

BEROEPSKWALIFICATIE

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 NIVEAU (VKS EN EQF)

5

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 1, 2024

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Werkt volgens de procedure(s) en de afspraken binnen de organisatie

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van procedures voor kwaliteitszorg
- Basiskennis van beleid van de organisatie
- 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

Competentie 2:

Werkt interdisciplinair samen

- 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
- Deelt en bespreekt cliëntgegevens met teamleden om de eigen bijdrage en de bijdrage van het team aan de herstelondersteuning te kennen
- Voert administratieve rapportagetaken uit
- Neemt een coachende en trekkende rol op binnen projecten
- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van (formele/informele) institutionele werkkaders
- Kennis van samenwerkingsmethoden en technieken (vb. co-creatietechnieken)
- 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
- 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,...)

- Grondig kennis van inzichten en werkwijzen rond cliëntperspectief

Competentie 3:

Handelt volgens de deontologische en kwaliteitsprincipes

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van kwaliteitsprincipes van welzijn en zorg
- Basiskennis van de principes voor bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- Kennis van beroepsethiek en deontologische code
- Kennis van de impact van verschillen in persoonlijke referentiekaders
- Kennis van professionele integriteit
- Kennis van verschillende posities in professionele relaties
- Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken

Competentie 4:

Gaat correct om met diversiteit

- Eerbiedigt de integriteit van alle betrokkenen zonder discriminatie op grond van socio-economische status en van ideologische, godsdienstige en filosofische overtuiging of lidmaatschap of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd
- Past de eigen communicatiestijl aan ten aanzien van de cliënt

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van professionele integriteit
- 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, ...
- Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken

Competentie 5:

Communiqueert professioneel en empathisch

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid in relaties
- 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
- Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken
- Grondige kennis van sociale vaardigheden (vb. actief luisteren, samenwerkingsvormen,...)

Competentie 6:

Bouwt, in dialoog met andere medewerkers, zelfstandig eigen deskundigheid op

- Reflecteert vanuit een kritische basishouding over eigen handelen, vraagt feedback en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor en gaat om met feedback
- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van de geschiedenis van herstelbeweging in relatie tot de eigen ervaringscontext
- Kennis van samenwerkingsmethoden en technieken (vb. co-creatietechnieken)
- Kennis van het herstelconcept gekoppeld aan eigen ervaringen
- Kennis van de complementariteit van de drie bronnen van herstelwijsheid: wetenschappelijke, professionele en ervaringskennis
- 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 narratieve methoden voor het ontwikkelen en delen van ervaringsverhalen
- Kennis van principes van (professionele) dialoog
- 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
- Grondige kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige
- Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken

Competentie 7:

Plant de eigen activiteiten

- Plant eigen activiteiten en past ze aan wijzigende omstandigheden aan
- Voert zelfstandig eigen taken uit
- Houdt overzicht van eigen taken
- Evalueert de voortgang en stuurt bij

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van rapportering en dossiervorming

- Kennis van werkplanning
- Kennis van kantoor- en bedrijfseigen software

Competentie 8:

Ondersteunt de cliënt door verbinding te maken tussen zijn leefwereld, het institutioneel kader en de dienstverleners

- Ondersteunt cliënten in het ontwikkelen en/of delen van ervaringsverhalen
- 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
- Legt de focus op wederzijds begrip en gelijkwaardigheid
- Maakt verbinding tussen verschillende belangen en perspectieven
- 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)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van (formele/informele) institutionele werkkaders
- Kennis van samenwerkingsmethoden en technieken (vb. co-creatietechnieken)
- Kennis van de meest courante dienst- en hulpverlening en zorgsystemen
- Kennis van vakjargon
- Kennis van verschillende posities in professionele relaties
- Kennis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid in relaties
- Kennis van narratieve methoden voor het ontwikkelen en delen van ervaringsverhalen
- Kennis van de theoretische achtergrond van het ervaringsdomein
- 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
- 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

Competentie 9:

Bouwt netwerken op en informeert en ondersteunt cliënten in het zoeken en aanboren van netwerkversterkende (formele en informele) bronnen

- 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

- Informeert het (multidisciplinair) team over netwerkversterkende (formele en informele) bronnen
- Betreft op vraag reguliere diensten en het netwerk van de cliënt

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van de sociale kaart
- Basiskennis van wet- en regelgeving en financieringsvormen in zorg en/of welzijn
- Kennis van de meest courante dienst- en hulpverlening en zorgsystemen
- Kennis van vakjargon
- Kennis van het herstelconcept gekoppeld aan eigen ervaringen
- Kennis van methoden voor participatie en inspraak
- 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
- Grondige kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige
- Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken
- Grondige kennis van technieken voor empowerment

Competentie 10:

Draagt bij aan krachtgerichte of herstelondersteunende zorg, hulp- en/of dienstverlening voor cliënten

- Signaleert drempels en knelpunten in de individuele dienstverlening
- Observeert signalen bij de cliënt en bespreekt deze met 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van veranderings- en groeiprocessen en methodieken
- Kennis van beroepsethiek en deontologische code
- Kennis van de meest courante dienst- en hulpverlening en zorgsystemen
- Kennis van het herstelconcept gekoppeld aan eigen ervaringen
- Kennis van de complementariteit van de drie bronnen van herstelwijsheid: wetenschappelijke, professionele en ervaringskennis
- Kennis van principes en methodieken van groei- en herstelgerichte zorg, hulp- en/of dienstverlening
- Kennis van methoden voor participatie en inspraak
- Kennis van narratieve methoden voor het ontwikkelen en delen van ervaringsverhalen

- Kennis van de theoretische achtergrond van het ervaringsdomein
- 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 zelfreguleringsprocessen en -technieken (stress, draagkracht, draaglast ...)
- Grondige kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige
- Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken
- Grondige kennis van technieken voor empowerment
- Grondige kennis van verschillende methodieken om te komen tot een groei- en/of herstelproces

Competentie 11:

Brengt proactief het cliëntperspectief binnen in de organisatie in overlegstructuren en werkprocessen

- 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
- Ondersteunt de ontwikkeling en uitvoering van werkvormen en didactische hulpmiddelen op maat

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van procedures voor kwaliteitszorg
- Basiskennis van factoren van toegankelijkheid
- Basiskennis van methoden voor kritische reflectie
- Kennis van het herstelconcept gekoppeld aan eigen ervaringen
- Kennis van methoden voor participatie en inspraak
- Kennis van verschillende posities in professionele relaties
- Kennis van de dimensies en het basisbegrippenkader van de contextuele benadering
- Kennis van structurele maatschappelijke uitsluitingsmechanismen en de effecten daarvan
- Kennis van psychische en sociale kwetsbaarheid in functie van groei en/of herstel
- Kennis van technieken voor bemiddeling en conflicthantering
- Grondige kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige
- Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken
- Grondig kennis van inzichten en werkwijzen rond cliëntperspectief

Competentie 12:

Ondersteunt groepsprocessen in het kader van herstel- en groeiprocessen

- Bereidt programma's en groepssessies, op maat van de verwachtingen en doelen van de cliënten, mee voor
- Ondersteunt de ontwikkeling en uitvoering van werkvormen en didactische hulpmiddelen op maat

- Stimuleert en bewaakt de groepsdynamiek
- Ondersteunt deelnemers inhoudelijk (doelen stellen) en procesmatig (werkwijzen/stappen)
- Evalueert mee de groepsessies en programma's en stuurt eventueel bij
- Treft logistieke voorbereidingen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ervaringsgericht leren
- Kennis van principes en methodieken van groei- en herstelgerichte zorg, hulp- en/of dienstverlening
- Kennis van narratieve methoden voor het ontwikkelen en delen van ervaringsverhalen
- 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
- Grondige kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige
- Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken

Competentie 13:

Draagt bij aan de implementatie van krachtgerichte en herstelondersteunende zorg, hulp- en/of dienstverlening binnen het beleid van de organisatie

- 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
- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van methoden voor kritische reflectie
- Basiskennis van praktijkonderzoek
- Basiskennis van veranderings- en groeiprocessen en methodieken
- Kennis van samenwerkingsmethoden en technieken (vb. co-creatietechnieken)
- Kennis van vergadertechnieken
- Kennis van principes en methodieken van groei- en herstelgerichte zorg, hulp- en/of dienstverlening
- 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 de principes van ervaringsdeskundigheid
- Kennis van organisatiestructuren

- Kennis van structurele maatschappelijke uitsluitingsmechanismen en de effecten daarvan
- Kennis van vormen en methoden van cliëntparticipatie
- Grondige kennis van de functies en rollen van de ervaringsdeskundige
- Grondige kennis van communicatie- en gesprekstechnieken
- Grondige kennis van technieken voor empowerment

Competentie 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)

- 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

Met inbegrip van kennis:

- 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 samenwerkingsmethoden en technieken (vb. co-creatietechnieken)
- Kennis van de complementariteit van de drie bronnen van herstelwijsheden: wetenschappelijke, professionele en ervaringskennis
- Kennis van principes en methodieken van groei- en herstelgerichte zorg, hulp- en/of dienstverlening
- Kennis van methoden voor participatie en inspraak
- Kennis van de relatie tussen diversiteit, stigma en sociale inclusie en exclusie
- Kennis van maatschappelijke tendensen en knelpunten in de zorg, hulp- en/of dienstverlening
- 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 exclusie en inclusie in maatschappelijk herstel (waaronder kwartiermaken)

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 groepssessies, 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 bijblijven 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 groepssessies.
- De ervaringsdeskundige is zich bewust van de impact van zijn handelen op de cliënt en op collega's.
- De ervaringsdeskundige straalt het gewenste imago uit van de eigen organisatie en vertegenwoordigt tegelijkertijd het cliëntenperspectief.
- 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
- Communiqueert 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.