



**Competentieprofiel
voor collectieve
belangenbehartigers**

**Taken en kwaliteiten
van belangenbehartigers**



Kennis en advies voor
maatschappelijke ontwikkeling

Auteur: Anne Lucassen, Anna van Deth en Karin Sok

Deze publicatie is tot stand gekomen in samenwerking met:
de belangenorganisaties LPGGz, Zorgbelang Gelderland,
Werkplaats Maatschappelijke Opvang, LFB en Programma VCP

Omslagfoto: iStockphoto

Vormgeving: Suggestie & illusie

Drukwerk: Libertas

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan
onder voorwaarde van de bronvermelding: © MOVISIE,
kennis en advies voor maatschappelijke ontwikkeling.

Juni 2011



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van
het ministerie van VWS.

Taken en kwaliteiten van belangenbehartigers

**Competentieprofiel voor
collectieve belangenbehartigers**



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Leeswijzer	4
Hoofdstuk 1: Taken van collectieve belangenbehartigers	5
* Vier kerntaken	5
* Kerntaak 1: signaleren van knelpunten, problemen en vragen	6
* Kerntaak 2: bepalen van strategie en plan van aanpak	7
* Kerntaak 3: uitvoeren van acties	9
* Kerntaak 4: evalueren van aanpak en resultaten	11
* Hoe gebruikt u dit overzicht van taken?	11
Hoofdstuk 2: Competenties van collectieve belangenbehartigers	12
* Hoe gebruikt u deze lijst met competenties?	14
Hoofdstuk 3: Competentiescorelijst en andere toepassingen	15
* Hoe gebruikt u deze competentiescorelijst?	16
* De scorelijst competenties collectieve belangenbehartiger	18
Bijlagen	
* Bijlage 1: Taken met bijbehorende competenties	28
* Bijlage 2: Methode competentieprofiel	32

Deze brochure gaat over mensen die vrijwillig de belangen behartigen van een groep. Deze *collectieve* belangenbehartigers spannen zich in voor bijvoorbeeld mensen met een beperking of chronische ziekte. Doel voor hen is dat iedere burger, ook die met beperkingen, naar eigen tevredenheid moet kunnen wonen, werken en leren, liefst in zijn eigen omgeving. En met sociale contacten en de juiste vorm van ondersteuning.

Belangenbehartigers doen hun werk met hart en ziel. Ze geven mensen, die dat nodig hebben, een stem. Een gevoel van urgentie en vaak ook eigen ervaring als patiënt, cliënt of naaste vormen een belangrijke bron van inspiratie. Ervaringsdeskundigheid speelt daarom een grote rol binnen de belangenbehartiging.

Een goede belangenbehartiger:

- * geeft voorlichting over en inzicht in de doelgroep
- * spreekt namens de doelgroep
- * adviseert over behoeften van de doelgroep aan overheden en instellingen

Dit is niet altijd eenvoudig. Het kost veel tijd en regelmatig krijgt men te maken met krachtige en professionele partijen, die niet altijd meewerken. En ondanks weinig middelen en ondersteuning zijn belangenbehartigers gedreven om veel te bereiken.

Behoefte aan overzicht van taken en kwaliteiten

Cliënten- en belangenorganisaties hebben aan MOVISIE gevraagd hoe zij goede belangenbehartigers kunnen werven en ondersteunen. Voor het effectief behartigen van belangen is namelijk nog *meer* nodig dan alleen eigen ervaring met een beperking of probleem. Voorbeelden daarvan zijn vaardigheden zoals het kunnen lezen van ambtelijke rapporten, het doorbreken van formele en stugge structuren en het omgaan met mensen op verschillende niveaus.

MOVISIE heeft samen met belangenbehartigers een zogenaamd competentieprofiel opgesteld. Hierin zijn vastgelegd:

- * taken en acties
- * veel voorkomende werksituaties
- * kwaliteiten, die een belangenbehartiger nodig heeft (kennis, vaardigheden, houding en eigenschappen)

Het profiel is bruikbaar voor een breed veld van vrijwillige belangenbehartiging.

In hoofdstuk 1 beschrijven we de *taken* van belangenbehartigers, met voorbeelden uit het veld.

Hoofdstuk 2 gaat in op de belangrijkste *competenties* om de taken goed uit te voeren.

Hoofdstuk 3 bevat onder meer een *vragenlijst* over de competenties.

Het competentieprofiel helpt de belangenbehartiger zicht te krijgen op de eigen kwaliteiten. Daarnaast kan hij vaststellen of de functie en activiteiten van belangenbehartiging hem aanspreken, welke taken bij hem passen en wat hij nog wil leren. Tot slot kan een belangenorganisatie met het profiel gericht werven en ondersteunen.

Overigens: een belangenbehartiger hoeft niet *alle* beschreven taken uit te voeren en alle competenties in huis te hebben. Belangenbehartiging voer je uit met een team van mensen, waarbij de verschillende taken en kwaliteiten verdeeld zijn over meerdere personen. Zo kan de één sterk zijn in externe contacten en de ander in organiseren. Zo kunnen zij gezamenlijk de belangen van de doelgroep optimaal behartigen.



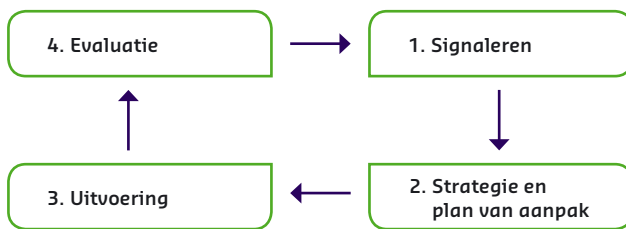
Hoofdstuk 1: Taken van collectieve belangenbehartigers

Vier kerntaken

Het werk van de collectieve belangbehartiger bestaat uit vier kerntaken:

1. signaleren van knelpunten, problemen en vragen
2. bepalen van strategie en plan van aanpak
3. uitvoeren van de acties
4. evalueren van aanpak en resultaten

Deze kerntaken vormen een cyclus (zie figuur 1): uit de evaluatie kunnen weer nieuwe vragen naar voren komen, die vragen om een vervolgaanpak.



Figuur 1: Primair proces van belangenbehartiging

Voorbeeld: Een belangenbehartiger van een (O)GGz platform signaleert knelpunten bij het Wmo-loket (= signaleren). (O)GGz cliënten worden niet prettig bejegend en van het kastje naar de muur gestuurd. Binnen het platform bespreekt hij hoe ze iets aan die knelpunten kunnen doen (= strategie). Ze gaan de knelpunten eerst aankaarten bij het Wmo-loket zelf en bij de betrokken ambtenaar. In tweede instantie schakelen ze de wethouder in, maar ze melden het ook bij de Wmo-raad (= uitvoering). Als ze dat gedaan hebben bekijkt de belangenbehartiger of de knelpunten binnen het Wmo-loket worden aangepakt of dat vervolgacties nodig zijn (= evaluatie).

Subtaken

Iedere kerntaak kent een aantal subtaken. Deze staan hieronder uitgewerkt. Elke taak is geïllustreerd met een voorbeeld uit de praktijk.

Kerntaak 1: signaleren van knelpunten, problemen en vragen



Taak 1.1

Belangenbehartigers delen signalen en stemmen deze af met de achterban. Hiermee gaan ze na of het om een individuele kwestie gaat, of dat meerderen het knelpunt ervaren.

Voorbeeld

De ouderenbond heeft klachten binnengekregen over de vertraging van de regiotaaxi. Dit heeft de ouderenbond besproken in de werkgroep Vervoer van Zorgbelang. De werkgroep gaat navraag doen bij de klachtenlijn van Zorgbelang om te kijken of dergelijke signalen ook bij hen zijn binnengekomen. De ouderenbond heeft de actie teruggekoppeld naar de achterban.



Taak 1.2

Belangenbehartigers volgen actualiteiten, beleidsmatige en politieke ontwikkelingen en zij wisselen deze onderling uit.

Voorbeeld

De wachtlijsten voor PGB (AWBZ) zijn toegenomen. PGB belangenvereniging Per Saldo start een meldactie op haar website en vraagt aankomende budgethouders en zorgaanbieders een formulier in te vullen om de wachtlijstproblemen te melden. Per Saldo adviseert budgethouders hoe de wachtlijst te overbruggen en zorgt voor nieuwsberichten over de politieke ontwikkelingen.



Taak 1.3

Belangenbehartigers brengen knelpunten in kaart met behulp van verschillende communicatiemiddelen.

Voorbeeld

Zorgbelang wil weten wat de ervaringen van ouders zijn met vertrouwenspersonen in de Jeugdzorg. Zorgbelang organiseert een panel, waarbij de ervaringen van ouders aan bod komen. Daarnaast heeft Zorgbelang via de website en de nieuwsbrief ouders gevraagd naar hun ervaringen met vertrouwenspersonen.

Kerntaak 2: bepalen van strategie en plan van aanpak



Taak 2.1

Belangenbehartigers bepalen gezamenlijk de beoogde effecten en stellen met elkaar vast hoe zij deze willen bereiken.

Voorbeeld

Een belangengroep in Oss stelt een commissie Agenda 22 samen. Agenda 22 is een methode voor alle belangenorganisaties om gelijke rechten te bereiken. De commissie moet ervoor zorgen dat lokale politieke partijen Agenda 22 verweven in hun programma. De commissie wil bijeenkomsten over Agenda 22 organiseren en partijen daarbij uitnodigen. Ook wil zij een flyer uitbrengen met de 22 uitgangspunten. De lobby zou een half jaar tot aan de gemeenteraadsverkiezingen moeten duren.



Taak 2.2

Belangenbehartigers werken samen aan een plan van aanpak voor het geven van advies, creatieve actie of beleidsmatige/politieke activiteit.

Voorbeeld

Een Wmo-raad is niet benaderd door de gemeente om mee te denken met de totstandkoming van een Centrum voor Jeugd en Gezin. De Wmo-raad voelt zich gepasseerd en wil graag bijdragen. Een Wmo-raadslid heeft hiervoor hulp gevraagd bij een belangenorganisatie. Deze adviseert de Wmo-raad om gebruik te maken van zijn ongevraagde adviesrol. Het raadslid koppelt dit advies terug aan de Wmo-raad, die vervolgens overlegt over het opstellen en overhandigen van een ongevraagd advies.



Taak 2.3

Belangenbehartigers bekijken per activiteit welke eigen belangenbehartigers geschikt zijn of schakelen bij activiteiten externe deskundigheid in.

Voorbeeld

Clënten Organisaties in de Maatschappelijke Opvang (COMO G4) denkt mee met en adviseert de vier grote steden over het 'plan van aanpak dakloosheid'. In dit verband vond COMO G4 het nodig juridisch advies in te winnen over schuldhulpverlening. Een advocatenkantoor heeft een presentatie over schuldhulpverlening vanuit cliëntperspectief gehouden in een vergadering van COMO G4.



Taak 2.4

Belangenbehartigers zoeken in- en extern naar samenwerking voor het versterken van hun positie.

Voorbeeld

COMO G4 heeft samen met de werkplaats Maatschappelijke Opvang een lijst opgesteld met speerpunten en deze gestuurd naar de programmacommissies van de politieke partijen. Zij vragen de partijen nadrukkelijk deze speerpunten op te nemen in hun programma in het licht van de verkiezingen voor de Tweede Kamer.

Kerntaak 3: uitvoeren van acties



Taak 3.1

Belangenbehartigers voeren activiteiten uit buiten de formele besluitvormingsprocessen.

Voorbeeld

De organisatie Makkers Unlimited helpt mensen en groepen om met ludieke acties ongelijke behandeling van mensen met beperkingen in de eigen omgeving aan de kaak te stellen. Zo heeft Makkers Unlimited samen met een gehandicaptenraad 'de toegankelijkheidspolitie' op een gemeentehuis afgestuurd. Daar liepen de deelnemers aan tegen te kleine liften, slechte of geen blindengeleidelijnen en een ontoegankelijke nooduitgang. De knelpunten zijn aan het eind van de inspectie overhandigd aan de burgemeester, die openstond voor verbeteringen.



Taak 3.2

Belangenbehartigers voeren activiteiten uit binnen de formele besluitvormingsprocessen.

Voorbeeld

Het vierjarig beleidsplan van de gemeente loopt in het najaar af. Het Wmo-platform heeft met de gemeente besproken hoe de inspraak over het beleidsplan voor burgers georganiseerd moet worden. Daarnaast is afgesproken dat het Wmo-platform reageert in de conceptfase. Het platform gebruikt bij de toetsing en advisering over het Wmo-beleidsplan de handreikingen van het programma Versterking Cliënten Positie. De gemeente beargumenteert aan het Wmo-platform schriftelijk welke punten al dan niet worden opgenomen.



Taak 3.3

Belangenbehartigers voeren activiteiten uit gericht op het verbeteren van inspraak (bijvoorbeeld binnen voorzieningen).

Voorbeeld

De cliëntenraad van een instelling heeft twee cliëntenpanels over herstel georganiseerd. Hieruit bleek dat er onvoldoende samenhang was tussen de locaties van de instelling. Om dit op te lossen ontstond het idee een aantal commissies samen te stellen die aandacht besteden aan dit probleem. Elke cliëntencommissie levert één vertegenwoordiger, die aanspreekpunt is voor de cliëntenraad.



Taak 3.4

Belangenbehartigers voeren activiteiten uit gericht op deskundigheid en versterking van de positie van belangenbehartiging.

Voorbeeld

Mezzo, de landelijke vereniging voor mantelzorg en vrijwilligerszorg, roept mensen op om belangenbehartiger te worden. Zij heeft het handboek 'effectief opkomen voor mantelzorgers' geschreven en vijf regioadviseurs aangesteld voor lokale ondersteuning. Ook is er een pilot gestart voor een driedaagse scholing, bedoeld voor belangenbehartigers en Wmo-raadsleden om meer te weten over prestatievelid 4.



Taak 3.5

Belangenbehartigers geven voorlichting en/of training en/of zijn betrokken bij onderzoek.

Voorbeeld

Cliënten van de stichting Tussenvoorziening geven onder andere voorlichting over dakloosheid. Zij leveren ook een bijdrage aan de cursus 'dakloosheid op de politieacademie'. Mensen met ervaring met dak- en thuisloosheid vertellen hun levensverhaal aan de studenten en gaan met hen in gesprek. Op deze manier maken zij studenten bewuster van de achtergronden van dak- en thuislozen.

Kerntaak 4: evalueren van aanpak en resultaten



Taak 4.1

Belangenbehartigers evalueren en beslissen of aanvullende activiteiten nodig zijn om het beoogde effect te bereiken.

Voorbeeld

Een actiegroep uit Nijmegen smeedt een plan om het stadhuis te bezetten omdat de gemeente geen gehoor geeft aan de wens voor rolstoeltoegankelijke toiletten in de stad. Alle geijkte paden zijn bewandeld: klachten, gesprekken, toezeggingen, verkiezingen etcetera. Dat heeft de actiegroep doen besluiten het anders aan te pakken. Een lid kent de voormalige wethouder persoonlijk. Deze wethouder zorgt ervoor dat de actiegroep toegang krijgt tot het stadhuis, door net te doen alsof ze een afspraak met hem hebben. Zo kan de actiegroep ongestoord het stadhuis bezetten.

Hoe gebruikt u dit overzicht van taken?

De belangenbehartiger zelf:

Met dit overzicht van taken krijgt u een beeld van wat belangenbehartiging nu eigenlijk is of kan zijn. U kunt beoordelen welke taken u aanspreken en welke niet. Dit is niet alleen handig voor nieuwe belangenbehartigers, maar ook voor ervaren belangenbehartigers. Deze laatsten kunnen met dit overzicht beoordelen of zij alle taken uitvoeren, of zij een voorkeur hebben voor bepaalde taken of dat zij zich nog graag willen ontwikkelen op een aantal gebieden.

De cliënten- of belangenorganisatie:

De cliënten- of belangenorganisatie kan met dit overzicht nieuwe belangenbehartigers een beeld geven van wat collectieve belangenbehartiging inhoudt en welke taken er zijn. Ook kan de organisatie voor zichzelf zien in welke fase van belangenbehartiging zij vooral actief is en in welke fase nog geïnvesteerd kan worden. Haar belangenbehartigers verzetten bijvoorbeeld veel werk in fase 1 en 3. Zij signaleren knelpunten, hebben veel contact met de achterban en voeren activiteiten uit om het beleid te beïnvloeden. Maar mogelijk zijn de fases 2 en 4 onderbelicht. Met een passende strategie en evaluatie van de activiteiten kunnen mogelijk nog meer resultaten worden behaald.



Hoofdstuk 2: Competenties van collectieve belangenbehartigers

Collectieve belangenbehartiging is een groot en breed werkveld. Om alle taken naar behoren uit te voeren is één persoon niet voldoende, maar is een team van mensen nodig. Zo kan elk teamlid de taken verrichten die hij of zij belangrijk vindt en die passen bij zijn of haar kwaliteiten. Wie goed kan luisteren en zich kan inleven houdt zich bezig met de signalen vanuit de achterban. Wie bekend is met het lokale bestuur en goed kan onderhandelen kan zich richten op de politiek. Zo levert ieder een bijdrage, die aansluit bij de eigen interesse en kwaliteiten.

Wat zijn competenties?

Een competentie zegt iets over wat iemand kan, wat iemand weet, of wat voor houding of eigenschappen iemand heeft.

Voorbeelden van competenties zijn:

- * goed kunnen schrijven (vaardigheid)
- * een cursus gevolgd hebben over lokaal bestuur (kennis)
- * een luisteraar zijn (houding)

Om de verschillende taken goed uit te voeren zijn bepaalde competenties nodig. Uit gesprekken en bijeenkomsten met belangenbehartigers en uit literatuurstudie komen twaalf competenties voor collectieve belangenbehartiging naar voren:

1. Signaleren en analyseren

Belangenbehartigers herkennen belangrijke en essentiële informatie. Zij leggen verbanden tussen gegevens en signalen van de achterban of cliënten. Mogelijke oorzaken van problemen sporen zij op en zij zoeken naar meer materiaal om de signalen te onderbouwen.

2. Sensitiviteit

Belangenbehartigers leggen verbanden tussen ontwikkelingen in de omgeving en individuele situaties. Zij voelen aan waar knelpunten liggen en weten deze op het juiste moment bij de juiste personen aan te kaarten.

3. Communicatie

Belangenbehartigers maken hun ideeën en meningen mondeling en schriftelijk aan anderen duidelijk. Zij zijn in staat taal en terminologie aan te passen aan de achterban én aan beleidsmakers.

4. Lef

Belangenbehartigers durven risico's te nemen om een bepaald resultaat te behalen. Zij nemen in acht dat niet alle gevolgen van de activiteit voor de eigen positie en die van de organisatie te overzien zijn.

5. Creativiteit

Belangenbehartigers komen met nieuwe en originele oplossingen voor vraagstukken. Zij bedenken nieuwe aanpakken ter vervanging van bestaande en weten daarvoor aandacht te vragen.

6. Onderhandelen

Belangenbehartigers weten aan andere partijen de eigen standpunten én gemeenschappelijke doelen zo over te brengen, dat het leidt tot overeenstemming bij beide partijen.

7. Overtuigingskracht

Belangenbehartigers oefenen invloed uit op mensen en situaties door gebruik te maken van aansprekende argumenten/ervaringen. Zij weten draagvlak te creëren. Zij bereiden zich voor en kennen hun eigen agenda en die van anderen.

8. Netwerken

Belangenbehartigers bouwen relaties en netwerken op die van pas komen bij het realiseren van doelstellingen. Dit betreft zowel de interne netwerken (de achterban, organisatie, instellingen) als externe netwerken (politici, onderzoekers, samenwerkingspartners).

9. Samenwerken

Belangenbehartigers dragen bij aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer dat niet direct van persoonlijk belang is. Zij benutten elkaars netwerk optimaal. Zij ondersteunen elkaar in het uitvoeren van een taak, en dragen daaraan op een constructieve manier bij.

10. Zelfreflectie

Belangenbehartigers kunnen reflecteren op hun eigen ervaring en gebruiken deze in hun werk. Zij geven hun eigen (leer)behoefte aan en hoe zij willen groeien als belangenbehartiger.

11. Stressbestendig

Belangenbehartigers schrikken niet terug voor politieke, beladen of ingewikkelde situaties. Zij beseffen dat hun werk een lange adem nodig heeft en zetten door bij bijvoorbeeld tijdsdruk of teleurstelling.

12. Politiek/bestuurlijk inzicht

Belangenbehartigers hebben inzicht in politieke processen. Ze weten hoe de besluitvorming werkt. Belangenbehartigers zijn zich bewust van de politieke en bestuurlijke verhoudingen en situatie waarin zij belangen behartigen.

De competenties uit deze lijst zijn gebaseerd op bestaande, algemeen geaccepteerde competenties. De omschrijving van de competenties zijn toegeschreven naar belangenbehartiging. Op die manier sluiten ze aan bij de wereld van de belangenbehartiging en zijn ze goed herkenbaar voor de buitenwereld.

Voorbeeld: Een belangenbehartiger bij een gehandicaptenplatform is al een aantal jaren bezig om toegankelijkheid op de beleidsagenda van de gemeente te krijgen. Ook werft ze nieuwe vrijwilligers om gezamenlijk op te trekken voor verkiezingstijd. Ze merkt dat het lastig is uit te leggen aan anderen hoe ze dat precies doet. Ook bij nieuwe vrijwilligers is het niet makkelijk aan te geven wat er van hen wordt verwacht. Toen ze de lijst met competenties zag, herkende ze de toelichting. Het is voor haar een hulpmiddel om onder woorden te brengen hoe ze belangenbehartiging precies aanpakt. Ze gebruikt de lijst met taken nu ook om te kijken wat iemand interessant vindt om te doen.

Bijlage 1 bevat een overzicht van de taken uit hoofdstuk 1 en per taak de competenties die ervoor nodig zijn. Een competentie komt vaak bij meerdere taken terug. Zo komt de competentie *netwerken* maar liefst bij acht taken voor. Daaruit blijkt dus dat deze competentie voor belangenbehartiging enorm belangrijk is.

Hoe gebruikt u deze lijst met competenties?

De belangenbehartiger zelf:

U kunt aan de hand van de lijst zien welke taken het beste passen bij uw competenties. Mogelijk ziet u aanleiding om bepaalde competenties verder te ontwikkelen. Omdat u extra, of juist andere taken voor uw rekening wilt gaan nemen of omdat u zich persoonlijk verder wilt ontwikkelen.

De cliënten- of belangenorganisatie:

Met de lijst van taken en competenties ontstaat een beeld van de competenties die een cliënten- of belangenorganisatie in huis moet hebben om belangenbehartiging goed uit te kunnen voeren. Ook kan de organisatie nagaan welke competenties haar belangenbehartigers hebben en of deze matchen met hun taken.



Hoofdstuk 3: Competentiescorelijst en andere toepassingen

De competenciescorelijst is een lijst met stellingen over de twaalf competenties van de collectieve belangenbehartiger. De lijst geeft inzicht in waar u goed in bent en op welke punten u zich nog verder kunt ontwikkelen. Op die manier wordt het competentieprofiel ook een heel praktisch instrument. Bij iedere competentie krijgt u vier stellingen, waar u *zeer waar*, *meestal waar*, *beetje waar* of *niet waar* kunt invullen. Hiermee kunt u aangeven in hoeverre de stelling op u van toepassing is. Antwoordt u bij de vier stellingen vooral *zeer waar* of *meestal waar*, dan ligt de competentie u goed. De vragen waar u *niet waar* of *beetje waar* aankruist, zijn leerpunten. Een voorbeeld uit de scorelijst, dat hoort bij de competentie 'communiceren':



Ik ben bereikbaar via mail, telefoon, internet of social media.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar

Bent u inderdaad iemand die op verschillende manieren makkelijk te bereiken is, dan kruist u *meestal waar* of *zeer waar* aan. Maar bent u iemand die eigenlijk helemaal niet zo thuis is in internet en mail en daardoor wat lastiger te bereiken, dan antwoordt u met *niet waar* of *beetje waar*.

De scorelijst is bedoeld voor de ontwikkeling van de competenties van de belangenbehartiger. Het uitgangspunt is: Wat wil iemand leren en wie kan hem of haar daarbij ondersteunen? De scorelijst is daarom niet alleen bruikbaar voor aankomende, maar ook voor ervaren belangenbehartigers.

Voorbeeld 1: Een belangenbehartiger bij een cliëntenorganisatie voor mensen met een verstandelijke beperking vult de scorelijst in. Hij antwoordt vaak 'zeer waar of meestal waar' bij de competenties *netwerken*, *onderhandelen* en *samenwerken*. Hij scoort 'niet waar of beetje waar' bij de competenties *sensitiviteit*, *creativiteit* en *stressbestendigheid*. Dit verklaart voor hem waarom hij langdurige onderhandelingen met de gemeente zo slopend vindt en het soms lastig vindt om impasses in die onderhandelingen te doorbreken. Hij wil hier wel graag aan werken, want dat zou zijn werk als belangenbehartiger effectiever maar vooral ook plezieriger maken.

Voorbeeld 2: Een belangenbehartiger bij een intercultureel platform voelt zich als een vis in het water bij contacten met achterban, het oppikken van signalen en deze omzetten in een plan van aanpak. Hij voelt zich nog niet helemaal op zijn plek in de uitvoering van die plannen. Hij vult de competentiescorelijst in. Daaruit blijkt dat hij goed scoort op competenties die hij nodig heeft voor signalerende taken, zoals *signaleren*, *sensiviteit* en *samenwerken*. En hij scoort minder op de competenties die hij nodig heeft voor taken in de uitvoering, zoals *overtuigingskracht* en *onderhandelen*. Dit inzicht werkt heel verhelderend en hij bespreekt met zijn begeleider of hij vooral in fase 1 en 2 van belangenbehartiging actief blijft of dat hij zich ook in de uitvoerende taken verder gaat ontwikkelen.

Hoe gebruikt u deze competentiescorelijst?

Instrument voor de belangenbehartiger zelf:

Met het invullen van de competentiescorelijst krijgt u beter zicht op uw individuele voorkeuren, interesses en uitdagingen. En u kunt dan makkelijker benoemen waarin u wilt groeien. Invullen kan gezamenlijk of alleen. In het laatste geval is wel de nodige zelfreflectie vereist. Een tip is dat u na het invullen ook om een reactie vraagt van vrienden of vertrouwde collega's.

Dat geeft extra informatie over hoe anderen uw manier van werken ervaren. Andere tips:

- * U kunt de lijst na verloop van tijd opnieuw invullen, om te zien of er sprake is van verandering en ontwikkeling.
- * Het is ook goed mogelijk om de scorelijst gefaseerd in te vullen of om alleen een gedeelte te gebruiken. Ook met het oog op de lengte van de lijst is dit soms zelfs aan te raden.
- * Het voordeel van de scorelijst samen invullen is dat u om meer uitleg kunt vragen als stellingen of competenties onduidelijk zijn.

Instrument voor cliënten- of belangenorganisatie:

Organisaties kunnen hun mensen aan de hand van de lijst gericht inzetten op passende activiteiten. Deze scorelijst is dan ook goed te gebruiken tijdens een begeleidingsgesprek of overleg. De begeleider of consultant moet hiervoor wel de nodige coachingsvaardigheden hebben: elke belangenbehartiger vraagt immers weer om een andere benadering. Bovendien moet duidelijk gemaakt worden dat het niet gaat om een beoordeling, maar eerder om het bewust worden van de eigen kracht en mogelijkheden.

Kernvragen hierbij zijn: Waar ben je goed in? Wat wil je leren? Het uitgangspunt van het gesprek is de persoon zelf. De scorelijst is hierbij te zien als een instrument, dat richting geeft aan de begeleiding en de ondersteuning die nodig is.

Andere mogelijkheden om de competenties te gebruiken

Individueel: maak twaalf kaartjes met op ieder kaartje een competentie met de bijbehorende omschrijving of een passend beeld of pictogram. De belangenbehartiger zelf kiest drie competenties/kaartjes die hij het meest bij zichzelf vindt passen: dat zijn zijn kwaliteiten. En hij kiest drie competenties/kaartjes die verder van hem af staan, maar waarin hij zich wel wil ontwikkelen. De resultaten kunnen worden besproken met de begeleider of coach.

Team: maak van elke competentie meerdere kaartjes. Een teamlid staat centraal. Alle teamleden kiezen twee competenties die ze vinden passen bij de kwaliteiten van het teamlid dat centraal staat. De teamleden geven ook aan waarom ze die competenties bij hem hebben gekozen. Zo krijgt iemand zicht op welke kwaliteiten anderen bij hem zien. Iedereen uit het team komt op die manier aan de beurt.

Een mogelijke vervolgstap is dat ieder teamlid een competentie kiest waarin hij zich zou willen ontwikkelen en dit toelicht. Een idee is om een duo te maken met een teamlid dat die competentie al heeft, zodat teamleden elkaar onderling kunnen coachen.

De scorelijst competenties collectieve belangenbehartiger

De scorelijst bestaat uit de twaalf competenties van de collectieve belangenbehartiger met daarbij steeds vier stellingen. Per stelling kunt u aangeven in hoeverre ze op u van toepassing zijn. Bijvoorbeeld de stelling 'ik ben bereikbaar via mail, telefoon, internet of social media'. Bent u inderdaad iemand die op verschillende manieren makkelijk te bereiken is, dan kruist u meestal waar of zeer waar aan. Maar bent u iemand die eigenlijk helemaal niet zo thuis is in internet en mail en daardoor wat lastiger te bereiken, dan antwoordt u met niet waar of beetje waar.

1. Signaleren en analyseren

Belangenbehartigers herkennen belangrijke en essentiële informatie. Zij leggen verbanden tussen gegevens en signalen van de achterban c.q. cliënten. Mogelijke oorzaken van problemen sporen zij op en zoeken naar meer materiaal om de signalen te onderbouwen.



Ik oordeel niet te snel, maar onderzoek eerst de feiten.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik stel vragen om situaties te verhelderen.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik kijk goed naar het gedrag van mensen.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik verzamel signalen en deel deze met anderen om erachter te komen of zij ze herkennen.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar

2. Sensitiviteit

Belangenbehartigers leggen verbindingen tussen algemene ontwikkelingen en individuele situaties. Zij kunnen aanvoelen waar knelpunten liggen en weten dit op het juiste moment bij de juiste personen aan te kaarten.



Ik kan me inleven in mensen, aansluiten bij hun belevingswereld.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik kan inschatten of individuele problemen ook voor meer mensen kunnen spelen.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik kan inschatten of beleidsmatige/politieke ontwikkelingen een bepaalde invloed op mensen hebben.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik heb gevoel voor timing.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar

3. Communiceren

Belangenbehartigers maken hun ideeën en meningen mondeling en schriftelijk aan anderen duidelijk. Zij zijn in staat hun taalgebruik aan te passen aan de achterban en beleidsmakers.



Ik luister naar anderen.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik kan argumenten schriftelijk onderbouwen.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik ben goed bereikbaar via telefoon, internet en mail.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik kan omgaan met het jargon van professionals/beleidsmakers/
politici.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar

4. Lef

Belangenbehartigers durven risico's te nemen om een bepaald resultaat te behalen. Zij nemen in acht dat niet alle gevolgen van de activiteit voor de eigen positie en die van de organisatie te overzien zijn.



Ik vind het leuk om vaste gewoontes of patronen te doorbreken.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik ben in staat om te improviseren als de situatie daarom vraagt.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik durf risico te nemen door een nieuwe aanpak uit te proberen.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik gebruik graag humor om verandering teweeg te brengen.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar

5. Creativiteit

Belangenbehartigers komen met nieuwe en originele oplossingen voor vraagstukken. Zij bedenken nieuwe aanpakken ter vervanging van bestaande en weten daar aandacht voor te vragen.



Ik heb verbeeldingskracht; daardoor kan ik nieuwe werkwijzen bedenken.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik weet mensen te enthousiasmeren door hen aan te spreken op hun kracht.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik stel graag prikkelende vragen om mensen op een ander spoor te zetten.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik vind het leuk om de media in te schakelen bij originele plannen.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar

6. Onderhandelen

Belangenbehartigers weten aan andere partijen de eigen standpunten én gemeenschappelijke doelen zo over te brengen, dat het leidt tot overeenstemming bij beide partijen.



Ik weet hoe en waar ik een lobby voor een doelgroep kan voeren.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik draag logische oplossingen aan die voor de ander aanvaardbaar zijn.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik bepaal vooraf op welke gebieden ik water bij de wijn kan doen.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik breng voor- en nadelen van een voorstel in kaart.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar

7. Overtuigingskracht

Belangenbehartigers oefenen invloed uit op mensen en situaties door aansprekende argumenten en/of ervaringen te gebruiken. Zij weten draagvlak te creëren. Zij bereiden zich voor en kennen hun eigen agenda en die van anderen.



Ik zorg dat ik voorbereid in gesprek ga en de doelstelling van de achterban helder heb.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik doe mijn werk met mijn hart. Wat ik doe is echt omdat het van binnenuit komt.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar



Ik vertel op de juiste momenten praktijkvoorbeelden van de achterban.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar



Ik kan de effecten van beleidsontwikkelingen op de praktijk verwoorden.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar

8. Netwerken

Belangenbehartigers bouwen relaties en netwerken op die van pas komen bij het realiseren van doelstellingen. Dit betreft zowel de interne netwerken (de achterban, organisatie, instellingen) als externe netwerken (politici, onderzoekers, samenwerkingspartners).



Ik investeer in contacten met de achterban en speel informatie door.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar



Ik investeer in contacten met politici, managers, beleidsmakers en ondernemers.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar



Ik grijp bijeenkomsten en vergaderingen aan om anderen te ontmoeten.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar



Ik ben bereikbaar via mail, telefoon, internet of sociale media.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar

9. Samenwerken

Belangenbehartigers dragen bij aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer dat niet direct van persoonlijk belang is. Zij benutten elkaars netwerk optimaal. Zij ondersteunen elkaar in het uitvoeren van een taak, en dragen daar op een constructieve manier aan bij.



Ik deel mijn netwerk met andere belangenbehartigers; ik creëer toegang voor anderen.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar



Ik betrek anderen bij overleg en bouw voort op voorstellen van anderen.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar



Ik lever een aandeel aan een gezamenlijke taak.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar



Ik kan aangeven bij collega's wat ik nodig heb om bepaalde activiteiten te kunnen doen.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar

10. Zelfreflectie

Belangenbehartigers kunnen reflecteren op hun eigen ervaring en deze ervaring gebruiken in hun werk. Zij geven hun eigen (leer)behoefte aan en hoe zij willen groeien als belangenbehartiger.



Ik kan mijn eigen persoonlijke situatie loslaten als ik anderen vertegenwoordig.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar



Ik heb zicht op mijn eigen ervaring en kan dit bij belangenbehartiging gebruiken.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar



Ik weet waar mijn eigen kwetsbaarheden en mogelijkheden liggen.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar



Ik kan verwoorden wat mijn eigen interesses zijn.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar

11. Stressbestendigheid

Belangenbehartigers schrikken niet terug voor politieke, beladen of ingewikkelde situaties. Zij beseffen dat hun werk een lange adem nodig heeft en zetten door bij bijvoorbeeld tijdsdruk of teleurstelling.



Ik heb doorzettingsvermogen: ik zal niet snel opgeven.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar



Ik ben in staat het bij mijn collega's aan te geven als taken mij teveel worden.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar



Ik kan relativeren: het duurt vaak lang voordat je iets bereikt.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar



Ik kan tegen tijdsdruk of (politiek) beladen situaties.

- Zeer waar Meestal waar Beetje waar Niet waar

12. Politiek/bestuurlijk inzicht

Belangenbehartigers hebben inzicht in politieke processen. Ze weten hoe de besluitvorming werkt. Belangenbehartigers zijn zich bewust van de politieke en bestuurlijke verhoudingen en situatie waarin zij belangen behartigen.



Ik kijk goed naar de omgeving waarin ik belangen behartig.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik weet hoe een gemeente ambtelijk en politiek in elkaar zit.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik voel het aan als er verschillende belangen spelen.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Ik weet dat er allerlei mogelijkheden zijn om invloed uit te oefenen.

Zeer waar

Meestal waar

Beetje waar

Niet waar



Bijlage 1: Taken met bijbehorende competenties



Kerntaak 1: Knelpunten, problemen en vragen signaleren		Competenties
Taak 1.1	delen van signalen en afstemmen met de achterban (met het oog op de collectiviteit van het signaal)	<i>1. Signaleren en analyseren</i> <i>3. Communicatie</i> <i>8. Netwerken</i>
Taak 1.2	volgen en uitwisselen actualiteiten, beleidsmatige- en politieke ontwikkelingen	<i>1. Signaleren en analyseren</i> <i>2. Sensitiviteit</i> <i>3. Communicatie</i> <i>9. Samenwerken</i>
Taak 1.3	in kaart brengen knelpunten in kaart met diverse communicatiemiddelen	<i>1. Signaleren en analyseren</i> <i>2. Sensitiviteit</i> <i>3. Communicatie</i> <i>5. Creativiteit</i> <i>8. Netwerken</i>



Kerntaak 2: Strategie en Plan van Aanpak

		Competenties
Taak 2.1	sluiten van coalities in interne en extern netwerk voor versterking van positie	<i>6. Onderhandelen</i> <i>12. Politiek/bestuurlijk inzicht</i> <i>8. Netwerken</i> <i>9. Samenwerken</i>
Taak 2.2	inschakelen externe deskundigheid in en/of bekijken welke eigen belangenbehartigers geschikt zijn	<i>1. Signaleren en analyseren</i> <i>3. Communicatie</i> <i>8. Netwerken</i> <i>9. Samenwerken</i> <i>10. Zelfreflectie</i>
Taak 2.3	gezamenlijk uitzetten van de beoogde effecten en plaatsbepaling	<i>12. Politiek/bestuurlijk inzicht</i> <i>2. Sensitiviteit</i> <i>5. Creativiteit</i> <i>9. Samenwerken</i>
Taak 2.4	samenwerken aan een plan voor advies, creatieve actie of beleidsmatige/politieke activiteit	<i>4. Lef</i> <i>5. Creativiteit</i> <i>9. Samenwerken</i> <i>10. Zelfreflectie</i>



Kerntaak 3: Uitvoering

		Competenties
Taak 3.1	uitvoeren activiteiten buiten de formele besluitvormingsprocessen	<i>4. Lef</i> <i>5. Creativiteit</i> <i>7. Overtuigingskracht</i> <i>8. Netwerken</i> <i>12. Politiek/bestuurlijk inzicht</i>
Taak 3.2	uitvoeren activiteiten binnen de formele besluitvormingsprocessen	<i>6. Onderhandelen</i> <i>7. Overtuigingskracht</i> <i>12. Politiek/bestuurlijk inzicht</i> <i>10. Zelfreflectie</i> <i>11. Stressbestendigheid</i>
Taak 3.3	uitvoeren activiteiten voor verbetering van inspraak (bijvoorbeeld binnen voorzieningen)	<i>1. Signaleren en analyseren</i> <i>2. Sensitiviteit</i> <i>3. Communicatie</i> <i>7. Overtuigingskracht</i> <i>8. Netwerken</i>
Taak 3.4	uitvoeren activiteiten gericht op deskundigheid en positionering van belangenbehartiging	<i>6. Onderhandelen</i> <i>7. Overtuigingskracht</i> <i>8. Netwerken</i> <i>10. Zelfreflectie</i> <i>11. Stressbestendigheid</i>
Taak 3.5	uitvoeren activiteiten gericht op voorlichting of onderzoek	<i>3. Communicatie</i> <i>4. Lef</i> <i>7. Overtuigingskracht</i> <i>10. Zelfreflectie</i> <i>11. Stressbestendigheid</i>



Kerntaak 4: Evaluatie

		Competenties
Taak 4.1	belangenbehartigers evalueren en beslissen of aanvullende activiteiten nodig zijn om het beoogde effect te bereiken	<i>1. Signaleren en analyseren</i> <i>2. Sensitiviteit</i> <i>9. Samenwerken</i> <i>10. Zelfreflectie</i> <i>11. Stressbestendigheid</i>

Bijlage 2: Methode competentieprofiel

Voor dit competentieprofiel hebben we de systematiek van een beroepsprofiel gevolgd. Deze werkwijze wordt vaker ingezet om profielen te maken voor verschillende beroepsgroepen. De werkwijze houdt in:

1. werksituaties verzamelen uit het veld
2. taken onderscheiden
3. taken aan werksituaties koppelen
4. competenties formuleren
5. taken aan competenties koppelen

Dit competentieprofiel heeft dan ook dezelfde opbouw als hierboven beschreven. We hebben ook kennis over profielen van vrijwilligersteunpunten gebruikt. De scorelijst is daar onder andere op gebaseerd.

Het is belangrijk dat het profiel vanuit het veld wordt ingekleurd. Samen met cliëntenorganisaties hebben we gewerkt aan dit competentieprofiel voor belangenbehartigers. Dit zijn Landelijk Platform GGz, Werkplaats Maatschappelijke Opvang, programma Versterking Cliënten Positie, Zorgbelang Gelderland en de belangenvereniging voor mensen met een verstandelijke beperking (LFB). Via deze organisaties hebben we belangenbehartigers benaderd om mee te werken. Elke stap is samen met belangenbehartigers vastgesteld.

We zijn als volgt tot het profiel voor belangenbehartigers gekomen:

- * telefonische interviews met belangenbehartigers over hun werksituaties
- * notitie over collectieve belangenbehartiging
- * bijeenkomst met belangenbehartigers over taken en competenties
- * taken, competenties en scorelijst voorleggen aan belangenbehartigers
- * gesprek met cliënten- en belangenorganisaties over bruikbaarheid profiel

MOVISIE is hét landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor maatschappelijke ontwikkeling. We bieden toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, zorg en sociale veiligheid. In ons werk staan vijf actuele thema's centraal: huiselijk & seksueel geweld, kwetsbare groepen, leefbaarheid, mantelzorg en vrijwillige inzet. Onze ambitie is daadwerkelijk te investeren in een krachtige samenleving waarin burgers zoveel mogelijk zelfredzaam kunnen zijn.



Kennis en advies voor
maatschappelijke ontwikkeling

mantelzorg

kwetsbare groepen

vrijwillige inzet

huiselijk en seksueel geweld

leefbaarheid

Een collectieve belangenbehartiger behartigt de belangen van zijn achterban, bijvoorbeeld mensen met een beperking of chronische ziekte. Maar wat heeft hij of zij nodig om deze bijzondere en soms zware taak goed uit te kunnen voeren? En waar moet een belangen- of cliëntenorganisatie op letten als deze nieuwe belangenbehartigers wil werven en vasthouden?

In dit competentieprofiel vindt u wat belangenbehartigers doen en welke werkzaamheden tot positieve resultaten leiden.

Dit is de eerste deel van een nieuwe reeks publicaties van het Kennisprogramma Cliëntenparticipatie van MOVISIE. In het najaar van 2011 verschijnen twee nieuwe boekjes over:

- * De verschillende rollen van Wmo-raden, waaronder die van belangenbehartiger.
- * Vrijwilligersmanagement kan Wmo-raden helpen, bijvoorbeeld bij het werven van nieuwe Wmo-raadsleden en belangenbehartigers, en bij het begeleiden en behouden van deze vrijwilligers.