

# JSO

Werkwijzer Blijvend Ervaren.  
Inzet ervaringsdeskundigheid  
bij Blijvend Veilig  
*Amsterdam/Amstelland.*

*Versie april 2023*

Door: Marielle van der Ploeg, Yesenia  
Hermelyn, Henrieke Popken, Femke  
Bezuijen, Janine Klungel, Mirte Forrer en  
Nita van Veluw.

ja  
slimme  
oplossing

Werkwijzer Blijvend Ervaren  
Blijvend Veilig



***'Zolang ik iemands schoenen  
niet heb gedragen....***

*(Ervaringsdeskundige Blijvend Veilig)*

## Inleiding Blijvend Ervaren

Blijvend Veilig is een integraal team met de bedoeling om blijvende veiligheid te realiseren in gezinnen en huishoudens waar sprake is van huiselijk geweld en kindermishandeling. Zij werken zowel in gezinnen als huishoudens zonder kinderen in de leeftijd van 0 tot 100 jaar. Deze gezinnen en huishoudens leven in een complexe omgeving waarin standaardisering niet werkt en maatwerk nodig is. De professionals in het integrale team doen wat nodig is om en betrekken waar nodig expertise. Onder expertise wordt ook ervaringsdeskundigheid verstaan. Voor meer informatie over het team Blijvend Veilig zie [www.blijvendveilig.nl](http://www.blijvendveilig.nl).

In het team Blijvend Veilig wordt samengewerkt met ervaringsdeskundigen, omdat de visie is dat gezinnen en huishoudens zich beter begrepen voelen wanneer er naast de gezinsmaatschappelijk werker ook een ervaringsdeskundige in het gezin of huishouden werkt die dezelfde soort ervaringen heeft meegemaakt. Door de ervaringsdeskundigen kan het team Blijvend Veilig nog beter aansluiten bij wat de gezinnen en huishoudens nodig hebben.

In deze werkwijzer, Blijvend Ervaren genoemd, wordt het samenwerken met de ervaringsdeskundige uitgewerkt. Op de volgende dia is een overzicht te zien van de onderwerpen die in deze werkwijzer Blijvend Ervaren zijn uitgewerkt.

De inhoud van deze werkwijzer is op verschillende manieren verzameld. De 2 ervaringsdeskundigen die in de periode juni 2022 tot en met maart 2023 stage hebben gelopen bij Blijvend Ervaren waren een belangrijke bron van informatie en hun ervaringen bij het team vormen de basis van deze werkwijzer. De ervaringsdeskundigen zijn geïnterviewd en hebben in 2 focusgroepen input gegeven. Daarnaast is er input verzameld in 2 werkgroep overleggen waaraan de 2 ervaringsdeskundigen en 2 gezinsmaatschappelijk werkers deelnamen.

De gezinsmaatschappelijk werkers hebben informatie en advies verzameld door collega's uit het team te interviewen hoe zij het samenwerken met ervaringsdeskundigen ervaren in het team Blijvend Veilig. Een bijzonder rol speelde Janine die als ervaringsdeskundige gekoppeld aan het toekomstscenario haar brede ervaring en kennis heeft ingezet in het vormen van de Werkwijzer.

Veel leesplezier! Nita van Veluw/JSO



## Inhoudsopgave werkwijzer Blijvend Ervaren

**1**

Visie van het team Blijvend Veilig op ervaringsdeskundigheid en onderbouwing

**2**

Rollen van de ervaringsdeskundige bij Blijvend Veilig

Taken in het gezin of huishouden

Taken in het team gezinsmaatschappelijk werkers

**3**

Competenties ervaringsdeskundigen

Meerwaarde van ervaringsdeskundigheid

**4**

Faciliteren en ondersteunen van de ervaringsdeskundige vanuit Blijvend Veilig

**5**

Kernpunten voor samenwerking

Het werkproces in schema

**6**

Literatuur, filmpjes over ervaringsdeskundigheid



*Aanwijzing: klik op de cijfers om door te klikken naar de betreffende sheet. Daar kan je weer terug klikken op de pijl om terug te keren naar deze inhoudsopgave*

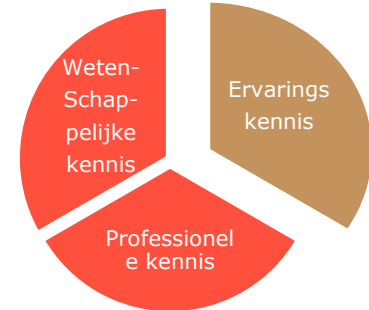


## Deel 1a. Visie van Blijvend Veilig op ervaringsdeskundigheid

Blijvend Veilig heeft een aantal uitgangspunten geformuleerd die illustreren hoe er in het team Blijvend Veilig gedacht wordt over het belang van ervaringsdeskundigheid in het werken met de gezinnen en huishoudens. Deze 6 visiepunten zijn samengesteld en voortgekomen uit de werkgroep gesprekken, de focusbijeenkomsten met de ervaringsdeskundigen en interviews met de gezinsmaatschappelijk werkers. De "3 bronnen van kennis" komt uit de koffer van Alie Weerman (2019, zie dia 15).

- 1) Blijvend Veilig is gebaseerd op 3 bronnen van kennis: wetenschappelijke kennis, ervaringskennis en professionele kennis. De bundeling van deze 3 kennisbronnen geeft een meerwaarde aan het werk van Blijvend Veilig, omdat er dan zo goed mogelijk aangesloten kan worden bij wat gezinnen en huishoudens nodig hebben.
- 2) Blijvend Veilig vindt dat de inzet van ervaringsdeskundigen die zelf een onveilige situatie hebben meegemaakt, helpend is voor het gezin of huishouden en de gezinsmaatschappelijk werker om hulp te bieden bij problemen rond onveiligheid.
- 3) Blijvend Veilig vindt dat vanwege de rol, taken en de ervaringskennis van de ervaringsdeskundige er meer op gelijkwaardig niveau aangesloten kan worden bij gezinnen en huishoudens waardoor deze zich meer erkend voelen.
- 4) Blijvend Veilig vindt dat een ervaringsdeskundige ook ondersteunend en lerend kan zijn voor de individuele gezinsmaatschappelijk werker als ook voor het gehele team door in de verschillende overlegvormen bij voortduring het cliëntperspectief in te brengen zodat de leefwereld van het gezin of huishouden centraal blijft staan.
- 5) Blijvend Veilig vindt dat de ervaringsdeskundige de kwaliteit en effectiviteit van de methodiek Blijvend Veilig kan optimaliseren door de ervaringsdeskundigheid te integreren in de werkwijze van Blijvend Veilig.
- 6) Blijvend Veilig vindt dat in de samenwerking tussen de gezinsmaatschappelijk werker en de ervaringsdeskundige het lerend vermogen groter wordt.

**Een gezinsmaatschappelijk werker zegt in een interview:**  
**Ervaringsdeskundigen horen binnen Blijvend Veilig een belangrijke plek in te nemen. Omdat zij deskundig zijn om vanuit eigen ervaringen op gelijkwaardig niveau aan te sluiten bij de klanten.**





## Deel 1b. Theoretisch onderbouwing van de visie van Blijvend Veilig op ervaringsdeskundigheid

### Theoretische onderbouwing van de visie:

Alie Weerman (2019) stelt: ervaringsdeskundigheid is nodig, omdat dit een belangrijke bron van kennis is om goede zorg en dienstverlening te leveren (Luister [de podcast](#) met Alie Weerman)

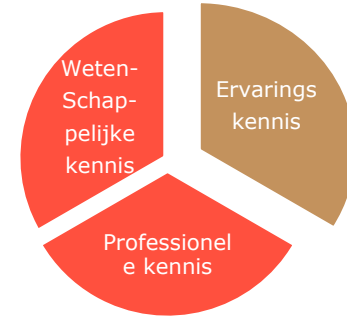
De basis van de inzet van ervaringsdeskundigheid op individueel of groepsniveau ligt in peer support (Erp et al., 2019). Peer support is gebaseerd op de gedachte dat mensen die zelf bepaalde tegenslagen hebben meegemaakt anderen in vergelijkbare situaties kunnen helpen (Davidson, Chinman, Sells, & Rowe, 2006). De waarde van ervaringsdeskundigheid tegenover klinische kennis lijkt vooral te liggen in hoe ervaringsdeskundigen anders dan reguliere professionals tegen problemen aan kijken (Baillergeau & Duyvendak, 2016).

Voorbeelden zijn: het begrijpen van probleemgedragingen als 'redelijk' binnen bepaalde contexten, hoe interacties met hulporganisaties ervaren worden en hoe copinggedrag voor verschillende omstandigheden is aangeleerd.

Daarnaast stelden Repper & Carter (2011) dat ervaringsdeskundigen beter dan reguliere professionals hoop en geloof in herstel, eigen kracht en zelfvertrouwen over lijken te kunnen brengen.

Ook vonden zij dat cliënten bijgestaan door ervaringsdeskundigen een hogere mate van participatie, sociale netwerken en self-efficiency en zelfbeheer van problemen of sociale inclusie hadden.

(Bron: Houting, Elise den (2020) Ervaringsdeskundigen integreren is Maatwerk)



### Presentie theorie

Om de houding en vaardigheden van de ervaringsdeskundige te onderbouwen geeft de presentietheorie een antwoord. Vanuit de presentietheorie gezien gaat het om liefdevolle aandacht voor wat mensen eigenlijk vragen, voor wat echt belangrijk is voor hen. Het gaat om erkenning van hun waardigheid als mens; om een menslievende bejegening die onvoorwaardelijk is. Present zijn is relatiegericht en niet op voorhand gericht op verandering. Door de relatie aan te gaan, ontstaat er vanzelf ruimte voor verandering of ontwikkeling (Bron: Stichting Present, Netwerk DAK, 2011).



## Deel 2. Rol van ervaringskundige voor de gezinnen en huishoudens



### De rol van gelijkwaardig maatje met soortgelijke ervaringen:

De ervaringsdeskundige van Blijvend Veilig heeft de taak om de gezinnen en huishoudens te bezoeken en als gelijkwaardige en oordeelsvrij persoon met de gezinnen en huishoudens in gesprek te gaan. Het doel is ondersteunen van het gezin of huishouden en een positief rolmodel zijn. Wat de ervaringsdeskundige doet is een vertrouwelijk band aan gaan en naast het gezin of huishouden gaan staan. Een ervaringsdeskundige van Blijvend Veilig verwoordt de kern als volgt: *"Je kunt je vanuit je eigen ervaring iets voorstellen van de situatie van het gezin of huishouden, de stress en machteloosheid die zij ervaren. Je herkent de situatie want daar heb je zelf ook in gezeten. Je voelt er iets bij, je durft dit te benoemen en kwetsbaar te zijn. Je kunt je als gelijke opstellen en daarom kan je nabij zijn. Je biedt nabijheid. Je kan zeggen: Ik begrijp je, en dat klopt ook want je hebt soortgelijke ervaringen". Vanuit deze herkenning geef je erkenning. De volwassene in het gezin of huishouden voelt zich begrepen en kan en durft daarom gemakkelijker te vertellen wat er gevoelsmatig in hem of haar omgaat".*

*Ervaringskundige: "Je hebt geen protocol dus je kunt gaan zitten en luisteren. Wij hebben de tijd en we moeten niets, Vanuit deze rol kan het gezin of huishouden ontwikkeling aangaan (Presentietheorie).*

### Maatje/gelijkwaardig contact

*"Zit je in de put? Ik kom even naast je zitten"*

### Bruggenbouwer

*"Ik weet wat het is dus kan uitleg geven aan de professional!"*

### Informant

*"Ik kan informatie en tips geven omdat ik zelf ervaringen heb."*

### De rol van Bruggenbouwer:

De ervaringsdeskundige kan als bruggenbouwer werken tussen het gezin of huishouden en de gezinsmaatschappelijk werker. Bijvoorbeeld wanneer het gezin of huishouden vragen heeft of onbegrip over de werkwijze van Blijvend Veilig. Andersom is ook mogelijk. De ervaringsdeskundige kan vanuit het perspectief van het gezin of huishouden uitleg en toelichting geven aan de gezinsmaatschappelijk werkers wanneer er onduidelijkheid is of vragen zijn. Het doel is begrip krijgen voor elkaar of ondersteunend zijn aan het contact en het gesprek. De ervaringsdeskundige spreekt de taal van het gezin of huishouden (vanwege dezelfde belevingen en ervaringen) en kijkt vanuit het perspectief van het gezin of huishouden. Een ervaringsdeskundige van Blijvend Veilig zegt: *"Omdat ik niets van hen moet kan ik direct aansluiten bij wat zij nodig hebben, ze moeten niets van mij"* De ervaringsdeskundige kan het gezin of huishouden helpen door uitleg en een positief label te geven aan de werkwijze van Blijvend Veilig, wantrouwen weg te nemen voor de hulp van team Blijvend Veilig.

### De rol van adviseur en informant:

De ervaringsdeskundige kan vanwege de gelijkwaardige en relatiegerichtheid soms gemakkelijker de wensen en vragen van het gezin of huishouden duidelijk krijgen. Soms stelt een gezinslid gemakkelijker een vraag aan de ervaringsdeskundige dan aan de professional. Het kan zijn dat deze vragen niet direct iets met de 'veiligheid' te maken hebben maar met iets anders. Ervaringsdeskundige: *"Omdat je gelijkwaardig bent aan het gezin of huishouden durft deze soms meer info te geven over wat hij/zij nodig heeft. Dat kan iets zijn wat niet met het brand-blussen van de stress en veilige situatie beiden te maken heeft. Bijvoorbeeld, de wasmachine is stuk, of een gezinslid zoekt werk".* Samen met het gezin of huishouden kan dit dan met de gezinsmaatschappelijk werker besproken worden. Een gezinsmaatschappelijk werker zegt: de ervaringsdeskundige weet soms ook heel andere dingen dan wij die belangrijk kunnen zijn voor het gezin of huishouden. Bijvoorbeeld wat er in een wijk te doen is of waar steun te vinden is in de wijk.



## Deel 2. Taken van ervaringskundige voor de gezinnen en huishoudens

### Taken ervaringsdeskundige als maatje:

- De ED bezoekt het gezin de eerste keer altijd met de GMW voor de kennismaking en taakverdeling
- De ED gaat een gelijkwaardige relatie aan waardoor er vanzelf ruimte ontstaat voor verandering of ontwikkeling.
- De ED vraagt gericht naar de behoefte van het gezinslid aan ondersteuning en stemt daarop de werkzaamheden af.
- De ED doet activiteiten samen met het gezinslid, maar neemt niet over.
- De ED weet wat er zich kan afspelen in moeilijke situaties en biedt daarop emotionele steun door een luisterend oor te bieden.

**Maatje/gelijkwaardig contact**  
*'Zit je in de put? Ik kom even naast je zitten'*

**Bruggenbouwer**  
*"Ik weet wat het is dus kan uitleg geven aan de professional!"*

**Adviseur & informant**  
*"Ik kan informatie en tips geven omdat ik zelf ervaringen heb."*

### Taken ervaringsdeskundige als bruggenbouwer:

- De bruggenbouwer steunt het gezin door de vraag achter de vraag beter te begrijpen, verhelderen en te vertalen in de juiste woorden.
- De bruggenbouwer stimuleert het gezinslid om een actieve rol aan te nemen bij het werken aan de moeilijkheden die spelen. Hiermee ben je als bruggenbouwer een bron van inspiratie door te vertellen over je eigen proces.
- De bruggenbouwer helpt het gezinslid om open en zo transparant mogelijk te zijn
- De bruggenbouwer helpt het gezinslid om vanuit de eigen opgedane ervaringen uitleg te geven over wat er aan de hand is. Hierdoor kan bijv. schaamte verdwijnen en begrip ontstaan.

### Taken ervaringsdeskundige als informant in het gezin/huishouden

- De ED kan het gezin/huishouden informeren over steun en hulp in buurt of gemeente
- De ED kan vanaf de kennismaking laagdrempelig ondersteunen bijv. bij een bezoek aan de huisarts of bij de aanvraag van een fonds.
- De ED organiseert sociale steun als het gezin dit wenst en spreekt bijvoorbeeld af bij het buurthuis

### Algemeen:

- De maximale duur per afspraak is 1-1 ½ uur.
- Het aantal gesprekken dat een ervaringsdeskundige doet is maximaal 5 per gezin of huishouden. In overleg met de GMW-er is meer mogelijk.
- Het maatje is bereikbaar voor het gezinslid, maar werkt in principe op kantoor tijden.
- Ongeveer 6-8 gezinnen/huishoudens per week bij 36 uur pw.



## Deel 2. Rol van de ervaringsdeskundige in het team gezinsmaatschappelijk werkers Blijvend Veilig

### De rol van adviseur:

De ervaringsdeskundige van Blijvend Veilig is aanwezig bij het team en multidisciplinaire overleg, casusbesprekingen of gesprekken met gezinnen en huishoudens. Daar vervult de ervaringsdeskundige de rol van 'adviseur' die altijd vanuit het perspectief van het gezin of huishouden kijkt. Bekend is dat ervaringsdeskundigen soms zien dat er vanuit een heersende organisatiecultuur een gesprek plaatsvindt of dat er een protocol gevolgd wordt wat invloed heeft op hoe er naar een gezin of huishouden gekeken wordt (systeemwereld). Dan worden de ervaring en het perspectief van een gezin of huishouden nog wel eens vergeten (leefwereld van gezin of huishouden).

De ervaringsdeskundige kan dan vanuit het gezin of huishouden een ander alternatief neerzetten, advies geven of "tegenspraak" geven. Op de Nederlands Jeugdinstituut (NJI) website wordt het als volgt uitgelegd: Wie je als professional bent en wat je hebt meegemaakt heeft invloed op de manier waarop je naar de wereld kijkt en dus ook op je werk. Daarom is het nodig om tegenspraak te organiseren in het besluitvormingsproces. Dat betekent dat iemand jou kritische vragen stelt over hoe je tot een bepaalde conclusie bent gekomen (Nji, 2022). In het team van Blijvend Veilig wordt dit praktisch ingevuld op verschillende manieren. Voorbeelden zijn:

- Door het taalgebruik te bespreken. *'Let op wat je schrijft en hoe je iets zegt'*
- Door inclusie te bespreken. *'Ik haal vooroordelen weg door ze hardop te benoemen'*
- Door te duiden op verschillende perspectieven van de verschillende leden in de gezinnen en huishoudens.
- Door de stem van een gezinslid te verwoorden wanneer een plan besproken wordt (soms te confronteren!).

### De rol van Informant:

De ervaringsdeskundige brengt ervaringskennis in waardoor de algemene kennis van de gezinsmaatschappelijk werker toeneemt over hoe het is om geweld mee te maken. Door hen te vertellen over de impact van geweld heeft op de levens van de gezinnen en huishoudens. Maar soms ook te normaliseren: *"We zijn allemaal mensen"*.

Wanneer de ervaringsdeskundige kennis heeft over het netwerk van voorzieningen in de wijk, kan hij/zij de rol hebben om het gezin of huishouden hierover voor te lichten. Wanneer het gezin of huishouden behoefte heeft, kan de ervaringsdeskundige praktisch steun geven en het gezin of huishouden begeleiden naar steun of zorg.

De ervaringsdeskundige kan als bruggenbouwer werken tussen de gezinsmaatschappelijk werker en het gezin of huishouden, bijvoorbeeld wanneer er vragen zijn of onbegrip over de situatie van het gezin of huishouden. De ervaringsdeskundige kan vanuit het perspectief van het gezin of huishouden uitleg en toelichting geven. Het doel is onderling begrip krijgen waardoor het gezin of huishouden beter geholpen wordt.

### Adviseur van het team

*Altijd vanuit het perspectief van het gezin/huishouden*

### Informant

*"vanuit eigen ervaring uitleg geven wat het betekent om client te zijn"*

*Gezinsmaatschappelijk werker: 'Het tweegesprek tussen de ervaringsdeskundige en de gezinsmaatschappelijk werker is helpend: dan kom je dichter bij elkaar en begrijp je beter elkaars perspectief. Vaak merk je als professional dat we toch niet voldoende stil hebben gestaan bij de ervaringen van de gezinsleden'.*

*'Ervaringsdeskundigen zetten je aan het denken: dit zijn wel mensenlevens!'*





## Deel 2. Taken van de ervaringsdeskundige in het team gezinsmaatschappelijk werkers Blijvend Veilig

### Taken als adviseur in het team

- De adviseur attendeert op taal in het MDO en in verslaglegging. *'Let op wat je schrijft en hoe je iets zegt. Hoe pijnlijk is het om dit later als klant terug te lezen?'*
- De adviseur laat waar mogelijk een tegengeluid horen in het MDO waarbij er tegenspraak ontstaat.
- De adviseur wijst ook op de 'gewone dingen' zodat niet alles geproblematiseerd wordt. Ervaringsdeskundige: *Want ook in gezinnen waar geweld aan de hand is gebeuren er gewone dingen! De ervaringsdeskundige herinnert eraan dat cliënten allemaal gewone dezelfde mensen zijn, mensen zoals jij en ik'.*
- De adviseur wijst op verschillende perspectieven van de verschillende leden in de gezinnen en huishoudens zodat alle belangen behartigd worden.
- De adviseur denkt mee over hoe veiligheidsplannen zo goed mogelijk kunnen aansluiten bij het gezin of huishouden.
- De adviseur laat de stem van de klant horen in het MDO alsof deze aanwezig is.
- De adviseur wijst op inclusie. Ervaringsdeskundige: *Ik haal vooroordelen weg door ze te benoemen''.* Dit doet de adviseur door te wijzen op en uit te leggen dat de eigen normen en waarden soms anders zijn dan die van de mensen in de gezinnen en huishoudens.
- De adviseur biedt alternatieven voor de bejegening van GMW-ers in het specifieke gezin waar de ervaringsdeskundige betrokken is vanuit de eigen ervaringsdeskundigheid
- De adviseur helpt om het bewustzijn van de GMW-er over de impact van de ingezette hulp te vergroten. Soms speelt bijv. angst een rol. De bruggenbouwer kan helpen om dit woorden te geven zodat eventuele weerstand goed begrepen wordt

### Adviseur van het team

*Altijd vanuit het perspectief van het gezin of huishouden*

### Voorlichter & Bruggenbouwer

*"vanuit eigen ervaring uitleg geven wat het betekent om client te zijn".*

### Taken als voorlichter in het team GMW

- De voorlichter kan een presentatie geven/ het eigen persoonlijke verhaal vertellen over de eigen ervaringen met huiselijk geweld en ook kindermishandeling. Het doel is om het bewustzijn en de kennis van het team te vergroten.
- De voorlichter geeft informatie over de mogelijke impact op de verschillende gezinsleden van huiselijk geweld en kindermishandeling in het specifieke gezin.
- De voorlichter kan gevraagd worden om mee te denken over beleidsstukken en ook verslaglegging rondom huiselijk geweld en kindermishandeling vanuit de eigen ervaringen
- De voorlichter houdt allen scherp op de bedoeling van het gezin/huishouden, te weten duurzame veiligheid en schetst daarbij ideeën vanuit het perspectief van het gezin/huishouden, om daartoe te komen.



## 2 Rol van de ervaringsdeskundige voor de vorming van beleid, visie, methodiek van Blijvend Veilig.

In het beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundige (2023) wordt beïnvloeding van beleid omschreven als een kerntaak van de inzet van ervaringsdeskundigheid: *Een kerntaak van de inzet van ervaringsdeskundigheid in (beleids)beïnvloeding van de systeemwereld om die dienend te maken aan de leefwereld en zodoende empowerment, diversiteit en inclusie te bevorderen.*

Tijdens de ontwikkeling van deze werkwijzer Blijvend Ervaren is ervaring opgedaan met het voeren van evaluatieve gesprekken in gezinnen en huishoudens. De ervaringsdeskundige heeft in samenwerking met een gezinsmaatschappelijk werker gezinnen bezocht en een gesprek gevoerd hoe zij de hulp van Blijvend Veilig ervaren (hebben).

Er is een 'beeldende' vragenlijst ontwikkeld, gebaseerd op de principes van Blijvend Veilig en 'De principes van opvoeders en jeugd' (uit het programma JIJ voor de jeugd). Deze zijn gebruikt in de evaluatiegesprekken. Er zijn (interview)gesprekken gevoerd in 8 gezinnen/huishoudens waarvan een verslag gemaakt is. Dit kleinschalig experiment heeft plaatsgevonden in de periode juli 2022 tot februari 2023.

De uitkomsten van dit experiment kunnen benut worden om in het volgend jaar meer ervaring op te doen met dit type onderzoek. Het belang en het doel is om:

- 1) gezinnen en huishoudens te horen en serieus te nemen;
- 2) de uitkomsten van de evaluatiegesprekken te gebruiken om de werkwijze Blijvend Veilig te verbeteren;
- 3) beleid en visie te versterken met het perspectief en ervaringen van de gezinnen en huishoudens zelf;
- 4) gezinsmaatschappelijk werkers te helpen met professionalisering van vaardigheden, attitude en aanpak.

**Meer onderzoek nodig om dit uit te voeren bij Blijvend Veilig!**



### Onderzoeker

*'We zijn in gezinnen en huishoudens gaan vragen hoe zij de hulp ervaren hebben''*

#### Topic 2 : Samenwerken

### Voorbeeld vragen blad interview

*Blijvend Veilig wil samen werken met jou*

- Heb je een klik ervaren met de medewerker van Blijvend Veilig en wat klikt er dan?
- Worden besluiten samen met jou genomen en hoe wordt dat gedaan?
- Voel je je goed begrepen en serieus genomen door de medewerker en als dat zo is hoe voel je dat?
- Luisteren we voldoende en voelt je je gehoord en gezien? Kun je uitleggen hoe?



SAMENWERKEN EN  
BESLIJSEN  
Het gezamenlijk maken van keuzes

## Deel 3. Competenties ervaringsdeskundige bij Blijvend Veilig

Wanneer een persoon met eigen ontwrichtende ervaringen kan reflecteren op de eigen ervaringen en dit kan inzetten dan spreekt men van ervaringskennis. Een ervaringsdeskundige heeft vaak specifieke expertise en ervaringen op een onderwerp. Wanneer de persoon met de ervaringskennis ook andere bronnen kan benutten en vaardigheden aangeleerd heeft door het volgen van een training of scholing dan is de persoon een ervaringsdeskundige (Alie Weerman). Bij Blijvend Veilig wordt gewerkt met ervaringsdeskundigheid in de gezinnen/huishoudens.

Bron: beroepscompetentie profiel ervaringsdeskundige 2023  
<https://vved.org/wp-content/uploads/2022/12/Infosheet-BCP-E-2022.pdf>

### De competenties

1. Kan zich wederkerig en gelijkwaardig opstellen in contact en kan daarbij de eigen en collectieve ervaringskennis inzetten;
2. Kan gebruik maken van methoden, technieken en hulpmiddelen passend bij het vakgebied ervaringsdeskundigheid;
3. Kan op meerdere niveaus vanuit gelijkwaardigheid samenwerken en zich positioneren;
4. Kan vanuit ervaringskennis veranderingsgericht adviseren over zorg, ondersteuning, dienstverlening en beleid;
5. Kan conceptueel, normatief en beroepsmatig denken en handelen;
6. Kan de eigen deskundigheid onderhouden en ontwikkelen .

# JSO

Een ervaringsdeskundige is iemand die op basis van persoonlijke en collectieve ervaringskennis in staat is deze kennis, in welke vorm dan ook, door te geven aan anderen.



Bronvermelding: gebaseerd op Hilde Termeer, coördinator Bureau Huiselijk Geweld in Venlo e.o., Beroepsprofiel ervaringsdeskundigheid, Bouwstenen voor onderwijs en opleidingen voor ervaringsdeskundigen, Siteweb, Trefwoordenboek / Kennisatlas Plein.nl, 2015.



## Deel 3. Meerwaarde van inzet ervaringsdeskundigheid bij Blijvend Veilig

Door in het ontwikkelproces van de werkwijzer Blijvend Ervaren de gezinsmaatschappelijk werkers te interviewen, de kennis van de werkgroep en ervaringen van ervaringsdeskundigen te bundelen is de meerwaarde van ervaringsdeskundigen als volgt geformuleerd:

- De ervaringsdeskundige kan vanuit de eigen ervaring verbinding realiseren in het gezin of huishouden. In samenwerking met de gezinsmaatschappelijk werker kan de ervaringsdeskundige ervoor zorgen dat het gezin of huishouden zich daadwerkelijk gehoord en gezien voelt.
- Het streven van Blijvend Veilig is om de tijd te nemen om te luisteren naar wat er speelt in het gezin of huishouden. De meerwaarde van de ervaringsdeskundigen is dat zij vanwege de eigen soortgelijke ervaringen een andere hulpvraag of behoefte boven tafel krijgen, omdat een gelijkwaardig persoonlijk contact aangegaan wordt. Daardoor kan de gezinsmaatschappelijk werker betere hulp bieden om de veiligheid te borgen.
- De ervaringsdeskundige kan stress verminderen en angst en wantrouwen wegnemen door te luisteren en vanuit eigen ervaringen een persoonlijke relatie op te bouwen. Hierdoor worden gezinnen en huishoudens minder bang en ervaren ze minder stress, omdat er op gelijkwaardig niveau een luisterend oor is.
- De ervaringsdeskundige kan snel kleine stappen zetten met de gezinnen en huishoudens, bijvoorbeeld door mee te gaan en steun te geven om aan te komen bij steun of zorg.
- De ervaringsdeskundige kan, omdat zij op een andere, gelijkwaardige manier contact hebben met een gezinslid, andere informatie verzamelen over de situatie in het gezin of huishouden dan een gezinsmaatschappelijk werker.
- Bij een uithuisplaatsing of andere ingrijpende maatregel kan de ervaringsdeskundige naast de ouder gaan staan. De ervaringsdeskundige stut en steunt de ouder op zo'n moment. De meerwaarde is dat de uithuisplaatsing minder stressvol verloopt wat ook het kind weer ten goede komt

Ervaringsdeskundige van Blijvend Veilig zegt:  
*'Wij stellen gewone vragen: Hoe voel je je, wat is er met je? Blijvend Veilig moet vuurtjes blussen en reageren op acute onveiligheid. Ze geven een cijfers voor de mate van onveilig. Het gezin ervaart "onveiligheid" soms anders dan hulpverleners. Of hun hulpvraag is anders dan de "onveiligheid" En daar vragen wij juist naar!'*

Ervaringsdeskundige: *Wij kiezen geen partij. We snappen vanuit eigen ervaring wat er achter het gedrag van gezinsleden zit. Elk gezin of huishouden moet de kans krijgen om zich uit te spreken, zolang we iemand de kans niet hebben gegeven kunnen we niet oordelen.*



## Deel 4. Faciliteren en ondersteunen van de ervaringsdeskundigen vanuit Blijvend Veilig (nadere uitwerking is nodig)

Om de borging van ervaringsdeskundigheid te realiseren zijn een aantal voorwaarden van belang die onderdeel moeten worden van de werkwijze Blijvend Veilig. Een hoofdstuk ervaringsdeskundigheid zal uiteindelijk moeten worden toegevoegd aan de werkwijze Blijvend veilig. Hieronder een aantal belangrijke onderdelen.

### Taak en functie omschrijving

In de werkwijzer Blijvend Ervaren is geformuleerd wat de taken zijn van de ervaringsdeskundigen en wat de rol is gedurende het traject dat een gezin of huishouden begeleid wordt (zie die 4 en dia 6 - 9 ) zowel voor de rol als ondersteuner van de cliënten en de rol in het team. De rol bij vorming van beleid behoeft nadere uitwerking.

### Opstellen werk- stage overeenkomst

Overeenkomst met daarin: Arbeidsduur en tijden, functiebeschrijving, financiering/vergoeding, werkplek, faciliteiten, toegang tot systeem en hoe daar mee om te gaan, rol en positie in het team, omgaan met klachten, veiligheid (meldcode), vertrouwenspersoon, werkplek.

### Inwerkprogramma voor ervaringsdeskundige

- Inwerkprogramma maken voor de ED (door ED en GMW)
- Werkwijzer Blijvend Veilig en Handelswijze Blijvend Ervaren wordt gelezen en besproken
- Nieuwe gezinsmaatschappelijk werker wordt 'ingewerkt door de ervaringsdeskundige' en andersom nieuwe ervaringsdeskundige wordt ingewerkt door een gezinsmaatschappelijk werker.

### Steun en coaching van de ervaringsdeskundige

- Intervisie en begeleiding/coaching bieden aan de ervaringsdeskundigen
- Reflectie op eigen krachten en valkuilen (zoals tegen/overdracht)
- Ontwikkelingsgesprekken met manager
- Overleg met andere ervaringsdeskundigen
- Er is aandacht in het team Blijvend Veilig voor de rol en functie van ervaringsdeskundigen



## Deel 5. Kernpunten voor zinvolle samenwerking tussen gezinsmaatschappelijk werker en ervaringsdeskundige

Ervaringsdeskundige:  
'Neem 1 advies van ons serieus. Doe er 10 van je zelf maar ook 1 advies van ons!'

Door in het ontwikkelproces van de werkwijzer Blijvend Ervaren de gezinsmaatschappelijk werkers te interviewen, de kennis van de werkgroep en ervaringen van ervaringsdeskundigen te bundelen springen 3 kernpunten naar voren die de samenwerking kan versterken.

### 1. Helderheid en respect voor ieders functie en taken.

Hier gaat het primair om helderheid over wie wat doet en vervolgens het respecteren wat ieders functie is en wat de taken zijn. Ervaringsdeskundigen werken aanvullend op de rol en taak van de gezinsmaatschappelijk werker en niet vervangend. Gezinsmaatschappelijk werkers hebben hun expertise op de methodische aanpak en visie op veiligheid, zij zijn verantwoordelijk voor het borgen van de veiligheid in het huishouden. De taak van de ervaringsdeskundige is het ondersteunen van gezinnen en huishoudens en het team door het inbrengen en inzetten van hun eigen ervaringen. Evalueer regelmatig de samenwerking, bespreek de functie en taken. Maak afspraken over de samenwerking, dit kan per gezin of huishouden verschillen. Heb aandacht in het MDO voor de ervaringsdeskundigheid en spreek elkaar aan op de verschillende functie en taken. Wanneer de gezinsmaatschappelijk werker of de ervaringsdeskundige signalen opvangt over onveiligheid dan is de afspraak hier met elkaar over te spreken. Afstemming : wederzijds gesprek.

### 2. Wederzijds vertrouwen.

Geef de ervaringsdeskundige de mogelijkheid om rechtstreeks contact te hebben met de client. Dan kan de ervaringsdeskundige een open veilige sfeer creëren wat een essentiële voorwaarde is voor de klant om open en oprecht te zijn in wat de klant ervaart. Het is belangrijk dat de ervaringsdeskundige het vertrouwen krijgt van de gezinsmaatschappelijk werker dit te doen maar ook andersom dat de gezinsmaatschappelijk werker de ervaringsdeskundige kan vertrouwen in hoe deze zich opstelt ten opzicht van het gezin of huishouden als het gaat om het functioneren van Blijvend Veilig. Eigenlijk is er wederzijds vertrouwen en transparante communicatie nodig om open te kunnen zijn tussen het gezin of huishouden, de ervaringsdeskundige en de gezinsmaatschappelijk werker.

### 3. Reflectie op de samenwerking

De basis van de samenwerking is de wederzijdse bereidheid om te reflecteren op de samenwerking. Stel regelmatig de vraag: hoe gaat onze samenwerking in het gezin of huishouden. Beiden kunnen dit als vraag stellen. Sta open voor feedback en reflecteer op het eigen handelen.



### Positie

#### Wat onderscheidt een ervaringsdeskundige?

Ervaringsdeskundigen onderscheiden zich van andere professionals doordat zij **weten hoe ruimte te maken voor ervaringskennis** in het uitvoerende proces, binnen de organisatie en breder in het beleid en de samenleving. Zij hebben geleerd waar de zorg of dienstverlening onbedoeld belemmeringen opwerpt, tegenwerkt of zelfs traumatiseert of waar die juist ruimte kan maken. En waar het beleid en de samenleving ruimte maakt of juist uitsluit. Deze ervaringskennis kunnen zij inzetten voor anderen.

Bron: beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundige 2023



## Werkproces traject ervaringsdeskundigheid bij Blijvend Veilig

# JSO

### GH informeren en verbinden met ED

Op de website, folder, intakeformulieren/start gesprek met GMW informeren dat elk GH beroep kan doen op ED. Het GH mag kiezen. Maatwerk leveren!

2

### ED ondersteunt gezin/huishoudens

ED bezoekt het GH en biedt ondersteuning. De hoeveelheid hangt af van behoefte van GH. De agenda van ED bepaalt wat er kan.

4

### Afronding ondersteuning gezin of huishouden

Afrondend gesprek met GH over de afronding van de ervaringsdeskundige inzet. Afspraak hoe en wat verschilt per ED en GH.

6

1

### Matchen

Wanneer GH een ED wenst: bepalen welke ED beste klik heeft met GH. GMW en ED gaan samen naar het eerste gesprek bij het GH. De rol en functie van de ED wordt voorgelegd aan het GH. Check op: is er een klik?

3

### Overleg inzet

ED en GMW en GH bespreken samen hoe het gaat met ED in het GH en of inzet ED (nog) gewenst is in het GH.

5

### Evaluatie en ontwikkelingsgesprek ED bij BV

Tweejaarlijks gesprek over de ontwikkeling van de ED met de manager BV: hoe gaat het, wat is nodig. Helderheid over functioneren van ED

**Continu: Deelname aan MDO/casusoverleg/bilateraal overleg en intervisie/reflectie ED**



## 6. literatuur, podcast/ filmpjes over ervaringsdeskundigheid

# JSO

1) Houting, Elise den (2020) Ervaringsdeskundigen integreren is Maatwerk. Een kwalitatieve studie naar de integratie van ervaringsdeskundigheid in de jeugdzorg. (5716991) Universiteit Utrecht Masterthesis Youth, Education and Society  
<https://studenttheses.uu.nl/bitstream/handle/20.500.12932/39161/Masterthesis%20Houting%2C%20Eden-5716691.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

2) Nederlands Jeugd Instituut (2023) Nikki Udo, de verschillende rollen van ervaringsdeskundigen  
<https://www.nji.nl/ervaringskennis/de-verschillende-rollen-van-ervaringsdeskundigen#ervaringsdeskundigen-delen-hun-verhaal%C2%A0%C2%A0>

3) Baart, Andries Presentie theorie. Presentie theorie in een notendop  
<https://www.handjehelpen.nl/userdata/file/De%20presentiebenadering%20in%20een%20notendop.pdf>

4) Jansen, Thijs/JSO 2004 ervaringsdeskundigheid in de jeugdzorg  
<https://www.jso.nl/wp-content/uploads/Startdocument-over-ervaringsdeskundigheid-in-de-jeugdhulp2.pdf>

5) Beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundige  
<https://vved.org/het-beroepscompetentieprofiel-ervaringsdeskundige-bcp-e-is-herzien>

6) De rol en meerwaarde van ervaringsdeskundigheid in sociale wijkteams



7) Podcast De meerwaarde van ervaringsdeskundigheid met Alie Weerman  
<https://anchor.fm/platform31-ivo/episodes/7-De-meerwaarde-van-de-ervaringsdeskundige-evsci6/a-a5d9tv5>

8) Effectiviteit van ervaringsdeskundigheid : maatschappelijk rendement de cirkel is rond



9) Informatie over de werkwijze Blijvend Veilig: [www.blijvendveilig.nl](http://www.blijvendveilig.nl) en



10) Weerman, Alie; 2019 Professioneel inzetten van ervaringsdeskundigheid



### Filmpjes:

Ervaringsdeskundigheid voor dummies

<https://www.youtube.com/watch?v=S0T4u5757hc>

Kerntaken ervaringsdeskundigheid

<https://www.youtube.com/watch?v=RxXofjOtFh0>





JSO

ja  
slimme  
oplossing

