

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

Ervaringsdeskundige basiswerk

//////////////////////////////////////
BK-0597-1

1. Globaal

1.1 TITEL

Ervaringsdeskundige basiswerk

1.2 DEFINITIE

De Ervaringsdeskundige basiswerk brengt, via een brug-, consultatie- en signaalfunctie, de eigen verruimde ervaringskennis narratief en verbindend in dialoog met de verschillende actoren die betrokkenen zijn bij de begeleiding van cliënten, teneinde de krachtgerichte dienstverlening of herstel ondersteunende zorg in de organisatie te bevorderen en zo bij te dragen aan emancipatie van de doelgroep.

1.3 EXTRA INFORMATIE

De Ervaringsdeskundige Basiswerk werkt voornamelijk op cliënt- en teamniveau. De Ervaringsdeskundige werkt daarnaast ook proactief en beleidsgericht op organisatieniveau.

- a) Cliëntperspectief: het perspectief dat voortkomt uit de eigen ervaringen van de cliënt in de contacten met de dienstverlening
- b) Dienstverlening: alle vormen van niet commerciële diensten aan mensen in sociaal kwetsbare posities
- c) Ervaring: een ervaring is - eenvoudig gezegd - de betekenis die mensen geven aan wat ze meemaken. Hierbij staat het concrete, persoonlijke, lichamelijke en emotionele aspect van de beleving centraal.
- d) Ervaringskennis: ervaringskennis bestaat uit de kennis die mensen opdoen in hun leefwereld, met name in de intimiteit van liefde en verlies, opgroeien en oud worden, en in hun werk. Een rode draad is dat ervaringskennis uitdrukking geeft aan hoe zaken knellen, onrechtvaardig zijn of uitsluiten. Het kennismotief is 'een bestaande situatie aan de kaak (...) stellen en (...) veranderen' (Kool e.a., 2013, p. 66). Ervaringskennis berust niet zozeer op analytisch denken of op het kennen van feiten, maar op 'het reflexieve en creatieve denken dat zich richt op de nog niet gekende betekenissen die bepaalde

gebeurtenissen hebben voor ons bestaan' (Hermesen, 2014, p. 90). Haar validiteit en geldigheid verloopt volgens Van Haaster (2005) anders dan wetenschappelijke en vakkennis. Ze begint bij ik-verhalen, die via jij-, uiteindelijk wij-verhalen kunnen worden. En zelfs, bij verdere objectivering: 'het'- of 'men'-verhalen. Ervaringskennis vormt volgens Kool e.a. in essentie een kritisch construct, dat niet aanvullend aan, maar als een antithese tegenover bestaande manieren van denken en doen fungeert. Anders dan professionele en vakkennis is ervaringskennis 'in zijn aard subjectief, persoonlijk, fluïde' (Kool e.a., 2013, p. 37). Zij verandert steeds. Tegelijkertijd is zij ook solide omdat zij vol zit met weerhaakjes van het anders-zijn. (Bron: Stam, M., Het kan zoveel mooier, beter en slimmer. Amsterdam, 2016, 89p.)

Ervaringen op zich zijn niet voldoende om over ervaringskennis te kunnen spreken. (Bronnen: Van Steenberghe, e.a., Ervaring werkt?!, 2020, Leuven, 152p.; Vanspauwen, N., e.a., Diversiteit in de inzet en ontwikkeling van ervaringskennis, 2020, Brussel, 53p.; Vlaams Herstelplatform, Globaal plan ervaringsdeskundigheid, 2018, Gent, 29p.)

- De eerste stap in de ontwikkeling van ervaringskennis is te komen tot individuele ervaringskennis. Deze kennis gaat over de eigen persoonlijke en maatschappelijke situatie.
- De volgende stap is leren wat het betekent voor andere mensen om in gelijkaardige situaties te zitten. Collectieve ervaringskennis is kennis, gebaseerd op eigen ervaringen, over maatschappelijk kwetsbare leefsituaties in als zijn facetten. Het eigen verhaal en dat van anderen kan gesitueerd worden in relatie tot uitsluiting, discriminatie en stigma.

e) Ervaringsdeskundigheid: iemand is ervaringsdeskundig wanneer hij of zij geleerd heeft de ervaringskennis in te zetten ter ondersteuning van anderen (Van Erp et al., 2012). Het gaat over het kunnen overdragen van de eigen ervaringskennis aan derden (Plooy, 2007), waarbij men in staat is inzicht te verschaffen over de betekenis van het herstel- of verwerkingsproces bij ontworpen levenservaringen, in relatie tot de ervaring van anderen (Henderson & Gouwerok, 2018). De ervaringskennis wordt, bijvoorbeeld via vorming of opleiding, verder uitgediept zodat men voeling krijgt met de eigen kwaliteiten en vaardigheden en de nodige competenties verwerft om de ervaringskennis deskundig in te zetten. De ervaringsdeskundige overstijgt de eigen herstellervaring, kan er vanop een zekere afstand naar kijken, koppelt de opgedane ervaringskennis aan handelen en zet dit alles in voor het herstel van anderen. Dit in de wetenschap dat herstel een continu proces is waarbij bijscholing en op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen niet mogen ontbreken. (Bronnen: Van Steenberghe, e.a., Ervaring werkt?!, 2020, Leuven, 152p.; Vanspauwen, N., e.a., Diversiteit in de inzet en ontwikkeling van ervaringskennis, 2020, Brussel, 53p.; Vlaams Herstelplatform, Globaal plan ervaringsdeskundigheid, 2018, Gent, 29p.)

f) Ervaringskennis verruimen: het proces van voortdurend de individuele en collectieve ervaringskennis aanvullen vanuit de ervarings- en werkcontext, verbonden aan maatschappelijk kwetsbare leefsituaties.

g) Emancipatie: het streven naar een volwaardige plaats in de samenleving vanuit een achtergestelde positie, via gelijkgerechtigdheid, zelfstandigheid of formele toekenning van gelijke rechten, gelijkstelling voor de wet.

h) Empowerment: een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie. (Bron: Van Regenmortel, 2002, p. 76)

i) Herstel: een uniek en ten diepste persoonlijk proces waarin iemand zijn houding, waarden, gevoelens, doelen, vaardigheden en rollen verandert. Herstel is een manier om een bevredigend,

hoopvol leven te leiden, met een zinvolle bijdrage aan de gemeenschap, ondanks de beperkingen van psychische gevoeligheid. (Anthony, 1993)

j) Herstelondersteunende dienstverlening: alle zorg of diensten die geboden wordt ter ondersteuning van de cliënt zijn herstel, ongeacht de fase van het herstelproces waarin de cliënt zich bevindt. Het kenmerkt zich doordat ze faciliterend en ondersteunend van aard is, afgestemd op de noden, wensen, vaardigheden en de context van de cliënt. Typisch is dat ze minder hiërarchisch is en vanuit een evenwaardige relatie tussen cliënt en hulpverlener vorm krijgt. De cliënt gaat in dialoog met de hulpverleners (vanuit eigen regie) in functie van het versterken van de eigen vaardigheden (empowerment) en het opnemen van betekenisvolle maatschappelijke rollen. (Trimbos-instituut, 2016)

k) Krachtgerichte dienstverlening: bij een krachtgerichte benadering van cliënten gaat het om wat mensen kunnen, niet om hun beperkingen. Zoveel mogelijk hulpbronnen worden ingeschakeld in de sociale omgeving en de wijk waar mensen wonen. Doel van krachtgerichte methodieken is om mensen invloed te geven op zaken die voor hen belangrijk zijn. Begeleiders versterken de kracht en talenten van mensen, naast dat zij problemen helpen oplossen. Vertrekpunt is een positief mensbeeld: mensen zijn leerbaar en in staat om binnen hun mogelijkheden te groeien en te veranderen. (zie Krachtenmodel, Rapp & Goscha - 2006)

l) Kwartiermaken: kwartiermaken richt zich op mensen die door kwetsbaarheid of een beperking te maken hebben met uitsluiting. Het doel is hen succesvol te laten deelnemen aan de samenleving. De aanpak is enerzijds gericht op het bevorderen van een samenleving waarin meer mogelijkheden voor de doelgroep ontstaan. Anderzijds onderzoekt een kwartiermaker met mensen uit de doelgroep hoe zij (weer) aan de samenleving kunnen deelnemen. (Movisie, Methodebeschrijving Kwartiermaken, 2011)

m) Professionele dialoog: het begrip professionele dialoog verwijst naar een gesprek tussen collega's over de kwaliteit en de beoogde resultaten van hun werk. Dialoog onderscheidt zich van een gewoon gesprek doordat bewust aandacht wordt besteed aan de volgende specifieke kenmerken: onderzoekend karakter, een gezamenlijk (groter) belang, concrete ervaring of casus, persoonlijke dimensie, zorgvuldigheid van spreken.

n) Stigma: negatieve sociale stempels met een ingrijpende invloed op de manier waarop mensen zichzelf zien en door anderen worden gezien. We maken een onderscheid tussen:

- Zelfstigma of geïnternaliseerd stigma: de gestigmatiseerde persoon past de (veronderstelde) negatieve oordelen van anderen toe op zichzelf en houdt deze voor waar. Zelfstigma treedt op wanneer personen het stigma als belangrijk onderdeel gaan zien van hun identiteit. Naarmate men het stigma internaliseert kan het nadelige gevolgen hebben op iemand zijn zelfvertrouwen, relaties, al dan niet tijdig zoeken van hulp, enzovoort;
- Collectief stigma: verzamelnaam voor stigmatisering vanuit de maatschappij;
- Structureel stigma: stigma is (onbewust) verankerd in cultuur en wet- en regelgeving.

o) Toegankelijkheid van dienstverlening: de toegankelijkheid van diensten wordt vaak omschreven in het model van 7 B's: bruikbaarheid, betrouwbaarheid, begrijpbaarheid, bekendheid, bereikbaarheid, beschikbaarheid en betaalbaarheid. (Bron: 7 B's van toegankelijkheid - Agentschap Integratie en Inburgering; integratie-inburgering.be)

1.4 SECTOREN

- Diensten aan ondernemingen en personen (PC322.01 Erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren, PC335 dienstverlening aan en de ondersteuning van het bedrijfsleven en zelfstandigen, PC339 Erkende maatschappijen voor sociale huisvesting)
- Overheid (PC200- Aanvullend PC voor de bedienden, PC218- Aanvullend nationaal paritair comité bedienden)
- Social profit (PC152 Gesubsidieerde inrichtingen van het vrij onderwijs, PC225 bedienden van de inrichtingen van het gesubsidieerde vrij onderwijs, PC305 Gezondheidsdiensten, PC318 Diensten voor gezins- en bejaardenhulp, PC319 Opvoedings- en huisvestigingsinrichtingen en -diensten, PC327 Beschutte werkplaatsen, de sociale werkplaatsen en de maatwerkbedrijven, PC329 Socio-culturele sector, PC330 Gezondheidsinrichtingen en -diensten, PC331 Vlaamse welzijns- en gezondheidssector, PC332 Franstalige en Duitstalige welzijns- en gezondheidssector, PC337 Non-profitsector)

1.5 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

vzw De Link

Mede-indieners

VIVO (Vlaams Instituut voor Vorming en Opleiding)

SOM (federatie van sociale ondernemingen)

1.6 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent 2.0 Beroepscompetentieprofiel: OP-666 Ervaringsdeskundige armoede of verslavingsproblematieken
- Andere: Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting (WD/2006/4665/45)
- Handboeken/brochures: Globaal Plan Ervaringsdeskundigheid, november 2018 (Herstelplatform.be)

Relatie tot het referentiekader

De volgende competenties uit de Competentfiche werden hertaald in deze beroepskwalificatie in de volgende competenties:

Persoonlijke situatie en noden analyseren: competentie 5, 6, 8, 9

Een signaalfunctie binnen de organisatie uitoefenen: competentie 10, 11

Personen ondersteunen bij hun individueel groeiproces: competentie 4, 5, 8, 9, 10

Adviseren bij administratieve stappen: competentie 9

De activiteiten opvolgen: competentie 3, 7

Administratief beheer uitvoeren: competentie 2, 7

Adviseren en sensibiliseren over maatschappelijke thema's: competentie 10, 11

Samenwerken aan een gemeenschappelijk doel: competentie 1, 2, 3, 5, 8

Telefonische hulpverlening uitvoeren werd als dusdanig niet opgenomen, maar elementen van zitten wel vervat in competentie 5.

De volgende competenties uit de SERV, Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting (WD/2006/4665/45)

In dialoog gaan over de missing link: competentie 8, 10, 11

Signaleren: competentie 10, 11

Een gelijkwaardige relatie met de kansarme cliënt opbouwen: competentie 4, 5, 8, 9, 10

Het groeiproces van de kansarme cliënt ondersteunen: competentie 4, 5, 8, 9, 10

Hulpbronnen ontsluiten: competentie 9

Functioneren binnen de organisatie: competentie 1, 2, 3, 5, 7

Eigen (ervarings)deskundigheid opbouwen: competentie 6

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Werkt volgens de procedure(s) en de afspraken binnen de organisatie				
• Biedt ondersteuning binnen de grenzen van het wetgevend en professioneel kader	✓			• Basiskennis van het beleid van de organisatie • Kennis van samenwerkingsmethoden en -technieken • Kennis van beroepsethiek en deontologische code
• Werkt volgens de (kwaliteits)afspraken binnen het team en de organisatie	✓			
• Respecteert het beroepsgeheim conform het wettelijk kader	✓			
2. Werkt interdisciplinair samen				
• Herkent en respecteert de rollen, verschillen	✓			• Basiskennis van rapportering en

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
en grenzen van iedere partner, in het kader van de hulp- en/of dienstverlening				dossiervorming
Werkt interdisciplinair mee aan het definiëren (indien van toepassing) en het verwezenlijken van gemeenschappelijke doelstellingen	✓			- Basiskennis van vakjargon - Basiskennis van werkplanning - Basiskennis van inzichten en werkwijzen rond cliëntperspectief - Kennis van samenwerkingsmethoden en -technieken
Maakt het eigen professionele standpunt (vanuit cliëntperspectief) kenbaar tijdens overleg	✓			Kennis van het herstelconcept gekoppeld aan eigen ervaringen
Participeert aan cliëntbesprekingen in de krachtgerichte of herstelondersteunende hulp- en dienstverlening en stemt hierover af met de collega's	✓			- Kennis van kantoor- en bedrijfseigen software - Kennis van communicatie- en gesprekstechnieken
Voert administratieve rapportagetaken uit	✓			- Kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige - Kennis van principes en methodieken van groei- en herstelgerichte zorg en/of dienstverlening - Kennis van sociale vaardigheden - Kennis van de complementariteit van de drie bronnen van herstelwijsheden: wetenschappelijke, praktijk en ervaringskennis
3. Handelt volgens de deontologische en kwaliteitsprincipes				
Handelt vanuit bewustzijn van de impact van het eigen referentiekader	✓			Basiskennis van de principes voor bescherming van de persoonlijke levenssfeer
Benadert cliënten en collega's zonder waardeoordeel	✓			Basiskennis van kwaliteitsprincipes van welzijn en zorg
Bouwt een relatie op met respect voor de medische, sociale en culturele achtergrond van de cliënt en de collega	✓			Kennis van beroepsethiek en deontologische code
Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen	✓			Kennis van communicatie- en gesprekstechnieken
Handelt volgens de regels ter bescherming	✓			- Kennis van de impact van verschillen in persoonlijke referentiekaders - Kennis van professionele

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
van de persoonlijke levenssfeer				integriteit
Werkt volgens de (kwaliteits)afspraken binnen de organisatie				Kennis van verschillende posities in professionele relaties
4. Gaat correct om met diversiteit				
Eerbiedigt de integriteit van alle betrokkenen zonder discriminatie op grond van socio-economische status en van ideologische, godsdienstige en filosofische overtuiging of lidmaatschap of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd	✓			- Basiskennis van de relatie tussen diversiteit, stigma en sociale inclusie en exclusie - Kennis van communicatie- en gesprekstechnieken - Kennis van professionele integriteit - Kennis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid in relaties - Kennis van diversiteit: sociale (economische status, opleidingsniveau ..), etnische, religieuze of filosofische achtergrond, seksuele geaardheid, gender, ...
Past de eigen communicatiestijl aan ten aanzien van de cliënt		✓		
5. Communiceert professioneel en empathisch				
Gaat op empathische wijze om met de cliënt en collega's vanuit presentie	✓			- Basiskennis van de theoretische achtergrond van het ervaringsdomein - Kennis van communicatie- en gesprekstechnieken - Kennis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid in relaties - Kennis van het algemeen Nederlands - Kennis van grenzen presentie - Kennis van narratieve methoden voor het ontwikkelen en delen van ervaringsverhalen
Luistert actief zonder een waardeoordeel te vellen	✓			
Vergewist zich ervan dat de gesprekspartner correct begrepen wordt	✓			
Past het taalgebruik aan in functie van de gesprekspartner, zowel naar inhoud als naar vorm	✓			
Maakt authentieke connectie met de gesprekspartner, vanuit de eigen ervaringskennis	✓			
6. Bouwt, in dialoog met andere medewerkers, zelfstandig eigen deskundigheid op				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
Wisselt tips en ervaringen uit met collega's om te leren van elkaars deskundigheid	✓			- Basiskennis van de relatie tussen diversiteit, stigma en sociale inclusie en exclusie - Basiskennis van de geschiedenis van de emancipatiebeweging in relatie tot de eigen ervaringscontext - Basiskennis van beroep specifieke spanningsvelden - Kennis van samenwerkingsmethoden en - technieken - Kennis van het herstelconcept gekoppeld aan eigen ervaringen - Kennis van communicatie- en gesprekstechnieken - Kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige - Kennis van narratieve methoden voor het ontwikkelen en delen van ervaringsverhalen - Kennis van technieken voor feedback geven en ontvangen - Kennis van principes van (professionele) dialoog - Kennis van de complementariteit van de drie bronnen van herstelwijsheden: wetenschappelijke, praktijk en ervaringskennis - Kennis van zoekstrategieën voor vakspecifieke en maatschappelijke (digitale) informatie- en hulpbronnen - Kennis van zelfreflectiestrategieën voor professioneel functioneren - Kennis van strategieën voor zelfzorg
Neemt in functie van het werk deel aan vormingsactiviteiten	✓			
Volgt maatschappelijke en vakspecifieke ontwikkelingen op en linkt ze aan de eigen praktijk	✓			
Verruimt de eigen ervaringskennis	✓			
7. Plant eigen activiteiten				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
• Stelt, na overleg, een taakplanning op en past ze aan wijzigende omstandigheden aan	✓			• Basiskennis van rapportering en dossiervorming • Basiskennis van werkplanning • Kennis van kantoor- en bedrijfseigen software
• Voert zelfstandig eigen taken uit	✓			
• Houdt overzicht van eigen taken	✓			
• Evalueert de voortgang van taken in overleg met verantwoordelijke, en stuurt bij		✓		
8. Ondersteunt de cliënt door verbinding te maken tussen zijn leefwereld, het institutioneel kader en de dienstverleners				
• Ondersteunt cliënten in het ontwikkelen en/of delen van ervaringsverhalen	✓			• Basiskennis van vakjargon • Basiskennis van organisatiestructuren • Kennis van samenwerkingsmethoden en -technieken • Kennis van communicatie- en gesprekstechnieken • Kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige • Kennis van sociale vaardigheden • Kennis van verschillende posities in professionele relaties • Kennis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid in relaties • Kennis van narratieve methoden voor het ontwikkelen en delen van ervaringsverhalen • Kennis van de dimensies en het basisbegrippenkader van de contextuele benadering • Kennis van psychische en sociale kwetsbaarheid in ifv groei en/of herstel • Kennis van technieken voor empowerment
• Luistert naar het ervaringsverhaal van de cliënt en stimuleert dialoog ifv (h)erkenning en destigmatisering	✓			
• Bevraagt en erkent de bredere context van de cliënt	✓			
• Duidt gemeenschappelijkheden in de ervaringen en beleving van cliënten	✓			
• Deelt, indien nodig, eigen ervaringen om een context beter in beeld te krijgen	✓			
• Legt de focus op wederzijds begrip en gelijkwaardigheid		✓		
• Maakt verbinding tussen verschillende belangen en perspectieven		✓		
• Verwoordt naar de client toe, wat er leeft bij de collega's en organisatie en vice versa	✓			
• Duidt het organisatieperspectief voor cliënten	✓			
• Bewaakt de eigen middenpositie (meervoudige partijdigheid)	✓			
9. Informeert en ondersteunt cliënten in het zoeken en aanboren van netwerkversterkende (formele en informele) bronnen, in dialoog met het (multidisciplinair) team				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
• Voorziet bezoekers/cliënten in de organisatie van documentatie	✓			• Basiskennis van vakjargon • Basiskennis van maatschappelijke tendensen en knelpunten in de zorg of dienstverlening • Basiskennis van de meest courante dienst- en hulpverlening en zorgsystemen • Basiskennis van de sociale kaart • Basiskennis van methoden voor participatie en inspraak • Kennis van het herstelconcept gekoppeld aan eigen ervaringen • Kennis van communicatie- en gesprekstechnieken • Kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige • Kennis van de dimensies en het basisbegrippenkader van de contextuele benadering • Kennis van structurele, maatschappelijke uitsluitingsmechanismen en de effecten daarvan • Kennis van psychische en sociale kwetsbaarheid in ifv groei en/of herstel • Kennis van technieken voor empowerment
• Ondersteunt de cliënt bij het zoeken van antwoorden op praktische vragen over levensdomeinen die voor de cliënt relevant zijn (vb. administratie, huishouding en gezin)	✓			
• Informeert cliënten over sociale voorzieningen en rechten die aansluiten bij hun persoonlijke noden en mogelijkheden	✓			
• Informeert over het aanbod van de eigen organisatie	✓			
• Vertaalt vakjargon	✓			
• Gaat mee naar diensten, indien nodig	✓			
10. Draagt bij aan krachtgerichte of herstelondersteunende zorg-, hulp- en/of dienstverlening voor cliënten				
• Signaleert drempels en knelpunten in de individuele dienstverlening		✓		• Basiskennis van de meest courante dienst- en hulpverlening en zorgsystemen • Basiskennis van omtrent veranderings- en groeiprocessen en methodieken • Basiskennis van methoden voor participatie en inspraak • Kennis van beroepsethiek en deontologische code
• Stimuleert en ondersteunt de cliënt om zicht te krijgen op eigenwaarde, mogelijkheden en krachten	✓			
• Ondersteunt de cliënt (en het cliëntensysteem) in het bepalen, plannen en opvolgen van het eigen groei- of herstelpad	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
Stimuleert participatie van de cliënt aan de zorg en/of dienstverlening, een sociaal netwerk, de maatschappij	✓			- Kennis van het herstelconcept gekoppeld aan eigen ervaringen - Kennis van communicatie- en gesprekstechnieken - Kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige - Kennis van narratieve methoden voor het ontwikkelen en delen van ervaringsverhalen - Kennis van de complementariteit van de drie bronnen van herstelwijsheden: wetenschappelijke, praktijk en ervaringskennis - Kennis van de dimensies en het basisbegrippenkader van de contextuele benadering - Kennis van structurele, maatschappelijke uitsluitingsmechanismen en de effecten daarvan - Kennis van psychische en sociale kwetsbaarheid in ifv groei en/of herstel - Kennis van technieken voor empowerment - Kennis van verschillende technieken om te komen tot een groei- en/of herstelproces - Kennis van zelfreguleringsprocessen en - technieken (stress, draagkracht, draaglast, ...)
Verwijst, indien nodig en in dialoog met collega's, door naar gespecialiseerde dienstverlening	✓			
Observeert signalen bij de cliënt en bespreekt deze met de cliënt				
11. Brengt het cliëntperspectief binnen in de organisatie in overlegstructuren en werkprocessen				
Werkt mee aan het opzetten van participatieprocessen met de doelgroep voor de uitvoering en/of evaluatie van de zorg-, hulp- en/of dienstverlening	✓			- Basiskennis van inzichten en werkwijzen rond cliëntperspectief - Basiskennis van methoden voor participatie en inspraak - Basiskennis van methoden voor kritische reflectie
Analyseert en synthetiseert de	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
toegankelijkheid van de dienstverlening vanuit cliëntervaringen				• Basiskennis factoren van toegankelijkheid • Kennis van het herstelconcept gekoppeld aan eigen ervaringen • Kennis van communicatie- en gesprekstechnieken • Kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige • Kennis van verschillende posities in professionele relaties • Kennis van de dimensies en het basisbegrippenkader van de contextuele benadering • Kennis van structurele, maatschappelijke uitsluitingsmechanismen en de effecten daarvan • Kennis van psychische en sociale kwetsbaarheid in ifv groei en/of herstel
• Maakt de organisatie alert voor drempels in de eigen werking en /of in de samenwerking met andere actoren vanuit de eigen ervaringskennis		✓		
• Werkt mee om de toegankelijkheid (vb informatiebronnen, herwerken van procedures) van de organisatie te verbeteren	✓			

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van het beleid van de organisatie
- Basiskennis van rapportering en dossiervorming
- Basiskennis van vakjargon
- Basiskennis van werkplanning
- Basiskennis van inzichten en werkwijzen rond cliëntperspectief
- Basiskennis van de principes voor bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- Basiskennis van kwaliteitsprincipes van welzijn en zorg
- Basiskennis van de relatie tussen diversiteit, stigma en sociale inclusie en exclusie
- Basiskennis van de theoretische achtergrond van het ervaringsdomein
- Basiskennis van de geschiedenis van de emancipatiebeweging in relatie tot de eigen ervaringscontext
- Basiskennis van beroep specifieke spanningsvelden
- Basiskennis van organisatiestructuren
- Basiskennis van maatschappelijke tendensen en knelpunten in de zorg of dienstverlening

- Basiskennis van de meest courante dienst- en hulpverlening en zorgsystemen
- Basiskennis van de sociale kaart
- Basiskennis van omtrent veranderings- en groeiprocessen en methodieken
- Basiskennis van methoden voor participatie en inspraak
- Basiskennis van methoden voor kritische reflectie
- Basiskennis factoren van toegankelijkheid
- Kennis van samenwerkingsmethoden en -technieken
- Kennis van beroepsethiek en deontologische code
- Kennis van het herstelconcept gekoppeld aan eigen ervaringen
- Kennis van kantoor- en bedrijfseigen software
- Kennis van communicatie- en gesprekstechnieken
- Kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige
- Kennis van principes en methodieken van groei- en herstelgerichte zorg en/of dienstverlening
- Kennis van sociale vaardigheden
- Kennis van de impact van verschillen in persoonlijke referentiekaders
- Kennis van professionele integriteit
- Kennis van verschillende posities in professionele relaties
- Kennis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid in relaties
- Kennis van diversiteit: sociale (economische status, opleidingsniveau ..), etnische, religieuze of filosofische achtergrond, seksuele geaardheid, gender, ...
- Kennis van het algemeen Nederlands
- Kennis van grenzen presentie
- Kennis van narratieve methoden voor het ontwikkelen en delen van ervaringsverhalen
- Kennis van technieken voor feedback geven en ontvangen
- Kennis van principes van (professionele) dialoog
- Kennis van de complementariteit van de drie bronnen van herstelwijsheid: wetenschappelijke, praktijk en ervaringskennis
- Kennis van zoekstrategieën voor vakspecifieke en maatschappelijke (digitale) informatie- en hulpbronnen
- Kennis van zelfreflectiestrategieën voor professioneel functioneren
- Kennis van strategieën voor zelfzorg
- Kennis van de dimensies en het basisbegrippenkader van de contextuele benadering
- Kennis van structurele, maatschappelijke uitsluitingsmechanismen en de effecten daarvan
- Kennis van psychische en sociale kwetsbaarheid in ifv groei en/of herstel
- Kennis van technieken voor empowerment
- Kennis van verschillende technieken om te komen tot een groei- en/of herstelproces
- Kennis van zelfreguleringsprocessen en -technieken (stress, draagkracht, draaglast, ...)

Cognitieve vaardigheden

- Biedt ondersteuning binnen de grenzen van het wetgevend en professioneel kader
- Werkt volgens de (kwaliteits)afspraken binnen het team en de organisatie
- Respekteert het beroepsgeheim conform het wettelijk kader
- Herkent en respecteert de rollen, verschillen en grenzen van iedere partner, in het kader van de hulp- en/of dienstverlening

- Werkt interdisciplinair mee aan het definiëren (indien van toepassing) en het verwezenlijken van gemeenschappelijke doelstellingen
- Maakt het eigen professionele standpunt (vanuit cliëntperspectief) kenbaar tijdens overleg
- Participeert aan cliëntbesprekingen in de krachtgerichte of herstelondersteunende hulp- en dienstverlening en stemt hierover af met de collega's
- Voert administratieve rapportagetaken uit
- Handelt vanuit bewustzijn van de impact van het eigen referentiekader
- Benadert cliënten en collega's zonder waardeoordeel
- Bouwt een relatie op met respect voor de medische, sociale en culturele achtergrond van de cliënt en de collega
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen
- Handelt volgens de regels ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- Eerbiedigt de integriteit van alle betrokkenen zonder discriminatie op grond van socio-economische status en van ideologische, godsdienstige en filosofische overtuiging of lidmaatschap of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd
- Gaat op empathische wijze om met de cliënt en collega's vanuit presentie
- Luistert actief zonder een waardeoordeel te vellen
- Vergewist zich ervan dat de gesprekspartner correct begrepen wordt
- Past het taalgebruik aan in functie van de gesprekspartner, zowel naar inhoud als naar vorm
- Maakt authentieke connectie met de gesprekspartner, vanuit de eigen ervaringskennis
- Wisselt tips en ervaringen uit met collega's om te leren van elkaars deskundigheid
- Neemt in functie van het werk deel aan vormingsactiviteiten
- Volgt maatschappelijke en vakspecifieke ontwikkelingen op en linkt ze aan de eigen praktijk
- Verruimt de eigen ervaringskennis
- Stelt, na overleg, een taakplanning op en past ze aan wijzigende omstandigheden aan
- Voert zelfstandig eigen taken uit
- Houdt overzicht van eigen taken
- Ondersteunt cliënten in het ontwikkelen en/of delen van ervaringsverhalen
- Luistert naar het ervaringsverhaal van de cliënt en stimuleert dialoog ifv (h)erkenning en destigmatisering
- Bevraagt en erkent de bredere context van de cliënt
- Duidt gemeenschappelijkheden in de ervaringen en beleving van cliënten
- Deelt, indien nodig, eigen ervaringen om een context beter in beeld te krijgen
- Verwoordt naar de client toe, wat er leeft bij de collega's en organisatie en vice versa
- Duidt het organisatieperspectief voor cliënten
- Bewaakt de eigen middenpositie (meervoudige partijdigheid)
- Voorziet bezoekers/cliënten in de organisatie van documentatie
- Ondersteunt de cliënt bij het zoeken van antwoorden op praktische vragen over levensdomeinen die voor de cliënt relevant zijn (vb. administratie, huishouding en gezin)
- Informeert cliënten over sociale voorzieningen en rechten die aansluiten bij hun persoonlijke noden en mogelijkheden
- Informeert over het aanbod van de eigen organisatie
- Vertaalt vakjargon
- Gaat mee naar diensten, indien nodig
- Stimuleert en ondersteunt de cliënt om zicht te krijgen op eigenwaarde, mogelijkheden en krachten

- Ondersteunt de cliënt (en het cliëntensysteem) in het bepalen, plannen en opvolgen van het eigen groei- of herstelpad
- Stimuleert participatie van de cliënt aan de zorg en/of dienstverlening, een sociaal netwerk, de maatschappij
- Verwijst, indien nodig en in dialoog met collega's, door naar gespecialiseerde dienstverlening
- Werkt mee aan het opzetten van participatieprocessen met de doelgroep voor de uitvoering en/of evaluatie van de zorg-, hulp- en/of dienstverlening
- Analyseert en synthetiseert de toegankelijkheid van de dienstverlening vanuit cliëntervaringen
- Werkt mee om de toegankelijkheid (vb informatiebronnen, herwerken van procedures) van de organisatie te verbeteren

Probleemoplossende vaardigheden

- Past de eigen communicatiestijl aan ten aanzien van de cliënt
- Evalueert de voortgang van taken in overleg met verantwoordelijke, en stuurt bij
- Legt de focus op wederzijds begrip en gelijkwaardigheid
- Maakt verbinding tussen verschillende belangen en perspectieven
- Signaleert drempels en knelpunten in de individuele dienstverlening
- Maakt de organisatie alert voor drempels in de eigen werking en /of in de samenwerking met andere actoren vanuit de eigen ervaringskennis

Motorische vaardigheden

Omgevingscontext

- De ervaringsdeskundige kan in elke organisatie werken die participatie van de doelgroep in haar werking geïntegreerd heeft of zou willen integreren met als doel de dienstverlening beter af te stemmen op de noden en vragen van de doelgroep en de doelgroep te empoweren.
- De ervaringsdeskundige kan duurzaam en doeltreffend ingeschakeld worden in organisaties waar voor de ontwikkeling en uitvoering van dienstverlening of beleid, tijd en ruimte wordt gemaakt voor de inbreng van verruimde ervaringskennis in dialoog met kennis van andere medewerkers en waar signalen van ervaringsdeskundigen worden opgevolgd.
- De ervaringsdeskundige werkt binnen een organisatie, vanuit de persoonlijke ervaringsdeskundigheid. Binnen deze vertrouwde context heeft de ervaringsdeskundige verschillende soorten contacten, vb. met individuele cliënten, het team, de organisatie en het beleid. Hij/zij bewaakt steeds de middenpositie.
- De ervaringsdeskundige dient te kunnen werken in een teamverband vanuit eigen expertise als derde bron van kennis. De ervaringsdeskundige kan individueel een van de rollen opnemen in ondersteuningstrajecten.
- De beroepsuitoefening wordt hoofdzakelijk uitgeoefend in een dag-systeem
- Hij/zij volgt beleidsontwikkelingen op en draagt op dat niveau proactief bij aan het bestrijden van stigma en het uitbouwen van krachtgerichte en herstelondersteunende dienstverlening of zorg.
- De organisatie maakt werk van het creëren van een 'ontvankelijke' cultuur voor ervaringsdeskundigheid en voorziet in coaching en intervisie voor alle betrokkenen.

Handelingscontext

- Ervaringsdeskundigen worden bij heel diverse opdrachten ingeschakeld: bij individuele ondersteuning en begeleiding, bij groepswork, bij beleidswork (binnen een organisatie of koepel), bij onderzoek en vorming, bij supervisie en advies (naar de cliënten, hulpverleners, beleidsmensen of medewerkers uit andere sectoren). (Van Regenmortel et al., 2004) Maar zij doen daar niet hetzelfde als de niet-ervaringsdeskundige hulpverleners, beleidsmedewerkers, dienstverleners of andere beroepskrachten. Een ervaringsdeskundige is geen hulpverlener. Zijn opdracht is van een heel andere aard. Eerder dan het bereiken van hulpverleningsdoelstellingen, willen we met ervaringsdeskundigen verzekeren dat gebrekkige of moeilijke dialoog die doelstellingen zo weinig mogelijk in de weg staat. Hoe ervaringsdeskundigen de problematiek van de kloof tussen de systeemwereld en de leefwereld van mensen in sociaal kwetsbare leefsituaties concreet aanpakken, kan heel verschillend zijn.
- De beroepsuitoefening vraagt het nemen van initiatief en verantwoordelijkheid, creativiteit en flexibiliteit en goede contactvaardigheden om steeds de vertaalslag te maken tussen particuliere ervaringen van cliënten en de dienstverlening van de organisatie.
- De ervaringsdeskundige heeft voldoende afstand van het eigen verhaal, staat ver genoeg in het eigen herstelproces en beschikt over voldoende veerkracht om de taken uit te voeren (hoop, kracht geven, co-creatieproces).
- De ervaringsdeskundige wordt vaak geconfronteerd met lijden en pijn waardoor hij over voldoende copingmechanismen moet beschikken in functie van zelfzorg, eigen draagkracht en draaglast en het eigen welbevinden.
- De ervaringsdeskundige moet blijven met de ontwikkelingen binnen de sector, het beleid, en connectie blijven maken met eigen kwetsbaarheid (ervaringsdeskundigheid). Dit vergt levenslang leren en goede zelfzorg strategieën.
- Het bewaken van de middenpositie en de meervoudige partijdigheid is essentieel voor het vertrouwen en de brugfunctie. Het is niet evident om als 'lid van de doelgroep' hierin het midden te zoeken tussen de belangen van de cliënt en die van de organisatie. Mensen in uitsluitingssituaties zoeken houvast. Het is in de empowerende contacten belangrijk het evenwicht tussen betrokkenheid en afstand te bewaken.
- De ervaringsdeskundige gaat vaak frequente contacten aan met de cliënt en/of het cliëntsysteem. Hij/zij creëert een veilig kader voor de cliënt om het herstel of de groei te faciliteren. Hij/zij doet proactief aan netwerkopbouw en ondersteunt ook groepssessies.
- De ervaringsdeskundige is zich bewust van de impact van zijn handelen op de cliënt en op collega's.
- De ervaringsdeskundige straalt het gewenste imago uit van de eigen organisatie en vertegenwoordigt tegelijkertijd het cliëntenperspectief. Daarenboven zal de ervaringsdeskundige ook op organisatieniveau initiatieven nemen of hieraan meewerken opdat stigma weggewerkt, beeldvorming aangepast en procedures meer herstelondersteunend gemaakt worden.
- De ervaringsdeskundige heeft aandacht voor een verzorgd taalgebruik en voorkomen.

Autonomie

Is zelfstandig in

- het aangaan van dialoog om verbindend te werken tussen cliënt en organisatie en beleid
- het bieden van ondersteuning in het herstel/groeiproces van de cliënt
- het (co-)begeleiden van groepsprocessen
- het rapporteren van voortgang aan leidinggevend(en) en het team
- het uitbouwen en bewaken van eigen ervaringsdeskundigheid en zelfzorg
- het signaleren van indicatoren van herstel bevorderende of remmende elementen in dienstverlening, werkprocessen en beleid bij bevoegde personen

Is gebonden aan

- het wetgevend en professioneel kader
- het beroepsgeheim, indien van toepassing
- (kwaliteits)afspraken binnen het team en de organisatie

Doet beroep op

- eigen mogelijkheden van de cliënt
- externe hulp- en steunbronnen voor de cliënt en zichzelf
- het interdisciplinair team, de leidinggevende, collega's, externen en de omgeving van de cliënt voor advies en samenwerking

Verantwoordelijkheid

- Werkt volgens de procedure(s) en de afspraken binnen de organisatie
- Werkt interdisciplinair samen
- Handelt volgens de deontologische en kwaliteitsprincipes
- Gaat correct om met diversiteit
- Communiceert professioneel en empathisch
- Bouwt, in dialoog met andere medewerkers, zelfstandig eigen deskundigheid op
- Plant eigen activiteiten
- Ondersteunt de cliënt door verbinding te maken tussen zijn leefwereld, het institutioneel kader en de dienstverleners
- Informeert en ondersteunt cliënten in het zoeken en aanboren van netwerkversterkende (formele en informele) bronnen, in dialoog met het (multidisciplinair) team
- Draagt bij aan krachtgerichte of herstelondersteunende zorg-, hulp- en/of dienstverlening voor cliënten
- Brengt het cliëntperspectief binnen in de organisatie in overlegstructuren en werkprocessen

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen (wettelijke) attesten of voorwaarden vereist.

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

In het begin van de 21e eeuw heeft ervaringsdeskundigheid een eigen plaats verworven naast andere, onmisbare deskundigheden. In het sociale domein is de laatste decennia de focus in de relatie tussen cliënten en professionals verschoven. Er wordt sterker ingezet op verschillende vormen van participatie en op het realiseren van burgerschap. Er is meer aandacht voor medezeggenschap en democratische besluitvorming in de hulp- en dienstverlening, en voor de perspectieven van de cliënt zelf. Hierdoor komt het klassieke expertmodel in het sociale domein onder druk te staan. In onze samenleving wordt vermaatschappelijking van de zorg gestimuleerd in verschillende sectoren. Hierbij staat het idee om zorg en ondersteuning zoveel mogelijk in de gemeenschap te organiseren met de focus op de mogelijkheden van mensen zelf centraal. Daarbij wordt gestreefd naar gelijkwaardig partnerschap. Ervaringsdeskundigen kunnen een belangrijke rol spelen in het realiseren van gelijkwaardig partnerschap. (Bron: Van Steenberghe, T., e. a., *Ervaring werkt?!*, 2020, 152p.)

De laatste jaren neemt de inzet van professionele ervaringsdeskundigen toe in verschillende sectoren van het sociaal domein. In een verkennend onderzoek van maart 2020 naar de diversiteit in de inzet en ontwikkeling van ervaringskennis werden 63 organisaties bevestigd. In Vlaanderen en Brussel is een grote meerderheid van de 63 organisaties werkzaam binnen de overkoepelende sector van Welzijn (n= 43). Iets meer dan de helft geeft aan werkzaam te zijn binnen de sector van de Geestelijke Gezondheid (n= 32). Gezien elke organisatie meerdere sectoren kon aankruisen, vinden we tevens een vierde van de organisaties in sectoren als Armoede (n= 17), Jeugd en Gezin (n= 17) en Arbeid en Tewerkstelling (n= 14). Eén op vier organisaties levert werk binnen het domein van Onderwijs (n= 17), en een iets kleiner aantal is expliciet werkzaam binnen de Federale of Vlaamse Overheid (n= 13).

Naast diversiteit in ervaringsthema's werd ook diversiteit aan ervaringsthema's benoemd: GGZ – Herstelvisie (n=26); Armoede en Sociale Uitsluiting (n=21); Functiebeperking, Handicap en Chronische Ziekte (n=6); Jeugd en Gezin (n=4); Justitie en Geweld (n=3); LGBT (n=2) en Nazorg ex gedetineerden (n=1).

(Bron: Vanspauwen, N., e.a., *Diversiteit in de inzet en ontwikkeling van ervaringskennis*, 2020, 53p.)

In Vlaanderen wordt de inzet van ervaringsdeskundigen gestimuleerd vanuit de overheid. In de beleidsnota van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding 2019-2024 lezen we: "We gaan na hoe we over het volledige beleidsdomein participatie en ervaringsdeskundigheid in onze werking en op het terrein structureel kunnen verankeren."

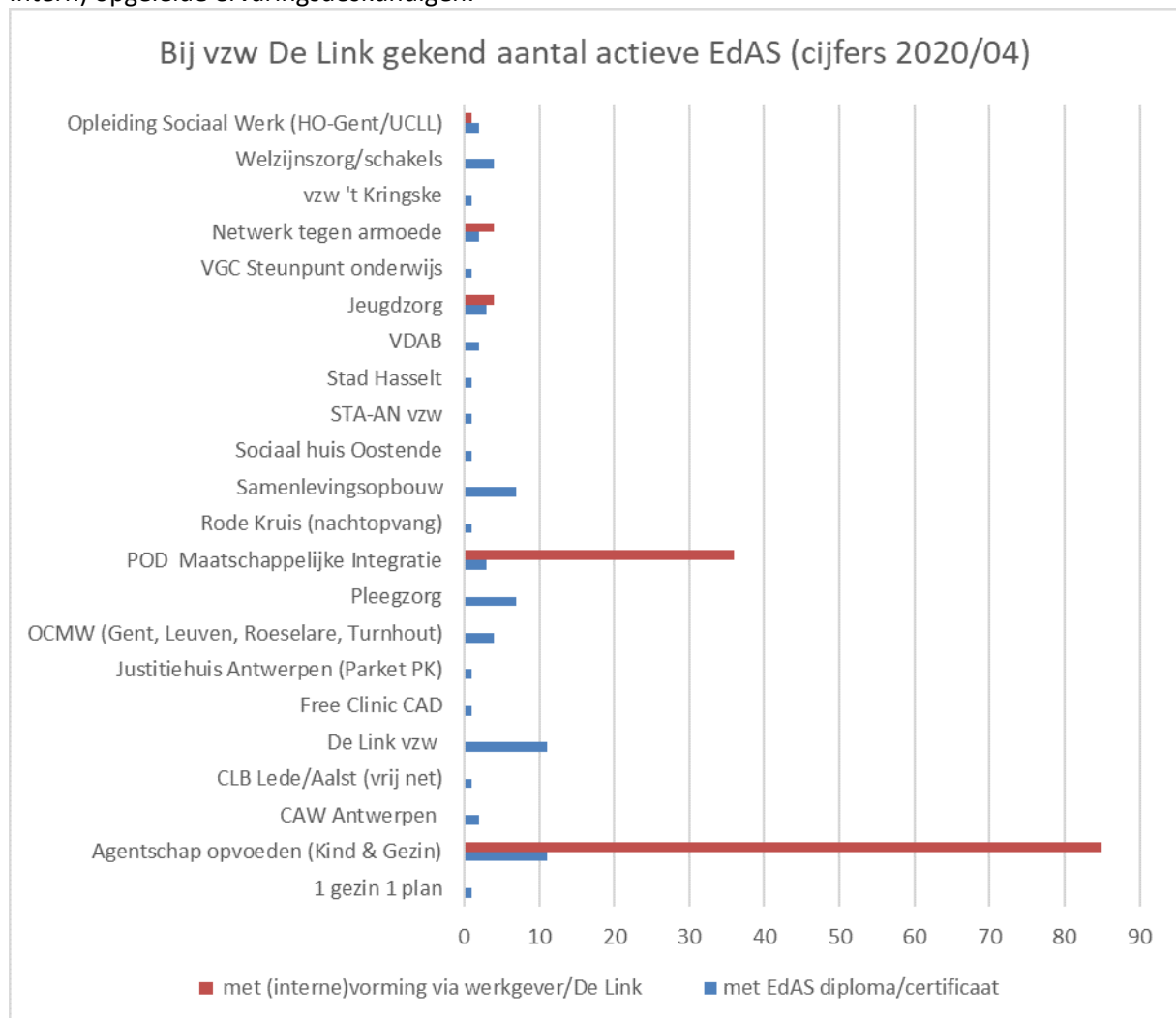
In de opleidingen voor sociaal werkers wordt steeds meer beroep gedaan op ervaringsdeskundigen. Van Deurzen, Vlaams Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, formuleerde hieromtrent beleidsacties in het eindrapport van de sociaal werk conferentie 2018. Om toekomstige welzijnswerkers competent op te leiden is tewerkstelling van ervaringsdeskundigen in professionele bachelors nodig.

Tewerkstelling veronderstelt dat ervaringskennis als expertise erkend wordt en ervaringsdeskundigen een volwaardig statuut bekleden binnen hogescholen.

Ook vanuit het hoger onderwijs, opleidingen sociaal werk en pedagogische opleidingen, is er in Vlaanderen en Europa een stijgende trend naar het structureel inzetten van ervaringsdeskundigen in de les en begeleiding van studenten. Aansluitend zien we dat er steeds meer theoretisch en praktijkonderzoek het inzetten van ervaringsdeskundigen ondersteunt en dat ervaringen van organisaties, met ervaringsdeskundigen, anderen inspireert.

Het geloof en de wil om ervaringsdeskundigen in te zetten groeit hierdoor. We merken wel dat werkgevers die ervaringsdeskundigen willen aanwerven tegen heel wat drempels aanlopen. Een daarvan is het ontbreken van een duidelijk statuut. Vanuit verschillende sectoren wordt gewerkt aan een verduurzaming van het statuut van ervaringsdeskundigen. Een beroepskwalificatiedossier kan dit ondersteunen.

Officiële cijfers, over hoeveel ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting waar tewerkgesteld zijn, zijn niet beschikbaar. Via vzw De Link kregen we een grafiek met overzicht van waar de ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting, waarvan zij het professionaliseringsproces hebben ondersteund via de opleiding EdAS, aan de slag zijn. Aangevuld met cijfers van de twee grootste werkgevers van EdAS, agentschap Opgroeien (K&G) en POD Maatschappelijke Integratie. Bij deze overheidsinstellingen werken zowel opgeleide als niet (of intern) opgeleide ervaringsdeskundigen.



Pleegzorg

Een mooi voorbeeld van inbedding van ervaringsdeskundigen is de evolutie binnen pleegzorg. Met steun van het Vlaamse social profitfonds (VSPF) konden zij opgeleide ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting (OED) structureel in de werking implementeren. Via het VSPF werken 6 VTE toegekend aan pleegzorg, verdeeld over 0,8 VTE OED en 0,2 VTE methodiekondersteuner per provincie en een interprovinciaal ondersteunersduo bestaande uit 0,4 VTE OED en 0,6 VTE methodiekondersteuner. In 2015 startte het interprovinciaal ondersteunersduo met de voorbereiding van de aanwervingen van de provinciale duo's. In 2016 werden in de 5 provinciale

diensten OED aangeworven en een methodiekondersteuner per provincie vrijgesteld voor de werking OED.

Situatie in 2016:	OED	Methodiekondersteuner
Antwerpen	0,8	0,2
Limburg	0,8	0,2
Oost-Vlaanderen	1 (0,2 eigen middelen)	0,2
Vlaams-Brabant & Brussel	0,8	0,2
West-Vlaanderen	0,8	0,2
Interprovinciaal duo	0,4	0,6
Totaal:	4,6	1,6

Situatie maart 2023	OED	Methodiekondersteuner
Antwerpen	2	0,4
Limburg	0,8	0,2
Oost-Vlaanderen	1,8	0,2
Vlaams-Brabant & Brussel	0,8	0,2
West-Vlaanderen	1,8	0,4
Interprovinciaal duo	0,8	0,6
Totaal:	8	2

In februari 2021 schreven werkgeverskoepels Jeugdhulp de gezamenlijke nota 'Ervaringsdeskundigen: een troef voor welzijn!'. Met deze nota willen de jeugdhulpkoepels Jongerenbegeleiding Informant, SOM en Vlaams Welzijnsverbond de grote meerwaarde van ervaringsdeskundigen in de verf zetten. De inzet van ervaringsdeskundigen is een waardevolle schakel om kwaliteitsvolle hulpverlening en begeleiding te garanderen.

3.2 MAATSCHAPPELIJKE EN CULTURELE RELEVANTIE

Belang vanuit sociaal-cultureel perspectief

Sinds de jaren '80 maakt een top-downcultuur van planning en controle zich meester van de domeinen welzijn, onderwijs en zorg. De instellingen groeien, het aantal professionals neemt toe en de inzet van vrijwilligers slinkt. Vanaf midden jaren tachtig brengt 'New Public Management' permanente innovaties teweeg in alle domeinen van de samenleving. Elk domein professionaliseert, specialiseert en differentieert. Bestuurders en managers zorgen voor innovaties van boven- en buitenaf, waarbij tegelijkertijd ervaringskennis, die van binnenuit en van onderop in het strijdgewoel van de leefwereld ontstaat, wordt gemarginaliseerd. Daarom kampen we nu met zo'n kloof tussen de systeemwereld en de leefwereld. (Bron: Stam, M., Het kan zoveel mooier, beter en slimmer. Amsterdam, 2016, 89p.)

De effecten van de uitsluiting die deze kloof veroorzaakt in het leven van mensen in kwetsbare leefsituaties blijven vaak onzichtbaar voor haast iedereen in de systeemwereld. Naast individuele gevolgen blijven ook de maatschappelijke gevolgen niet uit. Als recent en schrijnend voorbeeld hiervan stellen onderzoekers vast dat de coronapandemie als versterker van de ongelijkheid fungeert. (Bron: Hubeau, B., De coronapandemie is geen gelijkmaker, in: Jaarboek Armoede 2021, p.

30-47)

Wat doet het met iemand om niet volwaardig te kunnen deelnemen aan de maatschappij? Welke effecten heeft dienstverlening die niet of slechts gedeeltelijk aansluit bij de noden van mensen in kwetsbare leefsituatie?

Ervaringskennis kan bijdragen aan verkleining van de kloof tussen leef- en systeemwereld. In deze specifieke betekenis draait ervaringskennis om twee dingen: zij stelt tekorten en onrechtvaardigheden aan de kaak en zij biedt perspectieven op verandering. Om die kennis een rol te laten spelen in het sociale domein is een openbaarheid nodig die individuele en collectieve verwerking van ervaringen ondersteunt. (Stam, M., *Het kan zoveel mooier, beter en slimmer*. Amsterdam, 2016, 89p.)

Ervaringsdeskundigen kunnen een belangrijke rol spelen in het realiseren van gelijkwaardig partnerschap tussen de systeemwereld en de leefwereld van mensen in kwetsbare leefsituaties. (Van Steenberghe, T., e.a., *Ervaring werkt?!*, 2020, 152p.)

Voor cliënten geeft ervaringskennis de mogelijkheid tot betere verbinding met hulp- en dienstverlening; voor professionals geeft ervaringskennis de mogelijkheid om hun vakmatige perspectief te verrijken met perspectieven uit de leefwereld; voor organisaties kan ervaringskennis bijdragen aan een meer aansluitende dienstverlening.

Goede dienstverlening vraagt om 'multideskundigheid'. Een kruisbestuiving van kennisdomeinen en kennisbronnen is nodig op alle niveaus, niet in de laatste plaats in de dagelijkse praktijk, op het individuele niveau van cliënt, hulpverlener en het netwerk van betrokkenen. Er wordt al lang gesproken over vraaggestuurde zorg of hulpverlening en herstelondersteunende zorg waarin 'de cliënt centraal staat'. Toch ervaren nog steeds veel cliënten onvoldoende aansluiting en een grote afstand tussen de professionele dienstverlening en de eigen belevingswereld en ondersteuningsbehoeften. (Boevink, W., *Over herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid in de psychiatrie*, 2017, 168p.)

Alleen de verdere ontwikkeling en erkenning van werkwijzen om ervaringskennis in gelijkwaardige dialoog met professionele en wetenschappelijk kennis te brengen, kan die kloof overbruggen en de dienstverlening naar een ander niveau tillen. De inzet van professionele ervaringsdeskundigheden op de werkvloer is daar een belangrijk instrument voor.

Aan de slag gaan met ervaringsdeskundigen is hierbij geen doel op zich. De ruimere doelstelling gaat over het realiseren van een rechtvaardige en toegankelijke dienstverlening, waarbij die dienstverlening zich richt op het realiseren van een kwaliteitsvol leven in een menswaardige samenleving. (Bron: Van Steenberghe, T., e.a., *Ervaring werkt?!*, 2020, 152p.)

4. Samenhang

Klinisch psycholoog	Klinisch orthopedagoog		
Psychologisch consulent	Maatschappelijk assistent	Orthopedagoog	
	Maatschappelijk werker	Orthopedagogisch begeleider	
		Persoonsbegeleider	Animator in de ouderenzorg
	Ervaringsdeskundige beleidswerk	Ervaringswerker geestelijke gezondheids- en verslavingszorg	
	Ervaringsdeskundige basiswerk		