

# INZETTEN VAN ERVARINGSKENNIS TIJDENS OVERLEG

## WAAROM ERVARINGSKENNIS BETREKKEN?

- Voor een inclusiever, meer ethisch en op maat gemaakt beleid
- Meer erkenning voor culturele, sociale en emotionele contexten van ervaring

## HOE ONDERNEEM JE DIT BEST?

- Volg de stappen! Bekijk dit als een beknopte leidraad voor effectieve samenwerking met cliënten(vertegenwoordigers) tijdens overleg
- Houd rekening met enkele randvoorwaarden die essentieel zijn voor begrip en respect voor individuele ervaringen

## 01 OVERWEEG EERST OF OVERLEG DE JUISTE AANPAK IS

Ervaringskennis kan op verschillende manieren worden bevroegd en geïntegreerd in beleidsprocessen:

- Bezoek cliëntenorganisaties, jeugdwerk, oudergroepen, en andere relevante gemeenschappen om in direct contact te komen met ervaringen
- Lanceer (digitale) bevestigingen om een breder publiek te bereiken en diverse perspectieven te verzamelen
- Organiseer evenementen waarbij participatie van verschillende belanghebbenden wordt gestimuleerd
- Creëer ruimtes voor informele gesprekken en individuele feedbacksessies

Kies je voor overleg? Lees verder!



WIL JE MEER INFORMATIE?  
LEES DE VOLLEDIGE  
LEIDRAAD OP:  
[WWW.CLIENTENFORUM.BE](http://WWW.CLIENTENFORUM.BE)



## 02 VÓÓR HET OVERLEG

Neem vooraf contact op met de cliënten(vertegenwoordigers) en maak afspraken:

- Verduidelijk waarom je de cliënten(vertegenwoordigers) betreft
- Voorzie pro-actief duidelijke informatie
- Communiceer transparant over eventuele onkostenvergoedingen
- Deel de agenda van het overleg op voorhand en zorg voor toegankelijke taal, opbouw en structuur
- Betrek de cliënten(vertegenwoordigers) zoveel mogelijk bij de voorbereidingen van het overleg
- Laat hun mee de agenda bepalen
- Bevraag de behoeftes en noden van de cliënten(vertegenwoordigers) en organiseer het overleg op maat hiervan
- Communiceer expliciet over de verwachte (tijds-)investering
- Informeer over de tijd en ruimte om tijdens het overleg standpunten uit te wisselen: Hoeveel tijd is er per agendapunt?

## 04 NA HET OVERLEG

- Heb aandacht voor nazorg
  - Vraag naar de belevingen van de cliënten(vertegenwoordigers) vlak na het overleg
  - Voorzie de mogelijkheid om na het overleg feedback te geven en te ontvangen
- Zorg voor een overzichtelijke verslaggeving
  - Maak het proces en resultaat van het overleg hierin duidelijk
- Koppel terug over de impact van de inbreng
  - Informeer wat er met de inbreng van de deelnemers zal gebeuren en welke acties uit het overleg zullen volgen
  - Motiveer echter ook steeds wanneer er geen opvolgende acties ondernomen zouden worden

## TIJDENS HET OVERLEG 03

Tijdens het overleg waakt de voorzitter of organisator over de volgende taken ten opzichte van de cliënten(vertegenwoordigers), maar ook ten opzichte van de andere deelnemers van het overleg:

- Verwelkom nieuwe leden en maak afspraken over het delen van gevoelige informatie
- Voer een kennismakingsronde uit met alle aanwezige deelnemers
- Creëer een veilige omgeving en stimuleer toegankelijke taal
- Sta open voor andere meningen en bevestig actief het cliëntenperspectief
- Geef emoties de nodige ruimte en organiseer een check-out voor alle aanwezigen
- Vat duidelijk afspraken en opvolging samen, en organiseer tussentijdse terugkoppeling bij regelmatig overleg

