

# Diversiteit in de inzet en ontwikkeling van ervaringskennis

Een Verkennend Onderzoek in Vlaanderen en Brussel

Maart 2020

Niels Vanspauwen  
Christel Deceuster  
Vicky Lyssens-Danneboom  
Derkje Van der Elst



**Vlaanderen**  
is zorgzaam samenleven



## Dankwoord

In het najaar van 2018 begonnen we aan de voorbereidingen van het onderzoek dat vandaag voor u ligt. Met de ondersteuning van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, navigeerden we gedurende anderhalf jaar leergierig doorheen het kleurrijke landschap van ervaringskennis en -deskundigheid in Vlaanderen en Brussel. Het hoeft geen betoog dat het ervaringswerk ons nauw aan het hart ligt. Het was dan ook een waar genoegen om steeds weer diezelfde passie en overtuiging te herkennen in de organisaties waarmee we in contact kwamen. Het onderzoek bleek al gauw een omvangrijke onderneming. Het in kaart brengen van het bestaande vormings- en opleidingsaanbod, gericht op de ontwikkeling van ervaringskennis en -deskundigheid, vormt slechts een eerste stap in het 'mainstreamen' van ervaringskennis in de maatschappij. Dat is een uitdaging die we, als organisaties uit verschillende sectoren, gezamenlijk moeten aangaan. Voortgaande op de huidige contacten met het werkveld kunnen we besluiten dat die toekomst er rooskleurig uitziet. Met dit onderzoek hopen we alvast een fundamentele bouwsteen bij te dragen.

In de eerste plaats willen we het departement van WVG en zijn werknemers bedanken. Zonder hun subsidiëring en praktische ondersteuning was dit onderzoeksproject niet mogelijk geweest. Daarnaast zijn we ook de leden van de stuurgroep uitdrukkelijk erkentelijk voor hun onafgebroken inzet en feedback.

En uiteraard ook onze welgemeende dank aan alle organisaties die meewerkten aan dit onderzoek, en in het bijzonder de medewerkers die ons tijdens de verschillende onderzoeksfasen voorzagen van hun feedback.

Ook wensen we de ervaringsdeskundige deelnemers van de focusgroepen uitdrukkelijk te vermelden. De rondetafelgesprekken met jullie waren niet alleen leerrijk, ze maakten ook duidelijk waarom het ervaringswerk mensen raakt en beweegt.

Daarnaast ook een woord van dank aan Monique Vanmol. Zij versterkte tijdelijk ons onderzoeksteam en wist op zeer korte tijd een grote lijst aan organisaties te contacteren en te ondersteunen in de afname van de vragenlijsten.

Tenslotte willen we iedereen bedanken die zich inzet voor het ervaringswerk. Op welke wijze ook.



# Inhoud

<b>1 Aanzet</b>	<b>7</b>
<b>2 Maatschappelijke en theoretische context</b>	<b>9</b>
2.1 Historische Context – Emancipatie en Participatie.....	9
2.2 Conceptueel kader – Het Empowerment Paradigma .....	9
2.3 Ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid .....	11
<b>3 Methodologie</b>	<b>13</b>
3.1 Doelstelling.....	13
3.2. Onderzoeksvragen.....	13
3.3. Onderzoeksteam.....	13
3.4. Beperkingen van het onderzoek .....	15
3.5. Selectie doelgroep .....	16
3.6. Gegevensverzameling en -verwerking.....	17
3.6.1. Bronnenonderzoek .....	17
3.6.2. Vragenlijst.....	17
3.6.3. Focusgroepen .....	18
<b>4. Resultaten</b>	<b>19</b>
4.1. Diversiteit in de inzet van ervaringskennis bij de bevroegde organisaties.....	19
4.1.1. Diversiteit in ervaringsthema's.....	19
4.1.2. Diversiteit aan ervaringsthema's.....	20
4.1.2. Diversiteit in rollen en taken .....	20
4.1.3 Diversiteit in de positie en verloning binnen de organisatie .....	22
4.2 Soorten vorming, opleiding en ondersteuning van ervaringsmedewerkers in Vlaanderen en Brussel.....	22
4.2.1. Vorming en ondersteuning: een noodzaak?.....	22
4.2.2 Kortdurende programma's in Vlaanderen en Brussel .....	23
4.2.3 Ervaringsgericht teamleren .....	25
4.2.4 Gevalideerde opleidingen.....	26
4.3. Vorming, opleiding en ondersteuning: het niveau en de aard van inzet.....	27

4.3.1 Niveaus van-ervaringskennis en deskundigheid .....	27
4.3.2 Sociaal interactieniveau.....	29
<b>5. Conclusie</b>	<b>36</b>
5.1. <i>Diversiteit in de inzet en ondersteuning</i> .....	36
5.2. <i>Inzet en ondersteuning van ervaringsmedewerkers voorzichtig in kaart gebracht</i> .....	42
<b>6. Aanbevelingen</b>	<b>43</b>
<b>7. Bronnen</b>	<b>46</b>
<b>Bijlage: Overzicht Organisaties</b>	<b>51</b>

## 1 Aanzet

*Alles wat je voor mij doet, zonder mij, doe je tegen mij (M.Gandhi)*

Mensen in kansarmoede, mensen met een psychische kwetsbaarheid of handicap, mensen met een instellings- of penitentiair verleden, een middelenafhankelijkheid, een niet-heteroseksuele geaardheid of niet-blanke etniciteit ... Allen worden ze in onze samenleving in meer of mindere mate – afhankelijk van de persoonlijke intersectie van gender, klasse en etniciteit - structureel uitgesloten. Omdat ze bepaalde kenmerken hebben of net missen, wordt hun het recht ontzegd op een gelijkwaardige maatschappelijke participatie. Nog al te vaak worden ‘sociaal afwijkende kenmerken’ gezien hetzij als een persoonlijk falen hetzij als een lotsbestemming, voorbestemd om gestraft of door naastenliefde verzacht te worden. Dit soort sociale reactie, hoe goedbedoeld soms ook, genereert en houdt sociale ongelijkheid en onderdanige zorgafhankelijkheid in stand. De veelal discriminerende sociale instituties, of de formele wetten en informele gewoontes die de interacties tussen mensen in diverse sociale contexten aansturen en vormgeven, worden immers niet in vraag gesteld en aangepast.

Wetten en gewoontes, of maatschappelijke instituties, krijgen betekenis en worden aangepast in de wijze waarop mensen ze in sociale interacties tot uiting brengen. Discriminerende sociale instituties kunnen enkel wijzigen indien een grote groep mensen ze niet meer of anders gaat toepassen in concrete handelingen. Dit bereikt men niet door eenmalige ingrepen, getuige de antidiscriminatiewetten. Sociale instituten zijn geen statisch gegeven, maar een continu en dynamisch proces. Sociale ongelijkheid ‘is’ niet, maar ‘wordt gedaan’, een proces dat voor het eerst beschreven werd door Candance West en Don Zimmerman (1987) in hun artikel ‘Doing Gender’. Mensen die ‘in het systeem zitten’, zij die wel over de nodige ‘kenmerken’ beschikken, kunnen – indien erop gewezen – discriminerende aspecten in hun eigen referentiekaders erkennen. Wat voor hen echter onzichtbaar blijft, is de complexe samenhang tussen discriminerende sociale instituties en wat dat met een mens op diverse levensdomeinen doet. Om die reden kan men nooit tot sociale verbetering van de levenssituatie van mensen komen, zonder hen zelf actief te betrekken. Een structurele inbedding van ervaringswerk en ervaringsdeskundigheid in het beleid en de praktijken van organisaties en overheden, is daartoe noodzakelijk.

### *Ervaringskennis mainstreamen*

In België (Vlaanderen) en andere Westerse landen zien we de laatste decennia een forse toename in de ontwikkeling en inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid van mensen die sociale uitsluiting beleven. Door de inzet van ervaringskennis in de ontwikkeling en uitvoering van sociaal beleid, hulp- en dienstverlening, komen uiteenlopende maatschappelijke participatiedrempels aan de oppervlakte, worden blinde vlekken blootgelegd en kunnen wetten en gewoontes, of sociale instituties, ‘gehernegotieerd’ worden. Dit is verre van eenvoudig en vereist een cultuuromslag in de wijze waarop niet-wetenschappelijke kennis

gevalideerd wordt. Een evenwicht dient te worden gevonden in de relatie tussen theoretische, praktijk- en ervaringskennis. Daarnaast moeten nieuwe vaardigheden ontwikkeld worden om een samenwerking tussen klassiek geschoolde deskundigen en ervaringsdeskundigen mogelijk te maken.

Afhankelijk van de kenmerken van de doelgroep, kunnen de methoden voor de inzet van ervaringskennis sterk verschillen. Het mag dan ook niet verbazen dat er door de jaren in verschillende sectoren zeer uiteenlopende praktijken zijn ontstaan in de wijze waarop ervaringskennis wordt ontwikkeld en ingezet. Tevens worden er, afhankelijk van de sector of invalshoek, uiteenlopende definities en betekenissen aan ervaringsdeskundigheid toegekend. Om deze semantische discussie te ontwijken, hanteren wij in dit rapport de algemene neutrale term 'ervaringsmedewerker'.

Door de grote diversiteit in aanpak en interpretatie ontbreekt een gedeelde visie op wat kwaliteitsvolle inzet van ervaringskennis inhoudt en hoe deze (best) ontwikkeld wordt. Nochtans is een gedeelde visie hoogstnoodzakelijk om de inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigen te kunnen 'mainstreamen'<sup>1</sup> en een volwaardige plaats te geven in onze maatschappij. De toenemende inzet van ervaringsdeskundigen vereist een eenduidig, helder begrippenkader zodoende de ontwikkeling van beleid rond zowel ervaringsdeskundigheid zelf, alsook rond opleidingen, onderzoek en structurele inbedding in de praktijk te faciliteren (Van Haaster et al., 2013). Met verenigde krachten moeten we beleidsmakers, hulp- en dienstverleners, evenals onderzoekers en pedagogen zien te overtuigen van het belang van ervaringskennis, en hen ondersteunen in de duurzame implementatie ervan in sociaal beleid en sociale praktijken. Echter: om samenwerking mogelijk te maken, dienen organisaties/ dienstverleners elkaar in eerste instantie te kennen. En daar wringt in Vlaanderen veelal de schoen.

In 2018-2019 kreeg De Link vzw, vanuit het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, projectsubsidies om, in samenwerking met het Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk<sup>2</sup>, van de Karel de Grote Hogeschool in Antwerpen, een verkennend onderzoek te doen, als aanzet tot het in kaart brengen van de diversiteit in ontwikkeling en inzet van ervaringskennis in Vlaanderen en Brussel.

---

<sup>1</sup> 'Mainstream of heersende stroming', is een term waarmee activiteiten en attitudes worden aangeduid die voor een grote massa mensen interessant zijn en die ook overduidelijk aanwezig zijn in de maatschappij.

<sup>2</sup> Waartoe Bindkracht vzw behoort.



## 2 Maatschappelijke en theoretische context

### 2.1 Historische Context – Emancipatie en Participatie

De voorbije jaren belandde de inzet van ervaringsdeskundigen in een stroomversnelling. De toenemende (professionele) inschakeling van burgers met ervaringskennis in uiteenlopende domeinen laat zich maatschappelijk kaderen binnen de overgang van een representatieve naar een participatieve democratie sinds de jaren 1970 toen verschillende emancipatorische burgerschapsbewegingen vorm kregen (o.a. de vrouwenbeweging, homo-emancipatie; ...). Deze sociale bewegingen signaleren een verschuiving in de manier waarop de Westerse bevolking aan participatie doet (Hooghe, 2004). Steeds meer wordt er belang gehecht aan de inspraak van burgers op verschillende domeinen, waaronder dienstverlening, onderwijs en onderzoek (Morse & Buss, 2008). In navolging van deze beweging in burgerschapsparticipatie stelt Wilke (2018) dat we ons momenteel bevinden in een sociale beweging van ervaringsdeskundigheid.

Participatie is, aldus De Bie & De Visscher (2008), zowel een middel als een doel op zich. Als doel wordt participatie omschreven als een maatschappelijk streefdoel. Hiermee wordt verondersteld dat individuen in de samenleving zelfstandig moeten zijn, verantwoordelijkheden opnemen, deel uitmaken van wederkerige communicatie en beslissingen nemen. Participatie is de motor van emancipatie en empowerment (Van Regenmortel, 2002; zie later voor meer uitleg). De 'participatie als middel' benadering stelt participatie voorop als kwaliteitscriterium voor een goed bestuur op macro-, meso- en microniveau (GRIP, 2009). Participatie is noodzakelijk voor de ontwikkeling van een zorg-, hulp- en dienstverlening die vraaggestuurd verloopt. Binnen dit begrip wordt vaak verwezen naar de participatieladder van Arnstein (1969), waarbinnen verschillende niveaus van participatie onderscheid worden: non-participatie, schijnparticipatie (tokenisme) of volwaardige participatie (burgermacht).

### 2.2 Conceptueel kader – Het Empowerment Paradigma

In het kader van dit onderzoek benaderen we het maatschappelijk belang van ervaringskennis en -deskundigheid binnen het conceptuele raamwerk van empowerment. De oorsprong van het empowerment paradigma wordt vaak gesitueerd in de Verenigde Staten, waarna het haar intrede deed in o.a. Vlaanderen en Nederland als reactie op de ervaren bemoeizucht (vb. de zorgverlener reikt oplossingen of interventies aan zonder inspraak van de cliënt of patiënt) en de overmatige individualisering van zelfredzaamheid (Spierts 1999, in Van Regenmortel, 2008; 2009). Hoewel het empowerment paradigma in de praktijk een uitgehold begrip is geworden, benadrukt Van Regenmortel niettemin de stevige wetenschappelijke onderbouwing en de

mogelijkheden voor inclusie binnen de maatschappij (Van Regenmortel, 2009). De onderzoeker definieert empowerment als volgt:

“Een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie.” (Van Regenmortel, 2002, p. 76)

Van Regenmortel sluit hiermee aan bij verschillende onderzoekers die empowerment als relationeel en interactief benaderen, met aandacht voor de wijze waarop verschillende niveaus op elkaar inspelen (Rappaport; 1987; Wagner, 1996). Schulz, Israel, Zimmerman en Checkoway onderscheiden volgende niveaus: het individuele niveau, het organisatieniveau, en het sociale niveau. Volgens Jacobs en collega's (2005) belichaamt empowerment een specifieke betekenis op elk niveau:

Op het *individuele niveau* beschrijft empowerment een kracht van binnenuit: het kunnen aanspreken en kunnen ontwikkelen van de eigen vaardigheden en kwaliteiten, gepaard gaande met een toename van bewustwording van (en geloof in) eigen krachten. Het *collectieve niveau* heeft betrekking op het vermogen om hulp- en krachtbronnen uit de eigen omgeving (bv. vrienden, burens, kennissen, gemeenschappen, enzovoort) aan te spreken en te benutten. Op het *politieke en maatschappelijke niveau* wordt empowerment vertaald als de toegang tot macht (in tegenstelling tot kracht), met name het kunnen realiseren van maatschappelijke verandering (zoals het beïnvloeden van de publieke opinie, beleidswerk en regelgeving en het wegnemen van drempels in voorzieningen).

Hoewel empowerment een interactie op verschillende niveaus vraagt, kan het proces niet van buitenaf opgelegd worden. Aangezien het draait om een mobiliseren van de eigen krachten en keuzes, kan dit proces enkel vertrekken vanuit het individu zelf. Dat betekent niet dat empowerment een louter individueel proces is. Wel merken Peterson en Zimmerman (2004) op dat interventies gericht op empowerment er vaak niet in slagen om de individuele dimensie te overstijgen. Overmatige individualisering vergroot het risico dat men blind blijft voor de structurele drempels die de toegang tot hulpbronnen bemoeilijken. Het is net de taak van individuen en organisaties die verder staan in hun empowermentproces om anderen te ondersteunen. Van Regenmortel (2008; 2009) benadrukt dat empowerment een maatschappelijk project is. Allereerst dient de samenleving inspanningen te leveren om een volwaardig burgerschap mogelijk te maken voor iedereen (zie ook, Beresford, 2002; Beresford & Croft, 2004), hierbij rekening houdend met de behoeften en noden van kwetsbare burgers en alert blijvend voor vormen van schijnparticipatie (Postle & Beresford, 2007). Daarnaast moet een samenleving inspanningen leveren om verbinding en ontmoeting tussen alle burgers te realiseren. In een gesegregerde maatschappij vraagt dat een bewust engagement (Van Regenmortel, 2009). Maatschappelijk gezien merkt Lott (2002) op dat mensen zich

hoofdzakelijk distantiëren van bevolkingsgroepen die als ‘anders’ aanschouwd worden. Als tegenbeweging beschrijft Kal (2001; zie ook Kal, Post, Scholtens, 2012) het zogenaamde kwartiermaken. Het begrip duidt op het samenspel van activiteiten en attitudes die zich richten op het erkennen en waarderen van de eigenheid en diversiteit van mensen. Het is met andere woorden een proces van sociale integratie waar de ervaringen of kenmerken die iemand ‘anders’ maken, onderdeel gaan uitmaken van de modale maatschappij.

Empowerment en ervaringsdeskundigheid zijn nauw met elkaar verbonden. Beide begrippen belichamen processen van bewustwording en controle over het eigen leven (Karbouniaris & Boer, 2018). Daarnaast is ervaringsdeskundigheid bij uitstek een middel om een empowermentbeweging kracht bij te zetten ten aanzien van de verschillende bovengenoemde maatschappelijke niveaus (Van Regenmortel, 2009).

### 2.3 Ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid

Ervaringsdeskundigheid is een complex begrip waarvoor een universeel aanvaarde definitie vooralsnog ontbreekt. Over hoe ervaringskennis en -deskundigheid ontstaan bestaat meer eenduidigheid. Aan de basis van ervaringsdeskundigheid ligt de inzet van ervaringskennis, dat op haar beurt vorm krijgt vanuit menselijke ervaringen met beperkingen, crisis en herstel (Van Erp et al., 2012). Boer, Karbouniaris en de Wit (2018) spreken in dit verband van ontwrichtende levenservaringen. Deze ontwrichtende levenservaringen brengen sociale en maatschappelijke uitsluiting met zich mee, duwen een individu in een staat van overleven en hebben ingrijpende gevolgen voor de mogelijkheden om het leven eigenhandig vorm te geven. De betekenis van die ervaringen is persoonlijk en beperkt zich tot het eigen leven. Slechts door te reflecteren over de eigen ervaringen en die met anderen te delen, kan ervaringskennis vorm krijgen. Ervaringskennis is collectief omdat het draait om de verbinding tussen persoonlijke en gemeenschappelijke ervaringen. Met andere woorden: ervaringskennis overstijgt het individuele perspectief (van Haaster, Wilken, Karbouniaris & Hidajattoellah, 2013). Ervaringskennis wordt ook wel omschreven als een verbrede vorm van kennis.

Naast verbreding vraagt ervaringskennis om herstel en verwerking. Deze begrippen staan niet gelijk aan genezing in medische zin. Integendeel, het gaat juist over het (her)nemen van regie over het eigen leven, in harmonie met de ontwrichtende levenservaringen (Boer, Karbouniaris, & de Wit, 2018).

Tenslotte is iemand ervaringsdeskundig wanneer hij of zij geleerd heeft de ervaringskennis in te zetten ter ondersteuning van anderen (van Erp et al., 2012). Het gaat dus over het kunnen overdragen van de eigen ervaringskennis aan derden (Plooy, 2007), waarbij men in staat is inzicht te verschaffen over de betekenis van het herstel- of verwerkingsproces bij ontwrichte levenservaringen, in relatie tot de ervaring van anderen (Hensen, & Gouwerok, 2018). De overgang naar ervaringsdeskundigheid is niet eenduidig. ‘Deskundigheid’ is een graduele

eigenschap. Iemand kan meer of minder deskundig zijn en de mate van deskundigheid kan wijzigen in de loop der tijd (Van Haaster et al., 2009, p. 7). Ook Boer, Karbouniaris en De Wit (2018) geven aan dat de overgang tot deskundigheid moeilijk te faseren is. Zij stellen dat de processen en ontwikkelingen die iemand deskundig maken vooral op subjectieve wijze beoordeeld worden. Onder andere Spiesschaert (2005) wijst erop dat het niveau van deskundigheid vraagt dat iemand in staat is te bewegen tussen de leefwereld van de cliënt (of gebruiker) en het systeem (veelal de dienstverlening of het beleid), en de verbinding onderling kan faciliteren. Ervaringsdeskundigheid vraagt met andere woorden dat de taal van beide werelden eigen gemaakt wordt.

Ervaringskennis is dus een doorleefde kennis, verbonden aan een context van uitsluiting of ontwrichting (Kool, Boumans & Visse, 2013). Afhankelijk van de context vraagt de inzet daarvan een mate van deskundigheid. Als kennisvorm vervult ervaringskennis een complementaire, evenwaardige aanvulling op andere vormen van kennis en deskundigheid, zoals praktische, professionele en wetenschappelijke kennis.



Afbeelding 1: *Het model van Timmerman (2009)*

Bovenstaand kader geeft de opbouw van ervaringskennis en -deskundigheid schematisch weer. Dit model werd geïntroduceerd door Timmerman (2009; hernomen in Erp, Boertien, Scholtens & Rooijen, 2011) en vormt het theoretisch uitgangspunt van dit onderzoeksrapport.

## 3 Methodologie

### 3.1 Doelstelling

Dit onderzoek strekt ertoe bij te dragen aan de ‘mainstreaming’ van ervaringskennis in sociaal beleid en sociale praktijken in de Vlaamse gemeenschap. Het is een eerste verkennende studie van waaruit verdere onderzoeksvragen worden afgeleid. Als en wanneer sectoren en organisaties van elkaar weten hoe en waarom ze ervaringskennis inzetten en ervaringsmedewerkers ondersteunen, kunnen noden en verwachtingen in kaart gebracht worden en kan onderzocht worden hoe de ontwikkeling van ervaringskennis doeltreffend georganiseerd kan worden.

Specifiek beoogt het onderzoek een geografisch in kaart brengen van de organisaties die in Vlaanderen en Brussel bezig zijn met het opleiden, vormen en ondersteunen van ervaringsmedewerkers en het verkennen van hun onderlinge gelijkenissen en verschillen in aanpak.

### 3.2. Onderzoeksvragen

Om zicht te krijgen op de diversiteit in inzet van ervaringskennis en de vorming, opleiding en ondersteuning van ervaringsmedewerkers, werden volgende onderzoeksvragen opgesteld:

*Onderzoeksvraag 1:* Kunnen we betekenisvolle ‘types’ ervaringsmedewerkers onderscheiden op basis van de wijze waarop ze hun ervaringskennis (leren) inzetten?

*Onderzoeksvraag 2:* Welke soorten vormingen of opleidingen voor ervaringsmedewerkers bestaan in de diverse sectoren?

*Onderzoeksvraag 3:* Zijn er indicaties die wijzen op een nood aan betere afstemming tussen de aangeboden vormingen en opleidingen, en de verwachtingen dienaangaande van ervaringsmedewerkers?

### 3.3. Onderzoeksteam

Het onderzoeksteam bestond uit een 100% VTE verdeeld over:

- o één ervaringsdeskundige van de Link (Christel De Ceuster),
- o één anders opgeleide medewerker van vzw De link (Niels Vanspauwen)
- o één tijdelijke onderzoeksmedewerker (Monique Vanmol)

- o één coördinator, verbonden aan het Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal werk van de Karel de Grote Hogeschool (Vicky Lyssens-Danneboom)

Het onderzoek werd inhoudelijk ondersteund en opgevolgd door een stuurgroep, bestaande uit:

- o Wouter Horemans (ervaringsdeskundige De Link vzw)
- o Kristel Driessens (Coördinator Bindkracht vzw en Expertisecentrum krachtgericht sociaal werk)
- o Jos Sterckx (hogeschool Odisee 'projectontwikkeling, jeugdhulp en jeugdbeleid')
- o Jessica De Maeyer (HO-GENT 'Expertisecentrum Quality of Life')
- o Jan Ghijssels (Docent EdAs opleiding CVO TNA)
- o Derkje Van der Elst (inhoudelijk coördinator vzw De Link)

De voltallige stuurgroep kwam driemaal samen. Voorts werden de leden van de stuurgroep, indien nodig, door het onderzoeksteam fysiek of telefonisch geconsulteerd.

Naast de stuurgroep werd getracht een klankbordgroep of multisectoriële werkgroep samen te stellen. Op basis van de werkgroepen uit het Globaal Plan Ervaringsdeskundigheid (2018), werd een oproep gedaan om de oorspronkelijke participanten bijeen te roepen. Het lukte niet om de representatieve groep voor alle sectoren samen te stellen en fysiek bijeen te roepen. Daarom werd beslist aanvullingen op de steekproef en de vragenlijst bij individuele mensen te verzamelen. Dit heeft voor extra werklast gezorgd en ertoe bijgedragen dat de feitelijke gegevensverzameling pas tegen de zomervakantie op gang kwam. Volgende mensen hebben uiteindelijk een bijdrage geleverd:

- o Els Draeck (OGGPA vzw)
- o Patrick van de Jeugt (ervaringswerker GGZ)
- o Else Tambuyzer (Vlaams Patiëntenplatform)
- o Tijs van Steenberghe (Ho-Gent)
- o Gilles Geeraerts (VAD)
- o Alain Rigaux (Emino-vzw)
- o Geert Vanisterdael (Uilenspiegel vzw)
- o Toon Derison (Steunpunt Geestelijke Gezondheid vzw)
- o Geert Rogiers (Herstelacademie)
- o Buyens Bart (Netwerk GGZ Kempen)
- o Roel Reubens (Cachet vzw)
- o Karlijn Huys (Agentschap zorg en gezondheid)

### 3.4. Beperkingen van het onderzoek

Omdat nooit eerder onderzoek gedaan werd naar de diversiteit in opleidingen, vormingen en ondersteuning van ervaringsdeskundigen in Vlaanderen en Brussel, was dit onderzoek explorierend van aard. Het doel van een exploratief onderzoek is om het onderzoeksprobleem te verkennen en beter te begrijpen. Dit soort onderzoek levert vooral ideeën en aandachtspunten voor vervolgonderzoek op. Een exploratief onderzoek wordt vaak uitgevoerd in de vorm van een deskresearch of een kleinschalig kwalitatief onderzoek. In deze studie werd deskresearch gedaan, in de vorm van een primair en een secundair bronnenonderzoek en de verwerking van een digitale verkennende vragenlijst. Tevens werd, d.m.v. focusgroepen, een klein kwalitatief onderzoek verricht bij ervaringsmedewerkers naar de betekenis van en tevredenheid met de opleiding, vorming of ondersteuning van ervaringsmedewerkers. Ook hier was het vooral de bedoeling om aandachtspunten voor vervolgonderzoek te identificeren.

Het doel van de 'deskresearch' was tweërlei. Enerzijds werden primaire bronnen onderzocht (voornamelijk websites en enkele rapporten) zodoende Vlaamse organisaties die ervaringsmedewerkers vormen, opleiden of ondersteunen te identificeren. Anderzijds werden uit secundaire bronnen thema's geïdentificeerd die betekenisvol konden zijn voor het in kaart brengen van gelijkenissen en verschillen in het vormings-, opleiding- en ondersteuningsaanbod van deze organisaties. Die thema's zouden gebruikt worden voor de bevraging van geïdentificeerde organisaties.

Om de te bevragen organisaties te identificeren werd een uitgebreide internetsearch gedaan. De op basis hiervan opgestelde lijst van organisaties werd aangevuld met de expertise van mensen uit de klankbordgroep en van medewerkers actief in de door ons geselecteerde organisaties. Hoewel het merendeel van de actieve 'vormings-, opleidings- of ondersteuningsorganisaties' geïdentificeerd werd, was de beschrijvende kwaliteit van de identificatiegegevens beperkt. Heel wat organisaties geven op hun website immers geen of weinig informatie over het opzet en de inhoud van hun 'ervaringsmedewerkers-ondersteuning'.

Wat de selectie van thema's uit de secundaire bronnen betreft, botste het onderzoek tegen een muur. Er bleek immers weinig literatuur voorhanden over de noden van ervaringsmedewerkers aan vorming, opleiding en ondersteuning. Gevolg was een gebrek aan een duidelijk kader waarmee het aanbod van organisaties in kaart gebracht kon worden. Dat resulteerde in een dubbel probleem. De organisaties gaven op hun websites weinig informatie en de informatie waarover we beschikten, konden we niet koppelen aan wetenschappelijk onderbouwde betekenisvolle categorieën.

Het beperkte onderzoeksbudget en de beperkte tijd (16 maanden) maakten het niet mogelijk om een diepgaand kwalitatief onderzoek op te zetten en zelf op zoek te gaan naar betekenisvolle categorieën. Voor het opstellen van een verkennende vragenlijst ter

beschrijving van het ondersteuningsaanbod voor ervaringsmedewerkers, moesten we ons desgevallend behelpen met wat we in de ruimere literatuur over ervaringskennis konden vinden. Wetenschappelijke inzichten over thematische en methodische verschillen in de inzet van ervaringskennis, werden geselecteerd en vertaald naar een vragenlijst, zodoende zicht te krijgen op zowel de (thematische en methodische) verschillen in de inzet van ervaringskennis in de organisaties zelf, als in de doelstellingen van hun ondersteuningsaanbod. Ook het ontbreken van een helder lexicon bemoeilijkte het opstellen van de vragenlijst. Dit weerspiegelt zich ook in de resultaten. Zo wijst een deel van de antwoorden uit dat organisaties soms een andere interpretatie gaven aan (door ons) gehanteerde begrippen. Eenduidige conclusies waren hierdoor veelal niet mogelijk. Dit is jammer, maar ook eigen aan verkennend onderzoek.

### 3.5. Selectie doelgroep

#### *Onderzoeksvraag 1 & 2*

Dit onderzoek had als doel de diversiteit in het opleidings-, vormings- of ondersteuningsaanbod voor ervaringsmedewerkers in Vlaanderen en Brussel in kaart brengen zodoende inzicht te krijgen in de verschillende soorten of types ervaringsmedewerkers. Om die reden richtten we ons uitsluitend op organisaties die zich bewust toeleggen op de ontwikkeling van ervaringskennis en -deskundigheid. Hiervoor werd bij de selectie rekening gehouden met het eerder beschreven model van Timmerman (2009). Aan de hand van een deskresearch werden 63 organisaties in kaart gebracht die opleidingen, projectgroepen, koepelwerkingen, vormingsinitiatieven en andere mogelijke vormen van ondersteuning voor ervaringsmedewerkers aanbieden. Praatgroepen, participatiegroepen (zonder kennisontwikkeling), en tewerkstellingen van ervaringsdeskundigen werden uitgesloten.

#### *Onderzoeksvraag 3:*

Aan de hand van twee focusgroepen werden ervaringsmedewerkers, betrokken in organisaties die zich toeleggen op de ontwikkeling van ervaringskennis, bevestigd. De respondenten werden gerekruteerd via de in dit onderzoek bevestigde organisaties (cfr. onderzoeksvraag 1 & 2). Deze organisaties werden uitgenodigd om de contactgegevens van hun ervaringsmedewerkers (met hun toestemming) te delen. Op basis van deze gegevens werden individuen uit verschillende organisaties aangesproken om deel te nemen aan de focusgroepen.

De eerste groep bestond uit ervaringsmedewerkers die een opleiding volgden, georganiseerd in samenwerking met onderwijsinstellingen ('gevalideerde opleidingen'). De tweede groep bestond uit ervaringsmedewerkers afkomstig uit organisaties die, aan de hand van interne vormingen, intervisies, coaching, tandemwerking e.d., hun medewerkers scholen en ondersteunen in het kader van de eigen werking.



## 3.6. Gegevensverzameling en -verwerking

### 3.6.1. Bronnenonderzoek

De eerste fase van het onderzoek bestond uit een uitgebreide studie van primaire en secundaire bronnen. Primaire bronnen waren voornamelijk websites, publicaties en rapporten van organisaties, waaronder jaarverslagen, visieteksten en projectevaluaties, promoteksten, flyers en symposia. Hoewel rekening houdend met de internationale literatuur rond ervaringskennis en -deskundigheid, hebben we ons hoofdzakelijk gebaseerd op Nederlandstalige secundaire bronnen. Internationale publicaties vertonen weliswaar raakvlakken met de lokale invulling van ervaringskennis en deskundigheid, maar worden benaderd vanuit andere conceptuele kaders (vb. service-user expertise van Beresford; peer supporters).

Op basis van de geanalyseerde bronnen werden zowel de organisaties als de thema's voor de bevraging geïdentificeerd. De verwerkte bronnen werden ter aanvulling en redactie voorgelegd aan de stuurgroep en klankbordgroep en vormde de basis voor het opstellen en afnemen van een online vragenlijst en topiclijst voor de focusgroepen.

### 3.6.2. Vragenlijst

De online vragenlijst richtte zich tot mensen die in de geselecteerde organisaties betrokken zijn bij de opleiding, vorming of ondersteuning van ervaringsmedewerkers. Bij fora of koepelorganisaties werd getracht de coördinerende leden te rekruteren. De online vragenlijst werd opgemaakt in Qualtrics (2020), en combineerde gesloten (met antwoordcategorieën) en open vragen. We verzamelden bij de organisaties gegevens over: hun hoofdactiviteiten en de sectoren waarbinnen zij werkzaam zijn; de sociale interactieniveaus waartoe zij ervaringskennis inzetten, en de aard en inhoud van de aangeboden ondersteuning voor ervaringsmedewerkers. Ter ondersteuning van de dataverzameling werd tijdelijk een onderzoeksmedewerker aangesteld die gedurende twee maanden (juli en augustus) persoonlijk contact opnam met elke werking. Organisaties beantwoordden de vragenlijst online of werden telefonisch bevroegd door de tijdelijke onderzoeksmedewerker.

De online vragenlijst bestond hoofdzakelijk uit gesloten vragen met meerdere antwoordcategorieën. Waar nodig of wenselijk werd een open ruimte gelaten ter aanvulling of verduidelijking. De antwoorden op de gesloten vragen werden eerst in individuele beschrijvende tabellen en grafieken gegoten. Vervolgens werden vragen en thema's aan mekaar gekoppeld zodoende op een dieper niveau onderlinge verbanden en patronen te detecteren. De open vragen werden in twee stappen geanalyseerd. Eerst werden de antwoorden per vraag verwerkt door ze in zinvolle categorieën onder te brengen. Vervolgens werd nagegaan of deze categorieën samenvielen met reeds bestaande antwoordcategorieën,

waarna, na correctie, nieuwe beschrijvende tabellen werden opgemaakt. De overblijvende antwoorden werden apart verwerkt.

Het overzicht van de gecontacteerde en bevraagde organisaties wordt in bijlage toegevoegd.

### 3.6.3. Focusgroepen

De focusgroepen werden ingericht ter verkenning van de noden van de ervaringsmedewerkers zelf: welke typen ondersteuning behoeven zij en wat missen zij vandaag? De responsen van de focusgroepen werden ter plekke genoteerd en samengevat. Vervolgens werden ze ter aanvulling en goedkeuring voorgelegd aan de deelnemers van de stuurgroepen.

Vier stuurgroepleden lazen afzonderlijk de focusgroepgesprekken en identificeerden relevante thema's. Hiervoor ontvingen zij de samengevatte bevindingen, goedgekeurd door de leden van de focusgroepen. Na overleg werd een selectie van de thema's gebruikt om structuur in de data aan te brengen. Op basis hiervan werd gezocht naar patronen en relaties tussen patronen die toelaten een voorzichtig besluit met advies voor vervolgonderzoek te formuleren. Inzichten uit de literatuur brachten structuur in de beschrijving van de resultaten in het volgende hoofdstuk. Ten slotte heeft de stuurgroep zich over het rapport gebogen om samen enkele besluiten te formuleren.

## 4. Resultaten

### 4.1. Diversiteit in de inzet van ervaringskennis bij de bevroagde organisaties

#### 4.1.1. Diversiteit in ervaringsthema's

Boer, Karbouniaris en de Wit (2018) bemerken de grote diversiteit aan ervaringsdeskundigheid. In hun boek beschrijven ze volgende ervaringsthema's: eetstoornissen, verslaving, stoornissen van lichaamsbeleving, psychosen, verstandelijke beperking, revalidatie, mishandeling, geweld, migratie en multiculturele achtergronden, familiesdeskundigheid, mantelzorgers, gender, identiteit en seksuele geaardheid. Het concept van intersectionaliteit is hier relevant: het gaat over het complexe samenspel van verschillende identiteitsdomeinen waarmee iemand zichzelf kan beschrijven, waaronder gender/sekse, etniciteit, seksuele oriëntatie, religieuze achtergrond, diverse vormen van beperking, klasse, toegang tot middelen en levensfase (Ella VZW, 2014; Boer en Karbouniaris, 2018).

Onze data bevestigen dat de organisaties die zich inzetten voor de ontwikkeling van ervaringskennis veelal actief zijn in meerdere sectoren. In Vlaanderen en Brussel is een grote meerderheid van de 63 organisaties werkzaam binnen de overkoepelende sector van Welzijn (n= 43). Iets meer dan de helft geeft aan werkzaam te zijn binnen de sector van de Geestelijke Gezondheid (n= 32). Gezien elke organisatie meerdere sectoren kon aankruisen, vinden we tevens een vierde van de organisaties in sectoren als Armoede (n= 17), Jeugd en Gezin (n= 17) en Arbeid en Tewerkstelling (n= 14). Eén op vier organisaties levert werk binnen het domein van Onderwijs (n= 17), en een iets kleiner aantal is expliciet werkzaam binnen de Federale of Vlaamse Overheid (n= 13).

In iets meer dan de helft van de bevroagde organisaties wordt ervaringskennis ingezet in het kader van een deel- of projectwerking (n= 32). Voor 17 organisaties vormt ervaringskennis de hoofdbestaansreden. Het valt op dat in de sector van de Geestelijke Gezondheidszorg de inzet en ontwikkeling van ervaringskennis deels vorm krijgt in platforms of netwerkgroepen (n= 9) die zich toelaggen op bovenlokaal niveau. De leden van deze groepen zijn elders tewerkgesteld of nemen op vrijwillige basis deel.

Vrijwel alle bevroagde organisaties geven aan meerdere hoofdactiviteiten te hebben waarbij ervaringskennis ingeschakeld wordt. Het gaat hier dan hoofdzakelijk over sensibilisatie (n= 39) en beleidsbeïnvloeding (n= 38). Daarnaast houdt meer dan de helft zich bezig met het geven van vormingen aan doelgroepen (bv. mensen in armoede; n= 35), en het organiseren van vrijetijdsactiviteiten (n= 33). 33 werkingen geven aan lotgenoten samen te brengen met het doel ervaringen uit te wisselen. Minder dan de helft daarvan doet dat uitsluitend in het kader van vrijetijdsbesteding.

Minder dan de helft van de bevroegde organisaties (n= 28) zet expliciet in op de ontwikkeling van ervaringsdeskundige medewerkers (zie verder). Daarmee onderscheiden ze zich van lotgenotengroepen en vrijwilligersorganisaties zonder het doeleinde ervaringskennis te ontwikkelen.

#### 4.1.2. Diversiteit aan ervaringsthema's

Ervaringsthema	Aantal
<i>GGZ – Herstelvisie</i>	26
<i>Armoede en Sociale Uitsluiting</i>	21
<i>Functiebeperking, Handicap en Chronische Ziekte</i>	6
<i>Jeugd en Gezin</i>	4
<i>Justitie en Geweld</i>	3
<i>LGBT</i>	2
<i>Nazorg ex gedetineerden</i>	1
<b>Totaal</b>	63

Tabel 1: diversiteit aan thema's in ervaringskennis

Een diversiteit aan ervaringsthema's onderscheidt de bevroegde organisaties. Het valt op dat ervaringskennis vandaag hoofdzakelijk vorm krijgt binnen de Geestelijke Gezondheidszorg (die vertrekt vanuit een visie op herstel) en het domein van armoede en sociale uitsluiting. Het hoger aantal bij de Geestelijke Gezondheidszorg is deels te wijten aan de aanwezigheid van cliënten- en participatiegroepen (n= 13).

#### 4.1.2. Diversiteit in rollen en taken

De kerntaken en concrete opdracht(en) van de ervaringsmedewerker krijgen een andere invulling naargelang de context waarin en het niveau waarop de ervaringsdeskundigheid wordt ingezet (Raats, Van den Brink & de Wit, 2013). Overall gelden andere verwachtingen en afspraken inzake op te nemen taken en rollen (Van Erp et al., 2012), die op hun beurt verschillende competenties vereisen. Daaruit volgt dat niet elke rol eenzelfde mate van opleiding behoeft (Bruneel, Colement, Gielen, Ector, & Tambuyzer, 2018). Niettegenstaande deze diversiteit hebben ervaringsdeskundigen wel een eigen specificiteit: ze brengen het cliëntperspectief binnen en leveren also (in coproductie) een bijdrage aan de hulp- en dienstverlening en de vormgeving van het sociaal beleid. Ze zijn betrokken bij een waaier aan activiteiten (zoals planning, evaluatie, hulpverlening, onderzoek, training, rekrutering van personeelsleden, e.d.) vanuit hun eigen ervaringsdeskundigheid, in partnerschap met professionals (Tambuyzer, 2010).

De inschakeling van een ervaringsdeskundige kan op verschillende manieren een meerwaarde bieden (Plooy, 2009; Van Erp, Hendriksen-Favier, Hoeve & Boer, 2008; Kal, Post, & Scholtens, 2012):

- ✓ Lotgenoten ondersteunen
- ✓ Hoop geven en herstel bevorderen via het innemen van een voorbeeldfunctie en het krachtgericht werken
- ✓ Bevorderen van het eigen herstelproces en het ervaren van zingeving in het leven
- ✓ Kwaliteitsverbetering en attitudeverandering binnen de hulpverlening doordat hulpverleners gestimuleerd worden om hun eigen attitudes en praktijken kritisch te bekijken
- ✓ Bijdragen aan beleidsmatige verandering via signalisatie, advisering en co-creatie
- ✓ Bijdragen aan maatschappelijke verandering via brede sensibilisering en kwartiermaken

Op basis van de literatuurstudie werd een rollenlijst samengesteld en gepositioneerd binnen de verschillende niveaus van sociale interactie (zie ook later). Met het oog op duidelijkheid werden enkel de meest relevante bronnen opgenomen in het overzicht:

Rol	Omschrijving	Sociaal interactieniveau	Referenties
<i>Vertaler Bemiddelaar Bruggenbouwer Tolk</i>	Maakt gebruikers wegwijs in administratie en legt procedures in de dienstverlening uit.	Individueel niveau	SERV, 2006; De Corte, Kerstenne, Roets, & Nisen, 2015; Globaal Plan Ervaringsdeskundigheid, 2018
<i>Wegwijzer Gids Buddy Vertrouwenspersoon</i>	Maakt mensen wegwijs in terminologie, zorg- en vormingsaanbod en de bredere dienstverlening. Biedt hierbij ook praktische ondersteuning in administratieve stappen.	Individueel niveau	De Corte, Kerstenne, Roets, & Nisen, 2015; Van Roy & Willems, 2017; Globaal Plan Ervaringsdeskundigheid, 2018
<i>Krachtverlener, Herstelcoach Hoopverlener</i>	Focust in individuele gesprekken op empowerment bij de patiënt en dichtbetrokkenen, en draagt bij tot het herstel- of verwerkingsproces.	Individueel niveau	Plooy, 2009; Ervaringsdeskundigheid Beroepscompetentieprofiel, 2013 Globaal Plan; Ervaringsdeskundigheid, 2018
<i>Rolmodel</i>	Neemt een voorbeeldfunctie aan en inspireert hoop bij anderen.	Individueel niveau	Ervaringsdeskundigheid Beroepscompetentieprofiel, 2013
<i>Groepsondersteuner Praatgroepbegeleider</i>	Begeleidt groepen met aandacht voor empowerment.	Individueel niveau	Globaal Plan Ervaringsdeskundigheid, 2018
<i>Belangenbehartiger (stem- )vertegenwoordiger</i>	Brengt en verdedigt de stem en het perspectief van sociaal uitgesloten groepen.	Institutioneel niveau Maatschappelijk niveau	SERV, 2006; Haaster, Wilke, Karbouniaris, & Hidajattoellah, 2013; Globaal Plan Ervaringsdeskundigheid, 2018
<i>Signaleerder</i>	Signaleert structurele problemen en de vormen van uitsluiting die bepaalde acties of voorstellen teweegbrengen.	Institutioneel niveau Maatschappelijk niveau	Beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting, 2006; Globaal Plan Ervaringsdeskundigheid; 2018
<i>Beleidsadviseur Frisdenker Veranderaar</i>	Stelt het huidige beleid kritisch in vraag, en benadrukt de mogelijke vormen van uitsluiting. Brengt een nieuw perspectief binnen en werkt mee aan nieuwe acties en beslissingen ten voordele van participatie.	Institutioneel niveau Maatschappelijk niveau	SERV, 2006; Ervaringsdeskundigheid Beroepscompetentieprofiel, 2013; 'Praktijk- en implementatiebeschrijving,' 2013, Globaal Plan Ervaringsdeskundigheid, 2018
<i>Procesbegeleider Trainer</i>	Ondersteunt het individueel verwerkingsproces en brengt dit in verbinding met het proces van de groep.	Onderwijs	SERV, 2006; Plooy, 2009; Karbouniaris, Sedney, Driessen, 2012; Ervaringsdeskundigheid Beroepscompetentieprofiel, 2013; Globaal Plan Ervaringsdeskundigheid, 2018.
<i>Onderzoeker</i>	Werkt mee als hoofdonderzoeker of co-onderzoeker aan publicaties en de uitbouw van expertise	Onderwijs	Van Regenmortel, 2017; Boer, Karbouniaris, de Wit, 2018
<i>Vormingswerker Docent Co-teacher</i>	Onderwijst en vormt hulp- en dienstverleners vanuit ervaringsdeskundig perspectief	Onderwijs	Driessens & De Clarck (2014); Weerman, 2018

Tabel 2: overzicht aan rollen uit de literatuur

### 4.1.3 Diversiteit in de positie en verloning binnen de organisatie

Ervaringsmedewerkers zijn op diverse wijzen betrokken in de structuur van de organisatie, gaande van vrijwilliger, vaste medewerker, teamleider, voorzitter tot directielid (Van Bakel, et al., 2013; Wilken, 2018).

Binnen de bevroagde organisaties zijn ervaringsmedewerkers overwegend betrokken als vaste medewerkers van de organisatie (n= 39). In minder dan de helft van de organisaties nemen ervaringsmedewerkers ook een rol op binnen het dagelijks bestuur van de organisatie. In 13 organisaties zijn ervaringsmedewerkers werkzaam in de rol van team- of afdelingsverantwoordelijken. Dit is hoofdzakelijk het geval binnen de geestelijke gezondheidszorg waar ervaringsmedewerkers deze posities innemen binnen cliëntenorganisaties (zie platforms en netwerkgroepen); in mindere mate is dit ook het geval bij gebruikersgroepen in armoede en sociale uitsluiting.

Meer dan de helft van de organisaties gaf aan dat het merendeel van de ervaringsmedewerkers werkzaam is via een vrijwilligersstatuut met (n= 33) of zonder (n= 13) contract. Naar verloning van de geleverde prestaties, voorzien deze organisaties in de onkosten (n= 31) en via een vrijwilligersvergoeding (n= 28). In mindere mate worden geleverde prestaties niet-vergoed (n= 18). Iets minder dan de helft van de organisaties neemt ervaringsmedewerkers in dienst door middel van een arbeidsovereenkomst (n= 31).

## 4.2 Soorten vorming, opleiding en ondersteuning van ervaringsmedewerkers in Vlaanderen en Brussel

### 4.2.1. Vorming en ondersteuning: een noodzaak?

Zoals reeds aangehaald vormt het verbreden van de eigen ervaring in relatie met de eigen context en de ervaringen van anderen, een belangrijk onderdeel van de ontwikkeling van ervaringskennis. Verschillen en overeenkomsten worden zichtbaar, waardoor collectieve kennis ontstaat (Haaster, 2001). Opleidingen kunnen enerzijds voorzien in de veiligheid en ruimte waar dit proces om vraagt (Gouwerok & Boer, 2018). Anderzijds spelen ervaringsdeskundige (en niet-ervaringsdeskundige) docenten een belangrijke rol in het ondersteunen en zichtbaar maken van collectieve kennis bij cursisten. Ervaringskennis ontstaat zelden spontaan. Biesta (2016) benadrukt dat vraaggericht leren tekortschiet, en cursisten nood hebben aan kennis van buitenaf. Van Regenmortel (2008) benadrukt hier de rol van ervaringsdeskundigen om inzichten en vaardigheden te duiden bij mensen in sociaal kwetsbare situaties (2008).

Verschillende auteurs pleiten voor de rol van opleidingen in het professionaliseren van ervaringskennis en -deskundigheid. Weerman (2008) waarschuwt dat ervaringen die onvoldoende aansluiten bij een collectieve beleving, niet tegemoetkomen aan de diversiteit

van de beroepspraktijk. Daarnaast hebben ervaringsdeskundigen nood aan kennis en vaardigheden die het domein van ervaringskennis overschrijden zodoende hun kritische rol te beschermen. Kennis over instituten en de organisatie van de maatschappij zijn hiertoe noodzakelijk (Wilken, 2018). Door het verweven van de theoretische kaders en verklaringmodellen die gebruikt worden in de hulp- en dienstverlening, leren ervaringsdeskundigen hun ervaringskennis functioneel in te zetten.

Ervaringskennis kan worden ontwikkeld via verschillende soorten trajecten, en op betaalde of vrijwillige basis worden ingezet. Dit heeft zeker zijn verdienste. Zo biedt het elk individu met ervaringskennis de mogelijkheid om zich naar eigen draagkracht en capaciteiten als ervaringsdeskundige te kunnen engageren (Bruneel, et al., 2018). Niet iedereen is immers klaar om een opleiding te volgen of wil/kan betaald aan de slag gaan. Daarenboven is niet voor elke opdracht van ervaringsdeskundigen een meer langdurige opleiding vereist of opportuun. Vandembempt en Demeyer (2013) menen overigens dat een opleiding niet de enige manier is om deskundig te worden. Het samenwerken met niet-opgeleide ervaringsdeskundigen vraagt wel extra voorzorgen. Burssens (2009) merkt op dat een opleiding een belangrijke beschermende rol kan spelen in het omgaan met nieuwe kwetsende ervaringen door negatieve reacties van cliënten of collega's.

Hoewel opleidingen niet altijd noodzakelijk lijken in het verwerven van ervaringskennis en -deskundigheid, staan ze meer garant voor kwaliteitsvolle ondersteuning bij het ervaringsgericht leren. Zoals reeds vermeld, gebeurt de ontwikkeling van ervaringskennis zelden spontaan (zie Biesta, 2016). Een vorming of opleiding kan dit proces ondersteunen (Karbouniaris & Brettschneider, 2009). Erkende opleidingen kunnen de job van ervaringsdeskundige ook meer bestaansrecht bieden. De inhoud van de opleiding is vaker beter afgestemd op de landelijke ontwikkeling van competentie- en beroepsprofielen ten aanzien van ervaringsdeskundigheid (Wilken, 2018), wat de inhoudelijke kwaliteit ten goede komt.

Belangrijk is ook dat het opleidingstraject niet enkel voorziet in een basisopleiding, maar zich aanvullend richt op wat na de opleiding volgt, met name de praktijk. Studenten die de opleiding hebben gevolgd mogen na enkele maanden niet losgelaten worden. Er moet voorzien worden in blijvende ondersteuning en aanvullende vervolgoopleidingen om teleurstelling en burn-out te voorkomen (Zoutendijk & Duijvestijn, 2018).

#### 4.2.2 Kortdurende programma's in Vlaanderen en Brussel

De afgelopen jaren hebben zich uiteenlopende opleidings- en vormingstrajecten voor (toekomstige) ervaringsdeskundigen ontwikkeld. Deze trajecten strekken ertoe bij te dragen aan de professionaliteit en deskundigheid van de ervaringsdeskundige. Scholing kan in verschillende vormen en op alle niveaus voorkomen en varieert van een algemene kennismaking tot een incidentele workshop/studiedag of een integrale cursus of opleiding.

Het huidige versnipperde aanbod aan vormingen en opleidingen leidt tot een aanzienlijke diversiteit onder ervaringsdeskundigen. De wijze waarop zij kennis, vaardigheden en methoden aangereikt kregen om hun ervaringskennis op een deskundige manier te kunnen inzetten kan immers erg verschillen (Activiteitenrapport project participatie, 2016). Naast een officiële langdurige opleiding, kan men bijvoorbeeld kennis vergaard hebben binnen een denktank, een gebruikersvereniging, een zorgvoorziening, etc.

In dit onderdeel vatten we de resultaten samen van de 44 organisaties in onze bevraging die zich inzetten rond de ontwikkeling en ondersteuning van ervaringskennis aan de hand van een vormings- opleidings- of ondersteuningsaanbod. Daarmee maken we een onderscheid met organisaties of deelwerkingen die zich bijvoorbeeld enkel toelagen op het beleidsmatig werk (zie o.a. de platformgroepen).

De besproken ontwikkelingsprogramma's zijn grotendeels onder te verdelen in drie categorieën: een aanbod toegankelijk voor buitenstaanders, met de bedoeling ervaringskennis te ontwikkelen in en buiten het kader van de eigen werking (n=18); ondersteuning van de ontwikkeling van ervaringskennis uitsluitend in het kader van de eigen werking (n=23); Uitsluitend opleiding van ervaringsmedewerkers om elders aan de slag te gaan (n= 3). Dit zijn tevens de opleidingen die georganiseerd worden in samenwerking met diverse onderwijsinstellingen.

In het kader van de bevraging identificeerden we zes organisaties die uitgewerkte opleidingsprogramma's voor ervaringsmedewerkers aanbieden met het oog op een externe tewerkstelling. Drie van deze programma's situeren zich binnen de herstelvisie (zie geestelijke gezondheidszorg), twee programma's leggen zich toe op het ontwikkelen van ervaringskennis vanuit functiebeperkingen en één programma legt de focus op de beleving van ex-gedetineerden. Vier van de benoemde organisaties bieden ook ondersteuning aan ervaringsmedewerkers die reeds elders opgeleid en tewerkgesteld zijn.

De overige 12 (van de 18) organisaties vormen uitsluitend ervaringsmedewerkers voor tewerkstelling binnen de eigen werking, maar ontwikkelden hiertoe wel concrete programma's of modules. We identificeerden vijf programma's binnen de geestelijke gezondheidszorg, vijf binnen armoede en sociale uitsluiting, één binnen LGBT en een laatste binnen functionele beperkingen, handicap en chronische ziekten. Algemeen kan gesteld dat het meegemaakt hebben van relevante ervaringen de enige deelnamevoorwaarde is (bv. leven met een psychische kwetsbaarheid, een verstandelijke beperking; leven met een chronische ziekte; etc.). Dergelijke voorwaarden worden hoofdzakelijk informeel afgestemd, na gesprekken en doorverwijzingen met toekomstige kandidaten.

In het algemeen zijn de programma's beschreven in dit onderdeel van korte duur, gaande van 1 workshop tot een traject van enkele opeenvolgende sessies. De meeste organisaties (n=14)



geven aan ervaringsmedewerkers te betrekken bij de vormgeving van het opleidings-/vormingsaanbod, zowel inhoudelijk als didactisch, bijvoorbeeld als docent (n=5) of als co-docent of procesbegeleider (n=6). De inhoudelijke ondersteuning van de ervaringsmedewerkers betreft hoofdzakelijk het verwerken (werken rond zelfzorg en stress) en verhalen van de persoonlijke ervaring. Slechts twee organisaties organiseren een vormings-/opleidingsaanbod zonder medewerking van ervaringsmedewerkers.

Naast aandacht voor de eigen verwerking, ligt in de programma's de focus op communicatietechnieken en de sociale kaart (relevant aan de inhoud van het programma). In mindere mate staan deze programma's stil bij verklaringsmodellen en theoretische kaders. Er is evenmin veel ruimte voor het ontwikkelen van professioneel handelen (beroepspraktijk) en de verhouding ten aanzien van de bredere maatschappij.

#### 4.2.3 Ervaringsgericht teamleren

Ervaringskennis verwerven is een sociaal leerproces. Naast de verbreding van de eigen ervaring in relatie met de verhalen van anderen, kan de verdere ontwikkeling van ervaringskennis ook vorm krijgen op de werkvloer door middel van verschillende vormen van teamleren met niet-ervaringsdeskundige medewerkers. Hoewel teamprocessen kunnen bijdragen tot het persoonlijk leerproces van ervaringsmedewerkers, kan deze vorm ook weerstand oproepen bij de overige teamleden (Rivero et al., 2017). De inbreng van ervaringskennis daagt uit om te reflecteren over de mogelijke stigmatiserende effecten van het eigen handelen. In Vlaanderen is het tandemwerk een welgekende vorm van teamleren. Het zogenaamde leerproces in duo krijgt echter niet altijd spontaan vorm (Kowalk, 2015; Sedney & Driessen, 2015). Hoewel tandemwerk aan beide partners de mogelijkheid biedt om kennis uit te wisselen en te integreren, schieten tandems soms tekort in het communiceren van verwachtingen en het scheppen van ruimte voor misverstanden. Wanneer breuken in communicatie zich voortdoen, loopt de duo-interactie het risico om stigma's en vooroordelen te benadrukken bij de ervaringsdeskundigen (Sedney & Kowalk, 2018).

Binnen een groot deel van de bevraagde organisaties (n= 23) vertrekt de ontwikkeling van ervaringskennis vanuit de inbreng van ervaring tijdens hoofdactiviteiten van de organisatie. De ontwikkeling van ervaringskennis wordt dus niet apart binnen een programma beschouwd, maar steunt op een voortdurend leerproces, ondersteund door methodieken en interactie met medewerkers of externen. Deze vorm van ervaringsleren is vooral kenmerkend voor het domein van armoede en sociale uitsluiting waar participatieve projecten vaak een opstap tot ervaringsinzet vormen. Dit is in mindere mate het geval bij andere ervaringsthema's (Geestelijke Gezondheidszorg, n= 2; Functiebeperkingen, Handicap en chronische ziekten, n= 3; Jeugd en Gezin, n= 1; LGBT, n= 1; Justitie en Geweld, n=1). Deze ontwikkeling van ervaringskennis vindt grotendeels plaats in het verlengde van volgende activiteiten: het geven van vormingen aan hulp- en dienstverlener (n= 17); het verbeteren en ontwikkelen van beleid

(n= 13), het coachen van hulp- en dienstverleners (n= 5) en tenslotte, het verzorgen van intervisie (n= 7). Hierbij werken ervaringsmedewerkers bijna uitsluitend samen in tandem met een niet-ervaringsdeskundige collega (n= 21). Een deel van hen werkt daarnaast ook samen met andere ervaringsmedewerkers (n= 14), of in een multidisciplinair team (n=10) of individueel (n= 10). De voornaamste vormen van ondersteuning aan deze medewerkers zijn het organiseren van interne vormingsmomenten (n= 17); het aanbieden van werk-gerelateerde coaching (n= 16) en procesbegeleiding gericht op verwerking en psychosociale ondersteuning (n= 9). Daarbovenop geven enkele organisaties aan gebruik te maken van een vertrouwenspersoon en onthaalprocedures met het oog op sociaal welzijn binnen de organisatie (n= 8). Binnen drie organisaties ontbrak hier een uitgewerkte visie (n= 3).

#### 4.2.4 Gevalideerde opleidingen

Momenteel zijn er in Vlaanderen drie gevalideerde opleidingen<sup>3</sup> die zich richten op de ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid. Deze opleidingen worden georganiseerd in samenwerking met reguliere opleidingsinstellingen, waaronder centra voor volwassenonderwijs en hoger onderwijs. Enkel de opleiding 'ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting' is formeel erkend door de overheid en geeft recht op een certificaat.

Opleiding	Ervaringsthema	Organisatie	Voorwaarden	Duur
<i>Ervaringsdeskundige in Armoede en Sociale Uitsluiting</i>	Armoede en sociale uitsluiting	Gedoceerd door erkende CVO's in Vlaanderen Gecoördineerd door VZW De Link	Voor mensen met die van jongs af aan opgroeiden in een situatie gekenmerkt door armoede en sociale uitsluiting op vele levensdomeinen	Vier jaar (modules)
<i>Basistraject Ervaringswerker in de Geestelijke Gezondheidszorg</i>	Geestelijke Gezondheidszorg	Gedoceerd in samenwerking met Vives en HoGent Gecoördineerd door Vlaamse Vereniging voor Geestelijke Gezondheid	Het hebben van een psychische kwetsbaarheid, en ervaring hebben met herstel.	Eén jaar (modules)
<i>Opleidingstraject Ervaringswerker in de GGZ en Verslavingszorg</i>	Geestelijke Gezondheidszorg	Gedoceerd in samenwerking met UCLL, Sociale School Heverlee (SSH), Vlaamse GGZ-partners en Zorgnet-Icuro	Het hebben van een psychische kwetsbaarheid, en ervaring hebben met herstel.	Vier jaar (modules)

Tabel 3: Gevalideerde Opleidingen

De opleidingen stellen voor deelname geen diploma-vereisten. Elke opleiding hanteert een selectieprocedure. Via een motivatiebrief en een daaropvolgend intakegesprek worden de persoonlijke motivatie en de draagkracht van toekomstige cursisten nagegaan met expliciete aandacht voor de mogelijkheden van individuen om krachtbronnen uit de omgeving aan te spreken. Tenslotte wordt gekeken naar de mogelijkheden van de kandidaat om zich deskundig te ontwikkelen. Voldoende mentale bandbreedte is een voorwaarde voor het verwerven van vaardigheden en het aangaan van leerprocessen.

<sup>3</sup> De naam 'gevalideerde opleiding' werd gekozen door de focusgroep bestaande uit ex-cursisten die deelnamen aan deze opleidingstrajecten. De reden hiervoor is dat deze trajecten naambekendheid genieten in het werkveld en algemeen worden aanschouwd als kwaliteitsvol.

Inhoudelijk hebben deze gevalideerde opleidingen een aantal gemeenschappelijke elementen. Zo wordt doorheen alle trajecten (in meer of mindere mate) ingegaan op zelfzorg, het ontwikkelen en verwoorden van de eigen levenservaring, algemene communicatietechnieken, het landschap van dienst- en hulpverlening, deontologie en ethiek, beroepspraktijk (werkplekleren, stages en afstudeerprojecten), psychologische verklaringenmodellen en brede maatschappijleer (inzicht verweven in maatschappelijke structuren en processen). In het onderwijzen van deze modules wordt de inhoud afgestemd op de eigenheid van de ervaringsthema's (armoede en sociale uitsluiting t.o.v. de herstelvisie binnen de geestelijke gezondheidszorg). Elk van de bovenvermelde opleidingen wordt gegeven in samenwerking met ervaringsmedewerkers. Zij zijn betrokken als hoofddocent (in het geval van de GGZ) of co-docent met niet-ervaringsdeskundige collega's. Binnen de trajecten nemen ervaringsmedewerkers ook de rol op van procesbegeleiders, ondersteuning biedend aan de leer- en groeiprocessen van cursisten, zowel individueel als in groep.

### 4.3. Vorming, opleiding en ondersteuning: het niveau en de aard van inzet

#### 4.3.1 Niveaus van-ervaringskennis en deskundigheid

Op basis van het model van Timmerman (2009; gezien in Erp, Boertien, S, 2012) kijkt dit onderzoek hoofdzakelijk naar twee mijlpalen in de ontwikkeling van ervaringskennis, namelijk die van ervaring en die van ervaringskennis. De resultaten bieden een neerslag van de algemene inzet van ervaringskennis binnen een organisatie, en geven een eerste overzicht in de graad van verwerking die gestimuleerd wordt.

Voor een algemeen overzicht kijken we naar de wijze waarop bevraagde organisaties aangeven dat ervaringskennis ingezet wordt binnen de eigen werking. Meer dan de helft van de organisaties (n= 41) geeft aan dat de ingezette kennis vaak verwerkt is, in samenhang met het verhaal van anderen, en geplaatst wordt binnen een bredere context. Op het volgende niveau van de inzet (ervaringskennis aangevuld met maatschappelijke of theoretische bronnen) geeft eveneens een meerderheid aan dat de ingezette kennis hoofdzakelijk gekenmerkt wordt door verwerking, verruiming en aanvulling met theoretische of maatschappelijke kaders (n= 36).

#### 4.3.1.1 Per type opleiding

<b>Ervaring</b>		<i>Kortdurende programma's</i>	<i>Ervaringsgericht teamleren</i>	<i>Gevalideerde Opleiding</i>
Onverwerkte ervaring, gekenmerkt door persoonlijke frustraties, emoties en eventuele conflicten.	<i>Vaak</i>	8	8	1
	<i>Soms</i>	7	12	0
	<i>Niet van toepassing</i>	3	3	2
	<b>Totaal</b>	18	23	3

  

<b>Ervaringskennis</b>		<i>Kortdurende programma's</i>	<i>Ervaringsgericht teamleren</i>	<i>Gevalideerde Opleiding</i>
De ervaring is verwerkt, in context gebracht met die van anderen en aangevuld met maatschappelijke of theoretische modellen	<i>Vaak</i>	10	13	2
	<i>Soms</i>	6	6	1
	<i>Niet van toepassing</i>	2	4	0
	<b>Totaal</b>	18	23	3

Tabel 4: *niveau ervaring – ervaringskennis per type opleiding*

Bovenstaande tabel geeft een beeld van het ontwikkelingsniveau (zie model Timmerman, 2009) van ervaringskennis naargelang het type ondersteuning. Hoewel het verschil klein is, geeft een kleine meerderheid van de organisaties aan zich hoofdzakelijk toe te leggen op het ontwikkelen van *ervaringskennis*, in tegenstelling tot *ervaring*. In het geval van de 'gevalideerde opleidingen' komt dit sterker naar voren: twee van de drie opleidingen geven aan enkel te werken rond de inzet van ervaringskennis.

Een groot deel van de organisaties bij 'kortdurende programma's' en 'ervaringsgericht teamleren', respectievelijk (n= 9, vaak; n= 10, vaak) geeft aan dat ervaringskennis wordt ingezet als een aanvulling bij andere professionele competenties (vb. een psycholoog met ervaringskennis). Deze resultaten doen sterk vermoeden dat, in tegenstelling tot de beoogde vraagstelling (waarmee gepolst werd naar de individuele inzet van ervaringsmedewerkers), de organisaties die ervaringskennis gescoord hebben als het resultaat van tandemwerk of groepsinteractie, waar de uitgedrukte ervaring van de ervaringsmedewerker aangevuld wordt met o.a. theoretische kaders en modellen van niet-ervaringsdeskundige collega's.

#### 4.3.1.2 Per ervaringsthema

		GGZ - Herstelvisie	Armoede en Sociale Uitsluiting
<b>Ervaring:</b> Onverwerkte ervaring, gekenmerkt door persoonlijke frustraties, emoties en eventuele conflicten.	Vaak	6	8
	Soms	10	10
	Niet van toepassing	10	3
	<b>Totaal</b>	26	21

		GGZ - Herstelvisie	Armoede en Sociale Uitsluiting
<b>Ervaringskennis</b> De ervaring is verwerkt, in context gebracht met die van anderen en aangevuld met maatschappelijke of theoretische modellen	Vaak	17	11
	Soms	7	6
	Niet van toepassing	2	4
	<b>Totaal</b>	26	21

Tabel 5: *niveau ervaring – ervaringskennis per ervaringsthema*

Enkel de steekproeven binnen de domeinen van de geestelijke gezondheidszorg en armoede en sociale uitsluiting worden in dit onderdeel in beschouwing genomen. Voor de andere domeinen zijn de steekproeven te klein voor een duidelijk overzicht.

Bovenstaande tabel toont aan dat beide domeinen zich kenmerken door een meerderheid op het niveau van *ervaringskennis*. Voor het domein van de geestelijke gezondheidszorg is het verschil noemenswaardig; bijna de helft van de organisaties geeft aan dat *ervaring* niet van toepassing is (n= 10). Meer dan de helft scoort ervaringskennis als het meest voorkomende ontwikkelingsniveau (n= 17). Voor het domein van armoede en sociale uitsluiting zijn de verschillen minder uitgesproken.

#### 4.3.2 Sociaal interactieniveau

Om de inzet van ervaringsdeskundigen inzichtelijk te maken, wordt veelal een opsplitsing gemaakt in sociale interactieniveaus. We onderscheiden het individuele, institutionele en maatschappelijke niveau. Uit onze bevraging blijkt dat ervaringskennis op diverse wijzen ingezet wordt ten aanzien van verschillende sociale interactieniveaus. De resultaten worden hieronder toegelicht aan de hand van de verschillende niveaus. Naast een algemene toelichting van de inzet van ervaringskennis, worden enkel de ervaringsthema's met voldoende grote

steekproeven apart beschreven, respectievelijk *geestelijke Gezondheidszorg* (n= 26) en *Armoede en Sociale uitsluiting* (n= 21). Vervolgens lichten we het verband tussen de opleidingsvormen (zie eerder) en de inzet van ervaringen verder toe. Tenslotte verduidelijken we welke rollen ervaringsmedewerkers volgens de bevraagde organisaties innemen op elk van de domeinen.

#### 4.3.2.1 Individueel niveau

Op het individuele niveau (micro) richt de inzet van ervaringsdeskundigheid zich op empowerment en ondersteuning (van herstelprocessen) van 'peers'. De ervaringsdeskundige neemt op dit niveau de rol op van ondersteuner en vertrouwenspersoon. Zijn meerwaarde situeert zich in zijn doorleefde aanvoelen van de innerlijke leefwereld van mensen met soortgelijke ervaringen. Plooy (2007) spreekt ook van de ervaringsdeskundige als bondgenoot. Iemand die door herkenning en erkenning veel begrip heeft voor de herstelprocessen van anderen en vanuit deze positie hulp en ondersteuning kan bieden. De ervaringsdeskundige vervult ook een voorbeeldfunctie. Dat de ervaringsmedewerker 'er ook geweest is' geeft de cliënt hoop op herstel of empowerment. Naast emotionele steun kan de ervaringsdeskundige eveneens praktische steun of 'tips & tricks' aanreiken. Ook het ondersteunen van 'peers' in een groep (bv. herstel- of zelfhulpgroepen rond verschillende vraagstukken in het sociaal domein, zoals het omgaan met psychiatrische beperkingen, problemen rond armoede en schulden, mantelzorg, verslaving) situeert zich op dit niveau. De ervaringsdeskundige kan zelf deelnemer zijn, maar kan ook de rol van voorzitter, adviseur of ondersteuner van een groep opnemen.

##### a) Ervaringsthema's

*Algemeen* – Onder dit niveau verstaan we hoofdzakelijk het individueel versterken van naasten en lotgenoten. Binnen dit sociaal interactieniveau zetten organisaties hoofdzakelijk in op het ondersteunen van de lotgenoten zelf (n= 49), en in mindere mate op de ondersteuning van naasten van lotgenoten (n= 36).

*Geestelijke gezondheidszorg* – dit ervaringsthema volgt grotendeels de trend van de algemene bevindingen. De inzet van ervaringskennis vindt hoofdzakelijk plaats ten aanzien van lotgenoten (n= 22), al wordt ook in grote mate aandacht besteed aan de ondersteuning van naasten van lotgenoten (n= 18).

*Armoede en sociale uitsluiting* – Eenzelfde verhouding herhaalt zich binnen armoede en sociale uitsluiting waar ook meer ervaringskennis ingezet wordt ten aanzien van lotgenoten (n= 15) dan ten aanzien van naasten (n= 11).

## *b) Opleidingen*

*Kortdurende programma's (N= 18)* – vanuit interne vormingen en kortdurende opleidingstrajecten leren ervaringsmedewerkers in gelijke mate hun ervaringskennis aan te wenden ter ondersteuning van lotgenoten (n= 15) en hun naasten (n= 15).

*Ervaringsgericht teamleren (N= 23)* – in het kader van deze ontwikkelingsprocessen leren ervaringsmedewerkers hoofdzakelijk hun kennis in te zetten ten aanzien van lotgenoten (n= 17) en in mindere mate ten aanzien van naasten van lotgenoten (n= 12).

*Gevalideerde opleidingen (N= 3)* – In twee opleidingen gaat de aandacht naar het leren ondersteunen van lotgenoten (n= 2). Twee opleidingen geven ook aan de focus te leggen op het ondersteunen van naasten van lotgenoten (n= 2).

## *c) Taken en rollen*

Op het individueel niveau zien we de ervaringsmedewerker hoofdzakelijk ondersteuning bieden aan individuen (gebruikers en cliënten) en hun naasten. Door gebruik te maken van de eigen ervaringskennis erkennen ze de beleving van anderen en bieden ze ondersteuning in het verwoorden van de ervaring bij gebruikers of cliënten. Daarnaast geven ze als rolmodel tips en praktisch advies vanuit de eigen ervaring.

Naast het luisteren en het bieden van erkenning, benoemen enkele organisaties ook de verantwoordelijkheid van een ervaringsmedewerker om de krachten te identificeren en aan te spreken bij het individu en zijn directe omgeving (zie krachtenverlener, Globaal Plan Steunpunt Ge (zie empowerment op individueel niveau: Schulz, Israel, Zimmerman, & Checkoway, 2005). Daarbovenop ondersteunt de ervaringsmedewerker ontwikkelings- en verwerkingsprocessen bij individuen. De beschreven taken en verantwoordelijkheden worden samen beschouwd (Boer, Karbouniaris & de Wit, 2018) als *ondersteuner*.

Daarnaast leveren ervaringsmedewerkers ook werk in het begeleiden en vormen van gebruikers- of cliëntengroepen (o.a. lotgenotengroepen; praatgroepen; herstelgroepen; herstelgroepen; participatiegroepen, ...). Het verschil met de bovenvermelde rol is dat de ervaringsmedewerker hoofdzakelijk het groeiproces van de groep inzake herstel of verwerking in beschouwing neemt, en inzet op het verbinden van ervaringen onderling.

### 4.3.2.2 Institutioneel niveau

Op het institutionele niveau (meso) richten de activiteiten van ervaringsmedewerkers zich op het verbeteren van de zorg of de dienstverlening (in bv. psychiatrie, sociale diensten, overheidsdiensten). Dit kan via 1 op 1 contacten met cliënten evenals via betrokkenheid bij

beleidsvoorbereiding, -uitvoering en/of -evaluatie. In de Federale overheidsdiensten bijvoorbeeld, dragen ervaringsmedewerkers bij aan de verbetering van het onthaal door als laagdrempelig brugfiguur te fungeren voor mensen die in armoede leven. De ervaringsmedewerker neemt hier twee belangrijke rollen op: de rol van vertaler/bemiddelaar en de rol van gids/begeleider. Door kwetsbare burgers op directe wijze hulp te verlenen (bv. het helpen invullen van noodzakelijke administratieve formulieren, het eigen beschikbare 'aanbod' kaderen of het leggen van contacten met andere organisaties worden informatieve en culturele drempels die de toegang tot de dienstverlening belemmeren, opgevangen of vermeden (De Corte & Kerstenne, 2015).

Ervaringsdeskundigen fungeren op het institutionele niveau ook als bruggenbouwers en beleidsbeïnvloeders. Ze signaleren zoveel mogelijk elementen die de hulp- of dienstverlening zouden kunnen optimaliseren. Tevens verwoorden ze wat er leeft bij cliënten (= spreekbuisfunctie). Ze adviseren teams en management bij het opstellen van zorgprogramma's en beleid, dragen bij aan de coaching en deskundigheidsbevordering van professionele hulpverleners, of formuleren concrete voorstellen ter verbetering van de toegankelijkheid en kwaliteit van de dienstverlening. De inzet van ervaringsdeskundigheid draagt bij aan kwaliteitsverbetering en attitudeverandering binnen de hulp- en dienstverlening doordat hulpverleners gestimuleerd worden om hun eigen attitudes en praktijken kritisch te bekijken (Tambuyzer, 2012).

#### *a) Ervaringsthema's*

*Algemeen* – Het institutioneel niveau omvat de hulp- en dienstverlening, en de wijze waarop een organisatie georganiseerd is en handelt. Algemeen zetten organisaties het meest in op dit sociaal interactieniveau door het inzetten van ervaringskennis ten aanzien van hulp- en dienstverleners (n=52). Ook wordt er overwegend ingezet op het verbeteren van de dienstverlening door ervaringskennis in te zetten op het domein van het organisatiebestuur (n= 48). Ten laatste worden ervaringsmedewerkers ook ingeschakeld om cliënten en dienstengebruikers te ondersteunen om gebruik te maken van het aanbod (n= 42).

Binnen de *Geestelijke gezondheidszorg* zien we dat er stevig wordt ingezet op het institutionele niveau. Zo geven 22 organisaties aan dat ze ondersteuning bieden aan dienst- en hulpverleners. De ondersteuning van cliënten in het kader van hulpverlening is vergelijkbaar (n= 20), en ook de structuren van de organisatie zelf ontvangen aandacht (n= 20).

Binnen *Armoede en sociale uitsluiting* gaat de meeste aandacht naar het ondersteunen van dienstverleningsprocessen (n= 19). Daarbovenop brengen veel ervaringsmedewerkers hun kennis binnen op organisatieniveau, en zegt meer dan de helft van de organisaties ervaringskennis binnen te brengen ter ondersteuning van gebruikers binnen de eigen organisatie (n= 14).



## *b) Opleidingen*

*Kortdurende programma's* – Ten opzichte van het individuele sociaal interactieniveau, valt er weinig variatie op. Zestien organisaties geven aan hun ervaringsmedewerkers te ondersteunen in de inzet van ervaringskennis naar hulp- en dienstverleners (n= 16); een soortgelijk resultaat valt te bemerken bij de inzet van kennis ten aanzien van de eigen of externe organisaties (n= 15). Ten laatste leiden veertien organisaties ervaringsmedewerkers op om ondersteuning te bieden aan cliënten of dienstengebruikers (n= 14).

*Ervaringsgericht teamleren* – Hoofdzakelijk leren ervaringsmedewerkers hun ervaring in te zetten in interactie met hulp en dienstverleners (n= 20). Daarnaast voltrekt deze vorm van ervaringsleren zich ook ten aanzien van de besturen van organisaties (n= 18) en in mindere mate voor het bieden van ondersteuning aan cliënten of dienstengebruikers (n= 15).

*Gevalideerde opleiding* – Alle drie de opleidingen zetten in op het vormen van ervaringsmedewerkers om aan de slag te gaan ten aanzien van hulp- en dienstverleners, interne of externe organisatiebesturen, evenals cliënten of dienstengebruikers.

## *c) Taken en rollen*

Uit de open antwoorden blijkt dat ervaringsmedewerkers taken en rollen opnemen die in sterke mate overeenkomen met de literatuur. Naast het onthalen en wegwijs maken van gebruikers en cliënten in de eigen organisatie, zijn ervaringsmedewerkers hoofdzakelijk betrokken op het institutionele niveau door het vertolken van zowel het perspectief van de gebruikers of cliënten als dat van de dienstverlening. Dit gebeurt door bemiddeling via één-op-één contacten, maar ook tijdens teamvergaderingen. Daarnaast geeft een aantal organisaties aan dat ervaringsmedewerkers de leefwereld van gebruikers en cliënten binnenbrengen door vormingen en opleiding, vormgegeven en gedoceerd vanuit ervaringskennis (zie ook bruggenbouwer, tolk).

Daarnaast bestaat één van de vermelde taken van ervaringsmedewerkers uit het vertegenwoordigen en waken over de authenticiteit van gebruikersperspectieven binnen de organisatie. Ze blijven daarbij alert voor het doorbreken van stigma's en stereotypen, en werken mee aan sensibilisatie en interne communicatie. Aanvullend geven organisaties ook aan dat ervaringsmedewerkers drempels en blinde vlekken signaleren.

Een deel van de organisaties geeft ook aan dat hun ervaringsmedewerkers actief een rol van co-creatie opnemen om de mogelijkheden tot regie en empowerment bij cliënten en gebruikers te vrijwaren en bewaken. Een voorbeeld daarvan is het mee vormgeven van interventies en begeleidingsplannen.

### 4.3.3 Maatschappelijk niveau

Op het bredere maatschappelijke en politieke niveau (macroniveau) beoogt de inzet van ervaringsdeskundigheid het creëren van maatschappelijke kansen evenals het emancipatorisch beïnvloeden van maatschappelijke processen (Boertien & van Bakel, 2012). De inzet van ervaringsdeskundigheid op maatschappelijk niveau beoogt een verandering van bestaande verhoudingen en denkbeelden, een signaleren van structurele ongelijkheden en uitsluitingsmechanismen in de samenleving, een openen van de ogen en creëren van een bewustwording rond het bestaan en bestendigen van (verborgen) drempels. Ervaringswerk op macroniveau zet in op beleidsbeïnvloeding en collectieve belangenbehartiging zodoende structurele kloven te helpen overbruggen en de toegang tot sociale grondrechten voor iedereen in de praktijk te realiseren. Beleidsbeïnvloeding verloopt o.m. via de vertegenwoordiging van (koepelorganisaties van) gebruikersverenigingen in overlegorganen op overheidsniveau. Deze gebruikersverenigingen, waar ervaringsdeskundigen doorgaans een belangrijke rol spelen, geven kwetsbare groepen een collectieve stem. In Vlaanderen, maar ook internationaal, blijkt dat cliëntorganisaties een belangrijke stempel kunnen drukken op nieuwe wetgeving, innovaties en methodische principes.

#### *a) Ervaringsthema's*

*Algemeen* – Een grote meerderheid van de organisaties (n= 45)) zet ervaringskennis in op het niveau van beleid en trachten zo maatschappelijke verandering teweeg te brengen.

*Geestelijke gezondheidszorg en Armoede en Sociale Uitsluiting* – Binnen beide ervaringsthema's wordt met een grote meerderheid ingezet op het beïnvloeden van het beleid (respectievelijk, n= 17; n= 17).

#### *b) Opleidingen*

*Kortdurende programma's* – Minder dan de helft van de organisaties geeft expliciet aan individuen op te leiden om beleidsmatig aan de slag te gaan (n= 14).

*Ervaringsgericht teamleren* – Deze afname wordt ook weerspiegeld in het kader van interne ontwikkelingsprocessen, waar vijftien organisaties aangaven ervaringskennis te ontwikkelen met de doelstelling beleid te beïnvloeden (n= 15).

*Gevalideerde opleiding* – Binnen de gevalideerde opleiding worden cursisten voorbereid om op het maatschappelijk sociaal interactieniveau aan de slag te gaan (n= 3).

### *c) Taken en rollen*

Meerdere van de eerder beschreven taken vinden ook ingang op het maatschappelijk niveau. Ervaringsmedewerkers vertegenwoordigen en bewaken niet alleen de stem van gebruikers en cliënten in verschillende beleidsorganen (sectorale en intersectorale werkgroepen, adviesraden, stuurgroepen, etc.). Ze signaleren ook drempels en blinde vlekken, en zijn alert voor stigmatiserende beeldvorming en stereotypen. Enkele organisaties nemen een rol op in maatschappelijke sensibilisatiescampagnes (advies en co-creatie).

Soms werken ervaringsmedewerkers ook samen aan voorstellen en acties (bv. het armoedebeleid). Daarnaast werken ook enkele organisaties rond de structurele inbedding van ervaringskennis en -deskundigheid (zie ook kwartiermaken: Kal, 2001; Kal, Post, Scholtens, 2012).

#### 4.3.5.4 Onderwijs en onderzoek

Ervaringsmedewerkers kunnen ook een actieve rol opnemen in onderwijs- en onderzoeksinstellingen en zo actief deelnemen aan de ontwikkeling en evaluatie van sociale praktijken. Niet alleen in België of Vlaanderen, maar ook in het buitenland wordt vandaag uitgebreid geëxperimenteerd met de inschakeling van ervaringsmedewerkers in het hoger sociaal onderwijs (Cabiati & Raineri, 2016). In het Verenigd Koninkrijk is sinds 2003 de inschakeling van ervaringsmedewerkers in de opleiding Sociaal Werk zelfs verplicht voor onderwijsinstellingen om diploma's te mogen uitreiken (Beresford et al, 2006). In Vlaanderen beperkt de inzet van ervaringsmedewerkers in de opleiding zich doorgaans vooralsnog tot in gastcolleges getuigen over de eigen ervaring met uitsluiting of het in tandem verzorgen van een opleidingsonderdeel. Niettemin zorgt de samenwerking met ervaringsmedewerkers in de opleiding Sociaal Werk voor een leerrijke kennisdeling en ervaringsuitwisseling die bijdraagt aan deskundigheidsbevordering en professionele competentieontwikkeling: studenten bouwen kennis op van de leefwereld, coping-strategieën, kwetsuren en krachten van cliënten, waardoor ze in hun latere beroepsleven op een aangepaste en efficiënte manier met die doelgroep aan de slag kunnen. Via een authentieke dialoog met ervaringsmedewerkers leren studenten de mens te zien achter de cliënt. De afstand tussen 'wij' en 'zij' verkleint, taboes worden doorbroken en het stigma dat verbonden is aan bepaalde doelgroepen vermindert. (Baart, 2001; Kal, Post, & Scholtens, 2012; Knevel & Wilken, 2018).

Ook binnen dit onderzoek zijn ervaringsmedewerkers in toenemende mate actief binnen onderwijs en onderzoek. De gevalideerde opleidingen worden uitsluitend gedoceerd in samenwerking met ervaringsdeskundige medewerkers die lesgeven als hoofddocent en co-docent.

## 5. Conclusie

### 5.1. Diversiteit in de inzet en ondersteuning

- a) Kunnen we betekenisvolle ‘types’ ervaringsmedewerkers onderscheiden op basis van de wijze waarop ze hun ervaringskennis inzetten?

Ons onderzoek doet vermoeden dat er wel degelijk types ervaringsmedewerkers te onderscheiden zijn, maar het exploratieve opzet van dit onderzoek laat niet toe om hier vandaag een eenduidige conclusie aan te koppelen. Op basis van indicatoren, gevonden in de literatuur, werd getracht een beeld te krijgen van de diversiteit in de wijze en het niveau waarop organisaties ervaringsmedewerkers inzetten. Parameters om verschillen in de inzet van ervaringskennis te beschrijven zijn: verschillen in ervaringsthema's of contexten; de hoeveelheid opgenomen rollen en taken; de mate waarin ervaringsmedewerkers betrokken zijn bij het duiden en onderhandelen van sociale uitsluitingsmechanismen op individueel, institutioneel en maatschappelijk interactieniveau; de wijze waarop ervaringsmedewerkers gepositioneerd zijn en samenwerken met anderen in hun organisatie.

In de meerderheid van de bevroegde organisaties wordt ervaringskennis ingezet in de ervaringsthema's van de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en die van armoede en sociale uitsluiting (EdAS). De andere organisaties werken op de domeinen jeugd en gezin, LGBT, justitie en geweld, ex-gedetineerden en functiebeperkingen, handicap en chronische ziekten. Deze diversiteit wordt ook opgemerkt in de literatuur (zie Boer, Karbouniaris, & de Wit, 2018). Ons onderzoek heeft ook een grote diversiteit aan (bij de literatuur aansluitende) rollen en taken geïdentificeerd. We vermoeden dat de combinatie van rollen en taken enerzijds en het sociaal interactieniveau waarop ervaringsmedewerkers sociale uitsluitingsmechanismen duiden en heronderhandelen anderzijds, samenhangen met de mate van professionaliteit en daarmee het vereiste opleidingsniveau.

Ons onderzoek toont aan dat ervaringsmedewerkers op uiteenlopende wijzen in organisaties betrokken zijn. Vooral het tandemwerk (zie ook de volgende paragraaf) is veelvoorkomend. We hebben echter nog te weinig zicht op hoe ervaringsmedewerkers en hun tandempartners getraind en begeleid worden in deze toch wel specifieke manier van samenwerken. Bij een volgend onderzoek naar het opzet van vormingen moet hier zeker aandacht naar uitgaan.

Samenwerking steunt op uitwisseling en kruisbestuiving van verschillende kennisvormen. Door het tandemwerk lijken organisaties erin te slagen ervaringskennis als complementaire kennisvorm te omarmen (Plooy, 2008). De meeste organisaties geven ook aan zich in te zetten op zowel het individuele, institutionele als maatschappelijke niveau. Op het eerste zicht lijken ze daarmee tegemoet te komen aan de niveaus benadrukt in het empowerment paradigma (Van Regenmortel, 2008; 2009). Helemaal zeker zijn we daar echter niet van. Mogelijk is er bij

bepaalde organisaties sprake van schijnparticipatie of ‘tokenisme’. Om dit te achterhalen dient onderzocht hoe de samenwerking met ervaringsmedewerkers zich verhoudt tot het empowerment paradigma (Adams, van de Bovenkamp, & Robben, 2015; Ocloo, & Matthews, 2016; Braes, 2018). Empowerment vertrekt van binnenuit en gaat gepaard met een fundamenteel geloof in de mogelijkheden van een individu (Van Regenmortel, 2008; 2009).

Wanneer we kijken naar de doelstellingen van de geboden vorming en ondersteuning aan ervaringsmedewerkers, is er reden tot twijfel. Uit de individuele antwoorden bleek dat heel wat organisaties menen dat ervaringskennis bij hen professioneel wordt ingezet. Uit de algemene resultaten blijkt echter dat ervaringsmedewerkers hoofdzakelijk opgeleid worden om ondersteuning te bieden aan individuen. Hierbij gaat de aandacht voornamelijk naar het ondersteunen van herstel en empowerment bij lotgenoten. Deze ervaringsmedewerkers zien zich hoofdzakelijk bekleden functies als buddy’s en rolmodellen, bieden praktische ondersteuning en begeleiden - als procesbegeleider - individuele en groepsverbanden empowerment processen.

Werken op institutioneel niveau werd hoofdzakelijk ingevuld als het ondersteunen van hulp- en dienstverleners. Uit onderzoek blijkt dat dialoog en interactie met ervaringsmedewerkers hulp- en dienstverleners uitdaagt om in de leefwereld van hun cliënten te stappen. Baart (2001) omschrijft dit proces als een vorm van ‘exposure’. Knevel en Wilken (2016) sluiten aan bij deze bevinding en concluderen dat dergelijke interacties leiden tot een afname van stigmatiserings- en vermijdings- en uitsluitingsgedrag. Op dit niveau zijn ervaringsmedewerkers actief als tolken; geven ze vormingen aan hulp- en dienstverleners; bewaken ze het perspectief van gebruikers binnen overlegmomenten en signaleren ze blinde vlekken en stigma’s binnen de eigen organisatie. Het is echter onduidelijk in hoeverre ervaringsmedewerkers ook daadwerkelijk rond de tafel zitten om sociale uitsluitingsmechanismen in de organisatie te hervormen.

Op maatschappelijk niveau geeft het merendeel van de organisaties aan beleidsmatig invloed uit te oefenen via brede maatschappelijke sensibilisering (het verspreiden van flyers, brochures en meewerken aan campagnes) en signalisatie op overlegmomenten. Sensibiliseren wordt gezien als een passieve vorm van het reeds vermelde ‘exposure’, en kan bijdragen tot het normaliseren van beeldvorming. Het is echter belangrijk te wijzen op een blijvende noodzaak aan actieve vormen van beleidsbeïnvloeding. Zo blijven processen van co-creatie, dialoog en interactie nodig om stigma’s en vooroordelen te doorbreken (Plooy, 2007). Ook hier moet men uitkijken voor vormen van schijnparticipatie. Ervaringsmedewerkers kunnen een belangrijke rol spelen in het stimuleren en bewaken van volwaardige participatie (Van Regenmortel, 2009). Op beleidsmatig niveau (maatschappelijk interactieniveau) vereist dit wel een aanvullende kennis over de werking van instituten en de organisatie van het beleid in de samenleving (Weerman, 2016). De resultaten van voorliggend onderzoek indiceren dat kortdurende programma’s en ervaringsgericht teamleren slechts beperkt voorzien in de kennis die een ervaringsmedewerker nodig heeft om op beleidsmatig niveau aan de slag te gaan. Dit lijkt

sterker het geval binnen het onderzocht domein van armoede en sociale uitsluiting. Deze bevinding wordt ook verder toegelicht in het onderdeel van de opleidingen.

Concreet moet verder onderzocht wat organisaties doen om ervaringsmedewerkers volwaardig te laten participeren aan de bestrijding van sociale uitsluiting (op de drie sociale interactieniveaus) en hoe zij regie krijgen over dit proces. Wat eveneens verder onderzoek verdient is hoe empowerment samenhangt met het statuut van (betaalde) vrijwilliger of beroepskracht.

In ons onderzoek zagen we dat een grote groep ervaringsmedewerkers deel uitmaakt van de organisatie als vaste medewerker. De helft van de ervaringsmedewerkers is echter betrokken op vrijwillige basis. Ook wordt niet iedereen vergoed naar prestatie. Van Regenmortel (2017) wijst erop dat sommige ervaringsmedewerkers vrijwilligersvergoedingen verkiezen vanwege de arbeidswet in verband met progressieve tewerkstelling of invaliditeit. Voor sommigen is de druk van vaste tewerkstelling te hoog, gezien de specifieke uitdagingen die gepaard gaan met de eigen levenservaring. Anderzijds haalt Van Regenmortel ook aan dat de voorkeur voor een vrijwilligersvergoeding ook voort kan komen uit angst om andere verwachtingen te uiten. Naast mogelijke financiële gevolgen heeft het vrijwillig inschakelen van ervaringsmedewerkers ook gevolgen op de implementatie van ervaringskennis in de eigen werking. Ervaringsmedewerkers die slechts beperkt betrokken zijn in de organisatie, lopen kansen mis om het interne beleid mee vorm te geven vanuit hun unieke kennisvorm.

De methodologische beperkingen van dit verkennend onderzoek laten niet toe duidelijke conclusies te trekken. We zijn er echter wel van overtuigd dat er in de beschreven parameters heel wat potentieel zit voor het in kaart brengen van verschillen in ervaringsinzet en opleidingsnoden. We adviseren dan ook dat hier verder onderzoek naar wordt gedaan.

## B) Welke soorten vormingen of opleidingen voor ervaringsmedewerkers bestaan er in de diverse sectoren?

De tweede onderzoeksvraag konden we beter beantwoorden. Op basis van de onderzoekresultaten onderscheiden we drie leervormen waarbinnen ervaringskennis en -deskundigheid vorm krijgt: kortdurende interne vorming, ervaringsgericht teamleren en gevalideerde opleidingen. Deze vormingen komen tegemoet aan een diversiteit aan ervaringsthema's en verschillen sterk naar intensiteit en inhoud.

Uit onze gegevens komt naar voor dat de gevalideerde opleidingen het meest inzetten op alle aspecten van ervaringsdeskundigheid. Hierbij gaat veel aandacht naar het persoonlijk reflectieproces (verwerking en herstel) in relatie met anderen (verbreden van de eigen kennis). Dit wordt aangevuld met andere kennisdomeinen (theoretische verklaringsmodellen en maatschappijleer) en met ervaring uit beroepspraktijk (stages, werkprojecten). Volgens

Weerman (2016) is deze inhoudelijke diepgang nodig om ervaringskennis professioneel in te zetten in diverse beroepssituaties. Effectieve en duurzame inzet van ervaringskennis vraagt dat ervaringsmedewerkers voldoende geschoold zijn in de regels van instituten en de maatschappij, zoals inzicht in beleidswerk (Wilken, 2018).

In de meeste organisaties ontwikkelen ervaringsmedewerkers hun ervaringskennis via ervaringsgericht teamleren, voornamelijk via de tandemmethodiek. Zeker in het domein van armoede en sociale uitsluiting komt tandemwerk veelvuldig voor. Tandemwerk heeft in bepaalde sectoren - waar mensen psychisch erg kwetsbaar zijn en/of ver afstaan van het reguliere (middenklasse) maatschappelijk leven - een onmisbare functie. De kloof tussen hun leefwereld en de reguliere maatschappij is vaak zo groot dat mensen de sociaal dominante normen, waarden en gewoontes (sociale instituties) onvoldoende kennen en dus niet weten hoe constructief in interactie te gaan. Daarbovenop zorgen (opgroeien in) schaarste en stress vaak voor verminderde executieve vaardigheden zoals plannen en organiseren (Mullainathan & Shafir, 2013). Hierdoor heeft de tandempartner een emotioneel ondersteunende en een tolk- of brugfunctie. Dat komt minder voor bij ervaringsmedewerkers die psychisch sterker zijn, zelf uit de midden- of hogere klasse komen en/of zelf hoger opgeleid zijn.

Naast emotionele ondersteuning kan tandemwerk een didactische functie hebben (Sedney & Kowalk, 2018). We zagen dat deze vorm van duo-leren in de door ons bevroegde organisaties vaak ingebed zit in hun hoofdactiviteiten. Men werkt in tandem voor het voorbereiden en geven van vormingen en voor het ondersteunen van hulp- en dienstverleners. Deze samenwerkingsvorm leent zich ertoe om bruggen te slaan tussen de beleving van mensen die uitgesloten worden en de systeemwereld van bijvoorbeeld het sociaal werk, de psychiatrie, de overheid of het onderwijs (Stam et al., 2014). De kwaliteit en efficiëntie van lesgeven in tandem is sterk afhankelijk van de wijze waarop de tandem in onderling contact kan blijven en ruimte kan scheppen voor conflict (Rivero et al., 2017; Sedney & Kowalk, 2018). We mogen hierbij ook niet vergeten dat ervaringskennis niet iets is wat zich spontaan ontwikkelt (Biesta, 2016). Nader onderzoek is nodig om na te gaan in hoeverre het ervaringsgericht teamleren in de bevroegde organisaties voldoende bijdraagt tot de persoonlijke ontwikkeling van ervaringsmedewerkers en hun ervaringskennis. Dit om te vermijden dat ervaringsmedewerkers zelf didactisch materiaal worden.

Uit onze onderzoeksresultaten leiden we af dat we hier waakzaam voor moeten zijn. Kortdurende opleidingstrajecten en modules lijken nu inhoudelijk vooral in te zetten op het leren brengen, verwerken en verwoorden van het eigen ervaringsverhaal. Dit soort persoonlijk herstel en zelfinzicht zijn zeker een voorwaarde voor de ontwikkeling van ervaringskennis (Boer, Karbouniaris, de Wit, 2018 zie begin). Maar het model van Timmerman (2009) maakt ook duidelijk dat ervaringskennis volgt uit het verbinden van de eigen ervaring met de verhalen van anderen en met de maatschappelijke context (verbreding). Weerman (2008; 2016) waarschuwt voor ervaringskennis die overwegend persoonlijk blijft. Gebrek aan collectieve

kennis beperkt de inzetmogelijkheden van ervaringsmedewerkers (tot didactisch materiaal) en maakt ervaringsmedewerkers gevoeliger voor de negatieve effecten van maatschappelijke stigma's (Weerman, 2016).

Gezien de intensiteit en frequentie van de lessen, is het niet onverwacht dat gevalideerde opleidingen dichter aansluiten bij de ontwikkelingsvoorwaarden voor ervaringskennis die in de literatuur beschreven worden. Anderzijds mag het belang van kortdurende vormingen en programma's niet onderschat worden. Ervaringskennis en deskundigheid ontwikkelen is een diep en ingrijpend proces; niet iedereen is daar noodzakelijk klaar voor of heeft daar nood aan. Laagdrempelige vormingen geven de mogelijkheid bekend te raken met het concept van ervaringsdeskundigheid. Mensen kunnen hierdoor bij zichzelf onderzoeken of en hoe men zich verder wil ontwikkelen. Bovendien vereist niet elke rol of functie dezelfde competenties (Bruneel, Colement, Gielen, Ector, & Tambuyzer, 2018). Vele ervaringsmedewerkers nemen binnen organisaties functies op die minder hoge eisen stellen op vlak van bepaalde vaardigheden. Wat Weerman (2008) omschrijft als inzet van de niet-verbrede ervaring kan in het kader van deze activiteiten volstaan. We denken dan aan het geven van getuigenissen, ondersteunen van onthaal, ambassadeur zijn voor de vereniging ... Bovendien is opleiding niet altijd nodig, omdat mensen ook in andere contexten competenties kunnen ontwikkeld hebben die in hen staat stellen taken of rollen van ervaringsmedewerkers op te nemen (EVC's).

Dit onderzoek bevestigt dat het opleidingsaanbod in Vlaanderen en Brussel divers is, zowel inhoudelijk als qua intensiteit en duur van leerprocessen. Opleidingen of andere ondersteuningsvormen zijn 'grass root' ontstaan, als respons op een maatschappij die op structurele wijze uitsluit, en worden daardoor gekenmerkt door een uitgesproken eigenheid. Menselijke ervaringen zijn echter complex en gevarieerd, en worden gekenmerkt door intersectionaliteit (Ella vzw, 2016; Karbouniaris, & de Wit, 2018). De theorie van het kruispuntdenken wijst erop dat mensen uitsluiting kunnen ervaren op meerdere assen van de eigen identiteit. De uitsluitingservaring is geen één-op-één optelsom, maar wordt bepaald door een wisselwerking van meerdere identiteitsassen.

In Vlaanderen is ervaringswerk het sterkst vertegenwoordigd in de domeinen van armoede en sociale uitsluiting en de geestelijke gezondheidszorg. Internationale literatuur benadrukt de wisselwerking tussen armoede en psychische kwetsbaarheid (vb. trauma, psychosen, verslaving, ...) (zie o.a. Das, Do, Friedman, McKenzie, & Scott, 2007; Lund, et al., 2010). Het huidige vormingsaanbod besteedt volgens ons nog te weinig aandacht aan de wisselwerking tussenbeide. Uit de focusgroepen blijkt dat ervaringsmedewerkers hierdoor onvoldoende handvaten meekrijgen om een meerzijdig ervaringsverhaal te brengen. Op dit ogenblik zijn GGZ vormingsorganisaties en De Link vzw, als EdAS opleidingsorganisatie, in overleg om samenwerking te onderzoeken. Dit kan een voorbeeld zijn voor en opstap naar uitbreiding van samenwerking met andere sectoren.



c) Zijn er indicaties die wijzen op een nood aan betere afstemming tussen de aangeboden vormingen en opleidingen, en de verwachtingen dienaangaande van ervaringsmedewerkers?

Uit voorgaande antwoorden werd reeds duidelijk dat ervaringsmedewerkers vragen om een aanbod dat tegemoetkomt aan de complexiteit van hun eigen ervaringen. Tijdens de focusgroepen werd herhaaldelijk vermeld dat een oriënterend basisaanbod hier gedeeltelijk aan tegemoet kan komen. Daarnaast loont het om binnen de opleidingen ruimte te scheppen voor de gelaagdheid van menselijke ervaringen.

Zowel uit de focusgroepen als uit latere voortschrijdende contacten met de aanbieders van opleidingen en tewerkgestelde ervaringsmedewerkers, blijkt dat er een grote behoefte is aan werkveldondersteuning. Niet alleen vraagt ervaringswerk emotioneel veel van mensen, tewerkgestelde ervaringsmedewerkers voelen zich ook onvoldoende voorbereid op de pioniersrol die zij op het werkveld moeten vervullen. Organisaties die ervaringsmedewerkers willen inschakelen, zijn doorgaans weinig bekend met de meerwaarde van en voorwaarden voor een duurzamere inzet van ervaringskennis. Ervaringsmedewerkers hebben vaak het gevoel dat ze moeten vechten voor erkenning van hun functie en taken. Rivero (2017) waarschuwt hierbij voor het herbevestigen van stigma's en vooroordelen.

Om burn-out te voorkomen, stellen Zoutendijk en Duijvenstijn (2018) dat intervisie noodzakelijk is in de nazorg voor cursisten eens ze op het werkveld staan. Hierbij blijft het belangrijk de inzet van ervaringskennis als een maatschappelijk project te benaderen. Niet alleen de ervaringsmedewerkers, maar ook de mensen met wie ze (gaan) samenwerken dragen verantwoordelijkheid. Weerman (2018) beschrijft de positieve impact van aandacht voor ervaringskennis en -deskundigheid in de opleiding van zorg- en dienstverstrekkers. Enerzijds is dit een vorm van kwartiermaken (Kal, 2001; Kal, Post, & Scholtens, 2012), en draagt dit bij tot processen van maatschappelijke integratie. Anderzijds raken toekomstige dienst-, zorg- en hulpverleners bekend met de werkwijze van ervaringsdeskundigheid wat de mogelijkheid tot samenwerking op het latere werkveld vergroot (Weerman, 2018; Sydney & Kowalk, 2018).

## 5.2. Inzet en ondersteuning van ervaringsmedewerkers voorzichtig in kaart gebracht

Ondanks de vele beperkingen van een eerste verkennend en beschrijvend onderzoek, tracht dit project een aanzet te geven tot het systematisch in kaart brengen van ervaringswerkorganisaties in Vlaanderen en Brussel. In het kader daarvan werd in samenwerking met Maks VZW een interactieve, digitale kaart ontwikkeld<sup>4</sup>: [ervaringswerk.be](http://ervaringswerk.be).

Aan de hand van verschillende filters, wordt het huidig aanbod weergegeven op een geografische kaart<sup>5</sup> (Vlaanderen en Brussel). De gebruiker kan selecteren op basis van de thema's waarbinnen het ervaringswerk zich hoofdzakelijk kadert. Daarnaast kunnen organisaties opgedeeld worden in functie van het doelpubliek van hun opleidingsaanbod. In de eerste plaats geeft de kaart een overzicht van alle organisaties die vorming of opleiding aanbieden aan toekomstige en huidige ervaringsmedewerkers. Deze selectie kan verder verfijnd worden naargelang de vorm van opleiding (zie 4.2 Soorten vorming, opleiding en ondersteuning van ervaringsmedewerkers in Vlaanderen en Brussel). Daarnaast kan ook een selectie verkregen worden van de organisaties die vormingen en opleidingen aanbieden (uitsluitend in samenwerking met ervaringsmedewerkers), die zich richten op niet-ervaringsdeskundigen. Bij het selecteren van een organisatie, volgt een korte omschrijving van de werking, de locatie en de nodige contactgegevens.

Hoofdzakelijk richt de tool zich op toekomstige en werkzame ervaringsmedewerkers en hun ervaringswerkorganisaties. Potentiële ervaringsmedewerkers kunnen er terecht om bekend te raken met de mogelijkheden tot vorming en opleiding en aanvullende ondersteuning. Voor de ervaringswerkorganisaties biedt de kaart een overzicht van het landschap en maakt het samenwerkingsmogelijkheden zichtbaar. Tijdens het verloop van het onderzoek werd het duidelijk dat een groot deel van de werkingen zich bevinden op een eiland, en slechts in beperkte mate aansluiting vinden bij de landelijke beweging van het ervaringswerk. Dit project ambieert hiermee een aanzet te leveren tot een online platform voor ervaringswerk binnen Vlaanderen en Brussel, en ook via deze weg de intersectorale samenwerking te versterken. Ten laatste voorziet de kaart in een overzicht van het vormingsaanbod gegeven in samenwerking met ervaringsmedewerkers. Het geeft organisaties de kans om bekend te raken met het huidige ervaringswerk.

Voorlopig valt het beheer van de website onder De Link vzw. Meerdere keren per jaar wordt gecontroleerd of de gegevens nog actueel zijn. De kaart is met andere woorden een instrument dat toelaat de landelijke ontwikkeling nauwgezet op te volgen. De herlancering volgt spoedig en zal waar mogelijk gecommuniceerd worden via de nieuwsbrief van Welzijn en via de organisaties betrokken in dit onderzoek.

---

<sup>4</sup> Op het moment dat dit rapport werd ingediend (maart 2020) was de website tijdelijk offline. Het grafisch bureau (Maks vzw) werkte aan een update waarbij aanmeldformulieren geïntegreerd worden op de webpagina, maar deze werkzaamheden vielen stil omwille van de 'corona crisis'. Via dit formulier kunnen nieuwe (en ontbrekende) ervaringswerkorganisaties zich inschrijven voor weergave op de kaart.

<sup>5</sup> Voor een demonstratie kan u terecht op <https://youtu.be/ffiyjAmrPTU>

## 6. Aanbevelingen: nood aan een door het beleid aangestuurde afstemming

Het onderzoek was exploratief van aard en kende verschillende methodologische beperkingen. Toch, of juist daarom, willen wij vanuit de stuurgroep enkele aanbevelingen doen voor het beleid. Als we de inzet van ervaringskennis erkennen als onmisbare bron voor sociale verandering, dan moeten we de praktijk 'mainstreamen'. We moeten naar een normalisering van de inzet van 'uitsluitingservaringen' als volwaardige kennisbron in het Vlaamse welzijnswerk- en beleid. Dit betekent dat er sociale normen zullen moeten onderhandeld worden (Pruyn H. & Wilke P., 2001: p249) over wat ervaringskennis is, hoe die zich ontwikkelt en hoe die wordt ingezet.

De inzet van ervaringskennis is in Vlaanderen 'grass root' gegroeid. De werkprocessen zijn aan de basis ontwikkeld en kennen daardoor een enorme diversiteit. Het onderhandelen van sociale normen kan niet lukken zolang iedereen vanuit zijn eigen kader en belangen naar het concept blijft kijken. Gezien de grote verscheidenheid en diversiteit over de sectoren heen, en de wijze waarop organisaties vandaag gesubsidieerd worden, is er nood aan een aansturing tot samenwerking, geïnitieerd of gemandateerd vanuit het beleid zelf. Ondanks de meermaals uitgesproken wens tot samenwerking, ontbreekt het organisaties aan mogelijkheden om hier werk van te maken. Bovendien kan een bovenlokale aansturing, vormgegeven door ervaringsdeskundigheid, waken over de kwalitatieve inbedding van deze kennisvorm.

Het is volgens ons dan ook de taak van de Vlaamse overheid om de normalisering van de inzet van ervaringskennis aan te sturen. Dit kan op verschillende niveaus en domeinen. Het is belangrijk dat de overheid middelen vrijmaakt om hulp- en dienstverleners en lokale overheden - betrokken bij de bestrijding van sociale uitsluiting of werkzaam met deze doelgroepen - bewust te maken van blinde vlekken en drempels en van hun nood aan ervaringskennis. Naast sensibilisering moet men de inzet van ervaringsmedewerkers stimuleren. Wij zien daarin twee luiken. Enerzijds de vorming en begeleiding van ervaringsmedewerkers en anderzijds de begeleiding van organisaties om ervaringsmedewerkers in te schakelen.

### *Vorming en begeleiding van ervaringsmedewerkers*

We zien, op dit ogenblik, een te grote diversiteit in de wijze waarop ervaringskennis ontwikkeld wordt. Dit zorgt voor een grote versnippering en een kloof tussen verschillende sectoren wat betreft vorming en begeleiding van ervaringsmedewerkers. Dit maakt een geïntegreerde aanpak onmogelijk. Verder is het niet alleen kosteninefficiënt, maar belemmert het ook de uitwisseling tussen diverse sectoren waardoor kansen op verbinding blijven liggen. Daarnaast strookt deze aanpak niet met de levenservaring van vele ervaringsmedewerkers. In het bijzonder mensen komende uit generatiekansarmoede hebben, bij uitstek, ervaring met

uitsluiting op diverse levensdomeinen. Ervaring medewerkers hebben vandaag onvoldoende competenties om de ervaringen, gerelateerd aan andere contexten dan die van hun opleiding, in te zetten. Vervolgens merkten we op dat in Vlaanderen en Brussel bepaalde regio's, op vlak van vorming en begeleiding, onvoldoende bediend worden.

Wij hebben in de kantlijn van dit onderzoek samengezeten met Uilenspiegel vzw, die betrokken is bij de reguliere opleidingen binnen GGZ. Samen zijn we tot volgend advies gekomen:

De diversiteit in de wijze waarop mensen ervaringskennis inzetten is waardevol. Men mag dan ook niet verwachten dat alle ervaringsmedewerkers op alle niveaus werken of uiteenlopende taken en rollen opnemen. Vorming lijkt ons voor iedereen noodzakelijk, maar niet iedereen behoeft dezelfde vorming. Daartegenover staat wel dat we moeten voorkomen dat ervaringsmedewerkers in hun ontwikkeling beperkt worden door de doelstellingen van hun organisatie. Wij denken dat het goed zou zijn moest er voor alle sectoren één duidelijk kader komen waarbinnen ervaringskennis en -deskundigheid zich kunnen ontwikkelen.

Het beleid moet volgens ons tot doel hebben een optimaal regionaal gespreid (vraag/aanbod) en kwalitatief gelijkwaardig vormings- en begeleidingsaanbod voor ervaringsmedewerkers te ontwikkelen. Verder adviseren we een intersectorale afstemming van vorming en begeleiding voor ervaringsmedewerkers. Dit kan de gelijkwaardigheid in kwaliteit van vormingen en begeleidingen bevorderen. Het kan ook uitwisseling en samenwerking in de hand werken en laat toe om middelen efficiënter in te zetten. Om dit te verwezenlijken is een gecoördineerde aanpak vereist. Dat laat ook toe om de geografische spreiding te sturen.

We denken dat mensen die interesse hebben in het ontwikkelen en inzetten van hun ervaringskennis er baat zouden bij hebben om eerst een oriënteringscursus te volgen. Dit om te ontdekken wat ervaringswerk is, in welke context of contexten zij zouden willen werken en welke rollen en taken hen interesseren. Naast een algemeen deel zou een dergelijke oriënteringscursus ook een introductie tot de gekozen context kunnen inhouden. Het lijkt ons belangrijk dat dit zo lokaal mogelijk wordt aangeboden, maar men moet er wel over waken dat er eenvormigheid is. Na deze oriëntatie kunnen mensen dan kiezen voor afgebakende taakgerichte vormingen of voor een beroepsgerichte opleiding, waarvan het aanbod omwille van de bereikbaarheid volgens ons best het mening ook best het provinciale niveau niet overschrijdt. Om eenvormigheid en regionale spreiding te garanderen, biedt samenwerking met stedelijk onderwijs, centra volwassenonderwijs of centra voor basiseducatie mogelijk een oplossing.

Wij willen de overheid er attent op maken dat er zich een uitgelezen moment aanbiedt om het vormingsaanbod voor ervaringsmedewerkers te herstructureren. In 2020 wordt er, onder begeleiding van AHOVOKS, immers een nieuw generiek beroepskwalificatieprofiel voor ervaringsmedewerkers ontwikkeld. Dit dossier bevat twee profielen met generiek gedefinieerde competenties en een opsomming van contexten waarbinnen deze ontwikkeld

kunnen worden. Nu zijn dit de contexten of ervaringsthema's geestelijke gezondheidszorg en kansarmoede, mogelijk aangevuld met interculturaliteit, omdat daarvoor al reguliere opleidingen bestaan. Maar, gezien we spreken van generieke profielen, deze contexten kunnen oneindig aangevuld worden. Het beroepskwalificatiedossier kan zo een inventarisatie worden, van alle competenties die van beroeps-ervaringsmedewerkers verwacht worden.

Elke sector kan voor zijn eigen context vaardigheden en inhouden bepalen en op basis daarvan opleidingsdossiers opstellen. In 2021-22 zullen GGZ en EdAS daarmee van start gaan. Het lijkt ons zinvol om vooraf een onderzoek te doen naar mogelijke overlap en samenwerking. We denken dan niet alleen aan inhoudelijke overlap tussen sectoren, maar ook aan overlap tussen het reguliere beroepsgerichte aanbod en de nood aan taakgerichte vormingen. In het kader van het Globaal Plan Ervaringsdeskundigheid, en ook in het voorliggende onderzoeksrapport, wordt een ruim overzicht geboden van rollen en taken die ervaringsmedewerkers (kunnen) opnemen. Op basis hiervan kan onderzocht worden in welke mate reguliere opleidingen bepaalde modules kunnen aanpassen en openstellen zodat ze interessant zijn voor ervaringsmedewerkers die voor hun werk slechts een afgebakende vorming nodig hebben. Daarnaast moet in kaart gebracht worden hoe en waar andere taakgerichte vormingen al worden aangeboden en of er hiaten in dit aanbod zijn.

### *Ondersteuning organisaties*

Duurzame inzet van ervaringskennis door het inschakelen van ervaringsmedewerkers vereist een cultuuromslag op vlak van werkprocessen en personeelsbeleid. Er is ook een blijvende nood aan begeleiding, coaching en nascholing voor ervaringsmedewerkers en hun naaste collega's. Deze randvoorwaarden om tot een geslaagde integratie te komen van ervaringskennis zijn van cruciaal belang. Zoals aangehaald in de bevindingen valt dit werk nog te vaak op de schouders van de ervaringsmedewerker zelf. De risico's voor uitval en burn-out blijven daarom groot (zie Zoutendijk en Duijvenstijn, 2018). Naast het individueel ondersteunen van ervaringsmedewerkers (door o.a. het organiseren van intervisie) zien we een mogelijkheid om vanuit de overheid organisaties aan te moedigen om met ervaringsdeskundigheid aan de slag te gaan. Ervaringsdeskundigheid krijgt nog steeds overwegend vorm als een manier om derden te ondersteunen. Organisaties creëren te weinig ruimte om het intern beleid vorm te geven in samenspraak met ervaringsdeskundigheid. Investeren in ervaringswerk kost ook vanuit de organisatie tijd en energie. De betrokken sectoren zouden voor de inschakeling een loonsubsidie bij de overheid kunnen aanvragen waarmee ze een veranderingstraject aangaan in de eigen werking. In het aanvraagdossier beschrijven de organisaties dan de wijze waarop de ervaringsmedewerker ingezet zal worden, met welke doeleinden en de verwachte impact. De bijkomende subsidiëring kan, naast het dekken van de loonkost voor ervaringsmedewerkers, organisaties ook aanzetten tot investering in (externe) coaching.

## 7. Bronnen

- Activiteitenrapport project participatie, (2016). *Activiteitenrapport Project Participatie (...)* Geestelijke Gezondheidszorg. Uilenspiegel, Similes, Psytoyens.
- Adams, S. A., van de Bovenkamp, H., & Robben, P. (2015). Including citizens in institutional reviews: expectations and experiences from the Dutch Healthcare Inspectorate. *Health Expectations*, 18(5), 1463-1473.
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of planners*, 35(4), 216-224.
- Baart, A. J. (2007). *Een theorie van de presentie*.
- Beresford, P. (2002). User involvement in research and evaluation: liberation or regulation?. *Social policy and society*, 1(2), 95-105.
- Beresford, P., & Croft, S. (2004). Service users and practitioners reunited: The key component for social work reform. *British Journal of Social Work*, 34(1), 53-68.
- Beresford, P., Branfield, F., Taylor, J., Brennan, M., Sartori, A., Lalani, M., & Wise, G. (2006). Working together for better social work education. *Social Work Education*, 25(4), 326-331.
- Biesta, G. (2016). *Het leren voorbij*. Culemborg: Phronese.
- Boer, M., & Kole, M. (2018). Teamleren: inzet van ervaringsdeskundigheid. In M. Boer, S. Karbouniaris, & M. de Wit. (Eds.), *Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid Didactieboek* (pp. 240-247).
- Boer, M., Karbouniaris, S., & de Wit, M. (2018). Inleiding in het ontwikkelen en professionaliseren van ervaringsdeskundigheid. In M. Boer, S. Karbouniaris, & M. de Wit. (Eds.), *Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid Didactieboek* (pp. 15-22). Oud- Turnhout/'s-Hertogenbosch: Gompel&Svacina.
- Boer, M., Zoutendijk, J., Duivenstijn, G., & Gouwerok, A. (2018). Coachen bij professionaliseren van ervaringsdeskundigheid. In M. Boer, S. Karbouniaris, & M. de Wit. (Eds.), *Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid Didactieboek* (pp. 272-285). Oud- Turnhout/'s-Hertogenbosch: Gompel&Svacina.
- Boer, S. Karbouniaris, & M. de Wit. (Eds.), *Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid Didactieboek*. Oud-Turnhout/'s-Hertogenbosch: Gompel&Svacina.
- Boertien, D., & van Bakel, M. (2012). *Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg*. Trimboos-instituut.
- Braes, T. (2018). *Burgerinitiatieven in zorg: volwaardig en evenwaardig onderdeel van een zorg-en welzijnsecosysteem?*
- Burssens, D. (2009). *De rijkdom van ervaringsdeskundigen in de armoede*. Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.
- Cabiati, E., & Raineri, M. L. (2016). Learning from service users' involvement: A research about changing stigmatizing attitudes in social work students. *Social work education*, 35(8), 982-996.

- Das, J., Do, Q. T., Friedman, J., McKenzie, D., & Scott, K. (2007). Mental health and poverty in developing countries: Revisiting the relationship. *Social Science & Medicine*, 65(3), 467-480.
- De Bie, M., & De Visscher, S. (2008). Participatie: een sleutelbegrip in de samenlevingsopbouw. In *Handboek Samenlevingsopbouw in Vlaanderen* (pp. 41-53). Die Keure.
- De Corte, J., Kerstenne, C., Roets, G., & Nisen, L. (2015). *Evaluatie van de inzet van ervaringsdeskundigen in de federale overheidsdiensten*.
- Devlieger, P. (2009). Ervaringsdeskundigheid binnen de recentste visies op handicap. *Ervaringsdeskundigheid van personen met een handicap: Niets over ons zonder ons! Hoe participatie 'waar'maken*, (pp. 11-20).
- Driessens, K. (2019). Gebruikersperspectief. In M. Tirions, *Sociaal Werk*. Leuven: Acco.
- Driessens, K., & De Clarck, W. (2014). Ervaringsdeskundigen als tandepartners in hogeschoolopleidingen. *Welwijs: wisselwerking onderwijs en welzijnswerk/Majong [Leuven]-Leuven, 1990, currens, 25(4)*, 30-33.
- Ella vzw. (2014). *Intersectioneel Denken. Handleiding voor professionelen die intersectionaliteit of kruispuntdenken in de eigen organisatie willen toepassen*. Ella: Brussel.
- Globaal Plan Ervaringsdeskundigheid*. (2018)
- Goossens, L., Flamant, C., & Walschap, T. (2003). Opleiding en tewerkstelling van ervaringsdeskundigen tegen armoede en sociale uitsluiting. *Armoede & Participatie*, 209-219.
- Hooghe, M. (2004). Political socialization and the future of politics. *Acta Politica*, 39(4), 331-341.
- Jongerus, E., Santvoort, H., & van Gijzel, S. (2018). Zie mij! Ervaringsdeskundigheid van mensen met een licht verstandelijke beperking. In M. Boer, S. Karbouniaris, & M. de Wit. (Eds.), *Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid Didactieboek* (pp. 438-448). Oud-Turnhout/'s-Hertogenbosch: Gompel&Svacina.
- Kal, D., Post, R., & Scholtens, G. (2012). *Meedoen gaat niet vanzelf: kwartiermaken in theorie en praktijk*. Amsterdam: Uitgeverij Tobi Vroegh.
- Kal, Doortje. "Kwartiermaken." *Werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond* (2001).
- Karbouniaris, S., & Boer, M. (2018). Meerperspectivische kijk op bronnen ervaringsdeskundigheid. In M. Boer, S. Karbouniaris, & M. de Wit. (Eds.), *Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid Didactieboek* (pp. 525-533). Oud-Turnhout/'s-Hertogenbosch: Gompel&Svacina.
- Karbouniaris, S., & Boer, M. (2018). Op weg naar ervaringsdeskundigheid: leren, ontwikkelen en professionaliseren. In M. Boer, S. Karbouniaris, & M. de Wit. (Eds.), *Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid Didactieboek* (pp. 44-63). Oud-Turnhout/'s-Hertogenbosch: Gompel&Svacina.
- Karbouniaris, S., & Brettschneider, E. (2009). Ervaringsdeskundigheid in het onderwijs. *Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht*.

- Kool, J., Boumans, J., Visse, M., Maier, R., Schippers, A., & Widdershoven, G. (2013). Doorleefd verstaan. *Ervaringskennis en wetenschappelijke kennis vanuit het perspectief van*.
- Korevaar, L., van Leeuwen, B., & van der Wel, P. (2018). Basiscursus voor Ervaringsdeskundigen met Niet-Aangeboren Hersenletsel. In M. Boer, S. Karbouniaris, & M. de Wit. (Eds.), *Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid Didactieboek* (pp. 211-218). Oud-Turnhout/'s- Hertogenbosch: Gompel&Svacina.
- Lott, B. (2002). Cognitive and behavioral distancing from the poor. *American Psychologist*, 57(2), 100.
- Lund, C., Breen, A., Flisher, A. J., Kakuma, R., Corrigall, J., Joska, J. A., ... & Patel, V. (2010). Poverty and common mental disorders in low and middle income countries: A systematic review. *Social science & medicine*, 71(3), 517-528.
- Morse, R. S., & Buss, T. F. (Eds.). (2008). *Innovations in public leadership development*. ME Sharpe.
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: Why having too little means so much*. Macmillan.
- Ocloo, J., & Matthews, R. (2016). From tokenism to empowerment: progressing patient and public involvement in healthcare improvement. *BMJ Qual Saf*, 25(8), 626-632.
- Peterson, N. A., & Zimmerman, M. A. (2004). Beyond the individual: Toward a nomological network of organizational empowerment. *American journal of community psychology*, 34(1-2), 129-145.
- Plooi, A. (2009). Ervaringsdeskundigheid een vak? *Sozio* 90.
- Plooy, A. (2007). Stigma en stigmabestrijding. *Tijdschrift voor rehabilitatie*, 38-47.
- Postle, K., & Beresford, P. (2007). Capacity building and the reconception of political participation: A role for social care workers? *British Journal of Social Work*, 37(1), 143-158.
- Pruyn A. & Wilke H. (2001). *Sociale psychologie voor managers*. Bohn Staphleu Van Loghum, Houten.
- Qualtrics [Computer software]. (2020). Verkregen via <https://www.qualtrics.com/>
- Rappaport, J. (1987). Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology. *American journal of community psychology*, 15(2), 121-148.
- Schulz, A. J., Israel, B. A., Zimmerman, M. A., & Checkoway, B. N. (1995). Empowerment as a multi-level construct: perceived control at the individual, organizational and community levels. *Health Education Research*, 10(3), 309-327.
- Sedney, P., & Driessen, E. (2013). *Praktijk- en implementatiebeschrijving. Ervaringswerk in FACT- en ACT-teams*. Amsterdam: Amsterdams Kenniscentrum voor maatschappelijke innovatie.
- Sedney, P., & Kowalk, H. (2018). Leren voor en door tandemsamenwerking. In M. Boer, S. Karbouniaris, & M. de Wit. (Eds.), *Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid Didactieboek* (pp. 175-185). Oud-Turnhout/'s-Hertogenbosch: Gompel&Svacina.
- SERV (2006). *Beroepscompetentieprofiel. Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting*.
- Spiegschaert, F. (2005). *Ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting*. Acco.



- Tambuyzer, E. (2012). *Eén verhaal, drie visies. Patiënten, familieleden en hulpverleners over participatie in de geestelijke gezondheidszorg.*
- Tambuyzer, E., & Van Audenhove, C. (2010). Goede praktijken van participatie in de ggz. *Rehabilitatie, 19(1)*, 56-65.
- Van Bakel, M., Van Rooijen, S., Boertien, D., Kamoschinski, J., Liefhebber, S., & Kluft, M. (2013). *Ervaringsdeskundigheid beroepscompetentieprofiel.*
- Van Erp, N., Boertien, D., Scholtens, G., & Van Rooijen, S. (2011). *Ervaringsdeskundigheid en herstelondersteuning.* Utrecht: Trimbos-instituut/Kenniscentrum Phrenos.
- Van Erp, N., Hendriksen-Favier, A., Hoeve, M., & Boer, M. (2008). *Werken met begeleiders in de GGZ met ervaringsdeskundigheid. Een onderzoek naar voordelen, valkuilen en belangrijke condities voor de inzet en scholing van BGE-ers.* Utrecht: Trimbos-instituut.
- Van Erp, N., Rijkaart, A.M., Boertien, D., Van Bakel, M., Van Rooijen, S. (2012). *Vernieuwde inzet van ervaringsdeskundigheid. Evaluatieonderzoek in 18 ggzinstellingen.* Utrecht: Trimbos-instituut.
- Van Haaster, H., Hidajattoellah, D., Karbouniaris, S., & Wilken, J. P. (2013). Kaderdocument ervaringsdeskundigheid. *Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht ism Instituut voor Gebruikersparticipatie en Beleid.*
- Van Regenmortel, T. (2008). Zwanger van empowerment. *Een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg.*
- Van Regenmortel, T. (2009). Empowerment als uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice, 18(4)*, 22-42.
- Van Regenmortel, T. (2017). *Het tewerkstellingsstatuut van ervaringsdeskundigen in de geestelijke gezondheidszorg. Een vergeten issue?*
- Van Roy, K., & Willems, S. (2017). *Evaluatie van het pilootproject 'Ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting in de gezondheidszorg'.*
- Van Vlaanderen, S. E. R. (2006). *Beroepscompetentieprofiel. Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting.*
- Van Vulpen, A., & Verdoorn, P. (2018). De klas als leeromgeving: belang van het leerklimaat bij het opleiden van ervaringsdeskundigen. In M. Boer, S. Karbouniaris, & M. de Wit. (Eds.), *Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid Didactieboek* (pp. 199-210).
- Vandenbempt, K., & Demeyer, B. (2003). *Beroepsprofiel ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting.* HIVA; Leuven.
- Wagner, E. H., Austin, B. T., & Von Korff, M. (1996). Organizing care for patients with chronic illness. *The Milbank Quarterly, 511-544.*
- Weerman, A. (2016). *Ervaringsdeskundige zorg- en dienstverleners. Stigma, verslaving & existentiële transformatie* (Doctoraat proefschrift, Vrije Universiteit Amsterdam, Amsterdam, Nederland).
- Weerman, A. (2018). Ervaringsdeskundigheid ontwikkelen in Social Work-opleidingen. In M. Boer, S. Karbouniaris, & M. de Wit. (Eds.), *Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid Didactieboek* (pp. 153- 160). Oud-Turnhout/'s-Hertogenbosch: Gompel&Svacina
- West, C., & Zimmerman, D. H. (1987). 'Doing Gender', *Gender & Society.*

Wilken, J. P. (2018). Slotbeschouwing: ontwikkelen en professionaliseren van ervaringsdeskundigheid. In M. Boer, S. Karbouniaris, & M. de Wit. (Eds.), *Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid Didactieboek* (pp. 525-535). Oud-Turnhout/'s- Hertogenbosch: Gompel&Svacina.

Zoutendijk, J., & Duijvestijn, G. (2018). Betekenis van intervisie voor ervaringsdeskundigen. In M. Boer, S. Karbouniaris, & M. de Wit. (Eds.), *Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid Didactieboek* (pp. 525-535). Oud-Turnhout/'s- Hertogenbosch: Gompel&Svacina.

## Bijlage: Overzicht Organisaties

Gegevens van uw organisatie - Naam	Thema Ervaringskennis (manipulatie)	Wijze van afname
Samen Divers	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
welzijnsschakels vzw	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
Welzijnszorg vzw	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
Recht-Op vzw	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
filet Divers	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
Pleegzorg (werking in de 5 provincies)	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
Vzw 'T ANTWOORD	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
Cedes	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
Netwerk tegen Armoede	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
vzw Warm Hart Houthalen-Helchteren	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
WZS De Springplank	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
POD Maatschappelijke Integratie	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
Vzw 't Kringske	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
Buurtwerk 't Lampeke vzw	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
Kind en Gezin	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
Vzw Wieder	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
Bind-Kracht	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
Betonne Jeugd vzw	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
De Link vzw - Opleiding	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
De Link vzw (TAO-Dienst)	Armoede en Sociale Uitsluiting	Online
Samana vzw	Functiebeperking, Handicap en Chronische Ziekte	Online
Emino vzw	Functiebeperking, Handicap en Chronische Ziekte	Online
Konekt	Functiebeperking, Handicap en Chronische Ziekte	Online
Vereniging van Blinden en Slechtzienden Licht en Liefde	Functiebeperking, Handicap en Chronische Ziekte	Online
Onze Nieuwe Toekomst	Functiebeperking, Handicap en Chronische Ziekte	Online
Pasform vzw	Functiebeperking, Handicap en Chronische Ziekte	Online

UilenSpiegel	GGZ - Herstelvisie	Online
AA Anonieme Alcoholisten	GGZ - Herstelvisie	Online
Cliëntenbureau	GGZ - Herstelvisie	Online
Herstelacademie Limburg	GGZ - Herstelvisie	Online
Steunpunt Geestelijke gezondheid	GGZ - Herstelvisie	Online
Similes vzw	GGZ - Herstelvisie	Online
UCLL Sociale School Graduaatsopleidingen	GGZ - Herstelvisie	Online
De Kiem vzw	GGZ - Herstelvisie	Online
Vlaams Patiëntenplatform (OPGANG)	GGZ - Herstelvisie	Online
LEF	GGZ - Herstelvisie	Online
Netwerk GGZ Kempen	GGZ - Herstelvisie	Online
Alexianen Zorggroep Tienen	GGZ - Herstelvisie	Online
Overlegplatform Geestelijke Gezondheid Vlaams-Brabant	GGZ - Herstelvisie	Online
GGZ-netwerk Diletti	GGZ - Herstelvisie	Online
DENK Leuven	GGZ - Herstelvisie	Online
De Sleutel - netwerk verslavingszorg	GGZ - Herstelvisie	Online
HerstelAcademie SaRA - regio Antwerpen	GGZ - Herstelvisie	Online
YUNECO GGJeugdNet Vlaams- Brabant	GGZ - Herstelvisie	Online
Vlaams Overlegplatform Geestelijke Gezondheid	GGZ - Herstelvisie	Online
Familieplatform Geestelijke gezondheid	GGZ - Herstelvisie	Online
VAD	GGZ - Herstelvisie	Online
Herstelacademie Oost-Vlaanderen Regio Eeklo	GGZ - Herstelvisie	Online
OGGPA vzw	GGZ - Herstelvisie	Online
CAW De Kempen	GGZ - Herstelvisie	Online
Basistraject ervaringswerker in de geestelijke gezondheidszorg	GGZ - Herstelvisie	Online
Trefpunt Zelfhulp vzw	GGZ - Herstelvisie	Online
Cliëntenforum (verkennende opdracht vanuit Cachet vzw)	Jeugd en Gezin	Online
Vzw Oudersparticipatie jeugdhulp Vlaanderen	Jeugd en Gezin	Online

Vlaamse Jeugdraad (orgaan jongeren in uitsluiting)	Jeugd en Gezin	Online
Cachet vzw - Hoofdorganisatie	Jeugd en Gezin	Online
vzw het vangnet	Justitie en Geweld	Online
Touché vzw	Justitie en Geweld	Online
Family Justice Center Veilig Thuis Antwerpen	Justitie en Geweld	Online
CAW Oost-Vlaanderen	LGBT	Telefonisch
Merhaba vzw	LGBT	Online
Brotherhood Enterprise	Nazorg ex gedetineerden	Online

**Organisaties die gecontacteerd werden, maar niet deelnamen aan het onderzoek:**

Zuidpoort Gent	Armoede en sociale uitsluiting	Geen tijd
Pigment vzw	Armoede en sociale uitsluiting	Geen tijd
Onderons vzw	Armoede en sociale uitsluiting	Geen tijd
Mindspring project (CAW)	Armoede en sociale uitsluiting	Niet langer actief
Thomas More – Oriënterend Basistraject ervaringswerker in de GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg	Opleiding momenteel niet actief

**Organisaties die deelnamen, maar niet voldeden aan de voorwaarden van het onderzoek bij verwerking van de resultaten**

AA Vlaanderen	Verslavingszorg	Lotgenotengroep zonder ontwikkeling van ervaringskennis
De Bolster		Ingevuld vanuit tewerkstelling ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting