

# Wat kan ik van je leren?

Spar als professional met ervaringsdeskundigen  
en verstevig je vakmanschap

Zeven Almeerse  
duo's gingen de  
uitdaging aan  
en vertellen je  
hun verhaal



Doe ideeën op  
en krijg tips  
over hoe je zelf  
aan de slag  
kunt

Gemeente Almere



hogeschool  
**Windesheim**



# Voorwoord

## Waarom benutten we ervaringsdeskundigheid niet vaker?

Almere zit midden in een spannende ontdekkingstocht. Het begint met een initiatief van betrokken inwoners, op basis van hun eigen ervaring. Hun gedeelde ambitie: die ervaring benutten ten gunste van Almeerders die hulp of ondersteuning nodig hebben. En met resultaat! Almere is landelijke koploper in de onafhankelijke cliëntondersteuning via ervaringsdeskundigen. De vraag rijst al snel: wat is er nog meer mogelijk?

### Erkenning

Het lukt ervaringsdeskundigen om snel het vertrouwen van inwoners te winnen en daarmee ruimte te creëren voor een goed gesprek met professionals. Een belangrijke stap op weg naar het regelen van passende hulp of ondersteuning. Voor ervaringsdeskundigen is die bijdrage een erkenning voor hun opgedane ervaring. Het mooie is dat een soms negatieve ervaring zo een positieve lading krijgt.

Alle reden dus om te ontdekken hoe ervaringsdeskundigheid nog breder te benutten is. Bijvoorbeeld bij het vergroten van de deskundigheid van professionals. Want ook daarin zit een sleutel tot succes bij de ondersteuning van Almeerders. Als proef zijn lokale professionals en ervaringsdeskundigen samengebracht onder begeleiding van Hogeschool Windesheim. De opbrengst: meer inzicht in elkaars kennis en kunde, meer begrip voor elkaars dagelijkse praktijk en soms blijvende samenwerkingen. De gelegenheidsduo's vertellen hun verhaal verderop in dit document.

### Hetzelfde doel

Niet alle professionals hebben (de meerwaarde van) ervaringsdeskundigen al vanzelfsprekend op hun netvlies. Aan beide kanten is de samenwerking wellicht nog wat wennen. Een goede reden dus om verder te verkennen wat (incidenteel of structureel) onderling contact kan brengen. Want allebei streven ze hetzelfde doel na: voorzien in de ondersteuningsbehoeften van Almeerders.

Ervaringsdeskundigen helpen professionals om zich beter in te leven, om betere vragen te stellen en om met elkaar beter passende oplossingen te verzinnen. We hopen dat deze brochure bijdraagt aan het vaker inzetten van ervaringsdeskundigheid. Bijvoorbeeld als onderdeel van de Almeerse ambitie om meer stress-sensitieve dienstverlening toe te passen. Dit alles om professionals al werkende weg nog beter te maken in hun vak: het mogelijk maken van oplossingen voor inwoners die dreigen vast te lopen.

### Dirk-Albert Prins

Projectmanager cliëntondersteuning  
Gemeente Almere

### Kitty Jurrius, Evelien Schipper,

### Desiree Winkelaar, Quinta Ansem

Lector en onderzoekers lectoraat  
Klantenperspectief in Ondersteuning  
en Zorg, Hogeschool Windesheim



# Ervaringsdeskundigheid

## Wat verstaan we er eigenlijk onder?

Voordat we de ervaringen delen van verschillende duo's van professionals en ervaringsdeskundigen, duiken we eerst wat dieper in het begrip 'ervaringsdeskundigheid' zelf. Wat is het eigenlijk? Landelijk zijn er talrijke discussies over wat het begrip inhoudt, over welke taken een ervaringsdeskundige op zich kan nemen en in welke context dat kan.

### Geen 'one size fits all'

Allereerst gaan we terug naar de basis. In de jaren '90 ontstaat het begrip 'ervaringsdeskundige' binnen de geestelijke gezondheidszorg. Wat blijkt: mensen met psychische klachten voelen zich soms erg geholpen door anderen met een soortgelijke achtergrond. De deskundigen-op-basis-van-eigen-ervaring blijken waardevolle tips te kunnen geven, aanvullend op professionals die hun deskundigheid via opleidingen hebben verkregen.

Al gauw nemen andere zorgdomeinen het begrip over. Op veel plekken blijkt het waardevol om samen te werken met mensen met ervaring. Ervaringsdeskundigen krijgen ook steeds meer verschillende rollen. Er zijn verschillende manieren waarop ervaringsdeskundigen hun ervaring kunnen inzetten ten goede van anderen. Er is geen 'one size fits all'-benadering. Je komt ze bijvoorbeeld tegen binnen:

- **de onafhankelijke cliëntondersteuning:** ervaringsdeskundigen staan cliënten bij tijdens gesprekken met professionals over de inzet van hulp en ondersteuning.
- **de hulpverlening:** ervaringsdeskundigen en professionals hebben allebei een eigen rol in de ondersteuning of behandeling. Soms zijn ervaringsdeskundigen zelf opgeleid tot professional.
- **onderzoeksprojecten:** ervaringsdeskundigen werken samen met onderzoekers, waarbij zij een bijdrage leveren aan vraagstelling, methodiek, dataverzameling, analyse en rapportage.
- **beleidsontwikkeling:** ervaringsdeskundigen adviseren en bepalen mee hoe het beleid van een gemeente of organisatie eruitziet.

Bij het vertellen over ervaringen maken verdriet en boosheid duidelijk waar zaken mis zijn gegaan in de eigen situatie van de ervaringsdeskundige. Je ziet en hoort direct wat de impact is (geweest) van bepaalde gebeurtenissen. Ook bij positieve emoties werkt dat zo. Blijdschap en dankbaarheid maken duidelijk waar het goed is gegaan. Afhankelijk van de rol van de ervaringsdeskundige kan het een voorwaarde zijn om met enige afstand te kunnen kijken naar de eigen situatie.

“

Mensen voelen zich soms erg geholpen door anderen met een soortgelijke achtergrond. De deskundigen-op-basis-van-eigen-ervaring blijken waardevolle tips te kunnen geven, aanvullend op professionals.

”



## Opleiden of niet?

Een veelgestelde vraag is of iemand een opleiding nodig heeft om zich ervaringsdeskundige te mogen noemen. Hier ligt de gedachte aan ten grondslag dat iedereen die aan het werk gaat met opgedane ervaringen, beschikt over **ervaringskennis**. Een training of opleiding zou die kennis vervolgens helpen omzetten in **ervaringsdeskundigheid**. Dit onderscheid ligt gevoelig bij veel mensen. Het pleit ervoor om van tevoren goed te bepalen:

- wat voor samenwerking met ervaringsdeskundigen je precies voor ogen hebt.
- of ervaringsdeskundigen zelf een opleidingsbehoefte hebben voor het invullen van bepaalde rollen.
- welke verwachtingen er zijn van professionals, ervaringsdeskundigen en een eventuele opleiding.

Welke vorm van ervaringsdeskundigheid je ook kiest: het gaat erom dat ervaringsdeskundigen hun ervaring op de juiste plek kunnen inzetten. Initiatieven voor samenwerkingen tussen professionals en ervaringsdeskundigen stranden nog wel eens op vooronderstellingen. Professionals voeren argumenten aan als 'ze kunnen niet, willen niet, zijn al te zwaar belast, hebben geen tijd, vinden het te moeilijk, het mag niet van de privacywetgeving'. Ervaringsdeskundigen zien professionals op hun beurt soms als star en vergroeid met de regels en procedures van hun organisatie. Samenwerking vraagt om creativiteit en zeker om het doorbreken van beelden over elkaar.



Initiatieven voor samenwerkingen tussen professionals en ervaringsdeskundigen stranden nog wel eens op vooronderstellingen. Samenwerking vraagt om creativiteit en het doorbreken van beelden over elkaar.



## De stap naar de praktijk

Die creativiteit en bijgestelde beelden zien we gestalte krijgen bij de duo's van professionals en ervaringsdeskundigen die aan het woord komen op de volgende pagina's. Het zijn gelegenheidsduo's die het aandurven om elkaar te leren kennen en een kijkje te nemen in elkaars keuken. Of het zijn mensen die hun verhaal doen over een samenwerking die al langere tijd succes heeft. Alle duo's ervaren de samenwerking als leerzaam en verrijkend. En toegenomen wederzijds begrip leidt tot verzachting van oordelen die er soms eerder waren.



### Zelf de samenwerking aangaan?

Ook interesse in een eenmalige of meer langdurige samenwerking? Na de verhalen van de duo's laten we zien hoe je dit aanpakt. Je krijgt tips over wat je kunt doen als individu of samen met andere collega's in je organisatie.

# Hans van Willigenburg en Ingrid Bronkhorst

Kijkjes in elkaars keuken van een budgetmaatje bij Humanitas en een Wmo-consulent bij wijkteam Waterwijk/Verzetswijk

Budgetmaatje Hans en Wmo-consulent Ingrid leren elkaar kennen tijdens een ontmoeting voor ervaringsdeskundigen en toegangsprofessionals. Hans' ervaringsdeskundigheid blijkt op een ander vlak te liggen dan zijn vrijwilligersfunctie doet vermoeden. Een gesprek over een moeilijke tijd in zijn leven levert een bijzonder vertrouwelijke sfeer op. Het maakt dat Ingrid ook graag haar ervaringen wil delen. Dit vormt een mooie basis om met elkaar op pad te gaan.

Wederkerigheid en gelijkwaardigheid blijken voor zowel Hans als Ingrid belangrijke principes. De eerste vraag komt al snel op tafel: hoe introduceer je de ander bij gesprekken met inwoners? Niet als stagiair of collega, want dat ben je niet. Maar hoe dan? Daar zijn ze het snel over eens: "We vertellen het gewoon zoals het is: dat we ieder een andere rol hebben en graag van elkaar willen leren." Al snel vinden ze inwoners die het goed vinden als ze samen op gesprek komen. Twee weken later bespreken ze hun ervaringen.

## Nuttig, leuk en boeiend

Hans is allereerst benieuwd wat er in de weken na het gesprek aan ondersteuning in gang is gezet voor de inwoners.

Dit blijkt een heel palet aan maatregelen te zijn. Daarna deelt hij wat hem is opgevallen tijdens het gesprek: "Ik vond het nuttig, leuk en boeiend. Ik had nog nooit een keukentafelgesprek bijgewoond en nu mocht ik kritisch meekijken en mijn feedback geven. Dat vind ik heel speciaal! De mensen die we hebben gesproken, waren heel bescheiden. Het viel me op dat Ingrid veel vragen stelde en goed doorvroeg. Dat vond ik prima. Ze onderzoekt meerdere aspecten tijdens het gesprek en ze had ook voorkennis." Ingrid: "Ja, ik had me goed voorbereid en wist dat er meer aan de hand was in dit gezin. Gelukkig kunnen we op veel gebieden iets betekenen voor deze mensen."



“

**Empathie is heel belangrijk. Je moet niet alleen een zakelijke benadering hebben. De mensen die je spreekt, moeten de gelegenheid krijgen om hun emoties te uiten.**

”

## Mensen serieus nemen

Hans: "De hulpvraag was duidelijk en de mensen zijn ook goed gehoord, vind ik. Empathie is heel belangrijk. Je moet niet alleen een zakelijke benadering hebben. De mensen die je spreekt, moeten de gelegenheid krijgen om hun emoties te uiten. Dat heeft Ingrid goed aangepakt. Ze heeft de mensen serieus genomen en voldoende aandacht gegeven. Een van de twee personen was boos over zaken die in het verleden niet goed waren gegaan. Ook de begeleiding van het gezin liep niet naar wens. Gelukkig heeft dit inmiddels de nodige aandacht. Mooi dat dit zo kan."



### Andere blik leidt tot ideeën

Hans en Ingrid zien duidelijk de meerwaarde van het kijkje in elkaars keuken. Ingrid: “Je bouwt een relatie op. Je begrijpt elkaar en elkaars wereld. Ik geloof daarin. Ik krijg er energie van en die andere blik brengt me op ideeën. Als je voelt en weet dat iemand hetzelfde heeft meegemaakt, geeft dat een bijzondere dimensie aan het gesprek. Herkenning is het sleutelwoord.”

Hans: “In de rol van observator heb ik niet direct iets kunnen bijdragen aan het gesprek met de mensen bij wie we zijn langs geweest. Als je als ervaringsdeskundige aan tafel zit, is dat wel anders.” Dit laatste blijkt ook uit het vervolgcontact dat Hans en Ingrid inmiddels samen hebben opgebouwd. De ervaringsdeskundigheid van Hans blijkt van meerwaarde voor het werk van Ingrid.



Die andere blik brengt me op ideeën. Als je voelt en weet dat iemand hetzelfde heeft meegemaakt, geeft dat een bijzondere dimensie aan het gesprek.



### Vragen over kaders en randvoorwaarden

Ingrid heeft nog wel vragen over randvoorwaarden en kaders als zij zich in een experiment als dit beweegt. Ze wil graag weten met wie ze wel en niet op pad kan gaan, want al gauw blijkt dat deze samenwerking naar meer smaakt. Inmiddels is ze ook mee geweest naar een gesprek van Hans als budgetmaatje. Ze vertelt wat haar is opgevallen: “De rust die hij uitstraalt, het vertrouwen dat hij wekt en zo nog tien aspecten.” Hans is even stil van de complimenten. Vanuit zijn ervaring als budgetmaatje heeft hij een preventieplan geschreven voor mensen in de schuldhulpverlening. Ingrid komt met veel tips en brengt Hans in contact met de beleidsadviseur schuldhulpverlening van de gemeente. Het plan van Hans kan op positieve reacties rekenen. Een onverwachte opbrengst van deze samenwerking!



### Wat leren we van Hans en Ingrid?

- Persoonlijke ervaringen uitwisselen, scheidt een band en bevordert de samenwerking.
- Je kunt veel leren van het observeren van elkaars aanpak en het delen van contacten.
- Er is behoefte aan kaders om deze manier van samenwerken voort te zetten.



# Peter Kerstholt en Saskia Schurman

## Kijkjes in elkaars keuken van een MEE-consulent en een ervaringsdeskundige

Peter is wijkwerker en consulent van MEE IJsseloevers. Hij toont interesse om te leren van een ander. Ervaringsdeskundige Saskia vraagt of ze eens mag meelopen met een wijkwerker. Zo is de match een feit. Peter nodigt Saskia uit in zijn team voordat hij een gesprek met een inwoner inplant. Peter: "Ik werk in teamverband, dat is mijn basis. Daarom is het voor mij belangrijk dat mijn team weet wat ik doe. Op die manier kunnen ze meedenken, me steunen en feedback geven. Bovendien hoop ik dat de ontmoeting met Saskia mijn teamleden ook aan het denken zet."

Zo gezegd, zo gedaan. Saskia stelt zichzelf voor in het wijkteam en vertelt iets over haar achtergrond. Ze vertelt onder meer dat ze betrokken is bij OCO Almere, dat onafhankelijke cliëntondersteuning uitvoert via vrijwillige ervaringsdeskundigen. Saskia neemt de tijd om uit te leggen wat het verschil is met de samenwerking met Peter: "Een onafhankelijke cliëntondersteuner ondersteunt inwoners en helpt om hun ondersteuningsbehoefte helder te verwoorden. In de samenwerking met Peter loop ik juist mee met de wijkwerker en heb ik op die manier toegevoegde waarde in het keukentafelgesprek en daarna." Nu staat dus de samenwerking tussen de ervaringsdeskundige en de professional centraal, in plaats van de relatie met de inwoner.

### Kennis delen uit eigen ervaring

Saskia deelt haar eigen ervaringen met de geestelijke gezondheidszorg en de specifieke opties voor inwoners met vergelijkbare problemen. Het team reageert positief en waardeert de informatie. De samenwerking is hierdoor direct verrijkend. Peter en Saskia gaan vervolgens samen op gesprek bij een man met geestelijke problemen en zijn mantelzorgende partner.

In het gesprek ontstaat een natuurlijke rolverdeling. Peter neemt het voortouw en introduceert Saskia. Zij observeert, richt zich op de verhoudingen en spanningen in het gezin én kijkt goed hoe Peter het gesprek opbouwt. Daarnaast geeft zij tips ter ondersteuning van het gezin, inclusief de kinderen. Hier komt haar ervaringsdeskundigheid direct van pas. Saskia gaat in de weken erna zelfs nog een paar keer terug naar het gezin voor aanvullende gesprekken. Dit vooral ter ondersteuning van de mantelzorgende vrouw. Haar rol en behoeften blijven namelijk tot dat moment nog wel eens onderbelicht bij de hulpverlening die haar man krijgt. Door de rollen te verdelen zoals Peter en Saskia dat hebben gedaan, kan een wijkwerker samen met een ervaringsdeskundige meer bieden dan alleen.



## Andere invalshoek

De verschillen in benadering tussen Peter en Saskia komen mooi naar voren in het nagesprek. Peter gaat op een doel af en komt, ook als het gesprek uitwaaiert, steeds terug op de te maken afspraken met instanties en met elkaar. Dit is wat Saskia opvalt en van meerwaarde vindt. Uiteraard weet hij veel meer van regelingen en indicaties dan zij. Hij houdt ook de tijd goed in de gaten. Saskia let op de onderlinge relaties en emoties en biedt op dat vlak een luisterend oor. Peter: "Saskia benadert de situatie vanuit een andere invalshoek, doet suggesties en geeft tips die ik zelf niet had kunnen geven. Bovendien ervaar ik tijdsdruk en ben ik meer met de doelen bezig. Als wijkwerker ben ik in deze casus de informant tussen de instellingen. Ik zorg ervoor dat iedereen dezelfde informatie heeft en ik let op het geheel."



Saskia benadert de situatie vanuit een andere invalshoek, doet suggesties en geeft tips die ik zelf niet had kunnen geven.



## Sparren op gelijkwaardig niveau

Terugkijkend constateert Peter dat hij het fijn vindt om in een complexe casus als deze op gelijkwaardig niveau te kunnen sparren met Saskia. De feedback die ze elkaar geven, ervaren Peter en Saskia als leerzaam en waardevol. Ook in het nagesprek blijven ze gedachten uitwisselen over de casus: welke stap volgt er nu en wanneer is het afgerond? Peter: "Je geeft elkaar energie om door te gaan en je komt op nieuwe ideeën. Dan kan ik weer verder. Ik wil niet meer denken in verschillen tussen professional en ervaringsdeskundige. De signalen die Saskia mij geeft vanuit de gesprekken met de mantelzorgende vrouw geven me ideeën om de indicatiestelling te veranderen ten goede van het gehele gezin."



### Wat leren we van Peter en Saskia?

- Een heel team kan baat hebben bij de samenwerking tussen een professional en een ervaringsdeskundige. De ervaringsdeskundige kan veel informatie bieden over activiteiten en ondersteuning voor Almeeders met specifieke problemen.
- Op gelijkwaardig niveau sparren over complexe casussen geeft nieuwe ideeën.



# Marko de Haan en Muriël Goud

## Kijkjes in elkaars keuken van een Wmo-consulent bij wijkteam Almere Buiten Noord-West en een jeugd-ervaringsdeskundige

Marko werkt als Wmo-consulent in wijkteam Almere Buiten Noord-West. Muriël is ervaringsdeskundige in de jeugdhulp en is opgeleid als bioloog en creatief therapeut. Ze levert graag een bijdrage aan het verbeteren van de (jeugd)hulpverlening. Zo kan ze haar eigen onplezierige ervaringen ten goede inzetten voor anderen. Na een kennismaking spreken ze af om samen op pad te gaan en te ontdekken wat ze daarvan leren.

Muriël: "Toen ik na ons uitgebreide kennismakingsgesprek weken niets hoorde, werd ik onzeker. Ik vroeg me af of mijn inbreng wel serieus werd genomen en ging bij mezelf na of ik iets verkeerd had gezegd. Naderhand bleek dat Marko een volle agenda had en mijn ontmoeting niet in de gaten heeft gehad. Voor iedereen die met ervaringsdeskundigen werkt: houd er rekening mee dat wij mogelijk een geschiedenis hebben van teleurstellingen of tegenslagen. Het is belangrijk dat je een lijntje houdt in het contact en wederzijdse verwachtingen checkt."



Marko nodigt Muriël uit om mee te gaan naar een keukentafelgesprek met een oudere dame die huishoudelijke hulp heeft aangevraagd. Ze is door haar burens geweest op de mogelijkheid en heeft contact gezocht met het wijkteam. De dame wil eigenlijk alles liever zelf blijven doen, maar dat lukt niet meer door haar lichamelijke klachten. Muriël: "Marko voerde het gesprek zo ontzettend goed. Ik heb eigenlijk geen feedback voor hem. Ik kan alleen maar teruggeven wat me is opgevallen en wat de effecten waren van zijn houding in het gesprek."

“

Voor iedereen die met ervaringsdeskundigen werkt: houd er rekening mee dat wij mogelijk een geschiedenis hebben van teleurstellingen of tegenslagen.

”

### Handreikingen en suggesties

Muriël: "Marko startte het gesprek met uitleg over mijn aanwezigheid. Hij lichtte de procedure toe, gaf aan wat de dame kon verwachten en vertelde dat hij aantekeningen zou maken voor een verslag. Non-verbaal liet Marko zien dat hij luisterde en zich inleefde in de situatie. Daarnaast vroeg hij ontzettend goed door. Hij gaf handreikingen en deed suggesties waar de mevrouw allemaal aan zou kunnen denken. Hij vroeg bijvoorbeeld naar haar netwerk, of ze zelf kookt, hoe mobiel ze is en of er beugels in de badkamer zijn aangebracht. Daarbij gaf hij aan wat de mogelijkheden zijn en waar zij een beroep op kan doen."



### Concrete opties bieden

Muriël: “Door voor te doen en zijn handen te gebruiken, nodigde Marko de mevrouw uit om aan te geven wat haar mogelijkheden zijn. Bijvoorbeeld als het gaat om zwaar huishoudelijk werk. Waar kan ze nog bij en hoe hoog of hoe laag? Zo kun je de handelingseffectiviteit van mensen vergroten. Dat doe je als je heel concreet verschillende opties aangeeft. Ik weet uit ervaring hoe belangrijk het is om precies te zijn.

Tijdens het gesprek met de mevrouw gaf Marko regelmatig een samenvatting. Aan het einde herhaalde hij wat er was afgesproken. Ten slotte bood hij aan dat de dame hem op zijn 06-nummer kon bereiken of via de wijkverpleging, als ze dat liever deed. Ze kreeg de gelegenheid om op zaken terug te komen en het verslag aan te passen als dat naar haar idee anders zou moeten. Dit alles maakte het heel laagdrempelig voor de mevrouw om contact op te nemen en dat vind ik erg goed!”

### Fijne spiegel

Marko: “Ik vind het heel leuk om dit terug te horen. Ik doe mijn werk en sta eigenlijk niet meer stil bij hóe ik dat doe. Het is fijn om een spiegel voorgehouden te krijgen. Vandaar dat ik iedereen aanraad eens op deze manier samen te werken met een ervaringsdeskundige. Muriël weet heel specifiek de effecten van mijn benadering te benoemen en dat sterkt me, doet me goed. Dat hoor ik eigenlijk nooit. Wat heeft ze veel gezien in één gesprek!”



**Ik doe mijn werk en sta eigenlijk niet meer stil bij hóe ik dat doe. Het is fijn om een spiegel voorgehouden te krijgen. Wat heeft ze veel gezien in één gesprek!**



### Aandacht op wat goed gaat

Muriël heeft nog een tip voor Marko: “Hij is vriendelijk en heel dienstverlenend. Hij zou best meer ruimte mogen innemen tijdens het gesprek en iets over zichzelf mogen vertellen. Bijvoorbeeld dat zijn eigen oma ook veel baat heeft gehad bij dit of dat. Dat schept vertrouwen. Marko is echt een rolmodel, iemand die zijn werk heel goed doet. Beginnende collega’s kunnen het vak goed leren als ze met hem meelopen. Een feedbackgesprek is heel stimulerend als je de aandacht richt op wat goed gaat en de effecten die dat heeft. Zo wordt je je bewust van de werkzame ingrediënten, wat effectief is in een gesprek en wat kwaliteit oplevert.”



### Wat leren we van Marko en Muriël?

- Het is belangrijk om wederzijdse verwachtingen van het contact te checken.
- Feedback kan ook zijn: de aandacht richten op wat al goed gaat.

# Vincent ten Pierik en Erik Jongerden

## Hernieuwde ontmoeting tussen een maatschappelijk werker en een ervaringsdeskundige mobiliteit en schuldhulpverlening

Vincent is wijkwerker en maatschappelijk werker in Tussen de Vaarten. Erik Jongerden is ervaringsdeskundige in mobiliteitsproblemen en de schuldhulpverlening. Het is niet de eerste keer dat ze elkaar ontmoeten. Vandaar verloopt de hernieuwde kennismaking vlot en informeel. Beiden zijn geïnteresseerd om van elkaar te leren. Vincent: "Erik krijgt op deze manier een kijkje achter de schermen, waardoor hij een goed beeld krijgt van wat mijn werk inhoudt. Er zijn zoveel beelden en oordelen over hulpverleners. Op deze manier kan Erik zien wat er allemaal bij komt kijken als we een aanvraag van een inwoner binnenkrijgen. Ook ziet hij dat ik naast deze aanvraag nóg 25 lopende zaken heb."

Erik: "Ik werk in Waterwijk als beheerder van het Huis van de Waterwijk. Daar is ook het wijkteam gehuisvest. Vaak hoor ik veel gemopper van inwoners als wijkwerkers er niet zijn. Nu zie ik wat er allemaal bij komt kijken. Zo kan ik inwoners beter opvangen, uitleg geven en een eventuele slechte indruk wegnemen."

### In de breedte informatie ophalen

Erik gaat met Vincent mee naar een gesprek met een jonge man die gebruik wil maken van het voedselloket. Hij vraagt zich af wat Vincent van tevoren al weet. Vincent: "Net zo veel als jij! Het gesprek is er juist voor om meer te weten te komen over de situatie. En dan in de breedte: hoe zit het netwerk in elkaar, wat doet die persoon? Werkt hij of niet, wat is de financiële situatie, de woonsituatie en zo meer. Naast de aanvraag voor het voedselloket heeft de man ook woonurgentie aangevraagd. Hij is namelijk op zoek naar een eigen plek. Ik kan hem helpen om een compleet verhaal aan te leveren bij de urgentiecommissie, waarbij we zijn situatie zo duidelijk mogelijk weergeven. Dat draagt wellicht bij aan een positief besluit."

### Rust en kundigheid

Tijdens het gesprek is Erik onder de indruk van de rust die Vincent uitstraalt. "Het ging fantastisch! Je zag de spanning gewoon van die jongen afvallen. De rust die Vincent uitstraalt had een positief effect op hem. Ik vond dat heel mooi om te zien. Dat het ook anders kan. Ik heb namelijk zelf niet zo'n goede ervaring met hulpverleners. Wat ik ook goed vond, is dat Vincent echt wel weet waar hij het over heeft. Hij is ter zake kundig." De vervolgspraak van Vincent en Erik met de jonge man is op een plek waar ook dagbestedings- en sportactiviteiten plaatsvinden. Zo kan de man direct zelf beoordelen of de sfeer en het aanbod hem aanspreken. Bijkomend voordeel is ook dat hij even de deur uit is en nieuwe mensen kan ontmoeten."



### Goede ondersteuning regelen

Wat betreft de woonurgentie managet Vincent de verwachtingen. Hij geeft aan dat het heel moeilijk is om een urgentieverklaring en dus een woning te krijgen. “Als dat niet lukt, zie ik het als mijn taak om de man te helpen om zijn huidige woning leefbaarder te maken. In de gesprekken die ik voer als wijkwerker, richt ik me op het regelen van goede ondersteuning.”

Erik: “Ik vond het bijzonder dat Vincent vroeg of we het huis mochten zien. Dat zag er vreselijk uit! Schimmel in de badkamer en geen privacy, draden uit de muur, vier koelkasten op één stopcontact, gewoon gevaarlijk! Helaas telt deze observatie niet mee voor de aanvraag van de urgentie, omdat er verbeteringen in de huidige woning mogelijk zijn.”

“

Mijn doel is om mensen zelfredzaam te maken. De man kan op termijn beter zelf vrienden maken dan leunen op Erik of mij. Voor nu gaan we er met z'n drieën tegenaan.

”

### Werken aan zelfredzaamheid

Tijdens het gesprek kan Erik nog een tip geven. Hij weet waar informatie te vinden is die aansluit bij de vraag die de man heeft. Dan ontstaat ook het idee om het hele traject met z'n drieën op te trekken. Het adviesgesprek voor de woonurgentie is al aangevraagd en wellicht gaat Erik mee. Hij ziet het ook wel zitten om af en toe op vrijwillige basis contact te houden en de vertrouwensband uit te bouwen. Vincent geeft daarbij wel aan dat Erik zijn eigen grenzen in de gaten moet houden. “Mijn doel is altijd om mensen zelfredzaam te maken. De man kan op termijn beter zelf vrienden maken dan leunen op Erik of mij. Voor nu gaan we er met z'n drieën tegenaan en werken we aan wat mogelijk is.”

Vincent geeft aan dat hij vaak de brenger is van slecht nieuws. Hij wil helpen, maar regelmatig lukt het niet om (volledig) tegemoet te komen aan de vraag van een inwoner. “Daarom vind ik het ook goed dat Erik meeloopt. Dan ziet hij dat we hard werken om te doen wat nodig is. Het is goed dat we elkaar nu beter kennen. Als ik een gesprek heb over schulden of mobiliteit, dan weet ik dat ik Erik mee kan vragen. Hij is heel enthousiast, ook over mijn benadering, dat is fijn om te horen.”



### Wat leren we van Vincent en Erik?

- Het helpt als een professional inzicht geeft in zijn dagelijkse werk en dilemma's.
- Bij elk contact met een inwoner is het goed om de grenzen van je eigen tijd en mogelijkheden te bewaken. Zelfredzaamheid blijft het doel om aan te werken.

# Mike Bos en Marjan Heidstra

## Kijkjes in elkaars keuken van een inkomensconsulent bij de gemeente en de moeder van een zoon met het downsyndroom

Mike kijkt als inkomensconsulent naar de financiële situatie van Almeeders en beoordeelt of ze recht hebben op een uitkering. Marjan is coördinator van stichting ABRI (Almeerse Belangengroep voor Recreatie en Integratie verstandelijk gehandicapten). Ze heeft een zoon met het downsyndroom. Ze noemt zich ervaringskenner, omdat ze het syndroom niet zelf heeft, maar er wel veel van weet. Ze zet haar ervaring in als onafhankelijk cliëntondersteuner. Daarnaast is ze initiatiefnemer van sociale horecaonderneming Tante Truus en mede-initiatiefnemer van het ViP Café, gericht op het verbeteren van de positie van mensen met een beperking.

Marjan sluit aan bij een gesprek van Mike met een inwoner in het stadhuis. "Vijftien minuten voor het gesprek was ik aanwezig en Mike vertelde me iets over de achtergrond van de aanvraag. Hij weet nooit van tevoren wat de situatie is van degene die een uitkering komt aanvragen. De kunst is om dat in het gesprek op tafel te krijgen. De sfeer in het gesprek was heel goed, ik ben erg positief. Zonder afvinklijstjes en op een ongedwongen, soepele manier komt alle informatie boven water. Mike stelt veel vragen en oordeelt niet. De dame in kwestie had zich ook goed voorbereid. Ze had alle documenten bij zich die nodig waren. Dit was zeker een gemakkelijk geval?"



### Het verhaal als uitgangspunt

Mike: "Nee, dit was geen gemakkelijk geval. Het verhaal van degene die binnenkomt, neem ik altijd als uitgangspunt. Ik ga aan het werk met wat iemand me vertelt. Dat is mijn uitgangspunt. We gaan uit van het goede van de mens. Ter plekke ga ik niet vragen of het verhaal wel klopt. Na afloop van het gesprek kijk ik naar de bankafschriften. Als ik iets zie waar ik vragen over heb, bel ik op en vraag ik ernaar. Of ik organiseer nog een tweede gesprek. Daardoor duurt het proces soms wel iets langer. Maar we hebben acht weken om de aanvraag in orde te maken en we kunnen in die tijd veel onderzoeken als dat nodig is."

“

Het verhaal van degene die binnenkomt, neem ik altijd als uitgangspunt. Ik ga aan het werk met wat iemand me vertelt. Dat is mijn uitgangspunt.

”



## Persoonlijke situatie

Marjan: "Ik heb veel aan het meelopen gehad, want ik heb veel met Mike kunnen delen. Niet alleen een casus die ik nu onder handen heb als onafhankelijke cliëntondersteuner, maar ook over mijn eigen situatie. Toen ik 40 was en alleenstaande moeder met een uitkering, werkte ik als vrijwilliger bij stichting ABRI. Ik wilde dolgraag de opleiding sociale dienstverlening doen en had daar toestemming voor nodig van Truus, een voormalig collega Mike. De bijstand is natuurlijk een tijdelijke opvang. Het vertrouwen dat Truus me toen gaf, is heel belangrijk voor mij geweest!"

“

Ik doe dit werk nu zeven jaar en vind het heel gewoon. Het is erg leuk om terug te krijgen wat opvalt. Bijvoorbeeld dat ik niet oordeel en onbevangen vragen stel.

”

Mike vertelt dat hij het altijd leuk vindt als mensen meelopen. "Ik doe dit werk nu zeven jaar en vind het heel gewoon. Het is erg leuk om van anderen terug te krijgen wat ze opvalt. Bijvoorbeeld dat ik niet oordeel en onbevangen allerlei vragen stel. Terwijl er in mijn hoofd natuurlijk ook van alles gebeurt."



### Wat leren we van Mike en Marjan?

- Iemand laten meelopen maakt je bewust van zaken die je zelf gewoon bent gaan vinden in het dagelijks werk.



# Horia Haouat en John de Bruijn

## Kijkjes in elkaars keuken van een inkomensconsulent bij de gemeente en een ervaringsdeskundige belangenbehartiger

Horia is inkomensconsulent. Ze helpt Almeerders die zich financieel (tijdelijk) niet zelf kunnen redden. "Wij moeten de wet uitvoeren en kunnen helaas niet altijd meegaan met wat iemand wil of belangrijk vindt. Voor ons is het de uitdaging om zó goed uit te leggen en te onderbouwen waarom we dingen doen, dat mensen onze beslissingen begrijpen." John de Bruijn is ervaringsdeskundige, voorzitter van het NAH Forum en NAH-belangenbehartiger. Overal waar hij komt, vraagt hij aandacht en begrip voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel, een lastig te herkennen aandoening met veel verschillende symptomen.

John vertelt dat hij twee bijzondere ontmoetingen heeft gehad met Horia. Twee inwoners met wie ze samen een gesprek inplannen, komen niet opdagen. Volgens John typische gevallen van niet-aangeboren hersenletsel. Het tweetal gebruikt de tijd om ervaringen uit te wisselen en te sparren. Het blijkt overigens vaker voor te komen dat inwoners keer op keer niet naar afspraken komen en niet reageren op brieven. Horia: "In zo'n geval vraag je je af wat er aan de hand is. Ik vraag dan aan collega's van handhaving om een kijkje te nemen. Zij troffen een keer een jongeman aan die bij zijn ouders op zolder woonde en daar bergen ongeopende post had liggen. In zo'n situatie kijken we wat we kunnen doen en wat mogelijk is om zo iemand weer verder te helpen in zijn leven."

“

We gaan in gesprekken met inwoners altijd uit van goede bedoelingen. Mensen komen hier niet voor de lol.

”

### Uitgaan van goede bedoelingen

Horia: "We gaan in gesprekken met inwoners altijd uit van goede bedoelingen. Mensen komen hier niet voor de lol. Als hun verhaal niet blijkt te kloppen - en daar kunnen allerlei redenen voor zijn - filteren wij dat er wel uit. Almere is redelijk streng aan de poort. We proberen alleen mensen toe te laten die echt bijstand nodig hebben. Het is altijd maatwerk. Als er bijvoorbeeld een huisuitzetting dreigt, kijken we of die nog is te voorkomen. We gaan dan met hulpverleners in gesprek over hoe er weer een stabiele thuissituatie kan ontstaan. Elke dag heb je met verschillende situaties te maken." John: "Ik heb heel fijn met jou gesproken en heb er veel van geleerd. Ik heb een goed beeld gekregen van wat jullie doen, wat de gedachte daarachter is en waar jullie tegenaan lopen."



## Inleven in NAH

John: "Ik geef vaak uitleg over mensen met niet-aangeboren hersenletsel. Een NAH'er heeft de neiging om de eerste vraag niet te beantwoorden en dat pas te doen als vraag twee al is gesteld. Zo ontstaat een chaotisch gesprek." Horia: "Je gaf me tips over welke vragen ik kan stellen. Die heb ik opgeschreven. Daarnaast heb je me veel verteld over de signalen waaraan je iemand met NAH kunt herkennen. Nu weet ik veel beter waar mensen doorheen gaan als ze daarmee te maken hebben. Dat helpt me, ik kan me inleven en weet waarnaar ik kan vragen. Voor mij was dit ook heel leerzaam!"

“

Nu weet ik veel beter waar mensen doorheen gaan als ze met NAH te maken hebben. Ik kan me inleven en weet waarnaar ik kan vragen.

”



### Wat leren we van Horia en John?

- Ook zonder gezamenlijke gesprekken met inwoners is het waardevol om te sparren en kennis en ervaringen uit te wisselen.
- Inzicht in ziektebeelden maakt dat je bepaalde gedragingen beter kunt plaatsen.

# MJ en Anneke Lettink

## Langdurige samenwerking tussen een ervaringsdeskundige met autisme en een MEE-consulent

MJ (niet haar volledige naam) zoekt Anneke op nadat zij de diagnose autisme krijgt en niet goed weet waar ze het moet zoeken. Dit is ongeveer tien jaar geleden. “Anneke heeft mij toen onder haar hoede genomen en vanaf die tijd ben ik tot bloei gekomen.” Anneke is wijkwerker en consulent van MEE IJsseloevers. Heel regelmatig vraagt ze ervaringsdeskundige MJ om mee te gaan op huisbezoek bij inwoners bij wie Anneke denkt dat het meerwaarde heeft.

Na de kennismaking tien jaar geleden wordt MJ deelnemer van een gespreksgroep voor mensen met autisme. Die groep komt wekelijks bijeen onder leiding van Anneke. “Anneke heeft me keer op keer een zetje gegeven. Zo heb ik me verder ontwikkeld en heb ik zelfvertrouwen gekregen. Nu ben ik zelf gespreksleider van de groep. Daarnaast heb ik nog twee andere gespreksgroepen opgericht: één voor vrouwen met autisme en één voor partners van mensen met autisme. Die groepen draai ik nog steeds. Daarnaast heb ik allerlei opleidingen gedaan: een hbo- en post-hbo-opleiding; autisme centraal. Ik heb ook nog een training gesprekstechnieken gevolgd. Daar heb ik veel aan gehad. Inmiddels begeleid ik niet alleen groepen, maar ook individuele mensen met autisme. Ik kan mensen hoop op herstel geven. Oh ja, ik heb ook nog een studiegroep bij mij thuis. Hier kunnen mensen beter studeren dan in hun eigen omgeving. Dat leidt te veel af. Hier zijn we allemaal aan het werk met ons eigen huiswerk en dat werkt beter.”



“

**Ik heb MJ uitgenodigd haar verhaal te vertellen en heb haar steeds gevraagd: wat kost het je aan inspanning en wat levert het je op? Je hebt zélf de keuze!**

”

### Energie en voldoening

Anneke: “Ik heb MJ uitgenodigd haar verhaal te vertellen en heb haar steeds gevraagd: wat kost het je aan inspanning en wat levert het je op? Je hebt zélf de keuze! MJ krijgt er veel energie van en het levert haar voldoening op. Anderzijds let ze ook goed op dat ze niet overprikeld raakt. Haar draagkracht neemt af nu ze ouder wordt, daar houd ik rekening mee.”

Zelf als professional aan de slag gaan blijkt voor MJ te veel van het goede. “Als ik een groep heb gehad, moet ik echt een dag bijkomen. Ik heb dan mijn rust nodig om alle prikkels te verwerken. Gelukkig is het nu in de DSM (diagnostisch en statistisch handboek van psychiatrische aandoeningen) opgenomen dat dit ook een aspect is van autisme.”



## Pleidooi

MJ kent inmiddels alle wijkwerkers van MEE IJsseloevers in de wijkteams en gaat regelmatig mee op huisbezoek. Ook aan doktersassistenten en apothekers vertelt ze over autisme en vooral over wat een te directe bejegening met hen doet. Anneke houdt een pleidooi voor deze manier van werken: “Maak meer gebruik van ervaringsdeskundigen! Dit is dé manier waarop we dichterbij een inclusieve samenleving komen!”

Gaan MJ en Anneke samen op huisbezoek, dan kondigt Anneke dat zorgvuldig aan bij de inwoner. “Ik vind het belangrijk om de inwoner de keus te geven. Ik stel dan voor het tweede gesprek te voeren met een ervaringsdeskundige. Iemand die van binnenuit kan aanvoelen wat het betekent om autisme te hebben. Die de obstakels kent waar je mee te maken krijgt. En die geleerd heeft daar goed mee om te gaan en anderen daarmee wil helpen. Dat kan geen één hulpverlener! Daarnaast vraag ik of hij of zij het gesprek thuis wil voeren of op een neutrale, meer zakelijke plek.



Zij kan dingen zeggen tijdens het gesprek die ik echt niet kan maken! Dat komt doordat ervaringsdeskundigen zo veel bij elkaar herkennen.



## Herkenning

Tijdens het volgende gesprek doe ik de introductie en dan gaat MJ aan het werk. We hebben een geweldig goede rolverdeling. Ik rond het gesprek af en leg de afspraken vast. Soms neemt MJ daarna de begeleiding van de inwoner voor haar rekening. Dat kan in de gespreksgroep of individueel. Zij kan dingen zeggen tijdens het gesprek die ik echt niet kan maken! Als zij iets zegt, hangen ze aan haar lippen. Dat komt doordat ervaringsdeskundigen zo veel bij elkaar herkennen. Ik leer er zelf ook veel van. Al die verhalen en ervaringen geven me een breder besef van de aandoening.”

MJ: “Veel autisten denken bij een professional al bij voorbaat dat die er toch niets van snapt. Nare ervaringen dragen daartoe bij. Wij zoeken iets liever zelf uit dan dat we iets aannemen van een ander. Er zijn al zoveel zaken waar je geen controle over hebt, dat je liever zelf ontdekt wat bij je past en hoe je kan ingrijpen als je in een situatie komt die je niet begrijpt. Zo benader ik de mensen ook. Ik laat ze zelf ontdekken hoe het zit. Ik heb daar wel hard voor gewerkt. Maar ik kan nu goed aan mensen zien dat ze groeien. Dat zie ik aan hun houding. Ze gaan bijvoorbeeld steeds rechterop zitten en meer vragen. Ze vertellen ook meer.”

Anneke en MJ noemen verschillende voorbeelden van mensen die uit hun schulp zijn gekropen. Zij hebben zichzelf en de kenmerken van autisme beter leren kennen. Daardoor komen ze tot rust en zijn ze beter in staat te functioneren in de samenleving dan daarvoor.



## Wat leren we van MJ en Anneke?

- Eigen keuze is belangrijk. Zowel voor de ervaringsdeskundige (wat wil ik delen en wat levert dat op?) als voor de inwoner (wil ik een ervaringsdeskundige inzetten?).
- Ervaringsdeskundigen kunnen tijdens gesprekken met inwoners dingen zeggen die professionals niet kunnen zeggen. Dit kan helpen om inwoners uit hun schulp te laten komen.

# Wat valt op?

## Tips en aandachtspunten uit de zeven verhalen

Kijken we naar alle zeven de verhalen, dan zien de duo's meerwaarde van de samenwerking op verschillende terreinen:

- Je kunt veel leren van het observeren van elkaars aanpak en ervaringen. Ook zonder gezamenlijke gesprekken met inwoners is het waardevol om kennis en ervaringen uit te wisselen.
- Op gelijkwaardig niveau sparren over complexe casussen geeft beiden nieuwe ideeën.
- Ervaringsdeskundigen kunnen tijdens gesprekken met inwoners dingen zeggen die professionals niet kunnen zeggen. Dit helpt om de daadwerkelijke behoeften van inwoners te bespreken.
- Ervaringsdeskundigen kunnen veel informatie en relevante contacten delen. Bijvoorbeeld over activiteiten en ondersteuning voor inwoners met specifieke ziektebeelden.
- Inzicht in ziektebeelden maakt dat je bepaalde gedragingen van inwoners beter kunt plaatsen en hierop kunt inspelen.
- Iemand laten meelopen maakt je bewust van zaken die je zelf gewoon bent gaan vinden in het dagelijks werk. Het versterkt wat al goed gaat.

### Tips voor succesvol samenwerken

Succesvol samenwerken gaat uiteraard niet vanzelf. De duo's in de proef geven hiervoor verschillende tips en aandachtspunten mee:

- Eigen motivatie om te sparren is de basis. Zowel voor professionals als ervaringsdeskundigen: wat wil ik delen en wat levert dat op? Check de wederzijdse verwachtingen van het contact.
- Houd bij elk contact je doel voor ogen. Bepaal afhankelijk van dat doel welk niveau van ervaringsdeskundigheid wenselijk is (mate van verwerking en training of opleiding).
- Geef ervaringsdeskundigheid daadwerkelijk de ruimte als je ervoor kiest om deze in te zetten. Zo voorkom je teleurstellingen.
- Openheid van beide kanten over (dilemma's in) het dagelijks werk of dagelijks leven helpt om vooronderstellingen te doorbreken. Persoonlijke ervaringen uitwisselen, scheidt een band.
- Een heel team kan baat hebben bij de samenwerking tussen professionals en ervaringsdeskundigen. Nieuwe inzichten krijgen zo een veel breder effect.



# En nu jij!?

## Zelf de samenwerking aangaan

Enthousiast geworden van de verhalen van de duo's uit deze brochure? Hieronder hebben we wat tips voor je op een rij gezet om zelf en/of met collega's de samenwerking met ervaringsdeskundigen aan te gaan. Je kunt de tips afzonderlijk gebruiken of als combinatie van stappen.

- **Bespreek je wens in je organisatie.** Informeer ook of er in je organisatie al vaker samenwerkingen zijn met ervaringsdeskundigen. Sommige organisaties hebben hier zelfs beleid of functies voor ingesteld. Is er nog niets geregeld? Kijk dan wat de mogelijkheden zijn om zelf aan de slag te gaan, als eenmalige proef of meer uitgebreid. Misschien zijn er meer mensen in je omgeving die mee willen doen.
- **Zoek contact met ervaringsdeskundigen via belangenorganisaties in de stad.** Je kunt bijvoorbeeld terecht bij het Breed Overleg Plus. Dit is een netwerk van zo'n vijftig belangenorganisaties die opkomen voor Almeerse inwoners. Ze zijn te bereiken via [info@breedoverlegplus.nl](mailto:info@breedoverlegplus.nl). Meer informatie is ook te vinden op [socialewegwijzeralmere.nl](http://socialewegwijzeralmere.nl).

Je kunt ook terecht bij OCO Almere, een netwerk van vrijwillige ervaringsdeskundigen. Het zijn Almeerders die goed weten hoe het voelt om te leven met een beperking of andere problemen. Zij helpen Almeerders als onafhankelijke cliëntondersteuner (afgekort: OCO). Je kunt ze bereiken via [info@ocoalmere.nl](mailto:info@ocoalmere.nl), telefoonnummer (036) 200 21 58 of je kunt kijken op [ocoalmere.nl](http://ocoalmere.nl).

- **Maak kennis met een of meer ervaringsdeskundigen.** Onderzoek waar je elkaar kunt verrijken of aanvullen. Organiseer bijvoorbeeld een (informatie)bijeenkomst binnen je organisatie over en met ervaringsdeskundigen.
- **Start een proces van leren in de praktijk (actieleren) met ervaringsdeskundigen.** Vraag ervaringsdeskundigen bijvoorbeeld om eenmalig of vaker mee te lopen met jou en/of je collega's. Haal opbouwende feedback op en gebruik die om je vakmanschap verder te vergroten en je werkwijzen nog verder aan te scherpen.
- **Stel een plan op.** Beschrijf daarin de stappen die je wilt zetten om systematisch aandacht te geven aan het samenwerken met ervaringsdeskundigen. Voor meer inhoudelijke informatie kun je bijvoorbeeld terecht op de website van kennisinstituut Movisie: [movisie.nl/ervaringsdeskundigheid](http://movisie.nl/ervaringsdeskundigheid).

Naast deze suggesties zijn er nog veel meer varianten mogelijk. Wil je meer informatie over of ondersteuning bij het werken met ervaringsdeskundigen? Neem dan contact op met de Werkplaats Sociaal Domein, onderdeel van Hogeschool Windesheim. Dat kan via telefoonnummer (088) 469 76 78.

