

# Kennisdossier: De rol van ervaringsdeskundigen in cliëntondersteuning

## Deel 1: de inhoud

### Inhoudsopgave

Wat is cliëntondersteuning? .....	2
Wat is ervaringsdeskundigheid?.....	3
Functies van cliëntondersteuning en de rol van ervaringsdeskundigen .....	5
Tips voor Wmo-raden.....	7

### Auteurs



MOVISIE, Anne Lucassen & Marjoke Verschelling



Vilans, Theo Royers

#### **Over 'Aandacht voor Iedereen'**

Het programma 'Aandacht voor Iedereen' heeft als doel het toerusten van Wmo-raden en belangenbehartigers.. Eén onderdeel van het programma is het beschikbaar stellen van goede voorbeelden uit de praktijk waarmee Wmo-raden hun adviesrol des te beter kunnen vervullen als de gemeenten hun beleid ontwikkelen. De landelijke kennisinstututen MOVISIE en Vilans verzamelen en verrijken deze voorbeelden in samenwerking met twee kennismakelaars van het programma. De themadossiers die hieruit ontstaan worden via de communicatiekanalen van het programma en de websites van MOVISIE en Vilans beschikbaar gesteld. Er zullen naar verwachting 10 themadossiers worden ontwikkeld op onderwerpen als de relatie tussen Wmo-raden en hun achterban, persoonsgebonden financieringsvormen en maatschappelijke steunsystemen.

Nadere informatie is te verkrijgen bij de kennismakelaars Nienke van der Veen ([nvanderveen@programmavcp.nl](mailto:nvanderveen@programmavcp.nl)) en Henk Beltman ([henkbeltman@zorgbelang gelderland.nl](mailto:henkbeltman@zorgbelang gelderland.nl)) en op de websites [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl) en [www.vilans.nl](http://www.vilans.nl).

## De rol van ervaringsdeskundigen in cliëntondersteuning

De functie cliëntondersteuning in de Wmo is belangrijk om burgers eigen keuzes te kunnen laten maken en te zorgen dat zij de goede begeleiding krijgen. Ervaringsdeskundigen, mensen die de ervaring van cliënt hebben en die kunnen overstijgen, zijn van groot belang in cliëntondersteuning. Zij kunnen kwetsbare burgers soms beter bereiken dan professionals en daardoor de begeleiding toegankelijker maken. Bovendien groeien de ervaringsdeskundigen zelf als persoon als zij hun talenten en ervaringen kunnen inzetten. Bij de invulling van de functie begeleiding door de gemeenten kunnen ervaringsdeskundigen dus een belangrijke rol vervullen. In dit dossier worden de meerwaarde, de rollen en de randvoorwaarden voor de inzet van ervaringsdeskundigen uiteengezet.

Dit dossier bestaat uit twee delen. Voor u ligt deel 1: de inhoudelijke notitie. Het tweede deel van het dossier bestaat uit praktijkvoorbeelden en achtergrondliteratuur voor als u meer wilt weten.

### *Voor wie is dit dossier bedoeld?*

Dit dossier is bedoeld als hulpmiddel voor Wmo-raden en cliëntenorganisaties om het gesprek over ervaringsdeskundigheid aan te gaan met gemeenten.

## Wat is cliëntondersteuning?

Cliëntondersteuning en vraagverheldering maken onderdeel uit van prestatieveld drie van de Wmo (informatie, advies en cliëntondersteuning).

Vraagverheldering vindt veelal plaats in een gesprek tussen de burger en iemand van het Wmo-loket in de gemeente. Dit gesprek wordt in het kader van de Kanteling (oplossingsgericht werken) ook wel het keukentafelgesprek genoemd. In het gesprek kijken de burger en de gespreksvoerder samen naar de meest passende oplossing zodat cliënten kunnen meedoen in de samenleving ondanks hun ervaren beperking. Cliëntondersteuning maakt vaak onderdeel uit van dit gesprek maar vraagt soms meer dan één gesprek. De definitie van cliëntondersteuning luidt:

De definitie van cliëntondersteuning van het Ministerie van VWS luidt:  
*De ondersteuning van een cliënt bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem. Cliëntondersteuning heeft de regieversterking van de cliënt (en zijn omgeving) tot doel, ten einde de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te bevorderen. Dit kan informatie en advies, maar vooral ook uitgebreide vraagverheldering en kortdurende en kortcyclische ondersteuning bij keuzes op diverse levensterreinen omvatten. Cliëntondersteuning richt zich op ondersteuning en oplossingen op lokaal niveau met gebruik van sociale verbanden.*

In de Kanteling, het impulsprogramma van de VNG waarin invulling wordt gegeven aan het compensatiebeginsel, worden vier stappen onderscheiden in het traject van vraagverheldering en cliëntondersteuning om zo te komen tot een passende oplossing voor mensen met een beperking:

- Contact leggen
- Vraag verhelderen
- Oplossingen afspreken
- Arrangementen ontwikkelen

MOVISIE heeft - met de verwachte komst van de AWBZ begeleiding naar de Wmo - een vijfde stap aan dit traject toegevoegd *monitoring* (zie brochure [Begeleiding in de Wmo in 2013](#), [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)). Met de komst van nieuwe doelgroepen wordt het nog belangrijker om te volgen of het geboden arrangement passend is en in de toekomst ook passend blijft.

De complexiteit van de hulpvragen waarmee de nieuwe doelgroepen een beroep zullen doen op de gemeente vraagt veel van de gespreksvoerders in het Wmo-loket. Zij zijn immers de sociale professionals die de vraagverheldering doen. Het is belangrijk is dat de vraagverheldering door een professional gedaan wordt en blijft. Een ervaringsdeskundige kan een aanvullende rol vervullen. Zijn of haar persoonlijke ervaringskennis kan ondersteunend zijn voor anderen met een soortgelijke beperking. De invulling van die rol kan variëren: van mee gaan op huisbezoek (laagdrempelige ingang bij mensen), tot samen met de sociale professional het gesprek voorbereiden en casuïstiek bespreken.

## Wat is ervaringsdeskundigheid?

Iedereen met een aandoening heeft zijn of haar eigen verhaal. Het is de betekenis die je aan je problemen geeft en de strategieën die je hebt ontwikkeld om met die problemen om te gaan. Dat is persoonlijke ervaringskennis. Al die verhalen bij elkaar vormen collectieve ervaringskennis: kennis over hoe het is om te leven met kwetsbaarheid en de gevolgen daarvan. Ben je vervolgens in staat om die kennis over te dragen aan anderen, dan ontwikkel je ervaringsdeskundigheid<sup>1</sup>.

### ***Interessant!***

Op de website van het HEE-team, herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid, is veel informatie te vinden over de rol van ervaringsdeskundigen in de psychiatrie. Bekijk ook de trailer van een dvd over ervaringsdeskundigen in de hulpverlening: <http://www.hee-team.nl/producten-hee/gekkenwerk> .

Ervaringsdeskundigheid is een brede term die in verschillende sectoren wordt gehanteerd en waar verschillende betekenissen aan worden gegeven. Vooral in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) wordt veel met ervaringsdeskundigen gewerkt. In deze sector zijn zelfs opleidingen tot ervaringsdeskundig begeleider. In de verstandelijk gehandicapten sector is dit nog minder aan de orde, daar is recent een eerste opleiding gestart (zie kader).

### ***Interessant!***

Fontys Hogescholen Sociale Studies in samenwerking met Tranzo van Tilburg University, zorginstellingen voor mensen met een verstandelijke beperking, MEE Noord-Brabant en CZ hebben in januari 2012 binnen het Consortium Ervaringsdeskundigheid een opleiding opgezet tot ervaringsdeskundige voor mensen met een verstandelijke beperking. De eerste ervaringsdeskundigen zijn in juni 2012 afgestudeerd!  
Meer informatie: <http://www.tilburguniversity.edu/nl/onderzoek/instituten-en-researchgroepen/tranzo/symposiazorgsalons/2012/22mrt2012/presentaties/ervaringsdeskundigheidiandezorg.pdf>

<sup>1</sup> Bron: <http://psycheland.grou.ps/wiki/item/ervaringsdeskundigheid-wat-houdt-dat-nu-eigenlijk-in>

### **In het kort**

**Begeleiding** is het: versterken van de eigen kracht en participatie door kwetsbare burgers. Een middel daartoe is cliëntondersteuning.

**Cliëntondersteuning:** is ondersteuning bieden bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem met als doel de regie van de burger en zijn omgeving te versterken.

**Vraagverheldering** maakt onderdeel uit van cliëntondersteuning. Met vraagverheldering is het duidelijk krijgen wat de (werkelijke) zorg- of hulpvraag van iemand is.

**Ervaringsdeskundigheid** is de vaardigheid om kennis en ervaring over de eigen beperking of aandoening zodanig te kunnen inzetten dat dit ondersteunend is voor anderen met een soortgelijke beperking.

## Functies van cliëntondersteuning en de rol van ervaringsdeskundigen

Het traject van vraagverheldering en cliëntondersteuning – volgens MOVISIE - kent vijf stappen:

- Contact leggen: zoeken en vinden van burgers, bijvoorbeeld door middel van outreachend huisbezoek of voorlichting in groepsverband aan de doelgroepen die straks hun AWBZ-indicatie verliezen.
- Vraag verhelderen: in gesprek met de cliënt bekijken welke belemmeringen worden ervaren in het meedoen in de samenleving, over welke eigen kracht mensen beschikken en wat hun netwerk kan betekenen in de ondersteuning
- Oplossingen afspreken: in gesprek met de cliënt bepalen of en welke afspraken gemaakt worden en welke aanvullende collectieve of individuele voorzieningen nodig zijn om de belemmering op te lossen
- Arrangementen ontwikkelen: op basis van de besproken oplossing de ondersteuning in gang zetten.
- Monitoring: frequent checken bij de cliënt of de ondersteuning die geboden wordt passend is en blijft

Tijdens de eerste stap, *contact leggen*, is een grote rol weggelegd voor ervaringsdeskundigen. Zij weten waar de doelgroep zich bevindt, met welke problemen en vragen ze worstelen. Zij kunnen hen makkelijker bereiken. Ze staan dicht bij de doelgroep dan een ambtenaar of een sociale professional uit zorg of welzijn. De ervaringsdeskundigen kunnen een brugfunctie vervullen. Bijvoorbeeld door spreekuren te houden in het Wmo-loket of doelgroepen actief op te zoeken in wijken.

### **Interessant!**

Ondersteund door Zorgbelang Noord-Holland trainen ervaringsdeskundigen sociale professionals van de gemeente Huizen in interviewtechnieken en het afnemen van interviews bij nieuwe doelgroepen. De gemeente Huizen zal de nieuwe doelgroepen door de transitie meer en meer gaan tegenkomen. Meer info: [http://www.zorgbelang-noordholland.nl/makelen\\_in\\_ervaringsdeskundigheid](http://www.zorgbelang-noordholland.nl/makelen_in_ervaringsdeskundigheid)

Als een cliënt weet waar hij zijn ondersteuningsvraag kan stellen, zal een gesprek plaatsvinden tussen een sociale professional van het Wmo-loket en de cliënt. In dit gesprek zal de vraag verhelderd worden. Niet altijd is de cliënt zelf in staat om zijn vraag goed te formuleren. Hij kan hierbij geholpen worden door een ervaringsdeskundige die als vertrouwenspersoon voor de cliënt optreedt. De cliënt staat (of zit) niet alleen in het gesprek. Dit geeft vaak meer zelfvertrouwen en rust. De aanwezigheid van een ervaringsdeskundige bij het gesprek kan ook voor de sociale professional bij het Wmo-loket helpend. Hij of zij ziet de situatie van de cliënt vanuit meerdere gezichtspunten te zien en kan zo zijn eigen ideeën aan scherpen.

Ook het voorbereiden van het gesprek door de cliënt met een ervaringsdeskundige behoort tot de mogelijkheden. De ervaringsdeskundige is dan een klankbord voor de cliënt en helpt de cliënt om steviger in de schoenen te staan tijdens het gesprek en vragen adequater te formuleren.

Als een ervaringsdeskundige in het Wmo-loket werkt, helpt zijn of haar expertise collega's bewust te maken van manieren van bejegening en klantvriendelijkheid vanuit het cliëntperspectief. Op deze manier wordt de dienstverlening van het Wmo-loket verbeterd.

Niet alleen voor de cliënt en de gemeente is de inzet van ervaringsdeskundigen van grote meerwaarde. Voor de ervaringsdeskundige zelf biedt de inzet bij cliëntondersteuning en vraagverheldering de mogelijkheid om zichzelf verder te ontwikkelen, en zijn of haar eigen kracht te ontdekken.

### **Andere rollen van ervaringsdeskundigen**

Naast cliëntondersteuning zijn er meer rollen die ervaringsdeskundigen kunnen vervullen:

- Belangenbehartiging: actief zijn als lid van een Wmo-raad of klankbordgroep voor een specifieke doelgroep
- Geven van trainingen en opleidingen: bijvoorbeeld aan sociale professionals of ambtenaren van het Wmo-loket om hen sensitief te maken voor kwetsbare burgers. Denk aan: bejegening en toegankelijkheid.
- Zelfhulp en lotgenotencontact: lid zijn of opstarten van, een zelfhulp- of lotgenotengroep waar mensen elkaar informeren en versterken
- Organiseren en publiciteit: organiseren van beeldvormingsactiviteiten als een [kwartiermakersfestival](#) of [Prokkel](#).

### **De meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigen in het kort**

Zowel in cliëntondersteuning en vraagverheldering als in andere genoemde rollen leveren ervaringsdeskundigen zinvolle bijdragen. We zetten de meerwaarde nog een keer op een rij:

- Beter bereik van kwetsbare groepen
- Toenemende klantvriendelijkheid van het Wmo-loket: laagdrempeliger, betere bejegening, meer kennis over doelgroepen vanuit cliëntperspectief.
- Leermogelijkheden voor sociale professionals door samenwerking met ervaringsdeskundigen
- Snellere acceptatie van het probleem en minder schroom in het vragen van hulp, door hulp van een ervaringsdeskundige. Dit heeft een preventieve werking, minder zorgmijders. Dit belang sluit aan bij de bakens van Welzijn Nieuwe Stijl, preventie en vroegsignalering.
- Persoonlijke groei van de ervaringsdeskundige en ontdekken van eigen kracht

Als u uit dit dossier de indruk krijgt dat een keuze moet worden gemaakt: tussen de inzet van professionals of de inzet van ervaringsdeskundigen. Dan willen we dat direct ontkrachten. Sociale professionals en ervaringsdeskundigen vullen elkaar aan en juist de samenwerking geeft meerwaarde. Ervaringsdeskundigen hebben een eigen verantwoordelijkheid en rolinvulling. Door hun optreden maken zij sociale professionals sensitiever voor cliënten en hun ondersteuningsvraag en stimuleren zij dat het Wmo-loket klantvriendelijker gaat werken.

### ***Interessant!***

In het tweede deel van dit dossier vindt u meer praktijkvoorbeelden en achtergrondliteratuur over het werken met ervaringsdeskundigen en de inzet van ervaringsdeskundigheid.

### **Randvoorwaarden aan de inzet van ervaringsdeskundigen**

De inzet van ervaringsdeskundigen vraagt wel iets van gemeenten. We zetten we een aantal belangrijke randvoorwaarden op een rij om werken met ervaringsdeskundigheid tot een succes te maken:

- Zorg voor coaching van ervaringsdeskundigen, het is een hele verantwoordelijkheid en ervaringsdeskundigen kunnen soms tijdelijk te maken hebben met terugval.
- Behoud ruimte voor het maken van fouten.
- Wees alert op overvraging van ervaringsdeskundigen, ook om bovenstaande redenen
- Stimuleer een andere houding van professionals: stimuleer samenwerking met de ervaringsdeskundigen, laat hen van elkaar profiteren en;
- stimuleer een gelijkwaardige relatie tussen de ervaringsdeskundigen en professionals.
- Vermijd bureaucratie en, probeer niet de authentieke inzet van mensen al te veel te professionaliseren.

## Tips voor Wmo-raden

Het is niet de taak van een Wmo-raad om projecten te starten om ervaringsdeskundigen te betrekken. Ze zijn er wel om de inzet van ervaringsdeskundigen te stimuleren en te agenderen. Als u vindt dat dit een meerwaarde heeft in de manier waarop cliëntondersteuning in uw gemeente gestalte krijgt, kunnen de onderstaande tips u verder helpen om hier invulling aan te geven.

1. Leg als Wmo-raad contact met cliëntenorganisaties in de regio om kennis van en visie op de inzet van ervaringsdeskundigen te vergroten of aan te scherpen.
2. Onderzoek bij de gemeente de behoefte en huidige inzet van ervaringsdeskundigen. Stel de gemeente vragen als;
  - Wat is de visie van de gemeente op de inzet van ervaringsdeskundigen in de Wmo, bij 'het gesprek'? Maar bijvoorbeeld ook in het personeelsbeleid van de gemeente
  - Zijn er ervaringsdeskundigen werkzaam in het Wmo-loket en op welke manier?
  - Zijn ervaringsdeskundigen betrokken bij voorlichtingsactiviteiten t.a.v. de transities?
  - Is er ruimte voor coaching van ervaringsdeskundigen binnen het loket?
3. Organiseer een netwerk/platform van ervaringsdeskundigen, als een constante bron van kennis van praktijkervaringen.
4. Gebruik deze notitie in het gesprek met de gemeente over de invulling van de functie begeleiding.