

# Vorbij de spraakverwarring

De veelzijdigheid van ervaringskennis in  
participatietrajecten



## Colofon

Auteurs: Karin Sok (Movisie), Jenny de Jeu (Expertise Medezeggenschap), Marc Mulder (Movisie)

Coverfoto: 123rf.nl

Eindredactie: Tea Keijl



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

Maart 2026

© Movisie

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

Dit rapport is tot stand gekomen mede dankzij financiering van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Overname van tekst is toegestaan onder voorwaarde van bronvermelding: © Movisie, Utrecht, 2026. Overname van afbeeldingen, foto's en illustraties is niet toegestaan. De personen op de foto hebben niet altijd een relatie met de tekst.

---

### **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>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1 Ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid</b>	<b>5</b>
<b>2 Participatie: betekenis en varianten</b>	<b>8</b>
<b>3 Participanten in participatieprocessen</b>	<b>11</b>
<b>4 Manieren om ervaringen in te brengen</b>	<b>12</b>
<b>5 Belangenbehartigers en ervaringsdeskundigen: overeenkomsten en verschillen</b>	<b>14</b>
<b>6 Kortom: zet ervaringskennis weloverwogen in</b>	<b>16</b>
<b>Leeslijst</b>	<b>17</b>

# INLEIDING

Ervaringskennis is onmisbaar om maatschappelijke vraagstukken in het sociaal domein aan te pakken. Maar in participatietrajecten boren verschillende mensen deze kennisbron op uiteenlopende manieren aan. Dat leidt geregeld tot spraakverwarring en niet ingeloste verwachtingen. Daarom zetten we in deze notitie een aantal begrippen op een rij.

We beginnen bij het begin: de kennisbron van ervaringen. Bij dat begrip ontstaat vaak al de eerste verwarring. Want ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid zijn drie verschillende dingen. In het tweede deel van deze notitie ligt het begrip participatie onder het vergrootglas: het proces waarbij mensen invloed uitoefenen op beleid, besluitvorming of dienstverlening. Wat betekent dat precies en welke varianten bestaan er zoal? Vervolgens is het de beurt aan een aantal spelers in participatieprocessen, zoals actieve inwoners, patiënten, cliënten en hun naasten, sociaal professionals, belangenbehartigers en ervaringsdeskundigen. Wie doet wat? Waarin overlappen ze elkaar, en wat maakt hun werk juist verschillend? In het vierde deel bekijken we op welke manier de verschillende spelers ervaringen inzetten. In de conclusie laten we zien dat participatietrajecten effectiever worden als de betrokken partijen beter weten wie aan tafel zitten en welke kennis zij meebrengen. Op deze plek is het belangrijk om alvast op te merken dat de begrippen in deze notitie beschreven staan zoals ze formeel en idealiter zijn bedoeld. Dit betekent zeker niet dat het in de praktijk ook altijd zo gaat.

Voor deze notitie hebben we gesprekken gevoerd met de VvEd, Ieder(in), MIND, de Patiëntenfederatie en Pharos om meer helderheid in de verschillende begrippen te krijgen. Daaruit bleek soms overeenstemming, maar soms ook dat iedere organisatie eigen begrippen en omschrijvingen hanteert die passen binnen de context waarin zij werkzaam zijn. Eens te meer reden om bij participatietrajecten hier aandacht voor te hebben, elkaar te bevragen en daarmee spraakverwarring te voorkomen.

# 1 ERVARINGEN, ERVARINGSKENNIS EN ERVARINGSDESKUNDIGHEID

- **Ervaring:** persoonlijke beleving van bijvoorbeeld ziekte, beperking, armoede, onveiligheid of sociale uitsluiting.
- **(Collectieve) ervaringskennis:** inzichten die ontstaan door reflectie op deze ervaringen, vaak gedeeld en verdiept met anderen. In vergelijking met losse ervaringen biedt ervaringskennis meer diepgang en structurele inzichten.
- **Ervaringsdeskundigheid:** het inzetten van ervaringskennis om anderen – inclusief beleid en praktijk – verder te helpen en verandering te bewerkstelligen.

## **Begripsontafeling: ervaring – ervaringskennis – ervaringsdeskundigheid**

Aan de basis van de begrippen ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid ligt de **ervaring** zelf. Het gaat dan niet om ervaringen met huis, tuin en keukenzaken, maar om ervaringen die iets met jou als persoon doen. Het kan gaan om ervaringen met een beperking, ziekte of aandoening. Het kan ook gaan om ervaringen met het leven in armoede, onveiligheid of andere ingrijpende levensgebeurtenissen die het leven tijdelijk of structureel ontwrichten. Ook ervaringen die je opdoet met het verblijf in een zorginstelling kunnen iets met je doen, net als het wonen in een wijk waar de leefbaarheid of de veiligheid onder druk staan of ervaringen met de initiatieven die je als burger neemt om de buurt of de gemeenschap te versterken. Al deze situaties kunnen gevoelens oproepen van eenzaamheid, stress, machteloosheid, minderwaardigheid of je niet gehoord en gezien voelen.

**Ervaringskennis** is gebaseerd op dit soort ervaringen en gaat over betekenis geven aan je ervaringen, Door zelf en met anderen te reflecteren op wat je meemaakt, ontstaat inzicht in wat een gebeurtenis of toestand teweeg kan brengen, wat het moeilijk maakt, wat jou geholpen heeft of wat de situatie juist verergerd heeft en wat je eigen rol hierbij was. Deze ervaringskennis kan verder worden ontwikkeld, verdiept en gebundeld worden door uitwisseling met anderen en door kennis uit andere bronnen te onderzoeken. Daarbij wordt ook duidelijk dat bepaalde situaties en gebeurtenissen niet bij iedereen dezelfde ervaringen achterlaten. Zo ontstaat **collectieve ervaringskennis**, wat meer is dan een verzameling losse ervaringen. Het omvat reflectie, het delen met lotgenoten en het vertalen van persoonlijke belevingen en inzichten voor anderen en organisaties (vaak via ervaringsdeskundigen). Het biedt aanknopingspunten om jezelf en anderen te helpen en beleid, zorg of dienstverlening te verbeteren, zodat deze beter aansluiten bij het leven van mensen.

Er is sprake van **ervaringsdeskundigheid** als iemand de vaardigheden heeft om diens (collectieve) ervaringskennis in te zetten om lotgenoten, hulpverleners, onderzoekers, organisaties of beleidsmakers verder te helpen. In veel omschrijvingen spreekt men van ervaringsdeskundigheid wanneer mensen dit via scholing en/of praktijkervaring hebben geleerd. Een verbijzondering van ervaringsdeskundigheid is familie-ervaringsdeskundigheid. Ook daarbij gaat het om het inzetten van ervaringskennis, maar de ervaringen zijn op een essentieel punt anders. Het gaat om ingrijpende levensgebeurtenissen of aandoeningen van een direct familielid die dusdanig impact hebben (gehad) dat het leven van het familielid ook ontwricht raakt.

In deze notitie gaat het om ervaringsdeskundigen die een rol vervullen in participatietrajecten, dus niet om ervaringsdeskundigen die in een andere context aan de slag zijn, zoals in het onderwijs of in het primaire proces van hulp en steun.

### **De drie begrippen binnen participatieprocessen**

Wat participatieprocessen precies inhouden, komt in het tweede deel van deze notitie aan de orde. Toch is het op deze plek al van belang om duidelijk te maken dat het verschil uitmaakt of je binnen zulke processen werkt met **ervaringen** of met **ervaringskennis**. In de praktijk gaat het vaak om het eerste: iedereen mag meedoen, zonder onderscheid. Maar als er uitsluitend met ervaringen wordt gewerkt, en niet met ervaringskennis, dus zonder reflectie op de betekenis, impact en eigen rol in die ervaringen, dan kan het participatieproces uitkomsten opleveren die niet goed werken of niet toepasbaar zijn op bredere schaal. Een actie die is gebaseerd op ervaringen kan misschien wel betekenisvol zijn voor een individu, maar er ontbreekt dan vaak een analyse van de onderliggende oorzaken van het gesignaleerde probleem. Ervaringskennis graaft een laag dieper. Via uitwisseling en gezamenlijke analyse, reflecteren mensen – die vanuit vergelijkbare situaties ervaringen hebben opgedaan – op hun ervaringen. Dit proces legt de betekenis van die ervaringen bloot en biedt daarmee aanknopingspunten voor het verbeteren van beleid en dienstverlening.

Zo onderzocht een cliëntenraad de ervaringen van cliënten in wachtkamers. Dit leverde inzichten op die voor de instelling nieuw waren, zoals de negatieve effecten van mensen die achter wachtenden langs lopen, ongeschikte tijdschriften of een dode plant. Door zulke signalen niet alleen te melden, maar ook samen met cliënten te duiden, werd de betekenis van die ervaringen duidelijker: ‘Wij als patiënten zijn kennelijk geen levende plant waard’, en ontstond er bij een zorginstelling een groter ‘wachtkamerbewustzijn’.

Een ander voorbeeld laat zien dat het daarnaast óók uitmaakt of je binnen participatieprocessen werkt met **ervaringskennis** of met **ervaringsdeskundigheid**. Ervaringsdeskundigheid biedt hierbij extra waarde. Want een ervaringsdeskundige kent en begrijpt ook de context van ‘de andere kant’ – de kaders, procedures en beperkingen waarmee bestuurders of beleidsmakers te maken hebben. Met andere woorden: waar ervaringskennis aanknopingspunten oplevert, kan een ervaringsdeskundige deze in samenwerking met beleidsmakers of bestuurders vertalen naar realistische en uitvoerbare aanpassingen waar alle betrokkenen profijt van hebben.

Een krachtig voorbeeld hiervan is de samenwerking tussen de Dienst Toeslagen van het ministerie van Financiën en de Burgerervaringsraad Toeslagen (BERT). De Dienst Toeslagen streeft ernaar de ‘menselijke maat’ toe te passen in zijn dienstverlening. De ervaringsdeskundigen binnen BERT beschikken over collectieve ervaringskennis over wat die ‘menselijke maat’ in de praktijk voor mensen betekent, hoe dat eruit ziet en wanneer die geschonden wordt. Samen weten zij deze kennis te vertalen naar leidende principes die medewerkers van Toeslagen kunnen inzetten in hun werkprocessen, bejegening en communicatie. Op die manier draagt ervaringsdeskundigheid concreet bij aan een meer mensgerichte en passende uitvoering.

Er is daarbij wel een belangrijke kanttekening te maken: om urgentie te creëren bij beleidsmakers, bestuurders en professionals, kan het soms juist nodig zijn om schrijnende situaties en specifieke, individuele ervaringen van mensen expliciet onder de aandacht te brengen. De kostendelersnorm in de Participatiewet is hiervan een treffend voorbeeld. Dat deze norm ongewenste gevolgen had, werd al langere tijd door verschillende ervaringspartijen onder de aandacht gebracht

aan relevante tafels. Toch kwam er pas beweging richting beleidsaanpassing na het verschijnen van het Zwartboek Kostendelersnorm, waarin concrete, schrijvende gevallen werden beschreven.

## 2 PARTICIPATIE: BETEKENIS EN VARIANTEN

Onder participatie verstaan we het proces waarbij mensen invloed uitoefenen op beleid, besluitvorming of dienstverlening die hen raakt. Er zijn diverse vormen, die elkaar kunnen overlappen. Bij al deze vormen geldt dat het gaat om collectieve, dus geen individuele, vraagstukken:

1. Burgerparticipatie: inwoners denken mee met de overheid, via bijvoorbeeld een adviesraad sociaal domein of door deelname aan een participatietraject zoals een burgerberaad.
2. Overheidsparticipatie: inwoners nemen zelf het initiatief, de overheid ondersteunt.
3. Cliënten- en patiëntenparticipatie: gebruikers van zorg en ondersteuning brengen hun ervaring of ervaringskennis in.
4. Belangenbehartiging: collectieve inzet voor verbeteringen, vaak via verenigingen en platforms.
5. Medezeggenschap: wettelijk geregelde invloed via formele inspraakorganen.

### **Participatieprocessen bieden ruimte**

Ervaringen en ervaringskennis zijn waardevol in zichzelf. Maar om maatschappelijke vraagstukken verder te brengen, is er gelegenheid en ruimte nodig om deze kennisbron te benutten.

Participatieprocessen bieden die ruimte. Anders gezegd: ervaringen en ervaringskennis vormen de bron, en participatie is de ruimte om die bron in te brengen en tot zijn recht te laten komen.

Participatie is een proces van invloed uitoefenen of zeggenschap delen bij collectieve vraagstukken, beslissingen of diensten. Daarbij delen bijvoorbeeld een overheidsinstantie of zorgorganisatie (een deel van de) macht of invloed met participanten, bijvoorbeeld door hen uit te nodigen om mee te denken of mee te beslissen. Medezeggenschap is een vorm van participatie, vaak gericht op meebeslissen, terwijl participatie een breder begrip is en ook gaat over actieve betrokkenheid, meedenken en meedoen. Een belangrijk kenmerk van participatie is de collectieve aard van het vraagstuk: het gaat niet om individuele belangen, zoals het plaatsen van een dakkapel, maar om bredere thema's zoals de herinrichting van een wijk of de ontwikkeling van nieuw mantelzorgbeleid. Participatie is daarmee gericht op het benutten van elkaars kennis om tot een betere en gedragen aanpak van maatschappelijke vraagstukken te komen en om daarbij uiteenlopende ervaringen, stemmen, belangen en ideeën te horen. Gaandeweg wordt duidelijk dat het belangrijk is om onderscheid te kunnen maken tussen deze verschillende soorten van inbreng.

Wanneer het initiatief voor participatieprocessen ligt bij een zorginstelling, maatschappelijke organisatie of overheidsinstantie, dan bieden zij ruimte aan burgers of cliënten om mee te doen. Dat kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld via panels, burgerberaden, focusgroepen of spiegelsessies. Wanneer belanghebbenden zelf het initiatief nemen, dan creëren zij hun eigen participatieruimte. Dat gebeurt bijvoorbeeld in de vorm van belangenbehartiging – een van de participatievormen die verderop worden toegelicht. En of het initiatief nu ligt bij de instantie of bij de belanghebbenden, in een ideaal participatieproces hebben de belanghebbenden ook ruimte om het participatieproces zelf mee vorm te geven. Zij denken dan mee en geven richting aan de vraagstelling, de aanpak en de invulling van het proces.

### **Wettelijke regelingen**

Medezeggenschap, waarbij het gaat om invloed uitoefenen op de besluitvorming in organisaties, is in de zorg via de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) wettelijk verplicht en vrij stevig geregeld, net zoals in het onderwijs en bij arbeidsorganisaties (wet op de ondernemingsraad). Medezeggenschap krijgt meestal vorm via cliënten- of medezeggenschapsraden met diverse rechten en bevoegdheden zoals het instemmingsrecht.

In het sociaal domein is de betrokkenheid en advisering van inwoners in het gemeentelijk beleidsproces wettelijk geregeld via de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet, maar is wel minder strak geregeld in vergelijking met medezeggenschap. Gemeenten stellen eigen regelgeving op, vastgelegd in gemeentelijke verordeningen, waardoor de concrete invulling van deze betrokkenheid per gemeente kan verschillen. Per 1 januari 2025 is hier de Wet versterking participatie op decentraal niveau bijgekomen, die decentrale overheden verplicht om in een verordening vast te leggen hoe inwoners kunnen participeren in de beleidscyclus. Ook is het uitdaagrecht hierin wettelijk verankerd als specifieke vorm van participatie. Met dit recht kunnen inwoners en maatschappelijke organisaties taken van de gemeente (deels) overnemen, omdat zij denken deze beter, slimmer, goedkoper of met meer draagvlak uit te kunnen voeren. Overigens gaat deze wet over alle beleidsdomeinen, niet specifiek het sociaal domein. Voor het ruimtelijk domein is sinds 2024 de Omgevingswet van kracht, die ontwikkelaars van fysieke projecten zoals rond woningbouw, verplicht om (burger)participatie te organiseren. Als laatste is ook het VN-verdrag handicap belangrijk om te noemen. Gemeenten zijn sinds 2017 verplicht om in beleidsplannen aan te geven hoe zij de inclusie van inwoners met een beperking willen bevorderen. Ook moeten zij aangeven hoe zij bij het maken van beleid inwoners met een beperking betrekken.

### **Verskillende vormen van participatie**

Bij **burgerparticipatie** gaat het om de betrokkenheid van inwoners bij overheidsbeleid en de besluitvorming op lokaal, regionaal of landelijk niveau, waarbij inwoners meedenken, meepraten, adviseren, coproduceren of meebeslissen over onderwerpen die hen aangaan, zoals maatschappelijke vraagstukken en omgevingsplannen. Gemeentelijke adviesraden sociaal domein en burgerberaden zijn hier voorbeelden van. Bij **overheidsparticipatie** draaien de rollen om: in plaats van dat de overheid inwoners uitnodigt om mee te denken over ideeën en plannen van de overheid, nemen burgers zelf het voortouw. Zij komen met ideeën en initiatieven en voeren deze in de meeste gevallen zelf uit, al dan niet samenwerking met andere partners zoals de overheid of maatschappelijke organisaties. Denk aan zorg- en energiecoöperaties, bewonersbedrijven, buurtmoestuinen of informele hulp bij vervoer of klussen in huis. De overheid of maatschappelijke organisaties zoals welzijnsorganisaties of woningcorporaties ondersteunen hen daar vaak bij door ruimte te bieden of door faciliteiten of financiële middelen beschikbaar te stellen.

**Cliënten- of patiëntenparticipatie** is een specifieke vorm van burgerparticipatie. Hierbij gaat het specifiek om patiënten, cliënten en gebruikers van zorg en ondersteuning die meedenken, meepraten en – waar mogelijk – meebeslissen over beleid en dienstverlening van een gemeente of zorginstelling. Dit kan gaan over patiënten die meedenken over richtlijnen of zorgthema's zoals hoe je therapietrouw bij medicijngebruik kunt stimuleren, maar ook over cliënten die meedenken over hoe toegankelijk of uitnodigend een zorgcentrum of gemeentehuis is. In tegenstelling tot burgerparticipatie in brede zin, richt cliënten/patiëntenparticipatie zich op zorg-, hulp- en dienstverlening waar cliënten en patiënten een beroep op doen. Zij beschikken over unieke ervaringen of ervaringskennis, die aanknopingspunten bieden voor verbetering van beleid en dienstverlening. Bij

cliënten/patiëntenparticipatie verenigen cliënten en patiënten zich in groepen, bijvoorbeeld in een patiëntenorganisatie of cliëntenraad, en geven zo vorm aan hun inbreng bij het instellings- of overheidsbeleid. Deze organisaties en raden zetten zich in voor collectieve vraagstukken, niet voor individuele klachten. Ze vertegenwoordigen een groep mensen en dat vraagt om actieve achterbanraadpleging. Met de toename van regionaal beleid in het kader van de zorgakkoorden als het IZA, WOZO en GALA en de opkomst van regionale zorgnetwerken is naast lokale en landelijk participatie ook steeds meer regionale participatie nodig. Dit krijgt bijvoorbeeld vorm via de regionale participatiehubs en het patiëntenhuis.

In het verlengde hiervan kennen we **familieparticipatie**. Dat betreft de inzet van familieleden en naasten voor het collectieve belang van familie en naasten van cliënten en patiënten, bijvoorbeeld via een familie- en naastenraad binnen een zorginstelling. Het gaat daarbij dus om de vraag waar zij als naasten zelf behoefte aan hebben. In sommige situaties behartigen zij ook de persoonlijke belangen van cliënten die dat zelf niet kunnen, bijvoorbeeld vanwege dementie of een verstandelijke beperking. Wanneer cliënten wél in staat zijn hun belangen te behartigen, is het doorgaans niet passend dat naasten namens hen spreken – tenzij er sprake is van wettelijk mentorschap.

Een begrip dat raakt aan verschillende vormen van participatie is **collectieve belangenbehartiging**. In het sociaal domein kan dit gaan over het behartigen van de belangen van groepen mensen die zorg en ondersteuning ontvangen. Dit gebeurt op verschillende niveaus – landelijk, regionaal, lokaal en instellingsgebonden – via cliëntenraden, patiëntenplatforms en belangenorganisaties. Ook kan het gaan om dorps- of wijkraden of andere bewonersbelangenorganisaties die opkomen voor de leefbaarheid van hun dorp of wijk. Collectieve belangenbehartiging draait om het organiseren van een groep mensen met gedeelde belangen. Deze groepen proberen het beleid te beïnvloeden, zowel door gevraagd en ongevraagd advies te geven, als door actief in te grijpen via bijvoorbeeld lobbyactiviteiten, het schrijven van brieven, of het organiseren van handtekeningenacties. Belangenbehartiging krijgt concreet vorm door achterbanraadpleging, onderzoek, het bundelen van signalen en het doen van beleidsvoorstellen.

### **Representativiteit**

In elk participatieproces is representativiteit van groot belang. Zijn de mensen om wie het gaat daadwerkelijk betrokken? Zitten alle perspectieven aan tafel, of is er extra inspanning nodig om dat te realiseren? En voelen mensen zich voldoende vrij om hun ervaringen te delen tijdens een bijeenkomst waar de halve wijk aan tafel zit? Dat dit niet altijd goed gaat blijkt wel uit het feit dat jongerenraden soms gevuld zijn met ouders. Of het gegeven dat cliëntenraden vooral bemenst worden door mensen die vol- of deeltijds in zorg zijn, waardoor de grootste groep, de ambulante cliënten, nauwelijks vertegenwoordigd is.

Representativiteit betekent dus ook: moeite doen om *alle* stemmen te horen – ook die van mensen die je niet vanzelfsprekend bereikt. En participatie vraagt om maatwerk, want niet iedereen kan of wil deelnemen aan elke participatievorm. Bij belangenbehartiging heeft het aspect van representativiteit extra aandacht: hoe goed vertegenwoordigt een organisatie de doelgroep waarvoor zij spreekt? Het vraagt vaak inspanningen om recht te doen aan diversiteit binnen de achterban. Lees meer: Handreiking met tips om participatie diverser, inclusiever en representatiever te maken (zie de leeslijst).

### 3 PARTICIPANTEN IN PARTICIPATIEPROCESSEN

Wie zijn naast partijen als de gemeente en zorgorganisaties belangrijke participanten in participatieprocessen, en wat brengen zij in, wat is hun rol?

- a. **Inwoners / cliënten / patiënten / familie en naasten:** afhankelijk van taak en rol brengen zij hun persoonlijke ervaringen en/of die van anderen in.
- b. **Sleutelfiguren/personen:** kunnen specifieke groepen en gemeenschappen bereiken en een stem geven; vergroten representativiteit.
- c. **Sociaal professionals:** brengen signalen van cliënten en bewoners in de publieke sfeer; werken politiserend.
- d. **Straatadvocaten & cliëntondersteuners:** verzamelen signalen en brengen die gericht onder de aandacht.

In participatieprocessen heb je initiatiefnemers die de participatie starten, zoals een overheid of zorgorganisatie. In deze participatieprocessen zijn **inwoners, cliënten, patiënten, familie en naasten** belangrijke participanten, ofwel de hoofdrolspelers. Zij vervullen vaak een specifieke rol, zoals die van belangenbehartiger, advies- of cliëntenraadslid, patiëntvertegenwoordiger, ervaringsdeskundige of actieve inwoner. Naast deze hoofdrolspelers zijn er ook andere spelers die, al dan niet beroepsmatig, een belangrijke bijdrage leveren aan participatieprocessen. Zij brengen vaak de ervaringen en ervaringskennis van anderen in, en soms ook die van henzelf.

Een belangrijke groep is die van **sleutelfiguren of sleutelpersonen** in wijken, buurten of gemeenschappen. Zij zijn vaak een spil in de wijk of gemeenschap en genieten het vertrouwen van specifieke groepen mensen, vaak vanwege een vergelijkbare ervaring of achtergrond. Sleutelfiguren kunnen daardoor helpen deze groepen te bereiken, een stem te geven en zo het participatieproces representatiever te maken. Bovendien kunnen sleutelfiguren waardevolle informatie aanreiken over wat er leeft onder bewoners en verschillen in taal en cultuur overbruggen. Voor beleidsmakers is het dan ook cruciaal om met hen in contact te staan.

Ook **sociaal professionals** kunnen mensen een stem geven. Naast het bieden van hulp en ondersteuning, kunnen zij problemen, wensen en behoeften publiekelijk zichtbaar maken. Als verschillende individuen dezelfde problemen ervaren en blijkt dat hier structurele problemen aan ten grondslag liggen, dan maken sociaal professionals die openbaar en dus zichtbaar voor de buitenwereld. Daarmee wordt niet alleen de situatie van één persoon aangekaart, maar ook de maatschappelijke context en het systeem van regels en procedures waarin het probleem ontstaat. Mensen krijgen zo een stem in het publieke debat. We noemen dit politiserend werken.

Een sociaal professional werkt vanuit een organisatie en is dus gebonden aan de visie van de organisatie. Dat kan knellen voor professionals. Sommige specifieke sociaal professionals, zoals een **straatadvocaat** die een belangenbehartiger is voor mensen die dak- of thuisloos zijn of dreigen te worden, hebben een vrijere rol. Een straatadvocaat beweegt zich actief in de wijk, signaleert knelpunten, verzamelt casuïstiek en brengt signalen onder de aandacht op de juiste plekken. Ook **onafhankelijke cliëntondersteuners** hebben in potentie de mogelijkheid om vanuit alle individuele ervaringen collectieve signalen op te halen en bij de gemeentelijke beleidsafdeling in te brengen. Op die manier kunnen ze een constante informatiebron zijn van wat er leeft en speelt bij bewoners. Dit gebeurt bijvoorbeeld via een cliëntenorganisatie waar de onafhankelijke cliëntondersteuning of de straatadvocaat zijn ondergebracht en die hun signalen meeneemt in de belangenbehartiging richting gemeente.

## 4 MANIEREN OM ERVARINGEN IN TE BRENGEN

De hierboven beschreven hoofdrolspelers gebruiken ervaringen als vertrekpunt, maar doen dat op verschillende manieren, afhankelijk van hun rol en taak. Bijvoorbeeld:

- a. **In de rol van actieve inwoner** zetten ze ervaringen vaak om in directe actie, zoals in een buurtinitiatief of een voedselbank. Of ze zetten de ervaringen om in adviezen.
- b. **In de rol van belangenbehartiger** agenderen ze ervaringen als signalen en vertalen deze naar een lobby, richtlijn of beleidsvoorstel.
- c. **In de rol van ervaringsdeskundige** duiden en verrijken ze ervaringen tot toepasbare kennis en zoeken ze samen met beleid naar verbeteringen.

### Gemeenschappelijk

Zoals gezegd zijn **inwoners, cliënten, patiënten, familie en naasten** hoofdrolspelers in participatieprocessen en kunnen zij daarin verschillende rollen vervullen. Laten we beginnen bij wat alle spelers in elke rol gemeen hebben: ze zetten allemaal ervaringen in. Het delen van ervaringen is op zichzelf al waardevol. Het laat zien waar mensen in het dagelijks leven tegenaan lopen, maakt zichtbaar wat er misgaat en maakt invoelbaar wat mensen meemaken en hoe het is om in bepaalde situatie te verkeren. Zo ontstaat er maatschappelijke en beleidsmatige aandacht en gevoel van urgentie voor verandering. De ervaringen vormen daarmee de bron van waaruit verschillende spelers meedenken en handelen. Hoe deze bron vervolgens ingebracht en benut wordt, verschilt per rol.

### Actieve inwoners

Inwoners zetten hun ervaringen vaak direct om in actie. Zo kunnen ze ervaren dat hun wijk verloedert en onveiliger wordt. Of ze merken dat steeds meer mensen moeite hebben om financieel rond te komen, zich eenzaam voelen of niet meer mobiel zijn. Dit kan bewoners aanzetten om initiatieven te starten of zich aan te sluiten bij bestaande activiteiten zoals een buurtapp, voedselbank of afvalproject. Ook zijn er inwoners die lid worden van bijvoorbeeld een adviesraad sociaal domein en op die manier hun eigen ervaringen of die van anderen gebruiken om als adviseur invloed uit te oefenen op het gemeentelijk beleid.

### Collectieve belangenbehartigers

Ook belangenbehartigers putten uit ervaringen, van henzelf en/of die van anderen. Hun doel is om signalen te agenderen van zaken waar een groep mensen tegenaan loopt en deze zichtbaar te maken in het beleidsdomein. Zo kan een belangenbehartiger bijvoorbeeld constateren dat mensen te lang moeten wachten op hulp en daarom pleiten voor tijdige, passende hulp en het aanpakken van wachtlijsten. Hetzelfde geldt voor bijvoorbeeld toegankelijkheid van voorzieningen voor mensen met een beperking of de hoogte van de eigen bijdrage(n). Belangenbehartigers verzamelen signalen, duiden deze en geven beleidsmatig richting aan mogelijke oplossingen en komen op die manier op voor de belangen van een groep inwoners of cliënten die ergens tegen aan loopt of in de knel zit.

### Ervaringsdeskundigen

Voor ervaringsdeskundigen vormen ervaringen de kern van hun werk. Zij verrijken deze tot ervaringskennis door hun eigen ervaringen en die van anderen te analyseren, te duiden en met

elkaar te verbinden. Bij overheidsbrieven kunnen zij bijvoorbeeld uitleggen dat mensen brieven niet openen, niet alleen omdat de inhoud te ingewikkeld is of mensen moeite hebben met lezen, maar ook uit angst voor boetes of uit wantrouwen en eerdere negatieve ervaringen. Als ze uit angst brieven niet openen en vervolgens wel daadwerkelijk een boete of maatregel opgelegd krijgen, versterkt dat de angst en het wantrouwen. Daardoor kunnen mensen geblokkeerd raken en in een negatieve spiraal terechtkomen, waarin ze niet meer kunnen en durven handelen. Ervaringsdeskundigen werken samen met beleidsmakers en sociaal professionals aan een gedeeld beeld en begrip van deze leefwereld en zoeken samen naar aanknopingspunten voor verbetering. Een simpele beleidsaanpassing zou bijvoorbeeld zijn om brieven voortaan in neutrale enveloppen te versturen. Een andere uitkomst kan zijn om bij uitvoerend professionals het bewustzijn over hoe dit werkt bij mensen te vergroten en meer in te zetten op stresssensitief werken.

## 5 BELANGENBEHARTIGERS EN ERVARINGSDESKUNDIGEN: OVEREENKOMSTEN EN VERSCHILLEN

	Belangenbehartiger	Ervaringsdeskundige
Mandaat	Spreekt namens een groep	Spreekt vanuit gedeelde ervaringen
Rol	Spreekbuis en beïnvloeder	Brug en vertaler
Ervaring	Niet noodzakelijk persoonlijk wel collectief	Altijd persoonlijk én collectief
Werkwijze	Signalen verzamelen en agenderen	Reflecteren en verbinden
<i>Soms komt alles samen: een ervaringsdeskundige kan ook belangenbehartiger zijn en andersom.</i>		

### Overeenkomsten

Zowel belangenbehartigers als ervaringsdeskundigen zijn zich bewust van het verschil tussen een verzameling losse ervaringen en (collectieve) ervaringskennis. Ze beseffen dat signalen pas waardevol worden voor beleid als ze geanalyseerd, geduid en gedeeld zijn met een groep mensen met vergelijkbare ervaringen, of namens de achterban. Immers om goed aan te sluiten bij de leefwereld van betrokkenen/de achterban, signalen te kunnen begrijpen en wegen en tot collectieve bruikbare input te maken is ervaringskennis van essentieel belang. Belangenbehartigers en ervaringsdeskundigen moeten de individuele ervaringen kunnen ontstijgen en in staat zijn een groter collectief verhaal te vertellen.

### Verschillen

Een belangrijk verschil is dat een belangenbehartiger namens een groep spreekt, een ervaringsdeskundige doet dat formeel niet. Een belangenbehartiger heeft vaak een mandaat om namens de groep te spreken en moet zijn achterban regelmatig raadplegen om signalen te verzamelen en verantwoording afleggen. Een ervaringsdeskundige daarentegen spreekt vanuit zijn eigen en gedeelde ervaringen van anderen, zonder formeel namens een groep te spreken. Een ervaringsdeskundige hoeft dus ook niet met een groep af te stemmen op het moment dat hij adviseert of input levert. Deze vrije rol kan tegelijk een risico zijn: de praktijk laat zien dat adviezen van een ervaringsdeskundige soms minder serieus genomen worden als ze niet namens een collectief lijken te komen.

Voor ervaringsdeskundigen geldt overigens vaak dat zij de stem verwoorden van mensen die zich moeilijker kunnen uiten, die nergens op aan gesloten, geïsoleerd of buitengesloten zijn. Zij zijn als een niet gekozen vertegenwoordiger, zonder formeel mandaat, maar vanuit kennis en gezamenlijke reflectie aan deze groep mensen verbonden.

Een ander verschil is dat een belangenbehartiger kán spreken uit eigen ervaringen, maar dat hoeft niet. Een belangenbehartiger hoeft niet per se eigen ervaringen met het vraagstuk te hebben of deze

in te brengen. Zij zijn vooral spreekbuis, verzamelen en agenderen signalen, gebruiken ervaringsverhalen om de urgentie te benadrukken en brengen het collectieve verhaal in om beleid en uitvoering te beïnvloeden. Een ervaringsdeskundige daarentegen spreekt altijd vanuit eigen én gedeelde ervaringen, en heeft de vaardigheden om als brug en vertaler deze ervaringen als overdraagbare kennis in een professionele context in te zetten. Een ervaringsdeskundige voelt in gesprekken en bijeenkomsten vaak goed aan wanneer iets belangrijks wordt aangeraakt, en kan daarop doorvragen of doorpakken. Een ervaringsdeskundige kan ook belangenbehartiger zijn. Dat is een specifieke rol waarin die de deskundigheid inzet voor beleidsbeïnvloeding. Omgekeerd geldt dit ook: een belangenbehartiger kan ook een ervaringsdeskundige zijn, maar alleen als er sprake is van eigen doorwerkte ervaringen en ervaringskennis.

## 6 KORTOM: ZET ERVARINGSKENNIS WELOVERWOGEN IN

### **De juiste mensen op de juiste plek**

In deze notitie hebben we een aantal begrippen en processen die in de praktijk van participatie en ervaringskennis nauw met elkaar verweven zijn, uiteengezet. De begrippen en processen zijn beschreven op de manier zoals ze formeel en idealiter bedoeld zijn. Dit betekent zeker niet dat het in de praktijk ook altijd zo gaat. Als er in een op papier prachtig participatieproces niks met de inbreng van inwoners wordt gedaan, dan is er sprake van schijnparticipatie. Het komt ook voor dat collectieve belangenbehartigers te weinig aan actieve achterbanraadpleging doen. En dat ervaringsdeskundigen maar beperkt collectieve ervaringskennis inbrengen.

Maar het kan wel degelijk goed gaan. Participatieprocessen creëren dan ruimte voor het perspectief van inwoners: voor hun ideeën, belangen, meningen, initiatieven en ervaringen. Door voor deze stemmen ruimte te creëren, kunnen meer gedragen keuzes en besluiten tot stand komen. Maar participatie is meer dan een uitnodiging aan 'de burger' om mee te praten, mee te doen en mee te beslissen. Het vraagt van beleidsmakers, bestuurders en sociaal professionals dat zij ervaringskennis erkennen als een volwaardige en noodzakelijke kennisbron om maatschappelijke vraagstukken aan te pakken en beleid en dienstverlening te verbeteren.

De ontrafeling van de verschillende participanten en hun specifieke kenmerken maakt tegelijkertijd duidelijk dat bewuste en scherpe keuzes nodig zijn: wie betrek je, met welk doel, op welk moment en in welke rol? Als een situatie vraagt om het articuleren van de belangen en duidelijk maken van de urgentie, is belangenbehartiging wellicht het meest van waarde. Als er behoefte is aan een verdiepend begrip en doorleefd beeld van de leefwereld, dan is extra ervaringskennis opdoen waarschijnlijk de beste keuze. Bovenal is het belangrijk om belangenbehartiging en ervaringsdeskundigheid als complementaire krachten te zien. Beide verdienen een eigen, herkenbare plek in participatieprocessen. Soms zijn vallen beide rollen samen in één persoon die meerdere 'petten' draagt. In de ideale situatie leiden de verschillende perspectieven vervolgens tot participatieprocessen waarin alle stemmen daadwerkelijk gehoord worden.

De veelzijdigheid maakt het speelveld van participatie complex, maar ook erg rijk. Wie de verschillen kent en erkent, voorkomt spraakverwarring en onrealistische verwachtingen. Effectieve participatie begint dus bij bewustwording: weet wie je aan tafel hebt – en weet wie je mist. En belangrijker: wie ervaringskennis weloverwogen inzet, vergroot de kans op echt impactvolle verandering.

# LEESLIJST

- [Cursus Aan de slag als patiënten- of cliëntvertegenwoordiger|PGO Support](#)
- [Zo bereik je sterke lokale positie patientenorganisatie|Movisie](#)
- [Taken en kwaliteiten belangenbehartigers|Movisie](#)
- [Lokale participatie belangenbehartiging gemeente | PGO Support](#)
- [Droom en Daad | MIND](#)
- [Toolbox Samen met inwoners werken aan een betere toegang | Movisie](#)
- [Overheidsparticipatie gaat nu eenmaal niet vanzelf | Movisie](#)
- [Nederland voert het VN-verdrag Handicap uit - Iederin](#)
- [Artikel belangenbehartiging | Movisie](#)
- [Patiëntenfederatie Nederland | Patiëntenparticipatie](#)
- [Artikel politiseren kun je leren 10 tips | Movisie](#)
- [Over taken en rollen | vved & Rollen en taken |Ervaringskennisplein](#)
- [Ruimte voor invloed bewoners | Movisie](#)
- [Filmpje Zwartboek Kostendelersnorm <https://vimeo.com/160459005>](#)
- [Infographic toont rollen en kracht van sleutelpersonen | Movisie](#)
- [Sleutelpersonen |Pharos](#)
- [Politiseren kun je leren: 10 tips om samen armoede aan te pakken | Movisie & Aan de slag met samenlevingsopbouw | Movisie](#)
- [De Moor, T. e.a. \(2018\). De functie van bewonersoverlegorganisaties in een veranderende samenleving. Universiteit Utrecht. \[ResearchGate\]\(#\)](#)
- [Samenwerking gemeente en dorpsbelangenvereniging is zoektocht | Movisie](#)
- [Wat werkt bij cliëntenparticipatie | Movisie](#)
- [Hubs in de regio zorgen voor participatie](#)
- [Patiëntenfederatie Nederland | Het Patiëntenhuis](#)
- [Handreiking met tips om participatie diverser, inclusiever en representatiever te maken · Lokale Democratie](#)