

### 1. CHECKLIST GOED VAN START

#### ✓ DE JUISTE MENSEN

- Zoek naar een match tussen wat je wilt in het project en welke kwaliteiten en vaardigheden daarbij passen.
- Pas dit toe op iedereen die in het project zit: cliënten, ervaringsdeskundigen en andere mensen die het project uitvoeren.

#### ✓ HELDERE SAMENWERKINGSAFSPRAKEN

Onder andere over:

- communicatie
- tijdsinvesteringen en vergoedingen
- taken en rollen
- wederzijdse verwachtingen

Tip! Vraag of mensen iets nodig hebben om deel te kunnen nemen. Bijvoorbeeld: het regelen van vervoer of een maatje binnen het project.

#### ✓ ESSENTIËLE RANDVOORWAARDEN

- Regel de uren voor de inzet van ervaringsdeskundigen vooraf en neem ze op in de begroting.
- Zorg dat je de tijd kunt nemen, zodat je jouw tempo, agenda en de mijlpalenplanning kunt aanpassen.
- Kies passende werkvormen die uitdagen om anders te gaan denken of juist voor meer structuur zorgen.
- Bepaal wie de gespreksleider is. De gespreksleider is verantwoordelijk voor het goed naar voren brengen van alle belangen.

#### ✓ EEN GOEDE KENNISMAKING

- Neem de tijd om elkaar echt te leren kennen.
- Trek al samen op in de voorbereidingen.
- Creëer een veilig klimaat.
- Gebruik niet het woord beleid, dat schrikt af. Spreek in plaats daarvan over 'het verbeteren van zorg'.

### 2. BASISHOUDING

#### ○ GEEN HOKJES

Ervaringsdeskundige: 'Alleen als patiënt je input kunnen geven voelt niet goed! Ik ben veel meer dan dat.'

#### ○ SAMEN EN APART DURVEN LEREN

Laagdrempelige intervisie, feedback uitwisselen en elkaar de ruimte geven.

#### ○ GEEN WIJ-ZIJ DENKEN

Ervaringsdeskundige: 'Volgens mij heeft iedereen wel een ervaring met zorg. Dat maakt ons gezamenlijk vertrekpunt hetzelfde.' Een gespreksleider kan helpen zorgen om een gezamenlijk perspectief te laten ontstaan.

#### ○ EEN VEILIG KLIMAAT

Projectleider: 'Emoties mogen er zijn, zonder dat het meteen te zwaar wordt. Ook de andere projectgroepleden laten iets van zichzelf zien.'

#### ○ EEN ECHT OPEN GESPREK VOEREN

Ervaringsdeskundige: 'Mijn kwetsbare stuk inbrengen is denk ik mijn kracht. Daar open over zijn breekt een gesprek open.' Kwetsbaarheid durven delen vereist een veilig klimaat.

#### ○ NIET VOOR EEN ANDER INVULLEN EN CONTINU AFSTEMMEN

Bespreek wat de ander wil of kan. Dit zorgt ook voor een veilig klimaat.

#### ○ NEEM DE TIJD

Het kost tijd om van meerwaarde te kunnen zijn en een vertrouwensband op te bouwen. Voor cliënten en ervaringsdeskundigen is dit proces nieuw. Er is daarom ruimte nodig om gezamenlijk uit te zoeken hoe dit proces vorm te geven.

#### ○ GELIJKWAARDIG SAMENWERKEN

Ervaringsdeskundige: 'Het heeft geen meerwaarde als je moet komen opdraven alleen maar omdat je ervaringsdeskundig bent.' Bespreek taken en rollen met elkaar.

### 3. EEN STEVIG FUNDAMENT

#### GEZAMENLIJK BESLUITEN OM ERVARINGSKENNIS TE BENUTTEN

Beter aansluitend bij wensen & behoeften

+ Ervaringsdeskundigheid



*'Je moet je laten ontregelen! Want dat is wat samenwerken met cliënten met je doet. Zij hebben een ander perspectief en zetten de boel soms op zijn kop.'*  
- Jeanny Engels, expert Vilans

## 1 CHECKLIST GOED VAN START

### ✓ DE JUISTE MENSEN

**Cliënten** - Elke cliënt of patiënt bezit ervaringskennis die uniek is en betrekking heeft op zijn eigen persoonlijke situatie, de behandeling, de ziekte en het herstel.

**Ervaringsdeskundigen** - Een ervaringsdeskundige is iemand die niet alleen geleerd heeft van zijn ervaringen, maar ook van ervaringen van andere cliënten of patiënten. Hij gebruikt de gezamenlijke ervaringen als bron van kennis om daarmee anderen verder te helpen. Hij kan geschoold of getraind zijn, maar dat hoeft niet.

### ✓ HELDERE SAMENWERKINGSAFSPRAKEN

**Communicatie** - Samenwerken met cliënten en ervaringsdeskundigen vraagt een andere manier van communiceren. Je denkt nu niet alleen vanuit de beleidskant, maar ook vanuit de ervaringskant. Dit betekent dat je er alert op bent wanneer het teveel de beleidskant opgaat en dat je elkaar daarop attendeert.

**Tijdsinvesteringen en vergoedingen** - Samenwerken met cliënten en ervaringsdeskundigen vraagt extra tijd. Je kunt bijvoorbeeld niet meer vanzelfsprekend uitgaan van gebruikelijke overleggen van 1 tot 1,5 uur. Dit betekent dat je voor overleggen met het hele projectteam (dus ook cliënten en ervaringsdeskundigen) minimaal 2 uur de tijd neemt. Spreek dit ook hardop tegen elkaar uit.

**Taken en rollen** - Sta stil bij hoe je wilt samenwerken met cliënten en ervaringsdeskundigen. Doen ze alleen mee in een denktank? Of zijn ze volwaardig partner in het hele proces en dus ook in de besluitvorming? Dat betekent dat je rollen ook met elkaar bespreekt en helder maakt wie er besluiten neemt. Vind daarnaast uit waar de krachten liggen van cliënten en ervaringsdeskundigen. Dat betekent dat je mensen in een positie zet die bij ze past en die ze willen innemen. Alleen zo kan er sprake zijn van gelijkwaardigheid.

**Wederzijdse verwachtingen** - Mensen moeten weten wat er van hen verwacht wordt binnen het project en wat hun speelruimte is. Dit betekent dat je met elkaar de wederzijdse verwachtingen deelt zodat duidelijk is welke ruimte iedereen heeft en hier geen verwarring over ontstaat.

### ✓ ESSENTIËLE RANDVOORWAARDEN

**Begroting** - Ervaringsdeskundigen en cliënten belonen kan in de vorm van uren, betaling of materiële zaken. Voor mensen die intramuraal wonen is het veelal niet gebruikelijk om betaald te worden. Dan is een bosje bloemen passender. Hoe dan ook, wanneer mensen een vergoeding krijgen, voelen ze zich meer een gelijkwaardige partner. Daarom is het kiezen van een goede vorm zo belangrijk. Dit betekent dat je de tijd neemt om hier goed bij stil te kunnen staan.

**Gespreksleider** - De gespreksleider begeleidt het proces en is iemand zonder eigen belang in het gesprek. Door deze positie kan hij goed in de gaten houden of ieders belang behartigd wordt. De gespreksleider kan iemand van de eigen organisatie zijn, bijvoorbeeld een collega van een andere locatie. Zolang het maar duidelijk is voor alle deelnemers dat hij een onafhankelijke partij is. Dit betekent dat hij heel goed snapt wat zijn opdracht is, namelijk cliënten, naasten en medewerkers goed tot hun recht laten komen en zorgen voor een gezamenlijk perspectief.

## 2 BASISHOUDING

### Geen hokjes

De ervaringen van cliënten of ervaringsdeskundigen zijn belangrijk, maar ze zijn meer dan cliënten en ervaringsdeskundigen alleen. Het is belangrijk om dat te erkennen. Door bewustwording van de rol die iedereen vervult in de projectgroep ontstaat er gelijkwaardigheid. Iedereen is projectmedewerker, maar de een kijkt bijvoorbeeld vanuit communicatie en de ander vanuit ervaring. Dat betekent echter niet dat dat het enige is wat zij in te brengen hebben.

### Samen en apart durven leren

Leren gebeurt voor een groot deel samen. Bijvoorbeeld wanneer het gaat om intervisie of het vragen en geven van feedback. Een groepsdynamiek werkt goed wanneer deze bestaat uit het gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen, taken verdelen en erachter komen wat iedereen wil doen of nodig heeft. Soms blijkt dan dat het noodzakelijk is om apart te leren. Zo kunnen medewerkers en ervaringsdeskundigen verschillende leerbehoeftes hebben die te ver uit elkaar liggen. In dat geval vragen beide groepen om een eigen traject. Dit betekent dat je als projectteam elkaar de ruimte geeft om zowel samen als apart van elkaar te leren en te ontwikkelen.

### Niet voor een ander invullen en continu afstemmen

Om te voorkomen dat je gaat invullen voor een ander, kan het helpen om vragen te stellen. Hierin zijn twee niveaus te onderscheiden:

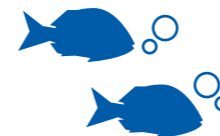
1. Wil je dit delen? Wil je hier iets over zeggen? Hoeveel wil je met ons delen? (emotie)
2. Wat haal je uit het project? Wat wil je ons meegeven? Wat is belangrijk voor ons om te weten? (inhoud)

### Neem de tijd

Houd er rekening mee dat er meer nodig is dan een normale vergadering van één of anderhalf uur. Mensen zijn niet gewend om met elkaar om tafel te zitten. Vaak zijn er extra werkvormen nodig om deelnemers te prikkelen om zich goed uit te kunnen drukken. Dit vraagt om goede gespreksbegeleiding en extra tijd.

### Een veilig klimaat

Het delen van ervaringen kan alleen in een veilig klimaat. Dit start bij te vragen aan de cliënt: Wat wil jij hier van jezelf laten zien? Weet je zeker dat je dit wilt delen? Voor begeleiders is het vaak zoeken naar een goede balans tussen het tonen van kwetsbaarheid en menselijkheid en een professionele houding. Echter, het delen van een ervaring over hoe de uitspraak van een cliënt iemand heeft geraakt, kan een mooie opening zijn om op gelijkwaardige wijze te spreken over kwetsbare ervaringen. Dit betekent dat een gespreksleider alert moet zijn wanneer iemand iets van zichzelf deelt. Het is een kans, maar vraagt ook om alertheid of iemand niet meer deelt dan hij eigenlijk zou willen.



## 3 EEN STEVIG FUNDAMENT

### Gezamenlijk besluiten

Gebruikmaken van ervaringskennis betekent dat je beter gaat aansluiten bij wensen en behoeften. Wel moet je er echt van overtuigd zijn dat je dit samen wilt gaan doen. Bijvoorbeeld: als wij het beter willen doen voor de mensen die hier wonen, dan betekent dat, dat we dit samen met cliënten gaan doen en dan gaan we hier ook stevig in investeren. Beantwoord met elkaar ook de vragen:

- Wat is onze missie?
- Wat willen we bereiken?

*If you do what you always do,  
you get what you always get.  
- Albert Einstein*

