

Verslag Algemene Ledenvergadering Sociaal Werk Nederland

30 november 2016

De commissie Kwaliteit kreeg veel lof toegezwaaid voor haar werkzaamheden. En dankzij 359 stemmen vóór (versus 9 tegen en 62 onthoudingen) kan de branchevereniging nu de boer op met het Kwaliteitslabel Sociaal Werk en de bijbehorende instrumenten.

En verder Han Noten over de decentralisaties: 'Vergeet Den Haag, richt je op gemeenten!'

Agenda

- **Opening** door voorzitter Marijke Vos
- **De praktijk aan de macht** Han Noten, voormalig voorzitter van de Transitiecommissie Sociaal Domein (TSD) blikt terug op de transities en kijkt vooruit naar de toekomst van sociaal werk
- **Sociaal Werk Nederland onderweg naar 2020**
 - *Uitkomsten ledenonderzoek* door Ivan Pouwels (Van Spaendonck Branche-Advies)
 - *Gezaghebbend en onderscheidend: een toekomstgericht jaarplan 2017* door Lex Staal (directeur Sociaal Werk Nederland)
- **Intermezzo** discussie over de uitwerking van het jaarplan 2017
- **Bestuurszaken** twee vacatures
- **Nieuw: het Kwaliteitslabel Sociaal Werk** de commissie Kwaliteit presenteert een uniek kwaliteitslabel ván, vóór en dóór de branche.

Een belangrijke vergadering

Marijke Vos: 'Wat me opvalt is de ongelooflijke dynamiek in het sociaal domein. Overal nieuwe initiatieven, steeds meer van onze leden verbinden zich met relevante partners. En natuurlijk hebben we soms last van de regels, maar ik hoor nooit "dus kunnen we niks". Ik hoor altijd: "we zoeken een uitweg" en dan blijkt er meer mogelijk dan gedacht.'

'Alle ballen op de gemeente'

Er zijn maar weinig petten die Han Noten níét op heeft (gehad). 'Dat is ook voor mezelf vaak heel verwarrend.' Vandaag spreekt hij vooral als ex-voorzitter van de [Transitiecommissie Sociaal Domein \(TSD\)](#) en als [burgemeester](#) van het Overijsselse Dalfsen. 'De vraag van de minister om de transitie kritisch te volgen en in geval van nood aan de bel te trekken was natuurlijk ridicuul. Alleen al in Dalfsen hebben we te maken met 200 aanbidders van zorg en welzijn. En er zijn 390 gemeenten... Dat geeft goed aan dat de transitie vooral bestuurlijk is ingestoken, met weinig besef van de implicaties voor de burgers om wie het gaat.'

Het doel was: maatwerk per gemeente, professionele autonomie en nieuwe interventies, stelt Noten. 'Dan kun je de klassieke controle-instrumenten niet langer gebruiken, daar moesten alternatieven voor ontstaan. Daar moet je ruimte voor vrijmaken, dus we hebben als commissie geprobeerd om niemand tot last te zijn.'

Wat de commissie aantrof in bijvoorbeeld de jeugdzorg was een spaghetti van behandelars en interventies (plaatje). 'Probeer die kluwen niet te ontwarren, dat maakt u tot een deel van het probleem. Dit valt niet te coördineren.'

En dat komt, stelt Han Noten, door onze industriële opvatting van professionaliteit. 'Om goede zorg te verlenen met mensen die weinig kennis van zaken hebben, moet je protocolliseren, zodat ze weinig fouten kunnen maken. In de zorg hebben we onze kwaliteitssystemen zo ingericht dat professionals moeilijk zelfstandige beslissingen kunnen nemen. Dat heeft ons veel gebracht, maar helaas ook spaghetti...'

Dan de transitie van het sociaal domein. Han Noten: 'Om voor en na de transitie cliënten in de Jeugdzorg dezelfde zorg te kunnen bieden, is die zorg geïnventariseerd. Dat leidde tot 160.000 productcodes! Die hebben we de afgelopen twee jaar weten terug te brengen tot 60.000.'

Een tweede punt: multi-morbiditeit is een feit en neemt toe. 'Mensen boven de zestig hebben te maken met pakweg vijf medische/sociale kwalen.'

En ten derde: onze opvattingen over gezondheid en zorg veranderen. 'De focus verschuift van de vraag "wat mankeert je?" naar de vraag: "wat kun je nog wél?". "Repareren" maakt plaats voor "iemand leren dealen met..." Met ruimte voor verschillen tussen mensen.'

Aan tafel!

En wat is nu je boodschap voor onze branche, wil Marijke Vos weten. 'De macht ligt niet meer in Den Haag maar bij de gemeenten. Zorg dus dat je bij de wethouder en de directeur Sociaal Domein aan tafel zit. In Dalfsen is dat zo; terecht, zij kennen de wijk het best.'

Marijke Vos: 'Is die ontwikkeling breder dan Dalfsen? Heeft de commissie daar naar gekeken?'

Han Noten: 'Onze commissie is te vroeg opgeheven. Een vervolgcommissie is niet nodig, maar wél een programmatische aanpak om problemen die in de huidige praktijk ontstaan op te pakken. Structurele kwesties moet je structureel aanpakken. Bijvoorbeeld deze lacune: er zijn 1600 opleidingen voor zorg, maar er is niet één gespecialiseerde opleiding voor werken in wijkteams. Met als hamvraag: wat heb je nu in de nieuwe uitvoeringspraktijk nodig aan vaardigheden?'

Zaal: 'Toch willen we als sociaal werk nadrukkelijker meedoen aan het landelijk debat en het agenderen van vraagstukken en sociaalwerkoplossingen.'

Han Noten: 'Begrijpelijk. Maar bedenk wel: bij de staatssecretaris krijg je enkel toezicht en bij de Tweede Kamer enkel problemen. Dus ik zeg: trek de lijn van de decentralisaties ook in dit opzicht door. Voer twee wethouders met goede voorbeelden ten tonele en als die de wethouders van de [G32](#) meekrijgen heb je 80% van de markt!'

Leestip: de [essaybundel](#) Wie houdt er niet van kakelbont? die de commissie heeft uitgebracht.

Sociaal Werk Nederland onderweg naar 2020

Uitkomsten ledenonderzoek

Ivan Pouwels (Van Spaendonck BrancheAdvies) belicht de belangrijkste [uitkomsten van het recente ledenonderzoek](#) (oktober 2016). Sociaal Werk Nederland heeft bestaansrecht, vindt ruim 80% van de deelnemende leden. 'Vergeleken met andere branches is dat heel

veel.' Daar tegenover staat dat 20% van de respondenten zich weinig betrokken voelt bij de brancheorganisatie en bijna 30% vindt dat Sociaal Werk Nederland onvoldoende maatschappelijk zichtbaar is. Vergeleken met het onderzoek van 4 jaar geleden is dat nauwelijks veranderd.

Nog meer conclusies:

- de gemiddelde waardering SWN (6,8) is prima voor een branchevereniging. NPS score is relatief laag: meer criticasters dan fervente fans.
- de meeste leden benadrukken de collectieve waarde van het lidmaatschap. Het aandeel leden dat lid is vanwege individueel voordeel is lager dan gemiddeld (21% versus 35%).
- collectieve afspraken (cao, governance, beroepsregistratie) en belangenbehartiging zijn volgens de leden de belangrijkste activiteiten van de vereniging.
- Het aandeel leden dat de verenigingscontributie te hoog vindt is relatief laag: 43% (bij andere brancheverenigingen 67%).
- Voor de toekomst: Participatie en Armoede & Schulden zijn de belangrijkste thema's voor leden en branchevereniging.
- Sociaal Werk Nederland moet een voortrekkersrol nemen in de vernieuwing van de sector, zich richten op het creëren van nieuwe kansen voor leden en samenwerking zoeken met andere organisaties/branches. Leden hebben daarin ook een belangrijke rol, vinden ze zelf.

Jaarplan Sociaal Werk Nederland 2017

'Wat me steeds weer opviel bij de kennismakingsbezoeken die ik de afgelopen maanden heb afgelegd, is dat jullie het belang van de doelgroep laten prevaleren boven dat van je eigen organisatie,' zei Lex Staal ter introductie van het jaarplan 2017. 'Ik vind dat fantasistisch. En nu is het zaak om voor die bevoegenheid een breder podium te vinden. Zeker omdat me bij bezoeken aan andere branches en stakeholders bleek dat we het imago hebben van "zuurpruimen die vinden dat alles slechter gaat". Kom liever met een plan, was hun boodschap, help me liever om echt te innoveren.'

Vergeleken met andere branches hebben we als sociaal werk bovendien een voorsprong, stelde Lex Staal. 'Wij zijn al gedecentraliseerd. Die positie kunnen we veel beter benutten om werkelijk gezaghebbend en onderscheidend te worden. Dat vraagt om storytelling én om harde cijfers over het effect van ons werk. En het vraagt om focus op de belangrijkste thema's.' Dat zijn er vijf:

- **Participatie in de buurt** Sociale activering en toeleiding naar werk; vrijwillige inzet; informele zorg; sociale (burger)participatie; dagbesteding; eenzaamheid.
- **Armoede & Schulden** Effectieve armoedebestrijding door samenwerking bij schuldhulpverlening; stimuleren economische zelfredzaamheid.
- **Jeugd & Opvoeding** Bij ouders en kinderen start positief burgerschap; (talent)ontwikkeling door werk in de haartvaten in de buurt en onderwijs; voorkomen en bestrijden van polarisatie en radicalisering.
- **Vluchtelingen & Integratie** Integratie direct en integraal vanaf azc; structurele integrale integratie in de buurt.
- **Gezondheid** Sociaal maakt gezond; preventie en lichte structurele ondersteuning voor ouderen, verwarde personen/GGZ, kwetsbare jeugd en gezinnen; psychosociale weerbaarheid.

Wat betreft de begroting: 'We zijn financieel gezond. We zetten fors in op extra geldstromen naast de contributie-inkomsten,' aldus Lex Staal. 'We rekenen er onder andere op dat Van Rijn nu echt over de brug komt met het geld dat hij in het kader van de [motie Professionalisering](#) heeft toegezegd. En op subsidie voor schuldhulpverlening.'

En binnenskamers worden de middelen van de commissie Maatschappelijke Dienstverlening (die wordt opgeheven) bestemd voor het programma Innovatie.

Via handopsteken worden jaarplan en begroting met veel instemming goedgekeurd.

Intermezzo: Discussie het jaarplan 2017

Aan statafels en op flappen kunnen leden hun antwoorden kwijt op vier vragen:

- Hoe kunnen we onze zichtbaarheid vergroten?
- Wat is het verhaal van het sociaal werk?
- Welke thema vraagt om voorrang?
- Hoe kunnen we de band tussen leden versterken?

Een greep uit de opbrengst:

Zichtbaarheid

- Docu-soaps/real-life-tv over de problemen waarmee sociaal werkers in aanraking komen; vloggers die sociaal werk onder de aandacht brengen.
- Andere mensen laten vertellen wat meerwaarde van sociaal werk is, bijvoorbeeld politie, (Rabo)bank, woningcorporaties.
- Ondersteunen van lokaal zichtbaarder worden door organiseren van bijvoorbeeld bijeenkomst voor raadsleden en stakeholders: aanpak/draaiboek bieden.
- Stimuleer dat leden het logo van Sociaal Werk Nederland gebruiken hun op briefpapier. En straks ook het logo van het Kwaliteitslabel.

Het verhaal

- Ontwikkelingswerk in eigen land.
- Verbinding leggen sociaal werk en mensenrechten; opkomen tegen onrecht.

Prioriteit

- Wensen/behoefte van kleine organisaties en niet welzijnsstichtingen
- Toolkit voor het onderhandelen met gemeenten
- Behoefte aan cijfers en trends (ook in toolkit)
- Goede voorbeelden uit het buitenland delen met leden
- Pleit voor outcome-gericht sturen en verantwoorden door aanbieders/gemeenten
- Systeembelemmeringen aanpakken die lokaal niet opgelost kunnen worden
- Faciliteer sociaal werkers in multidisciplinaire omgeving

Banden versterken

- Digitaal platform vraagt blijvend aandacht: organiseren, stimuleren, vullen
- Bijeenkomsten ook regionaal (indien haalbaar) organiseren. Project armoede en schulden is hiervan een goed voorbeeld.
- Landelijke bijeenkomst organiseren voor leden met dezelfde 'snit': thema, klein/groot
- Netwerken met intervisiemogelijkheden
- Het bureau moet investeren in een persoonlijke band met leden. Bel wat vaker.
- Personeelsleden met elkaar in contact brengen: P&O'ers, kwaliteitsmedewerkers, communicatiemedewerkers, bestuurssecretarissen, middenmanagement, salaris-administrateurs

Bestuurszaken twee vacatures

Lucienne van den Brand stapt over naar het onderwijs en verlaat daarom het bestuur van Sociaal Werk Nederland. Komende zomer zal ook Johan Brongers afscheid nemen. Er start een [procedure om in beide vacatures te voorzien](#).

Kwaliteitslabel

'We willen lerende organisaties zijn, dat was de start voor het nieuwe Kwaliteitslabel,' memoreerde bestuurslid Anja Aaldering. 'Vanwege de transities willen we bovendien de kwaliteit van ons werk kunnen aantonen tegenover opdrachtgevers en cliënten. En ten derde we wilden een ander kwaliteitssysteem dan wat er al was. En dat is er nu, na drie jaar hard werken door de commissie Kwaliteit.'

Inmiddels is er een [pilot](#) geweest rond het toetsen van een organisatie aan de hand van het nieuwe Kwaliteitslabel. Twee deelnemers eraan vertelden kort over hun ervaringen. 'Bij een ander in de keuken kijken is echt heel waardevol. Maar je hebt er wel een professionele ondersteuning van een certificeringsinstantie bij nodig.'

Projectleider Marije van der Meij nam het hele [pakket](#) nog even door:

- de Kwaliteitswaarden die zijn opgenomen in de branchecode die leden verplicht ondertekenen
- en die bovendien zijn vertaald in 52 toetsbare normen
- dat toetsen kan door intercollegiale toetsing, door een certificeringsinstantie of door een combinatie van die twee
- een toolbox met instrumenten die helpen bij het naleven van de branchecode en bij toetsing
- twee logo's van het Kwaliteitslabel: eentje mét en eentje zonder de toevoeging *Gecertificeerd*

Ondertussen heeft de NVTZ Joger de Jong benoemd als [brancheambassadeur welzijn](#). Hij gaat het belang van goed toezicht nog eens extra onder de aandacht brengen binnen het sociaal werk en bevorderen dat Sociaal Werk Nederland en NVTZ op dit punt naar elkaar toe groeien.

Ook heeft de commissie een advies opgesteld over de [honorering van toezichthouders](#) in het sociaal werk. Die regeling werd aan het eind van de vergadering tegelijk met het Kwaliteitslabel in stemming gebracht.

Nog meer nieuws: de commissie heeft ook vier geschikte Certificeringsinstanties geselecteerd: DNV, Lloyds, Keurmerkinstituut en CIIO.

En ten slotte: op de homepage van Sociaal Werk Nederland is vanaf 2 december een aparte button "Kwaliteitslabel" te vinden, die toegang geeft tot heel veel informatie over het nieuwe label.

Zaal: 'Geen vraag, wel een opmerking. Veel waardering voor dit prachtige kwaliteitssysteem!'

Zaal: 'Welke kosten zijn eraan verbonden?'

Marije van der Meij: 'Dat hangt af van de manier waarop je toetst. Intercollegiaal kan met gesloten beurzen. En met een CI kost het je een bedrag dat afhankelijk is van de scope waarop je gaat toetsen. Toets je direct alle normen? En alle onderdelen van je organisatie?'

De stemming

De stemming ging over drie zaken: het Kwaliteitslabel, de Governancecode en de Honoreringsregeling. De uitslag:

Stemmen	Kwaliteitslabel	%	Governance	%	Honorering	%
Voor	359	83%	358	85%	329	77%
Tegen	9	2%	9	2%	40	9%
Onthouding	62	14%	55	13%	61	14%
Totaal	430		422		430	

Een zeer ruime meerderheid van leden stemde dus in met deze drie onderdelen van het nieuwe kwaliteitssysteem.

Anja Aaldering overhandigde Marijke Vos een exemplaar van de brochure met alle ins en outs van het Kwaliteitslabel. 'Dit is echt klassenwerk!'



Marije van der Meij en Edwin Luttik bedankten de leden van de commissie Kwaliteit op gepast wijze. Omgekeerd kregen ook Marije en Edwin lof toegezwaaid voor al hun inspanningen.