

# ERVARINGS- DESKUNDIGHEID

Beroepscompetentieprofiel







# ERVARINGS- DESKUNDIGHEID

Beroepscompetentieprofiel

# Inhoudsopgave

1	Inleiding	6
1.1	Aanleiding	6
1.2	Beroepscompetentieprofiel	7
1.3	Leeswijzer	7
2	Plaatsbepaling	10
2.1	Beroepscontext	10
2.2	Functies	13
2.3	Relevante ontwikkelingen	15
3	Kern van ervaringsdeskundigheid	19
3.1	Inleiding	19
3.2	Herstel, empowerment en stigma	20
3.3	Ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid	23
3.4	De inzet van ervaringsdeskundigheid: vrije ruimte als kernwaarde	26
4	Taken van ervaringsdeskundigen	29
4.1	Kerntaken	29
4.2	Drie taakgebieden	30
4.2.1	Clïëntgebonden taakgebied	30
4.2.2	Organisatiegebonden taakgebied	32
4.2.3	Professiegebonden taakgebied	35
5	Kritische beroepssituaties en spanningsvelden	37
6	Competenties	40
6.1	Onderscheid generieke en specifieke competenties	40
6.2	Generieke competenties	40
6.3	Specifieke competenties	43
6.4	Specifieke vakkennis en beroepsthema's	47
7	Beroepsniveaus van ervaringsdeskundigen	50
7.1	Inleiding	50
7.2	Niveaubeschrijvingen	50
7.3	Ervaringsdeskundige niveaubeschrijvingen	57
7.3.1	Ervaringsdeskundige niveau B	57
7.3.2	Ervaringsdeskundige niveau C	64
7.3.3	Ervaringsdeskundige niveau D	74
	Bijlagen	87



1

Inleiding

# Inleiding

## 1.1 Aanleiding

In de ggz en verslavingszorg zijn steeds meer ervaringsdeskundigen werkzaam, in het primaire proces maar ook in staffuncties. Deze ontwikkeling is van vrij recente datum en de taken en functies van ervaringsdeskundigen zijn nog lang niet uitgekristalliseerd. Niettemin is er vraag naar meer eenduidigheid. In deze publicatie is het beroepscompetentieprofiel voor ervaringsdeskundigheid uitgewerkt. De aanleiding hiervoor is dat er in de praktijk behoefte bestaat aan een eenduidige opvatting over de kern van de inzet van ervaringsdeskundigheid en de competenties die daarmee samenhangen. Ook is een meer eenduidige opvatting noodzakelijk om de scholing van ervaringsdeskundigheid verder te kunnen ontwikkelen. In *Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg* (Boertien & Van Bakel, 2012) is de kern van ervaringsdeskundigheid in relatie tot het herstelconcept beschreven. Dit vormt de basis voor het voorliggende Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid (zie ook hoofdstuk 3).

Het Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid (BCP-E) beoogt de essentie te vatten van het beroepsmatig inzetten van ervaringsdeskundigheid in de breedst mogelijke zin. Het is bedoeld als een basis om van daaruit te kunnen differentiëren naar verschillende niveaus en werksettings. Het BCP-E is nadrukkelijk geen functieprofiel waarin beschreven staat wat de desbetreffende ervaringsdeskundige moet doen, kennen en kunnen. Wel kan op basis van het BCP-E een functieprofiel worden samengesteld. Voor zorginstellingen is het BCP-E behulpzaam om de verschillende taken en functies voor ervaringsdeskundigheid te onderscheiden. Scholingsinstituten kunnen het profiel gebruiken als basis voor het opzetten van een curriculum voor hun opleidingen.

Op grond daarvan is het profiel een essentiële bron voor het ontwikkelen van onderwijs dat optimaal aansluit op de beroepspraktijk.

Hiernaast kan het BCP-E worden ingezet als:

- referentiekader voor de (ervaren) ervaringsdeskundige om haar eigen functioneren te toetsen, te ontwikkelen en te onderhouden;
- middel in discussies over de ontwikkeling van het beroep;
- basis voor HRM-beleid;
- bron voor voorlichting en informatie voor toekomstige ervaringsdeskundigen.

Ervaringsdeskundigheid kan op veel manieren worden ingezet: in persoonlijke contacten, in feedback naar instellingen, in wederzijdse ondersteuning naar andere cliënten, vaak ook op vrijwillige basis. Dit BCP-E gaat over de *beroepsmatige inzet* van ervaringsdeskundigheid. Voor de uitwerking van het competentieprofiel is gebruik gemaakt van

beschikbare bronnen, zowel officiële documenten als de ervaringen van vele betrokkenen. Achterin is een lijst van bronnen opgenomen.

## 1.2 Totstandkoming van het beroepscompetentieprofiel

Een beroepscompetentieprofiel (BCP) wordt in algemene zin gebruikt om vorm te geven aan de opleidingen voor (toekomstige) beroepsbeoefenaren. Met een BCP wordt door een sector of branche aangegeven dat er behoefte bestaat aan een bepaald beroep en een specifieke deskundigheid. Deze worden omgezet in taken en competenties van een beroepsbeoefenaar. Om draagvlak voor een beroepscompetentieprofiel en de geldigheid van de inhoud aan te tonen, is het wenselijk dat het BCP gevalideerd wordt door beroepsbeoefenaren en gelegitimeerd door relevante werknemers- en werkgeversorganisaties.

Dit Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid is op initiatief vanuit LIVE<sup>1</sup> en mede in opdracht van GGZ Nederland ontwikkeld door Kenniscentrum Phrenos, HEE!, Trimbos-instituut en GGZ Nederland in samenwerking met MOVISIE. Daarnaast is het BCP gelegitimeerd door ABVAKABO FNV en CNV Publieke Zaak. Het BCP-E is tot stand gekomen in samenspraak met veel verschillende actoren om landelijk draagvlak te creëren. Er zijn werkbijeenkomsten geweest met ervaringsdeskundigen, medewerkers P&O, beleidsmedewerkers vanuit de ggz en verslavingszorg en vertegenwoordigers vanuit de werkgevers- en werknemersorganisaties, met name GGZ Nederland, ABVAKABO FNV en CNV Publieke zaak (zie bijlage 1). Na een aantal feedbackrondes met genoemde actoren is het voorliggende profiel het uiteindelijke resultaat.

## 1.3 Leeswijzer

Het competentieprofiel is als volgt opgebouwd. In het volgende hoofdstuk wordt ingegaan op de beroepscontext en de positie van de ervaringsdeskundige in de ggz (hoofdstuk 2). In hoofdstuk 3 staan we stil bij de belangrijkste concepten rondom de inzet van ervaringsdeskundigheid, zoals herstel, empowerment, stigma en ervaringskennis. In hoofdstuk 4 besteden we aandacht aan de kerntaken en hoofdstuk 5 gaat in op de kritische beroepssituaties. Hoofdstuk 6 beschrijft de competenties van ervaringsdeskundigen. Tenslotte wordt in hoofdstuk 7 ingegaan op de verschillende niveaus in het

---

1 LIVE staat voor Landelijk Steunpunt Inzet van Ervaringsdeskundigheid in de ggz. Dit betrof een samenwerkingsproject van Kenniscentrum Phrenos, HEE! en Trimbos-instituut. Het project is afgerond in december 2012.

werk van ervaringsdeskundigen. Hierbij worden drie niveaus onderscheiden, namelijk ervaringsdeskundige niveau B, C, en D.

In bijlage 1 staan de instellingen en actoren die betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van dit BCP.

In bijlage 2 staat een overzicht van de mate waarin taken worden uitgeoefend en competenties worden beheerst naar niveau. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen cliëntgebonden, organisatiegebonden en professiegebonden taken van een ervaringsdeskundige. Als laatste is een overzicht met bronnen opgenomen.



2

# Plaats- bepaling

# Plaatsbepaling

Onderstaand geven we een omschrijving van de beroepscontext van de ervaringsdeskundige. Hoe ziet het werkveld eruit en welke functies voeren ze globaal uit (paragraaf 2.1 en 2.2)? In paragraaf 2.3 wordt kort ingegaan op de recente ontwikkelingen in de ggz.

## 2.1 Beroepscontext

De geestelijke gezondheidszorg en de verslavingszorg (verder aangeduid met ggz) heeft de taak mensen met psychische aandoeningen te ondersteunen, te behandelen en ruimte te maken voor hun herstelproces en hen te ondersteunen bij de verdere re-integratie in de samenleving.

De ggz richt zich op:

- Het voorkomen van psychische aandoeningen (waarbij verslaving inbegrepen);
- Het behandelen en genezen van psychische aandoeningen en het begeleiden van beperkingen in het functioneren;
- Het zo goed mogelijk laten deelnemen van mensen met een chronische psychische aandoening aan de samenleving;
- Het bieden van (ongevraagde) hulp aan mensen die ernstig verward en/of verslaafd zijn en die uit zichzelf geen hulp zoeken.

De ggz bestaat uit veel verschillende organisaties en diensten. Binnen de ggz werken ongeveer 84.000 mensen primair in zes verschillende beroepsgroepen: verpleegkundigen, psychiaters, psychologen, psychotherapeuten, agogen en vaktherapeuten (GGZ Nederland, 2010). Ervaringsdeskundigen vormen langzamerhand een nieuwe ‘beroepsgroep’ in de ggz en hebben een specifieke inbreng.

Ervaringsdeskundigen worden breed ingezet, zowel in de primaire hulpverlening als op beleidsniveau en in ondersteunende domeinen, zoals opleidingen en trainingen. De meeste ervaringsdeskundigen zijn werkzaam in de ambulante en klinische ggz en het beschermd wonen. Hieronder vallen de psychiatrische zorg, de forensische zorg, de oggz, de verslavingszorg en de psychogeriatric. De ervaringsdeskundige kan tevens werkzaam zijn in naastgelegen sectoren als jeugdzorg en maatschappelijke opvang. Tevens zullen steeds meer ervaringsdeskundigen in dienst zijn bij gemeentelijke instanties, in het kader van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning).

---

Een ervaringsdeskundige kan werkzaam zijn als werknemer of zelfstandige in één (of een combinatie) van de volgende zorgsettings:

- geïntegreerde ggz-instellingen
  - psychiatrische afdelingen van algemene en/of academische ziekenhuizen
  - regionale instellingen voor beschermd wonen (RIBW)
  - cliëntenorganisaties
  - re-integratiecentra
  - kinder- en jeugdpsychiatrische instellingen
  - instellingen voor verslavingszorg
  - psychotherapeutische gemeenschappen
  - instellingen voor forensische psychiatrie
  - wijkteams integrale zorg en maatschappelijke steunsystemen
  - organisaties voor jeugdzorg
  - organisaties in de maatschappelijke opvang
  - gezondheidscentra
  - vluchtelingencentra
- 

### De positie van ervaringsdeskundige in de ggz

De afgelopen decennia heeft de cliëntenbeweging van de ggz in zowel binnen- als buitenland de waarde van het inzetten van ervaringsdeskundigheid voor de ondersteuning van herstelprocessen sterk naar voren gebracht. Herstel krijgt daarbij een andere betekenis dan de meer traditionele van genezing van ziekte. Herstel verwijst dan naar een onvermoede en krachtige mogelijkheid voor een beter leven met en voorbij de psychiatrische aandoening, ook zonder dat er van genezing sprake is. De cliëntenbeweging ontwikkelde initiatieven om dit nieuwe herstelconcept toegankelijk te maken voor cliënten van de psychiatrie. Veel ggz-organisaties hebben zich inmiddels tot taak gesteld het herstelconcept als leidend principe te maken en de zorg daarop in te richten. Deze keuze vereist dat de inzet van ervaringsdeskundigheid sterk gepositioneerd wordt in de organisatie en het beleid dient hierop gericht te zijn. Hierbij is de inzet van ervaringsdeskundigen van essentieel belang. In veel ggz-organisaties is inmiddels een begin gemaakt met het aanstellen van (betaalde) ervaringsdeskundigen.

In de praktijk is de positie van ervaringsdeskundigen niet altijd duidelijk en dikwijls onderwerp van gesprek. Dit heeft uiteraard te maken met de nog prille erkenning voor ervaringsdeskundige inzet. Veel ervaringsdeskundigen ervaren hun werk als pionieren

omdat hun taken en functies veelal nog onvoldoende zijn omschreven en omdat hun positie in de organisatie niet op voorhand vast staat. Veel ervaringsdeskundigen moeten hun positie gaandeweg zien te verwerven, mede omdat de betreffende organisatie nog geen uitgesproken standpunt heeft ingenomen over hun positionering en omdat teams niet voorbereid zijn. Ervaringsdeskundigen werkzaam in het primaire proces – bijvoorbeeld in (F)ACT-teams – vervullen vaak dezelfde reguliere taken als de andere teamleden. Dat roept de vraag op hoe op goede wijze invulling gegeven kan worden aan de functie van ervaringsdeskundige. Wat zijn de specifieke aangewezen taken voor hen? En wat onderscheidt ervaringsdeskundigen van reguliere medewerkers? Wanneer ben je ervaringsdeskundige? De betreffende ervaringsdeskundigen ondervinden er hinder van indien er geen duidelijk beeld is over hun taken en positie. Er kan onbedoeld veel onduidelijkheid en discussie ontstaan. Of het gesprek blijft uit waardoor de verwachtingen uiteen kunnen gaan lopen. Een discussie die hier doorheen loopt is het gegeven dat er onder het zittende personeel ook mensen met ervaring werkzaam kunnen zijn die hun achtergrond niet bekend hebben gemaakt en formeel geen positie hebben als ervaringsdeskundige, maar die gaandeweg mogelijk wel meer gebruik willen maken van hun cliëntervaringen in het dagelijks werk, impliciet of expliciet.

### Wat onderscheidt een ervaringsdeskundige?

---

Ervaringsdeskundigheid is het vermogen om op grond van eigen herstellervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel

---

De ondersteuning die door de ervaringsdeskundige geboden wordt, is gebaseerd op herkenning, erkenning en begrip van ‘binnenuit’ en sluit aan op de principes van herstellondersteunende zorg, methodische zelfhulp en de kernwaarden van ervaringsdeskundigheid zoals benoemd wordt in hoofdstuk 3. Kenmerk hiervan is dat de zorg in dienst staat van het herstelproces van de cliënt. Onder het herstelproces wordt verstaan: *het unieke, persoonlijke proces waarin de cliënt zijn eigen leven weer inhoud geeft. Het herstelproces leidt tot een hernieuwd zelfgevoel en identiteit*. De ondersteuning legt accent op zelfmanagement, methodische zelfhulp en eigen regie en draagt bij aan preventie van ziekte en zorgafhankelijkheid.

De ervaringsdeskundige onderscheidt zich van andere hulpverleners doordat hij of zij ervaringskennis heeft van de methoden die het herstelproces van cliënten ondersteunen en doordat hij of zij zelf een voorbeeld is van hoop en empowerment. De ervaringsdeskundige toont met zijn eigen herstelproces het bestaan van het vermogen om te

herstellen aan. Ervaringsdeskundigheid is gericht op het persoonlijk herstel, omvattender dan de psychiatrische zorg in engere zin.

Ervaringsdeskundige ondersteuning omvat een samenwerkingsproces met de cliënt waar de nabije omgeving (het cliëntsysteem) eveneens bij betrokken wordt. Dit zijn voor de cliënt belangrijke personen, maar ook maatschappelijke organisaties die ondersteuning bieden. Bij de ondersteuning wordt altijd de context van de specifieke leefsituatie van de cliënt meegenomen. Daarnaast is de ‘culturele context’ van belang, dat wil zeggen dat de ervaringsdeskundige rekening houdt met verschillende culturele achtergronden en leefomgevingen.

## 2.2 Functies

De ervaringsdeskundige kan in diverse functies werkzaam zijn, zowel in het primaire proces als in beleids- en organisatieontwikkeling. Een veel voorkomende functie voor ervaringsdeskundigen is de ervaringswerker in een ACT- of FACT-team.<sup>2</sup> Er zijn verder functies als herstelcoach, persoonlijk begeleider, adviseur, opleider en coördinator herstel. Er zijn aanstellingen waarbij de beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigheid volledig tot recht kan komen (de ervaringsdeskundige heeft welomschreven, specifieke functies) en er zijn aanstellingen waarin ervaringsdeskundigheid gecombineerd wordt met andere reguliere functies (minder specificiteit als ervaringsdeskundige).

Ervaringsdeskundigen vervullen in de praktijk vaak tal van verschillende taken. In hoofdstuk 4 gaan we hier uitgebreid op in. Voor nu volstaan we met een opsomming van veel voorkomende activiteiten:

- 1 Ondersteunen van zelfhulp bij herstelactiviteiten en herstelprocessen van individuen en groepen;
- 2 Coachen van reguliere begeleiders, behandelaren en ervaringsdeskundigen bij het benutten van de beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigheid;
- 3 Scholen en organiseren van deskundigheidsbevordering voor cliënten, reguliere begeleiders en behandelaren, ervaringsdeskundigen en andere betrokkenen;
- 4 Adviseren bij inrichten van herstelondersteunende zorg, zorgprogramma's en beleid;

---

<sup>2</sup> FACT staat voor Functie Assertive Community Treatment of Flexibel ACT. FACT-teams bieden multidisciplinaire, outreachende ambulante behandeling waarbij de intensiteit kan variëren, afhankelijk van de situatie van de cliënt.

- 5 Onderzoek doen vanuit het perspectief van ervaringsdeskundigheid;
- 6 Voorlichten en kwartiermaken<sup>3</sup> binnen en buiten de ggz;
- 7 Ontwikkelen en coördineren van visievorming en beleid vanuit ervaringsdeskundigheid;
- 8 Ontwikkelen van anti-stigma activiteiten.

#### Niveau van beroepsuitoefening

Het niveau van de beroepsuitoefening wordt bepaald aan de hand van de combinatie en de mate van vier aspecten: complexiteit, transfer, verantwoordelijkheid en zelfstandigheid (Van Hattem en Liefhebber, 2004). *Complexiteit* geeft de mate aan waarin (beroepsmatige) handelingen gebaseerd zijn op de toepassing en het bedenken dan wel het combineren van (routinematige en standaard-) procedures. *Transfer* is te definiëren als de mate waarin de beroepskracht haar vermogen moet aanspreken om abstracte zaken naar concrete zaken te vertalen en omgekeerd, om competenties opgedaan in de ene situatie, in te zetten in een andere soortgelijke situatie. *Verantwoordelijkheid* is de mate waarin de beroepskracht aanspreekbaar is op haar beroepsmatig handelen, de gevolgen van haar beroepsmatig handelen voor de cliënt en het beroepsmatig handelen van anderen. *Zelfstandigheid* is de mate waarin de beroepskracht op eigen kracht initiatieven neemt, beslissingen neemt en taken verricht (Radema e.a., 2000). Vooralsnog hebben we onderscheid gemaakt in drie niveaus van beroepsuitoefening voor ervaringsdeskundigen. In hoofdstuk 7 is dit nader uitgewerkt.

Dit BCP omschrijft kerntaken, beroepsrollen en competenties. Aanbieders van opleidingen gericht op de ontwikkeling en inzet van ervaringsdeskundigheid, kunnen een vertaling maken naar opleidingen op verschillende niveaus. Er zijn momenteel (reguliere) opleidingen tot ervaringsdeskundigheid voor niveau 3 en 4 (mbo) en niveau 5 (hbo). Daarnaast is er een groot cursorsch aanbod. Behalve als basis voor deze opleidingen, kan het BCP ook gebruikt worden voor het vaststellen van EVC's (eerder verworven competenties). EVC's zijn bijvoorbeeld gebaseerd op persoonlijke ervaringen en/of werkervaring met langdurige psychiatrische en/of verslavingskwetsbaarheid en het doormaken van een herstelproces. EVC's kunnen verworven worden door een combinatie van eigen levenservaringen, werkervaring, trainingen, bij- en nascholing en (beroeps)opleidingen.

---

<sup>3</sup> Kwartiermaken verwijst naar de activiteiten die gericht zijn op het ruimte maken en aandacht vragen voor herstel en ervaringsdeskundigheid bij alle verschillende betrokken partijen opdat herstel en ervaringsdeskundigheid op de betreffende agenda's een rol gaat spelen (Kal, 2000).

## 2.3 Relevante ontwikkelingen

Het werkveld van de ggz is volop in beweging. Onderstaand bespreken we verschillende recente ontwikkelingen binnen de ggz die relevant zijn voor de beroepscontext van de ervaringsdeskundigen.

### Ambulantisering

De ggz in Nederland heeft relatief erg veel plaatsen voor intramurale zorg. Dit werkt afhankelijkheid van patiënten in de hand en vormt een belemmering voor de participatie in de samenleving. Om die reden wordt momenteel sterk ingezet op beddenreductie en ambulantisering zodat de participatie van mensen met psychische aandoeningen versterkt kan worden in hun eigen woonomgeving. Dit sluit aan bij de visie op herstelondersteunende zorg. Ambulante zorg richt zich niet alleen op mensen die kortdurend zorg nodig hebben, maar juist ook op mensen met chronische psychische aandoeningen. Om hospitalisering te voorkomen of doorbreken is voor deze groep extramuralisering een permanent streven; langdurige opname is immers maar voor een zeer beperkte groep ggz-cliënten medisch noodzakelijk. Van hen die aangewezen zijn op langdurige begeleiding kan en wil het merendeel zelfstandig wonen. De focus op ambulantisering van de hulpverlening is onder andere zichtbaar in de groei van het aantal (F)ACT-teams. De meeste (F)ACT-teams hebben inmiddels ervaringsdeskundigen aangesteld, maar vaak is nog onduidelijk wat precies de rol en positie van deze ervaringswerker is in het team. Ook richten veel (F)ACT-teams zich nog primair op behandeling en (woon)ondersteuning en in veel minder mate op maatschappelijke participatie, waardoor de herstelondersteunende zorg nog moeizaam van de grond komt.

### Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

In het kader van de Wmo worden veel verantwoordelijkheden die aanvankelijk door de ggz werden opgevangen en geregeld, overgeheveld naar de gemeentes. Daardoor vinden veel veranderingen plaats in de beroepscontext van ggz-medewerkers en ervaringsdeskundigen. In het regeerakkoord 'Vrijheid en verantwoordelijkheid' (2010) is afgesproken dat de extramurale begeleiding en de dagbesteding uit de AWBZ worden overgeheveld naar de Wmo. De gedachte is dat deze functies het best dicht bij de cliënt en dus door de gemeenten kunnen worden geregeld. Bovendien wordt zo meer appèl gedaan op de eigen kracht van burgers en wordt afhankelijkheid van professionele zorg verminderd en sociale inclusie en participatie versterkt. In het bestuursakkoord 2011 – 2015 hebben het ministerie van VWS en de VNG afgesproken dat de overheveling van de begeleiding gebeurt vanaf 2013 voor nieuwe cliënten en vanaf 2014 voor bestaande cliënten. De overheveling vraagt van medewerkers andere competenties rond

ondernemerschap en samenwerking. De ondersteuning zal veel meer branche-overstijgend zijn. Medewerkers in de ggz en ervaringsdeskundigen zullen bijvoorbeeld meer gaan werken vanuit multidisciplinaire wijkteams waar ook welzijnsmedewerkers werkzaam zijn. Kwartiermakers en ervaringsdeskundigen zullen vanuit deze teams een belangrijke inzet plegen. Ook zal veel meer aandacht uitgaan naar de samenwerking met naastbetrokkenen, buurtbewoners en maatschappelijke partners.

### Taakherschikking

De beroepenstructuur en het functiehuis binnen de ggz is constant in beweging. Zowel binnen als tussen beroepsgroepen vinden verschuivingen plaats in taken en verantwoordelijkheden. Naast dat deze taakverschuiving horizontaal plaats kan vinden (bijvoorbeeld van (hbo-) verpleegkundige naar ggz-agoog), zijn er ook voorbeelden van taakverschuivingen op verticaal vlak, zoals tussen verpleegkundigen en verzorgenden-IG, tussen klinisch psychologen en gz-psychologen of tussen ggz-agogen en agogisch medewerkers ggz. Met de opkomst van ervaringsdeskundigen zullen eveneens verschuivingen gaan optreden.

### Multiculturele samenleving

In bijna alle settings van de ggz is sprake van een toename van het aantal zorgvragers met een niet-Nederlandse afkomst, vooral in de grote steden. Dit vraagt van alle werkers aandacht voor en kennis van culturele aspecten van de hulpverlening. Ook is het voor veel mensen nog een taboe om hulp te zoeken bij de ggz, waardoor zij niet altijd de hulp krijgen die nodig is. Ervaringsdeskundigen (van niet-Nederlandse) afkomst kunnen hierin een belangrijke rol spelen door eventuele vooroordelen te doorbreken en op deze manier de zorg toegankelijker te maken.

### Bezuinigingen en stelselwijziging ggz en de financiering van ervaringsdeskundige inzet

In de plannen van VWS ten aanzien van de financiering van de ggz, staan bezuinigingsmaatregelen die grote gevolgen zullen hebben voor het aantal en niveau van medewerkers binnen de ggz. Daarnaast is er de ontwikkeling van een gespecialiseerde ggz en een basis-ggz (stelselwijziging), gaat de langdurige ggz naar de ZVW en de K&J-ggz naar de Wmo. Deze maatregelen zorgen voor grote druk op de inzet en het behoud van personeel en heeft eveneens consequenties voor de inzet van ervaringsdeskundigen. Omdat de ervaringsdeskundige (nog) geen erkend beroep betreft en het nog geen eigen code heeft binnen de beroepentabel, is de rechtstreekse bekostiging vanuit de DBC-systematiek niet mogelijk en zullen mogelijk andere financieringsbronnen moeten worden aangewend. Het is nog onduidelijk welke oplossingen voor dit probleem



uiteindelijk gevonden zullen moeten worden maar GGZ Nederland spant zich in voor opnemings- en erkenning van de ervaringsdeskundige in de beroepentabel van DBC Onderhoud.

#### Herstel en herstelondersteunende zorg

GGZ Nederland heeft in maart 2009 het visiedocument ‘naar herstel en gelijkwaardig burgerschap, voor mensen met ernstige psychische aandoeningen’ uitgebracht. In het visiedocument wordt aangegeven dat men toe wil naar herstelondersteunende zorg. Dat wil zeggen dat behandeling, begeleiding en rehabilitatie in dienst staan van het herstelproces van cliënten. De inzet van ervaringsdeskundigen is hierbij onmisbaar. Een mooi voorbeeld hiervan is WRAP, Wellness Recovery Action Planning (Copeland, 1997). Ervaringsdeskundigen ondersteunen cliënten om hun eigen herstel ter hand te nemen middels de WRAP, een omvattend plan waarin mensen zelf aangeven wat hun krachtbronnen zijn en hoe zij daarvan gebruik kunnen maken om hun welbevinden te versterken en zich staande te houden in tijden dat het minder goed gaat. Veel ggz-instellingen hebben inmiddels de eerste stappen gezet richting herstelondersteuning en meer en meer is er erkenning voor het belang van ervaringsdeskundige inzet op centrale posities in de organisaties. Dit is mede van invloed op bovengenoemde ontwikkelingen.

3

De kern van  
ervaringsdes-  
kundigheid

# De kern van ervaringsdeskundigheid

## 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we de kern van ervaringsdeskundigheid. Welke betekenis heeft deze voor de ondersteuning bij en van herstelprocessen en voor de inrichting van herstelondersteunende zorg? Vooraf is het belangrijk om aan te geven dat wij de term ‘ervaringsdeskundigheid’ reserveren voor de *beroepsmatige* inzet ervan ten behoeve van herstel en herstelondersteuning.

Ervaringsdeskundigheid heeft alles te maken met het vernieuwende concept herstel. Paragraaf 3.2 gaat in op belangrijke aspecten van het herstelconcept. Vervolgens beschrijven we in paragraaf 3.3 hoe deze aspecten samen leiden tot ervaringskennis en zo de twee pijlers vormen onder de ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid. De eerste pijler is die van de *methodische zelfhulp*. De tweede pijler die van *emancipatie* door het doorbreken van stigma en bevorderen van empowerment. Figuur 1 geeft de samenhang van de begrippen en de ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid schematisch weer.

Figuur 1 Ervaringsdeskundigheid ontwikkelen

(bron: Hilko Timmer, coördinator Bureau Herstel SBWU)



### 3.2 Herstel, empowerment en stigma

In een herstelproces (her)ontdekken mensen (verloren gewaande) mogelijkheden voor een vervullend leven met of zonder de aandoening. Zij ontdekken dat zij alleen zelf de betekenis kunnen vinden van hun problemen en van de symptomen van de gestelde diagnose.<sup>4</sup> Daardoor kunnen zij de symptomen een plaats en betekenis geven in het grotere geheel van hun leven, leren om over de rampzalige gevolgen van de aandoening heen te groeien en vaak ook een nieuwe richting te geven aan hun leven.<sup>5</sup>

Steeds weer laat een herstelproces zien hoe de persoonlijke betekenisgeving mensen tot keuzes brengt die hoop, nieuwe kracht en mogelijkheden opleveren en waardoor het leven een andere wending kan nemen. Dat kan een cyclisch proces zijn, waarin onderscheiden fasen of facetten elkaar kunnen afwisselen en niet noodzakelijk hoeven op te volgen. Dat ligt voor elk herstelproces anders.

#### Facetten van herstel

De onverwachte wending bij herstel heeft veel mensen ertoe aangezet hierover te publiceren en anderen te laten zien in welke onverwachte hoeken herstel verstopt kan zitten (o.a. Deegan, 1993; Boevink, 2006; Timmer e.a., 2009; Romme e.a., 2009; Lauveng, 2007; Ridgway, 2001). Priscilla Ridgway benoemt belangrijke facetten die uit de verhalen van individuele herstelprocessen naar voren komen (Ridgway, 1999). Allereerst is er het herwinnen van een positief zelfbeeld ondanks de strijd met de psychische aandoening en de beperkingen. Vaak gaat het om een zoektocht naar zin en hoop, naar een leven waarbij de ziekte niet op de voorgrond staat. Daarnaast is een belangrijk facet het herwinnen van greep op het eigen leven en de ziekte. Herstellende mensen schrijven over het aanboren van eigen mogelijkheden en krachten (strengths), een positieve levenswijze, een ontwikkeling van kwetsbaarheid voor stress naar actief zelfmanagement. Algemeen geformuleerd draait herstel om het herwinnen van een leven buiten de psychiatrie in een maatschappelijke omgeving met betekenisvolle activiteiten, sociale relaties en betrokkenheid.

Ervaringsdeskundigheid biedt belangrijke en onmisbare ondersteuning om deze facetten van herstel te realiseren. Dit zullen we toelichten aan de hand van enkele belangrijke

---

4 'Het fundament van herstel is dat mensen met psychiatrische aandoeningen zelf bepalen welke betekenis ze aan hun problemen geven' (Plooy, 2009).

5 Herstellen betreft het ontgroeien van de catastrofale gevolgen van de aandoening en de ontwikkeling van nieuwe betekenis en een nieuw doel in iemands leven (Anthony, 1993).

begrippen die met ervaringsdeskundigheid samenhangen: *ervaring, empowerment, stigma en ervaringskennis*. Samen verwijzen ze naar de contouren van wat nodig is om een leven buiten de psychiatrie te herwinnen.

#### Aspecten van ervaring als wegwijzer naar herstel

Eigen ervaring is onmisbaar bij de zoektocht naar zin en hoop, eigen kracht en bij ‘actief zelfmanagement’, maar ook bij het (weer) oppakken van sociale en maatschappelijke rollen. Hierbij spelen het tegengaan van (zelf)stigma en empowerment een belangrijke rol.

De ontwrichtende ervaringen van het psychisch lijden, deels door de ziekte zelf en deels door de gevolgen ervan, vormen de aanleiding voor het herstel. Heftige symptomen kunnen het gevoel van zelfbesef, van weten wie je bent, diepgaand aantasten of zelfs tijdelijk uitwissen. Behalve hun gezondheid verliezen mensen soms belangrijke relaties, hun werk, soms hun woonplek en alle rollen die daarmee gepaard gaan. Ondanks deze ontwrichtende ervaringen liggen in het bredere palet van ervaring ook de mogelijkheden voor herstel besloten. Voor ons doel zijn in het begrip ‘ervaring’ twee hoofdbetekeningen van belang. Eén aspect verwijst naar iets goed kunnen: *‘iemand met veel ervaring’*, daar kun je op vertrouwen. Het andere aspect verwijst naar een beleving van iets, *‘dat was een hele ontroerende ervaring’*.

#### Benoembare ervaring versus onbenoembare beleving

Alle ervaring die iemand opdoet als cliënt van de psychiatrie, maakt een persoon tot *iemand met veel ervaring* van de zorg en alles wat daarbij komt kijken: van binnenuit. Door deze persoonlijke ervaringen heb je veel geleerd over hoe de zorg werkt voor jou als patiënt, wat jou wel of niet helpt, hoe je andere mogelijkheden van zorg kunt vinden, hoe de omgeving reageert, et cetera. Veel van deze aspecten van de ervaring kun je benoemen. Maar een ander deel van die ervaringen betreft de *onbenoembare beleving*. Waarom de één van Mozart houdt en de ander van Beethoven berust op het verschil in beleving. Hoe we persoonlijk en uniek ingebed zijn, bepaalt alles wat we doen en meemaken. Die ‘bedding’ is als geheel niet aan te wijzen, te benoemen of over te dragen. Die valt samen met ons unieke zelf. Deze bedding bepaalt altijd mede de kleur van de dingen, zoals omgekeerd de dingen die we doen en meemaken de bedding beïnvloeden, de intense ervaringen van psychiatrische ziekte en behandeling uiteraard niet uitgezonderd (Boertien e.a., 2011). De onderscheiden aspecten van ervaring zijn overigens niet gescheiden. In de benoembare aspecten resoneren de onbenoembare mee en andersom.

Doorgaans nemen we niet bewust waar hoe de onbenoembare beleving in alles wat we doen, meespeelt. Pas als alles niet op rolletjes loopt en er problemen zijn, wordt de bedding meer voelbaar. Vaak is niet duidelijk wat waardoor komt. Niet altijd is er een ‘echte’ oplossing voorhanden bij problemen die meer of minder samenhangen met (deels) onbenoembare beleving. Soms ontstaat getob van de ene oplossing naar de andere zonder dat er echt veel verandert. Of raken mensen het spoor alleen maar meer bijster. Juist de onbenoembare aspecten van de ervaring bevatten aanwijzingen voor wat er ‘eigenlijk’ in de weg zit. Vaak verschuilen zich trauma’s onder de ziektebeelden (Read e.a., 2005).

Door stil te staan bij het geheel van de ervaringen inclusief de onbenoembare ervaring kan de wereld achter de symptomen weer in beeld komen en daarin schuilt de ruimte om op onnavolgbare, persoonlijke wijze de weg naar de *eigen* mogelijkheden tot herstel te vinden. Het vertrouwen, ook van de omgeving, dat die ruimte bestaat, is een belangrijke bron van hoop. Ook al lijkt er soms niet veel te gebeuren, het kan toch een periode zijn waarin achteraf gezien veel in gang is gezet, ook al was dat nauwelijks merkbaar (Strauss et al., 1992). Dit proces heet ook wel ‘woodshedding’, een metafoor ontleend aan de jazzpraktijk van musici die ongestoord in een eigen schuur oefenen om pas naar buiten te komen als de tijd rijp is (Shiers et al., 2009; 2011: vertaling Tijdschrift voor Rehabilitatie).

Herstellen betekent dat iemand nieuwe betekenis kan geven aan zijn leven en een betekenisvolle rol kan vervullen in de samenleving. Empowerment en de tegenhanger, stigmatisering, (inclusie versus uitsluiting) spelen een belangrijke rol bij zowel herstel als ervaringsdeskundigheid. De beide begrippen krijgen hun lading in de ervaring van mensen die ze letterlijk aan den lijve ervaren. We gaan op beide kort in.

### Empowerment

Empowerment betekent ‘in kracht komen’. Grenzen die aanvankelijk het ontplooiën van kracht in de weg zaten, worden verlegd en belemmeringen worden weggenomen. Soms gaat het om interne blokkades of individuele grenzen die mensen in en van zichzelf hebben. Maar er kunnen ook (impliciete) grenzen ontstaan zijn door beeldvorming, hulpverlening en de sociale kaders (externe, maatschappelijke grenzen). Empowerment is sterk verbonden met emancipatoire bewegingen in de samenleving die ruimte willen maken voor mensen die eerder werden uitgesloten. In empowerment gaan mensen meer zelf bepalen, waar zij voorheen bepaald werden. In de sociale verhoudingen worden mensen meer subject en minder object (Boumans, 2012).

Een herstelproces gaat altijd gepaard met een proces van empowerment maar valt er niet mee samen. De twee begrippen zijn dus niet inwisselbaar. Herstel verwijst naar het omvattende geheel van alles wat in het proces van herstel herschikt, hersteld en overwogen wordt in het kader van heelwording. Daarvan kan ook bijvoorbeeld een periode van stilvallen en rouwen een belangrijk onderdeel zijn die echter niet in termen van empowerment te benoemen is. Empowerment verwijst naar de meer afzonderlijke en aanwijsbare deelprocessen die zich afspelen binnen de bredere bedding van herstel en die samenhangen met het ervaren van hernieuwde kracht.

### Stigma en zelfstigma

Stigma is het negatieve beeld dat een groep of samenleving heeft over mensen die afwijken van wat de groep normaal vindt. De groepsnorm wordt bepaald door de mensen met de grootste sociale, economische en maatschappelijke macht. In een proces van stigmatisering krijgen afwijkende individuen het negatieve stigma en worden zij, veelal uit angst, buiten de groep gesloten en gediscrimineerd (Thornicroft 2007; Link e.a., 2001; Goei e.a., 2006).

Het stigma wordt door hen die het treft gemakkelijk geïnternaliseerd waardoor zij ook zichzelf negatief beoordelen. Zo wordt stigma ‘zelfstigma’. Voor anderen vallen zelfbeeld en de algemene mening weliswaar niet samen maar toch lopen zij in hun gedrag vooruit op de heersende opvattingen, bijvoorbeeld door maar niet te gaan solliciteren. Dit is geanticipeerd stigma. Stigmatisering betekent telkens weer het negatieve beeld bevestigen. Hulpverleners zijn niet immuun voor het (onbewust) bevestigen van de negatieve beelden. Daarnaast speelt in de relatie hulpverlener-cliënt de tegenstelling ‘alwetend, helpend en gezond’ tegenover ‘niet-wetend, hulpeloos en ziek’ mee, waardoor een extra stigma kan ontstaan naast het algemene dat een psychiatrische diagnose aankleeft. De gevolgen van stigmatisering zijn dramatisch. Het stigma is voor een groot deel verantwoordelijk voor het verlies van maatschappelijke rollen waarmee veel mensen met ontwrichtende psychische ervaringen te maken hebben: het verlies van baan, inkomen, het verlies van sociale contacten. Over de hele linie is een lagere kwaliteit van leven het gevolg (Van Weeghel, 2010).

## 3.3 Ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid

De begrippen uit paragraaf 3.2 bieden grip op wat er komt kijken bij herstel van ontwrichtende psychische ervaringen. Ze spelen een rol bij de ontwikkeling van ‘ervaringskennis’. Ervaringskennis in de context van de psychiatrie betreft het geheel van de

verschillende lagen van de aan den lijve ondervonden ervaring en van datgene wat herstel belemmert en bevordert.

Bij psychisch lijden en herstel is het van belang om ruimte te maken voor de *ontwikkeling van - en inzicht verkrijgen in* – de gelaagdheid van eigen ervaringskennis. Het geheel van het eigen unieke weten kent alleen iemand zelf. Daar kan een ander nooit of nooit geheel ‘bij’. Daarover is de persoon in kwestie altijd als enige ‘ervaringsdeskundig’. Dit gegeven ligt ten grondslag aan de uitspraak en gelijknamige cursus: ‘Herstellen doe je zelf’ (Henkens e.a., 1996). Dat impliceert niet dat herstel ook geheel ‘vanzelf’ gaat of dat iemand er alleen voorstaat. Integendeel, juist goed geschoolde ervaringsdeskundigheid kan op een *onderscheidende wijze* bijdragen aan het scheppen van de goede voorwaarden voor het proces van herstel.

---

De ervaringsdeskundige heeft het vermogen ontwikkeld om op grond van eigen herstelervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel. Dat wil zeggen:

- 1 de eigen ervaringen met een ontwrichtende aandoening en het te boven komen ervan (herstel) in te zetten om anderen te ondersteunen bij het vinden of maken van ruimte voor hun persoonlijk herstelproces. De inbreng van de persoonlijke dimensies van herstel onderscheidt een ervaringsdeskundige van reguliere hulpverlenende disciplines.
- 2 de eigen ervaringen van stigmatisering en empowerment in te zetten om hiermee een bijdrage te leveren aan het bevorderen van een herstelondersteunende (maatschappelijke) omgeving en herstelondersteunende zorg. De beargumenteerde inbreng van deze aan den lijve ondervonden kennis voor de inrichting van herstelondersteunende zorg is onderscheidend van andere disciplines.

---

#### Twee pijlers: methodische zelfhulp en emancipatie uit stigmatisering

De inzet van ervaringsdeskundigheid bij het krijgen van inzicht in en ontwikkelen van persoonlijke ervaringskennis vormt de *eerste pijler* voor beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigheid. Deze pijler vatten we samen onder de noemer ‘methodische zelfhulp’. De *tweede pijler* wordt gevormd door de ervaringen van stigmatisering en discriminatie, dan wel bevordering van empowerment in de zorg en in de samenleving. Deze kennis doen mensen op door de gevolgen ervan aan den lijve te ondervinden.



### Pijler 1: methodische zelfhulp

Essentieel bij zelfhulp is om nieuwe mogelijkheden en kracht te vinden en de diagnose en bijbehorende beperkingen te kunnen gaan zien in het omvattende perspectief van het eigen leven. Zo kan in beeld komen wat mogelijk nog meer ten grondslag ligt aan de ervaren problemen. Dan kunnen symptomen worden wat ze eigenlijk zijn: verwijzingen naar een betekenis in iemands eigen leven. Symptomen worden maar al te gemakkelijk een uitsluitende verwijzing naar een ziekte met het risico om in een cirkelredenering terecht te komen: de symptomen verwijzen naar de ziekte en de ziekte wordt vastgesteld aan de hand van de symptomen.

Bij methodische zelfhulp scheppen groepen samen ruimte om nieuwe mogelijkheden en kracht te zoeken en te vinden. Dit proces van het vinden van eigen betekenis laat zich heel moeilijk van buitenaf aansturen, laat staan afdwingen. Gelijkaardige uitwisseling van (vergelijkbare) ervaringen is een belangrijk hulpmiddel gebleken (Van Gestel, 2011; Cook, 2012) om een gedeelde achtergrond (common ground) in beeld te brengen. Herkenning die vaak maar een half woord nodig heeft, biedt erkenning en begrip voor de eigen situatie en kan de moed geven om eigen mogelijkheden te gaan verkennen. De ervaringsdeskundige brengt zijn eigen ervaring van ziekte en herstel in en blijft scherp onderscheiden tussen inhoud en proces. Als het gaat over de *inhoud* van het eigen ervaringsweten, is niemand anders dan de persoon in kwestie deskundig. De ervaringsdeskundige is echter deskundig op het gebied van het *proces* van herstel en het verkennen van eigen belevingen. Bij methodische zelfhulp doet de ervaringsdeskundige een beroep op de eigen kracht van de ander, zonder deze voor een ander in te vullen. Te zien hoe een ander zich in vergelijkbare omstandigheden beweegt en daarin vooruitgang boekt voor het eigen welbevinden, kan een bron van hoop en inspiratie zijn. Methodische zelfhulp biedt deelnemers handvatten voor het vinden van eigen betekenis en ruimte voor herstel. De methode van zelfhulp bewaakt en ondersteunt de gelijkaardige uitwisseling van ervaringen waardoor deelnemers niet vervallen in ‘beter weten’ en het duiden van ervaringen van anderen.

---

#### Voorbeeld: Anonieme Alcoholisten (AA)

De zelfhulpgroepen van de AA, opgericht in 1935, zijn het voorbeeld bij uitstek van methodische zelfhulp. De methode is gestructureerd langs 12 stappen waarbij alleen de eerste stap gaat over de ziekte. Alle andere stappen gaan over wat je kunt doen om voorbij die ziekte te komen tot een goed leven. Ze ondersteunen bij het vinden van betekenis, van moed en mogelijkheden om te veranderen en te accepteren wat niet te veran-

deren is. Uitgangspunt is dat de aandoening niet overgaat maar dat je ermee kunt leven en deze kunt benutten als een kans voor (spirituele) groei. Het 'lot' wordt een kans voor toenemende zelfkennis en telkens nieuwe mogelijkheden voor een beter leven. Naast de 12 stappen zorgen 12 tradities ervoor dat de organisatie van de groepen volgens een vast patroon loopt dat de kern van zelfhulp bewaakt.

---

### Pijler 2: Emancipatie

Er ligt een belangrijke taak voor ervaringsdeskundigheid om de bestaande kaders van de zorg te veranderen zodat de ruimte benodigd voor herstelprocessen daadwerkelijk ontstaat. Bestaande structuren moeten plaats maken voor andere (machts)verhoudingen die vraag- en cliëntsturing in de psychiatrie mogelijk maken. Dit geldt mutatis mutandis ook voor bredere sociale kaders die belemmeringen opwerpen. Ook hier is ervaringsdeskundigheid de voorwaarde om bestaande machtsverhoudingen te doorbreken en ruimte te maken voor de groep die tot nu toe maar al te vaak wordt uitgesloten (Kal, 2010). In deze zin is de inzet van ervaringsdeskundigheid een emancipatoire beweging met wortels in de sociaal-activistische burgerrechtenbeweging van de jaren '60. Vanuit dit activisme heeft zich een groeiende herstel- en cliëntenbeweging in Nederland en daarbuiten gevormd. In de VS hebben belangrijke voorvechters als Patricia Deegan, Judi Chamberlin, Mary Ellen Copeland opgeroepen tot verandering van de zorg en de bestrijding van stigmatisering. In Nederland heeft Wilma Boevink als voortrekker de begrippen herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid (HEE!) geïntroduceerd (Boevink, 2006).

### 3.4 De inzet van ervaringsdeskundigheid: vrije ruimte als kernwaarde

Op de grondslag van beide pijlers is een groot aantal ervaringsdeskundige initiatieven ontstaan, in eerste instantie buiten de ggz-instellingen. De verhalen van onvermoede mogelijkheden tot herstel konden niet zonder gevolg blijven en geleidelijk heeft ervaringsdeskundigheid ook binnen de ggz een weg gevonden (GGZ Nederland, 2009). Om de essentie van ervaringsdeskundigheid te behouden en te versterken is het van belang om de oorsprong ervan – buiten de ggz en tegen de gevestigde denkbeelden in – niet uit het oog te verliezen. De inzet is *verandering* van bestaande denkbeelden en verhoudingen. Het sleutelwoord daarbij is 'vrije ruimte'. Dit is de belangrijkste onderliggende waarde van ervaringsdeskundigheid. Het gaat om een waarde omdat in concrete situaties vrije ruimte niet altijd voelbaar of zichtbaar is maar daarin eerst nog opgezocht en gerealiseerd moet worden, wil herstel en herstelondersteuning vorm kunnen krijgen.

Vrije ruimte verwijst in de eerste plaats naar de vrije ruimte die ieder mens in zich heeft om de eigen levenskracht te hervinden, eigen keuzes te maken, betekenis te geven en nieuwe mogelijkheden te zoeken en te vinden. Het is de overdrachtelijke ademruimte die iedereen nodig heeft om zich te ontplooien op een unieke en eigen wijze.

Om die vrije ruimte te kunnen ervaren moeten andere betekenis-kaders minder nadruk krijgen. Dit geldt voor het medische kader dat aan de individuele ervaringen een diagnose toekent. Het vinden van eigen vrije ruimte vraagt dan ook om een *diagnosevrije* ruimte. Diagnoses worden gesteld op grond van overeenkomsten in ervaringen waarin geen plaats is voor de unieke facetten van de (woordeloze of onbenoembare) beleving. In herstel staan juist deze facetten centraal. Daardoor wordt de diagnose minder belangrijk en treedt het eigen verhaal op de voorgrond. Het geldt ook voor de maatschappelijke kaders waarbinnen iemand te boek staat als bijvoorbeeld ‘uitkeringsgerechtigd’ en ‘onbemiddelbaar’. Vrije ruimte betekent de vrijheid om binnen de bestaande machtsverhoudingen de bakens te verzetten en ruimte te maken voor kracht en invloed van mensen met een psychiatrische achtergrond waar die nu vooralsnog niet is.

In het volgende hoofdstuk benoemen we wat er nodig is om de doelen en taken die ervaringsdeskundigheid zich stelt, te realiseren. Wat zijn de kerntaken en afgeleide activiteiten, welke vaardigheden en competenties zijn daarbij nodig en hoe dragen zij bij aan het tot uitdrukking komen van de kernwaarde van ervaringsdeskundigheid: het creëren van vrije herstelruimte?

4

Taken van  
ervarings-  
deskundigen

# Taken van ervaringsdeskundigen

## 4.1 Kerntaken

In de beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigheid staan drie kerntaken centraal:

- 1 ondersteuning bij individuele herstelprocessen;
- 2 inrichting van herstelondersteunende zorg;
- 3 emancipatoire beïnvloeding van maatschappelijke processen gericht op het tegengaan van stigma(tisering) en het creëren van maatschappelijke kansen.

### 1 Ondersteuning bij individuele herstelprocessen

De ervaringsdeskundige ondersteunt de cliënt bij het individuele herstelproces, bij zijn dagelijkse bezigheden en maatschappelijke participatie en emancipatie. Daartoe creëert hij vanuit (h)erkenning en reflectie, begrip en ruimte zodat de cliënt zelf aan zijn herstelproces kan werken. De ondersteuning is een samenwerkingsproces waarbij ook voor de omgeving een belangrijke rol is weggelegd. Dit zijn de voor de cliënt belangrijke personen, maar ook maatschappelijke organisaties die ondersteuning bieden.

### 2 Inrichting van herstelondersteunende zorg

De ervaringsdeskundige ondersteunt en bevordert de inrichting van herstelondersteunende zorg. Deze component strekt zich uit binnen en buiten de ggz en gaat gepaard met het consequent en consistent tegengaan van stigmatisering. Dit betreft o.a. scholing, coaching en ondersteuning van medewerkers, de beïnvloeding van de cultuur en visie van de ggz, maar ook het bevorderen van samenwerking en aansluiting tussen ggz en andere maatschappelijke sectoren. Overkoepelend is het streven om het aanbod en de inrichting van de zorg zo te veranderen dat zij daadwerkelijk aansluiten op de behoeften van de gebruikers van die zorg.

### 3 Creëren van maatschappelijke kansen

De ervaringsdeskundige draagt bij aan het scheppen van maatschappelijke ruimte en participatie. Hij gaat discriminatie en stigmatisering tegen door een positieve cultuur te scheppen en draagt bij aan een compassievol klimaat waarin diversiteit leidraad is. Hij faciliteert het proces van empowerment door een vrije ruimte te genereren waarbinnen mensen in samenspraak met anderen zelf bepalen hoe zij hun leven vorm geven en (weer) invloed verwerven over hun levensomstandigheden.

De drie kerntaken zijn met elkaar verbonden en versterken elkaar. Om deze taken goed te kunnen uitvoeren is ervaringskennis de *conditio sine qua non*. Voor de uitvoering van deze taken zet de ervaringsdeskundige eigen ervaringen in. Hij biedt hoop vanuit een doorleefd herstel en heeft kennis van binnenuit over herstel, empowerment en stigma.

## 4.2 Drie taakgebieden

De kerntaken vormen de basis voor het beroep van de ervaringsdeskundige. De kerntaken zijn uitgewerkt naar verschillende taken die onderverdeeld zijn in drie taakgebieden: cliëntgebonden, organisatiegebonden en professiegebonden taken. Deze taakgebieden zijn bij een beroepsmatige inzet altijd aan de orde. De cliëntgebonden taken betreffen alle ondersteuning van cliënten. De organisatiegebonden taken betreffen taken ten behoeve van de organisatie waarbinnen gewerkt wordt. De professiegebonden taken betreffen het onderhoud van het beroep. In het onderstaande volgt een gedetailleerde beschrijving van de drie taakgebieden.

### 4.2.1 Cliëntgebonden taakgebied

#### Taken en activiteiten:

---

#### 1 De ervaringsdeskundige ondersteunt het individuele herstelproces van cliënten

---

##### Activiteiten

##### De ervaringsdeskundige:

- Maakt en houdt contact en verbinding;
- Creëert een vertrouwensband en bouwt een samenwerkingsrelatie op;
- Nodigt uit tot dialoog;
- Faciliteert ruimte voor het vertellen en onderzoeken van het eigen verhaal;
- Brengt herstelkennis in;
- Ondersteunt de opbouw van zelfbesef en eigenwaarde;
- Ondersteunt bij het ontdekken en ontwikkelen van eigen krachtbronnen en handelingsstrategieën (ervaringskennis).

---

#### 2 De ervaringsdeskundige biedt gevraagde sociale en praktische ondersteuning

---

##### Activiteiten

##### De ervaringsdeskundige:

- Faciliteert ruimte en toegang tot hulpbronnen voor het herwinnen van empowerment;
- Is ondersteunend bij het ontdekken van eigen mogelijkheden en voor het zelf formuleren van doelen;
- Kan motiveren tot het nemen van eigen initiatief en ondersteunen bij het realiseren daarvan;

- Ondersteunt bij het zoeken naar andere mogelijkheden voor hulp binnen en buiten de psychiatrie;
- Ondersteunt bij het organiseren van het persoonlijk netwerk, bv. door inzet van eigen krachtconferenties en maatschappelijke steunsystemen;
- Kan in regie en belang van de ander de zorg kortdurend overnemen als iemand daar meer bij gebaat blijkt te zijn, komt hier altijd op terug;
- Doet wat aan de orde is en biedt gevraagde praktische en sociale steun, bv. door bezoek aan huis, praktische hulp, het gezamenlijk ondernemen van ontspannende activiteiten, begeleiden bij bezoek aan maatschappelijke instellingen of instanties;
- Ondersteunt bij bemiddeling en conflicthantering met derden;
- Biedt ondersteuning bij en tijdens crisismomenten vanuit gemaakte afspraken zoals een crisiskaart of signaleringsplan.

---

### 3 De ervaringsdeskundige begeleidt mensen in groepsverband bij herstel

---

#### Activiteiten

##### De ervaringsdeskundige:

- Faciliteert de groepsbijeenkomsten;
- Ondersteunt de groep in gelijkwaardige uitwisseling en geeft daarin door eigen gedrag en inzet het voorbeeld;
- Creëert een veilig groepsklimaat door gezamenlijke afspraken te maken;
- Ondersteunt het groepsproces en schept ruimte voor diversiteit;
- Stemt aanbod en werkwijze met de deelnemers af door te evalueren;
- Bevordert empowerment van de deelnemers en brengt daarvoor ook ervaringskennis in;
- Bewaakt de focus op kracht en herstel;
- Bewaakt de afgesproken structuur;
- Laat verantwoordelijkheid bij de groep en de individuele deelnemers.

---

### 4 De ervaringsdeskundige faciliteert een diagnosevrije ruimte en nodigt mensen uit om er gebruik van te maken. Hij laat mensen ruimte om zichzelf te zijn en te worden en schept ruimte om te ontdekken waar hun kracht en interesse ligt

---

### Activiteiten

#### De ervaringsdeskundige:

- Richt een vrijplaats<sup>6</sup> in;
- Maakt eigen ervaringsdeskundigheid beschikbaar;
- Biedt hoop en uitzicht op herstel;
- Maakt kwartier voor herstel en ervaringsdeskundigheid;
- Nodigt mensen uit door hen op te zoeken waar zij hun tijd doorbrengen;
- Legt individueel en op groepsniveau contact;
- Stemt af op de belevingswereld van mensen;
- Spreekt in alledaagse taal over levensproblemen en gevoelens en emoties zoals ze ervaren worden.

## 4.2.2 Organisatiegebonden taakgebied

### Taken en activiteiten:

---

#### 1 De ervaringsdeskundige draagt bij aan de organisatie van herstelondersteunende zorg

---

### Activiteiten

#### De ervaringsdeskundige:

- Maakt kwartier voor een vrijplaats voor zelfhulp met ervaringsdeskundige ondersteuning door het bepleiten van het belang ervan en het zetten van concrete stappen voor de realisatie;
- Richt een vrijplaats voor herstel in en faciliteert deze;
- Bevordert het centraal stellen van het verhaal van de cliënt in de organisatie en uitvoering;
- Bevordert een bescheiden inbreng van het professionele kader in de bejegening van cliënten en is alert op herstelondersteunend taalgebruik;
- Kijkt kritisch naar de bestaande zorg, herkent wanneer werkwijzen of interventies herstelbelemmerend zijn en gaat daarover het gesprek aan;
- Komt op tegen stigmatisering (ook subtiel), herkent discriminatie en mechanismen voor uitsluiting, kan patronen ter discussie stellen en beïnvloeden;
- Is betrokken bij het aanstellen van ervaringsdeskundige collega's.

---

<sup>6</sup> Een vrijplaats is een (diagnose-)vrije ruimte waar mensen ondersteund door ervaringsdeskundigheid eigen herstel kunnen verkennen. Voor meer informatie zie Handreiking Ervaringsdeskundigheid (Boertien & Van Bakel, 2012).



---

## 2 De ervaringsdeskundige draagt bij aan coachen, scholen en deskundigheidsbevordering van reguliere hulpverleners en ervaringsdeskundigen

---

### Activiteiten

#### De ervaringsdeskundige:

- Organiseert en geeft intervisie aan ervaringsdeskundige collega's (in opleiding);
- Adviseert over opleiding voor nieuwe medewerkers;
- Coacht en schoolt reguliere hulpverleners over herstelondersteunend werken en het in het oog krijgen en kennis verwerven van herstelprocessen;
- Coacht en schoolt reguliere hulpverleners over hoe condities te scheppen voor empowerment.

---

## 3 De ervaringsdeskundige adviseert teams, management en stafafdelingen bij zorgprogramma's en beleid

---

### Activiteiten

#### De ervaringsdeskundige:

- Stemt beleid af met andere professionals, management en stafafdelingen;
- Adviseert op basis van ervaringsdeskundigheid bij zorgprogramma's met een focus op zelfbepaling voor cliënten, zelfbeschikking en zelfhulp;
- Heeft oog voor het proces van verandering van cultuurwaarden en bijkomende discussies;
- Stemt af met andere professionele organisaties en vrijwilligersorganisaties;
- Biedt ruimte en support voor interdisciplinaire samenwerking vanuit ervaringsdeskundigheid;
- Heeft oog voor dilemma's en spanningsvelden in het ondersteuningsaanbod;
- Geeft voorlichting vanuit ervaringsdeskundigheid binnen en buiten de ggz;
- Coördineert samenhangend beleid in de organisatie vanuit ervaringsdeskundigheid.

---

#### 4 De ervaringsdeskundige ontwikkelt en participeert in relevante netwerken

---

##### Activiteiten

###### De ervaringsdeskundige:

- Ondersteunt bij het ontwikkelen en versterken van sociale netwerken;
- Participeert in netwerken met ervaringsdeskundigen en netwerken op wijk- en buurtniveau;
- Participeert in en organiseert afstemming met initiatieven rond ervaringsdeskundigheid;
- Maakt kwartier in maatschappelijke verbanden.

---

#### 5 De ervaringsdeskundige legt en onderhoudt contact met maatschappelijke partijen ten behoeve van het creëren van maatschappelijke kansen

---

##### Activiteiten

###### De ervaringsdeskundige:

- Ontwikkelt anti-stigma activiteiten;
- Creëert kansen en mogelijkheden voor maatschappelijke participatie;
- Maakt kwartier in maatschappelijke organisaties en vergroot de mogelijkheden voor maatschappelijke participatie;
- Werkt samen met stakeholders in en buiten de ggz.

---

#### 6 De ervaringsdeskundige draagt bij aan onderwijs en onderzoek

---

##### Activiteiten

###### De ervaringsdeskundige:

- Brengt kennis en ervaring over ervaringsdeskundigheid naar het beroepsonderwijs;
- Verzorgt gastlessen en begeleidt ervaringsdeskundigen in hun beroepsopleiding;
- Draagt bij aan actie-, handelings- en praktijkonderzoek door onderzoeksthema's te agenderen en door zelf actief in onderzoek te participeren en/of leiding te nemen in onderzoek;
- Draagt bij aan publicaties en communicatie via relevante communicatiekanalen.

## 4.2.3 Professiegebonden taakgebied

### Taken en activiteiten:

- 
- 1 De ervaringsdeskundige reflecteert op het eigen handelen en heeft een onderzoekende beroepshouding
- 

#### Activiteiten

##### De ervaringsdeskundige:

- Neemt deel aan intervisiegroepen met ervaringsdeskundige collega's en met anderen;
- Reflecteert op eigen ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid;
- Reflecteert kritisch op de eigen beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigheid en vraagt daarbij ook feedback aan cliënten en collega's;
- Kan kritisch reflecteren op het eigen handelen en zo nodig signalen afgeven in situaties die knellen;
- Onderhoudt de eigen professionaliteit door bv. supervisie te nemen;
- Levert een bijdrage aan visieontwikkeling en beroepsontwikkeling.

- 
- 2 De ervaringsdeskundige houdt eigen deskundigheid en expertise op peil
- 

#### Activiteiten

##### De ervaringsdeskundige:

- Houdt vakliteratuur bij, volgt bijscholing en legt verbinding met eigen praktijkervaringen;
- Houdt verbinding met de oorsprong van de eigen ervaringsdeskundigheid;
- Houdt verbinding met de herstelbeweging en patiëntenverenigingen (Anoiksis e.a.).

- 
- 3 Levert een bijdrage aan de beroepsontwikkeling en de professionele inzet van ervaringsdeskundigheid
- 

#### Activiteiten

##### De ervaringsdeskundige:

- Levert een bijdrage aan maatschappelijke discussies en discussies in het werkveld over ontwikkelingen voor een kwalitatief ondersteuningsaanbod;
- Maakt kwartier voor herstel en ervaringsdeskundigheid in brede, maatschappelijke verbanden;
- Bestrijdt stigma en discriminatie.



5

Kritische  
beroeps-  
situaties

# Kritische beroepssituaties en spanningsvelden

Ervaringsdeskundigen krijgen regelmatig te maken met situaties waarin een aanpak, benadering of oplossingsstrategie wordt verwacht waarbij een eenduidig antwoord niet gemakkelijk mogelijk is. Er zijn situaties waarbij diverse belangen spelen en waarbij er afwegingen gemaakt moeten worden. Er kunnen spanningsvelden ontstaan. Ervaringsdeskundigen moeten elke keer dat zich iets dergelijks voordoet, kiezen welke aanpak of benadering het beste past. Dat vraagt om competenties in professioneel handelen. Hieronder volgen enkele thema's die een rol kunnen spelen bij de inzet van ervaringsdeskundigheid. Aan deze thema's kan ook aandacht worden besteed in supervisie en intervisie.

## 1 Nabijheid versus afstand

Omgaan met nabijheid en afstand is een veelvoorkomend spanningsveld, voor ervaringsdeskundigen en voor professionals. Een essentieel verschil is dat de ervaringsdeskundige nabij kan en durft te zijn en zichzelf kenbaar maakt door eigen ervaringen in te brengen. In het opbouwen van een vertrouwensvol contact is het belangrijk om present te zijn en daarbij de afstand te bewaren die voor beiden akkoord is. Die afstemming kan er elke keer anders uitzien. Het gaat erom de eigen grenzen aan te geven en de ander uit te nodigen eigen grenzen en behoeften aan te geven.

Omgaan met eigen en andermans emoties is daarbij een belangrijk thema. De ervaringsdeskundige staat open voor de emoties van de cliënt en kan de emoties van de cliënt triggeren. Dit vraagt het vermogen dichtbij te durven zijn zonder mee te gaan in de emotiestroom. Emoties herkennen en erkennen is belangrijk, de impact van de ander op je in laten werken, dat je ook mag voelen hoe erg iets kan zijn. Er kan een spanningsveld ontstaan als het appel op de ervaringsdeskundige van dien aard is dat de persoonlijke grenzen overschreden worden. Er kan ook spanning ontstaan in contact met medecliënten van weleer en eerdere vriendschapsbanden.

## 2 Zingeving versus zinloosheid en pijn kunnen verdragen

Essentieel in het werken als ervaringsdeskundige is het uitdragen van een boodschap van hoop, soms letterlijk, soms alleen al door er te zijn. Gevoelens van zin en hoop worden soms sterk ondermijnd door de chronische aard van de aandoeningen, de gevolgen van psychofarmaca, enzovoort. De ervaringsdeskundige kan de verleiding voelen om iemand te helpen er anders naar te kijken. De ander in eigen tempo laten ontdekken hoe hij betekenis geeft aan deze gevoelens is belangrijk. Daarbij moet de ervaringsdeskundige oplettend blijven of de eigen goede intenties niet de grens van de ander overschrijden.

Een crisis kan aanvoelen als een grote stap terug en een gevoel van wanhoop en teleurstelling oproepen. De ervaringsdeskundige en de cliënt kunnen beide teleurgesteld zijn over de terugval. Omgaan met rouwen en daarbij blijven zonder iets te doen, kunnen belangrijke ervaringen zijn. Het doormaken van een crisis kan ook een leer- en groeimoment zijn. Herstellen is te vergelijken met een leerproces. Faciliteren dat het om leren en herstellen gaat, haalt een terugval uit de medische sfeer.

### 3 Kracht versus kwetsbaarheid

Ervaringsdeskundigheid hangt samen met de ervaring van kwetsbaar zijn. Het is de kracht van ervaringsdeskundigheid om deze kwetsbaarheid in te zetten. Dit kan een spanningsveld oproepen omdat de opvatting heerst dat kwetsbaarheid tonen een risico is, waarbij cliënten of medewerkers misbruik zouden kunnen maken van de kwetsbaarheid.

### 4 Trots versus schaamte

Het inzetten van ervaringsdeskundigheid kan soms samenhangen met schaamte voelen. Meestal krijgen mensen een goed gevoel dat ze met hun moeilijke levenservaringen anderen kunnen ondersteunen, het voelt juist zingevend. Toch kunnen deze ervaringen en de problemen die daarmee gepaard gingen en de gevolgen ervan, omgeven zijn met schaamtegevoelens. Deze kwetsbaarheid is tevens de aanleiding (geweest) voor stigmatisering. Bij het delen van (pijnlijke) ervaringen kan 'zelfonthulling' schaamte oproepen. Dat voelt dubbel: trots op je beroep en schaamte tegelijkertijd. Je leren verhouden tot deze ambiguiteit is voor veel ervaringsdeskundigen een leerproces.

### 5 Nieuwe versus bestaande cultuurwaarden

Ervaringsdeskundigheid wordt ingezet om nieuwe cultuurwaarden in de zorg te introduceren waarbij gebruikers van de zorg meer zeggenschap over de zorg krijgen. Dit kan wrijving met de bestaande organisatie en opvattingen van zorg oproepen. De ervaringsdeskundige moet daarin begrip voor beide standpunten kunnen hebben, genuanceerd blijven en tevens een visie vanuit ervaringsdeskundigheid laten horen. Soms moeten ervaringsdeskundigen omgaan met (subtiele) diskwalificaties, daar verstandig op reageren en grenzen stellen. Als kwartiermaker moet de ervaringsdeskundige soms een kritisch geluid laten horen. In dit soort situaties kan er een gevoel ontstaan van er alleen in te staan. Een ervaringsdeskundige heeft wat dat betreft een autonome stem nodig.

6

# Com- petenties

# Competenties

Dit hoofdstuk beschrijft de competenties van de ervaringsdeskundige. Bij het beschrijven van competenties wordt uitgegaan van de volgende definitie:

---

Een competentie is een geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, vaardigheden, houding en persoonlijke eigenschappen waarmee op adequate wijze adequate resultaten kunnen worden behaald in een beroepscontext (Vlaar e.a. 2006)

---

Competenties beschrijven individuele vermogens en worden getoond in een bepaalde context. De context bepaalt mede welk handelen adequaat is.

De competenties die onderstaand beschreven worden zijn nodig om de (kern)taken uit te voeren en om te kunnen gaan met de kritische beroepssituaties bij het beroepsmatig inzetten van ervaringsdeskundigheid. In paragraaf 6.2 staat een aantal generieke competenties beschreven die ervaringsdeskundigen moeten hebben. In paragraaf 6.3 worden de specifieke competenties uitgewerkt. In paragraaf 6.4 is een aanzet gegeven voor de specifieke vakkennis en beroepsthema's.

## 6.1 Onderscheid generieke en specifieke competenties

Om een vrijplaats en een vrije ruimte te kunnen creëren, hebben ervaringsdeskundigen overstijgende competenties nodig (generieke competenties) die zij dienen in te zetten bij het uitvoeren van alle (kern)taken. Het is een soort paradigma, een grondhouding, van waaruit ervaringsdeskundigen specifieke taken met specifieke competenties uitvoeren. Specifieke competenties zijn de competenties die nodig zijn om de specifieke (kern)taken van ervaringsdeskundigen te kunnen uitvoeren. Het kan zijn dat competenties zowel beschreven worden bij de generieke als bij de specifieke competenties. Het is geenszins de bedoeling om door de verdeling in generieke en specifieke competenties een set competenties boven de andere te plaatsen. Alle competenties zijn nodig om het beroep uit te kunnen voeren.

## 6.2 Generieke competenties

Over welke competenties moet een ervaringsdeskundige beschikken om de vrije ruimte die op verschillende niveaus nodig is, te creëren en vervolgens te faciliteren? Ze hebben allen hun voedingsbodem in ervaringskennis. De ontwikkeling van de hieronder genoemde generieke competenties ondersteunt de inzet van ervaringsdeskundigheid bij de kerntaken (Mead e.a., 2001).



De overkoepelende competentie is:

---

### Ervaringsdeskundigheid in kunnen zetten en herstel kunnen faciliteren

---

De volgende generieke competenties ondersteunen dit:

- 1 Niet-medisch taalgebruik
- 2 Betekenisgeving kritisch en open kunnen bezien
- 3 Oordeelloos luisteren
- 4 Wederkerige inbreng met respect voor verschil
- 5 Flexibel met grenzen omgaan
- 6 Begrip van en vertrouwen hebben in herstel
- 7 Begrip van en voor conflicten
- 8 Reflectie en introspectie

---

#### 1 Niet-medisch taalgebruik

---

##### Gedragsskenmerk

**De ervaringsdeskundige:**

- Benoemt emoties en gevoelens zoals mensen die ervaren: angst, wanhoop, boosheid, vreugde, et cetera;
- Laat diagnostisch taalgebruik en taalgebruik gericht op beperkingen achterwege.

---

#### 2 Betekenisgeving kritisch en open kunnen bezien

---

##### Gedragsskenmerk

**De ervaringsdeskundige:**

- Begrijpt hoe taal betekenis geeft aan de dingen en aan iemands geestelijke toestand;
- Begrijpt hoezeer trauma's het eigen zelfbeeld en wereldbeeld kunnen bepalen;
- Weet oude betekenissen 'af te pellen' en ruimte te maken voor nieuwe betekenis;
- Is in staat om open te praten over ervaringen, gedrag en gevoelens en biedt zo ruimte om oude ervaringen weer in het licht te laten komen van de betekenis die ze hebben.

---

### 3 Oordeelloos luisteren

---

#### Gedragsskenmerk

##### De ervaringsdeskundige:

- Kan open en zonder oordeel luisteren naar de ander;
- Probeert door middel van open vragen te begrijpen waar de ander is;
- Kan aanvaarden dat sommige dingen moeilijk te begrijpen zijn.

---

### 4 Wederkerige inbreng met respect voor verschil

---

#### Gedragsskenmerk

##### De ervaringsdeskundige:

- Biedt anderen ruimte voor verborgen en moeilijke emoties en bewegingen van de geest;
- Kan met respect voor verschillen, de eigen ervaringen zo inbrengen, dat mensen herkenning en gedeelde grond kunnen voelen. De manier waarop luistert nauw;
- Verstaat de kunst om te vertellen wat zicht geeft op kracht, mogelijkheden en de weg naar herstel. Ongevraagd advies moet vermeden worden.

---

### 5 Flexibel met grenzen omgaan

---

#### Gedragsskenmerk

##### De ervaringsdeskundige:

- Is nabij voor de ander en kan flexibel met grenzen omgaan, zonder daarbij de eigen grenzen te overschrijden;
- Ook wat de ervaringsdeskundige wil laten doorklinken in zijn eigen verhaal zal flexibel gehanteerd worden: wat laat je weg en wat wil je benadrukken.

---

### 6 Begrip van en vertrouwen hebben in herstel

---

#### Gedragsskenmerk

##### De ervaringsdeskundige:

- Biedt de ander hoop en uitzicht op herstel;

- Beseft dat herstel soms in kleine en voor de buitenwereld onzichtbare stappen kan zitten;
- Kan creatief kijken en luisteren naar zichzelf én anderen om ruimte te bieden voor eigen kracht (empowerment).

---

## 7 Begrip van en voor conflicten

---

### Gedragsskenmerk

#### De ervaringsdeskundige:

- Begrijpt dat aan conflicten met anderen vaak eigen innerlijke conflicten en onzekerheden ten grondslag liggen;
- Is in staat om conflicten om te buigen naar een mogelijkheid om inzicht en uitwisseling van ervaringen te verdiepen.

---

## 8 Reflectie en introspectie

---

### Gedragsskenmerk

#### De ervaringsdeskundige:

- Kan reflecteren op het eigen handelen om de essentie van zelfhulp te bewaken en om groei mogelijk te maken.

## 6.3 Specifieke competenties

De overkoepelende competentie is:

---

### Ervaringsdeskundigheid in kunnen zetten en herstel kunnen faciliteren

---

De volgende specifieke competenties ondersteunen dit:

- 1 Contactueel en communicatief vaardig zijn in individuele contacten en met groepen
- 2 Kunnen inzetten van eigen ervaringen op empowerende wijze
- 3 Methodisch handelen
- 4 Samenwerken
- 5 Conceptueel en normatief denken
- 6 Voorlichten, adviseren, coachen en scholen
- 7 Zelfsturing en zelfhantering

---

## 1 Contactueel en communicatief vaardig zijn in individuele contacten en met groepen

---

### Gedragsskenmerk

#### De ervaringsdeskundige:

- Is present;
- Stelt zich gelijkwaardig op;
- Stemt af op de ander en sluit aan bij de belevingswereld en taal;
- Luistert zonder oordeel;
- Gaat vanuit gelijkwaardigheid het contact aan door open en transparant te zijn;
- Heeft aandacht voor de leefsituatie, iemands beleving, ervaring, levensverhaal;
- Is open over eigen ervaringen met veerkracht, talenten, kwetsbaarheden;
- Gaat respectvol en flexibel om met grenzen;
- Gaat integer om met vertrouwelijke informatie;
- Heeft durf om contact te zoeken;
- Heeft oog voor non-verbale uitingen van zichzelf en anderen;
- Kan omgaan met groepsprocessen, groepsontwikkeling en de diversiteiten van mensen;
- Kan het groepsbelang bewaken met aandacht voor individuele behoeften van mensen;
- Kan inhoud en betrekkningsniveau onderscheiden;
- Gebruikt niet-medisch taalgebruik.

---

## 2 Inzetten eigen ervaringen op empowerende wijze

---

### Gedragsskenmerk

#### De ervaringsdeskundige:

- Maakt zichzelf bekend en vertelt waar passend over de eigen ervaringen;
- Kan in het werk verbinding houden met de eigen ervaringswereld waarin herstel verankerd ligt;
- Kan het eigen verhaal zo delen dat dit er voor een ander toe doet;
- Kan eigen ervaringen relativeren;
- Kan voor het verschaffen van hoop zichzelf als rolmodel inzetten en een voorbeeld-functie vervullen;
- Kent de verschillende dimensies van hoop;
- Kan toegang verschaffen tot ervaringskennis van herstel, stigma en empowerment uit andere bronnen;
- Kan kracht bij anderen herkennen, bekrachtigen en mobiliseren;
- Is door reflectie en dialoog met anderen deskundig in het leven met ziekte en herstel;

- Beschikt over een grote gevoeligheid voor nuances, details en belevingswereld van mensen met psychische problemen;
- Straalt een gevoel van hoop uit en het vertrouwen dat herstel voor iedereen mogelijk is.

---

### 3 Methodisch handelen

---

#### Gedragsskenmerk

##### De ervaringsdeskundige:

- Werkt vraaggericht en biedt op maat ondersteuning bij zelfhulp;
- Is bekend met methoden van vraaggericht werken en ondersteuning bij zelfhulp en kan die toepassen;
- Kan ondersteuning bieden bij (het plannen van) activiteiten vanuit wensen en doelen van de mensen met wie hij werkt;
- Heeft kennis van de sociale kaart en maatschappelijke hulpbronnen / steunsystemen;
- Kan alternatieven voor reguliere zorg inbrengen en toegankelijk maken;
- Kan gidsen zonder de regie te nemen;
- Kan omgaan met weerstandskrachten bij veranderingen;
- Kan samen met de cliënt evalueren en bijstellen;
- Kan reflecteren op de eigen aanpak vanuit de waarden van herstel en ervaringsdeskundigheid;
- Kan aansluiting met andere hulpverlening ondersteunen.

---

### 4 Samenwerken

---

#### Gedragsskenmerk

##### De ervaringsdeskundige:

- Werkt functioneel en resultaatverantwoordelijk samen met oog voor het proces;
- Maakt steeds duidelijk dat iedereen verantwoordelijk is voor zijn eigen pad;
- Kan proactief samenwerking zoeken met relevante partijen;
- Draagt bij aan het stellen van gemeenschappelijke doelen;
- Kan denken en handelen vanuit gemeenschappelijke belangen;
- Heeft oog voor verschillende perspectieven en belangen;
- Maakt gebruik van de meerwaarde van samenwerken, netwerken en kan leiding nemen en geven;
- Kan discussie voeren bij conflicterende standpunten.

---

## 5 Conceptueel en normatief denken

---

### Gedragsskenmerk

#### De ervaringsdeskundige:

- Heeft inzicht in het onderscheid tussen wetenschappelijke kennis, professionele praktijkkennis en ervaringskennis;
- Heeft kennis van concepten als herstel, empowerment, ervaringsdeskundigheid en kan dit koppelen aan eigen ervaringen;
- Heeft inzicht in de ethische en normatieve kaders voor de eigen beroepsuitoefening;
- Kan kwesties doordenken en een dialoog voeren over ontwikkelingen ten behoeve van het beroepsmatig handelen;
- Kan over de eigen functie, taken, professionaliteit en het organisatiebelang heen kijken;
- Kan stigmatisering herkennen en benoemen;
- Kan zich verantwoorden over keuzes en deze evalueren;
- Neemt kennis van actuele ontwikkelingen in het vakgebied;
- Kan creatief en innovatief werken en zoekt nieuwe antwoorden op vanuit vragen van cliënten, collega's en samenleving;
- Kijkt verder dan bestaande en gebruikelijke methoden.

---

## 6 Voorlichten, adviseren, coachen en scholen

---

### Gedragsskenmerk

#### De ervaringsdeskundige:

- Kan eigen ervaringskennis en expertise aanbieden en delen;
- Stimuleert anderen om zelfsturend te leren;
- Kan leer- en ontwikkeltrajecten op maat aanbieden;
- Kan cliënten betrekken bij ontwikkeltrajecten van de instelling;
- Heeft inzicht in werkvormen ten behoeve van leren en ontwikkelen;
- Kan ruimte geven aan dialoog in groepen;
- Kan omgaan met weerstand en divergerende interactie.

---

## 7 Zelfsturing en zelfhantering

---

### Gedragsskenmerk

#### De ervaringsdeskundige:

- Herkent en hanteert stressvolle situaties;
- Kan keuzes maken in oplossingsstrategieën;
- Kent eigen kernkwaliteiten, valkuilen en allergieën;
- Reflecteert op het eigen handelen, schriftelijk en mondeling, door gedachten, gevoelens, waarden en opvattingen te onderzoeken;
- Kan door middel van kritische zelfreflectie zelfsturend richting geven aan het eigen beroepsmatig handelen en verder leren;
- Is zich bewust dat hij in een leerproces zit en dat dit steeds doorgaat;
- Kan grenzen aan eigen kennis en mogelijkheden bespreekbaar maken.

### 6.4 Specifieke vakkennis en beroepsthema's

De volgende thema's en kennisgebieden zijn belangrijk voor de ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid. Ze vormen tevens een begin van een curriculum voor de opleidingen voor inzet van ervaringsdeskundigheid.

#### Kennisgebieden herstel en herstelondersteuning

- Herstelondersteunende zorg;
- Empowerment, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid;
- Presentiebenadering;
- OMPA (Ondersteunend omgaan met mensen met een psychische aandoening (Rehabilitatie '92));
- Van onderdrukking naar bewustwording;
- Instrumenten voor de praktijk: WRAP (Wellness recovery action plan)<sup>7</sup>; WMEE (Werken met eigen ervaring), HDJZ (Herstellen doe je zelf); Fotovoice, BmmH (Begin maken met herstel), HWG (Herstelwerkgroepen) en andere HEE-cursussen, Maastrichts stemmeninterview;
- Zingeving en spiritualiteit.

### Kennistheoretische kennisgebieden

- Ontwikkelingspsychologie;
- Systeembenaderingen;
- Identiteitsconcepten / Omgaan met levensgebeurtenissen;
- Psychopathologie;
- Omgaan met lichamelijk gewaarzijn, mindfulness;
- Interactietheorie en groepsdynamica.

### Praktijkgeoriënteerde kennisgebieden

- Omgaan met grensoverschrijdend gedrag en eigen grenzen leren kennen en hanteren;
- Gesprekstechnieken, communicatie en motiverende gespreksvoering;
- Leren leren en reflecteren;
- Methodisch werken met cliënten;
- Teamgericht werken, samenwerken;
- Begeleiden van leerproces en professionalisering van ervaringsdeskundigen;
- Outreachend en ambulante werken;
- Voorlichten en adviseren;
- Supervisie, intervisie.

### Contextuele kennisgebieden

- Cliëntenparticipatie en geschiedenis, historisch besef;
- Geschiedenis en kennis van cliëntenbeweging, cliëntennetwerken en belangengroepen;
- Wet- en regelgeving, financieringsvormen;
- Kennis van sociale kaart en ondersteuningsaanbod, Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning);
- Kennis van protocollen, procedures in lokale en regionale zorgarrangementen;
- Kennis van multidisciplinaire richtlijnen.

Bovenstaande kennisgebieden betreffen een eerste ideeëvorming en behoeven nadere uitwerking en aanvulling.



7

Beroeps-  
niveau

# Beroepsniveaus van ervaringsdeskundigen

## 7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de niveaus die kunnen worden onderscheiden in de beroepspraktijk van ervaringsdeskundigheid.

Een adequate niveauaanduiding is noodzakelijk voor een goede hulp- en dienstverlening aan cliënten en voor het functioneren als beroepskracht in een organisatie. Niveaus van beroepsuitoefening beschrijven vooral de mate waarin beroepskrachten competent moeten zijn om hun handelen succesvol te laten zijn, waarbij lichte en zwaardere vormen mogelijk zijn. Het doel is om ervoor te zorgen dat de beroepskracht op de juiste plek zijn werk kan doen, daar voldoening uit haalt, er gezond bij blijft, dat er evenwicht is tussen daagkracht en draaglast en dat de beroepskracht zich binnen zijn mogelijkheden kan ontwikkelen. De betrokkenheid van ervaringsdeskundigen bij hun werk staat nogal eens op gespannen voet met de tijd en de middelen die beschikbaar zijn voor een kwalitatieve uitvoering van het werk. Het werkt dan ook beschermend wanneer duidelijk is beschreven op welk niveau beroepskrachten competent moeten zijn om hun taken tot een goed resultaat te brengen.

Het niveau van beroepsuitoefening is iets anders dan een beschrijving van functieniveaus op basis van een FWG-waarderingschaal. Het onderscheid in functieniveaus wordt bepaald door het gehanteerde functiewaarderingsstelsel. Functiewaarderingsstelsels maken op basis van een systematische analyse een afweging van de zwaarte van een functie op basis waarvan onder andere het salaris wordt bepaald. De criteria op basis waarvan de zwaarte van de functie wordt vastgesteld is verschillend per CAO en wordt ingegeven door de context van de branche.

De niveaus van beroepsuitoefening zoals we die hier beschrijven zijn breder (contextonafhankelijk) en algemener opgesteld (op basis van minder criteria) dan functiebeschrijvingen van branches.

## 7.2 Niveaubeschrijvingen

Om het niveau in de beroepsuitoefening van ervaringsdeskundige te beschrijven, hanteren wij vier criteria, namelijk: complexiteit, transfer, zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. We hanteren daarbij de volgende definities:

**Complexiteit** betreft de mate waarin de volgende bekwaamheden toegepast moeten worden:

- Flexibiliteit;
- Originaliteit;
- Reflectie;
- Probleemoplossend vermogen;
- Verrichten van routinematige handelingen;
- Snelheid van reageren.

De beroepsuitoefening van een ervaringsdeskundige kan eenvoudig tot zeer complex van aard zijn. De inzet van ervaringsdeskundigheid doet een groot beroep op bekwaamheden waarbij de eigen kwetsbaarheid en emotionele nabijheid wordt ingezet ten behoeve van het herstel van anderen. Ook het doorbreken van stigma's kan veel wrijving en spanning met zich meebrengen. Zowel de complexiteit van de handelingen als de complexiteit van de situatie doen een beroep op de inzet van probleemoplossend vermogen, flexibiliteit en reflectie.

**Transfer** definiëren we als de mate waarin de ervaringsdeskundige zijn vermogen moet aanspreken om:

- Abstracte zaken te vertalen naar concrete situaties, en omgekeerd;
- Vermogens, opgedaan in de ene situatie, in te zetten in een andere, soortgelijke situatie.

Wanneer kennis en vaardigheden een lage transfer hebben wordt gesproken van contextgebonden kennis en vaardigheden; wanneer de beroepskracht zijn kennis en vaardigheden in uiteenlopende situaties moet inzetten binnen het vakgebied spreken we van beroepsspecifieke kennis en vaardigheden. Wanneer kennis en vaardigheden moeten worden ingezet in sterk uiteenlopende en het beroep overstijgende situaties spreken we van beroepsonafhankelijke kennis en vaardigheden.

**Zelfstandigheid:** de mate waarin iemand op eigen kracht beslissingen en initiatief moet nemen en taken verricht.

**Verantwoordelijk:** de mate waarin de ervaringsdeskundige verantwoordelijk is voor:

- zijn beroepsmatig handelen;
- de gevolgen van zijn beroepsmatig handelen voor de cliënt, en;
- het beroepsmatig handelen van anderen (Radema, Van den Berg en Holmes, 2000).

### Beroepsniveaus

Vaak worden in de beroepsuitoefening van uitvoerende beroepskrachten vier niveaus van beroepsuitoefening onderscheiden, te weten niveau A t/m D waarbij A het laagste niveau is en D het hoogste niveau. In de beroepenkolom van de ervaringsdeskundige onderscheiden we 3 niveaus van beroepsuitoefening te weten niveau B t/m D.

Onderstaand geven we een korte typering van deze beroepsniveaus. In de volgende paragrafen vindt u een uitgebreide beschrijving van de niveaus. Overigens is de scheiding tussen de niveaus niet altijd heel scherp af te bakenen.

#### Niveau B

is een ervaringsdeskundige die zich voornamelijk richt op cliëntgebonden taken. De meeste taken voert hij zelfstandig uit en hij draagt daarbij eigen verantwoordelijkheid. Bij het begeleiden van mensen bij herstel in groepsverband en bij het geven van voorlichting over ervaringsdeskundigheid binnen en buiten de ggz werkt hij met duidelijke instructies, draaiboeken en werkafspraken of combinaties daarvan. Bij voorkeur begeleidt hij groepen en geeft voorlichting samen met een collega van een hoger niveau. Als co-trainer bij groepsactiviteiten, trainingen en cursussen heeft hij de mogelijkheid voor het krijgen van instructies en feedback. De organisatorische context waarin hij functioneert, is een situatie waarbij herstelondersteunende zorg en de inzet van ervaringsdeskundigheid al is uitgewerkt en neergezet. De werksituatie is daardoor redelijk voorspelbaar en stabiel, maar hij kan toch onverwachte situaties tegenkomen en moeten improviseren. Bij de organisatie- en professiegebonden taakgebieden is hij verantwoordelijk voor de taken zoals aangegeven in de aanvullende beschrijving.

Veelal werkt hij samen met anderen en is er een manager aanwezig of een ervaringsdeskundige van een hoger niveau op wie hij terug kan vallen. Deze beroepskracht heeft vooral een signalerende rol.

#### Niveau C

is een ervaringsdeskundige die zich voornamelijk richt op cliëntgebonden taken en hierbinnen zelfstandig werkt en verantwoordelijkheid draagt voor de organisatie van ervaringsdeskundige ondersteuning van individuele cliënten en groepen. Hij bezit ruime kennis en vaardigheden op het terrein van ruimte maken voor herstel en de instrumenten die hiervoor ingezet kunnen worden. De ervaringsdeskundige C geeft diverse trainingen en cursussen volgens bepaalde formats en kan groepsactiviteiten begeleiden samen met een minder ervaren collega. Deze kan hij instrueren, ondersteunen en feedback geven. Hij werkt samen met andere disciplines en beroepskrachten, waar hij de rol van ervaringsdeskundige duidelijk kan neerzetten. In voorkomende gevallen kan hij feedback

vragen of terugvallen op een manager of een ervaringsdeskundige van een hoger niveau van beroepsuitoefening.

De organisatorische context waarin hij werkt is een situatie waarbij herstelondersteunende zorg nog grotendeels moet worden neergezet en uitgewerkt. Er zijn kaders aanwezig, maar de omstandigheden kunnen sterk wisselen. Hij moet kunnen improviseren en in staat zijn zelf oplossingen te bedenken. In zijn werk maakt hij gebruik van formats en draaiboeken en combinaties hiervan. Af en toe zal hij nieuwe werkwijzen moeten bedenken. Bij de organisatie- en professiegebonden taakgebieden is hij verantwoordelijk voor de taken zoals aangegeven in de nadere uitwerking. Deze beroepskracht heeft vooral een initiërende rol.

#### Niveau D

is een ervaringsdeskundige die in staat is volledige zelfstandigheid en verantwoordelijkheid te dragen over cliëntgebonden, professiegebonden en organisatiegebonden taken. Zwaartepunt in zijn werk ligt bij de organisatie en regie van herstelondersteunende zorg en de inzet van ervaringsdeskundigheid, waarbinnen hij tevens collega's schoolt en feedback geeft. Hij werkt in complexe cliëntsituaties en kan zich verhouden tot en omgaan met conflicterende werkwijzen van collega's. Binnen de cliëntsituaties kan hij minder ervaren collega's inwerken en scholen. Hij werkt in een organisatorische context waarbij herstelondersteunende zorg en ervaringsdeskundigheid nog ontwikkeld en nader ingevuld moet worden.

De ervaringsdeskundige D begeeft zich vooral op organisatorisch- of beleidsniveau om de inzet van ervaringsdeskundigheid te vergroten en herstelondersteuning te benadrukken. Dit doet hij volgens een vooropgesteld werkplan. Hij richt zich daarin op beroepsontwikkeling en professionalisering van het vakgebied. Hij is in staat zijn kennis en vaardigheden in te zetten in nieuwe en onbekende omstandigheden. Hij is aanspreekbaar op de gevolgen van zijn beroepsmatig handelen voor anderen en organiseert zijn eigen feedback en ondersteuning. Hij is verantwoordelijk voor de aanpak, coördinatie, kwaliteit en resultaten van ervaringsdeskundige ondersteuning. Hij heeft vooral een coördinerende en ondernemende rol.

De niveaus zien er in schema als volgt uit:

### Zelfstandigheid

### Transfer

- |                 | Zelfstandigheid   | Transfer  |
|-----------------|---|---|
| <b>Niveau B</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Werkt zelfstandig in cliëntgebonden taken en als co-trainer in cursussen en groepsactiviteiten;</li><li>• Neemt beslissingen en zoekt naar oplossingen binnen zijn eigen beroepsmatig handelen;</li><li>• Deelt eigen werkzaamheden in;</li><li>• Maakt gebruik van formats en duidelijke instructies om eigen werkzaamheden aan te pakken.</li></ul>                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Past kennis en vaardigheden toe in de eigen werksituatie;</li><li>• Kennis en vaardigheden zijn contextgebonden en beroepsspecifiek.</li></ul>  |
| <b>Niveau C</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Werkt zelfstandig bij cliëntgebonden taken en bij trainingen en cursussen;</li><li>• Neemt beslissingen waarvan de overwegingen complex en de gevolgen onduidelijk zijn en zoekt naar oplossingen binnen zijn eigen beroepsmatig handelen;</li><li>• Werkt volgens bepaalde formats en draai-boeken, maar kan werkzaamheden bijstellen om adequate resultaten te behalen.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Past kennis en vaardigheden toe in vergelijkbare werksituaties;</li><li>• Kennis en vaardigheden zijn minder contextgebonden, meer beroepsspecifiek en regelmatig beroepsonafhankelijk.</li></ul>   |
| <b>Niveau D</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Werkt geheel zelfstandig in cliënt-professie- en organisatiegebonden taken;</li><li>• Neemt beslissingen in zeer complexe omstandigheden en is in staat oplossingen te zoeken buiten het eigen beroepsmatig handelen;</li><li>• Vervult een regiefunctie.</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vertaalt kennis en vaardigheden naar een aanpak binnen en buiten de eigen werksituatie;</li><li>• Kennis en vaardigheden zijn beroepsspecifiek en beroepsonafhankelijk;</li><li>• Is in staat te reflecteren op meta-niveau op het gedrag van anderen in multidisciplinair verband.</li></ul> |

---

### Complexiteit

- Handelt op basis van vaste formats en draaiboeken en kan oplossingen bedenken in de eigen werkcontext;
- Werkt vooral in gemiddeld complexe en redelijk stabiele situaties waarbij hij terug kan vallen op anderen voor instructie en feedback.

### Verantwoordelijkheid

- Aanspreekbaar op eigen beroepsmatig handelen zoals aangegeven in de taakgebieden;
- Verantwoordelijk voor de organisatie van de eigen werkzaamheden en voor overleg en afstemming met anderen.

- 
- Legt verbanden tussen verschillende gebeurtenissen en bedenkt oplossingen binnen de eigen context;
  - Werkt in gemiddeld tot complexe situaties waarbij het doorbreken van stigma's en wrijvingen en spanningen aanwezig zijn;
  - Werkt en plant zijn werk binnen gestelde kaders en combinaties hiervan.

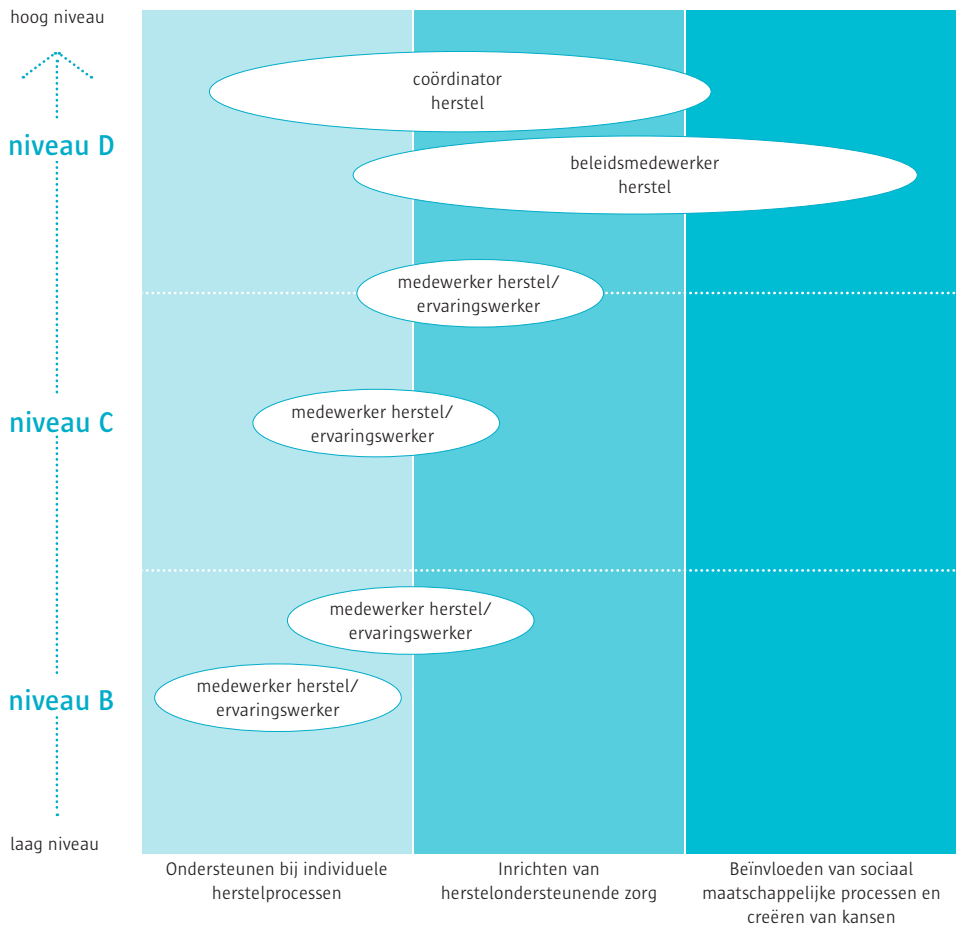
- Aanspreekbaar op eigen beroepsmatig handelen en de gevolgen daarvan voor anderen, zoals aangegeven in de taakgebieden;
- Verantwoordelijk voor de organisatie van de ondersteuning aan cliënten en voor de minder ervaren collega.

- 
- Kan werken in (zeer) complexe en sterk wisselende situaties waarbij het doorbreken van stigma's en wrijvingen en spanningen aanwezig zijn;
  - Bedenkt zelf creatieve oplossingen binnen en buiten de context en bij complexe vragen;
  - Is in staat nieuwe formats, draaiboeken en werkwijzen te bedenken en ervaringsdeskundige ondersteuning door te ontwikkelen.

- Verantwoordelijk voor uitvoeren en ontwikkelen van herstelgerichte ondersteuning en de effecten daarvan;
- Overziet de gevolgen van het eigen handelen voor anderen;
- Is aanspreekbaar op aanpak, coördinatie, continuïteit en resultaat van de gehele ervaringsdeskundige ondersteuning;
- Afhankelijk van de functie verantwoordelijk voor kwaliteitsverbetering van het vakgebied en beleid.

Wanneer we deze niveautyperingen plaatsen op de drie kerntaken uit het basisprofiel dan ziet het er schematisch als volgt uit:

Figuur 2 Grafische weergave van de niveaus ten opzichte van de kerntaken



In deze figuur zijn ter illustratie een paar functies vermeld (beleidsmedewerker herstel, coördinator herstel, medewerker herstel en ervaringswerker). De ervaringswerker herstel is vooral werkzaam in de primaire zorg (kliniek, woonvorm, FACT-team, etc). De medewerker herstel is niet direct aangesteld binnen de primaire zorg maar geeft bijvoorbeeld trainingen, voorlichting, etc vanuit een bureau of cliëntenorganisatie voor herstel. Dit is geen uitputtende opsomming. De figuur geeft aan dat mensen op verschillende niveaus werkzaam kunnen zijn en zich bezig kunnen houden met meerdere kerntaken.



## 7.3 Ervaringsdeskundige niveaubeschrijvingen

Op de volgende pagina's geven we een beschrijving van de ervaringsdeskundige niveaus. Achtereenvolgens komen aan de orde: Ervaringsdeskundige niveau B, Ervaringsdeskundige niveau C, Ervaringsdeskundige niveau D. Per niveau beschrijven we de essentie, de werkzaamheden, de context, de rollen, taken en competenties. Vanzelfsprekend is er sprake van overlap tussen de verschillende niveaus.

### 7.3.1 Ervaringsdeskundige niveau B

#### Essentie van de ervaringsdeskundige niveau B

Deze beroepsbeoefenaar levert vanuit ervaringsdeskundigheid een bijdrage aan het creëren van ruimte voor herstelprocessen van mensen.

Voor ervaringsdeskundigheid hanteren we de volgende definitie:

---

Ervaringsdeskundigheid is het vermogen om op grond van eigen herstelervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel

---

#### De ervaringsdeskundige niveau B heeft het vermogen ontwikkeld om:

- 1 de eigen ervaringen met een ontwrichtende aandoening en het te boven komen ervan (herstel) in te zetten om anderen te ondersteunen bij het vinden of maken van ruimte voor hun persoonlijk herstelproces. De inbreng van de persoonlijke dimensies van herstel onderscheidt een ervaringsdeskundige van reguliere hulpverlenende disciplines.
- 2 de eigen ervaringen van stigmatisering en empowerment in te zetten om hiermee een bijdrage te leveren aan het bevorderen van een herstelondersteunende (maatschappelijke) omgeving en herstelondersteunende zorg. De inbreng van deze aan den lijve ondervonden kennis voor de inrichting van herstelondersteunende zorg onderscheidt de ervaringsdeskundige van andere disciplines.

---

#### Werkzaamheden van de ervaringsdeskundige niveau B

Deze ervaringsdeskundige is voornamelijk werkzaam in cliëntsituaties. Hij richt zich hoofdzakelijk op het ondersteunen bij individuele herstelprocessen (kerntaak 1). Waar nodig ondersteunt hij cliënten bij hun dagelijkse bezigheden en hun maatschappelijke

participatie en emancipatie. Daartoe creëert hij vanuit (h)erkenning, reflectie en begrip, ruimte zodat de cliënt zelf aan zijn herstelproces kan werken. Met zijn inzet en inbreng levert hij een bijdrage aan de inrichting van herstelondersteunende zorg (kerntaak 2) en het tegengaan van stigmatisering en creëert hij maatschappelijke kansen voor cliënten (kerntaak 3).

Naast individuele begeleiding geeft hij voorlichting over ervaringsdeskundigheid en herstel bij voorkeur samen met een collega van niveau C. In situaties waarbij herstelondersteunende ondersteuning duidelijk is neergezet en er vaste formats of instructies voorhanden zijn, kan hij als co-trainer groepen cliënten begeleiden. Hij kan hierbij feedback vragen aan, of terugvallen op een collega-ervaringsdeskundige van een hoger niveau of een manager. De ervaringsdeskundige richt zich daarbij op het begeleiden van het proces en op gelijkwaardige uitwisseling. Hij heeft oog voor empowerment en weet wanneer hij zijn ervaringsdeskundigheid in moet zetten. Ook geeft een ervaringsdeskundige van dit niveau voorlichting met gebruik van standaard formats of stappenplannen.

### Zelfstandigheid

De ervaringsdeskundige werkt zelfstandig in cliëntgebonden taken, neemt beslissingen en zoekt naar oplossingen binnen het eigen beroepsmatig handelen. Dit doet hij in een gestructureerd kader, waarin een ervaren ervaringsdeskundige of manager aanwezig is om hem te ondersteunen en te begeleiden. Hij deelt eigen werkzaamheden in en kiest bestaande methoden en vastgestelde formats om eigen werkzaamheden vorm te geven. Zijn rol is vooral signalerend.

### Transfer

De ervaringsdeskundige niveau B past kennis en vaardigheden toe in de eigen werksituatie. Zijn kennis en vaardigheden zijn contextgebonden en beroepsspecifiek.

### Complexiteit

De ervaringsdeskundige niveau B handelt op basis van vaste formats en stappenplannen en kan oplossingen bedenken in de eigen werkcontext. De ervaringsdeskundige werkt in redelijke stabiele situaties. Dat betekent dat situaties voorspelbaar zijn en dat de organisatie vaak al een visie heeft op de rol van ervaringsdeskundigheid in het zorgproces.

### Verantwoordelijkheid

De ervaringsdeskundige niveau B is aanspreekbaar op zijn eigen beroepsmatig handelen en de gevolgen daarvan, zoals aangegeven in de beschrijving van de taakgebieden. Zijn

handelingsgebied ligt binnen vooraf gestructureerde kaders. De ervaringsdeskundige is verantwoordelijk voor de organisatie van zijn werkzaamheden en voor overleg en afstemming met anderen.

### Context waarin de ervaringsdeskundige niveau B werkzaam is

Ervaringsdeskundigen niveau B werken op het terrein van herstel en ervaringsdeskundigheid. De ervaringsdeskundige niveau B werkt vanuit een vrijplaats waar mensen vrij met elkaar kunnen praten en ervaringen kunnen uitwisselen. Cliënten krijgen daar ruimte om op hun eigen tempo en op hun eigen manier de mogelijkheden voor herstel te verkennen.

De ervaringsdeskundige niveau B ondersteunt mensen van alle leeftijden, met psychosociale of psychiatrische aandoeningen, die vaak meerdere verweven problemen hebben binnen verschillende levensgebieden. De cliënten hebben psychische kwetsbaarheden die hun lichamelijk, psychisch, sociaal en maatschappelijk functioneren sterk beïnvloeden. De beperkingen die zij ondervinden kunnen kortdurend of langdurend van aard zijn. Daarnaast hebben zij vaak traumatiserende situaties meegemaakt in hun leven en ervaren zij op meerdere gebieden de gevolgen van hun aandoening. Voorbeelden daarvan zijn gedwongen opname, eenzaamheid, stigma, verlies van identiteit en status, beperkte sociale netwerken, werkloosheid, een laag inkomen en/of slechte huisvesting. De ervaringsdeskundige werkt ook samen met andere professionals, dikwijls in multidisciplinaire zorgteams.

### Rollen

De ervaringsdeskundige op niveau B vervult vooral een rol bij:

- Ondersteunen bij herstel en zelfhulp.

Hij heeft tevens een rol bij:

- Scholen en organiseren van deskundigheidsbevordering voor cliënten, reguliere hulpverleners, ervaringsdeskundigen en andere betrokkenen bij het benutten van de beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigheid;
- Voorlichten en kwartiermaken binnen en buiten de ggz bij het benutten van de beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigheid (bij voorkeur samen met een meer ervaren ervaringsdeskundige of aan de hand van duidelijke instructies);
- Ontwikkelen van anti-stigma activiteiten.

### Taken van de ervaringsdeskundige niveau B

De ervaringsdeskundige niveau B voert vooral cliëntgebonden taken uit.

---

#### Cliëntgebonden taakgebied

---

De ervaringsdeskundige niveau B maakt gebruik van een diagnose- en machtsvrije ruimte en nodigt mensen hiervoor uit. Hij geeft mensen de ruimte om zichzelf te zijn en om te ontdekken waar hun kracht en interesse ligt

##### Activiteiten:

- Maakt eigen ervaringsdeskundigheid beschikbaar;
- Luistert en werkt vanuit het verhaal van de cliënt. Herkent vanuit de eigen ervaring herstelmomenten in het verhaal van de cliënt en benoemt deze;
- Nodigt mensen uit door hen op te zoeken;
- Legt individueel en groepsgewijs contact;
- Stemt werkzaamheden af op de belevingswereld van mensen;
- Spreekt in alledaagse taal over levensproblemen en gevoelens;
- Biedt hoop;
- Ondersteunt bij het inrichten van een vrijplaats voor herstel en draagt bij aan de facilitering ervan;
- Herkent discriminatie en mechanismen voor uitsluiting en kan een bijdrage leveren bij het ter discussie stellen van stigmatisering.

#### De ervaringsdeskundige niveau B ondersteunt het individuele herstelproces van cliënten

##### Activiteiten:

- Maakt en houdt contact;
- Creëert een vertrouwensband en bouwt een samenwerkingsrelatie op;
- Nodigt uit tot dialoog;
- Geeft ruimte voor het vertellen en onderzoeken van het eigen verhaal;
- Brengt eigen herstelkennis in.

#### De ervaringsdeskundige niveau B biedt gevraagde sociale en praktische ondersteuning

##### Activiteiten:

- Is ondersteunend bij het ontdekken van eigen mogelijkheden;
- Kan iemand motiveren tot het nemen van eigen initiatief en ondersteunen bij het realiseren daarvan;

- Ondersteunt bij het organiseren van een persoonlijk netwerk via een vaste werkwijze of methodiek, bijvoorbeeld eigen krachtconferenties;
- Kan in belang en opdracht van de ander, de zorg kortdurend overnemen als iemand daar meer bij gebaat blijkt te zijn en zorgt dat de cliënt de regie behoudt of snel kan herwinnen;
- Biedt gevraagde en in afstemming op de hulpverlening praktische en sociale steun, bijvoorbeeld bij het huishouden en de administratie, het gezamenlijk ondernemen van activiteiten, begeleiden bij bezoek aan maatschappelijke instellingen of instanties et cetera;
- Biedt ondersteuning tijdens crisismomenten vanuit van te voren gemaakte afspraken zoals een crisiskaart of WRAP (Wellness Recovery Action Plan).

De ervaringsdeskundige niveau B begeleidt mensen in groepsverband bij herstel en geeft voorlichting over de inzet van ervaringsdeskundigheid volgens een vaste werkwijze

**Activiteiten:**

- Ondersteunt bij de organisatie en uitvoering van groepsbijeenkomsten en zelfhulpgroepen;
- Ondersteunt mede de groep in gelijkwaardige uitwisseling en geeft daarin door eigen gedrag en inzet het voorbeeld;
- Faciliteert en ondersteunt het groepsproces;
- Maakt ruimte voor diversiteit;
- Brengt ervaringskennis in en draagt bij aan het empoweren van de deelnemers;
- Handelt volgens de afgesproken structuur of faciliteert het maken van nieuwe afspraken;
- Organiseert en verzorgt voorlichtingsbijeenkomsten volgens een vaste structuur;
- Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van voorlichtingsmateriaal.

---

### Professiegebonden taakgebied

---

De ervaringsdeskundige niveau B reflecteert op het eigen handelen

**Activiteiten:**

- Neemt deel aan intervisiegroepen met andere ervaringsdeskundige collega's;
- Reflecteert op eigen ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid;
- Onderhoudt de eigen professionaliteit door bijvoorbeeld supervisie.

## De ervaringsdeskundige niveau B houdt de eigen deskundigheid en expertise op peil

### Activiteiten:

- Houdt vakliteratuur bij, volgt bijscholing en legt verbinding met eigen praktijk-ervaringen;
- Houdt verbinding met de wortels van de eigen ervaringsdeskundigheid (je bent je eigen bron);
- Houdt verbinding met de herstelbeweging en patiëntenverenigingen (Anoiksis, AA, zelfhulporganisaties e.a.);
- Levert binnen zijn vermogen een bijdrage aan (maatschappelijke) discussies over ontwikkelingen binnen het vakgebied;
- Levert een bijdrage aan onderzoek door gegevens en ervaringen beschikbaar te stellen.

---

## Competenties van de ervaringsdeskundige niveau B

---

### Contactueel en communicatief vaardig zijn in individuele contacten en met groepen:

- Is present;
- Stelt zich gelijkwaardig op;
- Stemt af op de ander en sluit aan bij de belevingswereld en taal;
- Luistert zonder oordeel;
- Gaat vanuit gelijkwaardigheid het contact aan door open en transparant te zijn;
- Heeft aandacht voor de beleving, ervaring, leefsituatie en het levensverhaal;
- Is open over eigen ervaringen met veerkracht, talenten, kwetsbaarheden;
- Gaat respectvol om met grenzen;
- Gaat integer om met vertrouwelijke informatie;
- Zoekt samen met een collega contact;
- Ondersteunt groepsprocessen en groepsontwikkeling;
- Ondersteunt de groep bij het bewaken van het groepsbelang met aandacht voor individuele behoeften van mensen;
- Begrijpt het verschil tussen inhoud en proces.

### Inzetten eigen ervaringen op empowerende wijze:

- Maakt zichzelf bekend en vertelt waar passend over de eigen ervaringen;
- Kan in het werk verbinding houden met de eigen ervaringswereld waarin herstel verankerd ligt;
- Kan het eigen verhaal zo delen dat dit er voor een ander toedoet;

- Kan voor het verschaffen van hoop zichzelf als rolmodel inzetten;
- Kan informatie geven over ervaringskennis van herstel, stigma en empowerment uit andere bronnen;
- Kan kracht bij anderen herkennen en naar voren halen;
- Kan in dialoog gaan met deelgenoten over het leven met ziekte en herstel;
- Beschikt over een gevoeligheid voor nuances en details in de belevingswereld van mensen met psychische problemen;
- Straalt een gevoel van hoop en vertrouwen uit dat herstel voor iedereen mogelijk is.

#### Methodisch handelen:

- Stelt de vraag van de cliënt centraal en biedt op maat ondersteuning bij zelfhulp;
- Is bekend met methoden van vraaggericht werken en ondersteuning bij zelfhulp en kan die toepassen;
- Kan ondersteuning bieden bij activiteiten vanuit wensen en doelen van de mensen met wie hij werkt;
- Kan informatie opzoeken over de sociale kaart en maatschappelijke hulpbronnen en steunsystemen;
- Kan informatie inwinnen over alternatieven voor reguliere zorg;
- Kan ondersteunen zonder de regie te nemen;
- Kan met ervaringsdeskundige collega's reflecteren op de eigen aanpak vanuit de waarden van herstel en ervaringsdeskundigheid.

#### Samenwerken:

- Werkt functioneel samen met andere professionals met oog voor het proces;
- Begrijpt dat iedereen eigen verantwoordelijkheden draagt;
- Kan samenwerken met relevante partijen, zowel naasten als maatschappelijke instanties;
- Denkt mee in het stellen van gemeenschappelijke doelen.

#### Conceptueel en normatief denken:

- Heeft kennis van herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid en kan dit koppelen aan eigen ervaringen;
- Kan stigmatisering herkennen en benoemen;
- Kan zich verantwoorden over gemaakte keuzes;
- Neemt kennis van actuele ontwikkelingen in het vakgebied;
- Kan assisteren in creatieve en innovatieve werkvormen.

**Zelfsturing en zelfhantering:**

- Herkent stressvolle situaties en kan om hulp vragen;
- Kent eigen kernkwaliteiten en valkuilen;
- Reflecteert op het eigen handelen in dialoog met andere ervaringsdeskundige collega's door samen gedachten, gevoelens, waarden en opvattingen te onderzoeken;
- Kan door het volgen van intervisie, richting geven aan het eigen beroepsmatig handelen en verder leren;
- Is zich bewust dat hij in een leerproces zit en dat dit steeds doorgaat.

**7.3.2 Ervaringsdeskundige niveau C****Essentie van het werk van de ervaringsdeskundige niveau C**

Deze beroepsbeoefenaar levert vanuit ervaringsdeskundigheid een bijdrage aan het creëren van ruimte voor de herstelprocessen van mensen, zowel in individuele processen als in trainingen en groepsactiviteiten.

Voor ervaringsdeskundigheid hanteren we de volgende definitie:

---

Ervaringsdeskundigheid is het vermogen om op grond van eigen herstelervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel

---

**De ervaringsdeskundige niveau C heeft het vermogen ontwikkeld om:**

- 1 de eigen ervaringen met een ontwrichtende aandoening en het te boven komen ervan (herstel) in te zetten om anderen te ondersteunen bij het vinden of maken van ruimte voor hun persoonlijk herstelproces. De inbreng van de persoonlijke dimensies van herstel onderscheidt een ervaringsdeskundige van reguliere hulpverlenende disciplines.
  - 2 de eigen ervaringen van stigmatisering en empowerment in te zetten om hiermee een bijdrage te leveren aan het bevorderen van een herstelondersteunende (maatschappelijke) omgeving en herstelondersteunende zorg. De beargumenteerde inbreng van deze aan den lijve ondervonden kennis voor de inrichting van herstelondersteunende zorg is onderscheidend van andere disciplines.
-



### Werkzaamheden van de ervaringsdeskundige niveau C

Deze ervaringsdeskundige niveau C richt zich vooral op de eerste twee kerntaken en in redelijke mate op kerntaak 3 van ervaringsdeskundigheid. Hij is vooral zelfstandig werkzaam in het primaire proces, dus in direct contact met cliënten en groepen cliënten. Hij richt zich op het ondersteunen van het individuele herstelproces van (groepen) cliënten en waar nodig bij hun dagelijkse bezigheden en hun maatschappelijke participatie en emancipatie (kerntaak 1). Vanuit (h)erkenning, reflectie en begrip creëert hij ruimte, zodat de cliënt zelf aan zijn herstelproces kan werken. Hij doet dit vanuit een onvoorwaardelijke overtuiging in het herstellend vermogen van iedere persoon. De ervaringsdeskundige niveau C zet zijn eigen ervaring van ziekte en herstel in.

De ervaringsdeskundige niveau C werkt aan kerntaak 2 (inrichting van herstelondersteunende zorg) door een bijdrage te leveren aan het creëren van een vrijplaats waar mensen vrij en gelijkwaardig met elkaar ervaringen kunnen uitwisselen en op hun eigen tempo en manier aan herstel werken. Hij geeft ruimte aan mensen om zichzelf te zijn en schept ruimte om te ontdekken waar hun kracht en interesse liggen. Bij het creëren van een vrijplaats, faciliteert en begeleidt hij volgens bepaalde formats en draaiboeken zelfstandig groepen en geeft hij voorlichting over herstel, herstelondersteunende zorg en over ervaringsdeskundigheid. Hij kan hierbinnen andere, minder ervaren of anders gekwalificeerde ervaringsdeskundigen begeleiden. De ervaringsdeskundige niveau C richt zich vooral op het begeleiden van het groepsproces en het individuele herstelproces en heeft oog voor het verschil tussen inhoud en proces. Hij heeft oog voor empowerment en weet goed wanneer het inzetten van zijn ervaringsdeskundigheid ondersteunend is aan het proces dat mensen doorlopen. Hij toont begrip en respect voor de ervaringsverhalen van anderen. Hij kan hoop en kracht accentueren en daarmee de betekenis ervan voor de groep vergroten.

Omdat het creëren van een vrijplaats meestal plaatsvindt binnen de institutionele context van een ggz-instelling en een keten van voorzieningen, krijgt hij onherroepelijk te maken met vraagstukken over zijn plek binnen de organisatie, met de afstemming met reguliere hulpverleners en met de regels en beperkingen die hem vanuit die (organisatie)context zijn opgelegd. Samen met zijn manager en collega ervaringsdeskundigen zoekt hij naar passende oplossingen (kerntaak 3).

### Zelfstandigheid

De ervaringsdeskundige niveau C werkt zelfstandig in de uitvoering in gemiddelde tot complexe situaties. Hij kan beslissingen nemen waarvan de overwegingen complex zijn en de gevolgen onduidelijk. Hij zoekt naar oplossingen binnen zijn eigen beroepsmatige

handelen. De ervaringsdeskundige niveau C kan voor feedback en advies terugvallen op een collega of manager. Hij werkt en plant zijn werkzaamheden volgens bepaalde formats en draaiboeken en combinaties hiervan, maar geeft daar waar wenselijk zijn eigen draai aan. De kaders van zijn werksituaties zijn aanwezig, maar werksituaties kunnen sterk wisselen in omstandigheden. De ervaringsdeskundige niveau C is in staat zijn werkzaamheden bij te stellen en te improviseren om adequate resultaten te behalen.

### Transfer

De ervaringsdeskundige niveau C past kennis en vaardigheden toe in vergelijkbare werksituaties. Zijn kennis en vaardigheden zijn minder contextgebonden, maar meer beroepspecifiek en regelmatig beroepsafhankelijk.

### Complexiteit

De ervaringsdeskundige niveau C legt verbanden tussen verschillende gebeurtenissen en bedenkt oplossingen binnen de eigen context. Hij werkt in situaties die gemiddeld complex tot complex zijn, maar kan hierbinnen adequaat handelen en zo nodig een eigen aanpak of oplossing zoeken. Het gaat om situaties waarin de ervaringsdeskundige herstelondersteuning en de bijdrage ervan aan een situatie, voor een belangrijk deel nog moet worden neergezet en uitgewerkt. Vaak heeft de organisatie hier al kaders voor gesteld.

### Verantwoordelijkheid

De ervaringsdeskundige niveau C is aanspreekbaar op zijn eigen beroepsmatig handelen en de gevolgen daarvan voor anderen, zoals aangegeven in de beschrijving van de taakgebieden. Hij is verantwoordelijk voor de organisatie van de ervaringsdeskundige ondersteuning rond individuele cliënten.

#### Context waarin de ervaringsdeskundige niveau C werkt

De ervaringsdeskundige niveau C in deze branche ondersteunt mensen van alle leeftijden, met psychosociale of psychiatrische aandoeningen, die vaak meerdere verweven problemen hebben binnen verschillende levensgebieden.

De cliënten hebben psychische kwetsbaarheden die hun lichamelijk, psychisch, sociaal en maatschappelijk functioneren sterk beïnvloeden. De beperkingen die zij ondervinden kunnen kortdurend of langdurend van aard zijn. Daarnaast hebben zij vaak traumatiserende situaties meegemaakt in hun leven en ervaren zij op meerdere gebieden de gevolgen van de aandoening. Voorbeelden daarvan zijn gedwongen opname, eenzaamheid, stigma, verlies van identiteit en status, beperkte sociale netwerken, werkloosheid, een laag inkomen en/of slechte huisvesting.

De ervaringsdeskundige niveau werkt uiteraard ook samen met andere disciplines en andere professionals.

### Rollen

De ervaringsdeskundige niveau C vervult vooral een rol bij:

- Herstel en zelfhulp van individuen en groepen, binnen en buiten de ggz;
- Scholen en organiseren van deskundigheidsbevordering voor cliënten, reguliere hulpverleners, ervaringsdeskundigen en andere betrokkenen bij het benutten van de beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigheid.

Daarnaast heeft hij een ondersteunende rol bij:

- Adviseren bij inrichten van herstelondersteunende zorg, zorgprogramma's en beleid;
- Voorlichten en kwartiermaken binnen en buiten de ggz bij het benutten van de beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigheid;
- Ontwikkelen van anti-stigma activiteiten.

Door zijn professionaliteit is hij tevens een rolmodel naar andere hulpverleners en legt zo de eerste fundamenten voor cultuurverandering in de zorg.

### Taken van de ervaringsdeskundige niveau C

---

#### Cliëntgebonden taken

---

De ervaringsdeskundige niveau C creëert en faciliteert een diagnose- en machtsvrije ruimte en nodigt mensen uit om er gebruik van te maken. Hij laat mensen ruimte om zichzelf te zijn en scheidt ruimte om te ontdekken waar hun kracht en interesse ligt.

#### Activiteiten:

- Maakt eigen ervaringsdeskundigheid beschikbaar;
- Biedt hoop;
- Signaleert knelpunten en benoemt mogelijkheden voor herstel;
- Nodigt mensen uit door hen op te zoeken;
- Legt individueel en op groepsniveau contact;
- Stemt af op de belevingswereld van mensen;
- Spreekt in alledaagse taal over levensproblemen en gevoelens.

### De ervaringsdeskundige niveau C ondersteunt het individuele herstelproces van cliënten

#### Activiteiten:

- Maakt en houdt contact;
- Creëert een vertrouwensband en bouwt een samenwerkingsrelatie op;
- Nodigt uit tot dialoog;
- Faciliteert ruimte voor het vertellen en onderzoeken van het eigen verhaal;
- Brengt herstellennis in;
- Ondersteunt bij de opbouw van zelfbesef en eigenwaarde;
- Ondersteunt bij het ontdekken en ontwikkelen van eigen krachtbronnen en handelingsstrategieën (ervaringskennis).

### De ervaringsdeskundige niveau C biedt gevraagde sociale en praktische ondersteuning

#### Activiteiten:

- Faciliteert ruimte en toegang tot hulpbronnen voor het herwinnen van empowerment;
- Is ondersteunend bij het ontdekken van eigen mogelijkheden en voor het zelf formuleren van doelen;
- Kan iemand motiveren tot het nemen van eigen initiatief en ondersteunen bij het realiseren daarvan;
- Ondersteunt bij het zoeken naar andere mogelijkheden voor hulp;
- Ondersteunt bij het organiseren van het persoonlijk netwerk;
- Kan in belang van de ander de zorg kortdurend overnemen als iemand daar meer bij gebaat blijkt te zijn, en komt hier altijd op terug;
- Biedt gevraagde praktische en sociale steun, bijvoorbeeld bij het huishouden en de administratie, het gezamenlijk ondernemen van ontspannende activiteiten, begeleiden bij bezoek aan maatschappelijke instellingen of instanties et cetera;
- Biedt ondersteuning bij en tijdens crisismomenten vanuit gemaakte afspraken met de cliënt zoals een crisiskaart of WRAP (Wellness Recovery Action Plan).

### De ervaringsdeskundige niveau C begeleidt mensen in groepsverband bij herstel

#### Activiteiten:

- Faciliteert de groepsbijeenkomsten en zelfhulpgroepen;
- Ondersteunt de groep in gelijkwaardige uitwisseling en geeft daarin door eigen gedrag en inzet het voorbeeld;
- Creëert een veilig groepsklimaat door gezamenlijke afspraken te maken;
- Faciliteert en ondersteunt groepsproces;
- Biedt ruimte voor diversiteit;
- Stemt aanbod en werkwijze met de deelnemers af door te evalueren;

- Bevordert empowerment van de deelnemers en brengt daarvoor ook eigen ervaringskennis in;
- Bewaakt de focus op kracht en herstel;
- Bewaakt de afgesproken structuur of faciliteert het maken van nieuwe afspraken;
- Laat de verantwoordelijkheid bij de groep en de individuele deelnemers;
- Schenkt aandacht aan storingen in de communicatie.

---

### Organisatiegebonden taken

---

#### De ervaringsdeskundige niveau C draagt bij aan de organisatie van herstelondersteunende zorg

##### Activiteiten:

- Maakt kwartier voor een vrijplaats voor zelfhulp met ervaringsdeskundige ondersteuning door het bepleiten van het belang ervan en het zetten van concrete stappen voor de realisatie;
- Richt in samenwerking met collega's en manager een vrijplaats voor herstel in en faciliteert deze;
- Bevordert het centraal stellen van het verhaal van de cliënt in de organisatie en geeft hiervoor het goede voorbeeld;
- Bevordert een bescheiden inbreng van het professionele kader in de bejegening van cliënten en is alert op herstelondersteunend taalgebruik;
- Kijkt kritisch naar bestaande zorg, herkent wanneer interventies herstelbelemmerend of herstelondermijnend zijn en weet wat hij met het signaal moet doen;
- Komt op tegen stigmatisering, herkent discriminatie en mechanismen voor uitsluiting, kan patronen ter discussie stellen;
- Maakt alternatieven voor reguliere zorg bekend;
- Is betrokken bij het selecteren van ervaringsdeskundige collega's.

#### De ervaringsdeskundige niveau C draagt bij aan de coaching, scholing en deskundigheidsbevordering van ervaringsdeskundigen

##### Activiteiten:

- Organiseert en geeft intervisie aan ervaringsdeskundige collega's (in opleiding);
- Neemt deel aan intervisiegroepen met ervaringsdeskundige collega's en met andere disciplines;
- Denkt mee over opleiding voor nieuwe medewerkers;

- Coacht en schoolt ervaringsdeskundigen over herstelondersteunend werken en herstelprocessen.

### De ervaringsdeskundige niveau C levert een bijdrage bij het adviseren van teams, management en stafafdelingen bij zorgprogramma's en beleid

#### Activiteiten:

- Levert een bijdrage aan het afstemmen van beleid met andere professionals, management en stafafdelingen;
- Signaleert knelpunten bij zorgprogramma's met een gebrek aan focus op zelfbepaling, zelfbeschikking en zelfhulp;
- Heeft oog voor het proces van verandering en bijkomende wrijving;
- Levert een bijdrage aan het afstemmen met professionele en vrijwilligersorganisaties;
- Biedt ruimte en support voor interdisciplinaire samenwerking vanuit ervaringsdeskundigheid;
- Heeft oog voor dilemma's en spanningsvelden in het ondersteuningsaanbod, kan kritisch reflecteren op het eigen handelen en zo nodig signalen afgeven in probleemsituaties;
- Is alert op maatschappelijke kansen en neemt samen met collega's en manager gerichte actie binnen de eigen invloedssfeer;
- Geeft voorlichting vanuit een van te voren bedacht plan vanuit ervaringsdeskundigheid binnen en buiten de ggz;
- Participeert in relevante netwerken;
- Levert een bijdrage aan anti-stigma activiteiten.

---

#### Professiegebonden taken

---

### De ervaringsdeskundige niveau C reflecteert op het eigen handelen gericht op het duurzaam ontwikkelen van een lerende en onderzoekende beroepshouding

#### Activiteiten:

- Organiseert en geeft intervisie aan ervaringsdeskundige collega's;
- Neemt deel aan intervisiegroepen met ervaringsdeskundige collega's en andere disciplines;
- Reflecteert op eigen ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid;
- Vraagt feedback aan cliënten en collega's;
- Onderhoudt de eigen professionaliteit door bijvoorbeeld supervisie;

- Levert een bijdrage aan visie- en beroepsontwikkeling door eigen kennis en ervaring beschikbaar te stellen voor onderzoek.

De ervaringsdeskundige niveau C houdt eigen deskundigheid en expertise op peil en levert een bijdrage aan de beroepsontwikkeling en professionalisering

**Activiteiten:**

- Houdt vakliteratuur bij, volgt bijscholing en legt verbinding met eigen praktijk-ervaringen;
- Houdt verbinding met wortels van de eigen ervaringsdeskundigheid;
- Houdt verbinding met de herstelbeweging en patiëntenverenigingen (Anoixsis, AA, zelfhulpgroepen e.a.);
- Levert een bijdrage aan de beroepsontwikkeling en de professionele inzet van ervaringsdeskundigheid.

---

### Competenties van ervaringsdeskundige niveau C

---

**Contactueel en communicatief vaardig zijn in individuele contacten en met groepen:**

- Is present;
- Stelt zich gelijkwaardig op;
- Stemt af op de ander en sluit aan bij zijn of haar belevingswereld en taalgebruik;
- Luistert zonder oordeel;
- Gaat vanuit gelijkwaardigheid het contact aan door open en transparant te zijn;
- Heeft aandacht voor de beleving, ervaring, leefsituatie en het levensverhaal;
- Is open over eigen ervaringen met veerkracht, talenten en kwetsbaarheden;
- Gaat respectvol en flexibel om met grenzen;
- Gaat integer om met vertrouwelijke informatie;
- Zoekt contact met anderen;
- Heeft oog voor non-verbale uitingen van zichzelf en anderen;
- Kan omgaan met groepsprocessen en groepsontwikkeling;
- Heeft oog voor diversiteit van mensen;
- Kan het groepsbelang bewaken met aandacht voor individuele behoeften van mensen;
- Begrijpt het verschil tussen inhoud en proces.

**Inzetten eigen ervaringen op empowerende wijze:**

- Kan zichzelf introduceren en waar passend over de eigen ervaringen vertellen;
- Kan in het werk verbinding houden met de eigen ervaringswereld waarin herstel verankerd ligt;
- Zet het eigen verhaal in op het moment dat dit er voor een ander toedoet;
- Kan eigen ervaringen relativeren;
- Kan voor het verschaffen van hoop zichzelf als rolmodel inzetten en een voorbeeld-functie vervullen;
- Kent de verschillende dimensies van hoop;
- Kan toegang verschaffen tot ervaringskennis van herstel, stigma en empowerment uit andere bronnen;
- Kan kracht bij anderen herkennen en mobiliseren;
- Versterkt deskundigheid door reflectie en dialoog met deelgenoten over het leven met ziekte en herstel;
- Beschikt over een gevoeligheid voor nuances, details en de belevingswereld van mensen met psychische problemen;
- Straalt hoop en vertrouwen uit dat herstel voor iedereen mogelijk is.

**Methodisch handelen:**

- Werkt vraaggericht en biedt op maat ondersteuning bij zelfhulp;
- Is bekend met methoden van vraaggericht werken en ondersteuning bij zelfhulp en kan die toepassen;
- Kan ondersteuning bieden bij activiteiten vanuit wensen en doelen van de cliënt;
- Heeft kennis van de sociale kaart en maatschappelijke hulpbronnen en steun-systemen;
- Kan informatie verschaffen over alternatieven voor reguliere zorg;
- Kan gidsen zonder de regie te nemen;
- Signaleert en benoemt weerstanden bij veranderingen;
- Kan samen met de cliënt evalueren en bijstellen;
- Kan reflecteren op de eigen aanpak en attitude vanuit de waarden van herstel en ervaringsdeskundigheid;
- Signaleert aansluiting op andere hulpverlening.

**Samenwerken:**

- Werkt functioneel en resultaatgericht samen met oog voor het proces;
- Kan duidelijk maken dat iedereen eigen verantwoordelijkheid draagt;
- Kan samenwerken met relevante partijen;



- Denkt mee in het stellen van gemeenschappelijke doelen;
- Herkent en begrijpt het bestaan van gemeenschappelijke belangen;
- Heeft oog voor verschillende perspectieven en belangen;
- Maakt gebruik van netwerken.

#### Conceptueel en normatief denken:

- Heeft kennis van de concepten herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid en kan deze koppelen aan eigen ervaringen;
- Kan meepraten over ontwikkelingen ten behoeve van het beroepsmatig handelen;
- Kan stigmatisering herkennen en benoemen;
- Kan zich verantwoorden over keuzes en deze evalueren;
- Neemt kennis van actuele ontwikkelingen in het vakgebied;
- Kan creatieve en innovatieve werkvormen inzetten.

#### Voorlichten, adviseren, coachen en scholen:

- Kan eigen ervaringskennis aanbieden en delen;
- Kan omgaan met interactie in groepen en ruimte geven aan dialoog in groepen;
- Kan presenteren en voorlichting geven;
- Kan omgaan met weerstand.

#### Zelfsturing en zelfhantering:

- Herkent en hanteert stressvolle situaties;
- Kan oplossingsstrategieën aandragen;
- Kent eigen kwaliteiten en valkuilen;
- Reflecteert op het eigen handelen, door gedachten, gevoelens, waarden en opvattingen te onderzoeken;
- Kan door het volgen van intervisie richting geven aan het eigen beroepsmatig handelen;
- Is zich bewust dat hij in een leerproces zit en dat dit steeds doorgaat;
- Kent de grenzen van eigen kennis en mogelijkheden.

### 7.3.3 Ervaringsdeskundige niveau D

#### Essentie van het werk van de ervaringsdeskundige niveau D

De ervaringsdeskundige niveau D is vooral gericht op het organiseren en regisseren van de inrichting van herstelondersteunende zorg, de kwaliteit ervan en de inzet van ervaringsdeskundigheid. Deze component strekt zich vooral uit binnen de organisatie van de ggz en gaat gepaard met verandering van cultuur en het doorbreken van stigma. Dit betreft onder andere scholing, coaching en ondersteuning van collega's en andere professionals, de beïnvloeding van de cultuur en visie van de ggz en de bevordering van de verbinding van de ggz met de samenleving. Ook gaat het om een verandering van de inrichting en het aanbod van de zorg zodat die aansluit op de behoeften van gebruikers van die zorg.

De ervaringsdeskundige niveau D begeleidt vanuit zijn eigen ervaringsdeskundigheid zelfstandig mensen in zeer complexe situaties ter ondersteuning en bevordering van het herstelproces. Hij zet zijn eigen ervaring van ziekte en herstel in. Hij doet dit vanuit een onvoorwaardelijke overtuiging in het herstellend vermogen van iedere persoon.

Voor ervaringsdeskundigheid hanteren we de volgende definitie:

---

Ervaringsdeskundigheid is het vermogen om op grond van eigen herstelervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel

---

#### De ervaringsdeskundige niveau D heeft het vermogen ontwikkeld om:

- 1 de eigen ervaringen met een ontwrichtende aandoening en het te boven komen ervan (herstel) in wederkerigheid in te zetten om (individuele) anderen in complexe situaties te ondersteunen bij het vinden of maken van ruimte voor hun persoonlijk herstelproces. De inbreng van de persoonlijke dimensies van herstel onderscheidt een ervaringsdeskundige van reguliere hulpverlenende disciplines.
  - 2 de eigen ervaringen van stigmatisering en empowerment in te zetten om een herstelondersteunende (maatschappelijke) omgeving en herstelondersteunende zorg te bevorderen. De beargumenteerde inbreng van deze aan den lijve ondervonden kennis voor de inrichting van herstelondersteunende zorg is onderscheidend van andere disciplines.
-

### Werkzaamheden van de ervaringsdeskundige niveau D

De ervaringsdeskundige niveau D voert cliënt-, professie- en organisatiegebonden taken uit op het gehele kennisdomein van ervaringsdeskundige ondersteuning. Hij is werkzaam in een organisatorische context waarbij ervaringsdeskundigheid neergezet en breder geïmplementeerd moet worden. Dit maakt het werk zeer complex.

Hij werkt geheel zelfstandig met (groepen) cliënten in herstelgerichte ondersteuning, waarbij hij zich richt op het ondersteunen van zowel het individuele herstelproces als hun dagelijkse bezigheden, hun maatschappelijke participatie en emancipatie. Dit doet hij vooral om contact te behouden met de dagelijkse praktijk. Vaak zijn dit complexere situaties, waarin hij tevens kan omgaan met eventuele conflicterende werkwijzen van collega's.

De ervaringsdeskundige niveau D creëert een vrijplaats waar mensen vrij met elkaar kunnen praten en ervaringen kunnen uitwisselen. Hij scheidt ruimte waarin cliënten in hun eigen tempo en op hun eigen manier aan herstel kunnen werken. Hij geeft ruimte aan mensen om zichzelf te zijn en om te ontdekken waar hun kracht en interesse liggen. Hij is in staat nieuwe initiatieven te nemen en verbetertrajecten te starten om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Om werkelijk herstelondersteunende zorg te realiseren moeten herstel en ervaringsdeskundigheid bij alle lagen in de organisatie op de agenda staan. Dat gaat niet vanzelf; het is nodig om kwartier te maken voor de essentie van herstel, zelfhulp en ondersteuning. De ervaringsdeskundige niveau D kan een werkplan ontwikkelen, een projectgroep opstellen en aanvoeren om herstelondersteuning te implementeren in de organisatie. Hij geeft voorlichting en scholing over herstelondersteunende zorg en over ervaringsdeskundigheid aan professionals en andere disciplines. De ervaringsdeskundige niveau D richt zich vooral op het verbinden van belangen, kansen en mogelijkheden vanuit het perspectief van herstel. Hij weet zijn eigen ervaring zo in te zetten dat dit ondersteunend is aan de processen die mensen doorlopen. Hij kan hoop en kracht accentueren en daarmee de betekenis ervan voor de groep vergroten. Hiermee levert hij een bijdrage aan de verdere ontwikkeling van herstelondersteunende zorg.

Omdat het creëren van een vrijplaats meestal plaatsvindt binnen ggz-instellingen en andere voorzieningen, krijgt hij te maken met vraagstukken die te maken hebben met zijn plaats binnen de organisatie. Ook zal hij zich moeten verhouden tot reguliere hulpverleners en de regels en kaders van de organisatie. Hij is in staat zelfstandig te zoeken naar passende oplossingen.

### Zelfstandigheid

De ervaringsdeskundige niveau D werkt volledig zelfstandig. Hij neemt beslissingen in (zeer) complexe situaties en is in staat oplossingen te zoeken buiten het eigen beroepsmatig handelen om. Hij vervult een regiefunctie in de ervaringsdeskundige ondersteuning en heeft vaak een functie als coördinator.

### Transfer

De ervaringsdeskundige niveau D vertaalt kennis en vaardigheden naar een aanpak binnen en buiten de eigen werksituatie. Zijn kennis en vaardigheden zijn beroepsspecifiek en beroepsonafhankelijk. Hij is in staat te reflecteren op metaniveau op het gedrag van anderen en in multidisciplinair verband.

### Complexiteit

De ervaringsdeskundige niveau D is in staat te werken in (zeer) complexe omstandigheden en sterk wisselende situaties. Hij is vaak werkzaam in situaties waarbij hij ervaringsdeskundigheid moet neerzetten en doorontwikkelen in de organisatie en herstel en herstelondersteunende zorg moet implementeren. Hij is in staat stigma's te zien en te doorbreken. Hij is in staat creatieve oplossingen te bedenken binnen en buiten de context en bij complexe vragen. Het zwaartepunt van zijn werk ligt bij het bedenken van nieuwe procedures en werkwijzen.

### Verantwoordelijkheid

De ervaringsdeskundige niveau D is verantwoordelijk voor het organiseren en uitvoeren van ervaringsdeskundige ondersteuning op het gehele domein en hij is aanspreekbaar op de effecten daarvan. Hij overziet de gevolgen van de ervaringsdeskundige ondersteuning voor het handelen van andere professionals en schoolt en begeleidt (minder ervaren) collega's. Afhankelijk van de functie kan een ervaringsdeskundige D zich ook bezighouden met kwaliteitsverbetering en ontwikkeling van het vakgebied en van beleid in de organisatie. Hij is verantwoordelijk voor de aanpak, coördinatie, continuïteit en resultaat van ervaringsdeskundige ondersteuning.

#### Context waarin de ervaringsdeskundige niveau D werkt

De ervaringsdeskundige niveau D creëert vrijplaatsen in situaties waarin veel onbekendheid en complexiteit aanwezig is. Hiertoe faciliteert en begeleidt hij zelfstandig groepen ook wanneer werkwijzen nog onduidelijk zijn, situaties sterk kunnen wisselen en er gebrek aan motivatie en inzet is. Er wordt een groot beroep gedaan op zijn flexibiliteit, originaliteit en probleemoplossend vermogen.

De ervaringsdeskundige niveau D ondersteunt mensen van alle leeftijden, met psychosociale of psychiatrische aandoeningen, die vaak meerdere verweven problemen hebben binnen verschillende levensgebieden. De cliënten hebben psychische kwetsbaarheden die hun lichamelijk, psychisch, sociaal en maatschappelijk functioneren sterk beïnvloeden. De beperkingen die zij ondervinden kunnen kortdurend of langdurend van aard zijn. Daarnaast hebben zij vaak traumatiserende situaties meegemaakt in hun leven en ervaren zij op meerdere gebieden de gevolgen van de aandoening. Voorbeelden daarvan zijn gedwongen opname, eenzaamheid, stigma, verlies van identiteit en status, beperkte sociale netwerken, werkloosheid, een laag inkomen en/of slechte huisvesting. Essentieel en herkenbaar is dat de zelfbepaling en de vragen van cliënten en hun omgeving centraal staan in de beroepsmatige inzet van de ervaringsdeskundige. De ervaringsdeskundige niveau D werkt samen en dient zich te verhouden met andere disciplines en professionals, evenals andere beleidsmedewerkers.

### Rollen

De rollen die de ervaringsdeskundige op niveau D vervult zijn:

- Ondersteuner van zelfhulp bij herstelactiviteiten en herstelprocessen van individuen en groepen, binnen en buiten de ggz;
- Coachen van reguliere hulpverleners en ervaringsdeskundigen bij het benutten van de beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigheid;
- Scholen en organiseren van deskundigheidsbevordering voor cliënten, reguliere hulpverleners, ervaringsdeskundigen en andere betrokkenen bij het benutten van de beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigheid;
- Adviseren bij inrichten van herstelondersteunende zorg, zorgprogramma's en beleid;
- Voorlichten en kwartiermaken binnen en buiten de ggz over ervaringsdeskundigheid;
- Bijdrage leveren aan het ontwikkelen en coördineren van visievorming en beleid vanuit ervaringsdeskundigheid;
- Bijdrage leveren aan het ontwikkelen van anti-stigma activiteiten;
- Kennis van binnenuit over belemmerende en stigmatiserende aspecten van zorg is een onmisbaar element voor het verbeteren van zorg.

## Taken van de ervaringsdeskundige niveau D

---

### Cliëntgebonden taken

---

De ervaringsdeskundige niveau D ontwikkelt een diagnosevrije ruimte in complexe situaties. Hij laat mensen de ruimte om zichzelf te zijn en schept ruimte om te ontdekken waar hun kracht en interesse ligt.

**Activiteiten:**

- Maakt eigen ervaringsdeskundigheid beschikbaar;
- Biedt hoop;
- Maakt kwartier voor herstel;
- Nodigt mensen uit door hen op te zoeken;
- Legt individueel en op groepsniveau contact;
- Stemt af op de belevingswereld van mensen;
- Spreekt in alledaagse taal over levensproblemen en gevoelens;
- Overtuigt anderen van de noodzaak van vrijplaatsen.

### De ervaringsdeskundige niveau D ondersteunt het individuele herstelproces in complexe situaties

**Activiteiten:**

- Maakt en houdt contact;
- Creëert een vertrouwensband en bouwt een samenwerkingsrelatie op;
- Nodigt uit tot dialoog;
- Faciliteert ruimte voor het vertellen en onderzoeken van het eigen verhaal;
- Brengt herstelkennis in;
- Ondersteunt de opbouw van zelfbesef en eigenwaarde;
- Ondersteunt bij het ontdekken en ontwikkelen van eigen krachtbronnen en handelingsstrategieën (ervaringskennis);
- Gaat om met weerstanden en ziet mogelijkheden tot verbinding.

### De ervaringsdeskundige niveau D biedt gevraagde sociale en praktische ondersteuning in complexe situaties

**Activiteiten:**

- Faciliteert ruimte en toegang tot hulpbronnen voor het herwinnen van empowerment;
- Is ondersteunend bij het ontdekken van eigen mogelijkheden en voor het zelf formuleren van doelen;

- Kan gevraagd motiveren tot het nemen van eigen initiatief en ondersteunen bij het realiseren daarvan;
- Ondersteunt bij het zoeken naar andere mogelijkheden voor hulp binnen en buiten de ggz;
- Ondersteunt bij het organiseren van een persoonlijk netwerk;
- Kan in belang van de ander de zorg kortdurend overnemen als iemand daar meer bij gebaat blijkt te zijn, komt hier altijd op terug;
- Adviseert over gevraagde praktische en sociale steun in complexe situaties;
- Biedt ondersteuning bij crisismomenten.

#### De ervaringsdeskundige niveau D begeleidt mensen in groepsverband bij herstel

##### Activiteiten:

- Initieert, organiseert en faciliteert de groepsbijeenkomsten;
- Ondersteunt de groep in gelijkwaardige uitwisseling en geeft daarin door eigen gedrag en inzet het voorbeeld;
- Creëert een veilig groepsklimaat door de inzet van verschillende technieken;
- Faciliteert het groepsproces en creëert ruimte voor diversiteit;
- Evalueert het aanbod en de werkwijze met de deelnemers en past die waar nodig aan;
- Bevordert empowerment van de deelnemers en brengt daarvoor ook ervaringskennis in;
- Bewaakt de focus op kracht en herstel;
- Bewaakt de structuur, past deze aan wanneer dat wenselijk is en faciliteert het maken van nieuwe afspraken;
- Laat de verantwoordelijkheid bij de deelnemers maar grijpt in wanneer dat wenselijk is;
- Schenkt aandacht aan storingen in de communicatie.

---

#### Organisatiegebonden taken

---

#### De ervaringsdeskundige niveau D draagt bij aan de organisatie van herstelondersteunende zorg

##### Activiteiten:

- Maakt kwartier voor een vrijplaats voor zelfhulp met ervaringsdeskundige ondersteuning;

- Richt een vrijplaats voor herstel in en faciliteert deze;
- Bevordert het centraal stellen van het verhaal van de cliënt in de organisatie;
- Bevordert een bescheiden inbreng van het professionele kader in de bejegening van cliënten en is alert op herstelondersteunend taalgebruik;
- Kijkt kritisch naar de bestaande zorg, herkent wanneer interventies herstelbelemmerend of herstelondermijnend zijn en gaat het gesprek daarover aan;
- Komt op tegen stigmatisering, en stelt mechanismen voor uitsluiting ter discussie;
- Maakt alternatieven voor reguliere zorg bekend en zorgt voor de toegang daartoe;
- Is betrokken bij het selecteren van ervaringsdeskundige collega's.

#### De ervaringsdeskundige niveau D coacht, schoolt en draagt bij aan deskundigheidsbevordering van reguliere hulpverleners en ervaringsdeskundigen

##### Activiteiten:

- Organiseert en geeft intervisie aan ervaringsdeskundige collega's (in opleiding);
- Adviseert over opleidingen voor nieuwe medewerkers waaronder ervaringsdeskundigen;
- Coacht en schoolt reguliere hulpverleners vanuit ervaringsdeskundigheid over herstelondersteunend werken en het in het oog krijgen en kennis verwerven van herstelprocessen;
- Coacht en schoolt reguliere hulpverleners vanuit ervaringsdeskundigheid over hoe condities te scheppen voor empowerment.

#### De ervaringsdeskundige niveau D adviseert teams, management en stafafdelingen bij zorgprogramma's en beleid

##### Activiteiten:

- Stemt beleid af met andere professionals, management en stafafdelingen;
- Adviseert op basis van ervaringsdeskundigheid bij zorgprogramma's met een focus op zelfbepaling, zelfbeschikking en zelfhulp;
- Heeft oog voor het proces van verandering en bijkomende wrijving;
- Biedt ruimte en support voor interdisciplinaire samenwerking vanuit ervaringsdeskundigheid;
- Heeft oog voor dilemma's en spanningsvelden in het ondersteuningsaanbod, kan kritisch reflecteren op het eigen handelen en zo nodig signalen afgeven in probleemsituaties;
- Is alert op maatschappelijke kansen en neemt bij bedreigingen gerichte actie binnen de eigen invloedsfeer;



- Geeft voorlichting vanuit ervaringsdeskundigheid binnen en buiten de ggz;
- Coördineert samenhangend beleid in de organisatie vanuit ervaringsdeskundigheid.

#### De ervaringsdeskundige niveau D participeert in relevante netwerken

##### Activiteiten:

- Ondersteunt bij het ontwikkelen en versterken van sociale netwerken;
- Participeert in netwerken met ervaringsdeskundigen en partijen op wijk- en buurtniveau;
- Participeert en organiseert een brede afstemming met initiatieven op het terrein van ervaringsdeskundigheid;
- Maakt kwartier in maatschappelijke verbanden en vergroot de mogelijkheden tot maatschappelijke participatie;
- Legt en onderhoudt contact met maatschappelijke partijen ten behoeve van het creëren van maatschappelijke kansen.

#### De ervaringsdeskundige niveau D draagt bij aan onderwijs en onderzoek

##### Activiteiten:

- Brengt kennis en ervaring over ervaringsdeskundigheid naar het beroepsonderwijs;
- Verzorgt gastlessen en biedt praktijkondersteuning aan ervaringsdeskundigen in beroepsopleiding;
- Draagt bij aan onderzoek, bijvoorbeeld door onderzoeksthema's te agenderen en/of door zelf actief in onderzoek te participeren;
- Draagt bij aan publicaties en communicatie via andere relevante communicatiekanalen.

---

#### Professiegebonden taken

---

#### De ervaringsdeskundige niveau D reflecteert op het eigen handelen gericht op het duurzaam ontwikkelen van een lerende en onderzoekende beroepshouding

##### Activiteiten:

- Neemt deel aan intervisiegroepen met ervaringsdeskundige collega's en met anderen;
- Reflecteert op eigen ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid;
- Reflecteert op de eigen beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigheid en vraagt daarbij ook feedback aan cliënten en collega's;

- Onderhoudt de eigen professionaliteit door bijvoorbeeld supervisie;
- Levert een bijdrage aan visieontwikkeling en beroepsontwikkeling.

#### De ervaringsdeskundige niveau D houdt de eigen deskundigheid en expertise op peil

##### Activiteiten:

- Houdt vakliteratuur bij, volgt bijscholing en legt verbinding met eigen praktijk-ervaringen;
- Houdt verbinding met de wortels van de eigen ervaringsdeskundigheid;
- Houdt verbinding met de herstelbeweging en patiëntenverenigingen.

#### Levert een bijdrage aan de beroepsontwikkeling en de professionele inzet van ervaringsdeskundigheid

##### Activiteiten:

- Signaleert knelpunten, kansen, mogelijkheden en dilemma's in het vak;
- Initieert en spoort aan tot maatschappelijke discussies en discussies in het werkveld over een goed ondersteuningsaanbod.

---

### Competenties ervaringsdeskundige niveau D

---

#### Contactueel en communicatief vaardig zijn in individuele contacten en met groepen:

- Is present;
- Stelt zich gelijkwaardig op;
- Stemt af op de ander en sluit aan bij zijn of haar belevingswereld en taalgebruik;
- Luistert zonder oordeel;
- Gaat vanuit gelijkwaardigheid het contact aan door open en transparant te zijn;
- Heeft aandacht voor de beleving, ervaring, leefsituatie en het levensverhaal van de cliënt;
- Is open over eigen ervaringen met veerkracht, talenten en kwetsbaarheden;
- Gaat respectvol en flexibel om met grenzen;
- Gaat integer om met vertrouwelijke informatie;
- Zoekt proactief contact;
- Herkent en benoemt zo nodig non-verbale uitingen van zichzelf en anderen;
- Kan omgaan met groepsprocessen en groepsontwikkeling;
- Heeft oog voor de diversiteit van mensen;
- Bewaakt het groepsbelang met aandacht voor individuele behoeften van mensen;
- Kan inhoud en proces onderscheiden.

**Inzetten eigen ervaringen op empowerende wijze:**

- Maakt zichzelf bekend en vertelt waar passend over de eigen ervaringen;
- Houdt in het werk verbinding met de eigen ervaringswereld waarin herstel verankerd ligt;
- Zet het eigen verhaal in op het moment dat dit er voor een ander toedoet;
- Kan eigen ervaringen relativeren;
- Kan zichzelf als rolmodel inzetten en een voorbeeldfunctie vervullen;
- Kent de verschillende dimensies van hoop;
- Kan toegang verschaffen tot ervaringskennis van herstel, stigma en empowerment uit andere bronnen;
- Kan kracht bij anderen herkennen, bekrachtigen en mobiliseren;
- Is deskundig door reflectie en dialoog met deelgenoten over het leven met ziekte en herstel;
- Beschikt over een gevoeligheid voor nuances, details en belevingswereld van mensen met psychische problemen;
- Straalt hoop en vertrouwen uit dat herstel voor iedereen mogelijk is.

**Methodisch handelen:**

- Werkt vraaggericht en biedt op maat ondersteuning bij zelfhulp;
- Is bekend met methoden van vraaggericht werken en ondersteuning bij zelfhulp en kan die toepassen;
- Biedt ondersteuning bij (plannen van) activiteiten vanuit de wensen en doelen van de cliënt;
- Heeft kennis van de sociale kaart en maatschappelijke hulpbronnen en steun-systemen;
- Kan alternatieven voor reguliere zorg inbrengen en toegankelijk maken;
- Kan gidsen zonder de regie te nemen;
- Kan omgaan met weerstand bij veranderingen;
- Kan samen met de cliënt evalueren en bijstellen;
- Kan reflecteren op de eigen aanpak en attitude vanuit de waarden van herstel en ervaringsdeskundigheid;
- Kan aansluiting met andere hulpverlening initiëren.

**Samenwerken:**

- Werkt functioneel en resultaatgericht samen met oog voor het proces;
- Maakt steeds duidelijk dat iedereen eigen verantwoordelijkheid draagt;
- Kan proactief samenwerking zoeken met relevante partijen;

- Kan het stellen van gemeenschappelijke doelen initiëren en aansturen;
- Kan denken en handelen vanuit gemeenschappelijke belangen;
- Heeft oog voor verschillende perspectieven en belangen;
- Kan netwerken en leiding nemen en geven;
- Kan de discussie initiëren en voeren bij conflicterende standpunten.

#### **Conceptueel en normatief denken:**

- Heeft inzicht in het onderscheid tussen professionele praktijkkennis en ervaringskennis;
- Kent de concepten herstel, empowerment, ervaringsdeskundigheid en kan die koppelen aan eigen ervaringen;
- Heeft inzicht in en hanteert ethische en normatieve kaders voor de eigen beroepsuitoefening;
- Kan kwesties doordenken en een dialoog voeren over ontwikkelingen ten behoeve van het beroepsmatig handelen;
- Kan over de eigen functie, taken, professionaliteit en organisatiebelang heen kijken;
- Kan stigmatisering herkennen en benoemen;
- Kan zich verantwoorden over keuzes en deze evalueren;
- Verdiept zich in actuele ontwikkelingen in het vakgebied;
- Kan creatief en innovatief werken en zoekt antwoorden op vragen van cliënten, collega's en samenleving;
- Kijkt verder dan bestaande en gebruikelijke methoden.

#### **Voorlichten, adviseren, coachen en scholen:**

- Kan eigen ervaringskennis en expertise aanbieden en delen;
- Stimuleert anderen om te leren en zich te ontwikkelen;
- Kan leer- en ontwikkeltrajecten op maat aanbieden;
- Kan cliënten betrekken bij ontwikkeltrajecten van de instelling;
- Heeft inzicht in werkvormen ten behoeve van leren en ontwikkelen;
- Kan omgaan met interactie in groepen, en ruimte geven aan dialoog in groepen;
- Kan presenteren en voorlichting geven;
- Kan omgaan met weerstand.

#### **Zelfsturing en zelfhantering:**

- Herkent en hanteert stressvolle situaties;
- Bedenkt en initieert oplossingsstrategieën;
- Kent eigen kernkwaliteiten en valkuilen en hanteert deze efficiënt;

- Reflecteert op het eigen handelen, door gedachten, gevoelens, waarden en opvattingen te onderzoeken;
- Kan door middel van kritische zelfreflectie richting geven aan het eigen beroepsmatig handelen en verder leren;
- Is zich bewust dat hij in een leerproces zit en dat dit steeds doorgaat;
- Kent de grenzen van eigen kennis en mogelijkheden en hanteert deze.



Bijlage 1  
Deelnemende  
organisaties  
werkbijeenkomsten

# Bijlage 1 Deelnemende organisaties werkbijeenkomsten

Dit BCP is tot stand gekomen met behulp van de inzet van ervaringsdeskundigen, opleidingsdeskundigen vanuit het onderwijs en HMR-medewerkers / P&O-functionarissen werkzaam bij ggz-organisaties. De betreffende mensen hebben commentaar gegeven op de conceptversies van het BCP Ervaringsdeskundigheid. Hieronder worden de organisaties genoemd die hebben deelgenomen aan de verschillende bijeenkomsten die in dat kader georganiseerd zijn.

- Altrecht
- Anoiksis
- De Bascule
- Delta Psychiatrisch Centrum
- Emergis
- Fontys
- GGZ Breburg
- GGZ Drenthe
- GGZ Eindhoven en de Kempen
- GGZ Noord-Holland-Noord
- Hanze Hogeschool
- IGPB
- Iriszorg
- Kwintes
- Lucertis
- Mediant
- Pameijer
- Parnassia Bavo Groep
- RIBW Nijmegen & Rivierenland
- Saxion Hogeschool
- SBWU
- Tactus
- VNN
- Yulius
- ROC Zadkine
- CNV Publieke Zaak
- FNV ABVAKABO



Bijlage 2  
Overzicht taken en  
competenties ingedeeld  
naar niveau



# Bijlage 2 Overzicht taken en competenties ingedeeld naar niveau

## Taken van de ervaringsdeskundige

---

### Cliëntgebonden taken

---

- Faciliteert diagnosevrije ruimte en nodigt uit ervan gebruik te maken
  - Ondersteunt het individuele herstelproces
  - Biedt gevraagde sociale en praktische ondersteuning
  - Begeleidt mensen in groepsverband bij herstel
- 

### Organisatiegebonden taken

---

- Draagt bij aan de organisatie van herstelondersteunende zorg
  - Draagt bij aan coaching, scholing en deskundigheidbevordering van reguliere hulpverleners en ervaringsdeskundigen
  - Adviseert teams, management en stafafdelingen bij zorgprogramma's en beleid
  - Ontwikkelt en participeert in relevante netwerken
  - Legt en onderhoudt contact met maatschappelijke partijen ten behoeve van het creëren van maatschappelijke kansen
  - Draagt bij aan onderwijs en onderzoek
- 

### Professiegebonden taken

---

- Reflecteert op het eigen handelen gericht op het duurzaam ontwikkelen van een lerende onderzoekende beroepshouding
  - Houdt eigen deskundigheid en expertise op peil
  - Levert een bijdrage aan de beroepsontwikkeling en de professionele inzet van ervaringsdeskundigheid
- 

## Competenties van de ervaringsdeskundige

---

- Contactueel en communicatief vaardig
  - Inzetten eigen ervaringen op empowerende wijze
  - Methodisch handelen
  - Samenwerken
  - Conceptueel en normatief denken
  - Voorlichten, adviseren, coachen en scholen
  - Zelfsturing en zelfhantering
-

**Uitleg**

- Kerntaak komt op dit niveau weinig voor, competentie op dit niveau is in geringe mate nodig.
- • Kerntaak op dit niveau is vast deel van het takenpakket, de competentie op dit niveau moet aanwezig zijn.
- • • Kerntaak op dit niveau komt veelvuldig voor, er wordt in hoge mate een beroep gedaan op deze competenties.

B	C	D
• • •	• • •	• • •
• • •	• • •	• •
• •	• • •	• •
•	• • •	• • •
•	• •	• • •
•	• •	• • •
•	•	• • •
• •	• •	• • •
• •	• • •	• • •
•	•	• • •
• •	• • •	• • •
• •	• • •	• • •
• •	• • •	• • •
•	• •	• • •
•	•	• • •
•	• •	• • •
•	• •	• • •



Bronnen

# Bronnen

Anthony, W.A. (1993). *Recovery from mental illness: the guiding vision of the mental health system in the 1990s*. Psychosocial Rehabilitation Journal, 16 (4), 11-23.

Boertien, D. & Rooijen, S. van (2011). *Ervaringskennis in de ggz: een noodzaak*. In S. van Rooijen & J. van Weeghel (red.) (2011), Jaarboek Psychiatrische rehabilitatie 2010-2011 (pp. 35-47). Amsterdam: uitgeverij SWP.

Boertien, D., Bakel, M. van & Weeghel, J. van (2012). *Wellness Recovery Action Plan in Nederland – Een herstelmethode bij psychische ontwrichting*. MGv, 5, 276-84.

Boertien, D., Bakel, M. (2012) *Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg Utrecht*, Trimbos-instituut en Kenniscentrum Phrenos.

Boevink, W. (red.) (2006). *Verhalen van herstel*. Utrecht: Trimbos-instituut.

Boumans, J. (2012). *Tussen regie en repressie, een verslag van een verkenning van het concept empowerment*. Tijdschrift voor Rehabilitatie, 1, 28-43.

Cook, J.A., Copeland, M.E., Jonikas, J.A., Hamilton, M.M., Razanno, L.A., Grey, D.D., Floyd, C.B., Hudson, W.B., Macfarlane, R.T., Carter, T.M. & Boyd, S. (2012). *Results of a Randomized Controlled Trial of Mental Illness Self-management Using Wellness Recovery Action Planning*. Schizophrenia Bulletin Advance Access, march 14th 2011. Schizophrenia Bulletin, 38 (4), 881-91.

Copeland, M.E. (1997). *Wellness Recovery Action Plan*. Brattleboro VT: Peach Press.

Copeland, M.E. & Mead, S. (2004). *Wellness Recovery Action Plan & Peer Support. Personal, Group and Program Development*. Brattleboro VT: Peach Press.

Deegan, P. (1993). *Recovering our sense of value after being labeled mentally ill*. Journal of Psychosocial Nursing, 31 (4), 7-11.

Erp, N. van, Hendriksen-Favier, A., Hoeve, M. & Boer, M. (2008). *Werken met Begeleiders in de ggz met Ervaringsdeskundigheid, een onderzoek naar voordelen, valkuilen en belangrijke condities voor de inzet en scholing van BGE-ers*. Utrecht, Trimbos-instituut.

Erp, N. van, Wezep, M. van, Meijer, A., Henkens, H. & Rooijen S. van (2011). *Werk en opleiding voor ervaringsdeskundigen, transitie-experiment Eindhoven*. Utrecht: Trimbos-instituut.

Gestel-Timmermans, J.A.W.M. van (2011). *Recovery is up to you; evaluation of a peer run course*. Tilburg: Universiteit van Tilburg.

GGZ Nederland (2009). *Naar herstel en burgerschap, visie op de (langdurige) zorg aan mensen met ernstige psychische aandoeningen*. Amersfoort: GGZ Nederland.

Goei, L. de, Plooy, A. & Weeghel, J. van (2006). *Ben ik goed in beeld, handreiking van stigma en discriminatie wegens een psychische handicap*. Utrecht: Trimbos-instituut.

Hattum van M. & Liefhebber S. (2004) *Operationalisatie niveaus van beroepsuitoefening. Interne publicatie*. Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn, Utrecht.

Hendriksen-Favier, A., Nijmens, K. & Rooijen, S. van (2012). *Handreiking voor de implementatie van herstelondersteunende zorg in de ggz*. Utrecht: Trimbos-instituut.

Henkens, H., Hof, R. van 't, Jacobs, H. Kooijman, H. & Valk, I. (1996). *Werkboek en handreiking herstellen doe je zelf*. Tilburg: Kenniscentrum Zelfhulp en Ervaringsdeskundigheid.

Kal, D. (2010). *Kwartiermaken, werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond*. Uitgave in eigen beheer. Eerdere uitgaven Uitgeverij Boom (2001, 2002).

Lauveng, A. (2007). *Morgen ben ik een leeuw, hoe ik mijn schizofrenie overwon*. Amsterdam: Arbeiderspers. Oorspronkelijke Noorse uitgave: 2005.

Link, B.G. & Philan, J.C. (1998). *The labeling theory of mental disorder (II): The consequences of labeling*. In A. Horwitz & T. Scheid-Cook, T. (Eds), *The sociology of mental health* (pp. 362-376). Cambridge: Cambridge University Press.

Mead, M., Hilton, D. & Curtis, L. (2001). *Peer Support: A Theoretical Perspective*. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 25, 134-41.

Plooy, A. (2009). *Ervaringsdeskundige is in de eerste plaats bondgenoot*. *Psy*, 5, 36-7.

Radema D., Berg van den G. & Holmes B. (2000) *Professionaliteit in soorten en maten. Een studie naar niveaus van en varianten in de beroepsuitoefening van sociaal pedagogisch werkers en sociaal pedagogisch hulpverleners*. Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn, Utrecht.

Read, J., Os, J. van, Morrison, A.P., Ross, C.A. (2005). *Childhood trauma, psychosis and schizophrenia*. Acta Psychiatrica Scandinavica, 112, 330-50.

Ridgway, P. (1999). *Deepening the mental health recovery paradigm, defining implication for practice. A report of the recovery paradigm project*. Lawrence: University of Kansas School of Social Welfare.

Romme, M., Escher, S., Dillon, J., Corstens, D. & Morris, M. (2009). *Living with Voices; 50 stories of recovery*. Ross-on-Whye: PCCS Books.

Shiers, D., Rosen, A. & Shiers, A. (2009). *Perspectives in Early Intervention, Beyond early intervention: can we adopt alternative narratives like 'Woodshedding' as pathways to recovery from schizophrenia?* Psychiatry, 3, 163-71.

Strauss, J.S., Hafez, H., Lieberman, P. & Harding C.M. (1992). *The person-key to understanding mental illness: towards a new dynamic psychiatry III*. British Journal of Psychiatry, 161 (suppl. 18), 19-26.

Thornicroft, G. (2007). *Shunned, discrimination against people with mental illness*. Oxford: Oxford University Press.

Timmer, H. & Plooy, A. (2009). *Weten over leven, ervaringskennis van mensen met langdurende psychische aandoeningen*. Amsterdam: uitgeverij SWP.

Vlaar, P., Hattum van M., Dam van C. & Broeken (2006) *Klaar voor de toekomst. Een nieuwe beroepstructuur voor de branches welzijn en maatschappelijke dienstverlening, gehandicaptenzorg, jeugdzorg en kinderopvang*. Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn. Utrecht 2006

Weeghel, J. (2010). *Verlangen naar volwaardig burgerschap; maar wat doen we in de tussentijd?* Oratie uitgesproken bij het aanvaarden van het ambt van bijzonder hoogleeraar Rehabilitatie en participatie van mensen met ernstige psychische aandoeningen aan de universiteit van Tilburg. Tilburg: Universiteit van Tilburg.

## Colofon

Dit is een uitgave van GGZ Nederland, Trimbos-instituut, HEE! en Kenniscentrum Phrenos

### Uitvoerders

Marianne van Bakel, HEE! en Sonja van Rooijen, Trimbos-instituut  
Dienke Boertien, Kenniscentrum Phrenos  
Joost Kamoschinski, GGZ Nederland  
Sonja Liefhebber en Maaïke Kluft, MOVISIE

### Adviseurs

Berry Claesen, ABVAKABO FNV  
Daniëlle van der Eerden, CNV Publieke zaak

### Met dank aan

Marjo Boer, ROC Zadkine

### Publicatienummer

2013 - 396  
(Extra) exemplaren zijn te verkrijgen bij GGZ Nederland via  
[www.ggz nederland.nl](http://www.ggz nederland.nl)

### Drukkerij

Epos Press, Zwolle

### Ontwerp en vormgeving

Taluut, Utrecht

Utrecht/Amersfoort, 2013

---

Het beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundigheid is in november 2013 gelegitimeerd door ABVAKABO FNV en CNV Publieke Zaak.



