

## **Aanzet competentieprofiel/beschrijving van eigenschappen voor ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid die participeren in lokale en regionale beleidsvorming<sup>1</sup>.**

### **De ervaringsdeskundige:**

- heeft een lerende houding
- is zelfverzekerd en neemt geen slachtofferrol aan
- heeft geen schaamte of spreekangst, ook als hij/zij niet direct de goede woorden vindt
- oordeelt niet over zichzelf en anderen.
- kan contact maken met anderen, ook buiten de eigen groep.
- kan goed luisteren.
- kan zijn mening geven zonder boos te worden of frustratie te uiten
- gaat goed om met de boosheid van anderen
- heeft incasseringsvermogen en kan omgaan met kritiek.
- brengt zijn of haar boodschap kort en krachtig over zonder van het onderwerp af te dwalen
- beperkt zich tot het onderwerp dat aan de orde is
- kan anderen overtuigen
- blijft niet hangen in het eigen verhaal en kan eigen ervaringen veralgemeniseren
- plaatst zich niet boven anderen uit de doelgroep laaggeletterden

Bovenstaande beschrijving is geen uitgewerkt competentieprofiel. In feite is het nodig voor een competentieprofiel om eerst de functie, taken en verantwoordelijkheden te beschrijven. In een competentieprofiel omschrijf je welke kennis, vaardigheden en attitudes iemand nodig heeft om de functie of taken goed te vervullen, al dan niet met gedragsindicatoren waaruit afgeleid kan worden of iemand over de benodigde competenties beschikt.

*Een competentieprofiel is altijd een beschrijving van de ideale medewerker of vrijwilliger, in dit geval een ervaringsdeskundige laaggeletterdheid. Het is niet bedoeld als een wervingsinstrument, maar een houvast voor het opstellen van een persoonlijk ontwikkelplan van ervaringsdeskundigen die willen participeren in lokale en regionale beleidsvorming. Het kan daarmee ook gebruikt worden voor het verder vormgeven van training en het invullen van intervisiebijeenkomsten.*

---

<sup>1</sup> In de bijbehorende bijlage is beschreven op basis van welke input deze aanzet voor het competentieprofiel tot stand is gekomen.

## **Bijlage: Verantwoording totstandkoming concept competentieprofiel ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid.**

Om te komen tot een competentieprofiel is in het kader van het project gekeken naar aanwijzingen daarvoor in de literatuur over inzet van ervaringsdeskundigen. Daarnaast zijn interviews gehouden met ervaringsdeskundigen voorafgaand aan het project, waarin hen werd gevraagd welke competenties zij denken nodig te hebben. Op basis hiervan is een voorlopig competentieprofiel vastgesteld dat ook heeft gediend als input voor de training van de ervaringsdeskundigen die gingen participeren in de pilots.

Aan het eind van het project zijn vervolgens weer interviews gehouden, waarin gevraagd is te reflecteren op het voorlopige competentieprofiel. Deze keer niet alleen door de ervaringsdeskundigen, maar ook door de ondersteuners van de ervaringsdeskundigen en de betrokken beleidsambtenaren. Tenslotte is het voorlopige competentieprofiel voorgelegd aan een bredere groep taalambassadeurs tijdens de workshop over het project *Inspraak* die gehouden is tijdens de ambassadeursdag van vereniging ABC op 15 juni 2019 in Arnhem.

We vatten de inhoud van de verschillende acties hier kort samen. Deze zijn uiteindelijk geclusterd in het voorlopige competentieprofiel dat in deze eindrapportage is opgenomen. Dit profiel kan onderdeel uitmaken van de Toolkit en input vormen voor het vervolgproject.

### *1. Opbrengsten vanuit het literatuuronderzoek.*

De Handreiking Participatiebouwstenen van het EAPN<sup>2</sup> is de enige plek waar iets te vinden valt over competenties van ervaringsdeskundigen die in een vergelijkbare context werken als de ervaringsdeskundigen van ABC. Het gaat dan om ervaringsdeskundigen die meedenken over beleid van een overheid of organisatie in het sociaal domein. Dit in tegenstelling tot ervaringsdeskundigen die worden ingezet als ondersteuner/begeleider/maatje voor mensen uit de doelgroep zelf.

We noemen hier de belangrijkste:

- Geen oordeel hebben over zichzelf en anderen
- Transparant kunnen zijn
- Geen slachtofferrol aannemen
- Een lerende houding hebben
- Individuele ervaringen kunnen vertalen naar algemene ervaringen en adviezen
- Contact kunnen maken
- Evenwaardig zijn.

### *2. Opbrengsten vanuit het stakeholderonderzoek zoals vastgelegd in het Rapport van Bevindingen.*

Aanvullend op het literatuuronderzoek is ook een stakeholderonderzoek uitgevoerd. Daarin zijn ervaringsdeskundige laaggeletterden zelf (taalambassadeurs) bevraagd over de competenties die zij als belangrijk zien voor ervaringsdeskundigen om deel te kunnen nemen aan inspraakprocessen.

Zij noemden de volgende zaken:

- Zelfverzekerd zijn, durf hebben, beetje brutaal durven zijn en niet bang zijn ondergesneeuwd te worden.
- Incasservermogen.
- Kunnen luisteren.
- Bij het onderwerp kunnen blijven.

---

<sup>2</sup> EAPN is de Nederlandse afdeling van het European Anti Poverty Network. Zie ook het literatuuronderzoek.

3. *Opbrengsten vanuit de interviews gehouden in het kader van de evaluatie.*

Bij de evaluatie zijn niet alleen de ervaringsdeskundigen gevraagd om op basis van de opgedane ervaringen nogmaals te reflecteren op het voorlopig opgestelde profiel, maar ook de ondersteuners en de beleidsambtenaren.

3.1 *Input vanuit de ervaringsdeskundigen*

- Kunnen omgaan met boosheid van anderen.
- Mening kunnen uiten zonder meteen boos te worden of frustratie te uiten.
- Anderen kunnen overtuigen.
- Je boodschap kort en krachtig kunnen overbrengen.

3.2 *Input vanuit de ondersteuners*

- Kunnen incasseren
- Niet teveel in het eigen verhaal blijven hangen en dus de stap kunnen zetten naar veralgemenisering van de eigen ervaringen.
- Leren zich te beperken tot datgene wat aan de orde is.

3.3 *Input vanuit de beleidsambtenaren*

- Zich niet beter voelen dan andere laaggeletterden omdat men aan het deelnemen aan inspraak als ervaringsdeskundige een bepaalde status ontleent.
- Geen emotionele hinder meer ondervinden van het feit dat de ervaringsdeskundige laaggeletterd is / geweest is.

4. *Opbrengsten workshop ambassadeursdag*

Hier hebben de ervaringsdeskundigen en andere ambassadeurs gereflecteerd op de opbrengsten van het Rapport van Bevindingen.

Het hoogst scoorden de competenties:

- Zonder schaamte je eigen verhaal kunnen vertellen
- Niet bang zijn of je schamen als je de goede woorden niet kunt vinden
- Zelfverzekerd zijn
- Durven praten

Minder aandacht hadden de ervaringsdeskundigen / taalambassadeurs in deze workshop voor competenties als kunnen luisteren, bij het onderwerp kunnen blijven en omgaan met kritiek of tegenslag. Dit zijn de competenties die door de ondersteuners juist wel zijn genoemd als belangrijk om inspraaksessies goed te laten verlopen.