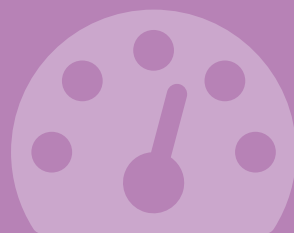


ERVARINGSKENNIS IN BELEID

Zo benut u optimaal ervaringskennis en -deskundigheid



ERVARINGSKENNIS ONTSLUITEN



ERVARINGSKENNIS VERTALEN



BELEID EN UITVOERING AANPASSEN



EVALUEREN EN TERUGKOPPELEN

INLEIDING

Waarom ervaringskennis benutten?

Steeds meer gemeenten zien hoe het benutten van ervaringskennis in beleidsprocessen helpt om sociale problemen concreet te definiëren, passender beleid te ontwikkelen en de kwaliteit van beleid en dienstverlening te verbeteren. Ervaringskennis wordt steeds meer gezien als volwaardige kennisbron, naast wetenschappelijke- en vakkennis. Het brengt je terug naar de leefwereld van mensen, naar wat werkt voor hen. Ook kan het inzicht geven in de gevolgen van beleid voor mensen en hoe zij hun contact met regels, instanties, beroepskrachten en instituties ervaren. Als beleid beter aansluit bij de beleving van mensen, komen de systeemwereld van gemeente en instanties en de leefwereld van de inwoners dichter bij elkaar. Naast het verkleinen van deze kloof, kan het inzetten van ervaringskennis er ook voor zorgen dat juist de inwoners in de meest kwetsbare positie betrokken raken. Deze groep mensen, die zorg en ondersteuning het meest nodig hebben, wordt op dit moment vaak minder gehoord en (on)bewust uitgesloten bij beleidsontwikkeling.

Hoe benut je ervaringskennis in beleid?

Om gemeenten en organisaties te ondersteunen bij de inzet van ervaringskennis in beleid, is deze figuur van een lemniscaat ontwikkeld. Voor veel gemeenten is het benutten van ervaringskennis een uitdaging op zich. Om ervaringen te verzamelen gaan overheden en instanties direct in gesprek met bewoners, met ervaringsdeskundigen, met vertegenwoordigers van adviesraden, cliëntenplatforms en met belangenorganisaties. Met hen gaan ze op zoek naar ervaringen hoe beleid in het dagelijks leven uitpakt. Voor overheden en instanties is het vaak moeilijk te beoordelen wat de waarde of betekenis is van de ervaringen die ze hebben verzameld. Het lukt namelijk lang niet altijd een brede en diverse groep mensen over hun ervaringen te spreken. Ook kunnen de taal en woorden die gemeenten of inwoners gebruiken van elkaar verschillen. Dit draagt bij aan onbegrip. De lemniscaat in deze publicatie helpt gemeenten en organisaties bij de inzet van ervaringskennis in beleid.

ERVARINGEN, ERVARINGSKENNIS EN ERVARINGSDESKUNDIGHEID

Het hebben van ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid; het heeft allemaal zijn eigen rol en waarde. Aan de basis van ervaringskennis ligt de ervaring zelf. De ervaring die van bepalende invloed is op het leven van mensen. Bijvoorbeeld ervaring met uitsluiting en eenzaamheid, leven in armoede, jezelf moeten verplaatsen in een rolstoel of leven met een angststoornis.

Mensen geven betekenis aan deze ervaringen door erop te reflecteren. Zo ontstaat inzicht in hoe deze ervaring hen verandert: wat het moeilijk maakt, wat hen geholpen heeft of wat de situatie verergerd heeft. Deze inzichten noemen we ervaringskennis.

Deze ervaringskennis kun je verder ontwikkelen en verdiepen door uitwisseling met andere mensen met vergelijkbare ervaringen. Zo ontstaat collectieve ervaringskennis. Collectieve ervaringskennis is kennis over de kern van een ervaring en plaatst individuele ervaringskennis in een groter geheel. De omstandigheden doen er minder toe. Daardoor is collectieve ervaringskennis representatief voor een grotere groep mensen en daarmee geschikt om te benutten bij het ontwikkelen van beleid.

We noemen iemand een ervaringsdeskundige, als deze persoon individuele of collectieve ervaringskennis inzet ten behoeve van anderen. Bijvoorbeeld bij de totstandkoming van beleid, deskundigheidsbevordering van hulpverleners of als ondersteuner (bron: Handreiking Kwartiermaken, Movisie 2023)

Aan de vraag 'Hoe benut je ervaringskennis in beleid?' gaat een stap vooraf. Het is belangrijk dat je organisatie de waarde van het werken met ervaringskennis breed draagt. Je kunt dus niet zomaar beginnen met op zoek gaan naar ervaringskennis. Eerst is het zaak om een breed gedragen visie te ontwikkelen. Wat er vooraf aan randvoorwaarden nodig is om met deze lemniscaat te werken, beschrijven we eerst.

Leeswijzer

Deze publicatie is met name bedoeld voor mensen die het belangrijk vinden om ervaringskennis te benutten bij beleid, en die zich verder willen verdiepen in hoe dit aan te plakken.

Eerst is er uitleg aan welke randvoorwaarden er moet worden voldaan, voor je aan de slag kunt met de lemniscaat. Dan volgt wat de lemniscaat 'ervaringskennis in beleid' precies is en waarom je deze lemniscaat kunt gebruiken. Vervolgens is er uitleg hoe je de lemniscaat gebruikt.

De vier verschillende fasen in de lemniscaat zijn apart uitgewerkt. Wanneer je op een van de fasen in het lemniscaat klikt, krijg je een korte toelichting op de fase met daarbij voorbeelden en tips uit de praktijk. Door op de verwijzingen naast de tekst te klikken, kom je bij de originele onderzoeken uit.

Dit lemniscaat, met dilemma's, tips en aandachtspunten, kwam in 2018 tot stand op basis van vijf praktijkvoorbeelden. In 2024 is deze publicatie geactualiseerd op basis van nieuwe kennis en inzichten die Movisie in onderzoek en praktijk opdeed over dit onderwerp.

ZO BENUT JE ERVARINGSKENNIS IN BELEID

Voorafgaand aan de lemniscaat

Voor je met ervaringskennis in beleid aan de slag kunt gaan als gemeente of organisatie is het belangrijk dat duidelijk wordt waarom werken met ervaringskennis waardevol is voor jouw organisatie. Ook is het belangrijk dat je organisatie gemotiveerd en overtuigd is om hiermee aan de slag te gaan. Werken met ervaringskennis in beleid vraagt namelijk om een cultuuromslag binnen je organisatie. Je kunt pas aan de slag met de lemniscaat, wanneer je aandacht hebt voor deze zaken.

Waarde en motivatie

Het is belangrijk dat alle betrokkenen zich bewust zijn van de waarde van het gebruiken van ervaringskennis in beleid. Dit draagt bij aan de motivatie om ook werkelijk de benodigde veranderingen door te voeren.

Om die waarde duidelijk te maken, is een heldere argumentatie voor het gebruik van ervaringskennis nodig. Ga in gesprek met betrokkenen over waarom het gebruiken van ervaringskennis precies waardevol is voor jouw gemeente of organisatie. Waarom is dit nodig? Hoe en waar wordt ervaringskennis nu al gebruikt? Daarbij helpt het om, naast deze rationele argumenten, de waarde ook voelbaar te maken bij de betrokkenen. Een manier om dit te doen is door te luisteren naar ervaringsverhalen van ervaringsdeskundigen.

Bewustwording

Neem vooral ruim de tijd voor een gesprek met alle betrokkenen over: 'Wat zijn onze ervaringen, wat verstaan wij onder ervaringskennis en wat is ervaringsdeskundigheid?'. Hierover in gesprek gaan, zorgt voor bewustwording van wat er binnen jouw organisatie bedoeld wordt met deze termen. Ook zijn er soms bepaalde beelden of vooroordelen over ervaringskennis. In gesprek gaan over wat ervaringskennis nu precies is, en de waarde ervan helder communiceren, vermindert aanwezige vooroordelen.

Ruimte voor verandering

Je kunt geen ervaringskennis gaan gebruiken als alles hetzelfde moet blijven in je organisatie of gemeente. Er is ruimte nodig om ervaringskennis te ontsluiten en te gebruiken. Om ook werkelijk betekenis te geven aan deze kennis, zullen werkprocessen soms moeten veranderen. Vooraf is niet te bepalen wat er precies zal veranderen. Daarom is het nodig om als organisatie een lerende houding aan te nemen. Een houding, maar ook tijd en geld, om dingen uit te proberen en fouten te maken.

Om dit proces te ondersteunen, werkt het goed om een duo te vormen van een senior ervaringsdeskundige en een projectleider die al langer werkt binnen je organisatie. Dit duo bezit specifieke kennis over het inzetten van ervaringskennis, maar ook specifieke kennis over jouw organisatie. Beide invalshoeken zijn nodig om het werken met ervaringskennis binnen je organisatie te laten slagen.

WAT IS EEN SENIOR ERVARINGSDESKUNDIGE?

Een senior ervaringsdeskundige is iemand die al vaker vanuit de rol ervaringsdeskundige betrokken is geweest bij organisaties. Deze persoon heeft al vaker kwartier gemaakt voor het benutten van ervaringskennis en kent daarom de processen die hiervoor nodig zijn goed. Zo kan deze persoon helder maken wat ervaringsdeskundigheid is en hoe een ervaringsdeskundige van waarde kan zijn. Ook kan deze persoon draagvlak zoeken bij bestuur en toekomstige collega's van de ervaringsdeskundige. Daarbij kan een senior ervaringsdeskundige goed meedenken over hoe ervaringskennis toe te passen in beleid. Het hoeft niet iemand te zijn die specifieke kennis heeft van een bepaald onderwerp.

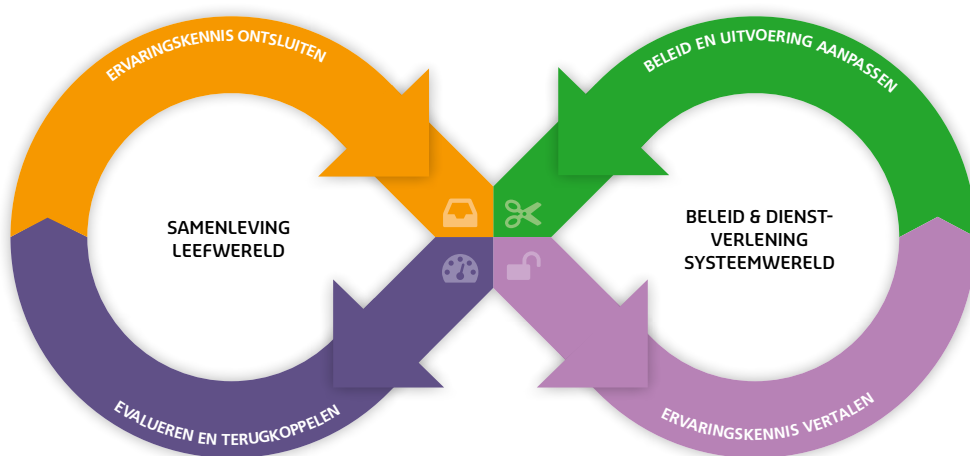
Verankering

Waarom en hoe je ervaringskennis inzet, leg je vast in beleid, coalitieakkoord of de visie van je gemeente of organisatie. Zo voorkom je dat de inzet van ervaringskennis blijft hangen bij een paar personen, of dat er versnipperd acties plaatsvinden in je hele organisatie. Daarnaast is het belangrijk om te investeren in een netwerk van mensen en organisaties die betrokken zijn bij ervaringskennis in beleid en uitvoering. Zo zorg je ervoor dat, nu en in de toekomst, ervaringskennis blijvend uitgangspunt is bij beleid.

Financiering

Bepaal bij het vaststellen van beleid hoe de inzet van ervaringsdeskundigen gefinancierd wordt. Ervaringskennis ontsluiten en het ad hoc of structureel inzetten van ervaringsdeskundigen, vraagt om afspraken over eerlijke beloningen en vergoedingen. Ga het gesprek aan over hoe een passende beloning er voor alle betrokkenen uitziet.

De lemniscaat: Ervaringskennis in beleid



In deze figuur zie je een lemniscaat. Er is voor de vorm van een lemniscaat gekozen, omdat het verbeteren van het beleid en dienstverlening door het gebruik van ervaringskennis een doorlopend proces is. In het lemniscaat 'Ervaringskennis in beleid' bestaan de leef- en systeemwereld naast elkaar en zijn ze verbonden. Het vertrekpunt is altijd de leefwereld. Daar ontstaat ervaringskennis. Aan de hand van die ervaringen zijn het systeem, het beleid en de dienstverlening (uitvoering) aan te passen en te verbeteren. De systeemwereld gaat over de manier waarop de dienstverlening georganiseerd is: de structuur, de regels en procedures.

In deze figuur onderscheiden we vier fasen. Er zijn verschillende voorbeelden van vragen die kunnen spelen in de praktijk. Deze vragen beantwoorden we per fase.

1. Ervaringskennis ontsluiten

- Hoe en bij wie haal je ervaringskennis op?

2. Ervaringskennis vertalen

- Hoe beschrijf je de ervaringskennis op zo'n manier dat het herkenbaar blijft voor de mensen over wie het gaat?

3. Beleid en uitvoering ontwikkelen of aanpassen

- Hoe zorg je ervoor dat ervaringskennis een vertaling krijgt in beleid of in de aanpassing van de dienstverlening?

4. Evalueren en terugkoppelen

- Hoe evalueer je of je nieuwe beleid beter aansluit bij de ervaringskennis die je hebt opgehaald?

Sommige vragen gaan over de hele lemniscaat, zoals: Hoe werk je samen als inwoner en gemeente wanneer je ervaringskennis gebruikt? Wie heeft hierin welke rol? Op deze vragen gaan we aan het eind van de lemniscaat in.

Na fase vier stopt de cyclus niet, maar start je weer bij fase 1, waarbij je verbeteringen evalueert en nieuwe ervaringen verzamelt.

Waarom gebruik je dit lemniscaat?

Wanneer je ervaringskennis wilt toepassen in beleid, kan de lemniscaat helpen om te zien of je volledig bent in je aanpak. De vier fasen beschrijven tips en voorbeelden van hoe je ervaringskennis benut in beleid. Ook maakt de lemniscaat je bewust dat het toepassen van ervaringskennis een doorlopend proces is. Je kunt in de lemniscaat bij verschillende fasen starten en ook fasen tegelijkertijd uitvoeren.

Hoe gebruik je dit lemniscaat?

Het initiatief om ervaringskennis in beleid te gaan gebruiken, kan zowel uit de leefwereld als de systeemwereld komen. Het is belangrijk om vanaf het begin en in elke fase samen op te trekken met alle betrokkenen.

ERVARINGSKENNIS IN BELEID

Hoe ontsluit je ervaringen van mensen?

- ontsluit collectieve ervaringskennis in een groep
- maak een persona samen met mensen met ervaring
- betrek een ervaringsdeskundige met collectieve ervaringskennis
- benut gepubliceerde bronnen van collectieve ervaringskennis
- gebruik een klantreis sociaal domein

Hoe doe je dat?
Voorbeelden ►

Hoe pas je beleid en uitvoering aan?

- betrek mensen op het niveau waarop de gewenste verandering plaatsvindt en betrek mensen uit alle betrokken domeinen
- probeer in gedeeld eigenaarschap nieuw beleid te ontwerpen
- bedenk met betrokkenen indicatoren om te zien of het nieuwe beleid bijdraagt aan de gewenste verandering
- probeer samen op te trekken met bondgenoten

Hoe doe je dat?
Voorbeelden ►

ERVARINGEN VERZAMELEN

SAMENLEVING
LEEFWERELD

TERUGKOPPELING GEVEN

BELEID EN UITVOERING AANPASSEN

BELEID & DIENST-
VERLENING
SYSTEEMWERELD

ERVARINGEN VERTALEN

Hoe doe je dat?
Voorbeelden ►

Hoe koppel je terug en evalueer je met betrokkenen?

- bekijk met mensen met ervaringen samen of jullie elkaar goed begrepen hebben en of de aanpak klopt:
- evalueer of het voorgestelde beleid aansluit bij de eerder gedeelde ervaringen?
- evalueer de samenwerking

Hoe doe je dat?
Voorbeelden ►

Hoe vertaal je ervaringskennis naar onderliggende oorzaken?

- betrek een persoon die een brugfunctie kan vervullen tussen de leef- en beleidswereld
- je kunt tot verbeterpunten komen voor beleid door ervaringen te duiden in een groep.
- in samenwerking met ervaringsdeskundigen kun je collectieve ervaringen analyseren en vervolgstappen bepalen

FASE ERVARINGSKENNIS ONTSLUITEN

Als je ervaringskennis wilt benutten voor beleid, is het belangrijk dat je uitgaat van collectieve ervaringskennis. Je ontwikkelt je beleid niet op basis van enkele ervaringen, maar passend bij de ervaring van een grote en meer diverse groep mensen. Er zijn verschillende manieren om collectieve ervaringskennis te ontsluiten

Om een keuze te maken welke vorm het best past in jouw situatie, helpt het om vooraf helder te krijgen:

- Het soort beleid of het deel van de dienstverlening waar het over gaat.
- Welke personen je precies wilt en kunt betrekken. Denk hierbij aan de diversiteit van mensen voor wie het beleid bedoeld is.
- Welke bestaande bronnen er al beschikbaar zijn.

Een aantal manieren om collectieve ervaringskennis te ontsluiten:

De ervaringen van een groep

Je kunt collectieve ervaringskennis ontsluiten in een groep. Bijvoorbeeld over hoe het is om laaggeletterd te zijn. Een groep kan bestaan uit ervaringsdeskundigen of mensen met ervaring rondom dit onderwerp. In zo'n groep reageren mensen vanuit hun ervaring op de gekozen onderwerpen. Ook kunnen zij zelf onderwerpen aandragen die zij belangrijk vinden. Dit kan op landelijk, regionaal of gemeentelijk niveau georganiseerd worden.

Praktische voorbeelden:

- Jongerenpanel de 3e Kamer: [Home \(jongerenpanel3ekamer.nl\)](http://jongerenpanel3ekamer.nl)
- [Denktank Rhenen](#)
- [Ervaringsraad Basisvaardigheden: Ervaringsraad: 'Laat de ervaringen van mensen écht meetellen' | Movisie](#)

De persona methodiek

Een persona is een denkbeeldige persoon met eigenschappen van de doelgroep. Met persona's kun je als gemeente, cliëntgroep of zorgaanbieder het beleid beter afstemmen op de doelgroep. Maak een persona samen met een diverse groep van mensen met ervaringen. Zo weet je zeker dat de persona past bij de belangrijke elementen uit hun ervaringen.

Ervaringskennis ontsluiten als onderdeel van werk

De basis van het werk van een ervaringsdeskundige is het spreken van mensen met ervaringen. Daarom heeft deze collectieve ervaringskennis en kun je deze deskundige betrekken wanneer je collectieve ervaringskennis wilt benutten voor beleid.

Dit kan het geval zijn als een ervaringsdeskundige bijvoorbeeld werkt als beleidsadviseur of sociaal werker. Zo organiseert de ervaringsdeskundige beleidsadviseur in Meppel een steungroep voor vrouwen die in armoede leven.

Gepubliceerde bronnen

Ook kun je ervaringskennis ontsluiten uit gepubliceerde bronnen die gebaseerd zijn op collectieve ervaringskennis. Denk bijvoorbeeld aan publicaties van bestaande groepen lotgenoten of ervaringsdeskundigen. De collectieve ervaringskennis is dan bijvoorbeeld al verwerkt in een publicatie.

FASE ERVARINGSKENNIS ONTSLUITEN

Klantreis sociaal domein

Je gebruikt een 'klantreis', wanneer je wilt weten welke 'reis' iemand maakt om bij jou terecht te komen als zorgaanbieder of gemeente. Zo krijg je zicht op diens ervaring, wanneer deze aanklopt voor ondersteuning in zorg bijvoorbeeld. Wil je een klantreis gebruiken als basis voor beleid, doe dit dan met iemand met collectieve ervaringskennis.

Let hier op wanneer je ervaringskennis ophaalt:

- Betrek een ervaringsdeskundige, begeleider of vertegenwoordiger van een cliënt of inwoner om het gesprek met de mensen met ervaringen te voeren. Dit zijn personen die dicht bij de groep staan en daardoor kunnen zorgen voor veiligheid en vertrouwen en kunnen doorvragen op gevoelige punten.

- Wees je bewust van de diversiteit binnen groepen mensen die je wilt bereiken. Zorg bijvoorbeeld voor diversiteit in opleiding en culturele achtergrond van de betrokkenen. Het helpt ook om ervaringskennis op verschillende plaatsen en manieren op te halen, om zo verschillende mensen en groepen te bereiken.



FASE ERVARINGSKENNIS VERTALEN

De collectieve ervaringskennis die je hebt opgehaald, gaat over ervaringen van (groepen) mensen. Om deze ervaringskennis te kunnen gebruiken voor beleid, moet er een vertaling plaatsvinden van de ervaring zelf naar de meer abstracte onderliggende oorzaak. Bijvoorbeeld de ervaring 'verdriet omdat je niet mee mag doen', vertalen naar de oorzaak: uitsluiting.

Op basis van deze onderliggende oorzaak kan beleid gemaakt of aangepast worden. Het is belangrijk om deze vertaling als beleidsmaker of organisatie samen te maken met de mensen met ervaringen of ervaringsdeskundigen. Bedenk goed wie je precies betreft in deze fase. De personen die je betreft, moeten namelijk een brugfunctie kunnen vervullen tussen de leefwereld en de beleidswereld. Je kunt niet van elke groep mensen met ervaringen vragen om deze vertaling zelf te maken. Niet iedereen kan denken in deze abstracte termen of de onderliggende oorzaak zelf benoemen.

Er zijn ervaringsdeskundigen die een brug kunnen vormen tussen de leefwereld en beleidswereld. Er zijn ook mensen met ervaringen die deze brug kunnen vormen. Daarnaast kunnen belangenbehartigers of begeleiders hierbij helpen.

Samen met deze personen kun je de vertaling van de ervaringen maken. Vervolgens kun je samen bedenken welke verandering jullie willen bereiken. Daarbij kun je jezelf afvragen: 'Wat leren we van deze ervaringen?' 'Wat zeggen deze ervaringen over ons en andere betrokkenen, zoals de gemeente, het wijkteam of de sociale dienst?'

Ervaringen duiden in een groep

Je kunt verbeterpunten in beleid en dienstverlening bepalen door de collectieve ervaringskennis te bespreken in een groep van mensen met ervaring.

Samen kun je onderzoeken welke vervolgstappen er nodig zijn. Deelnemers uit de eerste fase kun je soms ook in de vervolgfases betrekken. Dit is niet noodzakelijk. Je kunt ook een andere groep mensen met ervaringen vragen om mee te denken.

In samenwerking met ervaringsdeskundigen

Ook in samenwerking met een ervaringsdeskundige kun je collectieve ervaringen analyseren en vervolgstappen bepalen. Ervaringsdeskundigen kunnen inzicht geven in welke verschillende gevolgen mensen ervaren van beleid en ook welke oorzaken daarachter zitten. Ook kan een ervaringsdeskundige helpen bij hoe je de verschillende ervaringen ten opzichte van elkaar weegt.

Let hier op wanneer je ervaringskennis vertaalt:

- Het is belangrijk om samen met mensen met ervaringen of ervaringsdeskundigen de doelen te formuleren. Wat willen jullie veranderen en wanneer ben je tevreden? Blijf jezelf als beleidsmaker herinneren: 'Je doet het nooit alleen.'
- Als je gaat communiceren over het beleid, is het belangrijk om dicht bij de woorden te blijven die de mensen met ervaringen zelf gebruiken. Anders kan er een beleidsstuk ontstaan waarin niemand zich meer herkent. Je kunt bijvoorbeeld citaten gebruiken in de communicatie over het beleidsstuk. Zo zien de mensen met ervaringen een deel van hun bijdrage direct terug.

FASE NIEUW BELEID EN UITVOERING

In deze fase kun je samen bepalen wat het nieuwe beleid wordt en hoe je dat kunt gaan bereiken. Hiervoor is het handig om een strategie te bedenken waarin staat wat er precies nodig is om nieuw beleid op te stellen. Onderdeel van die strategie is om te bedenken welke personen er nodig zijn voor de verandering. En ook hoe en op welke toon je communiceert over het beleid naar de betrokkenen. Een ander onderdeel is wie er uiteindelijk verantwoordelijk is voor de verandering en het resultaat.

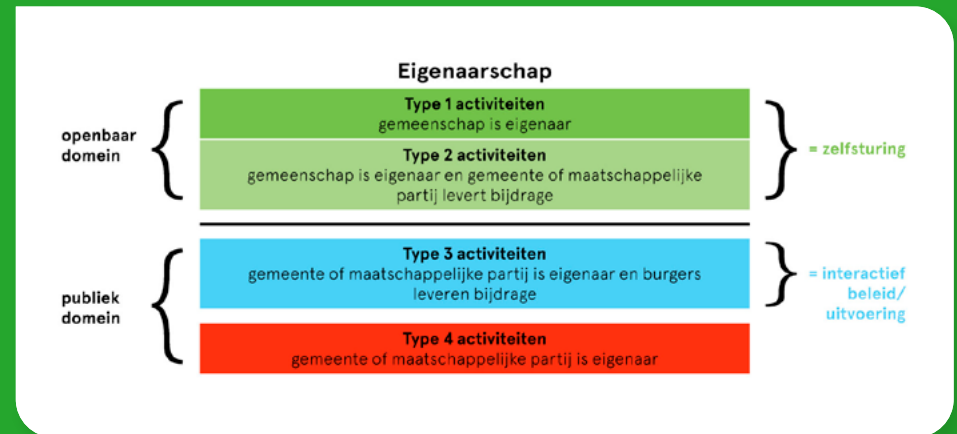
De juiste mensen betrekken

Op basis van de opgehaalde collectieve ervaringskennis en signalen die dit oplevert, is het belangrijk om te bedenken op welk niveau binnen de gemeente of organisatie verandering nodig is. Dat kan zowel in het beleid zelf zijn, als in de uitvoering door een wijkteam of een zorginstelling. Daarnaast is het goed om te bedenken welke gemeentelijke domeinen een relatie hebben tot de ervaringskennis die je eerder hebt opgehaald. Het is belangrijk om mensen van al deze domeinen te betrekken. Daarbij is het handig om de partners die je hiervoor nodig hebt zo vroeg mogelijk te betrekken. Zo mogelijk al in de fase van het ophalen of vertalen van ervaringskennis.

Gedeeld eigenaarschap van ontwerp nieuwe beleid

Hoe kun je samen werken aan uitdagingen die er spelen? Samen met de juiste mensen bepaal je hoe het nieuwe beleid eruit kan gaan zien. In partnerschap tussen bewoners en de gemeente of een organisatie kunnen mooie veranderingen plaatsvinden. Een voorbeeld van hoe je eigenaarschap kunt verdelen binnen een gemeente is de 'sorteermachine', gebruikt door de gemeente Peel en Maas. Bij elk idee dat inwoners of de gemeente inbrengen, besluiten ze samen wat voor type activiteit dit gaat zijn. Dit is de basis voor het besluit wie eigenaar is van de aanpak.

Het college en de gemeenteraad stellen formeel het gemeentelijk beleid vast. Het is dus goed om de besluitvormende bestuurders en raadsleden van het proces en de gekozen werkwijze op de hoogte te stellen.



Monitoren

Je kunt samen met de betrokkenen indicatoren bedenken om te zien of het nieuwe beleid bijdraagt aan de gewenste verandering. Bedenk met elkaar met wie, wanneer en hoe je dit gaat volgen.

Beïnvloeding beleid

Om beleid te veranderen, helpt het om samen op te trekken met bondgenoten. Bondgenoten zijn organisaties of mensen die hetzelfde doel als jij willen behalen. Dit kunnen bijvoorbeeld organisaties in je netwerk zijn, belangenbehartigers of adviesraden. Soms kan het zinvol zijn om op landelijk niveau, via landelijke koepels of belangenorganisaties, een beïnvloedingsstrategie in te zetten om lokaal beleid aangepast te krijgen.

FASE TERUGKOPPELING EN EVALUEREN

De terugkoppeling van de aanpassingen op het beleid naar betrokkenen is belangrijk om te zien of je elkaar goed hebt begrepen en of de nieuwe aanpak klopt. In de terugkoppeling laat je zien wat er is gedaan met de ervaringskennis. Ook laat je zien wat niet kon worden opgenomen en waarom.

Klopt het wat we doen?

Het is belangrijk om samen met mensen met ervaring te evalueren. Verwachten zij een verbetering op basis van het voorgestelde beleid? Hebben we goed begrepen waar de problemen zitten? Je kunt deze check uitvoeren met een groep mensen die al vanaf het begin betrokken is. Een bestaande groep kent alle overwegingen die zijn meegenomen. Ook kun je met een ervaringsdeskundige bekijken of het nieuwe beleid aansluit bij de eerder gedeelde ervaring. Daarnaast is het goed om te evalueren over het proces van samenwerken. Hoe hebben de betrokkenen de samenwerking ervaren?

Het is niet altijd duidelijk wanneer een traject waarin je ervaringskennis benut, is afgelopen. Je haalt weer nieuwe ervaringen op of je gaat met ervaringen aan de slag die nog zijn blijven liggen. De lemniscaat verbeeldt een continu proces. Daarbij is het belangrijk om resultaten helder terug te koppelen. Laten zien dat je mensen gehoord hebt en hun inbreng vertaald hebt in concrete resultaten, motiveert betrokkenen om hun ervaringen nog eens te delen.



Samenwerken

Het benutten van ervaringskennis voor beleid vraagt om nieuwe samenwerking met mensen met ervaringen of ervaringsdeskundigen. In een nieuwe samenwerking is het logisch dat niet alles meteen goed gaat. Neem de tijd en ruimte om samen te ontwikkelen, te leren, te ervaren en te zoeken.

Vinden van mensen met ervaringen of ervaringsdeskundigen

Wanneer je ervaringskennis wilt benutten in beleid, kun je uitgaan van mensen met ervaringen of ervaringsdeskundigen. Hoe je hierin een keus maakt, is eerder uitgelegd in de fase 'ervaringskennis ontsluiten'.

Het vinden van mensen met ervaringskennis kost vaak tijd en creativiteit. Het kost tijd om juist die mensen te vinden die anders vaak buiten beeld blijven. Het kost tijd om op verschillende plaatsen naar mensen met ervaringskennis te zoeken. Bij die zoektocht kun je gebruik maken van het netwerk van bijvoorbeeld cliëntenorganisaties, scholen, wijkcentra, sleutelpersonen in de wijk, de doelgroep zelf en wijkteams.

Ook het vinden van ervaringsdeskundigen kost tijd. Het kost tijd om de mensen te vinden met de juiste kennis en vaardigheid die past bij wat je wil gaan doen. Sommige ervaringsdeskundigen zijn verenigd in een (zelf)organisatie of netwerk. Ook is het belangrijk om zelf te bedenken wat je precies verwacht van de ervaringsdeskundige. Welke vaardigheden horen daarbij en hoe krijgt de rol precies vorm? Alleen door elkaar te leren kennen en met elkaar in gesprek te gaan, kom je erachter of je de juiste ervaringsdeskundige gevonden hebt om mee samen te werken.

Heldere afspraken

Wanneer je mensen met ervaringskennis vraagt om samen te werken aan nieuw beleid, is het belangrijk om van te voren duidelijke afspraken te maken. Zorg ervoor dat verwachtingen over en weer helder zijn zodat de kans op teleurstelling over de samenwerking kleiner wordt. Denk aan afspraken over:

1. Beloning

Voor je met de lemniscaat aan de slag gaat, zijn er afspraken gemaakt over beloning (zoals eerder benoemd in het hoofdstuk 'Voorafgaand aan de lemniscaat'). Deze dragen bij aan een gelijkwaardige samenwerking.

2. Doel

Zorg dat het doel van de samenwerking niet bestaat uit vage en abstracte onderwerpen, maar duidelijke thema's of vraagstukken die raken aan zaken die in het dagelijks leven van mensen van belang zijn. Zo wordt duidelijk wat het de mensen met ervaringskennis oplevert om mee te doen.

3. Kaders

Maak duidelijke afspraken over waar de ruimte voor invloed precies zit. Welke ruimte laten de wet en het beleid voor aanpassingen? Welk budget is er beschikbaar voor verbeteringen?

4. Tijd

Spreek af hoeveel tijd deze deelname vraagt van mensen. Denk ook aan afspraken over hoe je omgaat met zaken die extra tijd kosten. Zo voorkom je verwarring over wat wel en niet binnen het budget is afgesproken.

5. Inbreng

Het delen van ervaringen, maakt duidelijk wat inwoners beleven. Samen bekijk je hoe dat gebruikt kan worden voor het nieuwe beleid. Het is belangrijk om afspraken over deze inbreng te maken. Wat wordt er mogelijk wel en niet mee gedaan? Wat doet de gemeenteraad met de opbrengsten van dit beleidsproces? Wordt de inbreng van inwoners/cliënten alleen beschouwd als een advies of worden de uitkomsten door college of raad overgenomen?

Gelijkwaardig samenwerken

Wanneer je gaat samenwerken met mensen met ervaringskennis is het belangrijk om te letten op de gelijkwaardigheid in de samenwerking. Dit is niet vanzelfsprekend het geval. Je kunt dit doen door met elkaar in gesprek te gaan over wat gelijkwaardig samenwerken voor jullie betekent. Neem de tijd om de samenwerking vorm te geven. Uitgangspunten zijn: vertrouwen, respect en veiligheid. Luister bewust naar de inbreng van ervaringsdeskundigen en ook laat zien dat je hebt geluisterd. Hoe je over mensen praat, zet de toon. Geef hierin dus het goede voorbeeld.

Zorg ook dat het taalgebruik aansluit bij de groep. Vraag regelmatig bij de deelnemers of iedereen elkaar begrijpt en pas aan waar dat nodig blijkt. Probeer abstracte begrippen zoals 'leefbaarheid' te vermijden. Als dat niet mogelijk is, ga dan het gesprek aan over de betekenis van zo'n begrip. Hoe zien de deelnemers dit?

Rollen

Ervaringsdeskundige

Ervaringsdeskundigen kunnen een belangrijke rol spelen bij het benutten van ervaringskennis van inwoners. Zij kunnen een rol hebben bij het ontsluiten, vertalen, aanpassen en terugkoppelen van ervaringskennis voor beleid. Als ervaringsdeskundige kun je een brugfunctie vervullen tussen de leefwereld en beleidswereld. Naast die brugfunctie vervult de ervaringsdeskundige de rol van belangenbehartiger. Deze deskundige heeft immers per definitie kennis die om actie vraagt. Wanneer je de ernst voelt van een situatie omdat je die zelf hebt meegemaakt, brengt het een verantwoordelijkheid met zich mee dat er ook iets mee gebeurt. Het is belangrijk dat er ruimte en aandacht is voor beide rollen van een ervaringsdeskundige: zowel de bruggenbouwer als de belangenbehartiger.

Je kunt deze rollen op verschillende plekken vervullen. Zo kun je als ervaringsdeskundige onderdeel zijn van een ervaringsraad. Ook kun je met jouw kennis helpen om een persona tot stand te brengen. Je kunt ook individueel met een beleidsambtenaar samenwerken, of misschien word je zelf wel onderdeel van een gemeente, organisatie of belangenvereniging.

Gemeente

Als gemeente kun je het initiatief nemen om nieuw beleid te maken of aan te passen. Wanneer je ervaringskennis wilt benutten voor dit beleid, kun je hier op de volgende manieren naar op zoek gaan:

- In groepen waar mensen met ervaringen samenkomen, zoals een ervaringsraad, Denktank Rhenen of Jongerenpanel de 3e Kamer. Je kunt ook het initiatief nemen zelf zo'n groep op te zetten.
- Je kunt een persona opstellen met een groep mensen met ervaringen.
- Je kunt op zoek gaan naar ervaringsdeskundigen of anderen van wie het onderdeel is van hun werk om mensen met ervaringen te spreken.
- Je kunt op zoek gaan naar gepubliceerde bronnen van collectieve ervaringskennis.

Soms komt het initiatief voor ander beleid of een andere uitvoering daarvan van bewoners of cliënten. Ook dan kan je ervaringskennis benutten of mensen ondersteunen bij het uitwerken van het initiatief.

Inwoner of cliënt met ervaringskennis

Wanneer je als inwoner of cliënt met ervaringskennis wilt dat jouw kennis benut wordt bij het maken van nieuw beleid, helpt het om je te verenigen met anderen met ervaringskennis in bijvoorbeeld een belangenvereniging of raad. Ook kun je direct contact opnemen met je gemeente of organisatie.

Colofon

Auteurs: Jolinde Dermaux, Marc Mulder, Renske van der Zwet, Shahrzad Nourozi,
Karin Sok en Daan de Bruijn

Eindredactie: Annemiek Haalboom

Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie & illusie

Downloaden: www.movisie.nl/publicaties

© Movisie, 2024

Dit rapport is mede tot stand gekomen met subsidie van het ministerie van VWS.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport