

ERVARINGSDESKUNDIGHEID

De relationele rollen van betekenis

Mariëtte van Hees

Boom



Met onderstaande unieke activeringscode krijg je via **www.boomstudent.nl** toegang tot het online materiaal. Deze code is persoonsgebonden en gekoppeld aan deze editie. Na activering van de code is de website twee jaar toegankelijk. De code kan tot zes maanden na het verschijnen van een volgende editie geactiveerd worden. De code is eenmalig te gebruiken. Ben je docent? Dan heb je jouw activeringscode per e-mail ontvangen. Deze code activeer je op **boomdocent.nl**.

Omslagontwerp: Haagsblauw, Den Haag

Beeld omslag: Leonie Wolfs

© 2025 | Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Auteursrecht ten aanzien van tekst- en datamining en machinelearning is nadrukkelijk voorbehouden.

Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher. No part of this publication may be reproduced in the context of text and data mining for any other purpose which is not expressly permitted by law without permission of Boom Uitgevers.

ISBN 9789046908235

NUR 133

www.boomstudent.nl

www.boom.nl/hogeronderwijs

Inhoud

Ten geleide	6
Voorwoord	8
Inleiding	9
1 Het beroep van de ervaringsdeskundige	12
1.1 Inleiding	12
1.2 Het beroep ervaringsdeskundige	15
1.3 Tot slot	24
1.4 Literatuur	24
2 De verwonderaar	27
2.1 Inleiding	27
2.2 Verwonderen in stappen; voorbeelden	28
2.3 De ervaringsdeskundige verwonderaar	30
2.4 Kenmerken en vaardigheden van een verwonderaar	32
2.5 De last van de kenner	34
2.6 Niet-weten	36
2.7 Communicatieve vaardigheden	38
2.8 Verwonder je over jezelf	45
2.9 Reflectie op de rol van verwonderaar	47
2.10 Samenvatting	49
2.11 Literatuur	50
3 De bondgenoot	53
3.1 Inleiding	53
3.2 Waar gaat bondgenootschap over?	54
3.3 De ervaringsdeskundige bondgenoot	56
3.4 Kenmerken en vaardigheden van een bondgenoot	59
3.5 De houding van de bondgenoot	65
3.6 Beperkingen van de bondgenoot	71
3.7 Reflectie op de rol bondgenoot	73
3.8 Samenvatting	74
3.9 Literatuur	75

4	Het rolmodel	77
4.1	Inleiding	77
4.2	Het rolmodel uitgelegd vanuit modeling	78
4.3	De keuze voor een rolmodel	81
4.4	Het ervaringsdeskundige rolmodel	88
4.5	Kenmerken en vaardigheden van een rolmodel	90
4.6	De houding van het rolmodel	98
4.7	Beperkingen van het rolmodel	99
4.8	Reflectie op de rol van rolmodel	100
4.9	Samenvatting	102
4.10	Literatuur	103
5	De verbinder	106
5.1	Inleiding	106
5.2	Waar gaat verbinding over?	107
5.3	In verbinding met jezelf	109
5.4	De verbinder als samenbrenger	110
5.5	Verbinden van leefwereld en systeemwereld	113
5.6	De ervaringsdeskundige verbinder	116
5.7	Kenmerken en vaardigheden van de verbinder	119
5.8	De houding van de verbinder	125
5.9	Beperkingen van de verbinder	126
5.10	Reflectie op de rol van verbinder	127
5.11	Samenvatting	128
5.12	Literatuur	129
6	De criticus	132
6.1	Inleiding	132
6.2	Criticus en werkelijkheidsopvattingen	133
6.3	De ervaringsdeskundige criticus	138
6.4	Kenmerken en vaardigheden van een criticus	142
6.5	Weerstand voor een criticus	150
6.6	De houding van de criticus	151
6.7	Beperkingen voor de criticus	152
6.8	Reflectie op de rol van criticus	153
6.9	Samenvatting	154
6.10	Literatuur	155
7	De veranderaar	158
7.1	Inleiding	158
7.2	Waar gaat veranderen over?	159

7.3	De ervaringsdeskundige veranderaar	169
7.4	Kenmerken en vaardigheden van de veranderaar	171
7.5	De houding van de veranderaar	183
7.6	Beperkingen van de veranderaar	184
7.7	Reflectie op de rol van veranderaar	186
7.8	Samenvatting	187
7.9	Literatuur	188
Tot slot		190
Begrippen		193
Over de auteur		198
Index		199

Ten geleide

If you wish success in life, make perseverance your bosom friend, experience your wise counselor, caution your elder brother and hope your guardian genius.

Als u succes in het leven wenst, maak van volharding uw boezemvriend, van ervaring uw wijze adviseur, van voorzichtigheid uw oudere broer en van hoop uw beschermend talent.

Joseph Addison, Engels politicus, schrijver en dichter (1672-1719)

Deze zin maakt ons duidelijk dat het gebruikmaken van ervaring een belangrijke factor is om mee te nemen in de stappen die we zetten naar succes. We hebben allemaal ervaring die we kunnen inzetten. Ons hele leven bestaat uit het krijgen van leuke en minder leuke ervaringen die ons verder brengen. Ervaringen leren ons. Het zegt nog meer. De woorden 'volharding' en 'hoop' maken duidelijk dat je een doel niet altijd in één keer kunt bereiken en dat je altijd hoop moet houden. Dat je niet na één keer op moet geven, dat je kijkt naar de stip op de horizon en blijft proberen om die te bereiken. Zonder hoop op iets beters is naar mijn mening volharding moeilijk vol te houden. Al kan het wel betekenen dat je de doelen bij moet stellen, omdat ze te groot of onhaalbaar zijn. Ten slotte wordt er gesproken over voorzichtigheid. We moeten niet denken dat we met snelle en grote stappen succes kunnen behalen. Te snel en te groot kan er vaak toe leiden dat er uiteindelijk geen succes komt, omdat we onderweg de anderen verloren zijn en zij, uit ons zicht, teleurgesteld of boos achterblijven. Het betekent ook dat we goed moeten stilstaan bij wat we willen bereiken en welke weg daarvoor het beste is en welke uitdagingen we daarin tegen kunnen komen. Voorzichtigheid gaat niet alleen over onszelf, maar ook over ons in relatie tot de ander.

Ervaringen delen we graag met anderen of we houden ons stil. Met ervaringen kun je doen wat jij wilt. Als je ervaringsdeskundige wilt worden en je ervaring en kennis wilt inzetten voor anderen, dan kun je niet stil zijn. Dan is het juist de bedoeling dat je je roert, in gesprek gaat met anderen, de ander ondersteunt in het eigen herstel en daar ruimte voor maakt en daarmee van extra waarde bent in de wereld van zorg en welzijn.

In het land worden sinds vele jaren gesprekken/discussies gevoerd over de inzet van ervaringsdeskundige hulpverleners of ervaringsdeskundigen. In al die jaren zijn verschillende rollen van ervaringsdeskundigen beschreven. Ze zijn deels veranderd en er zijn meer rollen bij gekomen. Wat die rollen betekenen voor de ervaringsdeskundige en het werkveld is

nog nergens zo expliciet beschreven als in dit boek. Dit boek is daarmee een mooie aanvulling op de al bestaande literatuur, niet alleen door het beschrijven van rollen maar ook door de uitdaging voor de ervaringsdeskundige en het werkveld om te kijken hoe herstelondersteunend en ontwikkelingsgericht werken, vanuit het inzetten van de verschillende rollen, zich nog verder kan ontwikkelen.

Jolanda Kroes

Betrokken bij de ontwikkeling van het beroep ervaringsdeskundige en voormalig coördinator van de Associate degree Ervaringsdeskundigheid in Zorg en Welzijn aan de HANZE.

Leek, voorjaar 2025

Voorwoord

Het boek is tot stand gekomen door in gesprek te gaan met ervaringsdeskundigen, cliënten, hulpverleners en docenten van opleidingen tot ervaringsdeskundige. Het is geschreven vanuit mijn perspectief en het inzicht dat ik uit de gesprekken met hen verkregen heb.

Het woord 'hulpverlening' wordt gebruikt als breed begrip voor zowel zorg als welzijn. Het gaat om de plek waar mensen op de een of andere manier ondersteuning nodig hebben. Dit heeft in dit boek het bereik van intensieve zorg binnen de (geestelijke) gezondheidszorg tot steun voor een buurtbewoner die eenzaam is en contact zoekt met anderen.

Met hulpvrager wordt bedoeld ieder die op enige wijze ondersteuning nodig heeft in herstel of persoonlijke ontwikkeling om de regie te nemen over zijn eigen leven. Vanwege het leescomfort wordt 'hij' gebruikt in plaats van hij/zij/hen.

Met dank aan de volgende mensen die mij op verschillende wijze ondersteund hebben: Jolanda, Jos, Joyce, Larissa, Hanneke, Glenn, Paul, Elske, Marco, Tatime, Sven, Willemijn, Leonie, Marjolijn, Benno, Jessica, Lenny, Dorien, Ton, Benjamin, Natalie, Vincent, Simon, Peter, Ragonda, Laura, Roland, Dirk, Jettie, Ursula, Mayca, Elise, Lara, René, Leonie en studenten van de Associate degree opleiding Ervaringsdeskundigheid in Zorg en Welzijn aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

De mooie verdiepende gesprekken waren een inspiratiebron om dit boek vorm te geven. De vele ideeën en de voorbeelden hebben mijn gedachten in beweging gezet en waren voeding bij het uitwerken van iedere relationele rol. Daarnaast heb ik veel gehad aan de feedback van de meelezers bij de totstandkoming van dit boek.

Mariëtte van Hees
Voorjaar 2025

Inleiding

Door de jaren heen wordt steeds meer waarde gehecht aan de rol van ervaringsdeskundigen in zorg en welzijn. Met het perspectief van de doorleefde ervaring met herstel of persoonlijke ontwikkeling, brengen ze een nieuwe kennisbron in de hulpverlening. Naast wetenschappelijke en praktijkkennis wordt, door de inzet van ervaringsdeskundigen, ervaringskennis als waardevolle kennisbron erkend.

Het inbrengen van ervaringskennis geeft ervaringsdeskundigen tevens een bijzondere positie in een organisatie. Ze zijn vooral gericht op de relatie met de hulpvrager en hoe herstelondersteuning en persoonlijke ontwikkeling in organisaties vorm krijgt. In dit proces van ondersteuning in verschillende lagen van een organisatie en in de samenleving geven ze hun werkzaamheden vorm vanuit verschillende relationele rollen.

In de verschillende domeinen waar de ervaringsdeskundige werkzaam is, zoals (geestelijke) gezondheidszorg, forensische zorg, verslavingszorg en maatschappelijke ondersteuning, speelt het inzetten van ervaringskennis een waardevolle rol. De doorleefde ervaring van de ervaringsdeskundige brengt een extra dimensie in het ondersteuningsproces. Over de verschillende rollen, taken en functies van de ervaringsdeskundigen zijn door de tijd heen verschillende pogingen gedaan om ze te omschrijven. De verschillende manieren waarop dit is gedaan, zeggen iets over de complexiteit en gelaagdheid van dit beroep (Ervaringskennisplein, z.d.).

Het gezamenlijk doel is om het beroep van de ervaringsdeskundige te professionaliseren en daarmee een bijdrage te leveren aan de ondersteuning in zorg en welzijn vanuit gelijkwaardigheid.

Dit boek is geschreven om inzicht te geven in de verschillende rollen van ervaringsdeskundigen en hoe zij zich in hun werk positioneren. Het legt uit hoe ze effectief kunnen samenwerken met andere professionals en biedt praktische tips om de rollen in te zetten in hun werkzaamheden. Het boek is niet alleen bedoeld voor ervaringsdeskundigen zelf, maar voor iedereen die met hen samenwerkt of meer wil weten over hoe ze werken. Tijdens het schrijven van dit boek merkte ik dat de beschreven rollen ook passend zijn voor ieder die op een of andere wijze individuen, teams of organisaties ondersteuning biedt in zorg, welzijn of educatie.

Leeswijzer

Door eerst het beroep ervaringsdeskundige vanuit verschillende invalshoeken theoretisch te beschrijven wordt een basis gelegd voor de beschrijving van de relationele rollen. Vervolgens wordt voor elke relationele rol verdiepend inzicht gegeven aan de hand van theorie en praktijkvoorbeelden. Er is aandacht voor de complexiteit van deze rollen, welke dilemma's er zijn in het uitvoeren van de rollen en hoe de rollen met elkaar in verbinding staan in verschillende contexten van het werk. Het boek is zo opgebouwd dat elke specifieke rol eerst in zijn algemeenheid wordt uitgelegd om de rol vervolgens te koppelen aan het beroep ervaringsdeskundige. Door de vele oefeningen wordt de lezer gestimuleerd om de rollen te ervaren en vaardigheden te ontwikkelen om ze bewust uit te voeren in de praktijk.

Extra materiaal

Bij dit boek is extra materiaal aanwezig in de vorm van video's, links en downloads. Je kunt dit materiaal raadplegen via **boomstudent.nl** met behulp van de code in het colofon. Wanneer wordt verwezen naar materiaal op deze website, vind je het icoontje van een scherm in de marge.



Bekijk de video om een indruk te krijgen van wie de ervaringsdeskundige is in de ondersteuning van een individu:

Ervaringsdeskundigheid

Literatuur

Ervaringskennisplein. (z.d.). *Rollen en taken*. Geraadpleegd op 23 november 2024, van <https://ervaringskennisplein.nl/themas/rollen-taken/>



Het beroep van de ervaringsdeskundige

1

1.1 Inleiding

De eerste initiatieven in de ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid komt voort uit de toenemende mondigheid van cliënten in de Geestelijke Gezondheidszorg (GGz) in de jaren zestig en zeventig van de vorige eeuw (Canon Sociaal werk, z.d). Vanuit onder andere de psychiater Jan Foudraine was er kritiek op hoe de hulpverlening georganiseerd was en hoe psychiatrische patiënten bejegend werden. Er werd gepleit voor minder gebruik van medicijnen en meer praten. Hulpverleners, familie en cliënten sloten zich aan en zo ontstond de cliëntenbeweging. Zij willen meer gehoord worden, een betere bejegening en meer rechten voor de cliënt (Andere Tijden, 2014). Landelijk ontstaan zo verschillende organisaties die op allerlei manieren aandacht vragen voor het cliëntenperspectief waarbij verschillende werkwijzen ontwikkeld werden gericht op de ondersteuning van herstel en persoonlijke ontwikkeling. Het cliëntenperspectief werd zo een relevante basis van waaruit ervaringsdeskundigheid voortgekomen is. Met de inbreng van het cliëntperspectief door een ervaringsdeskundige kwam er meer aandacht voor de leefwereld, de beleving en ervaring van de hulpvrager.

De positieve resultaten van het samenwerken met ervaringsdeskundigen in de GGz hebben ertoe geleid dat er meer initiatieven kwamen in andere zorgsectoren zoals verslavingszorg, maatschappelijke zorg en forensische zorg. Uit een peiling van Movisie (2018) blijkt dat 55 procent van de negentig organisaties die meededen aan de enquête en zijn aangesloten bij brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland samenwerkt met ervaringsdeskundigen en 13 procent overweegt om dat te doen.

Daarmee is het werkveld van de ervaringsdeskundige uitgebreid en heeft een professionalisering van het beroep plaatsgevonden. Ervaringsdeskundigen zijn werkzaam in onder andere GGz, jeugdzorg, verslavingszorg, forensische zorg, maatschappelijke opvang, sociale teams en onderwijs (vso, mbo en hbo). Daarnaast zien we ook een opkomst van ervaringsdeskundigen binnen somatische zorg, vluchtelingenwerk en maatschappelijke ondersteuning (Kroes, 2023). Voor veel organisaties en ook voor ervaringsdeskundigen zelf, is het vaak nog zoeken naar de taken en rollen die de ervaringsdeskundige kan of moet vervullen. In de volgende paragrafen wordt de context geschetst van het beroep van de ervaringsdeskundige en de relationele rollen die vervuld worden. De achtergrond van deze rollen en de bijbehorende begrippen, zoals ervaring, (collectieve) ervaringskennis,

ervaringsdeskundigheid, herstel, persoonlijke ontwikkeling, destigmatisering en inclusie, geven een beeld van de werkomgeving en de taken van de ervaringsdeskundige op verschillende niveaus en functies in organisaties en de samenleving.

1.1.1 De begrippen

Doordat ervaringsdeskundigheid in steeds meer en verschillende beroepscontexten ingezet wordt, is het van belang om de verschillende samenhangende begrippen helder te krijgen en te omschrijven. Om elkaar te kunnen verstaan en begrijpen, is het belangrijk om je te verhouden tot de meest gangbare omschrijvingen van de verschillende begrippen. Vandaar dat hier de relevante begrippen verduidelijkt worden vanuit wat er landelijk over geschreven is.

1.1.2 Ervaring, ervaringskennis, ervaringsdeskundigheid

We hebben allemaal ervaringen. Vaak zijn het mooie ervaringen, maar soms ook ervaringen die naar zijn of zelfs ontwrichtend zijn. Al deze ervaringen, ook de mooie, zijn een bron om anderen mee te ondersteunen. Door terug te kijken naar die ervaringen en erop te reflecteren, analyseer je wat het met je gedaan heeft en wat het mentaal en lichamelijk met je gedaan heeft. Soms kan een ervaring zo binnenkomen dat je het lichamelijk voelt. Wat doe je er dan mee? Luister je ernaar of ga je eraan voorbij? Daarnaast ga je na wat betekenisvolle momenten zijn om te delen en wat je niet deelt. Dit kan verschillen per situatie of mensen waarmee je deelt. Door deze analyse geef je betekenis aan een ervaring en zoom je uit; je kunt van een afstandje naar jouw ervaring kijken en de emotie van de ervaring zelf, speelt een minder grote rol. Pas dan kun je anderen ermee ondersteunen zonder dat ze met jouw problematiek belast worden. Je hebt nu **individuele ervaringskennis** verworven.

Een volgende stap is dat je met anderen in gesprek gaat en ervaringen en de betekenisgeving ervan deelt. Door de ervaringen van anderen word je gevoed met nieuwe perspectieven. Hiermee verrijk je jouw eigen verhaal en stel je je verhaal bij. Ook maak je gebruik van andere bronnen om de betekenis van jouw verhaal diepgang te geven. In deze stap heb je **collectieve ervaringskennis** verworven. Deze individuele en collectieve ervaringskennis kun je professioneel inzetten als hulpverlener, behandelaar of wellicht als docent bij de verdieping van lessen.

Bij ervaringsdeskundigheid gaat het specifiek om het hebben van ervaring met herstel of persoonlijke ontwikkeling uit een traumatische of levensontwrichtende ervaring; denk aan ervaring met armoede, verslaving, detentie en mentale of lichamelijke problemen. Om hier van ervaring te kunnen komen tot ervaringskennis is eerst een proces van herstel of persoonlijke ontwikkeling nodig uit de ontwrichtende situatie. Dit proces van herstel of persoonlijke ontwikkeling heeft aspecten in zich die voor verschillende ervaringen sterk op elkaar lijken. Denk dan aan het omgaan met verlies, pijn, rouw, eenzaamheid, stigma en exclusie. Door deze ervaringen te analyseren zoals bovenstaand omschreven spreken we

van individuele of collectieve ervaringskennis met betrekking tot herstel of persoonlijke ontwikkeling. Bij individuele ervaringskennis met herstel of persoonlijke ontwikkeling gaat het dus om kennis die iemand heeft vanuit een zelf doorleefde ervaring met herstel of persoonlijke ontwikkeling uit een ontwrichtende situatie. Bij collectieve ervaringskennis heeft iemand zijn eigen ervaring met herstel of persoonlijke ontwikkeling verbonden met ervaringen van anderen en verschillende kennisbronnen. Hierdoor heeft hij betekenis kunnen geven en nieuwe inzichten opgedaan en daardoor een breder beeld gekregen van herstel en persoonlijke ontwikkeling (Van Erp et al., 2022).

Om vervolgens van deze ervaringskennis tot **ervaringsdeskundigheid** te komen vindt een professionaliseringsslag plaats. Je leert specifieke vaardigheden aan om individuele en collectieve ervaringskennis in te kunnen zetten ten behoeve van individuele hulpvragers, teams of organisaties. Als ervaringsdeskundige vervul je verschillende relationele rollen en functies in de ondersteuning van anderen. Dat vraagt ook verschillende vaardigheden zoals, aansluiten bij de ander, present zijn, actief luisteren, initiatief nemen in een team of met de juiste mensen in gesprek gaan om een verandering te bewerkstelligen. Het gaat om vaardigheden die nodig zijn in een diversiteit van ontmoetingen en situaties. Door het aanleren van deze vaardigheden kun je als ervaringsdeskundige vanuit de verschillende rollen aan de slag in diverse functies in een organisatie (Van Erp et al., 2022).

Figuur 1.1 geeft inzicht in wat bedoeld wordt met ervaring en ervaringskennis gericht op levensontwrichtende ervaringen en welke weg leidt naar ervaringsdeskundigheid en het professioneel inzetten van deze ervaringen als ervaringsdeskundige professional.



Figuur 1.1 Begrippen ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid (Timmer, 2009, p. 31).