

# BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

## Ervaringsdeskundige

//////////////////////////////////////  
BK-0596-1

### 1. Globaal

#### 1.1 TITEL

Ervaringsdeskundige

#### 1.2 DEFINITIE

De ervaringsdeskundige brengt, via een brug-, consultatie- en signaalfunctie, de eigen verruimde ervaringskennis narratief en verbindend in dialoog bij het ondersteunen van groepsprocessen, medewerkers en beleidsmakers, teneinde de implementatie van krachtgerichte of herstelondersteunende zorg, hulp- of dienstverlening in beleid te stimuleren en zo bij te dragen aan individuele herstel- of groeiprocessen van mensen en de 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' (Hermsen, 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 herstelervaring, 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](http://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 huisvestingsinrichtingen 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

Zorgnet - Icuuro

## 1.6 REFERENTIEKADER

### Gehanteerde referentiekaders

- Competent 2.0 Beroepscompetentieprofiel: OP-666 Ervaringsdeskundige armoede of verslavingsproblematieken

### 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, 12, 13, 14

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, 13, 14

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

Telefonische hulpverlening uitvoeren werd als dusdanig niet opgenomen, maar elementen ervan

zitten wel vervat in competentie 5.

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

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

Signaleren: competentie 10, 11, 12, 13, 14

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, 11

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 |   |
| <b>1. Werkt volgens de procedure(s) en de afspraken binnen de organisatie</b>    |              |                    |            |   |
| • Biedt ondersteuning binnen de grenzen van het wetgevend en professioneel kader | ✓            |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van procedures voor kwaliteitszorg</li> <li>• Basiskennis van beleid van de organisatie</li> <li>• Kennis van beroepsethiek en deontologische code</li> <li>• Kennis van samenwerkingsmethoden en technieken (vb. co-creatietechnieken)</li> <li>• Kennis van de meest courante dienst- en hulpverlening en zorgsystemen</li> <li>• Kennis van werkprocessen en omgangsregels</li> </ul> |
| • Werkt volgens de (kwaliteits)afspraken binnen het team en de organisatie       | ✓            |                    |            |   |
| • Respecteert het beroepsgeheim conform het wettelijk kader                      | ✓            |                    |            |   |
| <b>2. Werkt interdisciplinair samen</b>  |              |                    |            |   |

| Activiteiten  | Vaardigheden |                    |            | Kenniselementen per activiteitenblok  |
|---|--------------|--------------------|------------|---|
|   | Cognitieve   | Probleemoplossende | Motorische |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herkent en respecteert de rollen, verschillen en grenzen van iedere partner, in het kader van de hulp- en/of dienstverlening</li> </ul>  | ✓            |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van (formele/informele) institutionele werkkaders</li> <li>• Kennis van samenwerkingsmethoden en technieken (vb. co-creatietechnieken)</li> <li>• Kennis van werkprocessen en omgangsregels</li> <li>• Kennis van rapportering en dossiervorming</li> <li>• Kennis van vakjargon</li> <li>• Kennis van werkplanning</li> <li>• Kennis van het herstelconcept gekoppeld aan eigen ervaringen</li> <li>• Kennis van kantoor- en bedrijfseigen software</li> <li>• Kennis van de complementariteit van de drie bronnen van herstelwijsheid: wetenschappelijke, professionele en ervaringskennis</li> <li>• Kennis van vergadertechnieken</li> <li>• Kennis van principes en methodieken van groei- en herstelgerichte zorg, hulp- en/of dienstverlening</li> <li>• Kennis van methoden voor participatie en inspraak</li> <li>• Grondige kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige</li> <li>• Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken</li> <li>• Grondige kennis van sociale vaardigheden (vb. actief luisteren, samenwerkingsvormen,...)</li> <li>• Grondig kennis van inzichten en werkwijzen rond cliëntperspectief</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt interdisciplinair mee aan het definiëren (indien van toepassing) en het verwezenlijken van gemeenschappelijke doelstellingen</li> </ul>  | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt het eigen professionele standpunt (vanuit cliëntperspectief) kenbaar tijdens overleg</li> </ul>  | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participeert aan cliëntbesprekingen in de krachtgerichte of herstelondersteunende hulp- en dienstverlening en stemt hierover af met de collega's</li> </ul>  | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelt en bespreekt cliëntgegevens met teamleden om de eigen bijdrage en de bijdrage van het team aan de herstelondersteuning te kennen</li> </ul>  | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voert administratieve rapportagetaken uit</li> </ul>   | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt een coachende en trekkende rol op binnen projecten</li> </ul>  | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brengt relevante verruimde ervaringskennis in, vanuit het perspectief van de cliënt</li> </ul>   | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Levert input en informatie voor de evaluatie en bijsturing van regels en werkprocessen binnen de organisatie, ter bevordering van krachtgericht werken of herstelondersteuning bij cliënten</li> </ul> | ✓            |                    |            |   |
| <p><b>3. Handelt volgens de deontologische en kwaliteitsprincipes</b></p>   |              |                    |            |   |

| Activiteiten   | Vaardigheden |                    |            | Kenniselementen per activiteitenblok   |
|--|--------------|--------------------|------------|--|
|  | Cognitieve   | Probleemoplossende | Motorische |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Handelt vanuit bewustzijn van de impact van het eigen referentiekader</li> </ul>  | ✓            |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van kwaliteitsprincipes van welzijn en zorg</li> <li>• Basiskennis van de principes voor bescherming van de persoonlijke levenssfeer</li> <li>• Kennis van beroepsethiek en deontologische code</li> <li>• Kennis van de impact van verschillen in persoonlijke referentiekaders</li> <li>• Kennis van professionele integriteit</li> <li>• Kennis van verschillende posities in professionele relaties</li> <li>• Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benadert cliënten en collega's zonder waardeoordeel</li> </ul>  | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bouwt een relatie op met respect voor de medische, sociale en culturele achtergrond van de cliënt en de collega's</li> </ul>  | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen</li> </ul>  | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Handelt volgens de regels ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer</li> </ul>  | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens (kwaliteits)afspraken binnen de organisatie</li> </ul>  | ✓            |                    |            |  |
| <b>4. Gaat correct om met diversiteit</b>  |              |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul> | ✓            |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van professionele integriteit</li> <li>• Kennis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid in relaties</li> <li>• Kennis van de relatie tussen diversiteit, stigma en sociale inclusie en exclusie</li> <li>• Kennis van diversiteit: sociale (economische status, opleidingsniveau...), etnische, religieuze of filosofische achtergrond, seksuele geaardheid, gender, ...</li> <li>• Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken</li> </ul>                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Past de eigen communicatiestijl aan ten aanzien van de cliënt</li> </ul>  |              | ✓                  |            |  |
| <b>5. Communiceert professioneel en empathisch</b>   |              |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaat op empathische wijze om met de cliënt en collega's vanuit presentie</li> </ul>   | ✓            |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid in relaties</li> </ul>   |

| Activiteiten  | Vaardigheden |                    |            | Kenniselementen per activiteitenblok   |
|---|--------------|--------------------|------------|--|
|   | Cognitieve   | Probleemoplossende | Motorische |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luistert actief zonder een waardeoordeel te vellen</li> </ul>  | ✓            |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van presentietheorie en grenzen stellen</li> <li>• Kennis van narratieve methoden voor het ontwikkelen en delen van ervaringsverhalen</li> <li>• Kennis van principes van (professionele) dialoog</li> <li>• Kennis van de theoretische achtergrond van het ervaringsdomein</li> <li>• Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken</li> <li>• Grondige kennis van sociale vaardigheden (vb. actief luisteren, samenwerkingsvormen,...)</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergewist zich ervan dat de gesprekspartner correct begrepen wordt</li> </ul>  | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Past het taalgebruik aan in functie van de gesprekspartner, zowel naar inhoud als naar vorm</li> </ul>                   | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt authentieke connectie met de gesprekspartner, vanuit de eigen ervaringskennis</li> </ul>                           | ✓            |                    |            |  |
| <b>6. Bouwt, in dialoog met andere medewerkers, zelfstandig eigen deskundigheid op</b>  |              |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflecteert vanuit een kritische basishouding over eigen handelen, vraagt feedback en stuurt bij indien nodig</li> </ul> |              | ✓                  |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van de geschiedenis van herstelbeweging in relatie tot de eigen ervaringscontext</li> <li>• Kennis van samenwerkingsmethoden en technieken (vb. co-creatietechnieken)</li> <li>• Kennis van het herstelconcept gekoppeld aan eigen ervaringen</li> <li>• Kennis van de complementariteit van de drie bronnen van herstelwijsheid: wetenschappelijke, professionele en ervaringskennis</li> <li>• Kennis van de relatie tussen diversiteit, stigma en sociale inclusie en exclusie</li> <li>• Kennis van diversiteit: sociale (economische status, opleidingsniveau...), etnische, religieuze of filosofische achtergrond, seksuele geaardheid, gender, ...</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Staat open voor en gaat om met feedback</li> </ul>   |              | ✓                  |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wisselt tips en ervaringen uit met collega's om te leren van elkaars deskundigheid</li> </ul>                            | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt in functie van het werk deel aan vormingsactiviteiten</li> </ul>   | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgt maatschappelijke en vakspecifieke ontwikkelingen op en linkt ze aan de eigen praktijk</li> </ul>                   | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verruimt de eigen ervaringskennis</li> </ul>   | ✓            |                    |            |  |



| Activiteiten  | Vaardigheden |                    |            | Kenniselementen per activiteitenblok   |
|---|--------------|--------------------|------------|--|
|   | Cognitieve   | Probleemoplossende | Motorische |  |
|   |              |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van narratieve methoden voor het ontwikkelen en delen van ervaringsverhalen</li> <li>• Kennis van principes van (professionele) dialoog</li> <li>• Kennis van beroepsspecifieke spanningsvelden</li> <li>• Kennis van zelfreflectiestrategieën voor professioneel functioneren</li> <li>• Kennis van strategieën voor zelfzorg</li> <li>• Kennis van vakspecifieke en maatschappelijke (digitale) informatie- en hulpbronnen</li> <li>• Kennis van technieken voor feedback geven en ontvangen</li> <li>• Kennis van de principes van ervaringsdeskundigheid</li> <li>• Grondige kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige</li> <li>• Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken</li> </ul> |
| <b>7. Plant de eigen activiteiten</b>   |              |                    |            |  |
| • Plant eigen activiteiten en past ze aan wijzigende omstandigheden aan   | ✓            |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van rapportering en dossiervorming</li> <li>• Kennis van werkplanning</li> <li>• Kennis van kantoor- en bedrijfseigen software</li> </ul>  |
| • Voert zelfstandig eigen taken uit   | ✓            |                    |            |  |
| • Houdt overzicht van eigen taken   | ✓            |                    |            |  |
| • Evalueert de voortgang en stuurt bij  |              | ✓                  |            |  |
| <b>8. Ondersteunt de cliënt door verbinding te maken tussen zijn leefwereld, het institutioneel kader en de dienstverleners</b> |              |                    |            |  |
| • Ondersteunt cliënten in het ontwikkelen en/of delen van ervaringsverhalen   | ✓            |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van (formele/informele) institutionele werkkaders</li> <li>• Kennis van samenwerkingsmethoden en</li> </ul>   |
| • Luistert naar het ervaringsverhaal van de cliënt en stimuleert dialoog in functie van   | ✓            |                    |            |  |

| Activiteiten   | Vaardigheden |                    |            | Kenniselementen per activiteitenblok  |
|--|--------------|--------------------|------------|---|
|  | Cognitieve   | Probleemoplossende | Motorische |   |
| (h)erkenning en destigmatisering   |              |                    |            | technieken (vb. co-creatietechnieken) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de meest courante dienst- en hulpverlening en zorgsystemen</li> <li>• Kennis van vakjargon</li> <li>• Kennis van verschillende posities in professionele relaties</li> <li>• Kennis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid in relaties</li> <li>• Kennis van narratieve methoden voor het ontwikkelen en delen van ervaringsverhalen</li> <li>• Kennis van de theoretische achtergrond van het ervaringsdomein</li> <li>• Kennis van organisatiestructuren</li> <li>• Kennis van de dimensies en het basisbegrippenkader van de contextuele benadering</li> <li>• Kennis van structurele maatschappelijke uitsluitingsmechanismen en de effecten daarvan</li> <li>• Kennis van psychische en sociale kwetsbaarheid in functie van groei en/of herstel</li> <li>• Grondige kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige</li> <li>• Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken</li> <li>• Grondige kennis van sociale vaardigheden (vb. actief luisteren, samenwerkingsvormen,...)</li> <li>• Grondige kennis van technieken voor empowerment</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevraagt en erkent de bredere context van de cliënt</li> </ul>  | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidt gemeenschappelijkheden in de ervaringen en beleving van cliënten</li> </ul>                                 | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelt, indien nodig, eigen ervaringen om een context beter in beeld te krijgen</li> </ul>                         | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legt de focus op wederzijds begrip en gelijkwaardigheid</li> </ul>  |              | ✓                  |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt verbinding tussen verschillende belangen en perspectieven</li> </ul>  |              | ✓                  |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwoordt naar de cliënt toe, wat er leeft bij de collega's en organisatie en vice versa</li> </ul>               | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidt het organisatieperspectief voor cliënten</li> </ul>   | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewaakt de eigen middenpositie (meervoudige partijdigheid)</li> </ul>   | ✓            |                    |            |   |
| <p><b>9. Bouwt netwerken op en informeert en ondersteunt cliënten in het zoeken en aanboren van netwerkversterkende (formele en informele) bronnen</b></p> |              |                    |            |   |

| Activiteiten  | Vaardigheden |                    |            | Kenniselementen per activiteitenblok   |
|---|--------------|--------------------|------------|--|
|   | Cognitieve   | Probleemoplossende | Motorische |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Voorziet bezoekers/cliënten in de organisatie van documentatie</li> </ul>  | ✓            |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Basiskennis van de sociale kaart</li> <li>Basiskennis van wet- en regelgeving en financieringsvormen in zorg en/of welzijn</li> <li>Kennis van de meest courante dienst- en hulpverlening en zorgsystemen</li> <li>Kennis van vakjargon</li> <li>Kennis van het herstelconcept gekoppeld aan eigen ervaringen</li> <li>Kennis van methoden voor participatie en inspraak</li> <li>Kennis van de dimensies en het basisbegrippenkader van de contextuele benadering</li> <li>Kennis van structurele maatschappelijke uitsluitingsmechanismen en de effecten daarvan</li> <li>Kennis van psychische en sociale kwetsbaarheid in functie van groei en/of herstel</li> <li>Kennis van mogelijkheden tot gespecialiseerde hulp- en dienstverlening</li> <li>Kennis van maatschappelijke tendensen en knelpunten in de zorg, hulp- en/of dienstverlening</li> <li>Grondige kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige</li> <li>Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken</li> <li>Grondige kennis van technieken voor empowerment</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ondersteunt de cliënt bij het zoeken van antwoorden op praktische vragen over levensdomeinen die voor de cliënt relevant zijn (vb. administratie, huishouding en gezin)</li> </ul> | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Informeert cliënten over sociale voorzieningen en rechten die aansluiten bij hun persoonlijke noden en mogelijkheden</li> </ul>  | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Informeert over het aanbod van de eigen organisatie</li> </ul>   | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vertaalt vakjargon</li> </ul>  | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Informeert het (multidisciplinair) team over netwerkversterkende (formele en informele) bronnen</li> </ul>   | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Betrekt op vraag reguliere diensten en het netwerk van de cliënt</li> </ul>  | ✓            |                    |            |  |
| <p><b>10. Draagt bij aan krachtgerichte of herstelondersteunende zorg, hulp- en/of dienstverlening voor cliënten</b></p>  |              |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Signaleert drempels en knelpunten in de</li> </ul>   |              | ✓                  |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Basiskennis van veranderings- en groeiprocessen en methodieken</li> </ul>   |

| Activiteiten  | Vaardigheden |                    |            | Kenniselementen per activiteitenblok   |
|---|--------------|--------------------|------------|--|
|   | Cognitieve   | Probleemoplossende | Motorische |  |
| individuele dienstverlening   |              |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van beroepsethiek en deontologische code</li> <li>• Kennis van de meest courante dienst- en hulpverlening en zorgsystemen</li> <li>• Kennis van het herstelconcept gekoppeld aan eigen ervaringen</li> <li>• Kennis van de complementariteit van de drie bronnen van herstelwijsheid: wetenschappelijke, professionele en ervaringskennis</li> <li>• Kennis van principes en methodieken van groei- en herstelgerichte zorg, hulp- en/of dienstverlening</li> <li>• Kennis van methoden voor participatie en inspraak</li> <li>• Kennis van narratieve methoden voor het ontwikkelen en delen van ervaringsverhalen</li> <li>• Kennis van de theoretische achtergrond van het ervaringsdomein</li> <li>• Kennis van de dimensies en het basisbegrippenkader van de contextuele benadering</li> <li>• Kennis van structurele maatschappelijke uitsluitingsmechanismen en de effecten daarvan</li> <li>• Kennis van psychische en sociale kwetsbaarheid in functie van groei en/of herstel</li> <li>• Kennis van zelfreguleringsprocessen en - technieken (stress, draagkracht, draaglast ...)</li> <li>• Grondige kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige</li> <li>• Grondige kennis van</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observeert signalen bij de cliënt en bespreekt deze met de cliënt</li> </ul>   | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimuleert en ondersteunt de cliënt om zicht te krijgen op eigenwaarde, mogelijkheden en krachten</li> </ul>   | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteunt de cliënt (en het cliëntensysteem) in het bepalen, plannen en opvolgen van het eigen groei- of herstelpad</li> </ul>   | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimuleert participatie van de cliënt aan de zorg, hulp- en/of dienstverlening, een sociaal netwerk, de maatschappij</li> </ul>  | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Levert input en informatie voor de evaluatie en bijsturing van regels en werkprocessen binnen de organisatie, ter bevordering van krachtgericht werken of herstelondersteuning bij cliënten</li> </ul> | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• - Neemt relatiebevorderende initiatieven tussen de cliënt en zijn netwerk</li> </ul>   | ✓            |                    |            |  |

| Activiteiten   | Vaardigheden |                    |            | Kenniselementen per activiteitenblok   |
|--|--------------|--------------------|------------|--|
|  | Cognitieve   | Probleemoplossende | Motorische |  |
|  |              |                    |            | communicatie- en gesprekstechnieken <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grondige kennis van technieken voor empowerment</li> <li>• Grondige kennis van verschillende methodieken om te komen tot een groei- en/of herstelproces</li> </ul>  |
| <b>11. Brengt proactief het cliëntperspectief binnen in de organisatie in overlegstructuren en werkprocessen</b>   |              |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt mee aan het opzetten van participatieprocessen met de doelgroep, voor de ontwikkeling, uitvoering en/of evaluatie van de zorg, hulp- en/of dienstverlening</li> </ul> | ✓            |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van procedures voor kwaliteitszorg</li> <li>• Basiskennis van factoren van toegankelijkheid</li> <li>• Basiskennis van methoden voor kritische reflectie</li> <li>• Kennis van het herstelconcept gekoppeld aan eigen ervaringen</li> <li>• Kennis van methoden voor participatie en inspraak</li> <li>• Kennis van verschillende posities in professionele relaties</li> <li>• Kennis van de dimensies en het basisbegrippenkader van de contextuele benadering</li> <li>• Kennis van structurele maatschappelijke uitsluitingsmechanismen en de effecten daarvan</li> <li>• Kennis van psychische en sociale kwetsbaarheid in functie van groei en/of herstel</li> <li>• Kennis van technieken voor bemiddeling en conflicthantering</li> <li>• Grondige kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige</li> <li>• Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken</li> <li>• Grondig kennis van inzichten en werkwijzen rond cliëntperspectief</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyseert en synthetiseert de toegankelijkheid van de dienstverlening vanuit cliëntervaringen</li> </ul>   | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt de organisatie alert voor drempels in de eigen werking en/of de samenwerking met andere actoren vanuit eigen ervaringskennis</li> </ul>                               | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt mee om de toegankelijkheid (vb. informatiebronnen, herwerken van procedures) van de organisatie te verbeteren</li> </ul>  | ✓            |                    |            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteunt de ontwikkeling en uitvoering van werkvormen en didactische hulpmiddelen op maat</li> </ul>   | ✓            |                    |            |  |

| Activiteiten  | Vaardigheden |                    |            | Kenniselementen per activiteitenblok  |
|---|--------------|--------------------|------------|---|
|   | Cognitieve   | Probleemoplossende | Motorische |   |
| <b>12. Ondersteunt groepsprocessen in het kader van herstel- en groeiprocessen</b>  |              |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Bereidt programma's en groepsessies, op maat van de verwachtingen en doelen van de cliënten, mee voor</li> </ul>   | ✓            |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Basiskennis van ervaringsgericht leren</li> <li>Kennis van principes en methodieken van groei- en herstelgerichte zorg, hulp- en/of dienstverlening</li> <li>Kennis van narratieve methoden voor het ontwikkelen en delen van ervaringsverhalen</li> <li>Kennis van technieken voor bemiddeling en conflicthantering</li> <li>Kennis van vormingsmethodieken en -technieken (vb. didactisch, expressie, ...)</li> <li>Kennis van peer support</li> <li>Kennis van technieken om groepsdynamica te bevorderen</li> <li>Grondige kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige</li> <li>Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ondersteunt de ontwikkeling en uitvoering van werkvormen en didactische hulpmiddelen op maat</li> </ul>  | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Stimuleert en bewaakt de groepsdynamiek</li> </ul>   |              | ✓                  |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ondersteunt deelnemers inhoudelijk (doelen stellen) en procesmatig (werkwijzen/stappen)</li> </ul>   | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Evalueert mee de groepsessies en programma's en stuurt eventueel bij</li> </ul>  | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Treft logistieke voorbereidingen</li> </ul>  | ✓            |                    |            |   |
| <b>13. Draagt bij aan de implementatie van krachtgerichte en herstelondersteunende zorg, hulp- en/of dienstverlening binnen het beleid van de organisatie</b>                                   |              |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyseert en synthetiseert particuliere cliëntervaringen over institutionele drempels en maakt deze bespreekbaar</li> </ul>                             | ✓            |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Basiskennis van methoden voor kritische reflectie</li> <li>Basiskennis van praktijkonderzoek</li> <li>Basiskennis van veranderings- en groeiprocessen en methodieken</li> <li>Kennis van samenwerkingsmethoden en technieken (vb. co-creatietechnieken)</li> <li>Kennis van vergadertechnieken</li> <li>Kennis van principes en methodieken van groei- en herstelgerichte zorg, hulp- en/of dienstverlening</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Geeft kritische reflecties op het referentiekader en de evidenties van de organisatie</li> </ul>   | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Werkt mee aan de ontwikkeling van visie/missie en strategieën, omtrent het centraal stellen van het cliëntperspectief en herstelondersteuning</li> </ul> | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Werkt mee aan de ontwikkeling van vorming, training en ondersteuningsprogramma's</li> </ul>  | ✓            |                    |            |   |

| Activiteiten   | Vaardigheden |                    |            | Kenniselementen per activiteitenblok  |
|--|--------------|--------------------|------------|---|
|  | Cognitieve   | Probleemoplossende | Motorische |   |
| omtrent cliënt- en krachtgericht en herstelondersteunend werken  |              |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de relatie tussen diversiteit, stigma en sociale inclusie en exclusie</li> <li>• Kennis van diversiteit: sociale (economische status, opleidingsniveau...), etnische, religieuze of filosofische achtergrond, seksuele geaardheid, gender, ...</li> <li>• Kennis van de principes van ervaringsdeskundigheid</li> <li>• Kennis van organisatiestructuren</li> <li>• Kennis van structurele maatschappelijke uitsluitingsmechanismen en de effecten daarvan</li> <li>• Kennis van vormen en methoden van cliëntparticipatie</li> <li>• Grondige kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige</li> <li>• Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken</li> <li>• Grondige kennis van technieken voor empowerment</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt mee aan de integratie van de visie op krachtgericht en herstel ondersteunend werken in producten, diensten en werkprocessen</li> </ul>  | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt verbinding tussen verschillende belangen en perspectieven</li> </ul>  | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt het cliëntperspectief aanschouwelijk door ervaringskennis verhalend in te brengen in de organisatie (herstelwerkgroepen, stuurgroep herstelgericht werken)</li> </ul>                 | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteunt collega's bij hun ontwikkeling van krachtgerichte en herstelondersteunende vaardigheden en kennis, door de inbreng van ervaringskennis</li> </ul>                               | ✓            |                    |            |   |
| <b>14. Sensibiliseert en levert input en informatie aan hulp- en dienstverleners en interne en externe organisaties en beleid omtrent stigma en sociale inclusie en exclusie (kwartier maken)</b>                                    |              |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidt de relatie tussen diversiteit, stigma en sociale inclusie en exclusie</li> </ul>  | ✓            |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis relevante sociale wetgeving</li> <li>• Basiskennis van beleidsprocessen</li> <li>• Basiskennis van wet- en regelgeving en financieringsvormen in zorg en/of welzijn</li> <li>• Basiskennis van cliënten-/patiëntenrecht</li> <li>• Basiskennis van het welzijns- en/of gezondheidszorglandschap</li> <li>• Basiskennis van technieken voor projectmatig werken</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflecteert kritisch over de institutionele reproductie en opgevangen signalen van stigma en sociale inclusie en exclusie en geeft deze door</li> </ul>                                     | ✓            |                    |            |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Levert rechtstreeks en/of onrechtstreeks input en informatie aan overheden en/of koepels over toegankelijkheid en doeltreffendheid van de hulp- en dienstverlening voor cliënten</li> </ul> | ✓            |                    |            |   |

| Activiteiten  | Vaardigheden |                    |            | Kenniselementen per activiteitenblok  |
|---|--------------|--------------------|------------|---|
|   | Cognitieve   | Probleemoplossende | Motorische |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Duidt de plaats van ervaringskennis, naast theoretische en praktijkkennis</li> </ul> | ✓            |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van samenwerkingsmethoden en technieken (vb. co-creatietechnieken)</li> <li>Kennis van de complementariteit van de drie bronnen van herstelwijsheden: wetenschappelijke, professionele en ervaringskennis</li> <li>Kennis van principes en methodieken van groei- en herstelgerichte zorg, hulp- en/of dienstverlening</li> <li>Kennis van methoden voor participatie en inspraak</li> <li>Kennis van de relatie tussen diversiteit, stigma en sociale inclusie en exclusie</li> <li>Kennis van maatschappelijke tendensen en knelpunten in de zorg, hulp- en/of dienstverlening</li> <li>Kennis van vormen en methoden van cliëntparticipatie</li> <li>Kennis van technieken voor verbinden van ervaringskennis aan wetenschappelijke en praktijkkennis</li> <li>Grondige kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige</li> <li>Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken</li> <li>Grondige kennis van exclusie en inclusie in maatschappelijk herstel (waaronder kwartiermaken)</li> </ul> |

## 2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

### Kennis



- Basiskennis van procedures voor kwaliteitszorg
  - Basiskennis van beleid van de organisatie
  - Basiskennis van kwaliteitsprincipes van welzijn en zorg
  - Basiskennis van de principes voor bescherming van de persoonlijke levenssfeer
  - Basiskennis van de geschiedenis van herstelbeweging in relatie tot de eigen ervaringscontext
  - Basiskennis van (formele/informele) institutionele werkkaders
  - Basiskennis van de sociale kaart
  - Basiskennis van factoren van toegankelijkheid
  - Basiskennis van methoden voor kritische reflectie
  - Basiskennis van ervaringsgericht leren
  - Basiskennis van praktijkonderzoek
  - Basiskennis van veranderings- en groeiprocessen en methodieken
  - Basiskennis van methoden voor kritische reflectie
  - Basiskennis relevante sociale wetgeving
  - Basiskennis van beleidsprocessen
  - Basiskennis van wet- en regelgeving en financieringsvormen in zorg en/of welzijn
  - Basiskennis van cliënten-/patiëntenrecht
  - Basiskennis van het welzijns- en/of gezondheidszorglandschap
  - Basiskennis van technieken voor projectmatig werken
- 
- Kennis van beroepsethiek en deontologische code
  - Kennis van samenwerkingsmethoden en technieken (vb. co-creatietechnieken)
  - Kennis van de meest courante dienst- en hulpverlening en zorgsystemen
  - Kennis van werkprocessen en omgangsregels
  - Kennis van rapportering en dossiervorming
  - Kennis van vakjargon
  - Kennis van werkplanning
  - Kennis van het herstelconcept gekoppeld aan eigen ervaringen
  - Kennis van kantoor- en bedrijfseigen software
  - Kennis van de complementariteit van de drie bronnen van herstelwijsheid: wetenschappelijke, professionele en ervaringskennis
  - Kennis van vergadertechnieken
  - Kennis van principes en methodieken van groei- en herstelgerichte zorg, hulp- en/of dienstverlening
  - Kennis van methoden voor participatie en inspraak
  - 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 de relatie tussen diversiteit, stigma en sociale inclusie en exclusie
  - Kennis van diversiteit: sociale (economische status, opleidingsniveau...), etnische, religieuze of filosofische achtergrond, seksuele geaardheid, gender, ...
  - Kennis van presentietheorie en grenzen stellen
  - Kennis van narratieve methoden voor het ontwikkelen en delen van ervaringsverhalen
  - Kennis van principes van (professionele) dialoog
  - Kennis van de theoretische achtergrond van het ervaringsdomein
  - Kennis van beroepsspecifieke spanningsvelden
  - Kennis van zelfreflectiestrategieën voor professioneel functioneren
  - Kennis van strategieën voor zelfzorg

- Kennis van vakspecifieke en maatschappelijke (digitale) informatie- en hulpbronnen
  - Kennis van technieken voor feedback geven en ontvangen
  - Kennis van de principes van ervaringsdeskundigheid
  - Kennis van organisatiestructuren
  - 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 functie van groei en/of herstel
  - Kennis van mogelijkheden tot gespecialiseerde hulp- en dienstverlening
  - Kennis van maatschappelijke tendensen en knelpunten in de zorg, hulp- en/of dienstverlening
  - Kennis van zelfreguleringsprocessen en -technieken (stress, draagkracht, draaglast ...)
  - Kennis van technieken voor bemiddeling en conflicthantering
  - Kennis van vormingsmethodieken en -technieken (vb. didactisch, expressie, ...)
  - Kennis van peer support
  - Kennis van technieken om groepsdynamica te bevorderen
  - Kennis van vormen en methoden van cliëntparticipatie
  - Kennis van technieken voor verbinden van ervaringskennis aan wetenschappelijke en praktijkkennis
- 
- Grondige kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige
  - Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken
  - Grondige kennis van sociale vaardigheden (vb. actief luisteren, samenwerkingsvormen,...)
  - Grondige kennis van technieken voor empowerment
  - Grondige kennis van verschillende methodieken om te komen tot een groei- en/of herstelproces
  - Grondig kennis van inzichten en werkwijzen rond cliëntperspectief
  - Grondige kennis van exclusie en inclusie in maatschappelijk herstel (waaronder kwartiermaken)

## Cognitieve vaardigheden

- Biedt ondersteuning binnen de grenzen van het wetgevend en professioneel kader
- Werkt volgens de (kwaliteits)afspraken binnen het team en de organisatie
- Respecteert 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
- Neemt een coachende en trekkende rol op binnen projecten
- 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's
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen
- Handelt volgens de regels ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- Werkt volgens (kwaliteits)afspraken binnen de organisatie
- 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
- Plant eigen activiteiten 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 in functie van (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 cliënt 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
- Betrekt op vraag reguliere diensten en het netwerk van de cliënt
- 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, hulp- en/of dienstverlening, een sociaal netwerk, de maatschappij
- Levert input en informatie voor de evaluatie en bijsturing van regels en werkprocessen binnen de organisatie, ter bevordering van krachtgericht werken of herstelondersteuning bij cliënten
- - Neemt relatiebevorderende initiatieven tussen de cliënt en zijn netwerk

- Werkt mee aan het opzetten van participatieprocessen met de doelgroep, voor de ontwikkeling, uitvoering en/of evaluatie van de zorg, hulp- en/of dienstverlening
- Analyseert en synthetiseert de toegankelijkheid van de dienstverlening vanuit cliëntervaringen
- Maakt de organisatie alert voor drempels in de eigen werking en/of de samenwerking met andere actoren vanuit eigen ervaringskennis
- Werkt mee om de toegankelijkheid (vb. informatiebronnen, herwerken van procedures) van de organisatie te verbeteren
- Bereidt programma's en groepsessies, op maat van de verwachtingen en doelen van de cliënten, mee voor
- Ondersteunt de ontwikkeling en uitvoering van werkvormen en didactische hulpmiddelen op maat
- Ondersteunt deelnemers inhoudelijk (doelen stellen) en procesmatig (werkwijzen/stappen)
- Evalueert mee de groepsessies en programma's en stuurt eventueel bij
- Analyseert en synthetiseert particuliere cliëntervaringen over institutionele drempels en maakt deze bespreekbaar
- Geeft kritische reflecties op het referentiekader en de evidenties van de organisatie
- Werkt mee aan de ontwikkeling van visie/missie en strategieën, omtrent het centraal stellen van het cliëntperspectief en herstelondersteuning
- Werkt mee aan de ontwikkeling van vorming, training en ondersteuningsprogramma's omtrent cliënt- en krachtgericht en herstelondersteunend werken
- Werkt mee aan de integratie van de visie op krachtgericht en herstel ondersteunend werken in producten, diensten en werkprocessen
- Maakt verbinding tussen verschillende belangen en perspectieven
- Duidt de relatie tussen diversiteit, stigma en sociale inclusie en exclusie
- Reflecteert kritisch over de institutionele reproductie en opgevangen signalen van stigma en sociale inclusie en exclusie en geeft deze door
- Levert rechtstreeks en/of onrechtstreeks input en informatie aan overheden en/of koepels over toegankelijkheid en doeltreffendheid van de hulp- en dienstverlening voor cliënten
- Duidt de plaats van ervaringskennis, naast theoretische en praktijkkennis
- Deelt en bespreekt cliëntgegevens met teamleden om de eigen bijdrage en de bijdrage van het team aan de herstelondersteuning te kennen
- Brengt relevante verruimde ervaringskennis in, vanuit het perspectief van de cliënt
- Levert input en informatie voor de evaluatie en bijsturing van regels en werkprocessen binnen de organisatie, ter bevordering van krachtgericht werken of herstelondersteuning bij cliënten
- Informeert het (multidisciplinair) team over netwerkversterkende (formele en informele) bronnen
- Observeert signalen bij de cliënt en bespreekt deze met de cliënt
- Ondersteunt de ontwikkeling en uitvoering van werkvormen en didactische hulpmiddelen op maat
- Treft logistieke voorbereidingen
- Maakt het cliëntperspectief aanschouwelijk door ervaringskennis verhalend in te brengen in de organisatie (herstelwerkgroepen, stuurgroep herstelgericht werken)
- Ondersteunt collega's bij hun ontwikkeling van krachtgerichte en herstelondersteunende vaardigheden en kennis, door de inbreng van ervaringskennis

## Probleemoplossende vaardigheden

- Past de eigen communicatiestijl aan ten aanzien van de cliënt
- Staat open voor en gaat om met feedback
- Evalueert de voortgang 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
- Stimuleert en bewaakt de groepsdynamiek
- Reflecteert vanuit een kritische basishouding over eigen handelen, vraagt feedback en stuurt bij indien nodig

## Motorische vaardigheden

### Omgevingscontext

- De ervaringsdeskundige kan in diverse organisaties werken die participatie van de doelgroep in haar werking wil opstarten of verdiepen met als doel de hulp- en dienstverlening beter af te stemmen op de noden en vragen van de doelgroep en de doelgroep te empoweren.
- De ervaringsdeskundige wordt bij heel diverse opdrachten ingeschakeld, dit zowel op micro-, meso- als macroniveau.
- De ervaringsdeskundige kan duurzaam en doeltreffend ingeschakeld worden in organisaties waar voor de ontwikkeling en uitvoering van hulp- en 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 eigen organisatie, interne en externe organisaties en/of het beleid. De ervaringsdeskundige bewaakt steeds de verbinding / de middenpositie.
- De ervaringsdeskundige dient te kunnen werken in een teamverband vanuit eigen expertise als derde bron van kennis. De ervaringswerker kan werken op individuele basis in ondersteuningstrajecten, maar ook ingezet worden in groepsprocessen.
- De ervaringsdeskundige werkt in een context waarin beleidsontwikkelingen opgevolgd moeten worden.
- De ervaringsdeskundige draagt proactief bij aan het bestrijden van stigma en het uitbouwen van krachtgerichte en herstelondersteunende hulp- en dienstverlening of zorg.
- De ervaringsdeskundige werkt binnen een organisatie waar er steeds gestreefd wordt naar het creëren van een 'ontvankelijke' cultuur voor ervaringsdeskundigheid en waar voorzien wordt in coaching en intervisie voor alle betrokkenen.

### Handelingscontext

- De beroepsuitoefening vraagt het nemen van initiatief en verantwoordelijkheidszin, creativiteit en flexibiliteit en goede contactvaardigheden om steeds de vertaalslag te

- maken tussen particuliere ervaringen van cliënten en de hulp- en 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 copingsmechanismen moet beschikken in functie van zelfzorg, eigen draagkracht en draaglast en het eigen welbevinden.
  - De ervaringsdeskundige moet blijven met de ontwikkelingen binnen de sector en bewust blijven van de 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 cliëntensysteem. De ervaringsdeskundige creëert een veilig kader voor de cliënt om het herstel of de groei te faciliteren. De ervaringsdeskundige doet proactief aan netwerkopbouw en begeleidt ook groepsessies.
  - 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.
  - De ervaringsdeskundige neemt ook op strategisch niveau initiatieven of werkt hieraan mee opdat stigma weggewerkt, beeldvorming aangepast en procedures 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 sensibiliseren en informeren in functie van krachtgerichte of herstelondersteunende zorg, hulp- en/of dienstverlening
- 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

### Is gebonden aan

- het wetgevend en professioneel kader
- het beroepsgeheim, waar van toepassing
- (kwaliteits)afspraken en procedures 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 de eigen activiteiten
- Ondersteunt de cliënt door verbinding te maken tussen zijn leefwereld, het institutioneel kader en de dienstverleners
- Bouwt netwerken op en informeert en ondersteunt cliënten in het zoeken en aanboren van netwerkversterkende (formele en informele) bronnen
- Draagt bij aan krachtgerichte of herstelondersteunende zorg, hulp- en/of dienstverlening voor cliënten
- Brengt proactief het cliëntperspectief binnen in de organisatie in overlegstructuren en werkprocessen
- Ondersteunt groepsprocessen in het kader van herstel- en groeiprocessen
- Draagt bij aan de implementatie van krachtgerichte en herstelondersteunende zorg, hulp- en/of dienstverlening binnen het beleid van de organisatie
- Sensibiliseert en levert input en informatie aan hulp- en dienstverleners en interne en externe organisaties en beleid omtrent stigma en sociale inclusie en exclusie (kwartier maken)

## 2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

### Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen (wettelijke) attesten of voorwaarden vereist.

## 3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

### 3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

#### Vacatures

VDAB heeft geen specifieke vacaturegegevens voor Ervaringswerker. Het meest nabije beroep is Consulent welzijnswerk. Echter, deze gegevens geven geen beeld over de vacatures en arbeidsmarkt van Ervaringswerkers. De gegevens worden daarom hier niet opgenomen.



## 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.

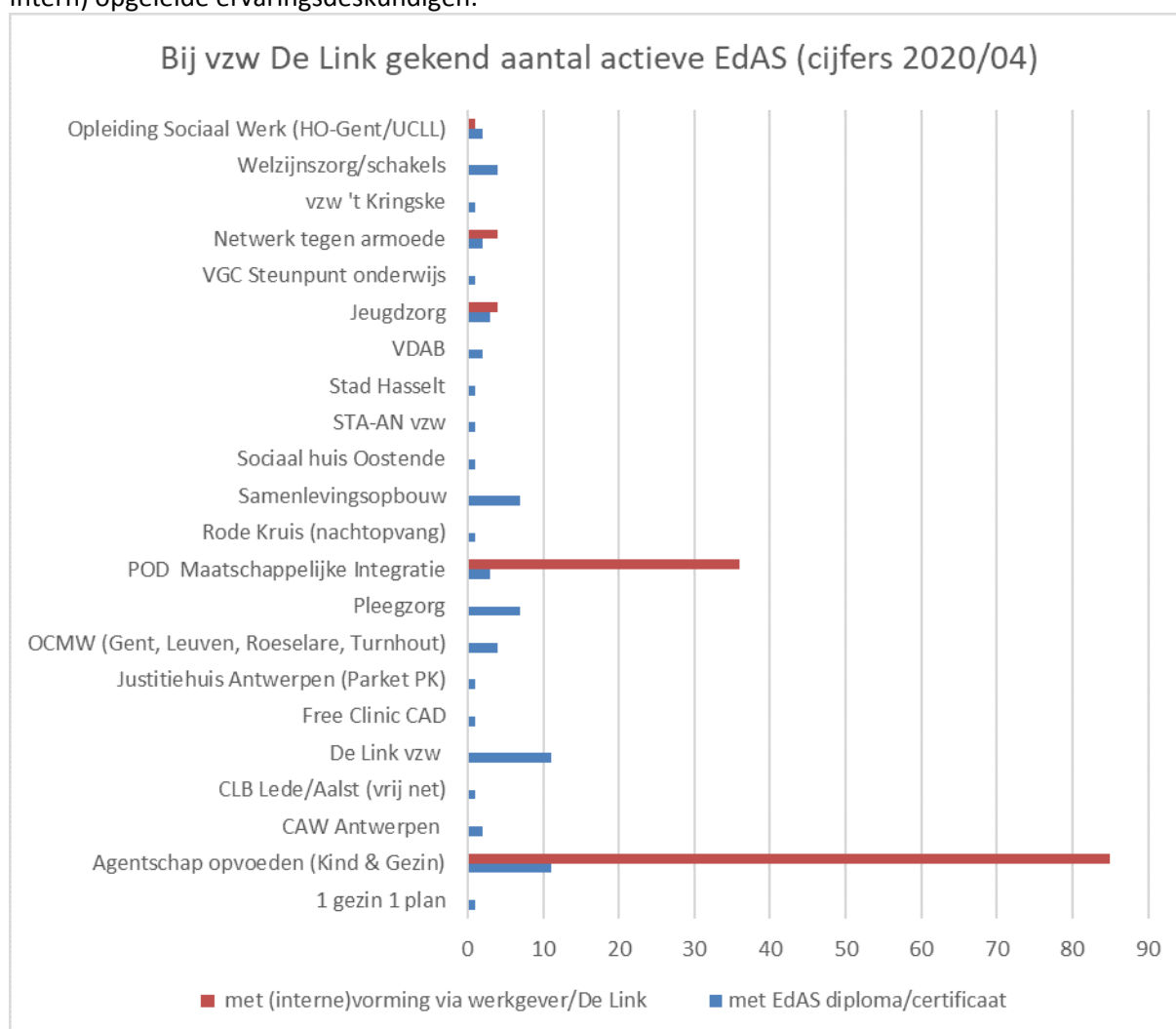
Tewerkstelling veronderstelt dat ervaringskennis als expertise erkend wordt en ervaringsdeskundigen een volwaardig statuut bekleden binnen hogescholen.

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 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.



Binnen de geestelijke gezondheidszorg worden ervaringswerkers al langere tijd ingezet, oorspronkelijk vaak onder het vrijwilligersstatuut. Stilaan gaan meer en meer zorgvoorzieningen ook over op het aanwerven van ervaringswerkers in het statuut van werknemer. Omwille van het gebrek aan een duidelijk statuut, opleidingsvoorwaarden en regelgeving (niet voorzien in personeelskader, geen barema gekoppeld aan de functie), gebeurt dit niet volgens een vast stramien. Voor het invullen van de nood aan deze specifieke functie, is het statuut waarbinnen dit gebeurt, onderschikt. Om deze reden opteren we dan ook voor het blijvend creëren van een opening naar het op vrijwillige basis uitoefenen van een maatschappelijk herkenbaar beroep en focussen we niet enkel op betaalde

tewerkstelling. Onder welk statuut ervaringswerk wordt uitgevoerd, dient een vrije en persoonlijke keuze te zijn van de ervaringswerker. De voorwaarde hierbij is wel dat alle statuten gelijkwaardig zijn in het uitvoeren van het geleverde werk, in om het even welke context.

Het erkennen en waarderen van ervaringsdeskundigheid draagt bij tot een betere GGZ, bijgevolg is de nood om ervaringswerkers in te kunnen zetten groot. Het betreft een aanvullende ondersteuning op de 'reguliere' hulpverlening. Er zijn op heden geen gegroepeerde gegevens beschikbaar over hoeveel ervaringswerkers over de GGZ-sector heen worden ingezet. Naast het erkennen van de opleiding, zal ook een aanpassing van de regelgeving voor bepaalde soorten voorzieningen nodig zijn om ten volle de inzet van ervaringsdeskundigen te kunnen waarderen. Momenteel zijn er namelijk onder meer door beperkingen en onduidelijkheden in het regelgevend kader (te) weinig tewerkstellingsplaatsen voor ervaringswerkers beschikbaar.

Zorgnet-Icuro voerde in maart 2021 een bevraging uit bij haar leden van verschillende subsectoren in de GGZ (CGG, revalidatievoorzieningen GGZ, IBW, PVT, psychiatrische ziekenhuizen en PAAZ). 62 voorzieningen namen deel. 74,2% van deze voorzieningen geeft aan dat ze momenteel ervaringswerkers inzetten binnen hun werking. In totaal worden in deze voorzieningen ervaringswerkers als volgt ingeschakeld:

- 39,98 VTE als vrijwilliger (gemiddeld per voorziening: 1,08; mediaan: 0,5)
- 30,2 VTE als werknemer (gemiddeld per voorziening: 0,77; mediaan: 0,5)

Eén VTE kan door meerdere ervaringswerkers worden ingevuld. De inzet van ervaringswerkers hangt uiteraard ook samen met de grootte van de voorziening. Zo zal een psychiatrisch ziekenhuis vaak meerdere ervaringswerkers inschakelen, in tegenstelling tot een kleinere voorziening zoals bijvoorbeeld een psychosociaal revalidatiecentrum.

## 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.)

**Ervaringsdeskundigen binnen de geestelijke gezondheidszorg**

De vermaatschappelijking van de GGZ gaat hand in hand met de organisatie van nieuwe zorgvormen in netwerken en een meer herstelgerichte visie op zorg. De herstelvisie pleit ervoor om het eigenaarschap van de zorggebruiker (en betrokken context) over zijn herstelproces te faciliteren en (ex)zorggebruikers als experts in te schakelen in de begeleiding op microniveau, in overlegfora op meso- en macroniveau en in onderwijs en vorming. Ervaringswerkers brengen een nieuw, waardevol perspectief binnen de zorg- en hulpverlening. De complementariteit biedt een sterke meerwaarde en voordelen binnen de teams. Ervaringswerk biedt een meerwaarde voor de persoon die door een ervaringswerker wordt ondersteund, voor de professionele hulpverlener, voor een dienst of organisatie, voor de GGZ, voor het zorgbeleid, voor de samenleving en voor de ervaringswerker zelf.

Ervaringskennis wordt samen met klinische en wetenschappelijke kennis ingeschakeld als derde bron van kennis binnen de geestelijke gezondheids- en verslavingszorg. Het includeren van het

cliëntenperspectief via de inzet van personen met een patiënt/cliëntervaring neemt hoe langer hoe meer aan belang toe. De meerwaarde van het professionaliseren van ervaringswerk ligt in het vermensenlijken en normaliseren. Dit draagt bij tot verdere vermaatschappelijking van de zorg.

Binnen het Decreet betreffende de organisatie en ondersteuning van het geestelijke gezondheidsaanbod (2019) wordt de inzet van ervaringswerkers aangehaald als een belangrijke pijler binnen de GGZ. In het decreet staat beschreven dat de Vlaamse Regering de voorwaarden bepaalt van het kader waarbinnen een ervaringsdeskundige in het geestelijke gezondheidsaanbod kan werken of kan worden ingezet op vrijwillige basis:

1. Binnen de individugerichte zorg op alle zorgniveaus en binnen de populatiegerichte acties;
2. Op het niveau van de geestelijke gezondheidsnetwerken;
3. Op beleidsniveau.

Het decreet GG kent momenteel nog geen uitvoeringsbesluiten, maar het stemt hoopvol dat binnen het decreet de nodige aandacht aan ervaringsdeskundigheid wordt gegeven.

## 4. Samenhang

