

Sociaal Raadsman / Sociaal dienstverlener

NIZW Beroepsontwikkeling

November 2005

© 2005 NIZW Beroepsontwikkeling

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Dit profiel is ontwikkeld in het kader van de Beroepenstructuur zorg en welzijn in opdracht van het Platform Kwalificatiebeleid Zorg en Welzijn.

Projectleiding:

Mevrouw M. van Hattum

De heer P. Vlaar

Opsteller:

Sonja Liefhebber

Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn

NIZW Beroepsontwikkeling

Postbus 19152

3501 DD Utrecht

Telefoonnummer 030 2306 381

Website: www.beroepenzorgenwelzijn.nl

E-mailadres: info@beroepenzorgenwelzijn.nl

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Wat is een beroepenstructuur?.....	4
Profielen voor beroepsgroepen	4
Totstandkoming van de profielen.....	5
Hoe zijn de competentieprofielen opgebouwd?.....	5
Wat zijn competenties?.....	7
Hoe ontwikkelen beroepskrachten hun competenties?	7
Hoe beschrijven wij competenties?	7
1 Beroepsbeschrijving Sociaal Raadsman / Sociaal dienstverlener	8
1.1 Ontwikkelingen.....	8
1.1.1 Maatschappelijke ontwikkelingen.....	8
1.1.2 Beleidsontwikkelingen.....	10
1.1.3 Ontwikkelingen op het gebied van informatie en advies.....	11
1.1.4 Gevolgen	12
1.2 Kernopdracht	13
1.2.1 Missie	13
1.2.2 Visie.....	14
1.2.3 Cliënten en dienstverlening.....	15
1.2.4 Organisatie van het werk	16
1.2.5 Functie.....	17
1.3 Niveaus van beroepsuitoefening	18
1.3.1 Beginner - vakvolwassen	19
1.3.2 Hoe beschrijven we de niveaus in dit profiel?.....	19
2 Kerntaken Sociaal Raadsman / Sociaal dienstverlener	20
2.1 Cliëntgebonden taken	20
2.2 Organisatiegebonden kerntaken.....	26
2.3 Professiegebonden taken	28
3 Kernopgaven	31
4 Competenties Sociaal Raadsman / Sociaal dienstverlener	33
4.1 Kernkwaliteiten beroepskracht in zorg en welzijn.....	33
4.2 Generieke competenties	36
4.3 Specifieke competenties	43
4.4 Competentiematrix.....	48
5 Niveaus Sociaal Raadsman / Sociaal dienstverlener	50
Bijlage: Bronnen	52

Inleiding

Dit is het beroepscompetentieprofiel dat het werk beschrijft van beroepskrachten en functionarissen die zich bezighouden met dienstverlening, informatie en advies op sociaal juridisch gebied waaronder de sociaal raadsman of -vrouw¹ en de sociaal dienstverlener.² Het werk van deze twee functies en/of beroepen vertonen veel overeenkomsten. Het verschil tussen beide functies en/of beroepen is voornamelijk gelegen in de context van het werk (met name de type organisatie) en in het niveau van functioneren.

In het competentieprofiel hebben we er daarom voor gekozen daar waar kan één beschrijving te geven³. Daar waar dat niet kon is de informatie apart weergegeven voor de sociaal dienstverlener en de sociaal raadsman..

Dit competentieprofiel is ontwikkeld in het kader van de Beroepenstructuur Zorg en Welzijn 2005. De opbouw van dit profiel is gelijk aan de opbouw van andere profielen ontwikkeld in het project Beroepenstructuur.

Dit profiel is tot stand gekomen via literatuurstudie, interviews met beroepskrachten en bespreking van concepten met beroepskrachten (LOSR) en via bespreking met docentenopleiding sociaal dienstverlener.

Wat is een beroepenstructuur?

Een beroepenstructuur bevat een systematische ordening en beschrijving van met elkaar samenhangende beroepen, waarmee de vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties kunnen aangeven wat de opleidingsbehoefte is. Organisaties kunnen met behulp van de beroepenstructuur het personeels- en opleidingsbeleid versterken en de beroepskrachten zelf kunnen een beter inzicht krijgen in hun eigen beroepscompetenties en in die van beroepsbeoefenaren in verwante beroepen.

De Beroepenstructuur Zorg en Welzijn 2005 vormt de herziening van de eerdere beroepenstructuur voor de sector uit 1992. Hiervoor zijn nu eerst de meest voorkomende beroepen (of clusters van functies) uit het primaire proces van de zorg-, hulp- en dienstverlening uit de branches Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, Kinderopvang, Jeugdzorg, Gehandicaptenzorg en Geestelijke Gezondheidszorg beschreven. In een later stadium zullen competentieprofielen van beroeps- en functievarianten en leidinggevende functies die een relatie hebben met het primaire proces, worden toegevoegd. Bovendien verschijnen op een later moment profielen voor de branche Verpleging en Verzorging.

Profielen voor beroepsgroepen

Een competentieprofiel kan gemaakt worden voor een individuele beroepskracht, voor een werkeenheid waarin de verschillende competenties over meerdere personen zijn gespreid, voor een hele organisatie of voor een beroepsgroep in zijn geheel. De door ons gemaakte profielen zijn gemaakt voor de betreffende beroepsgroep als geheel. Dat betekent dat niet elke individuele beroepskracht over alle competenties moet beschikken of alle taken uitvoert.. In veel gevallen is dat ondoenlijk. We beschrijven de grootste gemene deler. We gaan ervan uit dat de beroepsgroep voldoende toegerust moet zijn om doelgericht en doelmatig haar maatschappelijke opdracht uit te voeren. Als het om grote organisaties of werkeenheden gaat, is er de mogelijkheid om onderling te differentiëren, terwijl in kleinschalige beroepspraktijken meer gevraagd wordt van de generieke inzet.

¹ In dit profiel hanteren we de beroepskracht in de mannelijke vorm. Vanzelfsprekend kan ook de vrouwelijke beroepskracht gelezen worden.

² In dit profiel hanteren we de mannelijke vorm als het gaat om cliënt. Hier kan natuurlijk ook een vrouwelijke cliënt worden gelezen.

³ Wanneer we één beschrijving geven in dit profiel spreken we van functionarissen werkzaam op sociaal juridisch gebied.

Totstandkoming van de profielen

De twaalf profielen (inclusief het profiel van de sociaal dienstverlener) zijn tot stand gekomen met behulp van de uitkomsten van de Toekomstverkenning door het Verwey-Jonker Instituut. In deze Toekomstverkenning is onderzoek verricht naar ontwikkelingen in zorg en welzijn en de gevolgen daarvan voor de beroepsuitoefening. Het rapport bevat belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen en beleidsontwikkelingen en veranderingen in de vragen en behoeften van burgers en cliënten die nu en in de nabije toekomst plaatsvinden.

Verder vormden bestaande beroepsprofielen en functiebeschrijvingen, literatuuronderzoek, expertmeetings, interviews met beroepskrachten en de uitkomsten van de werkconferentie Werk Maken van je Vak van 30 september en 1 oktober 2004 belangrijke input voor de profielen.

Hoe zijn de competentieprofielen opgebouwd?

De competentieprofielen zijn volgens een strak stramien opgebouwd. Om uiteindelijk de beroepscompetenties van de betreffende beroepskracht te kunnen beschrijven, moeten we weten wat de kerntaken van de beroepskracht zijn en voor welke keuzes en dilemma's de beroepskracht bij de uitoefening daarvan komt te staan; de beroepspraktijk vormt het uitgangspunt. Het profiel van de medewerker gehandicaptenzorg is op andere wijze tot stand gekomen. Deze zal niet volledig volgens onderstaande beschrijving zijn opgebouwd.

Beroepsbeschrijving

Het eerste onderdeel van de profielen vormt de beroepsbeschrijving. De beroepsbeschrijving is een globale omschrijving van het beroep, waarin iets wordt verteld over de beroepscontext en het niveau van beroepsuitoefening. Ook vermelden we hier de gebruikte bronnen.

De beroepscontext geeft een korte omschrijving van de context waarin het beroep wordt uitgeoefend; in welke branche en welk type organisatie werkt de beroepskracht? Met wie werkt de beroepskracht samen? Wat vormt de kern van de werkzaamheden?

Het niveau van beroepsuitoefening hangt af van vier factoren, namelijk complexiteit, transfer, zelfstandigheid en verantwoordelijkheid.

Complexiteit is de mate waarin beroepsactiviteiten gebaseerd zijn op toepassing van routines, standaarden of nieuwe procedures; de complexiteit geeft de moeilijkheidsgraad aan en wordt bepaald door de kenmerken van de cliënt, de omstandigheden en de handeling zelf.

Transfer is de mate waarin de beroepskracht zijn vermogen moet aanspreken om abstracte zaken te vertalen naar concrete en omgekeerd en om vermogens, opgedaan in de ene beroepscontext, in te zetten in een andere, soortgelijke beroepscontext.

Zelfstandigheid is de mate waarin de beroepskracht op eigen kracht initiatieven neemt, beslissingen neemt en taken verricht

Verantwoordelijkheid is de mate waarin de beroepskracht aanspreekbaar is op de door hem uitgevoerde beroepsactiviteiten, op de gevolgen daarvan voor de cliënt en voor de beroepsactiviteiten van anderen.

Bij de rollen wordt aangegeven in welke rollen de beroepskracht zijn werk doet. Voorbeelden zijn een adviserende rol, een ondersteunende rol, een coördinerende rol of een bemiddelende rol.

Kerntaken

Als tweede onderdeel geven we de kerntaken. De kerntaken zijn sets van inhoudelijk samenhangende beroepsactiviteiten die door een belangrijk deel van de beroepskrachten in een bepaald beroep worden uitgeoefend en die kenmerkend zijn voor dat beroep. Ze geven de essentie aan van de taken die bij een bepaald beroep of een bepaalde functie horen. Per kerntaak beschrijven we wat de beroepskracht doet, hoe hij het doet, welke instrumenten en methoden hij gebruikt, op welk niveau de kerntaak wordt uitgevoerd, welke dilemma's en keuzes hij daarbij tegenkomt en wat het resultaat moet zijn. Om de kerntaken uit te kunnen oefenen, moet de beroepskracht over bepaalde competenties beschikken.

We onderscheiden cliëntgebonden kerntaken, organisatiegebonden kerntaken en professiegebonden kerntaken.

Cliëntgebonden kerntaken zijn kerntaken die direct te maken hebben met de zorg-, hulp- en/of dienstverlening aan de cliënt en waarbij er dus veelal contact met de cliënt bestaat.

Organisatiegebonden kerntaken zijn kerntaken die te maken hebben met het functioneren in de organisatie en het functioneren van de organisatie waar de beroepsbeoefenaar werkzaam is, zoals meedenken over beleid.

Professiegebonden kerntaken zijn kerntaken die te maken hebben met de ontwikkeling van de beroepsbeoefenaar in zijn beroep, zoals deskundigheidsbevordering, en met de ontwikkeling van het beroep.

Kernopgaven

Het derde onderdeel van het profiel bestaat uit de kernopgaven. De beroepskracht moet bij de uitvoering van de kerntaken steeds allerlei afwegingen maken. Hij krijgt regelmatig te maken met dilemma's, keuzes, problemen, spanningsvelden en kansen waarvoor van hem een oplossing en een aanpak worden verwacht.

Voorbeelden van kernopgaven zijn bijvoorbeeld het omgaan met tegenstrijdige belangen van enerzijds de cliënt en anderzijds de familie van de cliënt of in hoeverre de beroepskracht de verzorging van een cliënt moet overnemen of de cliënt de handelingen zelf laat verrichten, wat meer tijd kan kosten. Het gaat vaker om het vinden van de juiste middenweg dan om het kiezen voor het een of het ander. Ook voor het omgaan met de kernopgaven heeft de beroepskracht bepaalde competenties nodig.

Competenties

Het vierde onderdeel van het competentieprofiel wordt gevormd door de competenties. Als wij hier competenties schrijven, dan bedoelen wij beroepscompetenties. Zoals gezegd heeft de beroepskracht competenties nodig om de kerntaken te kunnen uitvoeren en om daarbij met de kernopgaven om te gaan.

De competenties vormen een zeer belangrijk onderdeel van het competentieprofiel. Het beroepsonderwijs wordt ingericht op het kunnen verwerven van competenties door beginnende beroepskrachten, de instellingen kunnen hun maatschappelijke opdrachten vertalen in de competenties die de beroepskrachten met elkaar in huis moeten hebben en de beroepskrachten zelf kunnen door combinaties van werken en leren hun competenties verbreden en verdiepen. Werkveld, onderwijs en beroepskrachten spreken dezelfde taal door competenties te gebruiken als het instrument voor de beschrijving van wat beroepskrachten moeten kunnen. Meer over competenties na het vijfde onderdeel van het competentieprofiel, de competentiematrix.

Competentiematrix

De competentiematrix vormt het vijfde onderdeel van het profiel. In dit schema wordt aangegeven welke competenties horen bij welke kerntaken en welke kernopgaven.

Wat zijn competenties?

Een (beroeps)competentie is een geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, vaardigheden, houding en persoonlijke eigenschappen waarmee op adequate wijze adequate resultaten kunnen worden behaald in een beroepscontext. De beroepskrachten hebben de competenties nodig om in voorkomende beroepscontexten op adequate, doelbewuste en gemotiveerde wijze proces- en resultaatgericht te handelen, dat wil zeggen passende procedures te kiezen en toe te passen om de juiste resultaten te bereiken. Competenties zijn ontwikkelbaar en verwijzen naar individuele vermogens. Ze worden altijd binnen een context gezien; die context (de beroepssituatie) bepaalt wat adequaat is. Sommige competenties zijn uniek en nauw verbonden aan een specifieke context of smal werkingsgebied; andere beroepscompetenties hebben een breed werkingsgebied en hebben een hoge transferwaarde omdat ze in meerdere contexten bruikbaar of toepasbaar zijn.

Hoe ontwikkelen beroepskrachten hun competenties?

Competenties leer je niet uit een boekje. Ze zijn het resultaat van een proces, dat gevoed wordt door theoretische en vakinhoudelijke kennis, door persoonlijke talenten, potenties en werkstijl, door ervaring en door voortdurend te reflecteren op het beroepsmatig handelen en dit bij te stellen. De competentie krijgt gestalte in de interactie tussen de beroepskracht en de mensen met wie hij werkt en ontleent zijn waarde aan het resultaat. Dat betekent dat competenties zich als iets persoonlijks manifesteren. Dat kan ook niet anders in de sector zorg en welzijn, maar dat heeft meteen het gevaar in zich dat competenties niet bespreekbaar, ontwikkelbaar of veranderbaar zouden zijn. Om dat te voorkomen beschrijven wij de competenties op een dussdanige manier dat ze wel onderwerp van ontwikkeling en verandering kunnen zijn.

Hoe beschrijven wij competenties?

Bij iedere competentie beschrijven wij het bijbehorende proces en het resultaat. Het proces is een stapsgewijze beschrijving van alle beroepsactiviteiten (of bepaald gedrag) die tot een bepaald resultaat moeten leiden. Vervolgens beschrijven we dat resultaat.

De volgorde waarin we de competenties en ook de kerntaken beschrijven is die van de regulatieve cyclus voor professioneel handelen. Deze cyclus behandelt achtereenvolgens de contactlegging, vraagverkenning, analyse, ontwerp, uitvoering en evaluatie. In de praktijk wordt deze cyclus minder strak in deze volgorde doorlopen. Agogisch werk verloopt als een doelgericht zoekproces, waarin de werkwijze in dialoog met betrokkenen steeds wordt bijgesteld. Bij de planning en de reconstructie van het proces moeten alle elementen van de regulatieve cyclus transparant verantwoord kunnen worden. In deze profielen zijn competenties geclusterd in verschillende thema's:

- Contactueel en communicatief
- Vraag- en oplossingsgericht
- Doel- en resultaatgericht
- Ondernemend en innovatief
- Inzichtelijk en verantwoord
- Professioneel en kwaliteitsgericht

Deze clusternamen zijn geen competenties op zich, maar kunnen worden gezien als thema's waaronder competenties zijn ondergebracht.

Competentieprofielen kunnen op verschillende abstractieniveaus worden beschreven. In de door ons gehanteerde methode, kiezen we als uitgangspunt de herkenbaarheid door de beroepsgroep in combinatie met de toekomstgerichtheid. Tegelijk moeten de profielen ook voldoende houvast bieden voor beroepsopleidingen voor het inrichten van het onderwijs en voor de instellingen voor het uitvoeren van hun beleid.

1 Beroepsbeschrijving Sociaal Raadsman / Sociaal dienstverlener

In dit hoofdstuk beschrijven we het werk functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied en specifiek waar nodig van de sociaal dienstverlener en de Sociaal Raadsman / vrouw.

Het hoofdstuk begint met een uiteenzetting van de ontwikkelingen in de samenleving en het vakgebied gebaseerd op toekomstverkenning ten behoeve van een beroepenstructuur van het Verwey-Jonker Instituut (2004) en het concept visiedocument Sterk in Raad (2005) van de MOgroep. Vervolgens geven we een beschrijving van de context waarin functionarissen werkzaam op sociaal juridisch gebied werkzaam zijn met aandacht voor de organisatie van het werk en de doelgroepen. Vervolgens geven we kort aan waar het in essentie omgaat in het werk van functionarissen werkzaam op sociaal juridisch gebied en wat hun kernopdracht is. We besluiten het hoofdstuk met een beschrijving van het niveau van de beroepsuitoefening.

1.1 Ontwikkelingen

1.1.1 Maatschappelijke ontwikkelingen

In deze paragraaf beschrijven we maatschappelijke ontwikkelingen ofwel de sociale, demografische, politieke en economische ontwikkelingen. De volgende maatschappelijke ontwikkelingen die aanleiding kunnen geven tot sociale kwesties, zijn naar voren gekomen:

Vergrijzing en ontgroening

Vergrijzing en ontgroening zijn trends die al langer spelen, maar die in de nabije toekomst urgenter worden. We worden allemaal ouder en er komen minder jongeren bij. Dit heeft invloed op de arbeidsproductiviteit, de omvang van werknemerspopulatie en de zorgbehoeften. Mensen worden bovendien steeds ouder en zullen een grotere behoefte krijgen aan hulp en ondersteuning.

Een meer diverse samenleving

Verwacht wordt dat het aantal asielzoekers door verscherpte Europese regelgeving de komende jaren zal afnemen, maar er zullen nieuwe groepen migranten bijkomen zoals door gezinshereniging, door selectieve arbeidsmigratie toe te staan voor moeilijk vervulbare beroepen en door migratie binnen de vergrote Europese Unie. Tegelijkertijd zien we een verharding van de samenleving waardoor het niet denkbaar is dat sociale rechten die migranten tot nu toe bij wettig verblijf hebben verkregen wellicht verminderd zullen worden of getrapt worden toegekend (Forum). Toename van nieuwkomers met andere culturele achtergrond kunnen leiden tot spanningen in wijken en buurten.

Veranderingen in huishoudens

Steeds meer mensen leven niet meer in traditionele gezinsverbanden. Het aantal mensen dat alleen leeft neemt toe, met name onder ouderen of hulpbehoevenden. Ook komen er meer ouderen zonder kinderen. De inzet van mantelzorg wordt daarmee minder vanzelfsprekend.

Veranderd tempo van het moderne leven

De samenleving digitaliseert in toenemende mate; het gebruik van internet, mobiele telefoons en technologische ontwikkelingen heeft een hoge vlucht genomen. Dankzij deze ontwikkeling is het mogelijk aangepaste woningen te bouwen, geavanceerde zorg te bieden en mensen met beperkingen te ondersteunen. Ook zien we een keerzijde, namelijk een steeds groter wordende groep mensen die deze ontwikkelingen niet kan bijhouden zoals ouderen en nieuwkomers. Er ontstaat een kloof tussen de digibeten en de digitalen. Deze kloof zal alleen maar dieper worden, doordat de 'snellen' wel weten om te gaan met nieuwe uitdagingen en risico's en de 'tragen' hiervan angstig worden. Daar waar voorheen de verzorgingsstaat bescherming bood tegen allerhande risico's staan mensen er nu vaker alleen voor.

Inkrimpende verzorgingsstaat

Het huidige niveau van de verzorgingsstaat is volgens de politieke meerderheid onhoudbaar. De trend lijkt te zijn dat de politiek minder bereid is om voor de zwakkeren in de samenleving op te komen. Gebeurtenissen als werkloosheid, ziekte en beperkingen worden steeds meer als eigen lot en verantwoordelijkheid gezien dan als verantwoordelijkheid van de verzorgingsstaat. Regelgeving rond werkloosheid, bijstand en arbeidsongeschiktheid wordt aangescherpt, de toegang tot WAO wordt beperkt, salarissen worden bevroren. Dit betekent vaak een verslechtering van de inkomenssituatie van groepen die nu van een minimum moeten rondkomen.

Het begrotingstekort probeert men weg te werken door bezuinigingen door te voeren. Organisaties gaan zich richten op hun kernopdrachten waardoor men zich minder verantwoordelijk voelt voor taken die niet tot de kern behoren. Dit kan ertoe leiden dat burgers aan hun lot worden overgelaten juist zij die minder de mogelijkheid hebben om zelf wat van het leven te maken.

Snelle opeenvolgende wijzigingen in wet- en regelgeving

Wet- en regelgeving op het terrein van sociale zekerheid en belasting zijn voortdurend aan veranderingen onderhevig. Regelingen grijpen steeds meer op elkaar in, waardoor het overzicht steeds ingewikkelder wordt (met name voor de kwetsbare groepen).

Toename eigen verantwoordelijkheid burgers

De verantwoordelijkheid voor het vormgeven van het eigen leven en het slagen in de samenleving wordt in toenemende mate bij het individu gelegd. Burgers zijn zelf verantwoordelijk voor hun welzijn en burgers, overheid en professionals wijzen burgers hier ook op. Steeds vaker gaan er stemmen op om mensen zelf op te laten draaien voor de gevolgen voor bijvoorbeeld ongezonde levensstijl of ongezonde gewoonten. Dit impliceert dat mensen bij ziekte, achterstand en de schuld eerder bij zichzelf leggen. Er is een verschuiving van de verantwoordelijkheid van politiek en bestuur naar burgers.

Toename van de eigen verantwoordelijkheid is een trend die zich al veel langer afspeelt. Na het beleid gericht op economische zelfstandigheid richt het kabinet recentelijk zijn pijlers op het stimuleren van zorgverantwoordelijkheid. Er dreigt een overbelasting voor vrouwen die arbeid en zorg combineren te meer, omdat het beroep dat zij kunnen doen op collectieve ondersteunende voorzieningen (zoals bijv. buiten en naschoolse opvang) nog steeds beperkt voor handen is.

Toename maatschappelijke betrokkenheid en mondigheid

Individualisering leidt er misschien toe dat mensen meer op zichzelf zijn aangewezen, toch voelen velen zich solidair en betrokken bij anderen. De verwachting is dat het vrijwilligerswerk een bloeiperiode tegemoet kan gaan, mits deze zich kan aanpassen aan de wensen van de vrijwilligers (meer vrijblijvend, een minder langdurige band en professioneler georganiseerd). Daarentegen willen burgers zich vaak wel inzetten voor hun medemens, maar doen dat veel meer voor hun eigen belang en plezier.

Meer vrije tijd

De langetermijn trend is dat mensen steeds over meer vrije tijd kunnen beschikken. Vrije tijd neemt een steeds belangrijkere plaats in het dagelijks leven van burgers in.

Rol van politiek en media

In toenemende mate lijken politiek en media zich te ontwikkelen tot een mediaspektakel. Een combinatie van deze rol van de media, het toenemend belang van het individu en dat hypes steeds meer de politieke agenda bepalen, leidt tot gefragmenteerd en discontinu beleid. Het werk van professionals lijkt overspoeld te worden door de waan van de dag. Om handelingsruimte van professionals te garanderen en de eigen agenda te kunnen volgen, komt er meer nadruk op het verantwoorden van werkzaamheden en het afbakenen van taken en verantwoordelijkheden.

Complexere koop- en dienstverleningsovereenkomsten en juridische relaties

De welvaart neemt toe. Burgers gaan steeds meer en complexere koop- en dienstverleningsovereenkomsten aan. Het aantal juridische relaties van de burger neemt hiermee toe.

1.1.2 Beleidsontwikkelingen

Beleidsontwikkelingen zijn ontwikkelingen die door individuen, organisaties en beleidsmakers in de sector zorg en welzijn worden bepaald. Ze kunnen een gevolg van of een reactie op maatschappelijke ontwikkelingen zijn. Bovendien kunnen ze zowel inhoudelijk als organisatorisch van aard zijn. De volgende beleidsontwikkelingen zijn gesignaleerd:

Verzakelijking

Het systeem van het leveren van diensten in zorg en welzijn gaat men steeds vaker beschouwen als een productieproces. Professionele organisaties en professionals leveren input en worden afgerekend op hun output. Opdrachtgevers en cliënten zijn kritisch en verwachten dat de maatschappelijke effecten inzichtelijk worden gemaakt. Effectmeting is echter niet zo eenvoudig. Gevolg kan zijn dat cliënten, waarbij moeilijk resultaat wordt geboekt vaker dan voorheen buiten de boot vallen. Toenemende verzakelijking leidt ook tot verregaande opdeling in functies en verantwoordelijkheden. Het kan bovendien leiden tot inperkingen van de handelingsruimte van de professional.

Vraaggerichtheid

Toenemende verandering van opvatting dat de vraag en werkelijke behoefte van de cliënt centraal moet staan en niet het aanbod. Vraaggericht werken erkent de autonomie van de cliënt en zijn eigen verantwoordelijkheden, maar het miskent wellicht dat veel zorgvragen het resultaat zijn van het samenspel van de zorgverlener en de cliënt. Gebrek aan tijd en keuzemogelijkheden beperken de vraaggerichtheid en mogelijkheden van de klant. Degene die minder goed in staat zijn hun vraag te formuleren en daarnaast beschikken over een beperkt repertoire aan sociale en communicatieve vermogens worden al snel gezien als lastige klant.

Vermaatschappelijking

Dit ontstaat een verschuiving van zorg binnen naar buiten de instelling, waarbij de nadruk verschuift van zorg en behandeling naar begeleiding en ondersteuning bij zelfredzaamheid en sociale participatie. Vermaatschappelijking zet verder door in samenwerking met andere actoren, als woningcorporaties welzijnsorganisaties en buurtbewoners. De vraag zal toenemen naar netwerkondersteuning van de cliënt en de professional zal in toenemende mate gaan fungeren als spreekbuis en belangenbehartiger van de cliënt.

Territoriale aanpak

Beleid is steeds minder gericht op doelgroepen en steeds meer op wijken of regio's. Een wijkgerichte aanpak is met name belangrijk voor het oplossen van kleinschalige problemen.

Integraal werken

Maatschappelijke problemen zijn regelmatig complex, omdat ze met verschillende beleidssectoren te maken hebben. Integraal werken gaat voornamelijk om samenwerking tussen organisaties en instanties die op enigerlei betrokken zijn bij een bepaalde thematiek. Vraagstukken worden steeds meer in zijn totale context benaderd. Professionals dienen in staat te zijn samen te werken en een gezamenlijke visie te ontwikkelen, waarbij het vooral ook gaat om het afstemmen van verantwoordelijkheden.

1.1.3 Ontwikkelingen op het gebied van informatie en advies

In deze paragraaf beschrijven we ontwikkelingen die zich afspelen op het sociaal juridisch advieswerk.

Verstrekkers van diensten bieden zelf informatie aan

Verstrekkers van diensten bieden steeds meer zelf informatie aan. De objectiviteit en verstaanbaarheid van deze informatie zijn niet altijd gegarandeerd en de informatie is bovendien eendimensionaal. De telefonische beantwoording en de kwaliteit van de informatie zijn vaak zeer beperkt. Klanten die zichzelf goed kunnen redden vinden hun weg meestal wel bij de verstrekkers. Deze klanten zijn goed geholpen met eenvoudige dienstverlening zoals het verstrekken van een folder, het geven van een enkelvoudig advies of verwijzing of het helpen bij het invullen van een formulier. Daarnaast bestaat er een netwerk van juridische dienstverleners die beschikbaar zijn voor juridische rechtsvragen met een hoge drempel. Daartussenin bevinden zich een groot scala aan dienstverlening met een lage drempel die bovendien vaak kosteloos zijn. De laatste jaren is steeds meer een scheiding te zien tussen instanties die recht op voorzieningen regelt en instanties die de consument ondersteunen in het verkrijgen van dat recht.

Bundeling van informatie in loketten

Er ontstaan organisaties die zich specifiek richten op informatieverstrekking en klantenondersteuning. In veel gemeenten experimenteert met wijk of zorgloketten, de VNG ontwikkelt het concept van het Lokale Loket, het NIZW ontwikkelt de Vraagwijzer. Bibliotheken bezinnen zich op hun positie in de informatie en adviesketen. Ouderenadviseurs richten zich op informatievoorziening aan ouderen. Stichting Mee ontwikkelt zich in rap tempo als een organisatie die zich toelegt om voor mensen met een beperking te ondersteunen en te begeleiden.

Transformatie bureaus voor rechtshulp naar juridisch loket

Het juridisch loket is een initiatief van het ministerie van Justitie met als doel de toegang tot het recht voor iedere burger te garanderen met een landelijk dekkend netwerk van 30 loketten. Het juridisch loket kan doorverwijzen naar gefinancierde rechtshulp. Het loket bedient de burger allereerst met telefonische en digitale informatie over alle rechtsvragen. Daarnaast kan men op spreekuren terecht voor kortdurend contact. Er is sprake van enige overlap tussen de toekomstige juridisch loketten en het sociaal raadsliedenwerk, maar er zijn ook duidelijke verschillen. De juridisch loketten concentreren zich op kortdurende rechtsadviezen en begeleiding naar gesubsidieerde rechtshulp. Op landelijk en regionaal niveau worden samenwerkingsafspraken gemaakt.

Wet Maatschappelijke Ondersteuning

De toekomstige Wet Maatschappelijke Ondersteuning verplicht gemeenten een samenhangend beleid te voeren op het terrein van de maatschappelijke ondersteuning. Maatschappelijke ondersteuning is erop gericht het mogelijk te maken dat mensen en in het bijzonder kwetsbare groepen kunnen meedoen aan het maatschappelijk verkeer. De gemeenten zullen zich moeten bezinnen op een aantal prestatievelen, waaronder hun informatie- en adviesfunctie aan burgers.

Verschillen in aanbod van de sociaal juridische dienstverlenende organisaties

In toenemende mate worden de verschillen in het aanbod van sociaal juridische dienstverlening zichtbaar. Door lokale behoeften en mogelijkheden van financiers heeft het sociaal raadsliedenwerk als voorziening een divers aanbod. In sommige gemeenten beraadt men zich op het nut en de noodzaak van het sociaal raadsliedenwerk tegen het licht van de totale informatie- en adviesfunctie van de gemeente.

1.1.4 Gevolgen

Het Verwey-Jonker Instituut heeft ook in kaart gebracht wat de gevolgen zijn van de gesignaleerde trends en de mogelijke sociale kwesties die daar uit kunnen voortkomen, voor de ontwikkelingen aan de vraagzijde (specifieke groepen, behoeften en problemen).

Voor de sector zorg en welzijn zijn voor nu en de komende jaren een aantal specifieke groepen te onderscheiden die hulp of diensten nodig hebben. Die groepen zijn:

- de meest kwetsbare en hulpbehoevende groepen (voortijdige schoolverlaters, langdurig werklozen, ouderen, dak- en thuislozen, alcohol – en drugverslaafden, illegalen en dergelijke);
- mensen met verstandelijke en / of lichamelijke beperkingen;
- vrijwilligers(organisaties);
- mantelzorgers en vrijwilligers in de zorg;
- kinderen en jongeren in risicosituaties;
- mensen met enkelvoudige vragen op het terrein van zorg- en dienstverlening.

Deze groeiende groep hulpbehoevenden heeft vaak meerdere en complexe problemen. Er is sprake van een opeenstapeling van problemen, waarbij het ene probleem het andere oproept en problemen elkaar in stand houden. Om deze reden krijgt de sector zorg en welzijn steeds meer uiteenlopende vragen en problemen op zich af, variërend van enkelvoudige vragen tot complexe vraagstukken. Om te voorkomen dat problemen zich opstapelen, is vroegtijdige signalering belangrijk. Ook de sociale omgeving speelt een essentiële rol, waardoor het belang van outreachend werken steeds sterker wordt.

De onderscheiden specifieke beroepsgroepen die hulp of diensten nodig hebben, zullen van invloed zijn op de ontwikkeling van de vraag aan de sector zorg en welzijn. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Toenemende vraag naar directe dienstverleningsarrangementen (over de volle breedte van de samenleving)
- Grotere noodzaak van een intensieve aanpak van meervoudige problematiek in de vorm van ketenbenadering met partijen buiten zorg en welzijn
- Meer vraag om organisatieontwikkeling, ondersteuning van burgerinitiatieven, vrijwilligerswerk en mantelzorg (over de volle breedte van de samenleving)
- De toenemende diversiteit aan levensstijlen, mondige en veeleisende burgers en problemen in wijken stelt hoge eisen aan de competenties van de beroepskracht om hulpvragen te detecteren en te articuleren
- Toenemende vraag naar het begeleiden en ondersteunen van vrijwilligers, die zwaarder worden belast
- Door de afnemende tolerantie voor minderheden, de drang op culturele assimilatie en de toenemende beleidsaandacht voor (de problematiek van) allochtone jongeren zal de sector vaker te maken krijgen met cultureel spanningen

De geschetste ontwikkelingen hebben gevolgen voor de beroepsuitoefening en de beroepskracht. Voor een integrale aanpak van vragen en problemen, organisatieontwikkeling en ondersteuning van burgerinitiatieven, vrijwilligerswerk en mantelzorg en het ontwikkelen en coördineren of aansturen van netwerken rond kwetsbare (groepen) burgers en het fungeren als aanspreekpunt, is behoefte aan een nieuw type beroepskracht.

Op grond van de geschetste ontwikkelingen blijkt dat er behoefte is aan de volgende typen beroepskrachten:

- brede nabije beroepskrachten die vooral als netwerker en aanspreekpunt fungeren
- gespecialiseerde beroepskrachten met een brede blik die specifieke kennis en vaardigheden inzetten voor bepaalde groepen, vragen en problemen

Als we uitgaan van de geschetste ontwikkelingen zal de beroepskracht in de sector zorg en welzijn in staat moeten zijn:

- vraaggericht te werken
- problemen te signaleren
- handelend op te treden als er geen duidelijke vraag is
- de behoeften van vraagstellers, hulpzoekenden of mensen met problemen en van mensen in hun directe omgeving doorgronden en deze plaatsen in de context van de leefsituatie, algemenere maatschappelijke problemen en beleidsontwikkelingen
- zich in te leven in de leefsituatie van hulpvragers of hulpbehoevenden en noden en behoeften te vertalen naar adequate zorg en ondersteuning
- kansen en mogelijkheden te signaleren
- contextgericht, gebiedsgericht en integraal te werken
- zowel de gevraagde als ongevraagde hulp ('bemoeizorg') te 'verkopen' en te legitimeren
- verantwoording af te kunnen leggen aan verschillende partijen

Daarnaast dwingen de gesignaleerde sociale kwesties, het blijvende en toenemende beroep op de sector zorg en welzijn en de gewenste breedte de sector, de instellingen en de beroepskrachten steeds explicieter tot het maken van keuzes over wie moet worden bediend, welke vragen moeten worden beantwoord en op welke manier de sector een bijdrage kan leveren aan het oplossen van problemen.

1.2 Kernopdracht

De maatschappelijke context waarbinnen binnen functionarissen werkzaam op sociaal juridisch gebied hun beroepsuitoefening vormgeven wordt in sterke mate bepaald door ontwikkelingen rond beleid, wet- en regelgeving en de uitvoeringsorganen.

Tal van ontwikkelingen zoals snel opeenvolgende wijzigingen in wet- en regelgeving m.b.t. sociale zekerheid, verslechtering van de inkomenspositie van groepen die op een minimum zijn aangewezen, toename complexe samenleving en verdere technologisering, grotere verantwoordelijkheid bij gemeenten en de burger dragen ertoe bij dat de toegang tot sociale voorzieningen en regelingen voor grote groepen burgers verwarrend en ondoorzichtig is en ook blijft.

Met name de kwetsbare groepen in de samenleving (veelal de klanten van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied) zoals allochtonen, ouderen, mensen met een laag opleidingsniveau en/of inkomensniveau blijken hierdoor veelal extra de dupe te worden.

1.2.1 Missie

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied ondersteunt enerzijds burgers bij het vinden van hun weg in wet- en regelgeving. Functionarissen werkzaam op sociaal juridisch gebied richt zich op vragen, tekorten en problemen van cliënten die samenhangen met sociale zekerheid, belastingen, financiën, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en consumentenzaken. Hij helpt cliënten gebruik te maken van (de combinatie van) regelingen en voorzieningen waar ze recht op hebben.

Anderzijds volgt de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied (met name van toepassing voor de sociaal raadsman) (de uitvoering van) wet- en regelgeving kritisch. Door zijn directe contact met cliënten ziet hij de directe gevolgen van lacunes en onvolkomenheden in wet- en regelgeving. Hij is de aangewezen persoon om, in contact met uitvoeringsorganen, de toegang, het gebruik en de werkingskracht van wet- en regelgeving en voorzieningen voor burgers te verbeteren en te beïnvloeden.

1.2.2 Visie

Rechtsgebieden

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied geeft diensten op de volgende rechtsgebieden: arbeid, inkomen, sociale zekerheid, belastingen, huisvesting, studiefinanciering, familie- en vreemdelingenrecht en consumentenrecht. Veelal gaat het hierbij om de relatie tussen overheid en burger. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied geeft kortdurende, zakelijke informatie of een oplossing voor een probleem.

Verwijzing van de cliënt naar andere instanties vindt plaats als de vraag van de cliënt buiten de eerder genoemde rechtsgebieden valt, als beantwoording van de vraag een bijzondere specialisme vraagt, als de beantwoording van de vraag tevens een procesmatig of therapeutische begeleiding van de cliënt vraagt.

Het voeren van bezwaar- en beroepsprocedures is in principe beperkt tot die procedures, die schriftelijk kunnen worden afgedaan en jegens instanties met een (semi)overheidstaak, zoals de belastingdienst, Sociale Verzekeringsbank en Informatie Beheer Groep. Eenvoudige procedures voor onafhankelijke geschillencommissies kunnen eventueel ook in persona worden ondersteund. Procedures voor onafhankelijke rechters worden in principe verwezen naar de advocatuur of het Juridisch Loket.

Zelfredzaamheid bevorderen

De ondersteuning van de cliënt door de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is vooral gericht op het bevorderen van het zelfredzaam en probleemoplossend vermogen van cliënten, zodat zij toegerust worden om maatschappelijk te participeren. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied levert hiermee een bijdrage aan het veranderen of het verbeteren van de omstandigheden waarin de cliënt functioneert. Met name die van de meest kwetsbaren in de samenleving. Door het materieel en financieel welzijn van cliënten te bevorderen, versterkt hij hun positie en draagt hij bij aan het voorkomen van verdergaande problematiek en marginalisering van bepaalde risicogroepen. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied bevordert de kwaliteit van bestaan van burgers, vooral waar dat hun primaire, vooral materiële, bestaansvoorwaarden betreft.

Zelfredzaamheid kent ook zijn grenzen. Er zijn vele groepen in de samenleving die door allerlei oorzaken niet mee kunnen komen en onvoldoende in staat zijn hulp te zoeken. Het is met name deze kwetsbare groep mensen waar de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied veelvuldig mee te maken krijgt. Het vermogen van deze kwetsbare burgers om te leren en te ontwikkelen is veelal beperkt waardoor de kans groot is dat zij blijvend afhankelijk zijn van hulp.

Totale context

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied verricht dienstverlening door zich te richten op en oog te hebben voor vele aspecten van de cliënt in zijn specifieke situatie. Doordat cliënten van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied vaak in een achtergestelde positie verkeren is het van belang de cliënt te benaderen vanuit een samenhangende sociale context. Materiële en immateriële aspecten beïnvloeden beide het leven van de cliënt en kleuren de hulpvraag. Het gebruik van de ene voorziening of regeling kan weer gevolgen hebben voor het gebruik van andere voorzieningen of regelingen. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied brengt ze met elkaar in verbinding, ontrafelt ze en houdt het totaaloverzicht.

Begeleiding

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied richt zich echter primair op materiële hulp- en dienstverlening, maar zal daarbij de cliënt ondersteunen en begeleiden op daaraan gerelateerd psychosociaal (immaterieel) gebied.

Hij richt zich op de ontwikkeling van mensen door hen bij te staan in het verwerven van kennis en vaardigheden. In complexe situaties, waarin ook gedragsverandering plaats dient te vinden om veranderingen te laten beklijven, zal hij doorverwijzen naar het maatschappelijk werk of andere hulpverleners.

Onafhankelijkheid van beleid of politieke voorkeur

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied zal de cliënt onafhankelijk van beleidskeuzes, organisatiebelangen en politieke voorkeur advies en informatie geven. Zowel bij de individuele dienstverlening als bij signalering staat de onafhankelijkheid van de dienstverlening van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied hoog in het vaandel. Vanuit zijn kennis van voorzieningen en wet- en regelgeving kan hij objectieve analyses maken niet gehinderd door beleidsmatige of politieke belangen. Integriteit en betrouwbaarheid worden gegarandeerd door de professionele onafhankelijkheid van de beroepsbeoefenaar.

1.2.3 Cliënten en dienstverlening

Cliënten van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied zijn zeer divers. Het zijn vooral mensen die door een achtergestelde positie over onvoldoende kennis en vaardigheden beschikken om van relevante wet- en regelgeving en voorzieningen gebruik te maken. Zij hebben hulp nodig om de weg te vinden in "het woud" van instellingen, diensten, regelingen en voorzieningen. Functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebieds helpen mensen die kwetsbaar zijn op met name financieel en materieel gebied (zoals bijvoorbeeld minima, ouderen, jongeren, dak- en thuislozen, vluchtelingen en asielzoekers).

Sociaal raadslieden

Sociaal raadslieden ontvingen de laatste vijf jaar gemiddeld ruim 400.000 cliënten per jaar. In 2003 was dat 441.000 cliënten. Deze cliënten stelden gezamenlijk in 2003 569.000 vragen. Het merendeel van de vragen waarmee sociaal raadslieden worden geconfronteerd heeft betrekking op inkomen (met name sociale zekerheid en belastingen) en wonen. De cliëntencontacten duren in verreweg de meeste gevallen (85%) niet langer dan een half uur. Rond 55 procent van alle cliënten van allochtone afkomst. Ruim een vijfde van de cliënten is jonger dan 35 jaar, ruim een kwart tussen 35 en 45 jaar; 12 procent van alle cliënten is boven de 65 jaar. Ongeveer 55 procent van alle cliënten wordt op een spreekuur te woord gestaan. In 45 procent van de gevallen bestaat de dienstverlening uit het geven van informatie en advies, in bijna 30 procent worden concrete diensten geleverd, zoals hulp bij het schrijven van brieven en bezwaarschriften.

Uit de gegevens is af te leiden dat de vragen van cliënten de afgelopen jaren ongeveer hetzelfde zijn en dat er geen grote wijzigingen hebben plaatsgevonden in de beroepsuitoefening van de sociaal raadsman. Enkele kleine wijzigingen ten opzichte van vorig zijn: dat baliedienstverlening is toegenomen met 3%, de aanvragen van ouderen steeg met 2%, de concrete dienstverlening daalde met 2%.

De sociaal raadsman werkt geheel zelfstandig. Hij voert zelfstandig zijn werkzaamheden uit en heeft daar de volledige verantwoordelijkheid over. Hij is wel in staat collega's te consulteren of te overleggen. Zijn dienstverlening geeft hij vorm in het houden van gesprekken met cliënten, telefonische gesprekken of bijhoge uitzondering huisbezoeken.

Sociaal dienstverlener

Van de dienstverlening van de sociaal dienstverlener is veel minder bekend. Uit een onderzoek onder de leerbedrijven van de OVDB naar beroepsuitoefening van de sociaal dienstverlener komt naar voren dat de sociaal dienstverlener zich vaak tot zeer vaak bezig houdt met in kaart brengen materiële behoeften van de cliënt, praktisch dienstverleners, informeren en adviseren over regelingen/procedures of voorzieningen, dossiervorming/rapporteren en verwerken van gegevens, overleg voeren en afstemmen met andere disciplines of hulpverleners. Coördinatie, overleg en afstemming zijn met name gekoppeld aan cliëntgebonden werkzaamheden.

Echter afhankelijk van de functie, de organisaties en de doelgroepen zal het zwaartepunt van de functie net anders liggen. In sommige organisaties ligt het zwaartepunt van de werkzaamheden bij informatie en advies, dossiervorming en bemiddeling op het terrein van sociale zekerheid. Omgaan met verschillende type cliënten en het voeren van verschillende soorten gesprekken zijn van groot belang. In andere organisaties ligt het accent op ondersteuning en begeleiding van kwetsbare doelgroepen bij hun materiële behoeften. Hierbij zijn de psychosociale ondersteuning en vergroting van de zelfredzaamheid, toerusting van kennis en vaardigheden erg belangrijk.

De sociaal dienstverlener werkt vaak in een *één op één situatie*. Dit betekent dat hij eigenstandig zich staande moet weten te houden in zijn contact naar de cliënt. De sociaal dienstverlener is verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn eigen werkzaamheden, voor het opstellen van een individueel plan van aanpak en voor de organisatie van de eigen werkzaamheden en voor het afstemmen met andere hulpverleners. De sociaal dienstverlener krijgt vaak te maken met de uitvoering van standaarden en protocollen maar heeft door de diverse doelgroep toch veelal een complex karakter.

Hij werkt wel onder eindverantwoordelijkheid van een leidinggevende. De sociaal dienstverlener werkt meestal zelfstandig met individuele cliënten, maar zeer regelmatig werkt hij ook met groepen cliënten. De vragen waar de sociaal dienstverlener voor staat zijn gemiddeld tot complex van aard.

De sociaal dienstverlener werkt in sommige organisaties ook samen met collega's. Hij weet wanneer hij moet overleggen met collega's van een hoger niveau. Hij kaart aan en verwijst door wanneer de inzet van andere disciplines of organisaties nodig is. Hij kan goed inschatten wat de grenzen zijn van zijn vakgebied en zijn eigen kunnen.

1.2.4 Organisatie van het werk

Sociaal raadslieden

De sociaal raadsman is meestal werkzaam in het sociaal raadsliedenwerk (SRW).

- Van de instellingen voor sociaal raadsliedenwerk vormt een kleine 10 procent een zelfstandige rechtspersoon
- Ongeveer 15 procent van de ondernemingen voor sociaal raadsliedenwerk maakt deel uit van een gemeente; het betreft hier met name de grotere instellingen
- De overige 75 procent van de instellingen voor sociaal raadsliedenwerk vormt een organisatie samen met een of meer andere welzijnsvoorzieningen, zoals algemeen maatschappelijk werk en/of sociaal-cultureel werk

De grotere bureaus (SRW) zijn allemaal onderdeel van een gemeentelijke organisatie en functioneren onder gemeentelijke aansturing. Zij worden door hun positie volledig meegenomen in de planning en verantwoordingscyclus van de gemeente. De SRW-vestigingen, behorende bij een organisatie voor Maatschappelijke dienstverlening zijn rekening en verantwoording schuldig aan hun financier. In dit geval is dit ook de gemeente.

De organisatievorm voor het SRW is sterk lokaal bepaald. De plaats, functie, mogelijkheden en de financiële ruimte wordt mede bepaald door de aanwezigheid en het aanbod van andere organisaties in de gemeente. Deze lokale inkleuring van het SRW past volledig binnen het overheidsbeleid. Meer dan ooit is het beleid gericht om zoveel mogelijk functies op lokaal niveau te organiseren en de verantwoordelijkheid hiervoor bij gemeentebesturen te leggen.

Sociaal dienstverleners

Sociaal dienstverleners zijn op veel plekken in de sector zorg en welzijn werkzaam. Uit een telefonische onderzoek onder leerbedrijven van de OVDB bleek dat 80% van hen sociaal dienstverleners in dienst hadden variërend van 1 tot 350 functionarissen (Liefhebber, 2003) Sociaal dienstverleners treffen we aan in de gezondheidszorg (zoals bij verpleeg-, verzorgingshuizen, thuiszorg en ziekenhuizen), jeugdhulpverlening, geestelijke gezondheidszorg, welzijn ouderen, gehandicaptenzorg sociale dienstverlening (woonorganisaties, gemeenten, centra voor werk en inkomen, arbeidsbemiddeling), asielzoekerscentra en vluchtelingenwerk, justitiële inrichtingen, maatschappelijke opvang en dienstverlening (algemeen maatschappelijk werk, bureau sociaal raadslieden, fion-bureaus, slachtofferhulp, dak en thuislozenzorg, verslaafdenzorg, crisisopvang en sociale pensions), sociaal cultureel werk en soms bij scholen of de politie.

1.2.5 Functie

Binnen de sociaal juridisch dienstverlening zijn in ieder geval 2 hoofdgroepen binnen de functies te onderscheiden:

Sociaal Raadslieden

In de organisaties werken minimaal 1 en maximaal 8 sociaal raadslieden. De meeste sociaal raadslieden hebben minimaal een Hbo-achtergrond. Hun opleiding varieert van Hbo Sociaal Juridische Dienstverlening of een juridische opleiding met een sociale bijscholing of een maatschappelijke dienstverleningsopleiding met een juridische bijscholing.

Afhankelijk van de grootte van de organisatie kan er sprake zijn van differentiatie en specialisatie in het vak. In een aantal gevallen wordt binnen het sociaal raadsliedenwerk gewerkt met beroepskrachten van mbo niveau, stagiaires en vrijwilligers.

Gegevens uit 2003 geven het volgende beeld:

- Het sociaal raadsliedenwerk in Nederland wordt feitelijk uitgevoerd door zo'n 325 betaalde professionals in ongeveer 8.200 formatie-uren per week (= 228 fulltime-eenheden, gebaseerd op een werkweek van 36 uur). Dat is gemiddeld ongeveer 25 uur per week per werknemer.
- Daarnaast zijn nog ongeveer 50 personen voor gemiddeld 30 uur per week op additionele basis werkzaam, in totaal 1500 uur per week (= 42 fulltime-eenheden).
- Naast betaalde professionals zijn zo'n 90 vrijwilligers werkzaam, elk voor gemiddeld ongeveer 8 uur per week, in totaal 720 uur per week (= 20 fulltime-eenheden). Vrijwilligers zijn overigens vrijwel uitsluitend werkzaam in het uitvoerend werk.

Sociaal Dienstverleners

De sociaal dienstverlener is een verzamelnaam voor vele diverse functies die veel raakvlakken met elkaar hebben. Het zijn functies die te maken hebben met het geven van informatie en advies m.b.t. sociale zekerheid, werk en inkomen aan veelal kwetsbare groepen. De meeste sociaal dienstverleners hebben een mbo-achtergrond.

Sociaal dienstverleners (met de opleiding mbo opleiding sociale dienstverlening) hebben functies als medewerker sociale dienstverlening, (maatschappelijk) consulent, consulent bewonerszaken, opvang medewerker, functie op het gebied van informatie en advies zoals medewerker JIP of telefonische hulpverlener, baliefuncties, functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied, klachtenbehandelaar, trajectbegeleider, ouderenadviseur of budgetconsulent.

1.3 Niveaus van beroepsuitoefening

De organisatietypen, typen cliënten en typen behoeften zijn in het werkveld van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied zo verschillend dat er meerdere niveaus van beroepsuitoefening bestaan.

In de herziening beroepenstructuur zorg en welzijn 2005 worden 4 niveaus van beroepsuitoefening onderscheiden. In onderstaand schema zijn de vier niveaus van beroepsuitoefening beschreven naar de niveaubepalers zelfstandigheid, transfer, complexiteit en verantwoordelijkheid.

Items Niveau-bepaling	Zelfstandigheid	Transfer	Complexiteit	Verantwoordelijkheid
Niveau A / assisteren	Assisteert een beroepskracht bij het uitvoeren van taken	Past zijn kennis en vaardigheden toe in eigen werksituatie	Handelt op basis van routine en standaardprocedures	Voert opdrachten uit onder verantwoordelijkheid van een beroepskracht van een hoger niveau
Niveau B / uitvoeren	Voert opdrachten uit in overleg met andere beroepskrachten	Past kennis en vaardigheden toe in vergelijkbare werksituaties	Bedenkt oplossingen in de eigen werksituatie	Is aanspreekbaar op het eigen beroepsmatig handelen
Niveau C / ontwerpen en uitvoeren	Voert opdrachten zelfstandig uit	Past kennis en vaardigheden toe in uiteenlopende werksituaties	Bedenkt creatieve oplossingen binnen en buiten de eigen werksituatie	Is aanspreekbaar op het eigen beroepsmatig handelen en de gevolgen daarvan
Niveau D / regievoeren	Voert de regie bij het uitvoeren van opdrachten	Vertaalt kennis en vaardigheden naar een aanpak met andere disciplines	Bedenkt oplossingsstrategieën bij meervoudig complexe vragen	Is aanspreekbaar op aanpak, de coördinatie, de continuïteit en op het resultaat

In het werkveld van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied zijn zeker de vakvolwassen niveau D (sociaal raadsman) en niveau C te onderscheiden (sociaal dienstverlener). Denkbaar is om gezien de ontwikkelingen ook een niveau A of B te onderscheiden op het terrein van informatie en voorlichting zoals bijvoorbeeld informatie/voorlichting/consulent bij uitvoeringsinstanties/baliefunctie. In dit profiel beschrijven we enkel de vakvolwassen niveau C en D.

1.3.1 Beginner - vakvolwassen

Het voorliggende profiel geeft een beschrijving van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar. In ieder werkveld zijn echter beginners, gevorderde beginners en vakvolwassen beroepsbeoefenaren te onderscheiden.

In het volgende schema geven wij aan hoe beroepskrachten zich ontwikkelen van beginnend naar vakvolwassen beroepskrachten of eventueel verder.

Benodigde niveau van competenties voor de uitvoering	Beginner	Gevorderde Beginner	Vakvolwassen
A Assistent	Geen praktijkervaring Weinig aandacht voor context Voert taken uit Volgt richtlijnen	Enige ervaring Onderkent geen nuances Voert taken en opdrachten uit Volgt regels, werkt routinematig Heeft werkbegeleiding nodig	Ervaring Ziet nuances bij cliënt Voert opdrachten uit Kan werk plannen Heeft werkbegeleiding nodig
B Uitvoeren	Geen ervaring Onderkent geen nuances Oriënteert zich op taken en opdrachten en voert deze uit met werkbegeleiding	Enige ervaring Onderkent nuances Voert taken en opdrachten uit Gestuurd door opdrachten Heeft werkbegeleiding nodig	Voldoende ervaring Brengt behoefte cliënt in beeld Verantwoordelijk voor eigen opdrachten en initiatieven Kan eigen werk organiseren Neemt beredeneerd besluiten
C Ontwerpen Uitvoeren	Praktijkervaring uit stages of op niveau B Heeft inzicht in vragen van betrokken partijen en cliënten Heeft begeleiding nodig bij de uitvoering van opdrachten en het nemen van besluiten Werkt doelbewust en planmatig	Voldoende ervaring Overziet vragen van betrokken partijen en cliënten Verantwoordelijk voor eigen opdrachten en projecten Werkt doelbewust en planmatig Neemt zelfstandig besluiten	Ruime ervaring Herkent relevante veranderingen Is verantwoordelijk op hoofdlijnen Overziet situatie en stelt prioriteiten Reflecteert op en leert van ervaringen
D Regie voeren	Heeft ruime ervaring op niveau C. Herkent relevante veranderingen Is verantwoordelijk op hoofdlijnen Overziet situatie en stelt prioriteiten Reflecteert op en leert van ervaringen	Ruime ervaring in wisselende context Herkent relevante veranderingen bij cliënten, groepen en instanties Is verantwoordelijk voor planning en coördinatie hoofdlijnen Overziet situatie en stelt prioriteiten Reflecteert op en leert van ervaringen en draagt deze over aan anderen	Doorgewinterd in maatschappelijke kwesties Intuitief inzicht in situaties, context en betekenis Realistisch verantwoordelijkheidsbesef Herkent patronen Stelt prioriteiten en handelt direct in complexe situaties Intercollegiale en interdisciplinaire uitwisseling van expertise

1.3.2 Hoe beschrijven we de niveaus in dit profiel?

Niveaus van beroepsuitoefening worden in alle competentieprofielen ontwikkeld ten behoeve van de Beroepenstructuur op een gelijke wijze gehanteerd. Dat doen wij door aan elke kerntaak en aan elke competentie een gewicht te geven in welke mate de kerntaak om het genoemde niveau vraagt en in welke mate de beroepskracht moet kunnen beschikken over de genoemde competentie. Deze gewichttoekenning vindt u in de bijlage van het profiel. Wij hanteren hiervoor de volgende schaal:

Geen * Kerntaak op dit niveau komt niet voor, competentie op dit niveau is niet nodig

* Kerntaak komt op dit niveau weinig voor, competentie op dit niveau is in geringe mate nodig

** Kerntaak op dit niveau is vast deel van het pakket, de competentie op dit niveau dient aanwezig te zijn

*** Kerntaak op dit niveau komt veelvuldig voor, er wordt in hoge mate beroep gedaan op deze competentie van dit niveau

2 Kerntaken Sociaal Raadsman / Sociaal dienstverlener

De kerntaken vormen samen een set van inhoudelijk samenhangende beroepsactiviteiten, die in een logische volgorde worden beschreven. Bij de kerntaken gaat het om de harde kern van het vak of beroep.

We starten dit hoofdstuk met een beschrijving van de individueel gerichte cliëntgebonden kerntaken. Dit zijn taken die direct verband houden of direct voortvloeien uit het werken met cliënten. Vervolgens beschrijven we de organisatie- en professiegebonden kerntaken.

Binnen de cliëntgebonden kerntaken is het cyclisch proces te herkennen:

contactlegging en vraagverkenning: kerntaak a

Analyse en ontwerp: kerntaak b en c

Uitvoering: kerntaak d t/m j

Evaluatie: kerntaak k

2.1 Cliëntgebonden taken

2A Inventariseren en in kaart brengen van materiële en (daaraan gerelateerde) psychosociale behoeften van de cliënt

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied maakt kennis met de cliënt. Hij voert individuele gesprekken of intakegesprekken. Hij inventariseert wensen, behoeften, vragen, problemen van de cliënt op materieel en (daaraan gekoppeld) psychosociaal gebied. Deze kunnen te maken hebben met sociale zekerheid, belastingen, financiën, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en/of consumentenzaken, maar kunnen ook te maken hebben met de toegang tot en het gebruik van regelingen en voorzieningen en de relatie met uitvoeringsinstanties van wet- en regelgeving.

Samen met de cliënt verzamelt hij systematisch informatie en brengt de gehele situatie van de cliënt in kaart. Hij probeert de vraag of behoefte achter de vraag van de cliënt duidelijk te krijgen en inzicht te krijgen in de oorzaken van problemen. Zo probeert de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied bijvoorbeeld inzicht te krijgen in welke knelpunten de cliënt ervaart bij de uitvoering van wet- en regelgeving door uitvoeringsinstanties, hoe de cliënt zijn financiële administratie voert, hoe het inkomsten- en uitgavenpatroon van de cliënt is, in welke mate de cliënt gebruik maakt van voorzieningen en regelingen en hoe de relatie van de cliënt is met instellingen, instanties en maatschappelijke instanties.

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied observeert daarnaast de cliënt en herkent signalen van onvermogen en ongenoegen. Indien nodig observeert hij de cliënt in zijn sociale omgeving om zodoende een beeld te krijgen van de gehele situatie van de cliënt. In sommige gevallen zal de cliënt niet gemotiveerd zijn om zijn knelpunten of problemen te vertellen of hulp te aanvaarden. In die gevallen zal de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied gericht zijn op het motiveren van de cliënt om de hulp te accepteren.

Op basis van alle gegevens stelt de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied de uiteindelijk daadwerkelijke behoefte met de cliënt vast.

Proces

- Structureert de vraag of behoefte van de cliënt
- Helpt cliënten (en zijn omgeving) hun behoeften te verduidelijken en te verwoorden
- Inventariseert tekorten aan kennis, vaardigheden en motivatie van de cliënt en diens sociale systeem
- Signaleert knelpunten en (verborgen) problemen bij de cliënt
- Analyseert wensen en behoeften van de cliënt op materieel gebied die te maken hebben met sociale zekerheid, belastingen, financiën, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en/of consumentenzaken
- Maakt een inschatting van initiatief en probleemoplossend vermogen van de cliënt
- Hanteert een integrale benadering
- Plaatst de vraag van de cliënt in een bredere context
- Bevraagt andere hulpverleners bij het in kaart brengen van de behoefte van de cliënt

Keuzes en dilemma's

- Objectiviteit versus subjectiviteit (hoe worden de signalen en behoefte van de cliënt geïnterpreteerd?)
- Hoe urgent is een vraag of behoefte van de cliënt?
- Wanneer is het aanbod vraaggericht en vraaggestuurd?
- Weerstand van de cliënt accepteren of de cliënt motiveren en ongevraagd hulp bieden?
- Omgaan met argwaan en wantrouwen van de cliënt
- Omgaan met eisende of agressieve cliënten

2B Probleem van de cliënt vaststellen

Op basis van de systematisch verzamelde informatie over de vragen, behoeften en de situatie van de cliënt maakt de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied -waar dat kan samen met de cliënt- een analyse van het probleem of de problemen. Hij plaatst vragen en knelpunten in de totale context en beleving van de cliënt en ontrafelt ze of brengt ze juist met elkaar in verbinding. Hij onderscheidt hoofd- en bijzaken en stelt de urgentie vast. De oorzaken van problemen worden systematisch in kaart gebracht en afgezet tegen de mogelijkheden die er zijn bij uitvoeringsinstanties van wet- en regelgeving.

Problemen kunnen te maken hebben met beperkte mogelijkheden en beleving van de cliënt, maar kunnen ook te maken hebben met onvolkomenheden en negatieve samenloop in wet- en regelgeving, uitvoeringsprocedures, tekorten in toegankelijkheid van voorzieningen en klantvriendelijkheid.

Samen met de cliënt bepaalt de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied op welke knelpunten zij zich gaan richten. Problemen waar de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied zich op richt hebben te maken met wonen, werk, inkomen, onderwijs, verblijf en welzijn.

Proces

- Analyseert behoeften
- Ordent de problemen of knelpunten van de cliënt
- Weegt mogelijkheden af tegen de knelpunten
- Stelt prioriteiten en stelt urgentie vast
- Ontrafelt de verwevenheid van problemen
- Brengt losse vragen of knelpunten met elkaar in verbinding tot een compleet achterliggend probleem
- Bepaalt samen met de cliënt met welke knelpunten aan de slag wordt gegaan

Keuzes en dilemma's

- Verwevenheid van problemen is erg groot, waardoor kern van het probleem moeilijk te vinden is
- Probleem is moeilijk op te lossen bijv. door beperkte mogelijkheden van de cliënt
- Prioriteiten stellen welke vragen wel, later of niet behandeld worden
- Inzichten van de beroepskracht versus ideeën van de cliënt

2C Bepalen van acties en opstellen begeleidings- of dienstverleningsplan

Op basis van de oorzaken van problemen, stelt de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied samen met de cliënt vast welke interventies er gepleegd dienen te worden om de situatie van de cliënt te verbeteren (zie kerntaak d t/m J).

Op basis van zijn inschatting over de haalbaarheid van de wensen en behoeften van de cliënt en de urgentie stelt de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied de benodigde acties vast. Hij bepaalt met welke mate van ondersteuning de cliënt activiteiten zelf kan uitvoeren. Hij stelt samen met de cliënt uitgangspunten, doelen en wijze van aanpak vast en maakt afspraken met de cliënt. Hij legt deze gegevens vast in een plan van aanpak of dossier. De doelen en activiteiten sluiten aan bij de mogelijkheden, beperkingen, cultuur, leeftijd, achtergrond, ontwikkelingsfase, handelingsmogelijkheden en doelen van de cliënt.

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied verwijst door naar andere hulpverleners of instanties wanneer de knelpunten en problemen niet op zijn werkterrein liggen, zoals bijvoorbeeld bij complexe juridische vragen of wanneer er psychosociale knelpunten zijn.

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied evalueert de genomen stappen en stelt waar nodig het plan van aanpak bij. Hij legt afspraken, voortgang en doelen vast in een dossier. Hij

evalueert met de cliënt de inbreng van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied en de resultaten.

Proces

- Trekt conclusies en bepaalt samen met de cliënt de doelstellingen
- Maakt een onderscheid in korte- en langetermijn doelstellingen
- Ontwikkelt een haalbaar en realistisch plan van aanpak
- Maakt de te nemen stappen inzichtelijk voor de cliënt
- Maakt een plan dat aansluit bij de mogelijkheden, beperkingen, cultuur, leeftijd, achtergrond, ontwikkelingsfase, handelingsmogelijkheden en doelen van de cliënt
- Maakt afspraken met de cliënt over de aanpak en legt deze afspraken vast in een dossier
- Maakt keuze van interventie (gebaseerd op kerntaak d t/m J)
- Wijst de cliënt op gemaakte afspraken
- Verwijst, wanneer nodig, de cliënt gericht naar andere instellingen en instanties
- Ziet toe op de voortgang van de uitvoering van het plan van aanpak
- Bespreekt tussentijds resultaten en bevindingen met de cliënt
- Bespreekt knelpunten in aanpak en resultaat
- Stelt, waar nodig, het plan van aanpak bij en formuleert nieuwe doelen

Keuzes en dilemma's

- Wensen van de cliënt versus mogelijkheden van de organisatie
- Goed kunnen inschatten wat iemand wel en niet kan
- Wensen van de cliënt versus mogelijkheden in wet- en regelgeving
- De regie bij cliënt laten of overnemen van de regie?
- Inzage documenten aan cliënt of niet?
- Beroepsgeheim hanteren
- Wanneer sancties toepassen en wanneer verantwoordelijk laten bij cliënt?

2D Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied voert praktische dienstverlening uit namens de cliënt. Hij ondersteunt de cliënt bijvoorbeeld bij het schrijven van brieven, het opstellen van bezwaarschriften, het aanvragen en invullen van formulieren, het raadplegen van informatiebronnen en het in contact komen met instanties. De mate van ondersteuning is afhankelijk van de mogelijkheden, kennis en vaardigheden van de cliënt.

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied maakt de stappen die hij neemt en de te volgen procedures voor de cliënt inzichtelijk. Hij maakt de cliënt duidelijk wat hij mag verwachten en welke rol de cliënt en de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied hierbij spelen. Hij zorgt dat de informatie in brieven of in aanvragen compleet is en voldoet aan de voorwaarden van de betreffende instantie. Zijn activiteiten zijn er altijd op gericht om de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de cliënt te vergroten.

Proces

- Helpt de cliënt bij het schriftelijk of digitaal invullen van formulieren
- Rust de cliënt toe met vaardigheden om praktische zaken te regelen
- Geeft uitleg over hoe een formulier in te vullen
- Helpt bij brieven schrijven
- Maakt duidelijk waarom iets op een bepaalde manier moet
- Raadpleegt informatiebronnen
- Maakt procedures en regels inzichtelijk voor de cliënt
- Legt procedures en regels uit in begrijpelijke taal
- Kan procedures vertalen naar de situatie van de cliënt

Keuzes en dilemma's

- Stimuleren versus sturen van gedrag
- Ondersteunen versus zelf laten uitzoeken of doen door de cliënt
- Cliënt motiveren maar aanlopen tegen de grenzen (en bureaucratie) van voorzieningen

2E (Eenvoudige) juridische vragen behandelen

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied behandelt vragen van de cliënt die een eenvoudig juridisch karakter kennen. Het gaat om vragen over gebruik van en toegang tot sociale wet- een regelgeving op de gebieden sociale zekerheid, belastingen, financiën, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en consumentenzaken. Specifieke (complexe) juridische vragen op het terrein van arbeidsrecht en vreemdelingenrecht verwijst de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied (meestal) door naar specifieke deskundigen en gespecialiseerde instanties. Ook cliënten met vragen en knelpunten die kunnen leiden tot een gerechtelijke procedure behoren niet tot het deskundigheidsgebied van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied en verwijst hij door naar bijvoorbeeld juridisch loket of advocatuur.

Proces

- informeert en adviseert de cliënt over wetten, procedures en regelingen
- vertaalt de procedures, regelingen en juridisch jargon voor de cliënt in begrijpelijke taal naar de specifieke situatie van de cliënt
- informeert en adviseert de cliënt over eenvoudige wet- en regelgeving
- stelt juridische documenten op zoals bezwaarschriften, beroepsgeschriften et cetera
- handelt eenvoudige juridische vragen af
- informeert en adviseert de cliënt over zijn rechten en plichten op het gebied van wonen, leven, werk en inkomen
- informeert de cliënt over de voorwaarden en administratieve toegang tot voorzieningen en regelingen
- Verwijst, waar nodig, door naar juridische deskundigen

Keuzes en dilemma's

- Moeilijke juridische informatie kunnen vertalen naar de cliënt
- Weten waar en hoe informatie te halen is
- Gebruik en toepassing van jurisprudentie
- Omgaan met snel veranderende wetgeving
- Omgaan met politieke keuzes waar je zelf niet achter staat
- Wanneer zelf afhandelen en wanneer doorverwijzen

2F Informatiewerkzaamheden verrichten

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied geeft gevraagd of ongevraagd doelgerichte informatie aan de cliënt of groepen cliënten over regelingen, procedures en voorzieningen op het gebied van sociale wet- en regelgeving, sociale zekerheid, belastingen, financiën, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en/of consumentenzaken. Bij informeren gaat het er vooral om kennis en inzicht te geven aan de cliënt. Hij geeft informatie over de mogelijke oorzaken van problemen en knelpunten van de cliënt. Hij vergroot daarmee de kennis van de cliënt en biedt hem daarmee kennis en keuzemogelijkheden aan. Hij biedt de informatie zo aan dat de cliënt het begrijpt. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied zal de informatie zo aanbieden dat de cliënt in staat is de volgende keer zelf de informatie te vinden en daarmee in staat is zelfstandig oplossingen te bedenken. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied houdt bij het geven van informatie rekening met de achtergrond en cultuur van de cliënt.

Proces

- Schat de behoefte van een cliënt op het gebied van informatie in
- Informeert de cliënt over het bestaan van instanties en voorzieningen
- Bepaalt de hoofdlijnen in de informatie en laat bijzaken achterwege
- Informeert de cliënt over de toegang tot voorzieningen
- Informeert de cliënt over procedures en regelingen
- Gebruikt ter ondersteuning folders of ander schriftelijk informatiemateriaal

Keuzes en dilemma's

- Privacybelang versus samenwerkingsbelang
- Adviseren of de keuze aan de cliënt laten?
- Informatie geven waar weinig over bekend is
- Slecht nieuws moeten brengen
- Toegang vinden tot soms moeilijk bereikbare, toegankelijke voorzieningen en instanties
- Omvang van de informatie versus het bevattingsvermogen van de cliënt

2G Advieswerkzaamheden verrichten

Bij advies gaat het om kennis en inzicht te bieden aan de cliënt in zijn specifieke situatie als om het deskundig geven van suggesties en raad. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied geeft de cliënt aanwijzingen en advies hoe hij in zijn specifieke situaties kan handelen en op welke wijze hij gebruik kan maken van voorzieningen, procedures, hulpverlening en instanties. Hij laat de cliënt zien wat gezien zijn omstandigheden voor- en nadelen zijn van bepaalde oplossingen of handelwijzen. Hij geeft aan wat de cliënt het beste kan doen of wat de beste oplossing zal zijn. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied laat de keuze uiteindelijk aan de cliënt zelf.

Proces

- Maakt de vraag van de cliënt helder
- Legt mogelijkheden voor aan de cliënt
- Legt de verschillende mogelijkheden uit aan de cliënt
- Maakt vertaalslag naar de specifieke situatie van de cliënt
- Geeft concrete aanwijzingen hoe de cliënt kan handelen
- Brengt voor- en nadelen van mogelijkheden in kaart
- Geeft beste optie of advies
- Adviseert over te volgen procedures en regelingen
- Biedt de cliënt de ruimte om eigen keuzes te maken

Keuzes en dilemma's

- Advies geven aan cliënten met weerstand
- Kunnen kiezen en beslissingen nemen uit verschillende mogelijke opties
- De keuze aan de cliënt laten en niet te veel sturen
- Omgaan met keuzes van de cliënt, waarvoor je zelf niet zou kiezen
- Inschatten van het bevattingsvermogen van de cliënt

2H Voorlichtingsactiviteiten aanbieden

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied geeft gerichte informatie aan groepen cliënten door middel van het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten of het gericht verspreiden van informatiemateriaal.

Proces

- Houdt voorlichtingsbijeenkomsten en presentaties
- Ontwikkelt zelf voorlichtingsmateriaal
- Maakt bestaand informatiemateriaal begrijpelijk en toegankelijk voor (groepen) cliënten of andere belangrijke personen rondom de cliënt
- Benut de meest passende distributiekanaalen, zodat de informatie ook werkelijk de cliënten bereikt
- Geeft voorlichting aan publieksgroepen of aan specifieke risicogroepen over bepaalde problematiek en de mogelijkheden om deze zelf en/of met hulp van anderen (of met professionele hulp) te aanvaarden
- Vormen van informatieoverdracht ontwikkelen die aansluiten bij de mogelijkheden van verschillende groepen

Keuzes en dilemma's

- De juiste publieksgroepen interesseren en kennis laten nemen van de informatie
- Begrijpelijk en toegankelijk maken van informatie over regelingen en voorzieningen en deze waarheidsgetrouw weergeven
- Hoe bereik ik de groepen voor wie de voorlichting is bedoeld?

2I Bemiddeling en pleitbezorging

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied behartigt de belangen van de cliënt en ondersteunt de cliënt, bemiddelt of onderhandelt namens de cliënt met instellingen en instanties om materiële en psychosociale dienstverlening voor de cliënt te realiseren. Daarnaast brengt de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied partijen bij elkaar waarbij een veronderstelde of aanwezige aansluiting van belang is. Hij bemiddelt bij verwijzing en bij conflicten. Veelal gaat het om het met elkaar in contact brengen van de cliënt met een aanbieder of een instelling. Soms is er sprake van een conflict tussen beide partijen. Het is de taak van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied om contact weer op gang te brengen, te onderhandelen en verwachtingen opnieuw aan te laten sluiten.

Proces

- Brengt de vraag van de cliënt en het aanbod van de organisatie of instantie in kaart
- Bekijkt of beide behoeften op elkaar kunnen aansluiten
- Treedt in contact met de beoogde instantie of voorziening
- Bepaalt samen met de cliënt de strategie en het doel
- Treedt plaatsvervangend voor de cliënt op
- Maakt afspraken over de manier van samenwerking
- Bereidt het contact met de cliënt voor en maakt afspraken hierover
- Spreekt de cliënt of de instantie aan op zijn gedrag
- Houdt de cliënt steeds op de hoogte van de vorderingen
- Verwijst, waar nodig, de cliënt naar andere organisaties of instanties

Keuzes en dilemma's

- Wanneer optreden als plaatsvervanger van de cliënt en wanneer de cliënt zelf zijn zaken laten regelen?
- Zelf in kunnen schatten of de bemiddeling of onderhandeling resultaat oplevert
- Omgaan met gebrek aan medewerking vanuit instanties
- De belangen van de partijen liggen te ver uiteen om tot afstemming te komen
- De cliënt heeft krediet verspeeld bij de instantie
- Omgaan met vooroordelen

2J Hulp bij budgetbeheersing / Integrale schuldhulpverlening

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied begeleidt cliënten bij het inzichtelijk maken van hun inkomsten- en uitgavenpatroon. Hij helpt de cliënt bij het beheersen van het uitgavenpatroon en reikt praktische middelen aan ter ondersteuning hiervan. Wanneer er sprake is van knelpunten in de budgetbeheersing hanteert de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied een geïntegreerde aanpak.

Hij helpt de cliënt oplossingen te vinden voor gemaakte schulden en helpt de cliënt bij de beheersing van zijn middelen. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied staat de cliënt bij bij het organiseren van een acceptabele schuldregeling. Bij complexe situaties en wanneer verregaande gedragsverandering noodzakelijk is verwijst hij de cliënt door naar gespecialiseerde instanties en hulpverleners.

Proces

- Analyseert de financiële en psychosociale situatie van de cliënt
- controleert of de cliënt van alle voorzieningen gebruik maakt waar hij recht op heeft
- Cliënt praktisch ondersteunen bij het inzichtelijk maken van inkomsten en uitgaven
- Helpt de cliënt bij het inzichtelijk maken van knelpunten op terrein van financiën en achterhaalt oorzaken hiervan
- Geeft praktische handreikingen hoe het budget te beheersen
- Helpt de cliënt bij het organiseren van een schuldregeling
- Herkent risicogroepen en signalen van armoede
- Verwijst, waar nodig, door naar gespecialiseerde instanties

Keuzes en dilemma's

- Niet te veel focussen op fouten en de schuldvraag, maar op kansen en mogelijkheden
- Zelf hulp bieden of doorverwijzen naar specialisten
- Omgaan met schaamte en uitzichtloosheid van de cliënt

2K Evalueren en rapporteren

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied maakt rapporten en legt dossiers aan. In de rapporten of verslagen maakt de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied verslag van een vraag of probleem, geeft een beschrijving van de situatie, verwoordt een advies en geeft argumentatie.

Proces

- Legt dossiers aan en houdt ze bij
- Registreert zorgvuldig de juiste gegevens
- Maakt rapporten en verslagen conform de eisen of richtlijnen van de instelling
- Houdt zich aan wet- en regelgeving rondom privacy

Keuzes en dilemma's

- Werken met persoonlijke gegevens versus privacywetgeving
- Belangrijke informatie selecteren of alles opschrijven?
- Welke informatie is objectief en welke subjectief?
- Het belang van verantwoordelijkheid onderkennen om juiste informatie te registreren in verband met besluitvorming

2.2 Organisatiegebonden kerntaken

2L Administratieve en beheerswerkzaamheden verrichten

Een functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied verricht werkzaamheden die de voorwaarden scheppen om zijn inhoudelijke werkzaamheden te kunnen verrichten. Deze werkzaamheden hebben te maken met het functioneren in een organisatie of als zelfstandig ondernemer en betrekking op het administreren van zijn werkzaamheden en het archiveren en registreren van algemene gegevens. Daarnaast verricht de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied eenvoudige beheerswerkzaamheden (als eenvoudige begrotingen maken en eenvoudige projecten kunnen beheersen en beheren).

Proces

- Werkt met gegevensbestanden
- Werkt met computergestuurde registraties
- Houdt relevante adressen bij
- Doet bestellingen
- Houdt overzicht van de sociale kaart
- Maakt een begroting
- Administreert en beheert algemene gegevens

Keuzes en dilemma's

- Inzage cliënt en beroepsgeheim hanteren
- Evenwicht tijd voor administratie en tijd voor de cliënt
- Omgaan met bureaucratie en procedures binnen de organisaties

2M Afstemmen en samenwerken (intern)

Een functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is een zelfstandig beroepsbeoefenaar die soms deel uit maakt van een team. In het kader van het werken in teamverband zal hij afstemming moeten zoeken met beroepskrachten en andere disciplines. Hij voert hiertoe regelmatig overleg om de continuïteit, efficiency en effectiviteit van de diensten aan de cliënt te waarborgen. Afspraken tussen de cliënt en de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied moeten voor anderen helder en duidelijk terug te vinden zijn en overdraagbaar te zijn.

Daarnaast werkt de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied ten behoeve van de efficiëntie en effectiviteit van het werk voor de afdeling. Hij neemt deel aan afdelingsoverleggen of andersoortige bijeenkomsten om eenduidigheid te krijgen in de dienstverlening en om werkzaamheden te verdelen, werkzaamheden over te dragen en werkzaamheden inhoudelijk af te stemmen.

Proces

- Voert overleg over verdeling van werkzaamheden en taken
- Wisselt informatie uit over de cliënt
- Afspraken maken over verantwoordelijkheden en bevoegdheden
- Bijwonen van afdelingsoverleg en teambesprekingen
- Bijdragen aan beheer en onderhoud van de afdeling
- Bijdragen aan verdelen van taken
- Afstemmen van werkzaamheden met andere disciplines, beroepskrachten of vrijwilligers

Keuzes en dilemma's

- Tijd overheadtaken versus tijd voor de cliënt
- Omgaan met tegenstellingen en weerstanden

2N Samenwerking en afstemming in informatievoorziening

Voor het optimaal kunnen ondersteunen van de cliënt is het belangrijk dat de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied beschikt over een uitgebreid netwerk zowel binnen de organisatie of instelling als daarbuiten. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied zal veelvuldig moeten samenwerken en afstemmen met andere organisaties ten behoeve van de cliënt. Om de kansen en mogelijkheden van cliënten te kunnen benutten zal hij soms ook nieuwe samenwerkingsverbanden moeten aangaan.

Veel gemeenten zijn bezig zich te bezinnen op hun eigen informatie- en adviesfunctie. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is door zijn onafhankelijke positie en nauwe contacten met cliëntgroepen goed in staat een rol te spelen bij de totstandkoming van samenhang in informatievoorziening m.b.t. uitvoering van wet- en regelgeving door uitvoeringsorganen. Met name daar waar het gaat om het bereiken van moeilijke groepen zal hij zijn kennis en kunde optimaal kunnen inzetten.

Proces

- Zoekt actief contact met andere instellingen en samenwerkingspartners
- Onderhoudt relaties en netwerk
- Zoekt samenwerking met andere hulpverleners rondom de cliënt
- Sluit de vraag van de cliënt aan op het aanbod van instellingen
- Vindt gemeenschappelijke doelstellingen en belangen
- Inzetten deskundigheid bij ontwikkeling van een loketfunctie van gemeenten
- Regie voeren in informatievoorziening aan cliënten

Keuzes en dilemma's

- Overlap en dubbelingen van bevoegdheden en verantwoordelijkheden
- Conflicterende belangen tussen samenwerkingspartners
- Omgaan met beroepsgeheim

20 Ontwikkelen en beïnvloeden van beleid

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied levert een bijdrage aan de ontwikkeling van beleid van de organisatie vanuit zijn vakinhoud, praktijkervaring en inzicht in maatschappelijke kwesties behorende bij zijn vakgebied. Hij signaleert tekorten, knelpunten, kansen en mogelijkheden die het functioneren van de instelling betreffen. Hij levert samen met collega's een bijdrage aan het ontwikkelen van beleidsplannen voor de instelling of voorlichting en PR-materiaal voor de instelling.

Proces

- Signaleert knelpunten m.b.t. functioneren van de instelling
- Mogelijkheden en kansen voor de instelling zien
- Levert bijdrage aan ontwikkelen van beleid
- Levert een bijdrage aan ontwikkeling van werk- en beleidsplannen
- Denkt mee over strategie en visie van de instelling
- Taken en functies kritisch bekijken in relatie met referentiekader van het beroep

Keuzes en dilemma's

- Welke taken overdragen of herverdelen en welke niet?
- Geen eenduidigheid in team over uitgangspunten en werkwijzen
- Omgaan met invloed van financiers en opdrachtgevers over inhoud van het werk

2.3 Professiegebonden taken

2P Eigen deskundigheid bevorderen

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied werkt professioneel. Dat betekent dat hij de kwaliteit van zijn vak hoog houdt en zijn kennis en vaardigheid blijft ontwikkelen en vernieuwen met nieuwe inzichten.

Proces

- Is op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen in het vak
- Implementeert nieuwe ontwikkelingen in zijn dagelijkse werk
- Houdt vakliteratuur bij
- Volgt studiebijeenkomsten
- Doet actief mee met uitwisselingsbijeenkomsten met vakgenoten
- Doet mee met intervisie, supervisie en deskundigheidsbevordering

Keuzes en dilemma's

- Eigen ontwikkeling versus tijd voor cliënt of organisatie
- Korte- versus langetermijn belangen
- Krijgt geen tijd in de organisatie om zich te ontwikkelen

2Q Bijdragen aan de ontwikkeling en positionering van het eigen vakgebied

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is een beroepsbeoefenaar en maakt onderdeel uit van een vakgebied. In het kader daarvan steekt hij tijd en energie in het ontwikkelen van zijn vak en het blijvend verbeteren van de positie van het vak in organisaties en de samenleving.

Proces

- levert waar mogelijk een bijdrage aan de theoretische en methodische ontwikkeling van het vak
- Ontwikkelt en optimaliseert samenwerkingsrelaties met beroepsgenoten en andere deskundigen in en buiten zijn organisatie
- Bepaalt zijn eigen positie in de discussie over taak en functie van het beroep
- Profileert het beroep ten opzichte van verwante beroepsgroepen
- Levert een bijdrage aan de beroepsontwikkeling vanuit het technisch-instrumentele, normatieve en communicatieve referentiekader

Keuzes en dilemma's

- Eigen ontwikkeling versus cliënt- en/of organisatiebelang
- Korte- versus langetermijn belangen

2R Begeleiden en ondersteunen van collega's, vrijwilligers en stagiaires

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied coacht en begeleidt collega's, vrijwilligers en stagiaires met als doel dat zij zich zoveel mogelijk kunnen ontwikkelen in hun werk.

Proces

- Houdt zicht op het totale dienstenpakket van collega's, vrijwilligers en stagiaires
- Ziet toe op de werkzaamheden
- Begeleidt en ondersteunt stagiaires en collega's bij het uitvoeren van de werkzaamheden
- Adviseert hen op allerlei gebieden van het werk
- Voert begeleidingsgesprekken
- Geeft hen informatie en advies over de kwaliteit van hun werkzaamheden en ontwikkelingsmogelijkheden
- Stuurt collega's, vrijwilligers en stagiaires aan bij de uitvoering van hun werkzaamheden
- Verdeelt waar nodig taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Keuzes en dilemma's

- Bepalen wie de juiste persoon op de juiste plek is en wie betrokkenheid heeft bij het werk en wat mensen aankunnen
- Omgaan met wensen van medewerkers over hun ontwikkeling en wat mogelijk is
- Omgaan met verschillende ideeën over wat goede begeleiding is

2S Consultatie en deskundigheidsbevordering van derden

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied draagt zijn kennis van sociaal wet- en regelgeving en zijn kennis van de rechtsgebieden arbeid, inkomen, sociale zekerheid, belastingen, huisvesting, studiefinanciering, familie- en vreemdelingenrecht en/of consumentenrecht, gevraagd en ongevraagd over aan anderen.

Proces

- Signaleert tekorten bij andere professionals
- Maakt inschatting van benodigde kennis
- Verzorgt voorlichting aan andere professionals
- Reageert op vragen van andere professionals

Keuzes en dilemma's

- Tijd voor advies aan anderen neemt veel tijd in beslag
- Hoeveel informatie bied je anderen en wanneer laat je doorverwijzen?

2T Signaleren van knelpunten in de uitvoering van wet- en regelgeving en knelpunten van beleid

Vanuit zijn dagelijks contact met cliënten en voorzieningen heeft hij goed zicht op wat er (in het veld en in de organisatie) speelt en welke knelpunten er bestaan. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied signaleert bijvoorbeeld onbedoelde uitwerkingen en negatieve samenloop van wet- en regelgeving en beleid. Hij signaleert overeenkomsten tussen knelpunten die cliëntgroepen ervaren door dossiers te analyseren. Hij geeft leidinggevenden en beleidsmakers signalen die te maken hebben met de beperkte toegang tot voorzieningen en procedures en op het ontstaan van risicogroepen. Hij brengt hiermee maatschappelijke knelpunten en kwesties boven tafel en legt ze neer bij verantwoordelijke instanties of partijen.

Tevens voert de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied onderzoek uit. Hij verzamelt informatie uit dossiers of voert planmatig een onderzoek uit naar een bepaald knelpunt of verzamelt systematisch oorzaken en oplossingen. Doel hiervan is zicht te krijgen over een breder terrein, waardoor knelpunten in breder perspectief aangepakt kunnen worden.

Proces

- Signaleert knelpunten bij cliënten en voorzieningen
- Rapporteerde bevindingen aan leidinggevenden
- Onderzoekt dossiers
- Denkt mee en draagt bij aan oplossingen voor knelpunten
- Voert eenvoudig onderzoek uit
- Brengt maatschappelijke kwesties naar voren

Keuzes en dilemma's

- Omgaan met vertrouwelijke informatie van cliënten
- Signalen oppakken en doorgeven waar vervolgens weinig aan gedaan wordt
- Omgaan met gevolgen van politieke keuzes

3 Kernopgaven

In dit hoofdstuk beschrijven we de kernopgaven van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied. Kernopgaven geven de keuzes of dilemma's weer waar de beroepskracht regelmatig mee in aanraking komt, die kenmerkend zijn voor haar werk en waarbij van de beroepskracht een oplossing en een aanpak wordt verwacht. Ook bij de kerntaken worden keuzes en dilemma's beschreven (zie hoofdstuk 4). Dit zijn keuzes en dilemma's waar de beroepskracht voor komt te staan bij de uitvoering van een specifieke kerntaak. Kernopgaven betreffen keuzes en dilemma's die de beroepskracht tegenkomt bij meerdere of alle taken en die vallen binnen een of meer contexten.

3A Afstand kunnen nemen versus betrokkenheid tonen bij cliënt

Betrokken zijn bij de cliënt en het opbouwen van een goede vertrouwensrelatie is noodzakelijk om cliënten te kunnen bereiken en op een goede wijze te kunnen helpen. Functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebieds dienen daartoe de cliënt empathisch, oprecht en met respect tegemoet te treden. Het gevaar kan ontstaan dat een te grote mate van betrokkenheid kan ontstaan, waardoor de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied té veel meegaand wordt, het probleem niet kan laten waar het hoort, moeite heeft met het stellen en bewaken van de eigen (professionele) grenzen en niet meer objectief naar de situatie kan kijken. Het functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied dient een goede balans te vinden tussen afstand en betrokkenheid.

3B Omgaan met conflicterende belangen

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied kan in een situatie terechtkomen waarbij conflicterende belangen van de cliënt, zijn systeem, de financier, de organisatie of een andere derde partij spelen. Hij zal op verantwoorde wijze afwegingen moeten kunnen maken. Hij zal in staat moeten zijn de gehele situatie in kaart te brengen en een risico-inventarisatie te kunnen maken voor de cliënt. Hij brengt partijen bij elkaar en zet bemiddeling en onderhandeling in als instrument. Hij stelt hierbij het belang van de cliënt voorop.

3C Omgaan met weerstanden en agressief gedrag

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied komt regelmatig in aanraking met moeilijke vraagstukken, lastige situaties en met een kwetsbare achtergestelde doelgroep. Hij zal mededelingen moeten doen en besluiten moeten mededelen aan cliënten waarvan de gevolgen ingrijpend kunnen zijn. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied zal moeilijke gesprekken moeten kunnen voeren en procedures, randvoorwaarden en beslissingen duidelijk moeten kunnen uitleggen aan de cliënt. Hij zal oog moeten hebben voor de gevolgen voor de cliënt en oog moeten hebben voor de emotionele kant van de zaak.

3D Vertrouwen of verder onderzoeken / fraudegevoeligheid

Regelmatig zal de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied terechtkomen in situaties waarbij hij het idee heeft het woord van de cliënt niet te kunnen vertrouwen. Hij herkent signalen waaruit blijkt dat de cliënt niet de waarheid spreekt. Hij zal dan voor het dilemma staan of hij de vraag van de cliënt verder helpt of zijn situatie verder zal onderzoeken. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat metagesprekken te voeren en zijn probleem voor te leggen aan de cliënt.

3E Cliënt adviseren versus coachen en zelf te laten beslissen

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied heeft tot doel de autonomie en zelfredzaamheid van de individuele cliënt te bevorderen. De individuele cliënt zal 'uitgedaagd' moeten worden om steeds meer zelfstandig, daar waar dat kan, beslissingen te nemen. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied zal daarom moeten balanceren en in kunnen schatten welke beslissingen hij over kan laten aan de cliënt, en welk risico genomen kan worden en welk risico te groot is om over te laten aan de cliënt. In de laatste situatie moet hij op tijd kunnen ingrijpen, bijsturen of beslissingen nemen voor de cliënt.

3F Vertrouwelijke informatie gebruiken van de cliënt

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied krijgt regelmatig te maken met vertrouwelijke informatie van de cliënt. Hij moet goed op de hoogte zijn wanneer hij gebruik kan maken van deze informatie en onder welke omstandigheden (privacy)wetgeving dit niet is toegestaan. Tevens kan hij te maken krijgen met kennis van misdrijven. De medewerker op sociaal juridisch gebied moet op de hoogte zijn welke mogelijkheden en (wettelijk) stappen hij al dan niet moet nemen.

3G Vasthouden aan voorschriften en standaarden versus flexibel zijn en hiervan afwijken

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied krijgt regelmatig te maken met cliënten en situaties waarvoor de algemeen geldende procedures of regels niet geheel van toepassing zijn. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied moet kunnen inschatten in welke situaties het noodzakelijk en gerechtvaardigd is om af te wijken van deze standaarden en in welke situaties niet.

3H Normen en waarden van de cliënt versus de eigen normen, waarden en grenzen

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat om de normen en waarden van de cliënt te respecteren, ook als deze niet overeenstemmen met de eigen normen en waarden. In de dienstverlening staat immers de cliënt en diens wensen en behoeften centraal. Het zal geregeld voorkomen dat een cliënt iets wenst of zich zodanig gedraagt dat de normen, waarden en grenzen van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied worden overschreden. Het is zaak dat de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied de cliënt dan toch respectvol blijft benaderen, maar duidelijk aangeeft wanneer de cliënt te ver gaat.

3I Belangen van de cliënt versus mogelijkheden binnen de eigen organisatie

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied staat voor de opgave om te gaan met en oplossingen te zoeken voor wensen, belangen, mogelijkheden van de cliënt die indruisen tegen die van de eigen organisatie. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied krijgt regelmatig te maken met besluiten en beslissingen genomen door anderen, waar de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied persoonlijk moeilijk achter kan staan. Hij weegt de wensen van de cliënt af tegen de mogelijkheden, beperkingen en uitgangspunten van de organisatie. Dit houdt ook in dat de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied steeds opnieuw de afweging moet maken tussen de kwaliteit van de ondersteuning die hij levert en de (vaak beperkte) tijd die hij beschikbaar heeft. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied moet in staat zijn de overwegingen te verwoorden en zijn keuzes te verantwoorden aan zowel de cliënt als de organisatie.

3J Zelfstandigheid versus raadplegen van anderen

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied zal terechtkunnen komen in situaties waarbij hij de ene keer zelfstandig besluiten en beslissingen kan nemen en de andere keer de vraag zal moeten voorleggen aan anderen. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied moet kunnen inschatten wanneer het vraagstuk zijn deskundigheidsgebied of beslissingsbevoegdheid te boven gaat. Regelmatig zal hij de cliënt ook doorverwijzen naar andere instanties.

3K Signalering knelpunten bij uitvoeringsorganen versus in stand houden goede relatie

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied krijgt regelmatig te maken met besluiten van uitvoeringsorganen die het gevolg zijn van disfunctioneren of klantvriendelijkheid van medewerkers bij uitvoeringsorganen van wet- en regelgeving. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied zal dan strategisch met de uitvoeringsorganen in gesprek gaan om de situatie voor de cliënt te verbeteren. Hij zal hierbij de knelpunten en zijn ongenoegen op een dusdanige wijze uiten dat dit geen *kwaad bloed* veroorzaakt bij de medewerkers van de uitvoeringsinstanties en dit niet ten koste gaat van de relatie.

3L Individu of maatschappij

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied krijgt regelmatig te maken met situaties waarbij hij een afweging moet maken of de interventies die hij pleegt in het kader van bijvoorbeeld signalering ten behoeve van de totale groep of de maatschappij geen negatieve gevolgen zal hebben voor het individu. Hij zal steeds afwegen welk belang het zwaarst weegt en hierover overleg plegen met de cliënt als dat mogelijk is.

4 Competenties Sociaal Raadsman / Sociaal dienstverlener

4.1 Kernkwaliteiten beroepskracht in zorg en welzijn

Werken in de zorg en welzijn betekent direct werken met cliënten, cliëntsystemen, cliëntgroepen en samenlevingsverbanden, waarbij de persoon van de beroepskracht een belangrijke rol speelt bij het aangaan van een professionele relatie en bij het bereiken van de gewenste resultaten. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied heeft het vermogen om individuen, groepen en samenlevingsverbanden in hun waarde te laten en de ambitie om ieder tot zijn recht te laten komen. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied gaat uit van een positief mensbeeld, gelooft in de beïnvloedbaarheid van personen, groepen en samenlevingsverbanden met als doel de kwaliteit van leven te verbeteren. Dit soort kwaliteiten zijn te benoemen in kernkwaliteiten.

D.D. Ofman⁴ beschrijft kernkwaliteiten als volgt:
 Kernkwaliteiten zijn eigenschappen die tot het wezen (de kern) van een persoon behoren; ze doordringen de hele mens en stellen al diens meer of minder in het oog springende eigenschappen in een bepaald licht. De kernkwaliteit 'kleurt' een mens; het is de specifieke sterkte waar we bij hem of haar direct aan denken. Voorbeelden van kernkwaliteiten zijn bijvoorbeeld daadkracht, zorgzaamheid, zorgvuldigheid, moed, ontvankelijkheid, ordelijkheid, invoelingsvermogen, flexibiliteit, enzovoorts. Kernkwaliteiten zijn uitingen van het Zelf waar bezieling uit voortkomt. Kernkwaliteiten zijn niet in de eerste plaats eigenschappen, maar eerder mogelijkheden waarop men zich kan afstemmen. '(...) Een kernkwaliteit is te herkennen aan iemands bijzondere kwaliteit, waarover hijzelf zegt: 'Dat kan toch iedereen.' Dat kan niet iedereen en als je de achterliggende kernkwaliteit weg zou halen, zou je de ander zelfs niet eens meer herkennen. Dat komt doordat die ene kernkwaliteit alle andere, minder uitgesproken kwaliteiten doordringt. Een kernkwaliteit is dan ook *altijd* potentieel aanwezig. Je kunt een kernkwaliteit niet naar believen aan- of uitzetten, je kunt hem wel verborgen houden. Het onderscheid tussen kwaliteiten en vaardigheden zit vooral in het feit dat kwaliteiten van binnenuit komen en vaardigheden van buitenaf aangeleerd zijn. Vaardigheden zijn dus aan te leren, kwaliteiten kun je ontwikkelen. Hoe duidelijker het beeld dat we van onze kernkwaliteiten hebben, des te bewuster kunnen we die laten doorstralen in het werk.' (einde citaat.)

De volgende vijf kernkwaliteiten voor een verantwoorde beroepsuitoefening in zorg en welzijn hebben wij geformuleerd:

A1 De betrokken beroepskracht

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied doet zijn werk vanuit een maatschappelijk engagement, dat uiteenloopt van "*met mensen werken*" tot aan het "*willen bijdragen aan een betere samenleving*". Deze betrokkenheid vertaalt zich in een visie op de samenleving dat mensen recht hebben op een goede kwaliteit van leven, ook als ze een handicap hebben, gezondheidsproblemen kennen, in een achterstandssituatie verkeren of zelf geen richting weten te geven aan het leven. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is tevens betrokken bij zijn organisatie, de mensen voor wie hij werkt, bij zijn beroepsgroep en de branche als geheel. Bij de betrokkenheid past tegelijk een professionele distantie. Er is een zekere afstand nodig tussen functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied en de cliënt of cliëntgroepen om de professionele meerwaarde te behouden. Ook moet de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied beschermd worden tegen overmatige inzet en kunnen accepteren dat gewenste veranderingen niet of uiterst moeizaam tot stand komen.

⁴ 1. Ofman, D.D. (1994, 3e dr.) *Bezieling en kwaliteit in organisaties*. Cothen, Servire.

A2 De empathische beroepskracht

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied kan zich inleven in de situatie van zijn cliënten en is in staat hun kwaliteiten, talenten en potenties te zien en te waarderen. Hij benaderd hen met respect. Hij kan schakelen tussen verschillende culturen, leefstijlen, generaties en maatschappelijke lagen en weet met hen op de juiste manier te communiceren. Vooral in de multiculturele samenleving is empathie een belangrijk kenmerk voor de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied. Van de kant van de cliënten wint hij gemakkelijk sympathie en vertrouwen en hij weet dit vast te houden, ook in meer problematische situaties. Tegelijk blijft de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied zichzelf en behoudt zijn rol als beroepskracht.

Hij waakt ervoor zich met zijn cliënten te identificeren en zich aan hun leefstijl aan te passen. Naar derden kiest de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied een professioneel partijdige opstelling ten gunste van zijn cliënten.

Niveaus

- a. inlevingsvermogen in bezoekers en deelnemers
- b. inlevingsvermogen in divers samengestelde cliëntenpopulatie
- c. inlevingsvermogen in cliëntenpopulatie en betrokken systemen
- d. inlevingsvermogen als in c en vertaling naar beleidsmakers

A3 De assertieve beroepskracht

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied heeft een goede antenne voor uitgesproken, onuitgesproken en nonverbale signalen, voor lichaamstaal en indirect gedrag van zijn cliënten en weet deze op de juiste wijze hierop te reageren. Hij heeft een goed gevoel voor verhoudingen en zijn eigen positie hierin. Hij kan snel inschatten welke culturele normen en waarden cliënten belangrijk vinden, gaat respectvol hiermee om en stelt grenzen. Hij kan nee zeggen wanneer verwachtingen van cliënten niet overeenkomen met zijn opdracht, indruisen tegen zijn vakkennis of het beleid van zijn organisatie. Hij zorgt dat hij met respect behandeld wordt door de cliënt. Hij staat voor zijn keuzes en adviezen en kan deze verdedigen ten overstaan van betrokkenen.

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied heeft tevens een goed gevoel voor verhoudingen met leidinggevenden en collega's en komt voor zichzelf op. De assertieve beroepskracht heeft een neus voor onderhuidse conflicten en weet effectief om te gaan met rivaliserende en conflicterende partijen. Hij heeft het juiste inschattingsvermogen om zijn eigen normen en waarden te bewaken en grenzen te stellen aan wat wel en niet te tolereren is.

Niveaus

- a. bewaakt eigen taken
- b. bewaakt eigen taken en stelt grenzen
- c. stelt grenzen en draagt alternatieven aan
- d. onderhandelt over eisen van opdrachtgevers, cliëntgroepen en andere organisaties

A4 De representatieve beroepskracht

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied heeft een positieve en professionele uitstraling naar cliënten, collega's en beroepskrachten van andere organisaties. Hij vertegenwoordigt zijn werkeenheden en organisatie naar buiten en weet zich als persoon met een eigen beroepsidentiteit en ethiek te presenteren. Hij weet zich te profileren ten opzichte van beroepskrachten van andere organisaties en weet om te gaan met verschil in (bedrijfs)culturen. Hij staat voor zijn vak, is naar vakgenoten en binnen de organisatie kritisch waar het gaat om het behouden van beroepsnormen en standaarden voor kwaliteit. Hij behoudt zijn persoonlijke eigenheid en weet zijn gedrag een plaats te geven in de cultuur van de organisatie.

Niveaus

- a. is gastheer, gastvrouw
- b. vertegenwoordigt werkeenheden
- c. profileert zichzelf en vertegenwoordigt zijn organisatie
- d. is representant van eigen organisatie en samenwerkende partners

A5 De integere beroepskracht

Cliënten kunnen zich veilig voelen bij de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied en weten dat persoonlijke informatie in vertrouwde handen is. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied hanteert de algemeen geldende ethische normen in zijn werk en houdt zich aan zijn beroepscode. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is betrouwbaar in het nakomen van afspraken, gaat zorgvuldig om met informatie van cliënten, de organisatie en van derden en kan zich hierover verantwoorden. In samenwerking met andere disciplines weet de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied zijn eigen beroepscodes te bewaken en geeft hij niet zonder toestemming van de cliënt informatie door aan anderen. Als integere beroepskracht is hij in staat om het gesprek aan te gaan over normen en waarden. Hij kan grenzen stellen aan uitingen en gedrag van cliënten of cliëntgroepen wanneer deze kwetsend zijn voor individuen of groepen of in strijd zijn met geldende normen en waarden en wetgeving.

Niveaus

- a. biedt vertrouwen aan cliënt en cliëntgroepen
- b. hanteert beroepscode en algemene ethische normen
- c. gaat in gesprek over normen en waarden
- d. initieert maatschappelijk debat

Voor alle beroepskrachten weggelegd?

De vijf hiervoor beschreven kernkwaliteiten moeten in potentie in de persoon van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied aanwezig zijn om verder ontwikkeld te kunnen worden. *Aankomende beroepskrachten* moeten dus een zeker talent hebben voor het werk. In de loop van de opleiding zal zichtbaar moeten worden of aankomende beroepskrachten over de gevraagde kernkwaliteiten beschikken. Als dat niet het geval is, moet sterk overwogen worden of zij wel voor het juiste beroep hebben gekozen.

Het beoordelen van kernkwaliteiten is altijd een kwetsbaar punt. Dat neemt niet weg dat het wel onderwerp van gesprek zou moeten zijn tussen opleiding en aankomend beroepskracht. Assessment, zelfreflectie, supervisie en intervisie zijn instrumenten die ingezet kunnen worden om de kernkwaliteiten in beeld te brengen en verder te ontwikkelen.

Beginnende beroepskrachten moeten beschikken over de kernkwaliteiten, maar kunnen ze in de praktijk nog verder tot wasdom brengen.

Een vakvolwassen beroepskracht in zorg en welzijn moet beschikken over de vijf beschreven kernkwaliteiten en deze in meerdere competenties tot uiting kunnen laten komen.

Beroepskrachten op een lager niveau moeten in hun eigen context deze kernkwaliteiten toepassen en kunnen met begeleiding de transfer naar andere situaties maken.

De vijf kernkwaliteiten van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied kunnen niet los van de generieke en specifieke competenties worden ontwikkeld. Ze zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en in de door ons opgestelde competentieprofielen komen deze vijf kernkwaliteiten dan ook geïntegreerd en zichtbaar terug.

4.2 Generieke competenties

Contactueel en communicatief

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat om op een actieve en toegankelijke wijze contact te leggen, te hebben en te onderhouden met de (potentiële) cliënt in de sector zorg en welzijn, zijn omgeving en andere betrokken organisaties cq disciplines, zodat zij weten wie de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is, wat zij van hem kunnen verwachten en waarvoor zij een beroep op hem kunnen doen.

4A Contact leggen en houden met diverse cliëntgroepen

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat om op een voor alle cliënten toegankelijke wijze contact te leggen en te hebben, waardoor cliënten en verwijzers weten met welke vragen ze bij de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied terecht kunnen.

Proces

- Zorgt voor laagdrempelige bereikbaarheid
- sSelt cliënten op hun gemak bij hun eerste contacten
- Toont een open houding
- Sluit aan bij en heeft respect voor leefwereld van cliënten met uiteenlopende (culturele) achtergrond
- Is in staat vertrouwen te wekken bij weinig gemotiveerde cliënten
- Geeft aan wat wel en wat niet mogelijk is binnen zijn dienstverlening
- Gebruikt kennis van doelgroep tijdens de contacten

Resultaat

- Cliënten weten wat de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied voor hen kan betekenen
- Cliënten merken dat zij serieus en respectvol benaderd worden

4B Vertrouwen bieden

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat om door middel van persoonlijke, open en eerlijke communicatie zijn betrouwbaarheid en integriteit te tonen, waardoor de cliënt in staat is om zijn persoonlijke verhaal en de bijhorende knelpunten naar voren te brengen.

Proces

- Hanteert de principes van zorgvuldige hulpverlening door aandacht te hebben voor feiten, belevingen en normen
- Spreekt af hoe vertrouwelijke informatie wordt behandeld, verwijst naar relevante wettelijke kaders, rechten en plichten
- Toont betrokkenheid en integriteit
- Nodigt uit en biedt bescherming
- Stimuleert het zelfvertrouwen van cliënt door zijn vertrouwen uit te spreken in een positief resultaat
- Handelt binnen de ruimte die wet- en regelgeving hem bieden

Resultaat

- De cliënt heeft de ruimte om relevante persoonlijke informatie en gevoelens in te brengen en weet zich verzekerd van een integere behandeling
- De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied behandelt informatie binnen wettelijke kaders

4C Open en eerlijk reflecteren

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat om op heldere wijze en met tact op de situatie en het gedrag van de cliënt te reflecteren, waardoor de cliënt bewust wordt van zijn gedrag en het effect ervan op anderen.

Proces

- Luistert en stelt de juiste vragen
- Houdt de cliënt een spiegel voor
- Kan aan de cliënt teruggeven wat hij ziet
- Kent strategische handswijzen
- Is in staat aan te geven wat het gedrag oproept bij zichzelf
- Maakt heldere afspraken met de cliënt

Resultaat

- Cliënt is bewust geworden van gevolgen van zijn gedrag
- Cliënt kan conclusies trekken over het eigen gedrag

Vraag- en oplossingsgericht

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat om, in dialoog met de cliënt, de situatie en de vraag van de cliënt in beeld te brengen. Hij is in staat te zoeken naar oplossingen die rekening houden met de vraag, de mogelijkheden en de beperkingen van de cliënt, het vermogen van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied zelf, de doelen en de afgesproken taakstelling van de organisatie, zodat de cliënt hulp, ondersteuning en begeleiding ontvangt die tegemoet komt aan zijn wensen en verwachtingen en die tevens voldoet aan de professionele grenzen van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is tevens in staat om de vraag van de opdrachtgever of financier in balans te brengen met de vragen en mogelijkheden van cliënten en cliëntgroepen. Hij overbrugt de kloof tussen beleidsvragen en directe vragen uit zijn werkgebied en weet de spanning hiertussen om te zetten in constructieve oplossingen.

4D Verhelderen en analyseren

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat de vraag en behoefte van de cliënt op immaterieel gebied en daaraan gerelateerd immaterieel gebied vast te stellen en rekening te houden met de gehele situatie van de cliënt, zodat de vraag, behoefte en knelpunten van de cliënt duidelijk wordt.

Proces

- Nodigt de cliënt uit te vertellen wat er aan de hand is
- Stelt verhelderende vragen
- Past gesprekstechnieken toe
- Herkent behoeften en vragen van specifieke doelgroepen
- Kan door het stellen van vragen de behoefte vaststellen
- Maakt inschatting van materiële en immateriële behoeften
- Kan financiële behoeften inschatten
- Toont begrip voor de wensen en belangen van de cliënt
- Kan vanuit de vragen de oorzaken van knelpunten van de cliënt vaststellen
- Maakt samenvattingen en trekt conclusies over de behoefte die de cliënt heeft

Resultaat

- De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied heeft inzicht in de situatie van de cliënt
- De cliënt heeft inzicht in de oorzaken van de knelpunten
- De cliënt kan vertellen wat er hand de hand is

4E Koppelen van behoefte cliënt aan benodigde dienstverlening

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat vanuit de vraag en behoefte van cliënt zijn dienstverleningsaanbod te bepalen, zodat de cliënt weet wat hij wel en niet van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied kan verwachten en waar hij anders terecht kan.

Proces

- Kan vanuit een vraag of behoefte bepalen wat de cliënt nodig heeft
- Kan bepalen welke ondersteuning de cliënt nodig heeft op gebied van sociale zekerheid
- Kan bepalen welke dienstverlening, informatie en advies de cliënt nodig heeft
- Kan inschatting maken van het zelfsturend en zelfstandigheid van de cliënt
- Kan bepalen wat de cliënt nodig heeft aan psychosociale ondersteuning
- Kan de dienstverlening, de informatie en het advies afstemmen op de specifieke situatie van de cliënt
- Maakt duidelijke afspraken en geeft duidelijk de mogelijkheden van dienstverlening van de organisatie
- Heeft helder wat hijzelf kan bieden aan de cliënt
- Kent de mogelijkheden van de organisatie en legt het uit aan de cliënt
- Kan het belang van de cliënt afwegen tegen de mogelijkheden die de organisatie biedt
- Kan de cliënt verwijzen wanneer de organisatie niet (geheel) tegemoet kan komen aan vragen van de cliënt
- Neemt verantwoordelijkheid voor geleverde diensten en gemaakte fouten
- Reageert adequaat op een klacht

Resultaat

- De cliënt heeft inzicht in de mogelijkheden die de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied hem kan bieden
- De cliënt weet waar hij terecht kan met zijn (aanvullende) vragen, wensen en behoeften

Doel- en resultaatgericht

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat om met creatief gebruik van de beschikbare menskracht en middelen, binnen de doelen van de organisatie of opdrachtgever, in dialoog met de cliënt, zijn omgeving en andere betrokken organisaties cq disciplines, procesmatig en planmatig toe te werken naar een voor de cliënt doeltreffend resultaat. Cliënt en / of opdrachtgever krijgen zicht op mogelijke oplossingen en weten gedurende het proces waar zij aan toe zijn. De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied geeft met optimaal gebruik van de randvoorwaarden effectief uitvoering aan activiteiten, projecten of programma's.

4F Actiegerichtheid

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat op zakelijke wijze snel situaties te doorgronden en actiegericht te handelen, zodat de cliënt in een kort tijdsbestek verder geholpen wordt.

Proces

- Kan in korte tijd behoeften van cliënt inschatten
- Herkent veel voorkomende vragen, behoeften en knelpunten
- Weet hoe te handelen in vaak voorkomende situaties
- Komt snel *to the point*
- Houdt oog voor de specifieke situatie van de cliënt
- Trekt snel conclusies
- Bepaalt meest effectieve acties
- Maakt duidelijke afspraken met de cliënt

Resultaat

- De dienstverlening duurt niet langer dan nodig is
- De cliënt heeft het gevoel verder te zijn gekomen en weet wat er te doen staat

4G Planmatig en efficiënt

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat zijn werkzaamheden doelgericht en doelmatig te plannen, waardoor hij zijn werkzaamheden kostenbewust kan afronden.

Proces

- Stelt prioriteiten in zijn werkzaamheden en kent deadlines en termijnen
- Maakt een realistische werkplanning
- Houdt rekening met onverwachte situaties en gebeurtenissen
- Houdt telkens het resultaat voor ogen en handelt daarnaar
- Werkt transparant en kostenbewust
- Werkt systematisch en methodisch
- Maakt creatief gebruik van beschikbare middelen
- Maakt samen met de cliënt een plan van aanpak met doelen, resultaten en evaluatiemomenten

Resultaat

- Activiteiten worden op professioneel verantwoorde wijze ontwikkeld en uitgevoerd
- Betrokkenen zijn tevreden over de resultaten

4H Zelfstandig beslissingen nemen

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat om (ook bij tegengestelde belangen) op heldere, vastberaden en constructieve wijze zelfstandig beslissingen te nemen en te komen tot oplossingen, zodat de cliënt en andere betrokkenen weten waar ze aan toe zijn en geholpen zijn.

Proces

- Stelt prioriteiten
- Brengt voor zichzelf de verschillende belangen in kaart
- Maakt op basis van zijn deskundigheid, wettelijke kaders en voorschriften een keuze tussen de verschillende belangen
- Weet zijn keuze helder en empathisch over te brengen op betrokkenen
- Weet weer- en/of tegenstand te hanteren en om te buigen tot kansen
- Kan verschillende methoden en technieken hanteren om bij (dreigende) stagnatie een situatie open te breken
- Toont durf, staat stevig in zijn schoenen en is overtuigend
- Heeft vertrouwen in de eigen mogelijkheden
- Neemt verantwoordelijkheid voor het eigen handelen
- Kent zijn eigen visie en handelt daarnaar
- Kent zijn wettelijke mogelijkheden en professionele bewegingsruimte
- Verwijst door naar anderen wanneer de vraag niet meer in zijn deskundigheidsgebied valt

Resultaat

- De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied heeft een voor alle betrokkenen bevredigende oplossing gevonden
- Alle betrokken partijen weten waar zij aan toe zijn

4I Samenwerken

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat samen te werken met andere beroepskrachten binnen en buiten de organisatie, zodat de cliënt op het juiste moment informatie en advies op maat ontvangt.

Proces

- Is coöperatief in samenwerking
- Weet goed welke informatie hij wel en niet kan bieden aan de cliënt
- Weet waar en bij wie hij terecht kan voor specifieke informatie
- Kent grenzen van het eigen werk
- Kent voorzieningen in zijn vakgebied
- Zet zich in om met anderen een gezamenlijk doel te bereiken
- Kan onderhandelen

Resultaat

- De cliënt ontvangt binnen een redelijk termijn de informatie en het advies dat hij nodig heeft

Inzichtelijk en verantwoord

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat om zich op een consistente en betrouwbare wijze te verantwoorden aan verschillende partijen waarmee hij in de uitvoering van zijn werk met de cliënt te maken krijgt, door hen inzicht te bieden in de gekozen doelen, de tijdsplanning, de gebruikte middelen en werkwijze, de bijdrage van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied zelf en andere betrokkenen, en de bereikte resultaten, zodat zichtbaar wordt wat de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied doet, waarom hij welke keuzes heeft gemaakt en wat de resultaten van zijn handelen zijn.

4J Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat helder zijn observaties en adviezen te beschrijven, zodat alle betrokkenen begrijpen wat er speelt en betrouwbare informatie lezen.

Proces

- Zet zijn observaties en handelwijze zo objectief mogelijk op papier
- Maakt gebruik van aanwezige procedures en standaarden in de organisatie
- Schrijft korte en bondige rapportages
- Schrijft in helder en begrijpelijk Nederlands
- Heeft bij het schrijven de lezer van de rapportage voor ogen
- Voorkomt onnodig gebruik van jargon

Resultaat

- Betrokkenen krijgen door het lezen inzicht in de situatie van de cliënt en de handelwijze van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied
- Teksten zijn logisch opgebouwd
- Schrijft correct een brief, notitie, verslag, rapport of besluit

4K Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat om mondeling ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen weer te geven zodat hij zichzelf en de organisatie op een representatieve wijze kan presenteren en alle cliënten begrijpen wat hij bedoelt.

Proces

- Formuleert helder en duidelijk
- Spreekt voor de cliënt begrijpelijke taal
- Sluit aan bij de situatie en begripsniveau van de cliënt
- Brengt de bedoeling van een boodschap helder over
- Legt dingen stap voor stap uit
- Geeft de kern van de boodschap weer
- Geeft heldere en bondige antwoorden
- Maakt gebruik van voorbeelden
- Non-verbale communicatie sluit aan bij wat er gezegd wordt
- Let op de reactie van de cliënt en past taalgebruik waar nodig aan en stelt bij

Resultaat

- De gesprekspartner snapt de boodschap
- De gesprekspartner voelt zich gerespecteerd en begrepen

Ondernemend en innovatief

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat om adequaat in te spelen op de permanente veranderingen die vanuit de samenleving op hem afkomen. Hij is in staat in zijn denken en doen open te staan voor ontwikkelingen en weet zich onderzoekend en initiatiefrijk op te stellen naar kleine en grote vernieuwingen die de dienstverlening aan cliënten en de kwaliteit van zijn werk verbeteren. Hij is in staat met een ondernemende blik en houding vooruit te kijken naar mogelijke kansen, weet deze om te zetten in concrete activiteiten en durft daarbij verantwoorde risico's te nemen. Wanneer de gestelde doelen niet binnen de randvoorwaarden te realiseren zijn, neemt de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied het initiatief om nieuwe bronnen aan te boren en nieuwe coalities aan te gaan, waardoor vragen van cliënten alsnog worden beantwoord. Hij kent *best practices* en draagt ze uit. Hij kan met beperkte middelen creatieve oplossingen vinden, slaat daarbij andere paden in, initieert, stimuleert, experimenteert en implementeert vernieuwingen en veranderingen in zijn werk en in de organisatie.

4L Brengt zijn expertise met overtuiging in

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat op overtuigende wijze zijn expertise uit te dragen, waardoor zijn kennis en ervaring optimaal wordt ingezet en benut.

Proces

- Onderbouwt zijn mening en advies met heldere, objectieve argumenten
- Is zich bewust van de kennis en ervaring die hij heeft en laat dit ook actief zien
- Zet zijn kennis en ervaring van mogelijkheden voor cliënten op gebied van sociale zekerheid, belastingen, arbeid, financiën, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen en familierecht, onderwijs en/of consumentenzaken in
- Sluit zijn inbreng aan bij het begripsniveau van degene die hij wil overtuigen
- Weet goed de grenzen van de dienstverlening te geven
- Checkt of de inbreng helder is voor de anderen en geeft indien nodig een nadere toelichting

Resultaat

- Expertise en sterke kanten van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied zijn voor anderen inzichtelijk en worden ingezet
- Anderen doen een beroep op de expertise
- Cliënten kennen de mogelijkheden en grenzen van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied

Professioneel en kwaliteitsgericht

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat om steeds een zo hoog mogelijke kwaliteit van hulp- en/of dienstverlening te realiseren door de eigen deskundigheid optimaal in te zetten, te bevorderen en te onderhouden. Hij weet gebruik te maken van de kennis en infrastructuur van de organisatie en van de partners in het netwerk. Hij is in staat op te komen voor de normen en waarden van zijn professie, kan zijn arbeidsvoorwaarden bewaken en spreekt zijn organisatie hierop aan. Hij is in staat een bijdrage te leveren aan de verbetering van de kwaliteit, de vernieuwing van de beroepsuitoefening en de profilering van de beroepsgroep.

4M Bewaakt eigen arbeidsomstandigheden

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat zijn eigen arbeidsomstandigheden te bewaken en te beïnvloeden, zodat hij goed kan functioneren, plezier in zijn werk houdt en zich blijft ontwikkelen.

Proces

- Plant en organiseert zijn werk zo dat hij het werk aankan en stelt prioriteiten
- Bewaakt zijn gezondheid en veiligheid en past veiligheidsvoorschriften en ARBO-normen toe
- Geeft eigen grenzen in het werk aan en bewaakt deze
- Zorgt er voor dat hij plezier heeft in zijn werk
- Maakt knelpunten in arbeidsomstandigheden bespreekbaar
- Onderhandelt met zijn werkgever over zijn positie in de organisatie
- Spreekt zijn werkgever aan op het realiseren van benodigde randvoorwaarden en dwingt deze, indien nodig, af door gebruikmaking van wetgeving
- Neemt initiatief om iets aan de knelpunten te (laten) doen

Resultaat

- De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied zorgt voor goede eigen arbeidsomstandigheden
- De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied heeft een duidelijke positie in de organisatie

4N Draagt bij aan kwaliteit van diensten

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat om een bijdrage te leveren aan de vorming en de uitvoering van het beleid van zijn organisatie, waardoor optimale kwaliteit van de diensten wordt gerealiseerd.

Proces

- Neemt deel aan intern werkoverleg en deelt kennis en ervaringen met collega's
- Is op de hoogte van inhoudelijk en strategisch beleid van zijn organisatie
- Maakt gebruik van de voorzieningen die de organisatie biedt
- Geeft feedback op het beleid van zijn organisatie in relatie tot de ervaringen die hij opdoet in de praktijk
- Weet op het juiste moment, op de juiste plaats en aan de juiste persoon verbetertips te geven

Resultaat

- De organisatie beschikt over ervaringskennis van medewerkers

40 Ontwikkelt zich in zijn professie

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat om vernieuwingen op te pakken en hiervan te leren waardoor hij zich blijft ontwikkelen.

Proces

- Heeft een visie op het werken in de sociale dienstverlening en de rol van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied daarin
- Reflecteert op zijn eigen beroepsmatig handelen, gedrag en werkwijze
- Houdt ontwikkelingen en vernieuwingen op zijn vakgebied bij en deelt deze met collega's
- Benoemt de behoefte aan bij- en nascholing en leert uit bij- en nascholing
- Weet zijn werk en zijn expertise helder onder woorden te brengen
- vraagt en geeft actief feedback aan collega's en leert hiervan
- Vraagt collega's naar hun ervaringen, wisselt informatie met hen uit en leert hiervan
- Participeert in (externe) werkgroepen en netwerken van belangen- en beroepsorganisaties
- Begeleidt stagiaires en leerlingen

Resultaat

- De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied blijft zich ontwikkelen
- De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied helpt mee aan het creëren van een ontwikkelingsklimaat

4.3 Specifieke competenties

4P Is opmerkzaam en doorziet situaties

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat informatie van cliënten op waarde in te schatten, waardoor hij bepalen of de informatie die hij van de cliënt ontvangt juist is en hij regels en voorschriften correct kan toepassen.

Proces

- Staat open voor de informatie en knelpunten van cliënten
- Is zich bewust van wat hij hoort en welke signalen er tot hem komen
- Kent verschillende vormen van intonatie, houding, manier van vertellen
- Herkent afweermechanismen, gebrek aan helderheid, vertekeningen van de werkelijkheid, illusies en foutieve interpretaties en irreële toekomstverwachtingen
- Weet op welke manier hij helderheid kan krijgen zonder de ander te schaden
- Vraagt door bij onduidelijkheden

Resultaat

- De cliënt krijgt het advies, de informatie en de hulp die hij nodig heeft
- De cliënt ontvangt voorzieningen waar hij recht op heeft

4Q Handelen namens de cliënt

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat op integere wijze op te treden namens de cliënt, zodat de cliënt de diensten krijgt waar hij recht op heeft.

Proces

- Neemt de behoefte van de zorgvrager als uitgangspunt
- Betreft familie of zaakwaarnemers
- Legt handelswijze duidelijk en inzichtelijk uit
- Let op de reactie van de cliënt en past strategie aan aan de wensen van de cliënt
- Is overtuigend, maar draaft niet door
- Handelt zoals de cliënt dit (op basis van de voorgeschiedenis) zou hebben gewild

Resultaat

- De cliënt ontvangt de diensten waar hij recht op heeft
- Belangen van de cliënt worden goed vertegenwoordigd

4R Flexibiliteit

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat gebruik te maken van de ruimte die regels en voorschriften bieden, deze ter discussie brengen en hier flexibel gebruik van maken, zodat iedere cliënt dienstverlening ontvangt waar hij recht op heeft.

Proces

- Kan afstand nemen van de situatie
- Is in staat verschillende werkwijzen toe te passen om hetzelfde resultaat te krijgen
- Kan afstappen van gemaakte afspraken als resultaten niet bereikt worden
- Kan bij weerstand gedrag aanpassen aan degene die hij voor zich heeft
- Kan zich aanpassen met positie en karakter van degene die hij voor zich heeft
- Weet hoe hij onder tijdsdruk snellere wegen kan bewandelen

Resultaat

- De cliënt ontvangt dienstverlening op maat

4S Omgaan met weerstanden en agressie

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat op respectvolle en duidelijke wijze op te treden bij agressie en weerstanden, zodat situaties niet escaleren.

Proces

- Kan een gesprek aangaan zonder zijn instemming of afkeuring te laten blijken
- Merkt deconstructief gedrag op
- Heeft *voelspriet*en voor onverwachte situaties en anticipeert daarop
- Is in staat aan te geven wat agressief gedrag oproept bij zichzelf
- Behoudt bij escalatie het overzicht en grijpt daadkrachtig in
- Blijft rustig, handelt accuraat, overtuigend en doelgericht
- Gaat in gesprek met de cliënt om gedrag en bejegening bespreekbaar te maken
- Stelt grenzen vast en draagt eigen professionele waarden en normen uit in woord en gedrag
- Houdt zich aan gedragsregels of protocollen van de instelling

Resultaat

- Professionele grenzen van de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied worden niet overtreden
- Onverantwoorde escalatie en schade worden voorkomen
- Cliënt voelt zich gerespecteerd

4T Overtuigt en coacht de cliënt

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat de cliënt te overtuigen en aan te zetten tot het nemen van acties, zodat de cliënt in zijn vermogen en zelfstandigheid wordt vergroot.

Proces

- Legt aan de cliënt uit wat belangrijk is
- Probeert de cliënt naar zijn eigen situatie te laten kijken
- Maakt hem bewust van de ernst van de situatie
- Brengt met de cliënt belemmerende en bevorderende factoren in kaart
- Maakt het probleem behandelbaar door kleine doelen te stellen
- Maakt heldere afspraken met cliënt over te nemen stappen
- Evalueert en stelt aanpak bij

Resultaat

- Vermogens van de cliënt worden vergroot
- Motivatie van cliënt neemt toe

4U Informatie op maat overbrengen

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat een cliënt of de cliëntgroepen op een zorgvuldige manier informatie aan te bieden, die aansluit bij de doelgroep zodat de cliënt op basis hiervan zelfstandig een keuze kan maken en beslissingen kan nemen.

Proces

- Weet hoe hij verschillende doelgroepen het beste kan bereiken
- Kent verschillende manieren om informatie en voorlichting aan te bieden
- Kent de *weg* in sociale dienstverleningsinstanties
- Kent mogelijkheden en methoden van ondersteuning op financieel gebied en past deze toe
- Kiest de meest passende methode van informatieoverdracht bij de doelgroep
- Biedt informatie over rechten, voorzieningen en procedures van sociale zekerheid, belastingen, arbeid, financiën, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en/of consumentenzaken
- Kent de manieren van informatie aanbieden, die het meeste effect bereiken
- Zet verschillende ondersteunende middelen in om informatie over te dragen
- Kan informatie gestructureerd aanbieden
- Kan de informatie aanpassen of bijstellen aan de situatie van de cliënt
- Kan zowel schriftelijk als mondeling informatie overdragen
- Maakt gebruik van voorlichtingsmateriaal en weet waar hij die kan vinden
- Ontwikkeld indien nodig zelf voorlichtingsmateriaal
- Maakt indien nodig gebruik van de deskundigheid van andere disciplines
- Kent de invloed van cultuur, sociaal-economische situatie, leeftijd en cognitief vermogen, beperkingen en handicaps op het vermogen om informatie, advies en procedures te begrijpen
- Legt de cliënt uit hoe en waar hij informatie kan vinden

Resultaat

- Vermogens van de cliënt worden vergroot
- De motivatie van cliënt neemt toe

4V Accuraat gebruikmaken en toepassen van wet- en regelgeving

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied is in staat accuraat te handelen waar het gaat om wet- en regelgeving, waardoor de cliënt met respect wordt behandeld en zijn privacy wordt gerespecteerd.

Proces

- Past adequaat wet- en regelgeving toe op het gebied van sociale zekerheid
- Weegt belang van privacy af tegen belang van gebruik van gegevens voor de organisatie
- Gebruikt cliëntgegevens volgens de wettelijke voorschriften
- Bewaart dossiers en documenten volgens de voorschriften
- Documenteert uitsluitend bruikbare belangrijke informatie
- Verstrekkt geen gegevens aan derden

Resultaat

- Gegevens worden vertrouwelijk behandeld
- De rechten en plichten cliënt worden bewaakt

4W Wisselwerking doorzien

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied heeft brede kennis van belangrijke wet- en regelgeving en uitvoering van beleid op veelerlei gebied, zodat hij de wisselwerking van de beleidsterreinen en wetgeving kent en hierop adequaat informatie en advies kan geven

Proces

- Kent basale kennis van wet- en regelgeving op gebied sociale zekerheid, belastingen, arbeid, financiën, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen en familierecht, onderwijs en/of consumentenzaken in
- Kent invloeden en wisselwerking van deze gebieden op elkaar
- Kent en houdt zich op de hoogte van veel voorkomende knelpunten rondom deze wisselwerking
- Anticipeert op wisselwerking van deze gebieden en houdt hiermee rekening met informatie en advies
- Weet optimaal gebruik te maken van de synergie

Resultaat

- De cliënt ontvangt optimale informatie en advies op sociaal juridisch gebied
- Wisselwerking van wet- en regelgeving is onderkend en rekening mee gehouden in het advies

4X Maatschappelijk bewust handelen

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied zet zijn vakspecifieke deskundigheid breed in, zodat hij een bijdrage levert aan het (materiële) welzijn van cliënten, risicogroepen en de gemeenschap als geheel.

Proces

- Toont zich bereid in te zetten ter verbetering van dienstverlening aan cliënten op gebied van rechten op gebied van sociale zekerheid
- Is op de hoogte van vraagstukken die leven in een gemeenschap
- Herkent maatschappelijke ontwikkelingen die materiële situatie van cliënten negatief beïnvloeden
- Herkent het effect van overheidsbeleid op materiële situatie van cliënten en de dienstverlening van uitvoeringsorganen van wet- en regelgeving
- Kent de wegen om zijn bevindingen neer te leggen en doet dit ook
- Geeft voorlichting en begeleiding aan betrokkene bij het opkomen voor hun belangen
- Identificeert risicogroepen

Resultaat

- De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied signaleert regelmatig knelpunten in samenleving en bij uitvoeringsinstanties op gebied van sociale zekerheid
- Legt bevindingen bij geëigende organen

4Y Inspelen op ontwikkelingen

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied speelt adequaat in op nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden binnen het vakgebied of in de samenleving m.b.t. sociaal juridische dienstverlening, zodat de dienstverlening steeds vernieuwt en verbetert.

Proces

- Herkent nieuwe mogelijkheden voor de sociaal juridische dienstverlening
- Analyseert en beoordeelt (nieuwe) ontwikkelingen
- Kan afstand nemen van de dagelijkse dienstverlening
- Staat open voor vernieuwingen en kansen voor de sociaal juridische dienstverlening
- Zet zich in om vernieuwingen tot stand te brengen
- Levert bijdrage aan onderzoek en innovatieve projecten
- Past resultaten van onderzoek toe in de eigen dienstverlening
- Richt zich op het aangaan van (nieuwe) samenwerkingsverbanden
- Neemt initiatief tot het aanbieden van nieuwe diensten

Resultaat

- De dienstverlening door de sociaal juridische dienstverlener past zich voortdurend aan aan de behoefte in de samenleving

4Z Conceptueel denken

De functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied maakt gebruik van sociaal wetenschappelijke, juridische en gedragswetenschappelijke concepten en theorieën, zodat hij een bijdrage kan leveren aan de theoretische grondslag en kwaliteit van het eigen vakgebied.

Proces

- Kan afstand nemen van de voorziening en de functie
- Verantwoordt zijn dienstverlening met gebruikmaking van concepten en theorieën
- Kan zijn visie op de beroepsuitoefening onderbouwen, verwoorden en uitdragen
- Betreft concepten en theorieën en de combinatie daarvan in de praktijk
- Legt verbanden tussen theorie en praktijk

Resultaat

- De dienstverlening is gebaseerd op theorieën of concepten
- Het vakgebied is voortdurend in ontwikkeling en sluit aan op de maatschappelijke behoeften

4.4 Competentiematrix

Competentiematrix functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied																																								
Competentie	Kerntaken																			Kernopgaven																				
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12								
4A	x			x	x	x	x	x	x	x												1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12							
4B	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																														
4C		x	x	x			x		x	x	x		x	x		x		x		x		x	x		x	x		x	x											
4D	x	x											x	x	x	x																								
4E		x	x								x					x												x		x		x								
4F			x	x		x	x	x	x	x																														
4G			x	x	x	x	x	x	x	x	x																													
4H			x		x		x		x							x																								
4I									x				x	x			x	x		x																				
4J		x	x	x					x		x	x			x																									
4K						x	x	x	x				x	x	x			x	x	x		x	x	x	x	x	x		x											
4L			x		x				x	x			x	x	x		x																							
4M												x				x	x	x	x																					
4N											x					x	x	x	x	x																				
4O											x					x	x																							
4P	x	x								x	x					x		x																						
4Q				x					x																															
4R			x	x							x																													
4S	x	x	x	x							x																													
4T				x	x	x	x	x	x	x																														
4U						x	x	x																																
4V				x	x	x	x	x	x	x					x																									
4W		x	x	x	x	x	x	x	x	x						x	x																							
4X																x		x																						
4Y																x	x	x	x																					
4Z																x	x		x																					

<p>Competenties</p> <p>4A Contact leggen en houden met diverse cliëntgroepen 4B Vertrouwen bieden 4C Open en eerlijk reflecteren 4D Verhelderen en analyseren 4E Koppelen van behoefte cliënt aan benodigde dienstverlening 4F Actiegerichtheid 4G Planmatig en efficiënt 4H Zelfstandig beslissingen nemen 4I Samenwerken 4J Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid 4K Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid 4L Brengt zijn expertise met overtuiging in 4M Bewaakt eigen arbeidsomstandigheden 4N Draagt bij aan kwaliteit van diensten 4O Ontwikkelt zich in zijn professie 4P Is opmerkzaam en doorziet situaties 4Q Handelen namens de cliënt 4R Flexibiliteit 4S Omgaan met weerstanden en agressie 4T Overtuigt en coacht de cliënt 4U Informatie op maat overbrengen 4V Accuraat gebruikmaken en toepassen van wet- en regelgeving 4W Wisselwerking doorzien 4X Maatschappelijk bewust handelen 4Y Inspelen op ontwikkelingen 4 ZConceptueel denken</p>	<p>Kerntaken</p> <p>2A Inventariseren en in kaart brengen van materiële en (daaraan gerelateerde)psychosociale behoeften van de cliënt 2B Probleem van de cliënt vaststellen 2C Bepalen van acties of opstellen begeleidings- of dienstverleningsplan 2D Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten 2E Eenvoudige juridische vragen behandelen 2F Informatiewerkzaamheden verrichten 2G Advieswerkzaamheden verrichten 2H Voorlichtingsactiviteiten aanbieden 2I Bemiddeling en pleitbezorging 2J Hulp bij budgetbeheersing / Integrale schuldhulpverlening 2K Evalueren en rapporteren 2L Administratieve en beheerswerkzaamheden verrichten 2M Afstemmen en samenwerken (intern) 2n Samenwerking en afstemming in informatievoorziening 2o Ontwikkelen en beïnvloeden van beleid 2P Eigen deskundigheid bevorderen 2Q Bijdragen aan de ontwikkeling en positionering van het eigen vakgebied 2R Begeleiden en ondersteunen van collega's vrijwilligers en stagiaires 2S Consultatie en deskundigheidsbevordering van derden 2T Signaleren van knelpunten in de uitvoering van wet- en regelgeving</p> <p>Kernopgaven</p> <p>3A Afstand kunnen nemen versus betrokkenheid tonen bij cliënt 3B Omgaan met conflicterende belangen 3C Omgaan met weerstanden en agressief gedrag 3D Vertrouwen of verder onderzoeken / fraudegevoeligheid 3E Cliënt adviseren versus coachen en zelf te laten beslissen 3F Vertrouwelijke informatie gebruiken van de cliënt 3G Vasthouden aan voorschriften en standaarden versus flexibel zijn en hiervan afwijken 3H Normen en waarden van de cliënt versus de eigen normen, waarden en grenzen 3I Belangen van de cliënt versus mogelijkheden binnen de eigen organisatie 3J Zelfstandigheid versus raadplegen van anderen 3K Signalering knelpunten bij uitvoeringsorganen versus in stand houden goede relatie 3L Individu of maatschappij</p>
---	--

5 Niveaus Sociaal Raadsman / Sociaal dienstverlener

Kerntaken	Niveau C sociaal dienstverlener	Niveau D Sociaal raadsman
2A Inventariseren en in kaart brengen van materiële en (daaraan gerelateerde) psychosociale behoeften van de cliënt	xxx	xxx
2B Probleem van de cliënt vaststellen	xx	xxx
2C Bepalen van acties of opstellen begeleidings- of dienstverleningsplan	xx	xxx
2D Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten	xxx	x
2E Eenvoudige juridische vragen behandelen	xx	xxx
2F Informatiewerkzaamheden verrichten	xxx	xx
2G Advieswerkzaamheden verrichten	x	xxx
2H Voorlichtingsactiviteiten ontwikkelen	xx	xxx
2I Bemiddeling en pleitbezorging	xx	xxx
2J Hulp bij budgetbeheersing / Integrale schuldhulpverlening	x	xxx
2K Evalueren en rapporteren	xx	xxx
2L Administratieve en beheerswerkzaamheden verrichten	xx	xx
2M Afstemmen en samenwerken (intern)	xxx	xxx
2N Samenwerking en afstemming in informatievoorziening	x	xxx
2O Ontwikkelen en beïnvloeden van beleid	x	xxx
2P Eigen deskundigheid bevorderen	xxx	xxx
2Q Bijdragen aan de ontwikkeling en positionering van het eigen vakgebied	xx	xxx
2R Begeleiden en ondersteunen van collega's vrijwilligers en stagiaires	xx	xxx
2S Consultatie en deskundigheidsbevordering van derden	xx	xxx
2T Signaleren van knelpunten in de uitvoering van wet- en regelgeving		xxx

Kernopgaven	Niveau C	Niveau D
3A Afstand kunnen nemen versus betrokkenheid tonen bij cliënt	xxx	xx
3B Omgaan met conflicterende belangen	xx	xxx
3C Omgaan met weerstanden en agressief gedrag	xxx	xxx
3D Vertrouwen of verder onderzoeken / fraudegevoeligheid	xxx	x
3E Cliënt adviseren versus coachen en zelf te laten beslissen	x	xxx
3F Vertrouwelijke informatie gebruiken van de cliënt	xxx	xx
3G Vasthouden aan voorschriften en standaarden versus flexibel zijn en hiervan afwijken	xxx	xx
3H Normen en waarden van de cliënt versus de eigen normen, waarden en grenzen	xx	xx
3I Belangen van de cliënt versus mogelijkheden binnen de eigen organisatie	xxx	xx
3J Zelfstandigheid versus raadplegen van anderen	xxx	xxx
3K Signalering knelpunten bij uitvoeringsorganen versus in stand houden goede relatie	x	xxx
3L Individu of maatschappij	x	xxx

Competenties	Niveau C	Niveau D
4A Contact leggen en houden met diverse cliëntgroepen	xxx	xxx
4B Vertrouwen bieden	xx	xxx
4C Open en eerlijk reflecteren	xx	xxx
4D Verhelderen van behoefte cliënt	xx	xxx
4E Koppelen van behoefte cliënt aan benodigde dienstverlening	xx	xxx
4F Actiegerichtheid	xxx	xx
4G Planmatig en efficiënt	xx	xxx
4H Zelfstandig beslissingen nemen	xx	xxx
4I Samenwerken	xxx	xxx
4J Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid	xxx	xxx
4K Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid	xxx	xxx
4L Brengt zijn expertise met overtuiging in	xx	xxx
4M Bewaakt eigen arbeidsomstandigheden	xxx	xxx
4N Draagt bij aan kwaliteit van diensten	x	xxx
4O Ontwikkelt zich in zijn professie	xxx	xxx
4P Is opmerkzaam en doorziet situaties	xxx	xxx
4Q Handelen namens de cliënt	xxx	xx
4R Flexibiliteit	xx	xxx
4S Omgaan met weerstanden en agressie	xxx	xxx
4T Overtuigt en coacht de cliënt	xx	xxx
4U Informatie op maat overbrengen	xx	xx
4V Accuraat gebruikmaken en toepassen van wet- en regelgeving	xxx	xxx
4W Wisselwerking doorzien	x	xxx
4X Maatschappelijk bewust handelen	x	xxx
4Y Inspelen op ontwikkelingen	x	xxx
4Z Conceptueel denken	x	xxx

De niveaus van de beroepsuitoefening zijn in alle competentie profielen op een gelijke wijze gehanteerd. Dat doen wij door aan elke kerntaak en aan elke competentie een gewicht te geven in welke mate de kerntaak om het genoemde niveau vraagt en in welke mate de functionaris werkzaam op sociaal juridisch gebied moet kunnen beschikken over de genoemde competentie. Wij hanteren hiervoor de volgende schaal:

Geen * Kerntaak op dit niveau komt niet voor, competentie op dit niveau is niet nodig

* Kerntaak komt op dit niveau weinig voor, competentie op dit niveau is in geringe mate nodig

** Kerntaak op dit niveau is vast deel van het pakket, de competentie op dit niveau dient aanwezig te zijn

*** Kerntaak op dit niveau komt veelvuldig voor, er wordt in hoge mate beroep gedaan op deze competentie van dit niveau

Bijlage: Bronnen

- CAO welzijn matrixfuncties, 2002
- Functiebeschrijvingen Sociale Dienst Amsterdam
- Beroependomeinprofiel Maatschappelijk werk en dienstverlening
- Vooronderzoek herijking kwalificatie sociaal dienstverlener, Utrecht, NIZW 2003 Liefhebber en Philippi
- Competentieprofiel sociale activeerder, NIZW, Anthonijsz e.a, 2002
- Integrale schuldhulpverlening. Lammersen en Luijkx, Utrecht: NIZW, 2003
- Inleiding in het werkveld van de sociale dienstverlening (concept S. Kools)
- Methodische beroepsuitoefening H. Bemelmans en M. Lebouille, Utrecht Lemma, 2000
- Functieprofiel sociaal raadsliden. Culemborg; LVSR, 1993
- Gedragsregels voor individuele dienstverlening, 2004
- En Profiel Voorlopige rapportage van het onderzoek naar het profiel van het sociaal raadslidenwerk in Nederland H. Wedman & partners, 2004
- Concept Visiedocument over de toekomst van het sociaal raadslidenwerk 'Sterk in Raad' juni 2005
- Nieuwsbrieven SRW 2005
- RMO advies Toegang tot recht
- Diverse functiebeschrijvingen sociaal raadsliden