Maatschappelijk werker

NIZW Beroepsontwikkeling

Oktober 2005

Margot Scholte

© 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 door NIZW Beroepsontwikkeling in het kader van het project Beroepenstructuur in opdracht van het Platform Kwalificatiebeleid zorg en welzijn.

Projectleiding
Paul Vlaar

Projectteam
Corrie van Dam
Ria Broeken
Ruth Oortgiesen
Marion van Hattum

Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn
NIZW Beroepsontwikkeling
Postbus 19152
3501 DD Utrecht
Telefoon (030) 230 63 81
Fax (030) 231 96 41
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 4
Hoe zijn de competentieprofielen opgebouwd? 5
Wat zijn competenties? 7
Hoe ontwikkelen beroepskrachten hun competenties? 7
Hoe beschrijven wij competenties? 7

1 Beroepsbeschrijving Maatschappelijk werker 8

2 Kerntaken Maatschappelijk werker 12
2.1 Cliëntgebonden taken 12
2.2 Organisatiegebonden taken 20
2.3 Professiegebonden taken 23

3 Kernopgaven Maatschappelijk werker 25

4 Competenties Maatschappelijk werker 26
4.1 Kernkwaliteiten beroepskracht in zorg en welzijn 26
4.2 Generieke competenties 29
4.3 Specifieke competenties 35
4.4 Competentiematrix 37

5 Niveaus Maatschappelijk werker 38

Inleiding

Profielen vormen de bouwstenen voor de herziening van de Beroepenstructuur Zorg en Welzijn 2005. NIZW Beroepsontwikkeling ontwikkelde de profielen van de volgende beroepsgroepen en varianten daarop:
- Pedagogisch werker
- Ouderenadviseur
- Groepsleidster kinderopvang
- Leidster peuterspeelzaalwerk
- Sociaal cultureel werker
- Maatschappelijk werker
- Woonbegeleider
- Activiteitenbegeleider
- Medewerker gehandicaptenzorg

Wat is een beroepenstructuur?

Een beroepenstructuur bevat een systematische ordening en beschrijving van met elkaar samenhangende beroepsgroepen, 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 beroepskrachten in verwante beroepen.

De Beroepenstructuur Zorg en Welzijn 2005 vormt de herziening van de eerdere beroepenstructuur voor de sector uit 1992. Hiervoor zijn eerst de meest voorkomende beroepsgroepen en beroepsvarianten 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 eind december 2005 de 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. In veel gevallen is dat ondoenlijk. 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.

Totstandkoming van de profielen

De profielen 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.
Daarnaast 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 en niet volledig volgens onderstaande beschrijving 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, het niveau van beroepsuitoefening en de rollen. 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 bezien; 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 dusdanige 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 Maatschappelijk werker

Het Beroependomeinprofiel *Maatschappelijke dienstverlening* uit 1996, beschrijft kort de belangrijkste kenmerken en aspecten van het terrein van de maatschappelijke dienstverlening. Daarnaast wordt uitgebreid ingegaan op het beroepsmatig handelen van de maatschappelijk dienstverlener[1]: de taken, het methodisch handelen en de beroepshouding.
Beroepskrachten die werkzaam zijn als maatschappelijk dienstverlener zijn onder meer maatschappelijk werkers, de sociaal raadslieden en de sociaal dienstverleners. In de CAO welzijn worden de eerste twee functies (op HBO niveau) beschreven. De laatste, van sociaal dienstverlener (MBO niveau) niet.

Hierna gaan we kort in op de huidige stand van zaken ten aanzien van de profielomschrijvingen van de maatschappelijk werker, de sociaal raadsman en de sociaal dienstverlener.

Maatschappelijk werker
Het profiel van de maatschappelijk werker is gebaseerd op het Beroependomeinprofiel *Maatschappelijke dienstverlening* uit 1996. Het profiel is aangevuld en aangepast aan de huidige eisen die aan het beroep gesteld worden.

Sociaal raadsman
Voorzieningen voor sociaalraadsliedenwerk maken voor ongeveer tweederde deel uit van een brede organisatie voor maatschappelijke dienstverlening. Andere voorzieningen maken deel uit van een gemeentelijke instelling of zijn zelfstandig gevestigd als bureau voor sociaal raadslieden.
Eind 2001 waren er ruim 70 bureaus voor Sociaal Raadsliedenwerk. Er werkten ruim 540 personen (ruim 340 Fte).
Op dit moment is het veld van sociaaljuridische dienstverlening sterk in beweging en daarmee ook de toekomst en de inhoud van het werk van de sociaal raadsman.
Door enkele actuele ontwikkelingen in de wetgeving, zoals de Wet Werk en Bijstand (Wwb), de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en de komst van de juridische loketten is het belangrijk een heldere visie te formuleren op de functie en de kerntaken van het sociaal raadsliedenwerk. Daarnaast spelen voor het sociaal raadsliedenwerk enkele algemene maatschappelijke en beleidsontwikkelingen een belangrijke rol, zoals vraaggestuurd werken, integraal werken, verzakelijking, eigen verantwoordelijkheid van de burger et cetera. In de praktijk blijkt dat het huidige raadsliedenwerk (nog) onvoldoende aansluit op deze ontwikkelingen.
De kernopdracht van de raadsliedenbureaus voor de komende tijd zal vooral zijn:
- een visie ontwikkelen over (specifieke) functie, taken en rol van het sociaal raadsliedenwerk, mede in relatie tot de huidige maatschappelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen in wet- en regelgeving.
- zich profileren en positioneren ten opzichte van andere dienstverleners in het veld van sociale informatie en dienstverlening aan burgers en in het bijzonder in die van de sociaaljuridische dienstverlening.

Tegen de achtergrond van deze ontwikkelingen is de MOgroep gestart met het project ´ Versterking sociaal raadsliedenwerk´ Het project is begonnen in februari 2004 en zal ongeveer twee jaar duren. Doel: de positie van het sociaal raadsliedenwerk te profileren en te versterken in het veld van de gesubsidieerde rechtsbijstand en de maatschappelijke dienstverlening.
Het project zal resulteren in onder meer een visiedocument over de functie en positie van het SRW en een functieomschrijving voor het sociaal raadsliedenwerk.

De resultaten van het project zijn uiteraard van belang voor het kunnen vaststellen van een functieprofiel van de sociaal raadslieden. Het lijkt ons daarom, gezien de ontwikkelingen rond de sociaal raadslieden, niet wenselijk om op dit moment al een verregaand profiel voor te leggen. Temeer omdat de ontwikkelingen (grote) gevolgen kunnen hebben voor het werk van de sociaal raadsman. Het NIZW zal die ontwikkelingen de komende periode nauwgezet blijven volgen en i.s.m. de MOgroep en het LOSR (Landelijk Overleg Sociaal Raadsliedenwerk) bepalen wanneer het concept profiel geschreven gaat worden.

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

Sociaal dienstverlener
Uit onderzoek (NIZW 2002) blijkt dat in de praktijk van sociaal dienstverleners nogal wat functiebenamingen voorkomen. De benaming verschilt per werkveld en per organisatie. Voorbeelden van dergelijke functiebenamingen zijn: consulent bewonerszaken, klachtenbehandelaar, bemiddelaar, maatschappelijk consulent, functies op gebied van informatie en advies, trajectbegeleider, schuldhulpverlener, budgetconsulent enzovoort.
Sociaal dienstverleners werken onder die verschillende functiebenamingen binnen veel werkvelden, zoals: sociale dienstverlening, sociaal cultureel werk, minderheden, gezondheidszorg, maatschappelijk werk en dergelijke.
Oorspronkelijk was het onze bedoeling de functie van sociaal dienstverlener te herleiden uit die van de sociaal raadsman. Gezien de ontwikkelingen in het werkveld van de sociaaljuridische dienstverlening hebben we besloten dat voorlopig niet te doen. Het is bovendien de vraag of het wenselijk is één profiel van de sociaal dienstverlener te maken, juist omdat de sociaal dienstverlener onder zoveel verschillende functienamen werkzaam is. Het NIZW zal gaan uitzoeken of het mogelijk is een profiel te maken op basis van een methode die recht doet aan de verscheidenheid van het werk van de sociaal dienstverlener.

Maatschappelijke opdracht
Maatschappelijk werk richt zich op het tot hun recht komen van personen in de wisselwerking met hun sociale omgeving. Hulp- en dienstverlening bestaat in principe uit een mix van psychosociale procesmatige hulpverlening, informatie en advies en concrete dienstverlening.
De maatschappelijk werker ondersteunt de cliënt[2] op tijdelijke basis met als doel dat deze zich na de beëindiging van het contact, (weer) optimaal, kan manifesteren in wisselwerking met de naaste omgeving en/of voorzieningen
Vaak hebben cliënten problemen op verschillende levensgebieden, zoals huisvesting, financiën, relaties, gezondheid, werk en opvoeding. In veel gevallen zijn deze problemen sterk met elkaar verweven. De aanpak van de maatschappelijk werker is gericht op deze verwevenheid, waarbij de krachten en mogelijkheden van de cliënt en van zijn netwerk uitgangspunt zijn. Probleemverlichting vraagt doorgaans om het bewerkstelligen van veranderingen in de persoon en (de relatie met) diens micro- en macro-omgeving. De hulpverlening van het maatschappelijk werk wordt hierom wel *integraal* genoemd.

Dwang en drang
De maatschappelijk werker heeft in zijn werk te maken met het bieden van hulp- en dienstverlening aan cliënten die hier niet vrijwillig voor gekozen hebben, het zogenaamde werken met dwang en drang. Ook in deze situaties zal de maatschappelijk werker zich richten op het bewerkstellingen van veranderingen in de persoon en (de relatie met) diens micro- en macro-omgeving, waarbij hij ook rekening houdt met de doelen die gesteld zijn door derden (overheid en maatschappelijke instanties). Van belang hierbij is de cliënt te overtuigen dat de hulpverlening in zijn eigen belang is.

Context
Maatschappelijk werkers zijn werkzaam in allerlei typen organisaties waar mensen met lichamelijke, (psycho)sociale, psychische en materiële problemen aankloppen. Zij werken in teamverband met beroepsgenoten, bijvoorbeeld met het Algemeen Maatschappelijk Werk. Daarnaast zijn maatschappelijk werkers in multidisciplinaire teams werkzaam in de (geestelijke) gezondheidszorg, onderwijs, reclassering, jeugdzorg, maatschappelijke opvang, sociale zekerheid, Arbo-diensten, residentiële instellingen en verpleeghuizen. In deze werksetting maakt de sociaal agogische hulpverlening deel uit van een behandelings- of begeleidingstraject naast medische, juridische, psychologische, pedagogische en onderwijskundige professionals. In de maatschappelijke opvang hebben beroepskrachten steeds meer te maken met multi-probleem cliënten. Deze beroepskrachten hebben te maken met een taakverzwaring.

De maatschappelijk werker voert hulpverleningsgesprekken met individuele cliënten en met cliëntsystemen (echtparen, ouders (eventueel) met kinderen), maar kan ook werken met groepen (groepswerk, trainingen en cursussen). Daarnaast is er een grote variatie van contacten met personen en instanties in de omgeving. De maatschappelijk werker heeft te maken met een steeds groter wordende diversiteit aan culturen, generaties, etnische achtergronden, leefstijlen en maatschappelijke posities.

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

Situaties van dwang en drang zijn van invloed op de context van het werk. De maatschappelijk werker heeft met een ander type cliënt te maken, namelijk cliënten die niet vrijwillig aan het hulpverleningsproces deelnemen en hij heeft te maken met een extra doel dat opgelegd is door overheid en maatschappelijke instanties.

Met de komst van de WMO in januari 2006 zullen financiers meer taken en verantwoordelijkheden bij maatschappelijk werk instellingen neerleggen en cliënten kunnen aanspraak maken op zorg arrangementen. De beroepskracht moet meer toegerust worden om te werken met deze toegenomen taken en verantwoordelijkheden en andere manieren van werken.

Niveaus van beroepsuitoefening
In de CAO welzijn, wordt de functie maatschappelijk werker als volgt omschreven:
Doel van de functie
Het ondersteunen van de cliënt zodat deze zich na de beëindiging van het contact, (weer) zelfstandig kan manifesteren in wisselwerking met de naaste omgeving en/of voorzieningen.

Maatschappelijk werker 1
Werkt in algemene instellingen voor maatschappelijke dienstverlening, welzijnsinstellingen en dak- en thuislozenopvang en richt zich op kwetsbare (groepen) mensen, die problemen hebben of tekorten ondervinden in hun sociaal functioneren. Ressorteert onder de leidinggevende van de afdeling.

Maatschappelijk werker 2
Werkt in dezelfde instellingen als maatschappelijk werker 1 en daarnaast ook in scholen en bedrijven, Richt zich op meer complexe psychosociale problemen. Werkt onder leiding van het hoofd van de afdeling en geeft eventueel leiding aan stagiaires en vrijwilligers.

In de praktijk is het onderscheid tussen maatschappelijk werker 1 en 2 als volgt te beschrijven:
Maatschappelijk werker 1 is de breed inzetbare basiswerker die het meest voorkomende werk in de instelling uitvoert. Maatschappelijk werker 2 is hierop een plusvariant. Dat blijkt uit het gegeven dat de maatschappelijk werker 2:
- door opleiding of specialisatie goed thuis is in een bepaalde methodiek en deze veelvuldig toepast.
- hij begeleidt collega's en draagt methoden van werken aan hen over
- zijn bijdrage levert aan het ontwikkelen en coördineren van netwerken in complexe situaties
- casemanager is

Het NIZW hanteert een methode van niveaubepaling die gebaseerd is op vier niveaubepalers:
- de mate van zelfstandigheid
- de mate van verantwoordelijkheid
- de mate van complexiteit
- de mate waarin transfer van competenties plaatsvindt

Op basis van de interviews en expertmeetings moeten wij constateren dat er nog altijd onduidelijkheid heerst over de niveaubepaling, ook na de invoering van het functieloongebouw. Wij bevelen aan om in de toekomst een onderzoek te doen naar de werkelijke niveaus van beroepsuitoefening, dat gebaseerd is op de verantwoordelijkheid, zelfstandigheid, transfer en complexiteit beroepskrachten in hun dagelijks werk hebben.

Rollen en kenmerkende beroepshouding
Maatschappelijk werkers hebben verschillende rollen in de hulpverlening. Zij functioneren als 'de deskundige' die met verstand van zaken de cliënt van feedback en advies dient, maar ook -soms tegelijkertijd- als leraar, coach, steunpilaar, consulent, trainer, adviseur en wegwijzer.
De beroepshouding van de maatschappelijk werker is realistisch en optimistisch tegelijkertijd. Hij is in staat de cliënt een positief perspectief te bieden, zonder daarbij de realiteit en de haalbaarheid uit het oog te verliezen. Humor is hierbij niet onbelangrijk.
De maatschappelijk werker is in de organisatie werknemer, collega, leidinggevende van stagiaires of (soms) collega's, regelaar en (project)uitvoerder.

Intermezzo: werken volgens de regulatieve cyclus in het maatschappelijk werk

De (kern)taken zijn ingedeeld volgens de regulatieve cyclus, dat wil zeggen dat ze opgehangen zijn aan een ordeningsmodel dat een logische opeenvolging van handelingen kent, gericht op probleem verkennen, analyseren, plan opstellen, plan uitvoeren en evalueren. Dat wil echter niet zeggen dat deze logische opeenvolging van handelingen altijd direct in het werken te herkennen is. De hulp- en dienstverlening verloopt volgens een doelgericht zoekproces, waarin de werkwijze in dialoog met de cliënt steeds wordt bijgesteld. Bij de planning en de reconstructie van dit proces moeten de verschillende elementen in beeld gebracht kunnen worden. Soms voert een hulpverlener de cyclus helemaal uit, dit zien we bijvoorbeeld in het Algemeen Maatschappelijk Werk vaak; maar soms ook voert een maatschappelijk werker een deel van de cyclus uit als onderdeel van een behandel- of hulpverleningsplan.

In het outreachend werken (het actief naar buiten treden om contact te leggen met potentiële cliënten), en binnen een gedwongen kader (het werken met dwang en drang) is logica van de stappen uit de cyclus niet altijd heel direct richtinggevend. De cliënt heeft vaak geen directe hulpvraag en de hulpverlener moet veel uit de kast halen om de cliënt te motiveren om de hulpverlening te aanvaarden. Maatschappelijk werkers verlenen hiertoe (kleine) diensten, regelen zaakjes voor cliënten en zetten motiverende gesprekstechnieken in. In alle gevallen, dus ook bij deze manieren van werken, wordt van meet af aan gewerkt aan de afstemming van het perspectief van de werker en de cliënt (buiten- en binnenperspectief). Het gaat er bij outreachend werken, vaker dan in vraaggestuurde hulpverlening, om overlast voor derden te beperken, de cliënt uit zijn isolement te halen en hem tot een menswaardiger bestaan te motiveren. Bij hulpverlening in een gedwongen kader zijn mensen doorgaans wel ergens toe gemotiveerd en het is voor de mw-er zaak om aansluiting te zoeken zodat er (deels) overlap komt tussen wat de cliënt en wat de werker wil bereiken. Bij zowel outreachend werken als bij hulpverlening binnen een gedwongen kader is de regulatieve cyclus niet buiten werking gesteld, maar de start is anders en het doel komt deels van buitenaf. Vaak is er al allerlei hulp geweest en is de cliëntsituatie (deels) bekend. De mogelijkheden van de cliënt zijn beperkt en de wens om tot verandering te komen ook. De hulpverlener zal de cliënt moeten motiveren om (weer) iets te willen. Het scheppen van nieuwe perspectieven in relatie tot het voorhouden van de negatieve gevolgen (sancties) van de huidige situatie is belangrijk. Maatschappelijk werkers moeten zich verhouden tot het cynisme en de lethargie van mensen die een positief toekomstperspectief al lang verloren hebben. Dat gebeurt niet door het logische pad van de regulatieve cyclus af te lopen, maar door aan te sluiten bij de belevingswereld van de cliënt. Het gaat er hierbij om, de cliënt te overtuigen dat het binnen- en buitenperspectief ten dele samenvallen, waardoor de cliënt ervaart dat accepteren van hulp in zijn eigen belang is.
In een gedwongen kader speelt de ongelijkheid van de relatie een belangrijke rol. De keuzevrijheid van de cliënt is immers beperkt door de sancties die een rol spelen op het moment dat de cliënt niet meewerkt. Deze variëren van korting op de uitkering, tot langere detentie, tot een uithuisplaatsing van de kinderen. In deze situatie is het extra lastig om met de cliënt in contact te komen.

In alle verschillende contexten waarin maatschappelijk werkers werkzaam zijn, is het zinvol het werk planmatig te benaderen. Het streven is er immers altijd op gericht om via een analyse van de situatie te komen tot doelen (waartoe de cliënt deels extern gemotiveerd is en deels intern) en interventies om zo een verandering ten gunste van de cliënt te bewerkstelligen.

Geraadpleegde bronnen

- Hens, H. en M. Geomini. Beroependomeinprofiel maatschappelijke dienstverlening. Utrecht: Stuurgroep Beroepenstructuur / NIZW. 1996.
- Crealogic sessie branche Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening
- Visiedocument MOgroep t.a.v. AMW.
- Interviews met afgevaardigden van de beroepsgroep maatschappelijk werk: H. van de Kruijs (GGz maatschappelijk werk), H. de Mönnink (onderwijs), B. Schaafsma (bedrijfsmaatschappelijk werk), Michel Schoonenberg (revalidatie maatschappelijk werk), J. Pijnenburg, maatschappelijke opvang)
- Matrixfuncties CAO Welzijn
- Werkveldraadpleging 30 september 2004
- Toekomstverkenning Verwey-Jonker Instituut

2 Kerntaken Maatschappelijk werker

2.1 Cliëntgebonden taken

De kerntaken samen vormen een set inhoudelijk samenhangende beroepsactiviteiten, die in een logische volgorde worden beschreven. Een kerntaak heeft altijd betrekking op een door de beroepskracht te leveren product, zorg of dienst. In feite gaat het bij de kerntaken om de 'harde kern' van het beroep.

Taakgebied Oriënteren, analyseren en ontwerpen

2A Oriënteren en inventariseren

- De maatschappelijk werker maakt kennis met de cliënt en verzamelt informatie die relevant is voor de hulpvraag van de cliënt(systeem)
- De maatschappelijk werker lokaliseert cliënten waar zorg over bestaat en/of die niet onmiddellijk vanuit zichzelf gemotiveerd zijn de hulp van derden in te roepen, en zoekt zelf contact met hen in hun woon- of leefsituatie

Proces

De maatschappelijk werker en de cliënt maken met elkaar kennis. Dit kan in een door de cliënt geïnitieerd gesprek maar dit kan ook op verzoek van de hulpverlener of in opdracht van derden (bijv. gedwongen kader, bedrijfsmaatschappelijk werk, schoolmaatschappelijk werk, outreachende hulpverlening). In dit laatste geval legt de maatschappelijk werker uit op verzoek van wie of op grond van welke signalen hij zich aandient. De maatschappelijk werker verkent samen met de cliënt (systematisch) de situatie, klacht of vraag, of hij probeert de cliënt ertoe te motiveren te vertellen over de situatie die door anderen als problematisch wordt ervaren. Cliënt en maatschappelijk werker inventariseren (eventuele) hulpverleningswensen, -behoeften en schatten het probleemoplossend vermogen in van de cliënt en diens sociale netwerk. De maatschappelijk werker stelt indicatie en urgentie vast en geeft globaal aan wat de mogelijkheden van de hulpverlening zijn. Hij motiveert de cliënt voor zover nodig. De maatschappelijk werker betrekt de relevante omgeving van de cliënt bij het verzamelen van vragen of behoeften. Wanneer de cliënt niet gemotiveerd is om hulp te ontvangen, dan kan in het kader van outreachend werken besloten worden om het contact niet te verbreken, maar te onderhouden teneinde de cliënt uiteindelijk te overreden de hulp te aanvaarden.

Keuzes en dilemma's

- Eerste beeldvorming versus de resultaten van de nadere kennismaking
- Objectief waarnemen en luisteren versus subjectief invullen
- Urgentie in relatie tot andere cliënten op de wachtlijst
- Privacybescherming versus het betrekken van het netwerk
- Compleet krijgen van de informatie ten opzichte van de relevantie
- Ongevraagd hulp aanbieden versus voorwaarde van vrijwilligheid van deelname
- Accepteren wantrouwen cliënt en eigen nut doen ervaren
- Externe motivatie (sancties) versus interne motivatie
- Maatschappelijk werk wordt gezien als verlengstuk van instanties wat een belemmering kan zijn voor het leggen van contact met de cliënt
- Omgaan met drang en dwang versus eigen verantwoordelijkheid van de cliënt respecteren
- Acceptatie van weigering door de cliënt versus de gesignaleerde noodzaak tot verandering

2B Probleem- en situatieanalyse maken

De maatschappelijk werker maakt samen met de cliënt een analyse van de problemen / klachten en weegt de mogelijkheden met als doel tot een aanbod van hulpverlening te komen.
Maatschappelijk werk kan ook op indicatie plaatsvinden. Maatschappelijk werk doet dan een aanvullend onderzoek ten behoeve van het eigen aandeel in de hulpverlening.
De maatschappelijk werker verricht tevens onderzoek naar de leefsituatie van de cliënt op verzoek van geëigende en daartoe gerechtigde derden als uitvloeisel van wet- en regelgeving en rapporteert aan derden om de hulpvraag aan wet- en regelgeving te kunnen toetsen.

Proces
De maatschappelijk werker weegt feiten, beleving en normen die een rol spelen in de situatie van de cliënt, en kent tevens betekenis toe aan de maatschappelijke context in het kader van de (probleem)situatie en/of vraag van de cliënt. Hij neemt in overleg met de cliënt zo nodig contact op met andere hulpverleners in verband met de diagnosestelling, hij ordent en kent betekenis toe aan de resultaten van de probleemverkenning. De maatschappelijk werker zorgt voor een zo groot mogelijke overeenstemming met de cliënt over zijn probleemanalyse. In de probleemanalyse wordt:
- de verwevenheid ontrafeld van problemen op verschillende gebieden van het maatschappelijk leven, waarmee cliënten vaak kampen
- de aard en herkomst van de problemen van de cliënt of het cliëntsysteem systematisch in kaart gebracht voor zover dat relevant is om het hier en nu te begrijpen en daarin zinvol te kunnen interveniëren
- het probleemoplossend vermogen van de cliënt in relatie gebracht met oplossingsmogelijkheden

Keuzes en dilemma's
- Prioriteiten stellen welke vragen wel en niet opgepakt worden
- Inzichten van de beroepskracht versus de opvatting van de cliënt

2C Opstellen van een hulpverleningsplan
De maatschappelijk werker vertaalt in nauw overleg met de cliënt de hulpvraag en de probleemanalyse in een plan van aanpak. Het met de cliënt overeengekomen hulpverleningsplan vormt het vertrekpunt voor de verdere hulpverlening.

Proces
De maatschappelijk werker formuleert samen met de cliënt doelen en toetst in aanmerking komende werkwijzen op effectiviteit in het licht van de huidige cliëntsituatie. Zij komen een hulpverleningsplan overeen, maken een tijdsplanning en concrete afspraken. Hij stelt in overleg met de cliënt de vorm en inhoud van de evaluatie vast, inclusief eventuele rapportage naar buiten (bijvoorbeeld bij voorwaardelijke hulpverlening). De maatschappelijk werker overlegt en stemt zonodig af met andere hulpverleners met toestemming van de cliënt.

Keuzes en dilemma's
- Noodzakelijke hulpverlening versus beschikbare mogelijkheden
- Lineair versus cyclisch-iteratief
- Vaststellen van doel en resultaten versus aanpassingen gedurende het proces

2D Gericht verwijzen en afstemmen
Wanneer een hulpvraag beter door een andere instantie kan worden opgepakt, of samen met een andere instantie, dan bespreekt de maatschappelijk werker dit met de cliënt en bereidt hij de cliënt en de andere instantie hierop (indien nodig) op voor.

Proces
De maatschappelijk werker overlegt met de cliënt over de mogelijkheid tot verwijzing of afstemming en geeft inzicht in het hulpverleningsaanbod buiten de eigen organisatie, de bereikbaarheid en het functioneren ervan. Hij neemt zo nodig contact op met de andere organisatie(s) en/of hulp- of dienstverlener om de komst van de cliënt aan te kondigen, die voor te bereiden en/of te doen aan belangenbehartiging en pleitbezorging. Zo nodig maakt hij samen met de andere hulp- of dienstverlener afspraken over de doelen en de taakverdeling in de gezamenlijke hulpverlening aan de cliënt. Soms is het nodig zelf met de cliënt mee te gaan naar de instantie waarnaar verwezen wordt.

Keuzes en dilemma's
- Verantwoordelijkheid dragen versus verantwoordelijkheid overdragen
- Zelf de hulp niet kunnen bieden en weten dat continuïteit door andere organisatie niet gegarandeerd is
- Afwegen wanneer hij zijn eigen hulpverleningsgrenzen overschrijdt en wanneer de mogelijkheden van andere instanties ingeschakeld moeten worden

TAAKGEBIED INTERVENIEREN

De maatschappelijk werker beschikt over een gevarieerd repertoire van handelingsmogelijkheden om het hulpverleningsplan uit te voeren. De verschillende interventies komen in de praktijk in combinatie met elkaar voor en hangen logisch met elkaar samen en overlappen elkaar deels. In het hulpverleningsplan is aangegeven welke mix van interventies het beste past bij het beoogde resultaat en de doelen op langere termijn. Het maatschappelijk werk onderscheidt de volgende hoofdvormen van interventie, die vervolgens uitgesplitst zijn naar kerntaken.

De cliënt kennis verstrekken en daarmee stimuleren om eigen keuzen te maken
- Informatiewerkzaamheden uitvoeren
- Advieswerkzaamheden uitvoeren
- Voorlichtingsactiviteiten opzetten en uitvoeren
- Zelfhulpgroepen begeleiden

Praktische dienstverlening
- Praktische hulpverlening
- Ondersteunen van familieleden en mantelzorgers (eventueel groepen) en andere direct betrokkenen
- Bemiddelen en onderhandelen
- Onderzoeks en rapporterende activiteiten verrichten voor derden

De cliënt ondersteunen en begeleiden bij het verwerven van competenties
- Gespreksgroepen, trainingen en cursussen
- Ondersteuning en begeleiding

In deze reeks van interventies is een zekere opbouw aangebracht van puur informatie verstrekken naar intensieve vormen van interventies die gericht zijn op gedragsverandering. De maatschappelijk werker hanteert het uitgangspunt van een zo groot mogelijke autonomie en eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. Samen met de cliënt maakt hij, afhankelijk van de aard van de vraag en de mogelijkheden en situatie van de cliënt een keuze voor de lichtst mogelijke (combinatie van) interventies, die het meest effectief zijn voor het bereiken van de doelen van het hulpverleningsplan. Ook zal er gedurende het hulpverleningstraject een steeds grotere verantwoordelijkheid bij de cliënt zelf gelegd worden in zijn groei naar zelfstandigheid.

Dwang en drang
Bij gedwongen hulpverlening is de interventie in eerste instantie gericht op het middelen tussen de doelen die opgelegd zijn door derden en de belangen en doelen van de cliënt zelf. De wens van de cliënt om te veranderen is klein. De maatschappelijk werker zoekt aansluiting bij de belangen van de cliënt om deels tot overeenstemming te komen met de opgelegde doelen. Het doel van deze interventie is dat ook bij gedwongen hulpverlening de cliënt in zeker mate accepteert dat de hulpverlening in zijn eigen belang is.

Casemanagement en crisisinterventie
Casemangement en crisishulpverlening zijn van een iets andere aard. Bij casemanagement is het contact vooral gericht op het afstemmen en stroomlijnen van de hulpverlening, wanneer meerdere hulp- en dienstverleners bij het cliëntsysteem betrokken zijn. Bij crisisinterventie gaat het om het terugbrengen van de rust in een uit de hand gelopen situatie en toeleiding naar reguliere hulpverlening.

2E Informatiewerkzaamheden uitvoeren
De maatschappelijk werker verstrekt op verzoek of op eigen initiatief informatie aan de cliënt, die hij nodig heeft voor de beantwoording van zijn hulpvraag.

Proces
De maatschappelijk werker beschikt over of verzamelt de benodigde informatie. Hij geeft informatie over regelingen en voorzieningen, onder meer over de sociale wet- en regelgeving, inkomen en financiën, huisvesting, vorming en opleiding, arbeid, vrije tijd en ontspanning, seksualiteit en geboorteregeling, het omgaan met ziekte en de sociale kaart van de omgeving waarbinnen de cliënt leeft. Hij geeft informatie over oorzaken van problemen van zowel materiële als immateriële aard en maakt bestaand informatiemateriaal begrijpelijk en toegankelijk voor (groepen) cliënten en andere belangrijke personen rondom de cliënt.

Keuzes en dilemma's
- Selectie maken welke informatie wel of niet relevant is
- Omvang en complexiteit van de informatie versus het bevattingsvermogen van de cliënt
- De beoogde informatieoverdracht versus het werkelijke bereik onder publieksgroepen
- Wenselijkheid ten opzichte van toegankelijkheid en haalbaarheid van de geschikte distributiekanalen

2F Advieswerkzaamheden uitvoeren
De maatschappelijk werker geeft de cliënt aanwijzingen hoe hij in bepaalde situaties kan handelen en op welke wijze hij gebruik kan maken van voorzieningen en regelingen.

Proces
De maatschappelijk werker en de cliënt onderzoeken hoe de cliënt het beste kan handelen om zijn doelen te bereiken. Het gaat om advies dat betrekking heeft op:
- De omgang in relaties
- Het contact met andere mensen
- Het eigen gedrag
- Gezondheid en levensstijl
- Gebruik maken van voorzieningen en instanties
- Mogelijkheden van hulpverlening
- Te volgen procedures en regelingen
- Omgaan met financiën

Keuzes en dilemma's
- Keuze uit voor de hand liggende alternatieven en bij de cliënt passende oplossingen
- Zelfstandigheid van de cliënt bevorderen

2G Voorlichtingsactiviteiten opzetten en uitvoeren
De maatschappelijk werker geeft gerichte informatie aan groepen cliënten door middel van het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten of het gericht verspreiden van informatiemateriaal.

Proces
De maatschappelijk werker maakt bestaand informatiemateriaal begrijpelijk en toegankelijk voor (groepen) cliënten en andere belangrijke personen rondom de cliënt. Hij ontwikkelt vormen van informatieoverdracht (of laat deze ontwikkelen) die aansluiten bij de mogelijkheden van groepen cliënten. Hij benut de meest passende distributiekanalen, zodat de informatie ook werkelijk de cliënten bereikt. Hij geeft voorlichting aan relevante 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 pakken.

Keuzes en dilemma's
- Hoe de juiste publieksgroepen te interesseren en kennis te laten nemen van de informatie
- Begrijpelijk en toegankelijk maken van informatie over regelingen en voorzieningen en deze toch waarheidsgetrouw weergeven

2H Praktische hulpverlening
De maatschappelijk werker voert concrete diensten uit voor of in samenspraak met de cliënt in de vorm van het aanvragen van voorzieningen, het treffen van regelingen en noodzakelijke hand- en spandiensten en het regelen van praktische zaken.

Proces
De maatschappelijk werker en de cliënt spreken af welke diensten worden verleend aan de cliënt en besprekende vorderingen hierin.
Het gaat om diensten als:
- De cliënt begeleiden naar instanties en organisaties
- Een schuldsaneringsregeling treffen
- Aanpassingen in huis en voorzieningen aanvragen en realiseren
- Materiële hulpbronnen mobiliseren en organiseren voor de cliënt
- Schriftelijk en telefonisch zaken regelen; formulieren invullen, brieven schrijven in naam van de cliënt, wet- en regelgeving uitvoeren

De maatschappelijk werker zal vooral in situaties van onvermogen meer *doen voor* de cliënt, maar hij is er altijd op gericht de cliënt gaandeweg weer in staat stellen om het zelf weer over te nemen. Hij houdt de cliënt op de hoogte van de resultaten van zijn werkzaamheden en overlegt en informeert over het vervolg.

Keuzes en dilemma's
- Afstemmen wat de cliënt zelf kan en wat de beroepskracht doet
- Namens de cliënt optreden en hierbij de grenzen bewaken

2I Ondersteunen van familieleden of mantelzorgers
De maatschappelijk werker geeft waar nodig informatie, emotionele en/of praktische steun aan familieleden of mantelzorgers die nauw betrokken zijn bij de zorg voor iemand die chronische beperkingen heeft. De zorgafhankelijke persoon vormt samen met degene die de ondersteuning krijgt, het cliëntsysteem.

Proces
Hij verstrekt aan familieleden en mantelzorgers met goedkeuring van de cliënt gegevens over de problematiek, over de omgang daarmee, over organisaties die actief zijn in de hulp- en dienstverlening. Hij biedt emotionele steun in de vorm van geven van aandacht en waardering aan mantelzorgers voor het werk dat wordt verricht. Daarnaast biedt hij praktische steun zoals het zorgdragen voor tijdelijke opvang of oppas thuis. Hij ondersteunt in de vorm van het wegwijs maken van de mantelzorger en familieleden in wet- en regelgeving met betrekking tot financiële tegemoetkomingen.

Keuzes en dilemma's
- De belastbaarheid van de mantelzorg en familie inschatten
- Omgaan met privacygevoelige informatie van de cliënt; de verschillende leden van het cliëntsysteem kunnen verschillende belangen hebben die altijd tegen elkaar afgewogen moet worden

2J Belangenbehartiging en onderhandelen
De maatschappelijk werker behartigt de belangen van de cliënt en onderhandelt namens de cliënt met instellingen en instanties om materiële en immateriële dienstverlening voor de cliënt te realiseren.

Proces
De maatschappelijk werker en de cliënt spreken af op welke onderdelen de maatschappelijk werker voor hem bemiddelt en onderhandelt. De maatschappelijk werker treedt in contact met de beoogde instantie en zorgt met zijn kennis van zaken dat de cliënt gebruik kan maken van voorzieningen waar hij recht op heeft. Bij conflicten met organisaties en instanties komt de maatschappelijk werker plaatsvervangend voor de cliënt op of hij bemiddelt, waardoor contact weer mogelijk is. Op verzoek van de cliënt verstrekt de maatschappelijk werker hierbij informatie over de cliënt aan derden. Hij houdt de cliënt steeds op de hoogte van de vorderingen.

Keuzes en dilemma´s
- Wanneer op te treden als zaakwaarnemer en wanneer de cliënt weer zelf zijn zaken laten regelen
- Zelf in kunnen schatten of de bemiddeling of onderhandeling resultaat oplevert

2K Onderzoeksactiviteiten en rapportage
De maatschappelijk werker verricht onderzoek naar de leefsituatie van de cliënt om informatie te kunnen verschaffen aan geëigende en daartoe gerechtigde derden als uitvloeisel van wet en regelgeving. Hij verricht onderzoek en rapportage om de hulpvraag aan wet- en regelgeving te kunnen toetsen. In voorkomende gevallen is hij ook verplicht de resultaten van een hulpverleningstraject te rapporteren (bijvoorbeeld aan de kinderrechter).

Proces
De maatschappelijk werker brengt alle aspecten van de leefsituatie van de cliënt die betrekking hebben op de onderzoeksvraag systematisch in beeld, toetst zijn bevindingen aan de opvattingen van de cliënt en trekt conclusies. De maatschappelijk werker rapporteert zijn onderzoeksbevindingen aan derden. Wanneer de conclusies van de hulpverlener afwijken van de mening van de cliënt dan wordt dit in de rapportage vermeld.

Keuzes en dilemma's
- Objectief blijven versus eigen beeldvorming en de belangen van de cliënt
- Inzichten van de beroepskracht versus de opvatting van de cliënt

2L Gespreksgroepen, trainingen en cursussen
De maatschappelijk werker organiseert en begeleidt groepen, met als doel hulp te bieden aan cliënten die in het dagelijks leven problemen ervaren en ander gedrag willen ontwikkelen, of die beter toegerust willen zijn voor de eisen die privé- en werksituatie stellen. Hij maakt hierbij gebruik van de principes van groepswerk en groepsdynamica en benut de krachten in de groep om deelnemers/groepsleden te helpen (samen) verder te komen met hun probleem of hun eigen mogelijkheden beter te benutten. Het gaat om de volgende soorten activiteiten: gespreksgroepen gericht op het leren omgaan met actuele situaties en problemen (bijv. verlies, dementerende partner, gezondheidsproblemen, levensfaseproblematiek of werkstress)
- Zelfhulpgroepen gericht op het onderling uitwisselen van kennis en informatie door cliënten of lotgenoten met vergelijkbare problemen. Zij worden gestimuleerd om samen met andere personen, groepen of organisaties via onderlinge hulp en actie aan de eigen situatie te werken
- Trainingen gericht op het uitbreiden en oefenen van vaardigheden (bijv. sociale vaardigheidstraining, training budgetteren, lichaamsgericht werken)
- Cursussen primair gericht op anders denken en voelen, c.q. het begrijpen van de samenhang tussen beleving, cognitie en gedrag en daarin een nieuw evenwicht leren vinden (bijv. omgaan met depressieve gevoelens, psychosomatiek

In de praktijk zullen cursussen en trainingen vaak door elkaar lopen, dan komen uitleg over hoe beleving, cognitie en gedrag werken vaak samen met aanleren van vaardigheden en oefenen van nieuw gedrag. Denk bijvoorbeeld aan een cursus/ training opvoedingsondersteuning of assertiviteit.

Proces
De maatschappelijk werker organiseert en begeleidt gespreksgroepen, trainingen en cursussen naar aanleiding van vragen of gebleken behoeften van eigen cliënten en die van collega's of andere verwijzers. Met cliënten wordt overlegd of zij deel willen nemen aan de groep, waarvoor soms ook een open inschrijving geldt. De maatschappelijk werker begeleidt (vaak samen met een collega) zelf de groepsactiviteit, soms in samenwerking met andere instellingen en disciplines en/of met inschakeling van deskundigen voor bepaalde onderdelen. De maatschappelijk werker bewaakt hierbij de samenhang tussen de groepsactiviteiten en eventueel parallellopende individuele hulpverleningsactiviteiten.
Zelfhulpgroepen zijn een iets andere vorm van groepswerk. Hierbij is de maatschappelijk werker meer op afstand en biedt hij periodieke begeleiding aan de vrijwilligers of organiserende cliënten van de gespreksgroep. De groepsactiviteiten worden in dat geval uitgevoerd in beheer van cliënten zelf of met vrijwilligers, terwijl de maatschappelijk werker faciliteert en hen stimuleert om door onderlinge hulp en actie te werken aan de verbetering van de eigen situatie.

Keuzes en dilemma's
- Effectiviteit groepsbenadering in relatie tot individuele aanpak
- Bescherming van individu en privacy in de groep
- Duur en intensiteit van het groepswerk

2M Ondersteuning en begeleiding
Ondersteuning en begeleiding richt zich op herstel en verandering in de relatie van de cliënt (c.q. cliëntsysteem) met zijn directe sociale omgeving. Uitgangspunt is niet dat verandering alleen bij de cliënt gezocht moet worden: interventies van de maatschappelijk werker zullen ook –direct en indirect- gericht zijn op de sociale omgeving, Maar vrijwel altijd is het nodig dat de maatschappelijk werker de cliënt ondersteunt en begeleidt bij het realiseren van gedragsverandering, Het gaat hierbij om verandering in rolgedrag, communicatie, belevingen en cognities en om verbetering in het persoonlijk en sociaal functioneren van de cliënt in bepaalde situaties. Om deze te bewerkstelligen maakt de maatschappelijk werker gebruik van op effectiviteit getoetste methoden en werkwijzen die passen binnen het beroep maatschappelijk werk.
Ondersteuning en begeleiding zijn gericht op het handhaven c.q. versterken van de zelfredzaamheid van de cliënt. De maatschappelijk werker gaat hiertoe samen met de cliënt op zoek naar onbenutte capaciteiten bij de cliënt zelf en in diens omgeving. Hij zoekt naar krachten en kwaliteiten en motiveert de cliënt deze in te zetten voor beter functioneren en actievere participatie. Samen met de cliënt gaat de maatschappelijk werker na welk gedrag ineffectief is, overweegt met hem en oefent eventueel passende gedragsalternatieven. Hij geeft raad hoe beter gebruik te maken van voorzieningen en regelingen. Zonodig regelt hij zaken voor de cliënt, op zo'n manier dat de cliënt hiervan leert. In hulpverlening op basis van dwang en drang is veel aandacht nodig voor het zoeken naar gedeeltelijk samenvallende motieven en belangen voordat effectief aan hulpverleningsdoelen kan worden gewerkt.

Proces
In overleg met de cliënt maakt de maatschappelijk werker een hulpverleningsplan, waarin doelen, rollen en werkafspraken over de vorm van de ondersteuning en/of begeleiding zijn opgenomen. Hierbij gaat het, of kan het gaan om:
- Zoeken naar wat de cliënt motiveert en wat hem in beweging brengt, in het licht van wat de omgeving van hem vraagt (of eist)
- Steun geven en structureren, zodat de cliënt kan leren probleemoplossend bezig te zijn
- Samen met cliënt ontwerpen van stappen die deze zelf kan doen in de richting van probleemverlichting, de opgedane ervaringen evalueren en van daaruit nieuwe inzichten verwerven
- Ervaringen bieden op basis waarvan de cliënt inzicht verkrijgt in zijn positie en situatie;
- Ondersteuning bieden bij de verwerking van ingrijpende gebeurtenissen en verandering van leefsituatie (ziekte, overlijden, arbeidsongeschiktheid, gehandicapt zijn, enz.)
- Motiveren en stimuleren tot het ontwikkelen van vaardigheden waarmee de cliënt stapsgewijs anders leert handelen, via huiswerk of thuisopdrachten, ook tussen de gesprekken door
- De cliënt stimuleren verantwoordelijkheid te nemen voor eigen welzijn
- Zo nodig het cliëntsysteem en andere organisaties / beroepskrachten betrekken bij de begeleidingen
- Overleg voeren over de uitvoering van de hulpverlening in inter- en multidisciplinair overleg

Keuzes en dilemma's
- Evenwicht aanhouden tussen zelfsturing van de cliënt en sturing van de werker, waarbij naar optimale zelfsturing gestreefd wordt
- Resultaatgericht werken in relatie tot procesmatige verandering
- Wederkerigheid en gelijkwaardigheid behouden
- Cliënt moet vooral zelf eigen mogelijkheden ontdekken en leren gebruiken
- Ambities in evenwicht brengen met capaciteiten en mogelijkheden
- Bij hulpverlening onder drang of dwang zowel beperkingen als vrije ruimte en kansen duidelijk maken

2N Casemanagement
De maatschappelijk werker organiseert en coördineert de dienstverlening en interventies van meerdere beroepskrachten van verschillende disciplines die bij de cliënt en zijn systeem zijn betrokken. Het gaat hierbij om praktische afstemming en het integreren van de hulpverlening tot een consistent traject.

Proces
De maatschappelijk werker geeft vorm aan het casemanagement in dialoog met de cliënt en zijn systeem en geeft leiding aan andere disciplines zonder in een hiërarchische verhouding te staan. Het gaat meestal om gedelegeerde verantwoordelijkheden die zowel incidenteel rond één cliënt afgesproken kunnen worden, als om een terugkerende aanpak in specifiek gedefinieerde vraagstellingen.
- De maatschappelijk werker bespreekt met de cliënt de probleemanalyse en ontwerpt een plan van aanpak
- Hij brengt in kaart welke professionals betrokken zijn of moeten zijn en welke bijdrage zij (moeten) leveren
- Hij overlegt met de betrokken professionals over afstemming van werkwijze en werkzaamheden, over de onderlinge communicatie en over de terugkoppeling van resultaten
- Hij vraagt verantwoording aan de andere professionals over hun werkzaamheden en geeft zelf inzicht in het totaal van de dienstverlening, interventies en in de voortgang hiervan

Keuzes en dilemma's
- Omgaan met privacy
- Afbakening van ieders taken en verantwoordelijkheden
- Zelf doen of delegeren
- Het totaaloverzicht behouden en niet alles kunnen, mogen of willen zien van andere hulp- en dienstverleners

2O Crisisinterventie
De maatschappelijk werker verleent kortdurende intensieve, meestal directieve begeleiding aan mensen in acute psychosociale nood.

Proces
De maatschappelijk werker maakt een snelle analyse van de situatie waarin de cliënt verkeert en schat in of de cliënt zelf in staat is de situatie te stabiliseren of dat daar hulp van anderen bij nodig is. Hij isoleert escalerende factoren en brengt de cliënt en zijn omgeving tot rust. Als de situatie is gestabiliseerd, verzorgt de maatschappelijk werker adequate vervolghulpverlening en maakt met de cliënt afspraken hierover.

Keuzes en dilemma's
- Een juiste inschatting maken wanneer en hoe in te grijpen
- Wel of niet hulp van anderen inschakelen
- Volgens protocol werken en kunnen improviseren
- Zorg voor de cliënt en zorg voor zijn omgeving

TAAKGEBIED EVALUEREN

2P Hulpverlening evalueren
De maatschappelijk werker bepaalt met de cliënt of de doelen zijn gehaald overeenkomstig het hulpverleningsplan en eventuele tussentijdse aanpassingen hierin. De maatschappelijk werker kijkt terug op het verloop en de doelmatigheid van het hulpverleningsproces en rapporteert hierover aan de verantwoordelijke personen in zijn organisatie.

Proces
Gedurende de hulpverlening kijken de maatschappelijk werker en de cliënt steeds terug of de hulpvraag, analyse en plan nog kloppen en gevolgd worden, en of ingezette interventies bijdragen tot het doel (reflection in action). Waar nodig worden doel en werkwijze bijgesteld. Daarnaast wordt het hulpverleningsproces als geheel geëvalueerd (reflection on action).
De maatschappelijk werker bespreekt met de cliënt de voortgang van de hulpverlening in het licht van de gemaakte analyse, de behoeften en wensen van de cliënt, de gestelde doelen en gemaakte afspraken. Hij stelt in overleg met de cliënt zonodig het hulpverleningsplan en/of de analyse bij en rondt de hulpverlening af. Zonodig stelt hij een vervolgtraject, een traject van nazorg of verwijzing voor.
De maatschappelijk werker reconstrueert het hulpverleningsproces, benoemt de rollen van de verschillende actoren en toetst het proces aan criteria als doelmatigheid, effectiviteit en efficiëntie.
Hij reflecteert met zijn werkbegeleider en/of collega's waar de hulpverlening goed en minder goed verliep en leidt daar leer- en verbeterpunten uit af.

Keuzes en dilemma's
- Beoordelen of hulpverlening geslaagd is of dat er vervolg nodig is
- Gestelde verwachtingen en doelen veranderen gedurende de hulpverlening
- Afscheid nemen van een betekenisvolle relatie
- Eigen rol van de beroepskracht kritisch kunnen beoordelen
- Voldoende tijd investeren in reflectie en leren van de praktijk

2.2 Organisatiegebonden taken

2Q Uitvoeren van beleid van de organisatie
De maatschappelijk werker levert een praktische en organisatorische bijdrage aan het functioneren van zijn organisatie.

Proces
De maatschappelijk werker neemt deel aan teamoverleg, collegiale consultatie, begeleiding van vrijwilligers en stagiairs en is betrokken bij het aantrekken en inwerken van nieuwe collega's. Hij verricht bureauwerkzaamheden en draagt waar nodig bij aan het zakelijk beheer. De maatschappelijk werker levert rapportages en bijdragen aan de verantwoording van het werk van de organisatie. Ook onderhoudt hij externe contacten namens de organisatie.

Keuzes en dilemma's
- Effectiviteit van interne taken ten opzichte van het primaire proces
- Keuze welke taken aan ondersteunend personeel worden overgedragen

2R Netwerken
De maatschappelijk werker vormt en maakt deel uit van netwerken met andere professionals in zijn werkgebied die relevant zijn voor het kunnen doorverwijzen en het samenwerken bij meervoudige vraagstukken.

Proces
De maatschappelijk werker maakt gebruik van het netwerk dat hij en zijn collega's hebben opgebouwd en breidt dit al werkende uit met nieuwe contacten. Hij zorgt ervoor dat beroepskrachten van andere disciplines het maatschappelijk werk kennen, er vertrouwen in hebben en gericht contact zoeken wanneer zij in hun contacten mensen tegenkomen die in aanmerking kunnen komen voor hulpverlening door een maatschappelijk werker. Bij samenwerking in netwerken worden concrete afspraken gemaakt over wie wat doet en welke rollen men hierbij onderscheidt. Informatieoverdracht over de cliënt vindt alleen plaats met zijn toestemming en blijft binnen de verschillende beroepscodes en privacywetgeving. Informatieoverdracht is soms nodig zonder toestemming, zij het dat daar zorgvuldig mee omgegaan moet worden.

Keuzes en dilemma's
- Aan kunnen geven welke beroepskracht op welk gebied het best ingezet kan worden
- Overlap en dubbeling van bevoegdheden en verantwoordelijkheden
- Omgaan met persoonlijke informatie
- Conflicterende belangen tussen samenwerkingspartners

2S Bijdragen aan beleidsontwikkeling
De maatschappelijk werker draagt bij aan de beleidsvorming van zijn organisatie vanuit zijn vakkennis, praktijkervaring, en inzicht in maatschappelijke kwesties behorend bij zijn taakgebied.

Proces
De maatschappelijk werker geeft actief vorm aan implementatie van de beleidsdoelen van de organisatie en draagt deze intern en extern uit. De taken bestaan uit:
- Beleidsvoorbereiding en beleidsontwikkeling
- Kennisontwikkeling en -verspreiding
- Verspreiden en uitdragen van resultaten van evaluatie die kennis opleveren voor verbetering van gehanteerde procedures en werkwijze
- Vertegenwoordigen van de organisatie binnen de gestelde beleidskaders en communicatiestrategie

De maatschappelijk werker neemt actief deel aan teamoverleg en werkoverleg binnen de organisatie. Hij heeft een kritisch opbouwende houding, gevoed vanuit professionele kennis, praktijkervaring en zijn visie op de doelen van de organisatie. Zijn bijdrage is erop gericht het beleid om te zetten in haalbare doelen en zichtbare resultaten. De maatschappelijk werker draagt het beleid van zijn organisatie uit binnen de kaders van de afgesproken communicatiestrategie aan doelgroepen, samenwerkingspartners en beleidsmakers.

Keuzes en dilemma's
- Consistentie in de verantwoording naar de verschillende partijen: doelgroepen, collega's, samenwerkingspartners, financiers en vakgenoten
- Ontwikkelen van een persoonlijke visie op de plaats van het maatschappelijk werk in de samenleving en zich kunnen vinden in het beleid van de organisatie
- Het vinden van de juiste prioritering tussen uitvoerende taken en organisatiegebonden taken
- Kritisch zijn op het behalen van de beleidsdoelen van de organisatie en het signaleren en agenderen van tekorten hierin
- Zelfstandig werken, leiderschap tonen en leiding aanvaarden

2T Signaleren
De maatschappelijk werker maakt vanuit zijn ervaringen met cliënten vraagstukken en tekorten zichtbaar en stelt deze aan de orde bij de eigen organisatie, bij andere verantwoordelijke instellingen of bij de overheid. Hij komt op voor de belangen van de cliënt of van groepen cliënten en beïnvloedt vanuit zijn organisatie instellingen en instanties teneinde betere dienstverlening en regelgeving te bereiken en/of problemen van cliënten te voorkomen.

Proces
De maatschappelijk werker pikt signalen op, doet navraag of collega's en andere disciplines soortgelijke tekorten constateren en rapporteert, concreet en gedocumenteerd over de tekorten bij zijn organisatie of bij de meest van toepassing zijnde organisatie.
De signalering is meestal niet de individuele verantwoordelijkheid van de maatschappelijk werker, maar ligt bij de organisatie, waarbij gebruik gemaakt wordt van cliëntregistratie onderzoek. Wel kan de maatschappelijk werker namens zijn organisatie het voortouw nemen. Signalering heeft betrekking op de volgende onderwerpen:
- Onvolkomenheden in wet- en regelgeving en uitvoeringsprocedures, met name waar deze onbedoeld anders en onbillijk uitwerken voor (groepen) cliënten
- Onvolkomenheden in de dagelijkse (informele) gang van zaken in de eigen organisatie en andere organisaties (het gaat niet alleen om officiële en formele kwesties, maar ook om de kloof tussen deze en wat er in de praktijk gebeurt, soms met de beste bedoelingen)
- Wetgever, uitvoeringsinstanties en maatschappelijke voorzieningen wijzen op het bestaan van duidelijke risicogroepen of op de dreiging van het ontstaan ervan
- Wijzen op het (dreigend) verlies van effectief Contactueel en communicatief met burgers
- De signalering vindt plaats met inschakeling van professionals uit het netwerk en belangenorganisaties

Keuzes en dilemma's
- Luis in de pels zijn en toch goede relaties blijven onderhouden
- Klachten van cliënten op hun merites beoordelen
- Niet te snel oordelen over functioneren van andere organisaties en instanties

2.3 Professiegebonden taken

2U Deskundigheid bevorderen
De maatschappelijk werker onderhoudt en actualiseert zijn vakkennis en deskundigheid en draagt bij aan de beroepsontwikkeling.
Deskundigheidsbevordering betreft de volgende werkzaamheden en activiteiten:
- Vakliteratuur lezen en studiebijeenkomsten volgen
- Uitwisseling van kennis en ervaring met vakgenoten en het begeleiden van nieuwe collega's en van stagiaires
- Lid zijn van beroeps- en of vakorganisatie
- Deelnemen aan deskundigheidsbevordering, supervisie en intervisie
- Bijdragen aan kennisontwikkeling van de beroepsgroep
- Bijdragen aan uitdragen kennisontwikkeling van de beroepsgroep aan andere disciplines

Proces
In werkoverleg en in uitwisseling met beroepsgenoten vindt reflectie plaats op het beroepsmatig handelen, de effectiviteit van het werk en de effecten voor individu, groep of samenlevingsverband. De maatschappelijk werker neemt deel aan studiebijeenkomsten binnen en buiten de organisatie en brengt zijn kennis en ervaring in. Door persoonlijke uitwisseling en het lezen van vakliteratuur heeft hij kennis over innovaties en beleidsontwikkelingen.
De beroepskracht kent zijn huidige competenties en heeft zicht op zijn ambities en de daarvoor benodigde competentieontwikkeling. Hij spant zich in voor de persoonlijke competentieontwikkeling en levert een bijdrage aan de inhoudelijke ontwikkeling en profilering van het beroep.

Keuzes en dilemma's
- Keuze voor investering in beroepsontwikkeling staat op gespannen voet met de alledaagse werkdruk
- Rendement van investeren in beroepsontwikkeling komt niet altijd rechtstreeks ten goede aan de eigen organisatie
- Profilering resultaten die aan maatschappelijk werker worden toegeschreven in balans brengen met de bijdrage van anderen

2V Coaching en begeleiding van collega's
De maatschappelijk werker is belast met de doelgerichte coaching en begeleiding van collega-maatschappelijk werkers bij het inwerkprogramma, bij de introductie van nieuwe methoden, bij het verbeteren van het functioneren van collega's of aan collega's die aan complexe vraagstukken werken. Hierbij kan het accent liggen op: ondersteuning, sturing en (helpen) leren.

Proces
- De coaching en begeleiding gebeurt in opdracht van de organisatie en met wederzijdse instemming van betrokkenen
- Er is een regelmatig patroon in de begeleidingsgesprekken

Keuzes en dilemma's
- Omgaan met vertrouwelijke informatie van collega's
- Verschillen in beroepservaring, maar toch werken op basis van gelijkwaardigheid

2W Consultatie, advisering en coaching
De maatschappelijk werker draagt zijn deskundigheid uit aan collega's, professionals en intermediairs van andere instellingen.

Proces
De maatschappelijk werker wordt uitgenodigd of stelt naar aanleiding van signalen zelf voor om informatie en advies te geven aan intermediairs van andere (hulpverlenende) disciplines en functionarissen (docenten, leidinggevenden, verzorgers, huisartsen) die contacten onderhouden met de cliënten. Hij geeft antwoord op vragen van intermediairs over de omgang met mensen met specifieke psychische of psychosociale problemen, adviseert en coacht intermediairs in de omgang met mensen met specifieke psychische of psychosociale problemen. Ook geeft hij voorlichting aan bijv. Leidinggevenden over herkennen van stress, trauma en ongewenst gedrag dat zich kan voordoen in werksituaties. Hij biedt handreikingen om ontoegankelijke informatie en procedures aan cliënten te verbeteren. Daar waar mogelijk adviseert hij en draagt hij bij aan een betere samenhang en afstemming binnen de dienstverlening.

2X Bijdragen aan professionele ontwikkeling
De maatschappelijk werker ontwikkelt zijn visie over de (effecten van de) beroepsuitoefening en draagt deze uit aan collega's, vakgenoten en geïnteresseerden uit andere disciplines.

Proces
De maatschappelijk werker ontwikkelt opvattingen over het systeem van hulp- en dienstverlening, de rol en plaats van methodisch handelen in relatie tot onderzoek en evidence-based werkwijzen. Hij reflecteert over de eigen rol daarin door te lezen en erover te discussiëren met beroepsgenoten, collega's en stafmedewerkers en bewaakt de eigen verantwoordelijkheid in het werk en de afbakening naar andere hulpverleners. Hij ontwikkelt een eigen professionele houding in de relatie met cliënt en met andere professionals. Hij verantwoordt de eigen uitvoering en het eigen functioneren, heeft zicht op zijn competenties en ambities en kan de meerwaarde van zijn werk aannemelijk maken.
Een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de professie omvat de volgende taken:
- De eigen hulp- en dienstverlening evalueren om op basis daarvan een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van een effectief aanbod en werkwijzen
- Nieuwe of aangepaste methodieken ontwikkelen met collega's, ontwikkelaars of onderzoekers
- Een nieuw aangeleerde methodiek introduceren bij organisatie en cliënten
- Ontwikkelde werkvormen systematiseren
- Draaiboeken ontwikkelen voor groepswerk (gespreksgroep, training of cursus) of bestaand materiaal bewerken voor de doelgroep van het maatschappelijk werk
- Gebrekkige en niet adequate werkwijzen signaleren en corrigeren
- Naar buiten treden met de eigen opvattingen over de professie en de beroepsuitoefening in samenwerkingsverbanden, op studiedagen en conferenties met eigen of andere beroepsgroep(en), door middel van publicaties in vakbladen en opiniërende tijdschriften die het brede werkveld van zorg en welzijn aangaan
- Zich open en toetsbaar opstellen door transparantie van beslissingen in de hulpverlening en door heldere en beknopte rapportages over de beroepsuitoefening en hulpverleningsprocessen
- Kunnen reflecteren op ethische (beroeps)vraagstukken alleen en met collega's

3 Kernopgaven Maatschappelijk werker

Kernopgaven zijn keuzes, dilemma's, problemen, spanningsvelden en/of kansen waarmee een beroepsbeoefenaar tijdens zijn werk regelmatig in aanraking komt en waarvoor van hem een oplossing en/of een aanpak worden verwacht. Kernopgaven hebben te maken met het geheel van beroepsactiviteiten binnen een beroep en niet met één bepaalde kerntaak.
Het woord 'oplossing' past niet bij de term kernopgave of kernvraag. Kernvragen zijn immers nooit volledig op te lossen, maar ze zijn wel te herkennen, te definiëren en te analyseren en ten slotte is te leren verantwoord te kiezen uit de mogelijkheden die blijkens analyse ter beschikking staan. Een bepaalde mate van onzekerheid zal vrijwel altijd resteren omdat maatschappelijk werkers geconfronteerd worden met kwesties waar vaak "fundamenteel tegengestelde waarden" mee gemoeid zijn.

3A In het cliëntgerichte werk

- Omgaan met conflicterende belangen van cliënt, zijn systeem, de financier of de opdrachtgever van de (gedwongen) hulpverlening, of mogelijk derde partijen en hierin een verantwoorde afweging maken in het belang van de cliënt
- Geheimhouding van vertrouwelijke informatie in relatie tot het handhaven van rechtsregels en omgaan met normen en waarden
- Toerusten tot zelfredzaamheid kost minder tijd dan het regelen van zaken voor de cliënt. Afwegen waar cliënt redelijkerwijs aanspraak op mag maken en wat van hem zelf verwacht mag worden
- Afweging van de effectief gebleken werkwijzen ten opzichte van de wensen van de cliënt over de te volgen aanpak
- Legitimatie van bemoeizorg en gedwongen of voorwaardelijke hulpverlening ten opzichte van vraaggericht werken
- Prioriteiten stellen als gevolg van wachtlijsten in relatie tot de algemene toegankelijkheid als basisvoorziening. Welke vragen horen bij het maatschappelijk werk en welke bij andere organisaties
- Handelen volgens de eigen beroepsethiek in relatie tot de vraag van de cliënt, opdrachtgever of financier
- Eisen die gesteld worden door diversiteit van cliënten ten gevolge van taal-, cultuur- of generatieverschillen ten opzichte van de ontwikkelde houding en werkwijze van de maatschappelijk werker

3B Met betrekking tot beroepsontwikkeling

- Evenwicht vinden tussen de eigen normen en waarden, de beroepsethiek van de beroepsgroep en de visie van de organisatie op ethische vraagstukken
- Investeren in de persoonlijke beroepsontwikkeling op de langere termijn staat onder druk van de alledaagse verplichtingen in het uitvoerend werk
- Andere disciplines en specialismen aanspreken op hun verantwoordelijkheid en de beperkte invloed van de maatschappelijk werker hierbij. Signaleren ook als dit niet gewaardeerd wordt
- Om kunnen gaan met hiërarchie en tegelijk de eigen professionele verantwoordelijkheid kunnen bewaken
- Bewaken van de eigen professionele grenzen en kwaliteitsnormen van het maatschappelijk werk ten opzichte van het afwentelen van verantwoordelijkheid van andere instanties en instellingen

3C Met betrekking tot het werken in de organisatie

- Persoonlijke professionele verantwoordelijkheid bij het maken van keuzes en de vrijheid om met derden afspraken te maken ten opzichte van de bevoegdheden die de organisatie geeft
- Wanneer maatschappelijk werk deel uitmaakt van een andere discipline (bij GGz, Revalidatie) voldoende aandacht kunnen geven aan hulpverlening op de psychosociale en materiële factoren (onderhoudende factoren) ten opzichte van de dominante behandeldoelen van de instelling waar (ingebouwd) maatschappelijk werk deel van uitmaakt
- Regelingen van de organisatie en financier over maximale tijdsinvestering in overeenstemming brengen met de professionele kwaliteitsstandaarden
- Afwegen tot op welke hoogde de maatschappelijk werker eigen verantwoordelijkheid draagt en besluiten mag nemen en wanneer de organisatie hiervoor zorgdraagt
- Evenwichtige verdeling aanhouden in aandacht voor beheersmatige taken en zelfsturing ten opzichte van inhoudelijke ondersteuning, begeleiding en deskundigheidsbevordering
- Evenwicht vinden tussen hoge werkdruk en toch goede kwaliteit van hulpverlening bieden

4 Competenties Maatschappelijk werker

4.1 Kernkwaliteiten beroepskracht in zorg en welzijn

Werken in de verplegende, verzorgende en sociaal-agogische beroepsgroepen 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 beroepskracht 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 beroepskracht 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. Ofman [3] 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 beroepskracht 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 beroepskracht 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 beroepskracht en de cliënt of cliëntgroepen om de professionele meerwaarde te behouden. Ook moet de beroepskracht beschermd worden tegen overmatige inzet en kunnen accepteren dat gewenste veranderingen niet of uiterst moeizaam tot stand komen.

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

A2 De empathische beroepskracht
De beroepskracht 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 beroepskracht. 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 beroepskracht 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 beroepskracht 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 beroepskracht heeft een goede antenne voor uitgesproken, onuitgesproken en non-verbale 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 beroepskracht 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 beroepskracht heeft een positieve en professionele uitstraling naar cliënten, collega's en beroepskrachten van andere organisaties. Hij vertegenwoordigt zijn werkeenheid 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 werkeenheid
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 beroepskracht en weten dat persoonlijke informatie in vertrouwde handen is. De beroepskracht hanteert de algemeen geldende ethische normen in zijn werk en houdt zich aan zijn beroepscode. De beroepskracht 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 beroepskracht 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 geldenden 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 beroepskracht 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. Assesment, 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 beroepskracht 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 beroepskracht 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 beroepskracht is, wat zij van hem kunnen verwachten en waarvoor zij een beroep op hem kunnen doen.

4A Contact leggen en houden

De maatschappelijk werker is in staat om op een voor alle potentiële cliënten toegankelijke wijze contact te leggen en te hebben, waardoor cliënten en verwijzers weten met welke vragen ze waar en wanneer terecht kunnen

Proces
- Zorgt voor laagdrempelige bereikbaarheid
- Stelt cliënten op hun gemak bij hun eerste contacten
- Staat open en toont belangstelling
- Zoekt toegang tot mensen van wie bekend is of waarvan anderen denken dat zij met problemen kampen of van wie anderen problemen ondervinden
- Sluit aan bij en heeft respect voor de leefwereld van cliënten met uiteenlopende (culturele) achtergrond
- Geeft aan wat wel en wat niet mogelijk is
- Is in staat vertrouwen te wekken bij weinig gemotiveerde cliënten (bijvoorbeeld cliënten die gedwongen hulpverlening krijgen)
- Weet zich bij ongedurig, geïrriteerd en/of agressief gedrag professioneel, rustig en op een overtuigende manier op te stellen
- Gebruikt netwerk van contacten van verwijzers

Resultaat
- Mensen met hulpvragen weten wat het maatschappelijk werk is en waar zij met hun vragen terecht kunnen
- Mensen met hulpvragen merken dat zij serieus en respectvol benaderd worden

4B Biedt vertrouwen

De maatschappelijk werker 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 gevoelens naar voren te brengen in het hulpverleningscontact.

Proces
- Hanteert de principes van zorgvuldige hulpverlening door aandacht te hebben voor feiten, belevingen en normen
- Spreekt af hoe vertrouwelijke informatie wordt behandeld, verwijst waar relevant naar de beroepscode
- Toont betrokkenheid en integriteit
- Nodigt uit en biedt bescherming
- Stimuleert het zelfvertrouwen van de cliënt door zijn vertrouwen uit te spreken in een positief resultaat

Resultaat
- De cliënt heeft de ruimte om relevante persoonlijke informatie en gevoelens in te brengen en weet zich verzekerd van integere behandeling
- De maatschappelijk werker houdt zich aan zijn beroepscode

4C Ontwikkelt en onderhoudt netwerk

De maatschappelijk werker heeft het vermogen contact te leggen en te onderhouden met beroepskrachten van andere disciplines en organisaties die betrokken zijn bij een cliënt en het cliëntsysteem en hen op overtuigende wijze tot samenwerking te motiveren, waardoor de hulpverlening aan de cliënt plaatsvindt met optimale inzet en onderlinge afstemming van de verschillende disciplines

Proces
- Legt actief contact met beroepskrachten van andere organisaties
- Vormt een gemeenschappelijke visie op de best mogelijke aanpak
- Brengt in beeld wat ieders bijdrage is en maakt hierover concrete afspraken
- Coördineert de communicatie met en rondom de cliënt
- Komt afspraken na
- Zorgt dat afspraken nagekomen worden en waar nodig worden bijgesteld
- Maakt gebruik van deskundigheid van anderen
- Werkt samen en stemt (hulpverlening) af met collega's, leidinggevenden en andere disciplines en organisaties
- Deelt zijn kennis en ervaringen
- Heeft overzicht over de taken en verantwoordelijkheden van de partners
- Neemt actief deel aan overleg

Resultaat
- De samenwerkende beroepskrachten weten van elkaar wat ze doen en kunnen doen
- De hulpverlening aan de cliënt gebeurt met optimale inzet en onderlinge afstemming van de verschillende disciplines
- De betrokken beroepskrachten beschikken over de juiste informatie en inzichten over de cliënt en zijn systeem
- De cliënt krijgt optimale hulpverlening

Vraag- en oplossingsgericht

De beroepskracht 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 beroepskracht 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 beroepskracht. De beroepskracht 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 Brengt de situatie in beeld

De maatschappelijk werker heeft het vermogen om op een systematische en begrijpelijke wijze vragen te stellen, waardoor hij de wensen en behoeften van de cliënt in beeld brengt die het uitgangspunt vormen voor het hulpverleningsplan.

Proces
- Verzorgt intakegesprekken
- Luistert zorgvuldig en vraagt door
- Is alert op verbaal en non-verbaal gedrag
- Verzamelt relevante informatie en achtergronden
- Ziet verbanden en maakt deze inzichtelijk
- Vertaalt kennis van psychosociale processen naar de situatie van de cliënt
- Vat samen en legt conclusies ter toetsing voor
- Bereikt overeenstemming over de probleemanalyse

Resultaat
- De cliënt heeft voor zichzelf duidelijk op welke vragen hij de hulp van de maatschappelijk werker wil inroepen
- De cliënt heeft inzicht in de mogelijkheden van het maatschappelijk werk

Doel- en resultaatgericht

De beroepskracht 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 beroepskracht geeft met optimaal gebruik van de randvoorwaarden effectief uitvoering aan activiteiten, projecten of programma's.

4E Gaat voor een constructief resultaat

De maatschappelijk werker is in staat om goed te luisteren en te denken in resultaten, waardoor resultaten worden verkregen waar een ieder zich zo goed mogelijk in kan vinden.

Proces
- Hanteert de principes van zorgvuldige hulpverlening door aandacht te hebben voor feiten, belevingen en normen
- Maakt bij conflicten een gedegen analyse om de problematiek helder te krijgen
- Staat naast de cliënt maar heeft daarbij ook oog voor objectiviteit (en kan daarbij behalve naast ook tegenover de cliënt staan)
- Luistert naar de verschillende meningen en laat mensen in hun waarde
- Laat alle betrokkenen aan het woord
- Zoekt samen met de betrokkenen naar wenselijke en haalbare resultaten

Resultaat
- De voor de cliënt best haalbare resultaten zijn nagestreefd en –zo mogelijk- bereikt

4F Vergroot het zelfoplossend vermogen

De maatschappelijk werker kan op enthousiasmerende en overtuigende wijze de cliënt motiveren om zijn eigen kwaliteiten en mogelijkheden aan te wenden bij het aanpakken van zijn problemen, waardoor de cliënt zijn probleemoplossend vermogen vergroot en leert zelfstandig op te treden.

Proces
- Helpt cliënt inzicht verwerven in eigen vermogens
- Toont zelfvertrouwen en een optimistische blik
- Hanteert motiverende gesprekstechnieken
- Biedt inzicht in/laat ervaren van veranderbaarheid van gedrag

Resultaat
- De cliënt heeft met hulp van de maatschappelijk werker zijn vraag voor zover mogelijk beantwoord
- De cliënt is beter in staat om toekomstige problemen zelfstandig aan te pakken

Ondernemend en innovatief

De beroepskracht 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 beroepskracht 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.

4G Pakt signalen op

De maatschappelijk werker is in staat om op overtuigende en doortastende wijze initiatieven te ontplooien, waardoor door hem gesignaleerde tekorten en problemen bij zijn eigen of andere betrokken organisaties en instanties worden geagendeerd en aangepakt.

Proces
- Pikt signalen op en verbreedt zijn signalering naar anderen
- Verkent overeenkomstige signalen bij collega's en in zijn netwerk
- Brengt signalen onder de aandacht van de eigen organisatie en bij relevante partijen
- Laat zich niet met een kluitje in het riet sturen
- Neemt verantwoordelijkheid

Resultaat
- De verborgen of genegeerde vragen en problemen zijn manifest geworden
- Organisaties en instanties rekenen het vraagstuk tot hun verantwoordelijkheid
- De problemen van de cliënt worden beter aangepakt
- De cliënt wordt met respect en zorgvuldigheid benaderd

4H Versterkt zijn netwerk

De maatschappelijk werker is in staat om een actieve bijdrage te leveren in netwerken, waardoor meervoudige vraagstukken in hun onderlinge samenhang en met de inzet van professionals uit verschillende disciplines worden aangepakt en de maatschappelijk werker effectief bijdraagt aan de preventie of vermindering van structurele probleemsituaties

.

Proces
- Participeert in netwerken van samenwerkende partners uit meerdere disciplines
- Stelt in regelmatig overleg doelen en inspanningsafspraken vast en wisselt informatie en kennis uit
- Maakt gebruik van de contacten van het netwerk om de afgesproken resultaten te behalen en rapporteert hierover
- Profileert deskundigheid en mogelijkheden van maatschappelijk werk
- Vraagt instemming van de cliënt wanneer informatie over hem in het netwerk aan de orde komt en weet uitzonderingen op deze regel ethisch te legitimeren
- Zorgt voor toestemming van en terugkoppeling aan zijn organisatie voor deelname aan het netwerk

Resultaat
- Cliëntgroepen met meervoudige vragen krijgen een onderling goed afgestemde begeleiding en dienstverlening
- Samenlevingsvraagstukken op lokaal niveau worden structureel en integraal aangepakt

Inzichtelijk en verantwoord

De beroepskracht 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 beroepskracht zelf en andere betrokkenen, en de bereikte resultaten, zodat zichtbaar wordt wat de beroepskracht doet, waarom hij welke keuzes heeft gemaakt en wat de resultaten van zijn handelen zijn.

4I Legt verantwoording af

De maatschappelijk werker kan zich door middel van feitelijke rapportage, (gezamenlijke) evaluatie en casuïstiek, ethisch, inhoudelijk en materieel verantwoorden aan zijn cliënten, zijn organisatie, samenwerkingspartners en financier, waardoor de resultaten van het werk zichtbaar worden en duidelijk wordt welke keuzes om welke redenen zijn gemaakt.

Proces
- Rapporteert aan de hand van het werkplan over de behaalde resultaten
- Hanteert casuïstiek om de cijfers te illustreren of te nuanceren
- Verantwoordt inzet van mensen en middelen
- Verantwoordt werkwijze en gemaakte keuzes
- Kan aangeven waarom, op welke wijze en met welke middelen de resultaten zijn bereikt.

Resultaat
- Alle betrokkenen hebben kwalitatief en kwantitatief inzicht in de prestaties van de beroepskracht.
- De behaalde prestaties zijn geëvalueerd en vormen een basis voor vervolg

Professioneel en kwaliteitsgericht

De beroepskracht 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.

4J Draagt bij aan beleid

De maatschappelijk werker is in staat om op kritisch opbouwende wijze een bijdrage te leveren aan de vorming en de uitvoering van het beleid van zijn organisatie, waardoor het management van de organisatie over de inzichten uit de praktijk kan beschikken voor het ontwikkelen van beleid.

Proces
- Neemt deel aan intern werkoverleg en deelt kennis en ervaring met management en collega's
- Maakt gebruik van inhoudelijke en strategische kennis 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 van de samenwerking en de uitvoering.
- Vertegenwoordigt de organisatie naar cliënten, samenwerkingspartners en in contacten met de overheid

Resultaat
- De organisatie beschikt over praktijkkennis bij vorming en implementatie van beleid
- De maatschappelijk werker maakt optimaal gebruik van de *body of knowledge* en de voorzieningen van zijn organisatie

4K Zorgt voor kwaliteit

De maatschappelijk werker is in staat om zorgvuldig en consequent de kwaliteit van de diensten en de werkprocessen te verbeteren, waardoor de cliënt en cliëntgroepen kunnen rekenen op een maximale kwaliteit van dienstverlening.

Proces
- Toetst zijn prestaties aan de kwaliteitsstandaarden van de organisatie en rapporteert hierover
- Stelt werkwijze bij wanneer dit de kwaliteit ten goede komt
- Reflecteert systematisch over de kwaliteit van werkprocessen in relatie tot visie en doelen
- Draagt bij aan kwaliteitsontwikkeling van de organisatie

Resultaat
- Individuele cliënten en cliëntgroepen hebben zekerheid over de kwaliteit van de dienstverlening
- De maatschappelijk werker en zijn organisatie voeren kwaliteitsbeleid uit

4L Geeft morele grenzen aan

De maatschappelijk werker kan op effectieve en openhartige wijze omgaan met morele grenzen in de hulpverlening aan de cliënt, waardoor de cliënt en andere vragende partijen weten waarop de maatschappelijk werker aangesproken mag worden.

Proces
- Maakt impliciete en expliciete normen en waarden bespreekbaar
- Geeft aan welke normatieve grenzen hij en zijn organisatie stellen en waarom
- Kent de wet- en regelgeving die betrekking heeft op zijn eigen rechtspositie en op die van de cliënt
- Trekt consequenties en toont normatieve professionaliteit
- Toont voorbeeldgedrag en bespreekt gedragsalternatieven met de cliënt

Resultaat
- De cliënt en opdrachtgevers die een beroep doen op de maatschappelijk werker weten waarop hij wel en niet kan worden aangesproken

4M Bewaakt eigen arbeidsomstandigheden

De maatschappelijk werker 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
- Maakt knelpunten in arbeidsomstandigheden bespreekbaar
- Onderhandelt met 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 maatschappelijk werker zorgt voor goede arbeidsomstandigheden voor zichzelf
- De maatschappelijk werker heeft een duidelijke positie in de organisatie

4N Ontwikkelt het eigen vak

De maatschappelijk werker is in staat om op interactieve wijze zijn visie op het vak te ontwikkelen en verantwoordelijkheid te nemen voor zijn persoonlijke ontwikkeling als professional en voor de ontwikkeling van het beroep, waardoor zijn vakkennis actueel blijft en zijn beroepsuitoefening herkend en erkend wordt.

Proces
- Benut de mogelijkheden die in en buiten de organisatie voor beroepsontwikkeling beschikbaar zijn
- Houdt zich op de hoogte van vernieuwingen op zijn vakgebied zoals inhoudelijke ontwikkelingen, nieuwe wetgeving en overheidsregulering, bedrijfsorganisatorische en marktontwikkelingen
- Draagt kennis en ervaring uit aan (aspirant)collega's, vakgenoten en aan professionals uit andere sectoren
- Ontwikkelt visie op de bijdrage van het maatschappelijk werk aan klassieke en actuele maatschappelijke vraagstukken
- Gaat flexibel om met vernieuwingen en past zijn werkwijze indien wenselijk hier op aan
- Draagt een duidelijk beeld uit van zijn vak

Resultaat
- De maatschappelijk werker weet helder te formuleren (=waarneembaar) wat het vak van maatschappelijk werker inhoudt en welke actuele vraagstukken er zijn waarop het vak zich dient te richten
- De maatschappelijk werker werkt als lerende professional aan de vergroting van zijn competenties en aan de ontwikkeling van zijn loopbaan
- De maatschappelijk werker kan zijn vak positioneren en profileren

4.3 Specifieke competenties

4O Zet aan tot gedragsverandering

De maatschappelijk werker is in staat om de cliënt te motiveren tot het experimenteren met en het aanleren van nieuw gedrag, waardoor hij beter in staat is zich te manifesteren in zijn relatie met de directe omgeving.

Proces
- Helpt inzicht verwerven in de uitwerking van verschillende gedragsvarianten
- Spiegelt en confronteert
- Toont voorbeeldgedrag
- Evalueert ervaringen met nieuw gedrag
- Daagt uit tot het nemen van eigen verantwoordelijkheid
- Is in staat om handelend en regulerend op te treden bij grensoverschrijdend gedrag

Resultaat
- De cliënt maakt zich nieuw gedrag eigen in zijn eigen belang en in het belang van zijn omgeving

4P Werkt op maat

De maatschappelijk werker beschikt over een gevarieerd repertoire aan methoden en technieken en weet deze te combineren en te integreren tot een op maat gesneden aanpak, waardoor de cliënt op doelmatige en op een bij zijn vermogens aansluitende wijze wordt geholpen.

Proces
- Stelt met de cliënt de te behalen doelen, werkwijze en tijdsinvestering vast
- Geeft inzicht in methoden en de effectiviteit ervan
- Zoekt constructieve benaderingswijzen
- Schakelt en integreert methoden en technieken en stelt deze bij
- Brengt informatie en kennis van gedrag en van wet- en regelgeving in en vertaalt deze naar de situatie van de cliënt
- Bespreekt regelmatig behaalde en nog te behalen resultaten
- Verdedigt belangen van de cliënt als deze daar zelf niet toe in staat is

Resultaat
- De cliënt krijgt hulp op maat
- De cliënt overziet de relevantie van de stappen die zijn genomen in het hulpverleningsproces
- Menskracht en middelen zijn efficiënt gebruikt

4Q Handelt methodisch verantwoord

De maatschappelijk werker heeft het vermogen om op grond van zijn kritische inzicht in sociale, pedagogische en psychologische processen, zijn kennis van (wetenschappelijk) gevalideerde methoden en van materiële en immateriële maatschappelijke ontwikkelingen, optimaal hulp te bieden aan cliënten.

Proces
- Vertaalt theoretische en methodische inzichten naar de situatie van de cliënt
- Verwoordt en verantwoordt methodisch handelen
- Hanteert principes van zorgvuldige hulpverlening door aandacht te hebben voor feiten, belevingen en normen.
- Koppelt ervaring en inzicht terug naar organisatie en beroepsgenoten
- Staat voor zijn vak en draagt dit uit

Resultaat
- Cliënten, verwijzers en opdrachtgevers waarderen grondslagen en kwaliteit van maatschappelijk werk
- De maatschappelijk werker draagt op positieve wijze bij aan het imago van zijn professie

4.4 Competentiematrix

Competentiematrix Maatschappelijk werker																										
Competenties	**Kerntaken**																								**Kern-opgaven**		
	2A	**2B**	**2C**	**2D**	**2E**	**2F**	**2G**	**2H**	**2I**	**2J**	**2K**	**2L**	**2M**	**2N**	**2O**	**2P**	**2Q**	**2R**	**2S**	**2T**	**2U**	**2V**	**2W**	**2X**	**3A**	**3B**	**3C**
4A	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X					X		
4B	X				X	X	X	X	X	X		X	X	X	X										X		
4C		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	X	X	X	X	X	X			X							X	X	X
4F					X	X	X	X	X			X	X		X										X		
4G	X	X	X	X														X	X	X				X	X		X
4H											X			X		X									X	X	X
4I		X		X				X		X				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	X	X	X	X	X	X	X	X
4L					X	X	X	X	X	X		X	X	X	X										X		
4M			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X			X
4N																	X		X	X	X	X	X	X		X	X
4O												X	X												X		
4P			X		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X									X		
4Q	X	X	X								X							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

TAKEN MAATSCHAPPELIJK WERKER

Cliëntgebonden taken
2A Oriënteren en inventariseren
2B Probleem- en situatieanalyse maken
2C Hulpverleningsplan opstellen
2D Gericht verwijzen en afstemmen
2E Informatiewerkzaamheden uitvoeren
2F Advieswerkzaamheden uitvoeren
2G Voorlichtingsactiviteiten opzetten en uitvoeren
2H Praktische hulpverlening
2I Ondersteunen familieleden en mantelzorgers
2J Belangenbehartiging en pleitbezorger
2K Onderzoeks- en rapportage activiteiten uitvoeren
2L Gespreksgroepen, trainingen en cursussen
2M Ondersteuning en begeleiding
2N Casemanagement
2O Crisisinterventie
2P Evalueren

Organisatiegebonden taken
2Q Uitvoeren van beleid van de organisatie
2R Netwerken
2S Bijdragen aan beleidsontwikkeling
2T Signaleren

Professiegebonden kerntaken
2U Deskundigheid bevorderen
2V Coaching en begeleiding van collega's
2W Consultatie, advisering en coaching
2X Bijdragen aan professionele ontwikkeling

KERNOPGAVEN MAATSCHAPPELIJK WERKER
3A In het cliëntgerichte werk
3B Met betrekking tot beroepsontwikkeling
3C Met betrekking tot het werken in de organisatie

COMPETENTIES MAATSCHAPPELIJK WERKER

Generieke competenties
Contactueel en communicatief
4A Contact leggen en houden
4B Biedt vertrouwen
4C Ontwikkelt en onderhoudt netwerk

Vraag- en oplossingsgericht
4D Brengt de situatie in beeld

Doel- en resultaatgericht
4E Gaat voor een constructief resultaat
4F Vergroot het zelfoplossend vermogen

Ondernemend en innovatief
4G Pakt signalen op
4H Versterkt zijn netwerk

Inzichtelijk en verantwoord
4I Legt verantwoording af

Professioneel en kwaliteitsgericht
4JDraagt bij aan beleid
4K Zorgt voor kwaliteit
4L Geeft morele grenzen aan
4M Bewaakt eigen arbeidsomstandigheden
4N Ontwikkelt het eigen vak

Specifieke competenties
4O Zet aan tot gedragsverandering
4P Werkt op maat
4Q Handelt methodisch verantwoord

5 Niveaus Maatschappelijk werker

Kerntaken	**A**	**B**	**C**	**D**
Oriënteren, analyseren en ontwerpen				
2A Oriënteren en inventariseren			***	***
2B Probleem- en situatieanalyse maken			**	***
2C Hulpverleningsplan opstellen			**	***
2D Gericht verwijzen en afstemmen			**	***
Interveniëren				
2E Informatiewerkzaamheden uitvoeren			***	***
2F Advieswerkzaamheden uitvoeren			**	***
2G Voorlichtingsactiviteiten opzetten en uitvoeren			**	***
2H Praktische hulpverlening			***	**
2I Ondersteunen familieleden en mantelzorgers			***	**
2J Belangenbehartiging en pleitbezorger			**	***
2K Onderzoeks- en rapportage activiteiten uitvoeren			***	***
2L Gespreksgroepen, trainingen en cursussen			*	***
2M Ondersteuning en begeleiding			**	***
2N Casemanagement			**	***
2O Crisisinterventie			**	***
Taakgebied evalueren				
2P Evalueren			**	***
Organisatiegebonden taken				
2Q Uitvoeren van beleid van de organisatie			**	***
2R Netwerken			**	***
2S Bijdragen aan beleidsontwikkeling			**	***
2T Signaleren			*	***
Professiegebonden kerntaken				
2U Deskundigheid bevorderen			**	***
2V Coaching en begeleiding van collega's			**	***
2W Consultatie, advisering en coaching			*	***
2X Bijdragen aan professionele ontwikkeling			**	***

Competenties				
Contactueel en communicatief				
4A Contact leggen en houden			***	***
4B Biedt vertrouwen			***	***
4C Ontwikkelt en onderhoudt netwerk			**	***
Vraag- en oplossingsgericht				
4D Brengt de situatie in beeld			****	*****
Doel- en resultaatgericht				
4E Gaat voor een constructief resultaat			**	***
4F Vergroot het zelfoplossend vermogen			**	***
Ondernemend en innovatief				
4G Pakt signalen op			**	***
4H Versterkt zijn netwerk			**	***
Inzichtelijk en verantwoord				
4I Legt verantwoording af			***	***
Professioneel en kwaliteitsgericht				
4J Draagt bij aan beleid			**	***
4K Zorgt voor kwaliteit			**	***
4L Geeft morele grenzen aan			***	***
4M Bewaakt eigen arbeidsomstandigheden			***	***
4N Ontwikkelt het eigen vak			**	***
Specifieke competenties				
4O Zet aan tot gedragsverandering			**	***
4P Werkt op maat			***	***
4Q Handelt methodisch verantwoord			**	***