

Evaluatie
Regionale Poule van Ervaringsdeskundigen
Markieza



Noord- en Midden-Limburg



Voor u ligt de het verslag naar aanleiding van de evaluatie van de Regionale Poule van Ervaringsdeskundigen in de regio Noord- en Midden-Limburg. Dit verslag bestaat uit:

- Factsheet van Markieza over de poule en de resultaten die behaald zijn in 2024.
- Kwalitatieve evaluatie van de opdracht zoals uitgevoerd door Markieza op basis van gesprekken met ketenpartners, ambassadeurs bij de gemeenten en de ervaringsdeskundigen van Markieza.
- Een reflectie van Markieza zelf op het plan van aanpak dat zij hebben ingediend bij hun inschrijving op de opdracht.

Pool ervaringsdeskundigen Noord en Midden Limburg



Wat is het?

Een team van opgeleide ervaringsdeskundigen die inzetbaar zijn voor uiteenlopende opdrachten in 14 gemeenten in Noord en Midden Limburg. Zij maken ervaringskennis toegankelijk voor alle inwoners, bijvoorbeeld door:

Meer weten of een ervaringsdeskundige inzetten?

Neem contact op via:
EDpool@markieza.org

Waarom ervaringsdeskundigen?

Onze ervaringsdeskundigen werken vanuit gelijkwaardigheid, wederkerigheid en bondgenootschap. Vanuit deze waarden bieden wij ondersteuning aan iedereen die op enig moment in zijn leven extra steun kan gebruiken. Ervaringsdeskundigen richten zich niet op een diagnose of probleem, maar op het leren omgaan met het probleem.

Juist omdat ze zelf een herstelproces hebben doorgemaakt, kunnen zij anderen ondersteunen met de emoties die hun probleem met zich meebrengen zoals de pijn, het gevoel van anders zijn, er niet bij horen, schaamte, eenzaamheid, zorgen en stress.

Wie is Markieza?

Markieza is een toonaangevend expertisecentrum voor ervaringsdeskundigheid in het publieke domein. Markieza wil dat binnen onze maatschappij ervaringskennis het uitgangspunt vormt, naast professionele kennis en wetenschappelijke kennis. Hiervoor is een omslag in het denken over kennis nodig en een omslag in het omgaan met leven met kwetsbaarheid in onze samenleving. Ons doel is om sociale inclusie, herstel en zelfregie te bevorderen door de inzet van ervaringsdeskundigen.

Uitgangspunten

- Kwaliteit en professionaliteit: Alle ervaringsdeskundigen in de pool zijn opgeleid.
- Herstel en inclusie: De inzet van ervaringsdeskundigen draagt bij aan een inclusieve samenleving en ondersteunt mensen in hun herstelproces.
- Maatwerk: We sluiten aan bij de vraag en bieden flexibele ureninzet

VOORBEELDEN

Ondersteuning aan inwoners

Het bieden van individuele ondersteuning aan inwoners. Deze ondersteuning kan ingezet worden naast-, als vervanging van- en ter voorkoming van gespecialiseerde zorg of hulpverlening of in het kader van nazorg.

Ondersteuning aan professionals en vrijwilligers

- Het geven van trainingen
- Het versterken van wijkteams met ervaringskennis
- Voorlichting en bewustwording over mentale gezondheid
- Casuïstiekbespreking
- (Beleids)advies over herstelgericht werken

Organisatieadvies

Voor organisaties die actief met ervaringsdeskundigen willen samenwerken, organiseren we workshops en een ondersteuningsaanbod op maat. Dit biedt handvatten voor een duurzame inzet en succesvolle samenwerking, waarbij ervaringsdeskundigen en andere professionals elkaar aanvullen en versterken. Ieder vanuit eigen waarde en expertise



Pool ervaringsdeskundigen Noord en Midden Limburg

RESULTATEN 2024

Onze opdracht

Een pool vormen van opgeleide ervaringsdeskundigen die inzetbaar zijn voor uiteenlopende opdrachten binnen het sociaal domein in 14 gemeenten in Noord en Midden Limburg.

Uitgangspunten

- Kwaliteit en professionaliteit: Alle ervaringsdeskundigen in de pool zijn opgeleid.
- Herstel en inclusie: De inzet van ervaringsdeskundigen draagt bij aan een inclusieve samenleving en ondersteunt mensen in hun herstelproces.
- Maatwerk: We sluiten aan bij de vraag en bieden flexibele ureninzet

Activiteiten 2024

- werving en selectie ervaringsdeskundigen
- Workshops en startbijeenkomsten voor diverse partners in alle 14c gemeenten
- In alle gemeenten is een ambassadeur aangesteld
- kennismaken en netwerken om bekendheid te creëren
- outreachend werken om inwoners te bereiken
- Gestart met pilots/deelopdrachten in bijna alle gemeenten
- Opzet ontwikkeld om project te monitoren, i.s.m. Movisie
- Opstart community met diverse partijen die zich bezighouden met zelfregie en herstelgericht werken in Noord en Midden Limburg

Ontwikkelingen

- In toenemende mate aandacht voor herstelgericht werken
- Steeds meer verzoeken om ervaringsdeskundigheid in te zetten bij individuele casuïstiek.
- Bestaanszekerheid, uitsluiting, prestatiedruk, schaamte, eenzaamheid en stigmatisering zijn terugkerende thema's
- Verschillen in prioriteiten en aandachtspunten per gemeente

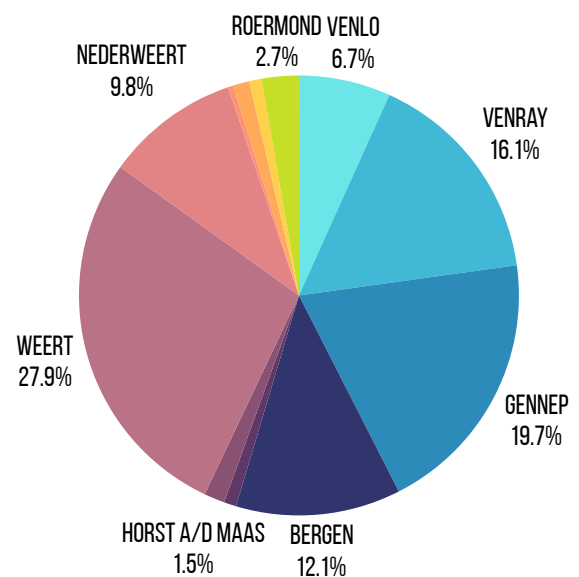


Meer weten of een ervaringsdeskundige inzetten?

Neem contact op via:
EDpool@markieza.org

VOORBEELDEN INZET 2024

- Ondersteuning aan inwoners o.b.v. individuele hulpvraag
- het geven van trainingen aan vrijwilligers en professionals
- het versterken van wijkteams met ervaringskennis
- Doorontwikkeling inlopen
- Casuïstiekbespreking
- Voorlichting en bewustwording over mentale gezondheid
- (Beleids)advies over herstelgericht werken
- Advies over communicatiemateriaal
- Organisatieadvies



INZET PER GEMEENTE 2024



Kwalitatieve evaluatie opdracht Markieza

In Q1 van 2025 is de MGR in samenwerking met gemeenten aan de slag gegaan met de evaluatie van de regionale poule van ervaringsdeskundigen, uitgevoerd door Markieza. Onderdeel van de evaluatie is een kwalitatieve evaluatie op basis van gesprekken met betrokkenen (de ambassadeurs bij de gemeenten, ketenpartners in de uitvoering en de ervaringsdeskundigen van Markieza zelf).

Met deze kwalitatieve evaluatie brengen we in kaart hoe de samenwerking met Markieza verloopt, op welke manier de ervaringsdeskundigen in de regio worden ingezet, wat hier de resultaten van zijn en welke meerwaarde gemeenten en partners zien. Deze informatie, naast de overige evaluatiedocumentatie, helpt ons om de besluitvorming over de verlenging van de opdracht van Markieza voor te bereiden en goed te motiveren.

Samenwerking met Markieza

Hoe wordt samengewerkt?

De mate van samenwerking verschilt op dit nog per gemeente of ketenpartner. We zien dat in een aantal gemeenten en bij een aantal partners op dit moment deelopdrachten worden uitgevoerd, zowel op uitvoerings- als beleidsniveau. Vaak zijn in deze gemeenten actief deelopdrachten opgehaald, waar Markieza concreet mee aan de slag kan. Markieza is ook ingezet voor een aantal regionale opdrachten. Bij een ander deel van de gemeenten en partners moet de samenwerking met Markieza nog vorm moet krijgen; daar staat het nog in de kinderschoenen en zit men nog in de verkennende fase, waarbij ideeën worden uitgewisseld. En bij een aantal gemeenten liggen er concrete plannen voor deelopdrachten in het sociaal domein, maar moeten deze nog tot uitvoering worden gebracht. Bij sommige gemeenten wordt er wel samengewerkt met Markieza, maar relatief beperkt. Vaak omdat die gemeenten al lokale afspraken hebben met andere ervaringsdeskundigen(organisaties) over inzet van ervaringsdeskundigheid.

Hoe wordt die samenwerking ervaren? Wat kan beter?

In algemene zin wordt de samenwerking met Markieza door gemeenten en partners als positief ervaren. De poule is toegankelijk, proactief en benaderbaar, de startbijeenkomsten in voorjaar 2024 zijn goed ontvangen, Markieza denkt constructief mee en de ervaringsdeskundigen bieden inzet op maat aan. Markieza is samenwerkingsgericht en probeert een aanvulling te zijn op andere ondersteuning in het voorliggend veld.

Soms duurt het wat langer voordat een initiatief/deelopdracht van de grond komt. Enerzijds omdat Markieza in de uitvoering soms afhankelijk is van andere partijen. Anderzijds omdat sommige professionals en partners aanvankelijk niet altijd weten wat men kan verwachten van de poule. En hoe het zich onderscheidt van hulpverlening/specialistische ondersteuning. Ze willen vaak meer geïnspireerd worden met concrete suggesties hoe Markieza ingezet kan worden. Daarom is het van belang telkens opnieuw te benoemen wat de opdracht van de poule is en wat de ervaringsdeskundigen kunnen bieden.

Tot slot, bij sommige gemeenten en partners is de doorvertaling van ideeën naar deelopdrachten uitgebleven, vanwege miscommunicatie. Er is een behoefte om goed geïnformeerd te blijven over de deelopdrachten en opvolging van ideeën.

Resultaten van de inzet van Markieza

Welke resultaten zien we terug in de praktijk? Wat merken inwoners hiervan?

De gemeenten zien over het algemeen dat het nog te vroeg is om concrete resultaten te benoemen op niveau van samenleving en inwoner. De periode tot nu toe kenmerkt zich als een aanloopfase; Markieza is bekend geraakt in het werkveld, samenwerking met partners is verkend, er wordt gewerkt aan positionering en er ontstaan steeds meer deelopdrachten. Markieza weet steeds beter een netwerk op te bouwen. De echte impact op inwoners en samenleving moet daarom nog volgen. Waar resultaten wel aanwijsbaar en zichtbaar zijn, betreft het bijvoorbeeld een concrete, eenmalige ondersteuningsvraag. Te denken valt aan het voorleggen van een casus door een consulent aan een ervaringsdeskundige zodat hier vanuit een ander perspectief naar gekeken wordt. Of door een bijdrage te leveren aan een gastles over mentale gezondheid. Ook zien we resultaten bij een aantal grotere deelopdrachten. Hierbij kun je bijvoorbeeld denken aan: de positie van een inlooppunt in de regio in het voorliggend veld is versterkt en het open karakter van de inloop is bevorderd door inzet van een ervaringsdeskundige van Markieza.

Meerwaarde van ervaringsdeskundigheid

Wat is de meerwaarde voor samenleving én inwoner, ook in relatie tot ondersteuning vanuit professionals, vrijwilligers en naasten (onderscheid met 'reguliere' hulp en ondersteuning)?

Gemeenten en partners zijn erg positief over de toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigen, zowel direct voor inwoners als indirect voor consulenten, professionals, beleid en maatschappij. Inwoners ervaren herkenning én erkenning. Ze voelen zich (sneller) begrepen, gehoord en ervaren (hernieuwde) hoop of perspectief op herstel door het contact met een ervaringsdeskundige. Dit werkt taboedoorbrekend. Vaak is dit ook een laagdrempelige stap richting contact en herstel. Juist omdat er sneller een vertrouwensband ontstaat en contact natuurlijker verloopt. Het is daarmee een waardevolle aanvulling op de reguliere hulpverlening. Zeker omdat ervaringsdeskundigheid aansluit op het gedachtegoed van positieve gezondheid.

Voor professionals en consulenten betekent inzet van ervaringsdeskundigheid een aanvullend perspectief vanuit een gelijkwaardige positie, bijvoorbeeld bij casuïstiekbespreking. En op beleidsniveau zijn ervaringsdeskundigen in staat om situaties in perspectief te plaatsen van inwoners waar het over gaat.

Verbeterpunten

Waar liggen mogelijkheden tot verbetering/doorontwikkeling in de samenwerking en/of uitvoering?

Algemeen punt van aandacht als het gaat om ervaringsdeskundigheid is de samenwerking met andere partijen die actief zijn op gebied van ervaringsdeskundigheid in de regio. Daar waar al ervaringsdeskundigen ingezet worden, is men meer terughoudend met het doen van een beroep op of het verbinding zoeken met Markieza. Dit kan door die andere partijen soms als concurrentie gezien worden. Het is wenselijk om partijen bij elkaar te brengen, ruimte te zoeken om actief samen te werken en onderling afspraken te maken over hoe ervaringsdeskundigen elkaar kunnen versterken. Markieza heeft hier ook een rol in gepakt om deze samenwerking tot stand te brengen.

Verder is voor netwerkpartners en consultants soms nog onduidelijk wanneer, waarvoor en hoe Markieza ondersteuning kan bieden. Het gaat meer leven als praktijkvoorbeelden worden gedeeld of als Markieza concreet kan maken wat ze kunnen betekenen. Ze zouden meer zichtbaar mogen zijn en bekendheid mogen geven aan activiteiten waar ze aan bijdragen. Het vraagt van zowel Markieza als de gemeenten continue aandacht om (de inzetbaarheid) van ervaringsdeskundigen onder het voetlicht te brengen bij partners en collega's, ook via digitale wegen.

Daarnaast kan de onderlinge informatievoorziening soms beter. Zo is Markieza vaak niet (tijdig) op de hoogte van wisseling van ambassadeur van de poule bij gemeenten. Een warme overdracht is wenselijk. Andersom zouden gemeenten en partners graag wat beter op de hoogte willen worden gehouden over de voortgang op de opdrachten. Als er een kink in de kabel komt en dit wordt gecommuniceerd, kunnen gemeenten hierop acteren en bijsturen waar nodig, zonder dat er onnodige vertraging ontstaat.

Verder geeft Markieza zelf aan het prettig te vinden als in een eerder stadium ervaringsdeskundigen worden ingevlogen bij casuïstiek. Nu komen consultants of professionals pas bij Markieza op de lijn als de reguliere wegen zonder succes bewandeld zijn, ondersteuning niet lekker loopt of als ze zelf geen passende ondersteuningsmogelijkheid zien. Het inschakelen van ervaringsdeskundigen zou eerder als optie moeten worden overwogen.

Tot slot, de positionering van de ambassadeurs mag sterker. Bij sommige gemeenten zijn ambassadeurs vertrokken, zonder warme overdracht. Ook is niet iedere ambassadeur voldoende betrokken. Daardoor blijven deelopdrachten in die gemeenten tot nu toe uit. Het is wenselijk dat de poule in iedere gemeente via de ambassadeur onder de aandacht wordt gebracht.

Reflectie op plan van aanpak Poule ervaringsdeskundigen zoals ingediend bij de inschrijving op de opdracht.

Markieza heeft gereflecteerd op het plan van aanpak dat zij ingediend hebben bij hun inschrijving op de opdracht 'Regionale poule van ervaringsdeskundigen'. Hieronder leest u in het zwart de originele tekst die bij inschrijving is opgesteld. In het blauw de reflectie hierop, daterend van maart 2025.

Eerste fase: Inventarisatie

We gaan in gesprek met alle 14 gemeenten en verkennen met elkaar welke kansen en mogelijkheden er liggen t.a.v. de inzet van ervaringsdeskundigheid voor de regio. Tevens verkennen we de specifieke, lokale wensen en behoeften van de verschillende gemeenten, organisaties/(keten)partners én inwoners.

In de opstartfase van het project lag de focus op werving en selectie van ervaringsdeskundigen voor de poule, kennismaken en netwerken in de regio, bekendheid creëren ten aanzien van (de visie op) ervaringsdeskundigheid en meer specifiek het project.

We organiseerden in alle 14 gemeenten workshops/ startbijeenkomsten voor diverse partners. In een aantal gemeenten hebben we dit verdeeld over meerdere rondes. Tijdens deze bijeenkomsten is het begrip ervaringsdeskundigheid toegelicht en zijn mogelijkheden verkend voor de inzet van ervaringsdeskundigen. We haken aan bij wat er lokaal al is en waar behoeften en prioriteiten liggen. Dit verschilt per gemeente. Ook de mate waarin ervaringsdeskundigheid bekend is en eventueel al onderdeel uitmaakt van het lokale aanbod, verschilt sterk per gemeente.

De rol van ambassadeur

Wij streven naar een gemeenschappelijk gedragen verantwoordelijkheid, waarbij gemeenten, organisaties én ervaringsdeskundigen samen draagvlak creëren en mede-eigenaar zijn van het onderwerp en het te behalen succes. Om dit te bewerkstellen stimuleren wij dat er in elke gemeente een lokale ambassadeur wordt aangesteld.

In alle gemeenten is een ambassadeur aangesteld voor het project. De ambassadeurs ondersteunden in de inventarisatiefase de organisatie van één of meerdere overleggen met relevante partijen. Zij hebben ons in contact gebracht met 'sleutelfiguren' en professionals in het sociaal domein. In de meeste gevallen betreft dit een beleidsadviseur. Hoewel de betrokkenheid van de ambassadeur per gemeente verschilt, heeft deze rol een grote toegevoegde waarde voor het project. Gemeenten waar de ambassadeur een actieve rol pakt, hebben een vliegende start gemaakt in het project.

Stap 1. Verkennen

We organiseren in iedere gemeente interactieve workshops en visiebijeenkomsten, waarin wij essentiële inhoudelijke kennis over ervaringsdeskundigheid overdragen en tegelijkertijd de lokale wensen en behoeften inventariseren en maken hiervan een overzicht.

Zie inventarisatiefase. Per gemeente zijn ideeën geïnventariseerd en vastgelegd. De brainstormsessies en ideeën vormden uiteindelijk de basis voor de diversiteit aan deelopdrachten.

Stap 2. Randvoorwaarden creëren

Naast het ophalen van wensen en behoeften, werken we ook toe naar een gezamenlijke missie/visie over hoe gemeenten en (keten)partners met de onafhankelijke ervaringsdeskundige poule willen samenwerken.

Uit de inventarisatiefase is gebleken dat het cruciaal is dat gemeenten en partnerorganisaties lokaal prioriteiten kunnen bepalen als het gaat om de inzet van de poule. Op die manier wordt niets opgelegd, maar ontstaat draagvlak en enthousiasme. Binnen de ene gemeente zijn bijvoorbeeld al eenpitters actief op het gebied van ervaringsdeskundigheid of is men al vergevorderd met het opzetten van een herstelacademie. Daar sluiten we indien gewenst aan en versterken we met capaciteit en/of kennis.

Het van onderaf laten ontstaan, mensen prikkelen en op een andere manier naar bepaalde vraagstukken kijken is een belangrijk onderdeel van onze opdracht. In samenwerking met partnerorganisaties merkten we dat onbekendheid soms onbemind maakte. Meer uitleg over onze opdracht, rol en invalshoek vanuit ervaring ipv professie hielp daarbij, evenals het samen optrekken in bepaalde situaties. Ook de ambassadeur had hierin een belangrijke rol.

Bij het koppelen van een ervaringsdeskundige aan een opdracht proberen we rekening te houden met de aard van de opdracht en waar mogelijk ook met de reistijd. Voor sommige deelopdrachten werd een ervaringsdeskundige gevraagd met een specifieke psychische kwetsbaarheid of ervaring. Door met elkaar in gesprek te gaan over de herstelgerichte visie wordt ervaringsdeskundigheid in het sociaal domein steeds meer gezien als breed overstijgend vak. De gemene deler in een herstelproces is daarbij belangrijker dan de specifieke kwetsbaarheid.

Stap 3. Commitment

Samen met de gemeenten bepalen wij welke regionale activiteiten door de ervaringsdeskundigen uit de poule zullen worden uitgevoerd en hoe deze over de regio worden verdeeld. Formulering van deelopdrachten, zowel op inhoud als monitoring. Na het vaststellen van de deelopdrachten vragen wij alle 14 gemeenten om commitment.

De deelopdrachten die zijn gestart, hebben we afgestemd met de ambassadeur van de betreffende gemeente. In de meeste gevallen werd in overleg met de ambassadeur rechtstreeks geschakeld met de contactpersoon van de deelopdracht (bv van een ketenpartner) om een idee te concretiseren in een deelopdracht of een pilot te starten.

Bij uitval of wisseling van een ambassadeur merkten we dat afstemming soms lastiger werd en er minder of geen deelopdrachten zijn gerealiseerd. Ook hieruit blijkt hoe belangrijk de rol van ambassadeur is.

Tweede fase: Aan de slag!

Stap 1. Ervaringsdeskundige poule inrichten

1. Functie- en competentieprofiel opstellen.

Het functie- en competentieprofiel is verwerkt in de vacature voor onze opdracht in Noord- en Midden Limburg.

2. Werving en selectie ervaringsdeskundigen o.b.v. belangstellingsronde en voorselectie traject.

Er hebben twee selectierondes plaatsgevonden in 2024, een in het voorjaar en een in het najaar. Er kwamen ruim voldoende reacties op de geplaatste vacatures, waardoor we eind 2024 een poule hadden van zes opgeleide ervaringsdeskundigen voor Noord- en Midden Limburg. In februari 2025 is nog een zevende ervaringsdeskundige gestart, waarmee de poule op sterkte is. Van deze zeven personen wonen er vijf in de regio.

3. Werkgeverschap organiseren.

We streven ernaar om als werkgever een fijne plek om te werken aan te bieden voor ervaringsdeskundigen. Een veilige werkomgeving waar werknemers langdurig kunnen blijven werken. We bieden een passend salaris met relevante secundaire arbeidsvoorwaarden. Ook organiseren we intervisie en zijn er voor alle medewerkers ontwikkelmogelijkheden, afgestemd op de persoonlijke situatie en ambities.

4. Planning inzet (deelopdrachten), facilitering en doorontwikkeling ervaringsdeskundigen. Het vaststellen van de taken en rollen volgt na de concretisering van de deelopdrachten.

Social return

Binnen deze opdracht scheppen wij de mogelijkheid voor studenten ervaringsdeskundigheid op zowel Mbo als Hbo-niveau, om stage te lopen en mogelijk na succesvolle afronding van de studie toe te treden tot de poule.

De herstelgerichte cursussen en activiteiten die ervaringsdeskundigen organiseren nodigen mensen uit om uit hun isolement te komen en te participeren op plekken waar zij verbondenheid, zingeving en betekenis kunnen ervaren. Binnen onze programma's kunnen mensen zich ontwikkelen van deelnemer tot vrijwilliger tot ervaringsdeskundige. Ons opleidingsaanbod biedt mensen perspectief op een (betaalde) baan als ervaringsdeskundige.

In 2024 wisten wij via deze weg twee collega's aan ons te binden voor de poule in Noord- en Midden Limburg. Eén medewerker start met een stage met behoud van uitkering, dat wordt opgevolgd door een arbeidsovereenkomst. De andere collega is gestart vanuit proefplaatsing UWV en heeft nu een arbeidsovereenkomst en is daarmee uitkeringsonafhankelijk.

Stap 2. Uitvoering deelopdrachten

De deelopdrachten en activiteiten waar ervaringsdeskundigen in 2024 zijn ingezet zijn divers. Er zijn eenmalige opdrachten (zoals het leveren van input voor een training of adviseren over communicatiemateriaal), maar ook korte opdrachten waarbij een ervaringsdeskundige een bepaalde periode vaker betrokken is (denk aan het ondersteunen bij het opzetten van een panel of peersupportgroep). Ook zijn er opdrachten met een meer structureel karakter, zoals het voeren van verkennende gesprekken, aansluiten bij multidisciplinaire overleggen of bij huisartsenpraktijken.

Zie jaarrapportage voor een overzicht van deelopdrachten waarin we actief waren in 2024 en een verdeling van ureninzet over de verschillende gemeenten.