

# Symposiumverslag: Werkt ervaringskennis voor sociaal werk?

Wilma Numans en Tine Van Regenmortel <sup>1</sup>

Het sociale domein is in beweging. De decentralisatie en omslag naar meer regie bij de burger en zijn omgeving houden grote uitdagingen in voor gemeenten, sociale organisaties en professionals. Maar wat betekent dit voor de burger, niet in het minst voor de meest kwetsbare burgers? Hoe kunnen hun perspectief en ervaringskennis worden meegenomen in deze beweging? Deze vraag stond centraal tijdens de Tranzo Zorgsalon in september 2016, die onder begeleiding van dagvoorzitter Tine Van Regenmortel, vanuit twee invalshoeken werd belicht: ervaringskennis in wetenschappelijk onderzoek en in de praktijk. De discussie werd ingeleid door twee clusters van sprekers, die hun visie op dit onderwerp gaven. De eerste presentatie werd verzorgd door Wilma Numans, werkzaam als science practitioner bij de Academische Werkplaats Sociaal Werk van Tranzo waar zij promotieonderzoek doet naar maatschappelijke kwetsbaarheid. Zij werd vergezeld door twee co-presentatoren: Rob van Hest en Leila Attaf, beiden burgers met ervaringskennis, die betrokken zijn bij het promotieonderzoek. De tweede presentatie, waarin de praktijk zelf centraal stond, werd verzorgd door Anouk Poll, adviseur Sociale Zorg bij Movisie, en Georgette Groutars, directeur en oprichter van TEAM ED, een sociaal uitzendbureau voor ervaringsdeskundigen in Amsterdam. Tijdens de plenaire discussie werd dit sprekerspanel uitgebreid met Mariëtte van Bavel, beleidsmedewerker bij de Sociale Raad Tilburg en Astrid Philips, ervaringsdeskundige en kwartiermaker bij TEAM ED.

## Ervaringskennis in onderzoek

In een notendop vertelt Rob van Hest over zijn leven en hoe dit eens zo gewone leven totaal anders is geworden door tegenslagen die op zijn pad zijn gekomen. Van een gelukkig gezinsleven en het hebben van een succesvol eigen bedrijf naar een verbroken relatie, de schuldsanering en voedselbank. Opeens staat men dan aan de onderkant van de samenleving, niemand weet dat je daar staat en niemand die je daar ziet staan. Rob van Hest: "Je weet pas wat kwetsbaarheid is als je er zelf in zit of het zelf hebt meegemaakt". Kwetsbaarheid is het hoofdthema van het promotieonderzoek van Wilma Numans. In het onderzoek wordt ervaringskennis uitdrukkelijk als gelijkwaardige kennisbron ingezet naast wetenschappelijke kennis en praktijkkennis.

In een context van transformatie van het sociale domein, waarbij gemeenten en uitvoeringsorganisaties streven naar meer zelfregie en volwaardige participatie van burgers, - ook de meest kwetsbare burgers-, is het de vraag of onderzoek binnen het sociale domein zich kan beperken tot het onderzoeken 'van' burgers, zoals vaak nog gebruikelijk is. Dit lijkt haaks te staan op de principes van zelfregie en volwaardige participatie. Bovendien, het enkel onderzoeken 'van' burgers in plaats van 'samen met' en 'door' burgers lijkt nog niet positief bij te dragen aan de transformatie die men voor ogen heeft.

Ondanks de inspanningen die momenteel worden verricht door beleids- en uitvoeringsorganisaties, zien we kwetsbaarheid immers niet zozeer afnemen, maar eerder toenemen. Recente cijfers uit diverse onderzoeken door onder andere het SCP en CBS laten ons een toename van langdurige armoede en eenzame mensen zien, een grote en blijvende groep 'achterblijvers' en zelfs de komst van nieuwe groepen kwetsbare mensen zoals 'verwarde mensen in de wijk' en de 'werkende armen'. Dit roept de vraag op: hoe kunnen we komen tot werkelijke verbetering, tot vermindering of bestrijding van kwetsbaarheid, verbetering van beleid en professionele dienstverlening en daarmee ook de positie van kwetsbare burgers?

Wilma Numans ziet het vertrekpunt liggen bij het betrekken van het perspectief van kwetsbare burgers zelf. Niet onderzoek doen naar of over mensen, maar mét mensen. Zij weten immers als geen ander waar nood of behoefte wordt gevoeld, waar barrières liggen en waar oplossingen mogelijk gevonden kunnen worden. Tegelijkertijd, zou het betrekken

---

<sup>1</sup> Tranzo, Academische Werkplaats Sociaal Werk, Tilburg University, Tilburg

## **Symposiumverslag: Werkt ervaringskennis voor sociaal werk?**

van het perspectief van kwetsbare burgers alleen, leiden tot verandering of verbetering? Wilma Numans denkt van niet. Oók het perspectief van beleids- en uitvoeringsorganisaties, - van het hulpaanbod -, zal betrokken moeten worden in onderzoek. Dit vanuit haar opvatting dat kwetsbaarheid niet alleen een gebrek of tekort is van iemand en waarvoor we iemand zelf verantwoordelijk moeten houden, - het is niet alleen iets van de burger -, maar kwetsbaarheid komt ook voort uit en blijft voortkomen uit de interactie tussen personen enerzijds en sociale verbanden, instituties en systemen anderzijds. Het ontstaat door de kenmerken van onze cultuur, politiek beleid of functioneren van 'het systeem' in de professionele zorg- en dienstverlening zelf. Wilma Numans: "En als deze interactie als oorzaak wordt gezien van het bestaan van groepen kwetsbare mensen, dan zou diezelfde interactie ook wel eens aanknopingspunt voor verandering kunnen zijn". In het onderzoek wordt daarom getracht de dialoog op gang te brengen tussen kwetsbare burgers enerzijds en vertegenwoordigers van sociaal beleid en uitvoering anderzijds. Niet alleen de logica van de leefwereld van burgers wordt hiermee inzichtelijke gemaakt en ter discussie gesteld, maar ook de logica van de zogenaamde systeemwereld. "Kwetsbaarheid verminderen is niet een individuele aangelegenheid van de burger, maar een gedeelde verantwoordelijkheid", aldus Wilma Numans. Dit vormt een kernaspect van het kader van empowerment dat leidend is in de Academische Werkplaats Sociaal Werk.

Van meet af aan zijn bij het onderzoek dan ook diverse belanghebbenden betrokken, die kunnen bijdragen in het komen tot werkelijke verbetering. Zo wordt er gewerkt met een adviesgroep van vertegenwoordigers van doelgroepenorganisaties, een kritische klankbordgroep bestaande uit burgers met kennis van zaken en/of ervaringskennis en met een gemengd onderzoeksteam, bestaande uit vier praktijkwerkers en vier burgers met ervaringskennis.

Leila Attaf is een van deze vier burgers, die rol van co-onderzoeker in het promotieonderzoek vervult. Zij gaat in op het belang van meedoen aan het promotieonderzoek. Dat is gelegen in brengen en halen: vanuit eigen ervaring weten waar beleid en professionele dienstverlening effectiever kunnen helpen, alsook de mogelijkheid krijgen om jezelf verder te ontwikkelen.

### **Ervaringskennis in de praktijk**

Ervaring, ervaringskennis of ervaringsdeskundigheid? Anouk Poll gaat in op het verschil en definieert ervaringsdeskundigheid als volgt: "Ervaringsdeskundigheid is de vaardigheid om kennis en ervaring over het eigen herstelproces, voortkomend uit een beperking of aandoening en gecombineerd met ervaringen van anderen, zodanig te kunnen inzetten dat dit ondersteunend is voor anderen met een kwetsbaarheid of beperking". Het gaat om mensen die zodanig afstand hebben genomen van hun eigen problematiek dat zij hun eigen ervaringen en ervaringen van anderen functioneel kunnen inzetten.

TEAM ED werkt met ervaringsdeskundigen. In de decentralisatie en omslag naar meer regie bij burgers ziet TEAM ED kansen om ervaringsdeskundigheid een plek te geven in het zorg- en dienstenaanbod. Doelstelling is het verbeteren van zorg- en dienstverlening aan kwetsbare Amsterdammers door professionele inzet van ervaringsdeskundigen voor tal van opdrachten in het sociale domein én ervaringsdeskundigen de kans geven werkervaring op te doen. De functies en taken van ervaringsdeskundigen variëren, evenals de duur en frequentie van de inzet, passend bij de betreffende ervaringsdeskundige, alsook passend bij de vraag van opdrachtgevers. Kern is gebruik maken van het cliëntenperspectief, waardoor het aanbod beter aansluit op de vraag.

TEAM ED bestaat uit een pool van meer dan zeventig ervaringsdeskundigen. Problemen waar de ervaringsdeskundigen zelf mee te maken hebben gehad, zijn psychische problemen, verslaving, dak- en thuisloosheid, armoede, isolement, et cetera. In de pool zitten ervaringsdeskundigen die reeds enige jaren als ervaringsdeskundige aan de slag zijn en mensen die aan het begin van hun carrière als ervaringsdeskundige staan. Voortdurend wordt ervaringsdeskundigen scholing, begeleiding en intervisie geboden. "TEAM ED is niet

## Symposiumverslag: Werkt ervaringskennis voor sociaal werk?

alleen een organisatie die de opdrachtgever zo goed mogelijk wil bedienen met ervaren en gemotiveerde ervaringsdeskundigen, het is ook een plek waar individuele empowerment plaatsvindt”, aldus Georgette Groutars. Door als team te werken stimuleren ervaringsdeskundigen elkaar om op een creatieve en innovatieve wijze ervaringskennis in te zetten. Ook komen hieruit vernieuwende producten en diensten voort, die de waarde van ervaringsdeskundigheid goed tot zijn recht laten komen. Een voorbeeld hiervan is de Vliegende Brigade van ervaringsdeskundigen, die actief in de buurt op zoek gaat naar moeilijk bereikbare mensen in kwetsbare posities om ze een steuntje in de rug te bieden, opdat ze weer de regie over hun leven nemen en om hen eventueel toe te leiden naar bestaande buurtvoorzieningen.

### Discussie

Terwijl de geestelijke gezondheidszorg en de vrouwenbeweging reeds een lange traditie kennen in het werken met ervaringsdeskundigen, staat in Nederland het werken met ervaringsdeskundigen in het sociaal domein nog in de kinderschoenen. Dit roept verschillende dilemma's op. Hoe verhouden professionals en ervaringsdeskundigen zich bijvoorbeeld tot elkaar? Is de inzet van ervaringsdeskundigen te beschouwen als een toegevoegde waarde op de professionele hulpverlening of is het op te vatten als een brevet van onvermogen van de professionele hulpverlening? Biedt de professionele hulpverlening onvoldoende adequate hulp of heeft het wel adequaat hulpaanbod, maar bereikt dit de mensen niet of onvoldoende waarvoor het wel bedoeld is? En is de inzet van ervaringsdeskundigen dan wel altijd de beste oplossing, of zijn er andere interventies of oplossingen denkbaar die ook helpen? Draait er nu ook niet een economie van armoede en ellende en wat als de pot met geld voor professionele hulpverlening en wetenschappelijk onderzoek direct verdeeld zou worden onder de kwetsbaren? Hoewel er geen klip en klaar antwoord klaar ligt en de meningen uiteen lopen, is een grote gemene deler dat ervaringsdeskundigheid gezien wordt als aanvullend op de professionele hulpverlening. Grote gemene deler is ook dat ervaringsdeskundigheid niet moet verworden tot een nieuw heilig huisje. Ook zal zorgvuldigheid moeten worden betracht in de wijze waarop ervaringsdeskundigheid wordt betrokken en ingezet. Schijnparticipatie moet voorkomen worden en een volledig opgaan in een systeemwereld met eigen spelregels zal de kracht van ervaringsdeskundigheid teniet doen.

En misschien is het niet in eerste instantie een kwestie van professionele hulpverlening en/of ervaringsdeskundigheid, maar bovenal een kwestie van cultuur. Accepteren we het anders-zijn van mensen in zijn algemeenheid? Voor wie anders is of wordt door omstandigheden, heerst bovenal nog een gevoel van schaamte. Er heerst nog taboe op anders-zijn, waardoor mensen zich terugtrekken, zich niet uitspreken en zich afsluiten. Verdient het doorbreken van taboe en gevoelens van schaamte wellicht de eerste prioriteit? Overall, ervaringsdeskundigheid wordt gezien als een waardevolle, gelijkwaardige kennisbron naast andere kennisbronnen, die wel meer plek zou mogen krijgen in het sociaal domein. Onderzoek hieromtrent is verder nodig. De vraag hóe kan het anders in het sociaal domein en met wíe is een levende.

Correspondentieadres

Wilma Numans, Tranzo, Tilburg University

Postbus 90153, 5000 LE Tilburg

Telefoon (013) 4664160

Email: [w.l.numans@uvt.nl](mailto:w.l.numans@uvt.nl)