

# Ervaringsdeskundigen

in de armoede en sociale uitsluiting in de CLB's



*De volgende personen hebben meegewerkt aan deze publicatie:*

*Edgard Cocquet, POC van de CLB's OGO, Jos Cré, begeleider Gelijke Onderwijskansen en Kansensbevordering, VCLB-koepel, Luc Driesmans, begeleider Diversiteit van de VCLB-koepel, Lieve Maesmans, project Drieklap Leuven, Elke Naessens, Departement Onderwijs en Vorming, Lieve Ruelens, kabinet Onderwijs, Marc Smolenaers, coördinator GOK, Vlor, Danny Trimbos, ervaringsdeskundige vzw De Link, Regine Vandervee, pedagogische begeleidingsdienst CLB GO!, Jef Van de Wiele, CLB's POV, Toon Walschap, vzw De Link, Els Van den Berghe, vzw De Link*

*Onze dank gaat uit naar de medewerkers en (stagiars-)ervaringsdeskundigen van de volgende centra en projecten, die hun ervaringen met ons gedeeld hebben:*

*VCLB Leieland, Menen, VCLB Leuven, VCLB Roeselare, VCLB regio Gent, Marialand, VCLB Zuid-Oost-Vlaanderen, Oudenaarde, VCLB Waas en Dender, Sint-Niklaas, CLB GO! Genk-Maasland, Bree en Maasmechelen, CLB GO! Leuven-Tienen-Landen, Kessel-Lo, Project Drieklap*

Voorwoord .....	03
De functie van ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting in een CLB .....	05
Ervaringen van CLB-medewerkers met (stagiair-) ervaringsdeskundigen in de armoede .....	17
Randvoorwaarden en mogelijkheden tot ondersteuning bij de inschakeling van een ervaringsdeskundige in een CLB.....	23
Functiebeschrijving van een ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting in een CLB .....	35
Bijlage: Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting. Deze bijlage is een algemene visietekst, geschreven door vzw De Link. ....	39

## Contactadressen

- VCLB-vormingscentrum, A. Francestraat 119 bus 1 - 1030 Brussel  
[luc.driesmans@vclb-koepel.be](mailto:luc.driesmans@vclb-koepel.be) en [jos.cre@vclb-koepel.be](mailto:jos.cre@vclb-koepel.be)
- CLB GO!, Emile Jacqmainlaan 20 - 1000 Brussel  
[regine.vandervee@g-o.be](mailto:regine.vandervee@g-o.be)
- CLB OVSG, Ravensteingalerij 3 bus 7 B - 1000 Brussel  
[edgard.cocquet@ovsg.be](mailto:edgard.cocquet@ovsg.be)
- CLB POV, Boudewijnlaan 20 bus 21 - 1000 Brussel  
[jef.vandewiele@clb.provant.be](mailto:jef.vandewiele@clb.provant.be)
- vzw De Link, Boomgaardstraat 93 - 2018 Antwerpen  
[info@de-link.net](mailto:info@de-link.net)

## Voorwoord

Centra voor leerlingenbegeleiding leveren een belangrijke bijdrage aan de overbrugging van de kloof tussen de wereld van kansarmen en die van de instellingen in onze samenleving. In situaties van armoede en sociale uitsluiting kan het probleem rijzen dat hulpverleners zich maar beperkt kunnen inleven in het perspectief van de cliënten. De aanwerving van een ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting kan daarbij een hulpmiddel zijn. Door de inbreng van een ervaringsdeskundige als professionele medewerker in een organisatie - in ons geval een CLB - kan die kloof weggewerkt worden. De dienstverlening kan beter afgestemd worden en vergroot de kansen van mensen die in armoede leven.

De ervaringsdeskundigen kunnen vergeleken worden met interculturele bemiddelaars in CLB's, die in heel wat centra al geruime tijd deel uitmaken van het team. Zij leveren dagelijks een bijdrage om bruggen te leggen met cliënten en om de centra te interculturaliseren. Bij de interculturele bemiddelaars ligt de focus op allochtonen, bij de ervaringsdeskundigen op de autochtone kansarmen.

In Gent, Kortrijk, Hasselt, Brussel en Antwerpen worden sinds enkele jaren mensen die uit de kansarmoede komen, in een vierjarige scholing opgeleid tot ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting. Vzw De Link heeft daarvoor het initiatief genomen en organiseert die opleiding. Intussen werken al in verschillende sectoren ervaringsdeskundigen.

In het CLB-decreet is het ambt van ervaringsdeskundige vermeld. Verschillende centra hebben al een ervaringsdeskundige in de armoede ingeschakeld en hebben de meerwaarde ervan vastgesteld. Eén centrum (VCLB Leiland, Menen) heeft een ervaringsdeskundige in dienst sinds 2006-2007. In Leuven werkt een ervaringsdeskundige (betaalde stagiair) in een netoverschrijdend verband (ROC) vanuit zowel het vrije CLB als het CLB GO! Een vijftal andere centra hebben in 2007-2008 een stagiair-ervaringsdeskundige ingeschakeld.

Uit die ervaringen hebben we al heel wat kunnen opsteken. We hebben overleg gepleegd met begeleiders van de verschillende centrumnetten, medewerkers van vzw De Link, het project Drieklap en vertegenwoordigers van het kabinet Vandenbroucke en het Departement Onderwijs en Vorming. Op basis daarvan hebben we deze publicatie kunnen opstellen. Ze omvat een gerichte en concrete omschrijving van taken en functies van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting en geeft aan waar mogelijke opportuniteiten en valkuilen liggen bij hun inschakeling. De bedoeling is de CLB's die overwegen in de toekomst een ervaringsdeskundige aan te werven, voldoende informatie te geven om goed voorbereid aan de slag te kunnen gaan.

We wensen hen veel succes!



1

**De functie van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting in centra voor leerlingenbegeleiding**

In dit hoofdstuk willen we aan de hand van concrete voorbeelden van ervaringsdeskundigen\* een beeld geven van de specificiteit van het werk, de functie en de taken van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting (afgekort ED) binnen CLB's.

Vzw De Link heeft de tekst van dit hoofdstuk opgesteld. De voorbeelden zijn opgetekend tijdens overlegvergaderingen met ervaringsdeskundigen die op dat moment (in de loop van 2007-2008) stage liepen of werkten in een van de volgende CLB's: VCLB regio Gent, Marialand; VCLB Waas en Dender, Sint-Niklaas; VCLB Roeselare; VCLB Leuven en CLB GO! Leuven-Tienen-Landen, Kessel-Lo; VCLB Zuid-Oost-Vlaanderen, Oudenaarde; VCLB Leieland (Menen); CLB GO! Genk-Maasland, Maasmechelen; CLB GO! Genk-Maasland, Bree; VCLB Leuven, Project Drieklap en VCLB Leuven, Project Leren Ondernemen.

Het is niet evident om exact te omschrijven wat de concrete taken zijn van een ervaringsdeskundige, maar wel wat zijn functie is. In het beroepscompetentieprofiel (uitgewerkt door de SERV, de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen) staat dat de beroepsopdrachten van een ED tweeledig zijn:

- De ED gaat in dialoog met collega's, de organisatie en het beleid om het inzicht in de missing link te verhogen.
- De ED participeert in de activiteiten ter bestrijding van de armoede, steeds vanuit zijn specifieke invalshoek, gefocust op het recht en de gelijkwaardigheid van de kansarme.

Om die beroepsopdrachten (functies) te vervullen, moet de ervaringsdeskundige beschikken over een arsenaal aan competenties. In wat volgt zullen we elke competentie belichten en een aantal concrete voorbeelden geven.

Deze publicatie heeft niet tot doel de verschillende taken van een ED op te sommen. Uit de voorbeelden kunt u wel afleiden vanuit welke taak de ED die opdracht vervult. Het CLB en de ED zoeken samen uit welke taken de ED het best op zich kan nemen om zijn functie optimaal te vervullen. De CLB's hebben een ruim opdrachtenpakket. De structuur van de organisatie is niet eenvoudig. De ED heeft doorgaans wat tijd nodig om dat geheel te doorgronden. Daarna kan hij samen met het CLB de juiste taakinfilling bepalen. Het is belangrijk dat de twee sporen - enerzijds met het CLB in dialoog treden over de missing link en anderzijds heel concreet aan de slag gaan met mensen in de armoede - aanwezig zijn in het takenpakket.

De missing link (de kloof tussen de wereld van mensen in de armoede en die van de hulpverleners) is de basis voor het werk van de ervaringsdeskundige. De missing link ontstaat deels door onwetendheid: onwetendheid van de hulpverlener over de kansarme en zijn leefwereld en omgekeerd onwetendheid van de kansarme over de hulpverlener en zijn leefwereld. Die onwetendheid kan vele communicatiestoornissen veroorzaken, die de hulpverlening bemoeilijken. Als die onwetendheid weggewerkt is, kan de hulpverlening aangepast worden aan de behoeften van de cliënt. Bij de voorbeelden in deze publicatie is er al geen onwetendheid meer. De missing link is ontdekt.

\* Wanneer we het in deze brochure hebben over ervaringsdeskundigen, bedoelen we uiteraard zowel mannelijke als vrouwelijke ervaringsdeskundigen.



De voorbeelden geven aan dat hulpverlening niet altijd van een leien dakje loopt en dat de ED een cruciale rol speelt. Het is zeker niet de bedoeling de indruk te wekken dat hulpverleners de begeleiding altijd verkeerd aanpakken. Deze publicatie wil alleen de taken, functies en de meerwaarde van een ervaringsdeskundige toelichten.

## **Beroepscompetentie 1: In dialoog treden over de missing link**

Deze competentie wordt opgenomen in verschillende taken en werkvormen, bijvoorbeeld tijdens de teamvergadering en in casusoverleg, bij de cel Leerlingenbegeleiding van de scholen, in het provinciaal overleg kansenbevordering, op een gesprek met de tandempartner na een huisbezoek.

Een dialoog over de missing link zorgt ook voor een gesprek over de vooroordelen die er leven ten aanzien van kansarme mensen en ten aanzien van de hulpverlening. Een ED kan in de organisatie waar hij werkt, zijn eigen vooroordelen ten opzichte van de hulpverlening toetsen en beter begrijpen. De ED leert de leefwereld kennen van de niet-armen en ondervindt dat er ook veel gelijkenissen zijn. Door die ervaring kan de ED de kansarme cliënt beter informeren over de wereld van de hulpverlener (HV) en zijn beweegredenen. Daardoor wordt een brug geslagen tussen beiden. De ED's hopen een verandering van de visie op kansarmoede en hulpverlening op gang te brengen. Ze zetten de beleving van de cliënt centraal en gaan op zoek naar de achterliggende redenen in bepaalde situaties.

**Participatiekloof: Mensen in armoede hebben het gevoel dat anderen (HV, hier CLB) beslissingen nemen in hun plaats, die eigenlijk genomen zouden moeten worden door henzelf. Daardoor komen zij in een afhankelijke positie ten aanzien van de hulpverlener. Alleen zij zelf kunnen dat probleem oplossen.**

*Een moeder vraagt in het midden van het schooljaar om haar kind nog van school te laten veranderen. Het CLB en de school beleggen een vergadering, maar de moeder wordt niet uitgenodigd. De CLB'er heeft een aantal vragen over de reden van de keuze van de kansarme mama, en hij legt die voor aan de ED. De ED zegt: 'Ik kan alleen maar veronderstellen waarom de moeder dat vraagt. Bel haar op en vraag het haar.' De CLB'er belt de moeder op om haar mening te vragen. De mama zegt: 'Geef die ED een kus van mij.'*

*Een mama heeft geen vertrouwen meer in de school. De ED gaat alleen op huisbezoek en bespreekt het probleem. Er leven tal van frustraties bij de mama. De ED probeert te achterhalen waarom de mama dat niet zegt op school. Mama: 'Ik zal me kwaad maken.' ED: 'Je hebt het recht om kwaad te zijn, maar je kunt je frustraties het best uiten.' De ED bereidt samen met de mama voor wat ze kwijt wil op school, en hoe ze die boodschap het best kan overbrengen. Op het overleg met de school is de ED aanwezig, maar de mama voert het woord. Zij neemt haar deel zelf in handen. Op termijn kan zij dat alleen aan en heeft ze de ED niet meer nodig. (Dat geeft ook aan hoe de ervaringsdeskundige het groeiproces van de kansarme hulpvrager stimuleert.)*

**Gevoelskloof: Mensen in armoede zijn zwaar gekwetste mensen. Zij denken dat ze niets kunnen en niets waard zijn, doordat ze vaak uitgesloten geweest zijn in hun leven. Dat beïnvloedt sterk de communicatie. Uitsluiting wakkert een enorme drang aan om erbij te horen. Mensen in armoede zijn daar veel mee bezig, maar hun inspanningen worden vaak te weinig gezien. Daardoor dreigen ze opnieuw veroordeeld te worden.**

*De ED vertelt op een vergadering hoe hij vroeger (voor de opleiding) naar hulpverleners keek. Voor hem waren het allemaal 'hoge pieten', mensen uit een wereld waar hij helemaal niet thuishoort. Die perceptie zorgde ervoor dat de cliënt geen vertrouwensband kon opbouwen met een hulpverlener. Door dat te vertellen, deed hij de hulpverlener beseffen hoe mensen in armoede kijken naar hulpverleners en welke gevolgen dat kan hebben.*

*Op de jeugdrechtbank vindt een overleg plaats met alle hulpverleners van een gezin. Het gezin wordt omschreven als 'hopeloos'. Heel veel hulpverleners blijven voor de deur staan bij afspraken. De ED van het CLB heeft wel contact gehad met het gezin. De ED geeft aan hoe groot de angst is van het gezin. De ouders denken dat elke hulpverlener zijn informatie doorgeeft aan de jeugdrechter en dat de jeugdrechter de kinderen zal plaatsen. Daarom laten zij hulpverleners niet binnen. De schrik voor veroordeling is te groot. Die angst belemmert een positief contact met hulpverleners. De hulpverlener weet dat niet en interpreteert het gedrag als 'tegenwerken'. Daardoor wordt het gezin opnieuw veroordeeld en uiteindelijk bestempeld als 'hopeloos'.*

*Een mama in kansarmoede heeft zelf een slechte schoolervaring. Zij werd destijds vaak gepest. Haar kind mag dat niet meemaken. Alle aangeboden tijdschriftjes, vakantieboeken, klasfoto's enzovoort worden door de mama besteld, hoewel ze al onbetaalde rekeningen heeft op school. De school kijkt negatief naar het feit dat de mama nog extra zaken bestelt. Na een gesprek (met tandem) blijkt dat de mama dacht dat haar kind als enige geen vakantieboek zou hebben als ze dat niet kocht. Dat wou ze niet omdat ze wou voorkomen dat haar kind (net zoals zijzelf vroeger) gepest zou worden. (Hier speelt naast de gevoelskloof ook de kenniskloof (zie verder)).*

**Kenniskloof: Mensen in armoede hebben weinig (of andere) kennis over de maatschappij. Dat zorgt ervoor dat mensen in armoede niet altijd krijgen waar zij recht op hebben. Bovendien denkt de hulpverlener dat de kansarme die kennis wel heeft en verstrekt hij niet altijd de nodige informatie. Dat kan opnieuw voor communicatiestoornissen zorgen.**

Als het CLB een gezin doorverwijst naar een kinesitherapeut of logopedist gaat de ED (alleen) contact opnemen met dat kansarme gezin. Hij begeleidt het gezin naar die kinesitherapeut of logopedist, en gaat samen met de gezinsleden naar ziekenfondsen, revalidatiecentra en OCMW's zodat ze hun rechten kunnen laten gelden. De ED realiseert op die manier de doorverwijzing naar de hulpverlening en gaat indien nodig ook mee tot het gezin met de hulpverlener een vertrouwensband heeft opgebouwd.

*Een papa krijgt na het medisch onderzoek op het CLB een brief waarin staat dat zijn kind een 'open beet' heeft. De papa was in begeleiding bij het CLB en reageert zeer boos op de brief. De CLB-medewerker kan die boosheid niet plaatsen. Sindsdien loopt de samenwerking met de papa moeizaam. De CLB-medewerker bespreekt dat met de ED. Deze vraagt wat 'open beet' precies wil zeggen. Daardoor groeit het besef dat de papa dat misschien ook niet heeft begrepen. De ED voert samen met de CLB-medewerker een gesprek met de papa. De papa dacht dat hij ervan werd beschuldigd dat hij zijn kind gebeten had met een open wonde tot gevolg. Hij voelde zich erg aangevallen en was dan ook heel boos.*

*Het luizenprobleem wordt vaak automatisch gekoppeld aan mensen in armoede. Is het voor kansarme ouders evident om te weten wat ze allemaal moeten doen als er luizen zijn vastgesteld bij hun kind? Weten zij wat goede methoden zijn om luizen weg te krijgen? Is de natkammethode een haalbare methode voor mensen met tal van andere problemen in hun gezin? Kunnen zij bepaalde producten wel betalen? Voelen zij zich niet opnieuw veroordeeld door die brief? Al die vragen van de ED hebben er voor gezorgd dat het luizenprobleem bij mensen in armoede aangepakt wordt op een manier die wel werkt voor hen.*

**Vaardigheidskloof: Mensen in armoede hebben niet de vaardigheden aangeleerd gekregen die van hen verwacht worden in de maatschappij.**

*Er is een overleg gepland tussen de verschillende hulpverleners die in een kansarm gezin werken. Op dit overleg vertelt de maatschappelijk werker van een dagcentrum (kinderen worden daar na school opgevangen en krijgen er onder andere huiswerkbegeleiding) dat zij na drie maanden nog altijd niets heeft bereikt met dat gezin en nog geen gesprek heeft kunnen voeren. De ED van het CLB schrikt over die opmerking. Na overleg blijkt dat de mama niet binnenging in het dagcentrum als ze haar kind ging ophalen. Zij bleef wachten aan de deur. Nu gaat zij wel binnen tot in de gang en durft zij af en toe te vragen hoe het die avond met haar kind is gegaan. Voor de ED is dat een duidelijke vooruitgang. Voor de hulpverlener gaat het niet ver genoeg (na drie maanden). De ED wijst erop dat de mama op die manier al een nieuwe vaardigheid heeft aangeleerd en dat het niet evident is voor haar om nieuwe vaardigheden aan te leren.*

## Beroepscompetentie 2: Signaleren

De meeste ED vinden het hun opdracht om de signaalfunctie op te nemen zowel intern in het CLB als op externe overlegstructuren. Ze signaleren zo veel mogelijk elementen die de hulpverlening aan kansarmen en andere groepen zouden kunnen verbeteren.

Taken die daarmee samenhangen, zijn onder meer de ondersteuning van vorming over kansarmoede (meestal samen met tandepartner uit het CLB), de briefwisseling met ouders begrijpbaar maken en de oprichting van oudergroepen op scholen. Die oudergroepen hebben als doel de behoeften en bezorgdheden rond het schoolgebeuren te verwoorden voor de school.

*Over de **taal** die gebruikt wordt:*

*In een brief aan de ouders staat het woord 'GOK-leerkracht'. Op een vergadering waar die brief ter sprake komt, zegt de ED dat sommige mensen in armoede dat woord en de betekenis ervan niet kennen (kenniskloof). Een ouder zei ooit tegen de ED: 'Leren ze op school mijn kind gokken?'. Voor de ED is dat een signaal om zorgvuldiger om te gaan met taal in communicatie met ouders.*

*Het doorbreken van **taboes**:*

*Tijdens de casusbespreking van een alleenstaande vader met een dochter hoort de ED dat er grote bezorgdheid is over de dichte relatie die vader en dochter hebben. Hulpverleners zijn bang dat die relatie mogelijk zal uitgroeien tot een incestrelatie. Tijdens de huisbezoeken merkt de ED dat daarover niets wordt gezegd. Daarom brengt de ED het probleem ter sprake. De HV is bang om het probleem te bespreken. De ED signaleert dat het niet-bespreken leidt tot nog meer problemen. De vader kan op die manier niet werken aan een gezonde relatie met zijn dochter omdat die kans hem wordt ontnomen.*

*Andere **signalen** die werden gegeven:*

- Veel regels op school zijn onduidelijk voor kansarmen (kenniskloof) en vereisen meer uitleg.*
- Bij kinderen in armoede is er een soort zwijgplicht over de thuissituatie.*
- Scholen kunnen ouders die in armoede leven ook zelf aanspreken om van hen iets te leren over armoede.*
- Het luizenprobleem wordt vaak gekoppeld aan kansarmoede, terwijl dat niet helemaal correct is.*
- Spijbelen kan een signaal zijn van kansarmoede. Spijbelen wordt nog vaak gezien als een probleem van een kind (jongere) en niet van de context van dat kind.*

### Beroepscompetentie 3: Een gelijkwaardige relatie met de kansarme cliënt opbouwen

De ervaringsdeskundige probeert te werken in het tempo van de kansarme mensen. Samen met de gezinsleden bepaalt hij welke stappen haalbaar zijn in het gezin. De ervaringsdeskundige probeert de verwachtingen van de hulpverleners te nuanceren en in een realistisch perspectief te plaatsen. Hij erkent de inspanningen en de positie van de hulpverlener ten aanzien van de kansarme, en probeert de druk van de hulpverlening te verminderen door de leefwereld van de kansarme uit te leggen en zijn inzet te benadrukken. Op die manier kan een meer gelijkwaardige relatie ontstaan.

*Tijdens een casusbespreking (van een gezin dat de hulpverlener en ED in tandem volgen) ziet de hulpverlener dat het kansarme gezin niet meer gemotiveerd is. De ED zag wel nog tekenen van inzet. Elke keer als ze samen op huisbezoek gingen, werd er koffie geschonken in een nette kamer. Voor de hulpverlener is dat evident. De ED geeft aan dat dat al een grote inspanning vraagt. De ouders moeten daarvoor immers al opruimen en de afwas doen. De koffie wijst erop dat de ouders hen nog willen ontvangen. Door die informatie zag de hulpverlener in dat de ouders zich nog inzetten en zag hij weer de mogelijkheid om gemotiveerd voort te werken in het gezin. (Dat is overigens ook een voorbeeld van basiscompetentie 1: in dialoog gaan over de missing link.)*

*Op een vergadering wordt door een HV gezegd 'Als je je kind graag ziet, betaal je toch de rekening'. De ED schrikt van die uitspraak. Hij probeert te verduidelijken hoe moeilijk het is om rond te komen met een heel laag inkomen als alleenstaande moeder met kinderen. Het geld gaat dan vaak eerst naar huishuur, algemene kosten, eten. Er blijft niet altijd geld over om alles te betalen. Dat heeft niets te maken met de liefde voor de kinderen.*

*De ED voert daarnaast een pleidooi om geen contact op te nemen met ouders die hun rekeningen nog niet betaald hebben als duidelijk is dat er problemen zijn. Op die manier kan op een positieve manier een gelijkwaardige relatie opgebouwd worden tussen de ouders en de school.*

*Tijdens het huisbezoek van de CLB-medewerker en de ED is het de bedoeling een hygiëneprobleem aan te kaarten. De hulpverlener heeft het alleen over het probleem. De vrouw deed echter pogingen om haar gezinsbudget onder controle te krijgen en daarom mocht er niet vaak gedoucht worden, werd de kledij niet zo vaak gewassen enzovoort. De vrouw leverde inspanningen maar de HV zag het niet.*

## Beroepscompetentie 4: Het groeiproces van de kansarme cliënt ondersteunen

Sommige ED's kiezen ervoor om een rechtstreekse ondersteuning van het groeiproces van de kansarme te realiseren, bijvoorbeeld door huisbezoeken af te leggen, door oudergroepen op te richten, door aanwezig te zijn op een oudercontact, door aanwezig te zijn op zorgoverleg met cliënten enzovoort. Deze ondersteuning moet mensen krachtiger maken.

*Een bepaalde school heeft geen contact meer met ouders in armoede. De school neemt contact op met de ED van het CLB. Die gaat aanvankelijk alleen op huisbezoek. De ED vertelt: 'Bij het eerste bezoek mocht ik niet binnen, maar aan de deur van haar huis hadden we een eerste gesprek, hoewel het heel erg regende. Ons gesprek duurde anderhalf uur. Toen ik naar huis ging, was ik drijfnat. Maar de volgende keer mocht ik tot in de gang komen. Stilaan groeide er meer vertrouwen. Ik kon met haar bespreken waarom zij geen contact had met de school.'*

*Het doel van de ED bestaat erin om samen met die mensen weer in contact te treden met de school, zodat ze na verloop van tijd op eigen houtje contact opnemen met de school.*

De interventie van de ED is gericht op het bespreekbaar maken van het wantrouwen van de kansarme ten aanzien van de hulpverlener en is erop gericht om het contact met de HV te herstellen. Toch vinden de ED's het een meerwaarde om in tandem gesprekken met cliënten te organiseren. In die contacten worden missing links voor alle partijen sneller duidelijk.

*Casusbespreking op school (CLB-medewerkers zijn aanwezig): Een kind komt zeer regelmatig te laat op school. Dat wordt besproken. Door de hulpverleners wordt het gezien als een probleem. De ED peilt naar de situatie waarin het kind leeft. Het is het oudste kind van een gezin en het bevindt zich in een heel moeilijke situatie. De ED wijst op de kracht van het kind om toch naar school te komen. Het kind moet niet alleen voor zichzelf zorgen, maar vooral voor zijn broers en zussen. Dat is niet evident. De ED kan dat zo duiden omdat hij de situatie herkent uit zijn eigen ervaring. Dat zorgt voor een minder negatieve kijk van de HV op het kind. Voordien werd vooral gekeken naar het te laat komen en naar de hygiëne die te wensen overliet. Door te vertrekken van een positievere kijk, kan er meer gewerkt worden aan ondersteuning in de begeleiding in plaats van aan het direct 'oplossen' van acute problemen.*

*In een gezin met een kind met een autismspectrumstoornis was er afgesproken dat mama gymnastiekoefeningen zou doen met het kind. Bij een huisbezoek met de HV en de ED vertelt de mama dat het goed gaat. Als het kind thuiskomt van school, kijkt zij nog wat tv en voor het slapengaan doen ze dan samen de gymnastiekoefeningen. De HV zegt: 'Gymnastiekoefeningen doe je niet voor het slapengaan. Je kind zal daardoor minder goed slapen.' De ED ziet de inspanning van het gezin wel en erkent de mama daarvoor. Dan kan aangekaart worden om de oefeningen te verschuiven naar een ander moment.*

## Beroepscompetentie 5: Hulpbronnen ontsluiten

Eenzijds ervaren de ED dat hulpverleners het aanbod van diensten en organisaties in grote lijnen kennen. Maar ze stellen vast dat het hen ontbreekt aan kennis over het specifieke aanbod voor kansarmen. De ED geeft vanuit zijn ervaring zijn kennis door over specifieke regionale dienstverlening aan kansarmen, zoals verenigingen waar armen het woord nemen, winkels met tweedehandskleding, sociale restaurants, gratis doucheplaatsen, inloopcentra enzovoort. De ED speelt die informatie zowel door aan hulpverleners als aan de kansarme ouders.

*De ED gaat met de HV op huisbezoek. Tijdens dat huisbezoek merken ze dat er naast schoolproblemen ook vele andere problemen zijn (huisvesting, financiële problemen). De ED ziet dat de HV alleen schoolkwesties aankaart. De ED vraagt waarom het gezin geen contact opneemt met het OCMW. De HV gaat ervan uit dat het gezin dat zelf al heeft gedaan. De ED stelt die evidentie in vraag.*

*Op een overleg vertelt de ED iets over huursubsidies. De CLB-medewerkers hebben daar al van gehoord, maar ze hebben er geen informatie over. Ze vragen aan de ED om er informatie over te verzamelen en om die informatie door te geven aan alle CLB-medewerkers.*

Hulpverleners steken vaak energie in het aanbieden van hulp die om een of andere reden niet werkt.

*Een maatschappelijk werker van het CLB begeleidt een gezin. De MW stelt aan het gezin voor om tweemaal per week poetshulp te laten komen helpen. Het gezin heeft hulp gevraagd en toch wordt het aanbod afgewezen. De MW begrijpt dat niet goed en wil een overleg met de ED. Waarom weigert het gezin die hulp? De ED zal het volgende huisbezoek meegaan. De ED gaat na of de MW wel voldoende gevraagd heeft aan het gezin welke hulp het wil. Poetshulp ligt misschien voor de hand, maar mogelijk is dat niet de hulp die het gezin wil.*

Veel kansarmen beschikken over te weinig kennis van de bestaande hulp- en dienstverlening, en vaak zijn de drempels veel te hoog om zelf de stap te zetten naar die diensten.

Naast het geven van informatie aan cliënten en hulpverleners heeft de ED ook de belangrijke taak om ondersteuning te bieden bij het doorverwijzen naar de gepaste hulpverlening.

De ED zal mensen motiveren, hun angsten bespreekbaar maken, de juiste informatie geven en de tijd nemen om mee te gaan. Zo leert de ED kansarmen beter gebruik te maken van de maatschappelijke dienstverlening.

## Beroepscompetentie 6: Functioneren binnen de organisatie

De ED rapporteert over zijn eigen acties, zijn inbreng en zijn ervaringen met het werken op de dienst. De ervaring van de ED kan ook de HV veel vertellen over wat het betekent om in armoede te leven.

*Door financiële problemen heeft de ED thuis geen elektriciteit. Daardoor blijft de was liggen. De ED kan soms de was doen bij de burens, en dan zorgt hij ervoor dat de kledij van de kinderen proper is. De wasserette is te duur.*

*Daardoor is de ED verschillende keren niet aanwezig op zijn stage. Na overleg met de procesbegeleiders kaart hij dat aan tijdens het gesprek op zijn stageplaats. De HV leert hoe schaamte ertoe kan leiden dat zaken niet besproken worden. Daardoor begrijpt de HV het gedrag van de ED niet en groeit er ongenoegen. Dat ongenoegen verdwijnt alleen als de dialoog op gang komt.*

Het beroep van ED is nieuw en onbekend. De ED moet de tijd nemen om samen met de teamleden zijn functie bespreekbaar te maken en bij te sturen.



## Opmerkingen

- De ED kent armoede van binnenuit. Dat zorgt ervoor dat hij de cliënt sneller begrijpt en aanvoelt. Tussen cliënt en ED zal er sneller vertrouwen groeien dan tussen de cliënt en de HV. Daardoor ontstaat er aanvankelijk een onevenwicht. Dat kan ervoor zorgen dat de HV zich bedreigd voelt in zijn persoon, twijfels krijgt over zijn manier van hulp verlenen enzovoort. Dialoog tussen de hulpverlener en ED is van cruciaal belang. Als zaken onuitgesproken blijven, worden de HV en de ED eerder vijanden in plaats van hulpverleners die samen de hulpverlening aan de cliënt willen optimaliseren.
- Tandemwerking betekent niet alles samen doen, maar wel alles samen dragen.



## **2 Ervaringen van CLB-medewerkers met (stagiairs) ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting**

## **Inleiding**

De ervaring van de sector met de nieuwe discipline is voorlopig beperkt. Via nascholingen, projecten, werkgroep- en netwerkcontacten raakt het CLB stilaan vertrouwd met de methodiek. De mogelijkheid tot opname in de personeelsformatie is sinds 2006 een nieuw gegeven. Op dit ogenblik hebben drie centra een ervaringsdeskundige aangeworven. Bij het CLB van het gemeenschapsonderwijs en het vrije CLB van Leuven werd een gezamenlijk (mini-)ROC opgericht, waarbij een stagiair tegen vergoeding werd aangeworven. Voor het vrije CLB van Menen zit de ED in de aanvullende personeelsformatie. Daarnaast hebben centra vooral ervaringen opgebouwd met stagiairs. Op één uitzondering na waren dat allemaal derde- of vierdejaarsstagiairs. Die ervaringen bepalen mee wie aangeworven wordt.

Enkele centra werden samengebracht om naar hun bevindingen te peilen. De reacties worden niet woordelijk weergegeven, maar geven wel een realistische kijk op hun ervaringen. Zowel positieve als negatieve ervaringen zijn opgenomen. De bevindingen hebben hoofdzakelijk – maar niet uitsluitend – betrekking op *stagiairs*-ED in de armoede, maar er kunnen ook conclusies uit getrokken worden over de aanwerving van een ED.

De onderstaande ervaringen kwamen aan bod tijdens een overleg met de volgende centra: VCLB Leuven, VCLB Zuid-Oost-Vlaanderen, VCLB Leieland (Menen), VCLB regio Gent, VCLB Roeselare en VCLB Waas en Dender.

### ***Bewegredenen om een ervaringsdeskundige in te schakelen***

Kansarmoede vormt voor die centra een prioritaire werktopic. De betrokkenheid en het engagement om werk te maken van meer gelijke onderwijskansen is groot. Het gaat dan ook over een bekende problematiek waarrond een actieve werking wordt uitgebouwd. De centra staan open voor de zoektocht naar geschikte methodieken en voor de positieve kritische reflectie over de eigen werking. Ze streven ernaar samen te werken met een (stagiair-) ervaringsdeskundige om meer kwaliteitsvol te werken.

Enkele reflecties:

- o *Hoe intensief CLB-medewerkers ook werken, er blijft vaak een drempel bestaan tussen hen en de kansarme. Vanuit de behoefte om die drempel af te bouwen en nauwer aan te sluiten bij de leefwereld van de kansarmen heeft het CLB ervoor geopteerd om te werken met een stagiair-ED.*
- o *Het centrum had via eerdere werking (Schoolopbouwwerk, LOP...) al kennisgemaakt met een ED. De reacties van de medewerkers waren positief. Bij de nieuwe CLB-cyclus was er in het centrum een beperkte stijging van de personeelsformatie. Om kwaliteitsvol aan meer gelijke onderwijskansen te werken, heeft het centrum 0,8 voltijdse equivalent extra. Daarvan besteedt het centrum nu 0,25 omkaderingsgewicht aan een halftijdse ED. Dat gaat slechts over 1% van de totale formatie, maar dankzij die aanwerving zijn een aantal bewustmakingsprocessen op gang gebracht.*

- o *In het verleden had het centrum al een goede werkrelatie met interculturele bemiddelaars (ICB) uitgebouwd en was het ook betrokken in het brugfigurenproject. Het centrum is altijd erg actief bezig geweest met de kansarmoedeproblematiek en blijft zoeken naar oplossingen. In onze regio zijn verschillende groepen waar armen het woord nemen actief, zij zijn ook vertegenwoordigd in de CLB-centrumraad. Door de omschakeling van PMS-MST naar CLB heeft het centrum vooral aandacht moeten besteden aan interne veranderingen. Nu is het centrum er klaar voor om ervaring op te doen in het werken met een ervaringsdeskundige.*
- o *In 2006, bij de nieuwe cyclus, was de personeelsformatie iets groter en dacht het centrum eraan om een ED op te nemen. Op dat ogenblik was er geen ED ter beschikking. Ook in het centrum moest het proces nog verder gevoerd worden. Om ervaring op te doen, werd beslist om een stagiair de kans te geven.*
- o *Enkele jaren geleden verkenden CLB'ers en ouders, door middel van de doelgerichte interventieplanning (DIP-methodiek), de problematiek en de relatie tussen school-CLB en kansarme ouders. Daaruit bleek onder meer dat zeer veel aandacht moest gaan naar de opbouw van een vertrouwensband en naar communicatie. De inzet van ervaringsdeskundigen kon daarin een ondersteunende rol vervullen. Dat werd gerealiseerd via het project Drieklap. Ondertussen hebben de CLB's van de twee netten een gezamenlijk mini-ROC opgericht, waar een betaalde stagiair werkt. Het vrije net draagt 40% = 0,2 omkaderingsgewicht bij, en het gemeenschapscentrum draagt 20% = 0,1 omkaderingsgewicht bij.*

### **De inschakeling, de voorbereiding en de begeleiding door het centrum**

Het aanbieden van een stage- of werkplaats moet overdacht en voorbereid plaatsvinden. Een ervaringsdeskundige werkt in een andere discipline dan de vertrouwde disciplines.

Het centrum moet extra investeren in de begeleiding van de ED. Die ondersteuning is een evenwichtsoefening tussen de behoeften en mogelijkheden van de ED, vaak mee bepaald door de persoonlijke levenssituatie, en de behoeften en mogelijkheden van het centrum. Een vaste begeleidingspersoon en structuur vergemakkelijken de ondersteuning. De extra ondersteuningstijd varieert naargelang de lokale situatie. Sommige centra hebben voorzien in 10% (halve dag per week) voor ondersteuning en voortgangscontrole. Dat bleek echter absoluut onvoldoende te zijn.

Er is de indruk dat de inschakeling vlotter verloopt in kleinere teams, centra of vestigingsplaatsen.

Een open houding, de bereidheid tot samenwerking en dialoog bij de teamleden is een noodzaak. Dat wil ook zeggen dat ze ervoor moeten openstaan om zichzelf een spiegel voor te houden en om kritisch te reflecteren over de eigen werking. Dat vraagt de nodige tijd en de bereidheid om in dialoog te gaan met de ED over de thema's die zich aandienen. Een impulsieve, snelle beslissing tot inschakeling kan zowel voor de ED als voor de kansarmoedewerking verkeerd uitdraaien.

De wijze van voorbereiding en inschakeling is niet alleen centrumgebonden maar wordt ook bepaald door de specifieke en persoonlijke situatie van de ED.

### **Enkele bevindingen:**

- o *Ter voorbereiding is een medewerker van de vzw De Link toelichting komen geven over de werking en over de problematiek van kansarmoede. Dat gebeurde eerst voor een beperkte groep en daarna voor de hele personeelsgroep. Vzw De Link gaf daarmee een goede aanzet tot verdere bespreking.*
- o *We hebben geopteerd voor een beperkte inschakeling in enkele teams die reeds openstonden voor samenwerking en die al actief werkten rond kansenbevordering. De inschakeling in het hele centrum moet geleidelijk aan plaatsvinden. Als een ED aangeworven wordt om CLB'ers wakker te schudden, is het risico van mislukking erg groot.*
- o *Het is belangrijk dat de teams en het centrum al vertrouwd zijn met de thematiek, en dat er actief gewerkt wordt aan kansenbevordering. Een werkgroep kansenbevordering kan de inschakeling mee voorbereiden en volgen.*
- o *We mogen de ED niet zien als een concurrent of een betweter. We werken samen aan een sterkere hulpverlening voor kansarmen.*
- o *Tijdens een vast wekelijks overlegmoment werd de werking besproken en gevolgd. Dat was een goede aanpak om de persoonlijke reacties van de ED te stroomlijnen. Het gesprek was zowel voor het inhoudelijke als voor persoonlijke verzuchtingen en voor de relatieopbouw noodzakelijk.*
- o *Een begeleidingsgesprek tussen de ED en een CLB-medewerker biedt gelegenheid tot bijsturing en is tegelijkertijd leerzaam voor de begeleider. Het is niet aan te raden om de stagiair-ED in te veel verschillende teams te laten werken. Maar hij moet wel voldoende afwisseling hebben in zijn werk.*
- o *De stagiair had er behoefte aan om zijn ervaringen te ventileren. Het was noodzakelijk voor hem om op de werkplaats eerst te praten over persoonlijke gebeurtenissen voor hij het werk kon aanvatten. Die ventilatie stroomlijnen en een overlegmoment vaststellen was noodzakelijk.*
- o *Wij werken met een tandempartner en een stagementor. De tandempartner staat dicht bij de ED en is de aanspreekpersoon voor de ED. De stagementor is de contactpersoon voor anderen bij eventuele samenwerkingsproblemen. Zij doen bij voorkeur een beroep op de mentor en niet op de tandempartner.*
- o *We werken in verschillende tandems. De tandempersoon voor het BaO is een psycholoog, de tandempartner voor het SO is een maatschappelijk werker. Het team BaO heeft vaker een beroep gedaan op de ED omdat het meer directe contacten heeft*

met kansarme gezinnen.

- o De ED werkt in verschillende teams, maar er wordt telkens teamoverleg gehouden en hij krijgt een goede briefing.*
- o Voor ons is de ED iemand die er gewoon is. Zijn aanwezigheid sijpelt geleidelijk aan binnen. Tijdens besprekingen van casussen wordt duidelijk welke rol hij vervult.*
- o We hebben niet echt via een tandemformule gewerkt, maar eerder via contacten met teamleden.*
- o De ED werkte vooral binnen het schoolteam van BuO waarbij het de bedoeling was dat de MW de brug met het CLB zou vormen. Een multidisciplinaire groep (MW, arts en psycholoog) zou de stageactiviteiten en de vorderingen extra volgen. Wegens verschuivingen is dat niet gebeurd. De stagiair heeft een beroep gedaan op individuele medewerkers.*
- o Of de ED alleen gesprekken kan voeren of alleen op huisbezoek kan, is afhankelijk van zijn individuele capaciteiten. Als hij alleen gaat, worden de contacten degelijk voorbereid en is er ook een terugkoppeling. Het is soms gemakkelijker om vertrouwen op te bouwen als de ED alleen contacten heeft. Maar een ED moet wel hoe dan ook goed begeleid worden, want hij is geen maatschappelijk werker.*

### **Verwachtingen en takenpakket**

Het lijkt moeilijk om vooraf een allesomvattend takenpakket op te geven. Niet alleen de verwachtingen en de visie van het CLB maar ook de mogelijkheden van de ervaringsdeskundigen zijn bepalend voor de eerste invulling van functiebeschrijving. De verwachtingen zijn divers en soms hoog gegrepen. Het is nodig om in dialoog met de ED en het team te komen tot een realistisch en transparant takenpakket.

### **Suggesties van invulling:**

- o De ED is een extra hulpverlener die een specifieke dimensie brengt in de hulpverlening. De ED ondersteunt mensen in armoede, maar het blijft een moeilijke evenwichtsoefening om grenzen vast te leggen.*
- o Opvoedingsondersteuning behoort tot de taak van de ED, onder meer door huisbezoeken af te leggen.*
- o Het CLB laten reflecteren over de eigen handelswijze en aanpak. De leefwereld van kansarmen verduidelijken en erover laten reflecteren in de teams die met GOK bezig zijn. Dit kan bijvoorbeeld door samen activiteiten te ondernemen en erover te reflecteren of door één casus per teambespreking te behandelen.*
- o De ED heeft een signaalfunctie ten aanzien van het CLB, waarbij de werking steeds*

*vanuit het perspectief van de kansarme cliënt gezien moet worden. Hij heeft de opdracht om blijvend aandacht te vragen voor de effecten van de tussenkomsten en methodieken.*

- o De ED is de brug tussen ouders en CLB-school en zorgt voor een sterkere toeleiding. Een van zijn belangrijkste opdrachten bestaat erin drempelverlagend te werken. Hij bouwt een vertrouwensband op met gezinnen en creëert begeleidingsopeningen.*
- o De communicatie tussen armen en niet-armen op gang brengen en de leefwereld van de mensen in armoede blijven aangeven. Dat gebeurt niet alleen in het centrum maar ook in het LOP, onderwijsopbouwwerk enzovoort. Dit kan onder meer door deel te nemen aan werkgroepen.*
- o De consultatiefunctie ten aanzien van de CLB-medewerkers: zij kunnen een beroep doen op de ED, waarbij die het perspectief en de leefwereld van de ouders verduidelijkt.*

### **Ervaringen en meerwaarde**

De ervaringen zijn verscheiden. Alles bij elkaar beschouwt men de inschakeling als een meerwaarde. Sommigen geven uitgesproken positieve ervaringen aan, terwijl anderen eerder wijzen op de extra investering die nodig is. De tijdsinvestering en energie werden blijkbaar onderschat. De ervaringen worden ook meebepaald door de persoonlijkheid van de ED. Als het centrum positief ingesteld was en de ED over voldoende communicatie- en andere algemene vaardigheden beschikte, waren de ervaring van het centrum meestal positief.

Belangrijk om voor ogen te blijven houden is dat slechts één van de ED een afgestudeerde ED was en dat de anderen nog altijd in opleiding waren.

#### **Enkele ervaringen:**

- o Het centrum had via SOW en het CAW al ervaring met een ED. Zo werkte de ED wekelijks één dag in het centrum. De reacties van het team waren zeer positief. In 2006 is de ED deeltijds opgenomen in het team. We zouden zeker opnieuw beginnen. De integratie in kleine groep verloopt goed. De samenwerking verloopt vlot. De ED beschikt over positieve communicatievaardigheden. Dit betekent een duidelijke meerwaarde voor de dienst en voor het netwerk waarin het CLB participeert, zoals de LOP-werking.*
- o Voor ons centrum is de wereld van kansarmoede geen vreemd gegeven. We zijn vertrouwd met die materie en hebben veel netwerkcontacten. Toch waren de ervaringen met de stagiair geen onverdeeld succes. We hadden 10% tijd uitgetrokken voor de begeleiding, maar dat was ruimschoots onvoldoende. We hebben veel tijd en energie besteed aan de ondersteuning. Mogelijk waren de verwachtingen van het centrum te hoog.*



- o *We zijn overtuigd van de meerwaarde, maar het is niet gemakkelijk om te werken in een specifieke sector zoals die van het CLB. De ED krijgt wel een algemene opleiding, maar die is uiteraard niet afgestemd op de specificiteit van de CLB-sector. Eén jaar stage is ook te weinig om echt vertrouwd te worden met de sector. De voortgangscntrole en de begeleiding van de ED vragen een grote investering.*
- o *Sommige CLB'ers doen gemakkelijk een beroep op de ED, maar voor andere blijft de drempel groot. Iedereen werkt hard en als de ED erbij betrokken wordt, duurt het allemaal nog langer. De kwaliteit wordt beter, maar wegens de werkdruk wordt er vaak geen beroep gedaan op de ED. Sommige collega's denken er ook gewoon niet aan om de ED aan te spreken.*
- o *In het begin verlengt de inbreng van de ED het proces, maar na verloop van tijd worden de mechanismen duidelijker en zorgt het samenspel tussen hulpverlener en ED voor een efficiëntere hulpverlening en is het zelfs tijdsbesparend.*
- o *De ED betrekken in het hulpverleningsproces lag soms moeilijk wegens praktische problemen. Hij was er maar twee dagen in de week, waardoor het moeilijk was om een afspraak te maken. Ook de contacten met een school waren bij de aanvang wat moeilijker. Zo voelde een leerlingbegeleider zich ongemakkelijk, maar nadat hij samen met de ED op huisbezoek was geweest, ging het al wat beter. Het gezegde 'onbekend is onbemind' is hier van toepassing.*
- o *Soms twijfelde de CLB-medewerker of het goed was om de ED erbij te betrekken. Als er een extra persoon bij betrokken wordt, wordt het allemaal nog ingewikkelder. Bovendien mogen gezinnen zeker niet gekwetst worden.*
- o *Als de begeleiding muurvast zat, betrok men de ED erbij. Dat gebeurde via overleg. De ED werd nog niet meegenomen op gesprek.*
- o *De ouders vinden het vanzelfsprekend om contact op te nemen met de ED. Hij wordt vlug ervaren als een van hen. Dat werd duidelijk tijdens een infoavond waarbij ze de ED onmiddellijk aanspraken. Op het vlak van brugfunctie en drempelverlaging is dat zeker een goede benadering. Een ander positief neveneffect is dat de ED zelf een ander beeld gekregen heeft over het CLB-werk en dat positievere beeld ook uitdraagt.*
- o *Wij hebben het gevoel dat we de doelgroep kennen, maar door de ED leren we toch nog bij. Zo verlopen onze contacten met kansarme cliënten vaak vanuit een positie van meerdere tegen mindere. We kunnen ons moeilijk verplaatsen in de leef- en gevoelswereld van mensen in armoede.*
- o *De sociale omgang is in orde, maar de stap om de ED erbij te betrekken wordt niet zo snel gezet omdat de medewerkers dan twijfelen aan hun eigen deskundigheid. Het is niet eenvoudig om de deur open te zetten voor iemand die uw handelingen kritisch onder de loep neemt.*

- o *De sociale omgang verliep moeilijker voor bepaalde CLB-medewerkers. Voor de ED was er geen probleem. De CLB'ers stonden wat onwennig ten aanzien van de ED.*
- o *De inschakeling van een ED vraagt veel energie en tijd van het centrum. Veel hangt af van de vaardigheden van de stagiair. Hij zit uiteraard nog in een leerproces, maar er zijn grote verschillen. Onze stagiair was zeer stipt, kwam alle afspraken perfect na, kon zijn werk goed plannen enzovoort.*
- o *Bij ons was het niet evident voor de ED om zijn werk te plannen. Soms werden afspraken dubbel geboekt of niet nagekomen enzovoort. We mogen toch wel minimale vaardigheden verwachten van een bijna afgestudeerde ED. Uiteraard blijft de functie gekoppeld aan een persoon, maar we moeten wel rechtvaardige verwachtingen en eisen durven te stellen.*
- o *De persoonlijke situatie van de ED speelt een grote rol. De ED zat in het nabije verleden of zit nog steeds in een kansarmoedesituatie. Een van de voorwaarden om de opleiding te mogen volgen, is immers kansarmoede aan den lijve ondervonden hebben. Daardoor hebben persoonlijke gebeurtenissen een sterke invloed op de werksituatie. Op een bepaalde dag verloopt alles vlot, maar de volgende dag kan de stagiair verzinken in zijn eigen problemen en lukt het niet om te werken. Hij moet dan kunnen ventileren en hij moet dan opgevangen worden voor hij opnieuw kan werken.*
- o *De stagiair-ED zit nog in een leerproces. We merken dat aan de wijze van contactname met scholen en de manier waarop hij omgaat met problemen. Er moet uiteraard nog gewerkt worden aan houding, kennis en kunnen, maar we geraken wel vooruit.*

### **Effectieve aanstelling**

Er zijn slechts een beperkt aantal afgestudeerden ter beschikking. Bovendien wordt de opleiding maar om de vier jaar georganiseerd. Ondanks die schaarste blijft het noodzakelijk om bij de aanwerving een selectie te maken waarbij realistische eisen worden gesteld. Niet elke ED is geschikt of voelt zich aangesproken om in een CLB te werken.

Er is slechts een beperkt omkaderingsgewicht nodig voor de aanwerving. Een 0,5 omkaderingseenheid voor een voltijdse functie is weinig. De centra krijgen ook extra personeelsleden om aan gelijke onderwijskansen te werken.

Twee centra zijn dankzij hun ervaringen overtuigd en hebben al een ED deeltijds in dienst genomen. Een derde centrum zou een aanwerving ook in overweging nemen als het genoeg middelen zou hebben.

Andere centra twijfelen niet aan de meerwaarde van de ED maar ze hebben ondervonden dat de inschakeling van een ED veel investering vergt. Er moet eerst meer geïnvesteerd worden in het verder ontwikkelen van de vaardigheden, kennis en attitude zowel van het centrum als van de ED. Er blijft begeleiding nodig voor het dagelijks functioneren van de ED zoals werk plannen, op tijd komen, afspraken nakomen enzovoort.

Ook aan de voorbereiding van het centrum zelf moet nog gewerkt worden.

Het is duidelijk dat de beslissing tot aanwerven sterk bepaald wordt door de huidige ervaringen. Het blijkt moeilijk om de functie los te koppelen van de ervaringen met de toevallige stagiair. Hoewel de centra overtuigd zijn van de meerwaarde die een ED kan hebben, zijn ze onaangenaam verrast over de tijdsduur en de investering die de inschakeling nog vraagt. Het zal dan ook meer dan de 0,5 omkaderingseenheid vragen om een ED regulier te maken. Centra hebben het gevoel dat ze het onbekende induiken en zouden verder kennis willen maken met de methodiek via projectwerking (naar analogie van de vroegere PMS-tolken of via extra (tijdelijke) ondersteuningsmiddelen).

#### **Enkele vooruitblikken:**

- o Het kost ons slechts één procent van de totale personeelsformatie. Als we opnieuw moesten beginnen, zouden we niet twijfelen en de ED opnieuw aanwerven. Het is een duidelijke kwaliteitsverbetering voor het centrum.*
- o Het is een meerwaarde, maar toch zullen we nu nog niet overgaan tot aanwerving van de ED. Het vraagt een grote investering van de medewerkers. Als die mogelijkheid bestaat, zullen we wel voortwerken met stagiairs.*
- o Het werken met een mini-ROC is positief. Er wordt over de netten heen gewerkt. Dat is niet altijd gemakkelijk voor de ED, maar het is voor het doelpubliek toch zeker een pluspunt.*
- o Als de mogelijkheid zich voordoet, nemen we zeker in overweging om de ED aan te werven. De ED is een sterke persoon die nauwgezet te werk gaat en nadenkt over zijn handelingen.*
- o We hebben een stagiair gehad maar dat is niet meegevallen. De persoonlijke situatie van de ED bemoeilijkte zijn inschakeling in grote mate.*
- o Met de ervaringen die we nu hebben, gaan we nog niet over tot aanwerving. Kan het project niet via extra projectmiddelen uitgebouwd worden zodat we eerst een interne leertijd hebben voor zowel de ED als de CLB'er? In zo'n formule zouden we gemakkelijker meegaan. Onmiddellijk aanwerven in de personeelsformatie is een te grote stap.*

#### **Nog enkele aandachtspunten:**

- o Het werken met een ervaringsdeskundige levert wel degelijk een meerwaarde op voor de CLB-werking en voor de kansarme doelgroep.*
- o Ook de perceptie die de ervaringsdeskundige zelf krijgt van het CLB, wordt via die werking veel positiever en genuanceerder. En die beeldvorming wordt ook verder uitgedragen binnen de doelgroep, wat latere contacten kan faciliteren.*

- o *De investering wordt onderschat. Het is niet enkel de 0,5 omkadering, maar ook de extra omkadering die besteed moet worden aan ondersteuning en uitbouw van de functie. Eigenlijk zou dat moeten gesubsidieerd moeten worden met extra middelen zodat CLB's ervaring kunnen opdoen.*
- o *Het zou gemakkelijker zijn als de ED zich zou kunnen inwerken in de sector zonder dat het daarbij onmiddellijk om een reguliere functie gaat.*
- o *Naar analogie van de ICB-werking is het ook wenselijk om de ED's enkele keren samen te brengen in evaluatiemomenten. Zij werken in een team en hebben er behoefte aan om te reflecteren over hun aanpak en om hun ervaringen uit te wisselen. De noodzaak en frequentie daarvan hangen ook af van de ED in kwestie, de vertrouwdheid met de sector en de interne begeleidingsstructuur.*
- o *Vanuit de begeleiding van de centra zou ook voor de toekomstige medewerkers begeleiding en nascholing georganiseerd moeten worden.*
- o *In het begin zijn vooral algemene vaardigheden belangrijk. De andere meer specifieke CLB-kennis en -vaardigheden leren ze al doende.*
- o *Het is moeilijk, maar nodig om grenzen te bepalen in de hulpverlening. De contacten met de gezinnen zijn zo positief dat de gezinnen blijven terugkomen. De ondersteuningsvragen gaan breder dan de CLB-opdracht. De ED wordt ervaren als een steunfiguur.*
- o *Voorzichtigheid rond 'onze' vanzelfsprekendheden is nodig. Voor ons is het vanzelfsprekend dat het personeel een rijbewijs en een auto heeft. Het is vanzelfsprekend dat de personeelsleden wat talenkennis bezitten. Voor die nieuwe medewerkers is dat helemaal niet voor de hand liggend. Dat mag echter geen beletsel vormen voor de aanwerving.*





### **3 Randvoorwaarden en mogelijkheden tot ondersteuning bij het inschakelen van een ervaringsdeskundige in de armoede in een CLB**

Centra gaan over tot de aanwerving van een ED als ze de meerwaarde ervan inzien voor de kansarme doelgroep en voor de kwaliteit van het CLB-werk. Voor ze die beslissing nemen, overwegen ze zorgvuldig of binnen het centrum een aantal randvoorwaarden zijn vervuld. Er wordt een strategie ontwikkeld die een goed verloop garandeert. Hieronder vindt u daarover wat ideeën.

## Definities

- **steunfiguur:** CLB-medewerker die als taak heeft de ervaringsdeskundige binnen het centrum te ondersteunen en de brug vormt met het hele CLB-team.
- **tandempartner:** CLB-medewerker met wie de ervaringsdeskundige samen CLB-taken bij/voor leerlingen, ouders of scholen uitvoert, of met wie hij die taken bespreekt.

## De voorbereiding

### ■ Algemene informatie geven aan de CLB-medewerkers

Het CLB-team – of een ruime groep medewerkers – van het centrum dat overweegt een ED aan te werven, krijgt vooraf informatie over:

- de achterliggende visie (ontstaan van het ideeëngoed; de missing link met de kansarmen; de processen van achterstandsverwerving en achterstelling);
- de opleiding tot ED;
- de meerwaarde voor CLB en voor de doelgroep;
- de methodiek (dialogoog);
- de twee sporen in de functie (beroepsprofiel);
  - bewustmaking en professionalisering van de medewerkers van het centrum;
  - empowerment van de doelgroep; toeleiding van kansarmen naar het centrum;
- de randvoorwaarden;
- de valkuilen; omgaan met weerstand.

### ■ Vereiste basishouding in het centrum

- een open, zoekende houding; bereidheid tot dialoog; bereidheid tot kritische zelfreflectie als organisatie;
- een basisinzicht in het bestaan van de processen van achterstandsverwerving en achterstelling en van het bestaan van een missing link tussen het CLB en de kansarmen;
- de bereidheid om daar als centrum iets aan te doen;
- de ervaringsdeskundige zien als een mogelijkheid daartoe.



## ■ Organisatorische voorbereiding

- organisatie van de introductie van de ED op het CLB;
- aanwijzing van een steunfiguur;
- aanwijzing van het schoolteam waarin de ED ingeschakeld zal worden;
- aanwijzingen van een of meer tandempartners;
- voorlopige taakinfilling;
- explicitering van de verwachtingen op korte en op lange termijn;
- agendering van overleg over het werk van de ED en over de visieontwikkeling op kansarmoedebestrijding.

## ■ Externe begeleiding

- Het centrum in kwestie kan een beroep doen op de netgebonden begeleiding.
- Het centrum kan ook een beroep doen op de vzw De Link, die de opleiding tot ED organiseert. Vzw De Link werkt daarbij nauw samen met de netgebonden begeleiding.

## **Inschakeling in het centrum**

### ■ De introductie in het centrum

- De normale introductie voor elke nieuwe medewerker (wederzijdse kennismaking; rondleiding in het centrum; basiskennis CLB ...);
- extra aandacht wegens het mogelijke tekort aan ervaring met tewerkstelling en met de bediendecultuur, tekort aan bepaalde vaardigheden, laag zelfwaardergevoel, nog bestaande kansarmoedesituatie ... (de missing link);
- de ED wordt als gelijkwaardig beschouwd en behandeld.

### ■ Inschakelingstraject of instaptraject in het centrum

- Op basis van de voorlopige taakinfilling wordt samen met de ED een inschakelingstraject besproken, rekening houdend met sterktes en zwaktes en met het functieprofiel 'ervaringsdeskundige in de armoede in een CLB'.
- Opzetten van een 'groeipad' naar taken die hij voorlopig nog niet volwaardig kan opnemen, maar waarvan op termijn wel verwacht wordt dat de ED ze vervult, rekening houdend met de afgewerkte opleiding. Daartoe kan een extern leertraject opgezet worden (netgebonden of netoverschrijdend door de CLB-begeleiding te organiseren).
- Bij het bepalen van het schoolteam waarin de ED wordt ingeschakeld, oog hebben voor mogelijke loyauiteitsproblemen voor de ED, bijvoorbeeld als die in zijn eigen omgeving moet werken.
- In de beginfase kan de ED het best in één team opgenomen worden.

## ■ Centruminterne ondersteuning

- Een steunfiguur is een CLB-medewerker waarvan de ED voelt dat die zijn perspectief begrijpt, een hart heeft voor de kansarme doelgroep en mee het ideeëngoed van de missing link draagt en uitdraagt naar het team. Die steunfiguur is meer dan de gewone peter of meter die soms bij nieuwe personeelsleden wordt aangewezen.
- Van de leiding van het centrum (inrichtende macht/bestuur, mandaathouder, coördinator) wordt verwacht dat die ten volle de werking van de ED in woord en daad ondersteunt. Die morele en praktische ondersteuning is van groot belang omdat het pionierswerk betreft dat soms hier en daar ook op weerstand en problemen kan stuiten.
- De werking van de ED moet op termijn gedragen worden door het hele CLB-team. Dat is echter een proces dat een zekere tijd in beslag kan nemen.
- De oprichting van een centruminterne werkgroep rond kansarmoede kan bijdragen tot het goede verloop van dat proces.

## ■ De tandem als mogelijke (wenselijke) werkvorm

- Een tandem bestaat uit de ED en een lid van het CLB-team. Het CLB-team beslist wie van hen de tandempartner wordt. Er kan ook gedacht worden aan verschillende tandempartners.
- De tandempartner kan eventueel dezelfde medewerker zijn als de hoger vermelde steunfiguur, maar het verdient eerder aanbeveling dat beide functies verdeeld worden over verschillende personen.
- Het werken in tandem met een collega wordt vaak toegepast in organisaties waar een ED werkt. Die werkvorm biedt de meeste leeransen aan de CLB-medewerker. Bovendien krijgt de ED zo de kans om zich geleidelijk in te werken in het CLB-werk. Mogelijk kan op langere termijn ook deels van die werkvorm afgestapt worden. Nauwe samenwerking met collega's blijft echter altijd nodig omdat anders de mogelijkheid tot overdracht van het gedachtegoed en de knowhow van de ED aan het team te sterk beperkt wordt.
- Het werken in tandem vraagt van de tandempartners een groot engagement, maar het is anderzijds ook erg verrijkend. Zij zullen moeten kunnen omgaan met weerstanden bij de CLB-collega's en anderen. Bij de volledige taakinfilling (andere CLB-taken) van die tandempartner zal daarmee rekening gehouden moeten worden.

## ■ Externe begeleiding

- Deelname van de ED aan een instapleertraject voor nieuwe CLB-medewerkers (centrumoverschrijdend) wordt aanbevolen.
- Mogelijk kan die algemene vorming nog aangevuld worden met een specifieke vorming voor ervaringsdeskundigen in het CLB.
- Intervisie of vorming voor de centra in kwestie kan georganiseerd worden door de netgebonden begeleiding van de centra.
- De centra in kwestie kunnen een beroep doen op de netgebonden begeleiding.

- De centra kunnen ook een beroep doen op begeleiding en coaching door de vzw De Link, in overleg met de netgebonden begeleiding van de centra.

#### ■ Ruimte voor dialoog en overleg

- Uiteraard zal er binnen het CLB-schoolteam, binnen de tandem en tussen ED en steunfiguur veel dialoog en overleg plaatsvinden, onder andere via casusbesprekingen.
- Daarnaast moeten ook andere overlegmomenten (bredere, met meer CLB-medewerkers, bijvoorbeeld PV, team Basisonderwijs) georganiseerd worden waarop problemen rond kansarmoede in een ruimer verband samen met de ED besproken kunnen worden.

#### ■ Evaluatie van de werking

- Bij de evaluatie van de werking moet niet gekeken worden naar kwantitatieve resultaten maar vooral naar kwalitatieve resultaten: wordt de doelgroep beter bereikt en is ons centrum als organisatie verbeterd wat betreft de basishouding?
- Daarnaast is het goed om bij de evaluatie, meer nog dan bij andere werkingen, rekening te houden met de mogelijkheid van verdere groei (inhaalbeweging) van de ED.

#### ■ Geschatte investering in de centruminterne ondersteuning

- De investering in de implementatie van de methodiek binnen het centrum moet geraamd worden op een kwart van een voltijds ambt.



## **4 Functiebeschrijving van de ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting in een CLB**

We geven hier enkele ideeën over het opstellen van een functieprofiel ervaringsdeskundige in de armoede in een CLB. Wat volgt, richt zich op een ED die effectief aangesteld wordt in een CLB en is niet bedoeld voor stagiairs.

Bij het opmaken van deze ontwerp tekst is gebruik gemaakt van het beroepscompetentieprofiel van de ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting van de SERV.

Een personeelslid binnen een CLB heeft per ambt en per instelling één geïndividualiseerde functiebeschrijving. Die wordt in onderling overleg met het personeelslid opgemaakt.

In de regelgeving over de functiebeschrijvingen voor een CLB wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- de disciplinegebonden taken;
- de instellingsgebonden taken;
- de instellingsspecifieke doelstellingen;
- de rechten en plichten op het vlak van nascholing en permanente vorming;
- de persoons- en ontwikkelingsgerichte doelstellingen.

De opmaak van een geïndividualiseerde functiebeschrijving is van toepassing op alle CLB-medewerkers, dus ook op de ED. Maar gezien de specifieke situatie en de levensgeschiedenis van de ervaringsdeskundige moet voor hem zeker in een groeipad voorzien worden. Er zal gezorgd moeten worden voor een goede ondersteuning en coaching. Zo zal het onderdeel *persoons- en ontwikkelingsgerichte doelstellingen* voor die specifieke discipline een belangrijk ondersteunend onderdeel vormen in de functiebeschrijving.

In wat volgt, focussen we alleen op de *disciplinegebonden taken*, de taken die specifiek betrekking hebben op de functie van ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting in een CLB. Het gaat om een niet-exhaustieve lijst van taken die kan dienen ter inspiratie voor de centra om een functiebeschrijving op te maken voor een ED.

### ■ Algemene taken

Contact leggen met de doelgroep (kansarme cliënten), gesprekken voeren met leerlingen, ouders en leerkrachten over gesignaleerde problemen en vragen in het kader van het overbruggen van verschillen met betrekking tot cultuur/leefwereld, huisbezoeken afleggen, deelnemen aan overleg op school, informatie verstrekken aan de kansarme cliënt bij vragen of problemen, functioneren binnen het CLB: samenwerken met de collega's, deelnemen aan teamoverleg, vergaderingen bij CLB, thematische werkgroepen, vergaderingen (helpen) voorbereiden, ...

### ■ Specifieke taken

In dialoog gaan met de CLB-medewerkers over de missing link: de ED vervult een brugfunctie tussen twee werelden, een signaalfunctie vervullen: andere CLB medewerkers en scholen wijzen op situaties die onvoldoende rekening houden met de leefwereld van armen (advies en feedback geven aan collega's) en steeds terugkerende knelpunten en problemen (bijv.

buurt) signaleren, een gelijkwaardige relatie met de kansarme cliënt opbouwen, individuele ondersteuningsgesprekken voeren met leden van de doelgroep (leerlingen en ouders), meewerken aan en suggesties doen bij de ontwikkeling en bijsturing van documenten die gebruikt worden bij de schriftelijke communicatie met ouders en leerlingen, bijvoorbeeld brochures over aanbod en werking van het CLB, vragenlijsten, brieven, uitnodigingen, ouders wegwijs maken in boodschappen die vanuit CLB of de school gegeven worden, collega-CLB-medewerkers wegwijs maken bij het overbrengen van boodschappen aan (kansarme) ouders, met collega-CLB-medewerkers nagaan op welke manier het eigen aanbod toegankelijker gemaakt kan worden en beter kan aansluiten bij de behoeften van mensen in armoede, acties organiseren met het oog op drempelverlaging bij ouderwerking, ondersteuning bieden bij crisisbegeleiding tussen ouders en kinderen/jongeren, ouders voorbereiden en begeleiden bij moeilijke contacten met de school of andere diensten, scholen en CLB-collega's voorbereiden bij contacten met kansarme ouders of leerlingen, mee vormingen over kansarmoede organiseren voor scholen, deelnemen aan projecten (kansarmoede, GOK, gezondheidsbeleid), mee oudergroepen begeleiden, de betrokkenheid van ouders stimuleren bij de onderwijsloopbaan van hun kind, ...

### ■ Specifieke competenties en attitudes

Beschikken over kennis, inzicht, vaardigheden en attitudes die te maken hebben met de volgende items: het bestaan van twee leefwerelden (middenklasse en armen), het bestaan van de missing link waardoor er communicatieproblemen ontstaan, het bestaan van armoede en uitsluitingsmechanismen waardoor het perspectief van de kansarme in een breder kader geplaatst kan worden, weten hoe bepaalde zaken gesignaleerd moeten worden binnen de werksetting, de eigen grenzen kennen, gesprekstechnieken aanleren, zich kunnen inleven in de wereld van anderen, de andere leefwereld en cultuur kunnen verduidelijken en in de juiste context plaatsen, op de hoogte zijn van specifieke onderwijswetgeving over de doelgroep (onder andere GOK, inschrijvingsbeleid), op de hoogte zijn van netwerken en samenwerkingsverbanden, ...







*Deze bijlage is een algemene visietekst, geschreven door vzw De Link.*

## **Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting**

Essentie van de methodiek en de opleiding

Het doel van deze tekst is om op een kernachtige wijze weer te geven wat de essentie is van de methodiek ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting. In de eerste plaats proberen we die *essentie* zelf zo scherp mogelijk te formuleren. Maar soms besteden we ook aandacht aan waar die methodiek zeker *niet* voor staat, omdat we hopen dat door ook daarop te focussen, we er in kunnen slagen nog duidelijker en krachtiger te formuleren wat die essentie dan wel is.

### **1 Het waarom van het concept ervaringsdeskundige**

Armoede dient zich in de praktijk aan als een hardnekkig probleem. De wereld van de generatiearmen is dermate verschillend van de wereld van de middenklassers, dat het voor hen zeer moeilijk is om aansluiting te vinden bij de samenleving. Ondanks de inspanningen en de inzet van hulp- en dienstverleners is de huidige armoedebestrijding voor generatiearmen weinig effectief. Daarin vindt het concept van ervaringsdeskundige zijn bestaansreden.

Mensen in armoede worden op alle levensdomeinen door een diepe kloof gescheiden van de rest van de samenleving. Door de structurele en participatiekloof blijven mensen in armoede verstoken van alle basisrechten en verliezen ze de greep op hun eigen leven en op de maatschappelijke besluitvorming. Armoede installeert in het gevoel van mensen een enorm gekwetste binnenkant en een niet te bevredigen verlangen om er bij te horen. Onder invloed van armoede worden basiskennis en basisvaardigheden die nodig zijn om zich in de samenleving te handhaven, niet verworven. Bovendien wordt de kracht die uitgaat van mensen in armoede, niet gewaardeerd en vaak zelfs niet eens gezien.

Onbekendheid met de leefwereld van de arme of, juister gezegd, het fenomeen van de missing link is daar een logisch gevolg van. Alleen mensen met een diepe armoede-ervaring weten wat het is en hoe het voelt om in armoede te moeten leven. Opgeleide ervaringsdeskundigen hebben door hun ervaring en door hun opleiding bij uitstek een positie om de missing link en de beleving van armoede te duiden via de methode van de dialoog. Daarmee geeft vzw De Link uiting aan zijn geloof in de kracht van armen en sluit de methodiek aan bij het gedachtegoed inzake empowerment.

Die missing link gaat over een wederzijds niet-kennen van elkaar, van elkaars leefwereld, elkaars gevoelens en verwachtingen, elkaars waarden en normen, elkaars denkpatronen en oplossingsstrategieën, elkaars evidenties enzovoort. De missing link gaat evenzeer over het zich niet bewust zijn van dat niet bekend zijn met al die aspecten van elkaars leefwereld. Dat leidt tot onbegrip, want als u in uw denken uitgaat van evidenties en vooronderstellingen, is het moeilijk om in dat denken ruimte te maken voor het perspectief van de andere.

Pogingen om te begrijpen en om ook het perspectief van de andere zijn plaats te geven, worden blijkbaar veelal opgegeven na verloop van tijd.

Begrip kan maar ontstaan als u kunt dialogeren en als u kunt loskomen van ideeën waaraan u vastzit. Dialoog is dus een basisvoorwaarde voor de methodiek. Als er geen ruimte is voor dialoog, heeft de inschakeling van ervaringsdeskundigen geen zin.

## **2 Voor wie is de opleiding bedoeld?**

De opleiding is bedoeld voor wie uit de generatiearmoede komt of voor wie tijdens zijn kinderjaren armoede en sociale uitsluiting heeft ervaren. Als ervaringsdeskundige moet u er van jongs af aan in geleefd hebben en moet u armoede en uitsluiting ervaren hebben, zowel binnen het gezin als in de samenleving. De opleiding is dus bedoeld voor mensen die vanuit hun geschiedenis in armoede niet de nodige kennis, vaardigheden en houdingen hebben kunnen verwerven om aansluiting te vinden bij de samenleving. Ze richt zich tot mensen die het voor armoede zo typische fundamentele gevoel van wantrouwen en onmacht hebben, het gevoel dat het toch niet zal lukken, ondanks sterke wil en intense inspanningen.

Voor alle anderen is de opleiding dus niet bedoeld. De opleiding richt zich niet tot mensen die pas na hun kinderjaren door omstandigheden in de armoede terechtgekomen zijn of tot mensen die alleen armoede meegemaakt hebben op financieel vlak. De opleiding is ook niet bedoeld voor mensen die in hun gezin van herkomst kwetsuren hebben opgelopen, maar niet te maken hebben gehad met armoede en uitsluiting.

Van mensen die beantwoorden aan de toelatingscriteria en die de opleiding willen volgen, wordt verwacht dat zij bereid en in staat zijn tot zelfreflectie, dat zij ermee akkoord gaan om een persoonlijk proces te voeren en met hun verleden aan de slag te gaan, en dat ze de intentie hebben om zich in te zetten in de armoedebestrijding. Om de opleiding met succes te kunnen volgen, moet men tot een zeker abstractievermogen kunnen komen, moet men verbanden kunnen leggen en moet men in staat zijn de basisvaardigheden op het vlak van lezen en schrijven te verwerven.

## **3 Wat is de essentie van de opleiding ?**

Een van de meest wezenlijke houdingen die een ervaringsdeskundige in opleiding moet verwerven, is het blijven zien dat alle betrokken partijen zich op hun manier inzetten. Daardoor kan de ervaringsdeskundige immers bij zichzelf de bereidheid vinden om te blijven investeren in het aangaan van de dialoog, in het geven van kansen en in het op gang brengen van veranderingsprocessen.

De opleidingsinhouden kunnen gegroepeerd worden in de volgende blokken:

- levensverhalen, zowel het eigen verhaal, waarbij een proces van verwerking in gang gezet wordt, als de verruiming ervan via de verhalen van anderen;
- een blok communicatieve vaardigheden: actief luisteren, vragen stellen, spiegelen, toetsen en omgaan met conflicten. Het dialogeren is daarbij essentieel;
- psychologische aspecten, vertrekkend vanuit het systeemdenken en het contextuele gedachtegoed;

- kennis van de samenleving. De wijze waarop de samenleving naar armoede kijkt en ze bestrijdt, de diverse kloven die de armoedeproblematiek typeren en kennis van de rechten van mensen in armoede, en de vaardigheden om daarvoor op te komen, komen daarin aan bod;
- kennis van de taakhoud en de functie van een ervaringsdeskundige. Het is zeer belangrijk dat ervaringsdeskundigen in opleiding daarover grondige kennis opbouwen, aangezien ervaringsdeskundigen vaak terechtkomen in een werksetting die niet echt vertrouwd is met de methodiek.

Om de cursist zo goed mogelijk voor te bereiden op het werkveld, is de opleiding sterk praktijkgericht en wordt er voorzien in 800 uren stage. Dialoog, inzichten, vaardigheden en houdingsaspecten kunnen tijdens de stage uitgetoetst, getoetst en verder aangescherpt worden in samenwerking met de stagebegeleiders.

De procesbegeleiders en de docenten werken gedurende de hele opleiding samen in tandem met een opgeleide ervaringsdeskundige. De opleiding heeft een sterke procesmatige inslag en is ervaringsgericht opgevat. Ze is niet belerend of oplossingsgericht, maar emancipatorisch. De opleiding wordt vooral gekenmerkt door haar klemtoon op diepgang en op de ontwikkeling van zelfreflectie en door haar focus op alle aspecten van armoede. Het verwerven van vaardigheden en houdingen staat erg centraal.

Voor opleidingsinhouden die geen verband houden met de kern van de functie van ervaringsdeskundige, is geen ruimte. Kennis en vaardigheden met het oog op advisering in specifieke domeinen of met het oog op administratieve dienstverlening komen dus niet aan bod in de opleiding, evenmin als socialezekerheidsadministratie of algemeen vormende opleidingsvakken. Ook specifieke hulpverleningstechnieken en -methodieken, zoals het opmaken van een handelingsplan of het aanleggen van een hulpverleningsdossier, komen niet ter sprake. De opleiding bereidt de ervaringsdeskundige voor op een polyvalente inschakeling. Specialisatie gebeurt in het werkveld.

#### **4 De essentie van de functie ervaringsdeskundige**

De kern van de functie van ervaringsdeskundige ligt in het omgaan met het gegeven van de missing link. De ervaringsdeskundige zal in de eerste plaats dat gegeven op de voorgrond stellen en het perspectief van armen binnenbrengen. Hij zal mensen daarvan bewust maken en daarover in dialoog treden. Daardoor zal de ervaringsdeskundige kunnen bijdragen tot een fundamentele armoedebestrijding met een geëigende invalshoek, waarbij de betrokkenen zelf in staat gesteld worden om het op te nemen voor zichzelf, voor andere mensen in armoede en voor een meer rechtvaardige samenleving.

De samenwerking tussen de ervaringsdeskundige en andere professionelen krijgt vaak gestalte via de tandemformule, omdat die formule zo nadrukkelijk het belang van de dialoog op de voorgrond plaatst.

Essentiële aspecten van de functie van ervaringsdeskundige zijn:

- het *zichtbaar maken* van de missing link en van de leefwereld van de armen, zowel voor de rechtstreeks betrokken personen als op het niveau van de organisatie en van de samenleving. Elementen die daartoe bijdragen, zijn onder meer: het ondersteunen van mensen in armoede, het bewaken van hun rechten, het op de voorgrond houden van de arme als persoon, het verduidelijken van betekenissen, het geven van erkenning aan mensen in armoede via een gedeelde beleving en via het feit dat de ervaringsdeskundige hen intuïtief kan aanvoelen en zijn affiniteit met hen duidelijk kan maken, en het versterken van de autonomie van mensen in armoede;
- het *bijdragen tot het overbruggen* van de missing link, zodat de communicatie tussen dienst en cliënt vlotter kan verlopen en er meer wederzijds begrip kan groeien. De ervaringsdeskundige zal steeds het perspectief van de arme blijven aanwezig houden en bewaken, zowel wanneer de arme zelf aanwezig is als wanneer dat niet het geval is, en daardoor het respect voor de leefwereld van de arme bevorderen. De brugfunctie vereist van de ervaringsdeskundige dat hij in staat is om een meerzijdig partijdige houding aan te nemen ten aanzien van alle betrokkenen, waardoor hij verbindend werkt. Wat de brugfunctie betreft is de ervaringsdeskundige dus in de eerste plaats een bruggenbouwer en in veel mindere mate een brug;
- het putten uit de eigen verruimde ervaring is de meest wezenlijke bron van kennis voor de ervaringsdeskundige en daardoor ook een basiskenmerk van de functie. Voeling blijven houden met de doelgroep en met de armoedeproblematiek is noodzakelijk om die verruimde ervaringskennis actueel te houden.

Deze tekst is een kernachtige weergave van de essentie van de methodiek en de opleiding van ervaringsdeskundigen. Voor meer uitgebreide informatie verwijzen we naar de “Krachtlijnen” van vzw De Link of naar het boek van Frans Spiesschaert: *Ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting. Een inleiding tot de methodiek*. Leuven, Acco, 2005.

## **Bibliografie**

- Spiesschaert, F., *Ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting. Een inleiding tot de methodiek*, Leuven, Acco, 2005, 171 p.
- SERV, *Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting*, Brussel, SERV, 2006, 36 p., [www.serv.be](http://www.serv.be)

**verantwoordelijke uitgever**

**Ann Verhaegen, afdelingshoofd  
Afdeling Ondersteuningsbeleid,  
Koning Albert II-laan 15, 1210 Brussel**

**productcoördinatie**

**Vlaamse overheid,  
Departement Onderwijs en Vorming  
in samenwerking met de verantwoor-  
delijke werkgroep**

**vormgeving en fotografie**

**Kim Baele**

**drukwerk**

**Departement Bestuurszaken,  
Agentschap voor Facilitair  
Management, Digitale drukkerij**

**depotnummer**

**D/2008/3241/298**

