

1. FUNCTIE- en COMPETENTIEPROFIEL ERVARINGSDESKUNDIGE (ALGEMEEN)

| | |
|-----------------------|--|
| Rol | Versillende (zie afzonderlijke profielen) |
| Organisatie(s) | GGZ /Gemeenten/Welzijn/Maatschappelijke opvang/Onderwijs/Woningcorporaties etc. |

| |
|--|
| Doel van de functie van ERVARINGSDESKUNDIGE (ALGEMEEN) |
| <p>De ervaringsdeskunige hanteert vanuit de eigen ervaring met psychische beperkingen, dak- en thuisloosheid en/of verslaving en de ervaring van anderen als richtlijn, met als doel het vergroten van vaardigheden/zelfredzaamheid van de cliënt/doelgroep, het voorkomen van verdere stigmatisering, terugval en het verbeteren van de kwaliteit van leven.</p> <p>De doelgroepen waarvoor de ervaringsdeskundigewordt ingezet zijn: mensen met een psychische beperking, dak- en thuislozen en mensen met een verslaving.</p> |

Kerncompetenties ERVARINGSDESKUNDIGE (ALGEMEEN)

Voor de ervaringsdeskundige zijn drie kerncompetenties geformuleerd die van toepassing zijn in elke functie elke (adviseur/beleidsmedewerker, loketmedewerker, coach/begeleider, voorlichter/gastdocent, ondersteuner wijkteam) waarin de ervaringsdeskundige kan worden ingezet.

Kerncompetentie 1: ERVARINGSDESKUNDIGHEID

Omschrijving:

De ervaringsdeskundige zet zijn eigen ervaring, gecombineerd met de collectieve kennis met betrekking tot de doelgroep, in om zijn doelen te bereiken.

Gedragsindicatoren:

- Kan zich verplaatsen in de belevingswereld van de cliënt/doelgroep; voelt en begrijpt wat de ander doormaakt;
- Kan zijn toegevoegde waarde als ervaringsdeskundige tot uitdrukking brengen in een eigen aanpak (vs. protocollen en regelgeving);
- Ontmoet de ander vanuit solidariteit, vanuit wederkerigheid en gelijkwaardigheid;
- Gaat, waar mogelijk, met de cliënt/doelgroep een bondgenootschap aan en onderhoudt deze.
- Is ambassadeur en kwartiermaker voor ander[BMW1] gedrag.

Kerncompetentie 2: REFLECTIEF VERMOGEN

Omschrijving:

De ervaringsdeskundige staat in de uitvoering van zijn functie stil bij zijn positie in het team en in de organisatie, bij de positie van cliënt/doelgroep in de organisatie, bij zijn aanpak en welk effect die heeft, bij rollen die hij kan vervullen en bij de verschillen daartussen.

Gedragsindicatoren:

- Denkt niet alleen in acties, maar ook in relaties, rollen en posities;
- Hanteert niet alleen de eigen ervaringen en overtuigingen als uitgangspunt, maar stelt deze naast die van de ander;
- Evalueert het effect van het eigen gedrag of van de gepleegde interventie;
- Heeft inzicht in de mogelijkheden en beperkingen van zijn rol;
- Vraagt en geeft feedback aan anderen.

Kerncompetentie 3: SAMENWERKEN

Omschrijving:

De ervaringsdeskundige staat, vanuit een goed begrip van zijn eigen positie en van de toegevoegde waarde van zijn ervaringsdeskundigheid, open voor de inbreng van anderen.

Gedragsindicatoren:

- Weet door een open, op samenwerking gerichte houding een volwaardige plaats in het team in te nemen;
- Is in de samenwerking bij voorkeur 'part of the solution' en niet 'part of the problem'[BMW2];
- Staat open voor ideeën van anderen en maakt er zonodig gebruik van;
- Heeft op grond van deskundigheid en handelen het vertrouwen van het team;
- Schroomt niet om om hulp te vragen en advies te bieden;

- Is in staat om zijn grenzen te bewaken.

2. FUNCTIE- en COMPETENTIEPROFIEL ERVARINGSDESKUNDIGE

| | |
|-----------------------|---|
| Rol | ADVISEUR/BELEIDSMEDEWERKER |
| Organisatie(s) | Gemeente/Welzijn/GGZ/Maatschappelijke opvang |

Doel van de functie

De Ervaringsdeskundige Adviseur/Beleidsmedewerker volgt en beoordeelt algemeen beleid van de instelling en ontwikkelt specifiek beleid voor de doelgroep. Hij/zij adviseert op basis van de eigen en de collectieve ervaringskennis, met als doel de belangen en doelen van cliënten/doelgroepen in de uitvoering van (zorg)projecten/programma's/wet en regelgeving maatgevend te laten zijn.

Functieomschrijving

De ervaringsdeskundige – adviseur/beleidsmedewerker

- Volgt en initieert beleid op het gebied van <thema>
- Bouwt en onderhoudt een netwerk van relevante spelers (kenniscentra, cliëntenorganisaties, etc.) op het gebied van <thema>
- Dient bestuurders en medewerkers van advies er werkt in die hoedanigheid mee aan het ontwikkelen van nieuw beleid en het invoeren van werkwijzen die toegesneden zijn op de klant met een psychische beperking

Functie-eisen

De ervaringsdeskundige – adviseur/beleidsmedewerker beschikt over

- Ervaringsdeskundigheid op het gebied van <thema>
- Bronnen van collectieve ervaringskennis
- Affiniteit met de cliëntenbeweging
- Een denkniveau op minimaal HBO-niveau (blijkend uit opleiding of Erkende Verworven Competenties (EVC))
- Tenminste 2 jaar werkervaring op het gebied van <thema>
- Zeer goede schriftelijke en mondelinge vaardigheden
- Kennis van Windows Office

Funciespecifieke competenties ADVISEUR/BELEIDSMEDEWERKER (te gebruiken naast kerncompetenties 1, 2 en 3 uit functie-competentieprofiel Ervaringsdeskundige Algemeen)

Competentie 4: PROBLEMANALYSE/PROBLEEMOPLOSSEND VERMOGEN

Omschrijving:

Het zowel pro-actief als reactief, gevraagd en ongevraagd, visualiseren, benoemen en oplossen van (mogelijke) problemen vanuit de eigen invalshoek.

Gedragsindicatoren:

- Combineert informatie uit diverse bronnen, zoals documenten en observaties.
- Gebruikt effectieve methoden om relevante informatie te verzamelen;
- Selecteert informatie op basis van relevantie;
- Legt verbanden tussen gegevens;
- Benoemt de mogelijke oorzaken van een probleem;
- Draagt mogelijke oplossingen aan voor problemen.

Competentie 5: OORDEELVORMING

Omschrijving:

Gegevens en mogelijke handelwijzen in het licht van het cliëntenperspectief tegen elkaar afwegen en tot realistische voorstellen/oordelen komen.

Gedragsindicatoren:

- Benoemt de consequenties van bepaalde keuzen;
- Toetst voorstellen vanuit verschillende invalshoeken, met de focus op het cliëntenperspectief;
- Komt met een goed afgewogen voorstel/oordeel, waarbij effectief gebruik is gemaakt van alle beschikbare informatie.

Competentie 6: LEERVERMOGEN

Omschrijving:

Nieuwe informatie (individuele en collectieve kennis) vergaren en deze effectief toepassen.

Gedragsindicatoren:

- Trekt lering uit eigen ervaringen en die van anderen;
- Doet systematisch onderzoek naar nieuwe, relevante informatie;
- Integreert nieuwe kennis en ervaring in al bestaande kennis en ervaring;
- Toont zich nieuwsgierig/leergierig om de huidige kennis en ervaring te verbreden en/of te verdiepen.

3. FUNCTIE- en COMPETENTIEPROFIEL ERVARINGSDESKUNDIGE

| | |
|-----------------------|---------------------------|
| Rol | LOKETMEDEWERKER |
| Organisatie(s) | Gemeenten, Welzijn |

Doel van de functie

De Ervaringsdeskundige – Loketmedewerker draagt zorg voor het totstandkomen van een goede aansluiting tussen enerzijds de behoeften, noden en vragen van cliënten, en anderzijds de mogelijke compenserende maatregelen, zo als beschikbare voorzieningen en regelingen.

Functieomschrijving

De Ervaringsdeskundige – Loketmedewerker

- Helpt de cliënt zijn vraag zodanig te (her)formuleren dat deze krijgt wat hij nodig heeft (en niet iets anders).
- Onderzoekt samen met de cliënt wat deze zelf kan doen, eventueel met hulp van mensen uit de omgeving, en waarvoor een beroep gedaan moet worden op de gemeente;
- Verstrekt informatie aan cliënten met betrekking tot voorzieningen en regelingen;
- Wijst de cliënt de weg en verwijst cliënten indien nodig door naar andere voorzieningen;
- Verricht administratieve taken.

Functie-eisen

De Ervaringsdeskundige – Loketmedewerker beschikt over

- Een denkniveau op minimaal MBO-niveau, blijkend uit een opleiding of Erkende Verworven Competenties (EVC)
- Tenminste 1 jaar ervaring met direct cliëntencontact
- Zeer goede mondelinge vaardigheden
- Kennis van Windows Office

Funciespecifieke competenties LOKETMEDEWERKER (te gebruiken naast kerncompetenties 1, 2 en 3 uit functie-competentieprofiel Ervaringsdeskundige Algemeen)

Competentie 4: KLANTGERICHTHEID

Omschrijving:

Een dienstbare houding tonen en vanuit de eigen invalshoek de vragen en behoeften van de cliënt centraal stellen in het handelen.

Gedragsindicatoren:

- Helpt de cliënt om zijn vraag juist te formuleren;
- Vraagt door op de behoeften van de cliënt;
- Biedt, als de situatie daar om vraagt, ongevraagd service buiten het gangbare pakket;
- Komt vanuit de eigen invalshoek met voorstellen die inspelen op de behoeften/belangen van de cliënt.

Competentie 5: STRESSBESTENDIGHEID

Omschrijving:

Effectief blijven presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag of teleurstelling.

Gedragsindicatoren:

- Reageert op een beheerste wijze bij spanningen en emoties;
- Gaat goed om met belangentegenstellingen;
- Zoekt in lastige situaties naar een mogelijkheid om er uit te komen;
- Stelt zich bij weerstand begripvol en zakelijk op.

Competentie 6: INTEGRITEIT

Omschrijving:

In staat zijn om in de werkzaamheden sociale, organisatorische en ethische normen te handhaven.

Gedragsindicatoren:

- Gaat zorgvuldig met gevoelige of persoonlijke informatie om;
- Handelt onder druk op een consistente wijze;
- Benadert anderen op een open en duidelijke wijze;
- Voorkomt mogelijke belangenverstremming.

4. FUNCTIE- en COMPETENTIEPROFIEL ERVARINGSDESKUNDIGE

| | |
|-----------------------|-------------------------------------|
| Rol | INDIVIDUEEL COACH/BEGELEIDER |
| Organisatie(s) | GGZ/Maatschappelijke opvang |

Doel van de functie

De Ervaringsdeskundige – Individueel Coach/Begeleider biedt steun, informatie en begeleiding aan individuele cliënten met psychische beperkingen gericht op hun ontwikkeling, het vergroten van vaardigheden/ zelfredzaamheid en het voorkomen van verdere stigmatisering en terugval. De inzet van zowel de eigen en de collectieve ervaringskennis is hierbij cruciaal.

Functieomschrijving

De Ervaringsdeskundige – Individueel Coach/Begeleider

- Biedt steun, informatie en begeleiding aan de cliënt;
- Zorgt ervoor dat de ondersteuning en begeleiding aansluiten bij wat de cliënt nodig heeft;
- Signaleert veranderingen/problemen;
- Onderhoudt daarover op verzoek van de cliënt contact met andere dienstverleners en instanties.

Functie-eisen

De Ervaringsdeskundige – Individueel Coach/Begeleider beschikt over

- Een relevante opleiding op minimaal MBO-niveau
- Tenminste 1 jaar werkervaring met de doelgroep
- Goede communicatieve vaardigheden
- Kennis van Windows Office

Funciespecifieke competenties INDIVIDUEEL COACH/BEGELEIDER (te gebruiken naast kerncompetenties 1, 2 en 3 uit functie-competentieprofiel Ervaringsdeskundige Algemeen)

Competentie 4: COACHEN EN ONTWIKKELEN

Omschrijving:

Het zodanig begeleiden van een cliënt dat deze leert zijn of haar problemen zoveel mogelijk zelf te benoemen, te hanteren of op te lossen. De cliënt bewust maken van de gevolgen van zijn eigen (ineffectief) gedrag en hem of haar stimuleren nieuwe of vroegere rollen en activiteiten op te pakken.

Gedragsindicatoren:

- Stemt de coachingstijl af op het ontwikkelingsniveau en de eigenheid van de cliënt;
- Heeft aandacht voor de cliënt in zijn totaliteit en met respect voor diens authenticiteit;
- Herkent potentieel en stimuleert de zelfredzaamheid van de cliënt.

Competentie 5: SENSITIVITEIT

Omschrijving:

Zich bewust tonen van anderen en van de omgeving en ook de eigen invloed hierop. Gedrag tonen dat getuigt van het onderkennen van de gevoelens en behoeften van anderen.

Gedragsindicatoren:

- Houdt rekening met de omstandigheden van de cliënt (kan desgewenst nabij zijn en afstand houden);
- Toont inleving in de gevoelens van de cliënt en laat deze in zijn waarde;
- Onderzoekt mogelijke gevolgen van eigen voorstellen en beslissingen op de cliënt;
- Houdt bij plannen en handelen rekening met consequenties voor de cliënt.

Competentie 6: INTEGRITEIT

Omschrijving:

In staat zijn om in de werkzaamheden sociale, organisatorische en ethische normen te handhaven.

Gedragsindicatoren:

- Gaat zorgvuldig met gevoelige of persoonlijke informatie om;
- Handelt onder druk op een consistente wijze;
- Benadert anderen op een open en duidelijke wijze;
- Is alert op belangenverstrengeling.

5. FUNCTIE- en COMPETENTIEPROFIEL ERVARINGSDESKUNDIGE

| | |
|-----------------------|------------------------------------|
| Rol | GROEPSCOACH/-BEGELEIDER |
| Organisatie(s) | GGZ/Maatschappelijke opvang |

Doel van de functie

De Ervaringsdeskundige – Groepscoach/-begeleider biedt begeleiding aan groepen cliënten met psychische beperkingen gericht op hun ontwikkeling, het vergroten van vaardigheden/zelfredzaamheid en het voorkomen van verdere stigmatisering. De inzet van de eigen ervaring is hierbij cruciaal.

Functieomschrijving

De Ervaringsdeskundige – Groepscoach/-begeleider

- Biedt ondersteuning en begeleiding aan groepen cliënten;
- Zorgt ervoor dat de ondersteuning en begeleiding aansluiten bij wat de cliënt nodig heeft;
- Signaleert veranderingen/problemen en onderhoudt daarover contact met andere dienstverleners en/of instanties.

Functie-eisen

De Ervaringsdeskundige – Groepscoach/-begeleider beschikt over

- Een relevante opleiding op minimaal MBO-niveau
- Tenminste 1 jaar werkervaring met de doelgroep
- Goede communicatieve vaardigheden
- Kennis van Windows Office

Funciespecifieke competenties GROEPSOACH/-BEGELEIDER (te gebruiken naast kerncompetenties 1, 2 en 3 uit functie-competentieprofiel Ervaringsdeskundige Algemeen)

Competentie 4: COACHEN EN ONTWIKKELEN

Omschrijving:

Het zodanig begeleiden van een groep cliënten dat deze leren hun problemen zoveel mogelijk zelf te hanteren of op te lossen. De cliënten bewust maken van de gevolgen van hun eigen (ineffectief) gedrag en hen stimuleren nieuwe of vroegere rollen en activiteiten op te pakken.

Gedragsindicatoren:

- Stemt de coachingstijl af op inzicht, ontwikkeling en eigenheid van de cliënten in de groep;
- Heeft aandacht voor de cliënten in hun totaliteit en met respect voor hun authenticiteit;
- Herkent potentieel en stimuleert de zelfredzaamheid van de cliënten;
- Gebruikt de groep om nieuw gedrag te stimuleren.

Competentie 5: SENSITIVITEIT

Omschrijving:

Zich bewust tonen van anderen en van de omgeving en ook de eigen invloed hierop. Gedrag tonen dat getuigt van het onderkennen van de gevoelens en behoeften van anderen.

Gedragsindicatoren:

- Houdt rekening met de omstandigheden van de cliënten (kan desgewenst nabij zijn en afstand houden);
- Toont inleving in de gevoelens van de cliënten en laat hen in hun waarde;
- Onderzoekt mogelijke gevolgen van eigen voorstellen en beslissingen op de cliënten;
- Houdt bij plannen en handelen rekening met consequenties voor de cliënten;
- Creëert in de groep een gevoel van veiligheid.

Competentie 6: INTEGRITEIT

Omschrijving:

In staat zijn om in de werkzaamheden sociale, organisatorische en ethische normen te handhaven.

Gedragsindicatoren:

- Gaat zorgvuldig met gevoelige of persoonlijke informatie om;
- Handelt onder druk op een consistente wijze;
- Benadert anderen op een open en duidelijke wijze;
- Voorkomt mogelijke belangenverstremming.

6. FUNCTIE- en COMPETENTIEPROFIEL ERVARINGSDESKUNDIGE

| | |
|-----------------------|---|
| Rol | VOORLICHTER/GASTDOCENT |
| Organisatie(s) | Onderwijsinstellingen/gemeenten/woningcorporaties etc. |

Doel van de functie

De Ervaringsdeskundige – Voorlichter/Gastdocent maakt door het geven van voorlichting en het vertellen vanuit de eigen ervaring en die van anderen, het hebben van een psychische beperking/dak- en thuisloosheid en/of het hebben van een verslaving bespreekbaar, en draagt bij aan het doorbreken van het taboe rondom ander gedrag.

Taakomschrijving

De Ervaringsdeskundige – Voorlichter/Gastdocent

- Bezoekt instanties (scholen, woningcorporaties, gemeenten) om medewerkers en andere belangstellenden voor te lichten over het leven van mensen die behoren tot de doelgroep;
- Geeft telefonische en schriftelijke informatie over het leven van mensen die behoren tot de doelgroep;
- Levert een actieve bijdrage aan de actualisatie en optimalisatie van het documentatie- en informatiesysteem m.b.t. de doelgroep;
- Vertelt vanuit de eigen ervaring en die van anderen wat het betekent om een psychische beperking te hebben, dak- of thuisloos te zijn, dan wel een verslaving te hebben.

Functie-eisen

De Ervaringsdeskundige – Voorlichter/Gastdocent beschikt over

- Een denkniveau op minimaal MBO-plus niveau, blijkend uit een diploma of Erkende Verworven Competenties (EVC)
- Ervaring met voorlichting of het geven van presentaties
- Zeer goede mondelinge vaardigheden
- Kennis van Windows Office

Functiespecifieke competenties VOORLICHTER/GASTDOCENT (te gebruiken naast kerncompetenties 1, 2 en 3 uit functie-competentieprofiel Ervaringsdeskundige Algemeen)

Competentie 4: PRESENTEREN

Omschrijving:

Ideeën en feiten op heldere wijze overdragen en daarbij gebruikmaken van ter zake doende middelen.

Gedragindicatoren:

- Houdt een samenhangend en helder betoog, waarin hoofd- en bijzaken gescheiden zijn;
- Gaat in op reacties en vragen van toehoorders;
- Gebruikt heldere voorbeelden/metaforen ter ondersteuning van het betoog;
- Heeft een heldere opbouw en structuur in het betoog;
- Maakt de presentatie levendig door te putten uit de eigen ervaring, en die van anderen, met psychische beperkingen.

Competentie 5: OVERTUIGINGSKRACHT

Omschrijving:

Communiceren op een manier die gericht is op het overtuigen van anderen.

Gedragindicatoren:

- Onderbouwt de informatie en standpunten met voor de doelgroep heldere, aansprekende argumenten.
- Stemt de argumentatie of manier van reageren af op de reactie van de ander(en).
- Geeft argumenten extra kracht door ze met beslistheid en enthousiasme naar voren te brengen;
- Put uit eigen ervaring, en die van anderen, met psychische beperkingen.

Competentie 6: ZELFSTANDIGHEID

Omschrijving:

Functioneren zonder intensieve begeleiding van anderen. Een eigen koers varen.

Gedragindicatoren:

- Bedenkt zelf welke informatie en wijze van voorlichting relevant is;
- Bereidt de voorlichtingsbijeenkomsten op eigen initiatief voor;
- Vraagt uit eigen beweging input van anderen;
- Draagt een eigen mening uit.

7. FUNCTIE- en COMPETENTIEPROFIEL ERVARINGSDESKUNDIGE

| | |
|-----------------------|--|
| Rol | ONDERSTEUNER WIJKTEAMS |
| Organisatie(s) | Wijkgerichte ondersteuningsnetwerken (welzijn, wonen, zorg) |

Doel van de functie

De Ervaringsdeskundige – Ondersteuner Wijkteams draagt t.b.v. cliënten met een psychische beperking op een drempelverlagende wijze zorg voor het vinden van geschikte participatie- en ondersteuningsmogelijkheden in de eigen leefomgeving. Hij/zij is de verbindende schakel tussen de cliënt in diens leefomgeving, maatschappelijke organisaties en informele netwerken in de omgeving van de cliënt.

Taakomschrijving

De Ervaringsdeskundige – Ondersteuner Wijkteams

- Werkt samen met andere personen en instanties in het wijknetwerk/steunsysteem wonen/welzijn/zorg;
- Bemiddelt zonodig in de contactlegging tussen maatschappelijke organisaties, informele netwerken en cliënt;
- Motiveert en ondersteunt de cliënt op diverse levensgebieden; biedt in het contact herkenning en erkenning en verlaagt daardoor de drempel om steun te aanvaarden;
- Biedt de cliënt in de rol van maatje/begeleider praktische en adequate steun die goed aansluit bij zijn/haar behoefte.

Functie-eisen

De Ervaringsdeskundige – Ondersteuner Wijkteams beschikt over

- Werk- en denkniveau op minimaal MBO-niveau, blijktend uit een diploma of
- Goede communicatieve vaardigheden

Functiespecifieke competenties ONDERSTEUNER WIJKTEAMS (te gebruiken naast kerncompetenties 1, 2 en 3 uit functie-competentieprofiel Ervaringsdeskundige Algemeen)

Competentie 4: SENSITIVITEIT

Omschrijving:

Zich bewust tonen van anderen en van de omgeving en ook de eigen invloed hierop. Gedrag tonen dat getuigt van het onderkennen van de gevoelens en behoeften van anderen.

Gedragsindicatoren:

- Houdt rekening met de omstandigheden van de cliënten (kan desgewenst nabij zijn en afstand houden);
- Toont inleving in de gevoelens van de cliënten en laat hen in hun waarde;
- Onderzoekt mogelijke gevolgen van eigen voorstellen en beslissingen op de cliënten;
- Houdt bij plannen en handelen rekening met consequenties voor de cliënten;
- Creëert in de groep een gevoel van veiligheid.

Competentie 5: OVERTUIGINGSKRACHT

Omschrijving:

Communiceren op een manier die gericht is op het overtuigen van anderen.

Gedragsindicatoren:

- Onderbouwt de informatie en standpunten met voor de cliënt/doelgroep heldere, aansprekende argumenten.
- Stemt de argumentatie of manier van reageren af op de reactie van de ander(en).
- Geeft argumenten extra kracht door ze met beslistheid en enthousiasme naar voren te brengen en weet de ander daardoor te motiveren;
- Put uit eigen ervaring en die van anderen.

Competentie 6: NETWERKEN

Omschrijving:

Ontwikkelen, onderhouden en benutten van relaties binnen en buiten de eigen organisatie.

Gedragsindicatoren:

- Legt en onderhoudt contacten met voor het werk relevante personen, instellingen of organisaties.
- Schakelt op het juiste moment mensen uit het netwerk in om doelen te realiseren.
- Wisselt ervaringen en/of informatie uit met mensen uit het netwerk.
- Verleent steun en medewerking aan personen uit het netwerk, vanuit het beginsel van wederkerigheid.