Simpel Switchen
in de participatieketen

MIND

ieder(in)

Benut ervaringskennis in uitvoering en beleid bij de overgangen tussen uitkering, werk en participatie

Handreiking voor professionals

Inhoud

Voorwoord 2

Samenvatting 3

1. Inleiding 5

2. Achtergrondinformatie en uitgangspunten 7

3. De meerwaarde van ervaringskennis 9

4. Stappenplan voor het benutten van ervaringskennis 11

Stap 1: Beschrijf vooraf met welk doel je ervaringskennis wilt benutten 12

Stap 2: Bedenk bij wie of via welke partij je ervaringskennis kunt ophalen 13

Stap 3: Bepaal in welke vorm je de ervaringskennis gaat ophalen 18

Stap 4: Maak een duidelijk plan 20

Stap 5: Haal de kennis op en bewaak de randvoorwaarden hierbij 21

Stap 6: Benut de ervaringskennis en geef terugkoppeling 23

5. Ervaringskennis als blijvende kracht in beleid en uitvoering 26

Bijlagen 27

Bijlage 1: Inzet van mensen met ervaringskennis of een ervaringsdeskundige 27

Bijlage 2: Concrete vormen waarin ervaringskennis kan worden opgehaald 29

Bijlage 3: Structurele manieren van organiseren 34

Bijlage 4: Methoden 37

Voorwoord

Als professional in beleid, management, dienstverlening of begeleiding van mensen wil je zo effectief mogelijk werken. Onderdeel van professioneel handelen is het optimaal benutten van drie vormen van kennis: professionele kennis, wetenschappelijke kennis én ervaringskennis.

Maar hoe zorg je ervoor dat je als beleidsmedewerker voldoende zicht houdt op de leefwereld van de mensen die door het beleid worden geraakt? Hoe richt je de dienstverlening voor mensen zo in dat deze aansluit bij hun behoeften? En hoe benut je de ervaringskennis van degene die je begeleidt, om te komen tot een betere relatie en een effectievere aanpak?

Deze handreiking ondersteunt professionals bij het benutten van ervaringskennis in beleid en uitvoering bij de overgangen in de participatieketen. Zoals bij van overgangen tussen uitkering, dagbesteding, beschut werk, de banenafspraak en regulier werk. Ook professionals in andere delen van het sociaal domein kunnen deze gebruiken. De handreiking is ontwikkeld door MIND en Ieder(in) binnen het programma Simpel Switchen in de Participatieketen.

De handreiking bevat een praktisch stappenplan bestaande uit zes stappen die je kunt volgen voor het zorgvuldig benutten van ervaringskennis. Je vindt hierin bijvoorbeeld informatie over waar je mensen met ervaringskennis kunt vinden, passend bij jouw doel. Ook krijg je inzicht in verschillende vormen om ervaringskennis op te halen en de randvoorwaarden die hierbij belangrijk zijn.

Wie ervaringskennis zorgvuldig benut, vergroot de kans dat beleid, dienstverlening en begeleiding goed aansluiten bij de praktijk van mensen. We hopen dat deze handreiking je inspireert en ondersteunt om ervaringskennis op een bewuste en betekenisvolle manier in te zetten.

Samenvatting

Deze handreiking biedt professionals die zich bezighouden met de overgangen in de participatieketen handvatten bij het benutten van ervaringskennis in beleid en uitvoering. De handreiking is bedoeld voor professionals in uiteenlopende functies, zoals beleidsmedewerkers, managers en uitvoerende professionals. Ook professionals in andere onderdelen van het sociaal domein kunnen hiermee werken.

De handreiking is ontwikkeld door MIND en Ieder(in) binnen het programma *Simpel Switchen in de Participatieketen*[1]. Het doel van dit programma is dat mensen makkelijk(er) en veilig(er) kunnen switchen tussen uitkering, dagbesteding, beschut werk, de banenafspraak en regulier werk.

Ervaringskennis

Ervaringskennis is kennis die ontstaat wanneer mensen reflecteren op hun persoonlijke ervaringen en deze kunnen delen met anderen. Het gaat niet alleen om wat iemand heeft meegemaakt, maar om de inzichten en betekenis die daaruit voortkomen. Deze kennis vormt, naast professionele en wetenschappelijke kennis, een waardevolle bron van informatie.

Ervaringskennis:

- draagt bij aan beleid dat beter aansluit bij de leefwereld van mensen
- maakt de uitvoering effectiever
- maakt blinde vlekken en aannames zichtbaar
- stimuleert reflectief en betrokken professioneel handelen
- vergroot inclusie en vertrouwen

In de praktijk blijkt het echter vaak lastig om ervaringskennis goed en structureel te benutten. Daarom biedt deze handreiking een praktisch stappenplan.

Stappenplan

Stap 1: Beschrijf vooraf met welk doel je ervaringskennis wilt benutten
Formuleer duidelijk waarom je ervaringskennis wilt ophalen en wat je ermee wilt bereiken. Een helder doel helpt om gericht te werken en te voorkomen dat ervaringskennis vrijblijvend wordt opgehaald.

Stap 2: Bedenk bij wie of via welke partij je ervaringskennis kunt ophalen
Bepaal welke mensen of groepen relevante ervaringen hebben en of je individuele of collectieve ervaringskennis nodig hebt. Overweeg ook via welke organisaties of netwerken je deze mensen het beste kunt bereiken.

[1] Binnen dit programma werken de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) samen met Movisie, Optimalistic, Cedris, UWV, Divosa, Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN), SAM, Ieder(in) en MIND.

Stap 3: Bepaal in welke vorm je de ervaringskennis gaat ophalen

Kies een passende vorm voor het ophalen van ervaringskennis, zoals interviews, groepsgesprekken, enquêtes of een meldpunt. Zorg dat de gekozen vorm aansluit bij het doel én bij de mensen die je wilt betrekken, zodat zij hun ervaringen goed kunnen delen.

Stap 4: Maak een duidelijk plan

Werk de aanpak concreet uit. Beschrijf welk doel je hebt, bij wie je de kennis ophaalt, hoe je dit organiseert en welke methoden je gebruikt. Neem daarin ook op hoe je de randvoorwaarden borgt en hoe je de opbrengsten analyseert en benut. Voeg een planning en begroting toe.

Stap 5: Haal de kennis op en bewaak de randvoorwaarden hierbij

Voer het plan uit en verzamel de ervaringskennis op een zorgvuldige manier. Zorg voor een veilige, respectvolle en toegankelijke setting waarin mensen zich vrij voelen om hun ervaringen te delen. Wees duidelijk over het doel en het gebruik van de informatie en ga zorgvuldig om met privacy. Evalueer het proces na afloop.

Stap 6: Gebruik de ervaringskennis en geef terugkoppeling

Gebruik de opgehaalde ervaringskennis op een manier die past bij je doel. Individuele ervaringskennis kan direct worden benut, zonder dat verdere bundeling nodig is. Bijvoorbeeld wanneer iemand zijn of haar persoonlijke ervaringen en inzichten deelt tijdens een bijeenkomst, of wanneer deze kennis wordt gebruikt om de dienstverlening beter af te stemmen op een individu (degene die de ervaringskennis heeft ingebracht).

Wanneer je ervaringskennis inzet voor het ontwikkelen of verbeteren van beleid of dienstverlening, bundel en analyseer je de inzichten van meerdere mensen om te komen tot collectieve ervaringskennis. Door patronen en terugkerende knelpunten te herkennen, ontstaan bredere inzichten die je kunt vertalen naar concrete verbeteringen in beleid en uitvoering.

Tot slot geef je een duidelijke terugkoppeling, zodat de mensen die hun ervaringskennis hebben ingebracht weten wat er met hun inbreng is gedaan.

1. Inleiding

Deze handreiking ondersteunt professionals bij het benutten van ervaringskennis in beleid en uitvoering. De handreiking is bedoeld voor professionals die te maken hebben met overgangen tussen uitkering, dagbesteding, beschut werk, de banenafspraak en regulier werk. De inhoud is relevant voor professionals die betrokken zijn bij de ontwikkeling van beleid, de inrichting van dienstverlening of de begeleiding van mensen. Denk bijvoorbeeld aan een beleidsmedewerker Werk en Inkomen van een gemeente, een manager van een dagbestedingslocatie of een arbeidsdeskundige van UWV. De handreiking is ook bruikbaar voor professionals in andere onderdelen van het sociaal domein.

Ervaringskennis is een waardevolle bron van informatie, naast wetenschappelijke en professionele kennis. In de praktijk blijkt het echter vaak lastig om deze kennis goed te benutten. Dat is jammer, want ervaringskennis kan een belangrijke bijdrage leveren aan het verbeteren van wet- en regelgeving, beleid en uitvoering. Door ervaringskennis te gebruiken, sluiten regels en maatregelen beter aan bij wat mensen nodig hebben. Nog te vaak wordt beleid bedacht dat in de praktijk niet goed werkt voor de mensen die ermee te maken krijgen. Het perspectief van mensen zelf kan helpen om dat te veranderen. Ook voor professionals in de uitvoering is ervaringskennis van waarde. Door gebruik te maken van ervaringskennis sluit de dienstverlening beter aan en is deze effectiever.

Verder is in het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap vastgelegd dat overheden mensen met een beperking of chronische aandoening actief moeten betrekken bij beleid en besluitvorming die hen raakt.[2] Dit betekent dat zij met hen in gesprek gaan en hun perspectief meenemen, vaak via organisaties die hen vertegenwoordigen.

Simpel Switchen

De handreiking is ontwikkeld door MIND en Ieder(in) binnen *het programma Simpel Switchen in de Participatieketen*. Dit programma is opgezet vanuit de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)[3]. Het doel van Simpel Switchen is dat mensen makkelijk(er) en veilig(er) kunnen switchen tussen uitkering, dagbesteding, beschut werk, de banenafspraak en regulier werk. Het programma Simpel Switchen werkt samen met landelijke partners aan het versoepelen van deze overgangen in de participatieketen, onder meer in de Werkplaats Simpel Switchen. Hierin nemen Movisie, Optimalistic, Cedris, UWV, Divosa, Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN), SAM, Ieder(in) en MIND deel. In het programma wordt gewerkt aan het wegnemen van drempels, zodat mensen makkelijker stappen kunnen zetten en deze ook durven te zetten. Het programma biedt praktische handvatten, inspiratie en ondersteunt organisaties bij het aanpassen van werkprocessen. Waar nodig wordt daarnaast gewerkt aan het verbeteren van wet- en regelgeving. Ieder(In) en MIND zorgen ervoor dat ervaringskennis een vaste plek krijgt in het programma. Zo sluit het beter aan bij wat mensen nodig hebben en wordt het switchen gemakkelijker.

---

[2] Bron: wetten.nl - Regeling - Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap - BWBV0004045

[3] De inhoud hiervan is van onderop tot stand gekomen samen met de uitvoering en ervaringsdeskundigen.

De handreiking

In dit document lees je hoe je ervaringskennis kunt ophalen en gebruiken, aan de hand van een praktisch stappenplan met voorbeelden en tips.

Bij de ontwikkeling van deze handreiking hebben we gebruikgemaakt van literatuur en van de ervaringen die wij als medewerkers van Ieder(in) en MIND hebben opgedaan binnen Simpel Switchen[4]. We hebben daarnaast een groepsgesprek gehouden over het ophalen en gebruiken van ervaringskennis, met de klankbordgroep van ervaringsdeskundigen die betrokken is bij Simpel Switchen vanuit MIND en Ieder(in). Twee medewerkers die betrokken zijn bij de panels[5] van Ieder(in) en MIND zijn geïnterviewd over hun ervaringen. En we hebben interviews gehouden met de projectleiders van de werkplaats van Simpel Switchen over het benutten van ervaringskennis. In sommige gevallen sloten hierbij ook professionals vanuit de uitvoering en een kennisinstelling aan. Het ging om medewerkers van de volgende organisaties: Movisie, Optimalistic, Cedris, UWV, Divosa, VGN, SAM, Zuyd Hogeschool, Sociaal Raadslieden Ede en Werkkracht[6]. Verder zijn bij de totstandkoming van de handreiking ervaringsdeskundigen betrokken die bij het ministerie van SZW werken.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 lichten we toe wat we verstaan onder ervaringskennis en bespreken we de uitgangspunten van deze handreiking. Hoofdstuk 3 gaat in op de meerwaarde van ervaringskennis. In hoofdstuk 4 volgt het stappenplan voor het benutten van ervaringskennis, dat bestaat uit de volgende zes stappen:

- Stap 1: Beschrijf vooraf met welk doel je ervaringskennis wilt benutten
- Stap 2: Bedenk bij wie of via welke partij je ervaringskennis kunt ophalen
- Stap 3: Bepaal in welke vorm je de ervaringskennis gaat ophalen
- Stap 4: Maak een duidelijk plan
- Stap 5: Haal de kennis op en bewaak de randvoorwaarden hierbij
- Stap 6: Gebruik de ervaringskennis en geef terugkoppeling

We sluiten deze handreiking af met een betoog over de kansen die het benutten van ervaringskennis biedt.

[4] Binnen Simpel Switchen hebben Ieder(in) en MIND verschillende activiteiten ondernomen om ervaringskennis van mensen met een handicap, psychische aandoening en/of chronische ziekte op te halen en te benutten; door een informatieve website met meldpunt, een webinar en een klankbordgroep.
[5] Het MIND ggz-panel, bestaande uit mensen met psychische klachten en naasten. En het panel van Ieder(in), dat bestaat uit mensen met een chronische ziekte, een lichamelijke of verstandelijke beperking en naasten.
[6] Werkkracht is een werkontwikkelbedrijf.

2. Achtergrondinformatie en uitgangspunten

Allereerst wat nadere uitleg over wat we met ervaringskennis bedoelen. In de literatuur wordt vaak onderscheid gemaakt tussen ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Hieronder lichten we deze verschillende termen toe.

Ervaring
Ervaringen vormen de bron van ervaringskennis. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om ervaringen met een moeilijke thuissituatie, een beperking, ziekte, sociale uitsluiting of andere ontwrichtende situaties. Maar ook om ervaringen met re-integratie, het verkrijgen van grip op je financiële situatie of het (opnieuw) vormgeven van een betekenisvol leven na ontwrichting.

Ervaringskennis
Wanneer iemand met enige afstand kan kijken naar wat diegene heeft meegemaakt, erover kan nadenken en dit kan delen met anderen, ontstaat ervaringskennis. Ervaringskennis kan individueel of collectief zijn. Individuele ervaringskennis komt voort uit persoonlijke ervaringen die betekenis hebben gekregen door reflectie. Collectieve ervaringskennis ontstaat wanneer ervaringen worden gedeeld en samengebracht, waardoor bredere inzichten en gezamenlijke betekenis ontstaan. Zo vormt ervaringskennis een waardevolle aanvulling op wetenschappelijke of professionele kennis. Wat ervaringskennis uniek maakt, is dat de persoonlijke, doorleefde ervaring altijd centraal staat.

Ervaringsdeskundigheid
Iemand wordt ervaringsdeskundig wanneer diegene via een opleiding of praktijkervaring heeft geleerd hoe die kennis breder in te zetten, bijvoorbeeld in beleid of ondersteuning van anderen.[7]

Uitgangspunten van deze handreiking

Deze handreiking over het benutten van ervaringskennis vertrekt vanuit de inclusievisie. Binnen deze visie ligt de nadruk op de waarde van ervaringskennis bij het verbeteren van beleid, onderzoek en uitvoering. Centraal staat het streven naar een samenleving waarin iedereen kan meedoen. Mensen die hun ervaringskennis vanuit deze visie inzetten, zijn sensitief voor uitsluitende mechanismen in systemen en brengen deze onder de aandacht.

[7] Bron: Ervaringskennisplein (Ervaringskennisplein), Startnotitie-Ervaringsdeskundigen-in-het-sociaal-domein [MOV-13952652-1.0].pdf) en 2024_Ervaringskennis-in-beleid.pdf

Naast de inclusievisie bestaat de herstelvisie, die haar oorsprong vindt in de ggz en zich vooral richt op het inzetten van eigen herstelervaring om anderen te ondersteunen in hun herstelproces.[8] Voor uitgebreide informatie over de herstelvisie en de inclusievisie zie: Ervaringsdeskundige dat bén je: diversiteit in ervaringsdeskundigheid vanuit twee hoofdstromingen belicht | Windesheim

Er is veel informatie beschikbaar over het inzetten van ervaringsdeskundigen. Daarmee bedoelen we mensen die vanuit een formele rol hun ervaringskennis en -deskundigheid inzetten. Tegelijkertijd is het belangrijk om ook actuele ervaringskennis op te blijven halen bij een bredere groep mensen. Ervaringsdeskundigen die langere tijd in dienst zijn, kunnen immers (deels) onderdeel worden van het systeem. In deze handreiking richten we ons daarom vooral op het benutten van ervaringskennis van mensen die dit niet vanuit een formele rol als ervaringsdeskundige doen.

***TIP**: Wil je meer lezen over het inzetten van een ervaringsdeskundige, kijk dan hier voor de handreiking van Movisie: Kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen | Movisie*

***TIP**: Kijk ook eens op de website 'Ervaringskennisplein'. Hier vind je kennis die op allerlei plekken ontwikkeld is, over het inzetten van ervaringskennis en -deskundigheid. Ook kun je er via de helpdesk terecht met vragen over het vinden, begrijpen en toepassen van deze informatie. Het Ervaringsplein is bedoeld voor zowel mensen die vanuit eigen ervaring aan de slag willen, als voor organisaties (zoals zorgaanbieders en gemeenten) die ervaringskennis of -deskundigheid willen benutten.*

***TIP**: Vanuit project KEUS, waarin het gaat over hoe ervaringskennis en -deskundigheid kunnen bijdragen aan een menselijkere uitvoering van de Participatiewet, is een podcast gemaakt. Wil je deze horen, luister dan naar 'Tussen de Regels Door'. Dit is een 6-delige serie over hoe beleid, uitvoering en menselijkheid samenkomen en 9-delige miniserie over ervaringskennis in de praktijk.*

[8] Bron: Ervaringsdeskundige dat bén je : diversiteit in ervaringsdeskundigheid vanuit twee hoofdstromingen belicht | Windesheim

3. De meerwaarde van ervaringskennis

Het benutten van ervaringskennis levert belangrijke meerwaarde op voor zowel beleid als uitvoering.

Beter beleid
Voor beleid helpt ervaringskennis om problemen concreter te maken. Het laat zien hoe regels, voorzieningen en maatregelen in de praktijk uitpakken voor mensen. Zo wordt duidelijk wat goed werkt en wat juist niet. Dit helpt om beleid te maken dat minder uitgaat van systemen en meer van de leefwereld van mensen. Ervaringskennis kan voorkomen dat beleid wel logisch lijkt op papier, maar in het dagelijks leven moeilijk uitvoerbaar of zelfs schadelijk is.[9]

De geïnterviewde beleidsadviseur vanuit de VGN zegt over de meerwaarde van het benutten van ervaringskennis: *"Die is evident. Uiteindelijk gaat het om de mensen zelf, zij moeten er profijt van hebben, dus het is belangrijk dat zij hun stem ook laten horen wanneer het gaat om de uiteindelijke doelstellingen en aanpak van wat je gaat doen. Heel simpel, in mijn beeld, zonder kan eigenlijk niet, dus je moet hen daarbij betrekken."*

Effectievere uitvoering
Ook in de uitvoering is ervaringskennis van grote waarde. Het helpt de dienstverlening te verbeteren en geeft professionals beter inzicht in wat regels voor mensen betekenen en hoe zij het contact met instanties en medewerkers ervaren. Dit vergroot het wederzijds begrip en vermindert misverstanden. Daardoor kunnen professionals hun werk effectiever doen.

Het benutten van ervaringskennis draagt op twee niveaus bij aan een betere aansluiting: in het directe contact tussen professional en degene die begeleid wordt of dienstverlening ontvangt én bij de ontwikkeling en verbetering van de uitvoering, bijvoorbeeld door betere processen en de inzet van passendere instrumenten.

De geïnterviewde projectleider vanuit Divosa zegt: "*Het benutten van ervaringskennis levert betere dienstverlening op, dat is eigenlijk de bedoeling. Op het moment dat jij weet wat de effecten van handelen zijn, of van ingezette voorzieningen, instrumenten of een aanpak, dan ben je beter in staat om de volgende keer een goede beslissing te nemen. Voor de inwoners zelf levert het natuurlijk op dat mensen zich gehoord, gezien en serieus genomen voelen*."

[9] Bronnen: Inzetten van ervaringskennis en -deskundigheid werkt | Movisie; Van papieren werkelijkheid naar echt verschil: perspectief vanuit ervaring als gamechanger; Pub-Movisie-2018-Ervaringskennis-in-beleid.pdf; 1768915730-def_artikel-benut-ervaringskennis-in-beleid.pdf

Zicht op blinde vlekken en aannames
Ervaringskennis maakt verder zichtbaar welke aannames en normen vaak onbewust in systemen aanwezig zijn. Formele systemen bevatten impliciete of expliciete waarden, die voor bepaalde groepen negatief kunnen uitpakken. De toeslagenaffaire is hiervan een duidelijk voorbeeld, waarbij risicoprofielen en een strikte fraudebenadering in de praktijk discriminerend uitpakten. Door goed te luisteren naar ervaringen van mensen worden deze blinde vlekken zichtbaar. Dit helpt om te voorkomen dat beleid of uitvoering onbedoeld mensen uitsluit, stigmatiseert of schade veroorzaakt.[10] Bovendien kunnen mensen met ervaringskennis, door hun verhaal te delen, bestaande vooroordelen over groepen (zoals mensen met psychische problemen of een (verstandelijke) beperking) doorbreken.

Ervaringskennis stimuleert betrokken professioneel handelen
Een andere meerwaarde van het in contact komen met mensen die hun ervaringskennis delen, is het moreel beroep dat dit doet op professionals. Het directe contact maakt voelbaar wat het handelen van de professional (en de organisatie) betekent voor het leven van een ander. Het confronteert hen met de gevolgen van besluiten en procedures en nodigt uit tot reflectie op eigen aannames, verantwoordelijkheden en handelingsruimte. Dit stimuleert zorgvuldig en betrokken professioneel handelen.

Meer inclusiviteit en betrokkenheid
Verder draagt het zorgvuldig ophalen en benutten van ervaringskennis bij aan inclusiviteit en democratische betrokkenheid van mensen.[11] Mensen die zich eerder niet gehoord voelden, krijgen een stem. Dit vergroot het vertrouwen in beleid en uitvoering en versterkt de relatie tussen overheid, organisaties en mensen. Tegelijkertijd heeft het ook directe meerwaarde voor de mensen die hun ervaringskennis delen: zij voelen zich gezien en gehoord en ervaren dat hun inbreng daadwerkelijk wordt meegenomen in het vormgeven van beleid en het handelen van professionals. Dit draagt bij aan een inclusieve samenleving en helpt gevoelens van uitsluiting te voorkomen. Daarnaast kan het voor mensen zelf versterkend werken: het besef dat hun inbreng ertoe doet, kan bijdragen aan meer zelfvertrouwen, regie en een gevoel van eigenwaarde.

[10] Bron: Inzetten van ervaringskennis en -deskundigheid werkt | Movisie
[11] Bron: Inzetten van ervaringskennis en -deskundigheid werkt | Movisie

4. Stappenplan voor het benutten van ervaringskennis

Het zorgvuldig betrekken van mensen met ervaringskennis kost tijd, maar die investering betaalt zich later vaak terug. Zoals een van de oprichters van Optimalistic zegt: *"Door hier echt de tijd voor te nemen, bespaar je later tijd in het proces."* Om dit goed te doen, helpt het stappenplan in dit hoofdstuk.

Realiseer je dat ervaringskennis in de hele keten van beleid tot dagelijkse praktijk benut kan worden. In de onderzoeksfase, waarin een vraagstuk wordt verkend en inzicht ontstaat in wat er speelt en voor wie. In de ontwerpfase, waarin oplossingen en beleidsopties worden ontwikkeld. In de besluitvormingsfase, waarin keuzes worden gemaakt. En in de uitvoering speelt ervaringskennis een rol bij zowel de toepassing van beleid als de dagelijkse dienstverlening en het contact tussen professional en degene die de dienstverlening ontvangt. Ook bij monitoring en evaluatie helpt ervaringskennis om zicht te houden op hoe beleid in de praktijk uitpakt en hoe de uitvoering verloopt.

Het benutten van ervaringskennis kent zowel grootschalige als meer informele, doorlopende vormen. Soms vraagt dit om een grondige aanpak, bijvoorbeeld in de vorm van een project, programma of onderzoek waarin ervaringen systematisch worden opgehaald en vertaald naar beleid en uitvoering. Dit maakt het mogelijk om patronen te herkennen en structurele verbeteringen door te voeren. Tegelijkertijd speelt ervaringskennis een belangrijke rol in het dagelijks handelen van professionals. Denk bijvoorbeeld aan een werkcoach die tijdens een gesprek niet alleen vraagt naar iemands voortgang, maar ook naar hoe iemand het traject ervaart en wat wel of niet helpt. Deze inzichten kunnen direct worden benut om de begeleiding beter te laten aansluiten.

Een belangrijke reflectievraag is: maak ik voldoende gebruik van de beschikbare vormen van kennis, namelijk wetenschappelijke kennis, professionele kennis en ervaringskennis?

***TIP**: Voor meer informatie over het versterken van de kenniscultuur binnen gemeenten waarin de drie kennisbronnen worden benut zie: Kennis in beweging*

Idealiter is het benutten van ervaringskennis geen losse activiteit, maar een vanzelfsprekend onderdeel van de werkwijze, zowel in beleid als in dienstverlening. Dat vraagt om verankering in de organisatiecultuur, werkprocessen en vaardigheden van professionals.

Onderstaande stappen helpen je om ervaringskennis te benutten. Deze stappen zijn vooral bedoeld voor een goed georganiseerde (projectmatige) inzet van ervaringskennis. We gaan op de volgende pagina's uitgebreid in op elke stap.

- Stap 1: Beschrijf vooraf met welk doel je ervaringskennis wilt benutten
- Stap 2: Bedenk bij wie of via welke partij je ervaringskennis kunt ophalen
- Stap 3: Bepaal in welke vorm je de ervaringskennis gaat ophalen
- Stap 4: Maak een duidelijk plan
- Stap 5: Haal de kennis op en bewaak de randvoorwaarden hierbij
- Stap 6: Benut de ervaringskennis en geef terugkoppeling

Stap 1: Beschrijf vooraf met welk doel je ervaringskennis wilt benutten

Belangrijk is om allereerst duidelijk te formuleren voor welk doel je ervaringskennis wilt gebruiken. Maak daarbij expliciet:

- Welke ervaringskennis wil je verzamelen?
- Waarvoor ga je deze kennis concreet gebruiken?

Bijvoorbeeld: *"Ik wil ervaringskennis verzamelen over hoe het is om vanuit dagbesteding de stap naar beschut werk te zetten (of te willen zetten) in mijn gemeente en wat deze stap gemakkelijker zou maken. Deze kennis gebruik ik om vanuit mijn rol als beleidsmedewerker oplossingen te ontwikkelen voor de belemmeringen die daarbij worden ervaren."*

Hoewel dit vanzelfsprekend lijkt, wordt hier in de praktijk soms onvoldoende bij stilgestaan. Het risico is dat het inzetten van ervaringskennis een doel op zich wordt – een vinkje op de checklist – in plaats van dat deze kennis daadwerkelijk op waarde wordt geschat en betekenisvol wordt toegepast.

Lukt het (nog) niet om de bovenstaande vragen helder te beantwoorden? Neem dan de tijd om je doel en aanpak verder te verkennen en te concretiseren. Dit helpt om te voorkomen dat ervaringskennis te vrijblijvend of onvoldoende gericht wordt ingezet.

TIP: In het rapport 'Benut ervaringskennis in beleid: Over de waarde van ervaringskennis en de rol van ervaringsdeskundigen' van Platform Sociaal Domein valt veel informatie te vinden. Hierin worden vier verschillende fases onderscheiden (van het ontwerpen van beleid tot de uitvoering) waarbij voorbeelden worden gegeven van de inzet van ervaringskennis.

Wil je ervaringskennis gaan benutten voor beleid, lees dan ook het rapport 'Ervaringskennis in beleid' van Movisie en kijk naar dit filmpje.

Stap 2: Bedenk bij wie of via welke partij je ervaringskennis kunt ophalen

Denk goed na over welke mensen met welke ervaringskennis je wil betrekken en waarom.

Bepaal allereest over welke specifieke ervaringen de mensen die je zoekt dienen te beschikken. Bijvoorbeeld ervaring met de stap van een uitkering naar betaald werk of van dagbesteding naar beschut werk. Hoe recent dienen deze ervaringen te zijn? En zoek je bijvoorbeeld mensen met een specifieke handicap, chronische ziekte of psychische aandoening?

Sta daarnaast stil bij welk type ervaringskennis je nodig hebt: individuele of collectieve ervaringskennis.

Individuele ervaringskennis gebruik je wanneer het doel is om inzicht te krijgen in persoonlijke ervaringen en de reflectie van degene hierop. Denk bijvoorbeeld aan ervaringen met re-integratie, dagbesteding of (weer) betaald werk. Dit is vooral passend bij bewustwording, leren, training of het verbeteren van contact in de uitvoering. Individuele ervaringskennis laat zien wat beleid of uitvoering betekent in het dagelijks leven van één persoon.

Collectieve ervaringskennis zet je in wanneer het doel breder en structureler is, zoals bij beleidsontwikkeling, evaluatie of organisatieverandering. Deze type ervaringskennis ontstaat wanneer ervaringskennis van meerdere mensen worden samengebracht, besproken en geanalyseerd. Hierdoor worden patronen en gedeelde inzichten zichtbaar over wat structureel werkt of knelt.[12]

Let op: In de praktijk worden vaak meerdere ervaringen en individuele inzichten opgehaald. Deze zijn dan gebundeld, maar nog niet vertaald naar collectieve ervaringskennis. Het omzetten in collectieve ervaringskennis vraagt om verdere reflectie en analyse (oftewel clusteren, terugkerende patronen herkennen en onderliggende oorzaken verkennen) voordat de kennis geschikt is voor structurele inzet.[13] (Zie stap 6 voor meer uitleg over hoe je dit doet).

[12] Bron: 1768915730-def_artikel-benut-ervaringskennis-in-beleid.pdf
[13] Bron: ervaringskennis-in-beleid [MOV-13878957-1.0].pdf

Wanneer mensen met ervaringskennis en wanneer een ervaringsdeskundige in te zetten?

Er zijn geen vaste regels voor de inzet van mensen met ervaringskennis, ervaringsdeskundigen of een combinatie van beide. In het algemeen geldt:

Ervaringsdeskundigen zijn passend bij taken die vragen om professionele verantwoordelijkheid, methodisch handelen en rolvastheid. Zoals bij het ondersteunen van mensen bij het omgaan met uitkeringssituaties of het adviseren over de inrichting van processen en regelingen rondom werk en inkomen. Zij kunnen als professionals worden ingezet, omdat zij beschikken over collectieve ervaringskennis, aangevuld met specifieke vaardigheden en competenties[14]. Hierdoor zijn zij inzetbaar wanneer:

-> de taak specifieke kennis vereist, bijvoorbeeld van het sociaal domein, wet- en regelgeving rondom werk en inkomen, of onderzoek;

-> de taak bepaalde vaardigheden vraagt, zoals het methodisch begeleiden van anderen;

-> het van belang is dat iemand als gelijkwaardige gesprekspartner met verschillende partijen spreekt, vanuit collectieve ervaringskennis.

Let op: informeer bij de betreffende ervaringsdeskundige naar diens specifieke kennis en vaardigheden; deze verschillen per persoon.

Ben je benieuwd naar recente ervaringen met een bepaalde situatie, aanpak of dienstverlening? Of naar meerdere perspectieven van mensen met verschillende achtergronden en ervaringen? Dan ligt het benutten van ervaringskennis van verschillende mensen[15] meer voor de hand.

In sommige situaties is het inzetten van zowel mensen met ervaringskennis als een ervaringsdeskundige het meest passend. Mensen met ervaringskennis hebben actuele, diverse ervaringen, terwijl een ervaringsdeskundige deze kan duiden, structureren en vertalen naar bredere inzichten en concrete verbeteringen.

In bijlage 1 staan drie voorbeelden van situaties waarin een keuze wordt gemaakt voor een bepaalde inzet, met hierbij een onderbouwing van deze keuze.

[14] Bron: document-ervaringsdeskundigheid-def.pdf

[15] Dit kunnen ook mensen met ervaringsdeskundigheid zijn, maar dit is niet noodzakelijk.

Waar vind je mensen met ervaringskennis?

Hieronder staan voorbeelden van plekken waar je mensen met ervaringskennis kunt vinden.

***TIP**: Het ophalen en gebruiken van ervaringskennis vraagt om zorgvuldigheid. Mocht je zelf weinig kennis en ervaring hebben rond het ophalen en gebruiken van ervaringskennis, werk dan samen met partijen die deze expertise wel hebben. Hierbij kan je denken aan (landelijke) cliënten- en belangenorganisaties, een ervaringsdeskundige met deze expertise, of hierin gespecialiseerde praktijkgerichte onderzoeksbureaus of lectoraten.*

➢ Netwerken en structuren van gemeenten, UWV en andere uitvoeringsorganisaties

Gemeenten hebben vaak al toegang tot mensen met ervaringskennis. Hier vind je mensen met ervaring met beleid en uitvoering. Bijvoorbeeld via de Adviesraad Sociaal Domein, Wmo-cliëntenraad of cliëntenraad Werk & Inkomen. Ook UWV heeft cliëntenraden (decentraal en centraal) en dit geldt doorgaans ook voor organisaties die dagbesteding bieden. Of dit een goede keuze is, hangt af van welke mensen hier onderdeel van uitmaken; beschikken deze mensen over de specifieke ervaringskennis die je wilt verzamelen en zijn hun ervaringen recent genoeg voor waar je deze kennis voor nodig hebt?

Daarnaast zijn er mensen die deelnemen aan re-integratietrajecten, dagbesteding, beschut werk of vrijwilligerswerk. Mogelijk zijn zij te benaderen via gemeenten of uitvoerende organisaties. Tegelijkertijd is het belangrijk om er rekening mee te houden dat zij zich in een afhankelijkheidsrelatie kunnen bevinden ten opzichte van deze organisaties. Dit kan invloed hebben op hoe vrij mensen zich voelen om hun ervaringen te delen. Het is daarom essentieel om bewust aandacht te besteden aan veiligheid en vertrouwelijkheid, bijvoorbeeld door anonimiteit te waarborgen en een setting te creëren waarin mensen zich vrij voelen om eerlijk te spreken over hun ervaringen.

➢ Landelijke cliënten- en belangenorganisaties

Deze organisaties werken structureel met mensen met ervaringskennis en beschikken over veel kennis. Hier vind je netwerken of direct mensen met meerdere ervaringen én oog voor het bredere perspectief. Landelijke cliëntenorganisaties of belangenorganisaties van mensen met een psychische of fysieke aandoening of een beperking:

- MIND (landelijke organisatie die zich inzet voor mentale gezondheid in Nederland en de belangen behartigt van mensen met psychische problemen. MIND heeft het Expert Center met een pool van mensen met ervaringskennis die zich op verschillende onderwerpen inzetten: zie MIND Expert Center)
- Ieder(in) (landelijke koepelorganisatie die de belangen behartigt van mensen met een beperking of chronische aandoening)
- Patiëntenfederatie Nederland (landelijke koepelorganisatie die opkomt voor de belangen van mensen met een ziekte of beperking)
- de LFB (landelijke belangenorganisatie door en voor mensen met een verstandelijke beperking)

Organisaties van mensen met ervaring met armoede, schulden of bestaansonzekerheid, zoals:

- De Landelijke Cliëntenraad (LCR) (vertegenwoordigt mensen die een uitkering, pensioen of (financiële) ondersteuning krijgen van de overheid)
- Expertisecentrum Sterk uit Armoede (Sterk uit Armoede is een landelijk expertisecentrum van mensen met ervaringskennis en -deskundigheid in generatiearmoede en sociale uitsluiting).
- Het European Anti Poverty Network Nederland (EAPN) (landelijke netwerkorganisatie die zich inzet tegen armoede en sociale uitsluiting, vanuit en met de ervaringskennis van mensen die hier zelf mee te maken (gehad) hebben).

➢ **Lokale organisaties en netwerken waar ervaringskennis is georganiseerd**

- Lokale cliënten- en belangenorganisaties van mensen met psychische of fysieke aandoeningen of beperkingen.
- Herstelacademies en herstelnetwerken. Dit zijn plekken waar mensen werken aan herstel, ontwikkeling en participatie. Hier vind je mensen met ervaring met psychische gezondheid en herstel, (weer) meedoen in de samenleving en stappen richting (vrijwilligers)werk.

Veel deelnemers hebben gereflecteerd op hun ervaring en delen deze bewust met anderen.

***TIP**: Via MIND-atlas vind je lokale organisaties vanuit het hele land wanneer het gaat om mensen met psychische aandoeningen. Hiernaast zou je ook contact op kunnen nemen met Zorgbelang in jouw regio om via hen informatie te krijgen. Je vindt deze organisaties hier: Zorgbelang Nederland*

➢ **Netwerken van ervaringsdeskundigen**

Dit zijn georganiseerde netwerken van mensen die hun ervaringskennis actief inzetten. Bijvoorbeeld regionale netwerken van ervaringsdeskundigen of netwerken gekoppeld aan opleidingen of projecten.

➢ **Organisaties met een panel**

In Nederland zijn verschillende organisaties die over een panel beschikken. Zij bieden soms de mogelijk bieden om (tegen betaling of in samenwerking) een vragenlijst uit te zetten (waarmee je ervaringskennis kan ophalen) onder zo'n panel. Er is niet één centraal panel voor mensen die te maken hebben met de overgangen tussen niet-werk, werk en participatie. Maar er zijn wel panels die bestaan uit een deel van deze doelgroep, zoals mensen met fysieke of psychische aandoeningen. Zo zijn er het ggz-panel van MIND, het Zorgpanel van Patiëntenfederatie Nederland, het panel Psychisch Gezien van het Trimbos Instituut, het Panel Samen Sterk[16] en het Panel Samen Leven[17] van het Nivel.

[16] Bestaande uit mensen met een chronische ziekte/lichamelijke beperking.
[17] Bestaande uit mensen met een lichte of matige verstandelijke beperking.

- **Je eigen organisatie en samenwerkingspartners**

Niet te vergeten: ook dichtbij is ervaringskennis te vinden. Denk aan collega's met ervaringskennis, mensen uit je netwerk of partners die werken met ervaringsdeskundigen.

***TIP**: Denk na over laagdrempelige manieren om in contact te komen met mensen met ervaringskennis wanneer je deze mensen niet of nauwelijks tegenkomt in je werk. Verlaat bijvoorbeeld af en toe je kantoor en werk een middag vanuit een wijkcentrum, of help mee bij de voedselbank. Juist daar kom je in gesprek, hoor je persoonlijke verhalen en waardevolle inzichten.*

Let erop dat je bij voldoende verschillende mensen ervaringskennis ophaalt. Vraag je af: heb ik ervaringen opgehaald van alle groepen binnen de doelgroep? En: hoe belangrijk is dat voor deze opdracht?

De geïnterviewde beleidsadviseur vanuit de VGN merkt hierover op: *"Stel een gemeente wil ervaringskennis benutten en ze vragen mensen die langdurig werkloos zijn. Dan hoeft dat niet iemand te zijn met een licht verstandelijke beperking (LVB), maar dan mis je wel die invalshoek. En het is wel een ander vraagstuk waar mensen met een LVB mee worstellen. Dus heb je dan de volledige ervaringskennis benut? Ik denk het niet."*

Stap 3: Bepaal in welke vorm je de ervaringskennis gaat ophalen

Leg vervolgens contact met de partijen of mensen met ervaringskennis die passen bij het doel dat je voor ogen hebt. Wees daarbij vanaf het begin helder over:

- Welke ervaringskennis je wilt ophalen en waarvoor je deze wilt gebruiken.
- Welke rol je van mensen vraagt; vraag je hen om hun ervaringskennis te delen of ook om mee te denken of te adviseren?
- Wat deelname voor hen oplevert en welke inzet je van hen verwacht[18].

Bepaal vervolgens (samen) op welke manier je deze ervaringskennis wilt ophalen. Er zijn verschillende mogelijkheden, variërend van concrete vormen zoals interviews, groepsgesprekken of enquêtes, tot meer structurele manieren van organiseren zoals een klankbordgroep, panel of ervaringsraad.

Daarnaast kun je werken met methoden of benaderingen, zoals participatief of peer-onderzoek en creatieve werkvormen, die bepalen hoe je het ophalen van ervaringskennis vormgeeft. Vooral voor specifieke groepen, zoals mensen met een verstandelijke beperking en/of jongeren, werkt het bijvoorbeeld goed om creatieve methoden te gebruiken[19].

Elke aanpak heeft eigen voor- en nadelen. Het is daarom belangrijk om een keuze te maken die past bij zowel het doel als de mensen die geraadpleegd worden.

In bijlage 2 vind je concrete vormen waarin ervaringskennis kan worden opgehaald[20]:

- Verhalen
- Gesprekken
- Interviews
- Groepsgesprekken
- Enquêtes
- Casussen

In bijlage 3 vind je meer structurele manieren van organiseren[21]:

- Verhalenbank
- Meldpunt
- Klankbordgroep
- Ervaringsraad
- Panel

En in bijlage 4 vind je voorbeelden van methoden[22]: creatieve methoden, participatief onderzoek, peer-onderzoek, design thinking, deep democracy en klantreizen.

[18] Bron: ervaringskennis-in-beleid [MOV-13878957-1.0].pdf
[19] Bron: ervaringskennis-in-beleid [MOV-13878957-1.0].pdf
[20] Zie dit als een helpend overzicht, niet als een complete lijst.
[21] Zie dit als een helpend overzicht, niet als een complete lijst.
[22] Zie dit als een helpend overzicht, niet als een complete lijst.

Let op: er bestaat een verschil tussen het delen van ervaringen en het delen van ervaringskennis.

Een voorbeeld van het delen van een ervaring is: *“Ik moest drie keer bellen voordat ik mijn klantmanager aan de telefoon kreeg.”* Dit is een beschrijving van wat er gebeurde.

Een voorbeeld van het delen van ervaringskennis is: *“Ik moest drie keer bellen voordat ik mijn klantmanager aan de telefoon kreeg. Daardoor voelde ik me niet serieus genomen. Voor mij helpt het als duidelijk is wanneer ik mijn klantmanager kan bereiken.”*
Hierin zit interpretatie (wat betekent dit voor mij?), inzicht (wat ging er mis of wat werkt?) en toepasbaarheid (wat kan beter?).

Soms vertellen mensen alleen wat er is gebeurd, oftewel over hun ervaring. Door verdiepende vragen te stellen, help je hen om hierop te reflecteren. Zo ontwikkelt een ervaring zich tot individuele ervaringskennis, met inzichten en aanknopingspunten voor verbetering. Realiseer je, in de praktijk lopen het delen van ervaringen en van individuele ervaringskennis vaak in elkaar over.

Stap 4: Maak een duidelijk plan

In stap 1, 2 en 3 heb je bepaald met welk doel je ervaringskennis wilt ophalen, om welke ervaringskennis het gaat, bij wie je deze ophaalt en in welke vorm. De volgende stap is om een plan te maken. In dit plan beschrijf je in ieder geval:

- Welke ervaringskennis je wilt verzamelen en met welk doel.
- Van wie je de ervaringskennis benut: om welke mensen het gaat, welke rol zij vervullen en in welke vorm hun inbreng plaatsvindt.
- Hoe je deze mensen benadert, of op welke manier je samenwerkt met een organisatie die hierbij ondersteunt, inclusief de onderlinge afspraken.
- Hoe je de ervaringskennis ophaalt, met een duidelijke beschrijving van de vorm, eventuele organisatorische structuur en gebruikte methoden.
- Hoe je de randvoorwaarden borgt bij het ophalen. *(Hierover meer bij stap 5)*
- Hoe je de ervaringskennis analyseert, hoe je hierover rapporteert en wat er vervolgens met de uitkomsten gebeurt. *(Hierover meer bij stap 6)*
- Neem ook een planning en begroting op.

Wanneer je samenwerkt met een organisatie die expertise heeft in het ophalen en benutten van ervaringskennis, zorg er dan voor dat je dit plan goed met hen afstemt.

***TIP**: Vraag als opdrachtgever van tevoren aan degene die de ervaringskennis inbrengt, wat diegene nodig heeft om dit goed te kunnen doen.*

- **Een passende vergoeding voor mensen met ervaringskennis**

Zorg in je begroting voor een passende vergoeding voor mensen die hun ervaringskennis inzetten, inclusief een reiskostenvergoeding. Voor professionele ervaringsdeskundigen gelden andere uitgangspunten dan voor mensen die hun ervaringskennis inzetten op vrijwillige basis. Een handige tool bij het bepalen van wat passend is, is de beslisboom van Movisie. Zie: Beslisboom-ervaringswerk-2025.pdf.

Houd er rekening mee dat een vrijwilligersvergoeding mogelijk gevolgen heeft voor de inkomstenbelasting die moet worden afgedragen en voor een eventuele bijstandsuitkering. Het is belangrijk om hierover in overleg te gaan met degene die de ervaringskennis inbrengt, en samen te bepalen wat een passende oplossing is. Op deze manier kun je rekening houden met iemands persoonlijke situatie en recht doen aan de inzet.

Stap 5: Haal de kennis op en bewaak de randvoorwaarden hierbij

Vervolgens voer je het plan uit. Je haalt de ervaringskennis allereerst op. In welke vorm je dit ook doet, zorg ervoor dat je aan onderstaande randvoorwaarden voldoet.

- **Gelijkwaardigheid en respect**

Een essentiële randvoorwaarde is dat mensen met ervaringskennis worden gezien als volwaardige gesprekspartners. Dit betekent dat zij én hun inbreng serieus worden genomen. Deze grondhouding vormt de basis voor het zorgvuldige benutten van ervaringskennis.

- **Duidelijkheid over doel, verwachtingen en gebruik van de inbreng**

Zorg ervoor dat mensen die hun ervaringskennis delen van tevoren goed geïnformeerd zijn over het doel van hun inbreng en met passende verwachtingen deelnemen. Wees duidelijk hoe de inbreng wordt gebruikt. Vertel ook eerlijk als er grenzen zijn aan wat er kan worden veranderd. Zorg er ook voor dat afspraken over vergoedingen vooraf duidelijk zijn. Deze afspraken kun je eventueel ook in een samenwerkingsovereenkomst vastleggen.

- **Zorg voor een veilige, respectvolle en goed georganiseerde setting**

Bij het ophalen en delen van ervaringskennis is het noodzakelijk om te zorgen voor een veilige en respectvolle sfeer voor iedereen die deze kennis inbrengt. Dit betekent dat er ruimte is voor openheid, zonder oordeel, en dat vertrouwelijkheid wordt gewaarborgd. Extra alertheid is nodig wanneer het gaat om stigma; let ook bewust op je eigen taalgebruik. Tegelijk is een goede organisatie essentieel: wees op tijd en zorg er in de voorbereiding voor dat alle praktische zaken op orde zijn, zoals de zaalopstelling en werkende apparatuur. Dit voorkomt onrust en zorgt ervoor dat mensen zich welkom voelen.

Een klankbordgroeplid vertelt: “*Ik was laatst bij een opdracht en twee minuten voor het begon kwamen de organisatoren zelf pas aangelopen. Dit zorgt bij mij voor veel onrust; Zit ik wel goed? Waarom is er nog niemand? Gaat het wel door? Heb ik wel de juiste tijd? Ook zorgt dit voor een minder welkom gevoel.*”

- **Sluit aan bij de mensen die je betrekt**

Professionals gebruiken vaak vaktaal en afkortingen die voor mensen buiten het werkveld niet vanzelfsprekend zijn. Communiceer daarom in begrijpelijke en toegankelijke taal en licht begrippen zo nodig toe. Tegelijkertijd is het belangrijk om betutteling te voorkomen. Taal doet ertoe.

Let er ook op dat de vorm waarin je de informatie ophaalt, past bij de mensen van wie je de kennis wilt ophalen. Zo is het bijvoorbeeld belangrijk om ervoor te zorgen dat mensen met visuele, auditieve, motorische en/of cognitieve beperkingen goed kunnen deelnemen wanneer je ervaringskennis bij hen ophaalt.

Daarnaast is het ook van belang om in andere opzichten aan te sluiten. Stel dat je ervaringskennis wilt ophalen door middel van een groepsgesprek, denk dan goed na over of je dit in een onlinebijeenkomst of tijdens een fysieke bijeenkomst doet. Houd rekening met de belasting voor deelnemers en zorg dat de bijeenkomst niet te lang duurt. Stem het tijdstip, indien mogelijk, af met de deelnemers. Organiseer je een fysieke bijeenkomst zorg er dan voor dat de locatie goed toegankelijk is en een prettige, praktische plek biedt voor mensen om naartoe te komen. Weet je niet zeker wat het beste aansluit, vraag dit dan vooraf na bij de mensen om wie het gaat.

***TIP**: Leg communicatiemateriaal, evenals je topiclijst of vragenlijst, vooraf voor aan een buitenstaander of iemand uit de doelgroep van wie je ervaringskennis wilt ophalen. Dit helpt om taalgebruik en inhoud aan te scherpen en beter aan te laten sluiten bij de groep mensen van wie je ervaringskennis op wilt halen.*

- **Luister goed en met een open houding**

Luister goed en sta open voor wat iemand wil delen. Wees je ervan bewust dat ervaringskennis soms voortkomt uit frustratie. Wees daarop voorbereid en ga er zorgvuldig mee om: schiet niet in de verdediging, maar luister oprecht - die frustratie is er vaak niet voor niets.

Een klankbordgroeplid merkt op: *"Als je wilt veranderen, dan moet je open staan voor een andere kijk -inclusief je blinde vlekken- anders verandert er niets".*

- **Deskundige begeleiding en ondersteuning**

Belangrijk is dat er voldoende begeleiding is bij het delen van ervaringen wanneer het om gevoelige of ingrijpende onderwerpen gaat. Let erop dat er ook aandacht is voor nazorg wanneer het delen van ervaringskennis emotioneel belastend kan zijn.

- **Privacy en vertrouwelijkheid**

Ga zorgvuldig om met persoonsgegevens en gedeelde ervaringen. Informeer de mensen die hun ervaringskennis inbrengen, vooraf duidelijk over wat er met hun input gebeurt en hoe deze wordt vastgelegd. Vraag, indien van toepassing, expliciet toestemming voor (geluids)opnames. Laat mensen een toestemmingsformulier ondertekenen voor deelname en het gebruik van hun input. Leg verslagen van interviews en bijeenkomsten ter controle voor aan de deelnemers, zodat onjuistheden kunnen worden gecorrigeerd. Zorg er daarnaast voor dat de informatie veilig wordt opgeslagen en indien mogelijk anoniem wordt verwerkt. Houd je als professional aan de AVG: verzamel alleen gegevens die nodig zijn voor het doel, wees transparant over wat je met de gegevens doet, bewaar ze niet langer dan nodig en zorg ervoor dat deelnemers hun gegevens kunnen inzien, aanpassen of laten verwijderen.

- **Evaluatie**

Evalueer na afloop bij degene(n) die hun ervaringskennis hebben ingebracht hoe zij dit proces hebben ervaren. Dit kan mondeling, maar eventueel ook via een korte vragenlijst. Dit is ook een goed moment om hen te bedanken voor het delen van hun ervaringen en hun inzet.

Stap 6: Benut de ervaringskennis en geef terugkoppeling

In sommige situaties gebruik je als professional individuele ervaringskennis. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer iemand zijn of haar persoonlijke ervaring en inzichten hierover deelt tijdens een bijeenkomst, werkbezoek of training. Verdere bundeling en analyse van deze ervaringskennis om te komen tot collectieve ervaringskennis, is dan niet nodig om je doel te bereiken.

Individuele ervaringskennis kan ook direct worden gebruikt in het contact tussen een professional en degene die begeleid wordt of dienstverlening ontvangt. In dat geval wordt ervaringskennis ingezet om de begeleiding of dienstverlening beter af te stemmen op een persoon. Bijvoorbeeld wanneer een professional opgedane ervaringskennis gebruikt om de communicatie met een cliënt te verbeteren. Of wanneer een professional openstaat voor de ervaringskennis van degene die ondersteuning ontvangt en deze informatie gebruikt om maatwerk te bieden en samen tot passende oplossingen te komen.

Belangrijk is om als professional open te blijven staan voor de ervaringen van mensen, benadrukt de projectleider vanuit Cedris. Dit zorgt ervoor dat je samen meer vanuit het perspectief van de persoon naar de situatie kijkt. Gezamenlijk ontstaan dan vaak oplossingen die beter aansluiten. Er is vaak meer ruimte voor passende oplossingen dan vooraf gedacht.

Benut ook deze kennis structureel

Ervaringen uit de dagelijkse praktijk vormen tevens belangrijke input voor verbetering van beleid en uitvoering. Door signalen te bundelen en te vertalen naar inzichten, kunnen organisaties structureel leren en verbeteren. De projectleider van Cedris geeft aan dat signalen uit individuele casussen niet op zichzelf mogen blijven staan. Kijk als professional of je de knelpunten ergens kan adresseren. Idealiter is hiervoor een structuur binnen de organisatie en ook hieraan overstijgend, bijvoorbeeld richting de ministeries. Via deze lijn kunnen knelpunten worden opgeschaald en bijdragen aan aanpassingen in beleid en regelgeving. Op die manier wordt ervaringskennis niet alleen benut voor individuele oplossingen, maar ook voor structurele verbeteringen. Maatwerk is succesvol als de fundering stevig en betrouwbaar is. Ervaringskennis draagt bij aan dit fundament.

Een voorbeeld waarin gebruik wordt gemaakt van de signalen van professionals op basis van wat zij in hun werk tegenkomen is de ‘Maatwerkplaats’ van UWV[23]. UWV-medewerkers kunnen bij de Maatwerkplaats situaties melden waarin hun cliënten mogelijk onbedoeld nadeel ervaren. Het gaat om gevallen waarin medewerkers merken dat ze binnen de normale regels of werkwijze geen passende oplossing kunnen vinden. De Maatwerkplaats is een plek waar medewerkers samen met collega’s uit verschillende vakgebieden zoeken naar een oplossing voor de cliënt. De Maatwerkplaats hanteert een fix- en solve-principe. Dit betekent dat de Maatwerkplaats niet alleen een oplossing wil vinden voor een specifieke situatie -een fix-, maar ook wil kijken of individuele problematiek wellicht te maken heeft met een meer structureler, vaker voorkomend probleem - de oplossing daarvoor is een solve.

[23] Dit valt niet onder het programma Simpel Switchen.

Bij een solve zijn soms aanpassingen nodig in beleid, wet- en regelgeving, interne UWV-processen of professioneel handelen. Het zoeken naar structurele oplossingen wordt gecoördineerd vanuit de solve-tafel. Hieraan nemen medewerkers uit verschillende lagen en onderdelen binnen UWV deel.[24] Een concreet voorbeeld van wat deze aanpak heeft opgeleverd volgens de geïnterviewde regionale arbeidsdeskundigen van UWV, is dat er voor mensen met een IVA-uitkering of een Wajong-uitkering met duurzaam geen arbeidsvermogen (DGA) voorheen geen re-integratiemiddelen beschikbaar waren. Inmiddels is er een experimenteerartikel ingevoerd, waardoor UWV deze middelen toch mag inzetten voor deze groep. Dit loopt tot april 2028 en dient als pilot om te onderzoeken wat de effecten zijn van het inzetten van re-integratiemiddelen voor deze doelgroep.[25]

Van gebundelde individuele ervaringskennis naar collectieve ervaringskennis

Als je de opgehaalde ervaringskennis van meerdere mensen wilt gebruiken, is het nodig om te kijken wat die informatie betekent door deze te analyseren en er onderbouwde conclusies aan te verbinden. Dit doe je wanneer je ervaringskennis inzet voor het ontwikkelen of verbeteren van het beleid of de dienstverlening. Hierbij zet je de volgende stappen:

a) Orden en bundel
Groepeer de individuele ervaringskennis op thema (bijv. inkomen, communicatie, regels, bejegening).

- Je ziet welke onderwerpen vaker terugkomen.

b) Herken patronen
Kijk welke dingen zich herhalen en bij hoeveel mensen dit speelt.

- Wat komt opvallend vaak terug?

c) Benoem onderliggende knelpunten
Ga een stap verder: wat zit er onder deze ervaringen?

- Bijvoorbeeld: onduidelijke informatie, lange doorlooptijden, angst voor verlies van inkomen.

d) Vertaal naar een kerninzicht
Formuleer een inzicht dat breder toepasbaar is:

- *"Onzekerheid over inkomen bij de start van werk vormt een belangrijke drempel."*

e) Maak het toepasbaar
Bedenk wat dit betekent voor beleid en uitvoering:

- Wat kunnen professionals anders doen?
- Wat moet er in beleid of processen veranderen?

De informatie kan vervolgens worden verwerkt tot verschillende producten, bijvoorbeeld een advies of rapport.

[24] Bron: 24-111-plan-van-aanpak-lerende-evaluatie-solve-signalen-via-solve-tafel.pdf
[25] Bron: Tijdelijke regeling re-integratie IVA of Wajong | UWV

***TIP**: Ervaringsdeskundigen kunnen ook een rol spelen bij het verwerken van de gebundelde ervaringskennis. Zij kunnen helpen om ervaringen te begrijpen, te beoordelen en in een bredere context te plaatsen[26].*

Het benutten van ervaringskennis ter verbetering van beleid en uitvoering

Vervolgens zet je deze collectieve ervaringskennis in om beleid en/of uitvoering te ontwikkelen of verbeteren. Om ervoor te zorgen dat ervaringskennis daadwerkelijk leidt tot verandering, is het belangrijk dit op een doordachte manier aan te pakken.

De geïnterviewde projectleider van Divosa zegt hierover het volgende: *"Een randvoorwaarde is ook dat op het moment dat je ervaringskennis ophaalt, je ook de ruimte moet hebben om er iets mee te doen. Dat vraagt iets van het proces wat je vervolgens moet gaan doorlopen. Op het moment dat je vraagt van mensen om ervaring in te zetten om oplossingen te bedenken, dan moet je daar ook serieus rekening mee houden bij het beleid dat je maakt of de dienstverlening die je biedt."*

***TIP**: In het stuk 'Ervaringskennis in beleid' van Movisie wordt bij fase 3 (Beleid en uitvoering ontwikkelen of aanpassen) uitgebreid aandacht besteed aan hoe je ervoor zorgt dat de aandachts- en leerpunten, ook daadwerkelijk tot verandering leiden.*

Terugkoppeling

Tot slot is het belangrijk om de mensen die hun ervaringskennis hebben ingebracht, terugkoppeling te geven over wat er met hun inbreng is gedaan. Laat degenen weten wat er wel en niet veranderd is.[27] Dit versterkt het vertrouwen en laat zien dat ervaringskennis serieus wordt genomen.

Een klankbordgroeplid zegt: *"Belangrijk is om duidelijk te zijn over wat er met de informatie gedaan wordt. Houd mensen hier ook van op de hoogte (als ze dat willen). Het is namelijk frustrerend wanneer ze het gevoel hebben dat wat ze zeggen geen zin heeft. Gebruik het daarom alleen als je het echt belangrijk vindt en er daadwerkelijk iets mee wilt doen, niet puur voor de vorm of voor de checklist 'ervaringskennis gebruikt'."*

[26] Bron: Inzetten van ervaringskennis en -deskundigheid werkt | Movisie
[27] Bron: Ervaringskennis en -deskundigheid: een brug naar de leefwereld | Movisie

5. Ervaringskennis als blijvende kracht in beleid en uitvoering

Met deze handreiking hopen we professionals in beleid en uitvoering verder op weg te helpen met het benutten van ervaringskennis. Voor professionals die zich bezighouden met de overgangen tussen uitkering, dagbesteding, beschut werk, banenafspraak en regulier werk, maakt ervaringskennis zichtbaar wat deze overgangen in het dagelijks leven betekenen. Waar beleid en uitvoering aansluiten - of juist niet.

Die kennis kan verschillende vormen aannemen. Individuele ervaringskennis kan inspireren en leren mogelijk maken of worden gebruikt om de dienstverlening beter af te stemmen op een individu. Collectieve ervaringskennis biedt bredere inzichten in terugkerende knelpunten en laat zien welke veranderingen nodig zijn. In dit geval om overstappen eenvoudiger en haalbaarder te maken.

Het benutten van ervaringskennis vraagt om aandacht, tijd en zorgvuldigheid. Maar bovenal vraagt het om de overtuiging dat deze kennis onmisbaar is in beleid en uitvoering om mensen écht verder te helpen. Het ophalen van deze kennis vraagt bovendien om een grondhouding waarin mensen die deze kennis meebrengen worden gezien als volwaardige partners. Partners die inzicht geven in wat overgangen in de praktijk betekenen, waar systemen wringen en waar ruimte zit voor verbetering.

Voor de toekomst zien we een praktijk voor ons waarin ervaringskennis niet incidenteel wordt opgehaald, maar structureel wordt meegenomen. Een praktijk waarin professionals niet alleen luisteren, maar ook bereid zijn zich te laten raken, aannames te herzien en samen te zoeken naar betere oplossingen. Ervaringskennis vormt daarin geen afsluiting, maar een vertrekpunt voor leren, ontwikkelen en verbeteren.

Wie ervaringskennis blijvend weet te benutten, bouwt aan beleid en uitvoering die niet alleen goed bedoeld zijn, maar ook goed uitwerken in de praktijk. Dat is uiteindelijk de kern: een praktijk die dichter bij mensen staat en waarin professionals samen mét hen blijven werken aan verbetering.

Bijlagen

Bijlage 1: Inzet van mensen met ervaringskennis of een ervaringsdeskundige

Voorbeeld 1

Een gemeente is benieuwd naar hoe ze de dienstverlening vanuit de klantmanagers kan verbeteren voor mensen met psychische problemen.

- Het bevragen van mensen met ervaringskennis die te maken hebben (gehad) met de dienstverlening van klantmanagers in de gemeente X en psychische problemen, lijkt hier het meest te passen.

Want:

- De gemeente is benieuwd naar de ervaringen van inwoners met haar dienstverlening.

Mensen met ervaringskennis kunnen hierover bevraagd worden in bijvoorbeeld interviews of een groepsgesprek. Een klantreis zou ook een mooie vorm kunnen zijn waarin deze kennis wordt opgehaald.

Voorbeeld 2

Bij het maken van een nieuwe website wil de gemeente zorgen voor een goede toegankelijkheid van de website voor gebruikers met visuele, auditieve, motorische en cognitieve beperkingen. De website zou voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk moeten zijn.

- Het raadplegen van mensen met verschillende soorten ervaringskennis (onder andere mensen die een licht verstandelijke beperking hebben of slechtziend zijn) lijkt hier het meest passend te zijn.

Want: De gemeente is benieuwd naar het perspectief van mensen met verschillende soorten ervaringskennis.

Het uitvragen van deze ervaringskennis kan op verschillende manieren. Bijvoorbeeld door het houden van interviews of groepsgesprekken eventueel in combinatie met een schriftelijke uitvraag. Let erop dat mensen met visuele, auditieve, motorische en cognitieve beperkingen hier goed aan mee kunnen doen.

Voorbeeld 3

In de gemeente X stromen maar weinig mensen met een uitkering uit naar werk. Uit een onderzoek in de gemeente naar de oorzaken hiervan, blijkt dat mensen die in een uitkering ontvangen wel de stap naar werk zouden willen zetten, maar dit vaak niet aandurven. Zij hebben behoefte aan meer ondersteuning hierbij, ook in emotionele zin. De klantmanagers benoemen in ditzelfde onderzoek dat zij hun werk beter zouden kunnen uitvoeren, wanneer zij bij iemand in hun organisatie ter rade zouden kunnen gaan. Zij hebben veel vragen over hoe bepaalde situaties die zij tegenkomen in de dienstverlening, aan te pakken.

- De inzet van een ervaringsdeskundige met ervaringskennis op het gebied van de overgang van uitkering naar werk en van beleid op dit gebied, lijkt hier het meest te passen.

Want:

- De taak vraagt om professionele verantwoordelijkheid
- De taak vraagt om specifieke kennis (van het sociaal domein en over wet- en regelgeving op het gebied van werk en inkomen).

Bijlage 2: Concrete vormen waarin ervaringskennis kan worden opgehaald

- **Verhalen**

Een krachtige manier om ervaringskennis in te zetten, is door degene een persoonlijk verhaal te laten delen, bijvoorbeeld tijdens een bijeenkomst, werkbezoek of training. Zo'n ervaringsverhaal vergroot het begrip bij toehoorders en kan professionals motiveren om veranderingen door te voeren.

De geïnterviewde projectleider van Divosa vertelt: "*Twee weken geleden hadden we een webinar over het financieel inzicht. Dan vertellen we vanuit het perspectief van de gemeente, vanuit een coach die mensen begeleid en iemand die daarin begeleid is, wat dat voor diegene betekent. Zo proberen we die verschillende perspectieven daarin een rol te geven*."

Volgens de projectleider zorgt het benutten van ervaringskennis er in deze vorm voor, dat professionals zich nog beter realiseren wat hun professionele handelen betekend voor mensen. Hierbij gaat het er dus vooral om dat je zaken vanuit het perspectief van de mensen die het betreft laat zien.

De geïnterviewde projectleider van Divosa zegt verder: "*Wat je altijd wel merkt is dat het vaak de meest indrukwekkende onderdelen zijn van die bijeenkomsten. Dat komt natuurlijk omdat mensen dan ervaren wat het betekent om in bepaalde positie te zitten of behoefte te hebben aan bepaalde vormen van ondersteuning. Dit levert vooral veel inzichten, maar ook emotionele betrokkenheid op. Als je iemand ziet die ofwel specifieke problemen heeft of waarbij specifieke problemen zijn opgelost, dan maakt dat gewoon veel indruk. Dat blijft beter hangen dan een document of een handreiking.*"

De geïnterviewde projectleider van Werkkracht[28] vertelt over een jongen die stappen heeft gezet richting werk. Hij deelt zijn persoonlijke verhaal in een zaal met beleidsadviseurs. Zijn ervaringen en inzichten hierover zijn vervolgens meegenomen bij het vormgeven van een regionaal jongerenprogramma. Ook kreeg de jongen meer zelfvertrouwen hierdoor.

De projectleider van Werkkracht zegt hierover: "*Het mes snijdt aan meerdere kanten, omdat je daarmee ook degene stimuleert. Dit vraagt ook iets van diegene en die kan er ook zelfvertrouwen van krijgen".*

De geïnterviewde Sociaal Raadsvrouw, benoemt dat een persoonlijk verhaal van iemand die een stap heeft gezet, ook voor andere mensen kan helpen om een stap te zetten.

De Sociaal Raadsvrouw zegt: *"Juist in een vroeg stadium, als mensen eigenlijk nog niet precies weten hoe zo'n route eruit gaat zien. Dan kan een voorbeeld van iemand die al zo'n stap heeft gemaakt, heel veel vertrouwen geven. Omdat onzekerheid heel veel effect heeft op het verdere proces en op welke keuzes iemand maakt."*

[28] Een werkontwikkelbedrijf dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt begeleidt naar werk, opleiding of andere vormen van participatie.

Wanneer het doel verder gaat dan het delen van één persoonlijk verhaal en het juist gaat om het overbrengen van collectieve ervaringskennis, is het belangrijk een ervaringsdeskundige in te zetten die dit bredere perspectief kan verwoorden. Daarover gaan de volgende voorbeelden.

De geïnterviewde regionaal arbeidsdeskundigen van UWV vertellen dat een ervaringsdeskundige voorlichting geeft aan uitvoerders van UWV. Hierin vertelt deze ervaringsdeskundige over hoe het is om een beoordeling van UWV te krijgen en wat hierbij wel en niet belangrijk is. Op deze manier leren professionals om (nog) beter aan te sluiten op cliënten.

Ieder(in) en MIND organiseerden samen een webinar over de stap naar werk, vanuit het programma Simpel Switchen. Het webinar was bedoeld voor iedereen die benieuwd is naar de mogelijkheden richting vrijwilligerswerk, dagbesteding of betaald werk, en ook naar welke regelingen er zijn en bij wie je terecht kunt. Tijdens het webinar deelden een ervaringsdeskundige, een jobcoach en een arbeidsdeskundige hun kennis en inzichten. Deelnemers konden vragen stellen via de chat. Onder andere de ervaringsdeskundige gaf daar antwoord op. Haar persoonlijke verhaal zorgde voor veel herkenning.

- **Gesprekken**

Gesprekken zijn een laagdrempelige en veelgebruikte vorm om ervaringskennis op te halen. In gesprekken kunnen professionals direct in contact met klanten of deelnemers ervaringen, behoeften en knelpunten verkennen. Dit kan plaatsvinden tijdens reguliere contactmomenten of in specifiek daarvoor georganiseerde gesprekken.

Kenmerkend voor gesprekken is dat er ruimte is voor verdieping en nuance. Door verdiepende vragen te stellen, kunnen ervaringen beter worden begrepen en in context worden geplaatst.

Het begint met écht luisteren en erkennen dat je het niet altijd beter weet als professional. Verder is het belangrijk dat gesprekken zorgvuldig worden ingericht en dat deelnemers zich veilig en vertrouwd voelen om hun ervaringen te delen. Door de vaak bestaande afhankelijkheidsrelatie tussen professional en de mensen om wie het gaat, kunnen zij zich geremd voelen om openlijk te spreken. Het vraagt daarom om aandacht voor een open, respectvolle en gelijkwaardige gesprekssetting.

***TIP**: Gesprekken kunnen inzichten opleveren over hoe mensen de dienstverlening en/of samenwerking met de professional ervaren. De Samenleerwijzer is een ondersteunend hulpmiddel om het gesprek tussen klantmanager en klant te faciliteren over hun onderlinge samenwerking. De Samenleerwijzer bestaat uit een handleiding, een animatievideo en praktische gesprekstools.*

- **Interviews**

Bij een individueel interview praat je één-op-één met iemand om inzicht te krijgen in diegene ’s ervaringen en inzichten. Doordat er persoonlijke aandacht is, kun je goed doorvragen en dieper ingaan op wat iemand vertelt. Dit levert vaak rijke en precieze informatie op.

Er zijn verschillende manieren om een interview aan te pakken. Bij een open interview ligt het gesprek minder vast en krijgt de geïnterviewde veel ruimte om zelf onderwerpen in te brengen. Dit kan verrassende en persoonlijke inzichten opleveren. Bij een meer gestructureerd interview werkt de interviewer met vaste vragen en een duidelijke opbouw, zodat de antwoorden beter te vergelijken zijn. In de praktijk wordt vaak een combinatie gebruikt van beide vormen.

Interviews vragen wel veel van de interviewer. Die moet goed kunnen luisteren, doorvragen en aansluiten bij wat de ander zegt, zonder het gesprek te sturen of te beïnvloeden. Ook is het belangrijk dat de interviewer vertrouwen creëert, zodat mensen zich vrij voelen om hun verhaal te doen. Tot slot kosten interviews relatief veel tijd, zowel in de voorbereiding als in het uitvoeren, uitwerken en analyseren.[29]

- **Groepsgesprekken**

Bij een groepsgesprek praat je met een kleine groep mensen tegelijk over een bepaald onderwerp. De deelnemers gaan met elkaar in gesprek en reageren op elkaars ervaringen en reflecties. Dit kan nieuwe inzichten opleveren, omdat mensen elkaar aanvullen of juist verschillende standpunten laten zien.

Een groepsgesprek is vooral geschikt om te ontdekken hoe mensen ergens over denken en om verschillende ervaringen en inzichten naast elkaar te horen. Het groepsgesprek kan helpen om thema's te verdiepen en nieuwe ideeën boven tafel te krijgen.

De rol van de gespreksleider (interviewer) is belangrijk. Die zorgt ervoor dat iedereen aan het woord komt en dat het gesprek bij het onderwerp blijft. De gespreksleider moet goed luisteren, doorvragen en tegelijk de groep begeleiden zonder te veel te sturen. Ook is het belangrijk om een veilige sfeer te creëren, zodat deelnemers zich vrij voelen om hun mening te delen.[30]

Een mooi voorbeeld is het project '*Jouw ervaring is belangrijk'* vanuit Werkzaak Rivierenland. Het doel van dit project is betere dienstverlening door het ophalen en benutten van ervaringen van cliënten, middels groepsgesprekken. Enkele cliënt-leden van de cliëntenraad en medewerkers van Werkzaak vormden samen een projectgroep. Zij ontwikkelden met elkaar de aanpak voor de groepsgesprekken, begeleidden de bijeenkomsten en analyseerden de opbrengsten. Zie voor meer informatie hierover dit artikel: *'Er wordt naar mij geluisterd. Dat geeft vertrouwen'*.

***TIP**: Soms kan het handig zijn om in kleinere groepen te werken. Dan durven mensen vaak meer te zeggen en komt het gesprek sneller op gang. Online kan dit met breakout rooms.*

[29] Bron: Microsoft Word - D6193198_def.doc
[30] Bron: Microsoft Word - D6193198_def.doc

- **Enquêtes**

Bij een enquête beantwoorden mensen vragen op papier of online. Dit is een handige manier om informatie te verzamelen van een grotere groep mensen in relatief korte tijd. De antwoorden kunnen gemakkelijk worden vergeleken, omdat iedereen dezelfde vragen krijgt. Een enquête is vooral geschikt wanneer je snel een overzicht wilt van meningen, ervaringen of kenmerken van een groep. Het geeft minder diepgang dan een interview, omdat je meestal niet kunt doorvragen.

De vragen kunnen gesloten zijn (met vaste antwoordmogelijkheden) of open (waarbij mensen zelf een antwoord kunnen opschrijven). Gesloten vragen maken het makkelijker om resultaten te vergelijken, terwijl open vragen meer ruimte geven voor persoonlijke uitleg.

Het opstellen van een goede enquête vraagt aandacht. De vragen moeten helder en niet te ingewikkeld zijn, en mogen mensen niet in een bepaalde richting sturen. Ook is het belangrijk om de vragenlijst niet te lang te maken, zodat mensen gemotiveerd blijven om hem in te vullen.[31]

***TIP**: Denk bij het ophalen van ervaringskennis via een vragenlijst aan de onderstaande zaken.*

- *Vermeld in de uitnodiging voor de vragenlijst het doel, zodat mensen weten wat er met de uitkomsten wordt gedaan.*
- *Let op de toegankelijkheid van (online) vragenlijsten. Gebruik bij voorkeur een eenvoudig format, zodat de vragenlijst goed te gebruiken is met voorleessoftware. Zorg ook voor voldoende grote letters.*
- *Test de concept-vragenlijst: laat deze invullen door iemand die niet bij de ontwikkeling hiervan betrokken was en weinig over het onderwerp weet. Liefst iemand met relevante ervaringskennis.*
- *Geef mensen aan het eind van de vragenlijst ruimte voor eigen opmerkingen.*
- *Zorg ervoor dat deelname aan het onderzoek ook toegankelijk is voor mensen die moeite hebben met digitale vragenlijsten. Bied alternatieve manieren aan om aan het onderzoek deel te nemen, zoals telefonisch, zodat deze groep niet wordt uitgesloten.*
- *Koppel de resultaten van de enquêtes terug aan degenen die de vragenlijst hebben ingevuld. Zorg ervoor dat deze rapportage goed toegankelijk is; gebruik duidelijke taal op B1-niveau en vermijd ingewikkelde figuren die niet goed werken met voorleessoftware.*

- **Casussen**

Verhalende casussen zijn een manier om ervaringskennis op te halen door het verhaal van een persoon centraal te stellen. In zo'n casus wordt stap voor stap zichtbaar wat iemand meemaakt, welke keuzes worden gemaakt en waar het goed gaat of juist vastloopt. Dit

[31] Bron: Microsoft Word - D6193198_def.doc

maakt niet alleen feiten inzichtelijk, maar ook de ervaring, beleving en betekenis van deze stappen voor de persoon zelf.

Door meerdere verhalende casussen te verzamelen ontstaat inzicht in patronen en knelpunten in de praktijk. Deze aanpak helpt organisaties om beter te begrijpen wat werkt en wat verbeterd kan worden, juist vanuit het perspectief van de mensen om wie het gaat.

Hieronder volgen twee voorbeelden waarin deze aanpak wordt toegepast:

In de regio's Veenendaal, Weert, Eindhoven en Rotterdam werken regionale organisaties samen in zogenoemde 'lerende praktijken' om het overstappen (switchen) eenvoudiger te maken. Gemeenten, sociaal ontwikkelbedrijven en zorgorganisaties werken samen om inwoners te helpen met switchen tussen onbetaald (dagbesteding) en betaald werk. Deze lerende praktijken staan onder begeleiding van Cedris, VGN en Movisie. In bijeenkomsten komen de regio's en kennispartners samen om casussen, dilemma's en successen met elkaar te delen. Het doel is om de aanpak van switches te verbeteren door samen te leren en te ontwikkelen.[32]

Movisie voert een actieonderzoek uit, waarbij per regio onder andere vijf individuele trajecten van mensen die een switch maken of willen maken worden gevolgd. De projectleider van Movisie zegt hierover: "*We volgen in elke regio vijf mensen die switchen of willen switchen. We zijn dus rechtstreeks ervaringen aan het ophalen. We willen de mensen waarover het gaat ook zelf spreken, op een manier die zij zelf prettig vinden, dit kan live of online. We spreken ook de professionals die op dat moment het meest in beeld zijn rond die persoon". "De casussen van mensen zijn hier echt een middel om verder in gesprek te gaan en te blijven met de betrokken in de regio's*", zegt de projectleider. Door gebruik te maken van casussen wordt duidelijk wat de werkelijke ervaringen zijn wanneer iemand switcht. De projectleider zegt hierover: *"Bij switchen gaat het om veel meer dan alleen wet- en regelgeving. Het gaat ook om hoe de gemeente de switch heeft gefaciliteerd, het gaat om onzekerheid, ervaren stigma, krijg je vakkundige begeleiding?... Als je de mensen zelf niet spreekt, dan kom je daar niet altijd achter, je hebt niet het hele verhaal. Dat kun je voor een deel ook van professionals te horen krijgen. Ik denk dat professionals ook heel veel gevoel hebben voor de ervaringen van mensen. Maar ze kunnen ook dingen missen."*

Ook heeft Movisie eerder binnen het programma Simpel Switchen voorbeeldroutes ontwikkeld. Hierbij zijn individuele trajecten gevolgd en is gekeken hoe de switches verlopen en welke factoren helpen of juist belemmeren. De verhalen zijn gebaseerd op bestaande personen en indien nodig geanonimiseerd. Medewerkers van Movisie interviewden hiervoor de betrokkene zelf, de begeleider in het traject en in de meeste gevallen ook een derde betrokkene, zoals een trajectbegeleider van de gemeente of een jobcoach. Zie: Voorbeeldroutes voor Simpel Switchen | Movisie

[32] Bronnen: Simpel Switchen: zo vereenvoudigen we samen de stap tussen vormen van werk - Cedris en Simpel Switchen | Movisie

Bijlage 3: Structurele manieren van organiseren

- **Klankbordgroep**

Een klankbordgroep is in de basis bedoeld als een doorlopende advies- of reflectiegroep rondom een onderwerp of traject. Deelnemers reageren op ideeën, plannen of beleid en geven feedback vanuit hun ervaring of expertise.

Bij de ontwikkeling van de website www.zetikdestap.nl hebben MIND en Ieder(in) gebruik gemaakt van de ervaringskennis van de leden van de klankbordgroep. Hieraan namen zeven mensen met een handicap of psychische problemen deel die ook allen ervaring hadden met de overgangen tussen vormen van (on)betaald werk. De klankbordgroep kwam zes keer bij elkaar om input te geven op de website en stukken over het vergemakkelijken van overgangen tussen uitkering en werk, en vormen van participatie. Ook gaven zij tips over het ophalen en gebruiken van ervaringskennis voor in deze handreiking.

- **Ervaringsraad**

Een ervaringsraad kan organisaties helpen om beleid, dienstverlening of projecten beter te laten aansluiten op de realiteit en beleving van de doelgroep. Het gaat om een groep van acht tot tien mensen die hun persoonlijke ervaringen en netwerk inzetten om hieraan bij te dragen. Bij voorkeur wordt een ervaringsraad georganiseerd rond één duidelijk onderwerp waarover de organisatie meer ervaringskennis wil verzamelen én waar zij ook daadwerkelijk iets mee wil doen. De deelnemers komen regelmatig samen en werken gedurende een langere periode samen, waarbij zij zowel gevraagd als ongevraagd hun ervaringskennis inbrengen. Een ervaringsraad kan op verschillende niveaus worden ingericht, zoals landelijk, regionaal of gemeentelijk, afhankelijk van de context en het vraagstuk. Wil je hier meer over weten, lees dan de handreiking '*Hoe zet je een ervaringsraad op?*' van Movisie.

- **Meldpunt**

Ook kan een meldpunt worden ingezet om ervaringskennis op te halen. Via een meldpunt kunnen mensen hun ervaringen, inzichten en verhalen delen en/of vragen stellen over een bepaald thema. Deze ervaringen kunnen vervolgens worden gebundeld en benut voor beleid, verbetering van de praktijk en kennisontwikkeling.

Vanuit het programma Simpel Switchen hebben Ieder(In) en MIND een website ontwikkeld: www.zetikdestap.nl[33]. Het doel hiervan is om drempels bij overstappen tussen uitkering en werk, en vormen van participatie te verlagen en knelpunten zichtbaar te maken. Op de website kunnen mensen informatie vinden over de verschillende overgangen en er staan ervaringsverhalen op van mensen die een stap hebben gemaakt. De website fungeert als een onafhankelijke kennisbron, waar mensen – zonder afhankelijkheidsrelatie – informatie kunnen vinden over welke vorm van meedoen het beste bij hen past.

[33] Hier hebben ook mensen met ervaringskennis aan bijgedragen, zie eerdere informatie over de klankbordgroep.

Daarnaast kunnen bezoekers vragen stellen aan een helpdeskmedewerker voor persoonlijk advies. Veelgestelde vragen worden geanalyseerd en vertaald naar toegankelijke antwoorden op de website. De via de website opgehaalde inzichten worden geanonimiseerd verwerkt in een kwartaalverslag en gedeeld met de organisaties die betrokken zijn bij het programma Simpel Switchen. Ook vindt overleg plaats met UWV over specifieke, complexe casussen om knelpunten goed te doorgronden en mogelijke oplossingen te bespreken. Indien nodig wordt ook afgestemd met Cedris, Optimalistic of Divosa.

- **Verhalenbank**

Een verhalenbank is een verzameling verhalen van verschillende mensen. Zulke verhalen kunnen gaan over hoe iemand een bepaalde kwestie heeft aangepakt of hoe een bepaalde situatie voor iemand is verlopen. Bijvoorbeeld hoe iemand vanuit een uitkering weer aan het werk is gekomen of vrijwilligerswerk is gaan doen. Er zijn in Nederland verschillende verhalenbanken actief.[34] Een voorbeeld is hiervan is de Verhalenbank Psychiatrie.

- **Panel**

Ervaringskennis kan verder structureel worden opgehaald door vragenlijsten uit te zetten onder een panel. Dit is een afgebakende groep personen die zich heeft aangemeld om regelmatig mee te doen aan onderzoek door het invullen van vragenlijsten.

Bij het opzetten van een dergelijk panel is het belangrijk na te denken over de samenstelling van de groep, zodat deze een goede afspiegeling vormt van de doelgroep. Ook is het van belang om duidelijke afspraken te maken over hoe vaak mensen worden benaderd en hoe hun input wordt gebruikt. Het helpt om de vragenlijsten toegankelijk en begrijpelijk te houden en deelnemers terug te koppelen wat er met hun inbreng is gedaan. Dit vergroot de betrokkenheid en bereidheid om deel te blijven nemen aan het panel.

Hieronder vind je twee voorbeelden van zo'n panel.

Het ggz-panel van MIND

Het panel van MIND bestaat[35] uit 3886 mensen met psychische klachten en naasten van mensen met psychische klachten. Zij worden ongeveer tien keer per jaar uitgenodigd om een vragenlijst in te vullen over een actueel onderwerp, bijvoorbeeld de wachtlijsten in de ggz, veiligheid en privacy. Soms worden de panelleden ook gevraagd of zij deel willen nemen aan een groepsgesprek. De uitkomsten van de onderzoeken gebruikt MIND bij haar belangenbehartiging en lobby voor een betere ggz. Ook externe partijen kunnen tegen betaling een vragenlijst laten uitzetten onder het panel. Dit moet dan wel passen bij de doelstellingen van MIND.

Over de meerwaarde van het panel zegt de beheerder van het ggz-panel: *"Je kan zo signalen binnenkrijgen van je achterban, mensen kunnen hun ervaringen over het onderwerp delen en zo weet je beter wat er speelt".*

[34] Bron: *Collectieve ervaringskennis | ZonMw*
[35] Op het moment van het interview: Maart 2026

Een mooi voorbeeld hiervan is het onderzoek naar het belang van betaald werk voor mensen met een psychische aandoening dat in 2024 werd gedaan. Vanuit het MIND ggz-panel hebben 376 mensen deelgenomen aan dit onderzoek. Het onderzoek liet zien dat betaald werk voor meer dan driekwart (76%) van de deelnemers een positief effect had op de kwaliteit van leven. Tegelijkertijd gaf bijna de helft (44%) een onvoldoende voor de ondersteuning van de werkgever en leidinggevende. Dit resultaat is gebruikt bij de lobby vanuit MIND voor meer en betere ondersteuning op het werk.

Het Panel van Ieder(in)

Het panel van Ieder(in) bestaat uit ongeveer 2.100 leden met een chronische ziekte, een lichamelijke of verstandelijke beperking[36]. In sommige gevallen worden zij bij het invullen van vragenlijsten ondersteund door familieleden, verzorgers en/of vertegenwoordigers.

Binnen dit panel wordt ongeveer vier keer per jaar een uitgebreide vragenlijst uitgezet. Daarnaast worden er ook flitspeilingen (korte vragenlijsten van maximaal vijf vragen) afgenomen. De vragenlijsten gaan over actuele onderwerpen, zoals over werk, inkomen, zorg, toegankelijkheid of onderwijs.

Het panel wordt vooral ingezet om ervaringen op te halen ter ondersteuning van de belangenbehartiging van Ieder(in). De opbrengsten uit de vragenlijsten worden vertaald naar conclusies en beleidsaanbevelingen. Ieder(in) brengt die onder de aandacht bij ministeries en de politiek. Volgens de geïnterviewde medewerker van Ieder(in) bieden de panelonderzoeken de mogelijkheid om ervaringen op te halen en thema's goed uit te diepen. Daarnaast zorgt het er soms voor dat problemen zichtbaar worden die daarvoor nog niet in beeld waren.

[36] Op het moment van het interview: Maart 2026

Bijlage 4: Methoden

➢ Creatieve methoden

Om ervaringskennis van mensen op te halen, kunnen ook creatieve en beeldende methoden – zoals theater, muziek, en fotografie – worden ingezet. Met name wanneer je de ervaringskennis wil ophalen van specifieke groepen, zoals mensen met een licht verstandelijke beperking of jongeren, dan kan dit een goede manier zijn om dit te doen.

Een mooi voorbeeld hiervan is Photovoice: een onderzoeksmethode waarbij mensen foto's maken over bijvoorbeeld situaties die voor hen belangrijk of problematisch zijn. Vervolgens vindt een gesprek plaats over de foto's. De methode kan zowel een individu als een groep ondersteunen in het uitdrukken van gedachten, ideeën en ervaringen. Photovoice helpt om ervaringskennis zichtbaar te maken en biedt beleidsmakers en onderzoekers een directe inkijk in de leefwereld van mensen.[37]

***TIP**: Hier vind je een handleiding over Photovoice[38].*

➢ Participatief onderzoek

Ook het betrekken van de doelgroep zelf waarvan je de ervaringskennis wilt ophalen, is een mogelijkheid. Bij participatief onderzoek nemen betrokkenen deel als medeonderzoekers. Dit leidt tot een hogere kwaliteit van het onderzoek en meer empowerment bij de deelnemers.

Er zijn verschillende manieren waarop dit kan worden gedaan. Een voorbeeld is een onderzoek waarbij cliënten die gebruikmaken van dagbesteding, intensief betrokken zijn bij het vormgeven, uitvoeren en realiseren van een evaluatie hiervan. Zij leverden input op de vragenlijst, werden getraind om face-to-face enquêtes af te nemen bij deelnemers van de dagbestedingsprojecten, voerden de data uit de afgenomen vragenlijsten in en valideerden de resultaten van het onderzoek. Zie dit rapport voor meer informatie hierover.[39]

***TIP**: Meetellen is een onderzoeksbureau met teams in Utrecht en Amsterdam. Het werkt vóór en dóór mensen die extra ondersteuning nodig hebben, bijvoorbeeld omdat ze langdurig werkloos zijn, psychische of lichamelijke problemen hebben, in de schulden zitten of eenzaam zijn. In beide steden werkt Meetellen met panels bestaande uit mensen met ervaringskennis. Het bureau is in te huren voor onderzoeks- en adviesopdrachten door gemeenten en andere organisaties.*

[37] Bron: https://disabilitystudies.nl/sites/default/files/beeld/onderwijs/participatief_onderzoek-_een_overzicht.pdf
[38] Bron: Wilderink, L. (2025). Hogeschool Windesheim en VU.
[39] Bron: Bulsink, D., Hermens, F., Steketee, M. (2016). *Zelfsturing en inzet ervaringsdeskundigheid: Een onderzoek onder OGGz-cliënten in de dagbesteding.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

- **Peer-onderzoek**

Bij peer-onderzoek worden mensen uit de doelgroep (peers) ingezet om gegevens te verzamelen bij anderen uit dezelfde doelgroep.

Een voorbeeld hiervan is het re-integratie project STA-teams in Roosendaal. De STA-teams bestonden uit voormalig bijstandsgerechtigden die mensen in armoede bezochten om hen te activeren en gebruik te laten maken van nog niet-gebruikte sociale voorzieningen. Ook verzamelden zij ervaringsverhalen over leven in armoede, op basis waarvan het rapport '*Nergens in Beeld: Leven op het minimum in Roosendaal*' werd geschreven.[40]

Binnen het project '*In De Dichter Bij Stand*' werd (onder andere) peer-onderzoek gedaan om inzicht te krijgen in wat er nodig is voor een goede werkrelatie tussen een gemeentelijk consulent/klantmanager en iemand met een bijstandsuitkering. Mensen met een bijstandsuitkering interviewden andere mensen met een bijstandsuitkering die werden begeleid door een consulent van de gemeente. De resultaten van het onderzoek zijn te vinden in deze handreiking van Movisie en de Universiteit voor Humanistiek.

- **Design thinking**

Design thinking is een creatieve en mensgerichte methode om complexe maatschappelijke vraagstukken op te lossen. Hierbij staan de wensen, behoeften en ervaringen van de mensen om wie het gaat centraal.

De methode kent vijf fasen:

1) Empathize – leer je doelgroep echt begrijpen via interviews, observaties en gesprekken.

2) Define – formuleer een scherpe probleemdefinitie op basis van de opgedane inzichten.

3) Ideate – genereer zoveel mogelijk ideeën, zonder oordeel en vanuit verschillende perspectieven.

4) Prototype – ontwikkel een eenvoudige, tastbare versie van een idee.

5) Test – toets het prototype bij gebruikers en leer van hun feedback.

Design Thinking betekent letterlijk: denken als een ontwerper. Je 'ontwerpt' met een gestructureerde aanpak, in nauwe samenwerking met verschillende expertises en eindgebruikers, een oplossing die aansluit op het vraagstuk.[41]

- **Deep Democracy**

Een manier om ervaringskennis te gebruiken bij besluitvorming is Deep Democracy. Deze aanpak helpt om besluiten beter en inclusiever te maken door bewust aandacht te geven aan verschillende meningen, achtergronden en gevoelens.

---

[40] Bron: Nederland, T., Stavenuiter, M. & Bulsink, D. (2010) Nergens in Beeld: Leven op het minimum in Roosendaal. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

[41] Bron: 1768915730-def_artikel-benut-ervaringskennis-in-beleid.pdf en Van vastlopen naar vernieuwing: wat Design Thinking écht toevoegt aan je werk | Universiteit Utrecht

Het uitgangspunt is dat verschillen juist waardevol zijn. In plaats van ze te vermijden, ga je ze samen onderzoeken. Zo krijg je meer inzicht in wat er speelt in de groep. Verschillen in emoties, waarden en overtuigingen worden op een respectvolle manier besproken en benut als kracht voor verbetering en verandering.

Door actief ervaringen van verschillende mensen op te halen, ontstaan besluiten die beter aansluiten bij de praktijk en door meer mensen worden gedragen.[42]

- **Klantreizen**

Om het perspectief van mensen met ervaringskennis in beeld te brengen, kan gebruik worden gemaakt van klantreizen. Door middel van een klantreis wordt de 'reis' weergegeven die iemand aflegt langs organisaties en diensten, nadat diegene een (levens)gebeurtenis meemaakt en/of een (hulp)vraag heeft. De informatie hiervoor wordt opgehaald in een diepte-interview waarin degene terugblikt op de 'reis' zoals deze door iemand is ervaren. Klantreizen maken de werkprocessen zichtbaar door de ogen van cliënten die hiermee in aanraking komen.

Klantreizen bestaan uit de volgende onderdelen:

- Casus/persona: De klantreis wordt gemaakt vanuit het perspectief van een persoon of gezin.
- Stappen: Wat gebeurde er? Welke gebeurtenissen horen bij welke ervaringen?
- Emoties: Welke ervaring heeft de persoon of het gezin met de dienstverlening? Wat maakte deze betrokkenen blij of juist minder blij?
- Wensen: Hoe had degene het graag gezien?
- Inzichten: Wat zijn de momenten die van groot belang zijn in de klantreis?[43]

Zie bijvoorbeeld: 322080_Perspectieven-verruimen-met-klantreizen.pdf of 321020_Bestaansonzekerheid_en_begeleiding.pdf

***TIP**: Kijk hier voor de klantreizen die zijn gemaakt van de overgang van dagbesteding naar beschut werk vanuit het programma Simpel Switchen.*

[42] Bron: 1768915730-def_artikel-benut-ervaringskennis-in-beleid.pdf
[43] Bron: 322080_Perspectieven-verruimen-met-klantreizen.pdf

Colofon

Deze publicatie is een uitgave van MIND en Ieder(in).

Met dank aan:

- De leden van de klankbordgroep: Wilma, Raven, Marcel, Susan, Tanja, Marian en Lonneke.
- Jardy ten Kleij (Cedris)
- Wim Ravenshorst (Divosa)
- Anneke van der Vlist (Ieder(in))
- Gerda van Ittersum (MIND)
- Harry Michon (Movisie)
- Martine van Ommeren (Optimalistic)
- Margarethe Hilhorst (SAM)
- Marcel van Druenen (SAM)
- Lisette Bonk (Sociaal Raadslieden Ede)
- Roosmarie Beets (UWV)
- Ans Roelofsen (UWV)
- Aart Bertijn (VGN)
- Pieter Schortemeijer (Werkkracht)
- Lineke van Hal (Zuyd Hogeschool)
- Lotte Thissen (Zuyd Hogeschool)
- Saskia Brandewijn (Ervaringsdeskundige Professional Ministerie van SZW)
- Tamara Jones (Ervaringsdeskundige Professional Ministerie van SWZ)
- Siham Kammyte (Ministerie van SWZ)
- Annemarie Klip (Ministerie van SWZ)

Juli 2026

Auteur: Diane Bulsink (MIND) in samenwerking met Thomas Pruijsen (MIND) en Joris Barendrecht (Ieder(in)).

Eindredactie en opmaak: Nynke Geertsma (MIND)

Financiers: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport