

Zijn ervaringsdeskundige adviezen waardevol?

Geplaatst op 8 februari 2022

Een goede cliëntenraad is in staat om de vertaalslag te maken tussen de praktijk en het beleid. Door steeds aan te geven wat mensen meemaken, en hoe dit beter kan, brengen cliëntenraden collectieve ervaringsdeskundigheid in. Daarmee hebben zij een centrale positie, want beleid dat niet aansluit bij de praktijk zal nooit voldoen. Kennis over de dagelijkse gang van zaken speelt een onmisbare rol bij het opstellen van beleid. We zien dat juist advies dat gebaseerd is op de ervaringen van cliënten door de hele instelling bijdraagt aan een betere werkwijze.

Help mee de waarde van ervaringsdeskundigheid te bepalen

Landelijke cliëntenorganisaties werken samen in het project 'Waardering Ervaringsdeskundigheid'. Het gaat om de deskundigheid die ontstaat door ervaring, of doordat je ervaringen van andere mensen kent. We hebben een aantal vragen aan iedereen die kennis vanuit de praktijk (ervaringsdeskundigheid) inzet om andere mensen te helpen.

- Hoe pas je praktijkkennis toe, en wat moet je daarvoor kennen en kunnen?
- Wat is voor jou waarde van ervaringsdeskundigheid?
- Hoeveel tijd besteed je aan dit (vrijwilligers)werk en wat vind je van de waardering die daar tegenover staat?

Help mee

Je kan helpen door de enquête in te vullen. Het is 10 minuten werk.

[Naar de vragenlijst](#)

We gebruiken de resultaten om richtlijnen te schrijven over het waarderen van de inbreng van ervaringsdeskundigheid. Daarna gaan we instellingen oproepen om voor deze informatie een reële waarde te betalen. De kostprijs van adviezen en voorlichting door ervaringsdeskundigen moet overeen gaan komen met de waarde daarvan.

De achtergrond: waarom is dit project nodig?

Dure dingen zijn waardevol

Als je iets gratis krijgt, is het niets waard.

Op het eerste gezicht lijkt het te kloppen, maar deze stellingen zijn natuurlijk niet waar. Toch zit deze visie ergens in ons achterhoofd. Niet alleen bij onszelf, ook bij bestuurders. Dat zie je terug in de manier waarop bestuurders omgaan met adviezen. Veel instellingen nemen het 'gratis advies' van de cliëntenraad minder serieus dan duur extern advies. Onterecht. Juist raadsleden hebben door hun (familie)ervaringsdeskundigheid een unieke kennis, waarmee ze de verbinding kunnen maken tussen beleid en praktijk.

Ervaringsdeskundigheid is onmisbaar om beleid af te stemmen op de dagelijkse praktijk.

Ervaringen van cliënten zijn interessante bron van informatie bij het opstellen en evalueren van beleid. Dat begint heel persoonlijk. Alleen als cliënten hun klachten en wensen bekend maken, kunnen hulpverleners daarop inspelen. In de dagelijkse zorg komt dit continu terug. Bij opvallende vraten is het interessant om dit op afdelingsniveau te bespreken. Soms gelden de vragen van één persoon voor veel meer cliënten. Het kan patronen zichtbaar maken waarvan hulpverleners zich niet bewust zijn. Wanneer we naar de hele instelling kijken, vormen cliëntenraden de verbindende schakel tussen praktijk en beleid. Door steeds aan te geven wat mensen in de praktijk meemaken, en hoe dit beter kan, maken cliëntenraden het cliëntenperspectief zichtbaar. Daarmee hebben zij een centrale positie, want beleid dat niet aansluit bij de praktijk zal nooit voldoen. We zien dat advies dat gebaseerd is op de ervaringen van cliënten door de hele instelling bijdraagt aan een betere werkwijze. Toch zitten ervaringsdeskundigen vaak als vrijwilligers bij vergaderingen tussen enkel beroepskrachten. Ze spreken voor een bos bloemen op een congres waar andere sprekers betaald krijgen. En zijn er instellingen die meer waarde hechten aan extern advies waarvoor zij betalen, dan aan advies van de cliëntenraad.

Elke cliëntenraad is anders

Een goede cliëntenraad is in staat om een vertaalslag te maken tussen de voorbeelden uit de praktijk en de taal van het beleid. De (familie)ervaringsdeskundigen zijn door hun persoonlijke ervaring in staat om gegevens op een andere manier te interpreteren dan theoretisch geschoolde beleidsmedewerkers of bestuurders. Resultaten van een achterbanraadpleging leveren bij cliëntenraadsleden bijvoorbeeld vaak herkenning op, wat bijdraagt aan een betere interpretatie en duiding van de resultaten. Deze informatie verschilt daarmee van de gegevens uit cliënttevredenheidsonderzoek, klachtenrapportages en andere rapporten. Het gaat niet meer om kille cijfers, maar om beschrijvingen van een doorleefde werkelijkheid.

Het gaat om collectieve ervaringsdeskundigheid.

Bestuurders en beleidsmakers moeten zorgen dat zij de juiste ervaringsdeskundigheid benutten. Grofweg geldt: hoe abstracter de taal aan de vergadertafel, hoe minder relevant de persoonlijke ervaringen zijn. Dit is een noodzakelijk gegeven, en tegelijkertijd een valkuil. Het risico bestaat dat ervaringen zo ver uit beeld verdwijnen, dat het beleid de aansluiting met de praktijk verliest. Vaak zijn alleen collectieve ervaringen relevant, toch zal er ook altijd behoefte zijn aan individuele voorbeelden.

Cliëntenraadsleden

De ene ervaringsdeskundige is de andere niet. Dat geldt ook voor cliëntenraadsleden. Om vanuit ervaringsdeskundigheid in te schatten wat er in een nieuwe situatie kan gebeuren, moeten de cliëntenraadsleden die situatie wel vooraf kunnen overzien. Dat vraagt competenties die niet iedereen heeft. Voor een beleidsmatige inbreng moeten cliëntenraadsleden de vaardigheden hebben om collectieve ervaringsdeskundigheid op een professionele wijze in te zetten.

Hoe vertaalt zich dit in de waardering? Is een cliëntenraadslid die beleidsstukken kan lezen en becommentariëren waardevoller dan iemand die dat niet kan?

Ik lees graag je voorbeelden, meningen en ideeën!