

Infosheet Thema: Ervaringsdeskundigheid

5 september 2016.

1. Inleiding.

Een ervaringsdeskundige is iemand die bepaalde deskundigheid heeft verworven door ervaringen. Ervaringsdeskundigheid wordt verworven door op eigen ervaringen te reflecteren, maar ook de ervaringen van anderen daarbij mee te nemen en te delen. Ervaringsdeskundigen kunnen vertellen wat hun ervaringen zijn, hoe zij daarover nadenken en wat zij daarmee doen.

In zorg en welzijn wordt ervaringsdeskundigheid beschouwd als het vermogen om op grond van eigen ervaring voor anderen ruimte te maken voor verbetering of herstel. De ondersteuning die door de ervaringsdeskundige geboden wordt, is gebaseerd op herkenning, erkenning en begrip. De ervaringsdeskundigheid kan betrekking hebben op hoe met de problemen of ziekte om te gaan en over gewoonten en handelen. Het kan ook gaan over hoe instanties werken, zoals de zorginstellingen en schuldhulpverlening. En over hoe je elkaar als 'lotgenoten' kunt steunen.

De ervaringsdeskundige heeft bijvoorbeeld meegemaakt hoe het is om schulden te hebben, depressief te zijn, een eetstoornis of een alcoholprobleem te hebben, is hiervan hersteld en daarmee een voorbeeld dat het weer goed kan komen. Door de ervaring, het herstel en de reflectie is er begrip voor wat de ander meemaakt en is er snel toegang tot de gevoels- en belevingswereld en achtergrond van de hulpvrager. Deze (psychische) steun, het bespreekbaar maken van (schaamtevolle) ervaringen en het bieden van handvatten over hoe om te gaan met de problemen, helpen bij verwerking en herstel.

Ervaringsdeskundigen worden steeds meer gezien als een belangrijke kennis- en verbeterbron en dus ingezet binnen zorg en welzijn; tot heden voornamelijk binnen de ggz en verslavingszorg. Op het gebied van schulden en armoede valt er nog terrein te winnen.

In dit infosheet wordt eerst ingegaan op algemene waardering van ervaringsdeskundigheid. Vervolgens worden de ontwikkelingen en nog te behalen 'winst'-door het inzetten van ervaringsdeskundigen op het gebied van schulden en armoede beschreven. Tot slot gaan we specifiek in op het inzetten van ervaringsdeskundigen bij Thuisadministratie, ondersteuning bij en stimuleren en vergroten van financiële zelfredzaamheid.

2. Ervaringsdeskundigheid als unieke kennisbron

Ervaringsdeskundigheid is een unieke kennisbron. Niet-ervaringsdeskundigen kunnen onderzoek doen naar ervaringskennis: wat weten cliënten, patiënten, of mensen met een handicap.

Ervaringsdeskundigen hebben deskundigheid verworven over (eigen én andermans) ervaringskennis door hier zelf onderzoek naar te doen: zij zijn coproducten van kennis, in plaats van alleen onderwerp van onderzoek (www.igpb.nl).

Ervaringskennis is subjectief. Daarmee onderscheidt het zich van professionele of wetenschappelijke kennis, waar subjectieve elementen zoveel mogelijk worden uitgefilterd. Iets wat objectief een mug lijkt, kan echter subjectief als een olifant door je leven lopen. Ervaringskennis doet hier meer recht aan. Een huisdier kan bijvoorbeeld voor een buitenstaander als een kostenpost worden gezien die niet tot de primaire levensbehoeften behoort, en voor de hulpvrager zelf van grote emotionele waarde zijn.

Er valt te twisten over wie zich ervaringsdeskundige mag noemen. Er is geen grens te bepalen van een minimum aan ervaringsdeskundigheid en er valt niet aan te geven met welke ervaringskennis iemand een ervaringsdeskundige is. Er valt wel onderscheid te maken tussen ervaringsdeskundigen, die ook professioneel-beroepsmatige kennis en vaardigheden hebben verworven en deze toepassen in hun werk, en niet-beroepsmatige ervaringsdeskundigen. Niet-beroepsmatige ervaringsdeskundigen werken vanuit een andere rol dan een beroepskracht.

Er zijn in de afgelopen jaren binnen diverse sociale opleidingen speciale opleidingen voor ervaringsdeskundigen geïmplementeerd en er bestaan diverse cursussen. Er is sprake van professionalisering van ervaringsdeskundigheid en dit leidt tot discussies. Sommigen waarschuwen er bijvoorbeeld voor dat wanneer ervaringsdeskundigen binnen professionele organisaties worden opgenomen, de input en mening van ervaringsdeskundigen niet meer vrij en onafhankelijk zijn.

Eenzijds wordt er gezocht naar het officieel erkennen van ervaringsdeskundigheid binnen de zorg, onderscheidend van andere typen deskundigheid. Tegelijkertijd vindt men juist die erkenning door ervaringsdeskundigheid te implementeren binnen het geheel van bestaande opleidings- en beroepskaders. Er zijn ook onafhankelijke professionele vormen van opleiden en inzetten van ervaringsdeskundigen: het opleiden middels (onafhankelijke) cursussen en het inzetten door de ervaringsdeskundige als zelfstandige in te huren of via een 'sociaal uitzendbureau'¹.

3. De kracht van ervaringsdeskundigen

Een ervaringsdeskundige is een levend voorbeeld van iemand die er weer bovenop is gekomen, een voorbeeld van hoop en empowerment. De ervaringsdeskundige kan iemand ondersteunen bij het op- of aanpakken van zaken om zijn situatie te verbeteren. Dit kan zowel individueel als op groepsniveau, bijvoorbeeld in zelfhulpgroepen.

De kracht zit in de gelijkwaardige uitwisseling van ervaringen: hierdoor vervalt de ervaringsdeskundige niet in 'beter weten' en het duiden van de ervaringen van de ander. Rekening houdend met de unieke ervaring en beleving van de ander, worden de eigen ervaringen van herstel ingebracht (GGZ 2013).

Herkenning, erkenning en begrip.

De gelijkwaardige uitwisseling van vergelijkbare ervaringen is een belangrijk hulpmiddel: herkenning die vaak maar een half woord nodig heeft, biedt erkenning en begrip voor de eigen situatie en kan de moed geven om eigen mogelijkheden te gaan verkennen.

Ervaringsdeskundigen kunnen een rol spelen in het doorbreken van stigma (negatieve beeldvorming) en het empoweren van mensen met een bepaalde aandoening of probleem. Een voorbeeld van een stigma is: "Als je in Nederland arm bent, dan is dat je eigen schuld". Gevolgen van stigma zijn onbegrip, vooroordelen of zelfs discriminatie of uitsluiting. Een stigma wordt door hen die het treft gemakkelijk geïnternaliseerd, waardoor zij ook zichzelf negatief gaan beoordelen. De gevolgen hiervan op het gedrag en kwaliteit van leven kunnen groot zijn! Mensen kunnen in hun gedrag vooruit gaan lopen op de heersende opvattingen, bijvoorbeeld door maar niet te gaan solliciteren.

Ervaringsdeskundigen kunnen ook als belangenbehartiger optreden. Binnen hulpverlenende instanties kunnen zij een cultuurverandering teweeg brengen door te stimuleren meer gebruik te maken van ervaringskennis en het cliëntperspectief te borgen bij de inrichting en uitvoering van de ondersteuning.

¹ Een voorbeeld van zo'n sociaal uitzendbureau is Team ED in Amsterdam.

4. Inzetten van ervaringsdeskundigen bij schulden en armoede

In Nederland staat het gebruik maken van ervaringsdeskundigheid op het gebied van schulden en armoede nog in de kinderschoenen. Van Haaster en van Dorp (2015:63) omschrijven ervaringsdeskundigheid op het gebied van schulden als deskundigheid op grond van:

- 1) de ervaring met het hebben van schulden, de oorzaken en gevolgen daarvan en de manier waarop je daar (succesvol) mee om kunt gaan;
- 2) de positieve en negatieve ervaringen (zoals controle en bureaucratie) met schuldhulpverlening en allerlei organisaties die zich met armoedebestrijding bezig houden en de manier waarop je met deze organisaties en bureaucratieën om kunt gaan;
- 3) de ervaring met een samenleving die enerzijds schulden gemakkelijk genereert (de consumptiemaatschappij) en anderzijds mensen in armoede uitsluit en de manier waarop je in zo'n samenleving toch kunt overleven als arme;
- 4) de ervaring met onderlinge steun en burgerinitiatieven op dit gebied.

De auteurs zijn ervan overtuigd dat ervaringsdeskundigen bij het oplossen van schuldenproblematiek naast beroepskrachten een uiterst belangrijke rol kunnen spelen in ondersteuning van lotgenoten, in het bewerkstelligen van vertrouwensrelaties, in het opzetten van zelfhulp en in het teweegbrengen van de cultuuromslag die nodig is in de schuldhulpverlening. Met die cultuuromslag doelen ze op het veranderen van de huidige boventoon van wantrouwen in het benaderen van schuldenaren, naar een visie en benadering die uitgaat van vertrouwen in en de eigen kracht van schuldenaren.

Hilhorst en Van der Lans (2015) benadrukken de mogelijkheden om het beleid te verbeteren met de hulp van ervaringsdeskundigen. Zij stellen dat ervaringsdeskundigen de kloof tussen systeemwereld en leefwereld kunnen verkleinen:

“De systeemwereld denkt dat financiële prikkels werken. En dat als we een boete uitdelen aan mensen die hun ziektekosten niet betalen (de bestuursrechtelijke premie) mensen wel gedwee zullen gaan betalen. De werkelijkheid is anders. (...) Het onderscheid tussen niet-willers en niet-kunners is ook zo'n beleidsmatig onderscheid dat niet aansluit bij de leefwereld. Wie niet begrijpt waarom mensen doen wat ze doen, denkt al snel dat ze niet-willers zijn. Het onderscheid schept zo ruimte om toe te geven aan de verleiding van morele afkeer. Juist de kennis van ervaringsdeskundigen kan voorkomen dat beleidsmakers teruggrijpen op zulke simplistische categorieën. Juist daar hebben ze een wereld te winnen. En de beleidsmakers ook, want door de leefwereld te negeren creëren we beleid gebaseerd op fictieve aannames over het gedrag van mensen in de knel.”

Bovendien hebben Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir met hun boek 'Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen.' (2013) baanbrekende inzichten opgeleverd, die de benadering van mensen die in armoede leven zou moeten doen veranderen. Schaarste veroorzaakt een tekort aan bandbreedte. Dit verklaart bijvoorbeeld waarom arme mensen vaak het langetermijnperspectief verliezen en daardoor onverstandige beslissingen nemen (die op de korte termijn gericht zijn) en waarom arme mensen vaak degenen zijn die wel recht hebben op bepaalde inkomensvoorzieningen of toeslagen, maar het hen niet lukt om deze via de benodigde papieren aan te vragen. Het verplicht volgen van cursussen voor mensen die een uitkering ontvangen, betekent bijvoorbeeld extra belasting van hun bandbreedte.

Voor de bewustwording van beleidsmakers en hulpverleners over de psychologie van de schaarste kunnen ervaringsdeskundigen op het gebied van armoede en schulden een belangrijke rol spelen.

Er liggen dus nog veel waardevolle kansen in de schuldhulpverlening, sociaal werk of welzijnswerk.

Ook in een dienst Thuisadministratie kan een ervaringsdeskundige van bijzondere waarde zijn bij het stimuleren en versterken van financiële zelfredzaamheid.

5. Ervaringsdeskundigen in een dienst Thuisadministratie

In een dienst Thuisadministratie kan een ervaringsdeskundige als vrijwilliger de hulpvrager helpen bij het (weer) zelfredzaam worden in het bijhouden van de financiële administratie². Voor ervaringsdeskundigen die als vrijwilliger bij Thuisadministratie aan de slag gaan, geldt dat zij dezelfde scholing en training volgen als de andere vrijwilligers. Een aantal van de gevraagde competenties voor vrijwilligers Thuisadministratie kunnen bij ervaringsdeskundigen extra sterk zijn, zoals:

- Praktisch kunnen inzetten van de (ervarings)kennis voor bijv. informatieverschaffing of belangenbehartiging;
- Vertrouwen hebben in verbetering en herkennen en stimuleren van de kracht bij de ander;
- Luisteren zonder (voor)oordeel, contact maken op basis van gelijkwaardigheid en openheid;
- Begrip voor terugval als (mogelijk) onderdeel van herstel/ (gedrags)verandering.

Hierin kunnen zij een voorbeeldfunctie dragen naar andere vrijwilligers. De kracht van de ervaringsdeskundigen is dat zij met respect voor de verschillen de eigen ervaringen zó inbrengen, dat hulpvragers herkenning, erkenning en begrip kunnen voelen. Het is de kunst om waar passend (op het juiste moment en op de juiste manier) te vertellen over de eigen ervaringen, het eigen verhaal zó te delen dat dit er voor de ander toe doet.

Matching ervaringsdeskundige en hulpvrager.

Zet een ervaringsdeskundige vrijwilliger Thuisadministratie bij voorkeur in bij hulpvragers die niet alleen praktische steun nodig hebben, maar die ook behoefte hebben aan (emotionele) steun bij de oorzaken van de financiële problemen, of in het omgaan met de gevolgen hiervan. Kijk tijdens de intake of er sprake is van bepaalde psychische problemen of sociale uitsluiting, en of die overeenkomen met de ervaringen van de ervaringsdeskundige.

Let wel: ongeacht of de vrijwilliger ervaringsdeskundig is of niet, een goede klik met de hulpvrager blijft het belangrijkste voor een geslaagde match!

Een mogelijke valkuil voor ervaringsdeskundigen is de eigen ervaringen te projecteren op die van de hulpvrager, terwijl de beleving of context bij de hulpvrager heel anders is. Bijvoorbeeld omdat er sprake is van verschillende culturele achtergronden (met een andere schaamtecultuur).

Een aandachtspunt is dus ervaringen gelijkwaardig uit te wisselen en niet te vervallen in 'beter weten' en het duiden van ervaringen van de ander. Hiervoor is het nodig interesse te hebben in de ander: in iemands leefsituatie, beleving, ervaring en levensverhaal. Dit geldt uiteraard ook voor niet-ervaringsdeskundige vrijwilligers.

Verder kan het voor een ervaringsdeskundige vrijwilliger een uitdaging zijn om:

- Open te zijn over de eigen ervaringen met veerkracht, kwetsbaarheden en schaamtegevoelens;
- Eigen ervaringen te relativiseren en om te gaan met (emotionele) nabijheid en afstand. Je moet je eigen emoties verwerkt hebben: als je eigen pijn te hoog zit, kun je anderen niet helpen.
- Grenzen aan de eigen kennis en mogelijkheden bespreekbaar te maken.

Ervaringsdeskundigen kunnen, als vrijwilliger ofwel als extern expert, ook ingezet worden voor de **deskundigheidsbevordering** van de vrijwilligers Thuisadministratie, bijvoorbeeld door een training of workshop te verzorgen of door mee te doen aan intervisiebijeenkomsten. Reflecteren is een belangrijk element bij intervisie. Intervisie is dan ook een zeer geschikte manier om de eigen

² Een ervaringsdeskundige kan uiteraard ook coördinator zijn van een dienst Thuisadministratie. In deze infosheet wordt dit niet verder benadrukt of uitgewerkt, omdat we er bij het schrijven van deze infosheet voornamelijk vanuit gaan deze als handreiking te laten dienen voor bestaande coördinatoren van diensten Thuisadministratie.

ervaringsdeskundigheid te versterken en te reflecteren op mogelijke valkuilen, alsook om met deze ervaringskennis een (uniek) licht te laten schijnen op de problemen die anderen als intervisiecasus inbrengen. De ervaringen bieden stof tot nadenken en kunnen samen met de ervaringen van anderen vergeleken en geanalyseerd worden, bijvoorbeeld over de context waarin ze optreden.

6. Meer lezen/ bronnen:

- [De Link.](#)
- [Ervaringswijzer.nl, geld en psyche.](#)
- [GGZ Nederland \(2013\). Beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundigheid.](#)
- [Haaster, H. van & Dorp, S. van \(2015\). Books. Verlossing van schuld en armoede. Onorthodoxe oplossingen voor onbetaalde rekeningen. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 24 \(1\), pp. 60-64.](#)
- [Haaster, H. van et al. \(2013\). Kaderdocument ervaringsdeskundigheid. Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht.](#)
- [Hogeschool van Amsterdam \(2015\), aankondiging 'Armoede in de Uitverkoop!'.](#)
- [Hilhorst, P. & Lans, J. van der \(2015\). Ervaringsdeskundigen zijn antiserum voor fictief beleid. 09-10-2015, Socialevraagstukken.nl](#)
- [Instituut voor Gebruikers Participatie en Beleid \(IGPB\)](#)
- [Janssen, R. & Geene, L. van \(2015\). Uw ervaringsdeskundigheid stellen we zeer op prijs, maar ja toch dat gebrek hé. 30-12-2015, Socialevraagstukken.nl.](#)
- [MUG Magazine \(2015\). Brug tussen armoede en organisaties.](#)
- Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013). *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen.* Maven Publishing.
- [Team ED](#)
- [Zuithof, M. \(2015\). Ontmoeting met de Link heeft mij de ogen geopend.](#)

Dit infosheet is mede dankzij mevr. Georgette Groutars van TeamED tot stand gekomen.