

Werken met ervaringskennis en – deskundigheid bij basisvaardigheden

Wat werkt volgens de experts?

- Samenvatting ▶
- Introductie ▶
- Rollen van ervaringskundigen ▶
- Wat helpt om goed samen te werken? ▶
- Wie hebben meegewerkt? ▶
- Bronnenlijst ▶





Samenvatting:

Ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid bij basisvaardigheden

Waar gaat dit document over?

1 op de 5 mensen in Nederland heeft moeite met taal, lezen, schrijven, rekenen of omgaan met een computer. Deze vaardigheden samen noemen we basisvaardigheden. De samenleving vraagt steeds meer van mensen. Bijvoorbeeld bij gemeente, school, huisarts, apotheek of werk. Brieven en websites zijn vaak moeilijk. Mensen raken het overzicht kwijt.

Voorbeeld: Een DigiD aanvragen of toeslagen regelen is lastig.

Mensen van de gemeente en hulpverleners hebben meestal zelf geen moeite met basisvaardigheden. Daardoor maken ze regels en hulp die niet altijd passen bij de mensen om wie het gaat. Mensen die zelf moeite met basisvaardigheden hebben of hadden weten wat lastig is. Ze weten ook wat juist goed werkt. Hun kennis helpt om regels en hulp makkelijker te maken. Hun ervaringen moeten meetellen bij beleid en onderzoek. Dit document legt uit:

- Waarom ervaringskennis bij basisvaardigheden belangrijk is.
- Wie met ervaringsdeskundigen kan samenwerken en hoe.
- Welke rollen ervaringsdeskundigen hebben.
- Wat helpt om goed samen te werken.

WAT IS ERVARINGSKENNIS?

Ervaringskennis = kennis door eigen ervaring. Als iemand zelf moeite had met lezen of rekenen, weet die persoon wat lastig is en wat helpt. Door erover te praten en samen te leren, wordt die kennis sterker.

Ervaringsdeskundigheid = als iemand leert om die kennis te gebruiken om anderen te helpen.

Voorbeeld: Een taalambassadeur vertelt hoe hij vroeger moeite had met lezen. Hij helpt.

Waarom samenwerken met ervaringsdeskundigen?

- Hun kennis laat zien wat **werkt en wat niet werkt**.
- Ze helpen regels en hulp **makkelijker** te maken.
- Ze brengen de **leefwereld** (dagelijks leven) en de **systeemwereld** (regels en procedures) bij elkaar.
- Ze helpen om **schaamte en taboe** weg te nemen.

Voorbeeld uit de praktijk: Het aanvragen van toeslagen is vaak ingewikkeld. Mensen zonder moeite met basisvaardigheden snappen soms niet hoe lastig dat is. Als een ervaringsdeskundige meedenkt, kan de overheid regels eenvoudiger maken.

Rollen van ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen kunnen verschillende dingen doen om organisaties te helpen. Ze kunnen verschillende rollen hebben.



Tester: kijkt of brieven, websites en apps duidelijk zijn. Bijvoorbeeld door de bewegwijzering in het ziekenhuis te testen.



Voorlichter: vertelt zijn verhaal om anderen bewust te maken. Bijvoorbeeld door een presentatie te geven aan een gemeente.



Werver: moedigt mensen aan om mee te doen aan taallessen. Of moedigt mensen aan om ook te vertellen dat ze moeite hebben met basisvaardigheden.



Meedenker/adviseur: denkt mee over beleid en plannen. Bijvoorbeeld in een ervaringsraad.



Co-onderzoeker: helpt bij onderzoek, bijvoorbeeld vragenlijsten testen. Bijvoorbeeld bij onderzoek over basisvaardigheden.



Begeleider: motiveert en ondersteunt mensen die willen leren.

WAAROM ZIJN ER VERSCHILLENDE ROLLEN?

- Elke rol vraagt andere vaardigheden.
- Niet iedereen kan alle rollen doen.
- Ook organisaties moeten zich aanpassen: een testpanel vraagt iets anders dan een voorlichting.
- Managers en bestuur moeten ruimte geven om adviezen van ervaringsdeskundigen echt te gebruiken.

STRUCTUREEL OF INCIDENTEEL SAMENWERKEN

Organisaties en professionals kunnen tijdelijk samenwerken met ervaringsdeskundigen of voor langere tijd.

Incidenteel: bijvoorbeeld een tester die één brief controleert.

Structureel: bijvoorbeeld een ervaringsraad die steeds meedenkt over beleid.

Wat helpt bij samenwerking?

1. Duidelijke visie

Organisaties moeten weten **waarom** ze samenwerken met ervaringsdeskundigen en **hoe** ze dat doen.

Voorbeeld: Een gemeente maakt een plan waarin staat dat ervaringsdeskundigen altijd meedenken over brieven.

2. Heldere rollen en afspraken

Maak duidelijk wat een ervaringsdeskundige wel en niet doet.

Voorbeeld: Een taalambassadeur test brieven, maar schrijft ze niet zelf.

3. Waardering en beloning

Ervaringsdeskundigen moeten zich gewaardeerd voelen. Geef een passende vergoeding en laat zien dat hun advies wordt gebruikt.

4. Verschillende perspectieven

Werk samen met mensen met verschillende achtergronden (bijvoorbeeld mensen met Nederlands als eerste taal en met Nederlands als tweede taal).

Voorbeeld: Ouders met jonge kinderen helpen scholen om beter te communiceren.

5. Vroegtijdige betrokkenheid

Betrek ervaringsdeskundigen vanaf het begin. Zo voorkom je dat je aan het eind nog veel moet aanpassen.

6. Heldere communicatie

Gebruik begrijpelijke taal en stel één vraag tegelijk. Geef tijd om na te denken.

7. Actief betrekken

Geef ervaringsdeskundigen ruimte om te praten.

8. Voldoende tijd en ondersteuning

Stuur informatie vooraf en bied hulp bij digitale middelen.

9. Vertrouwen en veilige omgeving

Neem tijd om vertrouwen op te bouwen. Dan voelen ervaringsdeskundigen zich veilig om hun ervaringen te delen.

10. Respectvolle samenwerking

Behandel ervaringsdeskundigen als gelijkwaardige partners.

BEGRIPPEN

Basisvaardigheden - Basisvaardigheden zijn vaardigheden die je nodig hebt om goed mee te kunnen doen in de samenleving. Bijvoorbeeld kunnen lezen, schrijven, rekenen en omgaan met een computer.

Expertisepunt Basisvaardigheden - Het Expertisepunt Basisvaardigheden is een landelijk informatiepunt dat kennis verzamelt en deelt over basisvaardigheden. Deze informatie helpt gemeenten, taalhuizen en andere maatschappelijke organisaties om mensen die moeite hebben met basisvaardigheden beter te ondersteunen. Het Expertisepunt Basisvaardigheden is een samenwerkingsverband tussen Movisie en Stichting Lezen en Schrijven.

NT1 - NT1 betekent Nederlands als eerste taal.

NT2 - NT2 betekent Nederlands als tweede taal.

Taalambassadeur - Taalambassadeurs zijn opgeleide ervaringsdeskundigen, die moeite hebben (gehad) met lezen, schrijven, rekenen of digitale vaardigheden (basisvaardigheden). Ze gebruiken hun ervaringen met moeite met basisvaardigheden om organisaties en andere mensen die moeite hebben met basisvaardigheden te helpen.¹⁷

Taalhuis - Een Taalhuis is een samenwerkingsverband. Binnen een Taalhuis werken verschillende partijen samen aan de aanpak van basisvaardigheden, bijvoorbeeld de gemeente, de bibliotheek, welzijnsorganisaties en taalaanbieders. Een Taalhuis heeft ook een fysieke ontmoetingsplek. Deze plek is vaak in een bibliotheek of wijkgebouw.¹⁸



Introductie

Ongeveer één op de vijf mensen in Nederland heeft moeite met lezen, schrijven, rekenen of digitale vaardigheden. Die vaardigheden samen noemen we basisvaardigheden. Tegelijkertijd vraagt de samenleving juist steeds meer van mensen op dat gebied. Organisaties waarmee mensen te maken krijgen, zoals gemeenten, scholen, huisartsen, apotheken of werkgevers, vragen vaak veel van iemands lees- en digitale vaardigheden. Ze gaan ervan uit dat iedereen een bepaald niveau van vaardigheden bezit, maar dat is vaak niet zo.¹ Brieven, formulieren en online loketten zijn vaak ingewikkeld, met moeilijke woorden en onduidelijke stappen. Mensen kunnen bijvoorbeeld moeite hebben met het aanvragen of gebruiken van een DigiD of het aanvragen van toeslagen. Omdat het zo ingewikkeld is raken veel mensen het overzicht kwijt of weten ze niet goed wat er van hen wordt verwacht.

Er zijn dus veel mensen die vanuit eigen ervaring weten hoe het is om moeite te hebben met bepaalde basisvaardigheden. Die ervaringen zijn waardevol. Het geeft inzicht waar mensen tegenaan kunnen lopen als ze bepaalde basisvaardigheden minder goed beheersen. Deze inzichten kunnen helpen

om de samenleving toegankelijker te maken en om passende ondersteuning te bieden aan wie dat nodig heeft.

Het is daarom belangrijk dat de ervaringen van deze mensen écht meetellen als we praten over basisvaardigheden. Hun ervaringskennis kan bijdragen aan oplossingen voor vragen waar beleid, onderzoek of de praktijk nog geen goed antwoord op hebben.

Deze publicatie laat zien:

- waarom ervaringskennis belangrijk is bij het thema basisvaardigheden;
- wie gebruik kan maken van deze kennis en op welke manier;
- welke rollen mensen met ervaringskennis kunnen hebben;
- en wat helpt om deze kennis goed te benutten.

Aan deze publicaties werkten ervaringsdeskundigen, beleidsmedewerkers en experts van Stichting Lezen en Schrijven en Pharos mee.



FEITEN EN CIJFERS¹⁹

- Ongeveer 3 miljoen Nederlanders hebben moeite met basisvaardigheden.
- Het grootste deel, namelijk 58% van deze mensen, heeft Nederlands als eerste taal.
- Ongeveer de helft (47%) van deze mensen heeft geen werk.
- 39% van de mensen die moeite hebben met basisvaardigheden hebben kinderen die jonger zijn dan 18 jaar.

Bekijk meer feiten en cijfers over [basisvaardigheden in het dashboard Basisvaardigheden in Zicht](#).

WAT IS HET: ERVARINGEN, ERVARINGSKENNIS EN ERVARINGSDESKUNDIGHEID

Voor we dieper ingaan op het betrekken van ervaringskennis en -deskundigheid bij basisvaardigheden, is het belangrijk om eerst uit te leggen wat het precies is.

Ervaringen

Het begint met de ervaring zelf. Ervaringen met moeite met basisvaardigheden kunnen een groot effect hebben op iemands leven. Het kan ervoor zorgen dat mensen (tijdelijk) niet goed mee kunnen doen. Ook op andere gebieden dan alleen taal. Zo hebben mensen die moeite hebben met basisvaardigheden bijvoorbeeld ook vaker ervaring met leven in armoede en het hebben van schulden.²⁰

Ervaringskennis

Ervaringskennis rondom basisvaardigheden is kennis die mensen krijgen door hun ervaringen met moeite met basisvaardigheden. Mensen denken na over wat er met hen gebeurt en wat dat voor hen betekent. Het kan helpen om hier samen met andere over te praten die hetzelfde soort ervaringen hebben. Andere mensen (die zelf de ervaring niet hebben) kunnen helpen over ervaringen na te denken door er vragen over te stellen. Zo begrijpen ze beter wat helpt en wat niet helpt.

Ervaringsdeskundigheid

Als mensen daarna ook leren hoe ze hun ervaringskennis kunnen inzetten om anderen te helpen, noemen we dat ervaringsdeskundigheid. Meer weten over ervaringsdeskundigheid? [Bekijk de handreiking van Movisie.](#)



'Het is belangrijk dat het aan mij wordt gevraagd omdat ik het heb ervaren en vanaf mijn jeugd heb meegemaakt. Ik durf er nu ook over te praten, maar heel veel mensen niet. Door de kennis die ik deel, gaan er ogen open en wordt erover geschreven.'

René, Ervaringsraad



'Als ik vertel vanuit mijn ervaring, zeggen mensen dat het meer binnenkomt dan als ze een boek lezen. Mijn verhaal blijft langer hangen.'

Meike, Ervaringsraad

Het belang van ervaringskennis en -deskundigheid bij basisvaardigheden

Onbegrijpelijke brieven van de gemeente, moeilijke woorden tijdens een gesprek met de huisarts en onbegrip van de (schuldhulp) verlener die niet doorheeft dat iemand moeite heeft basisvaardigheden. Allemaal voorbeelden van momenten waarop beleid en ondersteuning niet goed aansluiten bij de leefwereld van de mensen om wie het gaat. Beleidsmakers en professionals hebben meestal zelf geen moeite met basisvaardigheden. Vaak hebben zij een hbo- of universitaire opleiding gedaan. In die groep zijn maar weinig mensen met beperkte basisvaardigheden.²

Daardoor worden beleid en ondersteuningsaanbod vooral gebaseerd op wetenschappelijke en vakkennis. In het sociaal domein groeit de belangstelling voor ervaringskennis en -deskundigheid³, maar de inzet daarvan blijft in de praktijk beperkt. Zo laat onderzoek van Toezicht Sociaal Domein zien dat ervaringsdeskundigen nog nauwelijks worden betrokken bij het ontwikkelen of evalueren van scholingsaanbod, of bij het werven van nieuwe deelnemers aan taallessen⁴. Terwijl onderzoek van het Expertisepunt Basisvaardigheden juist benadrukt hoe belangrijk het is om ervaringsdeskundigen en vrijwilligers actief te betrekken bij samenwerking en beleid⁵.

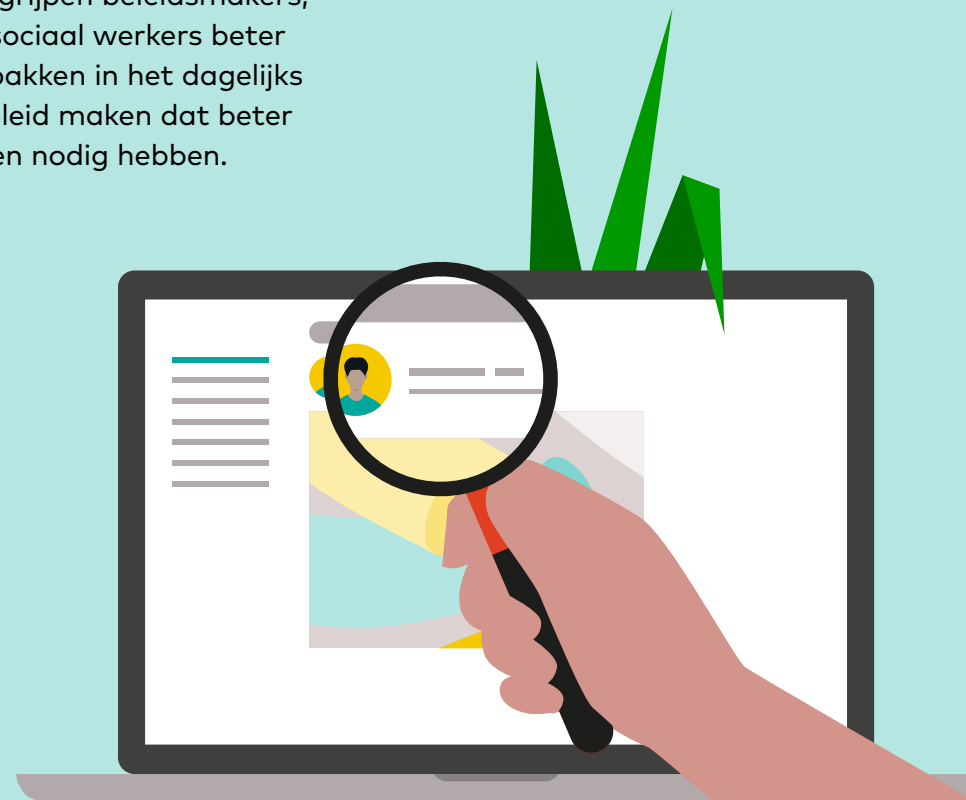
De waarde van ervaringskennis en -deskundigheid bij basisvaardigheden

De waarde van ervaringskennis en samenwerking met ervaringsdeskundigen is groot. Dit is zichtbaar op allerlei manieren en op allerlei gebieden. Ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid maken beleid en uitvoering van beleid passender, juist voor de mensen voor wie het bedoeld is.

Mensen die iets zelf hebben meegemaakt, weten goed wat werkt en wat niet. Als mensen hun ervaringen delen en erover nadenken, leren organisaties en professionals wat echt werkt. Zo begrijpen beleidsmakers, zorgmedewerkers en sociaal werkers beter hoe regels en hulp uitpakken in het dagelijks leven. Zo kunnen zij beleid maken dat beter aansluit bij wat mensen nodig hebben.

VOORBEELD UIT DE PRAKTIJK

Een voorbeeld is dat het vaak heel ingewikkeld is om toeslagen of regelingen van de gemeente aan te vragen voor mensen die moeite hebben met basisvaardigheden. Maar mensen die geen moeite hebben met basisvaardigheden, kunnen zich dit niet altijd goed voorstellen. Als een ervaringsdeskundige meedenkt, kan de overheid regels makkelijker maken. Zo kunnen meer mensen gebruikmaken van de regelingen.





Leefwereld

De leefwereld is de manier waarop mensen hun eigen leven en omgeving beleven. Het gaat over hun ervaringen, gewoonten, zorgen en wat zij belangrijk vinden in hun buurt, gezin of werk.

Systeemwereld

De systeemwereld is de manier waarop organisaties en de overheid werken, met regels, afspraken en procedures. Het gaat minder om gevoelens en ervaringen, en meer om systemen die zorgen dat alles volgens vaste regels gaat.

Ervaringskennis brengt de leefwereld van mensen dicht bij de systeemwereld van gemeenten en instanties. Ervaringsdeskundigen kunnen een brug slaan tussen beide werelden. Zij verbinden het beleid aan het dagelijkse leven van mensen die moeite met basisvaardigheden hebben. Ze kunnen problemen verduidelijken en bijvoorbeeld helpen om schaamte of taboe te doorbreken.⁶ Door hun ervaringen te delen, laten ervaringsdeskundigen bijvoorbeeld zien dat het heel normaal is om moeite te hebben met basisvaardigheden. Dat mensen niet alleen zijn. Maar ze laten daarmee ook zien dat de samenleving niet goed is ingericht voor mensen die hier moeite mee hebben.



'Het Welzijnswartier stuurt vaak brieven. Nu word ik vaak gebeld om naar die brieven te kijken. Als we elkaar helpen om te bereiken wat we willen bereiken, komen we nader tot elkaar. Dat vind ik heel belangrijk.'

Yvonne, Ervaringsraad

Rollen van ervaringsdeskundigen

Organisaties en professionals kunnen op verschillende manieren samenwerken met mensen die ervaringskennis of -deskundigheid hebben op het thema basisvaardigheden. In dit hoofdstuk bespreken we de verschillende rollen die ervaringsdeskundigheden kunnen hebben. Dat zijn de rollen van

tester, voorlichter, werver, (mee)denker en adviseur, (co)-onderzoeker en begeleider⁷. De meest voorkomende rollen zijn tester en voorlichter. Per rol beschrijven we waarbij de ervaringsdeskundige kan helpen en geven we een voorbeeld uit de praktijk.



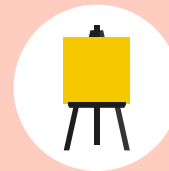
'Ik ben trots als er een brief is uitgekomen en iedereen kan hem lezen. Dan heb je toch iets bereikt waar iedereen wat aan heeft.'

Dicky Gingnagel, Pharos

Tester: kijkt of brieven, websites en apps duidelijk zijn. Bijvoorbeeld door de bewegwijzering in het ziekenhuis te testen



Voorlichter: vertelt zijn verhaal om anderen bewust te maken. Bijvoorbeeld door een presentatie te geven aan een gemeente



Meedenker/adviseur: denkt mee over beleid en plannen. Bijvoorbeeld in een ervaringsraad



Werver: moedigt mensen aan om mee te doen aan taallessen. Of moedigt mensen aan om ook te vertellen dat ze moeite hebben met basisvaardigheden

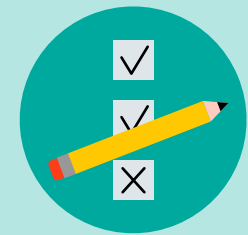


Co-onderzoeker: helpt bij onderzoek, bijvoorbeeld vragenlijsten testen. Bijvoorbeeld bij onderzoek over basisvaardigheden



Begeleider: motiveert en ondersteunt mensen die willen leren





Tester

Wat is het?

Ervaringsdeskundigen testen of brieven, apps, websites, een patiëntenportaal of de bewegwijzering in gebouwen en digitale nummeringssystemen (bijvoorbeeld om een nummer te trekken in de apotheek) duidelijk zijn voor mensen die moeite hebben met bepaalde basisvaardigheden. Zij kijken vanuit hun eigen ervaringsbril of teksten en apparaten duidelijk en makkelijk te gebruiken zijn voor mensen die moeite hebben met basisvaardigheden.

Waarbij kan het helpen?

Door teksten en hulpmiddelen begrijpelijker te maken, kan de communicatie beter worden en wordt de dienstverlening toegankelijker. Zo kunnen meer mensen de informatie begrijpen. Ze weten beter wat ze moeten doen en wat er van hen wordt verwacht.

VOORBEELDEN UIT DE PRAKTIJK

Brieven van het UWV

'Daarnaast is er aandacht voor het taalgebruik in brieven. (...) Een aantal brieven is aangepast naar een eenvoudiger taalniveau. Stichting ABC heeft met ervaringsdeskundigen teksten meegelezen. Binnen het klantcontactcentrum van het UWV is dit terug te zien doordat er minder vragen binnenkomen over deze brieven.'⁸

Informatie in het ziekenhuis

'Hoe kom je eigenlijk in zo'n patiëntenportaal? Kun je dat wel openen met zo'n QR-code? Hoe werkt dat eigenlijk? Geen idee. En als je dan in de wachtkamer zit bij de huisarts, dan hangt het daar vaak ook helemaal vol. Allerlei posters, folders, prikborden vol met van alles en nog wat. Dan denk je: "Is dit belangrijk? Moet ik hier iets mee? Wat moet ik eigenlijk lezen?" Dat kan echt overweldigend zijn.' - Geralda Otten, Stichting Lezen en Schrijven

Testpanels

Er zijn ook verschillende testpanels bestaande uit meerdere taalambassadeurs die zich inzetten voor begrijpelijke taal en bewustwording rondom moeite met basisvaardigheden. Bijvoorbeeld het Taalpanel in Breda. Bredase organisaties en bedrijven kunnen het Taalpanel gratis inzetten om teksten of hulpmiddelen te testen.

Voorlichter

Wat is het?

Voorlichters delen hun eigen verhaal en ervaringen over moeite met basisvaardigheden om anderen te informeren. Ze helpen professionals en het brede publiek te begrijpen wat het betekent om moeite te hebben met basisvaardigheden. Ook laten ze zien waar mensen tegenaan lopen en wat helpt om een veilige omgeving te creëren waarin mensen erover durven te praten. Voorbeelden zijn voorlichting geven aan gemeenten of bedrijven.

Waarbij kan het helpen?

Het zorgt ervoor dat de mensen die de voorlichting krijgen, zoals sociaal professionals, beter begrijpen wat het betekent om moeite te hebben met basisvaardigheden. Ze leren het te herkennen en het gesprek hierover te voeren. Het zorgt ook voor beter begrip tussen mensen. Zo kunnen vooroordelen en stereotypen minder worden. Daarnaast kan het ook helpen bij het doorbreken van taboe en verminderen van schaamte rondom moeite met basisvaardigheden hebben.



VOORBEELDEN UIT DE PRAKTIJK

'Wij laten ervaringsdeskundigen voorlichting geven om ambtenaren binnen onze gemeente bewust te maken wat voor problemen kunnen samenhangen met basisvaardigheden. Het is ook heel belangrijk om vooroordelen en stereotypen tegen te gaan. Wij willen dat alle ambtenaren begrip en respect hebben voor mensen met lage basisvaardigheden.' - Laura van der Zande, gemeente Schiedam

'(Het verhaal) maakt groot verschil in wat je vervolgens in de praktijk kunt doen (...). Hoe mensen handelen, hoe mensen (lage basisvaardigheden) kunnen herkennen, hoe ze het gesprek aan kunnen gaan, maar ook wat voor teksten, wat voor brieven ze schrijven en hoe ze hun website er uit laten zien.' - Mariet Hattink, Stichting Lezen en Schrijven en Stichting ABC

'Iedereen beschouwt ons als dom, als altijd in de schulden. Maar ik heb geen schulden, ik heb een eigen huis, auto, fiets.' - Hans Esbach, taalambassadeur



Werver

Wat is het?

Een werver moedigt mensen die moeite hebben met basisvaardigheden aan om mee te doen aan taalscholing of een ander passend leertraject. Soms helpt een werver die zelf ervaringskennis heeft andere mensen om ervoor uit te komen dat ze moeite hebben met lezen, schrijven of rekenen. Dat hoeft niet direct te leiden tot scholing of een leertraject, het gaat ook om bewustwording.

Waarbij kan het helpen?

Mensen herkennen zich in het verhaal van de ervaringsdeskundige. Ze voelen dat ze niet de enige zijn en durven zich uit te spreken. Ook krijgen ze beter zicht op de mogelijkheden om te leren en zich verder te ontwikkelen.

VOORBEELDEN UIT DE PRAKTIJK

Eén van de taalambassadeurs in Schiedam heeft door de samenwerking met een werkgever in de regio een groep mensen geworven voor een NT1 taaltraject. 'De meeste mensen herkennen zich in eerste instantie niet in het profiel van iemand die moeite heeft met basisvaardigheden. Maar dan komt er op een gegeven moment toch zo'n moment van: hé, wacht eens even... dat verhaal herken ik. Dat gaat over mij! En dan ga je je afvragen: wil ik daar iets mee, moet ik er iets mee, of kan ik er iets mee?' - Kittie Boone, Stichting Lezen en Schrijven



(Mee)denker en adviseur

Wat is het?

Een (mee)denker denkt mee over beleid en uitvoering bij een gemeente of andere organisatie.

Waarbij kan het helpen?

Het kan zorgen voor nieuwe inzichten en het maken van beleid en ondersteuningsaanbod dat beter aansluit bij de behoeften van de mensen waar het om gaat. Het helpt organisaties daarnaast om op alle lagen bewust te zijn van toegankelijkheid.

VOORBEELD UIT DE PRAKTIJK

Bij de gemeente Schiedam dachten ervaringsdeskundigen mee over het ambitieplan basisvaardigheden en zij hielpen om prioriteiten te stellen. 'Ik vind het heel belangrijk om mensen te betrekken bij het maken van beleid. We hebben de tien hoofdpunten van het ambitieplan niet alleen aan de gemeenteraad voorgelegd, maar ook besproken met de taalambassadeurs. Samen hebben we gekeken: wat is nu echt belangrijk, en wat kan eruit? Sommige termen kenden ze niet, dus ik heb geprobeerd die beleidstaal uit te leggen. Dat was heel waardevol. Alles wat je doet, moet je aan inwoners kunnen uitleggen. Dat helpt je om scherp te krijgen: wat is nu echt de kern?' - Laura van der Zande, Gemeente Schiedam.



ERVARINGSRAAD EXPERTISEPUNT BASISVAARDIGHEDEN

De Ervaringsraad van het Expertisepunt Basisvaardigheden bestaat uit zeven leden met verschillende achtergronden en ervaringen op het gebied van basisvaardigheden. Die verschillende perspectieven zijn waardevol, want er bestaat niet zoals als dé persoon die moeite heeft met basisvaardigheden. De Ervaringsraad geeft het Expertisepunt Basisvaardigheden advies, denk na over thema's voor onderzoek en deelt ervaringen over verschillende onderwerpen. De Ervaringsraad en de afzonderlijke leden van de raad kunnen afhankelijk van de vragen die ze krijgen, verschillende rollen hebben. Voornamelijk die van meedenker maar ook die van tester of voorlichter. De raad heeft ook verschillende materialen ontwikkeld.

Hieronder staan wat voorbeelden.

- De Ervaringsraad heeft een plaat gemaakt met tips over het bespreekbaar maken van moeite met basisvaardigheden: Moeite met basisvaardigheden: hoe bespreek je dit? | Expertisepunt Basisvaardigheden
- Bekijk hier de korte film waarin een aantal van de raadsleden hun verhaal delen. De film is gemaakt om te laten zien waar mensen die moeite met basisvaardigheden hebben, tegenaan kunnen lopen: Ervaringsraad Expertisepunt Basisvaardigheden | Expertisepunt Basisvaardigheden
- Wil jouw organisatie haar ondersteuning of dienstverlening ook verbeteren? En ervaringskennis daar structureel voor benutten? Dan zou je kunnen nadenken over het starten van een ervaringsraad.

(Co-) onderzoeker

Wat is het?

Co-onderzoekers zijn mensen die vanuit hun eigen ervaringskennis met wetenschappelijke onderzoekers samenwerken aan een onderzoek.⁹ Co-onderzoekers denken bijvoorbeeld mee over het onderwerp van het onderzoek, helpen bij het maken en testen van vragenlijsten, nemen interviews af en bespreken de resultaten. Co-onderzoekers die moeite hebben met basisvaardigheden kunnen meewerken aan verschillende soorten onderzoeken. Dat kunnen onderzoeken zijn die gaan over het thema basisvaardigheden, zodat het perspectief van iemand met ervaring goed wordt meegenomen. Maar ze kunnen ook meedoen aan onderzoeken over andere onderwerpen, bijvoorbeeld als onderzoekers met hun onderzoek mensen willen bereiken die moeite hebben met basisvaardigheden.

Waarbij kan het helpen?

Ervaringsdeskundigen als (co-)onderzoeker zorgen ervoor dat het onderzoek gaat over vragen die echt belangrijk zijn voor mensen in kwetsbare posities. Ze kunnen de doelgroep beter bereiken en de mensen beter vragen stellen.¹⁰

Als je een onderzoek doet zonder ervaringskennis, mis je veel mensen. Vooral mensen met moeite met basisvaardigheden worden dan vaak over het hoofd gezien. Zij kunnen bijvoorbeeld geen online vragenlijst invullen omdat ze niet goed met de computer

overweg kunnen, of ze vinden de vragen te moeilijk om te begrijpen. Ook worden zij vaak niet bereikt via de gebruikelijke kanalen. Zo blijft de stem van een grote groep mensen onhoorbaar in onderzoek.



VOORBEELDEN UIT DE PRAKTIJK

Onderzoek naar coronapandemie

Een voorbeeld is het Radboudumc-onderzoek naar de coronapandemie.¹¹ Dat liet zien dat ervaringsdeskundigen als co-onderzoeker helpen om mensen met moeite met basisvaardigheden te bereiken. Uit het onderzoek bleek dat de pandemie juist voor deze doelgroep een grotere impact had, maar dat zij eerst niet werden bereikt met verschillende onderzoeken en monitors. Dankzij de ervaringsdeskundigen co-onderzoekers werden er bijvoorbeeld vragenlijsten in makkelijk lezen-taal gemaakt en werd de manier van werven aangepast. Zonder hen was dat niet gebeurd en was een grote groep mensen niet gehoord en gezien.

Co-onderzoeker Kentalis

Meike heeft TOS (Taalontwikkelings-stoornis) en werkt als co-onderzoeker bij Kentalis: 'Een wetenschappelijke onderzoeker weet veel maar mist ook kennis en inzichten die wij juist hebben. Bij het afnemen van een interview zitten wij er bijvoorbeeld altijd bij. Wij kunnen dan goed een vraag aanvullen of als het stil valt een ervaring delen. Daar reageert de geïnterviewde vaak weer op. Zo kom je meer te weten dan alleen een interview met een wetenschappelijke onderzoeker.'

Begeleider

Wat is het?

Een begeleider ondersteunt mensen bij hun persoonlijke en professionele ontwikkeling vanuit hun eigen ervaring met moeite met basisvaardigheden. Het gaat vooral om het motiveren, begeleiden en doorverwijzen van mensen die willen leren of beter willen worden in lezen, schrijven, rekenen of digitale vaardigheden.

Waarbij kan het helpen?

De begeleider spreekt vanuit eigen ervaring over moeite met basisvaardigheden. Dat maakt deze persoon niet alleen geloofwaardig, maar ook benaderbaar. Het verlaagt de drempel voor anderen om hulp te vragen of zich kwetsbaar op te stellen. Daarnaast weet de begeleider ook goed waar obstakels liggen en hoe je die kunt overwinnen.



VOORBEELD UIT DE PRAKTIJK

Dirk van Dam werkt al 22 jaar bij Senzer, een leer-werkbedrijf. Daarin heeft hij al verschillende functies gehad. Tijdens zijn werk kwam hij erachter dat hij een taalachterstand had. Hij is toen hard aan de slag gegaan om zijn taal te verbeteren. Sinds 2020 is hij leerambassadeur bij Senzer. In deze functie ondersteunt hij zijn collega's in hun ontwikkeling. Vanuit zijn eigen ervaring met moeite met basisvaardigheden en fysieke beperkingen weet hij wat zij doormaken, waardoor hij makkelijk te benaderen is. Hij begeleidt deze medewerkers bij het oefenen van basisvaardigheden bijvoorbeeld via www.oefenen.nl & www.werk-portal.nl, de infotheek¹², motiveert hen om te leren en zorgt voor warme overdracht naar bijvoorbeeld het Taalhuis. Zoals hij zelf zegt: 'Je weet gewoon wat die medewerker meemaakt, wat die voelt... Het is ook herkenning voor de collega, dat is waardevol.'

TAALAMBASSADE

Sommige gemeenten of regio's hebben taalambassades. Dit is de thuisbasis van een groep taalambassadeurs en hun coördinator/ondersteuner(s). Het is een ontmoet- en ontwikkelplek voor hen. Vanuit de taalambassade vinden activiteiten plaats zoals het geven van voorlichting, werven van deelnemers voor taalcursussen, verbeteren van teksten en adviseren van organisaties.

Een taalambassade kan verbonden zijn aan één of meerdere gemeenten (bijvoorbeeld een regio) of aan een organisatie zoals een taalhuis, vakbond of ziekenhuis. De betreffende gemeente of organisatie is dan de 'hoeder' van de taalambassade en zorgt voor financiële en organisatorische continuïteit.

Bron: [Wat is een Taalambassade? - abc-beleidshulp.nl](http://Wat%20is%20een%20Taalambassade%3F%20-%20abc-beleidshulp.nl).

Lees hier meer over de taalambassade van Amersfoort: [Bibliotheek Eemland is een Taalambassade gestart | BiSC Utrecht](http://Bibliotheek%20Eemland%20is%20een%20Taalambassade%20gestart%20-%20BiSC%20Utrecht)

Verskillende rollen, verschillende vaardigheden

Zoals beschreven zijn er verschillende rollen die mensen met ervaringskennis of - ervaringsdeskundigheid kunnen hebben bij de bewustwording over basisvaardigheden. Elke situatie of elk vraagstuk vraagt om een andere insteek, waarin samenwerking met een ervaringsdeskundige waardevol kan zijn. Niet iedereen met ervaringskennis is geschikt voor alle rollen, omdat elke rol eigen vaardigheden vraagt. Ook van de organisatie wordt in de verschillende rollen iets anders gevraagd, bijvoorbeeld in de hoeveelheid begeleiding of ondersteuning die nodig is. Samenwerken met een ervaringsdeskundige in een testpanel vraagt iets anders dan wanneer iemand een voorlichting geeft.¹³

Het versterken van de bewustwording over het belang van basisvaardigheden is niet alleen een taak van ervaringsdeskundigen. Dit moet een belangrijk onderwerp zijn binnen de hele organisatie. Managers en bestuur moeten hier het voortouw in nemen. Het is belangrijk dat de organisatie echt de ruimte biedt om de adviezen van de ervaringsdeskundigen op te volgen.

Structureel of incidenteel samenwerken

Daarnaast kan het verschillen of de samenwerking met mensen met ervaringskennis of - deskundigheid structureel of incidenteel is. Zo wordt de ervaring van een tester vaak ingezet voor het testen van een bepaald

product (incidentele samenwerking), zoals meelesen met een brief van de gemeente. Meedenkers/adviseurs daarentegen kunnen voor langere, onbepaalde tijd aan een organisatie verbonden zijn (structurele samenwerking). Een voorbeeld hiervan is de ervaringsraad.

	Welke organisaties kunnen ervaringskennis en ervaringsdeskundigen betrekken bij het thema basisvaardigheden? Enkele voorbeelden van de organisaties.
	• Gemeenten
	• Ministeries en overheidsinstanties zoals de Belastingdienst
	• Bibliotheken & Taalhuizen
	• Welzijnsorganisaties
	• Onderwijsinstellingen zoals universiteiten, hogescholen, ROC's
	• Ziekenhuizen, huisartsenpraktijken en patiëntenorganisaties
	• Woningcorporaties
	• Kennisinstituten en onderzoeksinstituten
	• Bedrijven zoals banken, openbaarvervoerbedrijven
	• (Leerwerk)bedrijven en werkgevers
	• Musea
	• Scholen, kinderopvangorganisaties
	• Media zoals lokale oproepen, landelijke tijdschriften, televisie

Wat helpt om goed samen te werken met ervaringsdeskundigen en mensen met ervaringskennis?

Duidelijke visie en draagvlak in organisatie

Organisaties die willen samenwerken met ervaringsdeskundigen en mensen met ervaringskennis moeten voor zichzelf duidelijk hebben waarom deze samenwerking belangrijk is en hoe zij hier vorm aan willen geven¹⁴. Dit geldt voor verschillende organisaties, die incidenteel of structureel willen samenwerken met ervaringsdeskundigen. De vragen die daarbij kunnen helpen zijn:

- Wat zijn onze uitgangspunten?
- Wat vinden we belangrijk?
- Hoe kunnen we ervaringskennis en -deskundigheid op een goede manier benutten?

Volgens Inge Goorts van Pharos zorgt een duidelijke visie ervoor dat organisaties beter kunnen samenwerken met ervaringsdes-

kundigen. Daarnaast benadrukken onder-vraagde experts dat iedereen in de organisatie moet weten waarom het betrekken van ervaringskennis belangrijk is. Dat helpt medewerkers om goed samenwerking te organiseren en echt verschil te maken in de handeling van de organisatie.

Duidelijke rollen en taken

Bij het samenwerken met ervaringsdeskundigen is het belangrijk om vanaf het begin duidelijkheid te scheppen over rollen, verwachtingen en verantwoordelijkheden. Dat voorkomt misverstanden en zorgt voor een samenwerking waarin iedereen weet wat hij of zij kan bijdragen. Geralda Otten, ondersteuner van het Team Ervaringsdeskundigen Rotterdam Rijnmond, benadrukt hoe belangrijk het is om vooraf afspraken te maken met organisaties zoals gemeenten of ziekenhuizen. 'Het is goed om samen te



Tip

In de publicatie 'Kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen' legt Movisie uit hoe organisaties stap voor stap een samenwerking met ervaringsdeskundigen kunnen vormgeven.

bespreken wat ze precies willen van de Taalambassadeurs,' vertelt ze. Zelf geeft ze ook duidelijk aan wat Taalambassadeurs wel en niet kunnen doen, en wat organisaties van hen mogen verwachten. Die duidelijkheid helpt om de samenwerking goed af te stemmen.

Bij Pharos is samenwerking met ervaringsdeskundigen heel belangrijk. Zo wordt het perspectief van mensen met moeite met basisvaardigheden vanaf het begin meegenomen in materialen en projecten. Thea

Duijnhoven vertelt dat het vooral draait om bewustwording bij collega's: wat kun je ervaringsdeskundigen vragen, waar moet je rekening mee houden? Om medewerkers daarbij te helpen, ontwikkelde Pharos een praktisch document over samenwerking met taalambassadeurs rond thema basisvaardigheden. Daarin staat bijvoorbeeld bij welke thema's samenwerking passend is, wie het aanspreekpunt is, hoe de voorbereiding gaat, en welke ondersteuning passend is.

Waardering en een passende beloning

Experts benadrukken hoe belangrijk het is dat het werk van ervaringsdeskundigen op de juiste manier gewaardeerd wordt door de organisaties die samenwerken met ervaringsdeskundigen. Het gaat daarbij ook over de formele afspraken en de beloning (zie kader), want mensen zetten hun ervaringskennis in waarvan de organisatie profiteert.



Het gaat ook om hoe de inhoudelijke bijdrage van ervaringsdeskundigen wordt gewaardeerd. Dit kan je op verschillende manieren uiten. Voor ervaringsdeskundigen zelf is het heel belangrijk dat hun inbreng serieus wordt genomen door de organisatie. Het is belangrijk dat hun adviezen worden gehoord en dat er goed wordt teruggekoppeld wat er met de adviezen wordt gedaan en waarom. Dat vraagt om een goede samenwerking. Op die manier hopen ervaringsdeskundigen invloed uit te kunnen oefenen. Daarom willen ervaringsdeskundigen ook een terugkoppeling krijgen: wat is er veranderd in de organisatie door de samenwerking met ervaringsdeskundigen?



'Ze hebben vergeleken wat we eerder deden en wat nu. Dan voel ik: ze vinden mijn mening belangrijk.'

Nihat Toktas, Taalambasadeur

Verschillende perspectieven

Ervaringsdeskundigen met Nederlands als moedertaal (NT1) en mensen met Nederlands als tweede taal (NT2), ervaren vaak

heel verschillende uitdagingen. Voor NT1-ers speelt bijvoorbeeld vaak het gevoel van schaamte mee als ze problemen hebben met lezen en schrijven. Voor NT2-ers spelen naast taalproblemen ook cultuurverschillen een belangrijke rol. Daarnaast zijn er binnen de doelgroepen ook veel verschillen vanwege leeftijd, werksituatie, gezinssituatie, het hebben van kinderen, etc.

Experts die we hebben gesproken benadrukken dat het waardevol is om samen te werken met ervaringsdeskundigen met



Hoe kan je de inzet van ervaringsdeskundigen organiseren²¹?

- In een vrijwilligersfunctie op basis van een vrijwilligerscontract
- Als een stage- of werkervaringsplek
- In dienstverband
- Inhuren als ZZP'er



Tip

Ga in gesprek met ervaringsdeskundigen over zijn situatie. Samen bepalen jullie wat een passende wijze van samenwerking is. Een beslisboom Passende vergoedingen voor ervaringsdeskundigen van Movisie kan je hierbij helpen. Aan de hand van vragen over de aard, duur en complexiteit van de inzet van ervaringsdeskundige helpt deze beslisboom om een passende vorm en hoogte van vergoeding te bepalen.

verschillende perspectieven, zodat je een breder beeld krijgt van ervaringen. Volgens Geralda Otten is het belangrijk om verbinding te zoeken tussen de behoeften van de organisatie en de ervaringen van ervaringsdeskundigen. Zo kunnen mensen die (langdurig) ziek zijn waardevolle inzichten geven in samenwerking met ziekenhuizen bijvoorbeeld door diensten toegankelijker te maken voor mensen die moeite hebben met lezen of met digitale apps. Ouders van (jonge) kinderen kunnen scholen en kinderopvang helpen om beter te herkennen wanneer ouders moeite hebben met basisvaardigheden. Door verschillende perspectieven te betrekken kunnen organisaties beter aansluiten bij wat mensen echt nodig hebben.

Vroegtijdige betrokkenheid

Adviseurs van Stichting Lezen en Schrijven, Mariet Hattink, Kittie Boone en Geralda Otten, merken dat organisaties ervaringsdeskundigen vaak pas aan het eind van het proces betrekken. Bijvoorbeeld, Taalambassadeurs worden gevraagd om als testers te kijken naar websites, brieven of routeinformatie. Dat is waardevol, omdat hun adviezen helpen om teksten en materiaal beter aan te laten sluiten bij de mensen met lage basisvaardigheden. Tegelijkertijd merken zij op dat hun betrokkenheid vaak te laat komt. Hun feedback leidt tot veel gewenste voorstellen die ook tijd en geld kosten. Soms

voeren organisaties daarom slechts enkele aanpassingen door. Het is veel effectiever als ervaringsdeskundigen vanaf het begin kunnen meedenken. Of als hun kennis het uitgangspunt van het proces is. 'Want als jij een app maakt en je gaat pas op het laatste moment testen met de personen waarvoor de app bedoeld is, dan loop je het risico dat je nog veel dingen moet veranderen. Ja, dan ben je uiteindelijk veel langer bezig om iets te maken,' vertelt Mariet Hattink.



'Betrek ons vanaf het begin en niet pas nadat je plannen al klaar zijn. Juist bij het opstellen van het plan is het belangrijk om ons te betrekken. Onze kennis is waardevol tijdens het opstellen van de vraag, bij de interviews én bij het nadenken over de uitkomsten.'

Meike van Genugten,
ervaringsdeskundige

Uit gesprekken met experts blijkt dat het betrekken van ervaringsdeskundigen in het vroege stadium vooral lastig kan zijn bij beleidsontwikkeling. Omdat de taal ingewikkeld is en het onderwerp vaak abstract, vinden beleidsmedewerkers het soms moeilijk om samen te werken met ervaringsdeskundigen die moeite hebben met lezen en schrijven. Laura van der Zande van de

gemeente Schiedam ziet daar juist veel voordelen in. Juist de ervaringen van mensen die er zelf moeite mee hebben helpen om de uitgangspunten van het beleid voor het versterken van basisvaardigheden op te stellen en te toetsen. Tegelijkertijd vraagt dit van beleidsmedewerkers dat zij helder en in begrijpelijke taal formuleren wat ze willen bereiken.



'Je moet je niet verstoppen achter vaktermen, maar echt nadenken wat je ermee wilt zeggen, zodat het ook voor iedereen duidelijk is.'

Laura van der Zande, gemeente
Schiedam

Heldere communicatie

Als je werkt met ervaringsdeskundigen die moeite hebben (gehad) met taal, lezen en schrijven, is duidelijke communicatie extra belangrijk. Ervaringsdeskundigen geven zelf aan wat voor hen werkt:

- Praat duidelijk, niet te snel en gebruik begrijpelijke taal. Geen lange zinnen of jargon.
- Geef één opdracht of stel één vraag tegelijk.
- Vraag of de opdracht/vraag duidelijk was.
- Geef tijd om na te denken. Een antwoord

komt niet altijd meteen. Soms pas na een paar uur, de volgende dag, of later.

- Vraag hoe iemand het liefst contact heeft. Bellen, een berichtje of een mail?
- Bij het schrijven kan je je taalniveau checken via [Is het b1?](#), [Accessibility Leesniveau Tool](#), [home - Klinkende Taal](#).



'Een laaggeletterde is ook erg geprikkeld door dingen om zich heen. Je moet één opdracht geven. Laat iemand eerst die opdracht afmaken voordat je een volgende opdracht geeft. Diegene zet zich dan 100% in voor die ene opdracht.'

René, Ervaringsraad

Actief betrekken

Mensen die moeite hebben (gehad) met basisvaardigheden vinden het soms moeilijk om te praten in een grote groep of met mensen die ze niet kennen. Om ze actief mee te laten doen in het gesprek kan de gespreksleider gerichte vragen stellen of vooraf afspreken wie er wanneer aan het woord komt. Geef mensen de ruimte en de tijd. Zo voelen ervaringsdeskundigen zich gehoord en kunnen ze op een gelijkwaardige manier meedoen. Geralda Otten vertelt dat zij bij testen soms afsprekt wie wanneer zijn mening geeft. En bij presentaties gaan erva-

ringsdeskundigen soms zo op in hun verhaal, dat ze wat afdwalen van waar het eigenlijk over ging. Dan spreekt ze van tevoren af: 'Vind je het goed dat ik je weer even op weg help als ik dat merk?' Heel vaak zijn ervaringsdeskundigen daar blij mee. Het helpt hen om de boodschap duidelijk over te brengen. Zonder zich te verliezen in de details.



'Iemand die laaggeletterd is komt vaak niet aan het woord. En als die aan het woord komt, wordt er overheen gepraat. De volgende keer zal diegene niets meer zeggen. Laat elkaar uitpraten.'

René, Ervaringsraad

Voldoende tijd

Ervaringsdeskundigen die moeite hebben gehad met lezen en schrijven, hebben vaak meer tijd nodig om bepaalde opdrachten of taken te doen. Veel van hen willen vooraf informatie krijgen, zodat ze zich goed kunnen voorbereiden: de tekst rustig lezen, nadenken over passende voorbeelden en situaties of ervaringen uit hun eigen leven, of een verhaal voorbereiden dat ze aan de groep gaan vertellen.



'Als ik een mail krijg, dan lees ik die een paar keer. Om het goed te onthouden en niet verkeerd te verstaan.'

Nihat Toktas, Taalambassadeur

Dit betekent dat je de materialen van tevoren naar de ervaringsdeskundigen moet sturen. Daarnaast is het belangrijk dat deze materialen niet te ingewikkeld zijn. Een korte samenvatting in begrijpelijke taal (B1-niveau), met een duidelijke vraag of opdracht werkt het best.



'Je kunt niet tegen ervaringsdeskundige zeggen: lees het zelf even snel en geef je reactie wat je ervan vindt. Daarvoor is voldoende tijd en geduld belangrijk'

Thea Duijnhoven, Pharos

De enige uitzondering is het testen van materialen als brieven of andere teksten. In deze situatie is juist heel belangrijk dat de ervaringsdeskundigen de tekst voor het eerst lezen samen met de persoon die de tekst heeft geschreven. Zo kan diegene direct de eerste reactie van de lezer zien. Geralda Otten benadrukt: 'Juist die reactie is heel belangrijk, om hen te laten realiseren - mijn brief is niet duidelijk.'

Voldoende en passende ondersteuning

Experts benadrukken dat het belangrijk is dat ervaringsdeskundigen ondersteuning krijgen bij hun samenwerking met organisaties. Als ze structureel samenwerken met organisaties, bijvoorbeeld als vrijwilliger, stagiair of werknemer, hebben ze een vast aanspreekpunt binnen de organisatie nodig¹⁵. Deze persoon helpt bij het maken

van afspraken, het snel leren kennen van de organisatie en het thuis voelen. Ook zorgt die ervoor dat ervaringsdeskundigen bekend raken met de regels van de organisatie, zoals werktijden, werkplek, bereikbaarheid, gemaakte kosten, registratie en terugkoppeling over het werk.

De ondersteuning is ook belangrijk als ervaringsdeskundigen als externe experts worden gevraagd om mee te denken of

feedback te geven over materialen van een bepaalde organisatie. Stichting Lezen en Schrijven en Stichting ABC ondersteunen hen hierbij. Ze hebben een groot netwerk van ervaringsdeskundigen en taalambassadeurs en helpen bijvoorbeeld met helder krijgen wat de organisatie verwacht en het begeleiden van het gesprek.

Ondersteuners kunnen ervaringsdeskundigen ook helpen bij het bewaken van hun grenzen.





'Soms stellen mensen heel persoonlijke vragen. Het is fijn dat de ondersteuner er dan bij is en kan zeggen: ja, nee of misschien stoppen hier. Zo kun je grenzen aangeven.'

Hans Esbach, Taalambassadeur

Bij structurele betrokkenheid bij de organisatie is het belangrijk om te investeren in de ontwikkeling van ervaringsdeskundigen. Begeleiding en trainingen die bijvoorbeeld helpen hen beter te vertellen over hun ervaringen dragen bij aan hun professionaliteit.

Digitale drempels wegwerken

Ervaringsdeskundigen die moeite hebben met basisvaardigheden kunnen problemen hebben met het gebruik van digitale media. Ze hebben hierbij ondersteuning nodig. Geralda Otten vertelt: 'Een interview via Teams is vaak al lastig. Veel ervaringsdeskundigen hebben geen laptop, en als ze er al één hebben, staat Teams er soms niet op. En als het er wel op staat, weten ze vaak niet hoe het werkt. Daarom doen we het vaak gewoon op mijn computer. Ik zit er naast, en de ervaringsdeskundige voert het gesprek. Af en toe vul ik iets aan, maar het belangrijkste is dat zij zich veilig voelen en weten dat ik erbij ben.'

Ook voor ervaringsdeskundigen die zelf bij een organisatie werken kan het lastig zijn om bepaalde programma's te gebruiken, bijvoorbeeld voor urenregistratie. Dit vraagt van organisatie flexibiliteit en bereidheid om te (willen) zoeken naar alternatieve oplossingen. 'Het is heel erg maatwerk en samen te kijken hoe je je werk goed kan doen,' benadrukt Thea Duijnhoven.

Vertrouwen en een veilige omgeving

Bij samenwerking is ook tijd nodig om vertrouwen op te bouwen met ervaringsdeskundigen. Soms hebben zij moeilijke ervaringen meegemaakt, en het delen daarvan kan voor sommigen lastig zijn. Daarom is het vooral belangrijk dat ervaringsdeskundigen zich veilig voelen om hun verhaal te delen. Dit vraagt om het creëren van een veilige sfeer, tijd om elkaar te leren kennen en laten zien dat je ervaringsdeskundigen serieus neemt. Zo kunnen zij eerst meer zelfvertrouwen krijgen en zich steviger voelen om hun ervaringen te delen met mensen die ze nog niet kennen.



'Het opbouwen van vertrouwen is echt heel erg belangrijk en heeft echt tijd nodig. Vaak zijn mensen eerder teleurgesteld of een verkeerde kant op gestuurd. Of hebben ze heel vaak te horen gekregen dat ze dom zijn 'want jij kan toch niks hè? Jij bent dom, want je kan niet lezen en schrijven'. Daardoor zijn ze heel voorzichtig en best wantrouwend geworden. Het is dus heel belangrijk om rustig en respectvol contact op te bouwen met hen.'

Geralda Otten, Stichting Lezen en Schrijven

Het kan ook gebeuren dat de emoties van ervaringsdeskundigen hoog oplopen, omdat ze door hun ervaringen kwetsbaar kunnen zijn. Volgens Meike van Genugten, die zelf werkt als ervaringsdeskundige onderzoeker, is het daarom belangrijk om zich veilig en vertrouwd voelen in haar team. Soms is het al genoeg om samen met collega's even een pauze te nemen.



Tip

Wil je meer weten over hoe je vertrouwen en veiligheid kan op te bouwen in de samenwerking met ervaringsdeskundigen? Lees dit artikel van Movisie, waarin de auteurs tips geven om een veilige omgeving te creëren waarin iedereen zich gezien, gehoord en serieus genomen voelt.

Respectvolle en gelijkwaardige samenwerking

Mensen met beperkte basisvaardigheden voelen zich in contact met anderen vaak niet begrepen of dat er op hen wordt neergekeken. Daarom zijn ze gevoelig - zowel voor woorden als voor subtiele, non-verbale signalen. De toon van de stem, de manier van kijken en hoe iemand wordt behandeld, speelt allemaal mee. Om het beste uit zichzelf te halen, moeten ze zich veilig voelen. Het is daarbij heel belangrijk dat ze door hun gesprekspartners serieus en met respect worden behandeld.



'Als mensen zien dat ik niet zo goed Nederlands praat denken ze soms dat ik dom ben. Dat vind ik niet aardig, niet mooi. Eigenlijk vind ik het gewoon lelijk. Sommige mensen zeggen niks, maar je ziet het in hun blik, in hoe ze kijken, een beetje van bovenaf. Hun ogen vertellen alles. En dan voel ik me niet zo lekker.'

Nihat Toktas, taalambassadeur

Ervaringsdeskundigen willen gewoon serieus genomen worden, zonder vooroordelen. Ze willen dat anderen met interesse naar hen luisteren, hun grenzen respecteren en dat ze worden gezien als gelijkwaardige partners.



'Je moet mensen die moeite hebben met basisvaardigheden niet kleineren, en ook niet helemaal de hemel in prijzen. Gewoon benaderen zoals je zelf benaderd wilt worden.'

Hans Esbach, taalambassadeur

Volgens experts van Pharos is inclusief en respectvol taalgebruik erg belangrijk. Thea Duijnhoven vertelt dat zij bij Pharos liever bepaalde uitdrukkingen vermijden, zoals: *'inzetten van/betrekken/gebruiken van taalambassadeurs'*, *'heb je vier taalambassadeurs'*, of *'inplannen van een taalambassadeur'*. Zeg bijvoorbeeld: *'samenwerken/meedenken met ervaringsdeskundigen, advies aan hen vragen en samen een presentatie geven'*. Dit voelt meteen anders: respectvol en gelijkwaardig.

Sommige organisaties werken structureel samen met ervaringsdeskundigen met een andere culturele achtergrond. Voor deze organisaties is het belangrijk dat zij aandacht besteden aan het creëren van een inclusieve organisatiecultuur. Experts van Pharos zeggen hierover dat er aandacht moet zijn voor diversiteit, en een cultuur sensitieve benadering. Bijvoorbeeld door ook niet-Nederlandse feestdagen te vieren.

Borging in de organisatie

Bij structurele samenwerking met ervaringsdeskundigen, bijvoorbeeld als ze in dienst zijn of langer betrokken blijven, is de borging belangrijk. Zo blijft duidelijk wat hun kennis en ervaring voor de organisatie betekent¹⁶. Dat kan op verschillende manieren: via regelmatige berichten in interne en externe nieuwsbrieven, door bijscholing van medewerkers over samenwerking met ervaringsdeskundigen en door het onderwerp te agenderen in teamoverleggen. Zo blijft de samenwerking met ervaringsdeskundigen een belangrijk onderdeel van de werkwijze van de organisatie.

Geralda Otten benadrukt dat ook bij incidentele samenwerking het belangrijk is om aandacht te hebben voor de duurzame borging van ervaringskennis binnen de organisatie. Het effect moet niet alleen zichtbaar zijn bij de medewerkers die hebben deelgenomen aan een voorlichtingsbijeenkomst, maar ook leiden tot structurele veranderingen binnen de organisatie – zoals aanpassingen in procedures of werkwijzen (bijvoorbeeld schrijven op B1-niveau). Medewerkers kunnen immers vertrekken, en zonder verankering in de organisatie gaat waardevolle kennis en continuïteit verloren.



Wie hebben meegewerkt

Aan deze publicaties werkten ervaringsdeskundigen, beleidsmedewerkers en experts van Stichting Lezen en Schrijven en Pharos mee.

- **Dicky Gingnagel** heeft ervaringskennis over moeite met lezen schrijven, computers en gezondheid. Hij is taalambassadeur van Stichting ABC en werkt als ervaringsdeskundige adviseur bij Pharos - landelijk expertisecentrum gericht op het terugdringen van gezondheidsverschillen.
- **Nihat Toktas** is betrokken als taalambassadeur bij Team Ervaringsdeskundigen Rotterdam Rijnmond en heeft ervaringskennis op het gebied van het leren van Nederlands als tweede taal.
- **Hans Esbach** is ervaringsdeskundige en is als taalambassadeur betrokken bij Team Ervaringsdeskundigen Rotterdam Rijnmond.
- **Meike van Genugten** is ervaringsdeskundige en zit in de Ervaringsraad van het Expertisepunt Basisvaardigheden. Als co-onderzoeker doet ze ook onderzoek naar TOS (taalontwikkelingsstoornis) bij Kentalis Academie.
- **Dirk van Dam** heeft ervaringskennis op het gebied van basisvaardigheden. Hij werkt als leerambassadeur bij leer-werk-bedrijf Senzer.
- **Ervaringsraad Expertisepunt Basisvaardigheden** is een raad waar zeven ervaringsdeskundigen (Meike, Jos, Jamal, Senait, Sonila, René, Yvonne) meedenken met het Expertisepunt Basisvaardigheden. Zij delen hun ervaringen over diverse onderwerpen op het snijvlak van basisvaardigheden en het dagelijks leven.
- **Geralda Otten** is adviseur bij Stichting Lezen en Schrijven en ondersteunt Taalambassadeurs in Team Ervaringsdeskundigen Rotterdam Rijnmond.
- **Mariet Hattink** werkt bij Stichting Lezen en Schrijven en is betrokken bij Stichting ABC. Zij begeleidt taalambassadeurs in de provincie Utrecht en zorgt voor de organisatie van hun inzet.
- **Kittie Boone** is teamleider bij Stichting Lezen en Schrijven. Ze heeft veel ervaring in het samenwerken met taalambassadeurs.
- **Thea Duijnhoven** is strategisch adviseur en gespecialiseerd in moeite met lezen, schrijven en computers en gezondheidsvaardigheden. Bij Pharos coördineert zij de samenwerking met de taalambassadeurs van Stichting ABC.
- **Inge Goorts** is als strategisch adviseur betrokken bij het thema Gezondheid & Migratie bij Pharos. Ze werkt samen met sleutelpersonen (onder andere mensen met migratieachtergrond) om hun perspectief mee te nemen bij de kennis en materialen die ontwikkeld worden bij Pharos.
- **Laura van der Zande** is beleidsadviseur Sociaal Domein. Ze werkt samen met ervaringsdeskundigen bij het ontwikkelen en uitvoeren van de aanpak basisvaardigheden bij de gemeente Schiedam.

Bronnenlijst

1. Stichting ABC. (z.d.). Wat zijn taal-ambassadeurs? ABC Beleidshulp. Geraadpleegd op 27 november 2025, van <https://abcbeleidshulp.nl/wat-zijn-taal-ambassadeurs/>
2. Stichting Lezen en Schrijven. (z.d.). *Taalhuis*. Geraadpleegd op 27 november 2025, van <https://www.lezenenschrijven.nl/taalhuis>
3. Toezicht Sociaal Domein. (2025, 18 maart). *Meedoen met taal – eindrapport*. Toezicht Sociaal Domein. <https://www.toezichtsociaaldomein.nl/documenten/rapporten/2025/03/18/meedoen-met-taal---eindrapport>
4. Expertisepunt Basisvaardigheden. (z.d.). *Basisvaardigheden In Zicht*. Geraadpleegd op 27 november 2025, van <https://basisvaardighedeninzicht.nl/dashboard>
5. Expertisepunt Basisvaardigheden. (z.d.). *Basisvaardigheden In Zicht*. Geraadpleegd op 27 november 2025, van <https://basisvaardighedeninzicht.nl/dashboard>
6. Keuzenkamp, S., & van Hoorn, E. (2022). Ervaringskennis: Betekenissen, bronnen en invloed. Movisie. <https://www.movisie.nl/publicatie/ervaringskennis-betekenis-sen-bronnen-invloed>
7. Toezicht Sociaal Domein. (2025). *Mee-doen met taal – eindrapport*. Toezicht Sociaal Domein. <https://www.toezichtsociaaldomein.nl/documenten/rapporten/2025/03/18/meedoen-met-taal---eindrapport>, p.9
8. Movisie. (2022). *Professionals: Behoeftte aan kennis digitale basisvaardigheden en integrale aanpak*. Geraadpleegd op 27 november 2025, van <https://www.movisie.nl/artikel/professionals-behoef-te-aan-kennis-digitale-basisvaardighe-den-integrale-aanpak>
9. Expertisepunt Basisvaardigheden. (2025). *Beperkte basisvaardigheden en structurele geldzorgen*. Geraadpleegd op 27 november 2025, van <https://basisvaardigheden.nl/kennisbank/be-perkte-basisvaardigheden-en-structure-le-geldzorgen>
10. Movisie. (2022). *Handreiking Kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen*. https://www.movisie.nl/sites/default/files/2022-09/Kwartiermaken-voor-ervaringsdeskundigen-2022_0.pdf
11. Van der Kooij, A., & Keuzenkamp, S. (2018). *Startnotitie – Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein: wie zijn dat en wat doen ze?* Movisie. <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Startnotitie-Ervaringsdeskundigen-in-het-sociaal-domein%20%5BMOV-13952652-1.0%5D.pdf>
12. Stichting ABC. (z.d.). Wat zijn taal-ambassadeurs? ABC Beleidshulp. Geraadpleegd op 27 november 2025, van <https://abcbeleidshulp.nl/wat-zijn-taal-ambassadeurs/>
13. Toezicht Sociaal Domein. (2025). *Mee-doen met taal – eindrapport*. Toezicht Sociaal Domein. <https://www.toezichtsociaaldomein.nl/documenten/rapporten/2025/03/18/meedoen-met-taal---eindrapport>

14. Huber, M. A., & Karbouniaris, S. (2017). *Hbo-onderzoek met co-onderzoekers*. KWALON. Geraadpleegd op 27 november 2025, van <https://www.hva.nl/binaries/content/assets/subsites/kc-mr/lectoraat-oi/artikel-kwalon-maart-2017-huber-en-karbouniaris---hbo-onderzoek-met-co-onderzoekers.pdf>
15. Expertisepunt Basisvaardigheden. (2024). *Sturen op ervaringsdeskundigheid in onderzoek*. <https://digitalepublicaties.movisie.nl/nl/expertisepunt-basisvaardigheden-november-2024/sturen-op-ervaringsdeskundigheid-in-onderzoek>
16. Koks-Leensen, M. C. J., Menko, A., Raaijmakers, F., et al. (2024). *Toegankelijk monitoronderzoek voor mensen met een lichte verstandelijke beperking en/of laaggeletterden*. TSG: Tijdschrift voor Gezondheidswetenschappen, 102, 74–79. <https://doi.org/10.1007/s12508-024-00430-4>
17. [Beleidsmedewerker - abcbeleidshulp.nl](https://www.abcbeleidshulp.nl)
18. Stichting ABC. (z.d.). Beleidsmedewerker. Geraadpleegd op 27 november 2025, van <https://abcbeleidshulp.nl/beleidsmedewerker/>
19. Marc Mulder, Jeroen de Haan-Rissmann, Karin Sok & Renske van der Zwet (2022). *Kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen*. Movisie. https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2022-09/Kwartiermaken-voor-ervaringsdeskundigen-2022_0.pdf
20. Pharos. (2021). Goorts, I., & Jacob, Y. *Samenwerken met sleutelpersonen in de gemeente: Handreiking voor gemeenten op basis van de ervaringen uit gemeente Haarlem*. Pharos. <https://www.pharos.nl/kennisbank/samenwerken-met-sleutelpersonen-in-de-gemeente/>
21. Pharos. (2021). Goorts, I., & Jacob, Y. *Samenwerken met sleutelpersonen in de gemeente: Handreiking voor gemeenten op basis van de ervaringen uit gemeente Haarlem*. Pharos. <https://www.pharos.nl/kennisbank/samenwerken-met-sleutelpersonen-in-de-gemeente/>
22. Marc Mulder, Jeroen de Haan-Rissmann, Karin Sok & Renske van der Zwet (2022). *Kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen*. Movisie. https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2022-09/Kwartiermaken-voor-ervaringsdeskundigen-2022_0.pdf



Wil je op de hoogte blijven? Scan de QR-code voor meer informatie en om je te abonneren op onze nieuwsbrief.

Heb je een vraag of suggestie? Neem contact op via het contactformulier op www.basisvaardigheden.nl. Je kunt ons ook bellen via 085 - 760 7450. We zijn maandag tot en met vrijdag tussen 10:00 en 12:00 uur bereikbaar.

December 2025

© Expertisepunt Basisvaardigheden/Movisie

Te downloaden via: www.basisvaardigheden.nl

Auteurs: Madelief Timmers en Anna Sobczyk - Turek

Eindredactie: Communicatie Movisie

Ontwerp en opmaak: Suggestie & illusie

Deze publicatie is onderdeel van de reeks 'Wat werkt volgens de experts?'



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken