



# VU Research Portal

## Ervaringswerk in het sociaal domein. Over pionieren en kwartier maken

van Hoorn, Ed; Keuzenkamp, Saskia; van der Meulen, Margit

2020

### **document version**

Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication in VU Research Portal](#)

### **citation for published version (APA)**

van Hoorn, E. (null), Keuzenkamp, S. (null), & van der Meulen, M. (null). (2020). Ervaringswerk in het sociaal domein. Over pionieren en kwartier maken., Movisie.

### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

### **E-mail address:**

[vuresearchportal.ub@vu.nl](mailto:vuresearchportal.ub@vu.nl)

# Ervaringswerk in het sociaal domein

Over pionieren en kwartier maken



## Colofon

Auteurs: Ed van Hoorn, Saskia Keuzenkamp en  
Margit van der Meulen  
Eindredactie: Paul van Yperen  
Foto omslag: 123RF

Mei 2020  
© Movisie

Te downloaden via: [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

---

### **Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken**

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. Kijk voor meer informatie op [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

# INHOUDSOPGAVE

<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>1 Hoe staat het ervaringswerk in het sociaal domein ervoor?</b>	<b>5</b>
1.1 Normatief referentiekader	5
1.2 Opzet van het onderzoek	6
1.3 Respons	6
<b>2 “Het gaat er niet om dat ik hen begrijp, het gaat er om dat zij begrijpen dat ik hen begrijp”</b>	<b>8</b>
2.1 Meerwaarde	8
2.2 Hoe heet de functie?	10
2.3 Heeft men een specifieke functieomschrijving?	11
2.4 Hoe is het gesteld met de arbeidsvoorwaarden?	12
2.5 Eigent men zich een domein toe? De rol van ervaringswerkers	13
2.6 Wat doet de ervaringswerker in het primaire proces?	14
2.7 De methodiek van ervaringswerkers	17
2.8 Wat doet de ervaringswerker in het secundaire proces van de organisatie?	19
2.9 Invloed op de uitkomst voor de klant, invloed op de outcome van de organisatie	20
2.10 Op welke Individuele en collectieve ervaringskennis beroept men zich?	21
2.11 Inbedding binnen en buiten de organisatie.	23
2.12 Draagvlak in de organisatie	26
2.13 Aan de slag met ervaringswerk in organisaties	28
<b>3 De aanbevelingen op een rij</b>	<b>30</b>
<b>4 Reflectie</b>	<b>32</b>

# VOORWOORD

Door verschillende wetenschappers die zich met sociale vraagstukken bezig houden is gepubliceerd over de kloof tussen de systeemwereld en de leefwereld. Ook in diverse rapportages van de Nationale Ombudsman gaat het over die kloof. Bij de systeemwereld denken we aan de wereld van de gemeenten of van de zorgaanbieders, met hun regels en protocollen. De leefwereld gaat over de dagelijkse realiteit waar mensen in een kwetsbare positie mee van doen hebben.

Veel problemen die mensen met een bepaalde kwetsbaarheid in hun dagelijks leven ervaren houden verband met die kloof tussen de systeemwereld en de leefwereld, die zo moeilijk overbrugbaar lijkt, dat je er als professional of als burger soms moedeloos van kunt worden.

In dit rapport gaat het over 'ervaringswerkers' in het sociaal domein, mensen die ervaringsdeskundig zijn. Van hen is de verwachting dat ze in staat zijn om de kloof tussen de systeemwereld en de leefwereld te overbruggen.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat we steeds meer ervaringswerkers in het sociaal domein aantreffen. Dit rapport is het eerste empirische onderzoek dat in beeld brengt wat ervaringswerkers in het sociaal domein precies doen en onder welke voorwaarden zij dit doen.

Movisie maakt zich vanuit haar verantwoordelijkheid als kennisinstituut voor sociale vraagstukken al jaren sterk voor het beter benutten van ervaringskennis in het sociaal domein. Saskia Keuzenkamp, directeur kennis en innovatie bij Movisie, verbindt dit streven ook met haar leerstoel over ervaringsdeskundigheid aan de Vrije Universiteit in Amsterdam. Zij was vanuit die rol nauw betrokken bij de opzet en de uitvoering van dit onderzoek. Zij voerde het onderzoek samen met Ed van Hoorn en Margit van der Meulen uit. Ed is al jarenlang actief op dit thema als onderzoeker/activist. En Margit houdt zich binnen Movisie al geruime tijd bezig met ervaringsdeskundigheid.

Bij de start van dit onderzoek hebben wij een (normatief) kader opgesteld over de rol van ervaringswerkers in het sociaal domein. Dit is gebaseerd op literatuur en ervaringen in andere domeinen en is gebruikt om te bezien hoe het ervaringswerk er in de praktijk van het sociaal domein voorstaat. Zo willen we de verdere ontwikkeling van het ervaringswerk steunen. Net als in andere sectoren waarin ervaringswerkers actief zijn gaat een succesvolle inzet van ervaringswerkers in het sociaal domein namelijk niet vanzelf goed. Nodig is dat er duidelijkheid bestaat over hun rol en dat zij een goede, onafhankelijke inbedding krijgen binnen de organisaties waarin zij werkzaam zijn. In dit rapport worden daarvoor nuttige aanbevelingen gedaan.

Dit rapport biedt mijns inziens een uitstekende basis voor het verder versterken van de eigen identiteit en de positie van de ervaringswerker in het sociaal domein. Zij hebben een andere rol, een ander doel, een andere focus, een ander soort relatie en een andere beschikbaarheid dan hun niet ervaringsdeskundige collega's en leveren daarmee een belangrijke bijdrage aan duurzame, positieve verandering voor mensen in kwetsbare situaties.

Janny Bakker  
Voorzitter Raad van Bestuur Movisie

# 1 HOE STAAT HET ERVARINGSWERK IN HET SOCIAAL DOMEIN ERVOOR?

Afgaand op de aandacht voor ervaringsdeskundigheid op congressen en in tijdschriften binnen het sociaal domein, zou je haast denken dat daar al volop met en door ervaringsdeskundigen wordt gewerkt. Een peiling van Movisie in 2018 onder de leden van Sociaal Werk Nederland<sup>1</sup> nuanceerde dit beeld. In iets meer dan de helft van de aan het onderzoek deelnemende organisaties waren ervaringsdeskundigen actief en nog ruim tien procent overwoog om ervaringsdeskundigen in te zetten. Overigens was dit meestal als vrijwilliger. Bij ongeveer een derde waren ook betaalde medewerkers specifiek voor ervaringsdeskundigheid in dienst – wij noemen hen ‘ervaringswerkers’. Juist over deze groep ervaringsdeskundigen gaat dit onderzoek. Ook ZonMw constateert dat het ervaringswerk in Nederland een hoge vlucht heeft genomen<sup>2</sup>. Dat is vooral het geval in de zorg en dan met name in de ggz. In een notitie die Van Hoorn (2018) schreef op verzoek van ZonMw, constateert hij dat ervaringswerk een containerbegrip is geworden waaronder allerlei verschillende praktijken schuil gaan. Praktijken die vaak veel van elkaar afwijken en geen onderlinge samenhang kennen. Er is geen duidelijkheid over wat ervaringswerk precies is en wat het doet. Hij vreest dat het emancipatoire karakter van ervaringswerk teloor gaat, omdat er onvoldoende regie op is geweest en niet de ervaringswerkers zelf, maar financiers en werkgevers de koers bepalen.

Nu ervaringswerk ook in het sociaal domein in zwang lijkt te raken, is het belangrijk aandacht te hebben voor de voorwaarden waaronder ervaringswerkers werken. Overtuigd van het belang van de waarde van het benutten van ervaringskennis, is Movisie daarom een onderzoek gestart. Daarin maken we de balans op van hoe het ervaringswerk in het sociaal domein er momenteel voor staat. Het doel van dit onderzoek is:

*inzicht krijgen in wat ervaringswerkers in het sociaal domein doen (wat zijn hun taken en rollen, wat is het domein waarin ze actief zijn, wat is hun meerwaarde?) en onder welke omstandigheden en voorwaarden zij dat doen (aard van de arbeidsovereenkomst, draagvlak en inbedding in de organisatie).*

De uitkomsten van dit onderzoek willen we vervolgens gebruiken voor het opstellen van een agenda om het ervaringswerk in het sociaal domein te versterken.

## 1.1 **NORMATIEF REFERENTIEKADER**

De basis voor dit onderzoek is de al beschikbare kennis over wat ervaringswerkers doen en wat daarvoor belangrijke randvoorwaarden zijn. Van Hoorn onderscheidt op basis van overzicht over verschillende sectoren drie kerntaken die samen het domein van goede ervaringswerkers vormen (Van Hoorn 2018):

- 1 Zij zijn een bron van hoop en een rolmodel en hebben een communicatieve voorsprong (want ze hebben vergelijkbare ervaringen). Ervarende deskundigen hebben aan een half woord genoeg, zij begrijpen beter wat speelt in het leven van mensen met een bepaalde kwetsbaarheid.
- 2 Zij vervullen een brugfunctie tussen de systeemwereld en de leefwereld. Ze wijzen mensen in de systeemwereld waar de leefwereld verwaarloosd, miskend of (in termen van Habermas:) ‘gekoloniseerd’ wordt. En ze helpen de systeemwereld meer dienstbaar en vraaggericht te worden. Anderzijds wijzen zij mensen die mede afhankelijk zijn van die systeemwereld de weg en steunen hen in het maken van keuzes.

---

<sup>1</sup> <https://www.movisie.nl/artikel/peiling-ervaringsdeskundigen-maken-opmars-sociaal-domein>

<sup>2</sup> Ed van Hoorn (2018) Ervaringswerk 2.0. verschijnt medio 2020 op de website van ZonMw

3 Ervaringsdeskundigen dragen collectieve ervaringskennis aan. Ze kunnen mensen wijzen op wat anderen in bepaalde situaties deden.

Vertrekkend vanuit dit normatieve referentiekader, wilden wij nagaan hoe dit er in de praktijk van het sociaal domein uit ziet. In hoeverre (en hoe) vervullen ervaringswerkers in het sociaal domein deze taken? Zijn dit inderdaad hun taken? Zijn hierover afspraken gemaakt? Hoe vervullen zij die taken? Is duidelijk wat de meerwaarde is van wat zij doen?

De omstandigheden en randvoorwaarden waarbinnen ervaringswerkers hun rol vervullen, zullen uiteraard mede bepalend zijn voor hun succes. Ervaringswerkers worden tewerkgesteld in bestaande organisaties met als doel een innovatie teweeg te brengen, namelijk het versterken van de inzichten vanuit ervaringskennis. Dit is andere kennis dan die afkomstig uit onderzoek, opleiding of werkervaring. Met hun ervaringskennis zullen ervaringswerkers doorgaans goede aansluiting hebben bij mensen in kwetsbare posities, maar hun inbreng kan verstoring werken in de geprofessionaliseerde systeemwereld. Wil ervaringswerk succesvol kunnen zijn, dan is een goede inbedding belangrijk. We gaan na hoe ervaringswerkers zijn gepositioneerd in de organisatie (bijvoorbeeld al dan niet als enige ervaringswerker), of en hoe zij toegang hebben tot collectieve ervaringskennis, wat het draagvlak is bij het management en de collega's en hoe hun arbeidsvoorwaarden zijn.

## 1.2 OPZET VAN HET ONDERZOEK

Voor dit onderzoek richtten wij ons op mensen die als ervaringsdeskundige in dienst zijn van een reguliere organisatie in het sociaal domein (zoals: sociaal werk organisaties, een buurt- of wijkteam, veilig thuis, schuldhulpverlening, beschermd wonen, werkbedrijven, bij een gemeente). De ggz en de jeugdzorg zijn buiten beschouwing gelaten. Het ging ons niet om mensen met een dubbelfunctie (een 'reguliere' professional met ervaringsdeskundigheid), zzp-ers en ervaringswerkers in organisaties van uitsluitend ervaringsdeskundigen.

Het streven was 30 personen te interviewen, verspreid over de breedte van het sociaal domein en over het land. De respondenten zijn geworven via het netwerk van de onderzoekers en collega's binnen Movisie. Onze oproep is opgepikt in het veld, wat ook een aantal respondenten heeft opgeleverd. Ook vroegen we de respondenten of zij andere ervaringswerkers kenden, uit andere organisaties, die wellicht bereid zouden zijn tot deelname aan het onderzoek.

De interviews vonden merendeels plaats op de werkplek van de respondent, in de tweede helft van 2019. Er is gewerkt met een topiclijst. Ze zijn opgenomen met een voicerecorder en woordelijk uitgetypt.

## 1.3 RESPONS

Uiteindelijk hielden we 29 interviews<sup>3</sup> met ervaringswerkers uit de sectoren beschermd wonen (Wmo-gefinancierd), arbeidsmatige dagbesteding, schuldhulpverlening en armoede, welzijn, maatschappelijke opvang, huiselijk geweld, ambulante ondersteuning van buurtbewoners met een ondersteuningsvraag en ambulante verslavingszorg.

---

<sup>3</sup> In één geval spraken we met 3 personen. Voor het beeld van de rol in de organisatie maakt dat niet uit; voor de weergave van de persoonskenmerken hebben we alleen die van de meest 'seniore' ervaringswerker hierna meegenomen.

### *Leeftijd en geslacht*

De jongste respondent was 30 jaar, de oudste 62. Gemiddeld was de leeftijd van de respondenten 47 jaar. We interviewden zestien mannen en dertien vrouwen.

### *Opleiding*

Van de deelnemers hebben vijftien mensen een opleiding in het werken met ervaring gevolgd en tien niet; van de overige vier weten we het niet. De vorm van de opleidingen is heel divers. Sommigen hebben de opleiding HEE gedaan, anderen cursussen zoals 'herstellen doe je zelf' en de verdieping 'werken met eigen ervaring'. Sommigen volgden de leergang ervaringsdeskundigheid bij professionele zorg- en dienstverleners, EDASU, Howie the Harp of Coöperatieve opleiding ervaringsdeskundige in armoede (COEVA).

### *Baankenmerken*

We vroegen de respondenten of ze een vast of een tijdelijk arbeidscontract hebben. Bij achttien betrof het een vaste aanstelling, bij elf een tijdelijke; van een respondent weten we het niet.

Er was een grote variatie in de duur dat mensen al in hun organisatie aan de slag waren. Zo was een respondent pas net begonnen (een maand voor het interview). De ervaringswerker met de langste aanstelling werkte er al 11 jaar. Gemiddeld waren de respondenten 2,6 jaar aan het werk als ervaringswerker. De verdeling over hoe lang men al als ervaringswerker in hun organisatie aan de slag is, is echter nogal scheef. Vaker betrof het nog redelijk korte contracten, hetgeen gezien het innovatieve karakter van het ervaringswerk niet vreemd is. Van de 27 mensen van wie we dit noteerden, zijn er zes korter dan een jaar aan het werk, dertien tussen de één en drie jaar en de overige zes langer dan drie jaar.

### *Spreiding over sectoren*

Zoals gezegd streefden we naar spreiding van respondenten over het brede sociaal domein. Er hebben zes personen uit de sector beschermd wonen meegedaan; vier op het gebied van (arbeidsmatige) dagbesteding. We spraken vier ervaringswerkers met kennis van schuldhulpverlening en armoede. Drie respondenten waren werkzaam in de maatschappelijke opvang, drie in een organisatie voor huiselijk geweld, drie werken in een organisatie voor ambulante ondersteuning en drie bij een instelling voor ambulante verslavingszorg. Acht werken bij de overheid (twee bij het Rijk en zes bij een gemeente). Doordat we hier niet alleen de sector maar ook het soort werk hebben benoemd, zijn sommige mensen vaker dan een keer geteld en komt de optelsom uit boven de 29 personen.



## 2 “HET GAAT ER NIET OM DAT IK HEN BEGRIJP, HET GAAT ER OM DAT ZIJ BEGRIJPEN DAT IK HEN BEGRIJP<sup>4</sup>”

Dit citaat van een van onze respondenten geeft treffend weer wat de betekenis is van ervaringswerkers voor de doelgroep. Deze ervaringswerker verplaatst zich helemaal in het perspectief van de cliënten. Het is niet genoeg om een ander te begrijpen, zegt hij. Belangrijker is dat de ander zich begrepen voelt.

In de interviews spraken we uitgebreid over wat ervaringswerkers doen, hoe zij dat doen en onder welke condities. Laten we eerst ingaan op waarom het ervaringswerk volgens hen eigenlijk van belang is. Wat voegen de ervaringswerkers in het sociale domein in eigen woorden toe, wat is hun surplus, hun meerwaarde?

### 2.1 MEERWAARDE

In de woorden die ze daarvoor gebruiken horen we verwijzingen naar een eigen identiteit, die zich vooral in het primaire proces van hun organisaties ophoudt, dat wil zeggen in het contact met klanten. Hun meerwaarde omschrijven zij als de andere rol, de andere focus, het andere doel, het andere soort relatie, het andere soort beschikbaarheid. Er klinkt een sterk zelfbeeld en zelfvertrouwen uit en een goed begrip van de bijdrage die de ervaringswerker levert. Een sterke pijler onder hun werk. Ze beschrijven hun waarde op een intrinsieke manier maar vergelijken zichzelf ook met professionals.

Wat veel wordt genoemd is dat zij cliënten weer **hoop** bieden.

“Wij zijn voor cliënten de hoop dat het anders kan.”

“De opluchting dat ze iemand tegenkomen die redelijk is opgedroogd, daar ontlene de mensen met wie ik werk hoop aan.”

“Een voorbeeld voor ze zijn, dat ze weer kunnen opklimmen.”

Ook de **herkenning** komt veelvuldig in de gesprekken naar voren en het **echt aansluiten** bij de (beweging van de) klant en wat de klant wil.

“Uit eigen ervaring weet ik wat zo’n man/vrouw voelt. Of hoe een kind zich voelt. Het is de klik. Klanten zien aan mij dat ik het niet uit mijn duim zuig. Ze zien daar niet een functionaris maar iemand die er geweest is.”

“Tegen mij kunnen ze niet zeggen dat ik niet weet waar ik het over heb.”

“Mij kunnen/mogen ze kiezen, als ze mij niet willen is dat okay.”

“Ik word echt binnengelaten.”

“Als je je met meer tijd en aandacht richt op de klant dan zie je dat die gaat meebewegen. Als ze kruipen kruip je mee, als ze gaan rennen ren je mee, als ze sprinten sprint je mee. Dat is het eigenlijk.”

“Ik kijk meer achter het probleem dan naar het probleem zelf. Ik heb gemerkt dat de klant zich dan op een bepaald moment gaat openstellen. Niet dat dat mijn bedoeling is maar zo werkt het wel.”

---

<sup>4</sup> Met dank aan Jeroen.

“Ik ben geweest waar zij nu zijn. Ik doorzie vaak de valkuilen, ik attendeer ze er op maar het is hun keuze of ze er wel of niet inlopen.”

“Een klant zei tegen me: eindelijk een gewoon mens waartegen ik praat.”

Vaak beschrijven de respondenten hun meerwaarde (eveneens) in vergelijking met **professionals**. Niet dat zij zichzelf daar boven stellen, of dat zij negatief zijn over professionals. Ze constateren verschillen.

Bijvoorbeeld waar het gaat om het **nabij** zijn, letterlijk en figuurlijk.

“Het lijntje met mij is korter, een professional zien ze twee keer per maand. Ik app, ik bel, ik zoek ze op.”

“Ik kom bij de mensen thuis, de professionals niet.”

“Ik val samen met mijn klanten, professionals niet, die houden distantie.”

“Een professional heeft zijn oor, ik heb mijn oor en ik hoor andere dingen.”

“Ik sluit door mijn geschiedenis beter en sneller aan. Cliënten voelen zich gehoord en gezien en beseffen dat ze niet afgeschreven zijn.”

“Ik spreek dialect met klanten, professionals niet. Daardoor kom ik dichterbij.”

De ervaringswerkers **interpreteren en waarderen** het gedrag en de houding van hun cliënten ook anders, zo zeggen ze. Ze **veroordelen niet** en hebben geen plan dat gerealiseerd moet worden.

“Ik ben niet zo gauw bang als mijn collega's. Wat zij als agressie ervaren zie ik als onvermogen. Ik word niet warm of koud van boze mensen, collega's wel. Ik de-escaleer beter, sneller dan zij.”

“Ik kijk naar andere waarden en ik gebruik andere woorden, metaforen en andere, eigen voorbeelden.”

“Het *levelen* met de ander vind ik een belangrijke meerwaarde, het gevoel dat overgedragen wordt. Jij kijkt mij aan en ik snap wat jij bedoelt. *Tacit knowledge*. Een professional heeft die kennis niet. Voor een professional moet je in een plan passen, voor mij niet.”

“Ik vertel mijn klanten dat je niet zozeer sterk moet zijn om van je schulden af te komen, maar dat je er in moet vertrouwen dat het kan. Collega's hebben het altijd over motivatie, ik over vertrouwen.”

“Een mooi onderscheid tussen ons en de professionals is dat wij zonder oordeel en onvoorwaardelijk zijn. Professionals moeten altijd iets van je en wij kunnen er gewoon bij gaan zitten, wij hebben geen doel en spelen geen sturende rol.”

En ze maken melding van een **kennisvoorsprong**.

“Ik merk dat ik een enorme kennisvoorsprong heb ten opzichte van mijn collega's als het gaat om praktische problemen die mensen met een beperking tegenkomen. Zelfs op terreinen waarvan ik voor mijn idee helemaal niet zoveel weet is dat beetje kennis al best veel en weet ik meer dan mijn collega's.”

“Door mijn inbedding in de patiëntenorganisatie weet ik veel meer wat er speelt en voeg ik veel toe.”

“Mijn meerwaarde is heel simpel, ik weet gewoon veel meer omdat ik er al veel langer mee bezig ben, mijn leven lang al, terwijl collega's vroeg of laat weer vertrekken.”

“Tja, ik weet hoe het voelt als je het toilet niet in kan omdat er een te zware dranger op de deur zit. En dat is maar een voorbeeld. En een professional weet dat niet.”

Volgens sommige respondenten hebben de professionals minder **tijd** voor hun cliënten dan zij. Bovendien zijn professionals meer gehouden aan allerlei **regels en systemen** van hun organisatie.

“Mijn collega's hebben niet altijd tijd en de mogelijkheid om vertrouwen op te bouwen, ik investeer daar in.”

“Ik hoor vaak, he daar hebben we hem weer, de nietsnut (lacht). Vertrouwen, tijd, vooral tijd, ik kijk niet op mijn klokje.”

“Voor de klant is het voordeel dat ik totaal vrij ben om mijn werk en mijn tijd in te delen. Voor mij geen wachttijden, spreekuren, protocollen en vaste werktijden.”

“Hulpverleners moeten zoveel in kaart brengen en regelen dat ze geen tijd hebben voor het andere. En dan spring ik in en ga in op het emotionele.”

“Ik kan blijven vasthouden aan ‘geen structuur’, alles kan op ieder moment en al lopen we tien keer over dezelfde rotonde dan maakt mij dat niet uit.”

“Ik hoor van klanten dat wij ons aanpassen aan hen, en niet omgekeerd.”

De **regie** in het contact ligt duidelijk bij de cliënt, zo blijkt uit de verhalen. Niet dat de ervaringswerkers klakkeloos alles maar accepteren, maar ze sluiten aan bij het tempo en de behoefte van de cliënten. Zo zegt iemand bijvoorbeeld:

“Ik wijs er altijd op dat het team de regie niet moet overnemen, die ligt bij de client ook als dat moeilijk is of tegenzit, en ik bewaak dat.”

En ze pakken de draad op waar de professionals niet verder komen:

“Sommige klanten waarmee mijn collega’s niet uit de weg kunnen verwijzen ze naar mij door.”

“Iemand wil niet met de ggz praten maar wel met mij.”

“Wij zijn er altijd en begeleiden in alles.”

Hoop bieden, herkennen en aansluiten, niet (ver)oordelen, een kennisvoorsprong hebben, tijd nemen, regels en systemen vermijden, de regie bij de klant laten geven, samenvattend, de kern van de meerwaarde van de ervaringswerker aan.

## 2.2 HOE HEET DE FUNCTIE?

Ervaringswerkers in het sociaal domein opereren onder een veelheid van benamingen. In sommige gevallen is het niet meteen duidelijk dat er een ervaringswerker aan de slag is, bijvoorbeeld als men als ‘outreaching straatwerker’ of als ‘financieel jongerencoach’ of als ‘medewerker vroegsignalering’ of als ‘adviseur klantgerichtheid’ aan het werk is. Een hele staalkaart van benamingen ontvouwt zich daarbij, van ‘contactmedewerker intergeneratie armoede en sociale uitsluiting’ tot ‘medewerker bureau herstel’. Of ‘woonbegeleider’. Of omdat de verzekeraar geen ervaringswerker betaalt, wordt men als wel declarabele ‘groepsbegeleider’ aangenomen. En ook wel als ‘coördinator peersupport”.

Maar in andere gevallen valt de benaming met de deur in huis en heet de functie: ‘ervaringsdeskundige’, of ‘coördinator ervaringsdeskundigheid’ of ‘ervaringsdeskundige inclusie’ en wordt het beestje dus meteen bij de naam genoemd.

Kortom: er is een grote variatie in benamingen met wat vaker wel dan niet de term ‘ervaringsdeskundige’ in de titel.

In combinatie hiermee valt op dat een groot deel van de geïnterviewden (zo’n twee derde) geen specifieke op het ervaringswerk toegesneden functieomschrijving heeft. Dus alhoewel men vaak ervaringswerker heet en altijd ervaringswerk doet is er geen op de functie toegesneden omschrijving.

Voor de klant is het dus niet altijd duidelijk dat men met een ervaringswerker van doen heeft en niet met de gebruikelijke professional. Is dat erg? Ja en nee.

Ja, omdat dan niet duidelijk is dat het om een medewerker gaat die een specifieke functie en positie heeft waar men specifieke verwachtingen bij kan hebben. Als dat te lang in de lucht blijft hangen kan het onduidelijkheid in de hand werken. Citaat: “Ik heet hier woonbegeleider maar liever zou ik professioneel ervaringswerker heten.”

Nee, omdat sommigen een nadeel zien in een al te expliciete benaming: Citaat: “Bij jongeren scheidt het

begrip ervaringswerker een band, bij ouderen ligt dat soms moeilijk in de zin van ‘moet die dan mijn kind gaan helpen’.” En een ander zegt: “Daar begin ik niet mee, dan zet je jezelf zo in het midden. Ergens in het contact komt dan naar voren dat ik zelf ook in de shit heb gezeten maar dat sijpelt in het contact wel door, mijn verhaal is in eerste instantie niet zo belangrijk.”

En soms ligt er nog meer stof op. Citaat: “Ik ben niet officieel ervaringsdeskundige maar het team is wel op de hoogte van mijn herstelproces waardoor ik soms een andere invalshoek heb.” In dat geval wordt de ervaringsdeskundigheid bijna een bijzaak.

Als gevolg van de variatie in hoe het werk heet, treffen we ook een variatie aan in het moment waarop de klant verneemt dat hij met een ervaringswerker te doen heeft. Soms gebeurt dat meteen, soms pas later in het contact. Dat wordt, zo spreekt uit de interviews, overgelaten aan de ervaringswerkers zelf. Dat die praktijk verschilt kan er op wijzen dat er per organisatie goed over is nagedacht, of juist op het tegendeel: het wordt aan iedereen zelf overgelaten om daar een persoonlijke afweging in te maken. Wij krijgen de indruk dat het laatste het geval is, dat wil zeggen dat er niet echt goed is nagedacht over de wijze waarop en op welk moment de ervaringswerker aan de klant gepresenteerd wordt c.q. zichzelf als zodanig presenteert. Op zichzelf lijkt men de ruimte om daar zelf keuzes in te maken terecht te vinden, maar een expliciet beleid van de organisatie kan hen daarin steunen.

Onze conclusie op basis van de gesprekken is dat de onduidelijkheid in de functietitel de helderheid, profilering en positionering van de functie in de weg staat. Dat geldt in elk geval in het contact met collega's in de organisatie en soms ook in dat met cliënten. Nu moeten ervaringswerkers bovendien meestal zelf bedenken hoe zij zich voorstellen.

#### **AANBEVELING 1.**

*Voor de verdere ontwikkeling van het ervaringswerk is het van belang om het zo te noemen. Noem een ervaringswerker bij zijn naam (namelijk ervaringswerker, eventueel aangevuld met een bepaalde specialisatie, zoals 'schuldhulp' of 'inclusie'). Schep daarmee duidelijkheid over zijn positie en functie. Laat het aan de ervaringswerker zelf over op welk moment en op welke wijze hij zijn specifieke rol en kennis inbrengt in het contact.*

## **2.3 HEEFT MEN EEN SPECIFIEKE FUNCTIEOMSCHRIJVING?**

We noemden het al: maar weinig ervaringswerkers in het sociaal domein (iets meer dan een kwart onder onze respondenten) hebben een specifieke functieomschrijving. Soms weet men zelf niet eens of er een functieomschrijving is, of “ik heb wel twee A4-tjes waarin staat waar ik aan moet voldoen”. In een paar gevallen wordt gewerkt met een omschrijving van een functie die in de buurt ligt, bijvoorbeeld ‘woonbegeleider’.

In de weinige gevallen dat men een specifieke functieomschrijving heeft, staan daar algemene opmerkingen in over bijvoorbeeld het aanbieden en bevorderen van herstelondersteunende begeleiding. Maar er is ook het voorbeeld van een uitgewerkte, op het werk toegesneden functieomschrijving met de afkorting AIDEE (adviseur intensieve dienstverlening met ervaringsdeskundige expertise).

Soms wringt er iets: “Nee, ik heb geen functieomschrijving, maar dat past wel bij een organisatie die ooit ergens aan is begonnen maar het niet verder heeft uitgewerkt en daar ook niet zo goed uitkomt.”

## AANBEVELING 2.

*Voor de ontwikkeling en positionering van het ervaringswerk in de organisatie, maar ook voor de veiligheid en zekerheid van de ervaringswerker zelf, is het van belang dat er specifieke, niet-algemene-functieomschrijvingen komen voor ervaringswerkers in het sociaal domein. Tot op bescheiden hoogte kan daarbij geput worden uit de functieomschrijvingen die inmiddels in het ggz-veld zijn gemaakt.*

## 2.4 HOE IS HET GESTELD MET DE ARBEIDSVOORWAARDEN?

Een andere meer formele kwestie die we in beeld wilden brengen betreft de arbeidsvoorwaarden. Hoe zien die eruit? Hoe is het gesteld met het salaris? Kunnen ervaringswerkers gebruik maken van dezelfde faciliteiten (als laptop, telefoon e.d.) als de collega's? Welke ontwikkelingsmogelijkheden krijgen zij?

Allereerst het **salaris**. We legden drie mogelijke antwoorden voor en vroegen om toelichting: 1) iedereen die hetzelfde werk doet verdient hetzelfde; 2) nee, dat is niet zo; en als 3<sup>e</sup> mogelijkheid kon men aangeven dat men het niet weet. Alle drie de antwoorden werden gegeven. In het merendeel is het antwoord op deze vraag: 'ja, ik verdien evenveel'. Het salaris is dan vrijwel altijd gelinkt aan een vergelijkbare functie (woonbegeleider bijvoorbeeld). Iemand zegt: "Ja, ik verdien evenveel maar daar heb ik wel voor moeten vechten."

Een aanzienlijke minderheid weet echter niet of zij hetzelfde verdient:

"Ik zou het niet weten en ik vraag het ook niet na. Zolang er geen wettelijke regeling is dat ik als ervaringswerker in die functie neergezet kan worden."

En: "Dat durf ik niet te vragen, ik zou het schokkend vinden als ik minder krijg."

In een aantal gevallen (minder dan vijf) zijn er echter wel degelijk verschillen:

"De professional die een andere maar niet zwaardere verantwoordelijkheid heeft verdient meer."

En: "Beleidsmedewerkers zitten in schaal 10 als ze binnenkomen, ik zit in schaal 7."

En dan is er nog de ervaringswerker die wordt uitbetaald in cadeaubonnen. Dit beschouwen we als een mengvorm tussen betaald en onbetaald; we hebben deze respondent in onze selectie opgenomen omdat het uitbetalen in cadeaubonnen min of meer structureel gebeurt.

Tevredenheid met de beloning overheerst. Van 'heel tevreden' en "als je uit de sociale dienst komt ben je gauw tevreden" en "ik had meer kunnen krijgen, maar dan was ik alle toeslagen kwijt" tot "nou als ik zie wat wij allemaal doen dan zou het wel iets beter gewaardeerd kunnen worden". Iemand maakt een idealistisch gebaar: "ja ik ben tevreden want geld kan nooit je drijfveer zijn". En een ander zegt: "Ik ben erg blij met wat ik verdien, want dat is meer dan in de Wajong, maar ik wil wel graag doorgroeien." Een minderheid – zo'n vijf respondenten – vindt dat ze recht heeft op meer en is dus niet tevreden met de beloning.

Waar het aan ontbreekt is, in combinatie met een goede functieomschrijving, een algemene regeling – voor het hele sociaal domein – waarin de beloning van ervaringswerkers wordt geregeld. Voor zover zo'n regeling niet mogelijk is door de schotten tussen de diverse werksoorten, zou er toch gezocht moeten worden naar een wat universele regeling. Een regeling die recht doet aan opleiding, ervaring, complexiteit en verantwoordelijkheid die men draagt. Dat geeft zekerheid en minder willekeur. In de ggz lijken zich wat dit betreft interessante ontwikkelingen voor te doen waar men in het sociaal domein bij aan kan sluiten (functieprofielen o.a.).

Afgezien van de beloning zijn er in een enkel geval andere **faciliteiten en regels** voor ervaringswerkers dan voor professionals. In een geval krijgen professionals een laptop en telefoon van de zaak maar de ervaringswerkers niet. In diezelfde organisatie kan een professional deelname van de ervaringswerker aan

bepaalde gesprekken ontzeggen, omgekeerd kan dat niet. En in een andere organisatie zijn er aanvankelijk problemen geweest met toegang tot dossiers. Ook is er een organisatie waar het tegenovergestelde het geval is: de ervaringswerkers krijgen wel een laptop en een telefoon 'van de zaak' vanwege de huisbezoeken, de professionals niet.

We vroegen de ervaringswerkers ook naar de mogelijkheden en faciliteiten die ze krijgen om zich verder te **ontwikkelen**. Allereerst was er een groep die heel veel ruimte krijgt, teveel wellicht. "Het probleem is dat ik veel te veel ruimte krijg." Maar ook: "Ja, ik krijg heel veel ruimte maar ik maak er geen gebruik van." Een geïnterviewde vertelt dat die ruimte er wel is, maar niet omdat dat nou vanuit de organisatie werd aangeboden:

"Die ruimte heb ik zelf gemaakt. De organisatie heeft nog nooit ergens over nagedacht en toen ik begon is het balletje gaan rollen en nu zijn ze verbaasd hoe ver het gaat. Maar in feite zijn ze nog steeds onverschillig en laten ze me maar mijn ding doen."

En een ander vertelt:

"Ik denk dat de mogelijkheden er wel zijn maar dat het uiteindelijk ook mijn eigen verantwoordelijkheid is om die ruimte te zoeken en te nemen." En:

"Ja, ik vind van wel. Ik heb wel heel erg mazzel. Ik zie grote verschillen in organisaties, ik werk in een organisatie die het belang er van inziet dat mijn ontwikkeling ook ten gunste komt van de organisatie."

Voor de hiervoor geciteerde ervaringswerkers is de situatie dus redelijk gunstig. Ze kregen of namen de ruimte. Dat geldt echter zeker niet altijd.

"Kijk, ik heb genoeg ideeën, maar ik krijg de ruimte niet."

"De organisatie begrenst me in wat ik wil. Nee, die ruimte krijg ik niet. Dat is nul, nul."

"Ik word niet beperkt maar er is ook geen ruimte voor ontwikkeling."

"Nee, de professional mag en kan dingen die de ervaringswerker niet mag of kan".

### AANBEVELING 3.

*Het is nodig dat er een regeling komt voor passende beloning en arbeidsvoorwaarden van ervaringswerkers.*

## 2.5 EIGENT MEN ZICH EEN DOMEIN TOE? DE ROL VAN ERVARINGSWERKERS

In de interviews hebben we het domein voorgelegd zoals we dat in ons referentiekader (zie de inleiding) normatief hebben geformuleerd. We noemden drie belangrijke rollen die een ervaringswerker idealiter vervult: de rol van hoopverschaffer/rolmodel, de rol van bruggenbouwer tussen klant en organisatie, tussen systeem en leefwereld; en de rol van gids naar collectieve ervaringskennis. Wat vindt men daarvan? Herkennen de respondenten die rollen en vervullen zij die ook?

Vaak worden alle drie de rollen wel herkend, hoewel slechts een enkeling ze alle drie vervult. "In alle drie de rollen kan ik mij terugvinden en ik doe het ook." En een ander zegt: "Die rollen komen allemaal wel in zekere mate voor, misschien niet allemaal bij mij persoonlijk maar wel in het team."

De derde rol, die van gids naar collectieve ervaringskennis, komt het minst uit de verf. Zeker, men herkent en erkent deze rol als belangrijk, maar veel meldingen over hoe men dat doet zijn er niet. Ook wordt de rol van gids niet altijd begrepen. "Ik ben wel gids maar anders dan jullie bedoelen, ik gids mensen vooral op de sociale kaart", zegt iemand bijvoorbeeld. En: "Gidsen: ja ik sluis mensen door de molens."

Er is behoefte aan collectieve ervaringskennis. Men voelt aan dat dit er bij hoort. Maar tot nu heeft men zich deze rol niet of nauwelijks toegeëigend. Daar gaan we later nog op in.

De rol van hoopverschaffer wordt zeker herkend, we lazen het al in de paragraaf waarin we de ervaringswerkers aan het woord lieten over hun meerwaarde. Hoopverschaffer en rolmodel. Een van de geïnterviewden zegt over dat laatste echter:

“Ik zie er tegenwoordig iets te goed uit om als rolmodel herkend te worden door verslaafden, ‘wat weet jij daar nou van’ zie ik ze denken. Wat ik dan soms doe is een foto meenemen van hoe ik er vroeger uitzag. Zodat ze goed kunnen zien waar ik vandaan kom.”

De rol van brug of bruggenbouwer komt veelvuldig en op allerlei manieren ter sprake.

“Ik overbrug niet systeem- en leefwereld, ik knoop ze aan elkaar vast.”

“We bruggen niet alleen naar één organisatie, we bruggen ook naar advocaten, Raad voor de kindbescherming, het UWV, etc.”

“Ingewikkeld, ik ben wel een brug en ik verbind ook, maar ik zeg daarbij niet meteen dat ik ervaringsdeskundige ben en voor de gemeente werk want dan gaan de luiken meteen dicht.”

“Ten eerste sowieso de brugrol, dan het rolmodel, die van gids begrijp ik niet goed.”

“Ik herken alle drie de rollen. Wat ik doe is het spiegelen van het systeem en dat schuurt in de organisatie. Het vergt moed en lef om een andere expertise in te brengen die het systeem soms verwacht. Dus daarom hebben organisaties soms ook moeite met die andere expertise. Ik ben er voor om op alle niveaus ervaringsdeskundigheid in te zetten, ook binnen de organisatie en ook binnen het beleid.”

“Ik brug ook naar mensen zelf. Kijk ook eens naar jezelf en niet naar de organisatie of de overheid. Want mensen met een beperking zeuren vaak te veel dat ze niks kunnen en dat ze toch niet aangenomen worden. Maar ik zeg dan ‘kom je bed uit en schrijf een sollicitatiebrief want mensen zonder beperking tussen aanhalingstekens vinden het ook spannend om een sollicitatiebrief te schrijven’. Het komt van twee kanten, weet je.”

#### AANBEVELING 4.

*Er is geen evenwicht tussen de drie rollen. De derde rol, die van gids naar collectieve ervaringskennis, de verwijzing naar ‘wij-kennis’ van mensen die in hetzelfde schuitje zitten of gezeten hebben wordt niet of mondjesmaat ingevuld. Dat kan ook moeilijk anders, omdat er geen systematische bronnen van ‘wij-kennis’ of van collectieve ervaringskennis zijn. Dat is een probleem dat een verdere ontwikkeling en volwassenwording van het ervaringswerk bemoeilijkt. Het zou goed zijn om daarvoor, samen met ervaringswerkers, een geschikte infrastructuur te ontwikkelen.*

## 2.6 Wat doet de ervaringswerker in het primaire proces?

Voor deze scan van het ervaringswerk in het sociaal domein, probeerden we ook meer zicht te krijgen op wat de ervaringswerkers feitelijk doen. In het verlengde van de drie rollen die we onderscheiden, richten ervaringswerkers zich zowel op cliënten, als op professionals in uitvoerende functies en/of beleid, en mogelijk ook op beslissers in het sociaal domein. De meeste respondenten werken vooral in de uitvoering, in het ‘primaire proces’. Soms hebben of nemen zij daarnaast ook een rol in de verdere organisatie. Een ander deel van de respondenten die we spraken, had echter een beleids- of staffunctie, maar ook zij zoeken soms toch ook het contact met de klanten op.

In vrijwel alle interviews komt naar voren dat een rol in het primaire proces, de *raison d’être* en het fort is van de ervaringswerker in het sociaal domein, waar men ook werkt, of dat nou de schuldhulpverlening is of de

maatschappelijke opvang. Het gros van de ervaringswerkers richt zich in hun doen en denken op de klant. Voor hem of haar doen ze het. Het contact met de klant is voor de ervaringswerker een natuurlijke habitat. Voor die taak worden de meeste ervaringswerkers aangenomen en dat is wat zij ook het liefst doen (tenzij het gaat om een coördinatie- of opbouwfunctie ten behoeve van de introductie van ervaringswerk). Alhoewel in dienst van de organisatie vinden de meesten dat hun positie dichtbij of naast de klant is. Zij identificeren zich doorgaans meer met de klant dan met de organisatie. De ervaringswerker is dus niet zozeer het, of een gezicht van de organisatie, maar meer een naaste en een metgezel voor de klant tijdens diens contact met de organisatie. En vooral wil de ervaringswerker een 'behoeder' zijn, iemand die voorkomt dat het verhaal van de klant wordt genegeerd waardoor hij van zichzelf vervreemd in het contact met de organisatie.

Iedere ervaringswerker probeert op zijn of haar manier het contact met de klant 'warm' te maken, dat wil zeggen menselijk, niet bazig, niet veroordelend. En men probeert het verhaal van de klant en zijn vragen van binnenuit te construeren. Men probeert anders te kijken dan de professional, niet met een oog op 'functioneel herstel' (waar professionals volgens een van de geïnterviewden vooral mee bezig zijn) maar met het oog op 'persoonlijk herstel'. Zo zegt een geïnterviewde: "Wij hebben heel snel verbinding met een client en herkenning en erkenning" en "ik ondersteun mensen om hen voor te bereiden op het hernemen van maatschappelijke rollen en eigen regie."

Maar ze willen geen neutrale spiegel zijn. Zo zegt iemand: "Dus het is niet zo dat ik alleen maar luister, ik graaf ook naar het verhaal achter het verhaal, naar de vicieuze cirkel waar iemand in zit."

En ze willen zeker geen illusies wekken: "Ik wil mijn klanten niet iets voorspiegelen, je hebt een bal nodig om te voetballen en sommige mensen hebben geen bal of een hele andere bal."

Soms kan er door de keuze om naast de klant te staan wat spanning ontstaan met de organisatie waar men werkt, bijvoorbeeld als de ervaringswerker de communicatie wil 'omdraaien' en de feedback van de klant over hoe hij de organisatie ervaart, naar binnen probeert te brengen. De brugfunctie – waarover later meer – blijkt dan maar een kant op te gaan. De organisatie verwacht niet dat de ervaringswerker samen met de klant commentaar op de organisatie levert. Dat is misschien op papier wel de bedoeling maar in de praktijk ligt dat toch anders en stuit men dan toch op weerstand. De pels is dan groot en de luis is maar in zijn eentje.

In de interviews verschijnt de essentie van wat ervaringswerkers in het primaire proces doen. Een essentie die omschreven kan worden als het terugdringen van de systeemwereld ten voordele van de leefwereld. Als we de systeemwereld (a la Habermas) kort typeren als instrumentalisering van de sociale sfeer (standaardiseren, categoriseren, protocolleren), dan probeert de ervaringswerker in het contact vooral de leefwereld te laten spreken.

Hoe doen ze dat? Door een "diagnosevrije ruimte" te creëren, door "het verhaal voorop te stellen", door "samen taal te maken, betekenis te geven en ontdekkingen te doen", door "wel met doelen te werken die de klant kiest maar niet met trajecten en tussenstappen".

Een van de geïnterviewden werkt aan het articuleren van de leefwereld met behulp van wat zij noemt "ventilerende gesprekken". Een prachtige term die zij gebruikt voor het vrijmaken van het speelveld. Ventileren. Frisse lucht naar binnen laten. Anderen hebben het vaak over "aansluiten" als belangrijke taak. Dat betekent zoveel als de draad van de klant volgen en niet een andere draad. Kenmerk van het versterken van de leefwereld is ook het 'gewoon' doen over de problemen die de ander heeft, er in alledaagse termen over spreken, in 'leken taal'. Of met andere woorden de klant binnen het normale, en binnen de normaliteit houden. En daarbij het stuur in de handen van de klant laten.



Uit het materiaal rijst het beeld op dat de respondenten een betere balans tussen systeem- en leefwereld als hun belangrijkste taak zien. In sommige gevallen heeft men daar goed over nagedacht, in andere gevallen gebeurt het intuïtief en zonder veel reflectie.

Ervaringswerkers zien de verschuiving van systeemwereld naar leefwereld als hun belangrijkste taak, maar hebben geen gemeenschappelijke taal voor wat ze hier mee bedoelen en hoe ze dat doen. Voor dat wat ze collectief als belangrijkste taak zien, zijn er amper woorden. Dat is niet alleen een belemmering voor een meer homogene en verbindende ontwikkeling van het vak. Maar staat ook een stevige positie van de ervaringswerker in de weg die zich samen met zijn klant inspant om de leefwereld meer ruimte en gewicht in het contact te geven. Ook als dat spanning of zelfs conflicten oplevert met de eisen die de systeemwereld stelt. Citaat: “De verzekeraar wil waar voor zijn geld, liefst binnen een gestelde termijn, maar dat leveren wij niet, dat willen we niet, het gaat niet van a naar b en dan naar c. En dat binnen een vaste termijn. Daar hebben ze moeite mee.”

#### **AANBEVELING 5.**

*In het doel om een andere mix te maken tussen leef- en systeemwereld in het primaire proces, ontbreekt het de ervaringswerkers aan een gemeenschappelijke taal. Die dient nodig ontwikkeld te worden.*

Conflicten of spanningen met de werkgever over de verhouding leefwereld/systeemwereld in het primaire proces zijn er wel, maar niet in erg veel gevallen. Maar dat komt ook omdat partijen daar niet veel over nadenken of nagedacht lijken te hebben. Of dat men dat van de ervaringswerker eenvoudig niet verwacht of serieus neemt. Wat men met het ervaringswerk wil, is van de kant van de werkgever vaak zeer impliciet, zo vertellen de respondenten ons. Zeker, ook de werkgever wil het contact met de klanten meer menselijke maat geven, maar of hij dan ook een nieuwe of andere mix van systeem- en leefwereld wil? En dus een ander product, resultaat of output? Die vraag wordt vaak noch door werkgevers noch door ervaringswerkers gesteld: “Wat er precies van mij wordt verwacht is onduidelijk.”

Dat men het contact ‘warm’ maakt leidt niet per definitie tot een ander resultaat. Dat is een zwak punt van het ervaringswerk in het sociaal domein. Wil men echt van invloed zijn op de prestaties van een organisatie of alleen Haarlemmerolie in het contact?

Een aparte categorie zijn de ervaringswerkers die als stafmedewerker (of als ‘luis in de pels’ zoals men zich ook wel noemt) worden ingezet met als doel om de organisatie in een andere richting te trekken: klantvriendelijker, perspectiefrijker voor mensen met een beperking, meer op herstel gericht. Of om ‘de wereld van buiten naar binnen te halen’. Of om de wereld “inclusiever” te maken. Voor deze ervaringswerkers is het onderscheid primair versus secundair proces niet zo relevant omdat zij vanuit een apart punt - een stafpositie - over de hele organisatie heen kijken. Soms om het beleid te verrijken, soms om het ervaringswerk breed te introduceren (we noemen dat kwartiermakers).

Een van de kwartiermakers zegt: “Ik wil ze aan het denken zetten”. Daarbij gaat het deze respondenten uiteindelijk om de outcome van de organisatie. Die is bij deze ervaringswerkers meer in beeld dan bij de anderen die vooral in het primaire proces werken.

Een van deze algemene ‘trouble-shooters’ die breed in de organisatie vooral om zich heen kijkt, meldt:

“Ik kijk vanuit de leefwereld van de cliënten mee. Daar heb ik echt andere beelden en inzichten bij dan mijn collega’s en die staan vaak haaks op elkaar. Als collega’s van mening zijn dat drugsgebruik altijd fout is en afkicken het hoogste doel, breng ik in dat drugsgebruik heel functioneel kan zijn en nodig is om andere problemen er onder te houden. Je komt niet van de drugs af als je het probleem eronder laat bestaan. Dat bewustzijn breng ik dan in. Ook als ze van mening zijn dat locaties niet te mooi en te fijn

mogen zijn omdat men er dan te lang blijft hangen, dan spiegel ik dat je je om te herstellen prettig en veilig moet voelen. Je maakt het de cliënt moeilijk als je de omgeving somber of onprettig maakt. Er is altijd een droom van eigenheid, van eigen regie. Maar dat is dan zo haaks op wat anderen vinden. Ik kan er wel drie uur over doorgaan.”

De rol van interne aanjager wordt door meer respondenten genoemd:

“Ik heb een project ontwikkeld om collega’s kennis bij te brengen over de schuldenproblematiek. Een project waarin uitgelegd wordt hoe het komt dat jongeren geen post openen, niet naar het spreekuur komen, achter de bank duiken als de bel gaat.”

In al die gevallen treedt men dus uit het primaire contact met de klanten en vervult een interne taak, hetzij die van kwartiermaker, hetzij die van een algemene staffunctie ten behoeve van de niet ervaringsdeskundige collega’s.

Tot de tweede categorie rekenen we ook de ervaringswerkers die als belangrijkste taak hebben het geven van voorlichting, bijvoorbeeld aan scholieren over armoede. En degenen die interne opleidingen en trainingen geven en projecten opstarten. En zorgen dat er anders gecommuniceerd wordt, weg van het inkaderen rond de aandoening.

Zo vertelt iemand:

“Ik geef lessen aan mijn collega’s, interne scholing, over hoe ingewikkeld de financiële context vaak is voor jongeren en hoe klein hun financiële armslag.”

En een ander zegt:

“Ik pleit voor meer face tot face contact, niet alles digitaal.”

## 2.7 DE METHODIEK VAN ERVARINGSWERKERS

We vroegen de ervaringswerkers of ze een bepaalde methodiek hanteren, of ze een vast repertoire aan invalshoeken hebben. Een methodiek omschrijven wij als een geheel van (in principe op theorieën gebaseerde) werkwijzen, die wordt gebruikt om een bepaald doel te bereiken. De duidelijkste voorbeelden die we aantreffen zijn twee stappenmethodieken. De ene, een (circulaire) aanpak, is de herstellmethodiek die uitgaat van een aantal niet-lineaire stappen en geen begin- of eindpunt heeft. De ander is de methodiek van de Anonieme Alcoholisten (AA). We zouden dit geformaliseerde methodieken willen noemen. Een andere methodiek waarop sommige respondenten zich beroepen is de presentie-benadering. Deze gaat niet zozeer van stappen uit, maar betreft meer een omgangs-ethiek.

Een herstelwerker: “Je bereikt nooit de status van hersteld. Er zit geen eindpunt aan, soms zijn mensen weer even niet hersteld. Herstel moet je halen, er is niemand die het je brengt. Maar weet je, wij zitten soms zo aan de premature kant van iemands leven dat er van herstellen geen sprake kan zijn: schulden, verslaving, scheiding, psychiatrie.”

Iemand die de presentie-benadering volgt: “Ik ben in de eerste plaats mens, in de tweede plaats werker. Als er dan vragen komen gaan we er samen mee aan de slag. Als er geen vragen komen is het ook goed. Niets willen is ook goed. Ook als je twee jaar lang niks wil. Dan ben ik er toch voor je. Als ze wel iets willen, pakken we een hele korte weg naar de oplossing.”

Een derde methodiek die we hoorden: “Motiverende gespreksvoering in combinatie met stress sensitief werken.”

En een vierde (uit de verslavingszorg): “Ja, het vaste mantra: wat ben je kwijt, wat wil je terug, hoe ga je dat doen?”

Naast de geformaliseerde methodieken, zijn er methoden die men zelf heeft ontwikkeld en ‘home-grown’ zijn. Het gaat om minder geëxpliciteerde, minder geformaliseerde manieren van werken. In de interviews kostte het soms wat moeite om die op te diepen omdat men ze zelf niet zag of herkende als een eigen repeterende methodiek terwijl het dat wel degelijk is. Bijvoorbeeld:

“In principe ga ik niet methodisch te werk. Ik sluit altijd aan bij wat iemand naar voren brengt.” En:  
“Ik werk niet met een schema.”

De volgende respondent heeft als zelf ontwikkelde werkwijze het koppelen van kantelmomenten aan (individuele) kennisinhouden:

“Ik werk vanuit bepaalde sleutelsituaties, de overgang naar een eigen huis, ophouden met *pleasen*, signaleren van overlevingsgedrag. Dat zijn situaties die ook bij mijzelf zijn voorgekomen. Ik wijs er op dat ze goed voor zichzelf moeten zorgen en voor hun kinderen. Dat huiselijk geweld niet aan de buitenkant te zien is. Dat kinderen zich groter voordoen dan ze zijn, omdat ze niet willen dat jij nog meer verdriet hebt. Het steeds verder opschuiven van je grenzen is ook zo’n sleutelsituatie.”

Een ander zegt:

“Nee, ik heb geen vaste methode. O, wacht even, ik werk altijd met schema’s op het bord, met symbolen en lijnen en zo. En ik geef daarbij altijd de context aan, niemand zweeft in het luchtledige.”

Er is ook een respondent die zijn methode definieert door ze te contrasteren met die van professionals:

“Zij werken aan functioneel herstel, ik werk aan persoonlijk herstel. Alleen heeft persoonlijk herstel een ander ritme (circulair) dan functioneel herstel (lineair met terugval), en een ander tempo. En dat schuurt dan wel eens. Maar zo willen we het.”

En iemand begint met te zeggen: “Nee, ik werk niet met een methodiek, want iedereen heeft iets anders nodig.” Maar een paar minuten later borrelt haar methode naar boven: “Ik werk altijd vanuit het idee dat jouw schuld niet jouw schuld is, maar wel jouw verantwoordelijkheid. Op het moment dat ze die verantwoordelijkheid nemen gaan ze stappen vooruit.”

Een ander voorbeeld van een zelf ontwikkelde methode lijkt geïnspireerd te zijn door aandacht over het belang van stress-sensitief werken, een methodiek die momenteel sterk in de belangstelling staat in de schuldhulpverlening:

“Ik besteed veel aandacht aan stress. Er is altijd stress als je schulden hebt. Je zet jezelf onder druk, je omgeving zet je onder druk en de schuldeisers zetten je onder druk. Ga maar na wat voor druk dat legt. En dan maak ik duidelijk dat ze aan die schuld niks of weinig kunnen doen. De eisen van schuldeisers zijn vaak onbillijk, de stapeling van kosten idem, daar kun je echt niks aan doen en toch voelen mensen zich daar schuldig onder. Met alle stress van dien. Mensen zijn niet gehouden tot het onmogelijke, leg ik dan uit. Ik begin er mee om hen hun eigenwaarde en zelfvertrouwen terug te geven, omdat ze dat nodig hebben om in actie te komen en dingen te doen. Er zijn twee dingen die dat belemmeren: geen zelfvertrouwen en geen hoop of geloof. En daar richt ik mij dan op.”

Anderen reiken fragmenten aan van een methodiek: “Omdat ik er geweest ben, kan ik op cruciale momenten zeggen ‘als je dit doet, is dat het gevolg; laten we een omweg maken’.” Hier is een ‘behoeder’ aan het woord. Of: “Mijn methode is dat ik altijd tijd heb en dat ik nooit opgejaagd ben of doe.” Of: “Ik trek abstracte taal altijd naar de leefwereld en ik brug dat weer naar beleidstaal.”

Een laatste voorbeeld van een zelf ontwikkelde werkwijze:

“We gebruiken een stroomschema dat onze methodiek uitbeeldt. Dan zie je aan het begin dat we heel veel inzetten op het behalen van successen, want successen betekenen vertrouwen. Dan probeer je op die kleine successen voort te borduren. Als ze terugvallen, schakel je netjes mee terug. Zo bewegen we met de klant mee.”

Gezien de prille fase waarin het ervaringswerk in het sociaal domein verkeert, is het niet vreemd dat er nog weinig sprake is van explicitering van hoe en waarom ervaringswerkers handelen. Er zijn nog weinig gedeelde opvattingen over wat een ervaringswerker in het sociaal domein doet. Het zal per situatie en per opgave waarvoor een cliënt in het leven staat ook verschillen wat ervaringswerkers het best kunnen doen. Om de kwaliteit en effectiviteit van het ervaringswerk te versterken, is het wenselijk de werkzame mechanismen te expliciteren en (ook wetenschappelijk) te onderbouwen.

#### **AANBEVELING 6.**

*Om het methodisch handelen te versterken is het wenselijk onderzoek te doen naar de werkzame mechanismen die maken dat wat een ervaringswerker doet, effectief is.*

## **2.8 WAT DOET DE ERVARINGSWERKER IN HET SECUNDAIRE PROCES VAN DE ORGANISATIE?**

Het beeld dat we kregen over de rol van ervaringswerkers in het secundaire proces is gevarieerd. Soms wordt uitdrukkelijk verwacht dat de ervaringswerker daarin actief is, soms verwacht de werkgever dat juist helemaal niet. En dan moet de ervaringswerker maar zien wat hij hiervan ‘in zijn eigen tijd’ en op ‘eigen initiatief’ maakt. We beginnen bij het eerste. Met voorbeelden van formele taken:

“Ik signaleer in de organisatie dingen die niet opgepakt worden en ik zit in een commissie over de strategie van de organisatie en in de taskforce communicatie, sterker nog, daar ben ik de voortrekker van.”

“Ik introduceer nieuwe werkvormen, bijvoorbeeld ‘herstelondersteunende intake’, en bij verschillende teams kijk ik dan hoe men het doet en welke suggesties ik kan doen. En ik rol in de teams uit wat we in de proeftuin doen, ik geef ervaringen door.”

Ongevraagd werk in het secundaire proces is er ook: “ik ben hier de permanente prikkel” en “natuurlijk moet je een luis in de pels zijn”. En deze: “ik heb er voor gezorgd – samen met anderen – dat we alles weer op nul zetten en van voren af aan beginnen: hoe maken we een herstelgerichte organisatie?” Een ander zegt: “Formeel heb ik geen secundaire taken, maar ik zit wel regelmatig met de wethouder en met raadsleden te praten, en krijg daarvoor de ruimte van de organisatie.”

Nog een andere initiatiefrijke ervaringswerker meldt: “Ik merkte al snel dat veel kennis over schuldproblematiek bij de collega’s ontbrak en ik heb toen een voorstel ingediend om te onderzoeken hoe dat beter kan. Het initiatief kwam van mij.”

Initiatief loont dus, mits de organisatie ontvankelijk is. Daar is echter niet altijd sprake van. Dan is het primaire werk een eiland waar men niet vanaf komt. Omdat het niet verwacht wordt maar ook wel omdat men het zelf niet wil:

“Ik word wel eens gevraagd om mee te denken, maar dat wil ik niet; mijn voorkeur gaat uit naar het contact met de klant.”

“Nee, dat wordt formeel niet van mij verwacht. En ik ga er ook niet spontaan op af, dan kom ik in een wringer terecht.”

En dan is er ook kritiek:

“We zitten te vaak niet aan de tafel waar het gebeurt.”

En: “In de secundaire taken word ik begrensd, ik word nogal vastgeprikt op mijn primaire rol.”

En een verzuchting:

“De organisatie zou veel meer gebruik moeten maken van onze kennis.”

Er worden kansen gemist. De ervaringswerkers hebben meer in hun mars dan waar nu vaak gebruik van wordt gemaakt. Om meer structureel en niet alleen op individueel niveau effectief te zijn, is het van belang dat ervaringswerkers ook in het secundair proces inbreng hebben.

#### **AANBEVELING 7.**

*In de functieomschrijving van de ervaringswerker dient ruime aandacht te zijn voor taken van de ervaringswerker in het secundaire proces en voor de vormgeving hiervan.*

## **2.9 INVLOED OP DE UITKOMST VOOR DE KLANT, INVLOED OP DE OUTCOME VAN DE ORGANISATIE**

We vroegen onze respondenten ook of ze vinden dat ze invloed hebben op het ‘eindproduct’ van de organisatie. Daarop werd wederom verschillend gereageerd, soms met scepsis:

“Ervaringswerk is eilandwerk, wat er met mijn inbreng verderop gebeurt is onduidelijk. Ik heb daar geen zicht op.”

Eigenlijk vormen de resultaten van de interviews een zogeheten normaalverdeling; ongeveer even veel respondenten zijn niet te spreken of juist wel te spreken over de invloed die ze hebben, het merendeel zit ergens in het midden. Er is dus geen eenduidig beeld. Een paar reacties:

“Ik heb met mate invloed, ik geef het een zesje. Op papier heb ik veel invloed. In werkelijkheid is er nog maar weinig geëffectueerd. Daar heb je een lange adem voor nodig.”

En iemand sombert:

“Ondanks het grote aantal ervaringswerkers in de organisatie is hun inbreng toch marginaal, uiteindelijk bepaalt de professional wat er gebeurt.”

Zesjes worden er meer gegeven. Soms iets hoger maar dan met de kanttekening dat het hebben van invloed alleen geldt voor klanten die men zelf heeft gezien, niet voor andere klanten van de organisatie. Iemand merkt zuinigjes op: “Ik heb een klein beetje invloed op de output van de afdeling.”

Sommige collega’s staan open voor wat de ervaringswerker doet, anderen niet. Het lijkt soms wat willekeurig en afhankelijk van de klik die de ervaringswerker maakt met de collega’s.

Iemand zegt: “Ik krijg verzoeken om mee te kijken met projecten, soms sturen mensen spontaan dingen aan mij toe voor commentaar.” En: “Ik hoor collega’s soms woorden gebruiken die ze van mij hebben.” Maar of dat tot een andere output van de organisatie leidt?

Een opvallende reactie is:

“Dit is geen stabiele organisatie meer, er verandert te veel, te vaak, van buitenaf, hoe zou je daar invloed op moeten hebben?”

En in een organisatie waarin betrekkelijk veel ervaringswerkers aan de slag zijn meldt de respondent: “Ja, ik/we hebben wel invloed, maar we moeten wel in ons hok blijven.” Deze respondent zegt ook:

“Nee de emancipatie van de ervaringswerker is niet voltooid, maar gestagneerd, hier in deze organisatie maar ook elders. Er kan zoveel meer, er is zoveel meer mogelijk. We worden teveel begrensd.”

Een andere respondent (in een staffunctie) is positiever: “Ik heb heel veel invloed. Op alles. Van mij krijgt het een negen.” En een ander: “Ja, er is iets aan het veranderen. Ik ben procesversneller, dankzij mij ontstaat er urgentie.” En er zijn zeker meer positieve opvattingen, zeker als het gaat om invloed op het resultaat voor de concrete klant:

“Zeker heb ik invloed, ik zie wat ik met de vrouwen doe terug in het resultaat. Het is niet zo dat mijn invloed verloren gaat en die van de professionals dominant is.” En:

“Het is erg zoeken naar de kleine overwinning en de kleine stapjes die de klanten toch wel zetten. Het is soms moeilijk om die te zien maar ze zijn er wel degelijk.”

#### **AANBEVELING 8.**

*Naast vermelding in de functieomschrijving van het secundaire proces als deel van het werkerterrein van de ervaringswerker, moet er aandacht komen voor de vraag hoe je dat, wanneer en met welke doelstellingen doet.*

Samenvattend: heeft men invloed op de uitkomsten van het werk van de organisatie? Ja, dat wil zeggen: zeker op de uitkomst voor de eigen klant. Maar of men ook invloed heeft op de uitkomsten van de organisatie? Dat lijkt vaak wel het geval te zijn, maar lang niet altijd en met lange adem en in kleine stapjes.

## **2.10 OP WELKE INDIVIDUELE EN COLLECTIEVE ERVARINGSKENNIS BEROEPT MEN ZICH?**

Als we het fort van de ervaringswerker – namelijk het warm maken van het contact door de systeemwereld terug te dringen – als uitgangspunt nemen, beroept men zich dan uitsluitend op procesvaardigheden of ook op een eigen kennissoort? Wat voor kennis is dat? Waar bestaat die kennis uit, zowel in individuele zin als in collectieve zin – dus gebaseerd op de ervaringen van velen? En hoe wil men die kennis inzetten? En gebruikt men daarbij een vaste methodiek of een steeds terugkerende aanpak?

Het is niet eenvoudig om wat dit betreft gemeenschappelijk posities en/of een gemeenschappelijke taal in de interviews terug te vinden. De relatie tussen ervaring en kennis wordt niet vaak gelegd.

Ook degenen die zich op ‘herstel/recovery’ of ‘presentie’ beroepen, werken vooral met een procesmethodiek, met stappen en houdingen en niet met kennisinhouden.

Voor zover respondenten antwoord geven op de vraag naar kennisinhouden, zijn dat vooral aarzelende opvattingen. Er is geen collectieve identiteit wat dit betreft. In kennis-opzicht staat het ervaringswerk in het sociaal domein dan ook nog in de kinderschoenen. Sommigen zijn zelfs huiverig om het woord ‘kennis’ te gebruiken. Kennis is iets van professionals vindt men, en een eigen kennissoort ziet men niet. Maar deskundig vindt men zichzelf wel. Dat is een rare spagaat. Tenzij men zich dus uitsluitend op procesvaardigheden deskundig beroept.

Zagen we eerder dat ervaringswerkers stevige fundamenten hebben in hun gevoelde meerwaarde en in ‘warme’ aanwezigheid in het primaire proces, dan is duidelijk dat een derde fundament – een gemeenschappelijke en herkenbare body of knowledge – ontbreekt. Die kennis die voor een verdere ontplooiing van het vak nodig is, zal in de toekomst beschreven en bewaard en ter beschikking gesteld moeten worden. Tenzij men zich uitsluitend beperkt tot als empathische kracht in het primaire proces, en niet als iemand die kennis toevoegt.

Gevraagd naar de link tussen de eigen ervaring en de individuele ervaringskennis die daaruit ontstaat en gevraagd naar wat men daarmee in zijn werk doet, levert dat vooral impliciete, zoekende, niet sterk gereflecteerde en soms zelfs defensieve reacties op. Het punt is dat men zich, chargerend, niet ziet als iemand die toegang heeft tot een eigen kennissoort. De volgende citaten illustreren dit:

“Ik ben alleen maar deskundig in mijn eigen proces.”

“Kennis is niet wat men in eerste instantie nodig heeft.”

“Deskundig klinkt alsof ik alles weet en dat is niet zo. Ik weet maar van een heel klein stukje iets.”

“Ik heb geen expliciete opvattingen over de inhoud van mijn ervaringskennis, noch over de collectieve, noch over wat ik daarmee hier doe.”

Of: “Die link is er wel, maar die is gevoelsmatig, in het communicatieve, in het begrijpen.”

Soms is er weerzin:

“Ik ben niet gewend om over mijzelf als kennisdrager te praten, misschien ben ik veel te bescheiden. Ik ga er ook niet mee op de voorgrond staan. Ik ben ooit gestempeld als .....<sup>5</sup>, dus dan noem je jezelf niet gauw deskundig. Het is een vorm van zelf-stigmatisering vind ik.”

Als we een steek dieper graven en proberen om bij de ervaringen te komen waar individuele kennis aan gebonden is, komen er sterkere reacties:

“Kijk, dat je geen eten hebt en dat het onveilig is en dat je om de haverklap in elkaar geslagen wordt, daar kan je nog mee leven. Maar dat niemand naar je omkijkt, dat je nergens welkom bent, het maakt niet uit waar je gaat zitten, je bent daar niet welkom en mensen kijken je niet eens aan, mensen kijken langs je heen. Dat blijft echt hangen, dat is heel naar.”

En: “Ik weet wat het is om een alcoholist in de familie te hebben, ik weet hoe het is om depressief te zijn en om sociaal niet geaccepteerd te worden.”

En: “Toen ik ging scheiden kwam ik direct in de bijstand. Vijf jaar. Het eerste jaar was overleven. Dat neem ik mee en dat maakt indruk.”

Situaties en ervaringen die bepalend zijn geweest voor wat men nu doet zijn er in soorten en maten: ziek zijn geweest, werkloos, vrouw zijn, uit een disfunctioneel gezin komen, opgegroeid zijn in armoede, onderdrukt zijn, structureel rolvreter, verslaving, uit de kast komen, geweld in het gezin (zowel in de rol van pleger als van slachtoffer), eenzaamheid, rouw.

Deze ervaringen leveren veel *tacit knowledge* op, een ‘weten’ dat het begrijpen vergemakkelijkt en iemand zonder woorden naast een ander brengt. Dat zijn echter geen (talige) kennisinhouden die de ervaringswerker ter sprake kan brengen en kan overbrengen. Het ontbreekt aan opvattingen over wat ervaringskennis is en inhoudt en hoe men die kan inzetten. Men ziet zich vooral als ‘ervaringendrager’ (in die zin dat men de ander wil behoeden voor wat er in de eigen ervaring niet goed ging) en niet als ‘kennisdrager’. Dat de ervaring tot kennis leidt waar een ander ook iets aan kan hebben, blijft meestal zeer impliciet. We komen althans geen of weinig voorbeelden tegen dat het wel gebeurt. Dat heeft ongetwijfeld ook te maken met het feit dat het een heel jong beroep is.

Hetzelfde geldt ook voor **collectieve ervaringskennis** (‘wij’-kennis). Men wil daar wel gebruik van maken, maar hoe en waar haalt men die kennis dan vandaan? En wat is het precies? Soms is er sprake van een misverstand en verwacht men collectieve ervaringskennis met belangenbehartiging of ‘beleid’:

“Nou, ik vind wel heel bewust dat ik daar van af moet blijven, voordat je het weet zit je op beleidsniveau, op een hoge toren.”

---

<sup>5</sup> Om herkenbaarheid te voorkomen, is de aanduiding hier weggelaten.

Of: “Nee, collectieve ervaringskennis zegt mij niks,” en dan: “maar ik vind het wel belangrijk steeds de ervaringen van anderen te horen, want die inspireren je.”

Dat is toch een aardige link richting collectieve ervaringskennis, nietwaar?

Als men al een beroep doet op ‘wij-kennis’ dan zijn collega’s en het internet de meest gebruikte bronnen. “Die haal ik bij de belangenorganisatie.” Of: “uit zelfhulpgroepen.” En: “We hebben huiskamergesprekken.” Of: “Die haal ik uit het *big book* van de AA”.

“Nou, ik ken een aantal mensen die heel veel weten en die leg ik het dan voor. En ik heb een boek, daar staan ervaringen van langdurig verslaafden in.”

“Ik haal collectieve ervaringskennis bij collega’s. Maar dat wordt nergens vastgelegd of bewaard en andere collectieve ervaringskennis wordt niet ingevlogen. De organisatie weet niet eens welke ervaringskennis er in dit huis is.”

“Collectieve ervaringskennis haal ik overal vandaan, hap snap hier en daar. Ongestructureerd.”

“De mensen die hier werken zijn een brok collectieve ervaringskennis. Maar wel impliciet.”

Anderen hebben scherper in beeld wat wenselijk zou zijn:

“Een soort ervaringskennisbank, die is er niet, dat zou fijn zijn. Ik doe het nu met de kennis van collega’s, kennis die ik in mijn netwerken tegenkom, niet systematisch nee.”

“Er zit wel iets te borrelen, maar het is nog niet duidelijk. Waar moet je daarvoor zijn, er is nog helemaal geen structuur voor.”

“Nee, er is geen werkend mechanisme voor het gebruik van collectieve ervaringskennis.”

“Het zou mooi zijn als je van een aantal grote ervaringswerkers hun verhaal op papier zou kunnen krijgen.”

“Als blijkt dat vier van de vijf mensen die ... gebruiken erg veel last hebben van een verdwenen libido, dan is dat relevante collectieve kennis die mensen moeten weten en die ze niet te horen krijgen van de arts of apotheker.”

Recapitulerend: vormende ervaringen heeft iedereen. Dat men daardoor ook kennisdrager is, roept soms onbegrip op. Men ziet zichzelf niet als kennisbron of kennisdrager, men ziet zich als ervaringendrager. Die afstand tot kennis geldt ook voor collectiever ervaringskennis.

#### AANBEVELING 9.

*Er moet een proces in gang gezet worden om de body of knowledge van ervaringswerkers te (gaan) ontwikkelen. Het is wenselijk dat Movisie voor de verkenning hiervan in samenwerking met ervaringswerkers het voortouw neemt.*

## 2.11 INBEDDING BINNEN EN BUITEN DE ORGANISATIE.

In het verkennen van de positie van ervaringswerkers in reguliere sociaal domein organisaties, keken we ook hoe ze zijn ingebed. Allereerst gingen we na of mensen de enige in hun organisatie zijn, of ze deel zijn van een team van ervaringswerkers of als ervaringswerker ingebed in andere teams.

Het komt voor maar men werkt zelden alleen als ervaringswerker. Kleine teams komen veel voor, van twee tot vier leden en in enkele gevallen gaat het om redelijk grote teams van tien of meer leden. In dat geval worden de ervaringswerkers meestal verdeeld over diverse teams/afdelingen en gaan ze op locatie op in algemene, gemengde teams. De kleinere teams van ‘ervaringswerkers only’ werken organisatiebreed en worden ingezet waar het nodig of gewenst is. Kleine organisatiebrede teams hebben een grotere kans om



gewicht te ontwikkelen dan wanneer ervaringswerkers aan afdelingen worden toegewezen waar men wel eens de eigen kleur en inbreng verliest.

Een wat aparte positie is er voor ervaringswerkers die een staf- of coördinatiefunctie hebben en ingezet worden om, als kwartiermakers, het werk te ontwikkelen c.q. uit te breiden. Dat zijn vaak pioniers in een organisatie die het vooral goed doet als de organisatie in haar volle breedte achter de introductie van ervaringswerkers staat. Zeker als die steun niet nominaal is maar substantie heeft in beleid en uitvoering. Eenmansposities verdienen niet de voorkeur, het minimum is toch wel dat er minimaal één gelijke in de organisatie moet werken.

**AANBEVELING 10.**

*Neem, als men als organisatie het ervaringswerk serieus neemt, voldoende mensen in dienst, meer dan een symbolisch aantal, en in elk geval voldoende om een verschil te maken. In kwalitatieve en in kwantitatieve zin.*

***Intern overleg met andere ervaringswerkers***

Zonder onderling overleg, uitwisseling van ervaringen, en steun voor elkaar is het voor ervaringswerkers praktisch onmogelijk om hun werk te ontwikkelen en steviger te maken. Dergelijk overleg vindt dan ook zeker plaats. In de teams van vijf, zes leden die niet aan delen van de organisatie zijn toegewezen en dus vanuit één punt opereren, vindt overleg onder en met elkaar plaats. Met een eigen agenda.

Maar er is ook iemand die zegt:

“Nee, ik wil geen overleg met andere ervaringswerkers, dat is er wel maar daar doe ik niet aan mee, ik wil overleg met de andere – professionele – collega’s. Ik vind het overleg met alleen ervaringswerkers te kortzichtig, ik wil wat ik doe breed uitzetten en niet alleen in het groepje ervaringswerkers.”

Dat is voor iemand die stevig in de schoenen staat misschien niet zo gek, maar of dat in de plaats kan komen voor eigen, onderling overleg, valt te bezien, omdat men dan kansen mist om het vak in de organisatie een meer homogeen, voorspelbaar gezicht en domein te geven. Maar we hoorden het vaker:

“Nee, er is geen apart overleg met de ervaringswerkers, wel met de projectleider en de mentor (iedere ervaringswerker heeft een mentor), dat is een casuïstisch overleg.”

Ook hier dus weinig kans om het werk collectief te ontwikkelen, geen kans om van elkaar te leren.

En soms is het echt moeilijk om van de grond te krijgen:

“Omdat ik vind dat er overleg moet zijn is er contact, maar als ik er niet elke keer weer over begin is het er niet. Ik vind dat een telefoontje 1 keer in de drie maanden toch het minimum is.”

Evenmin een bloeiend overleg in dit geval.

Indien de ervaringswerkers intern met elkaar overleggen is de agenda redelijk algemeen en niet erg specifiek op het ervaringswerk gericht. Onderwerpen zijn onder andere: mijn functioneren in het team, welke activiteiten en onderwerpen moeten er opgepakt worden, voortgang van het herstelgericht werken, stand van zaken in de organisatie. En een enkele keer toch ook: wie zijn wij, wat doen wij hier. Het gaat dus weinig over ‘identiteitsontwikkeling’. De indruk is dat men vooral over de dagelijkse dingen overlegt en met praktische zaken bezig is.

De inhoud van het overleg hangt qua onderwerpen sterk samen met de diepte en de breedte van het beeld dat men van het eigen vak heeft, hoe minder men dat heeft hoe algemener en bleker de agenda van het overleg lijkt te zijn.

### **Extern overleg met andere ervaringswerkers**

Contacten met ervaringswerkers buiten de organisatie vinden zeker plaats. Digitaal via Facebook bijvoorbeeld, of met mensen die men op een andere manier heeft leren kennen. Tijdens studiedagen bijvoorbeeld. Of tijdens de opleiding.

Iemand spart met een ervaringswerker die in dezelfde stad werkt. Soms is er een netwerk van ervaringsdeskundigen in een bepaalde sector en in een bepaalde gemeente is er een platform van ervaringsdeskundigen. Met zoekt elkaar in ruime mate op. Opvallend daarbij is het geringe lidmaatschap van de vereniging van ervaringsdeskundigen. We vroegen daar expliciet naar.

Dat houdt niet over. Van de 29 respondenten zijn er maar 5 lid (van 2 weten we het niet). Een enkeling is uit de vereniging gestapt, een ander is nog steeds lid maar heeft veel kritiek op het geruzie in de sociale media en vindt dat hij weinig terugkrijgt voor het lidmaatschap. En dan zijn er nog die van het bestaan van de vereniging niet afweten. De vereniging leeft dus niet zo onder ervaringswerkers in het sociaal domein.

Hoewel er al hier en daar wel extern overleg is komt uit de interviews een sterke behoefte aan impulsen van buitenaf naar voren. Iemand zegt:

“Gisteren zat ik te denken: laat ik zelf een intervisieclub oprichten. Om het te hebben over hoe je jezelf en je eigen ervaringskennis meeneemt. Maar ook om te sparren en om over casuïstiek te spreken. Het is prettig om met een clubje bij elkaar te zijn waarbij iedereen elkaar snapt.”

En een ander citaat:

“Ik heb wel geprobeerd om intervisie op te zetten in de vereniging maar dat is mislukt.”

De respondenten hebben ook behoefte aan bijscholing; het kwam al even aan bod in de paragraaf over de mogelijkheden zich verder te ontwikkelen. De behoefte wordt op verschillende manieren ingevuld:

“Ik ben constant bezig met trainingen, cursussen.”

“Ik ben continu op zoek naar ontwikkeling, ik volg alles van Movisie. En ik ga naar alle bijeenkomsten die er rechtstreeks of zijdelings over gaan.”

“Ik volg nu de associate degree ervaringsdeskundigheid HVA.”

“Ja, die behoefte heb ik wel maar het zijn wel opleidingen in de ggz en daar werk ik niet.”

“Ik volg zoveel mogelijk trainingen en opleidingen, maar dat ik moeilijk kan lezen en schrijven en rekenen, houdt me tegen.”

“Ja, ik zou graag een post-hbo cursus ervaringsdeskundigheid willen doen.”

“Ik zou graag willen spiegelen met anderen maar daar heb ik geen tijd voor.”

Er is kennelijk behoefte aan beroepsvormend onderwijs, afgerond met een diploma. Mede om een bepaald kwalificatieniveau te halen voor een juiste of betere inschaling. Daarnaast is er ook behoefte om bij te blijven, up-to-date qua informatie te zijn. En er is een behoefte om zich al spiegelend aan collega's verder te ontwikkelen (intervisie-achtige opzet). Dat zijn drie verschillende opties.

#### **AANBEVELING 11.**

*Het is raadzaam beter overzicht te geven van alle (vak)opleidingen voor ervaringswerkers en inzicht in de aard en inhoud daarvan.*

*Om het ‘al doende leren en verbeteren’ te bevorderen, is het wenselijk de mogelijkheden om met collega's uit te wisselen (via intervisie of Communities of Practice) te faciliteren.*

## 2.12 DRAAGVLAK IN DE ORGANISATIE

De inzet van ervaringswerk in organisaties in het sociaal domein is een innovatie. Om die te laten slagen, is draagvlak in de organisatie uiteraard van belang. We vroegen op dat punt eerst naar de **motieven van de werkgevers** om ervaringswerkers in dienst te nemen. In de gesprekken buitelen interne/intrinsieke en externe motieven door elkaar. We hoorden diverse goede bedoelingen noemen.

“Om mensen een kans op een carrière te bieden. Om professionele kennis te vervlechten met ervaringskennis, maar dat wordt steeds diffuser.”

“Omdat men vond dat beleid en praktijk niet gemaakt konden worden zonder ervaringswerkers.”

“Omdat de organisatie voortdurend aan het zoek is hoe klanten beter geholpen kunnen worden.”

“Om de lokale inclusie agenda uit te voeren.”

“Ik ben aangenomen als activist: maak ons wakker, maak ons bewust.”

“De organisatie ziet dat de hulpverlening niet echt goed werkt en is daarom begonnen met ervaringswerk.”

“Om beweging in de deelnemers te krijgen.”

En: “omdat ze een ander perspectief wilden.”

De motieven waren volgens sommigen echter zeker niet altijd even nobel:

“Omdat het in het meerjarenbeleidsplan staat.”

“Omdat het moest en voor de etalage.”

“Het is van hogeraf begonnen.”

“Ik had de indruk dat ze zo konden afvinken dat er een ervaringswerker in de organisatie werkt.”

“Omdat er nu eenmaal een afspraak lag om meer mensen met een beperking aan te stellen, maar men vindt het al gauw heel goed, zeker als er mensen met heel zichtbare beperkingen rondlopen.”

“Omdat er een motie in de gemeenteraad was aangenomen.”

“Om de lokale inclusie agenda uit te voeren.”

De motivatie om ervaringswerkers in te huren is dus wisselend; er zijn inhoudelijke motieven (soms sterk, soms zwak), maar ook zwakke externe motieven (voor de etalage). Hoe zit het dan met de steun die men in de organisatie voelt?

### ***Medestanders en tegenstanders in de organisatie***

Het beeld is wat diffuus. Over het algemeen zegt men dat de collega's hen wel steunen, maar dat er toch ook regelmatig vragen zijn of fricties optreden.

“Ik heb veel medestanders, maar er zijn altijd vragen over de inzetbaarheid, de financiering, de inzet (fte) en effectiviteit.”

“Soms zijn er botsingen met woonbegeleiders. Kijk, als je het goed doet vul je elkaar aan. Iemand heeft rust en een volle maag nodig voordat hij over zijn dromen kan nadenken. Dus groei heeft bepaalde voorwaarden nodig. Net als bij planten, als je een zaadje in beton gooit, dan gaat er niks gebeuren. En die voorwaarden, daar zorgen de woonbegeleiders voor. Een woonbegeleider zorgt voor een dag-nacht-ritme en iets van dagbesteding en eten en drinken. Die werkt aan herstel van basisvoorwaarden, laag in de piramide van Maslow. De ervaringswerker kan pas dan met de grote vragen bezig gaan. Het gaat goed als beiden elkaar begrijpen. Zo niet dan botst het en lopen ze elkaar in de weg.”

Hun positie is zeker niet altijd vanzelfsprekend gewenst:

“Soms ‘vergeten’ ze me, en dan moet ik op mijn strepen gaan staan.”

Of collega's denken: het zal mijn tijd wel duren.

“Medestanders zijn er zeker, maar ook mensen die denken dat het een hype is die overwaait.”

In verschillende gesprekken werd ook aangekaart dat het beleid van de organisatie professionals het gevoel kan geven dat ze worden verdrongen. Iemand vertelde bijvoorbeeld:

“Tegenstand krijg je als je de zere plekken in de organisatie aanwijst en collega’s denken dat de organisatie ervaringswerkers inzet om goedkoper uit te zijn.”

En: “Tegenstanders in de organisatie zijn er niet, we worden wel van buitenaf bekritiseerd, door professionele organisaties die in dezelfde hoek zitten.”

Er blijken nogal eens gevoelens van bedreiging te zijn, en onbekendheid met wat de ervaringswerkers eigenlijk doen.

“De weerstand komt met name van jonge collega’s. Die denken: nou heb ik vier jaar voor dit vak geleerd en hij komt zo binnen. Ze denken dat ik hun diploma waardeloos maak.”

“De weerstand komt van collega’s die zelf ook ervaringskennis hebben. En die dan roepen dat dat genoeg is.”

“Er komt veel weerstand als je kritisch bent, dan ben je lastig en zijn ze niet blij met me.”

“Soms krijg ik negatieve non-verbale signalen. Soms zien collega’s het belang niet en vinden het niet professioneel. Of ze geloven er niet in of zijn er bang voor. Tegenstanders zeggen vaak dat het delen van sores niet zal helpen. Ze denken dat ik dat doe.”

Degenen die overtuigd zijn van de meerwaarde van het ervaringswerk, zijn de beste medestanders:

“Medestanders zijn degenen die zien dat we nu een bredere weg kunnen inzetten.”

Uit veel interviews blijkt dat het voor de ervaringswerkers zeker niet altijd makkelijk is. Belangrijk is dan goede steun vanuit de organisatie en het beleid. Op de vraag of men zich door de organisatie gesteund voelt, blijkt dat lang niet altijd mee te vallen. We tekenden heel wat uitspraken hierover op.

“De pijn is dat we niet zelf onze rol definiëren. Dat doet de organisatie. Ik moet wel zeggen dat we ontvangen zijn in een warm bad, dat wel. Maar de organisatie is ergens bang voor en ik weet niet waar ze bang voor zijn. Ze zijn bang om ons te laten gaan, om ons meer verantwoordelijkheid te geven.”

“Ze zijn onverschillig, het is pijnlijk voor de inhoud, maar ook voor je drijfveer. Op papier worden we ‘ondersteund’.”

“De grootste steun is voor het klantcontact, de minste voor het werken in de organisatie.”

“Er is veel steun voor het werk met cliënten, er is geen steun voor het aanbrengen van veranderingen in de zorg.”

“Dan wel, dan niet. Ik word ondersteund als ik feedback nodig heb. Niet als ik mijn vleugels uitsla, dan is dat mijn ding en daar krijg ik geen steun bij.”

“Ik word nu actief gesteund door de organisatie maar dat is wel anders geweest. Ik heb in het begin veel tegenwerking gehad van collega’s. Maar dat kwam ook door een rolconflict, ik woonde toen ook hier.”

“Op mijn plek voel ik me wel gesteund, binnen het grotere geheel voel ik mij niet gezien.”

Twee respondenten melden dat de organisaties actief met hen meedenken, een ander dat de ondersteuning uit de organisatie zeer groot is. En iemand meldt: “Collega’s, cliënten en management ondersteunen mij allemaal.” En soms zit het echt mee:

“Ik heb de mazzel dat er hier een psychiater werkt die er helemaal achter staat en zowel hoog als laag staat er hier achter.”

Maar over het algemeen rijst toch het beeld dat de ervaringswerkers stevig in hun schoenen moeten staan.

### ***Wanneer red je het als ervaringswerker?***

We vroegen hen ook wanneer je het ‘redt’ als ervaringswerker in hun organisatie. Puttend uit de interviews: als je zichtbaar bent, in een organisatie werkt die van boven tot beneden weet wat ze wil en waarom en hoe, als je een duidelijke taak hebt en daardoor je meerwaarde kunt aantonen, als je weet wat je domein is en

niet bezwijkt onder de druk om gewoon mee te doen met doelstellingen van anderen, als je je eigen rol en positie scherp houdt, en als je een visie hebt op wat je doet. Als je begrip hebt voor de externe druk die op de organisatie wordt uitgeoefend. Draagvlak, draagvlak, draagvlak. Als je rugdekking krijgt van het management. Als je tegen de weerstand kunt die uit de organisatie komt. Als je er mee om kunt gaan dat het schuurt. Als je niet boos wordt. Als je een harde tante bent. Als je niet de betweter uithangt. Als je woorden niet op oude praktijken worden geplakt en er een vals Lacoste shirtje van wordt gemaakt. Als je je professionele collega's niet de oren wast. Als je incasseringsvermogen hebt. Als je begrijpt dat jouw oplossingen niet per se de oplossingen van je klanten zijn. Als je je niet als uithangbord laat gebruiken. Als je een autonome stem hebt. Als je weet wat een ervaringswerker wel is en wat niet. Als je posities en situaties kunt doorzien. Als je de momenten herkent waar je op in moet springen. Als je vrij bent van allerlei externe theorieën over mensen. Als je mensen niet aan hun kop zeurt dat ze over drie maanden schuldenvrij moeten zijn en de arbeidsmarkt op moeten. Als je de tijd neemt, niet overhaast alles tegelijk wilt. Als je niet meegezogen wordt in het medisch verhaal. Als je geen productie hoeft te draaien. Als je op tijd je grenzen aangeeft en daar qua belasting niet bovenuit gaat. En als je vooral niet in de slachtofferrol gaat zitten. Als je je goed kunt uitdrukken. Als je toekomt aan reflectie, tijd hebt om na te denken, niet meegezogen wordt in de drukte. En ten slotte: als je je aanpast en zo goed mogelijk mee doet, waardoor je misschien minder scherp bent als ervaringswerker maar wel je baan houdt.

## 2.13 AAN DE SLAG MET ERVARINGSWERK IN ORGANISATIES

Het geheel overziend kunnen we constateren dat de introductie van het ervaringswerk in organisaties verschillend is aangepakt en ook in een verschillende fase verkeert. Soms (vooral in de meer aan de ggz-gelieerde werksoorten als de maatschappelijke opvang) is men al wat langer bezig en is de aanpak wat meer geëxpliciteerd of – zo u wilt – geprofessionaliseerd. Aan de andere kant treffen we organisaties waar men – overtuigd van de meerwaarde – ‘gewoon’ aan de slag is gegaan en een ervaringswerker heeft aangetrokken. Op basis van de in dit onderzoek opgedane inzichten en gevoed door wat we al weten uit ervaringen en onderzoek in andere sectoren, doen we tot slot aanbevelingen voor een goede introductie en inbedding van het ervaringswerk in organisaties in het sociaal domein.

### AANBEVELING 12.

*Goed kwartier maken is voor een organisatie die met ervaringswerkers aan de slag wil van groot belang.*

*Wat is goed kwartier maken?*

- Stel om te beginnen een ervaringswerker-opbouwwerker aan die de geesten rijp maakt, helder maakt waar en hoe een ervaringswerker in de organisatie ingezet kan worden, draagvlak zoekt door de hele organisatie maar zeker bij beleid/bestuur enerzijds en bij de toekomstige collega's van de ervaringswerker anderzijds.
- Maak vervolgens een plan voor de inzet van een aantal pioniers. Wees in dat plan duidelijk over domein, rollen, taken, invloed op output, kortom formuleer een heldere opvatting over wat een ervaringswerker is, doet en kan.
- Betrek bij het kwartier maken een aantal senior ervaringswerkers uit de directe en indirecte omgeving.
- Zorg niet alleen voor een sterke aanwezigheid van ervaringswerkers in het primaire proces, maar ook in het secundaire proces (beleid) en eventueel in het tertiaire proces (toezicht).
- Voorkom verspintering/verdunding door een klein aantal ervaringswerkers op te delen over tal van afdelingen. De voorkeur heeft een kleine 'stafafdeling' of 'vakgroep' van ervaringswerkers van waaruit zij opereren. Dat vergemakkelijkt het leren van elkaar en versterkt hun positie om ook richting beleid en management te opereren.

- Werk met specifieke functieomschrijvingen, transparante beloningssystematiek, heldere (bij)scholingsprocedures.
- Voorkom dat ervaringswerkers kwantitatief gemarginaliseerd worden.
- Monitor en evalueer hun bijdrage/input op verschillende niveaus.
- Maak er een 'lerende' afdeling van: stimuleer onderzoek, reflectie, intervisie.
- Leg vast hoe er in de organisatie collectieve kennis verzameld, bewaard en gebruikt kan worden.
- Faciliteer externe contacten (binnen en buiten de eigen sector, opleidingen, beroepsvereniging).
- Ga niet akkoord met de inzet van ervaringswerkers als dat van anderen 'moet' of als het qua PR interessant is. Doe het niet om politiek correct te zijn, want als dat het enige motief is lukt het niet.

## 3 DE AANBEVELINGEN OP EEN RIJ

### AANBEVELING 1.

Voor de verdere ontwikkeling van het ervaringswerk is het van belang om het zo te noemen. Noem een ervaringswerker bij zijn naam (namelijk ervaringswerker, eventueel aangevuld met een bepaalde specialisatie, zoals 'schuldhulp' of 'inclusie'). Schep daarmee duidelijkheid over zijn positie en functie. Laat het aan de ervaringswerker zelf over op welk moment en op welke wijze hij zijn specifieke rol en kennis inbrengt in het contact.

### AANBEVELING 2.

Voor de ontwikkeling en positionering van het ervaringswerk in de organisatie, maar ook voor de veiligheid en zekerheid van de ervaringswerker zelf, is het van belang dat er specifieke, niet-algemene-functieomschrijvingen komen voor ervaringswerkers in het sociaal domein. Tot op bescheiden hoogte kan daarbij geput worden uit de functieomschrijvingen die inmiddels in het ggz-veld zijn gemaakt.

### AANBEVELING 3.

Het is nodig dat er een regeling komt voor passende beloning en arbeidsvoorwaarden van ervaringswerkers.

### AANBEVELING 4.

Er is geen evenwicht tussen de drie rollen. De derde rol, die van gids naar collectieve ervaringskennis, de verwijzing naar 'wij-kennis' van mensen die in hetzelfde schuitje zitten of gezeten hebben wordt niet of mondjesmaat ingevuld. Dat kan ook moeilijk anders, omdat er geen systematische bronnen van 'wij-kennis' of van collectieve ervaringskennis zijn. Dat is een probleem dat een verdere ontwikkeling en volwassenwording van het ervaringswerk bemoeilijkt. Het zou goed zijn om daarvoor, samen met ervaringswerkers, een geschikte infrastructuur te ontwikkelen.

### AANBEVELING 5.

In het doel om een andere mix te maken tussen leef- en systeemwereld in het primaire proces, ontbreekt het de ervaringswerkers aan een gemeenschappelijke taal. Die dient nodig ontwikkeld te worden.

### AANBEVELING 6.

Om het methodisch handelen te versterken is het wenselijk onderzoek te doen naar de werkzame mechanismen die maken dat wat een ervaringswerker doet, effectief is.

### AANBEVELING 7.

In de functieomschrijving van de ervaringswerker dient ruime aandacht te zijn voor de taken van de ervaringswerker in het secundaire proces en voor de vormgeving hiervan.

### AANBEVELING 8.

Naast vermelding in de functieomschrijving van het secundaire proces als deel van het werkkterrein van de ervaringswerker, moet er aandacht komen voor de vraag hoe je dat, wanneer en met welke doelstellingen doet.

### AANBEVELING 9.

Er moet een proces in gang gezet worden om de *body of knowledge* van ervaringswerkers te (gaan) ontwikkelen. Het is wenselijk dat Movisie voor de verkenning hiervan in samenwerking met ervaringswerkers het voortouw neemt.

### AANBEVELING 10.

Neem, als men als organisatie het ervaringswerk serieus neemt, voldoende mensen in dienst, meer dan een symbolisch aantal, en in elk geval voldoende om een verschil te maken. In kwalitatieve en in kwantitatieve zin.

### AANBEVELING 11.

Het is raadzaam beter overzicht te geven van alle (vak)opleidingen voor ervaringswerkers en inzicht in de aard en inhoud daarvan.

Om het 'al doende leren en verbeteren' te bevorderen, is het wenselijk de mogelijkheden om met collega's uit te wisselen (via intervisie of Communities of Practice) te faciliteren.

### AANBEVELING 12.

Goed kwartier maken is voor een organisatie die met ervaringswerkers aan de slag wil van groot belang. Wat is goed kwartier maken?

- Stel om te beginnen een ervaringswerker-opbouwwerker aan die de geesten rijp maakt, helder maakt waar en hoe een ervaringswerker in de organisatie ingezet kan worden, draagvlak zoekt door de hele organisatie maar zeker bij beleid/bestuur enerzijds en bij de toekomstige collega's van de ervaringswerker anderzijds.
- Maak vervolgens een plan voor de inzet van een aantal pioniers. Wees in dat plan duidelijk over domein, rollen, taken, invloed op output, kortom formuleer een heldere opvatting over wat een ervaringswerker is, doet en kan.
- Betrek bij het kwartier maken een aantal senior ervaringswerkers uit de directe en indirecte omgeving.
- Zorg niet alleen voor een sterke aanwezigheid van ervaringswerkers in het primaire proces, maar ook in het secundaire proces (beleid) en eventueel in het tertiaire proces (toezicht).
- Voorkom verspintering/verdunding door een klein aantal ervaringswerkers op te delen over tal van afdelingen. De voorkeur heeft een kleine 'stafafdeling' of 'vakgroep' van ervaringswerkers van waaruit zij opereren. Dat vergemakkelijkt het leren van elkaar en versterkt hun positie om ook richting beleid en management te opereren.
- Werk met specifieke functieomschrijvingen, transparante beloningssystematiek, heldere (bij)scholingsprocedures.
- Voorkom dat ervaringswerkers kwantitatief gemarginaliseerd worden.
- Monitor en evalueer hun bijdrage/input op verschillende niveaus.
- Maak er een 'lerende' afdeling van: stimuleer onderzoek, reflectie, intervisie.
- Leg vast hoe er in de organisatie collectieve kennis verzameld, bewaard en gebruikt kan worden.
- Faciliteer externe contacten (binnen en buiten de eigen sector, opleidingen, beroepsvereniging).
- Ga niet akkoord met de inzet van ervaringswerkers als dat van anderen 'moet' of als het qua PR interessant is. Doe het niet om politiek correct te zijn, want als dat het enige motief is lukt het niet.



## 4 REFLECTIE

We zijn veel dank verschuldigd aan de ervaringswerkers die ons een blik in hun keuken gunden. Stuk voor stuk pioniers die aan jarenlang bestaande praktijken iets nieuws toevoegen, namelijk een andere manier van kijken en andere oplossingen. Het ervaringswerk in het sociaal domein is nieuw en komt voort uit nieuwe verhoudingen en arrangementen tussen burgers en overheid. Naast de professionals die 'er voor geleerd hebben' treden nu ook mensen aan die 'het meegemaakt hebben'. Het doel van dit onderzoek is om een foto te maken van hoe het nu gaat met de ervaringswerkers in het sociaal domein. Wat doen ze, hoe doen ze dat, wat is hun meerwaarde en onder welke voorwaarden werken zij?

We zijn begonnen met het formuleren van een normatief model dat wil zeggen dat we goed om ons heen hebben gekeken om te beschrijven wat er *grosso modo* onder 'goed' ervaringswerk wordt verstaan. We beweren niet dat dit model zaligmakend is. Maar een norm helpt als referentiekader om de praktijk van de ervaringswerkers tegen af te zetten. In het normatieve model benoemen we drie hoofdtaken. Samen vormen zij het domein van de ervaringswerker. Achtereenvolgens zijn dat: rolmodel en hoopverschaffer zijn, verbinder van systeemwereld en leefwereld, en gids naar collectiever ervaringskennis van lotgenoten/*peers*. Wat heeft het onderzoek opgeleverd? We hebben geconstateerd dat de praktijk soms heel goed en soms helemaal niet aansluit bij het normatieve model. Hoopverschaffer en rolmodel? Dat zeker. De glansrol en meerwaarde van de ervaringswerker ligt in het directe contact met de cliënt waar hij of zij hoop en ruimte verschaft. Verbinder van systeem en leefwereld? Wel gewenst en soms ook gerealiseerd maar even vaak bemoeilijkt door weinig doorzettingsmacht en een lage status in de organisatie. Of omdat de ervaringswerker zelf of de organisatie die rol niet oppakt. Gids naar collectieve ervaringskennis? Mondjesmaat en zeer bemoeilijkt door het vooralsnog ontbreken van systematische collectieve ervaringskennis.

Kortom: ze zijn er dus wel de ervaringswerkers in het sociaal domein, maar ze zijn er nog lang niet. Het begin is er en het ervaringswerk ontwikkelt zich. Er moet dan ook nog wel wat gebeuren, onder andere: meer collectieve ervaringskennis om op terug te vallen, meer invloed op de outcome van de organisaties, betere arbeidsvoorwaarden, meer mogelijkheden voor reflectie en ontwikkeling. Daarvoor zullen alle partijen hun rol en verantwoordelijkheid moeten pakken, zowel de ervaringswerkers zelf als de organisaties waar zij werken als de kennis- en ondersteuningsorganisaties. Met als doel om frictie te voorkomen tussen wat burgers nodig hebben en wat het sociaal domein te bieden heeft.

