

Ervaringskennis: cement in de samenleving

Preadvies d.d. 30 mei 2024

1. Inleiding

Op 21 mei is de Burgeradviesraad gevraagd een visie te geven op inzet ervaringskennis n.a.v. motie 2023-69 Inzet ervaringskennis, mede ten behoeve van de RIB n.a.v. motie 2023-69 'Inzet ervaringskennis'. Het moment waarop dit verzoek ons bereikte was te laat om in een volwaardige dialoog te treden zoals dit is afgesproken met de gemeente. In de loop van het traject kunnen nog aanvullende inzichten ontstaan die we graag met de gemeente willen delen.

2. Onze visie op ervaringskennis

Ervaringskennis is een krachtig instrument. Ervaringskennis is doorleefde ervaring, opgedaan in een situatie die veerkracht vereist, waar ingesleten gewoonten of boekenwijsheid onvoldoende soelaas bieden. Het is een instrument om mensen te zien en weer te leren kijken. Mensen kunnen zich hierdoor meer gehoord voelen en zin krijgen om (weer) mee te doen. Ze kunnen ervaren dat ze (weer) van betekenis zijn en dat ze (weer) betekenis kunnen geven.

Ervaringskennis opdoen vereist een intrinsieke motivatie. Deze ontwikkelt zich in een context waar mensen elkaar inspireren en steunen. Een context waarin het loont om lef te hebben en om nieuwe wegen te bewandelen; om vertrouwen te hebben in elkaars kunnen en om vertrouwen te kunnen geven. Ervaringskennis verbindt, ervaringskennis verdiept.

Een grotere inzet op ervaringskennis is o.i. een toegesneden manier om de grote uitdagingen waar onze samenleving voor staat aan te pakken, juist in het sociale domein. Veel mensen, van jong tot oud, tobben in hun eentje. Sterker nog, ze krijgen verwijten dat ze niet genoeg moeite doen of dat ze er niet bij horen. Of dat ze het niet (zelf) kunnen en aangewezen zijn op specialisten.

Juist door steeds meer specialisten in te schakelen, lopen de kosten van zorg (care) en hulp (cure) lopen sterk op. 'Men' verwacht vaak dat 'de overheid' klaar staat om hun problemen op te lossen. Maar is dit reëel? Als keerzijde zien we nu al dat het Rijk en de zorgverzekeraars een groter beroep doen op de gemeenten om de kosten beheersbaar te houden. Hierdoor doen de gemeenten als vanzelf meer beroep op de zelfredzaamheid van de burger. Maar hoe dat als de burger met zijn rug tegen de muur staat?

Motie 2023-69 over inzet 'ervaringskennis' is heel relevant voor dit vraagstuk van nu.

Destijds, bij de decentralisatie van taken in het sociale domein, had het rijk hoge verwachtingen van de eigen kracht. Later heeft het Sociaal Cultureel Planbureau een deel van die verwachtingen als niet realistisch aangemerkt. Die eigen kracht (potentie) ontbreekt grotendeels bij die groep die op dit vlak geen 'kapitaal' heeft. Met 'kapitaal' bedoelt het SCP niet alleen het financiële vermogen (opleiding en werk), maar ook het persoonlijk kapitaal (gezondheid, levensvaardigheden), het sociaal kapitaal (steunend sociaal netwerk) en cultureel kapitaal (waarden en normen van de groep, insider of outsider). Het SCP duidt de groep die nauwelijks of geen 'kapitaal' heeft als het 'precariaat', namelijk mensen die in een precare situatie verkeren. In media en politiek benoemd als 'bestaansonzekerheid'

Door in te zetten op 'ervaringskennis' investeren we in het opbouwen van het 'kapitaal' van de mensen die in een precaire situatie verkeren. Het slaat bovendien een brug tussen mensen onderling, tussen beleid en praktijk, tussen hulpverleners en zorgvragers, tussen burgers en overheid. Inzetten op 'ervaringskennis' kan een kanteling in zorgsysteem op gang brengen.

3. Een tweesporen beleid voor inzet ervaringskennis

Inzetten op ervaringskennis is inzetten op preventie en laagdrempelige hulp. Bij inzetten op ervaringskennis kunnen twee sporen worden bewandeld, namelijk het versterken van het beleid en het versterken van de praktijk. Beleid richt zich op het mogelijk maken van voorzieningen die een antwoord geven op een maatschappelijke behoefte. De praktijk zorgt voor een goede hulpverlening als antwoord op een specifieke vraag van een individueel persoon of van een gezin.

3.1. Het beleid voor goede sociale voorzieningen:

a. Cliënt ervaringsonderzoeken

Er wordt al veel gebruik gemaakt van cliënt ervaringsonderzoeken. Een beperking van de cliënt ervaringsonderzoeken is dat de focus is gericht op een algemene impressie. Door cliënt ervaringsonderzoeken uit te breiden met een beperkt aantal diepte interviews, kan er meer fundamentele informatie boven tafel komen.

b. Aanbestedingen

Aanbestedingen leiden regelmatig tot een keuze voor een andere zorgaanbieder. Dit kan leiden tot verlies van historische kennis en ervaring en/ of discontinuïteit in de hulpverlening door wisseling van het personeel. Belangrijk om dit aspect zwaar te laten wegen in de tender.

c. Personeelsbeleid

Een groot knelpunt in zorgverlening is een groot personeelsverloop. Hierdoor gaat veel opgebouwde ervaringskennis verloren, zowel nadelig voor het functioneren van de organisatie als voor de continuïteit in het cliëntcontact. Een instrument om meer zicht te krijgen op personeelsverloop is bijvoorbeeld een periodiek medewerkerstevredenheid onderzoek. Op deze manier kan aan het licht komen hoe ervaringskennis van medewerkers kan worden behouden

d. De Burgeradviesraad als cliëntenorganisatie

De Burgeradviesraad is ingesteld om ervaringskennis in te brengen bij het gemeentebestuur en om op die manier bij te dragen aan goed beleid en beleidsuitvoering. De Burgeradviesraad heeft de functie van cliëntenorganisatie van de ca 12.500 gebruikers van de gemeentelijke zorg in het sociale domein (inclusief mantelzorgers en vrijwilligers), doch die functie is nog onvoldoende geoperationaliseerd.

De Burgeradviesraad heeft het college verzocht de zorggebruikers sociaal domein bij intake en/of met een algemeen schrijven persoonlijk op de hoogte te brengen van de functie van de Burgeradviesraad. Op deze manier kan de Burgeradviesraad beter in de positie worden gebracht om namens de cliënten in het sociale domein hun inbreng te leveren voor een goed en effectief beleid en beleidsuitvoering.

Verder is afgesproken om na verloop van tijd de balans op te maken of de Burgeradviesraad voldoende is gefaciliteerd om de functie als cliëntenorganisatie te vervullen en wat er eventueel extra zou moeten gebeuren om die functie te vervullen. We nemen ons voor om in het eerste kwartaal 2025 dit onderwerp op te pakken.

3.2. Goede specifieke hulp- en dienstverlening in de praktijk:

a. Ervaringsgroepen

Er is al een bescheiden praktijk waarbij 'lotgenoten' bij elkaar om hun ervaringen te delen en van elkaar te leren. Het zijn oefengroepen in levensvaardigheden, passend bij hun bijzondere situatie. Deze aanpak is succesvol en kan worden uitgebreid.

Deze methode is zeer geschikt voor kinderen, volwassenen en ouderen die door 'ongewone omstandigheden' (ziekte, tegenslag, afwijkingen) voor een bijzondere uitdaging staan en hierbij soms onbegrip en onkunde van de omgeving ervaren. Voor het functioneren van ervaringsgroepen is het van groot belang dat kwaliteit en veiligheid geborgd zijn door deskundige begeleiding en dat er wordt gewerkt met een beproefde methodiek. Resultaten zijn positief. Bijvoorbeeld KIES (Kinderen en Scheiding), Kanjertraining (pubers), groepen voor mensen met autisme, gewelddoos communiceren, rouwverwerking, 'moedergroepen', Parkinson groepen e.d.

b. Mentoren

Er bestaan al diverse vormen van mentorprojecten. Dit zijn projecten waarbij vrijwilligers met een specifieke kennis en ervaring zich één op één inzetten voor mensen met een specifiek probleem. Er bestaan vele varianten: Schuldhulpmaatje, JIM (Jouw Individuele Mentor), Steungezin, Big Brother Big Sister, Home start, Coach for You enz. Mentoren hebben een voorbeeldfunctie. Uitbreiding van dit soort projecten is nuttig en wenselijk.

c. Mantelzorggroepen

Mantelzorgers hebben zorg voor hun partners/familieleden met een specifieke problematiek (vb. dementie, ALS, bipolaire stoornis, autisme). De druk op mantelzorgers is (te) groot, met als gevolg dat sommigen hun zorg moeten opgeven. Met alle gevolgen van dien, o.a. het verlies van dierbaar contact en goede ervaringskennis. Mantelzorggroepen dragen er toe bij dat mantelzorgers minder overbelast worden en dat ze hun zinvol werk kunnen blijven doen.

Het kenmerk van mantelzorggroepen is dat mantelzorgers onder deskundige begeleiding hun ervaringen uitwisselen en elkaar steunen. Deze aanpak wordt zeer gewaardeerd. Het voorstel is om dergelijke groepen uit te breiden naar andere mensen die door omstandigheden buiten henzelf afhankelijk zijn geworden en soms 'geïsoleerd zijn' en eenzaamheid ervaren.

d. Thematische groepen

Buurtbemiddeling, inburgeringsgroepen, taalgroepen zijn voorbeelden van thematische groepen. In deze voorbeelden zijn er vrijwilligers die zich met hun specifieke (levens)ervaring inzetten voor groepen medeburgers die niet voldoende in staat zijn om volwaardig te participeren in de samenleving. Dit soort initiatieven bevordert de sociale samenhang. Dit soort initiatieven die drijven op inzet ervaringskennis verdienen alle steun.

e. Assistenten

Mensen met afstand tot de arbeidsmarkt doen ervaring op in een assistentfunctie. Werkgevers bieden mogelijkheden om deze mensen volwaardige mee te laten doen in het arbeidsproces. Een goede match en goede faciliteren zijn nodig om dit goed te laten slagen. Ook hier liggen nog vele kansen, zowel in de commerciële sector als in de dienstverlenende sector.

f. Nieuwe professionals

Reeds geruime tijd worden in de zorgsector stappen gezet om de afstand tussen de professionals en de cliënten te overbruggen door meer ervaringskennis in de organisatie te brengen. Op grond van die

Correspondentieadres: info@burgeradviesraadridderkerk.nl

www.burgeradviesraadridderkerk.nl

WhatsApp: 06 42 04 72 31

ervaring is meer bekend wel condities moet worden vervuld om een win-win situatie te creëren. Biedt ook mogelijkheden als instrument om personeelsschaarste in de zorg aan te pakken

4. Goede condities

4.1. Professionele begeleiding

In de voorliggende paragraaf is reeds aangestipt dat inzetten van ervaringsdeskundigheid niet verantwoord is zonder professionele begeleiding (bekwaam en bevoegd) en geprotocolleerde werkprocessen (bewezen effectief of goed onderbouwde).

4.2 Goede facilitering

Aan het benutten van ervaringsdeskundigheid zijn enige kosten verbonden. Het levert ook wat op, zowel persoonlijk, financieel- bedrijfsmatig en maatschappelijk. Het vergt een 'voor-investering' om e.e.a. op gang te brengen en dat het zichzelf kan bewijzen op doelmatigheid en doelgerichtheid.

5. Hoe operationaliseren?

5.1. Een innovatiefonds

Een optie kan zijn om een innovatiefonds op te richten om gedurende een nader te bepalen periode het benutten van ervaringskennis te stimuleren. Dit fonds kan o.a. worden gevoed met middelen die beschikbaar komen via het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA), eventuele Specifieke Uitkeringen van het rijk (SPUK) en mogelijk andere interne en externe bronnen. Instellingen en organisaties kunnen ook zelfstandig aan fondswerving doen voor dit doel.

5.2. Criterium voor beleidsplannen en evaluaties

De activering van ervaringsdeskundigheid kan worden bevorderd door het op te nemen als een specifiek toetsingscriterium bij actualisering van beleid of bij aanbestedingen.

Tot Slot

Dit preadvies laat zien dat het benutten van ervaringskennis verbinding tot stand brengt in de samenleving. Het is bijzonder waardevol voor mensen die in een situatie van 'bestaansonzekerheid' verkeren. Wij hebben voorbeelden genoemd hoe/wanneer ervaringskennis kan worden ingezet en wat daarvoor nodig is.

Als er hierover vragen zijn, dan zijn we gaarne bereid deze vragen te beantwoorden en/of dit preadvies nader toe te lichten.