



KATHOLIEKE  
UNIVERSITEIT  
LEUVEN

# Beroepsprofiel

## Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting

Katrien Vandenbempt  
Barbara Demeyer

Projectleiding: Barbara Demeyer

Onderzoek in opdracht van Vlaams minister van Welzijn,  
Gezondheid en Gelijke Kansen, Adelheid Byttebier



Hoger instituut  
voor de arbeid

CIP Koninklijke Bibliotheek Albert I

Vandenbempt, Katrien

Beroepsprofiel Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting /  
Katrien Vandenbempt & Barbara Demeyer. - Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.  
Hoger instituut voor de arbeid, 2003, 48 p.

ISBN 90-5550-343-6.

D/2003/4718/10.

Omslagontwerp: Rudy De Wit

Copyright (2003) Hoger instituut voor de arbeid  
E. Van Evenstraat 2e, 3000 Leuven

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotocopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by mimeograph, film or any other means, without permission in writing from the publisher.

## Inhoudstafel

---

Inleidend voorwoord	5
1. Het opstellen van een beroepsprofiel	6
2. Duiding van het beroep	8
2.1 Een nieuw beroep vanuit een nieuwe methodiek binnen de armoedebestrijding: ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting	8
2.2 De eigenheid van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting	11
3. Afbakening	14
4. Taken en activiteiten	16
4.1 Overzicht van taken en activiteiten	16
4.2 Op zoek naar de eigenheid van het beroep 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting'	18
4.3 De eigenheid van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting 'aan het werk'	20
5. Beroepshoudingen	23
6. Vereiste vaardigheden	25
6.1 Vaardigheden i.v.m. de eigenheid van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting	25
6.2 Ondersteunende vaardigheden	26
7. Vereiste kennis	29
8. Arbeidsomstandigheden	30
8.1 Een psychisch zware en belastende job	30
8.2 Verloning	31
8.3 Nieuw beroep	31
8.4 Ervaringsdeskundige als volwaardige collega?!	32
8.5 Gezondheidsrisico's	32
8.6 Beginnende ervaringsdeskundigen	32
9. Arbeidsorganisatie	33
9.1 Voorwaarden en gevolgen op organisatorisch vlak	33
9.2 Een duidelijke taakomschrijving	33
9.3 Het werken in tandem	33
9.4 Contact met armen	34
9.5 Ondersteuning en coaching	34
9.6 Vorming, training en opleiding	34
9.7 Doorgroeimogelijkheden	34
10. Knelpunten i.v.m. beroep	36
10.1 Onbekend beroep	36
10.2 Tekort aan ervaringsdeskundigen	36
10.3 Financiering	36

10.4	Ervaringsdeskundige 'dankzij' of 'ondanks' eigen ervaringen	36
10.5	Verplichte inschakeling van ervaringsdeskundigen	36
10.6	De ervaringsdeskundige als/met 'dé oplossing'	37
10.7	De ervaringsdeskundige als 'excuus-truus'	37
11.	Toekomstige evoluties	38
11.1	Toenemende vraag naar ervaringsdeskundigen	38
11.2	Loskoppeling opleiding 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' van Jeugd- en Gehandicaptenzorg	38
11.3	Hoe lang kan/moet men ervaringsdeskundige blijven?	38
11.4	Toenemend belang van en aandacht voor participatie binnen het armoedebeleid	38
11.5	Debat en regelgeving rond cliëntenrechten	38
11.6	Beleid inzake gelijke kansen en diversiteit	38
11.7	Toename van kennismaatschappij – aandacht voor EVC	39
11.8	Professionalisering	39
12.	Bijlagen	40
	Bijlage 1 / Overzicht interviews	40
	Bijlage 2 / Deelnemerslijst conferentie 26 maart 2003	41
	Bijlage 3 / Deelnemerslijst conferentie 25 april 2003	42
	Bijlage 4 / Lijst met beroepshoudingen	43
13.	Bibliografie	46

## Inleidend voorwoord

---

Het Vlaams beleid omtrent armoedebestrijding heeft dit jaar al enkele niet onbelangrijke vruchten kunnen plukken. Zo werd, ten eerste, op 12 maart 2003 het decreet 'betreffende de armoedebestrijding' door het Vlaams Parlement goedgekeurd. Ondanks de bemerkingen die op dit kaderdecreet te formuleren vallen, hebben twee van de drie pijlers betrekking op actoren die tot nog toe onvoldoende verankerd waren in het armoedebestrijdingsbeleid, nl. de verenigingen waarin armen het woord nemen enerzijds en ervaringsdeskundigen in de armoede anderzijds. Ten tweede, op 1 februari 2003 werd door Vlaams Minister van Welzijn, Gezondheid, Gelijke Kansen en Ontwikkelingssamenwerking, Mieke Vogels, aan de eerste 18 opgeleide ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting een officieel diploma uitgereikt. Een wettelijk fundament en een officiële erkenning voor deze nieuwe methodiek in de armoedebestrijding zijn dus het - voorlopige - resultaat van meer dan een decennium aangehouden inspanningen vanuit de voormalige armenvereniging De Cirkel, vzw De Link en allen die dit mee mogelijk gemaakt hebben.

Ondanks de fundamentele bemerking dat een beleid ter bestrijding van armoede niet alleen - en zelfs niet op de eerste plaats - een verantwoordelijkheid is van de armen en hun verenigingen, maar van alle maatschappelijke actoren (o.a. sociale partners, bedrijfs- en financiële wereld, media, bredere middenveld), betekent de realisatie van hun participatie een onvervangbare en wezenlijke bijdrage hieraan. Dit perspectief van de mensen die in armoede (moeten) leven, wordt o.a. door ervaringsdeskundigen in de armoede ingenomen, vertaald en op de agenda geplaatst. Voor het aangaan van de dialoog over het te voeren beleid kunnen overheden, sociale organisaties en burgers voortaan ook op hen een beroep doen.

Na een wettelijk kader en een officiële opleiding volgt de tewerkstelling van ervaringsdeskundigen in de armoede. Om huidige en toekomstige werkgevers, ervaringsdeskundigen in de armoede en hun collega's uit diverse sectoren - het betreft hier immers een sectoroverschrijdend beroep dat verder reikt dan de hulpverlening - richting te geven in het werken met deze nieuwe methodiek, ontstond de opdracht voor het opstellen van een beroepsprofiel. Dit voorliggend rapport is hiervan het resultaat en werd mogelijk gemaakt met de ondersteuning van Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen, Adelheid Byttebier. Omdat het een methodiek in ontwikkeling is en dus ook een beroep in beweging, dient dit beroepsprofiel eerder gelezen te worden als een eerste richtingwijzer die een aantal duidelijke bakens uitzet dan wel als een kant-en-klaar receptenboek dat de methodiek nu reeds vastpint op een aantal niet meer te verplaatsen posities of invullingen. Naast het feit dat dit beroepsprofiel een coherente inventaris inhoudt van reeds opgedane ervaringen in en met het beroep van ervaringsdeskundige in de armoede, blijft deze methodiek een bepaalde graad van uitdaging, creativiteit en engagement inhouden, wil ze op een zinvolle en succesvolle manier tot z'n recht kunnen komen.

Deze publicatie met dus een eerste beroepsprofiel is intussen de derde in een reeks van HIVA-publicaties omtrent de nieuwe methodiek 'ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting'. We hopen van harte dat dit, net zoals de vorige twee publicaties, een inspiratierijke bijdrage kan leveren aan de zinvolle en succesvolle uitwerking van deze methodiek.

Barbara Demeyer, 18 juni 2003 te Leuven

## 1. Het opstellen van een beroepsprofiel

---

Voor het opstellen van het beroepsprofiel *'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting'* volgen we de procedure zoals uitgewerkt binnen de Sector Arbeid en Organisatie van het HIVA (zie Sels, 1996). Deze procedure werd ondertussen reeds meerdere keren toegepast voor beroepen in uiteenlopende sectoren (zie o.a. Pollet, 1998; De Cock & Douterlungne, 1999; Wouters & Van Hootegem, 1999 en Huys, 2000). Een belangrijke fase binnen deze procedure voor het ontwerpen van beroepsprofielen is het bijeenroepen van een aantal *conferenties*. Deze conferenties hebben een validerende en een legitimerende functie. De procedure is idealiter opgedeeld in vijf fasen. In de praktijk kunnen deze fasen sterk overlappen en/of worden bepaalde stappen in een andere volgorde uitgevoerd.

### 1. *Oriëntatiefase*

Op basis van de reeds ontwikkelde beroepenstructuur en andere informatie duidt de opdrachtgever het te ontwikkelen beroepsprofiel aan. Vervolgens worden de volgende stappen doorlopen:

### 2. *Vorbereidingsfase*

Tijdens de voorbereidingsfase ligt de klemtoon op het uitwerken van het *conceptprofiel*. Dit document bevat het basismateriaal voor de conferenties (fase 3): een duiding van het beroep; een inventarisatie van de voor het beroep vereiste vaardigheden; een summiere beschrijving van de voor het beroep vereiste kennis; een omschrijving van de arbeidsorganisatorische context; een opsomming van de voornaamste evoluties; ... Voor het opstellen van dit conceptprofiel worden gesprekken met experts georganiseerd en een aantal werkplaatsen bezocht. De informatie die aldus verzameld wordt, wordt getoetst aan en vergeleken met in het verleden of in het buitenland voltooide beroepsprofielen.

### 3. *Conferenties*

De gegevens uit de voorbereidingsfase, zoals opgenomen in het conceptprofiel, vormen de input voor de eigenlijke conferenties. Eigen aan de gevolgde procedure is namelijk dat de conferenties niet de vorm aannemen van een vrije gedachtewisseling waarbij de deelnemers geheel vrijblijvend voorstellen formuleren aangaande de inhoud van het beroepsprofiel. Het zijn de HIVA-onderzoekers die een voorstel van profiel voorleggen in de vorm van een informatiedocument. Door te vertrekken van dit conceptprofiel kan de discussie tijdens de conferenties beter gestructureerd worden. Het is dan aan de conferentiedeelnemers om op grond van het informatiedocument het beoogde product verder te verfijnen.

### 4. *Toekomstgericht onderzoek*

In het toekomstonderzoek worden die factoren geïnventariseerd die de komende drie à vier jaar veranderingen teweeg kunnen brengen in het beroep. Die informatie kan betrekking hebben op de meest waarschijnlijke veranderingen inzake arbeidsinhoud (taken); vereiste vaardigheden, kennis en beroepshoudingen; organisatorische factoren die van invloed kunnen/zullen zijn op het beroep en meer algemene beïnvloedende factoren zoals wijzigingen in de wetgeving, evoluties op de arbeidsmarkt, ... Indien mogelijk wordt deze fase geïntegreerd in de tweede fase.

### 5. *Verificatiefase*

De personen die in fase 3 deelnemen aan de conferenties beoordelen een ontwerp van profiel op zijn consistentie, volledigheid, actualiteit en bruikbaarheid. Dat zou men als een eerste, voorlopige validering of verificatie kunnen beschouwen. In de verificatiefase volgt een ultieme verificatie of validering: het voorlopig profiel wordt aan een bijkomend aantal personen die vertrouwd zijn met het betreffende beroep, voorgelegd.

Voor het uitvoeren van deze onderzoeksoopdracht is een termijn van drie onderzoeksmaanden voorzien.

Met deze procedure als leidraad werkten we het onderstaand beroepsprofiel voor 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' uit. Omdat het om een vrij nieuw beroep gaat, nam de voorbereidingsfase heel wat tijd in beslag. We namen 18 interviews af, waarbij we niet alleen ervaringsdeskundigen<sup>1</sup> interviewden, maar ook collega's (al dan niet tandepartners), coördinatoren en diensthoofden. Al deze interviews gingen door op de tewerkstellings- of stageplaatsen van de ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting.

Tegelijkertijd gingen we op zoek naar aanverwante beroepsprofielen uit binnen- en buitenland (bv. opvoeder-begeleider, maatschappelijk assistent, begeleider Beschut Wonen en sociaal-pedagogische hulpverlener) en literatuur omtrent het benutten van ervaringskennis, het omzetten van ervaringskennis in ervaringsdeskundigheid en het inschakelen van ervaringsdeskundigen (zie o.a. De Cirkel, 1996; Rietbergen, Mentink & Verkuyl, 1998; Gelauff-Hanzon, Keune & Tan, 1999; Van Regenmortel, Demeyer & Vandenbempt, 1999; Penninx & Prinsen, 2000; Van Regenmortel, de Veirman & Vercaeren, 2000; De Link, 2001; Heuts, Rosseel, Serre e.a., 2002; Van der Heyden, 2002 en Vandenbempt & Demeyer, 2003).

Op basis van het verzamelde materiaal stelden we een eerste conceptprofiel op, dat werd voorgelegd aan de conferentiedeelnemers. Voor deze conferenties stelden we opnieuw een 'gemengde' groep samen van ervaringsdeskundigen in de armoede, collega's (al dan niet tandepartners), coördinatoren en directies uit verschillende sectoren (o.a. algemeen welzijnswerk, opbouwwerk, Kind & Gezin, opleiding en onderwijs, verenigingen waar armen het woord nemen, lokale en regionale overheden). De eerste conferentie ging door op woensdag 26 maart 2003, de tweede op vrijdag 25 april.<sup>2</sup> Tussen de twee conferenties in werd het conceptprofiel verder uitgewerkt en verfijnd aan de hand van de reacties van de conferentiedeelnemers.

Voor de verificatie van dit profiel tenslotte namen we nog eens 4 interviews af. Bovendien bezorgden we de belangrijkste delen van het voorlopige profiel ook aan alle personen en organisaties die meegewerkt hadden aan de voorbereidingsfase, met de vraag naar feedback en/of aanvullingen. Dit vormde een bijkomende gelegenheid om het voorlopige profiel te verifiëren en valideren.

Het uiteindelijke beroepsprofiel omvat tien delen:

1. duiding van het beroep
2. afbakening
3. taken en activiteiten
4. beroepshoudingen
5. vereiste vaardigheden
6. vereiste kennis
7. arbeidsomstandigheden
8. arbeidsorganisatie
9. knelpunten i.v.m. het beroep
10. toekomstige evoluties

---

<sup>1</sup> Telkens in deze tekst gesproken wordt over 'ervaringsdeskundigen', betreft het ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting, tenzij anders aangegeven. Omwille van de leesbaarheid gebruiken we bovendien overal de mannelijke vorm (hij), hiermee verwijzen we echter zowel naar mannen als naar vrouwen.

<sup>2</sup> De lijst met de deelnemers is opgenomen in de bijlagen.

## 2. Duiding van het beroep

---

### 2.1 Een nieuw beroep vanuit een nieuwe methodiek binnen de armoedebestrijding: ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting

Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting is een nieuw beroep. Het beroep is ontstaan in het kader van een nieuwe methodiek binnen de armoedebestrijding: een methodiek die een antwoord moest bieden op de 'missing link' tussen mensen die in armoede leven enerzijds en hulpverleners en beleidsmakers anderzijds. De term 'missing link' werd voor het eerst beschreven door vzw De Cirkel, een vereniging waar armen het woord nemen, naar aanleiding van een actie-onderzoek naar de oorzaken en bestenders van generatiekansarmoede:

*"Om tot een efficiënte beleidsaanpak en aangepaste hulpverlening aan generatiearmen te komen, dient men eerst het bestaan te erkennen van een 'missing link' tussen de partijen die in deze hulpverlening betrokken zijn. Er is een enorme afstand, onwetendheid tussen enerzijds de arme die zijn hulpvraag stelt en anderzijds de partijen die verondersteld worden hier een antwoord op te geven. Zowel individuele hulpverleners, de organisaties die hen tewerkstellen, als het beleid dat voorwaarden creëert om hulpverlening mogelijk te maken, staan veraf van de realiteit van de armoede en van het leven dat de arme leidt. Eén van de cruciale factoren in het ontstaan van de missing link is het (wederzijds) onbekend zijn met en verkeerd begrijpen van elkaars gedrag. De samenleving, de hulpverleners stellen gedragingen die de hulpvragers niet kennen, niet geleerd hebben of 'verkeerd' begrijpen. De hulpvrager stelt op zijn beurt een aantal gedragingen en heeft een aantal houdingen die door de wereld (en vaak ook door de hulpverleners) niet of verkeerd begrepen worden."*  
(vzw De Cirkel, 1996)

Deze missing link of 'kloof' uit zich op verschillende vlakken<sup>3</sup>:

- de gevoelskloof: gekwetste binnenkant (armen sleuren een verleden met zich mee van heel veel (onverwerkt) verdriet, dat (bij)leren en groeien sterk belemmert), zeer sterk minderwaardigheidsgevoel, geen greep op het eigen leven, gevoelens van machteloosheid en wantrouwen;
- de kenniskloof: beperkte kennis van de samenleving en haar instituties (bv. wijze waarop maatschappij functioneert), tekort aan basisinformatie om zich in de samenleving te kunnen 'bewegen' (bv. openbaar vervoer gebruiken, in regel blijven met kinderbijslag en ziekenfonds);
- de kloof op vlak van vaardigheden: tekort aan vaardigheden op verschillende vlakken, belangrijkste redenen zijn het ontbreken van voorbeelden (bv. voorbeeldfunctie op vlak van huishouden, opvoeding van kinderen) en het gebrek aan hechte sociale banden, basisveiligheid en basisvertrouwen, deze kloof uit zich zowel in meer praktische aangelegenheden (bv. huishouden of gezinsadministratie) als op emotioneel vlak (bv. op vlak van communicatie, relaties, opvoeding van de kinderen);
- de participatiekloof: armen tellen niet mee, worden uitgesloten en gemarginaliseerd (cf. 'wij-zij-perspectief'), gebrek aan participatie op diverse levensdomeinen door maatschappelijk isolement, gebrekkige sociale contacten, inkrimping van de sociale en geografische leefwereld, vooroordelen en negatief stigma;
- structurele kloof: armoede en sociale uitsluiting als gevolg van de inrichting van de samenleving op economisch, sociaal en cultureel vlak (cf. maatschappelijk schuldmodel of structureel model), ongelijke en afhankelijke positie in de maatschappij, sterke controle en inmenging in de privacy, toenemende dualisering, als reactie hierop: aandacht voor sociale grondrechten en toegankelijkheid van voorzieningen voor mensen die in armoede leven.

---

<sup>3</sup> De verdere concretisering van de missing link tussen 'armen' en 'niet-armen' brengt ons dicht bij de vraag naar een omschrijving van armoede en sociale uitsluiting. We gaan daar in het bestek van dit beroepsprofiel echter niet verder op in, maar verwijzen hiervoor naar het recentste jaarboek 'Armoede en sociale uitsluiting' (Vranken, De Boyser, Geldof & Van Menxel, 2002).



De wederzijdse onwetendheid en onbekendheid met elkaars achtergrond en leefwereld kan aanleiding geven tot misverstanden, spraakverwarring, onbegrip, gevoelens van machteloosheid, wantrouwen, angst, schaamte, enz. Binnen de hulp- en dienstverlening uit deze kloof zich o.a. in het feit dat:

- bepaalde doelgroepen niet bereikt worden;
- (kans)arme hulpvragers meer dan eens bestempeld worden als moeilijke, 'lastige' of zelfs hopeloze cliënten;
- de hulpverlening - ondanks de vele, goede bedoelingen van de hulpverleners - niet (goed) aansluit bij de vraag waardoor hulpvragers het gevoel krijgen dat ze aan hun lot worden overgelaten en de gevoelens van machteloosheid toenemen, zowel bij de hulpverlener als de hulpvrager.

Daarnaast is de missing link ook van toepassing op andere levensdomeinen en/of andere sociale rechten (bv. huisvesting, gezondheidszorg, opleiding).

Door het benoemen en erkennen van deze missing link geraakte men er steeds meer van overtuigd dat de hulpverlening aan armen en het beleid t.a.v. armoede en sociale uitsluiting alleen doelmatig en effectief kunnen zijn wanneer armen er zelf actief in betrokken worden als gelijkwaardige gesprekspartners.

Wat het beleid betreft is het *Algemeen Verslag over de Armoede (AVA)* (1994) ongetwijfeld het meest uitgesproken voorbeeld hiervan.<sup>4</sup> Daarin erkent de overheid dat het, om de structurele oorzaken van armoede en bestaansonzekerheid grondig aan te pakken en een meer solidaire samenleving tot stand te brengen:

*"van essentieel belang is de ervaringen en verwachtingen van de mensen die het ergst onder de armoede lijden, te kennen. Het zijn dan ook zij zelf die, zo rechtstreeks mogelijk, het woord moeten voeren in deze bij uitstek democratische dialoog." (AVA, 1994: 13)*

Meer recent vinden we deze ideeën ook terug in het *decreet betreffende armoedebestrijding*: naast het aangaan van een partnerschap met mensen die in armoede leven, is ook hun betrokkenheid bij en deelname aan het uitstippelen, het uitwerken en het evalueren van het Vlaamse armoedebeleid opgenomen als uitgangspunt.

Ook binnen de hulpverlening ging men op zoek naar mogelijkheden om armen zelf én hun 'ervaringskennis' actief in te schakelen. De idee om ervaringsdeskundigen in de armoede in te schakelen ontstond geleidelijk aan tijdens het actie-onderzoek van vzw De Cirkel (cf. supra) en groeide uit tot een nieuwe methodiek binnen de armoedebestrijding. Binnen de basiswerking voor arme gezinnen zocht men in groep naar structurele oplossingen voor armoede en sociale uitsluiting door de ervaringen van de groepsleden naast elkaar te leggen en te bundelen. Om daarbij zoveel mogelijk te vertrekken vanuit de beleving van de armen zelf en de 'interne roots' van armoede (cf. de missing link) werden een aantal armen ingeschakeld in het team. Hun inbreng werd steeds groter gedurende het actie-onderzoek, hun ervaring groeide uit tot een 'deskundigheid' die inzetbaar

---

<sup>4</sup> De opvolging van de aanbevelingen uit het AVA gebeurt in eerste instantie via de Interministeriële Conferenties voor Maatschappelijke Integratie (ICMI) en de vooruitgangsrapporten van de armoedecel van het federaal Ministerie van sociale zaken, volksgezondheid en leefmilieu. Hierbij wordt de dialoog met de organisaties die de belangen van de armsten verdedigen, verdergezet. Het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding wordt hier eveneens bij betrokken. Het Samenwerkingsakkoord tussen de federale Staat, de Gemeenschappen en de Gewesten betreffende de bestendiging van het armoedebeleid (1999) voorziet vervolgens in de uitbouw van een permanent instrument voor dit partnerschap via de oprichting van het Steunpunt tot bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale uitsluiting (<http://www.armoedebestrijding.be>), dat deel uitmaakt van het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding. Onder de opdrachten van het Steunpunt valt naast het organiseren van structureel overleg met de verenigingen waar armen het woord nemen en met andere private of openbare actoren die op dit vlak deskundig zijn, o.a. ook de opdracht om tweejaarlijks een verslag op te maken op basis van dit overleg.

was. Men sprak steeds vaker van 'ervaringsdeskundigen met een eigen expertise'. Het succes van deze samenwerking toonde aan dat deze methodiek zinvol en werkzaam was. De Cirkel (1996: 186) omschreef ervaringsdeskundigen daarbij als volgt:

*"Het volstaat niet de ervaring van deze diepere armoede te hebben of te kennen om ervaringsdeskundige te zijn. Ervaringsdeskundige is men pas als men de eigen ervaring van uit-huis-plaatsing en/of armoede deskundig kan gebruiken. De ervaringsdeskundige is zijn kansarmoede een stuk ontgroeid, is sterker geworden en kan daardoor uit eigen ervaringen putten om anderen te helpen. Dit deskundig gebruiken van de eigen ervaring is het resultaat van een intensief groei- en leerproces."*

De ervaringsdeskundigen werkten binnen De Cirkel in tandem met een opgeleide deskundige: om te gaan getuigen en spreken, binnen de begeleiding van arme gezinnen en binnen het actie-onderzoek. Binnen dit tandemoptreden van ervaringsdeskundigen en opgeleide deskundigen kwam de complementariteit van beide tandempartners én aansluitend daarbij, de meerwaarde van de methodiek het sterkst naar voren.

Doordat de vraag naar ervaringsdeskundigen in de armoede bleef toenemen, werden er plannen gemaakt om de ontwikkeling van deze methodiek te systematiseren en een opleiding voor ervaringsdeskundigen te ontwikkelen. In 1999 ontstond vzw De Link met als doel: 'het realiseren van een permanente opleiding en gepaste tewerkstelling voor ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting'. De eerste opleidingen gingen van start in Brussel en Gent, ondertussen loopt er ook een opleiding in Hasselt. De opleiding is momenteel gekaderd binnen het volwassenenonderwijs, het succesvol beëindigen ervan geeft recht op het diploma 'Jeugd- en Gehandicaptenzorg' met de specifieke vermelding 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting'.<sup>5</sup>

De idee van het benutten van ervaringskennis door de inzet van ervaringsdeskundigen vinden we trouwens niet alleen terug in de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting, maar (o.a.) ook binnen de drughulpverlening, de opvoedingsondersteuning en de geestelijke gezondheidszorg. Daarbij wordt eerder zelden de term 'ervaringsdeskundige' gehanteerd, wel een lange lijst van aanverwante begrippen: brugfiguren, bemiddelaars, opgeleide intermediairen, sociale tolken, hulpkrachten, cliëntadviseurs, cliëntdeskundigen, paraprofessionelen, enz.

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

Bij al deze functies gaat het over mensen die uit 'de doelgroep' komen of er zéér dichtbij staan. De invulling kent een grote diversiteit aan 'doelgroepen': van drugverslaafden over allochtone jongeren tot bijvoorbeeld ex-psychiatrische patiënten. De achterliggende idee waarop deze mensen worden ingeschakeld, is 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.

Recent (maart 2003) werd de inschakeling van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting ook decretaal verankerd: het *decreet betreffende de armoedebestrijding* geeft de wettelijke basis aan van de tewerkstelling van opgeleide ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting in alle materies waar

<sup>5</sup> Momenteel (begin 2003) worden plannen gemaakt om in de nabije toekomst de inbedding van de opleiding 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' binnen Jeugd- en Gehandicaptenzorg ongedaan te maken en er een aparte, verzelfstandigde opleiding van te maken (zie ook verder bij punt 11: toekomstige evoluties).

armen mee geconfronteerd worden (bv. welzijn, onderwijs en tewerkstelling).<sup>6</sup> In dit decreet wordt 'ervaringsdeskundige' als volgt omschreven:

*"persoon die armoede heeft ervaren, deze ervaring heeft verwerkt en verruimd en via een opleiding houdingen, vaardigheden en methoden kreeg aangereikt om de verruimde armoede-ervaring deskundig aan te wenden in één of meerdere sectoren van de armoedebestrijding"*

## 2.2 De eigenheid van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting

*Ervaringsdeskundigheid: what's in a name?*

Dat ervaringsdeskundigen er in slagen de missing link of de hierboven aangehaalde 'kloven' tussen armen en vertegenwoordigers van de samenleving (zoals hulpverleners en beleidsmakers) te overbruggen, heeft te maken met de invalshoek van waaruit zij vertrekken bij het uitoefenen van hun beroep. Deze specifieke invalshoek of m.a.w. de eigenheid van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting is gebaseerd op de volgende twee elementen:

### 1. *Ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting beschikken over 'doorleefde kennis' i.v.m. armoede en sociale uitsluiting*

De kennis die ervaringsdeskundigen bezitten over armoede en sociale uitsluiting, is kennis die zij verworven hebben door en vanuit het zelf meegemaakt en ervaren te hebben. Ervaringsdeskundigen 'weten' wat het is en hoe het voelt om in armoede te leven: ze hebben het zelf meegemaakt. Deze kennis is anders dan de kennis die aangeleerd of overgedragen wordt, zoals bijvoorbeeld de theoretische kennis rond armoede en sociale uitsluiting.

Vanuit deze doorleefde kennis kunnen ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting de gedragingen, de keuzes, de drijfveren, de wensen en de noden van armen sneller aanvoelen en begrijpen. Verder zullen ze bepaalde mechanismen en handelingen (o.a. de overlevingsstrategieën van armen) vlugger opmerken en gemakkelijker kunnen interpreteren. In die zin is deze doorleefde kennis de basis van een soort gevoeligheid of alertheid, die in de interviews soms ook benoemd werd als 'de antennekes' of 'de voelsprietten' van de ervaringsdeskundigen.

Deze kennis zit bovendien 'ingebakken' in de persoon van de ervaringsdeskundige, het is als het ware een tweede natuur, het is 'hun moedertaal'. Of zoals één van de ervaringsdeskundigen het zelf verwoordt: *'als je hebt moeten overleven, dat zit in je vel'*.

### 2. *Ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting hebben zicht op én zijn vertrouwd met een 'onbekend' perspectief: het perspectief van armen en uitgeslotenen.*

Mensen die in armoede leven kijken vanuit een andere invalshoek naar de samenleving, waarin het perspectief van de middenklasse domineert én als norm geldt voor de uitbouw van de samenleving. De maatschappelijke instanties, structuren en spelregels zijn meestal op maat van deze 'doorsnee burgers' en hun waarden en normen ontworpen. Ervaringsdeskundigen kunnen daar telkens opnieuw het minder gekende - en vaak zelfs geheel onbekende - perspectief van armen en uitgeslotenen naast zetten om op die manier ook deze invalshoek expliciet aanwezig te stellen en anderen er attent op te maken. Vaak zal dit betekenen dat ervaringsdeskundigen 'tegen de stroom in' zullen moeten gaan en/of 'de stroom van de samenleving en de middenklasse' even een halt toe moeten roepen. Alleen zo kunnen ze de vele vanzelfsprekendheden en evidenties - ingegeven door het dominant aanwezige middenklasseper-

<sup>6</sup> Dit decreet is - uiteraard - alleen van toepassing in Vlaanderen, in Wallonië bestaat de methodiek momenteel (nog) niet. Voor een aantal sectoren kan dit de verdere inschakeling van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting bemoeilijken (bv. de OCMW's).

spectief - doorprikken en mensen en organisaties doen stilstaan bij gegevens waar ze niet (meer) over nadenken, waar ze niet (meer) bewust mee omgaan, maar integendeel, waar ze zo over heen stappen. Door dit 'andere' perspectief uitdrukkelijk naar voren te schuiven en te verduidelijken, slaan ervaringsdeskundigen een brug tussen de armen en de vertegenwoordigers van de samenleving (o.a. hulpverleners en beleidsmakers). Ervaringsdeskundigen kunnen deze verbindende rol of brugfunctie opnemen, precies omdat ze deze invalshoek door en door kennen. Omwille van de missing link is dit 'bemiddelen' telkens opnieuw nodig.

#### *Van ervaring naar ervaringsdeskundigheid: een intensief groeiproces*

Naast de vraag wat ervaringsdeskundigheid precies inhoudt, stelt zich ook de vraag hoe men ervaringsdeskundigheid kan verwerven: hoe wordt men ervaringsdeskundige, hoe kan men vanuit eigen, persoonlijke ervaringen komen tot ervaringsdeskundigheid?

Een eerste cruciaal element daarbij is het verwerken van de eigen ervaringen en het eigen verleden. Een leven in armoede gaat immers niet alleen gepaard met 'zichtbare' problemen (o.a. op vlak van huisvesting, gezondheidszorg, financiën, opleiding en tewerkstelling); maar ook met een gebrek aan vaste vertrouwensfiguren, weinig stimulansen en ontwikkelingskansen, gevoelens van onmacht en wantrouwen, schaamte en vernedering, hardnekkige schuldgevoelens, een laag zelfbeeld, weinig zekerheden en 'houvasten' in het dagelijks leven, geschonden vertrouwen, eenzaamheid, twijfel en onzekerheid, vervreemding, verstoorde relaties, het opboksen tegen vooroordelen, enz.<sup>7</sup>

Wanneer kandidaat-ervaringsdeskundigen nog niet hebben kunnen werken rond deze ervaringen en pijn - de 'interne roots' van armoede - kunnen zij geen nieuwe informatie opnemen of nieuwe dingen leren: ze worden dan immers zo overweldigd, in beslag genomen en opgeslorpt door hun eigen emoties en pijn dat ze geen ruimte hebben om te 'groeien'. Daartoe dient er eerst intensief gewerkt te worden met het eigen levensverhaal. De bedoeling daarvan is: een groeiend inzicht in zichzelf en de eigen levensgeschiedenis, durven in de spiegel kijken, zichzelf ontschuldigen en leren aanvaarden, op zoek gaan naar verbanden en betekenissen in de eigen levensgeschiedenis en context, enz. Deze fase vooraf is onmisbaar om te kunnen functioneren als ervaringsdeskundige: het eigen levensverhaal is immers dé bagage waarmee ze later aan het werk gaan. Hierin zit hun rijkdom en bron van kracht.

Een tweede element is het verruimen van de eigen ervaringen met armoede en sociale uitsluiting. Door uitwisseling, door het naast elkaar leggen van verschillende ervaringen en belevingen, door te toetsen hoe anderen armoede en sociale uitsluiting ervaren hebben, kunnen kandidaat-ervaringsdeskundigen hun persoonlijke ervaringen verbreden. Met dit 'verruimingsproces' beoogt men verschillende effecten, zoals in de volgende beschrijving duidelijk wordt:

*"Men ontdekt dat er anderen zijn met vergelijkbare ervaringen, men voelt zich minder uniek, minder alleen en minder 'afwijkend'. Mensen gaan zich vergelijken en vaak onthult men zeer persoonlijke informatie. Men leert van elkaar, leert zichzelf en de ander beter kennen en voelt zich opgelucht te kunnen delen. (...)*

*Ook zich vergelijken met de ander kan zeer positief zijn: men leert de eigen situatie relativeren. Door observatie en het uitwisselen van ervaringen vergroot ook het inzicht in de ziekte of de problematiek, eventuele oorzaken en mogelijke behandelingen of andere oplossingen. (...)*

*Wanneer mensen ervaringen gaan uitwisselen, gaan ze hun situatie toetsen aan die van anderen. Men praat met anderen, stelt vragen, men observeert, vergelijkt en men is vaak verrast door de oplossingen die anderen hebben gevonden of uitprobeerd. (...)*

<sup>7</sup> Hiermee komen we opnieuw bij de omschrijving van armoede en sociale uitsluiting. Voor meer informatie over de 'interne roots' van armoede, verwijzen we naar het boek van vzw De Cirkel (1996): *'Uit het huis, uit het hart?'*

*Buiten al deze concrete zaken gebeurt er ook nog iets anders: men merkt niet alleen de verscheidenheid op maar meer en meer de gemeenschappelijke kenmerken. Door steeds hetzelfde vast te stellen bij verschillende mensen leert men de objectieve kenmerken van een aandoening of een probleem zuiverder af te bakenen. Deze gemeenschappelijke kenmerken kunnen bijvoorbeeld een reeks steeds terugkerende symptomen zijn, een zelfde soort reactie op een bepaalde behandeling of interventie ... Het maakt ook dat lotgenoten zich zo verbonden voelen met elkaar: men ontdekt de sterke gelijkenissen en men herkent zichzelf in de ander. (...)*

*Nochtans zijn geen twee situaties identiek. Naast de objectieve, waarneembare en gemeenschappelijke vaststellingen zijn er ook ervaringen die voor iedereen anders zijn. Dit zijn de zogenaamde subjectieve ervaringen die meestal te maken hebben met hoe de ziekte of een ander probleem door iedere betrokkene wordt beleefd: als een vervelend ongemak, een handicap of als een regelrechte tragedie. (...)*

*De term ervaringsdeskundigheid verwijst dan ook naar het proces waarbij mensen hun eigen ervaringen, zeg maar hun ervaringskennis, gaan toetsen aan of gaan vergelijken met de ervaringen van anderen. Men weerhoudt de gemeenschappelijke vaststellingen en gaat na of deze veralgemeenbaar zijn. Op die manier verwerft men een schat aan informatie uit eerste bron. Men kijkt als het ware verder dan zijn neus lang is en men komt tot verrassende, nieuwe en zelfoverstijgende inzichten. Men krijgt een ander beeld van de situatie, men kan meer kijken van op een afstand en dat geeft een algemener, objectiever en juister beeld: men ziet zaken en verbanden die men anders niet ziet. Steeds gemakkelijker kan men loskomen van de eigen situatie en individuele belevingen en meer komen tot algemene analyses en conclusies. Op dat ogenblik is men niet louter lotgenoot meer, maar een ervaringsdeskundige." (A. Vandermeulen, over ervaringsdeskundigheid binnen zelfhulpgroepen)*

Dit groeiproces kan vorm krijgen doorheen diverse leertrajecten. Het volgen van een opleiding is één manier om dit proces te doorlopen, daarnaast zijn er nog andere invullingen mogelijk. Het verwerken én verruimen van de eigen ervaringen dient echter steeds op een of andere manier aan bod te komen in dit leertraject.

Daarbij moet wel opgemerkt worden dat dit verwerkingsproces nooit 'af' is. De impact van een leven in armoede is enorm, de gevolgen zijn - zeker voor 'niet-armen' - vaak moeilijk in te schatten, maar reiken duidelijk zeer ver. Het spreekt dan ook voor zich dat men de 'sporen' van deze ervaringen niet kan 'uitwissen' in een verwerkingsproces van enkele jaren. Deze bedenking dient ook bij de verdere invulling van dit beroepsprofiel mee in rekening genomen te worden.

Bovendien blijft het voor ervaringsdeskundigen, ook na dit leertraject, vaak moeilijk om afstand te nemen van de soms aangrijpende ervaringen van anderen, zeker wanneer deze sterk gelijken op het eigen verhaal. Wanneer ervaringsdeskundigen zaken van zeer dichtbij herkennen, is het logisch dat zij opnieuw gaan vergelijken en refereren, met hun eigen situatie als norm. Dit blijft dan ook een belangrijk aandachtspunt en maakt het o.a. noodzakelijk dat ervaringsdeskundigen tijdens hun tewerkstelling verder in dit proces begeleid en ondersteund worden enerzijds en contact blijven hebben met mensen die in armoede leven anderzijds. Dit aandachtspunt wordt verderop in dit beroepsprofiel ook expliciet vermeld in het deel over arbeidsorganisatie.

Bovenstaande beschrijving maakt duidelijk dat de 'overgang' van ervaring naar deskundigheid een ingrijpend en intensief groeiproces vraagt van verwerken, verruimen en ontschuldigen. In de plaats van *slachtoffer* te zijn van hun ervaringen worden ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting *eigenaars* van hun ervaringen. Ieders persoonlijk verhaal en het collectieve verhaal kan hierdoor een grotere plaats in de samenleving krijgen. Dit vraagt van elke kandidaat-ervaringsdeskundige de keuze om het persoonlijke publiek te maken, wat geen gemakkelijke keuze is en de betrokkene bovendien ook kwetsbaar maakt. Tegelijkertijd wordt duidelijk dat doorheen dit proces het werken met hun persoonlijke ervaringen voor de ervaringsdeskundigen een bron van *kracht* en *creativiteit* wordt.

### 3. Afbakening

---

Om de beroepsgroep 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' af te bakenen, gebruiken we het volgende criterium:

*"personen die tewerkgesteld zijn als ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting"*

Of de ervaringsdeskundigen al dan niet een opleiding gevolgd hebben, en aansluitend daarbij, of ze al dan niet een diploma hebben, speelt geen rol in deze afbakening.

Het beroep 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' is een sectoroverschrijdend beroep: het is terug te vinden in uiteenlopende sectoren. Dit hangt uiteraard samen met het multi-aspectuele karakter van armoede en sociale uitsluiting: 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 (bv. welzijn), integendeel zelfs. Om een doelmatig en inclusief armoedebeleid uit te bouwen, is een meersporenbeleid noodzakelijk: op al deze domeinen dienen maatregelen genomen te worden (zie ook Vlaams Actieplan Armoedebestrijding, 2001, 2002 & 2003).

Vóór we startten met de werkbezoeken en interviews maakten we een (voorlopig) overzicht van de sectoren en beleidsdomeinen waarin momenteel ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting tewerkgesteld zijn, - al dan niet betaald - stage doen of stage gelopen hebben in het verleden<sup>8</sup>:

---

<sup>8</sup> Met dit overzicht streven we geen volledigheid na. Deze voorlopige lijst werd opgemaakt naar aanleiding van de start van het onderzoeksproject. Bovendien werd tijdens de interviews duidelijk dat de tewerkstellingsplaats van de ervaringsdeskundige niet noodzakelijk ook het (juridische) werkgeverschap heeft over de ervaringsdeskundige.

**Tabel 3.1** Overzicht tewerkstellings- en stageplaatsen van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting

Sector	Concrete initiatieven
Opleiding 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting'	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De Link (algemene coördinatie en opleiding)</li> </ul>
Kind & Gezin	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kind &amp; Gezin Antwerpen</li> <li>▪ Kind &amp; Gezin Gent</li> <li>▪ Kind &amp; Gezin Oudenaarde</li> <li>▪ Kind &amp; Gezin Kortrijk-Rand</li> <li>▪ CKG De Klimop Antwerpen (<i>stage</i>)</li> <li>▪ Inloopteam Reddie Teddy Gent (<i>samenwerking met ervaringsdeskundigen van Kind &amp; Gezin</i>)</li> <li>▪ Inloopteam SAMIK Antwerpen</li> </ul>
Algemeen welzijnswerk	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ambulante werking Izegem (CAW Midden West-Vlaanderen)</li> <li>▪ De Spar Ronse (residentiële werking CAW Zuid-Oost-Vlaanderen)</li> <li>▪ Albatros Brussel (CAW Archipel) (<i>betaalde stage</i>)</li> <li>▪ Vrouwenopvang Wittenhof Antwerpen (CAW Metro-pool)</li> <li>▪ Ontmoetingshuis Genk (CAW Sonar) (<i>stage</i>)</li> </ul>
Buurt- en opbouwwerk	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buurtwerk De Wijde Wereld (RISO Antwerpen)</li> <li>▪ Duurzaam Huis (RISO Gent)</li> <li>▪ RISO Brussel</li> <li>▪ Buurthuis Lange Munte Kortrijk (<i>stage</i>)</li> </ul>
Verenigingen waar armen het woord nemen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Een paar apart Antwerpen (vzw Recht-Op en RISO Antwerpen)</li> </ul>
VDAB	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Werkwinkel Gent</li> <li>▪ Werkwinkel Antwerpen</li> <li>▪ Trainings- en opleidingscentrum Schoten</li> </ul>
OCMW's	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ OCMW Gent (<i>stage</i>)</li> <li>▪ OCMW Genk (<i>stage</i>)</li> </ul>
Bijzondere Jeugdzorg	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De Touter Antwerpen (<i>stage</i>)</li> <li>▪ Home Hagenhoven Kinrooi (<i>stage</i>)</li> </ul>
Onderwijs (Lokale, provinciale, regionale, ...) overheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CLB Leuven</li> <li>▪ Provinciebestuur Vlaams-Brabant</li> </ul>

Doorheen de verschillende fasen van de procedure om het beroepsprofiel op te stellen (o.a. interviews en werkbezoeken, conferenties en verificatie), probeerden we een zo divers mogelijk beeld te krijgen van de praktijkervaringen totnogtoe met het inschakelen van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting. De selectie van de respondenten gebeurde dan ook als volgt: enerzijds bezochten we bewust organisaties in zoveel mogelijk verschillende sectoren, anderzijds interviewden we niet alleen ervaringsdeskundigen zelf, maar ook tandelpartners, diensthoofden en/of coördinatoren. In bijlage is een lijst opgenomen met alle respondenten.

## 4. Taken en activiteiten

---

Bij het opstellen van een beroepsprofiel staat het in kaart brengen van *taken en activiteiten* centraal: *'wat doet iemand die dit beroep uitoefent?'*. Een beroepsprofiel bestaat uit lijsten uitvoerende, organiserende, ondersteunende en voorbereidende taken enerzijds en de kennis en kunde, nodig om deze taken en activiteiten te kunnen uitvoeren, anderzijds. Bij alle bezoeken aan de stage- en tewerkstellingsplaatsen van ervaringsdeskundigen kwam dan ook de vraag terug om de taken en activiteiten van de ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting op te sommen en te beschrijven.

Op basis van deze interviews met ervaringsdeskundigen, hun collega's (al dan niet tandempartners), diensthoofden en/of coördinatoren kunnen we besluiten dat de eigenheid van het beroep 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' niet zozeer zit in de taken en activiteiten die zij doen, maar vooral in de manier waarop of het vertrekpunt van waaruit zij deze taken en activiteiten vorm geven en uitvoeren. Hun 'doorleefde kennis' over armoede en sociale uitsluiting, hun zicht op en vertrouwdheid met het perspectief van armen en uitgesloten (cf. supra) vormen de kern van deze eigenheid. Dit zijn de fundamentele van het beroep 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting'.

Hoe komen we tot deze vaststelling? We geven hieronder de verschillende stappen weer die ons tot deze conclusie brachten.

### 4.1 Overzicht van taken en activiteiten

Op basis van onze interviews maakten we eerst een lijst op van de taken en activiteiten die de ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting uitvoeren op de werkplaatsen die we bezochten. In deze lijst vinden we volgende taken en activiteiten terug<sup>9</sup>:

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 (bv. via huisbezoeken, op straat)*

Eerste onthaal en opvang:

- *eerstelijnsopvang (telefoons, brieven lezen, ingaan op concrete vragen, enz.)*
- *inloop - instuif - ontmoetingsmomenten (o.a. bezoekers ontvangen, een kop koffie, een babbel, enz.)*

Ondersteuning van de doelgroep (op emotioneel, sociaal en praktisch vlak):

- *individuele ondersteuningsgesprekken met leden van de doelgroep*
- *activeren, motiveren en ondersteunen van doelgroep (bv. om iets aan hun situatie te veranderen)*
- *huisbezoeken afleggen bij (kans)arme gezinnen*
- *organiseren van het dagelijks leven in een opvangcentrum (bv. aankopen, zakgeld voor bewoners, telefoonpermanentie, enz.)*
- *leden van de doelgroep informeren zodat zij zelf keuzes kunnen maken*

---

<sup>9</sup> Niet elke ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting voert al deze taken en activiteiten uit, wel één ervan of een combinatie van enkele taken en activiteiten.



## Signaalfunctie:

- *het alert zijn voor, bundelen en doorgeven van problemen, behoeften en noden van de doelgroep*
- *doelgroep bevragen over hun wensen, noden, problemen, enz.*
- *steeds weerkerende knelpunten en problemen (i.v.m. buurt, organisatie, ...) signaleren*

## Groepswerk:

- *vergaderingen en activiteiten (helpen) voorbereiden*
- *groepsvergaderingen en -activiteiten voorbereiden, begeleiden en evalueren (van moeders, ouders, buurtbewoners, deelnemers, enz.)*

## Beleidswerk:

- *meewerken aan de ontwikkeling van brochures i.v.m. het aanbod en de werking van de organisatie*
- *advies en feedback geven aan collega's en t.a.v. 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 mogelijke drempels in de eigen werking*
- *signalen i.v.m. 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 en stuurgroepen, overlegfora en adviesraden*

## Vorming:

- *de organisatie of een project voorstellen aan groepen*
- *vorming geven - gaan getuigen (bv. in scholen)*

Bij het overlopen van deze lijst stellen we vast dat ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting - afhankelijk van de setting waarin ze werken - dezelfde taken en activiteiten uitvoeren als opvoeders, begeleiders, maatschappelijk werkers, buurtwerkers, opbouwwerkers, enz. Verschillende van deze taken en activiteiten vinden we dan ook - soms bijna letterlijk - terug in het officiële beroepsprofiel van o.a. opvoeder/begeleider, maatschappelijk assistent, ... We geven enkele voorbeelden om dit te illustreren:

***Uit het beroepsprofiel van opvoeder/begeleider (SERV, 2000):******TAAK 1: persoonlijke begeleiding******ACTIVITEITEN:***

- *opbouwen van een vertrouwensrelatie met de individuele zorgvrager*
- *opvangen en interpreteren van signalen van de zorgvrager*
- *bieden van emotionele, sociale en praktische begeleiding en ondersteuning*
- *aangrijpen van dagdagelijkse feiten om de zorgvrager ertoe te brengen vaardigheden te willen en kunnen ontwikkelen*
- *helpen bij het (opnieuw) opbouwen van een positief zelfbeeld en bij de persoonlijke 'zin'geving*
- *bevorderen en ondersteunen van de zelfredzaamheid en de zelfzorg*

- *organiseren van een overlegmoment met de individuele zorgvrager*

#### *TAAK 2: groepswerking*

##### *ACTIVITEITEN:*

- *bepalen van regels en afspraken binnen de organisatie en toezien op de naleving ervan*
- *bemiddelen bij en hanteren van conflicten en situaties*
- *zorgen voor een gepaste groeps sfeer*
- *organiseren van bewoners/inspraakvergaderingen*
- *bevorderen van de integratie van nieuwelingen in de groep*

#### *TAAK 3: teamtaken*

##### *ACTIVITEITEN (o.a.):*

- *overleggen over en opstellen van individuele begeleidings- en handelingsplannen*
- *overleggen over en opstellen van groepsdoelstellingen*
- *bespreken van de individuele bewoners, doelstellingen en knelpunten*
- *samenwerken met andere teamleden op een professionele wijze*
- *overleggen over de organisatie van activiteiten, projecten, vormingsinitiatieven, ...*
- *meewerken aan de concretisering en vernieuwing van de visie van de organisatie en het team in het bijzonder*

#### ***Uit het beroeps- en opleidingsprofiel van maatschappelijk assistent (VVSH, 2001):***

##### *KERNTAKEN (o.a.):*

- *psychosociale hulpverlening*
- *concrete dienstverlening*
- *informatieve dienstverlening en advies*
- *bemiddeling*
- *onderzoek en rapportage*
- *algemene preventie*
- *signalering en beleidsgerichte werking*

Op basis hiervan kunnen we dan ook besluiten dat de taken en activiteiten van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting vergelijkbaar zijn met de taken en activiteiten die ook andere beroepsgroepen uitvoeren. Tegelijkertijd blijkt uit de interviews dat de uitkomst ervan wél verschilt en 'anders' is dan de uitkomst die andere beroepsgroepen bereiken met deze taken en activiteiten. Dit brengt ons bij de vraag waarin dan de eigenheid of het specifieke schuilt van het beroep 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting'.

## **4.2 Op zoek naar de eigenheid van het beroep 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting'**

Op zoek naar het specifieke van het beroep 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' merken we dat zij een *eigen invalshoek of 'bril'* en een *eigen manier van werken* hebben. Als we deze invalshoek en werkwijze verder concretiseren, dan komen we bij de hierboven beschreven 'eigenheid' van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting, namelijk hun doorleefde kennis over armoede en sociale uitsluiting, hun zicht op en vertrouwdheid met het perspectief van armen en uitgesloten.

Hoewel ervaringsdeskundigen dus duidelijk een eigen 'specificiteit' hebben, maken de interviews duidelijk dat deze alleen maar tot uiting *kan* komen doorheen taken en activiteiten die niet specifiek zijn voor ervaringsdeskundigen (o.a. individuele ondersteuning, huisbezoeken, vorming, signaalfunctie, beleidswerk, groepswerk, enz.). Men kan met andere woorden de eigenheid van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting *niet* ophangen aan hun taken en activiteiten, wél aan hun doorleefde kennis over en vertrouwdheid met het perspectief van mensen in armoede. Het zijn deze elementen die maken dat zij deze taken en activiteiten uitvoeren vanuit een eigen, specifieke invalshoek en manier van werken. Dit komt ook naar voren uit de ervaringen totnogtoe met het inschakelen van ervaringsdeskundigen in organisaties en diensten.

Als men de eigenheid van een ervaringsdeskundige wil 'benutten' binnen een organisatie, dan moet die ervaringsdeskundige in zekere mate ingeschakeld worden, aanwezig zijn of kunnen mee-draaien in de dagelijkse werking en/of concrete activiteiten binnen de organisatie kunnen opnemen (al dan niet in tandem). Uit de interviews blijkt immers dat men de eigenheid van ervaringsdeskundigen niet geïsoleerd of 'los van' de taken en activiteiten die de kern uitmaken van de organisatie ter beschikking kan stellen. Als men zich dit concreet probeert voor te stellen binnen de eigen organisatie, krijgt men het beeld van een ervaringsdeskundige die in zijn bureau zit te wachten tot men hem roept om bij bepaalde situaties, vragen of moeilijkheden te tolken, advies te geven, te bemiddelen, betekenis te verlenen, te kaderen, pleitbezorger te zijn, enz.

Uit de ervaringen van enkele organisaties waarin men dit al op een of andere manier geprobeerd heeft, blijkt dat dit niet werkt: de ervaringsdeskundige moet sowieso eerst de organisatie kennen; de ervaringsdeskundige blijkt in dat geval 'geen positie' te hebben om aan collega's of teams feedback, advies of tips te geven; collega's en teams blijken niet altijd de reflex te hebben om bij vragen of moeilijkheden de ervaringsdeskundige te (willen) contacteren; enz. In meerdere interviews werd bovendien aangegeven dat ervaringsdeskundigen rechtstreekse contacten met (kans)armen (blijven) nodig hebben om goed te kunnen functioneren als ervaringsdeskundige.

Dat de eigenheid van ervaringsdeskundigen niet gevat kan worden in een apart takenpakket, is tenslotte soms ook letterlijk af te leiden uit de begrippen die men gebruikt om de taken of 'het specifieke' van een ervaringsdeskundige te omschrijven:

- *toetsen of boodschappen begrepen zijn*
- *ver-duidelijken*
- *her-formuleren*
- *door-vragen*
- *betekenis verlenen aan bepaalde gedragingen, keuzes, ...*
- *tolken in de contacten tussen hulpverlener en cliënt*
- *inspelen op wat zich aandient*
- ...

Al deze termen hebben in zich dat ze verwijzen naar 'verder-werken-op', 'toevoegen-aan', 'iets extra bieden bij zaken/activiteiten die al aanwezig zijn', ...

Op basis van deze vaststellingen kunnen we concluderen dat men de eigenheid van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting dient op te vatten als een *eigen, specifieke invalshoek en werkwijze* bij de uitvoering van activiteiten en taken van andere beroepsgroepen en aansluitend daarbij, bij andere opleidingsinhouden.

Verder is het duidelijk dat - om deze eigenheid op een goede en kwaliteitsvolle manier te kunnen inzetten in het werkveld - een of ander leertraject vereist is. De interviews tonen immers duidelijk aan dat het benutten van deze 'eigenheid' bepaalde vaardigheden en kennis vergt.

### 4.3 De eigenheid van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting 'aan het werk'

Wanneer we gaan analyseren waar precies ervaringsdeskundigen overal ingezet worden, dan kunnen we een aantal taken en activiteiten weerhouden waarbij er expliciet beroep gedaan wordt op de eigenheid van ervaringsdeskundigen, waarbij ervaringsdeskundigen uitdrukkelijk aangesproken worden op hun 'ervaringsdeskundigheid' en deze deskundigheid ook maximaal kunnen benutten. Grosso modo kunnen we deze taken en activiteiten in de volgende vijf categorieën onderbrengen:

1. individuele ondersteuning en begeleiding (ambulant of residentieel)
2. groepswork (ambulant of residentieel)
3. beleidswerk (binnen organisatie of koepel, op lokaal of bovenlokaal niveau)
4. vorming, supervisie en advies (naar armen, hulpverleners, beleidsmensen of medewerkers uit andere sectoren, zoals bijvoorbeeld onderwijs, huisvesting, tewerkstelling, enz.)
5. onderzoek

Stellen we vervolgens de vraag hoe ervaringsdeskundigen binnen deze taken en activiteiten hun eigenheid (nl. hun doorleefde kennis over armoede en sociale uitsluiting en zicht op/vertrouwdheid met het perspectief van armen) concreet vorm geven, integreren en realiseren; dan komen we tot vijf elementen: tolken, brugfunctie, ondersteunen, kritische functie en drempelverlagend werken. We werken deze elementen hierna verder uit, waardoor ook duidelijk wordt waar zij een rol kunnen spelen in de hierboven opgesomde takenpakketten:

#### 1. *Tolken - verduidelijken van de leefwereld*

Vanuit hun doorleefde kennis over armoede en sociale uitsluiting kunnen ervaringsdeskundigen duidelijk maken waarom en/of van waaruit mensen in armoede bepaalde gedragingen stellen, keuzes maken, wensen en noden naar voren schuiven, waarden en normen aanhangen, enz. Door aan te geven welke betekenis deze gedragingen, keuzes, wensen en noden hebben voor armen en ze te kaderen binnen de ruimere context van een leven in armoede, kunnen hulpverleners en beleidsmakers deze zaken 'plaatsen' en op die manier ook begrijpen. Tolken slaat hier dus op het 'vertalen' van dit soort 'op het eerste zicht onbegrijpbare zaken' voor mensen die niet in armoede leven en deze doorleefde kennis omtrent armoede niet hebben. Tolken betekent dus ook mensen doen stilstaan bij hun eigen vanzelfsprekendheden, waarden, normen, veronderstellingen, vooroordelen, enz. Door te tolken zorgen ervaringsdeskundigen er dus enerzijds voor dat 'niet-armen' de leefwereld van mensen in armoede leren kennen, anderzijds betekent dit ook dat ervaringsdeskundigen 'niet-armen' een spiegel voorhouden om kritisch te kijken naar het eigen handelen. Dit spiegelen kan echter ook in de omgekeerde richting gebeuren: ervaringsdeskundigen kunnen ook naar mensen in armoede toe verduidelijken hoe hun gedragingen, keuzes, beslissingen, waarden en normen 'begrepen' of geïnterpreteerd worden door 'niet-armen' of vertegenwoordigers van de samenleving. Dit spiegelen van de kijk van de maatschappij kan echter ook gebeuren door hulpverleners en beleidsmensen.

Een meer onrechtstreekse vorm van spiegelen is dat ervaringsdeskundigen door hun groei en door de stappen die ze ondernomen hebben op zich (o.a. sterker en zelfbewuster geworden, opleiding gevolgd en betaalde job gevonden), andere mensen in armoede 'wijzen op' het feit dat er mogelijkheden zijn om iets aan de eigen situatie te veranderen (zonder blind te zijn voor de zware inspanningen en de moed die dit vraagt).

Om de armoede-realiteit goed te kunnen (blijven) tolken, is toetsen noodzakelijk: ervaringsdeskundigen hebben immers niet allemaal dezelfde ervaringen en beleven armoede en sociale uitsluiting niet op dezelfde manier. Het blijft dan ook belangrijk om open te staan en te luisteren naar andere ervaringen en belevingen. Door de eigen ervaringen en emoties te verruimen, kan voorkomen worden dat ervaringsdeskundigen bij het tolken hun eigen verleden als hét (enige) referentiekader gaan gebruiken.

In een beperkt aantal gevallen tenslotte dient 'tolken' letterlijk opgevat te worden, namelijk als het gaat over het vertalen van het jargon uit bepaalde sectoren (bv. hulpverlening, rechtspraak).

## 2. *Brugfunctie - bemiddelen*

Doordat hulpverleners en beleidsmakers de leefwereld van mensen in armoede niet kennen en weinig zicht hebben op de realiteit van een leven in armoede en omgekeerd, mensen die in armoede leven niet vertrouwd zijn met de leefwereld van middenklassegezinnen, verloopt de onderlinge communicatie dikwijls zeer moeilijk. Men praat langs elkaar heen, boodschappen worden niet of slecht begrepen, men kan de gegeven informatie niet plaatsen of weet niet wat ermee aanvangen, er ontstaan heel wat misverstanden, enz. Ervaringsdeskundigen kunnen vanuit hun specifieke deskundigheid deze afstand, deze wederzijdse onbekendheid en onwetendheid overbruggen en de twee partijen (weer) tot elkaar brengen. Zij kunnen, met andere woorden, een link leggen tussen deze twee 'werelden' en op die manier de communicatie tussen 'armen' en 'niet-armen' terug op gang brengen. Essentieel hierbij is dat er (opnieuw) informatie in de twee richtingen gedeeld en uitgewisseld wordt zodat men verder geraakt en niet 'elk op zijn eiland blijft'.

Hoewel het dus duidelijk over tweerichtingsverkeer gaat, staat vooral het tolken (cf. supra) van de armoede-realistie en het aanwezig stellen van het perspectief van de armen en uitgeslotenen centraal. Binnen de samenleving dreigt deze invalshoek immers voortdurend uit het oog verloren te worden, naast het dominante en 'doorsnee' perspectief van de middenklasse.

## 3. *Ondersteunen*

Vanuit hun eigen ervaringen kunnen ervaringsdeskundigen mensen in armoede daadwerkelijk ondersteunen. Enerzijds weten ze waarover het gaat, hebben ze het zelf meegemaakt, spreken ze dezelfde taal, enz., anderzijds kunnen ze de problematiek ook wat overstijgen en in een ruimer kader plaatsen, hebben ze er een 'objectiever' en vollediger beeld van. De doelstelling van deze ondersteuning is om mensen die in armoede leven, (opnieuw) eigenwaarde te geven, sterker en bewuster te maken en meer greep te doen krijgen op hun leven. De ondersteuning hierbij kan verschillende vormen aannemen:

- ontschuldigen<sup>10</sup>
- het opbouwen van een gelijkwaardige relatie met mensen in armoede
- confronteren
- informeren
- ondersteuning bij het 'overleven' (o.a. overlevingsstrategieën)
- ondersteuning bij concrete en praktische zaken (bv. meegaan naar een dienst)
- pleitbezorger zijn voor de arme
- een luisterend oor bieden voor het verhaal van de arme
- de arme al doende ondersteunen bij het aanleren van nieuwe vaardigheden, bij het ondernemen van nieuwe stappen, enz.
- armen ondersteunen bij het op gang brengen van (groei)processen

## 4. *Kritische functie - signaalfunctie*

Door hun gevoeligheid en alertheid voor problemen i.v.m. armoede en sociale uitsluiting kunnen ervaringsdeskundigen hulpverleners, beleidsmensen en organisaties attent maken op situaties of beslissingen

<sup>10</sup> Met ontschuldigen bedoelen we: door bijkomende informatie te geven en/of door de context/situatie toe te lichten, mensen helpen om enerzijds bepaalde feiten, gedragingen of keuzes te kunnen plaatsen en van daaruit (beter) te begrijpen en anderzijds om (beter) zicht te krijgen op het aandeel van de verschillende betrokken partijen (zowel zichzelf als anderen); specifiek voor mensen in armoede gaat het vooral over het beter kunnen inschatten van het eigen aandeel en het inzicht dat ze zelf slechts een beperkt of zelfs helemaal geen aandeel hebben in bepaalde problemen.

die geen of onvoldoende rekening houden met de leefwereld van armen. Aangezien de samenleving uitgebouwd wordt 'op maat' van de doorsneeburgers (zijnde middenklassegezinnen), zijn daarin (nog) heel wat - bewuste of onbewuste - uitsluitings- en achterstellingsmechanismen terug te vinden. Door hulpverleners, beleidsmensen en hun organisaties te bevragen omtrent hun opvattingen, keuzes en handelingen kunnen deze aan de oppervlakte komen en wordt ook de situatie van mensen in armoede weer (even) op de voorgrond geplaatst. Ervaringsdeskundigen vragen dus telkens opnieuw aandacht voor het effect van bepaalde tussenkomsten, maatregelen of beslissingen op mensen in armoede ('waakhondfunctie'). Vervolgens kan er samen gezocht worden naar aangepaste maatregelen of beslissingen die ook recht doen aan de situatie van armen.

##### 5. *Drempelverlagend werken*

Door hun eigen ervaringen met armoede en sociale uitsluiting 'werken' ervaringsdeskundigen drempelverlagend. Hun aanwezigheid op zich volstaat dikwijls al om mensen te bereiken: mensen durven gemakkelijker de stap naar de dienst of organisatie zetten, mensen voelen zich sneller op hun gemak, 'weten' dat er iemand is die hen zal begrijpen (want: 'ze hebben het zelf meegemaakt'), ervaren dat ze niet meteen beoordeeld of veroordeeld worden, maar integendeel voelen zich 'welkom en gerespecteerd'. Omgekeerd weten ervaringsdeskundigen ook zeer goed hoe ze contact kunnen leggen met mensen in armoede, hoe ze hen kunnen aanspreken en een vertrouwensband kunnen opbouwen, hoe ze hen kunnen motiveren om iets te ondernemen, enz. Het feit dat ze 'dezelfde taal' spreken als mensen in armoede, speelt daarbij een cruciale rol.

Met de beschrijving van deze vijf elementen wordt duidelijk in welke situaties en voor welke doelen de inzet van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting aangewezen is en een meerwaarde kan betekenen. Een volgende vraag is dan aan welke vereisten ervaringsdeskundigen moeten voldoen om deze 'opdrachten' te kunnen realiseren. Naast het verwerven van ervaringsdeskundigheid (cf. supra) zijn ook een aantal beroepshoudingen of attitudes cruciaal om als ervaringsdeskundige te kunnen werken. Deze beroepshoudingen komen eerst aan bod. Daarna gaan we in op de vereiste vaardigheden. Daarbij maken we een onderscheid tussen vaardigheden die cruciaal zijn voor de eigenheid van het beroep 'ervaringsdeskundige' en vaardigheden die ondersteunend (kunnen) zijn bij de inzet van deze eigenheid. Een derde reeks vereisten heeft te maken met de kennis die men verwacht van deze beroepsgroep.

## 5. Beroepshoudingen

---

Cruciaal om te kunnen functioneren als ervaringsdeskundige is dat men zijn eigen *ervaringen met armoede en sociale uitsluiting deskundig kan gebruiken in het kader van de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting*. Dit veronderstelt dat een ervaringsdeskundige:

- zijn eigen ervaringen in belangrijke mate heeft verwerkt én verruimd;
- afstand kan nemen van de eigen situatie, problemen en emoties en deze kan overstijgen;
- zich bewust is van de invloed van de eigen achtergrond en het eigen verleden op het huidige functioneren, hierover kan reflecteren en communiceren;
- het eigen aandeel kan zien;
- het 'wij-zij-perspectief' kan overstijgen (over zijn fundamenteel wantrouwen t.a.v. de samenleving en haar instellingen is);
- oog heeft voor de 'andere' kant;
- kan geloven in mensen en hun (groei)mogelijkheden;
- contextueel kan kijken (cf. meerzijdige partijdigheid, o.a. omwille van brugfunctie).

Meer algemeen geven we hieronder een overzicht van de 14 belangrijkste beroepshoudingen of attitudes voor het beroep 'ervaringsdeskundige in de armoede'. Deze lijst is het resultaat van een enquête bij de deelnemers aan de conferenties. Tijdens de bijeenkomst kregen de deelnemers een lijst met 27 beroepshoudingen (bv. respect, creativiteit, stiptheid, doorzettingsvermogen, omgaan met stress, dienstverlenende ingesteldheid, assertiviteit, resultaatgerichtheid).<sup>11</sup> Voor elke van deze houdingen dienden ze via een cijfer aan te geven hoe belangrijk deze attitude volgens hen is voor het beroep van ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting (van '4' = onmisbaar tot '1' = wenselijk). Om de houdingen te selecteren die onmisbaar zijn voor dit beroep, diende minimum drie vierde van de deelnemers de houding als onmisbaar of heel belangrijk te hebben omschreven (score 4 of 3).

Wanneer we de ingevulde lijsten op deze manier verwerken, komen we tot de volgende lijst van 14 cruciale beroepshoudingen (in volgorde):

1. respect (geloven in mensen en hun groeimogelijkheden)
2. discretie
3. empathie - sociaal voelend zijn
4. zin voor samenwerking
5. kritische ingesteldheid
6. zelfreflectie (zichzelf in vraag durven stellen)
7. contactbereidheid
8. imagobewustzijn
9. kunnen omgaan met kritiek
10. assertiviteit
11. zin voor initiatief
12. flexibiliteit
13. in opdracht werken
14. doorzettingsvermogen

---

<sup>11</sup> De volledige lijst is opgenomen in de bijlagen.

Wanneer we deze lijst overlopen, valt op dat de eerste drie - en dus de belangrijkste - attitudes te maken hebben met de houding van de ervaringsdeskundige naar de 'doelgroep' toe. De volgende vier attitudes verwijzen naar de houding t.a.v. collega's, de eigen organisatie en ruimer, de samenleving.



## 6. Vereiste vaardigheden

---

In dit deel staan we stil bij de vaardigheden die vereist zijn voor het beroep 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting'. We gaan eerst in op de vaardigheden i.v.m. de eigenheid van ervaringsdeskundigen. Daarna bespreken we een aantal ondersteunende vaardigheden: vaardigheden die strikt genomen misschien niet noodzakelijk zijn, maar in bepaalde werksettings wel wenselijk en/of nuttig kunnen zijn.

### 6.1 Vaardigheden i.v.m. de eigenheid van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting

Voor een deskundige inzet van hun eigenheid (cf. de 'praktijkvertaling' in vijf elementen) dienen ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting over de volgende vaardigheden te beschikken:

- kunnen tolken (betekenissen aangeven en verduidelijken);
- kunnen ont-schuldigen;
- een brugfunctie kunnen vervullen - bemiddelen;
- kunnen confronteren;
- kunnen spiegelen;
- het perspectief van armen en uitgesloten kunnen expliciteren en aanwezig stellen;
- een kritische functie kunnen vervullen: hulpverleners, beleids mensen en organisaties bevragen over hun doelstellingen, werking en aanbod;
- mensen in armoede kunnen ondersteunen: niet door zaken over te nemen of op te lossen in hun plaats, maar door de eigen kennis, krachten en capaciteiten van mensen aan te spreken en te benutten;
- mensen in armoede kunnen bijstaan in hun groei- en veranderingsproces, zonder dit proces zelf in te vullen of te sturen;
- kunnen observeren;
- kunnen getuigen;
- linken kunnen leggen;
- kunnen omgaan met beroepsgeheim en privacy.

Samenhangend hiermee zijn *communicatieve vaardigheden* eveneens onmisbaar voor ervaringsdeskundigen. In functie van het benutten van hun ervaringsdeskundigheid zijn vooral volgende vaardigheden essentieel:

- goede vragen kunnen stellen - bevragen - toetsen;
- bemiddelen<sup>12</sup>;
- boodschappen kunnen verwoorden en overbrengen;
- het woord kunnen en durven nemen in groep;
- informatie kunnen geven en opvragen;
- positieve feedback en opbouwende kritiek kunnen geven;
- contacten kunnen leggen;
- op een duidelijke, maar respectvolle en aanvaardbare manier kunnen communiceren;
- actieve luisterhouding - empathie.

---

<sup>12</sup> Bemiddelen kan beschouwd worden als een methodiek op zich: om goed te kunnen bemiddelen, dient men meerdere vaardigheden tegelijkertijd te kunnen hanteren.

Een derde groep basisvaardigheden heeft te maken met het kennen en *kunnen omgaan met grenzen*.<sup>13</sup> Enerzijds gaat het over de eigen grenzen van de ervaringsdeskundige:

- eigen grenzen kennen;
- grenzen kunnen stellen voor zichzelf (bv. dingen die men nog niet verwerkt heeft) en bewaken dat men niet over deze grenzen gaat (o.a. tijdig aan 'de alarmbel trekken');
- eigen grenzen kunnen aangeven (emotioneel én praktisch, fysisch) en er op een gezonde manier kunnen mee omgaan.

Anderzijds gaat het over de grenzen van de organisatie of dienst waarin men werkt: een ervaringsdeskundige moet kunnen omgaan met de grenzen van de organisatie of dienst, ook als deze grenzen verschillen van de eigen grenzen (bv. bij groepswork zijn de begeleiders geen individuele hulpverleners en moeten zij hulpvragers soms doorverwijzen). Goed kunnen omgaan met de grenzen van een organisatie of dienst is niet (altijd) eenvoudig voor ervaringsdeskundigen: op dit punt kan immers een spanningsveld ontstaan met de kritische functie van de ervaringsdeskundige.

Tot slot zijn ook *vaardigheden op het vlak van samenwerken* absoluut nodig om het beroep van ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting te kunnen uitoefenen. Deze vaardigheden situeren zich op verschillende niveaus:

- in tandem kunnen werken;
- samenwerken in team of groepsverband (o.a. zeer goed kunnen uitwisselen en communiceren);
- samenwerken met collega's én andere ervaringsdeskundigen (geen concurrentie);
- kunnen functioneren in een hiërarchische verhouding.

## 6.2 Ondersteunende vaardigheden

Daarnaast zijn er ook meerdere vaardigheden die strikt genomen misschien niet noodzakelijk zijn, maar wel wenselijk en/of nuttig kunnen zijn (afhankelijk van de sector of setting waarin de ervaringsdeskundige werkt). De vraag over welke vaardigheden een ervaringsdeskundige minimaal moet beschikken, zorgde tijdens de interviews voor uiteenlopende reacties. Moet een ervaringsdeskundige kunnen lezen, schrijven, een werkplanning maken, werken met een computer, enz. om een goede ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting te zijn?

Bij het beoordelen van het belang en/of de noodzaak van deze vaardigheden dient men rekening te houden met volgende overwegingen:

- om echt te kunnen functioneren als én door anderen ook daadwerkelijk gezien en aangesproken te worden als een gelijkwaardige collega, is een bepaald minimumpakket van vaardigheden een belangrijke voorwaarde;
- een tweede overweging heeft te maken met het zelfstandig kunnen functioneren: als men voor allerlei dagelijkse handelingen afhankelijk is van tandempartner of collega's en/of hulp moet vragen, wordt het erg moeilijk om die autonomie in de praktijk te vrijwaren;
- het garanderen van voldoende tewerkstellings- en doorgroeimogelijkheden voor ervaringsdeskundigen vormt een derde overweging;

<sup>13</sup> Deze vaardigheden hangen gedeeltelijk samen met het groei- en leerproces dat ervaringsdeskundigen doormaken doorheen hun opleiding (nl. het verwerken en verruimen van de eigen ervaringen). Zoals vroeger reeds vermeld is dit proces nooit helemaal af. Aansluitend daarbij moet ook het verwerven en kunnen toepassen van deze vaardigheden beschouwd worden als een groei- en leerproces.

- tenslotte dreigen ervaringsdeskundigen zonder deze vaardigheden in een uitzonderingspositie terecht te komen wat rivaliteit en jaloezie kan opwekken bij collega's en teamgenoten (en op lange termijn de positie én eigen inbreng van een ervaringsdeskundige ernstig kan bemoeilijken).

De ondersteunende vaardigheden hebben we gegroepeerd in zes categorieën:

1. *Mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden:*

- taal
- telefoneren
- lezen
- boodschappen kunnen neerschrijven en doorgeven (bv. logboek of dagboek kunnen invullen)
- eigen ervaringen en bevindingen op papier kunnen zetten
- literatuur kunnen doornemen

2. *Minimale vaardigheden i.v.m. individuele begeleiding en groepswork*

- het kunnen begeleiden van groepen (o.a. groepen bij elkaar kunnen brengen, voor sfeer van veiligheid en vertrouwen zorgen, met een groep rond bepaalde doelstellingen kunnen werken)
- gesprekstechnieken (i.f.v. onthaal, opvang, ondersteuning, huisbezoeken, enz.)

3. *Vaardigheden i.v.m. planning*

- kunnen plannen en organiseren (bv. afspraken, huisbezoeken, eigen werkzaamheden)
- werkschema of agenda kunnen invullen (o.a. 'wat heb ik gedaan vandaag')
- kunnen werken met agenda, afspraken kunnen inschatten en bijhouden

4. *Minimale vaardigheden om in een werksetting te kunnen functioneren of 'mee-draaien'*

- telefoon opnemen en beantwoorden
- uur lezen
- op tijd kunnen komen
- verwittigen bij ziekte of laattijdigheid
- ...

Daarnaast blijft het belangrijk dat er ruimte is om op dit vlak nog bij te leren en dat eventuele problemen bespreekbaar zijn.

5. *Sociale kaart - zicht op diensten en maatschappij*

De meeste ervaringsdeskundigen kennen heel wat diensten uit eigen ervaringen: vaak weten ze daarvoor ook meer dan alleen de 'feiten', ze kunnen bijvoorbeeld ook aangeven hoe het er bij die diensten concreet aan toe gaat. Daarnaast kan het belangrijk zijn dat ze informatie over diensten en instanties kunnen opzoeken en raadplegen en dat ze diensten kunnen bevragen omtrent hun aanbod en werking.

6. *Minimale computervaardigheden*

Afhankelijk van de concrete tewerkstellingsplaats van de ervaringsdeskundigen kan het belangrijk of zelfs noodzakelijk zijn dat ze over minimale vaardigheden beschikken om met een computer te werken (o.a. mail, tekstverwerking). Bij het beoordelen van het belang van kennis en vaardigheden op vlak van ICT dient men zeker ook rekening te houden met de hierboven vermelde overwegingen.

Bij het inventariseren van de vaardigheden waarover ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting moeten beschikken, werd duidelijk dat het louter 'rationeel' aanleren van deze vaardigheden vaak niet zal volstaan. Binnen de opleiding zal eerst heel wat aandacht moeten gaan naar de betekenis die bepaalde vaardigheden en/of het resultaat/product waartoe ze leiden, oproepen bij de kandidaat-ervaringsdeskundigen. Een voorbeeld hiervan is het opmaken van dossiers of verslagen. Meerdere kandidaat-ervaringsdeskundigen

hebben in hun verleden te maken gehad met verslagen of dossiers die 'tegen' hen gebruikt werden, die niet overeenkwamen met of geen ruimte lieten voor hun kijk en inschatting van de situatie. Het is duidelijk dat eerst rond deze ervaringen gewerkt zal moeten worden.

## 7. Vereiste kennis

---

Een laatste topic bij de vereisten voor het beroep 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' is de kennis die iemand nodig heeft om het beroep te kunnen uitoefenen. Hieronder zetten we de verschillende thema's of domeinen waarrond een minimale kennis wordt verwacht op een rij:

1. kennis m.b.t. de organisatie waarin men werkt: missie, doelstellingen, aanbod, werking, structuur, enz.
2. communicatie: aantal begrippen en inzichten (o.a. binnenkant/buitenkant, bedoeling/effect, enz.)
3. psychologie (o.a. zicht hebben op aantal stromingen)
4. contextuele hulpverlening
5. kennis m.b.t. armoede: missing link, hulpverlening naar armen toe, ...
6. minimale kennis over de maatschappij: 'hoe werkt onze samenleving?'
  - structuren en systemen, instanties, spelregels, waarden en normen, enz. (o.a. beleidsstructuren, rechtssysteem, de structuur van de welzijnssector met 'nulde-', eerste-, tweede- en derdelijns voorzieningen, sociale wetgeving), ruimer dan vanuit perspectief 'kansarmoede'
  - welke instanties, diensten en voorzieningen zijn er in de maatschappij waar men terecht kan voor informatie, vragen, advies, hulp, begeleiding (bv. weet hebben van het bestaan van voorzieningen zoals OCMW, CLB, CBJ, schuldbemiddeling, pro deo advocaat, enz.)?
  - hoe kijken 'de maatschappij en haar vertegenwoordigers' (o.a. hulpverleners) naar armoede en sociale uitsluiting (o.a. oorzaken, modellen, oplossingen)?
7. orthopedagogie - ortho-agogische vakken
8. ethiek, levensbeschouwing ('zaken langs verschillende kanten leren bekijken', bewust zijn van feit dat iedereen zaken anders invult, afhankelijk van de eigen invalshoek)

## 8. Arbeidsomstandigheden

---

### 8.1 Een psychisch zware en belastende job

De job van ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting is psychisch zwaar en belastend. Dit heeft o.a. te maken met volgende factoren:

1. Ervaringsdeskundigen *werken met hun eigen ervaringen*, met hun eigen verleden. Dit betekent dat zij zich voortdurend in meerdere of mindere mate moeten blootgeven en zich zeer kwetsbaar (moeten) opstellen t.a.v. collega's. Bovendien worden zij ook nog geconfronteerd met ervaringen of gebeurtenissen uit hun verleden die ze nog niet (volledig) verwerkt hebben. De confrontatie hiermee in concrete situaties op hun werk kan hen tijdelijk - opnieuw - uit hun evenwicht brengen. Hun eigen ervaringen met armoede en sociale uitsluiting zijn dus noodzakelijk voor de job van ervaringsdeskundige, tegelijkertijd maken ze deze job ook wel zwaar.
2. Het eigen verleden en de eigen ervaringen met armoede en sociale uitsluiting vormen voor de meeste ervaringsdeskundigen hun grootste motivatie. Dit maakt dat ze zeer gedreven zijn om zich nu, vanuit hun job, volledig in te zetten voor de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting. Daarbij stellen ze voor zichzelf *zeer hoge doelen en verwachtingen* (o.a. in de zin van 'armoede de wereld uit helpen' en/of doorstromen tot hoogste beleidsniveau om van daaruit aan deze doelstelling te werken). Hun job is hun levenswerk, een kans om in te halen wat ze vroeger gemist hebben of niet hebben kunnen doen. De keerzijde hiervan is dat ze zeer veel tegelijk willen doen, voortdurend het gevoel hebben niet genoeg te doen, hun takenpakket moeilijk kunnen afbakenen en moeilijk prioriteiten kunnen bepalen. De meeste ervaringsdeskundigen geven dan ook aan dat ze 'geen job van 9 tot 5' hebben.
3. Doordat ervaringsdeskundigen met hun eigen ervaringen werken, is het moeilijk om *werk en privé strikt van elkaar te scheiden*: ze werken als het ware met hun privé ... Meerdere ervaringsdeskundigen geven aan dat werk en privé door elkaar lopen en ze dit moeilijk kunnen loskoppelen. Dit is een bijkomende belastende factor, zeker in de beginperiode. Of zoals één van de ervaringsdeskundigen het zelf verwoordt: 'het is gemakkelijker om het werk op het werk te laten, dan om mijn thuis thuis te laten'.
4. *De eenzame positie van de ervaringsdeskundigen* is een vierde factor. Door hun opleiding en hun job zijn ervaringsdeskundigen veranderd: ze zijn sterker en zelfbewuster geworden. Ook hun persoonlijke situatie is meestal grondig gewijzigd: een diploma behaald, (opnieuw) een job, een inkomen uit arbeid, enz. Op allerlei vlakken zijn zij er dus op vooruitgegaan. Dit wordt echter niet altijd (even) positief onthaald door hun eigen omgeving en 'achterban' (o.a. partner, familie, vrienden en kennissen). Ervaringsdeskundigen krijgen vaak de boodschap 'dat ze er niet meer bij horen, dat ze veranderd zijn'. Dit leidt soms ook tot jaloezie en rivaliteit. Tegelijkertijd vinden de meeste ervaringsdeskundigen dat ze ook nooit helemaal bij de andere kant zullen horen: de opgeleide deskundigen, de middenklasse. Ze vallen m.a.w. tussen deze twee groepen in en hebben het gevoel nergens echt thuis te horen.
5. Daar komt nog bij dat momenteel *in de meeste organisaties maar één ervaringsdeskundige werkzaam* is: ook daar staan ze er dus vaak 'eenzaam en alleen' voor en hebben ze niemand op om terug te vallen.
6. *De moeilijke situatie waarin ervaringsdeskundigen vaak zelf nog zitten*, zorgt soms ook nog voor bijkomende problemen: o.a. relationele, financiële of persoonlijke moeilijkheden; een chaotisch gezinsleven; crisismomenten, enz. Ook deze omstandigheden kunnen in bepaalde perioden zwaar doorwegen voor de ervaringsdeskundigen.

7. Verder zorgen ook de eigenheid en de doelstelling van de job op zich ervoor dat ervaringsdeskundigen een *moeilijke en zware opdracht* hebben. Dit heeft vooral te maken met hun 'kritische functie': hun opdracht om beleidsmensen, hulpverleners, dienstverleners, organisaties, diensten en overheden attent te maken op de levensomstandigheden, de leefwereld en de specifieke problemen van mensen in armoede. Dit houdt immers in dat zij individuen en organisaties kritisch bevragen en doen stilstaan bij hun eigen handelen. Vaak betekent dit ook dat zij 'tegen de stroom van de samenleving en middenklasse' in moeten gaan om (toch) aandacht te vragen voor het perspectief van armen en uitgeslotenen. Dit 'tegen de stroom oproeien' maakt de job van ervaringsdeskundige vaak zwaar. Ervaringsdeskundigen dreigen meermaals alleen komen te staan; soms moeten ze een 'hele strijd' leveren om consequent te kunnen blijven kiezen voor de armen en uitgeslotenen; hun kritische vragen worden meer dan eens opgevat als persoonlijke kritiek waardoor ze binnen hun organisatie in een moeilijke positie terechtkomen, enz.
8. Tot slot dreigen ervaringsdeskundigen vooral - of zelfs uitsluitend - voor de *meeste complexe en moeilijke cliëntsituaties* ingeschakeld te worden (bv. om te bemiddelen). Op die manier worden ervaringsdeskundigen voortdurend geconfronteerd met de meest problematische en/of uitzichtloze situaties, wat uiteraard een bijkomende, belastende factor is.

Deze factoren maken de job psychisch erg belastend, waardoor het risico van depressie en burn-out reëel is, zeker als niet voorzien is in de nodige begeleiding en ondersteuning voor de ervaringsdeskundigen.

## 8.2 Verloning

De ervaringsdeskundigen die de opleiding 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' succesvol beëindigd hebben, bezitten een B2-diploma. Voor sommigen is dit diploma ook de basis voor hun verloning; anderen daarentegen worden verloned volgens het werk dat ze doen of de functie die ze vervullen. Het gevolg hiervan is dat er momenteel grote onderlinge verschillen zijn in de verloning (en dit ondanks gelijkaardige opdrachten en competenties).

Daar komt bij dat er ook op het vlak van anciënniteit verschillen zijn. In een beperkt aantal gevallen hebben ervaringsdeskundigen vroeger al anciënniteit opgebouwd. Meestal dienen zij echter te starten zonder erkende werkervaring. Eén uitzondering hierop is de formule waarbij een bepaald aantal jaren levenservaring in een situatie van armoede en sociale uitsluiting gelijkgesteld wordt met een bepaalde anciënniteit (bv. vijf jaar levenservaring in een situatie van armoede en sociale uitsluiting komt overeen met één jaar anciënniteit) (cf. de notie 'EVC': erkenning van (elders) verworven competenties<sup>14</sup>). In de praktijk komt deze formule totnogtoe slechts één keer voor (nl. bij de aanwerving van een ervaringsdeskundige vanuit RISO Vlaams-Brabant/provincie Vlaams-Brabant).

## 8.3 Nieuw beroep

Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting is een nieuw beroep: het moet nog 'verkocht' worden. Ervaringsdeskundigen worden in hun organisatie dan ook vaak bekeken met een vergrootglas en moeten zich soms ook meer dan andere collega's verantwoorden en 'bewijzen'. De druk 'om het goed te doen' is dikwijls erg groot, terwijl ze meestal niet kunnen terugvallen op voorbeelden of collega-ervaringsdeskundigen in de eigen organisatie.

---

<sup>14</sup> Voor meer informatie en duiding bij dit concept, verwijzen we naar Vanhoren (2002).

#### **8.4 Ervaringsdeskundige als volwaardige collega?!**

Hoewel iedereen het in principe eens is over de gelijkwaardigheid tussen ervaringsdeskundigen en opgeleide deskundigen, blijken er in de praktijk toch nog veel verschillen te bestaan, op verschillende vlakken. Dikwijls wordt via kleine, concrete voorvallen of feiten duidelijk dat men toch (nog) 'onderscheid' maakt.

#### **8.5 Gezondheidsrisico's**

De job van ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting brengt een aantal gezondheidsrisico's met zich mee, o.a. ziektes en besmettingen (zoals luizen, schurft, enz.).

Een ander element i.v.m. de gezondheidsrisico's is dat ervaringsdeskundigen vaak werken in organisaties waar zwangere medewerksters verplicht worden om te stoppen met werken en/of ander werk te doen (bv. administratief werk). Wanneer dit laatste alternatief niet haalbaar is, vallen ervaringsdeskundigen noodgedwongen terug op een uitkering van het ziekenfonds, wat financieel nadeliger is dan inkomsten uit arbeid.

#### **8.6 Beginnende ervaringsdeskundigen**

Bij beginnende ervaringsdeskundigen stellen een aantal van de hierboven beschreven problemen en risico's zich nog des te scherper: een aantal typische valkuilen komen er als het ware bij elkaar.



## 9. Arbeidsorganisatie

---

### 9.1 Voorwaarden en gevolgen op organisatorisch vlak

De komst van een ervaringsdeskundige vraagt van organisaties een open en zoekende houding (cf. de notie 'lerende organisatie'). De aanwerving van een ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting houdt immers niet alleen een aantal voorwaarden in voor de ervaringsdeskundige zelf, maar ook voor de betrokken organisatie en de andere medewerkers.

Daarbij gaat het vooral over de bereidheid om de eigen werking en de eigen organisatie kritisch te bevragen en door te lichten. Het afstemmen van het 'aanbod' (o.a. hulp- en dienstverlening, maatregelen, procedures, subsidiereglementen, enz.) op de 'vraag' van armen en uitgeslotenen is immers niet alleen de taak van de ervaringsdeskundige, maar van de ganse organisatie en van alle medewerkers. Dit vraagt uiteraard een investering op vlak van tijd, ruimte en middelen. Verder is het ook noodzakelijk om iedereen vooraf goed te informeren en voor te bereiden op de komst van een ervaringsdeskundige. Daarbij dienen ook op organisatieniveau een aantal zaken uitgeklaard te worden, zoals de reden of aanleiding om een ervaringsdeskundige aan te werven, de visie van de organisatie op armoede en sociale uitsluiting, ...

De inschakeling van een ervaringsdeskundige kost tijd en kan dus in geen geval een middel zijn om de werkdruk binnen de organisatie te verminderen.

### 9.2 Een duidelijke taakomschrijving

Een duidelijke taakomschrijving, zowel voor de ervaringsdeskundige zelf als voor de collega's, kan heel wat moeilijkheden en misverstanden vermijden en biedt iedereen een duidelijk houvast.

### 9.3 Het werken in tandem

Soms werken ervaringsdeskundigen in tandem met een opgeleide deskundige. Een tandem is een vast duoverband van een ervaringsdeskundige en een opgeleide deskundige. In de praktijk wordt deze tandemformule op verschillende manieren ingevuld: een vaste één-op-één relatie tussen één ervaringsdeskundige en één opgeleide deskundige; één ervaringsdeskundige die afwisselend met verschillende opgeleide deskundigen in duo samenwerkt; ... Soms is de tandemformule de vaste basis (waarvan indien nodig wel wordt afgestapt); anderen werken alleen in tandem voor bepaalde opdrachten, enz.

Binnen de tandem zijn beide partners gelijkwaardig: ze hebben elk hun deskundigheid, die de basis vormt voor hun complementariteit. Dit betekent ook dat de ene partner niet verantwoordelijk kan gesteld worden voor de interventies of het gedrag van de andere partner.

Deze tandemwerking is een goede en waardevolle formule, waarbij de meerwaarde van de inschakeling van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting maximaal benut kan worden. Toch is de tandemformule niet altijd en overal nodig of zinvol (bv. deelname aan vergaderingen). Voor beginnende ervaringsdeskundigen is het samenwerken met een vaste tandempartner wel aan te bevelen.

De tandemformule kent niet alleen voordelen, ze stelt ook een aantal voorwaarden:

- er is voldoende tijd en ruimte nodig voor overleg en uitwisseling;
- een vorm van coaching of ondersteuning voor de tandem(partners) is wenselijk;
- goede en duidelijke afspraken rond de samenwerking zijn eveneens een must.

#### 9.4 Contact met armen

Contact (blijven) hebben met mensen in armoede is een voorwaarde om goed te kunnen functioneren als ervaringsdeskundige: alleen zo kunnen ervaringsdeskundigen hun visie en ervaringen (blijven) toetsen en voeling houden met mensen in armoede.

Voor de werkgever kan het een aandachtspunt zijn om erover te waken dat ervaringsdeskundigen ruimte krijgen voor deelname aan gesprekken en groepsbijeenkomsten met armen.

#### 9.5 Ondersteuning en coaching

Gezien het specifieke van de job van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting is ondersteuning en begeleiding voor de ervaringsdeskundigen erg belangrijk. Binnen deze ondersteuning is er enerzijds ruimte nodig voor het bespreken van elementen uit het eigen verleden die de ervaringsdeskundigen nog niet verwerkt hebben. Dit is zeker noodzakelijk op momenten dat ervaringsdeskundigen binnen hun job geconfronteerd worden met eigen onverwerkte emoties of problemen. Anderzijds is er ook ondersteuning of reflectie nodig rond het functioneren als ervaringsdeskundige binnen de organisatie.

Hoe deze ondersteuning er concreet uit ziet, hangt o.a. af van de volgende factoren:

- wordt er binnen de organisatie regelmatig supervisie voorzien, waaraan de ervaringsdeskundige kan deelnemen? Is er binnen die supervisiemomenten voldoende ruimte om stil te staan bij het eigen functioneren als ervaringsdeskundige?
- kan de ervaringsdeskundige daarnaast nog beroep doen op bijkomende ondersteuning, hetzij individueel, hetzij via groepsbijeenkomsten met andere ervaringsdeskundigen? Kan de ervaringsdeskundige voor bijkomende ondersteuning terecht bij een extern persoon (bv. supervisor) of een interne medewerker (bv. teamcoördinator of diensthoofd)?
- is er coaching voorzien voor de tandempartners?
- krijgt de ervaringsdeskundige binnen de organisatie een coach, mentor, meter/peter, ... toegewezen waar hij terecht kan met zijn vragen en problemen?
- ...

#### 9.6 Vorming, training en opleiding

Net zoals opgeleide deskundigen dienen ervaringsdeskundigen voldoende mogelijkheden te krijgen op vlak van vorming, training en opleiding (cf. levenslang leren). Ervaringsdeskundigen vragen daar ook zelf expliciet naar omdat ze het belangrijk vinden hun kennis verder te verruimen. Door bijkomende vorming en opleiding kunnen zij hun algemene kennis verder uitbreiden, bijkomende vaardigheden verwerven (o.a. aansluitend bij hun concrete werksituatie) of zich specialiseren.

#### 9.7 Doorgroeimogelijkheden

Het beroep ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting kent een vlakke loopbaan met weinig doorgroeimogelijkheden. De mogelijkheden om door te groeien, zijn immers sterk afhankelijk van het diploma dat men kan voorleggen. Dit geldt zeker in België, dat in vergelijking met andere landen een sterk diplomagericht land is (zie ook Vanhoren, 2002: 7).

De mogelijkheden voor mensen met het diploma 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' zijn in de praktijk dan ook beperkt. Meestal hebben zij dit diploma pas verworven op latere leeftijd. Als zij daarna een bijkomend diploma willen behalen (bv. om 'hogerop' te geraken), betekent dit dat zij nogmaals als volwassene moeten gaan studeren. Dit vraagt opnieuw een zware investering, o.a. op sociaal en relationeel

vlak (bv. combinatie met gezin) en op financieel vlak (opleiding i.p.v. tewerkstelling). Dit neemt echter niet weg dat sommige ervaringsdeskundigen de wens uitspreken om in de toekomst verder te studeren om hun kwalificatieniveau te verhogen (bv. een A1-opleiding).

## 10. Knelpunten i.v.m. beroep

---

### 10.1 Onbekend beroep

Doordat het beroep momenteel nog niet overal gekend is, wordt de 'eerste lichting' ervaringsdeskundigen in het werkveld met argusogen bekeken. Hun functioneren vormt vaak de basis om het beroep op zich en de gehele beroepsgroep te beoordelen. Ervaringsdeskundigen worden dan ook vaak geconfronteerd met hoge verwachtingen en de druk 'om zich te bewijzen'.

### 10.2 Tekort aan ervaringsdeskundigen

Naar de toekomst toe stelt zich een probleem aan de 'aanbodzijde': vermoedelijk zullen er onvoldoende ervaringsdeskundigen zijn om de 'vraag' vanwege organisaties en diensten te kunnen (blijven) beantwoorden.

### 10.3 Financiering

In een aantal gevallen kunnen organisaties of sectoren extra subsidies krijgen voor de aanwerving van een ervaringsdeskundige. Dit kan een goede stimulans zijn in deze aanvangs- of 'pioniers'fase, maar biedt geen garanties op lange(re) termijn. De vraag is dan ook wat het effect zal zijn van het wegvallen van deze extra subsidies voor de tewerkstellingskansen van ervaringsdeskundigen in de toekomst (bv. bij enveloppefinanciering, wanneer zich de situatie voordoet dat een organisatie moet 'kiezen' tussen de aanwerving van een ervaringsdeskundige of een opvoerder/begeleider, een maatschappelijk werker, ...).

Voor een (beperkt) aantal andere ervaringsdeskundigen wordt de tewerkstelling gefinancierd vanuit tijdelijke fondsen, subsidies of projecten. Dit soort tijdelijke en niet-reguliere jobs zijn uiteraard nadelig voor de betrokkenen en hun motivatie.<sup>15</sup>

### 10.4 Ervaringsdeskundige 'dankzij' of 'ondanks' eigen ervaringen

Zelf in armoede geleefd hebben en uitsluiting ervaren hebben is een noodzakelijke voorwaarde om ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting te kunnen worden. Tegelijkertijd zorgen die ervaringen ook nu nog vaak voor problemen en kunnen ze het huidige functioneren van ervaringsdeskundigen (o.a. binnen hun werksituatie) sterk bemoeilijken. Of zoals een ervaringsdeskundige het zelf verwoordde: 'we zijn ervaringsdeskundige *dankzij* onze eigen ervaringen, maar ook *ondanks* onze eigen ervaringen'.

### 10.5 Verplichte inschakeling van ervaringsdeskundigen

Om de tewerkstelling van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting te stimuleren, worden sectoren of organisaties soms verplicht om een ervaringsdeskundige aan te werven. Aan de ene kant kan deze 'verplichting' een hefboom zijn om de inschakeling van ervaringsdeskundigen te stimuleren, aan de andere kant kan de verplichte inschakeling van een ervaringsdeskundige (bv. vanuit de subsidiërende overheid) ook een valkuil zijn. Als er binnen de organisatie geen (enkele) bereidheid is om vanuit een open en

---

<sup>15</sup> Bij de afronding van dit onderzoek (juni 2003) zag de situatie er op dit vlak al enigszins anders uit: meer dan drie vierde van de tewerkgestelde ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting valt ondertussen volledig binnen het reguliere kader (o.a. binnen het opbouwwerk, het algemeen welzijnswerk, de opleiding 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' en de VDAB).

zoekende houding deze methodiek een kans te geven, wordt het voor de betrokken ervaringsdeskundige immers erg moeilijk om 'zijn werk te doen'.

### 10.6 De ervaringsdeskundige als/met 'dé oplossing'

Organisaties schakelen soms een ervaringsdeskundige in vanuit de verwachting dat de ervaringsdeskundige een oplossing zal bieden voor alle moeilijke en complexe (cliënt)situaties. Ook dit is een grote valkuil: een ervaringsdeskundige zorgt niet voor pasklare antwoorden, brengt geen kant-en-klare oplossingen aan, maar gaat samen met de organisatie op zoek naar 'antwoorden'.

Aansluitend daarbij is er het risico dat organisaties ervaringsdeskundigen gaan 'instrumentaliseren': de ervaringsdeskundige herleiden tot een 'instrument' voor de hulpverlener of beleidsmaker zodat die zijn werk goed kan doen. Het spreekt voor zich dat dit de eigenheid en de doelstelling van het beroep serieus in het gedrang brengt.

### 10.7 De ervaringsdeskundige als 'excuus-truus'

Een laatste valkuil bij de inschakeling van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting is dat organisaties hen gaan 'gebruiken' als marketing-instrument, als 'uithangbord' of als alibi om zelf, als organisatie, niet meer te moeten investeren in thema's zoals armoede en sociale uitsluiting. De aanwezigheid op zich van een ervaringsdeskundige is dan het belangrijkste motief ('een ervaringsdeskundige in huis hebben'), zonder dat er kritisch gekeken wordt naar de eigen werking.

## 11. Toekomstige evoluties

---

### 11.1 Toenemende vraag naar ervaringsdeskundigen

Een eerste gegeven is dat de vraag naar ervaringsdeskundigen waarschijnlijk zal toenemen (o.a. gezien het decretaal kader).

### 11.2 Loskoppeling opleiding 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' van Jeugd- en Gehandicaptenzorg

De loskoppeling van de opleiding 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' en de opleiding Jeugd- en Gehandicaptenzorg staat in de steigers. Deze loskoppeling betekent dat er verder kan gewerkt worden aan de eigenheid van de opleiding, tegelijkertijd verliest men hierdoor wel de koppeling met het werkveld van de opvoeder/begeleider. Door de koppeling kregen ervaringsdeskundigen een diploma dat ook andere mogelijkheden (bv. een job in een andere sector) bood.

### 11.3 Hoe lang kan/moet men ervaringsdeskundige blijven?

Een vraag die meermaals terugkomt, is hoe lang iemand ervaringsdeskundige kan of moet blijven. Als ervaringsdeskundige groeit men, verandert men, evolueert men, ... (cf. het groei- en leerproces dat ervaringsdeskundigen doormaken). Volgens sommigen is hun ervaringsdeskundigheid onuitputbaar, volgens anderen is dit niet het geval. Zij vragen zich af hoe lang men kan blijven 'teren' op deze ervaringsdeskundigheid.

Het spreekt voor zich dat elke ervaringsdeskundige de vrijheid moet krijgen om zelf te beslissen hoelang hij wil (blijven) werken als ervaringsdeskundige. Mogelijk kiezen sommige ervaringsdeskundigen ervoor om op een bepaald moment iets helemaal anders te gaan doen (bv. een job die niets meer met armoedebestrijding te maken heeft).

### 11.4 Toenemend belang van en aandacht voor participatie binnen het armoedebeleid

De toenemende aandacht voor participatie en partnerschap binnen het armoedebeleid is een tweede factor. Binnen het decreet betreffende de armoedebestrijding worden deze uitgangspunten expliciet vermeld. Dit decreet geeft niet alleen de wettelijke basis aan voor de inschakeling van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting, maar ook voor de verenigingen waar armen het woord nemen en hun netwerk. Daarbij stelt zich wel de vraag hoe deze twee luiken zich in de toekomst gaan verhouden t.o.v. elkaar.

### 11.5 Debat en regelgeving rond cliëntenrechten

Ook het debat en de voorstellen voor een wettelijk kader voor de rechten van gebruikers van welzijnsvoorzieningen kunnen van invloed zijn op de tewerkstellingskansen voor ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting.

### 11.6 Beleid inzake gelijke kansen en diversiteit

Het beleid inzake gelijke kansen en diversiteit kan eveneens een extra stimulans zijn voor de inschakeling van ervaringsdeskundigen in diverse sectoren en organisaties. Het (kunnen) 'omgaan met verschillen' krijgt steeds meer aandacht en kent verschillende dimensies, o.a. etnische, sociale en geografische diversiteit, gender, sociaal-economische positie, enz.

### 11.7 Toename van kennismaatschappij – aandacht voor EVC

Onze samenleving is een 'kennismaatschappij': informatie en kennis spelen een zeer belangrijke rol en zijn in zekere zin een bron van 'macht'. Tegelijkertijd evolueren de kennis en wetenschap zeer snel. Om in deze maatschappij 'mee' te kunnen, is voortdurend bijscholen en nieuwe kennis vergaren dan ook noodzakelijk.

Aansluitend daarbij is er echter ook steeds meer aandacht én erkenning voor (elders) verworven competenties (cf. EVC), wat zeker in het geval van ervaringsdeskundigheid extra mogelijkheden biedt. De vraag of men verloond wordt volgens het (hoogste) diploma dat men behaald heeft, dan wel volgens de functie die men vervult, past ook in dit kader.

### 11.8 Professionalisering

Tenslotte speelt de toenemende professionalisering (specialisering, formalisering) - ook binnen de welzijnssector - een belangrijke rol bij de verdere uitbouw van dit beroep en de opleiding (bv. bijkomende eisen die t.a.v. de opleiding gesteld worden).

Deze ontwikkeling heeft er o.a. toe geleid dat de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting niet meer (alleen) in handen is van caritatieve instellingen: de vrijwilligers van vroeger zijn geëvolueerd naar professionele beroepen. Door de opleiding en het beroepsprofiel lijkt ook het beroep 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' nu deze tendens te volgen.

Een mogelijke volgende stap is de vraag of er nood is aan differentiatie en/of specialisatie binnen de opleiding 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting'. Afhankelijk van de sector waarin kandidaat-ervaringsdeskundigen willen werken, zouden zij zich dan verder kunnen specialiseren (bv. al dan niet groepswerk, al dan niet beleidswerk).

Aansluitend daarbij stelt men ook de vraag of het zinvol is om ook op A1-niveau een opleiding 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' te voorzien.

## 12. Bijlagen

---

### Bijlage 1 / Overzicht interviews

De volgende organisaties werden geïnterviewd:

- vzw De Link, Berchem
- Buurtwerk De Wijde Wereld, RISO-Antwerpen
- Kind & Gezin Antwerpen
- Kind & Gezin Gent
- Kind & Gezin Oudenaarde
- Kind & Gezin Kortrijk-Rand
- CKG De Klimop Borgerhout
- Inloopteam Reddie Teddy, Gent
- Inloopteam SAMIK, Antwerpen
- Ambulante werking CAW Midden-West Vlaanderen, Izegem
- Residentiële werking 'De Spar' CAW Zuid-Oost Vlaanderen, Ronse
- Onthaalhuis Albatros CAW Archipel, Brussel
- Vrouwenopvang Wittenhof CAW Metropool, Antwerpen
- Ontmoetingshuis CAW Sonar, Genk
- Duurzaam Huis, RISO-Gent
- Buurthuis Lange Munte, Kortrijk
- Een paar apart, vzw Recht-Op en RISO-Antwerpen
- VDAB - lokale werkwinkel, Gent
- Emancipatorische projecten, OCMW Gent
- Dagcentra De Touter, Berchem
- CLB Leuven



## Bijlage 2 / Deelnemerslijst conferentie 26 maart 2003

Volgende personen namen op woensdag 26 maart 2003 deel aan de eerste conferentie i.v.m. het beroepsprofiel 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting':

- Heidi Braye (ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting, Kind & Gezin)
- Manuel Chiquero (ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting, Cel Gelijke Kansen, Provincie Vlaams-Brabant)
- Sien De Mey (Cel Gelijke Kansen, Provincie Vlaams-Brabant)
- Barbara Demeyer (HIVA-K.U.Leuven)
- Frédérique Galo (ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting, vrouwenopvang De Wittenhof)
- Liliane Jonge (vrouwenopvang De Wittenhof)
- Celien Luyten (ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting, vzw De Link)
- Diane Moras (Antwerps Platform GeneratieArmen)
- Katrien Vandenbempt (HIVA-K.U.Leuven)
- Toon Walschap (tewerkstellingscoördinator vzw De Link)
- Annemie Wuyts (ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting, Een paar apart - vzw Recht-Op)

### Bijlage 3 / Deelnemerslijst conferentie 25 april 2003

Volgende personen namen op vrijdag 25 april 2003 deel aan de tweede conferentie i.v.m. het beroepsprofiel 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting':

- Sandra Carlier (ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting, Kind & Gezin)
- Manuel Chiquero (ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting, Cel Gelijke Kansen, Provincie Vlaams-Brabant)
- Alex Coosemans (RISO Vlaams-Brabant)
- Herlinde Coussens (Kind & Gezin)
- Marileen De Decker (vrouwenopvang De Wittenhof)
- Daisy De Grauwe (OCMW Gent)
- Sien De Mey (Cel Gelijke Kansen, Provincie Vlaams-Brabant)
- Barbara Demeyer (HIVA-K.U.Leuven)
- Frédérique Galo (ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting, vrouwenopvang De Wittenhof)
- Celien Luyten (ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting, vzw De Link)
- Katrien Vandenbempt (HIVA-K.U.Leuven)
- Toon Walschap (tewerkstellingscoördinator vzw De Link)

## Bijlage 4 / Lijst met beroepshoudingen

Zijn de volgende beroepshoudingen belangrijk voor ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting?  
 van 4 = onmisbaar tot 1 = wenselijk (n.v.t. = niet van toepassing of niet belangrijk)

Beroepshouding	Omschrijving	4	3	2	1	N.v.t.
Respect	Openstaan voor de mogelijkheden van de hulpvrager/ doelgroep om zijn/hun eigen leven in handen te nemen en hen respecteren in zijn/hun levensproject					
Creativiteit	Erop gericht zijn ideeën en oplossingen te bedenken en te ontwikkelen voor problemen/situaties die zich voordoen					
Accuratesse/stiptheid	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien					
Doorzettingsvermogen	Erop gericht zijn, ondanks moeilijkheden, een doel te bereiken					
Flexibiliteit	Bereid zijn zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, o.m. middelen, doelen, mensen en procedures					
Kunnen omgaan met kritiek	Openstaan voor opmerkingen i.v.m. het eigen gedrag					
Kritische ingesteldheid	Bereid zijn zichzelf en zijn omgeving in vraag te stellen, de waarde van een bewering of een feit, de haalbaarheid van een vooropgesteld doel te verifiëren, alvorens een stelling in te nemen					
Omgaan met stress	Zoeken naar een aanvaardbare werkdruk, ook in moeilijke arbeidsomstandigheden (o.m. aard van het werk, de werkomgeving, tegenslagen, kritiek)					

Beroepshouding	Omschrijving	4	3	2	1	N.v.t.
Organisatievermogen	Erop gericht zijn de taken zodanig te plannen, te coördineren en te delegeren, dat het beoogde doel op een efficiënte manier bereikt kan worden					
Discretie	Kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie en private gegevens uit de levenssfeer van de hulpvragers/doelgroep					
In opdracht werken	Opdrachten van anderen aanvaarden, hun competentie aanvaarden en gemaakte afspraken en regels nakomen					
Assertiviteit	Voor zijn meningen en gevoelens durven uitkomen					
Beslissingsvermogen	Durven een standpunt in te nemen of tot een handeling over te gaan, en er ook de verantwoordelijkheid voor opnemen					
Contactbereidheid	Bereid zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (o.m. met mensen met verschillende opvatting en achtergrond)					
Dienstverlenende ingesteldheid	Actief en pro-actief gericht zijn op het verlenen van diensten of zorg					
Empathie – sociaal voelend zijn	Zich inleven in de situatie waarin mensen zich bevinden, er begrip voor opbrengen, luisterbereid zijn en er tactvol mee omgaan					
Imagobewustzijn	Aandacht hebben voor de impact die het eigen gedrag en voorkomen op anderen kan hebben					
Leergierigheid	Actief zoeken naar situaties om de eigen competentie te verbreden en te verdiepen					

Beroepshouding	Omschrijving	4	3	2	1	N.v.t.
Loyauteit	Sterk betrokken zijn op de organisatie en de regels en afspraken die er gelden					
Zelfstandigheid	Bereid zijn om zelfstandig, zonder hulp of toezicht gedurende lange tijd aan een taak te werken					
Voorkomen	Aangepaste, verzorgde kledij dragen en persoonlijke hygiëne verzorgen					
Resultaatgerichtheid	Erop gericht zijn binnen een bepaalde tijd en budget een vooropgesteld resultaat te bereiken met inachtneming van gedefinieerde kwaliteitsstandaarden					
Zelfreflectie	Analyseren van eigen sterkten en zwakten					
Zin voor esthetiek	Bij het uitvoeren van taken desgevallend ook esthetische overwegingen laten meespelen					
Zin voor initiatief	Problemen en taken aanpakken zonder dat het gevraagd wordt of de omstandigheden ertoe dwingen					
Veiligheids- en milieubewustzijn	Actief en pro-actief gericht zijn op veiligheid, op het voorkomen van situaties die personen en milieu kunnen schaden					
Zin voor samenwerking	Bereid zijn om gemeenschappelijk aan eenzelfde taak te werken					

### 13. Bibliografie

---

- De Cirkel vzw (1996), *Uit het huis, uit het hart? Innerlijke wortels van de armoede. Krachtlijnen voor een solidariserende armoedebestrijding*, vzw De Cirkel, Berchem.
- De Cock T. & Douterlungne M. (1999), *Beroepsprofiel opleider laaggeschoolde volwassenen: een verkenning*, HIVA-K.U.Leuven/Karel de Grote-Hogeschool Antwerpen. Departement Sociaal-Agogisch Werk. Departement Lerarenopleiding, Leuven/Antwerpen, 86 p.
- De Link vzw (2001), *Opleiding en tewerkstelling van ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting. Krachtlijnen*, vzw De Link, Berchem.
- De Link vzw (2002a), *Selectie van kandidaat-cursisten*, Documentatie bij studiedag 'De vooropleiding: een ingrijpende opstap naar de opleiding tot ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting, 22 maart 2002, Antwerpen.
- De Link vzw (2002b), *Vooropleiding en ervaringsdeskundigheid: een duiding*, Documentatie bij studiedag 'De vooropleiding: een ingrijpende opstap naar de opleiding tot ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting, 22 maart 2002, Antwerpen.
- De Link vzw (2002c), *Tandemwerking: een model van samenwerking tussen ervaringsdeskundige en opgeleide deskundige*, Documentatie bij studiedag 'De vooropleiding: een ingrijpende opstap naar de opleiding tot ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting, 22 maart 2002, Antwerpen.
- Gelauff-Hanzon C., Keune C. & Tan S. (1999), *Paraprofessionals: pioniers of pionnen? Een onderzoek naar de voorwaarden voor een optimale inzet*, Verwey-Jonker instituut, Utrecht, 308 p.
- Heuts L., Rosseel H., Serre E., Vansteenkiste T., Verbelen K., Verhoeven A. & Wouters B. (2002), *Missing Link. Ervaringsdeskundigen als bruggenbouwers in de armoedebestrijding*, 3e jaar maatschappelijk werk, Katholieke Hogeschool Leuven – Departement.
- Huys R. (2000), *Beroepsprofiel Begeleider Beschut Wonen*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 51 p.
- Koning Boudewijnstichting (1994), *Algemeen Verslag over de Armoede*, Rapport in opdracht van de Minister van Sociale Integratie, gerealiseerd door de Koning Boudewijnstichting in samenwerking met ATD-Vierde Wereld België en de Vereniging van Belgische Steden en Gemeenten (Afdeling Maatschappelijk Welzijn), Brussel: Koning Boudewijnstichting, 431 p.
- Penninx K. & Prinsen B. (red.) (2000), *De voor-en-doormethode. Burgers als helpers en voorlichters*, Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn/NIZW, Utrecht, 191 p.
- Pollet I. (1998), *Beroepsprofielen in de bouwnijverheid. Schrijnwerker-timmerman*, HIVA-K.U.Leuven/Fonds voor Vakopleiding in de Bouwnijverheid, Leuven/Brussel, 66 p.
- Rietbergen C., Mentink E. & Verkuyl L. (1998), *Inzet van ervaringsdeskundigheid bij de (re)integratie van arbeidsgehandicapten*, Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, 55 p.
- Sels L. (1996), *Een koninklijke weg ... ook voor Vlaanderen? Een studie naar methoden voor de ontwikkeling van functie- en beroepsprofielen*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 126 p.

- SERV (2000), *Onderzoek naar de kwalificatiebehoeften voor opvoeder/begeleider*, medegefinancierd door ESF-doelstelling 4 en het VIONA-programma van de Vlaamse Minister van Tewerkstelling, SERV, Brussel.
- Vandenbempt K. & Demeyer B. (2003), *Doelgroepbetrokkenheid in OCMW-hulpverlening. Vraaggestuurd cliëntoverleg en ervaringsdeskundigen in de armoede in OCMW Genk*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven (te verschijnen).
- Van der Heyden S. (2002), *Strippen op de werkvloer. Theorie en praktijk van 'ervaringsdeskundigheid in de kansarmoede'*, Eindwerk tot het behalen van de graad van maatschappelijk assistent.
- Vandermeulen A. (s.d.), *Ervaringsdeskundigheid in zelfhulpgroepen: referentiepunt en drijvende kracht*, <http://www.zelfhulp.be/5artikels.htm> (20 maart 2003).
- Vanhoren I. (2002), *Van herkennen naar erkennen. Praktijken en ontwikkelingen rond 'de (h)erkenning van verworven competenties' in Vlaanderen*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 122 p.
- Van Regenmortel T., Demeyer B. & Vandenbempt K. (1999), *Ervaringsdeskundigen in de armoede. Meerwaarde en methodiekontwikkeling*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 157 p.
- Van Regenmortel T., de Veirman B. & Vercaeren M. (2000), *Tewerkstellingsmogelijkheden voor ervaringsdeskundigen in de armoede. Een kwestie van visie en voorwaarden*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 120 p.
- Vereniging van Vlaamse Sociale Hogescholen (VVSH)-Overleg Opleidingen Maatschappelijk assistent (2001), *Leren en werken als maatschappelijk assistent*, Garant, Leuven/Apeldoorn, 111 p.
- Wouters L. & Van Hootegem G. (1999), *Bits, bytes en bugs. Tendenzen en nieuwe profielen in de informatiesector in België*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 147 p.
- Vlaamse regering (2002), *Vlaams Actieplan Armoedebestrijding*. Goedgekeurd door de Vlaamse regering op 29 maart 2002, Brussel: Ministerie van de Vlaamse gemeenschap.
- Vlaamse regering (2003), *Vlaams Actieplan Armoedebestrijding*. Goedgekeurd door de Vlaamse regering op 31 februari 2003, Brussel: Ministerie van de Vlaamse gemeenschap.
- Vranken J., De Boyser K., Geldof D. & Van Menxel G. (red.) (2002), *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2002*, Acco, Leuven/Leusden, 399 p.