

Handleiding voor bij de film **De Ervaringsraad**

In gesprek over basisvaardigheden en hindernissen in de samenleving

Deze handleiding is bedoeld voor mensen die een gesprek over meedoen en basisvaardigheden willen organiseren. Dit gesprek volgt op de korte film van de Ervaringsraad van het Expertisepunt Basisvaardigheden. In de film leggen Marchien, Meike en Sonila uit hoe moeilijk het is om mee te doen in een (ontoegankelijke) samenleving als je moeite hebt met taal, lezen, schrijven, rekenen of digitale vaardigheden. Ze nemen de kijker mee in hun ervaringen en maken die bewust van mogelijke hindernissen in de samenleving. Ook laten ze het belang zien van het benutten van ervaringskennis- en deskundigheid. In het daarop volgende gesprek wordt besproken hoe mensen daar bewuster van kunnen zijn en wat zij zelf kunnen doen om die hindernissen te verminderen.



Het gesprek is geschikt voor:

- ▶ Professionals en vrijwilligers in zorg, sociaal werk en onderwijs die ondersteuning en zorg verlenen aan inwoners. Zoals: sociaal werkers, huisartsen, apothekers, docenten, etc.
- ▶ Beleidsmakers in dezelfde domeinen die zich bezighouden met (het inrichten van) de ondersteuning- en zorgverlening aan inwoners.



Na de film en het gesprek:

- ▶ Zijn deelnemers zich bewust van de impact van beperkte basisvaardigheden.
- ▶ Kunnen zij hindernissen herkennen en benoemen.
- ▶ Hebben zij actiepunten geformuleerd om deze hindernissen te verminderen.
- ▶ Hebben zij een beter begrip van het belang van ervaringskennis/deskundigheid.



Vorbereiding/wat heb je nodig:

- ▶ **Materiaal:** de PowerPoint met daarin de film, casussen (geprint), de vragen voor het nagesprek, pen en papier, flip-over en stiften.
- ▶ **Ruimte:** een zaal met voldoende zitplaatsen en een scherm voor de filmvertoning.
- ▶ **Tijd:** ongeveer 90 minuten.
- ▶ **Gespreksleider(s).**
- ▶ **Aantal deelnemers:** er is geen maximaal aantal deelnemers voor de sessie. Voor het gesprek is het belangrijk om uiteen te gaan in groepen van maximaal 10 personen.

Mensen met ervaringskennis/deskundigheid op het gebied van basisvaardigheden.

Het beste gesprek voer je met ervaringsdeskundigen erbij, maar daar komen wel een aantal randvoorwaarden bij kijken. Denk bijvoorbeeld aan: vergoeding, bekwame gespreksleiding en bewustzijn over het verschil tussen ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Neem voor meer informatie over goede inzet van ervaringsdeskundigheid contact op met het Expertisepunt Basisvaardigheden. Om de basis te borgen hebben we de meest gestelde vragen door de Ervaringsraad laten beantwoorden. Deze komen terug in de PowerPoint en op de website. Nog vragen over de inzet van ervaringskennis of ervaringsdeskundigheid? Neem contact op via info@movisie.nl.

Opbouw van de sessie

Onderdeel	Activiteit	Tijd
Introductie	▶ Begroet de deelnemers en licht het doel en programma toe. Vertel wie de workshop bijwonen en vanuit welke organisatie(s). ▶ Of maak een kort kennismakingsrondje en vraag waarom mensen deelnemen.	10 min
Startopdracht	▶ Deel de casussen willekeurig uit zodat iedereen 1 van de 4 casussen heeft. ▶ Laat de deelnemers opschrijven hoe zij zouden handelen in de casus.	10 min
Filmvertoning	▶ Vertoon de film (scan de QR-code). ▶ Vraag na het kijken de deelnemers alvast na te denken over deze vragen: ● Wat raakte jou het meest in de film? ● Welke vragen heb je na het zien van de film? 	15 min + pauze
Nagesprek	▶ Na de pauze kom je samen in je groep (max 10 mensen) voor het gesprek. Introductie (5 – 10 min) Bespreek de eerste reacties op de film: wat raakt hen het meest? En welke vragen hebben zij na het zien van de film? Onderwerpen om te bespreken in je groep (45 - 50 min) Laat iedereen eerst een paar minuten reflecteren op deze vragen en korte antwoorden opschrijven. ▶ Heb je in je eigen werk te maken met dit soort situaties? ▶ Kun je in je eigen (werk)omgeving hindernissen benoemen die je tegen kunt komen als mensen moeite hebben met bepaalde basisvaardigheden? ▶ Kun je manieren bedenken om die hindernissen weg te nemen, te verminderen of te voorkomen? ▶ Wat kun je hier zelf in doen en wie of wat heb je hiervoor nodig? ▶ Hoe zou je zelf ervaringskennis kunnen benutten in je werk? ▶ Weet je waar je die kunt vinden? Afsluiting/reflectie ▶ Deelnemers schrijven opnieuw op hoe zij zouden handelen in hun casus. ▶ Bespreek of de deelnemers nu anders zouden handelen.	50-60 min

Afronding en vervolg

- ▶ Vat de belangrijkste inzichten samen.
- ▶ Vraag deelnemers om een persoonlijk actiepunt te formuleren.
- ▶ Bespreek hoe deze inzichten in de praktijk toegepast kunnen worden (en hoe je die bijvoorbeeld bespreekbaar kan maken in je eigen team).
- ▶ Optioneel: plan een vervolgspraak voor terugkoppeling.

Evaluatie

- ▶ We zijn benieuwd naar hoe jullie sessie verlopen is. Scan de QR-code en vul het evaluatieformulier in.



Deze film is gemaakt met de Ervaringsraad van het Expertisepunt Basisvaardigheden om de impact van de Ervaringsraad en hun kennis landelijk te verspreiden.



Casus 1

Je bent aan het werk als apotheker. Het is spitsuur op een sowieso al erg drukke dag. De apotheek staat vol wachtende mensen. De vrouw die je te woord staat heeft vragen over haar medicijnen en je probeert haar zo goed mogelijk te helpen. Verderop in de ruimte, bij de digitale aanmeldzuil, staat een gefrustreerde mevrouw op alle knoppen van de machine te drukken. De rij voor de aanmeldpaal wordt steeds langer en de aanmeldzuil raakt oververhit door het intoetsen van alle knoppen. Wat doe jij in deze situatie?



Casus 2

Je werkt als schuldhulpverlener. Je vraagt een klant die schulden heeft alle ongeopende post mee te nemen naar het schuldhulpbureau. Het is niet de eerste keer dat je hem ziet. Het contact verloopt moeizaam, hij komt afspraken vaak niet na en is moeilijk te bereiken. Wanneer de klant wel naar zijn afspraken komt, is hij steevast te laat. Wanneer de klant bij je komt zie je dat de helft van de meegenomen post uit reclameblaadjes bestaat. Hoe reageer je?



Casus 3

Je bent leraar op een school en één van de ouders van de kinderen op school is moeilijk te bereiken. De ouders van de leerling komen nooit opdagen op informatiedagen, reageren niet op berichten op het digitale ouderplatform en helpen ook niet mee met activiteiten. Moeder is wel elke dag op school om haar kind te brengen en te halen. Je vermoedt dat ze geen Nederlands spreekt. Aan het eind van het jaar nodig je alle ouders uit voor oudergesprekken, maar deze ouders reageren niet op berichten in de ouderapp. Hoe pak je dit aan?



Casus 4

Je bent maatschappelijk werker en hebt een nieuwe collega. Hij is goed in zijn werk en jullie hebben een gezellig team. Je merkt dat hij in het team vaak stil en afwezig is en in de pauzes zondert hij zich vaak af. Ook het samenwerken gaat niet altijd zoals je bij andere collega's gewend bent. Als je belt om even snel iets af te stemmen, neemt je collega nooit op maar krijg je altijd een appje terug met het verzoek je vraag per mail of whatsapp te stellen. Wat doe je in deze situatie?