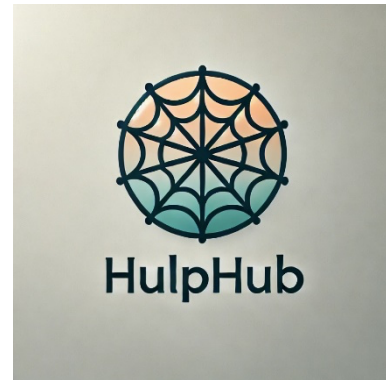


De HulpHub: dichtbij & deskundig



Samenvatting

De HulpHub is geen gebouw, maar een netwerk waar mensen met eigen ervaring in armoede, zorg of andere problemen, andere mensen helpen.

Zij begrijpen hoe het voelt om vast te lopen en staan klaar als luisterend oor, gids of ondersteuner. Zo wordt hulp menselijker, herkenbaarder en makkelijker te vinden. De gemeente kan hen op verschillende manieren inzetten om hulp menselijker en effectiever te maken.

Waarom?

Veel inwoners van Heerlen ervaren drempels om hulp te zoeken. Ze voelen zich niet gehoord of begrijpen het systeem niet. Om die kloof te dichten, willen we mensen inzetten die **zelf ervaring hebben met problemen** zoals armoede, psychische klachten of een lichamelijke beperking: dat zijn **ervaringsdeskundigen**.

Wat is een ervaringsdeskundige?

Iemand die iets ingrijpends heeft meegemaakt én nu anderen helpt die hetzelfde doormaken.

Bijvoorbeeld:

- Iemand die in armoede leefde, maar nu anderen helpt met geldzorgen
- Iemand die jarenlang als mantelzorger voor een ziek familielid zorgt, maar nu andere mantelzorgers helpt om hun weg te vinden in het zorgsysteem.

Zij brengen levenservaring, herkenning en vertrouwen.

Doel: structurele inzet van ervaringsdeskundigen

- ✓ Meer mensgerichte hulp
- ✓ Vertrouwen tussen gemeente en inwoners
- ✓ Inclusieve samenleving

Oplossing: inzetten op meerdere plekken

- ✓ In wijkteams en hulpverleningsloketten
- ✓ Als maatje of ervaringscoach
- ✓ Bij trainingen voor medewerkers van de gemeente (die bijv. beleid maken of WMO-consulent zijn)
- ✓ Als aanspreekpunt in de buurt of online

1. Inleiding

Veel mensen in Heerlen die hulp nodig hebben – bijvoorbeeld door armoede, psychische problemen, schulden of een moeilijke thuissituatie – vinden het lastig om de juiste hulp te krijgen. Ze weten de weg niet, voelen zich niet begrepen of zijn teleurgesteld geraakt in eerdere ervaringen met instanties.

We zien dat er vaak een kloof is tussen wat de gemeente bedenkt en wat mensen in hun dagelijks leven echt nodig hebben. Daarom willen we iets veranderen.

*We willen mensen inzetten die zélf hebben meegemaakt hoe het is om vast te lopen. Mensen die weten hoe het voelt en die nu anderen willen helpen. Deze mensen noemen we **ervaringsdeskundigen**.*

We willen de ervaringskennis van inwoners structureel gebruiken bij de ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van beleid van de gemeente, zodat beleid beter aansluit bij de leefwereld van haar inwoners, met name voor de mensen die direct geraakt worden door sociaal-maatschappelijke vraagstukken. Door ervaringsdeskundigen in te zetten op verschillende niveaus en domeinen binnen de gemeente:

- De kwaliteit en toegankelijkheid van hulp en ondersteuning te verbeteren, door ervaringsdeskundigen in te zetten als aanspreekpunt, ondersteuner of brugfiguur in bijv. WMO-loketten, armoedeverzoeken, schuldhulpverlening of bij de wijkteams;
- Het vertrouwen van Heerlenaren in de gemeente te versterken, doordat ze herkenning en erkenning ervaren bij iemand die hen begrijpt vanuit eigen ervaring;
- Een lerende organisatiecultuur te bevorderen, waarin formele en informele kennisbronnen samenkomen en waarin beleid, uitvoering en inwoners dicht bij elkaar komen te staan;
- Inclusieve dienstverlening te realiseren, waarin ruimte is voor diversiteit aan perspectieven en waarbij ook mensen met een complexe achtergrond of levensverhaal actief kunnen bijdragen aan de samenleving.

2. Wat is een ervaringsdeskundige?

Een ervaringsdeskundige is iemand die zelf iets ingrijpends heeft meegemaakt – zoals ziekte, verslaving, armoede, psychische problemen of uitsluiting – en deze ervaring inzet om anderen te helpen.

Voorbeelden:

- Iemand die zelf ziek is geweest en nu andere zieken ondersteunt
- Iemand die in armoede leefde en nu anderen helpt hun weg te vinden
- Iemand die ooit hulp nodig had, en nu anderen begeleidt in een vergelijkbare situatie

Zij hebben soms een diploma, maar soms ook niet maar hebben altijd **wijsheid uit het leven**.

3. Doelstelling

We willen dat ervaringsdeskundigen een vaste plek krijgen in de gemeente. Zodat:

- Hulp beter past bij de echte situatie van mensen.
- De drempel om hulp te vragen lager wordt.
- Inwoners zich eerder gehoord en begrepen voelen.
- De gemeente ook leert van mensen die er echt verstand van hebben – omdat ze het zelf hebben meegemaakt.

Het doel is om ervaringskennis structureel in te zetten binnen het gemeentelijk beleid, de hulpverlening en de wijkteams. Dit draagt bij aan:

- Mensgerichter beleid
- Toegankelijker hulp
- Meer vertrouwen tussen inwoners en gemeente
- Een inclusieve organisatiecultuur

4. Wat willen we oplossen?

Er zijn mensen die geen hulp vragen, omdat ze denken dat het toch niet helpt. Of ze voelen zich niet veilig of niet serieus genomen. Dat zorgt ervoor dat hun problemen vaak groter worden. Er is afstand tussen inwoners en instanties. Mensen haken af en vinden geen aansluiting of ervaren weinig erkenning.

We willen dat veranderen door mensen in te zetten die dichtbij staan, die snappen hoe het voelt, en die dat vertrouwen kunnen terugbrengen.

5. Hoe lossen we dit op/ons advies

We willen ervaringsdeskundigen op verschillende plekken in de gemeente inzetten:

- Als **meedenkers bij het maken van nieuw beleid**.
- **In wijk- of hulpverleningsloketten, buurtteams** waar ze samen met professionals inwoners ontvangen of om inwoners te begeleiden of gewoon een luisterend oor te bieden.
- Bij **hulpverleningstrajecten**, als maatje of herstelcoach.
- Bij **trainingen voor medewerkers**, om uit te leggen wat belangrijk is in contact met inwoners.
- En als **aanspreekpunt in de wijk**, via een steunpunt – én online.

We stellen voor dat de gemeente deze ideeën oppakt en uitwerkt in een plan. Zodat het niet bij mooie woorden blijft, maar echt wordt uitgevoerd.

6. Beslispunten

1. **Beleidsontwikkeling met ervaringsdeskundigen**

De gemeente betreft ervaringsdeskundigen actief bij het maken en toetsen van beleid. Zo sluiten plannen beter aan bij de leefwereld van inwoners.

2. **Inzetten van brugfiguren in de wijk**

Ervaringsdeskundigen worden ingezet bij wijkteams en loketten, als aanspreekpunt voor inwoners én als schakel tussen bewoners en professionals.

3. **Structurele inzet in de hulpverlening**

De gemeente zorgt dat ervaringsdeskundigen standaard betrokken worden in hulptrajecten, bijvoorbeeld als herstelmaatje of luisterend oor.

4. **Training van gemeentemedewerkers met ervaringskennis**

Ervaringsdeskundigen worden ingezet om medewerkers van de gemeente te trainen in omgaan met bewoners, empathie en het verminderen van stigma.

5. **Digitale pilot voor jongeren en andere inwoners**

Er wordt een digitale pilot gestart waarbij inwoners – vooral jongeren – laagdrempelig contact kunnen opnemen met een ervaringsdeskundige via chat, app of beeldbellen (evt. in samenwerking met andere platforms)

7. Wat is nodig?

- Kartrekker: iemand die de verbinding legt tussen inwoners, ervaringsdeskundigen en organisaties
- Budget (pilotvoering, training, etc.)
- Ervaringsdeskundigen

Maar hoe komen we aan ervaringsdeskundigen?

Het inzetten van ervaringsdeskundigen hoeft niet te beginnen bij nul. In Heerlen en de regio zijn al verschillende organisaties die werken met getrainde ervaringsdeskundigen. Denk aan instellingen binnen de geestelijke gezondheidszorg, verslavingszorg, armoedebestrijding en maatschappelijke opvang. Zij beschikken over ervaringsdeskundigen die al actief zijn – en vaak ook scholing of coaching hebben gevolgd.

Een aantal mogelijkheden:

✔ Samenwerken met bestaande organisaties

- **Mondriaan** werkt al jarenlang met ervaringsdeskundigen binnen de GGZ, bijvoorbeeld in herstelteams of in de wijk.
- **Levanto, Zuyderland, Moventum, Leger des Heils, Vincent van Gogh en Radar** zetten ervaringsdeskundigen in binnen zorg- en welzijnstrajecten.
- **Humanitas, Impuls, Koraal en andere welzijns- en vrijwilligersorganisaties** begeleiden mensen met ervaringskennis richting maatschappelijke inzet.
- Deze organisaties zijn vaak bereid om mee te denken, hun expertise te delen en ervaringsdeskundigen beschikbaar te stellen voor samenwerking met de gemeente.

✔ Oproep aan inwoners en ervaringsinitiatieven

- Er zijn ook inwoners in Heerlen die uit eigen beweging hun ervaring inzetten, bijvoorbeeld als vrijwilliger, maatje of in een buurtnetwerk.
- De gemeente kan een **open oproep** doen om in contact te komen met inwoners die hun ervaringskennis willen inzetten voor de stad – mits goed ondersteund.

✔ Ondersteunen van groei en scholing

- In samenwerking met bovengenoemde organisaties kan de gemeente investeren in het **opleiden, begeleiden en waarderen** van ervaringsdeskundigen.

- Denk aan trainingen in gespreksvoering, grenzen stellen, samenwerken met professionals – zodat mensen met ervaring zich gesterkt voelen én duurzaam inzetbaar blijven.

Opbouw van een lokaal netwerk

- Er kan een **regionaal of lokaal netwerk van ervaringsdeskundigen** ontstaan waarin kennis gedeeld wordt, ervaringen worden uitgewisseld, en samenwerking met de gemeente gestroomlijnd kan verlopen.

Dit netwerk kan ook als klankbordgroep functioneren bij beleid, uitvoering en pilots.