

# *Beroepscompetentieprofiel voor de sociaal werker*

*Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening*



**SOCIAAL WERK**  
*versterkt*

*Naar vernieuwing  
en ordening van competenties*

Voor een samenleving waarin iedereen volwaardig mee kan doen, is het belang van sterk sociaal werk groot. Er zijn immers allerlei sociale problemen die meedoen in de weg staan. Sterk sociaal werk vraagt om deskundige sociaal werkers die midden in de samenleving staan. Als partners van het programma Sociaal Werk Versterkt zetten we ons hiervoor gezamenlijk in. Het programma richt zich op het vergroten van de herkenbaarheid en de positionering van de beroepsgroep en het stimuleren van hun beroepsontwikkeling.

Dit beroepscompetentieprofiel is een van de middelen van het programma om de herkenbaarheid van sociaal werkers en hun beroepsontwikkeling te versterken. Door inzichtelijk te maken wat de competenties zijn van sociaal werkers in het werkgebied welzijn en maatschappelijke dienstverlening (W&MD), biedt het beroepscompetentieprofiel handvatten voor actualisering van functieprofielen, branchestandaarden, afstemming met het beroepsonderwijs en deskundigheidsbevordering. Daarnaast vormt het beroepscompetentieprofiel een belangrijke onderlegger voor het Register Sociaal Werkers (in het werkgebied W&MD) en voor de ontwikkeling van het vakmanschap van sociaal werkers.

Als programmapartners willen we graag iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan de totstandkoming van dit beroepscompetentieprofiel. Met name de honderden sociaal werkers die hebben meegedacht en feedback gegeven, en de auteurs van Movisie die onvermoeibaar hebben geluisterd, gelezen, geschreven, geschrapt en geschaafd. Uiteraard ook een woord van dank voor degenen die de ontwikkeling en publicatie van dit beroepscompetentieprofiel financieel mogelijk hebben gemaakt: FCB, VWS en Movisie.

De komende tijd gaan we met elkaar ervaren en monitoren hoe het beroepscompetentieprofiel in de praktijk uitpakt. En zoals bij ieder profiel: eens komt er een moment dat we vinden dat actualisering nodig is. In het Programma Sociaal Werk Versterkt hebben we met elkaar een basis gelegd om elkaar als partners ook dan weer te vinden. Met als wens dat er in de toekomst nog meer branches en beroepsorganisaties aansluiten die relevant zijn voor sterk sociaal werk.

Namens het programma Sociaal Werk Versterkt,  
Marije van der Meij en Edwin Luttik

Utrecht, februari 2018

*Het programma Sociaal Werk Versterkt komt voort uit het Actieprogramma Professionalisering Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening. Het programma wordt gedragen door vakbonden CNV en FNV, beroepsverenigingen BVjong en BPSW, de opleidingen middels MBO Raad en Vereniging Hogescholen, de werkgevers verenigd in Sociaal Werk Nederland, Registerplein, FCB, Kennisinstituut Movisie, de Werkplaatsen Sociaal Domein en cliëntenorganisatie LOC Zeggenschap in zorg.*

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Hoofdstuk 1 Inleiding</b>                                                               | <b>4</b>  |
| 1.1 Beroepscompetentieprofiel                                                              | 4         |
| 1.2 Beroepsniveaus en stadia van werkervaring                                              | 5         |
| 1.3 De opbouw van het beroepscompetentieprofiel                                            | 5         |
| <b>Hoofdstuk 2 Sociaal werk</b>                                                            | <b>7</b>  |
| 2.1 Sociaal werk gedefinieerd                                                              | 7         |
| 2.2 Inhoud van het sociaal werk                                                            | 7         |
| 2.3 Uitgangspunten van het handelen van sociaal werkers                                    | 9         |
| 2.4 Uitdagingen van het sociaal werk                                                       | 9         |
| <b>Hoofdstuk 3 De competenties van sociaal werkers</b>                                     | <b>11</b> |
| Competenties toegelicht                                                                    | 11        |
| Generieke competenties                                                                     | 11        |
| Specifieke competenties                                                                    | 11        |
| Schema                                                                                     | 12        |
| Overzicht van de generieke competenties                                                    | 13        |
| Overzicht van de specifieke competenties                                                   | 14        |
| Mate van werkervaring                                                                      | 15        |
| Niveaus van beroepsuitoefening                                                             | 16        |
| Niveau van de vakvolwassen professional                                                    | 16        |
| <b>Hoofdstuk 4 Competentieclusters met de generieke competenties van de sociaal werker</b> | <b>18</b> |
| 4.1 Competentieclusters                                                                    | 18        |
| 4.2 Competenties voor de vakvolwassen sociaal werker: mbo-niveau (EQF4)                    | 25        |
| 4.3 Competenties op hbo-niveau voor de vakvolwassen sociaal werker: hbo-niveau (EQF6)      | 32        |
| <b>Hoofdstuk 5 De specifieke competenties van de sociaal werker</b>                        | <b>42</b> |
| 5.1 Leefgebied Financiën                                                                   | 42        |
| 5.2 Leefgebied Wonen en leefbaarheid                                                       | 44        |
| 5.3 Leefgebied Werk, opleiding en activiteiten                                             | 46        |
| 5.4 Leefgebied Sociale relaties                                                            | 48        |
| 5.5 Leefgebied Lichamelijke gezondheid                                                     | 50        |
| 5.6 Leefgebied Psychische gezondheid                                                       | 52        |
| 5.7 Leefgebied Zingeving                                                                   | 55        |
| <b>Bijlage 1 Verantwoording</b>                                                            | <b>61</b> |
| <b>Bijlage 2 Geraadpleegde personen en organisaties</b>                                    | <b>65</b> |
| <b>Bijlage 3 Sociaal Werk op begrip gebracht</b>                                           | <b>68</b> |
| <b>Bijlage 4 Ontwikkelingen in de samenleving</b>                                          | <b>69</b> |
| <b>Bijlage 5 Body of Knowledge van het sociaal werk</b>                                    | <b>74</b> |
| <b>Bijlage 6 Overzicht van niveaus mbo, hbo-bachelor en hbo-master</b>                     | <b>76</b> |



## Inleiding

Onze samenleving doet een groot beroep op de eigen kracht en zelfredzaamheid van alle mensen, ongeacht of ze ziek of gezond, kwetsbaar of weerbaar zijn. De verwachting is dat zij verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen leefsituatie, en zich meer gaan inzetten voor elkaar.

Het benutten van eigen kracht evenals het zich inzetten voor anderen is echter niet vanzelfsprekend, en ook niet altijd al de praktijk. De samenleving wordt complexer en het gevaar bestaat dat mensen buiten de boot vallen en dat de kansengelijkheid tussen groepen mensen afneemt. Sociaal werkers in welzijn en maatschappelijke dienstverlening<sup>1</sup> leveren een belangrijke bijdrage om dit vroegtijdig te signaleren, te voorkomen en te veranderen. Dit doen ze met de kracht van mensen<sup>2</sup> zelf, hun directe omgeving en door actieve burgers/cliënten en vrijwilligers te ondersteunen en te mobiliseren. Ze bezitten competenties gericht op het verbeteren van het sociaal functioneren van mensen, op individueel en op collectief niveau.

### 1.1 Beroepscompetentieprofiel

Dit beroepscompetentieprofiel geeft weer welke competenties een sociaal werker in welzijn en maatschappelijke dienstverlening in huis moet hebben om nu en in de nabije toekomst adequaat invulling te geven aan zijn maatschappelijke opdracht. Het profiel beschrijft generieke competenties die alle sociaal werkers nodig hebben. Daarnaast zijn er specifieke competenties omschreven, onderscheiden naar de leefgebieden waarbinnen sociaal werkers in welzijn en maatschappelijke dienstverlening werkzaam zijn<sup>3</sup>.

Het beroepscompetentieprofiel heeft de volgende gebruiksdoelen:

- Versterken van de herkenbaarheid en positionering van de sociaal werker.
- Richtinggevend voor (her)registratie-criteria Register Sociaal Werkers.
- Input voor afstemming met het middelbaar beroepsonderwijs (kwalificatiedossiers, keuzedelen, curricula) en het hoger beroepsonderwijs (opleidingsprofielen, minors en curricula) en post-initiële scholing.
- Richting geven aan deskundigheidsbevordering en leren op de werkplek.
- Input voor cao-partijen, branches en organisaties voor vertaling naar functieprofielen.
- Input voor het ontwikkelen dan wel actualiseren van standaarden voor EVC4.

<sup>1</sup> De ambitie van het programma 'Sociaal Werk Versterkt' is een beroepscompetentieprofiel voor alle sociaal werkers, ongeacht in welke sector zij werkzaam zijn of tot welke cao zij behoren. Omdat niet alle sectoren vertegenwoordigd zijn in het programma beschrijven we vooralsnog de sociaal werker binnen de werkingssfeer van de cao Sociaal Werk. Dit noemen we de sociaal werker in welzijn en maatschappelijke dienstverlening. Vanwege de leesbaarheid spreken we vanaf paragraaf 1.2 alleen nog over sociaal werk en sociaal werker.

<sup>2</sup> Sociaal werk is mensenwerk. We gebruiken veel benamingen om die mensen aan te duiden: cliënten, burgers, klanten, inwoners, bewoners et cetera. Voor de eenduidigheid spreken we in dit profiel voornamelijk over mensen. Daar waar de context om een andere benaming vraagt, maken we een uitzondering.

<sup>3</sup> Zie het functieboek behorende bij de cao Sociaal Werk om een indruk te krijgen van de aard van en verscheidenheid aan sociaal werkers binnen welzijn en maatschappelijke dienstverlening: [https://www.fcb.nl/sites/default/files/functieboek\\_caowmd20172019bijlage2definitief\\_111017.pdf](https://www.fcb.nl/sites/default/files/functieboek_caowmd20172019bijlage2definitief_111017.pdf)

<sup>4</sup> EVC= Erkenning van Verworven Competenties.



Het beroepscompetentieprofiel onderscheidt zich hiermee van beroeps- of functieprofielen. Een beroepsprofiel is een document dat exclusief opgesteld wordt door de beroepsgroep zelf. Hierin staan vooral de missie en positionering, de morele en ethische uitgangspunten en grenzen van het beroep centraal. Een functieprofiel heeft betrekking op functies die binnen een cao en/of individuele organisatie voorkomen en een specifieke invulling van het beroep zijn.

## 1.2 Beroepsniveaus en stadia van werkervaring

Binnen het sociaal werk werken professionals op verschillende niveaus. Een beroepsniveau wordt bepaald door verschillende factoren, waaronder: de mate van complexiteit van de situatie, de mate van zelfstandigheid, verantwoordelijkheid en regievoering en de mate waarin vaardigheden in wisselende situaties ingezet moeten worden. In dit profiel beschrijven we twee niveaus van beroepsuitoefening namelijk mbo (EQF 4) en hbo (EQF 6). Deze ontleen we aan het EQF, het Europees Kwalificatieraamwerk.<sup>5</sup>

Naast een beroepsniveau beschikt iedere professional over een bepaalde mate van werkervaring, waarmee hij<sup>6</sup> zich verder ontwikkelt in zijn beroep. Stadia van werkervaring laten de beroepsmatige ontwikkeling zien van een professional op basis van de ervaring die iemand opdoet in de praktijk. Door te werken met verschillende mensen, problematieken en situaties verwerft de professional een rijke basis van kennis en vaardigheden. Hierdoor kan hij nieuwe situaties steeds beter en sneller beoordelen, interpreteren en tot actie overgaan. Dit profiel richt zich op twee stadia van werkervaring, vakvolwassen en startbekwaam.

De startbekwame professional is nog niet een verscheidenheid aan situaties tegengekomen en kent een beperkt handelingsrepertoire. Hij handelt naar aanleiding van de concrete vragen die op hem afkomen en richt zich op het goed uitvoeren van zijn taken. Hij kijkt fris naar de dagelijkse gang van zaken, signaleert vanzelfsprekendheden die voor verbetering in aanmerking komen.

De vakvolwassen professional heeft veel werkervaring opgedaan in het sociaal werk. Hij is vakbekwaam en voelt zich vaardig om zijn competenties in te zetten in steeds wisselende en complexe omstandigheden en praktijksituaties. Hij is in staat zijn werk zelfstandig uit te voeren, verantwoordelijkheid te nemen voor zijn handelen en zich in te zetten om de kwaliteit van het werk blijvend te verhogen.

## 1.3 De opbouw van het beroepscompetentieprofiel

Hoofdstuk 2 omvat een beschrijving van wat sociaal werk inhoudt. Vervolgens geven we in hoofdstuk 3 een korte toelichting op het onderscheid dat we maken tussen generieke en specifieke competenties. Ook gaan we in dit hoofdstuk in op de relatie tussen niveaus en stadia van werkervaring. In hoofdstuk 4 behandelen we zeven competentieclusters met generieke competenties en in hoofdstuk 5 komen leefgebieden met specifieke competenties aan bod.

<sup>5</sup> Het Europees Kwalificatieraamwerk (EQF) is een initiatief om kwalificaties binnen Europese landen (globaal) te kunnen inschatten op het niveau ervan. Het EQF onderkent acht verschillende niveaus. Een beschrijving van de niveaus EQF 4 en 6 is te vinden op: <http://www.nlqf.nl/nlqf-niveaus>.

<sup>6</sup> Daar waar hij/hem staat kan ook zij/haar gelezen worden.

We besluiten het profiel met een overzicht van de geraadpleegde bronnen en enkele bijlagen met achtergrondinformatie. Bijlage 1 geeft een verantwoording van de werkzaamheden die tot het profiel hebben geleid en bijlage 2 bevat een overzicht van de gesprekspartners. In bijlage 3 staan we stil bij het begrip sociaal werk. Bijlage 4 geeft een uitgebreide schets van ontwikkelingen in de samenleving, die van invloed zijn op de competenties. In bijlage 5 besteden we aandacht aan de body of knowledge van het sociaal werk. Tenslotte biedt bijlage 6 een overzicht van niveaus mbo, hbo-bachelor en hbo-master.

# Sociaal werk

## 2.1 Sociaal werk gedefinieerd

Sociaal werk is een begrip dat we in Nederland nog niet zo lang gebruiken. Het begrip is ongeveer 10 jaar geleden geïntroduceerd en ontleend aan de internationaal gebruikte term 'social work'. In Nederland komt het begrip sociaal werk in vier verschillende betekenissen voor (bijlage 3). In dit profiel staat sociaal werk voor een cluster van functies en beroepen in het sociaal domein die inhoudelijk een grote verwantschap met elkaar vertonen. Het beschrijven van die verwantschap staat dan ook centraal in dit profiel. Inmiddels heeft de naam sociaal werk in Nederland ruim ingang gevonden.<sup>7</sup>

Momenteel is er één richtinggevende omschrijving van het sociaal werk, namelijk de internationale - in 2014 geactualiseerde - definitie van IFSW (International Federation of Social Workers). De vertaalde definitie luidt als volgt:

*'Sociaal werk is een praktijkgerichte professie en een academische discipline die maatschappelijke verandering, sociale cohesie en de emancipatie en zelfstandigheid van mensen bevordert. Principes van sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit staan centraal in het sociaal werk. Versterkt door theorieën van sociaal werk, sociale wetenschappen, geesteswetenschappen en relevante lokale kennis, stimuleert het sociaal werk mensen en instituties om uitdagingen in het leven aan te gaan en het welzijn van individu en samenleving te verbeteren'.*

Op basis van deze definitie heeft een aantal internationale organisaties voor sociaal werk<sup>8</sup> doelstellingen geformuleerd, die de komende periode hoog op de agenda staan:

- bevorderen van sociale en economische gelijkheid;
- bevorderen van de waardigheid en eigenwaarde van mensen;
- werken aan een omgevingsgerichte en gemeenschappelijke duurzaamheid;
- versterken erkenning van het belang van persoonlijke relaties.

## 2.2 Inhoud van het sociaal werk

Sociaal werk in welzijn en maatschappelijke dienstverlening richt zich op ondersteuning van en gedragsverandering bij het individu en zijn (sociale) netwerken, groepen en samenlevingsverbanden.

### *Individuele hulp en ondersteuning*

Individuele ondersteuning vindt zijn oorsprong in sociaal gerelateerde vragen of behoeften van mensen op meerdere levensgebieden die impact hebben op hun sociaal en maatschappelijk functioneren.

<sup>7</sup> Een substantieel deel van de organisaties in het sociaal domein heeft zich verenigd in de branchevereniging Sociaal Werk Nederland. De nieuwe naam van de cao Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening is cao Sociaal Werk. Sociaal werkers organiseren zich onder meer in de Beroepsvereniging Professionals in Sociaal Werk (BPSW). Het Hoger beroepsonderwijs Sector Sociale Studies heeft recentelijk een nieuw opleidingsprofiel 'Sociaal Werk' ontwikkeld. Het Middelbaar beroepsonderwijs kent het kwalificatiedossier 'Sociaal Werk'. Tenslotte heeft Maatwerk, het vakblad voor maatschappelijk werkers, een andere naam gekregen: Vakblad Sociaal Werk.

<sup>8</sup> IFSW (International Federation of Social Workers), IASSW (International Association of Schools of Social Work) en ICSW (International Council on Social Welfare).



Denk aan: schulden, armoede, werkloosheid, schooluitval, opvoed- en opgroevraagstukken, taalachterstand, buitensluiting, overlast, beginnende criminaliteit, verwaarlozing, gebrekkige mobiliteit, eenzaamheid, psychosociale problematiek als angst, woede en verdriet. Regelmatig treffen sociaal werkers combinaties van problemen aan.

Sociaal werkers houden zich ook bezig met preventie om te voorkomen dat er problemen ontstaan. Dit betekent dat ze anticiperen op risicofactoren en handelen wanneer eerste signalen zich ontwikkelen. Sociaal werkers steunen mensen individueel door hun eigen vermogen aan te spreken, hun talenten te laten ontdekken en te ontwikkelen, contacten met het (sociale) netwerk te stimuleren, de kwaliteit van (sociale) netwerken te vergroten en mensen te motiveren zo mogelijk een stap vooruit te zetten. Ze helpen mensen bij probleemoplossing als hen dat niet op eigen kracht lukt. Het kan daarbij gaan om tijdelijke hulp (praktische, materiële en sociaal/juridische ondersteuning); om interventies als een situatie te complex is; of om het regelen van langdurige ondersteuning waardoor mensen zich staande kunnen blijven houden. Er is steeds aandacht voor de bredere context en de kansen om naasten, maar ook collega's, buurtbewoners, ervaringsdeskundigen of vrijwilligers te betrekken.

### *Omgevings- en samenlevingsgerichte ondersteuning*

Samenlevingsgerichte ondersteuning vindt zijn oorsprong in het versterken van burgers en organisaties bij het aanpakken van sociale en fysieke vraagstukken in wijken, steden of gebieden.

De sociaal werker werkt daarbij op verschillende gebieden. Denk aan sociale cohesie in de wijk, informatie en advies, ondersteuning van (zelf)hulpgroepen, werk en participatie. Hij richt zich daarbij op verschillende doelgroepen, en met name op degene in een achterstandssituatie.

De sociaal werker staat midden in de samenleving en onderhoudt contacten met informele en formele netwerken. Hij kent de wijk, buurt, stad of regio goed en weet wat voor sociale en maatschappelijke vragen er spelen. Hij heeft een essentiële rol om op lokaal niveau structurele veranderingen te realiseren door proactief en preventief de leefbaarheid in wijken te verbeteren. Hij zet zich in om sociale betrokkenheid te vergroten en sociale ongelijkheid te verminderen. Daarbij legt de sociaal werker een verbinding tussen de leefwereld van mensen en de systeemwereld van (lokale) overheden, instanties en professionele organisaties.

De sociaal werker richt zich op de participatie van de burgers en hun functioneren in de samenleving met het doel het individuele welzijn en dat van groepen en samenlevingsverbanden te vergroten. Hij zet in op het versterken van de eigen kracht en het initiatief van burgers, het verbinden van burgers onderling, en burgers met instanties of partners.

De sociaal werker werkt preventief. Dit betekent dat hij anticipeert op risicofactoren en handelen van individuele en groepen burgers. Daarvoor kent hij een scala van interventiemethodieken, gericht op het vergroten en versterken van de zelfredzaamheid in de sociale leefomgeving.

### 2.3 Uitgangspunten van het handelen van sociaal werkers

Alle sociaal werkers beschikken over een breed handelingsrepertoire om hun werk goed te kunnen uitvoeren. Uitgangspunten van het handelen zijn:

- Sociaal werkers activeren. Vertrekpunt bij activeren is dat groepen en individuele mensen, zo mogelijk met hun (sociale) netwerk, leren om zaken waar ze tegenaan lopen, zelf aan te pakken, op te lossen, of beheersbaar te houden.
- Sociaal werkers denken mee over het vinden van eigen oplossingen. Stap voor stap en passend bij de mensen die ze voor zich hebben: routes uitstippelen, aanpakken en meedoen. De sociaal werker weet wanneer gespecialiseerde hulp nodig is en heeft daartoe korte lijnen.
- Sociaal werkers maken verbindingen en versterken netwerken. Denk aan het begeleiden van groepen kinderen, jongeren en volwassenen, het faciliteren van burgerinitiatieven, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en mantelzorgers of het koppelen van individuele en collectieve vragen.
- Sociaal werkers hebben oog voor de achterliggende waarden die in het geding zijn en gaan daarover in gesprek met mensen en instanties.
- Sociaal werkers werken methodisch.
- Sociaal werkers zijn zich bewust van ethische dilemma's en werken volgens de voor hen geldende beroepscode.
- Sociaal werkers realiseren zich dat niet iedereen, of het nu een individu of een groep is, in staat is tot het nemen van de regie over zijn eigen leven of zijn leefomgeving. Het is aan sociaal werkers om hier op aan te sluiten en hier zorgvuldig mee om te gaan. Leeftijd en ontwikkelingsniveau- en vermogen, de aard en ernst van de vraag, de situatie en veiligheidsoverwegingen spelen daarbij een belangrijke rol. Net zoals de aanwezigheid van een krachtig en eigen (sociaal) netwerk dat bereid en in staat is om mede verantwoordelijkheid te nemen in het begeleidingstraject.

### 2.4 Uitdagingen van het sociaal werk

Sociaal werkers functioneren in een weerbarstige omgeving. Hierin doen zich lastige situaties en dilemma's voor, waarbij moeilijke afwegingen en keuzes gemaakt moeten worden. Het kunnen inspelen op deze dilemma's heeft veel impact op het dagelijkse werk en op het professionele handelen van sociaal werkers. Een aantal van die keuzes en dilemma's is als volgt:

#### *Afstand en nabijheid*

Tegenwoordig wordt er anders aangekeken tegen professionele afstand en nabijheid. Als reactie op de maatschappelijke ontwikkelingen zien we dat mensen om meer betrokkenheid en menselijkheid vragen. Na jaren van meer voorzichtigheid en afstand in de professionele relaties gaat het nu weer meer om present en nabij zijn. Het gebruik van kortere communicatielijnen, zoals WhatsApp of social media is steeds gebruikelijker, maar vraagt ook om een herdefiniëring van professionele afstand en nabijheid.

### *Activering of overnemen*

De sociaal werker heeft oog voor de draagkracht en -last van kwetsbare mensen en hun netwerk. Hij weet wanneer en in welke mate hij kan activeren en de regie bij de betrokkene(n) kan laten of zelf moet ingrijpen.

Daarnaast moet de sociaal werker er alert op zijn dat activering en eigen regie van mensen niet ten koste gaat van het welzijn van die persoon zelf of het welzijn en belang van anderen. Ook heeft hij in de gaten of de veiligheid voor mensen zelf en voor anderen niet in het geding is. Participatie en autonomie mogen niet leiden tot negatief of zelfs destructief gedrag.

### *Belang individu, groep en samenleving*

De sociaal werker heeft te maken met een grote diversiteit aan mensen, groepen en organisaties. Hoewel de sociaal werker streeft naar positieve verbindingen tussen mensen, kunnen er situaties ontstaan waarbij het individuele belang van mensen in strijd lijkt te zijn met het belang van de groep waar deze persoon deel van uitmaakt. Het kan gaan om verschillen in normen en waarden, leefstijlen, cultuur of gedrag, waardoor uitsluiting of ongelijkheid kan ontstaan. Ook kan het voorkomen dat individuele belangen en rechten ingaan tegen het algemene belang van de samenleving, zoals wanneer mensen wetten of regels overtreden waar anderen de dupe van zijn. Door de samenleving te beïnvloeden, verander je de positie van individuen. Andersom geldt hetzelfde: door individuen te veranderen, verander je de samenleving. Er is een continue wisselwerking tussen het versterken van individueel functioneren en het samen leven en samen werken aan een prettige samenleving.

### *Verhouding formeel en informeel*

De sociaal werker is, naast begeleider, ook facilitator en ondersteuner geworden van vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, actieve burgers en burgerinitiatieven. De kunst is om hen enerzijds uit te dagen om talenten en kennis in te zetten, maar anderzijds niet te overvragen. En, uitgaande van de complexiteit van het vraagstuk en de mogelijkheden van betrokkenen, de balans te vinden tussen het inzetten van formele en informele ondersteuning.

### *Hanteren van verschillende beroepsrollen*

Om echt aan te sluiten op vragen of vraagstukken van individuen of groepen mensen, moeten sociaal werkers zelfstandig verschillende rollen kunnen aannemen: uitvoerder, bemiddelaar, casemanager, regievoerder, ondernemer en organisator.

### *Professionele autonomie*

De sociaal werker opereert vanuit een bepaalde organisatorische context, wat relevant is voor de beroepsuitoefening en de beroepsidentiteit. Dat houdt onder meer in dat hij moet omgaan met het spanningsveld tussen de eisen van de opdrachtgever/financier, de werkgever en de eigen professionele autonomie.

# De competenties van sociaal werkers

De voorafgaande hoofdstukken laten zien dat sociaal werkers veel in hun mars moeten hebben. Sociaal werkers moeten beschikken over een schat aan competenties, die zij op het juiste moment inzetten om op een adequate manier antwoorden te vinden op de huidige sociale vraagstukken. In dit hoofdstuk lichten we toe op welke wijze we de competenties hebben ingedeeld. In hoofdstuk 4 beschrijven we competentieclusters met generieke competenties en vervolgens komen in hoofdstuk 5 specifieke competenties - ingedeeld naar de verschillende leefgebieden van mensen - aan de orde.

### Competenties toegelicht

In dit profiel beschrijven we de generieke én de specifieke competenties, die nodig zijn voor het beroep van sociaal werker. We hanteren de volgende definitie van een competentie. *Een competentie is een geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, vaardigheden, houding en persoonlijke kwaliteiten, waarmee in een beroepscontext op adequate wijze adequate resultaten worden behaald.*

*Competenties zijn ontwikkelbaar en verwijzen naar individuele vermogens. Ze worden altijd in de context van het werk, in dit geval het sociaal werk, gezien.*

### Generieke competenties

Generieke competenties komen voort uit de kernopgaven die zich in het sociaal werk in welzijn en maatschappelijke dienstverlening voordoen en grijpen terug op de essentie van het werk namelijk: stimuleren van het sociaal functioneren van mensen en het creëren van een dusdanige omgeving waardoor zij optimaal kunnen participeren in de samenleving. De beschreven generieke competenties zijn op iedere sociaal werker van toepassing.

De generieke competenties zijn als volgt onderverdeeld in clusters:

- burger/cliëntgerelateerd: cluster 1 t/m 5
- organisatiegerelateerd: cluster 6
- professiegerelateerd: cluster 7

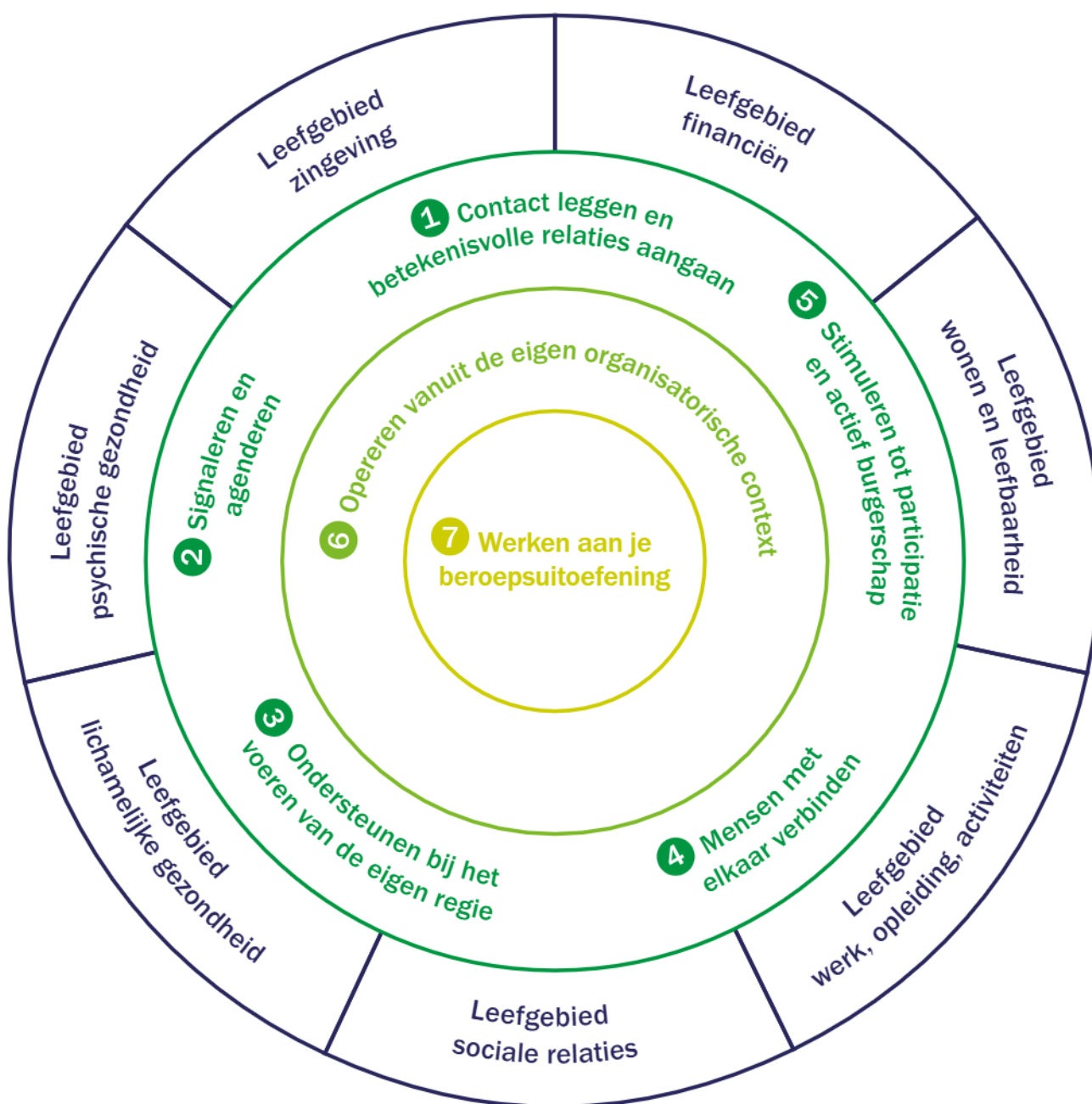
### Specifieke competenties

De sociaal werker kan zich in zijn beroepsuitoefening specifiek richten op vraagstukken waarin een of meer leefgebieden van betrokkenen een accent krijgen. Deze inkleuring van het werk vraagt om meer specifieke competenties. Specifieke competenties worden dan ook ingezet afhankelijk van de context waarin, of de problematiek waarmee een professional werkt. De specifieke competenties kennen een ander ordeningsprincipe dan de generieke competenties. Zij zijn gebaseerd op een ordening waarbij de behoeften van mensen het uitgangspunt vormen: de zeven onderscheiden leefgebieden van de mens zijn gebaseerd op het 8-fasen model (Leeuwen en Poll, Movisie, 2016).



## Schema

Schematisch weergegeven verhouden de generieke en specifieke competenties zich als volgt tot elkaar.



■ Specifieke Competenties

Generieke Competenties

■ Burger/clientgerelateerd

■ Organisatiegerelateerd

■ Professioneel gerelateerd

## Overzicht van de generieke competenties

| Competentiecluster                                                               | Competenties                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Competentiecluster 1</b><br>Contact leggen en betekenisvolle relaties aangaan | <u>G1.a</u> Maakt en onderhoudt contact: is present<br><u>G1.b</u> Gaat erop af                                                                                                                                                   |
| <b>Competentiecluster 2</b><br>Signaleren en agenderen                           | <u>G2.a</u> Verheldert op alle leefgebieden de vraag<br><u>G2.b</u> Signaleert vroegtijdig<br><u>G2.c</u> Agendeert knelpunten en aantasting van burgerrechten                                                                    |
| <b>Competentiecluster 3</b><br>Ondersteunen bij het voeren van de eigen regie    | <u>G3.a</u> Geeft mensen ruimte<br><u>G3.b</u> Ziet en versterkt mogelijkheden en talenten van mensen<br><u>G3.c</u> Ondersteunt mensen bij het verkrijgen van invloed en zeggenschap                                             |
| <b>Competentiecluster 4</b><br>Mensen met elkaar verbinden                       | <u>G4.a</u> Zorgt voor verbindingen<br><u>G4.b</u> Gaat respectvol om met diversiteit<br><u>G4.c</u> Bouwt op en versterkt (de inzet van) het sociaal netwerk van mensen                                                          |
| <b>Competentiecluster 5</b><br>Stimuleren tot participatie en actief burgerschap | <u>G5.a</u> Stimuleert mensen tot actief burgerschap<br><u>G5.b</u> Ondersteunt bij praktisch functioneren en participatie<br><u>G5.c</u> Stuurt vrijwilligers aan en rust ze toe                                                 |
| <b>Competentiecluster 6</b><br>Opereren vanuit de eigen organisatorische context | <u>G6.a</u> Werkt inzichtelijk, verantwoord en kostenbewust<br><u>G6.b</u> Opereert in een belangenveld<br><u>G6.c</u> Kijkt over eigen grenzen heen<br><u>G6.d</u> Werkt integraal samen                                         |
| <b>Competentiecluster 7</b><br>Werken aan je beroepsuitoefening                  | <u>G7.a</u> Toont een autonome en ondernemende basishouding<br><u>G7.b</u> Werkt aan zichzelf als professional, aan zijn beroepspraktijk en aan zijn beroep<br><u>G7.c</u> Bewaakt zijn persoonlijk en professioneel functioneren |

## Overzicht van de specifieke competenties

| Competentiecluster                                                                  | Competenties                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.1 Leefgebied Financiën                                                            |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                   |
|    | <p>Betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inkomsten en uitgaven</li><li>• Bestedingspatroon</li><li>• Administratie</li><li>• Regelingen en voorzieningen</li><li>• Armoede en uitsluiting</li></ul> | <p><b>S1.a</b> Bevordert dat voorzieningen benut worden</p> <p><b>S1.b</b> Bevordert financiële zelfredzaamheid</p> <p><b>S1.c</b> Signaleert onrechtmatigheden en onregelmatigheden in wet- en regelgeving</p>   |
| 5.2 Leefgebied Wonen en leefbaarheid                                                |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                   |
|   | <p>Betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Huisvesting</li><li>• Leefbaarheid buurt</li><li>• Veiligheid</li></ul>                                                                                    | <p><b>S2.a</b> Inspireert mensen hun eigen woon- en leefomgeving ter hand te nemen</p> <p><b>S2.b</b> Pakt uiteenlopende leefbaarheidsvraagstukken op</p>                                                         |
| 5.3 Leefgebied Werk, opleiding en activiteiten                                      |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                   |
|  | <p>Betreft</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Toeleiden naar werk</li><li>• Onderwijs en opleiding</li><li>• Vrijtijdbesteding</li><li>• Vrijwilligerswerk</li><li>• Zinnvolle dagbesteding</li></ul>     | <p><b>S3.a</b> Ondersteunt bij het (opnieuw) deelnemen aan de samenleving</p> <p><b>S3.b</b> Biedt een stimulerende omgeving waarin kinderen en jongeren ontwikkelingskansen krijgen en tot ontplooiing komen</p> |
| 5.4 Leefgebied Sociale relaties                                                     |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                   |
|  | <p>Betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gezin, familie, relatie en vrienden</li><li>• Buurtgenoten</li><li>• Netwerkontwikkeling</li><li>• Sociale steun</li></ul>                                 | <p><b>S4.a</b> Versterkt sociale relaties, uitgaande van wat haalbaar is</p> <p><b>S4.b</b> Ondersteunt bij spanningen en tegenstellingen in gezin, netwerk, wijk of buurt of organisatie</p>                     |

### 5.5 Leefgebied Lichamelijke gezondheid



Betreft:

- Lichamelijke gezondheid en veiligheid
- Fysieke conditie
- Signaleren van ziekte/stoornis en beperkingen
- Gezondheidsbevordering
- Signaleren van ongezondheid en onveiligheid

S5.a Ondersteunt bij lichamelijk herstel

S5.b Ondersteunt in het omgaan met vermindering van lichamelijke gezondheid

### 5.6 Leefgebied Psychische gezondheid



Betreft:

- Psychisch welbevinden en emotionele veiligheid
- Signaleren van psychisch onwel bevinden, ziekte, stoornissen en emotionele onveiligheid
- Herstel en rehabilitatie

S6.a Motiveert en ondersteunt bij gedragsverandering

S6.b Ondersteunt bij herstel en rehabilitatie

S6.c Handelt in crisissituaties en neemt (tijdelijk) de regie over

### 5.7 Leefgebied Zingeving



Betreft:

- Motivatie en drijfveren
- Betekenisgeving
- Dromen en verlangens
- Cultuur en waarden
- Spiritualiteit

S7.a Begeleidt mensen bij betekenisgeving

S7.b Ondersteunt mensen bij het omgaan met ingrijpende levensgebeurtenissen

S7.c Zet aan tot verantwoordelijk gedrag

### Mate van werkervaring

Iedere professional bekwaamt zich in zijn beroep door de werkervaring die hij opdoet. Dit profiel gaat in op twee stadia van werkervaring, namelijk die van startbekwaam en vakvolwassen.

De startbekwame professional staat voor de opgave werkervaring op te doen. Werksituaties zijn nog redelijk nieuw wat betekent dat de beginnende professional afgaat op losse elementen en vooral gericht is op het goed uitvoeren van een taak. Hij houdt zich vast aan richtlijnen en instructies. De startbekwame professional is alert en neemt veel in zich op. Hij kijkt ook met nieuwe ogen en registreert feilloos onhandigheden in procedures, inconsistenties of cultuurinvloeden. Hij moet nog ervaring opdoen en kunnen leren van ervaren collega's waardoor hij in staat is het geheel te overzien.

De vakvolwassen professional is vaardig om zijn competenties in te zetten in steeds wisselende en complexe omstandigheden en praktijksituaties. De vakvolwassen professional kan elementen uit diverse situaties met elkaar in verband brengen, in uiteenlopende situaties toepassen en de samenhang van factoren zien. Beslissingen baseert hij op ervaring en hij kan snel schakelen, handelen en zijn gevoel mee laten wegen.



### Kenmerken op een rijtje:

|                                                          | <i>Startbekwame professional</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <i>Vakvolwassen professional</i>                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Mate van ervaring</i>                                 | Enige ervaring                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Veel ervaring                                                                                                                                                                                                                        |
| <i>Centraal in beroepsuitoefening</i>                    | Kwaliteit van de taak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Verschil willen maken                                                                                                                                                                                                                |
| <i>Kenmerken van gevoel, kunde, zienswijze en kracht</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enige situationele kennis, overziet nog niet het geheel</li> <li>• Reageert acuut op vragen en behoeften en ziet losse elementen</li> <li>• Kwaliteit werk staat voorop</li> <li>• Productief met oog voor verbeterpunten in de dagelijkse routine</li> <li>• Wil handelingsrepertoire uitbreiden</li> <li>• Leergierig, alert en neemt veel in zich op</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvoelen en anticiperen</li> <li>• Ziet complexe samenhang van factoren</li> <li>• Maakt afwegingen en analyses</li> <li>• Wil relevant werk doen</li> <li>• Intuïtief handelen</li> </ul> |

### Niveaus van beroepsuitoefening

Naast de mate van werkervaring verschillen Sociaal Werkers ook in het niveau waarop ze het beroep uitoefenen. De generieke competenties in dit profiel zijn zowel op mbo- als hbo-niveau beschreven. Deze corresponderen met de EQF 4 en EQF 6 van het zogeheten Europees Kwalificatienetwerk (zie ook paragraaf 1.2). EQF onderscheidt in totaal acht niveaus:

|       |                                  |
|-------|----------------------------------|
| EQF 8 | Hoger onderwijs Doctoraat        |
| EQF 7 | Hoger onderwijs Master           |
| EQF 6 | Hoger onderwijs Bachelor         |
| EQF 5 | Hoger onderwijs Associate Degree |
| EQF 4 | VWO, Havo, MBO-4                 |
| EQF 3 | MBO-3                            |
| EQF 2 | MBO-2, VMBO, Educatie 3 en 4     |
| EQF 1 | VMBO BB, MBO-1, Educatie 2       |

In bijlage 6 staat een uitwerking volgens de Dublin Descriptoren. Daarin worden de niveaus mbo 4, hbo-bachelor en hbo-master van elkaar onderscheiden, waardoor zichtbaar wordt gemaakt wat niveauverschillen inhouden.

### Niveau van de vakvolwassen professional

Wanneer we de vakvolwassen professional verder uitwerken naar niveau van beroepsuitoefening, dan krijgen we het volgende beeld:

### *Vakvolwassen professional op mbo-niveau (EQF 4)*

De sociaal werker op mbo-niveau werkt zelfstandig in de uitvoering van zijn werk. Hij voert zijn werk uit op basis van vastgestelde kaders en maakt gebruik van vaste werkwijzen die hij soms combineert. De sociaal werker op mbo-niveau is sterk in het leggen, hebben en houden van contacten met mensen met verschillende achtergronden en met verschillende mogelijkheden en beperkingen, en is communicatief vaardig. Hij is in staat gestructureerd en planmatig te werken en methodische begeleiding, coaching en ondersteuning te bieden aan groepen of individuen. Zijn werkkterrein bestaat uit een diversiteit van veel voorkomende en herkenbare beroepssituaties, oplopend van gemiddeld complex tot af en toe hoog complex. Hij krijgt soms te maken met onverwachte situaties waarop hij adequaat inspeelt, doordat hij weet welke methoden en aanpakken in te zetten. Hij roept indien nodig de hulp in van zijn directe collega's en stemt zijn handelen regelmatig af op collega's uit andere disciplines.

### *Vakvolwassen professional op hbo-niveau (EQF 6)*

De sociaal werker op hbo-niveau doet werk dat hoog complex van aard is. Zijn werk bestaat niet alleen uit het werken met de individuen en doelgroepen waar het om gaat, maar hij schept ook voorwaarden voor participatie en werkt aan het optimaliseren van de dienstverlening. Hij zoekt hierbij de samenwerking met (vertegenwoordigers) van bewoners, beroepskrachten en lokaal werkende organisaties, zoals politie, woningcorporaties, onderwijs, sport et cetera. Het werk van de hbo-opgeleide is sterk contextgericht, waarbij hij te maken krijgt met een complexiteit aan samenhangende factoren die vaak gepaard gaat met conflicterende belangen. Hij komt hierdoor vaak onverwachte situaties tegen, moet vaak kunnen improviseren, is aangewezen op zijn eigen vindingrijkheid en moet snel inspelen op veranderingen in de situatie, hulpvraag en het belangenveld. Hij komt zeer regelmatig terecht in situaties waarbij het werk steeds op een andere manier gedaan moet worden en hij zelfstandig beslissingen moet nemen waarvan de gevolgen onzeker of moeilijk in te schatten zijn. Regelmatig moet hij zelf een aanpak bedenken en moet hij zijn handelen afstemmen op het handelen van collega's, andere betrokken disciplines en organisaties. Hij richt zich vooral op mensen waarbij de vraagstukken ingewikkeld of onduidelijk zijn en waarbij sprake is van sterke verwevenheid tussen de behoeften op verschillende levensgebieden.

Hij is in staat indien de cliënt of groep dit zelf niet kan of wil, een regiefunctie te vervullen. Hij kan eindverantwoordelijkheid dragen voor de begeleiding, is verantwoordelijk voor de afstemming hiervan met andere betrokken disciplines en instanties en draagt zorg voor de continuïteit van de dienstverlening. Hij heeft een belangrijke rol bij het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening, en opereert hiervoor op meerdere niveau's, zoals in het eigen team of de eigen organisatie of binnen gemeenten. Hij heeft een signaalfunctie en een agenderende functie, is ondernemend en innovatief en grijpt kansen en mogelijkheden aan om vraagstukken op de juiste tafels te leggen.

De specifieke competenties die gerelateerd zijn aan de leefgebieden van mensen zijn niet onderscheiden naar mbo- of hbo-niveau. Immers, ze gelden niet voor alle sociaal werkers en zijn daarmee sterk afhankelijk van de wijze waarop de functie van een professional wordt ingekleurd in de praktijk. Bij deze competenties gaat het dan ook specifiek om het accent van een of meerdere leefgebieden in de beroepsuitoefening en minder om het niveau van beroepsuitoefening.

# Competentieclusters met de generieke competenties van de sociaal werker

## 4.1 Competentieclusters

### Competentiecluster 1

Contact leggen en betekenisvolle relaties aangaan

**G1.a** Maakt en onderhoudt contact: is present

**G1.b** Gaat erop af

#### *Toelichting op het competentiecluster*

De sociaal werker legt gemakkelijk contact met verschillende mensen. Hij is benaderbaar, een toegankelijk aanspreekpunt in een wijk of in een organisatie, en stapt actief op individuen en groepen af. Hij weet wat er speelt in zijn eigen werkcontext en profileert zich bewust bij individuen en groepen. Hij legt contact met mensen voor wie dit niet zo vanzelfsprekend is, of met mensen die dat niet willen. Dat vraagt van de sociaal werker dat hij kennis heeft van de achtergrond van mensen, met aandacht en betrokkenheid luistert, zich inleeft in hun situatie, en zonder oordeel de situatie aangaat of hun vraag oppakt. Hierbij kan hij op een passende en weloverwogen wijze afstand nemen of juist meer betrokkenheid tonen.

#### *Beoogd effect*

De sociaal werker is bekend bij individuen en groepen als aanspreekpunt voor individuele sociale vragen/problemen en sociale vraagstukken op lokaal niveau. Mensen vinden snel de weg naar de sociaal werker en omgekeerd. Ze weten met welke vragen ze bij de sociaal werker terecht kunnen en dat hij met hen mee kan denken. Individuele vragen/problemen en maatschappelijke sociale vraagstukken op collectief niveau worden hierdoor snel zichtbaar zodat ze op tijd samen met mensen kunnen worden aangepakt.

#### *Wat kenmerkt de startbekwame professional?*

De startbekwame sociaal werker is in zijn contacten met mensen vooral nog functioneel bezig met luisteren, het geven van aandacht en het tonen van interesse. Hij straalt enthousiasme uit en weet dat over te brengen. Hij is betrouwbaar, toont respect en empathie en kan op basis van vooraf aangegeven ruimte en kaders voor een passende sfeer zorgen waarin mensen zich veilig voelen om hun verhaal te doen. Hij kopieert gedrag van ervaren collega's. In zijn reflecties is hij vooral bezig zijn eigen gedrag te bezien en in toekomstige contacten aan te passen.

Hij neemt zelf het initiatief om het contact over te dragen aan een collega als blijkt dat er meer nodig is dan hij kan bieden en zal mensen dit op een professionele manier laten weten.

**Competentiecluster 2**  
Signaleren en agenderen

- G2.a** Verheldert op alle leefgebieden de vraag  
**G2.b** Signaleert vroegtijdig  
**G2.c** Agendeert knelpunten en aantasting van burgerrechten

*Toelichting op het competentiecluster*

De sociaal werker staat midden in de samenleving. Hij heeft een antenne om veranderingen bij mensen en in de omgeving waar hij werkt in een vroeg stadium waar te nemen. Hij signaleert in de wijk kansen voor individuen en groepen en herkent knelpunten. Hij onderneemt samen met mensen actie om knelpunten en mogelijkheden te agenderen en ermee aan de slag te gaan. Hiermee voorkomt hij dat kansen blijven liggen of dat problemen groter worden en mensen in een negatieve spiraal terecht komen. Hij herkent veel voorkomende problemen op alle leefgebieden en achterhaalt de integrale vraag. Hij vertaalt veelvuldig voorkomende individuele problemen naar een hoger plan. Bij samenlevingsproblemen als uitsluiting, isolement of andere sociale problemen heeft hij eenzelfde signalerende rol. Hij ziet maatschappelijke ontwikkelingen en volgt hoe de samenleving zich hierop ontwikkelt. Hij agendeert complexe problemen en oplossingsrichtingen in contacten met mensen, binnen organisaties, in netwerken en gemeenschappen, en bij opdrachtgevers (overheid en politiek), rechtstreeks of via de leidinggevende. Hij gaat adequaat, zorgvuldig en effectief om met onbekende en onvoorspelbare situaties. Bij acute problemen grijpt hij tijdig en daadkrachtig in.

*Beoogd effect*

Vragen of problemen op individueel- en op wijkniveau binnen alle leefgebieden zijn snel zichtbaar, zodat ze op tijd samen met mensen kunnen worden aangepakt of op de juiste plek worden neergelegd. Mensen voelen zich serieus genomen, gehoord en begrepen en hebben inzicht gekregen in hun leefsituatie en/of sociaal functioneren. Ze weten dat er een relatie is tussen de mogelijke problemen op verschillende leefgebieden en wat dit betekent voor hun functioneren en participatie.

*Wat kenmerkt de startbekwame professional?*

De startbekwame sociaal werker kan tijdens het signaleren en verhelderen van vragen goed uit de voeten met, en heeft houvast aan beschikbare of voorbereide vragenlijsten en checklists. Hij zal de punten systematisch afwerken en zich niet zozeer laten leiden door hoe een gesprek zich ontwikkelt. Hij ziet vooral losse elementen en reageert vaak direct op vragen zonder de samenhang te bezien. Als hij een situatie niet kan overzien doet hij een beroep op een meer ervaren collega. Hij kan op basis van werkafspraken en richtlijnen of instrumenten de regelmatig voorkomende signalen opmerken, herkennen en aan de orde stellen.



### Competentiecluster 3

Ondersteunen bij het  
voeren van de eigen regie

**G3.a** Geeft mensen ruimte

**G3.b** Ziet en versterkt mogelijkheden en talenten van mensen

**G3.c** Ondersteunt mensen bij het verkrijgen van invloed en zeggenschap

#### *Toelichting op het competentiecluster*

De sociaal werker ondersteunt mensen en hun (sociale) netwerk, vrijwilligers en groepen bij het vinden van eigen oplossingen voor hun vragen. Hij motiveert, ondersteunt, informeert, adviseert en helpt hen om vaardigheden te ontwikkelen en optimaal te benutten, keuzes te maken, het eigen netwerk aan te boren en hun eigen kracht en die van hun omgeving te versterken om tot gewenste resultaten te komen. Soms is het nodig om te investeren in het vergroten van zelfvertrouwen en vertrouwen in de eigen omgeving. Waar mensen niet in staat zijn om de eigen kracht te benutten door hun achterstandspositie, zoals afkomst, opleiding, IQ, et cetera, of omdat zij geen netwerk hebben, blijft de sociaal werker bij complexe vragen ondersteuning bieden, neemt hij (tijdelijk) de regie over of regelt passende ondersteuning vanuit andere professionals.

#### *Beoogd effect*

Mensen herkennen hun eigen kracht en de mogelijkheden van hun omgeving en gebruiken deze optimaal. Ze ervaren invloed en zeggenschap in zaken die voor hen belangrijk zijn. Ze hebben grip op de eigen situatie en er is goede balans tussen draaglast en draagkracht. Ze voelen zich ondersteund bij het voeren van regie over hun leven en bij het inzetten van hun kwaliteiten en mogelijkheden, en zij weten dat ze op de sociaal werker kunnen rekenen als situaties hen boven het hoofd stijgen.

#### *Wat kenmerkt de startbekwame professional?*

De startbekwame sociaal werker ondersteunt mensen volgens gestandaardiseerde werkwijzen en aanpakken. Hij heeft nog niet de ervaring om hen echt de ruimte te geven. Hij herkent wel belangrijke elementen van regieondersteuning of mogelijkheden van mensen in situaties waar hij al ervaring mee heeft. Hij zal ze ook stimuleren om daar wat mee te doen. Hij bezit nog niet de praktijkervaring om te bepalen welke actie in een specifieke context het belangrijkste is. Om behoeften, wensen en mogelijkheden van mensen niet te missen zal hij regelmatig overleg voeren met een meer ervaren collega.

### Competentiecluster 4

Mensen met elkaar verbinden

G4.a Zorgt voor verbindingen

G4.b Gaat respectvol om met diversiteit

G4.c Bouwt op en versterkt (de inzet van) het sociaal netwerk van mensen

#### *Toelichting op het competentiecluster*

Om echt mee te kunnen doen in de samenleving is verbinding tussen mensen van belang. De sociaal werker is kwartiermaker en initieert en begeleidt het samenbrengen van individuen, groepen, organisaties, ondernemers en professionals. De sociaal werker beweegt gemakkelijk in de leefwereld van mensen met uiteenlopende leefstijlen. Hij kan in contact met hen van perspectief wisselen en culturen en verschillende leefwerelden bij elkaar brengen. Hij zoekt verbinding met mensen, mantelzorgers, sociale netwerken, vrijwilligersinitiatieven, ondernemers en wijkverbanden. Hij richt zich nadrukkelijk op de afstemming tussen informele en formele ondersteuning waarbij deze elkaar aanvullen en versterken. De sociaal werker stuurt aan op wederkerigheid, sociale samenhang en de gezamenlijke aanpak van complexe sociale vraagstukken. Hij is creatief en ondernemend in het zoeken naar vrijwilligers en professionals die hij inschakelt om kwetsbare mensen de helpende hand te bieden. Hij heeft oog voor rolwisseling: sommige kwetsbare mensen zijn ook vrijwilliger of kunnen dat worden.

#### *Beoogd effect*

Individuen en groepen voelen zich verantwoordelijk voor de leefbaarheid en sociale cohesie in buurten en sociale netwerken. Ze zijn bij elkaar betrokken en werken samen om duurzaam te voorzien in de behoefte van (kwetsbare) mensen.

#### *Wat kenmerkt de startbekwame professional?*

De startbekwame sociaal werker is bij het leggen van verbindingen tussen individuen, hun (sociale) netwerk, groepen, gezinnen en andere belangrijke partners vooral taakgericht en op basis van instructies aan het werk. Hij kan al wel variëren op aangeleerde routines en taken door bijvoorbeeld met voorstellen te komen. Hij speelt nog niet effectief in op beweegredenen, achtergronden, verschillen, belangen en motivatie van mensen. Bij het leggen van verbindingen kunnen ook onverwachte en snelle veranderingen ontstaan. Hij zal dan overleggen met collega's over wat op dat moment nodig is in plaats van zelfstandig te beslissen.

### Competentiecluster 5

Stimuleren tot participatie  
en actief burgerschap

**G5.a** Stimuleert mensen tot actief burgerschap

**G5.b** Ondersteunt bij praktisch functioneren en participatie

**G5.c** Stuurt vrijwilligers aan en rust ze toe

#### *Toelichting op het competentiecluster*

De sociaal werker enthousiasmeert mensen om actief deel te nemen aan de samenleving (opvoeding, onderwijs, arbeid, politiek, cultuur, vrije tijd, gezondheid). Hij stimuleert hen zich in te zetten voor elkaar en stimuleert hen om eigen verantwoordelijkheid te nemen en hun mogelijkheden te benutten. Daarbij zoekt hij met hen naar een goede balans tussen het initiatief bij hen laten of het initiatief overnemen. Ook verbindt hij individuele vragen en behoeften met de mogelijkheden en potenties van vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, actieve burgers/cliënten en organisaties. De sociaal werker ziet erop toe dat vrijwilligers hun taak (kunnen) uitvoeren en zorgt voor de benodigde randvoorwaarden. Een belangrijk aandachtspunt bij het stimuleren van participatie is het bevorderen van het praktisch en sociaal functioneren van individuele en groepen mensen. Belemmeringen kunnen optreden als gevolg van bijvoorbeeld: stoornissen of handicaps, uitsluiting, ongelijkheid of onvoldoende sociaal netwerk. Praktisch functioneren omvat allerlei praktische zaken zoals het huishouden, administratie, koken en boodschappen doen, regelen van vervoer, lezen van handleidingen, structuur hebben in de dag. Vaak is het aan de slag gaan met het praktisch functioneren een eerste preventieve stap en hulpmiddel om achterliggende problematiek aan te pakken en participatie te bevorderen. De sociaal werker laat mensen zien en ervaren hoe zij belemmerende patronen en gedrag bij het vinden van praktische oplossingen kunnen doorbreken. Hij stimuleert hen om nieuw gedrag te oefenen en te verduurzamen. De sociaal werker werkt ernaar toe dat zij met behulp van hun (sociaal) netwerk weer zo zelfstandig mogelijk kunnen functioneren.

#### *Beoogd effect*

Mensen voelen zich uitgenodigd en gestimuleerd om mee te doen in de samenleving. Ze hebben de nodige handvatten en ondersteuning gekregen die deelname aan de samenleving voor hen mogelijk maakt. Er is meer sociale samenhang en samenwerking tussen individuen en groepen. Mensen zien hierdoor een positieve verandering in hun individuele situatie of leefomgeving. Individen en groepen geven op eigen wijze vorm aan actief burgerschap. Hun maatschappelijke betrokkenheid is aangesproken en ze voelen zich eigenaar van de activiteiten en initiatieven waaraan zij meedoen. Vrijwilligers voelen zich gezien en erkend en aangesproken op hun talenten. Degenen die belemmeringen ondervinden in het praktisch en sociaal functioneren hebben meer inzicht in factoren die dit belemmeren of juist stimuleren, en hebben nagedacht over oplossingen. Ze oefenen met ander gedrag, waardoor zij zich vaardig en zelfverzekerd voelen om praktische zaken zelf te regelen en in de samenleving te participeren.

#### *Wat kenmerkt de startbekwame professional?*

De startbekwame sociaal werker zal taakgericht en aan de hand van heldere instructies volwassenen, kinderen en vrijwilligers op individueel en collectief niveau ondersteunen. Hij zal ze stimuleren initiatieven te nemen en hen vervolgens concreet ondersteunen bij de uitvoering van hun ideeën en activiteiten. Dat wat hij signaleert of opmerkt kan hij onderbouwen aan de hand van eerdere ervaringen. Hij heeft bij een eventueel vervolg erop een afgebakende en taakgerichte bijdrage.

## Competentiecluster 6

Opereren vanuit de eigen organisatorische context

**G6.a** Werkt inzichtelijk, verantwoord en kostenbewust

**G6.b** Opereert in een belangenveld

**G6.c** Kijkt over eigen grenzen heen

**G6.d** Werkt integraal samen

### Toelichting op het competentiecluster

De sociaal werker draagt actief bij aan een integrale en samenhangende benadering en aanpak. Hij werkt zelfstandig in wisselende organisatieverbanden, met wisselende samenwerkingspartners, met verschillende doelgroepen en met verschillende, zich afwisselende opdrachten. Dit vraagt van de sociaal werker dat hij zich ondernemend opstelt. En dat hij zich kan verhouden tot, en kan schakelen tussen deze wisselende omstandigheden en perspectieven. Hij staat open voor andere perspectieven en belangen en weet wie wanneer aan zet is. Hij is flexibel en kan verschillende rollen innemen zonder daarbij de eigen normen en waarden, en de waarden die gelden in het sociaal werk of de organisatie, uit het oog te verliezen. Hij dient zich ook te verhouden tot (standaarden en belangen van) de eigen organisatie en van andere systemen. Hij maakt gebruik van de kennis en infrastructuur van de eigen organisatie en van de partners in het netwerk. Hij benut de expertise van anderen en hij stelt zijn eigen expertise ter beschikking aan andere disciplines, vrijwilligers, mantelzorgers, organisaties, ondernemers en beleidsmakers. Hij zoekt naar de best mogelijke oplossing en maatwerk, waarbij duurzaamheid en het rekening houden met beschikbare (financiële) middelen en mogelijkheden richtinggevend aspecten zijn. De professional kan zich op een betrouwbare wijze verantwoorden aan verschillende partijen, zowel mondeling als schriftelijk. Hij maakt zichtbaar welke keuzen om welke redenen gemaakt zijn en wat de resultaten van ieders handelen zijn. Hij deelt verantwoordelijkheden en taken, stemt af en werkt inzichtelijk. Hij weet op een verantwoorde manier de balans te vinden tussen regels en procedures en het leveren van maatwerk.

### Beoogd effect

Mensen ervaren dat hun vragen, wensen en behoeften het integrale vertrekpunt vormen, en zij krijgen duidelijkheid over mogelijkheden en (financiële) grenzen in het vinden van een oplossing of aanpak. Er wordt samen met hen en partners gezocht naar oplossingen en kansen voor toekomstbestendige resultaten. Het beschikbare speelveld wordt optimaal benut en er is verder gekeken dan het eigen expertisegebied. Rekening houdend met belangen, regels en procedures, is een repertoire aan interventies ingezet, afgestemd en op maat aangeboden. Het is inzichtelijk hoe er gehandeld is en met welke doelen.

### Wat kenmerkt de startbekwame professional?

De startbekwame sociaal werker wil vertrouwen opbouwen in samenwerkingsrelaties. Hij herkent regelmatig voorkomende verschillen in visie en belangen in contacten en zal zich daar een mening over proberen te vormen. Hij zal nauwgezet en gestructureerd te werk gaan, zich houden aan de regels en procedures en afspraken nakomen. Hij wil vooral laten zien dat hij betrouwbaar is en hij kan uitleggen hoe hij gehandeld heeft. Hij is bij het samenwerken vooral bezig met zijn eigen rol en positie en is nog niet bewust bezig met beïnvloedingsprocessen of het behartigen van de belangen van de eigen organisatorische context.



### Competentiecluster 7

Werken aan je  
beroepsuitoefening

- G7.a** Toont een autonome en ondernemende basishouding
- G7.b** Werkt aan zichzelf als professional, aan zijn beroepspraktijk en aan zijn beroep
- G7.c** Bewaakt zijn persoonlijk en professioneel functioneren

#### *Toelichting op het competentiecluster*

De sociaal werker pakt zijn professionele autonomie en neemt de vrijheid om te bepalen hoe hij, gegeven de kaders, handelt. Hij toont een ondernemende houding: hij is tot actie bereid, houdt zijn oren en ogen open voor nieuwe kansen en neemt initiatief om zaken aan te kaarten of in gang te zetten. Hij staat open voor oplossingen die niet direct voor de hand liggen en is creatief in het zoeken naar middelen en het inzetten van mensen.

De sociaal werker probeert en experimenteert, en reflecteert op wat werkt en wat niet. Hij ontwikkelt zich in zijn functioneren door ervaringen, door het tot zich nemen van kennis en door deskundigheidsbevordering. De sociaal werker is constructief kritisch op zichzelf en zijn professionele omgeving met als doel zijn handelen, beroepspraktijk en beroep te versterken. En om persoonlijke grenzen te stellen aan wat gezond is. Zo houdt hij het eigen welzijn en daarmee zijn functioneren in goede orde.

Hij heeft oog voor verbeterpunten voor de praktijk van alledag. Hij heeft zicht op bureaucratische belemmeringen en zet zich in om deze te agenderen bij relevante partijen. Een sterke beroepsoriëntatie en verbinding met het vak en met vakgenoten is hierbij behulpzaam.

De sociaal werker handelt volgens zijn beroepscode en organisatorische kaders en bewaakt zo zijn vak. Hij is zich bewust van zijn expertise en stelt professionele grenzen aan wat hij kan.

#### *Beoogd effect*

Mensen zien en ervaren een daadkrachtige, zelfbewuste professional. Hij stelt zijn persoonlijke grenzen en zorgt voor zichzelf. Hij ontwikkelt zich in zijn vak en functioneren. Hij is op de hoogte van ontwikkelingen in het sociaal werk en benut die kennis om het beroep en de beroepspraktijk te versterken.

#### *Wat kenmerkt de startbekwame professional?*

De startbekwame sociaal werker werkt aan het bevorderen van zijn eigen deskundigheid en deelt kennis en opgedane ervaringen met collega's. Hij is nadrukkelijk bezig met de inhoud/kwaliteit van zijn eigen werk. Hij werkt via bestaande procedures mee aan het bevorderen en bewaken van de kwaliteit van zijn eigen werk en de resultaten daarvan. Hij gebruikt feedback doelbewust om zich verder te ontwikkelen en leert van hoe anderen het doen. Hij komt met ideeën om zaken aan te pakken en gaat op zoek naar oplossingen of verzamelt informatie als er een concrete vraag ligt. In voor hem bekende situaties neemt hij initiatief om op een bepaalde manier te handelen. Hij draagt nog geen verantwoordelijkheid voor de positionering van zijn vak bij anderen.

Hij kent zijn arbeidsvoorwaarden en signaleert het als die niet nagekomen worden. Hij signaleert ook wanneer zijn functioneren in het geding is en bespreekt dit.

### 4.2 Competenties voor de vakvolwassen sociaal werker: mbo-niveau (EQF4)

#### *Competentiecluster 1: Contact leggen en betekenisvolle relaties aangaan*

##### G1.a Maakt en onderhoudt contact: is present

###### *mbo (EQF4)*

De sociaal werker:

- heeft een open houding, maakt makkelijk contact met mensen, is nieuwsgierig naar hen. Hij luistert aandachtig en onbevooroordeeld naar individuen en groepen met diverse achtergronden;
- stelt zich in zijn contacten open, positief en informeel op. Is duidelijk, helder, transparant, oprecht en consequent;
- heeft een constructieve bijdrage in gesprekken en zorgt ervoor dat deze in goede banen geleid worden. Houdt zich aan gemaakte beloften en komt afspraken die hij maakt met mensen na;
- werkt op een gelijkwaardige manier met mensen samen en neemt hen serieus. Werkt met hen samen en zoekt samen passende oplossingen en aanpakken. Hij laat mensen daarin hun eigen keuzes maken al dan niet ondersteund door het eigen sociale netwerk;
- stelt zich in het contact kwetsbaar op, herkent emoties in de omgang met anderen die eigen handelen beïnvloeden en past zijn gedrag en houding erop aan.

##### G1.b Gaat erop af

###### *mbo (EQF4)*

De sociaal werker:

- is present en zichtbaar aanwezig in de directe leefomgeving van mensen en/of op plaatsen waar zij zich bevinden;
- legt contact met individuele (kwetsbare) mensen en groepen in buurt of wijk, ook zonder dat er een directe vraag aan vooraf gaat;
- benadert (kwetsbare) mensen (met hun toestemming) in hun directe leefomgeving. Het zijn mensen waarvan bekend is of het vermoeden bestaat dat zij met problemen kampen of van wie anderen problemen ondervinden;
- is in staat samen met collega's en andere disciplines een afweging te maken van de risico's die het leggen van contact met zich mee kan brengen.

#### *Competentiecluster 2: Signaleren en agenderen*

##### G2.a Verheldert op alle leefgebieden de vraag

###### *mbo (EQF4)*

De sociaal werker:

- neemt de situatie van mensen als uitgangspunt, biedt tijd en ruimte voor hun verhaal en luistert goed;
- vraagt mensen hun vragen, behoeften en wensen op de leefgebieden te vertellen en vraagt door om erachter te komen wat de (hulp)vraag is op de korte termijn;
- laat in houding en gedrag zien dat hij respect heeft voor de eigenheid en opvattingen van mensen, ook als dat afwijkt van wat 'gangbaar' is;
- bespreekt samen met mensen, en zo nodig het aanwezige (sociale) netwerk, de wensen en behoeften in relatie tot wat zij zelf belangrijk vinden en wat de mogelijkheden hiertoe zijn. Hij overlegt met hen welke aanvullende ondersteuning zij nog nodig hebben;

- is in staat in te schatten wanneer andere collega's en professionals in te schakelen bij het verhelderen van complexe vragen, problemen en behoeften.

### G2.b Signaleert vroegtijdig

#### *mbo (EQF<sub>4</sub>)*

De sociaal werker:

- is aanwezig in een wijk, kijkt rond, spreekt met ouderen, jongeren, kinderen in de wijk en met specifieke doelgroepen. Hij houdt zijn oren open, oriënteert zich doorlopend op nieuwe informatie en ziet afwijkingen van het gangbare bij en tussen (kwetsbare) individuen, hun (sociale) netwerk, en groepen;
- herkent gedachten, gevoelens, stoorissen, beperkingen, handicaps en situaties waardoor mensen problemen kunnen hebben op sociaal gebied;
- heeft tijdens contacten en gesprekken oog voor signalen van probleemsituaties of voor problemen bij mensen en groepen;
- gaat in gesprek met mensen om hun niet-pluisgevoel te expliciteren en informeert hen op hoofdlijnen over bepaalde problematieken en de mogelijkheden om hier zelf of met hulp van anderen wat aan te doen;
- signaleert tijdig onveilige situaties en crisissituaties, weet waar hij de signalen neer kan leggen en hoe hij moet handelen. Hij kan zo nodig de juiste persoon inschakelen om de situatie aan te pakken en hanteerbaar te krijgen.

### G2.c Agendeert knelpunten en aantasting van burgerrechten

#### *mbo (EQF<sub>4</sub>)*

De sociaal werker:

- signaleert aantasting van burgerrechten en weet waar hij het signaal neer moet leggen.

### *Competentiecluster 3: Ondersteunen bij het voeren van de eigen regie*

### G3.a Geeft mensen ruimte

#### *mbo (EQF<sub>4</sub>)*

De sociaal werker:

- inventariseert met individuen, hun (sociale) netwerk en groepen over wat zij binnen hun leefsituatie of leefomgeving aan ondersteuning nodig hebben om de kwaliteit van leven te verbeteren;
- is flexibel en geduldig en beweegt met mensen mee als behoeften veranderen. Hij gebruikt standaard technieken en methoden die passen bij de behoeften van individuen en groepen, en brengt differentiatie aan in zijn uitvoering als de situatie daar om vraagt;
- ondersteunt mensen om praktische problemen aan te pakken met duidelijke doelen en activiteiten. Maakt samen met hen afspraken over wie wat doet. Hij kiest een aanpak waarvan bekend is dat die werkt en zorgt ervoor dat mensen naarmate de ondersteuning vordert, steeds meer taken en verantwoordelijkheden gaan overnemen;
- stemt af en sluit aan bij wat mensen op dat moment nodig hebben. Hij geeft hen informatie en advies en pakt snel - zo mogelijk met hen samen - kleine, praktische problemen aan, zodat er ruimte ontstaat voor de grotere essentiële vraagstukken;
- biedt begeleiding en ondersteuning en geeft mensen de tijd en ruimte om hier eigen invulling aan te geven. Hij gebruikt gangbare methoden en procedures, waarbij hij steeds beoordeelt of de veiligheid van mensen niet in het geding is.

### G3.b Ziet en versterkt mogelijkheden en talenten van mensen

#### *mbo (EQF<sub>4</sub>)*

De sociaal werker:

- ziet en waardeert persoonlijke kwaliteiten, mogelijkheden en talenten van (kwetsbare) mensen en moedigt hen aan deze in te zetten;
- erkent de mogelijkheden en kwetsbaarheden van mensen en heeft oog voor de kansen en belemmeringen in het kunnen voeren van de eigen regie van individuen en groepen;
- legt de nadruk op zelfwerkzaamheid, creativiteit, ontwikkeling, kansen en mogelijkheden. Ziet en benoemt de kleine stappen die mensen nemen. Hij geeft complimenten en benadrukt wat goed gaat;
- schat in of mensen zelf afwegingen kunnen maken en beslissingen nemen, geeft hen hiervoor de ruimte en mogelijkheid en levert zelf een bijdrage door bijvoorbeeld gevraagd advies op maat te geven en praktische technieken en handvatten aan te reiken;
- motiveert mensen tot het nemen van eigen initiatief en verantwoordelijkheid. Hij stimuleert hen om hun hulp- en inspiratiebronnen te vinden en te benutten, en helpt hen inzicht te krijgen in de mogelijkheden en kansen om de persoonlijke situatie of sociale omgeving stabiel te houden of te verbeteren;
- bespreekt wie uit het bestaande (sociale) netwerk de regie wil en kan overnemen als er (tijdelijk) sprake is van minder regie. Hij neemt eventueel zelf de regie (tijdelijk) over als de situatie niet te complex is. Hij stemt dit af met collega's of leidinggevenden.

### G3.c Ondersteunt mensen bij het verkrijgen van invloed en zeggenschap

#### *mbo (EQF<sub>4</sub>)*

De sociaal werker:

- stimuleert mensen om zelf met ideeën te komen en daar verantwoordelijkheid voor te nemen;
- geeft informatie, advies en ondersteunt bij het uitvoeren van concrete plannen van initiatiefnemers;
- ondersteunt mensen bij het verkrijgen van toegang tot de juiste personen en organisaties door collega's en zijn netwerk aan te spreken;
- onderhoudt via zijn werkcontacten een goede relatie met organisaties en instanties. Hij gaat samen met hen in gesprek over de uitsluiting van (groepen) mensen en hoe dat gezamenlijk is aan te pakken en te veranderen;
- informeert mensen over mogelijkheden om hun recht te halen en adviseert hen bij het nemen van de juiste stappen.

### *Competentiecluster 4: mensen met elkaar verbinden*

### G4.a Zorgt voor verbindingen

#### *mbo (EQF)*

De sociaal werker:

- heeft kennis van de lokale samenleving, online netwerken en sociale media, en heeft zicht op de kansen die dit biedt om elkaar te ontmoeten en in gesprek te gaan;
- informeert mensen welke mogelijkheden er zijn voor contact en verbinding met andere mensen, (in) formele organisaties en ondernemers in de wijk. Hij ondersteunt hierin waar nodig en noodzakelijk;



- stelt zijn kennis, netwerk en contacten ter beschikking zodat anderen verbindingen tot stand kunnen brengen;
- begeleidt het samenbrengen van mensen, organisaties, ondernemers en relevante partijen;
- ondersteunt mensen die moeite hebben met het leggen en onderhouden van contacten en het deelnemen aan sociale activiteiten;
- is actief in het verbinden van individuele vragen aan collectief aanbod.

### G4.b Gaat respectvol om met diversiteit

#### *mbo (EQF4)*

De sociaal werker:

- is nieuwsgierig naar de diversiteit aan leefstijlen van mensen en staat open voor verschillen in klasse, cultuur, leeftijd, beperkingen, sekse et cetera;
- past zijn benadering en houding aan verschillende doelgroepen, culturen en leefwerelden aan en communiceert met mensen op zo'n manier dat dit aansluit bij hun leeftijd, achtergrond en opleidingsniveau;
- is zich ervan bewust dat sommige groepen te maken hebben met sociale ongelijkheid en kent de risicofactoren van sociale uitsluiting en kwetsbaarheid;
- is op de hoogte van mogelijke non-acceptatie door de omgeving van specifieke doelgroepen, zoals vluchtelingen en LHBTI'ers, en heeft oog voor de gevolgen hiervan op psychisch en sociaal gebied;
- signaleert specifieke leefbaarheidvraagstukken en belangentegenstellingen en legt dit signaal neer bij relevante partijen.

### G4.c Bouwt op en versterkt (de inzet van) het sociaal netwerk van mensen

#### *mbo (EQF4)*

De sociaal werker:

- onderkent het belang van het hebben en versterken van een steunend (sociaal) netwerk. Heeft inzicht in omstandigheden, mogelijkheden en beperkingen van mensen die het onderhouden van een (sociaal) netwerk bemoeilijken. Hij is zich bewust van de verschillende rollen die in een netwerk ingenomen worden;
- inventariseert in redelijk complexe maar voorspelbare situaties, volgens een vaste aanpak samen met betrokkenen het bestaande (sociale) netwerk, de kwaliteit ervan en de behoefte van betrokkene;
- begeleidt mensen bij het benutten en versterken van contact met personen uit het (sociaal) netwerk en het uitbreiden van het netwerk. Hij bespreekt wederzijdse verwachtingen en helpt hen de inzet te concretiseren;
- schat in of het nodig en wenselijk is zelf actief contact te leggen met potentiële steunfiguren, gaat met hen in gesprek over hun inzet;
- gaat in gesprek over de behoeften van het netwerk zelf. Draagt bij in de ondersteuning van het netwerk, herkent signalen van overbelasting. Hij houdt vinger aan de pols en grijpt in overleg met collega's - indien nodig - in.

### Competentiecluster 5: Stimuleren tot participatie en actief burgerschap

#### G5.a Stimuleert mensen tot actief burgerschap

##### *mbo (EQF<sub>4</sub>)*

De sociaal werker:

- enthousiasmeert individuen en groepen om deel te nemen aan (nieuwe) activiteiten en zet zijn kennis van het werkgebied in om mensen en initiatieven met elkaar te verbinden;
- informeert mensen over actuele wetten, regelingen en voorzieningen, en kan goed uitleggen van welke steun individuen en groepen al dan niet gebruik kunnen maken;
- biedt zelf een veilige omgeving aan waarin mensen tot (informeel) leren komen;
- ondersteunt en begeleidt individuen en groepen (zelforganisaties, belangenorganisaties), burenhulp en mantelzorg, eenmalige initiatieven en dergelijke;
- zorgt ervoor dat actief burgerschap en eigen initiatieven zichtbaar gemaakt worden.

#### G5.b Ondersteunt bij praktisch functioneren en participatie

##### *mbo (EQF<sub>4</sub>)*

De sociaal werker:

- is geïnteresseerd in wat mensen in beweging brengt, heeft daarbij oog voor belemmerende en stimulerende omstandigheden;
- stimuleert mensen hun eigen mogelijkheden te verkennen en zich te ontwikkelen;
- inventariseert in het werkgebied mogelijkheden voor recreatie en dagbesteding die aansluiten bij interesses en mogelijkheden van mensen. Hij faciliteert en ondersteunt mensen bij het benutten van deze mogelijkheden;
- legt mensen begrijpelijk en met geduld uit hoe ze toegang tot (collectieve) voorzieningen kunnen krijgen en staat hen bij als ze daarom vragen;
- signaleert belemmeringen in het praktisch functioneren van mensen en onderzoekt met hen welke ondersteuning zij nodig hebben. Aansluitend op de behoefte van mensen biedt hij praktische ondersteuning;
- signaleert lacunes in het aanbod van (collectieve) voorzieningen en springt daar op in;
- stimuleert mensen hun eigen mogelijkheden te verkennen en zich te ontwikkelen.

#### G5.c Stuur vrijwilligers aan en rust ze toe

##### *mbo (EQF<sub>4</sub>)*

De sociaal werker:

- schat in welke mate van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid vrijwilligers aankunnen. Laat hen op eigen wijze hun rol, taak en verantwoordelijkheid vormgeven. Hij ziet erop toe dat dit wordt afgestemd op elkaar;
- kent de mogelijkheden en competenties van vrijwilligers en stemt zijn ondersteuning erop af. Hij signaleert overvraging van vrijwilligers en onderneemt actie;
- faciliteert vrijwilligers bij het uitvoeren van taken. Hij grijpt in wanneer processen te lang duren of wanneer de kwaliteit van de diensten ter discussie komt te staan;
- draagt eraan bij dat iedere vrijwilliger zich gewaardeerd voelt en geeft steun en vertrouwen. Hij toont zijn waardering en erkenning en schroomt niet complimenten te geven.

### Competentiecluster 6: Opereren vanuit de eigen organisatorische context

#### G6.a Werkt inzichtelijk, verantwoord en kostenbewust

##### mbo (EQF4)

De sociaal werker:

- biedt inzicht in de gekozen doelen, de tijdsplanning, de gebruikte middelen en werkwijze, zijn eigen bijdrage en die van anderen, en in de bereikte resultaten;
- maakt gebruik van aanwezige procedures en standaarden van de organisatie;
- is zich bewust van de financiële mogelijkheden, denkt na over financiële consequenties en kijkt zakelijk naar inzet van mensen en middelen;
- weegt kosten en opbrengsten tegen elkaar af en probeert daar waar mogelijk kosten te beperken;
- kan een overdracht geven aan collega's en adequate rapportages schrijven.

#### G6.b Opereert in een belangenveld

##### mbo (EQF4)

De sociaal werker:

- herkent bij burgers/cliënten, collega's en samenwerkingspartners verschillen in visies en belangen;
- ziet welke rol hij moet innemen bij tegengestelde belangen, maakt zijn afwegingen transparant en kan in voor hem herkenbare en terugkerende situaties een juiste balans vinden;
- stelt zich respectvol en open op en zorgt ervoor niet in een belangenstrijd terecht te komen;
- vat tegenstand of weerstand niet persoonlijk op;
- creëert draagvlak en zoekt naar win-win situaties waar mogelijk.

#### G6.c Kijkt over eigen grenzen heen

##### mbo (EQF4)

De sociaal werker:

- kent de wijk en de sociale kaart van de buurt of wijk. En kent de kerntaken en competenties van de verschillende professionals en erkent hun deskundigheidsgebied;
- ziet raakvlakken tussen zijn eigen kennisdomein en dat van anderen. Hij ziet de meerwaarde van samenwerking, benut optimaal de expertise van anderen en weet wanneer hen in te zetten;
- kan bepalen wanneer hij zorgvuldig moet overdragen of zelf de verantwoordelijkheid moet nemen;
- staat open voor motieven, meningen en belangen van anderen, toont belangstelling voor nieuwe inzichten, ideeën en andere werkwijzen. Hij stelt zich flexibel op en levert een bijdrage aan innovatieve aanpakken.

#### G6.d Werkt integraal samen

##### mbo (EQF4)

De sociaal werker:

- is goed bereikbaar voor burgers/cliënten, collega's en samenwerkingspartners voor vragen, overleg en samenwerking;
- onderhoudt een netwerk van contacten binnen en buiten de organisatie en weet deze contacten te benutten om zijn werkdoelen te bereiken;

- is betrouwbaar en transparant in de samenwerking en legt afspraken vast in een plan van aanpak. Hij neemt verantwoordelijkheid voor eigen handelen, komt afspraken na en ziet erop toe dat anderen dat ook doen;
- wisselt kennis en informatie uit om de kwaliteit en effectiviteit van samenwerkingsrelaties te verbeteren. Hij past in overleg de samenwerking en de werkwijze aan als dit tot verbetering van de dienstverlening leidt;
- evalueert met samenwerkingspartners regelmatig werkzaamheden, werkwijze, keuzes en bereikte resultaten.

### *Competentiecluster 7: Werken aan je beroepsuitoefening*

#### G7.a Toont een autonome en ondernemende basishouding

##### *mbo (EQF<sub>4</sub>)*

De sociaal werker:

- komt actief en uit zichzelf met creatieve ideeën, benaderingen en inzichten;
- zet zijn professionele ruimte in om samen met anderen mee te denken, te experimenteren en na te denken over verbeteringen in het werk;
- weet wie hij moet inschakelen om op verschillende niveaus invloed uit te oefenen;
- ziet en onderkent kansen en mogelijkheden, grijpt deze aan en vertaalt ze naar concrete acties;
- kiest - uit een arsenaal van bestaande werkwijzen - een passende aanpak als vragen en/of omstandigheden veranderen;
- durft fouten te maken en leert ervan.

#### G7.b Werkt aan zichzelf als professional, aan zijn beroepspraktijk en aan zijn beroep

##### *mbo (EQF<sub>4</sub>)*

De sociaal werker:

- handelt methodisch, doel- en oplossingsgericht, houdt kwaliteitsdoelen voor ogen en hanteert (wettelijke) richtlijnen en voorgeschreven procedures rondom kwaliteitsverbetering;
- weet waar het sociaal werk voor staat en kent de meest gangbare instrumenten en procedures, richtlijnen en aanpakken;
- ontwikkelt zich door reflectie op zijn eigen handelen en bespreekt tegenstellingen en dilemma's die het werk met zich meebrengt. Vraagt regelmatig feedback aan collega's, leidinggevend en burgers/cliënten en bespreekt de consequenties van deze feedback voor zijn handelen;
- kent zijn eigen waarden en normen en de ethische standaarden van het sociaal werk, ziet wanneer deze in het geding zijn en handelt daarnaar;
- is alert op verbeterpunten van de dagelijkse praktijk en onderneemt actie;
- zet zich in voor de ontwikkeling van zijn vak en vakgenoten door zijn kennis en expertise te delen met minder ervaren sociaal werkers.



### G7.c Bewaakt zijn persoonlijk en professioneel functioneren

*mbo (EQF4)*

De sociaal werker:

- schat in spanningsvolle situaties in of hij het zelf aankan en mobiliseert, als dat nodig is, voldoende ondersteuning om de situatie te kunnen hanteren;
- signaleert het als professionele grenzen van wat hij kan, overschreden worden en maakt dit bespreekbaar;
- maakt gebruik van faciliteiten die er zijn om het eigen functioneren te optimaliseren en zet ze preventief in;
- herkent bij zichzelf signalen van overbelasting of verminderd functioneren en vraagt om ondersteuning;
- roept op tijd hulp in van anderen om een spanningsvolle en onvoorspelbare situatie mee te ondersteunen of over te nemen.

### 4.3 Competenties op hbo-niveau voor de vakvolwassen sociaal werker: hbo-niveau (EQF6)

#### *Competentiecluster 1: Contact leggen en betekenisvolle relaties aangaan*

##### G1.a Maakt en onderhoudt contact: is present

##### *hbo (EQF6)*

De sociaal werker:

- heeft een open houding, maakt makkelijk contact met mensen, is nieuwsgierig naar hen. Hij luistert aandachtig en onbevooroordeeld naar individuen en groepen mensen met diverse achtergronden. Hij is zich bewust van zijn eigen normen, waarden en referentiekader hierbij en gaat respectvol om met andermans referentiekader;
- creëert een open, veilige, positieve en informele sfeer. Is duidelijk, helder, transparant, oprecht en consequent;
- bepaalt het doel, geeft een duidelijke structuur aan in gesprekken en zorgt dat gesprekken constructief verlopen. Hij initieert afspraken tussen mensen en ziet erop toe dat deze worden nagekomen;
- motiveert mensen om contacten te leggen en te onderhouden en deel te nemen aan sociale activiteiten. Waar nodig neemt hij de regie over in lastige of onvoorspelbare situaties of treedt hij op als bemiddelaar;
- betreft in contacten met anderen de verschillende perspectieven en ziet wat zijn houding en gedrag teweegbrengt bij de ander. Hij kan hier genuanceerd over praten en zijn gedrag en houding op aanpassen.

##### G1.b Gaat erop af

##### *hbo (EQF6)*

De sociaal werker:

- is present en zichtbaar aanwezig in de directe leefomgeving van mensen en/of op plaatsen waar zij zich bevinden. Hij wacht niet af maar is initiatiefrijk en zoekt moeilijk bereikbare kwetsbare mensen op. Ook gaat hij contacten aan zonder dat er een vraag aan voorafgaat en is in staat direct handelend op te treden als dit nodig is;
- zoekt actief (kwetsbare) mensen op in hun directe leefomgeving en onderhoudt contact met hen. Het zijn mensen van wie bekend is of het vermoeden bestaat dat zij met hoog complexe problemen kampen of van wie anderen problemen ondervinden;
- kan een afweging maken van de risico's die het leggen van contact met zich mee kan brengen, bijvoorbeeld in situaties van agressiviteit en onveiligheid. Hij kan in die situaties handelend optreden en weegt af of hij hierin de samenwerking zoekt met bijvoorbeeld collega's, politie of ggz.

### Competentiecluster 2: Signaleren en agenderen

#### G2.a Verheldert op alle leefgebieden de vraag

##### hbo (EQF6)

De sociaal werker:

- neemt de situatie van mensen als uitgangspunt, biedt tijd en ruimte voor hun verhaal en luistert goed;
- vraagt aan hen wat zij belangrijk vinden en wat hen motiveert en stimuleert. Hij vraagt naar hun vragen, behoeften en wensen op alle leefgebieden en helpt hen te verwoorden wat de (hulp)vraag achter de vraag is op korte en langere termijn;
- laat in houding en gedrag zien dat hij respect heeft voor de eigenheid en opvattingen van mensen ook als dat afwijkt van wat 'gangbaar' is;
- is in staat om complexe problematiek samen met de burger/cliënt en zijn netwerk te ontrafelen, waarbij hij onderkent dat problemen op het ene leefgebied, een ander leefgebied kunnen beïnvloeden;
- bespreekt samen met burgers/cliënten en het aanwezige (sociale) netwerk wat zij zelf aan de vragen en behoeften kunnen bijdragen. Overlegt met hen welke aanvullende ondersteuning zij nog nodig hebben en zet dit in gang;
- schakelt indien nodig andere professionals in voor advies en ondersteuning bij het verhelderen van complexe vragen, problemen en behoeften op verschillende leefgebieden.

#### G2.b Signaleert vroegtijdig

##### hbo (EQF6)

De sociaal werker:

- is aanwezig in een wijk, kijkt rond, spreekt met ouderen, jongeren, kinderen, bewoners in de wijk en specifieke doelgroepen. Houdt zijn oren open en vangt vroegtijdig signalen op van veranderingen bij (kwetsbare) groepen en gezinnen, en in sociale verhoudingen tussen mensen onderling en tussen hen en organisaties;
- signaleert tijdens contacten en gesprekken vragen, problemen, mogelijkheden en knelpunten op verschillende leefgebieden;
- herkent signalen en veranderingen in de samenleving, zoals (huiselijk) geweld, verwaarlozing, eenzaamheid en achterstand;
- gaat in gesprek met mensen om hun niet-pluisgevoel te expliciteren en informeert hen over veel voorkomende signalen van: psychisch, sociaal en lichamelijk disfunctioneren, fysieke en emotionele onveiligheid, (huiselijk) geweld, verwaarlozing, eenzaamheid en achterstand. En over de concrete aanpak hiervan. Zodat zij dit tijdig herkennen en kunnen neerleggen bij de juiste professional of organisaties;
- signaleert vroegtijdig - al dan niet in samenwerking met andere professionals, zoals school, politie, woningbouwvereniging of vrijwilligersorganisaties (bijvoorbeeld sportclubs) - situaties van kinderen en volwassenen, waarbij sprake is van onveiligheid of van mensen die in hun rol als opvoeder problemen ervaren of hulp daarbij kunnen gebruiken zonder in eerste instantie zelf een hulpvraag te formuleren. Hetzelfde geldt voor situaties van andere mensen waar de interpersoonlijke relatie aanleiding geeft tot ingrijpen;
- signaleert tijdig crisissituaties, grijpt zelfstandig en daadkrachtig in of verwijst door naar de juiste instanties. Houdt de regie tot hij er zeker van is dat de situatie aangepakt wordt, spreekt professionals en organisaties aan op hun verantwoordelijkheid en blijft vinger aan de pols houden.

### G2.c Agendeert knelpunten en aantasting van burgerrechten

#### hbo (EQF6)

De sociaal werker:

- pikt signalen in zijn contacten met anderen op over aantasting van burgerrechten;
- adviseert en ondersteunt mensen bij het vinden van breed draagvlak om hun situatie aan te pakken;
- laat mensen zien hoe zij hun signalen over aantasting van burgerrechten kunnen plaatsen in een bredere context van wijk of buurt;
- kan op politiek niveau denken en helpt mensen met het vertalen van individueel en collectief ervaren knelpunten en schending van hun burgerrechten, naar een breder maatschappelijk probleem en naar beleidstaal. Hij onderneemt met hen de nodige acties, zodat een collectieve aanpak mogelijk wordt;
- kent de reikwijdte van zijn eigen bevoegdheden en vermogens en is hier open over naar mensen. Hij gaat samen met mensen in gesprek met verantwoordelijken in gemeenten en met andere organisaties om knelpunten neer te leggen en gezamenlijk een oplossing te realiseren;
- creëert draagvlak bij professionals of andere organisaties voor aanpak van complexe knelpunten en aantasting van burgerrechten en sociale uitsluiting. Hij ziet erop toe dat knelpunten van mensen opgepikt worden door professionals, organisaties en gemeenten.

### *Competentiecluster 3: Ondersteunen bij het voeren van de eigen regie*

### G3.a Geeft mensen ruimte

#### hbo (EQF6)

De sociaal werker:

- stemt af met individuen (en hun (sociale) netwerk) en groepen, over wat zij nodig hebben binnen de - soms onvoorspelbare - context waarin ze leven en voor hun kwaliteit van leven;
- zet zijn tijd, tact en vindingrijkheid in om samen en in dialoog met individuen en groepen passende ondersteuning vorm te geven;
- is flexibel en geduldig en beweegt mee met mensen, omdat behoeften voortdurend kunnen variëren. Hij kiest en combineert technieken en methodieken die passen bij de persoon of personen die hij voor zich heeft, en laat vooraf bedachte plannen los als de situatie om wat anders vraagt;
- speelt creatief en bewust in op wat nodig is voor mensen. Hij herleidt samen met hen complexe problemen tot gespecificeerde doelen en activiteiten. Hij maakt samen afspraken over wie wat doet om de situatie aan te pakken. Hij kiest voor een onderbouwde stapsgewijze aanpak waarbij hij in het begin zo nodig het voortouw neemt, en naarmate de ondersteuning vordert steeds meer taken en verantwoordelijkheden door mensen laat terugpakken;
- stemt af en sluit aan bij wat de hulpvrager op dat moment nodig heeft, daarbij zijn professionele verantwoordelijkheid in acht nemend. Hij benut de mogelijkheden voor het snel aanpakken van kleine, praktische problemen en voor de aanpak van grotere, essentiële en complexe vraagstukken;
- biedt informatie op maat, advies, begeleiding, ondersteuning, en praktische en materiële ondersteuning. Hij activeert, beheert budgetten en biedt opvoedingsondersteuning. Hij geeft mensen de ruimte om hier eigen invulling aan te geven, durft gangbare methoden en procedures los te laten en met hen nieuwe aanpakken te ontwikkelen op basis van wat er nodig is. Indien nodig pleegt hij interventies op psychosociaal en sociaal maatschappelijk gebied. Hij beoordeelt steeds of de veiligheid van mensen in het geding is.



### G3.b Ziet en versterkt mogelijkheden en talenten van mensen

#### *hbo (EQF6)*

De sociaal werker:

- gaat uit van de kracht en kwaliteiten van (kwetsbare) mensen, haalt deze naar boven en moedigt hen aan hun persoonlijke kwaliteiten, talenten en vaardigheden te ontdekken, te gebruiken en te versterken;
- erkent de kwetsbaarheden en mogelijkheden van mensen en heeft oog voor belemmeringen en kansen in het kunnen voeren van de eigen regie van individuen en groepen;
- kan mensen bewust maken van hun eigen denken en gedrag, kijkt verder door de focus te leggen op ontwikkeling, kansen en mogelijkheden. Hij benoemt de kleine stappen die zij nemen en blijft het perspectief op de langere termijn benoemen. Hij geeft complimenten, bekrachtigt en bouwt voort op dat wat goed gaat;
- leert mensen om zelf afwegingen te maken en beslissingen te nemen en geeft hen hiervoor de ruimte en mogelijkheid en levert zelf een bijdrage door het geven van advies op maat en het aanreiken van praktische technieken en handvatten;
- motiveert mensen tot het nemen van eigen initiatief en verantwoordelijkheid. Stimuleert hen om hun hulp- en inspiratiebronnen te vinden en te benutten, en helpt hen inzicht te krijgen in de mogelijkheden en kansen om de situatie stabiel te houden of te verbeteren;
- bespreekt wie uit het bestaande (sociale) netwerk de regie wil en kan overnemen, als er (tijdelijk) sprake is van minder regie. Hij besluit zelfstandig wanneer hij zelf de regie (tijdelijk) over moet nemen en draagt hiervoor verantwoordelijkheid (bijvoorbeeld vanwege gevaar voor mensen zelf of voor hun omgeving).

### G3.c Ondersteunt mensen bij het verkrijgen van invloed en zeggenschap

#### *hbo (EQF6)*

De sociaal werker:

- stimuleert mensen om zelf met ideeën te komen en daar verantwoordelijkheid voor te nemen;
- faciliteert hen bij het omzetten van hun initiatieven in concrete plannen door bijvoorbeeld het geven van informatie en advies en het bieden van lichte ondersteuning;
- weegt samen met mensen, hun netwerk en andere professionals af welke mate van eigen verantwoordelijkheid, gezien de aanwezige draagkracht en de draaglast, verantwoord is en past de integrale ondersteuning daarop aan;
- staat mensen terzijde bij het verkrijgen van toegang tot juiste personen en organisaties, schakelt zijn netwerk hiervoor in en verbindt diegenen die elkaar kunnen versterken;
- onderhoudt zelfstandig een goede relatie met opdrachtgevers, organisaties en instanties. Geeft onderbouwd signalen door en gaat met hen in gesprek over de uitsluiting van (groepen) mensen en hoe dat gezamenlijk in co-creatie aan te pakken en te veranderen. Brengt mensen met hen in contact;
- informeert mensen over wegen om hun recht te halen en adviseert hen bij het nemen van de juiste stappen. Hij pakt zelf de verantwoordelijkheid wanneer professionele daadkracht nodig is.

### Competentiecluster 4: Mensen met elkaar verbinden

#### G4.a Zorgt voor verbindingen

##### *hbo (EQF6)*

De sociaal werker:

- heeft kennis van de lokale samenleving, onderneemt en creëert binnen de (lokale) context de omstandigheden waardoor ontmoeting en contact mogelijk zijn;
- activeert mensen om zelf contact te leggen en verbinding te zoeken met andere mensen (in)formele organisaties en ondernemers in de wijk;
- denkt mee, schept voorwaarden, weegt risico's en mogelijke gevolgen af op de kortere en langere termijn. Heeft oog voor de (on)mogelijkheden van mensen om dit zelf te kunnen en staat hen bij;
- stelt zijn kennis, netwerk en contacten ter beschikking aan anderen zodat zij verbindingen tot stand kunnen brengen;
- motiveert mensen om op basis van interesse en wensen betekenisvolle verbindingen aan te gaan in de nabije omgeving, en bestendigt dit waar mogelijk met relevante partijen;
- ondersteunt mensen met complexe problematiek of in het kader van sociale vraagstukken en stemt de mate van regie af op de mogelijkheden van betrokkenen;
- is proactief en ondernemend in het verbinden van individuele vragen aan een collectief aanbod, met het oog op een duurzame verbinding;
- zet effectieve innovatieve en onderbouwde werkwijzen in, die bijdragen aan sociale samenhang en het leggen van verbindingen.

#### G4.b Gaat respectvol om met diversiteit

##### *hbo (EQF6)*

De sociaal werker:

- is zich bewust van zijn eigen culturele en levensbeschouwelijke referentiekader. Heeft kennis over de diversiteit aan leefstijlen van mensen en gaat professioneel om met verschillen (zoals: klasse, cultuur, leeftijd, beperkingen, sekse et cetera) tussen hen;
- past zijn benadering en houding aan aan verschillende doelgroepen, culturen en leefwerelden en communiceert met mensen op zo'n manier dat dit aansluit bij hun leeftijd, achtergrond en opleidingsniveau;
- draagt bij aan het tegengaan van sociale ongelijkheid op verschillende leefgebieden waar sommige groepen mee te maken hebben, en kent de risicofactoren van sociale uitsluiting en kwetsbaarheid;
- treedt daadkrachtig op wanneer er sprake is van (mogelijke) non-acceptatie door de omgeving van specifieke doelgroepen, zoals vluchtelingen of LHBTI'ers, en is alert op de gevolgen hiervan op psychisch, sociaal en maatschappelijk gebied;
- signaleert, agendeert en pakt met relevante partners leefbaarheidvraagstukken op, en is - waar dat nuttig en wenselijk is - een schakel tussen verschillende (leef)werelden.

### G4.c Bouwt op en versterkt (de inzet van) het sociaal netwerk van mensen

#### hbo (EQF6)

De sociaal werker:

- geeft mensen inzicht in de mogelijkheden en het nut van het hebben en versterken van een steunend (sociaal) netwerk;
- inventariseert op een bij betrokkenen aansluitende werkwijze en samen met hen, het bestaande (sociale) netwerk, de kwaliteit ervan en de behoefte van betrokkenen. Hij neemt de omstandigheden en beperkingen van mensen die het onderhouden van een (sociaal) netwerk bemoeilijken hierin mee;
- stimuleert mensen om het contact met personen uit het (sociaal) netwerk te benutten en te versterken en het netwerk uit te breiden. Hij stimuleert dat wederzijdse verwachtingen worden uitgesproken en geconcretiseerd en helpt hen de inzet te realiseren;
- schat in of het nodig en wenselijk is actief contact te hebben met potentiële steunfiguren en gaat met hen in gesprek over hun inzet;
- gaat in gesprek over de behoeften van het netwerk zelf en rust het (sociale) netwerk toe, afgestemd op de verschillende rollen die men inneemt. Hij houdt rekening met draaglast en draagkracht van het netwerk en signaleert (dreigende) overbelasting. Hij houdt de vinger aan de pols en grijpt indien nodig in.

### *Competentiecluster 5: Stimuleren tot participatie en actief burgerschap*

### G5.a Stimuleert mensen tot actief burgerschap

#### hbo (EQF6)

De sociaal werker:

- draagt op een stimulerende en enthousiasmerende manier het belang van actief burgerschap, en de visie van de overheid hierop, uit;
- pikt vroegtijdig signalen en klachten op en zet individuen en groepen aan om een actieve rol op te pakken in het aanpakken ervan;
- kan aan individuen en groepen goed uitleggen van welke steun op lokaal, regionaal en landelijk niveau ze al dan niet gebruik kunnen maken. Hij ondersteunt hen bij het maken van afwegingen en het benutten van kansen;
- biedt zelf een veilige omgeving aan waarin mensen tot (informeel) leren komen, en signaleert wanneer deze veiligheid in het geding is;
- schakelt tussen de wensen en belangen van vrijwilligers, individuen en groepen (zelforganisaties, belangenorganisaties), burenhulp mantelzorg, eenmalige initiatieven et cetera en brengt verbindingen tot stand;
- zorgt ervoor dat actief burgerschap en eigen initiatieven van mensen een duurzaam karakter krijgen, zichtbaar zijn en erkend worden als waardevol aandeel in de samenleving.

### G5.b Ondersteunt bij praktisch functioneren en participatie

#### hbo (EQF6)

De sociaal werker:

- is geïnteresseerd in wat mensen in beweging brengt en heeft daarbij oog voor belemmerende en stimulerende omstandigheden, ook als die niet uitgesproken worden;
- kent de bestaande mogelijkheden voor werk, scholing, ontmoeting, recreatie en dagbesteding en verbindt deze met de interesses en mogelijkheden van mensen;
- wijst de weg naar (collectieve) voorzieningen of gespecialiseerde ondersteuning en ondersteunt mensen - indien nodig - in het verkrijgen van toegang hiertoe;
- neemt het initiatief om samen met ondernemers en organisaties participatiemogelijkheden voor mensen te creëren;
- kan schakelen tussen de verschillende partijen en bemiddelt bij misverstanden of vastgelopen trajecten;
- zet zich op ondernemende, creatieve en innovatieve wijze in om samen met (actieve) mensen en andere professionals optimale omstandigheden te creëren, waardoor zij stappen kunnen zetten om te gaan participeren;
- signaleert belemmeringen in praktisch functioneren, onderzoekt de ondersteuningsbehoefte en stelt zijn praktische ondersteuning mede in dienst van het opbouwen van een vertrouwensrelatie en om achterliggende (psychische) problematiek te verhelderen;
- biedt structuur, spiegelt en toont tactisch en passend voorbeeldgedrag;
- regelt doelgerichte integrale ondersteuning vanuit het sociale netwerk of vrijwilligerswerk en/of door praktische dienstverlening in gang te zetten (bijvoorbeeld: vervoer, tafeltje dekje of dagactiviteiten);
- bewaakt de ondersteuning die wordt geboden.

### G5.c Stuurt vrijwilligers aan en rust ze toe

#### hbo (EQF6)

De sociaal werker:

- schat in welke mate van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid vrijwilligers aankunnen. Laat hen op eigen wijze hun rol, taak en verantwoordelijkheid vormgeven. Hij ziet erop toe dat dit wordt afgestemd op elkaar;
- hij kent de mogelijkheden en competenties van vrijwilligers en speelt in op ieders afzonderlijke behoefte aan ondersteuning. Hij is alert op overvraging en anticipeert hierop;
- schat in welke randvoorwaarden en organisatiestructuur het beste bij de vrijwilligers aansluit, en zet zich in om deze randvoorwaarden te realiseren;
- hij moedigt vrijwilligers aan zelfstandig beslissingen te nemen en oplossingen te bedenken binnen de grenzen van wat mogelijk is. Hij kan bijdragen aan hun zelforganiserend vermogen, grijpt in wanneer processen te lang duren of wanneer de kwaliteit van de diensten ter discussie komt te staan;
- draagt eraan bij dat iedere vrijwilliger zich gewaardeerd voelt en geeft steun en vertrouwen. Hij toont zijn waardering en erkenning en schroomt niet complimenten te geven. Hij draagt er zorg voor dat vrijwilligers zich maatschappelijk betekenisvol voelen en kan inzichtelijk te maken wat het nut en belang is van het vrijwilligerswerk.



### Competentiecluster 6: Opereren vanuit de eigen organisatorische context

#### G6.a Werkt inzichtelijk, verantwoord en kostenbewust

##### hbo (EQF6)

De sociaal werker:

- handelt methodisch, doel- en oplossingsgericht, maakt keuzes inzichtelijk en streeft optimale kwaliteit van dienstverlening na;
- biedt inzicht in de gekozen doelen, de tijdsplanning, de gebruikte middelen en werkwijze, zijn eigen bijdrage en die van anderen, en in de bereikte resultaten en maatschappelijke effecten;
- denkt na over financiële consequenties, kijkt weldoordacht naar inzet van mensen en middelen en bewaakt de financiële middelen;
- weegt kosten en opbrengsten tegen elkaar af en probeert daar waar mogelijk kosten te beperken;
- kan een overdracht geven aan collega's en adequate rapportages schrijven;
- maakt gebruik van en denkt mee over de aanwezige kaders, procedures en standaarden van de organisatie. Hij kan daar verantwoord van afwijken als de situatie er om vraagt;
- neemt vragen en omstandigheden als uitgangspunt bij het ontwerpen van een werkwijze, en past deze aan als vragen en/of omstandigheden veranderen.

#### G6.b Opereert in een belangenveld

##### hbo (EQF6)

De sociaal werker:

- herkent bij burgers/cliënten, collega's, de eigen organisatie, samenwerkingspartners en opdrachtgevers verschillen in visies en belangen en kan deze goed inschatten;
- heeft de kunde om achterliggende waarden en normen tot uiting te laten komen in zijn eigen gedrag en gaat op zoek naar onderliggende problemen, redenen en oorzaken voor gevoelens, gedragingen of belangen van een ander;
- is zich bewust dat hij soms tegengestelde rollen moet innemen en een weg moet vinden bij tegengestelde belangen. Hij kan hierin schakelen en maakt zijn afwegingen transparant. Hij kan steeds afhankelijk van omstandigheden een juiste balans vinden;
- stimuleert respect en openheid in het omgaan met elkaar en voorkomt belangenstrijd;
- maakt eigen positie en belangen duidelijk en heeft een stevige en weerbare opstelling in contacten;
- vat tegenstand of weerstand niet persoonlijk op;
- brengt belangen bij elkaar, zoekt naar win-win situaties waar mogelijk en creëert draagvlak.

### G6.c Kijkt over eigen grenzen heen

#### *hbo (EQF6)*

De sociaal werker:

- kent de wijk en de sociale kaart van de buurt of wijk. Hij kent de kerntaken en competenties van de verschillende professionals en erkent hun deskundigheidsgebied;
- zoekt andere professionals en deskundigen op, ziet de meerwaarde van samenwerking en co-creatie voor een preventieve en integrale aanpak en weet wanneer hen in te zetten;
- weet goed wanneer de verantwoordelijkheid voor het gehele proces te pakken en coördineert een zorgvuldige overdracht naar andere professionals;
- neemt signalen van andere professionals serieus, pakt signalen op die duiden op sociale problematiek van individuen en groepen en van sociale vraagstukken op buurt- of organisatieniveau;
- staat open voor motieven, meningen en belangen van anderen, en verkent deze actief. Hij benut nieuwe inzichten, ideeën, werkwijzen en komt tot innovatieve aanpakken.

### G6.d Werkt integraal samen

#### *hbo (EQF6)*

De sociaal werker:

- is goed bereikbaar voor burgers/cliënten, collega's en samenwerkingspartners voor vragen, overleg en samenwerking;
- initieert samenwerking, betreft mensen en bouwt een netwerk op. Hij zet zich in om te komen tot een gezamenlijke vernieuwende aanpak;
- is betrouwbaar en transparant in de samenwerking, legt afspraken en randvoorwaarden vast in een plan van aanpak, komt afspraken na, evalueert en spreekt anderen aan op hun verantwoordelijkheden. Hij neemt in een gezamenlijke aanpak verantwoordelijkheid voor het proces;
- zet zich in om de kwaliteit en effectiviteit van samenwerkingsrelaties te verbeteren. Hij heeft oog voor verschillende referentiekaders van samenwerkingspartners en kan deze optimaal inzetten en benutten;
- reflecteert regelmatig met mensen op bereikte outcome, kwaliteit, effectiviteit van de aanpak en de samenwerkingsrelatie;
- past gezamenlijk de samenwerking en de aanpak aan gedurende het proces en met het oog op ontwikkeling en bestendiging van samenwerking in de toekomst.

### Competentiecluster 7: Werken aan je beroepsuitoefening

#### G7.a Toont een autonome en professionele houding

##### hbo (EQF6)

De sociaal werker:

- benut de juiste wegen om op verschillende niveaus invloed uit te oefenen om het welbevinden van mensen te verbeteren;
- gebruikt zijn professionele ruimte om samen met burgers/cliënten, organisaties en professionals te ondernemen, te experimenteren en nieuwe mogelijkheden te creëren. Hij neemt het voortouw en komt uit zichzelf met creatieve ideeën, benaderingen en inzichten. Ook biedt hij anderen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven uit te voeren;
- ziet en onderkent kansen en mogelijkheden, grijpt deze aan en vertaalt ze naar concrete acties en/of visie en beleid;
- creëert kansen door vanuit andere invalshoeken een situatie te benaderen en win-win situaties te zoeken. Hij is vasthoudend en geeft bij tegenslag niet direct op, maar zoekt naar opties die wel haalbaar zijn;
- gaat risico's niet uit de weg, durft fouten te maken en leert hiervan.

#### G7.b Opereert in een belangenveld

##### hbo (EQF6)

De sociaal werker:

- herkent bij burgers/cliënten, collega's, de eigen organisatie, samenwerkingspartners en opdrachtgevers verschillen in visies en belangen. Hij heeft de kunde om achterliggende waarden en normen tot uiting te laten komen in zijn gedrag;
- kent zijn eigen waarden en normen en de ethische standaarden van het sociaal werk, herkent wanneer deze in het geding zijn en kan op professionele wijze omgaan met de gevoelens die dit met zich meebrengt bij zichzelf en bij anderen;
- bespreekt met burgers/cliënten, collega's en samenwerkingspartners tegenstellingen en ethische dilemma's via intervisie, supervisie of andere reflectiemomenten;
- is zich bewust dat hij soms tegengestelde rollen moet innemen en een weg moet vinden bij tegengestelde belangen. Hij kan hierin schakelen en maakt zijn afwegingen transparant. Hij kan steeds afhankelijk van omstandigheden een juiste balans vinden waarbij de veiligheid van mensen nooit in gevaar komt.

#### G7.c Reflecteert en zorgt voor zichzelf en zijn beroep(spraktijk)

##### hbo (EQF6)

De sociaal werker:

- handelt in spanningsvolle en onvoorspelbare situaties snel en daadkrachtig en vraagt waar nodig en mogelijk ondersteuning van anderen;
- voelt aan als eigen of andermans grenzen worden overschreden en onderneemt tijdig actie;
- doet een tijdig beroep op anderen als het eigen functioneren dreigt te verminderen en geeft aan wat hij nodig heeft om de situatie te hanteren;
- maakt gebruik van faciliteiten die er zijn om het eigen functioneren te optimaliseren en zet deze preventief in.

## De specifieke competenties van de sociaal werker

Vaak is het zo dat bepaalde vraagstukken bij mensen sterker spelen dan andere en er nadrukkelijker op ingezet moet worden. Deze vraagstukken zijn te ordenen in leefgebieden die kenmerkend zijn voor het algeheel functioneren van mensen. Afhankelijk van zijn werkgebied zet de professional een reeks van specifieke competenties in. De specifieke competenties onderscheiden zich vooral van de generieke competenties doordat situaties complexer zijn en meer specifieke kennis en kunde vragen bij preventie en individuele of samenlevingsgerichte ondersteuning. De sociaal werker kan zich richten op een of meerdere leefgebieden van mensen en zich daar specifiek voor toegerust hebben op het bij hem passende niveau van beroepsuitoefening.

### 5.1 Leefgebied Financiën



Betreft:

- Inkomsten en uitgaven
- Bestedingspatroon
- Administratie
- Regelingen en voorzieningen
- Armoede en uitsluiting

**S1.a** Bevordert dat voorzieningen benut worden

**S1.b** Bevordert financiële zelfredzaamheid

**S1.c** Signaleert onrechtmatigheden en onregelmatigheden in wet- en regelgeving

#### Toelichting

Veel huishoudens in Nederland leven in armoede en schulden. Mensen hebben ondersteuning nodig bij het aanpakken van deze problemen. Het besef groeit dat de aanpak van armoede en schulden pas echt effectief kan zijn als het gezien wordt als een maatschappelijk probleem. Op individueel niveau is armoede en het hebben van schulden vaak een belangrijke oorzaak voor problemen op andere leefgebieden. Mensen kunnen minder goed participeren en ontwikkelen psychische problematiek en lichamelijke klachten. Aan de basisbehoeften van kinderen kan niet tegemoet worden gekomen. Zij lopen het risico niet mee te kunnen doen met anderen kinderen, en door het ontbreken van een 'veilige ouder' kunnen zij traumatische ervaringen opdoen. Het gaat dan om een complexe verwevenheid van allerlei aspecten die elkaar versterken. De sociaal werker levert bijdragen aan het aanpakken van dit maatschappelijk probleem door mee te werken aan het ontwikkelen van nieuwe methoden en het zoeken naar creatieve en onorthodoxe aanpakken.

#### Beoogd effect

Schuldenproblematiek en armoede worden in een vroegtijdige fase aangepakt, mogelijkheden worden benut om zo mogelijk te voorkomen dat de situatie uit de hand loopt en problematiek op andere leefgebieden verslechtert. Als dit lukt kan het een positief effect hebben op maatschappelijke kosten die ermee gemoeid gaan. Volwassenen en kinderen zijn voorzien in hun primaire levensbehoeften. Mensen worden financieel krachtig en zelfstandig en hebben het gevoel hun leven weer in de hand te hebben.

#### Wat kenmerkt de startbekwame professional?

De startbekwame sociaal werker kan een problematische en complexe financiële situatie in kaart brengen en aan de hand van vragenlijsten onderzoeken welke oorzaken en gedrag eraan ten grondslag liggen. Hij kan abstracte informatie van instanties vertalen naar bruikbare informatie. Hij zal mensen



motiveren tot het nemen van actie en legt indien nodig zelf contact met voorzieningen. Hij zal mensen aanmoedigen steun te zoeken bij hun sociale netwerk, vrijwilligers of ervaringsdeskundigen en hen daarbij helpen. Hij herkent risicovolle groepen met meer kans op knelpunten in hun financiële situatie en kan veel voorkomende vragen daarover agenderen in het team. Hij denkt mee over de preventie en aanpak van schulden en armoede op lokaal niveau.

### S1.a *Bevordert dat voorzieningen benut worden*

De sociaal werker:

- informeert mensen over actuele wetten, regelingen en voorzieningen op financieel vlak, en adviseert hen over het gebruik maken van hun rechten en het nakomen van plichten;
- kan inschatten of mensen in staat zijn informatie te begrijpen, en vertaalt specifieke informatie van instanties en voorzieningen op dusdanige wijze dat zij dit kunnen toepassen in hun eigen situatie;
- kent de mogelijkheden van lokale voorzieningen waar volwassenen en kinderen baat bij hebben, zoals ruilsystemen, adviescentra, budgethulpdiensten, mogelijkheden voor bijdragen voor kinderen in onderwijs en vrijetijdsbesteding, trainingen et cetera;
- initieert samen met burgers/cliënten deze voorzieningen zelf en geeft hen op maat actuele informatie en advies;
- bereidt mensen voor op, en staat hen zo nodig bij in gesprekken met overheden en beslissers over toegang tot (financiële) regelingen en voorzieningen;
- ondersteunt mensen in contacten met instanties en voorzieningen om tot oplossingen te komen en kan vanuit professionele besluitvorming hen op een juiste manier doorverwijzen en/of toe leiden naar bewindsvoering en schuldsanering;
- heeft niet alleen oog voor de volwassenen, maar komt ook op voor de basisbehoeften en belangen van de kinderen in het systeem.

### S1.b *Bevordert financiële zelfredzaamheid*

De sociaal werker:

- herkent groepen mensen met een groter risico op knelpunten in hun financiële situatie en is in staat hen in hun leefomgeving actief te benaderen;
- gaat in gesprek en onderzoekt samen met mensen hun financiële situatie, financiële administratie en bestedingspatronen. Hij bespreekt met hen wat de achterliggende oorzaken zijn van problemen op het gebied van financiële zelfredzaamheid en schulden en welk gedrag hieraan ten grondslag ligt. Hij maakt hen bewust van de samenhang tussen knelpunten op verschillende leefgebieden;
- maakt mensen met financiële problemen weerbaar tegen aanbieders, zoals verzekeringen, banken en reclame, malafide verkooptrucs et cetera;
- geeft laagdrempelige informatie aan specifieke doelgroepen, zoals jongeren, gezinnen en ouderen over budgetten, bestedingsproblemen, risicofactoren van armoede en de gevolgen daarvan voor het functioneren op andere leefgebieden;
- biedt collectief actuele informatie, advies en ondersteuning op gebied van sociale zekerheid, belastingen, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, onderwijs en consumentenzaken;
- zet waar dit kan ook ervaringsdeskundigen en vrijwilligers in en staat hen bij of helpt mensen hulp en steun te zoeken bij vrienden en familie of anderen in hun netwerk.

### S1.c Signaleert onrechtmatigheden en onregelmatigheden in wet- en regelgeving

De sociaal werker:

- onderhoudt zelfstandig goede contacten met voorzieningen, organisaties en overheden die verantwoordelijk zijn voor uitvoering van wet en regelgeving rondom schuldhulpverlening;
- verzamelt ervaringen van mensen, analyseert en abstraheert deze en wijst voorzieningen, organisaties en overheden hiermee op de ontoegankelijkheid van de door hen geboden informatie en de beperkingen die mensen ervaren in de service die zij bieden;
- maakt voorzieningen, organisaties en overheden attent op lacunes in wet- en regelgeving of de uitvoering daarvan. Hij denkt mee als men daarom vraagt of geeft ongevraagd onderbouwd advies aan voorzieningen, organisaties en overheden over innovatieve aanpassingen en alternatieven;
- wijst voorzieningen, organisaties en overheden op het maatschappelijk effect van hun wijze van omgaan met schuldenproblematiek en daagt hen uit te zoeken naar meer duurzame oplossingen;
- zet zich samen met andere professionals in voor het vinden van effectieve preventieve aanpakken van armoede en schulden door zijn eigen kennis en ervaringen en kennis vanuit andere branches te delen en in te zetten in (praktijk)onderzoek.

## 5.2 Leefgebied Wonen en leefbaarheid



Betreft:

- Huisvesting
- Leefbaarheid buurt
- Veiligheid

S2.a Inspireert mensen hun eigen woon- en leefomgeving ter hand te nemen

S2.b Pakt uiteenlopende leefbaarheidsvraagstukken op

### *Toelichting*

De sociaal werker zet zich in voor het verwezenlijken van een prettige en veilige woon- en leefomgeving voor mensen; van jong tot oud. Dit doet hij collectief door de sociale cohesie en leefbaarheid in een gebied te verbeteren, maar ook door op individueel niveau volwassenen, jongeren en kinderen bij te staan in het realiseren van een veilige woon- en thuissituatie. Samen met andere organisaties en professionals zoals gemeenten, GGD's, woningbouwverenigingen, sportverenigingen, politie, en ondernemers onderzoekt de sociaal werker welke integrale effectieve aanpakken en oplossingen er voorhanden zijn om de leefbaarheid van de directe omgeving te vergroten. Hij heeft oog voor de verschillende aspecten van, en perspectieven op leefbaarheid en streeft ernaar om het perspectief van mensen als leidraad te nemen. Hij reikt praktische verbeteringen aan voor zichtbare problemen die zij ervaren, zoals vervuiling, verloedering of verpaupering van de leefomgeving. De sociaal werker stimuleert hen ook om eigen initiatieven te nemen om de leefbaarheid te vergroten. Hij is beschikbaar om deze burgerinitiatieven te ondersteunen en bewaakt op afstand het proces en de kwaliteit van initiatieven. Hierin probeert de sociaal werker de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en kwetsbare en actieve groepen te stimuleren.

De sociaal werker herkent en onderkent ook individuele complexe problemen op het gebied van wonen, zoals huisvervuiling en huisuitzettingen. Hij herkent hierbij de verwevenheid met problematiek op andere leefgebieden en zoekt op tactische, strategische en creatieve wijze samen met mensen, hun omgeving en partnerorganisaties naar werkzame oplossingen.

### *Beoogd effect*

Bewoners van wijken met heftige sociale problematiek en leefbaarheidsvraagstukken bewegen zich op een comfortabele manier in hun eigen woon- en leefomgeving. Ze houden rekening met hun omgeving, er ontstaat meer cohesie en individuen en groepen kunnen zelf op een constructieve manier in actie komen wanneer zij tekorten of problemen in hun omgeving signaleren. Iedere persoon draagt op zijn eigen manier bij aan een prettige en veilige woon- en leefomgeving.

### *Wat kenmerkt de startbekwame professional?*

De startbekwame sociaal werker zal hulpmiddelen gebruiken om mensen inzicht te geven in hun leefsituatie en hen aanmoedigen om hun kwaliteiten en mogelijkheden te benutten voor een betere woon- of leefomgeving. Hij kan met hen in gesprek gaan over inefficiënt en onverantwoord gedrag en samen met hen naar alternatief gedrag zoeken. Hij motiveert mensen en partijen om zich in te zetten voor de wijk, en begeleidt op taakgerichte wijze burgerinitiatieven bij de aanpak van praktische problemen, ongelijkheid en diversiteitsproblemen. Hij reikt praktische verbeteringen aan en is alert op kansen om sociale cohesie en leefbaarheid verder te vergroten. Hij kan (groepen) mensen, organisaties en gemeenten informeren en in overleg met een meer ervaren collega, aan elkaar verbinden.

### *S2.a Inspireert mensen hun eigen woon- en leefomgeving ter hand te nemen*

De sociaal werker:

- maakt mensen bewust van hun woon- en leefsituatie en omstandigheden, en maakt dit bespreekbaar;
- zet mensen aan om hun eigen woon- en leefsituatie ter hand te nemen en hun kwaliteiten en mogelijkheden in te zetten;
- agendeert, ziet kansen voor verbindingen en ziet erop toe dat verantwoordelijke instanties en betrokkenen gezamenlijk actie ondernemen om zaken als huisuitzettingen, verloedering en verpaupering van de woonomgeving te voorkomen of aan te pakken;
- reflecteert kritisch op onethisch/ongewenst gedrag van mensen, maakt gedrag bespreekbaar en zoekt met hen naar alternatieven;
- kan groepen mensen vanuit verschillende rollen ondersteunen in het verbeteren van hun woon- en leefsituatie. Hij wijkt af van standaardoplossingen en kan dit naar hen verantwoorden;
- kan gericht organisatorische ondersteuning en advies aan mensen geven die zelf verbanden of initiatieven hebben opgezet om de leefomgeving te verbeteren;
- leert mensen de weg te vinden in het systeem en binnen de gegeven kaders resultaten te bereiken (bureaucratische vaardigheden);
- toont solidariteit met de gekozen oplossingsrichtingen van mensen en helpt hen bij de motivering en onderbouwing ervan richting organisaties, voorzieningen en overheden.

### S2.b Pakt uiteenlopende leefbaarheidvraagstukken op

De sociaal werker:

- maakt mensen bewust van en geeft hen inzicht in ongelijkheid en leefbaarheidvraagstukken die een gezonde, leefbare en veilige woonomgeving bedreigen;
- werkt aan het vergroten van het thuisgevoel van volwassenen en kinderen met uiteenlopende achtergronden door wonen vanuit een brede visie te benaderen;
- agendeert leefbaarheidvraagstukken en ziet erop toe dat verantwoordelijke instanties en betrokkenen gezamenlijk actie ondernemen;
- creëert mogelijkheden voor mensen om het opzetten en de aanpak van initiatieven op het gebied van ongelijkheid en leefbaarheidvraagstukken vorm te geven, denkt hierin met hen mee en reikt vernieuwende en toekomstbestendige handvatten aan voor de uitvoering hiervan;
- ziet kansen voor het leggen van verbindingen tussen (groepen) mensen, organisaties en gemeenten, die elkaar kunnen versterken bij een integrale aanpak van leefbaarheidvraagstukken gericht op alle leeftijden.

### 5.3 Leefgebied Werk, opleiding en activiteiten



Betreft

- Toeleiden naar werk
- Onderwijs en opleiding
- Vrijtijdbesteding
- Vrijwilligerswerk
- Zinnige dagbesteding

S3.a Ondersteunt bij het (opnieuw) deelnemen aan de samenleving

S3.b Biedt een stimulerende omgeving waarin kinderen en jongeren ontwikkelingskansen krijgen en tot ontplooiing komen

#### *Toelichting*

De sociaal werker zet zich proactief in voor jongeren en volwassenen, die niet of moeilijk in de samenleving kunnen participeren. Het kan daarbij gaan om nieuwkomers, vluchtelingen, mensen met psychische, verstandelijke, lichamelijke problematiek of andersoortige problemen of beperkingen. De sociaal werker ondersteunt en coacht deze volwassenen in het krijgen van inzicht in, en het veranderen van hun situatie, waardoor zij - zo mogelijk en wenselijk - actief kunnen participeren op een manier die bij hen past. Voor kinderen die kampen met bovenstaande vraagstukken realiseert de sociaal werker passende ondersteuning en deelname aan onderwijs, vrijetijds- of dagbesteding. Daarnaast draagt hij er op creatieve en doelgerichte wijze aan bij dat organisaties toegankelijk en bereikbaar zijn voor mensen die niet gemakkelijk participeren.

Het hebben van werk en/of zinvolle dagbesteding is een fundamenteel element in iemands leven.

Welke beperking iemand ook heeft. Het hebben van werk of dagbesteding zorgt voor verrijking. Het zorgt niet alleen voor een dagritme, maar geeft ook betekenis aan het dagelijkse leven. Het volgen van onderwijs is een recht van elk kind. Het draagt allemaal bij aan het gevoel zinvol bezig te zijn, iets toe te kunnen voegen, van betekenis te zijn voor anderen, plezier beleven, uitgedaagd worden, je ontwikkelen en in verbinding staan met anderen.



### *Beoogd effect*

Volwassenen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, tot onderwijs en opleidingen en zinvolle activiteiten hebben voldoende inzicht en zelfvertrouwen gekregen om hun eigen situatie ter hand te nemen en te participeren. Kinderen krijgen het onderwijs en de ondersteuning waar ze recht op hebben. De participatie van mensen in de wijk is vergroot, omdat zij vaardigheden hebben om binnen hun vermogen mee te doen, en omdat de toegang tot voorzieningen is verbeterd.

### *Wat kenmerkt de startbekwame professional?*

De startbekwame sociaal werker draagt op individueel en lokaal niveau taakgericht bij aan het vergroten van participatie van mensen die de aansluiting met de samenleving niet hebben of hebben verloren. Hij onderzoekt met hen de mogelijkheden om actief te kunnen participeren, draagt hiervoor mogelijkheden aan en ondersteunt hen bij het vergroten van vaardigheden en het leggen van contacten. Terugkerende problemen of signalen rondom lacunes in de toegang, of communicatie met organisaties brengt hij ter sprake in het team en hij kan dit onderbouwen met opgedane ervaringen. Hij draagt taakgericht bij aan een eventueel vervolg hierop en kijkt mee met ervaren collega's rondom de strategische aanpak.

### S3.a *Ondersteunt bij het (opnieuw) deelnemen aan de samenleving*

De sociaal werker:

- zorgt dat mensen op maat voorbereid zijn op de heersende cultuur en sfeer in de samenleving;
- heeft een luisterend oor, helpt hen bij het vinden van de juiste weg in de samenleving en maakt hen weerbaar voor moeilijke momenten en/of tegenslag;
- is er alert op dat sommige mensen door hun kwetsbaarheid beperkt kunnen participeren;
- ondersteunt mensen bij het vinden van een passende woon-en leefomgeving, dagbesteding, vrijwilligerswerk en/of het zoeken naar opleiding en werk, en kan hiervoor de juiste partijen inschakelen;
- leert mensen vaardigheden zoals hoe je een cv maakt, of hoe je schooluitval kunt voorkomen. Waar nodig schakelt hij hiervoor passende ondersteuning in vanuit nuldelijns- en eerstelijnszorg of draagt zorgvuldig over.

### S3.b *Biedt een stimulerende omgeving waarin kinderen en jongeren ontwikkelingskansen krijgen en tot ontplooiing komen*

De sociaal werker:

- ondersteunt jongeren in hun zoektocht naar zelfstandigheid en maatschappelijke participatie;
- draagt ertoe bij dat kinderen persoonlijke en sociale competenties kunnen ontwikkelen. Het gaat dan om competenties als veerkracht, zelfstandigheid en zelfvertrouwen, en het zich inleven in een ander, communiceren en samenwerken;
- (onder)houdt de relatie met jongeren als kritische feedback nodig is en/of als de veiligheid in het geding is. De sociaal werker kan omgaan met weerstand van de jeugdige en zijn gezin tegenover professionals;
- draagt bij aan het ontwikkelen van waarden- en normbesef van kinderen en jongeren, waardoor zij zich de cultuur eigen maken van de samenleving waarin zij opgroeien;
- ondersteunt jongeren in de overgang van onderwijs naar passend werk, en kan hiervoor de juiste partijen inschakelen (onderwijs, gemeenten en werkgevers).

## 5.4 Leefgebied Sociale relaties



Betreft:

- Gezin, familie, relatie en vrienden
- Buurtgenoten
- Netwerkontwikkeling
- Sociale steun

**S4.a** Versterkt sociale relaties, uitgaande van wat haalbaar is

**S4.b** Ondersteunt bij spanningen en tegenstellingen in gezin, netwerk, wijk of buurt of organisatie

### Toelichting

Mensen kunnen bijvoorbeeld door angst, stoornis, beperking en/of handicap moeite hebben in het leggen van, en contact hebben met anderen. Ze vinden het lastig om tot hun recht te komen in een sociale omgeving. Het kan ook zijn dat ze belemmerd worden om hun ouderrol op zich te nemen en een steunende en positieve relatie met hun kinderen aan te gaan. De sociaal werker probeert toe te werken naar een meer wenselijke situatie voor alle betrokkenen, door gedragsverandering te realiseren en acceptatie door de sociale omgeving.

Het kan ook zijn dat er binnen het gezin, de partnerrelatie of relaties in de omgeving ingewikkelde problemen spelen, waardoor een onprettige of onveilige situatie kan ontstaan. De sociaal werker gebruikt zijn kennis en vaardigheden om samen met betrokkenen situaties te analyseren en samen passende interventies te kiezen om de situatie te verbeteren. Denk daarbij aan individuele, systeem- of gezinsgerichte en omgevingsgerichte aanpakken. De sociaal werker benut de mogelijkheden uit de omgeving, zoals: een sociaal netwerk, vrijwilligers, collectieve voorzieningen of social media, om sociale vaardigheden te ontwikkelen, sociale vangnetten te vergroten en verbindingen met anderen te leggen.

Problematiek op dit leefgebied werkt vaak door op andere leefgebieden, zoals participatie en lichamelijke gezondheid. De sociaal werker wordt ingeschakeld om zicht te krijgen op de verwevenheid van problemen op verschillende leefgebieden. Hij heeft het vermogen om complexe problematiek op dit leefgebied te herkennen en de relatie met problematiek op andere leefgebieden te duiden en te ontrafelen.

### Beoogd effect

Mensen die grote belemmeringen op sociaal vlak kennen, bouwen een aantal gewenste sociale contacten op die hen een veilig, gewaardeerd en welkom gevoel geven en hen tot steun kunnen zijn. Ze ervaren dat ze op sociaal vlak mee kunnen doen in de samenleving. Opvoeders kunnen hun ouderrol oppakken en versterken hun relatie met hun kind(eren).

### Wat kenmerkt de startbekwame professional?

De startbekwame sociaal werker werkt taakgericht aan het verbeteren van het sociaal functioneren van mensen die grote belemmeringen ervaren in het opbouwen van sociaal contact, en aan vaak kwetsbare sociale relaties tussen mensen. Hij herkent veelvoorkomende stoornissen, beperkingen, handicaps en lastige situaties en de (complexe) problemen die hier in sociaal opzicht uit voort kunnen komen. Hij kan (complexe) situaties bespreken aan de hand van vragenlijsten en de meer wenselijke situatie verkennen. Hij draagt mogelijkheden en manieren aan waarmee mensen hun sociale vaardigheden en een (sociaal) netwerk kunnen vergroten. Hij zal regelmatig een meer ervaren collega

inschakelen als de situatie zich onverwachte kanten op ontwikkelt en hij er niet goed uitkomt. Hij kan een casus professioneel overdragen aan collega's. Zo mogelijk blijft hij bij de situatie betrokken om te leren van collega's en andere professionals.

### S4.a *Versterkt sociale relaties, uitgaande van wat haalbaar is*

De sociaal werker:

- herkent gedachten, gevoelens, stoornissen, beperkingen, handicaps en situaties waardoor mensen belemmeringen ondervinden bij interpersoonlijk contact en het aangaan van sociale relaties. En herkent welke gevolgen dit heeft op het functioneren op andere leefgebieden;
- herkent en reageert op situaties met onveilige of onprettige onderlinge contacten;
- kan met betrokkenen de huidige relaties en verstandhoudingen bespreekbaar maken en zicht krijgen op een meer wenselijke situatie;
- ziet welke kansen er zijn om de situatie aan te pakken, laat mensen de mogelijkheden zien van passende oplossingen en interventies en helpt hen bij het maken van mogelijke keuzes;
- schat samen met betrokkenen in of en op welke manieren gedragsverandering mogelijk is;
- draagt bij aan het voortbestaan, de totstandkoming of het versterken van sociale verbindingen tussen mensen en zet zijn competenties, professionele verantwoordelijkheid en ruimte in om proactief en integraal te werken aan het terugdringen van isolement.

### S4.b *Ondersteunt bij spanningen en tegenstellingen in gezin, netwerk, wijk of buurt of organisatie*

De sociaal werker:

- luistert naar mensen en heeft oog voor hun gevoelens en gedachten. Hij erkent bij burenruzies, relatieproblemen, huiselijk geweld en kindermishandeling, dat er belangentegenstellingen en loyaliteitsconflicten bestaan tussen mensen. Hij onderzoekt - waar mogelijk met betrokkenen - wat precies het probleem is en welke achterliggende waarden in het geding zijn;
- heeft oog voor de verschillende rollen van de mantelzorger, signaleert spanningen en overbelasting en kan mogelijkheden aandragen om de mantelzorger te ondersteunen bij het vinden van een goede balans;
- helpt mensen bij het ontrafelen van het probleem, zet hen aan tot het zelfstandig zoeken naar oplossingen, levert daaraan zo nodig een bijdrage en zet - indien van toepassing - mediation of andere passende psychosociale ondersteuning in;
- ziet erop toe dat afspraken worden gemaakt en nagekomen;
- heeft oog voor de veiligheid van de verschillende betrokken partijen, grijpt in wanneer de veiligheid in het geding is en past zo nodig crisisinterventie toe.

## 5.5 Leefgebied Lichamelijke gezondheid



Betreft:

- Lichamelijke gezondheid en veiligheid
- Fysieke conditie
- Signaleren van ziekte/stoornis en beperkingen
- Gezondheidsbevordering
- Signaleren van ongezondheid en onveiligheid

S5.a Ondersteunt bij lichamelijk herstel

S5.b Ondersteunt in het omgaan met vermindering van lichamelijke gezondheid

### Toelichting

De sociaal werker stimuleert volwassenen en kinderen om preventief te werken aan hun lichamelijke gezondheid. Hij herkent de belangrijkste gezondheidsproblemen, ziekte of beperking, ontwikkelingsachterstand en lichamelijke achteruitgang. En hij kan abstracte kennis vertalen naar individuen en groepen. Hij zet sociale interventies in die een bijdrage leveren aan het verbeteren van de lichamelijke gezondheid van mensen en weet wanneer hij andere experts moet inschakelen. Hij is alert op signalen van fysieke onveiligheid en onderneemt de passende stappen. Tijdens behandeling en tijdens het herstel, ervaren mensen onzekerheid, angst en stress. Deze aspecten kunnen belemmerend werken voor herstel. Tijdens de behandeling of het herstel ondersteunt hij volwassenen en kinderen op psychosociaal gebied bij het vinden van een nieuw evenwicht, al dan niet met ondersteuning van buitenaf. Wanneer (volledig) herstel niet mogelijk is, ondersteunt hij betrokkenen in het leren accepteren en omgaan met de situatie in hun dagelijks leven.

### Beoogd effect

Mensen voelen zich lichamelijk in balans of weten wat ze moeten doen om dit te worden of om verdere gezondheidsproblemen te voorkomen. Ze hebben lichamelijke achteruitgang of lichamelijke beperkingen geaccepteerd en weten hoe zij met hun beperkingen moeten omgaan. Hierdoor kunnen zij beter functioneren en actiever mee doen in de maatschappij. Fysieke onveiligheid/geweld is actief aangepakt.

### Wat kenmerkt de startbekwame professional?

De startbekwame sociaal werker herkent de meest voorkomende ziekten en lichamelijke beperkingen. Hij kan basale informatie geven over oorzaken en herstel hiervan en over gezondheidsbevordering. Hij zal manieren aanreiken die bijdragen aan preventie van gezondheidsproblemen en aan gezondheidsbevordering. Hij kan informatie inwinnen bij andere organisaties over mogelijkheden rondom preventie, behoud en herstel van lichamelijke gezondheid, en kan mensen aan deze organisaties koppelen. Hij herkent weerstand tegen het accepteren en omgaan met lichamelijke achteruitgang en toont hiervoor empathie. Hij zal door motiverende gespreksvoering en taakgerichte methoden mensen helpen hun weerstand te overwinnen. Hij is alert op tekenen van fysieke onveiligheid en zorgt dat er actie ondernomen wordt. Wanneer specialistische ondersteuning nodig is zal hij ervaren collega's inschakelen om de juiste vervolgstappen te bepalen. Hij kan taakgericht deze vervolgstappen in gang zetten of leren van een ervaren collega door mee te kijken.



### S5.a *Ondersteunt bij lichamelijk herstel*

De sociaal werker:

- gaat met mensen op een inlevende wijze in gesprek over de manieren waarop zij gezondheidsproblemen kunnen voorkomen en kunnen bijdragen aan het herstel van lichamelijke problemen, bijvoorbeeld door aanpassingen in leefstijl, voeding en beweging;
- zet passende (sociale) interventies in die bijdragen aan het bevorderen en vergroten van (lichamelijke) gezondheid en sluit aan bij wensen van mensen zelf;
- stimuleert en helpt mensen om onbenutte krachten en mogelijkheden van zichzelf, van hun sociale netwerk of vanuit de nuldelijnszorg in te zetten voor lichamelijk herstel;
- kent de grenzen van zijn kennis en beroepsmatige handelen en schakelt tijdig de wijkverpleegkundige of medische ondersteuning in wanneer de lichamelijke gezondheid (te veel) achteruit gaat, of andere expertise als de fysieke veiligheid in het geding is.

### S5.b *Ondersteunt in het omgaan met vermindering van lichamelijke gezondheid*

De sociaal werker:

- signaleert en herkent de meest voorkomende ziekten, lichamelijke beperkingen of ontwikkelingsachterstand en kan hiervoor vroegtijdig passende ondersteuning inschakelen;
- erkent dat (verlies)verwerking en acceptatie van lichamelijke beperkingen invloed hebben op het psychisch, praktisch en sociaal functioneren van mensen en houdt oog voor alle levensgebieden tijdens het werken aan lichamelijk herstel;
- erkent en onderzoekt weerstand tegen het accepteren en omgaan met lichamelijke beperkingen en lichamelijke achteruitgang. Hij helpt mensen om te gaan met weerstand door aan te sluiten bij wat zij nodig hebben en kan afstappen van het bestaande plan van aanpak;
- creëert situaties binnen- en buitenshuis waarin mensen vaardigheden kunnen leren die nodig zijn om zich staande te kunnen houden in de veranderende levenssituatie, bijvoorbeeld door het geven van psycho-educatie.

## 5.6 Leefgebied Psychische gezondheid



Betreft:

- Psychisch welbevinden en emotionele veiligheid
- Signaleren van psychisch onwel bevinden, ziekte, stoornissen en emotionele onveiligheid
- Herstel en rehabilitatie

**S6.a** Motiveert en ondersteunt bij gedragsverandering

**S6.b** Ondersteunt bij herstel en rehabilitatie

**S6.c** Handelt in crisissituaties en neemt (tijdelijk) de regie over

### Toelichting

De sociaal werker krijgt regelmatig te maken met mensen die gevoelens en gedachten hebben die belemmerend kunnen werken voor hun eigen functioneren en die van hun kinderen. Denk daarbij aan angst, woede of neerslachtigheid. De sociaal werker heeft oog voor deze gedachten en gevoelens en herkent zowel sluimerende als complexe psychische problematiek, zoals langdurige depressie of autisme. Hij let op signalen van ontwikkelingsachterstand bij kinderen in gezinnen en heeft oog voor emotionele onveiligheid. Hij begeleidt mensen bij cognitieve-gedragsverandering en in het behoud of terugkrijgen van een psychisch evenwicht. Hij schakelt vanuit professionele verantwoordelijkheid gespecialiseerde hulp in wanneer de ernst van de psychische problemen hierom vragen, en behoudt de regie tot een volledige en gewenste overdracht heeft plaatsgevonden. Mensen met psychisch en/of psychiatrische problematiek en gezinnen waarin dit speelt, betreft hij zoveel mogelijk in de wijk en hij ondersteunt hen in het veilig, prettig, en zo mogelijk zelfstandig wonen.

### Beoogd effect

Mensen voelen zich psychisch in evenwicht of weten wat ze moeten doen om dit te worden. Hun eigen gemoedstoestand en gedrag dragen bij aan het psychisch in evenwicht blijven en het geheel functioneren van alle leden in een gezin en in hun sociale omgeving. Er is aandacht geweest voor acceptatie door buurtbewoners, en binnen het gezin waar deze vraagstukken aan de orde zijn.

### Wat kenmerkt de startbekwame professional?

De startbekwame sociaal werker herkent de meest voorkomende complexe psychische problemen en uitingen van emotionele onveiligheid. Hij kan basale informatie geven over klachten, ineffectief gedrag en de gevolgen hiervan. Hij zal mogelijkheden aanreiken die bijdragen aan het omgaan met psychische problemen of het herstel ervan. Hij herkent weerstand voor gedragsverandering en kan mensen motiveren die weerstand te overwinnen. Bij signalen van emotionele onveiligheid schakelt hij collega's in of overlegt hij om dit op de juiste manier op te pakken. Hij zal (lokale) instanties en voorzieningen die bijdragen aan herstel van psychisch onbalans zo nodig inzetten. Bij vermoedens van verslechtering van psychisch welbevinden of emotionele veiligheid, zal hij met collega's de mogelijke vervolgstappen door-nemen en doet hierin wat passend en verantwoord is bij zijn mate van werkervaring. Hij weet welke protocollen gelden in crisissituaties, en schakelt snel advies of expertise in van anderen wanneer de situatie hem boven het hoofd stijgt.

### S6.a *Motiveert en ondersteunt bij gedragsverandering*

De sociaal werker:

- herkent sluimerende en complexe psychische problematiek. Hij geeft mensen psycho-educatie over hun gevoelens en gedachten, hun problemen en over ineffectief gedrag en de gevolgen daarvan voor hun functioneren. Hij speelt in op signalen en uitingen van emotionele onveiligheid en weet welke stappen te zetten om dit te stoppen. Hij zet passende motiverende gesprekstechnieken en gedragsveranderende interventies in, waarmee mensen nieuw gedrag kunnen oefenen;
- ondersteunt mensen en hun sociale netwerk in het verwerven van oplossingsgerichte vaardigheden die bijdragen aan het omgaan met psychische problemen of het herstel ervan;
- zoekt actief mogelijkheden op voor mensen, waarmee zij zich nieuw gedrag eigen kunnen maken en verankeren, of ontwerpt zelf situaties daarvoor;
- onderzoekt en erkent weerstand tegen gedragsverandering, helpt mensen de weerstand te overwinnen en kan zo nodig improviseren om weerstanden te doorbreken.

### S6.b *Ondersteunt bij herstel en rehabilitatie*

De sociaal werker:

- informeert mensen over de manieren waarop zij kunnen herstellen van psychisch onbalans en verergering van klachten voor kunnen zijn;
- stimuleert mensen zich in te zetten voor psychisch herstel, en motiveert hen om onbenutte krachten en mogelijkheden van zichzelf en van de omgeving in te zetten;
- begeleidt mensen die weerstand hebben om gebruik te maken van hulp en ondersteuning naar (lokale) instanties en voorzieningen, die bijdragen aan herstel van psychisch onbalans en het voorkomen van emotionele onveiligheid voor alle betrokkenen;
- schakelt vanuit professionele verantwoordelijkheid en inschattingsvermogen nuldelijnszorg of experts uit eerstelijns- of tweedelijnszorg in om mensen passende ondersteuning te bieden bij psychisch herstel en emotionele onveiligheid;
- kan op creatieve en innovatieve wijze kwartiermaken, waardoor het maatschappelijke klimaat voor participatie van mensen met psychische problemen in hun leefomgeving bevorderd wordt, en zij kunnen werken aan herstel en rehabilitatie.

### S6.c *Handelt in crisissituaties en neemt (tijdelijk) de regie over*

De sociaal werker:

- maakt samen met mensen, hun (sociale netwerk) en andere professionals, een inschatting van de risico's van hun psychische problemen op de gezondheid en veiligheid van henzelf, hun gezin en hun verdere omgeving;
- maakt samen met mensen, hun (sociale netwerk) en andere professionals afspraken over welke stappen iemand zelf, zijn netwerk en professionals kunnen zetten, wanneer eerste signalen zich aandienen. Hij neemt dit op in een preventief crisisplan en ziet erop toe dat de afspraken worden nagekomen;
- grijpt proactief en weloverwogen in voordat situaties uit de hand lopen. Hij beoordeelt, zo veel mogelijk met mensen samen, of zij zelf de situatie op dat moment kunnen stabiliseren of dat er meer ondersteuning nodig is;

- schakelt bij dreiging van psychische crisis of escalaties binnen het gezin, vanuit professionele afweging, specialistische ondersteuning, nuldelijnszorg en/of het informele netwerk in, en stemt aanpak met hen af;
- handelt accuraat, rustig en doelgericht en neemt de regie over wanneer mensen met psychische of psychiatrische problematiek in een crisis raken. Hij hanteert daarbij de juiste protocollen;
- verwijst mensen - indien wenselijk - naar zelfhulpgroepen of collectieve voorzieningen als de crisis voorbij is, of stimuleert het vormgeven van een steunnetwerk.

### 5.7 Leefgebied Zingeving



Betreft:

- Motivatie en drijfveren
- Betekenisgeving
- Dromen en verlangens
- Cultuur en waarden
- Spiritualiteit

[S7.a](#) Begeleidt mensen bij betekenisgeving

[S7.b](#) Ondersteunt mensen bij het omgaan met ingrijpende levensgebeurtenissen

[S7.c](#) Zet aan tot verantwoordelijk gedrag

#### Toelichting

In sommige situaties, zoals door ouderdom, beperkingen, bij uithuisplaatsingen van kinderen, maar ook bij aangedaan onrecht et cetera, is het voor mensen moeilijk om een nieuw evenwicht te vinden. Ze kunnen moeite hebben om de zin van het leven te zien en daar betekenis aan te geven voor zichzelf en voor anderen. De sociaal werker is dan vooral bezig met het herontdekken van drijfveren, verlangens en het terugvinden van mogelijkheden en krachten van mensen en gezinnen. Hij motiveert hen bij het zoeken ernaar en durft hierin out-of-the-box te denken. Hij ondersteunt hen bij het leggen van verbindingen met mensen die zich in eenzelfde situatie bevinden, zowel fysiek als online. En hij legt verbindingen met organisaties die een rol kunnen spelen bij zingeving, bijvoorbeeld op het gebied van vrijwilligerswerk, politiek, sport, geloof en cultuur. Hij zet mensen aan om situaties op te pakken en verantwoordelijkheid te nemen. Hij rust hen toe zodat zij over de mogelijkheden beschikken om naar vermogen zelf stappen te zetten en er daadwerkelijk wat mee te gaan doen.

#### Beoogd effect

Volwassenen en kinderen zijn in staat op hun eigen manier, en passend bij hun leeftijd, betekenis te geven aan hun leven, veranderingen te realiseren of om te gaan met beperkingen. Ze accepteren zichzelf en bouwen zelfvertrouwen op waardoor zij in staat zijn een leven te leiden zoals zij dat wensen. Daarnaast nemen mensen de verantwoordelijkheid om knelpunten aan te pakken.

#### Wat kenmerkt de startbekwame professional?

De startbekwame sociaal werker kan aan de hand van vragenlijsten het thema zingeving ter sprake brengen en uitleggen wat er precies mee wordt bedoeld. Hij kan met behulp van praktische instrumenten gevoelens, gedachten, waarden en normen van mensen ordenen en vraagstukken die met opvoeden en opgroeien te maken hebben belichten. In complexe situaties volgt hij de richtlijnen van zijn organisatie of treedt hierin samen met een collega op. Hij kan mensen erkenning geven voor beslissingen die zij moeten nemen over ingewikkelde levensvragen. Als situaties te ingewikkeld worden vanwege



weerstand en loyaliteitsconflicten kan hij inschatten of hij een beroep moet doen op meer ervaren en specialistische collega's. Hij reflecteert op zijn gedrag, bespreekt eigen emoties en dilemma's in zijn handelen met het team en leert van de feedback die hij krijgt.

### S7.a *Begeleidt mensen bij betekenisgeving*

De sociaal werker:

- kan op begripvolle wijze met (kwetsbare) mensen, mensen met beperkingen en groepen een gesprek aangaan over zingevingsvragen en kan schakelen tussen uiteenlopende perspectieven;
- stimuleert mensen om op zoek te gaan naar wat hen motiveert, of helpt om de kwaliteit van leven te bevorderen en/of het leven te leiden, zoals zij dit graag willen;
- kijkt samen met mensen waar ze goed in zijn, en initieert zo nodig mogelijkheden die hen helpen weer geloof te krijgen in zichzelf en hun eigen kunnen;
- schat in of het nodig is om mee te gaan met mensen om nieuwe situaties te ervaren en te ontdekken, of zet hiervoor het (sociaal) netwerk in;
- geeft erkenning aan het lijden van volwassenen en kinderen, benoemt dit ook en geeft hier ruimte voor.

### S7.b *Ondersteunt mensen bij het omgaan met ingrijpende levensgebeurtenissen*

De sociaal werker:

- gaat in begeleiding en trajecten op zoek naar de normen en waarden die sturing geven aan het eigen en andermans handelen;
- is zich bewust van emoties, belangen, weerstanden en loyaliteitsconflicten die spelen bij ingrijpende gebeurtenissen en waardoor (gezins)relaties en netwerken onder druk kunnen staan. Hij kan situaties vanuit meerdere invalshoeken belichten en mensen inzicht geven in hoe ermee om te gaan;
- is zich bewust van de eigen emoties en dilemma's in het handelen en van de eigen sterke en zwakke kanten ten aanzien van de problematiek, en kan deze emoties op professionele wijze inzetten of juist opzij zetten;
- neemt het perspectief van de mens en diens kwaliteit van leven als uitgangspunt in zijn handelen en bij het nemen van beslissingen, waarbij de veiligheid van eventuele betrokken kinderen altijd voorop staat;
- schat de impact van ingrijpende gebeurtenissen in en weet wanneer hij de verantwoordelijkheid en de regie moet overnemen.

### S7.c *Zet aan tot verantwoordelijk gedrag*

De sociaal werker

- stimuleert dat mensen zich verantwoordelijk voelen voor het veranderen van hun situatie en voor het aanpakken van vraagstukken in hun eigen leefomgeving;
- daagt mensen uit tot het verkrijgen van nieuwe inzichten en confronteert hen met de effecten van hun gedrag. Hij spiegelt, stelt wedervragen, geeft feedback en draagt ook andere perspectieven aan;
- wijst mensen de weg in de democratische mogelijkheden die zij kunnen benutten;
- bespreekt regelmatig met mensen de realiteitswaarde van hun inzet en schiet niet door in het geven van te veel eigen verantwoordelijkheid.

Arum, S. van, Lub, V. (2014). *Wat gemeenten van sociale wijkteams verwachten. Beleidsonderzoek online*. <http://www.beleidsonderzoekonline.nl/tijdschrift/bsso/2014/02/Beleidsonderzoek-2014-06>.

Arum, S. van en Schoorl, R. (2016). *'Sociale (wijk)teams in beeld. Stand van zaken na de decentralisaties (najaar 2015)*. Utrecht: Movisie.

Ballering, C., Scheffel, R., Winsemius, A. e.a. (2016). *Sociaal maakt gezond*. Utrecht: Movisie, Sociaal werk Nederland.

BCMB (2015). *Model Beroepsprofiel cliëntondersteuner voor mensen met een beperking*. Utrecht: BCMB.

Bergen, A-M van, Leur, J. van e.a. (2009). *Integrale cliëntondersteuning: meer dan het WMO loket*. Utrecht: Movisie.

Berger, M., Hens, H., Jansen, I. e.a. (2010). *Actieplan Professionalisering Jeugdzorg*. Eindrapportage. Utrecht: NJi.

Buitink, J. (2015). *Beroepscode sociaal raadsman/vrouw*. Utrecht: LOSR/MOgroep.

Bijl, R., Boelhouwer, J., Pommer, E. en Andriessen, I. (red.) (2015). *De sociale staat van Nederland*. Amsterdam: Sociaal Cultureel Planbureau.

Cluster sociaal werk opleidingen (2016). *Domeinprofiel Sociaal Werk. Raadpleegversie juni 2016*. Den Haag: Vereniging Hogescholen.

Commissie Innovatie Zorgberoepen & Opleidingen (2015). *Naar nieuwe zorg en zorgberoepen: de contouren*. Diemen: Zorginstituut Nederland.

Dam, C. van, Kluft, M., Vlaar, P. (Movisie); Meij, M. van der (Sociaal Werk Nederland) (2015). *Het huis van de Sociaal Werker*. Utrecht: Actieprogramma Professionalisering W&MD.

Dam, C. van, Kluft, M., Scheffelaar, A. (2016). *Leren van het verleden. Kort historisch overzicht over de veranderende rollen van de sociaal werker in relatie tot de burger en de overheid*. Utrecht: Movisie.

Divosa (2014). *Kennis & expertise (Artikel)*

Emmen, M., Addink, A. en Felten, H. (2014). *Jong en Anders. Onderzoek naar aandacht voor lesbische, homo- en bi-jongeren, transgenderjongeren en jongeren met een intersekse conditie (LHBTi) in jeugdwelzijn, jeugdzorg en jeugd-(L)VB*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut en Movisie.

Erop af! & Movisie (2016). *Armoede en Schulden Nederland Uit!* Utrecht: Movisie.

Ewijk, Hans van (2010). *Maatschappelijk Werk in een sociaal gevoelige tijd*. Amsterdam: B.V. Uitgeverij SWP.

Ewijk, Hans van, Spierings, Frans, Spierts, Marcel en Sprinkhuizen, Ard (2016). *Basisboek sociaal werk. Activeren, ondersteunen en verbinden*. Derde druk. Boom uitgevers: Amsterdam.

FCB, MOgroep, ABVAKABO FNV, CNV Publieke Zaak (2014). *Standaard vakvolwassenheid Sociaal Werker, groepen en samenleving*, MBO- en HBO functies.

Gemeente Amsterdam (2015). *Amsterdam in cijfers 2014*. Amsterdam: Gemeente Amsterdam.

Geurts, Gemma (2015). *Cliëntgestuurde competenties voor opleidingen tot sociaal werkers*. Brochure van de Hogeschool Inholland en Hogeschool Leiden, Amsterdam en Leiden.

Gerrits, F. en Vlaar, P. (2010). *Competentieprofiel Opbouwwerker*. Utrecht: Movisie.

Gezondheidsraad (2014). *Sociaal Werk op een Solide basis*. Gepubliceerd op 17 september 2014: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2014/09/17/rapport-sociaal-werk-op-solide-basis.html>

Haitsma, Marieke, Liefhebber, Sonja, den Hollander, Maryse (2012). *De nieuwe sociale professional Acht praktijkvoorbeelden*. [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco\\_files/De%20Nieuwe%20sociale%20professional%20-%20Acht%20praktijkvoorbeelden%20\[MOV-414357-0.1\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/De%20Nieuwe%20sociale%20professional%20-%20Acht%20praktijkvoorbeelden%20[MOV-414357-0.1].pdf)

Huber, M. (2014). *Towards a new, dynamic concept of Health. Its operationalization and use in public health and healthcare, and in evaluating health effects of food*. Proefschrift. Maastricht: Universiteit Maastricht.

IFSW (International Federation of Social Work) (2014). *Global Definition of Social Work*.

Kennisdossier (2012). *De rol van ervaringsdeskundigen in cliëntondersteuning*. Utrecht: Movisie, Vilans.

Kluft, M. en Haterd, J. van de (2012). *Beroepscompetentieprofiel GGZ-agoog hbo*. Amersfoort: GGZ Nederland.

Koçak, S. en Jonkman, H. (2016). *Over sociale wijkteams en diversiteit*. Een verkenning. Utrecht: KIS.

Landelijk Centrum Opbouwwerk, BON (2006). *'Opbouwwerk in essentie.'* Den Haag: Landelijk Centrum Opbouwwerk, BON.

*Landelijk Opleidingsdocument Sociaal Werk* (2017). Gezamenlijke uitgave van de vijf landelijke opleidingsoverleggen (Loo's) in het domein sociaal werk van de sector hogere sociale studies. Amsterdam: SWP.

Leeuwen, P. van e.a. (2014). *8 fasenmodel: Cliënten in de maatschappelijke zorg begeleiden*. Utrecht: Movisie.

Liefhebber, S., Haterd, J. van, Arensbergen, C. (2012). *De professionele manager (MV) in WMD*. Utrecht: Movisie.

Liefhebber, S. (2015). *'Hoe bewegen we van nazorg naar voorzorg?'* Utrecht: Movisie.

LOSR/MOgroep (2015). *Functieprofiel sociaal raadslieden*. Utrecht: LOSR/MOgroep.

Movisie (2012). *Op weg naar duurzame maatschappelijke ondersteuning. De inhoudelijke samenhang tussen de drie decentralisaties en de Wmo*. Utrecht: Movisie.

Movisie (2016). 'Vooronderzoek Wmo leerpakket'. <https://www.movisie.nl/tools/leerpakket-wmo-competenties>

Nationale Ombudsman, de (2017). *Hoe kun je als schuldhulpverlener je cliënt het best en snelst helpen? De Nationale Ombudsman geeft 8 tips*. In: Digitale nieuwsbrief Zorg en Welzijn, 18 januari 2017.

NVMW (2006). *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker*. Utrecht: NVMW (heden: BPSW).

Projectgroep Professionaliteit Verankerd (2013). *Handreiking maatschappelijke ondersteuning*. Utrecht: Movisie.

ROA (Research Centre for Education and the Labour Market) (2013). *De arbeidsmarkt naar opleiding en beroep tot 2018*. Maastricht: Maastricht University.

ROA (Research Centre for Education and the Labour Market) (2013). *Ontwikkelingen op de arbeidsmarkt voor hoger opgeleiden: gevolgen voor het HBO*. Maastricht: Maastricht University.

Schilder, E. (2013). *Leren dat maatschappelijk werkt*. Proefschrift. Utrecht: Universiteit voor Humanistiek.

Sectorraad HSAO (2008). *Vele takken, één stam, Kader voor de hogere sociaal-agogische opleidingen*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Scholte, M., Sprinkhuizen, A., Liefhebber, S. en Kluft, M. (2011). *Transparant aanbod individueel sociaal werk. Modulen als bouwstenen voor hulp- en dienstverlening*. Utrecht: Movisie.



Scholte, M. en Sprinkhuizen, A. (2012). *'De generalist. De sociale professional aan de basis'*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Simons, P. R. J. (1999). Competentiegerichte leeromgevingen in organisaties en hoger beroepsonderwijs. In Lemma BV (Ed.), *Competentiegerichte leeromgevingen*. (pp. 31-45). Utrecht.

Spierts, M. (2014). *De stille krachten van de verzorgingsstaat. Geschiedenis en toekomst van sociaal-culturele professionals*. Amsterdam: Van Gennep.

Sprinkhuizen, A., Scholte, M., Zuithof, M. (2012). *De generalist*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Verkenningcommissie hsao (2014). *Meer van waarde*. Den Haag: Vereniging Hogescholen.

Verwey Jonker instituut (2017). *Kinderen in tel. Databoek 2016. Het leven en de ontwikkeling van kinderen tussen 2013 en 2015*. Utrecht: Verwey Jonker instituut.

Vlaar, P., Hattum, M. van e.a. (2006). *Klaar voor de toekomst. Een nieuwe beroepsstructuur voor de branches welzijn en maatschappelijke dienstverlening, gehandicaptenzorg, jeugdzorg en kinderopvang*. Utrecht: NIZW Beroepsontwikkeling.

Raadpleging van onder meer de volgende competentieprofielen: sociaal-cultureel werker, jongerenwerker, maatschappelijk werker, ouderenadviseur, woonbegeleider, activiteitenbegeleider en sociaal raadsman/sociaal dienstverlener.

Vlaar, Paul, Kluft, Maaïke en Liefhebber, Sonja (2014). *Competenties maatschappelijke ondersteuning*. Herziene versie. Utrecht: Movisie.

Vliet, K. Van, Grotendorst, A., Roodbol, P. (2016). *Anders kijken, anders leren, anders doen. Grensoverstijgend leren en opleiden in zorg en welzijn in het digitale tijdperk*. Diemen: Zorginstituut Nederland.

Winsemius, A. C., Ballering, C. (2016). *Wat werkt bij Sociaal en Gezond? Wat we kunnen leren over de bijdrage van sociale factoren aan gezondheid*. Utrecht: Movisie.

Wmo leerpakket. Modulen: Professionele ruimte: [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco/files/10-hoe-ben-ik-ondernemend-en-benut-ik-mijn-professionele-ruimte%20\[MOV-3322550-1.1\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco/files/10-hoe-ben-ik-ondernemend-en-benut-ik-mijn-professionele-ruimte%20[MOV-3322550-1.1].pdf)

Zwikker, N., Haterd, J. van de, Hens, H. en Uyttenbogaart, A. (2009). *Jeugdzorgwerker*. Amsterdam: Uitgeverij SWP / Utrecht: NJi.

# Verantwoording

## Uitgangspunten

Het beroepscompetentieprofiel (BCP) van de sociaal werker welzijn en maatschappelijke dienstverlening is ontwikkeld in opdracht van het Programma Sociaal Werk Versterkt. Bij aanvang van dit traject zijn in samenspraak met de cao-tafel Sociaal Werk de volgende uitgangspunten en gebruiksdoelen geformuleerd:

- Herkenbaarheid voor professionals, werkgevers en burgers/cliënten: De kern van het profiel bestaat uit het beschrijven van de competenties die alle sociaal werkers nodig hebben om het werk goed te kunnen uitvoeren. Vakkennis, visie/houding en kernkwaliteiten zijn hier een onderdeel van. Door het toevoegen van differentiaties/specialisaties aan het profiel kan de herkenbaarheid van en voor specifieke groepen binnen het domein van de sociaal werker beschreven worden.
- Het beroepscompetentieprofiel wordt een eigenstandig profiel en kan naast beroepsprofielen bestaan. Het is aan de eigenaren van bestaande beroepsprofielen (veelal beroepsverenigingen) of en hoe zij het BCP willen benutten voor actualisering van bestaande beroepsprofielen.
- Onderbouwing Registratie-eisen voor beroepsregistratie: Met behulp van het BCP is vast te stellen welke opleidingen aansluiten bij het Register Sociaal Werkers (in W&MD<sup>9</sup>), en die vervolgens een voorwaarde zijn voor professionals om zich te kunnen registreren. Voor opleidingen die deels aansluiten, kunnen aanvullende criteria opgesteld worden op basis van het profiel.
- Herregistratie-eisen: Om te bepalen wat eisen voor de herregistratie zijn, is een profiel nodig. De herregistratie-eisen geven samen met het profiel input voor deskundigheidsbevordering.
- Het ontwikkelen van een EVC-procedure: Als duidelijk is welke diploma's geschikt zijn voor registratie zullen er professionals, met werkervaring, zijn die niet over de juiste diploma's beschikken om zich te kunnen registreren. Zij kunnen via een EVC-procedure aantonen over de competenties te beschikken die nodig zijn voor het uitoefenen van het sociaal werk. Een EVC-procedure kan tevens ingezet worden om zij-instromers te kwalificeren.

## Reikwijdte Beroepscompetentieprofiel

De ambitie van het programma Sociaal Werk Versterkt is om een profiel te ontwikkelen dat betrekking heeft op alle sociaal werkers, ongeacht in welke sector zij werkzaam zijn of tot welke cao zij behoren. Aangezien niet alle sectoren vertegenwoordigd zijn in het programma, beschrijven we voornamelijk het profiel van de sociaal werker welzijn en maatschappelijke dienstverlening.

Na de invoering van de Wmo in 2007 werd gaandeweg duidelijk dat de bestaande profielen voor de beroepsuitoefening in de sociale sector niet meer voldeden. Aan professionals werden andere eisen gesteld en de beroepsuitoefening was nodig aan vernieuwing toe. In eerste instantie is in deze leemte voorzien door de ontwikkeling van de '10 competenties maatschappelijke ondersteuning'. Dit gebeurde in 2013. Van deze competenties is ruimschoots gebruik gemaakt in de hele sector. Op deze 10 competenties is voortgebouwd bij het ontwikkelen van de generieke competenties die in dit beroepscompetentieprofiel zijn terug te vinden.

Het middelbaar beroepsonderwijs kent sinds 2015 het kwalificatiedossier Sociaal Werk. Daarbinnen vallen de opleidingen Sociaal-maatschappelijk dienstverlener en Sociaal-cultureel werker. Ook meerdere opleidingen uit het kwalificatiedossier Maatschappelijke Zorg, zoals Thuisbegeleider en

<sup>9</sup> Het Register Sociaal Werkers in W&MD staat open voor sociaal werkers die werkzaam zijn in het werkgebied welzijn en maatschappelijke dienstverlening, dit ongeacht de toepasselijke cao.

Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, hebben een sterke relatie met competenties voor de sociaal werker.

Binnen het hoger beroepsonderwijs is inmiddels ook geanticipeerd op de veranderde beroepspraktijk in het sociaal werk. Dat heeft geresulteerd in een landelijk opleidingsdocument waarin het opleidingsdomein sociaal werk van de sector Hogere Sociale Studies beschreven wordt. De nieuwe studie 'sociaal werk' kent een drietal profielen, te weten 'welzijn en samenleving', 'jeugd' en 'zorg'. Het hier beschreven beroepscompetentieprofiel sluit met name aan bij het opleidingsprofiel 'welzijn en samenleving'.

Inmiddels is er in het kader van het programma Professionalisering Jeugdhulp en Jeugdbescherming (PJ&J) het profiel jeugd- en gezinsprofessional ontwikkeld, dat is verbonden aan de nieuwe Jeugdwet (2015). Het geeft het gemeenschappelijke in het werk van professionals in de jeugdhulp op hbo-niveau weer, met het accent op cliëntgericht werken en integrale samenwerking. Dit profiel sluit nauw aan bij het hiervoor genoemde hbo-opleidingsprofiel 'jeugd'.

## Activiteiten

### Geraadpleegde documenten

Om informatie te verzamelen, die nodig is voor het ontwikkelen van het BCP, hebben we allereerst tal van documenten - landelijke studies, rapporten, onderzoeken et cetera - bestudeerd. Zie daarvoor de geraadpleegde bronnen.

### Geraadpleegde personen en organisaties

- Om zicht te krijgen op de meest recente landelijke ontwikkelingen in de praktijk zijn deskundigen van Movisie geraadpleegd (zie bijlage 2). Vraag aan hen was: welke ontwikkelingen zijn nu en in de toekomst van invloed op het werk van de sociaal werker? Tevens vroegen wij welke gevolgen deze ontwikkelingen hebben voor de competenties van de sociaal werker. Deze informatie is samen met input vanuit de literatuur opgenomen in bijlage 4 'Ontwikkelingen in de samenleving'.
- We hebben deelgenomen aan bijeenkomsten en congressen waar onderwerpen aan de orde waren die van belang zijn voor het BCP. Dit betreft onder meer: een bijeenkomst over de Capability Approach; bijeenkomsten/conferenties van de commissie Innovatie Zorgberoepen & Opleidingen (commissie Kaljouw/Kerveze); bijeenkomsten in het kader van de ontwikkeling profiel jeugd- en gezinswerker (PJ&J) en bijeenkomsten met vrijwilligers en bestuurders in het kader van het project 'Heilige huisjes in het sociaal werk'.
- We zijn aanwezig geweest bij bijeenkomsten van functionarissen personeel & organisatie van de branche Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening. Ook namen we deel aan een vergelijkbare bijeenkomst bij MEE NL. Bij die gelegenheid hebben we de aanwezigen gevraagd naar belangrijke ontwikkelingen op het terrein van sociaal werk binnen hun eigen organisaties. Ook is aan hen gevraagd welke opleidingsbehoeften zij signaleren. Verder is er een presentatie gehouden voor de Landelijke Advies Commissie (LAC) voor de branche welzijn van FNV Zorg en Welzijn, gevolgd door een discussie over het te ontwikkelen profiel.
- In samenwerking met het LOC (Zeggenschap in zorg) is een bijeenkomst georganiseerd met 9 cliënten. Met hen hebben we per persoon 2 tot 3 praktijksituaties of ervaringen besproken om erachter te komen wat zij zien als de ideale ondersteuner. Dit vormde input voor het beschrijven van onder meer de generieke competenties.

Daarnaast zijn we aanwezig geweest bij twee bijeenkomsten in de gemeente Doetinchem, waar de organisatie Buurtplein brainstormbijeenkomsten hield over ondersteuning bij financiële problemen. Met behulp van zogeheten adviesvangers werd hier vooral gediscussieerd over de vraag hoe sociaal werk echt cliëntgedreven wordt.

- De afgelopen periode heeft Sociaal Werk Nederland werkbezoeken georganiseerd aan zogeheten gouden gemeenten. In totaal hebben we deelgenomen aan 8 van deze werkbezoeken (zie bijlage 2). Bij ieder bezoek aan een gemeente stond steeds een ander thema centraal. In alle gevallen was er sprake van een gesprek met vertegenwoordigers van gemeenten en instellingen, waarin de ontwikkelingen in het werk en de gevolgen daarvan voor de sociaal werker aan bod kwamen.
- Er heeft ook overleg plaatsgevonden met vertegenwoordigers van het beroepsonderwijs, zowel het hbo als het mbo. Er is een gesprek geweest met een vertegenwoordiging van het platform hbo-mwd-opleidingen (LOO-MWD), waarbij ook aandacht besteed werd aan de relatie tussen het hier te ontwikkelen BCP en het nieuwe opleidingsdocument sociaal werk van de hogere sociale studies.

Er is een bijeenkomst geweest met een groep van 15 mbo-docenten die verbonden zijn aan de opleidingen zorg, welzijn en sport, waarbij het conceptprofiel is voorgelegd om te komen tot afstemming met het mbo. Daarnaast is een presentatie gehouden voor het Marktsegment Zorg en Welzijn, dat onderdeel uitmaakt van SBB. Ook hier stond de aansluiting van het werkveld (BCP) op het mbo centraal.

- Er is gebruik gemaakt van 'de Dag van het Sociaal Werk' in maart 2017 om conferentiegangers te bevragen over een specifiek onderdeel van de eerste conceptversie. Hiervoor is het overzicht van de generieke en specifieke competenties op een ansichtkaart gedrukt en uitgedeeld aan de aanwezigen.

## Focusgroep

Eind 2016 is een focusgroep samengesteld, die gevraagd is input te leveren voor het te ontwikkelen BCP. Betrokken landelijke beroepsverenigingen in het sociaal werk (BVJong, BCMB, BPSW), vakbonden FNV en CNV, en FCB hebben professionals aangedragen voor deze groep op basis van een van tevoren opgesteld profiel. Voor een overzicht van de deelnemers van de focusgroep zie bijlage 2.

Er zijn drie bijeenkomsten gehouden met de focusgroep, waarin de opzet en de inhoud van het profiel zijn besproken aan de hand van diverse concepten. Op basis van de feedback van de focusgroep zijn tal van aanvullingen en aanscherpingen gemaakt.

Aangezien in de focusgroep geen vertegenwoordiger aanwezig was vanuit de sociale dienstverlening/schuldhulpverlening, heeft een aanvullend gesprek plaatsgevonden met een sociaal dienstverlener om te toetsen of de inhoud van het BCP herkenbaar is voor het werkveld van sociale dienstverlening.

## Digitale raadpleging

Er is een digitale raadpleging gehouden, een tussentijdse reflectie op de eerste conceptversie van het BCP, met als doel de herkenbaarheid ervan te toetsen bij de betrokken beroepsgroepen. Daarmee hebben we professionals gevraagd om het concept BCP te beoordelen op kenmerken als volledigheid, herkenbaarheid, aansprekend zijn, logische opbouw en of het bijdraagt aan de zichtbaarheid van het sociaal werk.

<sup>10</sup> Stichting Samenwerking Beroepsonderwijs en Bedrijfsleven (SBB)



De raadpleging is gehouden onder sociaal werkers, die gericht zijn uitgenodigd door betrokken programmapartners. Daarnaast is de link naar de vragenlijst verspreid via diverse websites en toegestuurd aan de professionals die opgenomen zijn in het voorportaal van het Register Sociaal Werkers W&MD (Registerplein). Meer dan 200 professionals hebben de vragenlijst ingevuld en van hen ontvingen we meer dan 200 reflecties op de verschillende onderdelen. Alle aanvullingen, nuanceringen, verbetervoorstellen zijn serieus tegen het licht gehouden en waar mogelijk verdisconteert in de volgende versies van het BCP.

#### *Werkconferentie*

In juni 2017 is een werkconferentie gehouden, waarbij de tweede conceptversie van het BCP werd gepresenteerd voor een groep van zo'n 60 genodigden. Hiervoor zijn deskundigen, cliëntvertegenwoordigers, gemeenten, onderwijs en trendwatchers uitgenodigd. De deelnemers waren in de gelegenheid om feedback te geven op diverse onderdelen van het beroepscompetentieprofiel, zoals de competenties, het onderscheid tussen de mbo en hbo en de stadia van werkervaring. Ook werden de deelnemers gevraagd mee te denken over onderwerpen als: bekendmaking, verspreiding, implementatie van het beroepscompetentieprofiel, en deskundigheidsbevordering voor sociaal werkers. Een overzicht van de achtergrond van deelnemers aan deze werkconferentie staat in bijlage 2.

#### *Projectgroep Beroepsontwikkeling Sociaal Werk versterkt*

De leden van de projectgroep Beroepsontwikkeling hebben meerdere conceptversies becommentarieerd en meegedacht over de aanpak van de validering, zoals over de opzet en inhoud van de digitale raadpleging en de werkconferentie.

## *Geraadpleegde personen en organisaties*

### *Gemeenten*

- Gemeente Wijk bij Duurstede: algemeen werkbezoek en diverse gesprekken
- Gemeente Leerdam: gesprek met teamcoördinator sociaal wijkteam Leerdam, ambtenaar sociaal domein en ambtenaar eenzaamheidspreventie
- Gemeente Rotterdam: gesprek met strategisch adviseur domeinen sociaal en veiligheid
- Gemeente Wageningen, jeugdhulp
- Gemeente Zaandam: gesprek met wethouder sociaal domein en coördinator wijkteam
- Werkbezoek gemeente Ede / instelling Opella, dementie
- Werkbezoek gemeente Weert, jeugd en jongeren, integraal werken
- Werkbezoek gemeente Utrecht, wijkteams

### *Focusgroep*

- Nora el Abdouni: Maatschappelijk werkster. Werkzaam bij Pretty Woman, hulpverlening voor meiden én jongens tussen de 11 en 23 jaar rondom relaties, seksualiteit en trauma. Tevens sociaal werker van het jaar 2015. Via netwerk Movisie.
- Nick Schonhage: Stichting Welzijn Divers in 's-Hertogenbosch, jongerenwerker. Via BVjong.
- Esther Schurink: Sinds 2002 werk bij het Instituut voor Maatschappelijk Welzijn Breda als algemeen maatschappelijk werker. Kent vele kanten van het beroep, gaf trainingen assertiviteit en cursus Jongeren en Geld, participeerde in een team voor schuldhulpverlening en werkt nu ook in een wijkteam. Veel kennis van crisis en huiselijk geweld. Via BPSW.
- Henri ten Brincke: Cliëntondersteuner bij MEE Utrecht, Gooi en Vecht. Via BCMB.
- Jeen Bijma: 25 jaar opbouwwerker in Den Helder en Julianadorp. Via Movisie.
- Annemieke de Bruijn: 35 jaar werkzaam binnen het Sociaal Cultureel werk. Vele functies (ouderwerker, ouderondersteuner, ouderenconsulent). Nu werkzaam bij de brede welzijnsorganisatie Participe en wijkteam in Alphen aan den Rijn, Tom in de buurt. Via de FNV.
- Driss Sallou: Maatschappelijk werker. Werkzaam geweest in jeugdzorg, jeugddetentie. Deskundig in de omgang met, en aanpak van probleemjongeren. Nu werkzaam als generalist in wijkteam Utrecht. Via Movisie.
- Annemieke van Steenis: Werkzaam als generalist bij wijkteam Utrecht. Veel ervaring als schuldhulpverlener, maatschappelijk werker. Is lid van college van bestuur van beroep van de BPSW, doet momenteel de Master Social Work. Via BPSW.
- Maarten Bockting: Sociaal werker/sociaal raadsman Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (geen deelnemer focusgroep, apart interview).

### *Stakeholders*

- Bijeenkomsten OPOF (personeel & organisatie functionarissen) Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening
- Bijeenkomst personeel & organisatie functionarissen MEE NL
- Landelijke Advies Commissie (LAC) voor de branche welzijn van FNV Zorg en Welzijn
- Bijeenkomst met cliënten in samenwerking met LOC (Zeggenschap in zorg)
- Bijeenkomst met cliënten/adviesvangers georganiseerd door Buurtplein Doetinchem
- Overleg met platform hbo-mwd-opleidingen (LOO-MWD)
- Bijeenkomst met 15 mbo-docenten die verbonden zijn aan de mbo-opleidingen zorg, welzijn en sport
- Bijeenkomst Markt-segment Zorg en Welzijn, dat onderdeel uitmaakt van SBB

*Deelnemers werkconferentie juni 2017*

- Adviseur gemeente, maatschappelijke ondersteuning in de wijken
- Bedrijfsmaatschappelijk werker, expert psychosociale arbeidsbelasting, belastingdienst douane
- Beleidsfunctionaris welzijnsorganisatie
- Beleidsmedewerker FNV Zorg & Welzijn
- Beleidsmedewerker Sociaal Werk Nederland
- Coördinator buurtwerk
- Docent/onderwijsontwikkelaar, mbo (4x)
- Docent Sociaal Werk, mbo (2x)
- Genomineerde Sociaal werker van het jaar 2017
- HRD-adviseur bij Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA)
- HRD-adviseur leertrajecten - Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA)
- Hoofddocent en onderzoeker, hogeschool
- Medewerker arbeidsparticipatie, werkplaats sociaal domein
- Medewerker FCB (2x)
- Medewerker gemeente
- Medewerker P&O welzijnsorganisatie
- Medisch maatschappelijk werker
- Onderwijskundig beleidsmedewerker/onderzoeker sociale studies
- Onderzoeker, hogeschool
- Opleidingscoördinator/Personeelsadviseur welzijnsorganisatie
- Opleidingsmanager MWD, hogeschool
- Ouderenadviseur
- Projectcoördinator Sociaal Domein bij gemeente
- Projectleider & kwaliteitsmedewerker maatschappelijk werk, wonen, dagbesteding/activering
- Senior sociaal werker welzijnsorganisatie
- Senior teamleider welzijnsorganisatie
- Senior wijkwerker
- Sociaal werker
- Sociaal werker buurtteams
- Sociaal werker jeugd- en opvoedhulp
- Sociaal werker, namens FNV
- Sociaal werker van het jaar 2014
- Sociaal werker welzijnsorganisatie (2x)
- Stafmedewerker kwaliteit en beleid, seniorennetwerk
- Staffunctionaris zorgorganisatie
- Student social work (2x)
- Teamleider sociaal werk, welzijnsorganisatie
- Thuisbegeleider
- Thuisbegeleider/Video-hometrainer
- Trainer-coach
- Vertegenwoordiger Beroepsvereniging voor Klantmanagers
- Vertegenwoordiger landelijk platform hbo-mwd-opleidingen
- Vertegenwoordigerd projectteam LOC

### *Overige geraadpleegde deskundigen*

- Samenwerken en integraal werken in de wijk: Annelies Kooiman
- Internationale ontwikkelingen: Thea Meinema
- Vrijwilligersmanagement: Willem-Jan de Gast
- Cliëntparticipatie: Karin Sok en Annemarie van Bergen
- Effectieve interventies: Hanneke Laarakker
- Aansluiting sociaal en gezond: Maaïke Kluft en Sonja Liefhebber
- Culturele en LHBT ontwikkelingen: Kenniscentrum KIS
- Capability Approach en mensenrechten: Paul Vlaar en Lou Repetur
- Professionele besluitvoering: Evert van Rest en Sanneke Verweij
- Lector Technology, Health & Care Hogeschool Saxion: Somaya Ben Allouch.

### *Projectgroep Beroepsontwikkeling Sociaal Werk versterkt*

- BPSW - Magteld Beun en Esther Prins
- BVjong - Niko de Groot
- CNV Zorg & Welzijn - Lizelotte Smits
- FNV Zorg & Welzijn - Kitty Poppelaars
- Sociaal Werk Nederland - Edwin Luttik en Marije van der Meij
- FCB - Monique van Gerwen
- Movisie - Harry Hens, Sonja Liefhebber en Mariël van Pelt
- Registerplein - Camiel Versluis en Milena Babovic
- Karin Kleine (deelprojectleider)
- Karin van der Burgt (projectleider)



## Sociaal Werk op begrip gebracht

In Nederland komt het begrip sociaal werk in vier verschillende betekenissen voor: (Basisboek sociaal werk, 2016)

- Sociaal werk staat voor een sector of domein, in dit geval het sociaal domein. Sociaal werk kunnen we dus ook beschouwen als een aanduiding voor alle voorzieningen (instellingen, accommodaties, marktpartijen) en regelingen in het sociaal domein. Deze betekenis heeft raakvlakken met dit profiel omdat de sociaal werker zich moet kunnen verhouden tot de sector en de organisatie waarbinnen hij of zij werkzaam is, en daarvoor over bepaalde competenties moet beschikken.
- Sociaal werk staat voor de opleiding Social Work. De sociaal werker is een professional die vooral in de publieke sector - bij de overheid of bij door de overheid gefinancierde instellingen - werkzaam is. De, voor de toegang tot de arbeidsmarkt van het sociaal domein, zo belangrijke kwalificering ligt grotendeels in handen van opleidingen voor sociaal werk. Deze betekenis heeft raakvlakken met dit profiel omdat het vanuit het beroepenveld input levert aan de opleidingen die op basis daarvan hun curricula kunnen vormgeven.
- Sociaal werk staat voor een kennisdomein. Sociaal werk als kennisdomein omvat allereerst de theorieën, methoden en praktijken van de beroepsuitoefening. In de tweede plaats omvat het kennisdomein van sociaal werk een specifieke combinatie van theoretische disciplines of universitaire vakgebieden (social theory), zoals psychologie, (ped)agogie, sociologie en antropologie, ethiek en politicologie. Deze betekenis heeft raakvlakken met dit profiel omdat het kan bijdragen aan de verdere ontwikkeling en uitbreiding van de 'body of knowledge'. (zie bijlage 5).
- Sociaal werk staat voor een cluster van functies en beroepen in het sociaal domein. Sociaal werk is niet één beroep, maar een verzameling van beroepen en functies die inhoudelijk een grote verwantschap met elkaar vertonen. Het beschrijven van die verwantschap staat centraal in dit beroepscompetentieprofiel.

*In het Basisboek sociaal werk (2016) wordt helder toegelicht wat de achtergrond voor de keuze is voor de term 'social work': "Een sterke impuls om de opleidingen in zorg en welzijn een Angelsaksische naam te geven is uitgegaan van de ondertekening van de Bologna-verklaring in 1999. Ministers van Onderwijs uit negentien landen ondertekenden toen een verklaring waarin zij afspraken de opleidingen in het hoger onderwijs te harmoniseren. In Nederland heeft dat geleid tot de invoering van de zogenoemde bachelor- en masterstructuur. Dat wil zeggen dat studenten die een opleiding aan het hoger beroepsonderwijs met een diploma afsluiten, een bachelortitel krijgen. Aan de bachelortitel wordt een domeinnaam toegevoegd. De titulatuur is Engelstalig. De opleidingen aan de universiteiten worden verdeeld in een bachelor- en een mastergedeelte. Voor de sociale studies aan de hogescholen werd gekozen voor de titel 'bachelor of social work'".*

<sup>11</sup> Ewijk, Hans van, Spierings, Frans, Spierts, Marcel en Sprinkhuizen, Ard (2016). Basisboek sociaal werk. Activeren, ondersteunen en verbinden. Derde druk. Boom uitgevers: Amsterdam

## Ontwikkelingen in de samenleving

Er doen zich tal van ontwikkelingen in de samenleving voor die grote invloed hebben op het werk van de sociaal werker. Daarbij gaat het om meer brede maatschappelijke ontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld individualisering, demografische veranderingen, diversiteit, inclusie en technologische vooruitgang.

Daarnaast is er sprake van meer specifieke ontwikkelingen die te maken hebben met de processen van transitie en transformatie. Deze ontwikkelingen hebben nogal wat gevolgen voor de competenties van de sociaal werker, reden om in dit hoofdstuk daarbij stil te staan.

Het gaat daarbij om de volgende ontwikkelingen:

### Brede maatschappelijke ontwikkelingen

#### *Individualisering en keuzevrijheid*

Onze samenleving kenmerkt zich door individualisering en keuzevrijheid. Daarnaast legt de overheid de verantwoordelijkheid voor het sociaal en maatschappelijk functioneren neer bij mensen zelf. Dit kan leiden tot onzekerheid, gelatenheid en cynisme onder die delen van de bevolking die de minste keuzevrijheid hebben.

#### *Demografische veranderingen*

De vergrijzing neemt nog steeds toe: het aandeel 65-plussers was in 2002 13,6%, nu is dat bijna 18%. Het aantal alleenstaanden stijgt veel sterker dan het aantal meerpersoonshuishoudens. Van de ruim 7,6 miljoen huishoudens in Nederland is: 37% een eenpersoonshuishouden, 29% een meerpersoonshuishouden zonder kinderen, 34% een huishouden met kind(eren) en 7% een eenoudergezin. Ook zien we een verder stijgend aantal echtscheidingen; inmiddels eindigt 38% van de huwelijken in een echtscheiding (Bijl, R. 2015). Dergelijke demografische ontwikkelingen hebben - zelfs al binnen een termijn van 15-20 jaar - grote gevolgen voor aspecten als gezondheid, participatie, werken, recreatie, mobiliteit en wonen.

#### *Armoede*

Er zijn nog veel mensen die in armoede leven en daardoor te maken hebben met sociale uitsluiting. Uit gegevens van het SCP blijkt dat de armoede in Nederland gestaag is opgelopen. In 2007 bevond zich nog 5,4% van de huishoudens onder de niet-veel-maar-toereikend grens, in 2013 is dit aandeel gestegen naar bijna 8% (Bijl, R. 2015).

Dat de kans op armoede is toegenomen, is bij bijna alle groepen terug te vinden, maar met name bij de uitkeringsgerechtigden. In 2004 zat ruim 29% van de uitkeringsontvangers onder de armoedegrens, in 2013 is dit ruim een op de drie (36,2%). Andere risicovolle bevolkingscategorieën zijn eenoudergezinnen (een op de vier: 26,2%, is arm) en niet-westerse migranten (een op vijf: 22%).

Uit recent onderzoek blijkt dat er in 2015 226 duizend kinderen leefden in gezinnen met armoede (Verwey Jonkerinstituut, 2017). Daardoor is een grotere kloof tussen arm en rijk ontstaan. Die kloof bestaat niet alleen uit gebrek aan geld. Armoede is meer dan dat. Het isoleert kinderen en volwassenen van de algemeen geldende (sociale) leefpatronen van de samenleving.

#### *Diversiteit en inclusie*

De variatie in typen mensen in Nederland is groot. Ze zijn verschillend op basis van uiteenlopende factoren. We onderscheiden er zeven: leeftijd; etnische -culturele afkomst; seksuele voorkeur en

genderidentiteit; lichamelijke, psychische en verstandelijke mogelijkheden; sociaaleconomische positie en levensbeschouwing. Soms hebben mensen op grond van deze factoren minder kans om mee te doen in de samenleving, waardoor armoede, vervreemding, radicalisering, werkloosheid, vereenzaming en psychische problemen kunnen ontstaan. Gemeenten streven naar een inclusief beleid, waarin niemand wordt uitgesloten. Ieder mens moet dus het basisrecht hebben om zijn of haar leven naar eigen inzicht in te richten en om gelijkwaardig deel te nemen aan de samenleving.

De diversiteit aan mensen - als het gaat om etnische of religieuze achtergrond - is sterk toegenomen, voornamelijk in de grote steden. Neem Amsterdam; 51% van de inwoners heeft een migratie achtergrond, bij de jongeren is dat zelfs 73%. (Gemeente Amsterdam, 2015). Mensen met een Nederlandse achtergrond vormen daar dus geen meerderheidsgroep meer. Ook komen er in Nederland meer vluchtelingen die opvang en ondersteuning nodig hebben, onder meer van sociaal werkers.

Het bereiken van en werken met mensen met een andere etnische achtergrond is al decennialang een probleem in het sociaal domein. Eerdere onderzoeken hebben aangetoond dat voorzieningen onvoldoende toegankelijk zijn voor deze doelgroep. Uit Over sociale wijkteams en diversiteit (Koçak, S. 2016) blijkt dat de nieuwe aanpak van wijkteams ook niet direct invloed heeft gehad op het beter bereiken van mensen met een migratieachtergrond. Ook het toegankelijker maken van de hulpverlening is voor deze mensen nog niet gelukt.

Immigratie en integratie staan sinds 2014 weer prominenter op de publieke agenda door radicalisering, aanslagen en de toestroom van vluchtelingen vanuit het Midden-Oosten en Afrika naar de EU.

Uit onderzoek naar aandacht voor LHBTI bij professionals in de jeugdzorg blijkt dat er onder meer op het gebied van seksuele diversiteit en genderdiversiteit nog veel ontwikkeld moet worden. Aandacht voor de seksuele voorkeur en genderidentiteit van jongeren in de jeugdwelzijnssector, de jeugdhulp en de jeugd-(L)VB sector is niet vanzelfsprekend. Professionals signaleren wel LHBTI-gevoelens maar dat gebeurt minder vaak dan aannemelijk is op basis van cijfers. Slechts een minderheid van professionals maakt LHBTI-gevoelens bespreekbaar en onderneemt waar nodig actie. Bijvoorbeeld door te werken aan specifieke LHBTI-doelstellingen of door te verwijzen naar specialistische hulpverlening (Emmen, M. e.a. 2014). Aannemelijk is dat de uitkomsten uit dit onderzoek ook van toepassing zijn op professionals in andere sectoren en het is daarmee ook een thema voor sociaal werkers.

### *Technologische ontwikkelingen*

De mogelijkheden die het internet biedt hebben de manier waarop we sociale netwerken onderhouden veranderd. Met internettoepassingen als e-mail, WhatsApp, online-communities, internetbellen (skypen) en natuurlijk sociale media als Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram en Snapchat kunnen we altijd en overal met iedereen in contact komen en staan.

Als professional kun je slim gebruik maken van de mogelijkheden die de technologische vooruitgang met zich meebrengt. Daarnaast kun je als professional je toevlucht zoeken tot verschillende websites waarop je bijvoorbeeld de zorg voor iemand gezamenlijk kunt coördineren en afstemmen. Deze sociale marktplaatsen zijn - waarschijnlijk omdat mensen er aan moeten wennen - nog niet altijd 'levendige' ontmoetingsplekken, waar veel matches worden gemaakt.

Voor mensen die moeite hebben om anderen te ontmoeten, is het internet een laagdrempelige mogelijkheid om in contact te komen met andere mensen of relaties te onderhouden. Maar ook voor



mensen die in dit opzicht sociaal vaardiger zijn, biedt internet een eenvoudige manier om nieuwe mensen, bijvoorbeeld met dezelfde interesses, te ontmoeten.

De groei van technologische mogelijkheden heeft een grote impact op de sector zorg en welzijn. E-health bijvoorbeeld kan mensen bij hun functioneren helpen en hun sociale netwerken versterken. En voor jongeren is het gebruik van social media zo vanzelfsprekend, dat sociaal werkers daar niet meer omheen kunnen. In toenemende mate wordt in ondersteuning en begeleiding gebruik gemaakt van internet en communicatietechnologie. Een voorwaarde is uiteraard dat iedereen goed kan omgaan met de technologische mogelijkheden. Voor sommige groepen kan dat problematisch zijn, voor ouderen bijvoorbeeld of voor de tweeënhalf miljoen Nederlanders die laaggeletterd zijn (Zorginstituut Nederland, 2016).

### **Specifieke ontwikkelingen**

#### *Nieuwe opgaven, maar ook bezuinigingen*

De decentralisaties vormen een grote uitdaging voor gemeenten. Niet alleen vanwege nieuwe taken, maar ook vanwege flink bezuinigingen. Gemeenten moeten dus meer doen met minder geld. Maar er zijn ook kansen. Momenteel heeft de gemeente grote zeggenschap over praktisch het hele sociale domein. De decentralisaties maken het gemeenten mogelijk dwarsverbanden te leggen tussen de maatschappelijke ondersteuning, de jeugdzorg/hulp en het domein van werk en inkomen. Dat betekent: inzetten op preventie en ondersteuning bundelen en efficiënter aanbieden.

#### *Signaleren en doorverwijzen*

Beleidswijzingen (langer thuis wonen) en demografische (vergrijzing) en financiële ontwikkelingen (bezuinigingen) zorgen ervoor dat er steeds meer chronisch zieken, mensen met een psychische, lichamelijke en/of verstandelijke beperking en ouderen in de wijk wonen. Zij zoeken naar een oplossing voor hun vragen, vaak op uiteenlopende leefgebieden. Sociaal werkers dienen een breed spectrum aan complexe problemen en hulp- en ondersteuningsvragen te signaleren.

Om te kunnen signaleren heeft de sociaal werker voldoende basiskennis nodig van problematiek dat op het snijvlak ligt van psychisch, materieel en sociaal welbevinden en geestelijke en lichamelijke gezondheid.

Naast deze bredere signaleringsfunctie moet de sociaal werker weten wat voor expertise er in de wijk aanwezig is, en naar wie en wanneer hij moet doorverwijzen of een andere expertise erbij moet betrekken. Hij moet over de grenzen van het eigen vak heen kunnen kijken en in staat zijn om af en - indien nodig - op te schalen.

#### *Integrale samenwerking*

Met de vraag van de MENS als vertrekpunt, en niet de dienstverlening zelf, krijgen sociaal werkers steeds meer te maken met andere professionals. Traditionele grenzen tussen vakgebieden zijn aan het verdwijnen, de hulp- en dienstverlening vanuit de verschillende werkvelden is op een andere manier georganiseerd en de werkcontext van de meeste sociaal werkers is verschoven naar de wijk. Er is veel samenwerking nodig tussen professionals met verschillende achtergronden en kennis. Sociaal werkers brengen hun eigen expertise in en zoeken naar aanvullende expertise (en wijsheden). Hun eigen professionele opvatting moeten ze soms loslaten om een andere opvatting een kans te geven. Een integrale aanpak vraagt bereidheid tot samenwerking en de wil om van elkaar te leren.



## *Samenwerken met individuen, het sociale netwerk en groepen*

De invoering van de Wmo is een belangrijke impuls geweest om mensen te stimuleren een groter beroep op elkaar te gaan doen en bij te dragen aan de participatie en zelfredzaamheid van anderen. Het gaat daarbij onder meer om informele en ongeorganiseerde vormen van vrijwilligerswerk, mantelzorg en kleinschalige burgerinitiatieven. De inzet van individuen en het sociale netwerk (familie, vrienden, bekenden, collega's, clubs, verenigingen, kerk, moskee et cetera) wordt steeds vaker gebruikt als middel tot participatie van allerlei kwetsbare groepen. Dat maakt in feite meer mensen vrijwilliger, omdat ze onbetaalde ondersteuning verlenen.

Tegelijk zien we de opkomst van 'supervrijwilligers': coördinerende en aansturende vrijwilligers in welzijn en zorg. Er komen steeds meer ervaren en hoogopgeleide vrijwilligers in Nederland. Op deelterreinen weten en kunnen zij meer dan de betaalde beroepskrachten. Dat kan als bedreigend ervaren worden, maar tegelijkertijd biedt het ook kansen. Naast vrijwilligers die flexibel inzetbaar zijn, ontstaan er tussenvormen tussen betaalde en onbetaalde arbeid, zoals in sociale ondernemingen en buurtbedrijven.

Elke sociaal werker krijgt in de uitvoering van zijn werk te maken met vrijwillige inzet. Sociaal werkers hebben in de aansturing van al deze vrijwilligers verschillende rollen: regisseur, samenwerkingspartner en ondersteuner. Deze rollen zijn niet per se nieuw, maar leggen meer de nadruk op de intermediaire, organiserende functie van de sociaal werker, en veel minder op de direct uitvoerende hulp en ondersteuning aan mensen. Daarnaast zien we dat vrijwilligers inbreng, inspraak en gedegen begeleiding verwachten.

## *Samenwerken met ervaringsdeskundigen*

Ervaringsdeskundigheid wordt in onderzoek, beleid, de hulpverlening en het onderwijs steeds meer erkend als gelijkwaardige bron van kennis. Het optimaal benutten van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid draagt bij aan de wens en behoefte om het perspectief en de leefwereld van mensen centraal te stellen. Mensen kunnen hun ervaringskennis benutten in het eigen ondersteuningstraject, maar ze kunnen ook hun ervaringsdeskundigheid inzetten voor anderen.

## *Meer aandacht voor samenlevingsopbouw*

De diversiteit van mensen die wonen in een wijk is groot. Voor de sociaal werker betekent dit dat meer vragen op hem afkomen, onder meer op het gebied van welzijn, zorg, gezondheid, veiligheid en maatschappelijke participatie. Een sociaal werker werkt preventief, bijvoorbeeld door het creëren van collectieve arrangementen die een deel van de individuele hulp- en dienstverlening kan opvangen. Maar samenlevingsopbouw is meer, bijvoorbeeld oog hebben voor het voorkomen van problemen zoals armoede, laaggeletterdheid, (huiselijk) geweld en oog voor de sociale kanten van (gezondheids)preventie. Beide aspecten, het individuele collectief maken en het voorkomen van nog meer problemen in de wijk, is een van de belangrijkste uitdagingen voor het sociaal werk voor de komende decennia. Het werken aan samenlevingsopbouw vraagt tijd en investering om een wijk goed te leren kennen. Het gaat er niet alleen om dat de sociaal werker weet welke sociale vraagstukken er spelen, maar ook waar de krachten liggen van de wijk. In feite zouden sociaal werkers zich voor langere tijd aan een wijk moeten verbinden, maar dit lukt niet altijd door allerlei organisatorische veranderingen.

### *Nog sterkere focus op effectief handelen*

De basis voor effectief handelen van de sociaal werker ligt in het evidencebased practise<sup>12</sup> werken. Evidence informed werken combineert het best beschikbare bewijs over wat werkt met de ervaring van de sociaal werker in de (lokale) praktijk, en de waarden en voorkeuren van de MENS. Hoewel er in de sociale sector nog weinig wetenschappelijk bewijs voorhanden is over wat werkt, zijn er wel diverse ontwikkelingen op dit gebied. Zo heeft het beroep sociaal werker een nieuwe wetenschappelijke impuls gekregen in de vorm van twee hoogleraren en een academische werkplaats en wordt het best beschikbare bewijs aangedragen en gedeeld via professionele netwerken of publicaties van hulpverleners en/of ervaringsdeskundigen. Door nieuwe ervaringen te expliciteren, praktijken verder door te ontwikkelen en mee te doen in onderzoek groeit de kennis bij sociaal werkers over wat wel en niet werkt. Een essentieel kenmerk van een professie is een 'body of knowledge' (zie bijlage 5). Het vraagt om het overstijgen van casuïstiek en zoeken naar patronen die het sociaal werk kenmerken. Een ander kenmerk van een professie is dat deze overstijgende kennis vervolgens weer op een praktische wijze wordt gebruikt in casuïstiek, men daarbij het proces en de resultaten monitort, met de belanghebbenden reflecteert, en de lessen toevoegt aan de collectieve kennis in de sector. Hierdoor kunnen sociaal werkers door bijscholing en andere leergemeenschappen van de groeiende kennis profiteren voor verbeteringen van hun eigen praktijk.

### *Variatie in dienstverbanden*

We zien steeds vaker dat de sociaal werker niet meer uitsluitend werkt vanuit welzijnsorganisaties. Er ontstaan allerlei nieuwe organisatorische structuren, dienstverbanden en contracten: sociaal werkers werken in nieuwe organisaties en teams met diverse disciplines. Sommigen in dienst van een gemeente of coöperatie/stichting, of via detachering. Ook zijn er steeds meer sociaal werkers die werken als zzp'er.

<sup>12</sup> Evidencebased werken is de integratie van (1) het beste onderzoeksbewijs (2) de eigen professionele expertise en (3) de unieke waarden en omstandigheden van de MENS

# Body of Knowledge van het sociaal werk<sup>13</sup>

## Een brede oriëntatie op sociaal wetenschappelijke kennis, zoals:

- Sociologie/antropologie: samenleven met verschillende culturen, leefwereld en systeemwereld, leefvormen, levensstijlen, sociale lagen en levensbeschouwingen.
- Gezondheid: kennis van beperkingen en herstelprocessen (fysiek, psychisch, verstandelijk, opgroeien, ouderdom, ziekte en mobiliteit) in relatie met welbevinden.
- Psychologie: motivatie, percepties en gedrag, gedragsproblematiek, sociaal isolement, psychisch welbevinden, belemmerende overtuigingen en patronen, vraagverlegenheid en wederkerigheid.
- Rechten: actuele sociale en juridische wet- en regelgeving.
- Pedagogie: opvoedings- en ontwikkelingsvraagstukken.
- Onderzoek: interviews, bronnenonderzoek, informatieverzameling, participerend praktijkonderzoek, relevant effectiviteitsonderzoek.

## Kennis over methoden en werkwijzen

- Kennis van de basismethodieken social casework, social groupwork en community development met specifieke kennis van tenminste één van de drie.
- Kennis van:
  - beproefde methoden en effectieve sociale interventies
  - outreachend werken, eropaf
  - gesprekstechnieken, voeren van een keukentafelgesprek
  - empowerment
  - werken vanuit zelfregie
  - presentiebenadering
  - herstelbenadering en krachtgericht werken
  - signalering en agendering (van (multi) problematieken)
  - versterken sociale netwerken
  - waarderende benadering
  - co-creatie, netwerkstrategie, integraal werken
  - inzetten van sociale media
  - wijkgericht werken
  - integrale vraaganalyse van kansen en belemmeringen
  - sociale activering

## Tacit Knowledge (ervaringskennis)

- Kennis ontwikkeld in de praktijk in interactie met cliënten, deelnemers, (groepen) cliënten, collega's en opdrachtgevers. Deze praktijkkennis borgen en delen door middel van systematische reflectie.
- Vergroten van mensenkennis en zelfkennis, inzicht in sociale interacties, repertoire aan werkwijzen en vaardigheden en de inventiviteit en flexibiliteit in het gebruiken daarvan.

<sup>13</sup> Body of Knowledge ontleend aan: Dam, C. van, Kluit, M., Vlaar, P. (Movisie); Meij, M. van der (Sociaal Werk Nederland) (2015). Het huis van de Sociaal Werker. Utrecht: Actieprogramma Professionalisering W&MD.

### **Kennis van de (lokale) samenleving**

- Kennis van de sociale kaart van de wijk, buurt of dorp, zoals relevante organisaties en sleutelfiguren, maar ook daarbuiten als het om specifieke problematiek en kansen gaat.
- Kennis van wat andere disciplines en organisaties doen en hoe zij in samenhang bij kunnen dragen aan het versterken (herstellen/ondersteunen) van zelfredzaamheid en participatie op het niveau van individu, systeem, straat en buurt/wijk, maar ook hoe zij bij kunnen dragen aan de collectieve redzaamheid op het niveau van straat.
- Kennis van materiële hulp- en dienstverlening, waaronder de lokale regels en voorzieningen waar individu/systeem mee te maken heeft - in verplichtende en rechthebbende zin.
- Kennis van de sociale context, 'weten wat er speelt in de buurt', historische, culturele en sociale kennis, sociale processen.
- Kennis over werken met ervaringsdeskundigen, local leaders en paraprofessionals in buurt of wijk.
- Kennis over maatschappelijke en systematische oorzaken die bijdragen aan sociale ongelijkheid.

### **Kennis over beleid en organisatie**

- Kennis over nieuwe organisatievormen, zoals Civil Society, Society 3.0, Wijkteams.
- Kennis over interdisciplinaire en complementaire beleidsvorming met professionals, cliënten, vrijwilligers en mantelzorgers.
- Kennis over landelijk, lokaal en organisatiebeleid op Wmo-prestatiegebieden en transitie en transformatie.

### **Beroepsethische kennis**

- Morele oordeelsvorming, normen- en waardeoriëntatie, omgaan met dilemma's.
- Beroepscode en ethiekcode, respecteren van privacy, meldingsplicht, handelingsverlegenheid, signalering, grenzen van het beroep.
- Beroepsstandaarden en protocollen.

### **Kennis over professionalisering**

- Actuele sociale en politieke ontwikkelingen herkennen en duiden, zoals decentralisaties en transformatie.
- Nieuwe competenties sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning.
- Kennis van gewenste en vereiste attitude naar cliënt, vrijwilliger en professional.
- Overgangsgebied van formele en informele zorg.
- Systematisch reflecteren, feedback, leren van ervaringen en kennis delen met collega's en in interdisciplinaire teams, en evaluatie.
- Vakkennis bijhouden.



# Overzicht van niveaus mbo, hbo-bachelor en hbo-master<sup>14</sup>

| Dublin Descriptor en/of standaard voor hbo-bachelor-opleidingen                                                             | Sociaal werk op mbo-niveau                                                                                                                                                                                                                                                   | Sociaal werk op het niveau hbo-bachelor                                                                                                                                                                                                                                                                              | Sociaal werk op het niveau hbo-master                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dublin Descriptor 1: kennis en inzicht</b><br><br><b>Standaard voor hbo-bacheloropleidingen: theoretische basis</b>      | Reproducen en kunnen samenvatten van aangeboden (internationale) vak kennis. Verwerken van kennis in opgaven (casussen). Zelf kennis kunnen achterhalen uit aangeboden vakliteratuur.                                                                                        | Onderzoekt, achterhaalt en genereert zo nodig zelf praktijk kennis, ten behoeve van de concrete sociale vraagstukken, soms ook met een grotere reikwijdte. Vergewist zich ervan dat recente (internationale) ontwikkelingen van kennisontwikkeling binnen zijn vakgebied meegenomen worden bij aanpak van problemen. | Heeft aantoonbare gespecialiseerde, geavanceerde kennis en inzicht die gebaseerd zijn op het niveau van bachelor, die dit niveau overtreffen en/of verdiepen, en die een basis/kans bieden om een originele bijdrage te leveren aan het ontwikkelen en/of het toepassen van ideeën, vaak in onderzoekverband.                                                                         |
| <b>Dublin Descriptor 2: toepassen van kennis en inzicht</b>                                                                 | Kennis van toepassingsmogelijkheden. Kan een gegeven concreet sociaal vraagstuk volgens aangereikte methoden en instructies oplossen, kan een gegeven productopdracht volgens gegeven instructies realiseren.                                                                | Handelt duurzaam door beïnvloeding van de relevante factoren. Benadert een sociaal vraagstuk op methodische wijze, analyseert zelf uit een situatie wat het sociale vraagstuk is (wat het ontwikkelingsvraagstuk is).                                                                                                | Past kennis, inzicht en probleemoplossende vermogens toe in nieuwe of onbekende omstandigheden binnen een bredere en interdisciplinaire/ interprofessionele context die gerelateerd is aan het vakgebied. Is in staat om kennis te integreren en met complexe vraagstukken/ situaties om te gaan.                                                                                     |
| <b>Standaard voor hbo-bacheloropleidingen: onderzoekend vermogen</b>                                                        | Gaaf uit van een eenvoudige, gegeven en afgebakende probleem beschrijving en zet deze om in een probleem analyse en een onderzoeksopzet. Zoekt daarbij op systematische wijze informatie op basis van zelf gekozen onderzoeksopzet en vermeldt de informatiebronnen correct. | Kan dialogisch verschillende perspectieven die in het geding zijn in overwegingen betrekken. Signaleert en stelt problemen zelf, zet ze om in onderzoeksvragen. Complexe problemen met aspecten vanuit verschillende functie- en kennisgebieden Kan onderzoeksresultaten vertalen in handelwijzen.                   | Uitvoeren van op toepassing van kennis gericht onderzoek, waarin complexe problemen worden geanalyseerd, mede met behulp van kennis voortkomend uit fundamenteel onderzoek. Stelt en definieert problemen en vertaalt deze in onderzoeksvragen. Vertaalt onderzoeksresultaten in praktische toepassingen, succesvolle innovaties, nieuwe methoden, technieken en beroepsontwikkeling. |
| <b>Dublin Descriptor 3: oordeelsvorming</b><br><br><b>Standaard voor hbo-bacheloropleidingen: professioneel vakmanschap</b> | Is in staat ten aanzien van enkelvoudige problemen (dialogisch, wederkerig) informatie te verzamelen en deze zodanig te interpreteren dat het probleem geplatest kan worden binnen een theoretisch raamwerk.                                                                 | Kan dialogisch de verschillende factoren die in het geding zijn doorzien, bepalen, expliciteren en analyseren. Velt op die basis een oordeel en komt met een beargumenteerd voorstel en plan.                                                                                                                        | Formuleert oordelen en neemt besluiten op grond van onvolledige of beperkte informatie, neemt/draagt daarbij de sociaal-maatschappelijke en ethische verantwoordelijkheid, die is verbonden aan de uitvoering van de besluiten.                                                                                                                                                       |
| <b>Dublin Descriptor 4: communicatie</b>                                                                                    | Spreken, schrijven, in het bijzonder presenteren, een verslag schrijven, een plan schrijven, een methode beschrijven.                                                                                                                                                        | Communiqueert resultaten via diverse middelen met diverse belanghebbenden. Kan op basis van verworven kennis een advies uitbrengen en dit advies communiceren aan een publiek.                                                                                                                                       | Brenge conclusies, de kennis, motieven en overwegingen die hieraan ten grondslag liggen, duidelijk en ondubbelzinnig over op een publiek van specialisten en niet-specialisten.                                                                                                                                                                                                       |

<sup>14</sup> Integraal overgenomen bijlage 'Overzicht van niveaus mbo - hbo-bachelor - hbo-master' uit: Landelijk Opleidingsdocument Sociaal Werk (2017). Gezamenlijke uitgave van de vijf landelijke opleidingsoverleggen (Loo's) in het domein sociaal werk van de sector hogere sociale studies.

| Dublin Descriptor en/of standaard voor hbo-bachelor-opleidingen                             | Sociaal werk op mbo-niveau                                                                                                                                                                           | Sociaal werk op het niveau hbo-bachelor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Sociaal werk op het niveau hbo-master                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dublin Descriptor 5: leervaardigheden</b>                                                | Enigszins zelf richting kunnen geven aan oplossen van gesignaleerde deficiënties. In staat zijn tot routinematige toepassing.                                                                        | Begrijpt dat hij deel is van de situatie waarin hij handelt en dat leren samen leren is. Toont zijn leervermogen en zijn vakmanschap door in verschillende contexten met verschillende vraagstukken en eigenheden te oordelen en te handelen.                                                                                                                | Toont leervaardigheden die hem in staat stellen grotendeels zelfgestuurd en autonoom te werken aan professionaliteit binnen een complexe en onvoorspelbare context waarbij kwaliteitsaspecten leidend zijn.                                                                                                                                          |
| <b>Standaard voor hbo-bacheloropleidingen: beroepsethiek en maatschappelijke oriëntatie</b> | Kan functioneren binnen de waarden en normen van de organisatie of context. Geeft blijk van externe blik: open staan voor wat er gebeurt in de wereld c.q. in het (internationale) sociale werkveld. | Is zich bewust van de normativiteit van de situatie. Staat open voor andere culturen en opvattingen. Opereert op basis van de inhoudelijke Global Definition. Houdt daarbij contact met ontwikkelingen in de (internationale) - samenleving. Spreekt anderen aan als hij vindt dat die zich gedragen in strijd met de geldende morele en ethische standaard. | Integreert kennis vanuit verschillende disciplines en weet vraagstukken vanuit verschillende invalshoeken te benaderen. Is daarbij kritisch ten aanzien van geboekte resultaten en gebruikte oplossingsmethoden waarbij reflectie op - en omgaan met ethische en normatieve vraagstukken centraal staan. Neemt hierin regie en verantwoordelijkheid. |

### Ontwikkeling en redactie

- Sonja Liefhebber (Movisie)
- Deanne Radema (km56)
- Corrie van Dam (Movisie)

### Eindredactie

- Harry Hens (Movisie)
- Desiree Weyburg (DESARTES)

### Vormgeving

Piraña grafisch ontwerp, Utrecht

### Versie

1.0, februari 2018

### Copyright

BPSW, BVjong, CNV Zorg & Welzijn, FNV Zorg & Welzijn, Sociaal Werk Nederland