het herstel. Wanneer de ervaringskennis van diverse mensen wordt samengevoegd en er lijnen/verbanden of overeenkomsten in te vinden zijn, wordt dit collectieve ervaringskennis genoemd. Wanneer deze kennis vervolgens deskundig ingezet wordt, is het ervaringsdeskundigheid. De diverse termen worden hieronder schematisch weergegeven.



Bron: Ervaringsdeskundigheid ontwikkelen, Hilko Timmer

6 Uit deze uitleg volgt dat wanneer inwoners hun ervaringen met een bepaald onderwerp delen het niet automatisch gaat om ervaringskennis of collectieve ervaringskennis. Wel wordt collectieve ervaringskennis in een groep gevormd wanneer de gespreksleider de groep motiveert tot reflectie of kan op basis van de gedeelde ervaringen een analyse worden gemaakt door een ervaringsdeskundige die de ervaringen 'vertaald' naar collectieve ervaringskennis. Dit vereist uiteraard specifieke vaardigheden van de betreffende ervaringsdeskundige maar daarom is dit ook een vak apart.



## Functies en aandachtsgebieden van de beleidsmedewerkers

Na de toekenning van de subsidie zijn wij gestart met het benaderen van de diverse beleidsmedewerkers. Uiteindelijk hebben er mensen meegewerkt uit negen gemeenten plus twee mensen vanuit het CZW-bureau. In de onderstaande tabel ziet u welke aandachtsgebieden en functies de geïnterviewde personen hebben.

Gemeente	Aandachtsgebied	Functie
Borsele	Sociaal domein breed; inclusief personen met verward gedrag	Beleidsmedewerker/procescoördinator
CZW-Bureau	o.a. Maatschappelijke opvang en Beschermd Wonen	Beleidsmedewerker/beleidsondersteuner
Goes	Wet verplichte GGZ (WVGGZ), zorg en veiligheid.	Beleidsadviseur sociaal domein
Hulst	Sociaaldomein breed, inclusief preventie en onafhankelijke cliëntondersteuning	Beleidsmedewerker
Kapelle	Beschermd Wonen, WVGGZ	Beleidsmedewerker
Middelburg	Beschermd Wonen, WVGGZ, Maatschappelijke opvang	Beleidsmedewerker (2 personen)
Reimerswaal	Sociaal domein breed, inclusief beschermd wonen en WVGGZ	Beleidsmedewerker
Schouwen-Duiveland	Beschermd Wonen, WVGGZ, mensen met verward gedrag, inclusie en preventie	Beleidsmedewerker
Terneuzen	Maatschappelijke Opvang, personen met verward gedrag	Beleidsmedewerker/procescoördinator
Vlissingen	Maatschappelijke Opvang, personen met verward gedrag	Beleidsmedewerker

De meeste van de geïnterviewde personen hebben een functie als beleidsmedewerker. De uitvoering van deze functie verschilt per gemeente. In de ene gemeente schrijven beleidsmedewerkers enkel beleid op basis van input vanuit de lokale, regionale en landelijke overheid. In andere plaatsen hebben beleidsmedewerkers ook meer contact met de uitvoering van beleid, voeren ze soms zelf taken uit en evalueren ze ook beleid.

Het mandaat wat de beleidsmedewerkers hebben, verschilt hiermee ook. De betrokkenheid bij de praktijk heeft namelijk invloed op wat de beleidsmedewerker direct in de praktijk kan veranderen.

## Werkwijze

In aanloop naar de subsidieaanvraag is in onderling overleg tussen het CZW-bureau en HerstelTalent afgesproken dat dit project moet leiden tot inzicht in en advies over diverse onderwerpen. Hieronder staan deze benoemd met daarachter een korte uitleg over waarom voor dit onderwerp is gekozen.

1. Het formele en informele netwerk van gemeenten (dit om inzicht te krijgen welke partijen op dit moment betrokken zijn bij het vormen van beleid).
2. Uitwerking van het huidige proces van informatieverzameling voor beleid (dit om inzicht te krijgen in hoe er op dit moment input wordt verzameld voor het schrijven en uitvoeren van beleid en indien nodig advies te kunnen geven voor eventuele bijstelling).
3. Vaststelling van een definitie van inwoners uit de doelgroep (er bleek bij de voorbespreking

onduidelijkheid te zijn over de definitie van de doelgroep en hoe deze wordt toegepast door gemeenten, voor een advies is het belangrijk om te weten over welke doelgroep het gaat).

4. Ideeën voor een concept protocol waarmee collectieve ervaringskennis van inwoners makkelijker kan worden ontsloten door gemeenten.

In het kader van het laatste onderwerp zijn ook vragen gesteld over de mening van de beleidsmedewerker over de inzet van collectieve ervaringskennis en diverse randvoorwaarden voor het gebruik maken van deze kennis door gemeenten. Dit is belangrijk om inzicht te krijgen in het draagvlak voor de inzet van collectieve ervaringskennis. Deze informatie wordt ook meegenomen in het advies.

Op basis van dit doel is besloten om alle beleidsmedewerkers die te maken hebben met het thema te interviewen over deze onderwerpen volgens een vast format. De vragen zijn gebaseerd op de bovengenoemde onderwerpen (inzicht in (in)formeel netwerk, informatieverzameling, definitie doelgroep en ideeën voor protocol) waar een inzicht of advies voor wordt gezocht. Hieronder staat een aantal van de vragen opgesomd:

- Hoe verzamelt u input voor beleid?
- Met wie werkt u samen?
- Wat voor beeld heeft u van de groep 'mensen met verward gedrag'?
- Hoe betreft u inwoners bij uw beleid?
- Wat vindt u van het betrekken van collectieve ervaringskennis?
- Wat voor ervaringskennis zou u tot uw beschikking willen hebben en hoe wordt deze verzameld?

De verschillende beleidsmedewerkers - met als kernthema Beschermd Wonen, WVGZ, Maatschappelijk Opvang en/of 'mensen met verward gedrag' - zijn benaderd. De namen zijn doorgegeven door het CZW-bureau. Negen van de dertien gemeenten hebben meegewerkt aan het interview. Eén gemeente wilde niet meewerken omdat het onderwerp in hun gemeente niet leeft. Vanuit de overige gemeenten is geen reactie gekomen op het verzoek voor een interview.

Voorafgaand aan elk interview is uitgelegd wat het doel was van het interview. Daarnaast is ook uitleg gegeven over de diverse termen die spelen bij het thema 'collectieve ervaringskennis'.

De interviews zijn online uitgevoerd. Er zijn audio-opnames van gemaakt (met toestemming van de geïnterviewde). Daarna zijn de opnames getranscribeerd.

Op basis van de diverse onderwerpen zijn de uitgeschreven interviews geanalyseerd door twee personen. Dit leverde de benodigde informatie op om het advies te kunnen schrijven en het bijbehorende protocol.





## Wat zijn de resultaten?

Op basis van de analyse van de interviews zijn de resultaten samengevat. In dit hoofdstuk worden ze omschreven. Als uitgangspunt hiervoor zijn de diverse onderwerpen genomen die uiteindelijk in het gevraagd advies en het protocol moeten terugkomen. Deze zijn eerder benoemd bij de werkwijze.

### 1. Het formele en informele netwerk van gemeenten

Tijdens de interviews is gevraagd met wie beleidsmedewerkers samenwerken als het gaat om beleid voor 'mensen met verward gedrag'. Dit is verdeeld in het formele en informele netwerk.

#### *Formeel netwerk*

De meeste gemeenten werken - als het gaat om de groep 'mensen met verward gedrag' - samen met diverse partijen rondom zorg en veiligheid. De belangrijkste samenwerkingspartners zijn partijen die aangesloten zijn bij het openbare ggz-overleg (OGGZ). Het gaat om zorgaanbieders, procescoördinatoren, politie, het veiligheidshuis, de GGD, maatschappelijk werk en soms ook huisartsen.

#### *Informeel netwerk*

Gemeenten worden zich steeds meer bewust van het belang van burgerparticipatie. Dat gebeurt in drie van de negen gemeenten al voor onderwerpen zoals preventie (rondom fysieke gezondheid) of projecten rondom infrastructuur. De mening en ervaring van inwoners wordt nog niet betrokken voor het onderwerp 'mensen met verward gedrag'.

Wel is in bijna alle gemeente een WMO-raad (of een soortgelijk adviesorgaan) actief. De beleidsmedewerkers benoemen dat het nadeel hiervan is dat deze vaak niet representatief is voor de doelgroep en dat het raadplegen van de WMO-raad vaak een formaliteit is die pas gebeurt nadat het beleid is geschreven<sup>2</sup>.

In één gemeente worden de signalen meegenomen van bijvoorbeeld wijkmedewerkers, betrokken bureaus en procescoördinatoren. Mensen die zelf ervaring hebben met bijvoorbeeld beschermd wonen, de Wet Verplichte GGZ of Maatschappelijke opvang worden niet benaderd. Als redenen hiervoor worden onder andere genoemd dat mensen moeilijk te vinden zijn, dat niet bekend is wie het zijn of dat vaardigheden ontbreken om het gesprek te voeren.

### 2. Huidige wijze van informatieverzameling

Tijdens de interviews is ook gevraagd hoe op dit moment input voor beleid verzameld wordt. Het blijkt dat beleid met name wordt geïnitieerd op basis van bestaande lokale beleidsstukken, landelijk en regionaal beleid. In een aantal gemeenten worden ook signalen vanuit zorgaanbieders of procescoördinatoren als startpunt voor beleid benoemd. Ook kan het vanuit de lokale politiek komen maar in geen één gemeente waren de signalen of ervaringen van de doelgroep leidend.

Bij een aantal gemeenten worden ervaringsdeskundigen betrokken bij de uitvoering van het beleid als onderdeel van een pilot, project of door middel van een langlopend contract. Zo zijn in de gemeente Goes ervaringsdeskundigen actief voor het opstellen van de hulp/crisiskaart en in Schouwen-Duiveland als onafhankelijk cliëntondersteuners. Daarnaast worden er ook ervaringsdeskundigen

<sup>2</sup>De WMO-raad is meegenomen onder informeel netwerk omdat beleidsmedewerkers dit zelf benoemen als hun informele netwerk.

ingezet bij diverse werkgroepen en projecten vanuit het CZW-bureau zoals in de klankbordgroep Beschermd Wonen of als onderdeel van Team Thuis/Weer Thuis. Of ervaringsdeskundigheid wordt betrokken hangt sterk af van de betrokken beleidsmedewerker(s). Deze bepalen welke input wordt meegenomen.

De redenen om ervaringen van de doelgroep (nog) niet uit te vragen zijn divers.

- Beleidsmedewerkers weten niet goed waar ze de inwoners uit de doelgroep van hun beleid kunnen vinden.
- Het benaderen van de inwoners uit deze doelgroep wordt als ingewikkeld ervaren.
- Er lijkt sprake van een bepaalde handelingsverlegenheid.
- Het taboe op psychische problemen is groot.
- Stigma speelt een rol.
- De diverse begrippen rondom ervaringskennis zijn nog relatief onbekend.

### **3. Vaststelling definitie**

Het doel van het vaststellen van de definitie was tweeledig. Enerzijds vaststellen welke inwoners te maken hebben met beleid rondom 'mensen met verward gedrag'. Anderzijds een heldere definitie over de verschillen tussen ervaringen, (collectieve) ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid.

Aan alle beleidsmedewerkers is gevraagd wat hun beeld is van de doelgroep voor wie ze beleid schrijven. Hier kwam geen eenduidig antwoord op.

#### ***Doelgroep***

De doelgroep is wat betreft de beleidsmedewerkers breed, divers en niet onder een specifiek etiket te plakken. Vaak hebben ze wel psychische problemen (maar ook niet allemaal). Daarnaast zijn het vaak ook mensen die niet goed 'in beeld' zijn. Het zijn bijvoorbeeld mensen die wel zorg nodig hebben maar de juiste zorg niet vinden of die geen woonadres hebben maar ook niet buiten slapen zodat ze 'niet zichtbaar' zijn. Op die manier komen ze niet in contact met officiële instanties en zijn ze vaak niet in beeld.

#### ***Ervaringskennis of ervaringsdeskundigheid***

Bij de start van de interviews zijn de diverse begrippen (ervaringen, (collectieve) ervaringskennis en ervaringskundigheid) uitgelegd. Tijdens de interviews bleek dat dit voor bijna alle beleidsmedewerkers een lastig onderscheid is. Dat is ook logisch omdat de termen veel op elkaar lijken en de begrippen in de volksmond anders gebruikt worden dan gebruikelijk is bij de professionele inzet van ervaringskennis.

### **4. Ideeën voor een concept protocol wat gemeenten kunnen inzetten om collectieve ervaringskennis beter te ontsluiten.**

Als vierde onderdeel van de resultaten worden diverse ideeën beschreven die de beleidsmedewerkers hebben benoemd voor een protocol om als gemeente collectieve ervaringskennis beter te ontsluiten. Tijdens de interviews bleek dat zo'n protocol alleen werkzaam is wanneer binnen een gemeente aan bepaalde randvoorwaarden wordt voldaan. Dit onderwerp is daarom toegevoegd aan de interviews en de resultaten van deze vraag worden hieronder beschreven. Daarnaast is aan elke beleidsmedewerker



gevraagd naar hun mening over en behoefte aan (collectieve) ervaringskennis om zo te peilen of er draagvlak is voor het implementeren van een dergelijk protocol. Ook deze resultaten worden in het vervolg beschreven.

### ***Ideeën voor kennisverzameling***

In de interviews zijn diverse manieren benoemd waarop collectieve ervaringskennis verzameld kan worden. Bijna alle mensen noemen als voorkeursoptie een live gesprek met een groep mensen die kennis heeft over het onderwerp en waarbij een ervaringskennisvraag centraal staat. De beleidsmedewerkers zouden hier graag bij zijn. Dit kan ook online wanneer een fysiek gesprek niet mogelijk is. Dit kan bijvoorbeeld gecombineerd worden met een lunch waarbij ook andere betrokken ambtenaren aanwezig zijn. Er worden diverse benamingen gebruikt zoals klankbordgroep, focusgroep, expertteam en ervaringsgesprek.

Naast het livegesprek worden de onderstaande mogelijkheden benoemd:

- Een online platform waar inwoners bevroegd kunnen worden over een bepaalde thema. Bijvoorbeeld in de vorm van een burgerpanel.
- Het uitzetten van een vragenlijst over een specifiek thema.
- Een klankbordgroep die beleidsstukken meeleest vanuit het oogpunt van de inwoners uit de doelgroep.

Beleidsmedewerkers vinden het lastig om deze informatie zelf te verzamelen en geven daarom de voorkeur aan een tussenpersoon die deze informatieverzameling uitvoert. Redenen hiervoor zijn onder andere:

- Gebrek aan tijd.
- Moeite met het bereiken van de doelgroep.
- Gebrek aan vaardigheden om het gesprek te voeren met de doelgroep.

De beleidsmedewerkers verwachten dat de tussenpartij toegang heeft tot een netwerk met relevante partijen en inwoners.

### ***Randvoorwaarden***

De diverse beleidsmedewerkers staan positief tegenover de inzet van ervaringskundigheid en collectieve ervaringskennis maar benoemen ook diverse struikelblokken en daarmee randvoorwaarden voor de inzet van ervaringsdeskundigheid en collectieve ervaringskennis. Deze worden hieronder benoemd.

- Een belangrijke voorwaarde is dat er een urgentie gevoeld wordt op alle niveaus van beleid binnen een gemeente om ervaringskennis in te zetten. Hiervoor is het belangrijk dat iedereen op de hoogte is.
- Bed de inzet van ervaringen/collectieve ervaringskennis en/of ervaringsdeskundigheid in, in de gemeentelijke structuren.
- Het helpt hierbij om de nadruk te leggen op de win-win situatie.
- Nadrukkelijk wordt aangegeven om te starten met de inzet van ervaringskennis binnen projecten waarin het een grote kans van slagen heeft. Zodat alle partijen overtuigd kunnen raken van het belang.

Wat betreft de voorwaarden voor mensen die ervaringskennis leveren zijn de meningen van de beleidsmedewerkers verdeeld. Er wordt verschil gemaakt tussen mensen die hun ervaringen/ ervaringskennis delen en mensen die hun ervaringskennis deskundig (ervaringsdeskundigen) inzetten. Drie beleidsmedewerkers spreken bij voorkeur inwoners die nog geen reflectieve afstand hebben tot hun ervaringen. De overige beleidsmedewerkers vinden enige afstand van de inwoners tot hun ervaringen in de zin van reflectievermogen met betrekking tot hun ervaring belangrijk.

Wat betreft de inzet van ervaringsdeskundigen zijn er hogere verwachtingen als het gaat om:

- Communicatievaardigheden.
- Overstijgend denken.
- Reflecteren.
- Het vertalen van problematiek naar een professionele setting zoals de gemeentelijke beleidswereld.

### ***Behoeftte aan ervaringsdeskundigheid en aan collectieve ervaringskennis***

Alle beleidsmedewerkers staan positief tegenover de inzet van ervaringen van inwoners/(collectieve) ervaringskennis en/of ervaringsdeskundigheid. Er is behoefte aan kennis vanuit de doelgroep voor wie beleid geschreven wordt. Wel wordt benoemd dat het belangrijk is om te kijken hoe dit effectief gedaan kan worden en niet omdat het 'moet'. Het moet wel een meerwaarde hebben. Daarom is het belangrijk om bij de start de verwachtingen van ervaringskennis en ervaringsdeskundigen helder te hebben.

Tijdens de interviews bleek - bij nadere uitleg over de termen ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid - dat er bij gemeenten behoefte is aan zowel ervaringskennis van inwoners die ervaring hebben met het beleidsthema als aan ervaringsdeskundigen die deze kennis deskundig inzetten in bijvoorbeeld een werkgroep of tijdens het gehele proces van beleidsontwikkeling.

Als het gaat om de soort ervaringen en (collectieve) ervaringskennis zijn de beleidsmedewerkers vooral benieuwd naar de voorzieningen waar de doelgroep behoefte aan heeft, wat hen écht kan helpen om vooruit te komen en weer perspectief te krijgen of terugval te voorkomen.



## Advies

Op basis van de analyse van de interviews geven wij u een aantal adviezen met betrekking tot de uitbreiding van het (in)formele netwerk, de informatieverzameling, de definitie van de doelgroep en de manier waarop er gebruik kan worden gemaakt van collectieve ervaringskennis door gemeenten bij de formulering en uitvoering van hun beleid in de vorm van een protocol. Het advies met betrekking tot de uitbreiding van het (in)formele netwerk en de manier van informatieverzameling lijken erg op elkaar daarom wordt het advies hierover samengevoegd.

### **Formeel en informeel netwerk en wijze van informatieverzameling**

Wij adviseren om de ervaringen van inwoners/collectieve ervaringskennis, die te maken hebben met het thema waarop beleid geschreven wordt, te betrekken bij:

- De verzameling van input
- De vertaling naar de gemeentelijke beleidswereld
- De uitvoering van het beleid
- De evaluatie van het beleid

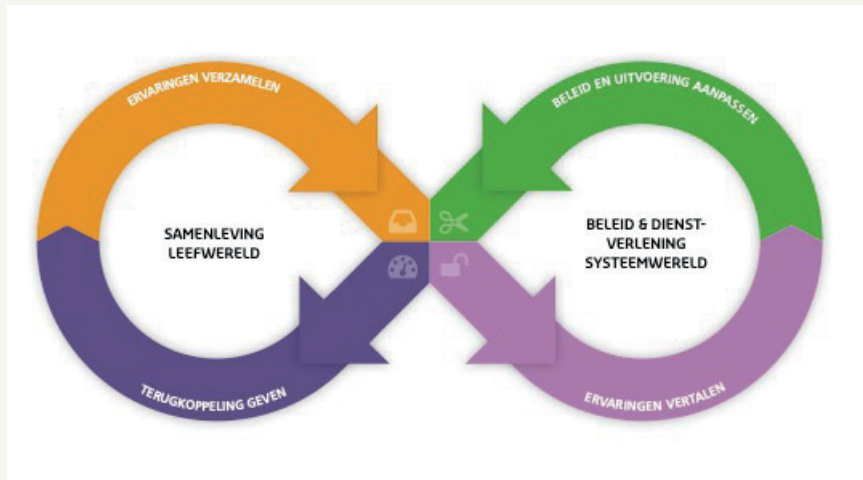
Met deze werkwijze kunnen gemeenten de sociale problematiek, behoeften en benodigde voorzieningen concreter definiëren en de dienstverlening voor de doelgroep verbeteren. Dit draagt bij aan de doelmatigheid van het beleid. De doelgroep kan vanuit de complexiteit van hun levensomstandigheden zelf het beste uitleggen waarom zij geen aansluiting vinden bij reguliere voorzieningen, wat de uitwerking is van maatschappelijke regelingen op hun dagelijkse leven en waar bepaald gedrag vandaan komt.

De samenwerking die hieruit voortvloeit geeft gemeenten dus meer inzicht in:

- Wáár de verandering doorgevoerd moet worden: in het gemeentelijk beleid of juist bij bijvoorbeeld een wijkteam of zorginstelling.
- Welke partners betrokken moeten worden. Inwoners zelf kunnen ook als partners gezien worden. Er kan sprake zijn van gedeeld eigenaarschap om oplossingen te vinden.
- Of er partners op landelijk niveau betrokken moeten worden zoals koepel- of belangenorganisaties om op lokaal niveau iets te bereiken.
- Hoe de monitoring van de gewenste verandering vormgegeven moet worden. Welke uitkomsten willen de betrokkenen zien?
- Hoe gemeenten hun zichtbaarheid kunnen vergroten: welke communicatiekanalen zijn effectief.

Hierdoor ontstaat een verbinding tussen de leefwereld van inwoners en de systeemwereld van gemeenten en andere professionals (zie lemniscaat Ervaringskennis in beleid<sup>3</sup>). Om de perspectieven samen te brengen maakt het niet uit waar de vraag (of het probleem) vandaan komt: van inwoners/cliënten, een raad of belangenorganisatie, of van een zorgaanbieder of gemeente. In de praktijk kan dit betekenen dat een vraag om ervaringskennis gesteld kan worden vanuit verschillende perspectieven.

<sup>3</sup> Movisie & Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2018). Ervaringskennis in beeld



### ***Definitie doelgroep en ervaringsdeskundigheid***

Eén van de redenen waarom het in de praktijk vaak lastig is om collectieve ervaringskennis te betrekken bij beleid is omdat er geen helder beeld is van om wie het nu precies gaat. Dit wordt bevestigd door de interviews. Beleidsmedewerkers noemen diverse kenmerken van de doelgroep maar een eenduidige definitie ontbreekt. Ook is er onduidelijkheid over de definitie van collectieve ervaringskennis en het verschil met ervaringsdeskundigheid.

Ons advies is daarom om een scherpe definitie van de verschillende doelgroepen en kennisbronnen te formuleren. Dit is verwachtingsmanagement, zodat op het juiste moment gebruik gemaakt kan worden van de juiste vorm van kennis voor de verwachte opbrengst.

Wij adviseren om als definitie voor de doelgroep te gebruiken: “Mensen die grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen schade berokkenen. Dit verlies kan eenmalig of chronisch zijn.”<sup>4</sup> Als definities voor de diverse termen rondom ervaringsdeskundigheid adviseren wij om het beroepscompetentieprofiel voor ervaringsdeskundigen te gebruiken<sup>5</sup>. Met als kanttekening dat er door de vereniging van ervaringsdeskundigen momenteel wordt gewerkt aan een nieuw beroepsprofiel<sup>6</sup>.

### ***Advies met betrekking tot het gebruik van een protocol om collectieve ervaringskennis voor gemeenten te ontsluiten***

Alle beleidsmedewerkers staan positief tegenover het betrekken van ervaringen van inwoners/collectieve ervaringskennis door gemeenten. In overeenstemming met genoemde voorwaarden van de gemeenten zelf, doen wij een aantal aanbevelingen om het betrekken van ervaringen van inwoners/collectieve ervaringskennis in de huidige werkwijze succesvol te introduceren. Hoe gemeenten dat in de praktijk kunnen doen staat verderop omschreven in de ‘Protocol voor de inzet van collectieve ervaringskennis en ervaringsdeskundigen door gemeenten.’

<sup>4</sup> <https://www.zonmw.nl/nl/onderzoek-resultaten/geestelijke-gezondheid/verward-gedrag/veelgestelde-vragen-en-tips/definitie-verward-gedrag/>

<sup>5</sup> <https://www.trimbos.nl/aanbod/webwinkel/product/dl019-ervaringsdeskundigheid-beroepscompetentieprofiel>

<sup>6</sup> <https://vved.org/portfolio-item/project-kwaliteit-van-ervaringsdeskundigen/>



### ***Behoeften en verwachtingenmanagement***

Ervaringskennis kan in twee vormen door gemeenten worden opgehaald, namelijk door:

1. Het betrekken van de ervaringen van inwoners/ collectieve ervaringskennis
2. De inzet van ervaringsdeskundigen

Wij adviseren gemeenten om in hun werkwijze altijd te starten met de afweging welke vorm van ervaringskennis zij willen inzetten. Zoals eerder omschreven hangt dit samen met de verwachtingen en behoeften die gemeenten hebben omtrent een vraag of problematiek. Een ervaringsdeskundige onderscheidt zich van inwoners met ervaringen/(collectieve) ervaringskennis doordat hij/zij zijn ervaringen door middel van reflectie heeft bewerkt en vaardigheden heeft om deze deskundig in te zetten.

Hoewel wij binnen dit project het gebruik van ervaringen van de doelgroep willen stimuleren kan de inzet van een ervaringsdeskundige die over collectieve ervaringskennis beschikt een belangrijke eerste stap zijn bij het inbedden van het gebruik van ervaringskennis door gemeenten. Daarnaast kan een ervaringsdeskundige met zijn/haar expertise een belangrijke katalysator zijn voor het oogsten en verzamelen van ervaringskennis bij de doelgroep.

### ***Gemeentelijke structuren***

Wanneer een gemeente gebruik wil gaan maken van collectieve ervaringskennis en/of de inzet van ervaringsdeskundigheid is het belangrijk om dit in te bedden in de gemeentelijke structuren. Daarom adviseren wij om de betrokken ambtenaren te informeren. Dit kan door:

- De win-win van het inzetten van ervaringskennis te benadrukken: effectiever beleid vanaf de bron is zowel voor de gemeente als voor de doelgroep van meerwaarde. 'Effectiever beleid' kan tijdens de uitvoering en evaluatie bijvoorbeeld gemeten worden aan de hand van prestatie indicatoren die voor de gemeente van belang zijn. Bovendien kunnen prestatie indicatoren verscherpt of uitgebreid worden tijdens de ontwikkeling van beleid en aan de hand van het inwoners/ cliëntperspectief.
- Het leerproces van de ambtenaren ondersteunen: het betrekken van collectieve ervaringskennis is nieuw en voegt een extra dimensie toe aan de huidige werkwijze van ambtenaren. Het leerproces kan worden ondersteunt door het kiezen van werkvormen waarbij ambtenaren direct betrokken zijn bij het verzamelen en toepassen van collectieve ervaringskennis. 'Aan den lijve' ervaren hoe beleid uitpakt in het dagelijks leven van mensen werkt motiverend en vergoot eigenaarschap. Veel ambtenaren hebben behoefte om voorbij anekdotes en incidenten te komen en worden dus ondersteunt in hun vermogen om de vertaling naar beleid te maken.
- Het aanbod en de opbrengst van collectieve ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid als te benutte (of in te kopen) dienst naast de inkoop van praktijk- en wetenschappelijke kennis te positioneren. Dus niet alleen moeten de ambtenaren die ontwikkelen en/of uitvoeren betrokken worden, maar ook de afdelingen die zich bezighouden met inkoop en begroting.

### ***Tussenpersoon***

In eerste instantie was het de bedoeling dat er een werkwijze zou komen die gemeenten direct zelf konden inzetten en uitvoeren om beter toegang te krijgen tot collectieve ervaringskennis. De diverse beleidsmedewerkers zien er echter tegenop om mensen zelf te benaderen. Daarom is



een onafhankelijke tussenpersoon die de vraag (om ervaringskennis of ervaringsdeskundigheid) combineert met de juiste inwoners belangrijk, aldus de beleidsmedewerkers.

Het is belangrijk dat dit een onafhankelijke partij is die de inwoners en ervaringsdeskundigen kan benaderen. De voorkeur gaat hierbij uit naar een partij die zelf vanuit ervaringsdeskundigheid werkt omdat dit drempelverlagend werkt naar de doelgroep zodat mensen makkelijker bereikt kunnen worden. Daarnaast is het belangrijk dat zo'n tussenpartij goed op de hoogte is van hoe ervaringskennis wordt verzameld en kan worden geïnterpreteerd. Gezien de verantwoordelijkheden en taken van deze tussenpersoon - de onbekendheid en daarmee kwetsbaarheid van het onderwerp - vereist deze functie specifieke vaardigheden qua opleiding en vorming.

Een tussenpersoon of onafhankelijke ervaringsdeskundige organisatie betekent wel dat hier ook geld voor beschikbaar moet zijn. Hier wordt in het eindrapport – bij de afronding van het project - nader op in gegaan.

### ***Manieren om ervaringskennis te verzamelen***

Het doel van dit project is om collectieve ervaringskennis te verzamelen die gemeenten in kunnen zetten. Uit de interviews blijkt dat beleidsmedewerkers voorkeur geven aan een live bijeenkomst waar binnen een focusgroep (die begeleid wordt door een ervaringsdeskundige) antwoord komt op een kennisvraag. De manier waarop het gesprek wordt gevoerd is volgens de methode van spiegelgesprekken<sup>7</sup>. In dit advies is ervoor gekozen om deze vorm uit te werken in een protocol. Het protocol is uitgewerkt in het volgende hoofdstuk en wordt in pilotvorm in september/oktober uitgetoetst.

Hierbij hoort echter een belangrijke aanbeveling. Wanneer inwoners in een groep - zoals de voorkeur heeft van de beleidsmedewerkers - wordt gevraagd naar hun ervaringen is er niet automatisch sprake van ervaringskennis, laat staan collectieve ervaringskennis. Het is namelijk niet te verwachten dat alle inwoners al hebben gereflecteerd op hun ervaringen. Om de ervaringen van meerwaarde te laten zijn voor een bredere groep is het wel belangrijk dat deze zijn bewerkt tot collectieve ervaringskennis. Een ervaringsdeskundige speelt hierbij een belangrijke rol. Deze beschikt over de specifieke vaardigheden om een groep te motiveren tot reflectie en op basis van de resultaten een analyse te maken die tot collectieve ervaringskennis leidt er daarmee breed inzetbaar is. Daarnaast heeft de betreffende ervaringsdeskundige ook de rol van 'vertaler' zodat de informatie geschikt is om te gebruiken in beleidsstukken. Uiteraard vraagt dit wel specifieke vaardigheden en voorwaarden wat betreft de deskundigheid van de ervaringsdeskundige. Dit element wordt meegenomen in het protocol.

Hiernaast kunnen in de toekomst methoden worden uitgewerkt zoals:

- Lunchen met de doelgroep;
- Het afnemen van een vragenlijst;
- Een 'pool' van mensen met ervaringskennis op wie een beroep kan worden gedaan;
- Een klankbordgroep;
- Een expertteam;
- De inzet van ervaringsdeskundigen.

<sup>7</sup> <https://www.movisie.nl/tool/zorgvragers-geven-hulpverleners-feedback>





## Protocol voor de inzet van collectieve ervaringskennis en ervaringsdeskundigen door gemeenten

### Vooraf

Wanneer in een gemeente gestart wordt met de inzet van ervaringskennis is het aan te bevelen om eenmalig (of naar behoefte meer) de onderstaande stappen te volgen zodat er draagvlak gecreëerd kan worden voor het uitvoeren van het protocol.

- Informeer en overtuig betrokken collega's en andere samenwerkingspartners
- Hiervoor is een informatiebijeenkomst aan te bevelen. Neem hiervoor contact op met de tussenpersoon die specialist is op het gebied van ervaringskennis. De informatiebijeenkomst gaat onder andere over de inzet van ervaringskennis (opbrengst, samenwerkingsvormen, hoe de werkwijze van ambtenaren hierdoor veranderd etc).
- Maak heldere afspraken over wat er van de inzet van ervaringskennis wordt verwacht en ook van een eventueel in te zetten ervaringsdeskundige. Kijk ook naar vergoeding en waardering.

*NB: De bovenstaande stappen worden uitgevoerd door een specialist op het gebied van ervaringskennis/ervaringsdeskundigheid. Tijdens deze pilot is dat Stichting HerstelTalent.*

### Stap 1

De gemeente/beleidsmedewerker formuleert de vraag en/of verzameld de vraag omtrent 'mensen met verward gedrag' en collectieve ervaringskennis bij andere partijen (zoals wijkteams, zorginstellingen, belangenorganisaties, landelijke urgentie etc.). Wat is er nodig?

### Stap 2

Stel op basis van de vraag vast wat er nodig is:

- a. Collectieve ervaringskennis van inwoners over bijvoorbeeld een beleidsthema, evaluatie van uitgevoerd beleid, problemen die mensen ervaren of behoefte aan voorzieningen.
- b. Een ervaringsdeskundige die zijn/haar ervaringskennis deskundig inzet in bijvoorbeeld een werkgroep of in het meedenken/schrijven van beleid gedurende het gehele proces.

In dien u kiest voor a neem dan contact op met Stichting HerstelTalent en maak een afspraak om de vraag te bespreken. Ter voorbereiding kunt u de checklist invullen die staat in bijlage 1. Bel naar 06-22889296 of mail naar [info@hersteltalent.nl](mailto:info@hersteltalent.nl) Indien u kiest voor b stopt hierbij het protocol.

### Stap 3

Gesprek met tussenpersoon en aanvrager ter verheldering van de vraag en over wederzijdse verwachtingen en het maken van praktische afspraken. Tijdens dit gesprek wordt een keuze gemaakt voor de inzet van een ervaringsdeskundige of collectieve ervaringskennis. In dit project wordt de inzet van collectieve ervaringskennis uitgebreid uitgewerkt vanaf stap 4.

Wanneer er wordt gekozen voor de inzet van ervaringsdeskundigheid volgen er andere stappen. De stappen zullen dan meer gericht zijn op:

- De vereiste kennis en vaardigheden.
- Een 'match' met een geschikte ervaringsdeskundige.
- Een gesprek over de wederzijdse verwachtingen.

- De inzet van de ervaringsdeskundige met eventueel ondersteuning tijdens het proces.
- De afronding en evaluatie.

Deze stappen worden nu niet uitgebreid omschreven omdat deze geen onderdeel van de pilot zijn maar kunnen wel degelijk horen bij de uiteindelijke taken van een tussenpersoon of organisatie.

#### **Stap 4**

Tussenpersoon gaat aan de slag met de werving van inwoners en het organiseren van de groep. Gegevens worden opgeslagen (met toestemming van deelnemers i.v.m. privacy) op een beveiligde server. Ook vindt er een voorgesprek plaats met de deelnemers om een inschatting te maken of de persoon over de juiste ervaringen beschikt.

#### **Stap 5**

De groep wordt uitgevoerd. Een groep bestaat uit 8-12 deelnemers. De groep wordt begeleid door een ervaringsdeskundige die getraind is om een groep te motiveren tot reflectie zodat ervaringskennis wordt verzameld. Daarnaast is er een notulist aanwezig die een verslag maakt van de verzamelde ervaringskennis en deze analyseert tot collectieve ervaringskennis. Bij voorkeur is de beleidsmedewerker aanwezig. Het gesprek wordt gevoerd volgens de ideeën van een 'spiegelgesprek'. De aanwezigen zitten in een kring. De toehoorders luisteren daarbuiten mee (in dit geval de beleidsmedewerker maar ook andere betrokkenen kunnen aanwezig zijn). De groep gaat in gesprek, de toehoorders luisteren. De gespreksleider gaat met de groep in gesprek over hun ervaringen met betrekking tot het thema en/of de kennisvraag die de gemeente heeft.

#### **Stap 6**

Na afloop van de bijeenkomst wordt de gedeelde ervaringen geanalyseerd en verwerkt tot collectieve ervaringskennis die in adviesvorm als antwoord op de vraag van de beleidsmedewerker wordt teruggegeven. De informatie wordt door de ervaringsdeskundige ook 'vertaalt' zodat deze bruikbaar is voor gemeenten in hun beleid. Dit verslag wordt besproken in een evaluatiegesprek. Dit faciliteert de vertaling van collectieve ervaringskennis naar de gemeente.

#### **Stap 7**

Het proces wordt afgerond wanneer er geen vragen meer zijn en er overeenstemming is over de afronding. De financiële afronding wordt geregeld. De afspraken over vergoedingen voor de opdracht worden voor de start van de opdracht gemaakt.

### **Inzet ervaringsdeskundigen en andere opties**

Hetzelfde geldt voor bijvoorbeeld het opstellen van een vragenlijst die aan meerdere inwoners kan worden voorgelegd of het creëren van een kennisplatform waar vraag en aanbod samen worden gebracht. Dit zijn zaken om later te onderzoeken maar zeker waardevolle ideeën en opties om de inzet van collectieve ervaringskennis door gemeente te bevorderen.



## Bijlage 1 Checklist

### Thema en gewenste ervaringskennis

1. Voor welk beleidsthema wilt u ervaringskennis inzetten?
2. Voor welke fase van het beleidsproces wilt u ervaringskennis inzetten? (Input op bepaald thema, evaluatie van bestaand beleid, ideeën voor uitvoering, verbetering van dienstverlening en/of samenwerkingen etc.)
3. Welke vraag heeft u? Waar wilt u antwoord op hebben?
4. Wilt u ervaringskennis van inwoners uit uw eigen gemeente of uit een bredere regio? Omcirkel uw wens.
  - a. Ik wil graag ervaringskennis van enkel inwoners van mijn eigen gemeente.
  - b. Ik wil graag ervaringskennis van inwoners uit mijn eigen gemeente en andere gemeenten, namelijk: de gemeente(n) ...
  - c. Ik wil graag ervaringskennis uit een zo breed mogelijke regio in Zeeland.
  - d. Anders namelijk:

### Praktische zaken

1. Wanneer heeft u de informatie nodig?
2. Kunt u aanwezig zijn bij het gesprek waarbij de informatie wordt verzameld?
3. Wilt u eventueel nog andere mensen mee laten luisteren bij het gesprek?

Voor vragen bel 06-22889296 of mail naar [info@hersteltalent.nl](mailto:info@hersteltalent.nl)

Mogelijk gemaakt door



Stichting HerstelTalent  
Oranjelaan 19  
4332 VA Middelburg

06 22 88 92 96  
info@hersteltalent.nl