

Informatienota voor de raad

Datum 3 februari 2022

Onderwerp	Inzet ervaringsdeskundigheid binnen het sociaal domein van de gemeente Zwolle
Versienummer	V .

Portefeuillehouder

Informant J.M. Hartman
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
Telefoon 038 498
Email J.Hartman@zwolle.nl
Bijlagen

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

Een weergave van de stand van zaken met betrekking tot de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen het sociaal domein van de gemeente Zwolle.

Datum

3 februari 2022

[Toelichting op het voorstel](#)**Inleiding**

Ervaringsdeskundigheid binnen het sociaal domein krijgt steeds meer aandacht en een steviger positie binnen de gemeenten. Dit geldt ook voor de gemeente Zwolle en haar partners. Er zijn bij meerdere zorgorganisaties in Zwolle ervaringsdeskundigen werkzaam, zoals de ggz, maatschappelijke opvang en de WMO.

Ook binnen de gemeente Zwolle werken ervaringsdeskundigen.

Ervaringsdeskundigen geven vaak vanuit hun ervaringskennis advies over hoe zorg en ondersteuning anders kan worden ingevuld en georganiseerd. Deze kennis draagt bij aan het zo goed mogelijk uitvoeren van wet- en regelgeving, werkprocessen, beleid en uiteindelijk een betere afstemming met de inwoner van Zwolle. Ook kunnen ervaringsdeskundigen een directe bijdrage leveren aan de hulpverlening, door aan te schuiven bij gesprekken of door een rol in te nemen als maatje.

Deze nota geeft inzicht in de huidige stand van zaken met betrekking tot de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen het sociaal domein van de gemeente Zwolle.

Kernboodschap

De afgelopen jaren zijn er binnen het sociaal domein van de gemeente Zwolle op verschillende plaatsen initiatieven ontstaan met betrekking tot de inzet van ervaringsdeskundigheid. De informatienota geeft een overzicht van waar de gemeente nu staat en is een goede basis om de toekomstige ambitie verder vorm te geven.

Er zijn verschillende definities van ervaringsdeskundigheid. De manier waarop de kennis wordt ingezet bepaalt over het algemeen de keuze van de definitie.

In deze nota verstaan wij 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. (Bron; © Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken).

Ervaringsdeskundigheid wordt binnen het sociaal domein van de gemeente Zwolle regelmatig ingezet en is op verschillende manieren georganiseerd.

We kennen grofweg twee manieren van inzet.

Deze zijn:

Intern

- Ervaringswerker in dienst bij de afdeling inkomensondersteuning.
- Ervaringswerker jeugd in dienst bij het sociaal wijkteam.

en

extern

- De participatieraad en jongerenraad. De participatieraad en jongerenraad zijn formele adviesorganen voor het college om te adviseren vanuit inwoners/clientperspectief over nieuw beleid.
- Clientenraad van zorgorganisaties.
- Ervaringsdeskundigen van zorgorganisaties (GGZ, maatschappelijke opvang).
- Stichting Focus. De stichting zet zich in voor verbetering van de positie van mensen die niet als vanzelfsprekend hun weg vinden in de maatschappij, met speciale aandacht voor psychiatrie.

Toelichting**Intern****Afdeling Inkomensondersteuning (IO).**

De afdeling inkomensondersteuning is in 2018 gestart met het inzetten van 2 ervaringsdeskundigen bij het project kinderarmoede. Later zijn zij ook breder ingezet. Bijvoorbeeld bij simpel switchen, onderzoeksprojecten miniregelingen, armoededialoog en klantreis SDV.

Op dit moment is één ervaringsdeskundige werkzaam op de afdeling inkomensondersteuning.

Datum

3 februari 2022

De functie is betrekkelijk nieuw binnen de gemeente. Bij aanvang van de functie ontstond er al vrij snel vanuit de organisatie de behoefte om duidelijkheid te krijgen over positie, rollen en verantwoordelijkheden.

Daarom heeft de afdeling inkomensondersteuning een document opgesteld waarin dit is beschreven. Deze scherpste aanbrenge leidde tot een steviger en gelijkwaardiger positie in de organisatie.

Ondanks deze kaders en uitgangspunten blijft het in de praktijk een voortdurende afstemming en daarmee leerproces tussen medewerkers, afdelingen, management en andere betrokkenen. Iedere situatie die zich voordoet is weer uniek en vraagt afstemming over de inzet en rol. Deze loopt uiteen van adviseur beleid/ondersteuning tot luisterend oor voor de inwoner.

De medewerkers van de afdeling IO spreken inmiddels liever over een ervaringswerker in plaats van deskundige. Deze term wordt over het algemeen gebruikt wanneer de inzet van ervaringskennis structureel aanwezig is in een organisatie.

De ervaringswerker is op dit moment werkzaam op de onderwerpen armoede en schuldenproblematiek.

Het sociaal wijkteam

Het sociaal wijkteam heeft vanaf april 2021 een ervaringsdeskundige aangesteld om de jeugdwerkers van het sociaal wijkteam te ondersteunen bij het ontwikkelen en borgen van hun *signalerende functie* rondom de jeugd- en gezinsproblematiek.

De ervaringsdeskundige werkt samen met de jeugd- en gezinswerkers en neemt deel aan verschillende overleggen waarin de ervaringskennis vanuit een adviserende rol wordt ingezet. Ook kan de ervaringsdeskundige, als het aan de orde is, mee op huisbezoek om te kijken wat er in het contact gebeurt en kan in bepaalde situaties een brugfunctie hebben tussen het sociaal wijkteam en de inwoner van Zwolle.

Het SWT zit nog duidelijk in een pioniersfase. De invulling van de functie moet zich nog verder ontwikkelen. Men leert van de ervaringen en op basis hiervan zal steeds meer de inzet, positie, rollen en verantwoordelijkheden vorm krijgen.

Het voornemen is om de inzet op den duur uit te breiden zodat in de toekomst ervaringsdeskundigheid een duurzame positie krijgt binnen de sociale wijkteams.

De algemene ervaring is dat voor inwoners en organisaties het contact met een interne ervaringsdeskundige een directe laagdrempelige manier is om signalen of onderwerpen uit de stad te bespreken en vice versa.

Extern

Afdeling maatschappelijke ontwikkeling

Binnen de afdeling maatschappelijke ontwikkeling (beleid) maakt men zowel gebruik van inwonersinspraak als van ervaringsdeskundigen. Beide inspraken hebben een prominente rol in de beleidsontwikkeling. Op deze afdeling komen alle beleidsterreinen van het sociaal domein samen. Daarom is een brede inzet van ervaringsdeskundigheid wenselijk. Deze brede inzet komt vooral tot stand door samenwerking met zorgaanbieders en de participatieraad.

Een aantal voorbeelden:

- Bij de transformatie van de sociale basis worden gesprekstafels georganiseerd waar ervaringsdeskundigen van zorgaanbieders aanwezig zijn.
- Bij de stuurgroep maatschappelijke opvang sluit standaard een ervaringsdeskundige van een zorgaanbieder aan over de ontwikkelingen in de regio.
- Binnen de jeugdzorg wordt veelal gebruik gemaakt van jongeren- en cliëntenraden van jeugdzorgaanbieders.
- Stichting Focus* wordt regelmatig gevraagd om mee te denken over bepaalde onderwerpen binnen de (O)GGZ. Dit doen zij door inzet van ervaringskennis.
- De participatieraad heeft een grote rol als het gaat om de inwonersparticipatie. Zij zijn adviseur voor het college bij het vaststellen van nieuw beleid en worden ook regelmatig betrokken bij beleidsontwikkelingen binnen de gemeente Zwolle om hun perspectief te geven en te duiden welk effect het beleid heeft in de praktijk voor inwoners.

Datum 3 februari 2022

* Stichting Focus zet zich in voor verbetering van de positie van mensen die niet als vanzelfsprekend hun weg vinden in de maatschappij, met speciale aandacht voor psychiatrie).

Consequenties

Ervaringskennis levert een bijdrage aan het verbeteren van ondersteuning voor de inwoners die beroep doen op ondersteuning. Samen met de theoretische kennis is het een goede basis om beleid en wet- en regelgeving te ontwikkelen die zo goed mogelijk aansluit bij de praktijk. Ook kan het een directe bijdrage leveren aan het herstelproces van onze inwoners. Meestal zien we dat een ervaringsdeskundige dan in de rol van een ondersteuner/maatje op basis van wederkerigheid, erkenning en herkenning contact heeft met de inwoner waardoor er meer ruimte ontstaat voor herstel. De rol die men inneemt is afhankelijk van de vraag en van de positie die men inneemt in de organisatie.

Financiën

Deze informatienota heeft geen financiële consequenties.

Communicatie

Er wordt een persbericht uitgedaan over de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen het sociaal domein van de gemeente Zwolle.

Vervolg

Ervaringsdeskundigheid (in welke vorm dan ook) heeft inmiddels een grote meerwaarde voor de gemeente Zwolle. Het is nog een betrekkelijk nieuw fenomeen binnen het sociaal domein en zal in de toekomst zich verder ontwikkelen en daarmee meer verankerd zijn in onze organisatie en die van onze partners.

Er is ook steeds meer landelijk bekend over het effect van ervaringsdeskundigheid binnen het sociaal domein. Dit geeft nieuwe inzichten. Deze inzichten geven, samen met de eigen ervaringen, richting aan de ambitie voor de toekomst en kunnen benut worden om de inzet te optimaliseren. Om een beeld te schetsen welke nieuwe inzichten er bijvoorbeeld zijn is dat goede samenwerking van organisaties de positie van ervaringsdeskundigen versterkt.

We zien dat deze ontwikkeling op dit moment actueel is binnen de maatschappelijke opvang. Onder leiding van het Leger des Heils is er met een aantal regionale partners en de centrumgemeente Zwolle een pilot gestart. Er wordt onderzocht hoe er in regionaal verband meer uitwisseling en samenwerking mogelijk is.

De ervaring die men hier op doet kan o.a. goed worden benut om de andere beleidsterreinen verder te ontwikkelen en de ambitie voor in de toekomst scherp te krijgen.

Zo zullen er in de toekomst steeds meer initiatieven ontstaan. Dit vraagt voortdurende afstemming, een stevige ambitie en intensieve samenwerking met onze partners. De gemeente Zwolle zal hier aandacht aan schenken en een actieve rol aannemen en initiatieven nemen richting onze partner om gezamenlijk een professionaliseringsslag te kunnen maken en de inbreng van ervaringsdeskundigheid structureel te borgen/ te benutten binnen de organisatie en in beleidsontwikkeling.

Openbaarheid

Deze informatienota is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

Datum 3 februari 2022

voorzitter, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer