

Meetellen vult blinde vlek

Ervaringsdeskundige onderzoekers verbeteren zorg- en dienstverlening

Inclusief en klantgericht werken, dat willen alle organisaties in domeinen als zorg, welzijn, werk en inkomen. Die intentie werkelijkheid maken is een ander verhaal. Onderzoeksbureau Meetellen doet met getrainde ervaringsdeskundige onderzoekers onderzoek dat én aansluit bij de leefwereld van cliënten én doelgroepen goed bereikt. Kwaliteitsverbetering, activering en empowerment ineen.

DOOR Saskia Andriessen en Esmeralda van der Naaten

Inzicht krijgen in de ervaringen van iemand die dakloos is of recent een psychose heeft gehad, is niet eenvoudig. Hoe spreek je iemand aan in een taal die hem of haar aanspreekt? Hoe weet je dat je naar de goede dingen vraagt? Hoe zorg je dat je genoeg deelnemers aan zo'n onderzoek krijgt? Voor zorg- en welzijnsinstellingen en gemeentelijke overheden is goede dienstverlening aan de (kwetsbare) burger, client of uitkeringsgerechtigde cruciaal. Kennis daarover komt uit verschillende bronnen: wetenschappelijk onderzoek, praktijkkennis van professionals en cliëntervaringen. Methoden om ervaringen van cliënten te vergaren zijn traditioneel bijvoorbeeld klanttevredenheidsonderzoek en input van cliëntenraden.

Onvoldoende

De gemiddelde onderzoeker of beleidsmedewerker staat mijlenver af van de leefwereld van degene om wie het gaat, de 'cliënt'. Uit onderzoek naar discriminatie blijkt dat dat je blinde vlekken hebt voor dat wat je niet kent of ervaart. Er is een grote kloof tussen de professional (de klantmanager, onderzoeker van een gemeente, beleidsmedewerker van een zorginstelling) en de ondersteunde



Meetellen brengt mensen met ervaringskennis, ervaringsdeskundigen, uitvoeringsprofessionals, beleidsmedewerkers en onderzoekers samen.

burger (de bijstandsgerechtigde, dakloze, cliënt in de psychiatrie)¹. Dat maakt het moeilijk diegene te begrijpen en op de goede manier de juiste vragen te stellen over wat hij of zij ervaart. Ook de respons is bij onderzoek onder groepen burgers in achterstandssituaties en met ontwrichtende ervaringen vaak een probleem. Zo kan het gebeuren dat qua

opzet uitstekend onderzoek, ook van gerenommeerde onderzoeksinstellingen, mislukt. Dat kan beter: door de inzet van ervaringsdeskundige onderzoekers.

Serieuzer

De laatste jaren worden de mensen die zorg en ondersteuning ontvangen zelf steeds serieuzer genomen als bron van

Van ervaring naar ervaringsdeskundigheid

- Ontwrichtende ervaringen (door bijvoorbeeld armoede, psychiatrische aandoeningen en sociale uitsluiting) -> ervaring
- Ervaringen hebben een plek gekregen en betrokkene kan erover nadenken en praten -> ervaringskennis
- Scholing/training gevolgd om (collectieve) ervaringskennis voor anderen in te zetten -> ervaringsdeskundigheid
- Ook een professional (mbo, hbo) kan in of buiten de opleiding ervaringsdeskundigheid leren inzetten -> professional met ervaringsdeskundigheid

In de praktijk blijkt het onderscheid tussen de ervaringsdeskundige en de professional met ervaringsdeskundigheid niet zo scherp.²

kennis. Uitkeringsinstanties maken bijvoorbeeld gebruik van 'klantreizen'; onderzoekers bevragen uitkeringsgerechtigden over hun ervaringen met hun gang door procedures: wat gaat goed, wat kan beter en waarom. Bovendien: ervaringsdeskundigheid benutten is 'in'. Daarbij wordt de term ervaringsdeskundigheid overigens vaak onzorgvuldig gebruikt (zie kader boven). Een ervaringsdeskundige heeft én ervaring met bepaalde ontwrichtende ervaringen, én is door scholing en/of begeleiding deskundig om die ervaring in te zetten voor anderen.

De Amsterdamse gemeenteraad heeft in 2019 een motie aangenomen om ervaringsdeskundigheid in kwaliteitsverbetering van uitvoering en beleid een grotere rol te geven: via ervaringsdeskundige medewerkers, zowel betaald als als vrijwilliger. Het realiseren van betekenisvol werk en vrijwilligerswerk voor burgers in een achterstandssituatie is een belangrijke bijvangst. Het Amsterdams Netwerk Ervaringskennis (ANE) brengt mensen met ervaringskennis, ervaringsdeskundigen, uitvoeringsprofessionals, beleidsmedewerkers en onderzoekers bij elkaar om samen te leren welke rol ervaringsdeskundigen kunnen spelen én hoe je dat in de praktijk goed doet.

Mee-onderzoeken

Een ontwikkeling die in de beschreven trend past, is het inzetten van ervarings-

deskundigen als onderzoeker. Onderzoeksbureaus als het Centrum voor cliëntervaring en Meetellen doen dat. Meetellen is een sociale firma i.o. met een team van ervaringsdeskundigen en een stedelijk onderzoekspanel. De coördinator is in dienst, teamleden zijn ervaringsdeskundig en werken als vrijwilliger. Zij worden goed geschoold in onderzoeksvaardigheden als onbevooroordeeld waarnemen, interviewen, analyseren, rapportages maken. Sommige teamleden hebben een relevante hogere sociale opleiding waardoor ze al onderzoeksvaardigheden meebrengen. Mensen uit de doelgroep zelf worden dus getraind om onderzoekstaken te vervullen en kunnen mogelijk doorstromen naar een functie binnen Meetellen of daarbuiten. Door deze aanpak is Meetellen ook goed voor het zelfvertrouwen van de deelnemers en een herstelactiviteit op zich. En het biedt uitdagende activiteiten in het kader van activering en re-integratie.

Meerwaarde

Onderzoek via een ervaringsdeskundig bureau heeft allerlei voordelen: beter inzicht in en begrip voor de problematiek van verschillende groepen kwetsbare burgers en het kennen van hun taal, de juiste vragen op een passende manier kunnen stellen, en voldoende deelnemers uit de gewenste doelgroepen kunnen bereiken en motiveren tot deelname. Meetellen is er echter niet om

Meetellen is een onderzoeksbureau voor én door mensen die langdurig ondersteuning nodig hebben op het gebied van werkloosheid, huiselijk geweld, psychische of lichamelijke problemen, schulden en eenzaamheid. 'Wij laten de stem van die bewoners horen aan gemeenten en organisaties.' In 2020 heeft Meetellen twee vestigingen: Utrecht en Amsterdam. In 2013 is Meetellen in Utrecht gestart als activeringsproject voor uitkeringsgerechtigden die uitdagender vrijwilligerswerk zochten. Vanaf begin 2019 opereert Meetellen in samenwerking met stichting De Omslag³ in Amsterdam als een onafhankelijke sociale firma met panels van mensen uit kwetsbare doelgroepen in Utrecht en Amsterdam, die wordt gefinancierd door opdrachtgevers als de gemeente en maatschappelijke organisaties.

problemen van onderzoekers op te lossen (zoals een gemis aan voldoende respondenten) of een vinkje te kunnen zetten bij social-returneisen bij een aanbesteding. Alleen voor onderzoekers die bereid zijn anders te werken en opdrachtgevers die iets meer willen dan de standaard tevredenheidsonderzoeken is Meetellen een goede partner. 'Voor wie het echt wil weten' is hun motto.

Inzetten

Opdrachtgevers kunnen Meetellen inzetten voor opdrachten of onderdelen daarvan. En dan liefst helemaal aan de start, wanneer eventuele aanpassing van de opzet nog mogelijk is. Dat zorgt voor meer continuïteit in het werk van de ervaringsdeskundigen dan bij in dienst nemen van een ervaringsdeskundige voor de duur van het project in het kader van een social-returnverplichting. Opdrachtgevers zijn bovendien soms (vaak onterecht) bang voor uitval van een ervaringsdeskundige. Een ervaringsdeskundig onderzoeksbureau garandeert goede begeleiding en borgt de kwaliteit van de uitvoering. Dat kan in de toekomst hopelijk in heel Nederland: in verschillende gemeenten worden al concrete stappen gezet om de methode in te zetten. Gedroomd toekomstbeeld van de organisatie is een sociale coöperatie waarin ervaringsdeskundige medewerkers met voldoende onderzoekservaring en scholing ook naar betaald werk kunnen doorgroeien en zelf eigenaar worden van Meetellen.. ■

Saskia Andriessen is zelfstandig onderzoeker bij Andriessen Arbeidsparticipatie en geïnteresseerd in ervaringsdeskundigheid. **Esmeralda van der Naaten** is projectleider en onderzoeker bij Meetellen en stichting De Omslag, tevens kwartiermaker voor het Amsterdams Netwerk Ervaringskennis.

Noten

1. De kloventheorie zoals beschreven in *In vrije val*, Bart De Myttenaere. Manteau, 2003.
2. Zie bijvoorbeeld Weerman e.a. *Professioneel inzetten van ervaringsdeskundigheid*. Boom, 2019.
3. Stichting De Omslag is een onafhankelijke, ideële project- en netwerkorganisatie voor vraagstukken op het gebied van participatie en werk en is de spil voor een groot aantal organisaties in de ggz, maatschappelijke opvang, verslavingszorg, gehandicaptenzorg, welzijn en onderwijs.