



Beroepscompetentieprofiel

Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting

*In samenwerking met de organisaties die
de beroepsbeoefenaars vertegenwoordigen en tewerkstellen*



De infobank over beroepenstructuren en beroepsprofielen kan worden geraadpleegd op de
SERV-website: www.serv.be, via de link beroepsprofielen.

© Het copyright over de SERV-beroepsprofielen hoort toe aan de SERV.
Gebruik van gegevens en tekst is toegestaan mits een correcte bronvermelding.

WD/2006/4665/45

Inhoud

Inhoud	3
Inleiding	4
1. Afbakening en omschrijving van het beroep.....	5
1.1. Beroepssituering	5
1.1.1 Wat is armoede?.....	5
1.1.2 Wat is de 'missing link'?.....	6
1.1.3 Dienstverlening en de missing link.....	7
1.2. Beroepenschets	8
1.2.1 Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting: een omschrijving	8
1.2.2 Afbakening.....	10
1.2.3 Specifieke vereisten.....	12
1.2.4 Arbeidsorganisatie	12
1.2.5 Arbeidsomstandigheden	13
2. Competenties	14
2.1. 'In dialoog gaan over de missing link'	17
2.2. 'Signaleren'	19
2.3. 'Een gelijkwaardige relatie met de kansarme cliënt opbouwen'	20
2.4. 'Het groeiproces van de kansarme cliënt ondersteunen'	22
2.5. 'Hulpbronnen ontsluiten'	24
2.6. 'Functioneren binnen de organisatie'	25
2.7. 'Eigen (ervarings)deskundigheid opbouwen'	26
3. Beginnende beroepsbeoefenaar	27
3.1. Definitie.....	28
3.2. Competenties.....	28
Bijlage I – Gemiddeld takenpakket	30
Bijlage II – Welzijn op het werk	32
Lijst van organisaties die werden uitgenodigd op de conferenties	
'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting'	34
Bronnen – Literatuurlijst	35

Inleiding

In dit document wordt het beroep van “ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting” beschreven.

Het document bestaat uit drie delen.

In het eerste deel bakenen we het onderzoeksveld af. We situeren het beroep in de sector en geven we aan wat precies het werkdomein is van de beroepsbeoefenaar. De beroepenschets definieert het beroep en bakent het af ten opzichte van andere beroepen. Ook eventuele specifieke vereisten voor het beroep en bijzondere arbeidsomstandigheden worden hier behandeld.

Het tweede deel is de eigenlijke kern van het beroepsprofiel. We schetsen de expertise die een beroepsbeoefenaar nodig heeft aan de hand van competenties die in de beroepscontext zijn toegepast. Deze beroepsspecifieke competenties beschrijven wat iemand nodig heeft om goede resultaten te boeken op het werk. Per competentie worden een omschrijving, indicatoren, onderliggende kennis, onderliggende attitudes en eventuele keuzes en dilemma's weergegeven.

In het derde deel wordt een definitie gegeven van de beginnende beroepsbeoefenaar voor dit specifieke beroep. Er wordt omschreven wat er precies van een beginner verwacht wordt en waarin zijn competenties nog verschillen van de ervaren beroepsbeoefenaar.

“In verband met de leesbaarheid van de tekst is er voor gekozen om de mannelijke vorm te gebruiken. Waar hij of hem staat wordt uiteraard ook zij of haar bedoeld.”

1. Afbakening en omschrijving van het beroep

1.1. Beroepssituering

Het beroep 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' situeert zich in het domein van de armoedebestrijding. Het gaat om een sectoroverschrijdend beroep. 'Mensen die in armoede leven worden geconfronteerd met problemen op meerdere levensdomeinen tegelijkertijd (o.a. huisvesting, onderwijs, gezondheidszorg, gezinsrelaties, financiën en maatschappelijke participatie). Het bestrijden van armoede kan en mag zich dan ook niet beperken tot één domein of sector (HIVA, 2003, p.14).'

In principe kunnen dus alle sectoren die rechtstreeks of onrechtstreeks met de armoedeproblematiek te maken krijgen beroep doen op ervaringsdeskundigen¹. Momenteel vinden we ze reeds terug in volgende organisaties: Kind en Gezin, Verenigingen waar armen het woord nemen, De Link vzw, VDAB, CAW's, OCMW's, multidisciplinaire dienst jeugdzorg, onderwijs, het beleid op Federaal niveau.

In dit hoofdstuk zullen we beknopt de visie op armoede schetsen die aan de methodiek van de ervaringsdeskundige ten grondslag ligt. Voor uitgebreidere omschrijvingen verwijzen we naar De Cirkel vzw (1996) en Frans Spiesschaert (2005).

1.1.1 Wat is armoede?

'Op de wereldtop van Kopenhagen in maart 1995 erkenden alle regeringsleiders officieel dat armoede een structureel en dus maatschappelijk gecreëerd fenomeen is en geen individueel schuldgeven (De Link, Krachtlijnen, november 2005, p.4).' In de samenleving zijn mechanismen werkzaam die uitsluiting genereren. Ook het Vlaams armoededecreet (21 maart 2003, BS 11.06.2003) vertrekt van dit gegeven. Armoede wordt er omschreven als 'een netwerk van sociale uitsluitingen dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan, dat armen scheidt van de algemeen aanvaarde leefpatronen van de samenleving en waarbij ze niet op eigen kracht deze kloof kunnen overbruggen'.

'Armoede is niet louter een financieel gegeven, maar bestaat uit een samenspel van verschillende elementen (Spiesschaert Fr., 2005, p.28).' 'Het gaat niet alleen om inkomen en consumptie, maar om alle mogelijke aspecten van het burgerschap: gezondheid, huisvesting, onderwijs, cultuur, rechtsbedeling, politiek enzovoort (Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2005-2009, p.18).'

¹ Wanneer we in dit document van 'ervaringsdeskundige' spreken, wordt de 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' bedoeld.

Hierdoor blijven armen verstoken van de sociale grondrechten zoals het recht op participatie, op maatschappelijke dienstverlening, op gezin, op rechtsbedeling, op cultuur, op inkomen, op onderwijs, op werkgelegenheid, op huisvesting en op gezondheidszorg.

Leven in armoede is een verhaal van uitsluiting. De gevolgen ervan voor iemands persoonlijke ontwikkeling zijn zwaar. 'Mensen die in armoede leven dragen een enorm gekwetste binnenkant met zich mee. Uitgesloten worden vreet als een kanker aan je persoonlijkheid. Zowel je gevoelens als je vaardigheden worden erdoor aangetast. Het doet bij de arme het gevoel ontstaan, dat hij niet het recht heeft iemand te zijn (Spiesschaert Fr., 2005, p.39).' Deze gevoelens van schaamte en onmacht die kansarmen van jongs af aan ervaren, zijn heel bepalend voor de manier waarop ze later problemen zullen aanpakken. Kansarmen ontwikkelen uit zelfbehoud, in het kader van hun dagelijkse strijd om te overleven, gedragspatronen en strategieën die mee kunnen bijdragen tot het in stand houden van de dynamiek van marginaliseren en uitsluiten. Ze komen in een spiraal terecht waardoor ze, doordat ze uitgesloten worden en bepaalde kansen niet gekregen hebben, op de duur om zichzelf te beschermen, opnieuw kansen missen of ze niet meer durven grijpen.

'Armoede zit dus diep geworteld in de persoon van de arme, in de samenleving en in de wisselwerking tussen arme en samenleving (Spiesschaert Fr., 2005, p.28).'

1.1.2 Wat is de 'missing link'?

'Het feit dat mensen in armoede een eigen denk- en leefwereld ontwikkelen, is toe te schrijven aan de uitsluitingsprocessen die hen naar de marge van de samenleving drijven. Door die uitsluiting groeit er een diepe kloof tussen mensen in armoede en de rest van de samenleving. Enerzijds heeft dit als effect dat dienstverleners en beleidsmensen, ook al zijn ze dan experts, toch grotendeels onbekend blijven met de dagelijkse realiteit van armoede en vooral met de interne wortels ervan. Anderzijds is het ook zo dat de arme zich moeilijk of niet kan inleven in het perspectief van de samenleving en in de wereld van de hulpverlener. Dit gegeven noemen we de missing link. (Spiesschaert Fr., 2005, p.61)

De 'missing link' is, met andere woorden, terug te brengen tot een fundamenteel wederzijds niet begrijpen van elkaar, een niet kennen van elkaar:

- Beleidsmensen en dienstverleners missen de voeling met het ingrijpende karakter van de levenssituatie van de arme.
- De arme mist voeling met en inzicht in de normen en verwachtingen die in de samenleving leven. (Spiesschaert Fr., 2005, p. 86).

‘De missing link is het gevolg van het feit dat deze zo belangrijke ‘binnenkant van de armoede’ eigenlijk enkel van binnenuit ten volle te kennen is. Door de aanwezigheid van deze gekwetste binnenkant bij de kansarme en doordat de dienstverlener hieraan (te snel) voorbijgaat, faalt de communicatie. Die falende communicatie zal ervoor zorgen dat de hulp die de arme wordt aangeboden, ervaren wordt als opgedrongen hulp. Ze zal ervoor zorgen dat armen in een hulpverlening reeds van bij het begin, dus reeds in de fase van de probleemdefiniëring, de controle verliezen, en die controle op geen enkel moment van het hele hulpverleningsproces, zelfs niet in de fase van de evaluatie, terug kunnen verwerven (Spiesschaert Fr., 2005, pp.62-63).’

‘Hulpverleners en beleids mensen bekijken de arme en zijn problemen door hun eigen bril. Deze perceptie kan erg verschillen dan die van de arme zelf. Het probleem is dat de kansarme zich meestal niet in een situatie bevindt waarin hij over voldoende macht beschikt om zijn perspectief door te drukken (Spiesschaert Fr., 2005, p.64).’

1.1.3 Dienstverlening² en de missing link

‘Bij dienstverlening aan generatiekansarmen moeten we ons bewust zijn van de bestaande missing link. Zolang we het verhaal, de achtergronden, de moeilijkheden en de drijfveren van de armen niet kennen, kan geen aangepaste of efficiënte hulp verleend worden (De Cirkel, 1996, p.123).’

‘Uitgangspunt van de dienstverlening is de ongelijke start. Mensen die nooit de kans kregen om te leren hoe de maatschappij werkelijk in mekaar zit, hoe een gezin functioneert en die geen zelfidentiteit konden opbouwen hebben recht op een nieuwe kans. Deze nieuwe kans dient dan gezien te worden als een leerproces: tijd om te leren wat men gemist heeft, tijd om hiermee te experimenteren. Dienstverlening betekent dan niet meer zichtbare tekorten of fouten herstellen of oplappen, maar wel **mensen nieuwe kansen geven d.m.v. een leerproces** (De Cirkel, 1996, p. 130)’. De rode draad in het leven van de armen is dat zij nooit de kans gehad hebben om hun leven autonoom uit te bouwen.

Dit gaat niet alleen over dat wat zichtbaar is - het gebrek aan kennis over hoe de maatschappij functioneert – maar ook over het onzichtbare, met name over de emotionele blokkades waar de arme mee zit. Mensen blijven in hun situatie zitten omdat ze niet weten hoe het anders moet. Schaamte, schuldgevoelens en onmacht maken dat kansarmen zich terugtrekken uit de maatschappij door in het verweer te gaan of door af te haken.

² We gebruiken dienstverlening hier als een verzamelnaam voor alle instanties die de opdracht hebben tussenkomsten (hulp, diensten, informatie,...) ten aanzien van de burger te voorzien of te organiseren. Het kan gaan van gezins- en opvoedingshulp, over arbeidsbemiddeling tot onderwijs en beleidswerk, en dergelijke meer...

De belangrijkste doelstelling bij elke 'solidariserende'³ houding in de dienstverlening moet dan ook zijn dat mensen hierdoor meer greep krijgen op hun leven, niet alleen op praktisch en materieel vlak, maar ook, en vooral, op emotioneel vlak. Kansarmen blijven hier expliciet om vragen. Dit toont aan dat er blijkbaar obstakels zijn in de toepassing ervan. Verschillende oorzaken kunnen aan de basis liggen van een verkeerd of onvoldoende invullen van deze solidariserende houding: oorzaken die slaan op de organisatie van de dienstverlening, op de mogelijkheden van de dienstverlener (de dienstverlener ziet en begrijpt de emotionele blokkades van de arme niet altijd), op de omvang van de dienst (De Cirkel, 1996, p. 126).

Armen staan blijkbaar in een positie die hen afhankelijk maakt en die het moeilijk maakt om de voor hen gepaste dienstverlening te eisen. Bovendien maakt een wederzijds wantrouwen (cfr. de 'missing link') een open houding niet altijd even gemakkelijk. Dienstverleners zitten vaak ook in een dubbele positie (eisen van de samenleving versus bescherming van de kansarme cliënt) die een houding van vertrouwen niet vergemakkelijkt.

1.2. Beroepenschets

1.2.1 Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting: een omschrijving

De overtuiging dat armen een actieve partner moeten zijn in de armoedebestrijding lag aan de basis van de ontwikkeling van de methodiek van de ervaringsdeskundige. Om de kloof tussen de kansarmen en de rest van de samenleving te overbruggen, moet de samenleving een appel doen op het psychologisch kapitaal van personen die in armoede leven en van hun omgeving (De Link vzw, november 2005, p.4). Zo kunnen onder meer ervaringsdeskundigen worden ingezet om de missing link te detecteren en de nodige informatie te geven om hem te overbruggen⁴.

In het Vlaams Actieplan armoedebestrijding 2005-2009⁵ wordt gesteld dat 'ervaringsdeskundigen een brugfunctie kunnen vervullen door ondersteunings- en begeleidingswerk, supervisie en adviesverlening, het duiden van de armoederealiteit en het formuleren van maatregelen ter bestrijding van armoede. Op die manier worden ze een belangrijke schakel in de hulp- en dienstverlening aan armen en kunnen ze een relevante bijdrage leveren aan de armoedebestrijding op alle niveaus.'

³ Voor meer informatie : 'Uit het huis, uit het hart', De Cirkel, 1996, Hoofdstuk 5: Solidariserende hulpverlening.

⁴ Andere beproefde methodiek is die van de Verenigingen waar armen het woord nemen.

⁵ Goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 25 november 2005

Ervaringsdeskundigen vormen zodoende een belangrijke schakel om efficiëntere en humanere armoedebestrijding mogelijk te maken door (Spiesschaert, Fr., 2005, pp.141-142):

- wederzijdse blinde vlekken zichtbaar te maken;
- kwetsuren, onbegrip en inefficiënte hulpverleningsinterventies en beleidsmaatregelen terug te dringen;
- de hulpverlening beter aan te sluiten bij de echte noden van de armen.

We kunnen in **de beroepsopdrachten** van de ervaringsdeskundige twee sporen onderscheiden:

- **SPOOR 1:** Enerzijds gaat de ervaringsdeskundige in dialoog met collega's, de organisatie en het beleid om het inzicht in de 'missing link' te verhogen.
 - De ervaringsdeskundige stelt het perspectief van de armen aanwezig en doorprijkt hierbij de vele vanzelfsprekendheden en evidenties ingegeven door het dominant aanwezige middenklasse perspectief (HIVA, 2003, p.11-12). 'Door vanuit hun eigen armoede-ervaring te duiden wat het betekent om in armoede te leven, kunnen de ervaringsdeskundigen de leefwereld van de arme en de overlevingsstrategieën die ze ontwikkelen, vertolken naar armoedebestrijders, wat een beter begrip en een verruimd inzicht met zich mee kan brengen (Spiesschaert Fr., 2005, p.87)'.
 - De ervaringsdeskundige helpt de communicatie tussen de twee werelden te verbeteren door waar nodig te tolken en te bemiddelen.
 - De ervaringsdeskundige signaleert en maakt hulpverleners, beleidsmensen en organisaties attent op situaties of beslissingen die geen of onvoldoende rekening houden met de leefwereld van armen (HIVA, 2003, p.21-22).
- **SPOOR 2:** Anderzijds zal de ervaringsdeskundige participeren in de activiteiten van de organisatie ter bestrijding van de armoede, maar dit steeds vanuit zijn specifieke invalshoek, gefocust op het recht en de gelijkwaardigheid van de kansarme.
 - De ervaringsdeskundige kan door zijn aanwezigheid kansarmen beter bereiken en naar de organisatie toe leiden. Zijn aanwezigheid in een organisatie werkt drempelverlagend. Mensen durven makkelijker de stap zetten naar een organisatie als ze 'weten dat er iemand is die hen zal begrijpen' want 'ze hebben het zelf meegemaakt'. Ervaringsdeskundigen spreken ook dezelfde 'taal' als de arme, ze weten hoe ze contact kunnen leggen met armen, hoe ze hen kunnen aanspreken en een vertrouwensband kunnen opbouwen, hoe ze hen kunnen aanmoedigen om iets te ondernemen...(HIVA, 2003, p.20).
 - De ervaringsdeskundige ondersteunt mensen in armoede in hun leren en in hun groeiproces.
 - De ervaringsdeskundige ondersteunt mensen in armoede in het vinden van eigenwaarde, in het sterker en bewuster worden en het greep krijgen op het eigen leven.

Deze twee sporen vinden we in de opdracht van elke ervaringsdeskundige terug, maar afhankelijk van de concrete invulling van zijn functie binnen een organisatie kan de nadruk meer op het ene spoor liggen dan op het andere. SPOOR 1 beschrijft de opdrachten die eigen zijn aan het beroep van de ervaringsdeskundige, terwijl SPOOR 2 voor een stuk samenloopt met de opdrachten van de andere deskundigen⁶. De ervaringsdeskundige zal die opdrachten wel vanuit zijn specifieke invalshoek en eigenheid invullen. De ervaringsdeskundige werkt altijd met de ganse context, met de levensgeschiedenis van mensen. Hij focust op de gevoelswereld van mensen. De ervaringsdeskundige draagt er vanuit zijn invalshoek ook toe bij dat andere deskundigen het onzichtbare beginnen te zien en beter gaan 'begrijpen'. In die zin vullen de ervaringsdeskundige en de andere deskundigen elkaar goed aan.

De opdeling in twee sporen is in de praktijk niet steeds duidelijk te maken. Vaak handelt een ervaringsdeskundige op de twee sporen tegelijk.

Om zijn beroepsopdrachten te vervullen, moet de ervaringsdeskundige beschikken over een arsenaal aan competenties. In hoofdstuk 2 zullen deze competenties uitgebreid besproken worden. De competenties die betrekking hebben op SPOOR 1 zijn: in dialoog gaan over de missing link, signaleren en eigen (ervarings-)deskundigheid opbouwen. De competenties die betrekking hebben op SPOOR 2 kunnen samengevat worden onder de term 'empowerment' en zijn: een gelijkwaardige relatie met de kansarme cliënt opbouwen, hulpbronnen ontsluiten en het groeiproces van de kansarme cliënt ondersteunen. Tenslotte beschikt de ervaringsdeskundige ook over enkele ondersteunende competenties om te kunnen functioneren binnen de organisatie.

1.2.2 Afbakening

1.2.2.1 Verwante beroepen in het domein van de armoedebestrijding

De ervaringsdeskundige werkt vanuit de ervaring van armoede en uitsluiting. Dit onderscheidt hem van de andere deskundigen (o.a. maatschappelijk werkers) met wie hij vaak samenwerkt. Eigen aan het beroep van ervaringsdeskundige is de doorleefde kennis over en vertrouwdheid met het perspectief van mensen in armoede én het feit dat nooit 'partieel', maar altijd met de gehele 'context' gewerkt wordt, dus zowel met het levensverhaal als met de gevoelswereld van mensen in armoede.

⁶ Met 'andere deskundigen' bedoelen we de deskundigen waarmee de ervaringsdeskundige samenwerkt, maar die zelf geen ervaring met diepe armoede hebben. Ze zijn opgeleid tot deskundige, en kunnen onder meer tewerkgesteld zijn als maatschappelijk werker, opvoeder/begeleider of als beleidsmaker.

‘Als fundamenteel en eerste uitgangspunt houdt de ervaringsdeskundige zich steeds het recht van de mensen die in armoede leven voor ogen. Dit vertrekpunt impliceert dat hij zich initieel door geen enkele andere bekommernis dient te laten leiden⁷ (Spiesschaert Fr., 2005, p. 89).’ De samenwerking van de ervaringsdeskundigen en andere deskundigen garandeert dat ook de andere bekommernissen, zoals het oog hebben voor het haalbare, het zich strategisch opstellen, het oog hebben voor het vrijwaren van subsidiëring of voor het behoud van samenwerkingsverbanden, die mee de contouren bepalen waarbinnen een concrete oplossing voor een concreet probleem haalbaar kan worden, in rekening gebracht worden.

1.2.2.2 Verwante beroepen in andere domeinen

De ervaringsdeskundige richt zich op de problematiek van armoede en sociale uitsluiting. Daardoor onderscheidt hij zich van ‘ervaringsdeskundigen’ uit andere sectoren (o.a. drughulpverlening, opvoedingsondersteuning, geestelijke gezondheidszorg,...). ‘In andere sectoren wordt eerder zelden de term ‘ervaringsdeskundige’ gehanteerd, wel een lange lijst aanverwante begrippen: brugfiguren, bemiddelaars, opgeleide intermediairen, sociale tolken, hulpkrachten, cliëntadviseurs, cliëntdeskundigen, paraprofessionelen, enz.. (HIVA, 2003, p.10).’

‘De achterliggende idee waarop mensen worden ingeschakeld, is wel steeds dezelfde: op basis van hun ervaringen, hun levensgeschiedenis, hun waarden en normen, hun taal en codes beschikken zij over een bepaalde kennis en deskundigheid die anders, uniek en complementair is aan de kennis en deskundigheid van professionele hulpverleners en beleidsmakers (HIVA, 2003, p.10).’

Het inschakelen van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting vertoont ook heel wat parallellen met de inschakeling van intercultureel bemiddelaars: naast het letterlijk vertalen van gesprekken bestaat hun taak er immers ook uit (o.a.) het cultureel duiden (of tolken) van de hulpvraag, het optreden als pleitbezorger en als brugfiguur (bv. In de gezondheidszorg) (HIVA, 2003, p.10).’

⁷ De ervaringsdeskundige zal aan de zijde van de kansarme staan. De ervaringsdeskundige komt op voor het recht van mensen in armoede, dit betekent natuurlijk niet dat de ervaringsdeskundige alle keuzes en handelingen van de kansarmen kritiekloos zal aanvaarden en steunen. Bepaalde ethische grenzen kunnen niet overschreden worden.

1.2.3 Specifieke vereisten

Ervaringsdeskundigen maken gebruik van de eigen armoede-ervaring in de strijd tegen de armoede en sociale uitsluiting. De eigen ervaring is het basisinstrument van de ervaringsdeskundige. Wil iemand het beroep van ervaringsdeskundige kunnen uitoefenen, dan is het dus een minimumvereiste dat die persoon zelf over uitsluitingservaring op grond van armoede beschikt. Iemand die bovendien reeds van in de vroege jeugd over deze uitsluitingservaring beschikt, zal het beroep van ervaringsdeskundige beter kunnen invullen.

1.2.4 Arbeidsorganisatie

‘De functie van ervaringsdeskundige is er niet op gericht om zonder meer een nu reeds bestaand takenpakket in een dienst of organisatie op te nemen. Evenmin is ze er op gericht om enkel maar meer aandacht te vragen voor de arme en diens problemen. De functie bestaat erin om vanuit een professionele status mee te werken aan veranderingsgerichte en structurele ingrepen die in het domein van de armoedebestrijding de verschillende diensten en instanties in hun werking meer toegankelijk, efficiënt en humaner moeten maken. Daartoe kan een ervaringsdeskundige professioneel ingeschakeld worden in alle mogelijke sectoren om aldus een bijdrage te leveren tot het overbruggen van de missing link (Spiesschaert Fr., 2005, p. 97).’

In de praktijk houdt dit in dat een ervaringsdeskundige uiteenlopende functies kan bekleden binnen een organisatie. De functie die de ervaringsdeskundige opneemt, zal mede afhankelijk zijn van de organisatie, haar structuren en doelstellingen. Wanneer een organisatie voor het eerst met een ervaringsdeskundige werkt, zullen de eerste maanden een zoekproces inhouden voor beide partijen. Na die inwerkperiode kan men de functie fijner omlijnen zodat de ervaringsdeskundige voldoende ruimte krijgt om zijn beroepsopdrachten te vervullen.

Ook de concrete samenwerkingsverbanden verschillen van organisatie tot organisatie. De ervaringsdeskundige kan in tandem werken met een andere deskundige⁸, maar ook alleen of in een breder samenwerkingsverband met meerdere collega's.

De ervaringsdeskundige exploreert de missing link samen met anderen. Dit betekent concreet dat de methodiek het best functioneert in een context waarin er een open en constructieve samenwerkingsrelatie heerst onder collega's en met leidinggevenden, waar er ook ruimte is voor werknemers om zich kwetsbaar op te stellen en waar men de gewoonte heeft ontwikkeld om het eigen functioneren permanent kritisch te bevragen.

⁸ tandemconcept: Spiesschaert Fr. (2005)

Het is evenzeer van belang dat de organisatie oog heeft voor de werknemer als 'mens'. Ervaringsdeskundigen hebben een hele weg afgelegd, ze hebben hun ervaring met armoede onderzocht en zitten in een continu proces van verwerking en verruiming. Ze kunnen die inzichten aanwenden in de strijd tegen armoede. Dit betekent echter niet dat het verleden volledig afgesloten is. Er moet vertrouwen zijn tussen de ervaringsdeskundige en de werkgever zodat verder bouwen aan de toekomst zowel op professioneel vlak als daarbuiten mogelijk wordt.

1.2.5 Arbeidsomstandigheden

Het beroep van ervaringsdeskundige is belastend.

- Door het feit dat de ervaringsdeskundige de link legt tussen de wereld van de mensen in armoede en de rest van de samenleving, en doordat hij binnen een organisatie vaak een kritische rol speelt, bevindt hij zich in een moeilijke en soms eenzame tussenpositie. Hij moet vaak roeien tegen de stroom in.
- De ervaringsdeskundige wordt ook dagelijks geconfronteerd met de problemen van mensen die in diepe armoede leven, het onrecht dat hen aangedaan wordt en de machteloosheid die ze hierbij ervaren.

Dit maakt dat het niet altijd evident is het evenwicht tussen draaglast en draagkracht te behouden. Om die redenen is het investeren in goede samenwerkingsrelaties met en ondersteuning van de werkgever, de collega's en andere ervaringsdeskundigen erg belangrijk. Tevens is het van belang dat de ervaringsdeskundige bewust met het proces van verwerking en verruiming van zijn eigen verleden bezig is, dat hij de concrete situatie kan overstijgen, en deze vanuit een breder perspectief kan bekijken.

2. Competenties

In dit hoofdstuk volgt een beschrijving van de competenties voor de ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting. Deze competenties werden afgeleid uit de beroepsopdrachten. Beroepscompetenties krijgen betekenis in een context en kunnen niet los gezien worden van de beroepsopdrachten waarvoor de beroepsbeoefenaar staat. De context is de beroepssituatie waarin de beroepsbeoefenaar aan de hand van concreet gedrag toont dat hij de competenties beheerst.

De beroepscompetenties hebben we bekomen door analyse van de beschreven beroepsopdrachten en van een uitgebreide taakbeschrijving. (Een overzicht van een gemiddeld takenpakket vindt u in bijlage I).

Hoe u de competenties in dit hoofdstuk moet lezen...

In de **omschrijving** van de competentie geven we weer wat we precies onder de competentie verstaan en waarom ze van belang is voor het bereiken van de verwachte resultaten op de werkvloer.

Aan de hand van **indicatoren** beschrijven we het gedrag dat een beroepsbeoefenaar moet stellen wanneer hij over de competentie beschikt.

Een indicator moet niet in absolute termen gelezen worden; hij is richtinggevend. Dat wil zeggen dat de beroepsbeoefenaar niet aan alle indicatoren in dezelfde mate moet beantwoorden.

Daarna beschrijven we de **onderliggende kennis** ...

Hier wordt de kennis genoemd die onderliggend of ondersteunend is voor de betreffende competentie. Het gaat om kennis zonder dewelke de beroepsbeoefenaar het bovenbeschreven gedrag niet kan stellen.

...en de **onderliggende attitudes**.

Hier worden de belangrijkste attitudes weergegeven die onderliggend zijn aan de betreffende competentie. Het gaat om attitudes zonder dewelke de beroepsbeoefenaar het bovenbeschreven gedrag niet kan stellen. We bespreken alleen de attitudes die een sterke relatie hebben met de betreffende competentie.

We maken deze onderliggende kennis en attitudes expliciet voor de gebruikers van de beroepscompetentieprofielen. Ze maken integraal deel uit van de competentie en zijn **'onderliggend aan het beschreven gedrag'**. Een beroepsbeoefenaar beschikt over een competentie als hij/zij het gedrag vertoont dat beschreven wordt in de indicatoren. Om dat gedrag te kunnen stellen, heeft hij onderliggende kennis en bepaalde onderliggende attitudes nodig.

Keuzes, dilemma's of valkuilen geven aan welke de problemen zijn waar een beroepsbeoefenaar voor kan staan bij het aanwenden van deze competentie.

De keuzes en dilemma's waarvoor de beroepsbeoefenaar komt te staan, bepalen mee de complexiteit van het beroep. Complexiteit kan betrekking hebben op standaardroutines, het koppelen van meerdere routines of juist op het zelf ontwikkelen van nieuwe routines en op de rol die de beroepsbeoefenaar daarbij vervult (ondersteunen, uitvoerend, leidinggevend). Maar het kan ook gaan om spanningsvelden, risico's en kansen.

Overzicht van competenties

De ervaringsdeskundige kan

- In dialoog gaan over de missing link (tabel 2.1.)
- Signaleren (tabel 2.2.)
- Een gelijkwaardige relatie met de kansarme cliënt opbouwen (tabel 2.3.)
- Het groeiproces van de kansarme cliënt ondersteunen (tabel 2.4.)
- Hulpbronnen ontsluiten (tabel 2.5.)
- Functioneren binnen de organisatie (tabel 2.6.)
- Eigen (ervarings-)deskundigheid opbouwen (tabel 2.7.)

Algemene beroepskennis:

Deze beroepskennis heeft de ervaringsdeskundige nodig voor de ganse uitoefening van zijn beroep.

- De binnenkant van armoede
- Het bestaan van de missing link waardoor communicatieproblemen ontstaan
- De complexiteit van communicatie
- De contextuele benadering in psychologie

Algemene beroepsattitudes:

Deze beroepsattitudes heeft de ervaringsdeskundige nodig voor de ganse uitoefening van zijn beroep.

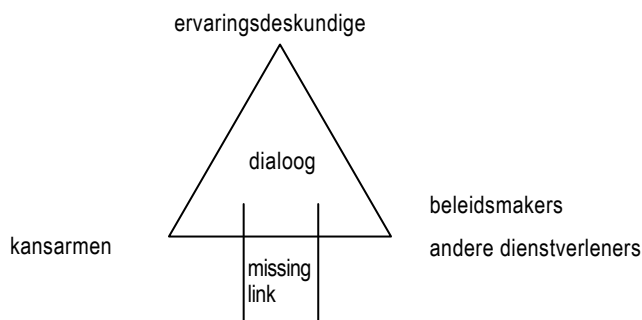
- Kritisch ingesteld zijn
- Empathisch vermogen hebben: sterk zijn in het kunnen herkennen bij de andere van diens gevoelens van onmacht
- Open staan voor andere ervaringen en belevingen
- Geloven in de goede bedoeling en de kracht van mensen
- Initiatief tonen
- Geduldig zijn

2.1. 'In dialoog gaan over de missing link'

Omschrijving:

De ervaringsdeskundige vervult een brugfunctie tussen twee werelden. Er bestaan grote verschillen tussen de leefwereld van de armen en die van de middenklasse. De andere deskundigen kennen de leefwereld van de armen niet voldoende, maar ook de ervaringsdeskundige is beperkt in zijn kennis van de leefwereld van de middenklasse.

Daarom is het zeer belangrijk dat er voortdurend gereflecteerd over deze missing link, zowel met beleidsmakers en collega's als met de kansarmen zelf. Pas wanneer er een wederzijdse erkenning voor de kijk van de andere is, kan men werkelijk in dialoog gaan. Zo valt de communicatie, tussen kansarmen en niet-kansarmen, niet stil of wordt ze terug op gang gebracht.



Indicatoren:

- stelt het perspectief van armen en uitgesloten aanwezig (tolken) door de betekenis uit te leggen van op het eerste zicht ongrijpbare zaken voor mensen die niet in armoede leven en geen 'doorleefde' kennis hebben van armoede
- stelt vragen om onduidelijkheden en storingen in de communicatie tussen de beleidsmakers, hulp- en dienstverleners en mensen in armoede bloot te leggen
- gaat op zoek naar verbanden tussen verschillende soorten informatie
- kan vanuit zijn analyse elementen aanbrengen die de missing link verduidelijken en draagt daardoor bij tot het bekijken van een probleem vanuit verschillende invalshoeken
- streeft naar afstemming van de verschillende betekenisinhouden op elkaar
- erkent en onderzoekt het perspectief van de collega's en beleidsmakers
- bevraagt vanzelfsprekendheden, waarden, normen, veronderstellingen, vooroordelen,... die de dialoog in de weg staan
- doet inspanningen opdat informatie (opnieuw) in de twee richtingen gedeeld en uitgewisseld wordt zodat men verder geraakt en niet 'elk op zijn eiland blijft' (bemiddelen)

Onderliggende kennis:

- de complexiteit van communicatie
- het belang van open communicatie
- technieken om goede vragen te stellen
- observatiemethoden- en technieken
- het bestaan van twee verschillende leefwerelden, die van de middenklasse en die van de kansarmen
- het bestaan van de missing link waardoor communicatieproblemen ontstaan
- de binnenkant van armoede
- verruimde kennis van armoede en uitsluitingsmechanismen waardoor het perspectief van de kansarme in een breder kader kan geplaatst worden
- eigen mogelijkheden en grenzen

Onderliggende attitudes:

- kritisch ingesteld zijn (zichzelf in vraag kunnen stellen)
- betrokken zijn
- empathisch vermogen hebben
- assertief zijn
- initiatief tonen

Keuzes, dilemma's en valkuilen:

- De ervaringsdeskundige loopt het gevaar soms te blijven zitten met eigen blokkades en kan er door de eigenheid van de opdracht niet altijd bij collega's mee terecht.
- Het gevaar bestaat dat de ervaringsdeskundige in een organisatie de oplossingslast van het probleem toegeschoven krijgt en als enige aandeelhouder gezien wordt in alle disfuncties. De ervaringsdeskundige moet niet op alles het antwoord kennen, hij biedt geen oplossingen aan, maar hij faciliteert de communicatie zodat de oplossingen van de betrokkenen zelf kunnen komen.

2.2. 'Signaleren'

Omschrijving:

De ervaringsdeskundige vervult een signaalfunctie wanneer hij beleidsmakers, hulp- of dienstverleners en organisaties attent maakt op situaties of beslissingen die geen of onvoldoende rekening houden met de leefwereld van armen. Afhankelijk van de concrete invulling van zijn functie kan een ervaringsdeskundige signaleren op het niveau van de organisatie of op beleidsniveau.

Het signaleren vormt een onderdeel van de dialoog, het gaat over 'samen zoeken naar...'. Maar soms ook over 'opboksen tegen...'

Indicatoren:

- vraagt aandacht voor de basale rechten van personen die in armoede leven
- reageert wanneer acties worden opgezet die nieuwe uitsluitingsmechanismen dreigen te installeren
- geeft bepaalde 'structurele' problemen door aan bevoegde personen
- maakt de organisatie alert voor drempels in de eigen werking
- informeert geregeld bij de bevoegde personen of het signaal verder wordt opgevolgd

Onderliggende kennis:

- weten hoe je bepaalde zaken moet signaleren binnen de werksetting (kanalen, taalgebruik,...)
- inzicht in de verschillen die bestaan tussen de twee leefwerelden

Onderliggende attitudes:

- kritisch ingesteld zijn
- initiatief tonen
- assertief zijn
- vasthoudend zijn
- geduldig zijn

Keuzes, dilemma's en valkuilen:

- De ervaringsdeskundige is in de eerste plaats bekommerd om de rechten van mensen die in armoede leven. Toch dient hij ook rekening te houden met de beperkingen van de wetgeving of van de organisatie.

2.3. 'Een gelijkwaardige relatie met de kansarme cliënt opbouwen'

Omschrijving:

De ervaringsdeskundige schept een context waarin mensen zich als gelijke behandeld voelen. De ervaringsdeskundige streeft steeds de gelijkwaardigheid van de relatie na, zodat de kansarme cliënt zich sneller op het gemak en beter begrepen zal voelen. Zo krijgt de ervaringsdeskundige gemakkelijker vertrouwen.

Indicatoren:

- spreekt de kansarme cliënt aan in de taal die hem eigen is
- neemt tijd voor een babbel bij een kop koffie
- laat de kansarme cliënt rustig zijn verhaal doen
- luistert met een oprechte en open houding
- geeft erkenning aan de problemen van de kansarme cliënt
- heeft respect en geeft ruimte voor de pijn en het verdriet die er zijn
- deelt, indien nodig, eigen ervaringen om een context beter in beeld te krijgen
- durft zich kwetsbaar op stellen
- is van bij de start van de relatie eerlijk over wat wel en wat niet in vertrouwen kan gezegd worden
- maakt de eigen grenzen binnen de hulpverlening duidelijk
- heeft aandacht en respect voor de individuele verschillen die er tussen mensen zijn (diversiteit)⁹

Onderliggende kennis:

- beroepsgeheim
- gespreks- en observatiemethoden en -technieken
- de eigen grenzen
- weten hoe oordelen gevormd worden en hoe vooroordelen je oordeel kunnen beïnvloeden

Onderliggende attitudes:

- sociaal vaardig zijn
- empathisch vermogen hebben
- authentiek zijn
- open zijn
- discreet zijn
- respect tonen
- geloven in mensen en hun mogelijkheden
- vertrouwen kunnen geven en krijgen

⁹ Onder **diversiteit** verstaan we alle mogelijke individuele verschillen die er kunnen bestaan tussen mensen, op vlak van geloof, sekse, leeftijd, cultuur enz., **Omggaan met diversiteit** betekent de hulpverlening of het beleid afstemmen op deze individuele verschillen

Keuzes, dilemma's en valkuilen:

- De ervaringsdeskundige moet trachten de gelijkwaardigheid van de relatie te behouden door 'het niet over te nemen van de cliënt'. Toch zal hij veel druk (verwachtingen van de organisatie of verwachtingen van de cliënt zelf) ervaren om problemen op te lossen waardoor hij het risico loopt toch in een ongelijkwaardige relatie geduwd te worden.
- Omgekeerd moet de ervaringsdeskundige opletten dat hij zich in de 'drive' (het willen vechten tegen onrecht) om met de cliënt in een gelijkwaardige relatie te staan, niet samen met de cliënt tegen de organisatie gaat opstellen.

2.4. 'Het groeiproces van de kansarme cliënt ondersteunen'

Omschrijving:

De ervaringsdeskundige staat mensen in armoede bij in hun groeiproces, zonder dit proces zelf in te vullen, maar wel door ondersteuning te bieden bij het nemen van nieuwe stappen en bij het opgang brengen van (groei)processen.

De ervaringsdeskundige streeft ernaar dat de kansarme cliënt een gevoel van eigenwaarde opbouwt, ondersteunt de cliënt om sterker en bewuster te worden zodat deze meer greep op zijn leven krijgt en minder afhankelijk wordt.

Indicatoren:

- geeft voorrang aan het verhaal en de prioriteiten van de kansarme cliënt zodat hij de hulpvraag kan ontwarren en zicht krijgt op de context (zowel op de concrete situatie als op de innerlijke kwetsuren)
- gaat samen met de kansarme cliënt op zoek naar stappen die realiseerbaar zijn binnen de context van de cliënt
- erkent de kansarme cliënt in zijn competentie om die stappen zelf te zetten en ondersteunt hem indien nodig
- zorgt ervoor dat de kansarme cliënt de verantwoordelijkheid behoudt over zijn situatie door regelmatig de stappen die al gezet zijn te evalueren en na te gaan waarom iets wel of niet gelukt is
- erkent de inzet, de eigen kennis, krachten, capaciteiten en eigenheid van mensen (identiteit)
- bevraagt de kansarme cliënt zodat die kan ontdekken dat ook de maatschappij of andere partijen een belangrijk aandeel kunnen hebben in wat fout is gelopen
- laat zien dat je een bepaalde situatie of een bepaald probleem ook van een andere kant kunt bekijken zodat de cliënt in staat is zijn eigen perspectief te verruimen
- bespreekt de risico's en gevolgen van bepaalde keuzes of acties
- spiegelt het gedrag van de kansarme cliënt om hem bewust te maken van de manier waarop hij overkomt in de buitenwereld
- zoekt samen met de kansarme cliënt naar nieuwe manieren om bepaalde zaken over te brengen

Onderliggende kennis:

- contextuele benadering
- technieken zoals ontschuldigen, spiegelen, confronteren
- empowerment-gedachte

Onderliggende attitudes:

- respect tonen
- geloven in mensen en hun mogelijkheden
- empathisch vermogen hebben
- geduldig zijn (geduld opbrengen voor het leerproces dat mensen moeten doorlopen)
- eerlijk zijn

Keuzes, dilemma's en valkuilen:

- Betrokkenheid versus een professionele afstand: complementair aan de andere deskundige zal de ervaringsdeskundige zich meer betrokken voelen bij het verhaal van de cliënt. Toch moet ook de ervaringsdeskundige erover waken het ruimere kader te blijven zien.
- De ervaringsdeskundige moet een evenwicht zoeken tussen confrontatie met de eisen van de maatschappij en bescherming van de kansarme

2.5. 'Hulpbronnen ontsluiten'

Omschrijving:

De ervaringsdeskundige ondersteunt de kansarme cliënt bij praktische vragen en problemen. Deze kunnen van allerlei aard zijn. De ervaringsdeskundige zal kansarmen praktisch ondersteunen door hen te informeren of eventueel mee te gaan naar diensten.

Indicatoren:

- ondersteunt de kansarme cliënt bij zijn praktische vragen over administratie, huishouding en gezin
- informeert over het bestaande welzijnsnetwerk
- informeert over het aanbod van de eigen organisatie
- vertaalt 'jargon' uit bepaalde sectoren (vb. hulpverlening, rechtspraak)
- wijst correct door indien nodig
- gaat mee naar diensten indien nodig
- volgt de doorverwijzing op door de cliënt zelf te bevragen

Onderliggende kennis:

- sociale kaart
- hulpverleningsaanbod van de eigen organisatie
- netwerking
- huishoudelijke organisatie

Onderliggende attitudes:

- respect tonen
- mogelijkheden van mensen aanspreken
- vertrouwen geven
- geduldig zijn

Keuzes, dilemma's en valkuilen:

- De ervaringsdeskundige zal aan mensen uitleggen hoe de maatschappij functioneert omdat ze het recht hebben te weten waarom ze niet geholpen worden. Maar soms is de lijn heel dun: de ervaringsdeskundige moet geen boodschapper worden om kansarmen te overtuigen van bepaalde (soms onrechtvaardige) regels van een organisatie of van de maatschappij. De rol van de ervaringsdeskundige is net om regels die te weinig rekening houden met de kansarmen aan de kaak te stellen (zie competentie "Signaleren").

2.6. 'Functioneren binnen de organisatie'

Omschrijving:

De ervaringsdeskundige stelt zich vanuit zijn specifieke functie op als een actieve medewerker binnen een organisatie door mondeling en schriftelijk te communiceren, door zijn werk goed te plannen en door samen te werken met collega's.

Indicatoren:

- neemt binnen zijn functie verantwoordelijkheden op ten aanzien van de organisatie of ten aanzien van de kansarme cliënt
- maakt eigen agenda op in overeenstemming met de organisatie en in functie van de eigen opdrachten
- bewaakt zijn planning
- komt afspraken na
- maakt eigen notities over wat er op een team- of stafvergadering gezegd wordt
- rapporteert over de eigen acties
- neemt het woord in een groep
- stemt communicatiemiddelen af op de situatie
- werkt aan goede samenwerkingsrelaties met collega's
- maakt gebruik van de deskundigheid van anderen
- wisselt functionele informatie uit met collega's
- geeft positieve feedback en opbouwende kritiek
- gaat constructief om met kritiek
- laat bij overleg ook ruimte voor de ander

Onderliggende kennis:

- voorwaarden voor goede samenwerkingsrelaties en weten hoe je hieraan kan werken
 - open en zoekende houding
 - veiligheid en vertrouwen
 - gelijkwaardigheid
- informaticatoepassingen: tekstverwerking, internet, e-mail,...
- Nederlands schrijven en spreken

Onderliggende attitudes:

- stipt zijn
- assertief zijn
- initiatief tonen

Keuzes, dilemma's en valkuilen:

- Doordat ervaringsdeskundigen veel met de 'gevoelswereld' werken zijn ze vaak zeer betrokken bij hun werk. Daardoor ervaren ze dat het soms moeilijk is om in hun professionele functioneren grenzen te trekken, keuzes te maken en soms 'nee' te zeggen...

2.7. 'Eigen (ervarings)deskundigheid opbouwen'

Omschrijving:

De ervaringsdeskundige dient zijn eigen ervaringsdeskundigheid steeds verder op te bouwen door alert te blijven voor de mogelijke confrontatie met niet verwerkte elementen uit de eigen geschiedenis en door zijn levenservaringen verder te verruimen met andere levensverhalen en ervaringen. Ook de deskundigheid met betrekking tot zijn professionele functioneren bouwt de ervaringsdeskundige verder op.

Indicatoren:

- houdt contact en voeling met kansarmen
- bevraagt de kansarmen over hun perspectieven, noden en problemen
- bevraagt dienstverleners, beleidsmensen en organisaties over hun doelstellingen, werking en aanbod en over de noden en problemen hieromtrent
- bouwt zijn sociaal netwerk uit
- staat open voor feedback van collega's en verantwoordelijke
- zoekt naar verdieping als er zich bij het werk problemen aandienen die met de eigen levensgeschiedenis te maken hebben
- neemt kansen te baat om zijn beroepsbekwaamheid te verhogen

Onderliggende kennis:

- dynamiek en processen van armoede

Onderliggende attitudes:

- openstaan voor andere ervaringen en belevingen
- bereid zijn te leren
- kritisch ingesteld zijn (Zichzelf in vraag kunnen stellen)

Keuzes, dilemma's en valkuilen:

- /

3. Beginnende beroepsbeoefenaar

Het omschrijven van de beginnende beroepsbeoefenaar levert vaak belangrijke informatie op voor onderwijs- en opleidingsverstrekkers en andere gebruikersgroepen. Aan de beginnende beroepsbeoefenaar wordt daarom een apart hoofdstuk gewijd waarin concrete informatie wordt opgenomen die de definitie, de bijhorende competenties van de beginnende beroepsbeoefenaar verder verduidelijken per beroep.

Het beroep van de ervaringsdeskundige bestaat bij uitstek door interactie met zijn omgeving. Dit betekent dat we de groei van een beginnende ervaringsdeskundige naar een ervaren ervaringsdeskundige niet kunnen beschrijven zonder de interactie te beschrijven die ontstaat tussen de beginnende ervaringsdeskundige en de organisatie waar hij tewerkgesteld wordt. De organisatie die besluit met een ervaringsdeskundige te werken is, met andere woorden, ook een beginnende organisatie als het gaat om het werken met de ervaringsdeskundige en het perspectief van armoede dat deze binnenbrengt.

Het zoeken naar oplossingen voor de missing link - die door de aanwerving van de ervaringsdeskundige ook binnen de organisatie zichtbaar wordt - is evenzeer de verantwoordelijkheid van de organisatie zelf als van de ervaringsdeskundige. Als een organisatie erin slaagt samen met de ervaringsdeskundige deze missing link te overbruggen, kan ze ook als organisatie leren vanuit een solidariserende houding – en dus zonder te betuttelen – met de kansarmen om te gaan. Hierin zit een belangrijke meerwaarde van de interactie tussen de ervaringsdeskundige en de organisatie.

Concreet betekent dit dat de organisatie moet investeren in de ervaringsdeskundige en ruimte moet maken opdat de ervaringsdeskundige zijn rol en beroepsopdrachten kan vervullen.

Dit kan bijvoorbeeld door voor een beginnende beroepsbeoefenaar zowel taak- als procesbegeleiding te voorzien. Deze vormen van begeleiding betekenen niet enkel een ondersteuning voor de beginnende ervaringsdeskundige, maar ze zijn tevens het instrument voor de organisatie om met de ervaringsdeskundige in dialoog te gaan. Een organisatie moet kapstokken bieden aan de ervaringsdeskundige die pas in dienst komt, zodat er effectief ruimte gecreëerd wordt om in dialoog te gaan.

De ruimte die een organisatie kan maken voor de ervaringsdeskundige is evenwel beperkt. Het is niet de bedoeling dat er uitzonderingsregels gemaakt worden ten aanzien van andere werknemers. Wat wel moet gebeuren is dat evidenties besproken worden. De organisatie moet met de ervaringsdeskundige de mogelijkheden en de voorwaarden bespreken die maken dat hij zijn werk kan doen. Men mag niet uitgaan van de evidentie dat de ervaringsdeskundige zijn werkcontext zelf kan organiseren. Eigenlijk gaat het erover dat de organisatie omgaat met de diversiteit van zijn werknemers door mee naar concrete oplossingen te zoeken voor specifieke situaties zodat alle werknemers optimaal kunnen functioneren.

3.1. Definitie

Een beginnende beroepsbeoefenaar is iemand die start in een beroep. Om te starten in een beroep moet hij aan een aantal voorwaarden voldoen die hem toelaten succesvol een proces te doorlopen zodat hij de competenties van een ervaren beroepsbeoefenaar bereikt.

Een beginnende ervaringsdeskundige is iemand die armoede aan den lijve heeft ervaren, de eigen ervaring deels heeft verwerkt en heeft getoetst aan en verruimd met die van anderen. Tevens beschikt de beginnende ervaringsdeskundige over een aantal inhouden, methoden, vaardigheden en attitudes om de verruimde armoede-ervaring deskundig aan te wenden in alle sectoren die met armoede te maken hebben. (Spiesschaert Fr., 2005, pp.86-87)

De beginnende ervaringsdeskundige moet reeds over alle competenties beschikken die voor de ervaren beroepsbeoefenaar beschreven zijn, maar zal deze tijdens zijn beroepsuitoefening nog verder moeten ontwikkelen. Belangrijk is dat bij de beginnende beroepsbeoefenaar een groeipotentieel aanwezig is.

3.2. Competenties

- De beginnende ervaringsdeskundige moet nog **meer zicht krijgen op de 'context' van de hulpverlening** en zicht op wat een dienst of organisatie wel en niet kan doen. Dit inzicht zal groeien met ervaring. De ervaringsdeskundige zal met dit inzicht nieuwe manieren kunnen zoeken om bepaalde problemen aan te pakken (strategisch handelen).
- Ervaringsdeskundigen kunnen in heel diverse werkvelden terecht komen. In de opleiding kan wel een basis gelegd worden van **kennis van de sociale kaart en van het welzijnswerk**. Maar afhankelijk van het werkveld waar de ervaringsdeskundige terecht komt, zal hij deze kennis door ervaring nog verder moeten uitbreiden.
- Een beginnende ervaringsdeskundige zal een **nieuw evenwicht** moeten zoeken tussen zijn gezinsleven en de eisen van het werk. Hij moet ook zijn plaats nog zoeken binnen de organisatie. De problematiek van de armoede is zeker bij de beginnende ervaringsdeskundige nog aanwezig. Hier moet de organisatie rekening mee houden.

- De beginnende ervaringsdeskundige zal zijn collega's (hulpverleners, beleidsmensen) nog van een 'andere kant' moeten leren kennen en een **gevoel van gelijkwaardigheid ontwikkelen**. Het geloof in de goede bedoelingen van iedereen en een gevoel van 'veiligheid' waardoor men kan zeggen wat men te zeggen heeft, moet nog groeien. De ervaringsdeskundige moet de 'kans' krijgen **zijn plaats te vinden binnen de organisatie**. Dit betekent dat ook de organisatie zelf aan de slag moet om plaats te maken voor de ervaringsdeskundige en het nieuwe perspectief dat deze binnen brengt. De ervaringsdeskundige heeft aanvankelijk vaak de neiging om heel open te zijn en zich kwetsbaar op te stellen. Hij zal ook gaandeweg beter zien in welke situaties dit kan en wanneer dit niet kan.
- Beginnende ervaringsdeskundigen hebben vaak een 'drive' - het willen vechten tegen onrecht - waarmee ze alles willen aanpakken. Dit houdt het gevaar in dat ze 'overspoeld' geraken. Belangrijk is dat de ervaringsdeskundige ook goed **leert plannen** en af en toe 'nee' te zeggen. Een beginnende ervaringsdeskundige start met heel wat verwachtingen. Hij wil dingen snel gerealiseerd zien. Hij moet **leren 'geduld' te hebben** en aanvaarden dat alles niet op één dag kan gerealiseerd worden.

Bijlage I – Gemiddeld takenpakket

De beroepscompetenties die beschreven staan in hoofdstuk 2 werden afgeleid uit de beroepsopdrachten. Om een exhaustieve beschrijving van competenties van een bepaald beroep te verkrijgen, gebruiken we de methodiek van de uitgebreide taakbeschrijving. Deze taakbeschrijving is het uitgangspunt van de face-to-face interviews waar we dieper ingaan op de competenties die uit **het takenpakket én uit de beroepsopdrachten** kunnen afgeleid worden.

Hieronder wordt een gemiddeld takenpakket weergegeven dat door het HIVA werd beschreven. (HIVA, 2003, pp.16-17).

- Toeleiding
 - Nieuwe deelnemers in het project de weg tonen
 - Meewerken aan de toeleiding naar het project – rekruteren van deelnemers
 - Doorverwijzen – toeleiden naar andere diensten
 - Contact leggen met doelgroep (vb. via huisbezoeken, op straat)
- Eerste onthaal en opvang
 - Eerstelijnopvang (telefoons, brieven lezen, ingaan op concrete vragen, enz.)
 - Inloop – instuif – ontmoetingsmomenten (o.a. bezoekers ontvangen, een kop koffie, babbel,...)
- Ondersteuning van de doelgroep (op emotioneel, sociaal en praktisch vlak):
 - Individuele ondersteuningsgesprekken met leden van de doelgroep
 - Activeren, motiveren en ondersteunen van de doelgroep (bv. Om iets aan hun situatie te veranderen)
 - Huisbezoeken afleggen bij (kans)arme gezinnen
 - Organiseren van het dagelijks leven in een opvangcentrum (vb. aankopen, zakgeld voor bewoners, telefoonpermanentie, enz.)
 - Leden van de doelgroep informeren zodat zij zelf keuzes kunnen maken
- Signaalfunctie:
 - Het alert zijn voor, bundelen en doorgeven van problemen, behoeften en noden van de doelgroep
 - Doelgroepen bevragen over hun wensen, noden, problemen, enz.
 - Steeds weerkerende knelpunten en problemen (ivm. Buurt, organisatie, ...) signaleren
- Groepswerk:
 - Vergaderingen en activiteiten (helpen) voorbereiden
 - Groepsvergaderingen en –activiteiten voorbereiden, begeleiden en evalueren (van moeders, ouders, buurtbewoners, deelnemers...)

- **Beleidswerk:**
 - Meewerken aan de ontwikkeling van brochures ivm het aanbod en de werking van de organisatie
 - Advies en feedback geven aan collega's en tav. de werking van de organisatie of het project
 - Met collega's en organisaties nagaan op welke manier men het eigen aanbod toegankelijker kan maken en beter kan doen aansluiten bij de noden en behoeften van mensen in armoede
 - Organisaties alert maken voor drempels in de eigen werking
 - Signalen ivm de situatie of problemen van mensen in armoede doorgeven aan overheden en/of koepels
 - Overheden adviseren rond hun communicatie naar bepaalde doelgroepen
 - Samen met overheden reglementen en projecten uitdenken en uitwerken die tegemoetkomen aan de problemen en behoeften van mensen in armoede
 - Beleidsnota's en subsidiereglementen van overheden screenen op hun toegankelijkheid en doeltreffendheid naar armen toe

- **Deelname aan intern en extern overleg:**
 - Deelname aan team- en werkvergaderingen, thematische werkgroepen, overlegfora en adviesraden

- **Vorming:**
 - De organisatie of een project voorstellen aan groepen
 - Vorming geven – gaan getuigen (vb. in scholen)...

Bijlage II – Welzijn op het werk

Een beroepscompetentieprofiel beschrijft de competenties van een beroepsbeoefenaar. Ook competenties met betrekking tot 'welzijn op het werk' kunnen erin aan bod komen. Wat is de rol van een beroepsbeoefenaar in het realiseren van 'Welzijn op het werk', meer bepaald, over welke competenties dient hij te beschikken met het oog op het bekomen van een veilige en gezonde werkplek?

Tot 2004 baseerden de onderzoekers van de SERV zich bij het beschrijven competenties omtrent welzijn op het werk hoofdzakelijk op informatie van de sector en op informatie uit de interviews met beroepsbeoefenaars.

De competenties met betrekking tot veiligheid en gezondheid zijn echter vaak beroeps- en sectoroverschrijdend. Bovendien bestaat er op Europees niveau reeds een lange traditie van wetgevend en normatief werk met betrekking tot welzijn het werk. Ook is door de sectoren zelf reeds heel wat werk verricht met betrekking tot het vergroten van de veiligheid en gezondheid van de arbeidsomgeving en meer in het bijzonder met betrekking tot het vergroten van het veiligheidsbewustzijn van werknemers.

De informatie uit deze verschillende bronnen hebben we, samen met de beroepsgerelateerde informatie over veiligheid en gezondheid op het werk waarover we uit eigen onderzoek reeds beschikken, verwerkt om de algemene competenties met betrekking tot welzijn op het werk, waarover elke beroepsbeoefenaar zou moeten beschikken ongeacht beroep of sector, te beschrijven.

Het streven naar meer systematiek en uniformiteit in de beroepscompetentieprofielen op het terrein van welzijn op het werk, heeft tot doel een betrouwbaar instrument aan te reiken waarop opleidingsverstrekkers zich kunnen baseren bij het ontwikkelen van programma's met betrekking tot veiligheid en gezondheid.

Voor de **algemene taken en competenties inzake welzijn op het werk waarover elke beroepsbeoefenaar** - ongeacht het uitgeoefende beroep en ongeacht de sector - **moet beschikken**, verwijzen wij u naar **de nota 'Welzijn op het werk'(SERV, 2004) die intersectoraal werd besproken en goedgekeurd**. U vindt deze nota op de website van de SERV.

[Online] <http://www.serv.be/uitgaven/651.pdf>



Indien bepaalde veiligheidscompetenties beroeps- of sectorspecifiek zijn en behoren tot de kerncompetenties van het beroep, zullen wij deze nog steeds opnemen in het beroepscompetentieprofiel zelf.

Lijst van organisaties die werden uitgenodigd op de conferenties ‘ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting’

- VDAB Mevrouw Martine BRACKE
- De Link vzw De heer Luc COUVREUR
- Kind en Gezin De heer Rudi DE COCK
- De Link vzw Mevrouw Céline LUYTEN
- VCLB Mevrouw Lieve MAESMANS
- FOD Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding en Sociale Economie Mevrouw Maria PERDAENS
- De Link vzw De heer Frans SPIESSCHAERT
- De Link vzw De heer Daniël TRIMBOS
- LBC-NVK De heer Werner VAN MIERLO
- VDAB Mevrouw Ann VERBOVEN

Bronnen – Literatuurlijst

Interviews

Gerda Massenhove, Kind en Gezin

Frans Spiesschaert, De Link vzw

Hilde Van Tongelen, VDAB

Daniëlle Mortelmans, VDAB

Danny Trimbos, De Link vzw

François Schijvens, Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen

Marie-Louise De Croock, Antwerps Platform Generatiearmen (APGA)

Anja Claeys, POD Maatschappelijke Integratie

Volgende ervaringsdeskundigen namen deel aan de focusgroepen

Manfred Boriau

Janette Danyiova

Céline Luyten

Pascale Hannoff

Lucas Ghysels

François Schijvens

Daniëlle Mortelmans

Gerda Massenhove

Maria Perdaens

Patricia De Witte

Documenten

De Cirkel vzw (1996), *Uit het huis, uit het hart? De innerlijke wortels van de armoede – Krachtlijnen voor een socialiserende armoedebestrijding*. Berchem: De Cirkel vzw.

Spiesschaert F. (2005), *Ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting: Een inleiding tot de methodiek*. Leuven/Voorbrug: Acco.

Vandenbrempt K., Demeyer B. (juni 2003) *Beroepsprofiel Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting*, Leuven: HIVA.

Vlaams Actieplan armoedebestrijding 2005-2009, Goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 25 november 2005.