

Ervaringsdeskundigheid staat steeds meer in de belangstelling: ook in de sociale zekerheid en soms zelfs binnen uitvoeringsorganisaties. Cliëntenraden lijken het summum van de inzet van ervaringsdeskundigheid. Niet iedereen ziet dat zo. Over ervaringsdeskundigheid binnen cliëntenraden is nog maar weinig geschreven. Een goede reden om dat nu wel te doen.

DOOR Branko Hagen

Wat is het en wat levert het op?

Ervaringsdeskundigheid in cliëntenraden in de sociale zekerheid

Voor in de ggz-sector, verslavingszorg en maatschappelijke opvang komt een groeiend aantal ervaringsdeskundigen in dienst van instellingen. Cliëntenorganisaties pleiten steeds vaker voor de inzet van ervaringsdeskundigheid en beperken zich daarbij niet tot de zorg. Via het project Open voor Werk boden cliëntorganisaties vanuit eigen ervaringsdeskundigheid voorlichting aan gemeenten over re-integratie.¹ Gemeenten staan positief tegenover ondersteuning aan cliënten vanuit cliëntenorganisaties. 'Elkaar helpen' in plaats van 'inzet van professionals' zou op alle fronten wel eens meer resultaten kunnen laten zien. De sector Werk en Inkomen heeft ook de eerste schreden gezet bij het in dienst nemen van ervaringsdeskundigen. Een aantal gemeenten werkt met armoede-ervaringsdeskundigen, zoals dat in België al veel langer gebeurt. En er zijn opleidingen voor ervaringsdeskundigen. De ggz kent zelfs beroepscompetentieprofielen en het is wachten op het moment dat dit ook gebeurt in de sociale zekerheid.

Verschuivende (voornamelijk buitenlandse) onderzoeken tonen aan dat inzet van ervaringsdeskundigheid effectief kan zijn. De begeleiding van mensen verbe-

tert. De aansluiting met cliënten neemt toe. Ervaringsdeskundigen kunnen bovendien professionals helpen hun behandeling en begeleiding af te stemmen op cliënten. In de ggz staat dit sterk in het teken van herstel en is de ervaringsdeskundige een onmisbare factor.

In dit artikel staan we vooral stil bij de vraag hoe ervaringsdeskundigheid een rol speelt of kan spelen bij cliëntenraden, meer specifiek in de sociale zekerheid. Cliëntenraden vervullen vanuit hun ervaringsdeskundigheid een taak in het verbeteren van beleid en dienstverlening. Het lijkt zo logisch als wat. Toch is over ervaringsdeskundigheid en cliëntenraden in de sociale zekerheid verbaazingwekkend weinig geschreven. Movisie stelt dat gemeentelijke adviesraden de leefwereld van cliënten bij de gemeente moeten inbrengen.² De Landelijke Cliëntenraad (LCR) heeft altijd benadrukt dat in een cliëntenraad hoofdzakelijk cliënten moeten zitten, zodat hun leefwereld aan tafel zit. Wat is eigenlijk die waarde van ervaringsdeskundigheid in de praktijk? Maar om te beginnen: wat is ervaringsdeskundigheid?

Ervaringsdeskundigheid?

Een korte en sluitende definitie van ervaringsdeskundigheid vinden, is nog

niet zo eenvoudig. Er is veel overeenstemming om ervaringsdeskundigheid langs de volgende drietrapsindeling te begrijpen³:

- 1 ervaring met bijvoorbeeld een aanpak en het doorlopen van een herstelproces.
- 2 ervaringskennis ontstaat als op de eigen ervaringen wordt gereflecteerd en dit wordt gedeeld met anderen met soortgelijke ervaringen.
- 3 ervaringsdeskundigheid ontstaat als de ervaringskennis wordt ingezet om anderen te ondersteunen of de uitvoering te veranderen.

Deze drie begrippen zitten in een circulair proces: gevoed door het leren van het delen van ervaringen, ervaringskennis opbouwen en die toepassen. Ervaringskennis begint bij ervaringen van individuen. Dit geldt net zo goed voor ervaring met het hebben van een uitkering, de begeleiding en handhaving van de sociale dienst. In het proces van deling en toepassen wordt ervaringsdeskundigheid opgebouwd. Aangevuld met een opleiding (afhankelijk van waar iemand actief is) kunnen de specifieke vaardigheden als ervaringen delen en adviseren versterkt worden. Inmiddels zijn ervaringsdeskundigen werkzaam bij ondersteuning aan cliënten en soms

ook in beleidsfuncties. Ervaringsdeskundigheid in beleid kan ook bijdragen aan betere randvoorwaarden bij het bieden van ondersteuning.

De ervaringsdeskundigheid is zo waardevol omdat die uniek is. Publicist Pieter Hilhorst bijvoorbeeld stelt dat een gemeentebambtenaar die nooit armoede heeft gekend, niet goed de brug kan slaan naar een cliënt in de armoede. Daarom pleit hij vurig voor de inzet van ervaringsdeskundigen bij gemeenten, omdat ze unieke kennisdragers zijn. Hun kennis is niet aan te leren, maar moet zijn doorstaan.

Cliëntenraden

Hoe valt ervaringsdeskundigheid binnen cliëntenraden in de sociale zekerheid te omschrijven? Gemeente, UWV of SVB stellen, zo heeft de wetgever bepaald, cliëntenraden⁴ in. Het doel is om met de cliënten of hun vertegenwoordigers overleg te voeren over het beleid en de uitvoering in de sociale zekerheid. Zij ervaren wat het leven is zonder werk, in armoede, hoe het is om een uitkering aan te vragen en te houden, ondersteuning te krijgen bij het vinden van werk, de angst om een mening te geven en tegen een korting op de uitkering aan te lopen. Die kennis hebben beleidsmakers en uitvoerders niet. Zij kunnen zich onvoldoende voorstellen wat cliënten ervaren. Hun systeemwereld botst met de leefwereld van cliënten.

Maar ervaringen van uitkeringsgerechtigden leiden niet direct tot ervaringskennis: die individuele ervaringen moeten met elkaar worden gedeeld. Ze moeten herkenbaar zijn en gezamenlijke ervaringen worden. Cliënten in de cliëntenraad delen hun ervaringen en vormen zo samen nieuwe ervaringskennis. Hun ervaringen 'verversen' zij regelmatig in contact met andere cliënten: circulair leerproces.

Diversiteit

Voor een cliëntenraad moet de ervaringsdeskundigheid betrekking hebben op alle cliënten. Veel raden proberen de cliëntenraad divers samen te stellen: leden met verschillende achtergronden. Bijvoorbeeld de cliëntenraden van UWV hebben leden vanuit gehandicaptenorganisaties en vakbeweging. Leden van gemeentelijke cliëntenraden zijn bijstands-



Jana Köster

Ervaringsdeskundigen zijn unieke kennisdragers; hun kennis is niet aan te leren, maar moet zijn doorstaan.

gerechtigde, Wsw-geïndiceerd, diverser gemaakt door jongeren, niet-westerse immigranten, mensen met een beperking. Omdat het niet mogelijk is om alle doelgroepen in de raad te laten vertegenwoordigen is er meer nodig voor een goede ontwikkeling en inbreng van ervaringsdeskundigheid. Elk lid van een raad moet zich afvragen: heb ik nog een goed beeld van de ervaringen van mijn achterban? Een cliëntenraad zal dan ook vanuit de gezamenlijke ervaring als uitkeringsgerechtigde op zoek moeten naar die groepen om te achterhalen wat zij ervaren. De gedeelde ervaring is een zeer goede basis om kennis te delen en ervaringskennis te verwerven, ook bij moeilijk bereikbare groepen.

Medezeggenschap

Cliëntenraden hebben de kerntaak om mee te denken over beleid en uitvoering vanuit het perspectief van cliënten. Dat perspectief zou gebaseerd moeten zijn op de ervaringskennis, maar hoe is die kennis te gebruiken voor effectieve medezeggenschap? Eén mogelijkheid is om een goede studie te maken van het beleid en de uitvoeringsregels en die vervolgens te leggen naast de ervaringen. Eén casus is zo al voldoende om een gespreksonderwerp te agenderen met de overlegpartij.

Het is gebleken dat cliëntenraden hiermee erg terughoudend zijn geworden omdat gemeenten geen individu-

ele cases wensen te bespreken. Dat is onterecht als een goede analyse heeft plaatsgevonden en de casus illustratief is om aan te geven waar de schoen wringt. De Cliënt in Beeld-prijs 2015 ging naar een cliëntenraad die door inzet van een casus de handelswijze rond privacy van een sw-bedrijf met succes aan de orde stelde. Een voorbeeld uit het spreekuur van een cliëntenraad: een vrouw van 22 jaar met een jong kind krijgt geen uitkering en haar ex-partner heeft haar zonder geld achtergelaten. Ze moet van de sociale dienst een opleiding gaan volgen en studiefinanciering aanvragen. De cliëntenraad heeft de casus ingebracht met de analyse dat het volgen van een studie niet automatisch een voorliggende voorziening is. De vrouw was bemiddelbaar voor werk en is na tussenkomst van de cliëntenraad ook gaan werken. De gemeentelijke uitvoerders hebben vervolgens nieuwe richtlijnen gekregen: meer cliënten profiteren zo van deze cliëntenraad-interventie.

Nieuw beleid

Ervaringsdeskundigheid moet ook de basis zijn voor medezeggenschap bij nieuw beleid. Steeds meer gemeenten willen hun cliëntenraad eerder betrekken bij werkgroepen die nieuw beleid maken. Ervaringsdeskundigheid inbrengen bij beleidsontwikkeling vraagt om een vertaalslag van de cliëntervaringen

naar de effecten van het nieuwe beleid. Ervaringsdeskundigen kunnen goed inschatten wat er in de nieuwe situatie kan gebeuren met cliënten en formuleren wat hun perspectief is. Zij kunnen daardoor aangeven aan welke voorwaarden nieuwe beleidsvoorstellen moeten voldoen. Het is een misverstand ervan uit te gaan dat cliëntenraden vooral voor de monitoring van beleid zijn en niet voor het ontwikkelen van beleid.

Onafhankelijk

Een cliëntenraad is onafhankelijk en bepaalt op basis van ervaringen wat gevraagd of ongevraagd wordt geadviseerd. Soms is het beleid niet verkeerd, maar laat de uitvoering grote steken vallen. Gemeentelijke cliëntenraden kunnen zich ook richten tot de wethouder of gemeenteraad. Schiet de UWV-uitvoering tekort dan kan dit via de Landelijke Cliëntenraad (LCR) bij de bewindslieden van SZW worden aangekaart. De behoefte van beleidsmakers en uitvoerders aan signalen van ervaringsdeskundigen neemt toe. Er wordt verwacht dat cliëntenraden een spiegel voorhouden en vertellen wat cliënten meemaken.

Lastig

Ervaringsdeskundigheid krijgt veel krediet, maar in de relatie met cliëntenraden wordt vaak de andere kant op gekeken. Gemeenten hebben veel cliëntenraden voor de Participatiewet opgeheven. En zoeken het in brede raden voor het hele sociale domein, waarbinnen cliënten in de minderheid zijn. De mogelijkheden voor het inbrengen van ervaringsdeskundigheid nemen hierdoor af. Met twee leden op het terrein van werk en inkomen binnen een brede raad is het lastig ervaringsdeskundigheid in te brengen. Ook met maar twee leden erbij vanuit de Wmo is een werkelijke inbreng van ervaringsdeskundigheid via brede raden een illusie. Het is overigens wenselijk dat cliëntenraden, waar aan de orde, die ervaring van ondersteuning in het hele sociale domein naar voren weten te brengen. In Den Haag is hier een aparte adviesgroep voor, naast die van Werk en Inkomen. Als alternatief maken gemeenten adviesraden verantwoordelijk voor het ophalen van ervaringen van gebruikers, zonder dat zij zelf ervaringen hebben als gebruiker. Dat is niet de weg om ervaringskennis te verwerven. Ervaringen van derden

in beeld brengen is iets anders dan zelf ervaringskennis inbrengen. Dat laatste geeft een extra dimensie aan casuïstiek en is een goede garantie dat mensen hun ervaring willen delen. Het kennis-

in te brengen. Maar ervaringsdeskundigheid is wel de bron voor een succesvolle raad. Scholing en training dienen ervoor ervaringsdeskundigheid effectief in te brengen. Soms helpt een onafhankelijk

Ervaringsdeskundigheid krijgt veel krediet, maar in de relatie met cliëntenraden wordt vaak de andere kant op gekeken.

centrum Movisie kan veel kritischer met gemeenten het gesprek over dit onderwerp aangaan.

Van binnenuit?

De ervaringsdeskundigen in organisaties zitten dicht op de dagelijkse praktijk om te zorgen dat de hulp beter bij cliënten aansluit én meer rendement oplevert. Dit blijkt niet altijd eenvoudig te realiseren. Zo hebben ervaringsdeskundigen kritische beschouwingen geschreven⁵ over hun positie als luis in de pels. Ervaringsdeskundigen menen soms dat zij te weinig invloed hebben op de hulpverleners. Het mooie is dat wel actief verder wordt gezocht om een antwoord te vinden op deze vragen. Cliëntenraden brengen de ervaringsdeskundigheid van buitenaf in. De doelstelling is gelijk, maar de wijze van inbrengen is verschillend. Een cliëntenraad (representatief, onafhankelijk, per definitie collectief) zit minder dicht op de dagelijkse praktijk van de uitvoerder. Aan de andere kant: de ervaringsdeskundige in de instelling heeft minder mogelijkheden om op collectief niveau zaken in beeld te krijgen en aan de orde te stellen. Ervaringsdeskundigheid binnen een organisatie kan daarom nooit een cliëntenraad vervangen. Of en hoe een cliëntenraad en ervaringsdeskundigen in de organisatie elkaar kunnen versterken is een vraag die dringend om een nadere beschouwing vraagt.

Verbetertraject

De implementatie van ervaringsdeskundigheid binnen de ggz is al jaren gaande, maar vraagt evengoed nog de nodige tijd. Ervaringsdeskundigheid heeft blijvende aandacht nodig om goed tot zijn recht te blijven komen. Dat is met de cliëntenraden niet anders. Het lukt ze ook niet altijd ervaringsdeskundigheid goed

voorzitter hier ook bij. Uiteraard zijn ook andere competenties nodig in een cliëntenraad. Het valt op dat ervaringsdeskundigheid bij het monitoren en ontwikkelen van beleid plus uitvoering onvoldoende als een gedeeld belang van cliëntenraden en overlegpartij wordt gezien.

Sinds eind 2015 biedt de LCR samen met de VU en Stimulansz een ontwikkelprogramma⁶ waarin gemeente en cliëntenraad als koppel op zoek gaan naar de juiste instrumenten om de ervaringsdeskundigheid goed op te halen, te vertalen naar beleid en effectief in het overleg te brengen. Het lijkt erop dat hier in een fors aantal gemeenten dringend behoefte aan is. Blijkbaar zien ze daar de inbreng van de leefwereld van cliënten al als een onmisbaar onderdeel van beleid. ■

Branko Hagen is beleidsadviseur bij de Landelijke Cliëntenraad.

Noten

1. Open voor werk, LPGGz, 2014
2. Cliëntenparticipatie in beweging; Nieuwe perspectief. Movisie, 2016.
3. Kaderdocument ervaringsdeskundigheid, Kenniscentrum sociale innovatie HU (2013). Vernieuwende inzet van ervaringsdeskundigheid LIVE, Nicole van Erp e.a. (2012).
4. Analyse van het wetsartikel cliëntenparticipatie binnen de Participatiewet leidt tot de conclusie: er een raadvorm met cliënten voor nodig. Zie kennisdocument 'Moet een gemeenten een cliëntenraad instellen?', website LCR.
5. Bijvoorbeeld Maurice Levano. Tien clichés over ervaringsdeskundigheid. MGV 2009 7/8, 652-660. En Annemarie Kroet. De luizenervaring van een ervaringsdeskundige. Sociale vraagstukken, 14 november 2015
6. Leertraject: benutten ervaringskennis, zie website LCR. Hier is ook een verslag te vinden van een expertmeeting over het benutten van ervaringsdeskundigheid in gemeentelijke cliëntenraden.