

Benut ervaringskennis in beleid

Over de waarde van ervaringskennis en de rol van
ervaringsdeskundigen

Versie 1.1





Colofon

Een uitgave van
Platform Sociaal Domein

Auteurs
Nicole Hoeymans
Rinske Wolters

Vormgeving
Meine Steenbakkers

Met dank aan
Anner Bindels, Anne Czyzewski, Désiré van Pel,
Hadassah Kuper, Heleen Wadman, Simon Bax,
Markieza Expertisecentrum Ervaringsdeskundigheid
Movisie

Benut ervaringskennis in beleid

Waarom dit artikel?

De toegevoegde waarde van ervaringskennis wordt steeds meer erkend. Toch blijft het een uitdaging om inwoners, ervaringsdeskundigen en andere betrokkenen daadwerkelijk een rol te geven in beleidsvorming. Nog geregeld ontstaat beleid top-down, uitsluitend gebaseerd op professionele en wetenschappelijke kennis. Hierdoor blijven inzichten uit de praktijk onderbelicht en wordt over of voor inwoners gesproken, in plaats van met hen in gesprek te gaan over wat echt werkt. Met dit artikel wil het Platform Sociaal Domein de bewustwording over het nut en de noodzaak van ervaringskennis vergroten. Wat kan het jou – als beleidsmaker – opleveren? En hoe geef je ervaringskennis een volwaardige plek in de beleidscyclus, naast andere kennisbronnen? We hopen hiermee beleidsmakers te stimuleren om ervaringskennis structureel te benutten naast professionele en wetenschappelijke kennis. Alleen zo kunnen we de maatschappelijke vraagstukken werkelijk doorgronden en beleid ontwikkelen dat echt aansluit bij de praktijk.

Wat is ervaringskennis?

Ervaring betekent letterlijk: 'zelf iets meemaken'. Hoe je iets beleeft en welke impact dit op jezelf of op je leven heeft verschilt van persoon tot persoon, maar **ervaringen** hebben we allemaal. Ervaringen vormen je tot wie je bent, hebben invloed op hoe je jezelf verhoudt tot de wereld om je heen en hoe je hier betekenis aan geeft. Vooral moeilijke of ingrijpende ervaringen dwingen mensen om stil te staan bij wie ze zijn en wat ze belangrijk vinden in het leven. Hoewel ervaringen je leven (tijdelijk) kunnen ontwrichten en gevoelens van kwetsbaarheid met zich mee kunnen brengen, gaan in deze ervaringen vaak ook krachten schuil. Door om te leren gaan met pijn en onzekerheid bouwen mensen veerkracht op, ontdekken ze eigen mogelijkheden om te herstellen en zichzelf persoonlijk te ontwikkelen. Daarnaast bieden ervaringen bruikbare inzichten in wat mensen nodig hebben van de omgeving, en hoe hulpverlening en beleid hierop aan kunnen sluiten. **Ervaringskennis** omvat de kennis en inzichten die mensen op doen door te reflecteren en te leren van eigen doorleefde ervaringen en de impact die dit heeft (gehad) op hun leven. Kennis uit ervaringen is *uniek, subjectief en persoonsgebonden*. Vaak gaat het om *impliciete kennis* die moeilijk overdraagbaar is en lastig onder woorden te brengen. Iemand die door persoonlijke reflectie kennis opdoet in het omgaan met tegenslag en kwetsbaarheid in het leven heeft '**persoonlijke ervaringskennis**'. Persoonlijke ervaringskennis kan verder worden ontwikkeld en verdiept tot '**collectieve ervaringskennis**', door samen met anderen te reflecteren, onderling vergelijkbare ervaringen uit te wisselen en met elkaar te zoeken naar overeenkomsten en verschillen. Hierbij kunnen ook andere bronnen worden benut.

Collectieve ervaringskennis omvat niet alleen het eigen, individuele 'ik-verhaal', maar een meer collectief 'wij-verhaal' waarin de kern van gedeelde ervaringen, kennis en inzichten is verenigd en via verhalen met een gemeenschappelijke boodschap wordt overgedragen. De unieke, individuele omstandigheden staan daarin minder op de voorgrond, waardoor collectieve ervaringskennis meer representatief is voor een grotere groep mensen. Dit maakt ervaringskennis als 'derde kennisbron' geschikt om professioneel in te zetten en te benutten bij het ontwikkelen van beleid. Doorleefde ervaringen creëren *bewustwording van de dagelijkse realiteit* van inwoners en dragen bij aan meer *begrip en inlevingsvermogen* bij beleidsmakers. Collectieve ervaringskennis leert waar beleid onbedoeld nadelig uitpakt, uitsluit en stigmatiseert, maar ook hoe beleid ruimte kan maken voor processen van empowerment en herstel van mensen die in het leven te maken krijgen met kwetsbaarheid (BCP-E, 2022).



Figuur 1. Ervaringskennis als derde kennisbron

Ervaringskennis is een belangrijke kennisbron, naast wetenschappelijke en professionele kennis (Keuzenkamp & Hoorn, 2022). **Wetenschappelijke kennis** komt voort uit systematisch onderzoek, experimenten en toetsing volgens wetenschappelijke methoden. Deze kennis is relatief universeel, objectief en controleerbaar. Wetenschappelijke kennis biedt een theoretische basis die professionals helpt om hun praktijken te onderbouwen en beslissingen te maken op basis van evidence-based benaderingen. **Professionele kennis** is de kennis die professionals opdoen door opleiding, training en werkervaring binnen hun vakgebied. Deze kennis is dynamisch, praktijkgericht en contextafhankelijk. Professionele kennis is vaak vastgelegd in standaarden, richtlijnen en best practices. Het helpt professionals bij het uitoefenen van hun functie en het toepassen van theorie in de praktijk. Professionele kennis wordt voortdurend bijgesteld op basis van nieuwe inzichten (Weerman, Jong, Karbouniaris, & Overbeek, 2019). **Ervaringskennis** onderscheidt zich van wetenschappelijke en professionele kennis door de primaire focus op de doorleefde ervaring. Ervaringskennis maakt cijfers en theorieën tastbaar en herkenbaar door er ervaring en bijbehorende emoties van mensen aan toe te voegen. Deze persoonlijke inzichten kunnen leiden tot theoretische reflectie, professionele inzichten, wetenschappelijk onderzoek en het ontwikkelen van nieuwe kennis (BCP-E, 2022).

Ervaringskennis	Wetenschappelijke kennis	Professionele kennis
• Kennis en inzichten uit doorleefde ervaringen en de reflectie op de impact die dit heeft (gehad) op het eigen leven. • Uniek, subjectief en persoonsgebonden. • Overdraagbaar via ervaringen en verhalen. • Gericht op leren omgaan met bepaalde situaties. • Om te vormen tot gemeenschappelijke ofwel 'collectieve ervaringskennis'. • Creëert bewustwording, begrip en inlevingsvermogen.	• Kennis uit systematisch onderzoek, experimenten en toetsing via wetenschappelijke methoden. • Universeel, objectief en controleerbaar. • Gebaseerd op theorie, bewijs en logica. • Vastgelegd in wetenschappelijke bronnen.	• Kennis uit opleiding, training en werkervaring. • Dynamisch, praktijkgericht en contextafhankelijk. • Vastgelegd in standaarden, richtlijnen en best practices. • Gericht op beroepsuitoefening en het vertalen van theorie naar praktijk. • Voortdurend bijgesteld op basis van nieuwe inzichten.

Om maatschappelijke vraagstukken goed te kunnen doorgronden is het noodzakelijk om alle drie de kennisbronnen te benutten. Het erkennen van de waarde en het vinden van de juiste balans tussen alle drie de kennisbronnen kan leiden tot inclusiever, mensgerichter en effectiever beleid wat aansluit bij wat mensen nodig hebben.

De waarde van ervaringskennis

In het leven kunnen mensen in moeilijke omstandigheden terecht komen. Als kind kun je zijn opgegroeid in een kwetsbare omgeving en ook als volwassenen kunnen problemen zich zo snel opstapelen, dat het vrijwel onmogelijk is hier het hoofd aan te bieden. Mensen kunnen te maken krijgen met ingrijpende gebeurtenissen, zoals ziekte, lichamelijke beperkingen, mentale kwetsbaarheid, armoede of eenzaamheid. Deze ervaringen gaan vaak gepaard met stigma's, vooroordelen en uitsluiting, waardoor kan het zijn dat je geen gelijke kansen hebt gekregen. In deze omstandigheden ervaren mensen vaak belemmeringen in het verkrijgen van passende informatie en ondersteuning. De drempel om hulp te zoeken is hoog en de afstand tot de overheid en haar instanties voelt vaak groot. Inwoners die in een kwetsbare situatie of positie zitten, geven met grote regelmaat aan dat zij zich niet gezien, gehoord of serieus genomen voelen, en missen betrokkenheid en zeggenschap over hun eigen leven (Notebomer, 2023). Binnen 'het systeem' lijkt nog te weinig oog voor 'de leefwereld' van mensen en hun dagelijkse realiteit. Deze miskenning is een bron van pijn, verdriet en frustratie.

Een belangrijke eerste stap richting meer aansluiting bij inwoners – waarbij kwetsbaarheid herkend en erkend wordt - is het benutten van ervaringskennis en het luisteren naar verhalen en emoties van inwoners. Ervaringskennis geeft een stem aan wat in de huidige praktijk niet altijd wordt gehoord of gewaardeerd. Kennis die ontstaat door iets persoonlijk te ervaren, laat zien hoe beleid de dagelijkse realiteit van mensen raakt. Een belangrijk geluid om goed aan te kunnen sluiten bij wat mensen nodig hebben (Keuzenkamp, 2022). De inzet van ervaringskennis vervult daarbij drie functies: verrijken, verbinden en vertalen.

1. **Verrijken:** Persoonlijke ervaringen en belevingen brengen verrijkende inzichten in wat wel en niet werkt in de praktijk. Vaak gaat **ervaringskennis van inwoners** over ongepolijste, openhartige en persoonlijke **verhalen uit de praktijk**. Verhalen kunnen impact maken, houden beleidsmakers een spiegel voor en benadrukken de urgentie van verandering die nodig is. Hoewel beleid meestal met goede intenties wordt ontwikkeld, kan het in de praktijk anders uitpakken of niet goed aansluiten bij wat inwoners echt nodig hebben. Door aan te sluiten bij inwoners en hun persoonlijke ervaringen ontstaat meer verrijkend inzicht in de werking van het beleid. Daarbij is het essentieel om inwoners echt te zien en te horen en te beseffen dat ieder verhaal één persoon met een belang vertegenwoordigt.
2. **Verbinden:** Ervaringskennis is niet alleen iets van 'kwetsbare inwoners'. Iedereen kent momenten van kwetsbaarheid. Toch wordt kwetsbaarheid vaak geassocieerd met zwakte, ziekte of een beperking, wat kan leiden tot schaamte en stigma. Daarentegen reikt ervaringskennis veel verder dan kwetsbaarheid. Ervaringskennis gaat over de moed en durf om jezelf te zijn en jezelf te laten zien. Om écht contact en verbinding mogelijk te maken, komen we als mens altijd eigen ervaringen en kwetsbaarheid tegen. Durf je contact te maken met je eigen ervaringskennis? Wat nou als het over jou gaat en niet het verhaal van een ander is? Het voelen en tonen van **kwetsbaarheid is een kracht die ruimte maakt** voor herstel, ontwikkeling en nieuwe betekenisgeving. Het is daarom belangrijk dat mensen zich vrij voelen om hun ervaringen en behoeften te delen. Dit geldt niet alleen voor inwoners en ervaringsdeskundigen, maar ook voor beleidsmakers. Door jezelf als mens open en ontvankelijk op te stellen kun je **dichter bij de ander komen**. Voor een deel kunnen beleidsmakers hierin zelf nog stappen zetten, door meer verbinding te maken met eigen en gedeelde ervaringskennis. In principe kunnen beleidsmakers dezelfde waarden en uitgangspunten hanteren als ervaringsdeskundigen. Desondanks blijft het altijd van belang het perspectief van inwoners en ervaringsdeskundigen te betrekken.

3. **Vertalen:** Het ophalen van ervaringskennis is waardevol, maar pas wanneer deze kennis goed wordt vertaald, kan het bijdragen aan beleid dat aansluit bij de behoeften van inwoners. Ervaringsdeskundigen hebben geleerd om - op basis van eigen en gedeelde ervaringen – ruimte te maken voor het **ontsluiten, ontwikkelen en benutten van collectieve ervaringskennis** (BCP-E, 2022). Hiermee vervullen ervaringsdeskundigen een belangrijke brugfunctie tussen de verschillende aanwezige perspectieven en belangen. Ervaringsdeskundigen weten inzichten uit de praktijk te vertalen naar een gemeenschappelijke en begrijpelijke taal die aansluit bij zowel inwoners als overheid. Dit draagt bij aan wederzijdse (h)erkenning en begrip. Het verschil tussen ervaringskennis van inwoners en ervaringsdeskundigen, zit in het **vermogen om te vertellen versus vertalen**. Iedere inwoner heeft iets te vertellen, maar niet iedereen kan persoonlijke ervaringen omzetten in collectieve ervaringskennis die representatief is voor een bredere groep. Dit vraagt om reflectie en met een overstijgende blik naar (eigen) ervaringen kunnen kijken. Wanneer iemand nog midden in een kwetsbare situatie zit, is dat vaak lastig.



Figuur 2. Functies van ervaringskennis

Het inzetten van ervaringskennis is geen doel op zich, maar een middel om te komen tot beleid dat beter aansluit bij de praktijk. Alleen aansluiten bij inwoners is niet voldoende om te komen tot inclusief en praktijkgericht beleid. **Ervaringskennis verdient een gelijkwaardige plek naast wetenschappelijke en professionele kennis.** Daarbij is participatie van inwoners en de inzet van ervaringsdeskundigen cruciaal. **Het inzetten van ervaringskennis vraagt echter om grote zorgvuldigheid.** Voorkomen moet worden dat inwoners enkel input mogen leveren en ervaringsdeskundigen enkel worden ingezet om een goede sier te maken of om een schijn van diversiteit en inclusie te wekken.

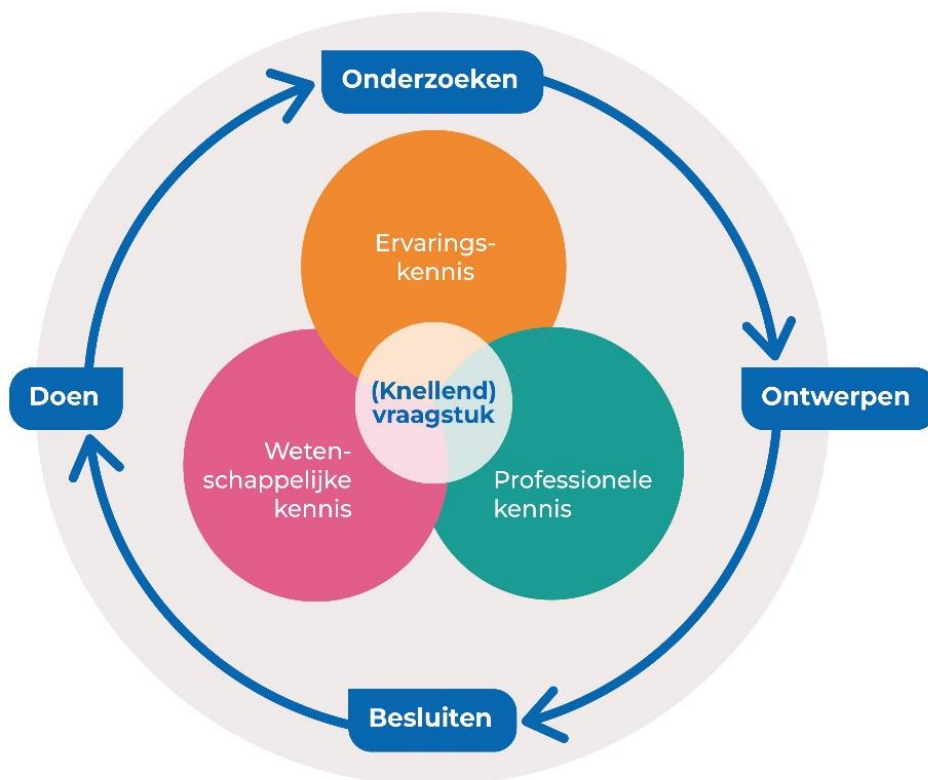


Figuur 3. Participatieladder: mate van participatie van inwoners en/of ervaringsdeskundigen

Het betrekken van het inwonersperspectief en het aansluiten bij ervaringskennis is vaak nog te vrijblijvend om van volwaardige of échte participatie te spreken. Nog te vaak zijn er verschillende verwachtingen over de mate van participatie tussen inwoners, ervaringsdeskundigen en beleidsmakers. Binnen beleid is participatie vaak een middel om draagvlak te creëren en beleid te verbeteren met de aanwezige kennis en ervaringen uit de praktijk (meedenken en meepraten). De verwachting daarbij is vaak dat er constructieve input en haalbare ideeën ontstaan, waarbij inwoners en ervaringsdeskundigen zich houden aan de vooraf gestelde kaders. Voor inwoners en ook ervaringsdeskundigen is participatie vaak een manier om invloed uit te oefenen op hun leefomgeving, gehoord te worden en mee te denken over zaken die hen direct raken. Het is daarbij belangrijk om te beseffen dat het inzetten van ervaringsdeskundigen geen vervanging voor inwonersparticipatie is. Wel kunnen ervaringsdeskundigen een cruciale rol spelen in het versterken van de stem en invloed van inwoners en kunnen zij participatie van inwoners laagdrempeliger en toegankelijker maken. Doordat zij weten hoe wezenlijk het is om echt mee te doen en wat mensen hierin nodig hebben, zijn ervaringsdeskundigen vaak benaderbaar voor inwoners en dragen zij bij aan het opbouwen van vertrouwen. Zowel inwoners als ervaringsdeskundigen verwachten dat de inbreng van hun ervaringskennis serieus wordt genomen en er daadwerkelijk iets mee wordt gedaan (meewerken en meebeslissen). Als deze verschillende verwachtingen ten aanzien van de mate van participatie niet expliciet worden gemaakt, kan dit voor onnodige spanning, frustratie en teleurstelling zorgen. Het is dan ook belangrijk om als beleidsmaker goed na te denken over welke vorm van participatie wenselijk is gegeven jouw vraagstuk en te zorgen dat verwachtingen bij inwoners en ervaringsdeskundigen hier ook helder over zijn. Ervaringsdeskundigen zetten zich vanuit hun rol in voor betekenisvolle participatie en gelijkwaardige samenwerking, waarbij vertrouwen, respect en veiligheid voorop staan. Om dit te creëren is het daarom van belang verwachtingen vooraf samen goed te bespreken, elkaar te leren kennen en heldere afspraken met elkaar te maken over beloning, doel, kaders, tijd en inbreng. Zoals iedere nieuwe samenwerking vraagt dit ruimte om samen te ervaren en te experimenteren, te leren en te ontwikkelen (Dermaux, et al., 2024).

Het inzetten van ervaringskennis in de beleidscyclus

Om maatschappelijke vraagstukken goed te kunnen doorgronden is het noodzakelijk om zowel professionele -, wetenschappelijke - als ervaringskennis mee te nemen. Het inzetten van ervaringskennis en het samenwerken met inwoners en ervaringsdeskundigen in beleid is echter nog geen vanzelfsprekendheid. Wel zijn er talloze manieren waarop ervaringskennis meegenomen kan worden in de beleidscyclus. Om beleidsmakers te inspireren en te stimuleren ervaringskennis meer in te zetten, lichten we een aantal manieren toe.



Figuur 4. Totstandkoming en uitvoering van beleid vanuit drie kennisbronnen

Bij de totstandkoming en uitvoering van beleid (Figuur 4) staan verschillende fases centraal: van **onderzoeken** tot **ontwerpen** naar **besluiten** en het daadwerkelijke **doen**. Deze vier verschillende fases worden hieronder nader toegelicht waarbij we voorbeelden geven van de inzet van ervaringskennis aan de hand van verschillende methoden en benaderingen.

Fase 1: Onderzoeken

In de onderzoeksfase verkennen we een vraagstuk uit de praktijk, middels onderzoek, (probleem)analyses, dataverzameling, gezamenlijke reflectie, evaluatie en monitoring. Het participeren van inwoners en ervaringsdeskundigen in deze fase heeft waarde voor zowel de kwaliteit als de bruikbaarheid van onderzoek. Het doel van onderzoeken is om inzicht te krijgen in wat er precies speelt, wie er bij zijn betrokken en wat de oorzaken en gevolgen zijn voor zowel praktijk als beleid. Deze inzichten zijn medebepalend voor de agendavorming en het bepalen van de urgentie.

Ervaringskennis in de onderzoeksfase

Inwoners en ervaringsdeskundigen brengen unieke perspectieven, ervaringen en kennis mee vanuit de leefwereld. Door deze ervaringskennis actief te benutten in de onderzoeksfase, sluit onderzoek beter aan bij de wensen en behoeften van mensen in de praktijk. Juist inwoners in een kwetsbare positie ervaren als eerste de impact van beleid dat onvoldoende aansluit, en signaleren knelpunten die anders vaak onzichtbaar blijven. Persoonlijke verhalen (narratieven) van mensen geven diepgaand inzicht in hoe mensen beleid en ondersteuning daadwerkelijk beleven. Het maakt abstracte problemen en impliciete kennis tastbaar en invoelbaar.

Om verhalen van inwoners te vangen, kunnen ook meer creatieve en beeldende methoden – zoals theater, muziek, dans, kunst en fotografie – worden ingezet. Dergelijke methoden stimuleren onze verbeeldingskracht en maken ruimte voor emotie, nuance en context. Een mooi voorbeeld hiervan is 'Photovoice': een participatieve onderzoeksmethode waarbij inwoners foto's maken van situaties die voor hen belangrijk of problematisch zijn. Photovoice helpt om ervaringskennis zichtbaar te maken en biedt beleidsmakers en onderzoekers een directe inkijk in de leefwereld van mensen.

Door ervaringskennis — in al haar vormen — een structurele plek te geven in onderzoek, ontstaat een rijker en realistischer beeld van maatschappelijke vraagstukken. Dit vraagt om een open houding, passende methodiek en de bereidheid om te leren van wat mensen zelf ervaren.

Fase 2: Ontwerpen

In de ontwerpfase worden op basis van de nieuwe inzichten uit de onderzoeksfase mogelijke oplossingen of beleidsopties ontwikkeld. Hierbij streven we ernaar beleid zoveel mogelijk bottom-up te ontwikkelen en ervaringskennis als vertrekpunt te nemen. Om goede redenen: Vanuit ervaringskennis en de leefwereld komen vaak ideeën en oplossingsrichtingen die van buiten die leefwereld niet ontstaan. Bovendien blijft, door ervaringskennis bij het ontwikkelen van oplossingsrichtingen en beleid te betrekken, scherp om wie het gaat en waar het om gaat en sluiten oplossingsrichtingen vaak beter aan bij 'de bedoeling'. Dit verhoogt de effectiviteit en voorkomt onbedoelde neveneffecten.

Ervaringskennis bij het ontwerpen van (nieuw) beleid

Ervaringskennis aanboren bij het ontwerpen van (nieuw) beleid betekent dat inzichten van inwoners, ervaringsdeskundigen en professionals actief worden ingezet om tot nieuwe ideeën en meer passende oplossingen te komen. Door verschillende perspectieven samen te brengen ontstaat co-creatie: een proces waarin betrokkenen actief met elkaar samenwerken, brainstormen, experimenteren en nieuwe aanpakken ontwerpen. Met als uitgangspunt dat iedereen waardevolle kennis en ervaringen met zich mee brengt en dat juist het combineren van ervaringskennis met professionele en wetenschappelijke inzichten leidt tot vernieuwende en gedragen oplossingsrichtingen.

Een veelgebruikte methode hiervoor is 'Design thinking': een creatieve en mensgerichte benadering om complexe maatschappelijke vraagstukken op te lossen. Hierbij staan de wensen, behoeften en ervaringen van de inwoners centraal. Het is een proces van inleven in de inwoner, menselijke behoeften begrijpen, het probleem definiëren en nieuwe ideeën genereren. Gekke ideeën bestaan niet: juist onverwachte invalshoeken kunnen leiden tot de meest innovatieve en passende oplossingen. Design thinking is een iteratief proces: wat betekent dat je verschillende iteraties (rondes) met elkaar kunt doorlopen om tot de beste oplossing te komen. Wanneer een oplossing niet werkt, wordt ervan geleerd en worden inzichten verwerkt in nieuwe oplossingsrichtingen. Uiteindelijk volgt de implementatiefase waarin de oplossing ook daadwerkelijk in de praktijk wordt gebracht.

Fase 3: Besluiten

In de besluitfase wordt een keuze gemaakt uit de voorgestelde beleidsopties. Om de urgentie en het belang van het te nemen besluit bij bestuurders over te brengen, is de impact van persoonlijke verhalen en collectieve ervaringskennis vaak doorslaggevend. Daarnaast helpt het inzetten van ervaringskennis om blinde vlekken te voorkomen in de besluitvorming. Beleid dat mede is gevormd door mensen die erdoor geraakt worden, is eerlijker en transparanter. Dit vergoot het draagvlak en maakt dat inwoners beleid eerder accepteren en ondersteunen. Op deze manier draagt ervaringskennis bij aan het versterken van participatie, democratischere besluitvorming en inclusie.

Ervaringskennis in besluitvormingsprocessen

Ervaringskennis speelt een belangrijke rol in besluitvormingsprocessen in het sociaal domein. De inbreng van ervaringskennis zorgt ervoor dat besluiten beter aansluiten bij de praktijk en dat knelpunten en blinde vlekken eerder worden gesignaleerd. Het helpt om beleid niet alleen juridisch en technisch correct te maken, maar ook meer menselijk, toegankelijk en gedragen.

Advies- en cliëntenraden kunnen een belangrijke rol in besluitvormingsprocessen vervullen. Dit zijn onafhankelijke adviesorganen die de leef- en belevingswereld van inwoners actief inbrengen bij gemeenten. De leden zijn vaak inwoners (of cliënten in het bijzonder) die vanuit hun eigen ervaring meedenken en adviseren over hoe het inwonersperspectief een plek krijgt in beleid. Zo kan een adviesraad sociaal domein gevraagd en ongevraagd advies geven aan het college van burgemeester en wethouders over vraagstukken die samenhangen met de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet en de Participatiewet.

Een van de methoden om ervaringskennis in te zetten in besluitvormingsprocessen en te komen tot meer inclusief en gedragen beleid is 'Deep Democracy'. Deze aanpak richt zich op het verrijken van besluiten door actief ruimte te geven aan verschillende perspectieven, achtergronden en emoties. Het erkennen en benutten van diversiteit staat centraal. Door verschillen niet te vermijden, maar juist te onderzoeken, ontstaat inzicht in de onderliggende wijsheid van de groep. Tegenstellingen en verschillen in emoties, waarden en overtuigingen worden in dialoog en discussie op respectvolle wijze met elkaar onderzocht en benut als energiebron voor verandering en succes. De inzet van een dergelijke methode – waarin het ophalen van diverse ervaringsverhalen een structurele plek krijgt – leidt tot meer inclusieve besluiten die breder gedragen worden en meer recht doen aan de diversiteit in de samenleving.

Fase 4: Doen

De fase 'doen' wordt ook wel de fase van invoering, uitvoering en implementatie genoemd. In deze fase vertalen we beleid naar de praktijk, worden plannen omgezet in acties en zorgen we ervoor dat de uitvoering goed aansluit bij inwoners voor wie het beleid is bedoeld. Ook in de uitvoering is het van belang ervaringskennis te blijven betrekken en in te zetten. Ook kan in deze fase al deels monitoring en evaluatie plaatsvinden om de implementatie, het proces en de effecten inzichtelijk te maken.

Ervaringskennis in de uitvoering van beleid

In de uitvoering van beleid kan ervaringskennis op verschillende manieren worden benut. Ervaringskennis draagt niet alleen bij aan het verrijken en verdiepen van kennis, maar ook aan bewustwording bij professionals, beleidsmakers en uitvoerende instanties. De wijze waarop we met inwoners in contact staan is namelijk niet alleen afhankelijk van kennis, maar ook van houding en gedrag. Bejegening en communicatie spelen hierin een cruciale rol. Ervaringskennis leert hoe we meer mensgericht kunnen handelen, door minder vakjargon, formele en afstandelijke communicatie toe te passen. Door begrijpelijke taal te gebruiken en oprechte interesse in elkaar te tonen, wordt het contact en onderlinge vertrouwen versterkt. Dit heeft een positieve invloed op samenwerking, toegankelijkheid en vertrouwen in de geboden ondersteuning.

Daarnaast is het essentieel om beleid en oplossingen doorlopend te evalueren en te monitoren. Monitoring gaat over het systematisch volgen van de uitvoering, terwijl evaluatie terugblijkt op de vraag of doelen zijn bereikt en het inzichtelijk maken van wat wel of niet heeft gewerkt. Om te beoordelen of beleid daadwerkelijk leidt tot gewenste veranderingen, is het van belang om op basis van ervaringskennis van inwoners, ervaringsdeskundigen, professionals en beleidsmakers doelen te formuleren en passende indicatoren te ontwikkelen. Wat willen we veranderen en wanneer zijn we tevreden? Waar merken we dat aan? Door deze vragen gezamenlijk te beantwoorden en het proces samen te volgen, ontstaat een lerende praktijk waarin ervaringskennis structureel wordt benut als toetssteen voor outcome en impact.

De rol van ervaringsdeskundigen in beleid

Om ervaringskennis beter te benutten binnen de beleidscyclus, kunnen ervaringsdeskundigen een cruciale rol spelen. Voor beleidsmakers is het dan ook belangrijk om goed na te denken over welke rol een ervaringsdeskundige kan vervullen. In deze eerste verkenning is het samen optrekken met een organisatie van ervaringsdeskundigen ook al van grote waarde. Zij hebben al zicht op de aandachtspunten bij de inzet van ervaringsdeskundigen en kunnen helpen bij het kwartiermaken, het creëren van goede randvoorwaarden en een duurzame borging voor ervaringskennis. In dit artikel maken wij een onderscheid tussen een vijftal rollen. Deze rollen zijn niet strikt afgebakend: in de praktijk kunnen ervaringsdeskundigen ook meerdere rollen vervullen. Het doel van het onderscheid in deze rollen is vooral om beleidsmakers meer houvast te bieden bij het betrekken van ervaringsdeskundigen. Het uit te dagen om vooraf goed na te denken over de rol en verwachtingen die zij hebben en zo onduidelijkheid en frustratie waar mogelijk te voorkomen.

	Onderzoeken	Ontwerpen	Besluiten	Doen
<i>Adviseur</i>	*	*	*	*
<i>Belangenbehartiger</i>	*	*	*	
<i>Co-onderzoeker</i>	*	*		
<i>Innovator</i>		*		
<i>Aanjager</i>				*

1. Ervaringsdeskundigen in de rol van adviseur

Ervaringsdeskundigen kunnen vanuit hun eigen expertise advies geven in alle fasen van de beleidscyclus. Zie je als beleidsmaker de waarde van de inzet van ervaringsdeskundigen, maar heb je nog geen idee hoe je ervaringsdeskundigen in kunt zetten dan is juist het betrekken van een ervaringsdeskundige als adviseur een nuttige eerste stap. Het vinden van iemand met de juiste ervaring, kennis en vaardigheden passend bij de vraag is vaak een uitdaging. Ervaringsdeskundigen en organisaties van ervaringsdeskundigen kunnen helpen bij het zoeken naar een geschikt persoon die al ervaring heeft met het inzetten van ervaringskennis in organisaties of beleid. Daarnaast kunnen ervaringsdeskundigen als adviseurs van grote waarde zijn in alle fasen van beleid. In deze rol kan een ervaringsdeskundige ervaringskennis met beleidsmatig inzicht samenbrengen, waardoor beleid zowel evidence-based, als experience-based wordt vormgegeven. Een adviseur kent de processen die nodig zijn om ervaringskennis van inwoners, ervaringsdeskundigen en beleidsmakers te verbinden en op de juiste manier toe te passen (Mulder, Haan-Rissmann, Sok, & Zwet, 2022). Een adviseur herkent knelpunten en processen vanuit de leefwereld, weet hoe signalen uit de praktijk te vertalen naar beleidsniveau, en kan deze signalen gecombineerd met ervaringsverhalen met urgentie en overtuiging op de beleidsagenda te zetten. Daarnaast helpt een adviseur de communicatie tussen de verschillende betrokkenen goed af te stemmen, kunnen zij inhoudelijke input leveren en/of zelf actief meeschrijven aan beleidsnota's, visiedocumenten, projectplannen en evaluaties. Altijd met oog op begrijpelijke taal. Bij voorkeur loopt een ervaringsdeskundige als adviseur mee gedurende het gehele proces, zodat ervaringskennis duurzaam wordt ingebed en geborgd.

Voorbeeld uit de praktijk	
Gedurende alle fasen	<i>In een regionaal samenwerkingsverband van gemeenten, zorgorganisaties en veiligheidspartners werd een ervaringsdeskundige aangesteld als adviseur om ervaringskennis structureel te verankeren in beleid. Hij kreeg een vaste plek in het kernteam en was actief betrokken bij overleggen, werkbezoeken, co-creatiesessies en reflectiemomenten. De samenwerking was professioneel ingericht met duidelijke afspraken over rol, beloning en tijdsinvestering. Zijn rol was breed: hij bracht signalen uit de praktijk in, haalde verhalen op uit zijn netwerk, en hielp bij het opstellen van visiedocumenten en communicatie-uitingen. Als kritische en verbindende stem hielp hij het team om beleid mensgericht en traumasensitief vorm te geven. Ook begeleidde hij reflectiesessies met beleidsmakers en uitvoerders, waarin ruimte was voor kwetsbaarheid, leren en het delen van ervaringen. Door zijn continue aanwezigheid werd ervaringskennis niet als aanvulling, maar als fundament onder het beleid benut. Dit leidde tot meer draagvlak, betere aansluiting bij de leefwereld van inwoners en een cultuur van gezamenlijk leren en ontwikkelen.</i>

2. Ervaringsdeskundigen in de rol van belangenbehartiger

De rol van de belangenbehartiger zien we met name in de fasen van onderzoeken, ontwerpen en besluiten. Ervaringsdeskundigen hebben een unieke positie in het signaleren van knellende vraagstukken in de leefwereld en komen op voor de belangen van mensen die onvoldoende gezien en gehoord worden. Door persoonlijke verhalen krachtig in te zetten kunnen ervaringsdeskundigen in hun rol als belangenbehartiger de impact en de urgentie van een signaal vergroten en een stem geven aan ondervertegenwoordigde groepen. Dit draagt bij aan het versterken van de positie van inwoners die in een situatie zitten waarbij zij minder invloed of macht hebben.

Voorbeelden uit de praktijk	
Onderzoeken	<i>Een gemeente wilde het welbevinden van haar inwoners onderzoeken om gericht te kunnen werken aan gezondheidsverbetering. In eerste instantie lag de nadruk op het meten van (mentale) gezondheid, welzijn, leefstijl, participatie en leefomgeving. De focus lag op het afnemen van enquêtes om cijfermatig inzicht te vergaren over problemen, klachten en symptomen. Gedurende het onderzoek werd ook een ervaringsdeskundige als belangenbehartiger betrokken. Zij bracht niet alleen haar eigen ervaring in, maar ook die van anderen uit haar netwerk. Zij benadrukte dat beleving en ervaring zich niet goed laat vangen in cijfers en pleitte voor het ophalen van directe verhalen van inwoners over hoe zij hun gezondheid ervaren en wat zij nodig achten voor verbetering. Hierdoor verschoof de focus van het onderzoek en werd een meer waarderende benadering ingezet, waarbij het ophalen van meer kwalitatieve data gericht op positieve gezondheid en kwaliteit van leven centraal kwam te staan.</i>
Ontwerpen	<i>Bij het ontwerpen van nieuw gemeentelijk beleid voor re-integratie en participatie op de arbeidsmarkt, werd een ervaringsdeskundige betrokken met ervaring in langdurige werkloosheid en psychische problematiek. Zij deelde hoe standaardtrajecten vaak onvoldoende aansluiten bij mensen met psychische problemen en pleitte voor meer maatwerk en het belang van een veilige en ondersteunende werkomgeving. Re-integratie moest volgens haar niet alleen gericht zijn op economische productiviteit, maar ook op persoonlijk welzijn, herstel en talentontwikkeling. Als ervaringsdeskundige bracht zij collectieve ervaringskennis in en vertegenwoordigde het perspectief van mensen die vaak niet gehoord worden in beleidsprocessen. In deze rol benadrukte zij het belang van het werken aan meer bewustwording bij werkgevers over stigma's op de werkvloer. Haar advies: neem ook bewustwordingscampagnes en training voor werkgevers op in beleid. Dit vergroot de kans op duurzame re-integratie en vermindert uitval. Haar inbreng leidde tot aanpassingen in het beleid. Zo kwam er meer ruimte voor ervaringsgerichte begeleiding, een herstelgerichte intakeprocedure en meer samenwerking met sociale ondernemingen.</i>

Besluiten	<i>Een gemeente staat op het punt om definitief beleid vast te stellen rondom uithuisplaatsingen van jongeren. Bij een van de laatste overleggen met beleidsmakers, wethouders en vertegenwoordigers van jeugdzorgorganisaties werd ook een ervaringsdeskundige uitgenodigd. Vanuit haar ervaring als uit huis geplaatste jongere bracht zij de emotionele en sociale impact van uithuisplaatsingen onder de aandacht. Ze stond kritisch stil bij het voorgestelde beleid en wees de beleidsmakers, wethouders en vertegenwoordigers van jeugdzorgorganisaties op onderdelen die onvoldoende rekening hielden met het perspectief van het kind. Ze pleitte voor het opnemen van meer herstelgerichte elementen in beleid, zoals het recht op een vertrouwenspersoon en het behoud van contact met familie en netwerk. Haar bijdrage zorgde er uiteindelijk voor dat het beleid niet alleen juridisch klopte, maar ook meer menselijk en ondersteunend werd vormgegeven.</i>
------------------	--

3. Ervaringsdeskundigen in de rol van co-onderzoeker

Ervaringsdeskundigen kunnen een belangrijke rol als co-onderzoeker vervullen in de fase van onderzoeken en ontwerpen. Ervaringsdeskundigen zien wat anderen niet zien, stellen kritische vragen en brengen nieuwe perspectieven in die aanzetten tot reflectie en blinde vlekken helpen voorkomen. Om ervoor te zorgen dat onderzoeken gaan over vragen die daadwerkelijk relevant zijn voor de praktijk, kunnen ervaringsdeskundigen meewerken aan het opstellen van een onderzoeksagenda en de opzet en uitvoering van het onderzoek. Vaak hebben ervaringsdeskundigen een netwerk om de juiste mensen met ervaringskennis te kunnen bereiken en bevragen, waarmee zij onderzoekers kunnen assisteren. Ook bij de data-analyse en het interpreteren van onderzoeksuitkomsten hebben ervaringsdeskundigen een belangrijke rol. Ervaringsdeskundigen hebben het vermogen om ervaringen te kunnen duiden en wegen en hierin patronen te ontdekken. Dit biedt inzicht in de werking van interventies, helpt bij het toetsen van aannames en het verbeteren van bestaande ideeën. Vanuit die hoedanigheid kunnen zij een essentiële rol vervullen in het zoeken naar wat werkt, wat schuurt en meedenken in oplossingen over hoe het beter kan.

Voorbeelden uit de praktijk	
Onderzoeken	<i>In een gemeente is een onderzoeksbureau actief dat volledig bestaat uit ervaringsdeskundige (co)onderzoekers. Zij voeren voor de gemeente en partners onderzoek uit door, voor en met de mensen om wie het gaat. Een van de eerste verzoeken van de desbetreffende gemeente was om een onderzoek te doen naar het vertrouwen van inwoners in een kwetsbare situatie, in organisaties en de overheid. De reeds – door de gemeente opgestelde – onderzoeksopzet werd voorgelegd aan de ervaringsdeskundigen van het onderzoeksbureau. En wat bleek? De beoogde doelgroep werd volgens hen hiermee nauwelijks bereikt. De ervaringsdeskundigen gaven aan dat de organisaties die in het onderzoek betrokken werden niet de specifieke (hulp)organisaties en instanties waren waar inwoners in een kwetsbare situatie het meest mee te maken kregen. Van de gemeente kregen de ervaringsdeskundigen vervolgens de ruimte om een eigen peiling uit te voeren die tot andere en vernieuwende inzichten leidde. Door de inzet van de ervaringsdeskundigen bleken inwoners zich meer open te stellen en hun kwetsbare ervaringen, angsten en behoeften meer te delen. Inmiddels wordt het onderzoeksbureau door de gemeente steeds breder ingezet bij o.a. het opstellen van vragenlijsten, meedenken over onderzoeksmethoden, het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken en het leiden van focusgroepen.</i>
Ontwerpen	<i>Binnen een design thinking-traject werd een ervaringsdeskundige betrokken als co-onderzoeker om samen met jongeren te komen tot een meer gedragen ontwerp van een aanpak voor verborgen dakloosheid. In co-creatiesessies met jongeren onderzocht hij hoe voorgestelde interventies — zoals tijdelijke woonplekken, buddy-systemen en digitale ondersteuning — werden ervaren. Hij vroeg niet alleen wat aanspreekt, maar ook wat weerstand oproept en wat jongeren zouden combineren. Uit de gesprekken kwam naar</i>

	<i>voren dat jongeren vooral regie willen houden en willen kunnen kiezen uit verschillende vormen van ondersteuning. Wat bleek: geen enkele interventie volstaat op zichzelf. Een mix van praktische ondersteuning, sociale steun en keuzevrijheid bleek het meest waardevol. Deze inzichten hebben geleid tot een modulair ontwerp waarin jongeren hun ondersteuning zelf kunnen samenstellen.</i>
--	---

4. Ervaringsdeskundigen in de rol van innovator

Ervaringsdeskundigen in de rol van innovator zorgen met name in de ontwerpfase dat nieuwe oplossingsrichtingen beter aansluiten bij de leefwereld. Waar een ervaringsdeskundige in de rol van co-onderzoeker voornamelijk focust op wat er al is en wat er verbeterd kan worden, zal een ervaringsdeskundige in de rol van innovator zich vooral richten op hetgeen dat er nog niet is. Creativiteit en oplossingsgerichtheid staan voorop. Wel kan het zijn dat een ervaringsdeskundige beide rollen kan vervullen. Een ervaringsdeskundige in de rol van innovator denkt vanuit de praktijk mee over het ontwikkelen van creatieve, vaak alternatieve oplossingen. De ervaringsdeskundige brengt ideeën in op basis van doorleefde ervaringen en intuïtie in plaats van uit bestaande kaders, systemen of theorieën. Zo ontstaan vaak originele oplossingsrichtingen die kunnen leiden tot nieuwe ‘out of the box’ antwoorden op complexe vraagstukken. Daarnaast kunnen ervaringsdeskundigen op basis van hun ervaringskennis oplossingsrichtingen valideren en bijdragen aan het realiseren van herstel- en mensgerichte waarden door deze tot leven te brengen in de praktijk.

Voorbeeld uit de praktijk	
Ontwerpen	<i>Tijdens een ontwerpessie werden meerdere ervaringsdeskundigen betrokken om mee te denken over betere ondersteuning van mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) die in aanraking komen met politie of justitie. Zo ontstond een vernieuwend idee: een visuele routekaart van het strafproces. Uit de eerder opgehaalde ervaringen van (ex-)gedetineerden, naasten en betrokken professionals bleek dat veel mensen met LVB het strafproces als verwarrend en stressvol ervaren. Zo gaven (ex-)gedetineerden aan dat ze vaak niet goed begrijpen wat er gebeurt, wat hun rechten zijn en wat ze kunnen verwachten tijdens verhoren en rechtszittingen. De ervaringsdeskundigen dachten mee over passende oplossingsrichtingen. Zij stelden voor om het bestaande proces meer visueel en begrijpelijker te maken. Door te werken met pictogrammen, eenvoudige taal en persoonlijke verhalen. Dit leidde tot het uiteindelijke ontwerp van een visuele routekaart. De kaart werd getest in de praktijk en bleek niet alleen informatief, maar ook geruststellend: het gaf overzicht, houvast en gaf mensen meer regie over hun situatie.</i>

5. Ervaringsdeskundigen in de rol van aanjager

Ervaringsdeskundigen hebben een krachtige innerlijke drijfveer om de inzet van ervaringskennis verder aan te jagen. Zij weten als geen ander wat herstel, de mens centraal stellen, het omarmen van kwetsbaarheid en leren van ervaringskennis met je kan doen. Het delen van ervaringen draagt bij aan een stukje (eer)herstel, het bouwen aan zelfvertrouwen, eigenwaarde en nieuwe zin- en betekenisgeving. Ervaringsdeskundigen ervaren dat zij *ondanks*, of misschien zelfs *‘dankzij’* hun kwetsbaarheden en beperkingen weer meedoen in de samenleving. Hun ‘shit’ blijkt namelijk goede grond en meststof voor groei en ontwikkeling. Deze energie kunnen zij in de rol van aanjager doorgeven aan andere professionals en beleidsmakers.

Voorbeeld uit de praktijk

Doen

Binnen een gemeente was een ervaringsdeskundige al langere tijd actief in de Adviesraad Sociaal Domein. Zij was mindervalide, had beperkte energie en verplaatste zich via een scooter. Ook was zij afhankelijk van een zorgtaxi en een tolk, waardoor reguliere arbeidsmogelijkheden niet haalbaar waren. Als ervaringsdeskundige voor de Adviesraad Sociaal Domein was zij – ondanks haar beperkingen – van onschatbare waarde voor het verbeteren van de toegankelijkheid in haar gemeente. Ze wees herhaaldelijk op letterlijke en figuurlijke drempels die inwoners met een beperking ervaren in de zoektocht naar passende ondersteuning. Haar inzet leidde tot een uitnodiging om als ervaringsdeskundige bij de gemeente in dienst te komen. Dit gaf haar zelfvertrouwen een boost, maar bracht tegelijkertijd praktische uitdagingen met zich mee. Het kantoor bleek slecht toegankelijk en deurportieren bleken te smal en voorzien van een klapdeur. Omdat ze zelf niet door de deuren kon moest iemand haar ophalen. Wanneer ze naar het toilet moest, moest ze op de begane grond gebruik maken van het invalide toilet. Ze was volledig afhankelijk van haar collega's en een toiletbezoek kostte haar al gauw een dik half uur, die ze eigenlijk in vergadering had moeten zitten om zich hard te maken voor het inwonersperspectief. Ze hield collega's continu een confronterende spiegel voor, waar de gemeente zich in het begin maar moeilijk toe wist te verhouden. De gemeente gaf aan alles te willen organiseren wat ze nodig had om haar werk te kunnen doen en paste uiteindelijk alles aan, zodat ze haar werk als ervaringsdeskundige goed kon doen. Ze groeide uit tot een gewaardeerde collega, een spiegel voor de organisatie en bovenal een rolmodel en inspirator voor anderen door het belang van de inzet van ervaringsdeskundigen zichtbaar aan te jagen.

Geraadpleegde bronnen

Bruijn, D. de, Noordewier, Y., & Santpoort, R. (2023). *Naar vertrouwen in een betrouwbare overheid*. Movisie. <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2023-11/Naar-vertrouwen-in-een-betrouwbare-overheid-deel-3-de-nabije-overheid.pdf>

Dermaux, J., Mulder, M., van Zwet, R., Nourozi, S., Sok, K., & de Bruijn, D. (2024). *Ervaringskennis in beleid*. Movisie. <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2024-04/Ervaringskennis-in-beleid-2024.pdf>

Jansen, T. (2023). *Kracht. De juiste ervaringsdeskundige, op de juiste plek, tegen de juiste beloning*. Veerkracht Centrale.

Keuzenkamp, S. (2022). *Geef ervaringskennis een serieuze positie*. Sociale Vraagstukken. <https://www.socialevraagstukken.nl/geef-ervaringskennis-en-deskundigen-een-serieuze-positie/>

Keuzenkamp, S., & van Hoorn, E. (2022). *Ervaringskennis: Betekenissen, bronnen en invloed*. Movisie. <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2022-05/Ervaringskennis.pdf>

Van Kooij, A., & Keuzenkamp, S. (2018). *Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein*. Movisie. <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2019-11/Startnotitie-Ervaringsdeskundigen-in-het-sociaal-domein.pdf>

Kremer, M. (2024). *Hou nou eens op over leefwereld en systeemwereld*. Sociale Vraagstukken. <https://www.socialevraagstukken.nl/column/hou-eens-op-over-leefwereld-en-systeemwereld/>

Mulder, M., de Haan-Rissmann, J., Sok, K., & van Zwet, R. (2022). *Kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen*. Movisie. https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2022-09/Kwartiermaken-voor-ervaringsdeskundigen-2022_0.pdf

Notebomer, M. (2023). *Kloof tussen inwoners- en ambtenarenperspectief*. Publiek Denken. <https://specials.publiekdenken.nl/publiek-denken-47-2023/barometer-burgerparticipatie>

Movisie. (2023). *Praatplaat ervaringsdeskundigheid*. <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2023-07/Praatplaat-ervaringsdeskundigheid.pdf>

Van Schaijk, R., Verweij, S., & Sok, K. (2020). *Beter beleid met ervaringskennis van inwoners*. Movisie. <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-06/Rapport-Beter-beleid-met-ervaringskennis.pdf>

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). (2023). *Werken met ervaring als bron van kennis*. <https://vng.nl/sites/default/files/2021-04/document-ervaringsdeskundigheid-def.pdf>

VvEd, Trimbos-instituut, Movisie, Phrenos, & ZonMw. (2022). *Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid*. <https://vved.org/wp-content/uploads/2023/05/2022-BCP-DEF.pdf>

Weerman, A., de Jong, K., Karbouniaris, S., & Overbeek, F. (2019). Ervaringsdeskundigheid: een bijdrage van de derde bron van kennis. Vakblad voor Contextuele Hulpverlening, pp. 20-25.

Platform-sociaaldomein.nl

Nassaulaan 12, 2514 JS Den Haag

Postbus 30435, 2500 GK Den Haag