



SAMEN WIJZER

Ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid bij Netwerk Beter Samen

INHOUDSOPGAVE

Vooraf	3
Samenvatting	4
1. Ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid	7
We beschrijven wat Netwerk Beter Samen onder een ervaringsdeskundige ouder en jongere verstaat. Ervaringsdeskundigheid blijft in ontwikkeling en randvoorwaarden zijn nodig om tot goede resultaten te komen.	
2. De meerwaarde van een ervaringsdeskundige ouder of - jongere	13
Ervaringskennis voegt iets toe aan professionele of wetenschappelijke kennis. Dit is nodig om te komen tot goede en effectieve hulpverlening en steun aan kinderen, jongeren en gezinnen.	
3. Succesfactoren voor het goedbenutten van ervaringskennis	21
Er zijn veel manieren om gebruik te maken van de kennis van ouders en jongeren. Dat blijkt niet alleen uit alle mogelijke verschillende rollen, kennis en ervaring, maar ook uit de diversiteit aan mogelijke meerwaarde.	
4. Eyeopeners en knelpunten	25
In de samenwerking loopt niet alles altijd even goed. Er is echt nog sprake van wederzijds verkennen en zoeken. Om helder te maken wat en wanneer dat gebeurt hebben we eyeopeners en knelpunten geïnventariseerd.	
5. Ontwikkelopgave	31
Deze vijf punten willen we oppakken met organisaties in de regio Utrecht en Flevoland die onderwijs, zorg en ondersteuning organiseren en bieden aan kinderen, ouders en gezinnen.	
Bronnen en verder lezen	32
Colofon	32



VOORAF

De interesse voor ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid groeit. Het benutten ervan blijkt in de praktijk vaak een grote uitdaging voor professionals en beleidsmakers bij gemeentes, zorgorganisaties en in het onderwijs, maar ook voor de ervaringsdeskundige ouders en - jongeren die zich daar inzetten.

Netwerk Beter Samen is een netwerkorganisatie van ouders, jongeren en professionals met persoonlijke ervaring in de jeugdhulp, de zorg of in vastgelopen onderwijsituaties. Onze ervaringsdeskundigheid zetten we in voor betere en samenhangende ondersteuning voor kinderen, jongeren en gezinnen die hulp of zorg nodig hebben. We trainen ouders en jongeren. Zij gaan daarna aan het werk, bijvoorbeeld als trainer, voorlichter, maatje, meedenker of gespreksleider.

Sinds de oprichting in maart 2021 hebben ervaringsdeskundige ouders en - jongeren van Netwerk Beter Samen in de zes jeugdhulpregio's van Utrecht en Flevoland in kleinere en grotere opdrachten bijdrages geleverd. Met een subsidie van ZonMw is in 2023 een professionaliseringslag gemaakt door te onderzoeken en te beschrijven waar ervaringsdeskundige ouders en - jongeren en organisaties tegenaan lopen en hoe ervaringsdeskundige inzet meer kan opleveren.

Dit verslag is het resultaat van deze verkenning. We beschrijven onze visie op ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid en de randvoorwaarden die nodig zijn om de inzet ervan te laten slagen. We benoemen ook knelpunten en eyeopeners. Het is geen eindproduct, maar een stand van zaken.

De kern van de expertise in Netwerk Beter Samen is 'ervaringskennis', 'ervaringsdeskundigheid' en 'ervaringsdeskundigen'. Deze begrippen zijn in ontwikkeling. De ene keer is duidelijk wat een ervaringsdeskundige ouder of - jongere doet en wat de meerwaarde is. In andere situaties leidt het tot vragen en soms tot onvrede.

Netwerk Beter Samen wil zelf helder zijn over wat het onder deze begrippen verstaat. We willen ook actief meedoen in de zoektocht naar meerwaarde en ontwikkeling, samen met de zorgaanbieders, gemeenten, buurtteams, onderwijs- en kennispartijen in de regio. We doen daarom een voorzet en uitnodiging voor deze gezamenlijke opgave. Met als doel de inzet van ervaringskennis zo te ontwikkelen en versterken dat het leidt tot het versnellen van het proces naar betere hulp en ondersteuning aan kinderen, jongeren en gezinnen!



“Je denkt als professional dat je de praktijkbril wel hebt. Maar dat is niet zo. Je kijkt als professional echt met een andere bril dan als jongere of als ouder”

Verantwoording

- Dit document is het resultaat van de volgende activiteiten en bronnen:
- Het bestaande materiaal binnen Netwerk Beter Samen uit trainingen en presentaties.
- Actuele literatuur over ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid.
- Gesprekken binnen Netwerk Beter Samen: regioteam, community, ExpEx jongeren, projectgroep Samen Ontwikkelen.
- Interviews met ervaringsdeskundige ouders en jongeren, beleidsmakers en professionals bij gemeenten, zorgaanbieders in de regio Utrecht en Hogeschool Utrecht.

SAMENVATTING

Het inzetten van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid is een terrein in ontwikkeling. Het heeft serieuze potentie voor het verbeteren van de hulp en ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen. Maar in de praktijk van alledag ervaren ervaringsdeskundige ouders en - jongeren, en organisaties allerlei knelpunten. Een deel hiervan is goed op te lossen met de handreikingen in deze brochure.

Netwerk Beter Samen is een netwerkorganisatie van ouders, jongeren en professionals met persoonlijke ervaring in de jeugdhulp, de zorg of in vastgelopen onderwijsituaties. We trainen onder andere ouders en jongeren die daarna aan de slag kunnen, bijvoorbeeld als adviseur, trainer, voorlichter, maatje, meedenker of gespreksleider en bieden ze begeleiding tijdens hun opdrachten.

Met een subsidie van ZonMw is in 2023 een professionaliseringsslag gemaakt door te onderzoeken en te beschrijven waar ervaringsdeskundige ouders en - jongeren en organisaties tegenaan lopen en hoe ervaringsdeskundige inzet meer kan opleveren. Hiervoor zijn enkele tientallen gesprekken gevoerd met ervaringsdeskundige ouders en - jongeren en professionals in de zes jeugdzorgregio's van Utrecht en Flevoland en het team van Netwerk Beter Samen. Ook is trainingsmateriaal en actuele literatuur over ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid benut.

Ervaringsdeskundigheid

Bij Netwerk Beter Samen verstaan we onder een ervaringsdeskundige iemand die op basis van

persoonlijke en collectieve ervaringskennis in staat is deze kennis, in welke vorm dan ook, door te geven aan anderen. Omdat ervaring, kennis en deskundigheid voortdurend in ontwikkeling zijn, vraagt het om een goede organisatie en steunstructuur voor ervaringsdeskundige ouders en jongeren. Daarbij is ervaringsdeskundigheid geen doel op zich, maar een middel om betere hulp en ondersteuning voor kinderen en ouders te realiseren. Ervaring, kennis en deskundigheid zijn telkens in ontwikkeling. Er zijn nieuwe ontwikkelingen in het persoonlijke leven waardoor de ervaring verandert. Collectieve kennis moet telkens worden aangevuld en geactualiseerd. Daarnaast ontwikkelt de ouder of jongere de eigen deskundigheid via de activiteiten die iemand doet of via algemene kennis en bronnen.

Meerwaarde ervaringsdeskundigheid

Uit de gesprekken en geraadpleegde bronnen hebben we de meerwaarde gedestilleerd van de samenwerking met ervaringsdeskundige ouders en - jongeren.

- Het gesprek voeren met inwoners
- Spiegel voor professionals
- Verbeteren van het stelsel van de hulpverlening
- Het ongewone gewone leven centraal
- Wezenlijke herkenning en hoopverlener
- Brug tussen individuele ouder/ jongere en hulpverlener

Knelpunten en eyeopeners

De gesprekken leverden knelpunten en eyeopeners op.



“De bijeenkomsten met ouders, geleid door een ervaringsdeskundige, waren het meest inspirerende van de afgelopen maanden. Hierdoor zag ik: Dit zijn de ouders/moeders voor wie ik elk dag werk!”

Het ouderperspectief is vaak nog een blinde vlek. Organisaties denken steeds vaker aan het inzetten van ervaringsdeskundige jongeren. Aan ouders wordt niet altijd gedacht, of ouders worden niet uitgenodigd omdat ze als 'lastig' beschouwd worden.

Rol, taak en eigenaarschap niet helder

Niet altijd is het voor ervaringsdeskundigen en professionals duidelijk wat de ervaringsdeskundige ouder of – jongeren voor een rol of taak heeft en wat degene komt toevoegen, waardoor er frustratie aan beide kanten ontstaat en de ervaringskennis onvoldoende wordt benut.

Emoties en trauma vragen om ondersteuningsstructuur

Het delen van ervaringskennis kan gepaard gaan met emoties. Dit kan functioneel zijn als hierdoor de urgentie van een probleem helder wordt. Maar onderliggend trauma kan worden getriggerd. Daarom is het belangrijk dat er een ondersteuningsstructuur is voor ervaringsdeskundige ouders en – jongeren.

Inbedding in beleidsprocessen en uitvoering

Wil ervaringskennis er echt toe doen, dan is het van belang dat die in de beleidsprocessen en in de uitvoering wordt ingebed. Hiervoor is meer nodig dan het positioneren van ervaringskennis als 'belangenbehartiging'.

Beloning

'Ervaring' en 'gratis' zijn een sterke combinatie, tot frustratie van ervaringsdeskundige ouders en – jongeren.

Belangrijkste succesfactor

Volgens Netwerk Beter Samen zit de belangrijkste succesfactor in het erkennen van de enorme diversiteit en het gezamenlijk helder en concreet maken van wensen, verwachtingen en mogelijkheden. Dit lijstje helpt helderheid te verkrijgen:

1. Wat is het doel van de inzet?

2. Waar is behoefte aan: Ervaringsdeskundigheid? Het bij elkaar brengen van behoeften van ouders en jongeren (collectieve kennis)? Of een individueel ervaringsverhaal?
3. Wat wordt er concreet gevraagd en verwacht van de ervaringsdeskundige ouder of – jongere?
4. Welke mogelijkheden en wensen heeft de ervaringsdeskundige zelf?
5. Hoe matchen de competenties en wensen bij de vraag?
6. Zijn de randvoorwaarden in orde (rol en vorm van participatie, financiering, afspraken over eigenaarschap en wijze van samenwerken, benodigde tijd)?

Ontwikkelagenda

Ter afsluiting van deze verkenning hebben we ontwikkelpunten geformuleerd, die we samen willen oppakken met organisaties in de regio Utrecht en Flevoland die onderwijs, zorg en ondersteuning organiseren en bieden aan kinderen, jongeren ouders en gezinnen.

1. Het is noodzakelijk samen aan de slag te gaan en te leren. Hoe organiseren we dit gezamenlijke leerproces?
2. Om ervaringsdeskundige ouders en – jongeren beter te laten functioneren hebben ze tijd en ruimte nodig om hun competenties, drive en kennis te vergroten. Hoe faciliteren we dat duurzaam?
3. Voor het verbeteren van jeugdbeleid en jeugdhulp is kennis over wat wel en niet werkt onontbeerlijk. Hoe kunnen we de collectieve ervaringen van ouders en jongeren beter ophalen, bundelen en kennis ontwikkelen?
4. Hoe rusten we professionals toe met kennis over het ouderperspectief?

Alleen samen worden we wijzer, en komen we tot hulp en ondersteuning die kinderen, ouders en gezinnen nodig hebben. We nodigen u van harte uit om deze ontwikkelagenda met ons op te pakken.



1. ERVARINGSKENNIS EN ERVARINGSDESKUNDIGHEID

Er zijn veel verschillende beelden en opvattingen over ervaringsdeskundigheid en ervaringsdeskundigen. In dit hoofdstuk beschrijven we wat Netwerk Beter Samen onder een ervaringsdeskundige ouder en jongere verstaat. Ervaringsdeskundigheid blijft in ontwikkeling. Randvoorwaarden zijn nodig om tot goede resultaten te komen.

Aan de ene kant van het spectrum zit de ervaringsdeskundige zoals je deze vaak in de media tegenkomt: iemand die iets heeft meegemaakt en daarover vertelt. Diegene is deskundig geworden op die ervaring. Of iemand vertelt deskundig over zijn/haar ervaring. Aan de andere kant van het spectrum zit 'de ervaringsdeskundige' als functie, waarvoor diegene een mbo- of hbo-opleiding heeft gevolgd. In de hulpverlening is deze functie in opmars. Soms is helder omschreven wat 'de ervaringsdeskundige' doet en inbrengt. Vaak is de ervaringsdeskundige een soort alleskunner waarbij in elk geval de ervaring centraal staat.

Deze invullingen zijn voor Netwerk Beter Samen te vaag, te algemeen of te specifiek aan hulpverlening en opleiding gekoppeld.

Ervaringsdeskundigheid bij Netwerk Beter Samen

Bij Netwerk Beter Samen verstaan we onder een ervaringsdeskundige iemand die op basis van persoonlijke en collectieve ervaringskennis in staat is deze kennis, in welke vorm dan ook, door te geven aan anderen. We onderscheiden drie onderdelen:

Persoonlijke ervaring

Deze ervaring heeft betrekking op het 'ongewone gewone leven', veroorzaakt door een beperking, ziekte, psychische problemen of een gezinssituatie waarin diverse problemen tegelijkertijd spelen.

Collectieve ervaringskennis

We spreken van ervaringskennis als mensen hun eigen ervaringen begrijpen, hun emoties kunnen overstijgen, erop kunnen reflecteren en de persoonlijke ervaring hebben verbreed door kennis te nemen van de ervaring van anderen. Dit noemen we collectieve ervaringskennis.

Deskundigheid

Deskundigheid heeft betrekking op de activiteit die je doet en waarin je de ervaringskennis doorgeeft aan een ander.

Binnen Netwerk Beter Samen hanteren we verder de volgende drie uitgangspunten:

Ervaring, kennis en deskundigheid zijn telkens in ontwikkeling

Er zijn nieuwe ontwikkelingen in het persoonlijke leven waardoor de ervaring verandert. Collectieve kennis moet telkens worden aangevuld en geactualiseerd. Daarnaast ontwikkelt de ouder of jongere de eigen deskundigheid via de activiteiten die iemand doet of via algemene kennis en bronnen.

Aansluiten bij individuele mogelijkheden en interesses

We sluiten aan bij de individuele mogelijkheden en interesses van de ouders en jongeren die hun ervaringskennis in willen zetten en kijken naar de vaardigheden die nodig zijn voor het uitvoeren van activiteiten.

Ervaringsdeskundigheid optimaal ontwikkelen en benutten



Geen doel maar middel

Ervaringsdeskundigheid benutten is geen doel op zich, maar een middel om de missie te bereiken: betere hulp en ondersteuning voor kinderen en ouders. De bovenstaande illustratie verbeeldt deze manier van kijken.

Dit plaatje brengt de continue ontwikkeling goed in beeld. De linkerkant laat zien hoe ervaringskennis en vaardigheden van een ervaringsdeskundige ouder of - jongere worden ontwikkeld. Aan de rechterkant zie je hoe deze ervaringsdeskundigheid concreet wordt toegepast en hoe er wordt samengewerkt met ervaringsdeskundige ouders of - jongeren binnen een organisatie.

De randvoorwaarden voor een goede samenwerking benoemen we in hoofdstuk 3. De illustratie maakt ook duidelijk dat wij het benutten van ervaringsdeskundigheid zien als middel om samen te komen tot betere hulp en ondersteuning.

Inzoomen op Ervaringskennis

Ervaringskennis is een bijzonder soort kennis, waaraan wij bij Netwerk Beter Samen inhoudelijk kleur geven.

In de Nederlandse literatuur is het gebruikelijk om te spreken over drie kennisbronnen: wetenschappelijke kennis, professionele kennis en ervaringskennis. Wij zien dit als gelijkwaardige kennisbronnen. Elk van deze drie heeft haar eigen kenmerken en waarde.

Ervaringskennis heeft niet alleen betrekking op een beperking of aandoening, maar op veel meer. We sluiten hierbij aan bij de beschrijving van Van Haasteren 2013. Het gaat over vier domeinen:

1. Kennis over het eigen lichaam, geest, gedrag, handelen, veerkracht etc.
2. Kennis over de beschikbaarheid en de werking van publieke voorzieningen, over professionals en het systeem van hulpverlening, over specifiek hulpaanbod en het effect ervan, wat behulpzaam zou zijn voor het individu en het gezin.

3. Kennis over reacties vanuit de samenleving, zowel positief als negatief, over inclusie en uitsluiting, over stigma en participatie in de samenleving.
4. Kennis over hoe mensen in vergelijkbare situaties en met vergelijkbare ervaringen ondersteund kunnen worden.

Doordat ervaringskennis zo breed is en geworteld is in de persoonlijke ervaring heeft het enkele bijzondere kenmerken:

- De inzichten kunnen praktisch zijn, in de zin van hoe je kunt omgaan met bepaalde moeilijke situaties die te maken hebben met de hulpvraag, problemen of beperking.
- De inzichten kunnen ook gaan over het functioneren van systemen en de samenleving.
- In ervaringskennis zijn tegenstrijdigheden met elkaar verenigd. Het gaat bijvoorbeeld over trots en schaamte of leven en dood, en over het vertalen van problemen naar betekenisvolle inzichten.
- Ervaringskennis geeft stem aan 'stille kennis' en daagt bestaande machtsdynamieken en processen van exclusie uit.
- Ervaringskennis brengt het persoonlijke voor het voetlicht in een professionele arena.
- Ervaringskennis is gevoelig voor ethiek en brengt morele vragen naar voren.
- Ervaringskennis houdt rekening met relationele aspecten, bijvoorbeeld de balans tussen nabijheid en afstand.

Inkleuring ervaringskennis bij Netwerk Beter Samen

Netwerk Beter Samen werkt aan betere hulp en ondersteuning voor kinderen en gezinnen. Dit betekent dat de ervaringskennis die we ontwikkelen hierover gaat. We vinden de volgende uitgangspunten belangrijk om een constructieve bijdrage te kunnen leveren:

Reflectie op eigen ervaringen

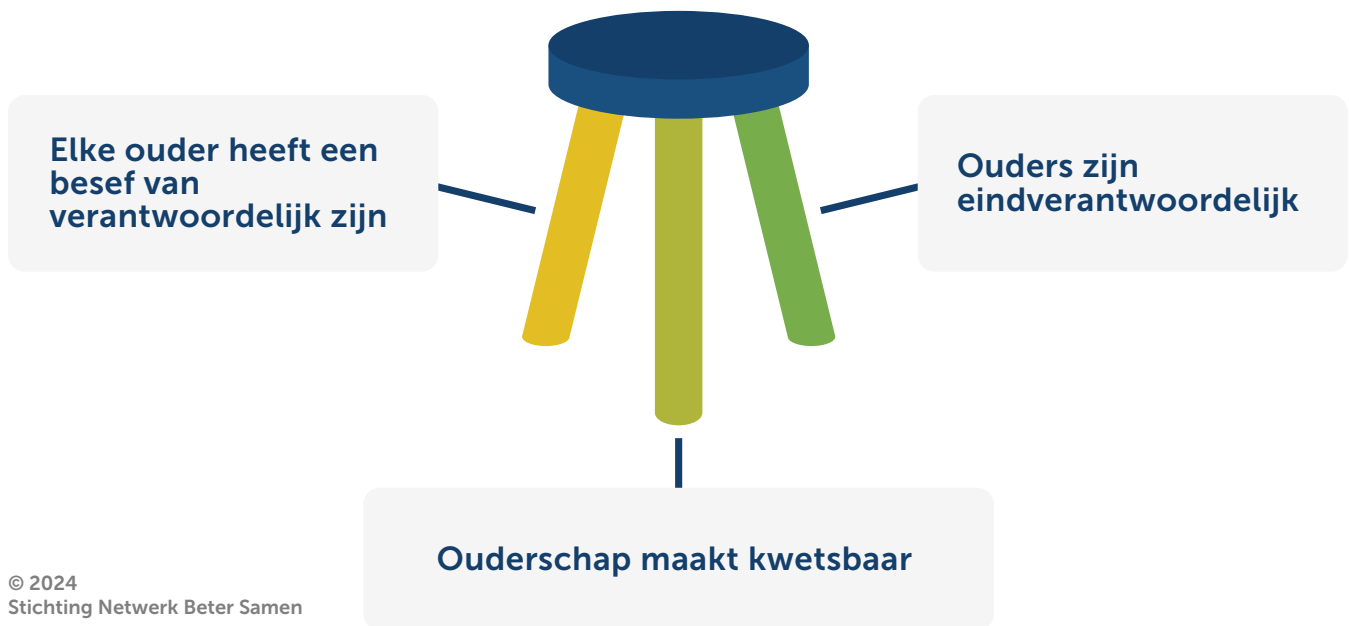
Ervaringsdeskundige ouders en -jongeren zijn in staat tot reflectie op de eigen ervaringen. Negatieve ervaringen staan naast positieve, en deze zetten ze om naar oplossingen. Daarbij kunnen ze overstijgend kijken. Emotie kan en mag er zijn. Het zijn signalen van onderliggende behoeften. De noodzaak tot reflectie komt aan de orde in de training voor ouders en jongeren.

Collectieve ervaringskennis

- Ervaringskennis bestaat uit meer dan de eigen ervaring: ook ervaringen van andere ouders en/of jongeren nemen we mee. Een ervaringsdeskundige ouder en -jongere kan dus vertellen over de eigen ervaring en vanuit de ervaringen van anderen. Hierdoor kunnen zij punten naar voren brengen die misschien niet voor zichzelf, maar wel voor anderen gelden. Het is belangrijk deze kennis te blijven voeden. Binnen Netwerk Beter Samen doen we dat onder andere via de Ervaringsacademie en community's waar ervaringsdeskundige ouders en -jongeren samenkomen.
- Ervaringen van ouders en jongeren kunnen verschillen én zijn op onderdelen hetzelfde. We formuleren met elkaar deze gemeenschappelijke boodschappen. Er zijn boodschappen die betrekking hebben op alle ouders en jongeren. Daarbij kan ook een bepaald domein centraal staan, zoals onderwijs. Daarnaast zijn er boodschappen die betrekking hebben op een bepaalde groep of problematiek, zoals niet naar school gaan, hoogbegaafdheid, suicide of meervoudige beperking. Bij Netwerk Beter Samen werken we onder andere aan deze boodschappen in community's en ontwikkelgroepen.



De kruk van Alice van der Pas



De psychologie van het ouderschap

We maken gebruik van de ouderschapstheorie van Alice van der Pas. Zij heeft als een van de weinigen uitgewerkt wat het betekent om ouder te zijn, en wat de gevolgen zijn voor het ouder-zijn wanneer er met je kind iets aan de hand is. Zij geeft de basis van de ouderpositie aan met drie aannames: Elke ouder heeft een besef van verantwoordelijk zijn, ouderschap maakt kwetsbaar, en ouders zijn eindverantwoordelijk. Als ezelsbruggetje voor de oudervriendelijke bejegening gebruikte Van der Pas de kruk met de drie poten (zie illustratie).

De Big 5

Voor jongeren en jongvolwassenen maken we gebruik van het kader van de Big 5. Dit beschrijft de leefdoelgebieden die ertoe doen om zelfstandig te worden: support, wonen, school en werk, inkomen en welzijn. Dit kader helpt om in het denken van het gewone leven en uit het kader van de hulpverlening te komen, te reflecteren op het eigen leven, de opgedane ervaringen, en de weg vooruit in te kleuren.

Gelijkwaardig samenwerken

De consequentie van werken met gelijkwaardige kennisbronnen, is gelijkwaardig samenwerken tussen de betrokken mensen en organisaties. Gelijkwaardige samenwerking ontstaat als je met erkenning voor ieders rol en deskundigheid contact maakt en vandaar uit de samenwerking opbouwt.

Goede hulp en ondersteuning aan jongeren en gezinnen kan niet zonder een gelijkwaardige samenwerking tussen ouders/kinderen, professionals en beleidsmakers. Deze samenwerking is van belang rond gezinnen die hulp krijgen, maar ook op het niveau van de ontwikkeling en evaluatie van beleid.

Wij stellen ons als gelijkwaardige samenwerkingspartner op, en vragen dit ook van anderen. We hebben hier ook een tweedaagse masterclass voor ontwikkeld.

Kennis over het zorglandschap vanuit gezinsperspectief

We hebben kennis van de wetten en regels, organisaties en professionals waar je als gezin mee te maken kunt krijgen als de ontwikkeling van je kind anders verloopt dan normaal. We hebben ook een uitgebreid overzicht gemaakt van alle mogelijk betrokken weten en regels, organisaties en professionals. Dit overzicht vind je hier: <https://netwerkbetersamen.nl/zorglandschap>

Wat doet een ervaringsdeskundige ouder of jongere? Waar zijn we deskundig in?

Het begrip 'ervaringsdeskundige' maakt niet duidelijk wat je doet. Dit leidt tot verwarring en frustratie. Daarom vermijden we dit begrip. We spreken van ervaringsdeskundige ouders en ervaringsdeskundige jongeren. Daarnaast gebruiken we termen die de rol, functie of taak benoemen. Hiermee scheppen we naar ervaringsdeskundige ouders, - jongeren en organisaties helderheid over wat iemand doet. Zo kunnen we scherper worden over de meerwaarde van ervaringskennis, en over wederzijdse verwachtingen. We maken zo ook duidelijk dat een ouder of jongere niet alleen ervaringskennis inbrengt, maar ook van de andere kennisbronnen gebruikmaakt. De lijst is niet uitputtend, maar we onderscheiden nu de volgende rollen:

- Adviseur
- Trainer/workshopleider
- Voorlichter

- Onderzoeker
- Maatje
- Gespreksleider
- Projectleider, projectmedewerker
- Hulpverlener
- Begeleider lotgenotengroepen

Dit kan in de volgende settingen: politiek, kennisinstituten/onderzoek, beroepsonderwijs, voortgezet en primair onderwijs (samenwerkingsverbanden), gemeenten, (gespecialiseerde) zorginstellingen, welzijnsorganisaties. Het kan gaan over beleid, uitvoering en hulpverlening.

Netwerk Beter Samen kan actief zijn op elk van deze rollen. De context bepaalt de mate van deskundigheid die in de rol nodig is. De ouders en jongeren die actief zijn binnen Netwerk Beter Samen bepalen de concrete mogelijkheden.

Een vraagstuk waar wij ons nog niet mee bezighouden is de vraag hoe een professional gebruik kan maken van de eigen ervaring in haar/zijn werk. Hulpverlening kan verbeteren als professionals hun eigen ervaringskennis beter kunnen benutten. Voor aankomende hulpverleners vinden wij dat dit thuishoort bij de opleidingen. Bij de opleidingen Social Work wordt hier een begin mee gemaakt. Voor de huidige hulpverleners is de vraag hoe hier meer aandacht aan kan worden besteed.



Je hebt zelf als professional niet door welke taal onduidelijk of verhullend is. Hoezo 'de menselijke maat'. Wat is dat?!



2. DE MEERWAARDE VAN EEN ERVARINGSDESKUNDIGE OUDER OF - JONGERE

Wat is de meerwaarde van een ervaringsdeskundige ouder of – jongere. Het eenvoudige antwoord is: Ervaringskennis voegt iets toe aan professionele of wetenschappelijke kennis. Het is nodig om te komen tot goede en effectieve hulpverlening en steun aan kinderen, jongeren en gezinnen.

Praktische voorbeelden van meerwaarde

De exacte invulling van wat, waarom en hoe hangt af van het perspectief of de organisatie om wie het gaat. Ook hangt het af van de rol en taak van de ervaringsdeskundige ouder of jongere. In iedere situatie zoeken we naar de goede 'match'. We geven hieronder veelgebruikte antwoorden over de meerwaarde. Het betreft bevindingen uit de praktijk en verwachtingen. Ze zijn niet allemaal strikt uit elkaar te houden en overlappen elkaar ook. Het begint met de ervaringskennis die iemand inbrengt.

Het gesprek met de inwoner voeren

Wethouders, beleidsmedewerkers, gemeenteraadsleden willen weten wat er leeft onder hun inwoners. Op hen is immers al het beleid gericht. Gemeenten voeren daarom in het kader van de ontwikkeling van hun jeugdbeleid gesprekken met ouders en/of jongeren. Het blijkt een uitdaging te zijn om het gesprek zo te voeren dat ouders en jongeren zich begrepen voelen en dat hun ideeën gebruikt kunnen worden in het beleidsproces.

Zo wil je bijvoorbeeld als beleidsadviseur reflectie op het gevoerde inkoopbeleid, en laten ouders weten hoe het contact met het buurtteam tekortschiet. Ervaringsdeskundige ouders en -jongeren kunnen dit gesprek ondersteunen en een brug tot stand brengen zodat het gesprek door iedereen als zinvol wordt ervaren.

Ervaringsdeskundige ouders en -jongeren kunnen helpen om ouders aan tafel te krijgen, vragen laten aansluiten bij ouders en jongeren en individuele verhalen vertalen naar relevante lijnen voor de organisatie. Met als voorbeeld van een resultaat: "De bijeenkomsten met ouders waren het meest inspirerende van de afgelopen maanden. Hierdoor zag ik: Dit zijn de ouders/moeders voor wie ik elk dag werk!" (beleidsadviseur gemeente Woerden)

Zicht op 'de praktijk': In beleid en hulpverlening aansluiten bij degenen voor wie het is bedoeld

De uitspraak 'de meeste mensen deugen' is door Rutger Brugman teruggebracht in het taalgebruik. Wij kunnen daaraan met een gerust hart toevoegen: 'De meeste professionals deugen'. Veel van wat in de hulpverlening of beleid in de ogen van ouders en jongeren 'niet werkt' is niet het gevolg van moedwillig handelen, maar het resultaat van onbegrip, onwetendheid of een te smalle blik. Om dit te verbeteren helpt het als professionals feedback krijgen op hun handelen en zo bewust worden van het effect van hun handelen. Door te vertellen hoe het 'aan de andere kant van de tafel is', kan ervaringskennis een spiegel zijn voor professionals.

Een medewerker van Spoor030 zei hierover: "Ik kan me veel voorstellen bij ervaringsdeskundige ouders en - jongeren die bij ons meedenken, ons wakker schudden door te laten zien hoe hun leven eruit ziet, en het effect van ons handelen daarop. Hoe we dit zorgvuldig kunnen doen en wat daarvoor nodig is, is nu nog niet duidelijk."

Dit geldt ook op beleidsniveau. Ervaringsdeskundige ouders en - jongeren kunnen door hun feedback onbedoelde effecten van beleid benoemen en helpen de vertaalslag te maken tussen de concrete situatie van jongeren en gezinnen, en de beleidsagenda.

Voor gemeenten lijkt het apart organiseren van inbreng door ervaringsdeskundige ouders en - jongeren overbodig. Er is namelijk al voorzien in de inbreng van bewoners. De Adviesraad Sociaal Domein, kan gevraagd en ongevraagd advies geven op gemeentelijk beleid. Deze Adviesraad is een waardevol orgaan. In de praktijk is het de vraag in hoeverre alle groepen waar het beleid betrekking op heeft zijn vertegenwoordigd in deze raad, en of haar input voldoende kwaliteit heeft. Als je wilt ophalen wat er leeft onder inwoners, wat zij nodig hebben, en hoe de uitvoering van beleid er in de praktijk uitziet, heb je meer nodig dan een Adviesraad Sociaal Domein kan bieden.

Veel ambtenaren zien hierbij een belangrijke rol voor zichzelf weggelegd. Door hun werk spreken ze veel mensen en kunnen ze verhalen ophalen via hun netwerk. Een ambtenaar

constateerde echter dat het door veranderingen in onze samenleving steeds moeilijker wordt om voldoende verschillende verhalen op te halen. Daarnaast is het de vraag of het mogelijk is zelf voldoende te weten over degenen voor wie het beleid bedoeld is. Een medewerker bij een zorgorganisatie herkent dit: "Je denkt als professional dat je het zelf goed kunt, dat je de praktijkbril wel hebt. Maar dat is niet zo. Je kijkt als professional echt met een andere bril dan als jongere of als ouder" (medewerker KOOS Utrecht).

De beleidsadviseur van de gemeente Woerden verwachtte dat het voldoende zou zijn om de professionals in het wijkteam naar de praktijk te vragen. Ze ontdekte dat dit niet het geval was. "Ik heb geleerd dat het perspectief van ouders echt een eigen perspectief is, dat anders is dan dat van jongeren en van professionals. Het heeft veel opgeleverd hun ervaringen apart op te halen."

Deze meerwaarde van ervaringsdeskundigheid begint bij het besef dat je eigen blik als professional onvermijdelijk gekleurd is. Hiervan is lang niet iedereen zich bewust. En al ben je dit wel, dan nog kun je verrast worden door je eigen jargon of niet ontsnappen aan je eigen rol en blik. Een medewerker van KOOS Utrecht had daarom gevraagd aan een ervaringsdeskundige om mee te lezen met de aanbesteding. Zij zorgde dat er geen onnodige beleidstaal in stond, dat het niet over de hoofden van mensen heen werd geschreven en de tekst zo dicht mogelijk staat bij waar het over gaat: jongeren en gezinnen.



"Ik heb geleerd dat het perspectief van ouders echt een eigen perspectief is, dat anders is dan dat van jongeren en van professionals"

"Je hebt zelf als professional niet door welke taal onduidelijk of verhullend is. "Hoezo 'de menselijke maat'. Wat is dat?!" (medewerker KOOS Utrecht). Een vergelijkbare ervaring had de beleidsadviseur van de gemeente Woerden, die input bij ouders op wilde halen voor de maatschappelijke agenda van de gemeente. "Vanuit mijn perspectief als ambtenaar was het logisch om naar de ervaringen van ouders met inkoop te vragen. Maar zo'n vraag staat heel ver van de beleving van ouders af. Een adviseur met ervaringsdeskundigheid van Netwerk Beter Samen hielp om open naar de vragen en behoeften van ouders te kijken én om deze inbreng te vertalen naar de maatschappelijke agenda." Beide voorbeelden laten zien hoe het benutten van ervaringsdeskundigheid helpt om de brug te slaan tussen beleid en praktijk, en aansluiting te vinden bij de mensen voor wie beleid en hulpverlening zijn bedoeld.

Verbeteren van het stelsel van de hulpverlening

De ervaringsdeskundige ouders en - jongeren helpen om dat wat onder de oppervlakte speelt en onzichtbaar bijdraagt aan de situatie boven water te halen. Een van de redenen waarom het maar niet lukt de hulp te verbeteren en de kosten te beteugelen is omdat de normen en waarden die onder het stelsel en de praktijk liggen niet genoeg op tafel komen. Ervaringsdeskundige ouders en - jongeren zijn bij uitstek in staat te helpen het hier wél over te hebben en vandaaruit aan verbetering te werken. Waar dit over gaat? Over het wantrouwen naar ouders, over de norm van vijf dagen naar school, over het denken in kokers en wetten. Ouders en jongeren kunnen helpen het (ongewone) gewone leven centraal te zetten, te praten over ontwikkelen en leren (in plaats van zorg). Zo kunnen er andere oplossingen komen.

Het ongewone gewone leven centraal: de helikopterblik

In veel beleidsstukken staat dat het nodig is om 'de leefwereld' centraal te stellen, in plaats van de 'systeemwereld'. De systeemwereld kenmerkt zich door regels, procedures, beleid, verkokering etc.

Deze hebben allemaal hun eigen bestaansrecht. Maar voor het aanpakken van problemen van kinderen, jongeren en gezinnen is het niet helpend als de blik van de systeemwereld voorop staat. Daarnaast blijkt dat professionals meestal alleen een deel van het vraagstuk bezien. Dat is eigen aan hun professie en specialisatie. Zo ziet de leerkracht het kind als leerling, de arts ziet een patiënt, de trainer ziet de voetballer. Ook ouders en kinderen hebben ieder een eigen perspectief en brengen vanuit daar een ander deel van de puzzel in. Voor het kind en de ouders geldt wel dat in hun leven de verschillende puzzelstukjes in hun dagelijks leven bij elkaar komen en samenhangen. Zij zien ook als geen ander het 'gewone leven': de dagelijkse bezigheden waaruit het leven bestaat. Hulpverleners zijn hierin tijdelijke en voorbijgaande personen.

Kenmerkend voor ervaringskennis is deze brede blik, en de aandacht voor het gewone leven. Dit betekent dat ervaringsdeskundige ouders en - jongeren kunnen helpen om in professionele settingen de brug te maken naar dit gewone leven en de breedte daarvan. Daarnaast helpt de brede blik om oplossingen te bedenken buiten de kaders van de hulpverlening en geformaliseerde trajecten, die aansluiten bij de situatie van de betreffende kinderen en ouders. Als 'de leefwereld' centraal moet staan, kunnen zij meehelpen om te zorgen dat dat ook gebeurt.

Wezenlijk begrip van de situatie van de ander

Het delen van eenzelfde ervaring kan leiden tot begrip en herkenning bij de ander, die uniek is. Als je hetzelfde hebt meegemaakt, kan je dat in staat stellen om de ander te raken, verbinding te maken, vertrouwen te geven en te krijgen. Het biedt een basis voor het bieden van begrip en erkenning, en voor direct aanspreken of confronteren. Een ervaringsdeskundige begeleider die op een groep werkt zegt hierover: "Voor mij is het, doordat ik zelf op een groep heb gewoond, makkelijker om te connecten met een jongere dan voor een collega. Dit schept wederzijds begrip en dat is een belangrijke basis voor een vertrouwensband."



Wat hierbij hoort is de ervaringsdeskundige als 'hoopverlener'. Dit begrip vindt inmiddels breder herkenning en is binnen ExpEx ontstaan. Een ervaringsdeskundige jongere die optrekt met een jongere die hetzelfde heeft meegemaakt en daaruit is gekomen of een manier heeft gevonden ermee om te gaan, kan hoop bieden aan degene die er nog in zit. De ervaringsdeskundige jongere biedt via zichzelf een concreet voorbeeld van een toekomstperspectief voor de jongere.

Herkenning biedt ook breder een basis voor vertrouwen en het kunnen voeren van een gesprek dat met iemand zonder die ervaring minder makkelijk gaat of minder vanzelf lukt.

Er zijn verschillende vormen van hulpverlening door ervaringsdeskundigen waarin is uitgewerkt hoe deze kennis goed kan worden ingezet en waar niet. Zie bijvoorbeeld voor trajecten door ervaringsdeskundigen TeamEd16 (<https://teamed16.nl>), of voor de inzet van ervaringsdeskundigen als onderdeel van een breed opgezet hulpverleningsprogramma de Yes We Can Clinics (<https://www.yeswecanclinics.nl>). Maar ook in lichtere vormen zoals lotgenotengroepen zit de

kern in het wezenlijke begrip en vandaaruit steun kunnen bieden.

Het is belangrijk altijd op te letten welke ervaring specifiek wordt bedoeld, of er echt een klik is en of het contact een positief effect heeft. Als dit het geval is, kunnen "ervaringsdeskundige jongeren en - ouders iets toevoegen aan de hulpverlening dat een professional niet kan bieden" (hulpverlener bij zorgaanbieder).

Brug tussen individuele ouder/ jongere en hulpverlener

Ervaringsdeskundige ouders en - jongeren merken dat een belangrijke meerwaarde ligt in het verbinden van de wereld van de ouder en jongere, en de betrokken professionals. Zij kunnen uitleg geven, 'tolken', bemiddelen, en er zo voor zorgen dat gebeurt wat iedereen wel wil, maar wat niet lukt – ook al heeft iedereen de beste bedoelingen. Deze voorbeelden verwoorden hoe die brug eruit kan zien:

"Ik was als vrijwilliger bij een gezin, en was met de medewerker van het Jeugdteam in gesprek. Deze zegt: 'Moeder durft niet alles te vertellen. Moeder is bang voor consequenties'. Toen kon ik zeggen: 'Ik let zelf ook op mijn woorden, want het

wordt opgeschreven, bewaard en geïnterpreteerd. En later mogelijk tegen je gebruikt. Zo wordt bijvoorbeeld als jij een therapie niet ziet zitten in het dossier opgeschreven: 'Ouders werken niet mee'. Daarom durft moeder niet alles te vertellen.' (ervaringsdeskundige ouder)

"Beide kanten neem ik mee: die van ouder en zorgprofessional. Als professional ken je de overwegingen rond beslissingen. En je weet als moeder hoe het is en wat belangrijk is voor het gezin. Beide zienswijzen komen samen, en dat kan fungeren als een brug, bijvoorbeeld als je in gesprek bent met de gemeente. Als ze weten dat ik ook zorgprofessional ben, dan kijken ze anders naar je dan wanneer je 'gewoon maar' moeder bent. Ze nemen je serieuzer." Dit mechanisme speelt ook bij gesprekken met professionals. Als ze erachter komen dat ik ook zorgprofessional ben, gaan ze anders reageren. Meer gelijkwaardig. Wat het is: Zij zijn hulpverlener, en als gezin ben je hulpvrager. Deze ongelijke machtsverhouding raak je nooit helemaal kwijt. Maar zorgprofessionals moeten zich hier meer van bewust zijn. Daar zet ik als ervaringsdeskundige op in." (ervaringsdeskundige ouder)

"Mijn collega's doen logischerwijs aannames over een jongere op basis van het dossier en hun gedrag. Ik zie dat er daardoor regelmatig te weinig aandacht is voor de binnenwereld van de jongere. Ik help hen om vragen aan de jongere te stellen, om ruimte te maken voor het zoeken naar en het onder woorden brengen van de binnenwereld van de jongeren." Dit laatste is volgens de ervaringsdeskundige jongvolwassene nodig om in de ondersteuning en hulpverlening het juiste te doen. Dat zij ook sociaal werker is, helpt hierbij. Ze snapt door haar opleiding ook de wereld van haar collega's, waardoor het voor hen makkelijker is om haar adviezen aan te nemen. Ze is zo naar twee kanten toe een brug tussen begeleiders en jongeren, waardoor zij aan beide kanten zorgt voor betere begeleiding van de jongeren. Het vervullen van de brugfunctie kan zowel steunend zijn naar jongeren en ouders toe, als naar professionals. In beide gevallen draagt het slaan van de brug bij aan een betere ondersteuning van en hulp aan de kinderen/jongeren en ouders.

Meerwaarde volgens jongeren en ouders zelf

We hebben ouders en jongeren in ons netwerk gevraagd waarom zij hun tijd en energie willen besteden aan het delen van hun kennis en kunnen met anderen. Een belangrijk deel van hun antwoorden komt terug in de hierboven genoemde meerwaarde van het benutten van ervaringsdeskundigheid. Zij benoemen ook een aantal aparte punten, die nauw verbonden zijn met hun eigen motivatie om zich actief in te zetten als ervaringsdeskundige ouder of jongere.

Drive tot verbetering van hulp en beleid

Een belangrijke motivatie van ervaringsdeskundige ouders en - jongeren is om anderen te laten profiteren van de kennis die zij in hun ervaringen met jeugdhulp, zorg en/of regelgeving hebben opgedaan. Zij hebben gezien hoe goed bedoeld handelen en beleid onbedoelde of onbegrepen gevolgen heeft. Zij zien dat een belangrijke oorzaak hiervan zit in het niet genoeg luisteren en aansluiten bij jongeren en ouders. Zij hopen dat het inbrengen van ervaringskennis in hulpverlening en beleid hier verbetering in brengt. Zij zijn bereid hun opgebouwde ervaring en kennis te delen, zodat hulp en ondersteuning beter aansluit op de behoeften en problemen van kinderen, jongeren en gezinnen.

Alternatieve, aanvullende vormen van hulp en ondersteuning

Er zijn vormen van hulp en ondersteuning die jongeren en ouders juist elkaar kunnen bieden, maar die nu vaak niet voorhanden is. Het gaat bijvoorbeeld om contact met andere jongeren of ouders zoals jezelf, in de vorm van een groep, of een maatje of buddy. Mensen kunnen elkaar (h)erkenning, begrip, steun en tips bieden. Dit kan in een groep die op gezette tijden bij elkaar komt, maar ook in goed uitgewerkte buddy-trajecten. Sommige ervaringsdeskundige ouders en -jongeren kiezen ervoor zo van meerwaarde te zijn voor andere ouders en jongeren, en hun (ook deels negatieve ervaringen) om te zetten in iets positiefs.

Empowerment

Empowerment speelt op verschillende manieren. Goed voorbeeld is het effect dat de ExpEx trainingen op de deelnemers kunnen hebben. Na de training kunnen jongeren hun ervaringskennis inzetten in bijvoorbeeld adviestrajecten, voorlichting geven of als maatje aan de slag. Ze krijgen hiervoor kennis, oefenen vaardigheden en leren van elkaar. Jongeren die meedoen aan de training komen er sterker uit. Het is een plek waar ze onderzoeken hoe ze hun negatieve ervaringen met zorg, onderwijs, hulpverleners kunnen omzetten naar kennis waar anderen iets aan hebben. "Ik heb door de training veel geleerd, dat ik nu in mijn rugzakje kan stoppen. Het grote blok zelfkritiek heb ik eruit kunnen halen, en erin gekomen is: enthousiasme, theoretische kennis, kennis over ervaringen van anderen, leren geven van feedback, mezelf laten zien en opstaan voor mezelf." (deelnemer aan de ExpExtraining in Utrecht)

Daarnaast kunnen ervaringsdeskundige ouders en - jongeren bijdragen aan de empowerment van andere ouders en jongeren. Dit gebeurt bijvoorbeeld door de trainingen van Netwerk Beter Samen, en via lotgenotengroepen geleid door ervaringsdeskundige ouders en jongvolwassenen. In onze geïndividualiseerde samenleving kom je elkaar niet zomaar tegen, terwijl onderling contact enorm kan helpen. Het gaat om kennis uitwisselen, en onderlinge steun bieden. "Als ik zie hoe mensen binnenkomen, en later weggaan, daar zie ik zó'n verschil tussen! Een luisterend oor vinden en over je ervaringen kunnen praten, kan zoveel uitmaken," zegt een ervaringsdeskundige jongvolwassene, die een Whatsapp groep voor jongeren en jongvolwassenen over bipolariteit heeft opgezet, en een In Verbinding Groep voor jongeren van ongeveer 18 – 35 jaar leidt. In deze groep komen de jongeren met lotgenoten in contact en wisselen ze ervaringen uit. Dit draagt bij aan herkenning en acceptatie en vooral tegen het gevoel dat je de enige bent.



Ook de ervaringsdeskundige ouders binnen de community van Netwerk Beter Samen gebruiken de community om privé-ervaringen uit te wisselen. "Er zijn weinig mensen die zo goed begrijpen hoe mijn leven eruitziet, als de ouders hier. Het is belangrijk om dat begrip af en toe even te kunnen voelen."

Contact met andere ouders die met vergelijkbare problemen kampen (een kind dat niet naar school kan, suicidale gedachten heeft, of een kind dat een meervoudige beperking heeft) zorgt ervoor dat je weet dat je niet de enige bent. Dat is belangrijk. Maar er zit ook veel kennis en wijsheid bij de andere ouders. Dat gaat over hoe om te gaan met de situatie waar je in zit, en over inspiratie om het anders te kunnen doen. Contact met lotgenoten brengt zo steun en tips.

Het faciliteren van dit contact, zorgen dat andere ouders of jongeren er niet alleen voor staan en relevante kennis delen met hen, draagt bij aan empowerment van de mensen in de groep en de ouders en jongeren die de groep begeleiden. Een voorbeeld hiervan is de community voor ouders van zorgintensieve kinderen in Utrecht Leidscherijn.

<https://netwerkbetersamen.nl/community/>

Simpele boodschap

De toegevoegde waarde van een ervaringsdeskundige jongere of - ouder kan eenvoudig zijn. Een ervaringsdeskundige jongere merkt dat het soms nodig is om de basis onder woorden te brengen omdat professionals daar overheen stappen: "Het is eigenlijk heel basaal wat ik telkens zeg: praat met de jongeren! Vraag naar hun perspectief. De jongeren die hulp nodig hebben zeggen eigenlijk bovenal 'Luister naar me!' Dat is het jongerenperspectief dat ik vaak inbreng." (ervaringsdeskundige jongere)

Al deze voorbeelden laten zien hoe divers de meerwaarde van een ervaringsdeskundige ouder of - jongere kan zijn. Een deel is verbonden aan één op één situaties, andere meer aan bestuur en beleid. Wij vinden het van belang de meerwaarde van de inzet van een ervaringsdeskundige ouder of - jongere scherper te krijgen. Dat kan door samen antwoorden te geven op vragen als: Wat zijn de concrete verwachtingen? Wat is nodig om ze waar te maken? Hoe kan de aarzeling bij organisaties en professionals worden overwonnen? Dit is belangrijk voor de betrokken ervaringsdeskundige ouders en - jongeren, voorkomt teleurstelling bij hen en bij organisaties en helpt het beoogde doel te bereiken: betere hulp en ondersteuning aan kinderen, jongeren en gezinnen.



"De jongeren die hulp nodig hebben zeggen eigenlijk bovenal 'Luister naar me!' Dat is het jongerenperspectief dat ik vaak inbreng."
(ervaringsdeskundige jongere)



3. SUCCESFACTOREN VOOR HET GOEDBENUTTEN VAN ERVARINGSKENNIS

Er zijn veel manieren om gebruik te maken van de kennis van ouders en jongeren. Dat blijkt niet alleen uit alle mogelijke verschillende rollen, kennis en ervaring, maar ook uit de diversiteit aan mogelijke meerwaarde. Wij constateren dat het goed benutten van ervaringskennis in de praktijk nog een echte zoektocht is, waarbij er veelbelovende initiatieven en successen zijn, maar er ook nog veel misgaat (voor ieder van de betrokkenen). We benoemen enkele succesfactoren en randvoorwaarden.

Samen helderheid krijgen

Volgens ons zit de belangrijkste succesfactor op dit moment in het erkennen van de enorme diversiteit en het gezamenlijk helder en concreet maken van wensen, verwachtingen en mogelijkheden. Hebben organisaties behoefte aan individuele verhalen of aan de collectieve kennis? Welke rol of taak is passend? Welke meerwaarde wordt verwacht? Hoe zorg je ervoor dat de bijdrage van een ervaringsdeskundige jongere of -ouder het verschil maakt en geen schade berokkent? En hoe kiest de ouder of jongere de activiteit die past bij de eigen competenties en drive?

Het punt is dat er heel veel mogelijkheden zijn, en de kunst zit erin om concreet uit te werken wat in een bepaalde situatie nodig is en gevraagd en geboden kan worden. Belangrijk telkens ter overweging:

- Wat is het doel van de inzet?
- Waar is behoefte aan: Ervaringsdeskundigheid? Het bij elkaar brengen van behoeften van ouders en jongeren (collectieve kennis)? Of een individueel ervaringsverhaal?
- Welke rol/taak heeft de ervaringsdeskundige ouder of – jongere: wat wordt er concreet gevraagd en verwacht?
- Welke mogelijkheden en wensen heeft de ouder of jongere zelf?
- Matchen de competenties en wensen bij de vraag?
- Zijn de randvoorwaarden in orde:
 - Rol en vorm van participatie
 - Financiering
 - Afspraken over eigenaarschap en wijze van samenwerken
 - Benodigde tijd

Voorbeelden voor samenwerking met ervaringsdeskundigen in de diverse domeinen

	Individueel	Groep/team	Organisatie	Samenleving (Lokaal, regionaal en landelijk)
Empowerment	Maatje voor jongere; Steunouder.	Ontmoetingscafé; Themabijeenkomst; Groep sociale media; Training.	Jongeren of ouder initiatief; Jongerenorganisatie.	Anti-stigma campagne; Voorlichting; Influencer; Belangenbehartiger voor een collectief van jongeren en/of ouders.
Onderwijs	Meedenken met ouders en/of jongeren over passend onderwijs oa met een ouder- en jeugdsteunpunt.	Themabijeenkomst voor ouders en/of jongeren; Voorlichting en training van medewerkers.	Medezeggenschapsraad op school.	Meedoen in de ondersteuningsplanraad; Meedenken over bv. het thuiszittersprotocol; Invulling van de signaleringsfunctie van het ouder en jeugdsteunpunt.
Hulp- en zorgverlening	Cliëntcontacten, luisterend oor en meedenken.	Meedenken over hulpverlening; Groepsactiviteiten jeugd.	Jeugd vriendelijke organisatie; Inrichting gebouw; Cliëntenraad.	Meedenken over: inkoop van zorg, vrijwillige en informele ondersteuning; transformatie van zorg.
Gemeenten	Meedenken met een beleidsmedewerker of wethouder.	Meedenken groep; Presentatie gemeenteraad.	Meedenken over een Jeugd- en ouder- vriendelijke gemeente. Oa. Informatie- voorziening; Lid van adviesraad sociaal domein of jongerenraad.	Meedenken over: Lokale en regionale inkoop; Regiovisie; Toekomstscenario.
Onderzoek en kennisontwikkeling	Meedenken met een onderzoeker of individuele kenniswerker;	Participeren in een groep om mee te denken over onderzoek, richtlijnen en/of kennisproducten.	Participeren in een organisatie voor onderzoek en/of kennisontwikkeling; Initiëren van onderzoek.	Kennis en onderzoeksproducten verspreiden d.m.v. voorlichting, sociale media etc.
Opleidingen voor hulpverlening	Individueel verhaal delen met een docent of student.	Workshop; Gastles studenten; (Co)trainer.	Bijdrage bij de voorlichting voor nieuwe studenten.	Meedenken over het curriculum van opleidingen.

Ter illustratie laten we op pagina 22 voorbeelden zien van samenwerking met ervaringsdeskundigen in de diverse domeinen.

Randvoorwaarden

Randvoorwaarden voor het inzetten van ervaringsdeskundigen gaan over financiële waardering, begeleiding, benodigde tijd, mate van participatie en zeggenschap, helderheid over de vraag/opdracht en wijze van samenwerken.

Netwerk Beter Samen hanteert als uitgangspunten gelijkwaardige samenwerking en een passende financiële waardering. Wat passend is hangt af van de ervaring en deskundigheid van iemand, in combinatie met de setting en de verantwoordelijkheid die een ervaringsdeskundige ouder of jongere krijgt.

Een ander punt is begeleiding. Regelmatig haakt een ouder of jongere af omdat de inzet niet strookt met de verwachtingen. Vaak gebeurt dat door onduidelijkheden en door de knelpunten die we verderop beschrijven. Om afhaken te voorkomen en ervaringsdeskundigheid beter te benutten is passende begeleiding nodig. Netwerk Beter Samen of de organisatie waar iemand werkt

kan die begeleiding bieden. Binnen Netwerk Beter Samen kijken we naar iemands ervaring en de context waarin een ouder of jongere zijn/haar ervaringsdeskundigheid inbrengt en bespreken we samen welke coaching nodig is.

Misverstanden en onvrede ontstaan wanneer niet duidelijk is wat de mate van participatie en zeggenschap is die een ervaringsdeskundige ouder of - jongere in een samenwerking heeft – en verwachtingen hierover verschillen. Het is belangrijk hierover vooraf helderheid te scheppen. Niet alleen richting de ervaringsdeskundige ouder of jongere, maar ook naar de andere medewerkers in de organisatie. Waar is behoefte aan? Denk aan: toehoren, meedenken, advies geven, samenwerken en beslissen, regie nemen.

Het gaat hierbij ook om eigenaarschap nemen door de opdrachtgever. Om zwemmen, ongemakkelijke verhoudingen met collega's en afhaken te voorkomen is een goede inbedding in de organisatie van belang. Dit betekent dat iedereen weet wat de verwachtingen zijn van de meerwaarde en taken van de ervaringsdeskundige jongere of ouder.



“Als ze erachter komen dat ik ook zorgprofessional ben, reageren ze anders. Meer gelijkwaardig. Wat het is: Zij zijn hulpverlener, en als gezin ben je hulpvrager. Deze ongelijke machtsverhouding raak je nooit helemaal kwijt. Maar zorgprofessionals moeten zich hier meer van bewust zijn.”



4. EYEOPENERS EN KNELPUNTEN

In de samenwerking tussen ervaringsdeskundige ouders- en jongeren en organisaties loopt niet alles altijd even goed. Er is echt nog sprake van wederzijds verkennen en zoeken. Om helder te maken wat en wanneer dat gebeurt hebben we eyeopener en knelpunten geïnventariseerd: thema's die vaker spelen en waarover we met elkaar in gesprek willen om zo de inzet van ervaringsdeskundige ouders en – jongeren beter te benutten.

Ongezien ouderperspectief

Beleidsmakers en professionals zoeken naar manieren om te weten of hun inzet helpt. Ze doen dit meestal door professionals te bevragen die met kinderen, jongeren en gezinnen werken. Het besef groeit dat deze professionals niet alles zien en dat wat zij zien door hun perspectief gekleurd wordt. Hun observaties alleen zijn dus onvoldoende. Daarom worden steeds vaker jongeren en jongvolwassen geraadpleegd. In het verlengde hiervan ligt het voor de hand ook ouders te bevragen. Aan hen wordt echter niet altijd gedacht, of ouders worden niet uitgenodigd omdat ze als 'lastig' beschouwd worden. De rol en positie van ouders, het ouderperspectief,

is deels nog een blinde vlek. Ouders vervullen verschillende rollen: ze zijn spreekbuis van het kind, opvoeder, eindverantwoordelijke voor de zorg, ouder van andere kinderen, partner en gezinslid met eigen behoeften. In de praktijk blijkt dat professionals lang niet altijd oog hebben voor deze verschillende posities. Hierdoor spreken ze ouders te beperkt aan. Dit alles speelt ook op beleidsniveau.

Rol, taak en eigenaarschap niet helder

Niet altijd is het voor ervaringsdeskundigen en professionals duidelijk wat de ervaringsdeskundige ouder of – jongere voor een rol of taak heeft en wat degene komt toevoegen, waardoor er frustratie aan beide kanten ontstaat en de ervaringskennis onvoldoende wordt benut.

Ervaring en kwetsbaarheid

In een eerste kennismaking met 'een ervaringsdeskundige' willen professionals of beleidsmakers vaak meteen iets over die ervaring weten. Jongeren vinden het niet altijd prettig om als 'ervaringsdeskundige' meteen iets over hun persoonlijke ervaring te moeten vertellen. Daar hebben ze niet altijd zin in, en zeker niet direct in

detail. Hier zit iets dubbels in. Je werkt vanuit je ervaring, maar die ervaring is tegelijk kwetsbaar en privé, waardoor je het niet meteen wilt delen. Tegelijkertijd, als je dit niet vertelt, hoe kan de ander dan weten wat je doet, en wat diegene aan je heeft? Het gaat immers om ervaringskennis. Als in een organisatie niet helder is wat de rol en taken van een ervaringsdeskundige jongere of ouder zijn en waarom deze voor de organisatie belangrijk is, is inzoomen op de ervaring zelf haast onvermijdelijk. Een ervaringsdeskundige jongere benoemt bijvoorbeeld haar 'specialisme' en een ouder presenteert zich als 'ervaringsdeskundige ouder taalontwikkelingsstoornis'. Het delen van meer privé-verhalen vraagt, net als bij andere sociale relaties, om een vertrouwensrelatie.

Kwetsbaarheid komt ook naar voren wanneer het delen van ervaringskennis gepaard gaat met emoties. Dit kan functioneel zijn als hierdoor de urgentie van een probleem helder wordt. Maar onderliggend trauma kan altijd worden getriggerd, zowel door 'het leven' als door de reacties van beleidsmakers of professionals. Dit is 'onhandig' maar ook 'part of the deal'. Het is belangrijk hier aandacht en zorg voor te hebben. Dit kan door ervaringsdeskundige ouders en - jongeren te laten oefenen in kwetsbaar opstellen en grenzen aangeven, maar ook door een ondersteuningsstructuur te bieden voor ervaringsdeskundigen.

Professionals worden opgeleid met het belang van rationeel handelen. Ervaringsdeskundige ouders en jongeren merken dat zij niet altijd serieus genomen worden als ze emotioneel worden. Als deze situatie zich voordoet dienen ouders en jongeren een verhaal paraat te hebben: 'Ik ben nu emotioneel, want het raakt me', om zich vervolgens te herpakken. Dit vraagt training, persoonlijke ontwikkeling en intervisie. Van professionals vraagt het om alert te zijn op hun reflex, de emotie te zien en te benoemen en gelijkwaardig in het gesprek te blijven. Dit kan

ook training vragen van professionals die met ervaringsdeskundige ouders en jongeren werken.

Samenwerken vraagt wat van beide partijen. Staan voor gelijkwaardige samenwerking en samen leren, betekent dat ervaringsdeskundige ouders en jongeren niet blijven hangen in boosheid en frustratie, maar verhalen kunnen vertellen die raken op een manier waarbij verbinding met de ander blijft. Van professionals en beleidsmakers vraagt het dat zij ouders en jongeren serieus nemen, verbinding maken, en positie geven.

Soms is specifieke ervaring en extra kennis nodig

Bij ervaringskennis zit de crux in de ervaring. Maar welke ervaring is in een bepaalde rol of setting relevant? Voor een aantal situaties is specifieke ervaring en kennis nodig. Dus niet 'een ervaringsdeskundige ouder', maar een ouder die ervaring heeft met een kind met autisme of met een verstandelijke beperking. Voor andere situaties is het vooral relevant om te weten hoe het is om een kind te hebben dat extra zorg nodig heeft, dat naar speciaal onderwijs gaat, of te maken heeft met een scala aan instanties.

Voor organisaties kan het prettig zijn om met een of een paar ervaringsdeskundige jongeren en - ouders een heel beleidsterrein en hulpverleningsveld te tackelen. Dit is meestal niet reëel. Er zijn ouders en jongeren die heel veel kennis hebben verzameld en breed input kunnen leveren, maar de meesten beheersen een smaller veld. In een aantal situaties is juist de specifieke ervaring relevant, bijvoorbeeld om aan andere ouders en jongeren herkenning en erkenning te bieden. Tot slot blijkt de toegevoegde vaak niet alleen in de problematiek te zitten, maar op hun kennis wat nodig is voor een gelijkwaardige samenwerking tussen ouders, jongeren en professionals.

Bij Netwerk Beter Samen zijn ouders en jongeren actief met een diverse achtergrond aan ervaringen. Wij stimuleren transparantie over de breedte van ieders ervaringskennis, en de thematiek waar een ouder of jongere zich voor in wil zetten. Tot slot zien we dat onze kennis niet voldoende is, en het nodig is om breder bij ouders en/of jongeren ervaring en behoeften op te halen.

Is 'ervaring' genoeg? We hebben gesproken met een aantal ouders en jongeren over die situaties waarin ze hun bijdrage als succesvol ervaren. Een ervaringsdeskundige jongere die op een woongroep werkt en is opgeleid als sociaal werker kan door die combinatie goede hulp bieden en effectief samenwerken met de andere begeleiders op de groep. Een ervaringsdeskundige moeder is zelf zorgprofessional en zet dat

soms in om serieus genomen te worden door beleidsmakers. Er is ook een ervaringsdeskundige jongere actief die in workshops haar ervaring combineert met de kennis uit haar studie. Deze drie ervaringsdeskundigen zetten hun ervaringskennis voorop, maar maken ook gebruik van professionele en wetenschappelijke kennis. Dit helpt hen om het doel, betere hulp en ondersteuning voor de jongere of het gezin, te bereiken.

Het is een ingewikkeld woordenspel van rollen, bronnen en perspectieven. Een eindoordeel hebben we niet. Maar de mens alleen laten samenvallen met de ervaring lijkt geen effectieve weg te zijn om het doel te bereiken. Daarvoor zijn aanvullende competenties nodig.



De ervaringsdeskundige als oplossing voor 'doorgeslagen professional'

Op zoek naar de meerwaarde van ervaringskennis stuiten we ook op een relativering ervan. Een argument om in de hulpverlening te werken met ervaringsdeskundige begeleiders is bijvoorbeeld dat zij weten hoe ze contact moeten maken, en activiteiten ondernemen waar jongeren behoeften aan hebben. Een ExpEx jongere merkte hierover fijntjes op dat dit niet toe te schrijven is aan haar ervaring. Het komt omdat zij tijd heeft en een mate van niet helpende 'professionalisering' mist. "Wij kunnen vaak de leuke dingen doen op een groep, hebben meer tijd en vrije ruimte voor een praatje, een blokje om. De tijd en aandacht die ik aan jongeren op de groep geef heeft bij mijn collega's minder prioriteit óf ze hebben vanwege het drukke werk geen tijd." Over haar collega's zegt ze: "De professionals lijken wel eens te vergeten dat zij ook mens zijn. De professional mag wat mij betreft meer contact maken met zijn 'mens-kant', een puur professionele houding schept afstand en daardoor krijg je geen goed contact met een jongere. Wat ik zelf probeer te doen is begeleiding bieden van mens tot mens. Dit is eigenlijk de presentiebenadering. Daarbij ben ik direct, en ga in op wat er is. Het gaat erom authentiek te zijn, en niet te praten als een professional of beleidsmaker." Deze vorm van contact maken, zou eigenlijk elke professional moeten kunnen.

Tegelijkertijd laten goede voorbeelden zien dat het benutten van ervaringsdeskundigheid goede mogelijkheden biedt om mensen beter te helpen. Het gaat bijvoorbeeld om maatjes en hoopverleners. Meer mensen die van betekenis zijn, mogelijk zelfs iets beter kunnen dan anderen en goedkoper zijn: dat is een aantrekkelijk perspectief. Vanuit ExpEx weten we dat goede hulp zorgvuldigheid vereist. Dat geldt voor de voorbereiding: om maatje te worden heb je training nodig. Eenmaal aan de slag blijft aandacht en begeleiding van de ervaringsdeskundige jongere nodig. Het gaat vaak om stevige problematiek en het contact heeft effect op beide jongeren.

"Ik heb een paar meiden begeleid als maatje. Ik kijk er met dubbele gevoelens op terug. Het is een laagdrempelige vorm van contact. Jongeren durven tegen een maatje meer te zeggen. Maar het kan ingewikkeld worden. Ze vertellen je dingen in vertrouwen. Die kun je niet delen met hulpverleners, terwijl je dat soms wel zou willen. Vaak lopen buddytrajecten ook dood. Ik zou graag zien dat je afspraken maakt over de duur van het traject en dat je na twee maanden ook evalueert. Binnen ExpEx-Utrecht zijn we daar nu mee bezig." (ervaringsdeskundige jongere van Expex-Utrecht).

Beide voorbeelden laten zien dat het benutten van ervaringsdeskundigheid bijdraagt aan de zoektocht naar andere en betere hulpverlening. Het gaat daarbij om het eerlijk zoeken naar ieders bijdrage en meerwaarde, zowel van de 'professional', de ervaringsdeskundige jongere of ouder als de onderlinge samenwerking.

Excustruus of gelijkwaardige tafelgenoot?

Ouders en jongeren komen aan tafel met de verwachting dat hun inbreng ertoe doet. Maar is dat ook zo? Hoe voorkom je dat ze teleurgesteld afhaken als blijkt dat naar hun inbreng wel enthousiast is geluisterd, maar niet zichtbaar is meegenomen door professionals of beleidsmedewerkers? Hoe past de inbreng van ervaringsdeskundige ouders en jongeren in de formele procedures? Wil ervaringskennis er echt toe doen, dan is het van belang dat die in de beleidsprocessen en in de uitvoering wordt ingebed. Hiervoor is meer nodig dan het positioneren van ervaringskennis als 'belangenbehartiging'. Het gaat om een plek die recht doet aan de beoogde kwaliteitsverbetering.

Een ander aspect waar de mate van gelijkwaardigheid uit blijkt is de beloning. 'Ervaring' en 'gratis' zijn een sterke combinatie, tot frustratie van ervaringsdeskundige ouders en - jongeren. Zij voelen zich niet erkend en gewaardeerd, of signaleren dat zij gratis aanwezig zijn te midden van professionals die betaald worden. Soms is het prettig en passend om je vrijwillig in te zetten. Maar als de inzet 'werk'

is, hoort daar een passende vergoeding bij. Verwerven van collectieve kennis en bevorderen van deskundigheid heeft de ervaringsdeskundige tijd en soms geld gekost. Een passende vergoeding hoort normaal te zijn als professionele organisaties ervaringskennis willen benutten. Hierbij biedt de verbinding met de verschillende rollen logische aanknopingspunten.

Samen leren faciliteren

In de regio's Utrecht en Flevoland doen gemeenten, zorginstellingen, welzijnsorganisaties en opleiders ervaring op met het samenwerken met ervaringsdeskundige jongeren en – ouders. De wijze waarop dat gebeurt wisselt nogal: van aarzelend tot slagvaardig, van beredeneerd tot 'gewoon aan de slag gaan' en van in het diepe springen en zien wat er gebeurt, tot zorgvuldige, afgebakende opdrachten.

De hoofdvraag voor de voorzichtige starter is hoe en waar je begint. Voor de organisatie die in het diepe springt, is een belangrijke hoofdvraag hoe ze ervaringsdeskundige medewerkers voor de organisatie behouden en uitval voorkomen.

"Voor ons als organisatie die gespecialiseerde hulpverlening biedt, zijn er verschillende mogelijkheden om gebruik te maken van ervaringsdeskundige ouders en - jongeren. Elke vorm stelt andere eisen aan ons als organisatie, professionals én aan ouders en jongeren." (medewerker Spoor030). Voor deze jeugdhulporganisatie staat zorgvuldigheid voorop,

en de concrete inzet van ervaringsdeskundige ouders en jongeren verkeert in een beginstadium.

Een andere zorgaanbieder heeft een aantal ervaringsdeskundigen in dienst. Werkende weg zoeken ze samen naar het verhelderen van de rol en de toegevoegde waarde van de ervaringsdeskundige medewerkers. Er lopen zaken goed en er is nog veel te verkennen en te verbeteren met elkaar. Jongeren kunnen teleurgesteld zijn over trage veranderingsprocessen binnen organisaties. Professionals moeten wennen aan het werken met een ervaringsdeskundige jongere of ouder. Niet elk gezin zit op ervaringsdeskundigen te wachten of heeft daar baat bij. En hoe regel je de ondersteuning van de ervaringsdeskundige medewerkers? "Belangrijke vragen voor ons zijn hoe we meer collega's meekrijgen in het werken met ervaringsdeskundigen, en hoe we de deskundigheidsbevordering van de ervaringsdeskundigen goed vorm kunnen geven." (medewerker KOOS Utrecht)

Vanuit de waarden van Netwerk Beter Samen is de gemeenschappelijke vraag hoe je het leren faciliteert. Samen leren kan gaan over onderwerpen als helderheid over de rol(len) en activiteiten die iemand onderneemt en benodigde competenties daarvoor, de meerwaarde van de inzet vergroten, en de samenwerking tussen ervaringsdeskundige- en de andere medewerkers in de organisatie te verbeteren.



"De professional mag wat mij betreft meer contact maken met zijn 'mens-kant', een puur professionele houding schept afstand en daardoor krijg je geen goed contact met een jongere. Wat ik zelf probeer te doen is begeleiding bieden van mens tot mens."



5. ONTWIKKELOPGAVE

Voor ieder is eigen werk te doen, en we zien een gezamenlijk leerproces voor ons waarin we concreet aan de slag gaan. We benoemen vijf punten die we samen willen oppakken en die wat vragen van ervaringsdeskundige ouders en - jongeren die vanuit Netwerk Beter Samen werken, van Netwerk Beter Samen zelf en van de organisaties in de regio Utrecht en Flevoland die onderwijs, zorg en ondersteuning organiseren en bieden aan kinderen, ouders en gezinnen.

1. Om te zorgen dat er meer succesvolle bijdragen komen van ervaringsdeskundige ouders en - jongeren is betere afstemming nodig over randvoorwaarden, ieders verwachting, rol en taak en verantwoordelijkheid. Daarbij is het noodzakelijk samen in de praktijk aan de slag te gaan en te leren. Hoe organiseren we dit gezamenlijke leerproces?

2. Om ervaringsdeskundige ouders en jongeren beter te laten functioneren hebben ze de tijd en ruimte nodig om hun eigen competenties, drive en kennis te vergroten. Dat kan door meer training, uitwisseling en intervisie. Hoe organiseren en faciliteren we dat op een duurzame manier in de regio?

3. Voor het verbeteren van jeugdbeleid en jeugdhulp is kennis over wat wel en niet werkt in de praktijk onontbeerlijk. Wetenschap, professionals en ervaringsdeskundige ouders en - jongeren kunnen die kennis bieden. Maar

vaak is meer nodig. Hoe kunnen we ook op andere manieren de collectieve ervaringen van ouders en jongeren ophalen, bundelen en kennis ontwikkelen?

4. We constateren een verschil in de mate waarin organisaties open staan voor het beter benutten van ervaringskennis en –deskundigheid van jongeren enerzijds en ouders anderzijds. Grofweg overheerst enthousiasme over jongeren en een blinde vlek of ongemak over ouders. Dit lijkt samen te hangen met handelingsverlegenheid en beeldvorming rond ouders en hun rol. Hoe rusten we professionals toe met kennis over het ouderperspectief, en relateren we dit aan ‘systemisch werken’?

5. Organisaties die aan de slag gaan met ervaringskennis en -deskundigheid merken dat dit steeds vaker de vraag oproept hoe professionals in hun werk beter om kunnen gaan met hun eigen ervaring. Op dit vraagstuk kunnen wij als Netwerk Beter Samen expertise inbrengen, maar wij zien onszelf niet als de eerstaangewezen partij om dit op te pakken. Wat hebben de betreffende organisaties nodig om hier wel mee aan de slag te kunnen gaan?

Alleen samen worden we wijzer, en komen we tot hulp en ondersteuning die kinderen, ouders en gezinnen nodig hebben. We nodigen u van harte uit om dit met ons op te pakken.



“Betere zorg en ondersteuning krijgen we alleen voor elkaar als we goed met ouders en jongeren gaan samenwerken. Maar hoe gaan we dit concreet organiseren?”

BRONNEN EN VERDER LEZEN

Haasteren, Harry van, Jean Pierre Wilken, Simona Karbouniaris, David Hidajattoellah (2013). *Kaderdocument Vernieuwende inzet van ervaringsdeskundigheid; herziene versie 2013*. Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht.

Jansen, Trudy (2023). *Kracht! De juiste ervaringsdeskundige, op de juiste plek, tegen de juiste beloning*. Veerkracht Centrale.

Karbouniaris, Simona (2023, September 13). *Let's tango!: Integrating professionals' lived experience in the transformation of mental health services*. <https://www.hdl.handle.net/1887/3640655>

Kooij, Astrid van der en Keuzenkamp, Saskia (2018). *Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein: wie zijn dat en wat doen ze?* Movisie.

Ouderschapstheorie Alice van der Pas; de theorie in een notendop. NCJ. <https://www.ncj.nl/wp-content/uploads/media-import/docs/443a5d62-ffa3-4365-8bbc-a2201a9e3aee.pdf>

Websites:

<https://www.expex.nl>

<https://www.veerkrachtcentrale.nl/>

<https://www.vved.nl>

<https://www.nji.nl/ervaringskennis/ervaringskennis-en-ervaringsdeskundigheid-wat-is-het-eigenlijk>

<https://www.movisie.nl/ervaringsdeskundigheid>

<https://www.vilans.nl/kennis/ervaringsdeskundigheid-voegt-iets-unieks-toe>

COLOFON

© Netwerk Beter Samen

Publicatiedatum: maart 2024

Auteurs: Astrid van der Kooij en Nely Sieffers

Eindredactie: Tilly van Uffelen

Infographics: Nely Sieffers en Astrid van der Kooij

Vormgeving: Hosea Sieffers

Dit project/verslag is uitgevoerd door Netwerk Beter Samen en mogelijk gemaakt vanuit een subsidie van ZonMw:07420132210017.

Met dank aan: Angelique Goes, Frederik Bullens, Laura Verkerk, Julitta Epping, Silvana Palazzo, Sascha van Gijzel, Shannon IJkema, Saïda Al Ayachi en Shirin van Rooijen, Hannah, Sharon, Fee, Misha, en alle andere ervaringsdeskundige ouders en – jongeren, deelnemers van het JOEP-overleg, beleidsmakers en professionals bij gemeenten, zorgaanbieders, en Hogeschool Utrecht die meewerkten aan deze verkenning.

Contactgegevens:

www.netwerkbetersamen.nl

info@netwerkbetersamen.nl





www.netwerkbetersamen.nl
info@netwerkbetersamen.nl

