

*Eerste kopie definitief functieprofiel sociaal raadslidenwerk  
ter gelegenheid van de Studiedag SRW d.d. 17 januari 2007*

# *Functieprofiel sociaal raadsliden 2007*



# Inhoudsopgave

Inleiding	4
I. Plaatsbepaling van het sociaal raadsliedenwerk	5
II. Kerntaken van het sociaal raadsliedenwerk	9
III. Professionele bekwaamheid van sociaal raadslieden	13
Bijlage	
I. Geschiedenis Sociaal Raadsliedenwerk	15

## Inleiding

Het sociaal raadsliedenwerk kent een rijke geschiedenis<sup>1</sup> en is volop in beweging. De samenleving verandert en vraagt van het sociaal raadsliedenwerk actief in te spelen op deze veranderingen. De samenleving vraagt meer eigen inzet van burgers. Tegelijkertijd wordt de samenleving complexer en daardoor valt een groep burgers buiten de boot. Vanuit het rijk worden middelen ook steeds meer gedecentraliseerd en via gemeenten besteed aan maatschappelijke ondersteuning van kwetsbare burgers. De komst van de Wet Maatschappelijke ondersteuning in 2007 is hier een uitvloeisel van. Belangrijk in deze wet is dat het werk van sociaal raadsliedenwerk duidelijk is benoemd in het prestatievelden informatie, advies en ondersteuning van kwetsbare burgers. De Wmo vraagt ook van het sociaal raadsliedenwerk duidelijke prestaties te leveren op deze gebieden. De Wmo vraagt van de partners in maatschappelijke ondersteuning om meer samenwerking en de burger integraal te benaderen zodat hij/zij niet meer tussen wal en schip valt. Cliënten van het sociaal raadsliedenwerk hebben vaak problemen op meerdere levensgebieden en dit vraagt om ketensamenwerking. De Wmo legt meer nadruk op inzet van vrijwilligers bij ondersteuning van deze kwetsbare burgers, bijvoorbeeld bij het invullen van formulieren of begeleiden van huishoudens waar het financiële huishoudboekje niet op orde is. Sociaal raadslieden kunnen hier een begeleidende en ondersteunende rol in spelen, waarbij zij hun expertise gericht en doelmatig kunnen inzetten. Door de komst van de lokale loketten in de gemeenten, moet het sociaal raadsliedenwerk ook zijn positie hierin opnieuw afwegen en in de vorming van lokale loketten de expertise van het sociaal raadsliedenwerk duidelijk maken.

Deze recente ontwikkelingen vragen een actualisering van het functieprofiel van de sociaal raadsman of vrouw<sup>2</sup>.

Nog meer zal de sociaal raadsman in het lokale veld van informatie, advies en ondersteuning zich onderscheiden van andere dienstverleners, met name op dat gebied van sociaaljuridische kennis en het signaleren van onvolkomenheden in de sociale regel en wetgeving en de uitvoering daarvan.

Dit vraagt om een actieve houding naar andere ketenpartners en kan de sociaal raadsman een belangrijke signaleerder en doorverwijzer zijn naar andere dienst- en hulpverleners op gebied van sociaal-maatschappelijke ondersteuning.

De komst van de Wmo maakt nog duidelijker dat de functie van sociaal raadslieden in elke gemeente wenselijk is, ongeacht de wijze waarop het wordt uitgevoerd. Bij gemeenten waar sociaal raadsliedenwerk niet actief is, komt de uitvoering van informatie en advies en ondersteuning aan kwetsbare burgers op gebied van sociaal juridische ondersteuning onder druk te staan. Het nieuwe functieprofiel is gebaseerd op deze nieuwe ontwikkelingen en maakt duidelijk wat de sociaal raadsman of vrouw kan betekenen voor kwetsbare burgers.

LOSR / MOGROEP 2007

---

<sup>1</sup> Zie bijlage I

<sup>2</sup> In de tekst wordt verder gesproken over sociaal raadsman. Hiermee wordt zowel raadsman als raadvrouw bedoeld

## I. Plaatsbepaling van het sociaal raadsliedenwerk

### A. Functie en doel

Het sociaal raadsliedenwerk biedt informatie, advies en ondersteuning aan individuele cliënten, in het bijzonder op de (rechts-)gebieden van sociale zekerheid, belastingen, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en consumentenzaken.

De *individuele dienstverlening* bestaat uit de volgende elementen:

- burgers informeren over hun rechten en plichten met betrekking tot de voor hen geldende wet- en regelgeving;
- burgers helpen optimaal gebruik te maken van de voorzieningen waarop zij recht hebben;
- bevordering van de zelfredzaamheid en het probleemoplossend vermogen in de omgang met uiteenlopende instanties en de door deze instanties verstrekte specifieke informatie;
- de signalering van knelpunten en eventuele onrechtvaardigheden met betrekking tot specifieke wet- en regelgeving, respectievelijk de uitvoering ervan;
- instanties wijzen op de bevordering van de toegankelijkheid en servicegericht werken;
- de cliënt wijzen op de eigen verantwoordelijkheid bij gebruikmaking van regelingen en voorzieningen;
- de cliënt actief doorverwijzen en/of toe leiden naar andere instanties in het kader van ketensamenwerking en integrale hulpverlening.

### B. Maatschappelijke relevantie

De samenleving verandert. De burger krijgt steeds meer rechten en plichten. De rijksoverheid is minder aanwezig om een helpende hand te bieden. In plaats van burgers actief te begeleiden, worden zij geacht zelf voor hun rechten op te komen. Daarvoor moeten zij meestal zelfstandig hun weg zoeken in wet- en regelgeving, steeds vaker met behulp van internet.

In het beroepscompetentieprofiel sociaal raadsman en sociaaljuridisch dienstverlener 2006 worden enkele relevante maatschappelijke ontwikkelingen geschetst die van invloed zijn op de functie en de functie-eisen van sociaal raadslieden.

In het beroepscompetentieprofiel worden de volgende relevante ontwikkelingen genoemd:

- toename van vergrijzing en ontgroening;
- toename van diversiteit in de samenleving;
- Toename van eenpersoonshuishoudens en eenoudergezinnen;
- Toename van gebruik van digitale communicatie en ontstaan van digibeten;
- Digitale samenleving;
- Toename van eigen verantwoordelijkheid van burger in een "civil society";
- Toename van fiscalisering van sociale wetgeving, waarbij van de burger een actieve rol wordt verwacht;
- Toename van eigen verantwoordelijkheid burgers;
- Toename maatschappelijke mondigheid en betrokkenheid, bijvoorbeeld door modern vrijwilligerswerk (meer vrijblijvend, minder langdurige band en professioneler georganiseerd)
- Toename van de rol van media op de politiek, waardoor hypes de politieke agenda sterker gaan bepalen;
- Toename van complexere koop- en dienstverleningsovereenkomsten en juridische relaties.

#### *Nieuwe ontwikkelingen*

Uit landelijke registratiecijfers blijkt dat ondanks de toename van andere advies en informatie bronnen, de vraag naar dienstverlening van de sociaal raadslieden in de laatste vijf jaar niet is afgenomen.

De verwachting is dat de behoefte aan het sociaal raadsliedenwerk in de komende jaren eerder zal toenemen dan afnemen, op grond van onder meer de volgende ontwikkelingen:

- de snel opeenvolgende wijzigingen in wet- en regelgeving m.b.t. de sociale zekerheid;
- forse beperkingen op de beschikbaarheid van de gefinancierde rechtsbijstand, waardoor een aanzienlijke groep burgers niet meer in staat is hun rechten te realiseren;
- een verslechtering van de inkomenssituatie van groepen die op een minimum-uitkering zijn aangewezen, vooral door stijgende kosten in het levensonderhoud;

- de herstructureringsoperaties bij een groot aantal uitvoeringsorganen, o.a. als gevolg van decentralisatie van overheidstaken en beleidsverantwoordelijkheid naar gemeenten.

#### *Invulling van functie door sociaal raadslieden*

Tegen deze achtergrond vervullen de sociaal raadslieden een geheel eigen functie:

- zij benaderen de burger vanuit een samenhangende sociale context;
- zij zijn centrale vraagbaak, voorpost en wegwijzer m.b.t. het geheel van uiteenlopende wet- en regelgeving, sociale en maatschappelijke voorzieningen;
- zij passen hun werkwijze en benadering bewust en professioneel aan bij de mogelijkheden van hun cliënten;
- de werkwijze is actief gericht op de emancipatie en zelfredzaamheid van de cliënten;
- de dienstverlening verloopt voor het overgrote deel via kortdurende contacten;
- zij vervullen een actieve intermediaire rol in de relatie burger—overheid en dragen daarin bij aan een effectievere interactie;
- niet alleen de dienstverlening aan cliënten heeft een multifunctioneel karakter, maar ook signalering en beleidsbeïnvloeding betreffen het geheel van wet- en regelgeving.

#### *Een gerichter, breder en vollediger aanbod in vergelijking met andere instellingen*

De sociaal raadslieden vervullen naar inhoud, aanbod en werkwijze een 'spil-functie' op het terrein van de sociaal-juridische dienstverlening. De vergelijking met een aantal instellingen die opereren op een (deels) aanverwant terrein geeft aan dat sociaal raadslieden een gerichter, breder en vollediger aanbod verzorgen:

- In relatie tot de uitvoeringsinstanties hebben de sociaal raadslieden een meerwaarde qua breedte van het aanbod, werkwijze en klantgerichtheid. Uitvoeringsinstanties houden zich per definitie bezig met uitvoeringsspecifieke informatie. Bij hen ontbreekt de gerichtheid op de zelfredzaamheid van de cliënt. Zij zijn er niet uitdrukkelijk op gericht vanuit de situatie van de cliënt meer wet- en regelgeving te combineren en/of de cliënt deskundig en gericht te verwijzen. Informatie & advies is voor hen geen primaire activiteit.
- De (gemeentelijke) informatiecentra streven ernaar om zoveel mogelijk voor de burgers relevante informatie — breder dan sociaal-juridische informatie — onder één dak aan te bieden. Voorlichting, informatie & advies worden als primaire activiteit op professionele wijze aangeboden. Deze informatiecentra vervullen in vergelijking met de sociaal raadslieden een passieve en algemene functie. Men gaat doorgaans niet verder dan het toegankelijk maken van het informatiebestand en/of het verwijzen van de cliënt. De sterkte van de sociaal raadslieden bestaat hier in de afbakening tot het brede terrein van de sociaaljuridische dienstverlening, de actieve opstelling t.o.v. de cliënten en een beïnvloedende rol in het netwerk.
- Binnen het sociaal-cultureel werk, opbouwwerk, ouderenwerk en instellingen voor thuiszorg wordt al dan niet in onderlinge samenwerking vormgegeven aan vormen van informatie & advies. Doorgaans is binnen deze werksoorten een actieve gerichtheid op de cliënt en zijn sociale context aanwezig. Het aanbieden van informatie & advies is echter geen primaire activiteit. Zowel materiedeskundigheid als professionele overdracht zijn vaak fragmentarisch, toegespitst op wijk- en buurtniveau en/of op bepaalde doelgroepen of op de eigen functie. De sociaal raadslieden tonen meerwaarde ten aanzien van professionaliteit naar inhoud en werkwijze, materiedeskundigheid, integrale benadering én brede bereikbaarheid. Het sociaal raadsliedenwerk onderscheidt zich ten opzichte van het maatschappelijk werk (MW) in brede materiedeskundigheid, in specifieke professionele uitvoering van de informatie- & adviesfunctie en kortdurende interventie.
- Het Maatschappelijk werk (MW) rekent tot zijn kerntaken: informatie & advies, procesmatige hulp, bemiddeling, verwijzing, consultatie, concrete dienstverlening, signalering en preventie. Het MW richt zich op de verbetering van het persoonlijk en sociaal functioneren van de cliënt, het verbeteren van de relaties van de cliënt en het toe leiden naar en het realiseren van voorzieningen. De informatie- & adviesfunctie wordt door het MW doorgaans uitgeoefend als aanvulling op procesmatige immateriële hulpverlening en niet als primaire activiteit; de brede deskundigheid betreffende wet- en regelgeving is beperkt en vaak incidenteel aanwezig. Doorverwijzing van cliënten door sociaal raadsliedenwerk naar maatschappelijk werk en vice versa is een onderdeel van de ketensamenwerking waaraan het sociaal raadsliedenwerk deelneemt. Veelal vindt dit

binnen een brede instelling voor maatschappelijke dienstverlening plaats of zijn er structurele ketensamenwerking afspraken gemaakt tussen sociaal raadsliedenwerk en maatschappelijk werk.

- Het Juridisch Loket biedt burgers informatie en advies op gebied van juridische kwesties als strafzaken, burendrecht, vreemdelingenrecht (zie [www.hetjl.nl](http://www.hetjl.nl)). Het juridisch loket heeft een landelijk dekkend netwerk, verdeeld over de 26 arrondissementen van Nederland en is gratis. Het juridisch loket verwijst cliënten door naar (gesubsidieerde) rechtsbijstand. De problematiek van de cliënten van het Juridisch Loket is juridischer van aard. Het juridisch loket functioneert in die zin complementair aan het sociaalraadsliedenwerk.

Het juridisch loket biedt geen (sociaal) juridische ondersteuning en onderhoudt geen netwerk met contactpersonen van uitvoeringsinstanties.

Doorverwijzing van cliënten door sociaal raadsliedenwerk naar het juridisch loket en vice versa is een onderdeel van de ketensamenwerking waaraan sociaal raadsliedenwerk deelneemt. Tussen sociaal raadsliedenwerk en de Juridisch Loketten bestaan samenwerkingsconvenanten.

Uit het bovenstaande kan worden geconcludeerd dat het sociaal raadsliedenwerk zowel qua maatschappelijke relevantie als qua positie in het netwerk van instellingen een unieke plaats inneemt die vooral wordt geaccentueerd door materiedeskundigheid op het brede terrein van wet- en regelgeving, de primaire gerichtheid op de informatie- & advies- en dienstverleningsfunctie op sociaal-juridisch terrein en gerichtheid op de sociale infrastructuur van de burger. Méér dan aanverwante instellingen vervullen de sociaal raadslieden de spil-functie van een eerstelijns sociaal-juridische EHBO. Zij kunnen worden beschouwd als "sociaaljuridische huisartsen" op het brede terrein van de sociaaljuridische dienstverlening.

Het huidige overheidsbeleid richt zich zowel op de zelfverantwoordelijkheid van de burgers als op kwetsbare burgers die ondersteuning nodig hebben. In de Wet op de maatschappelijke ondersteuning (Wmo) wordt nadrukkelijk verwezen naar die zelfverantwoordelijkheid en dat ondersteuning van kwetsbare burgers in eerste instantie dient te worden geboden door sterkere burgers, in de vorm van familiehelp, burenhulp, mantelzorgers en vrijwilligers. Daar waar vrijwillige ondersteuning niet (meer) mogelijk is, volgt professionele ondersteuning.

Tevens stelt de Wmo dat burgers op gebied van wonen, zorg en welzijn zoveel mogelijk vanuit één loket dienen te worden geholpen. Op deze manier kan integrale ondersteuning worden geboden en hoeven burgers niet van het ene loket naar het andere loket. Het sociaal raadsliedenwerk maakt vaak onderdeel uit van deze Wmo loketten en vervult veelal een back-office functie gezien de gespecialiseerde kennis en vaardigheden van het sociaal raadsliedenwerk. Als sociaaljuridisch advies, informatie en ondersteuning wordt gegeven in een frontoffice situatie, betreft het vaak meer algemeen advies, informatie en ondersteuning en wordt deze gegeven door loketmedewerkers en/of vrijwilligers.

### **C. Het werkterrein**

Het werkterrein van de sociaal raadslieden is als volgt te omschrijven:

- de wet- en regelgeving m.b.t. maatschappelijke voorzieningen en primaire bestaansvoorwaarden;
- de voorzieningen en regelgevingen die bijdragen aan de zelfredzaamheid en zelfverantwoordelijkheid en aan het maatschappelijk functioneren van de burgers;
- de relatie tussen (semi-)overheidsinstanties en burgers;
- de sociaal-juridische infrastructuur.

### **D. De doelgroep**

Het sociaal raadsliedenwerk is in principe toegankelijk voor alle burgers. In het bijzonder kunnen tot de doelgroep burgers worden gerekend, die vanuit hun (achtergestelde) positie over onvoldoende vaardigheden en/of kennis beschikken om van relevante wet- en regelgeving gebruik te maken.

De praktijk van het sociaal raadsliedenwerk wijst uit dat de cliënten hoofdzakelijk bestaan uit kwetsbare burgers bijvoorbeeld uitkeringsgerechtigden, laagopgeleiden en (functioneel) analfabeten.

### **E. De waarden-oriëntatie**

Het sociaal raadsliedenwerk gaat uit van de volgende waarden:

- de privacy van de cliënt en de vertrouwelijke behandeling van diens vragen worden gewaarborgd;
- zelfverantwoordelijkheid, mondigheid en zelfredzaamheid worden nagestreefd als een uiting van respect voor de zelfbeschikking van de cliënt;
- er wordt uitgegaan van de integrale benadering van de cliënt;
- er wordt kritisch op toegezien dat bedoeling en geest van de wet- en regelgeving niet strijdig zijn met de toepassing ervan;
- integriteit en betrouwbaarheid worden gegarandeerd door institutionele en professionele onafhankelijkheid;
- er is inzet voor de rechten van de cliënt onder gelijktijdige verwijzing naar diens plichten en eigen verantwoordelijkheid bij gebruikmaking van regelingen en voorzieningen.

### **F. Bereikbaarheid en beschikbaarheid**

De sociaal raadsliedenfunctie dient in dit kader te voldoen aan de volgende criteria:

- in principe beschikbaar en toegankelijk voor iedere burger;
- toegankelijk zonder voorwaarden vooraf en/of selectie;
- aanspreekbaar voor een breed scala van vragen;
- kosteloos;
- laagdrempelig en gemakkelijk bereikbaar;
- duidelijk herkenbaar;
- actief en uitnodigend t.o.v. moeilijk bereikbare groepen.

## II. Kerntaken van het sociaal raadsliedenwerk

### A. Individuele dienstverlening<sup>3</sup>

De sociaal raadsman is werkzaam in diverse soorten welzijnsinstellingen, die maatschappelijke dienstverlening in hun dienstenpakket hebben. De functie vormt een schakel tussen de cliënt en (maatschappelijke) instanties. De sociaal raadsman richt zich in het (individuele) contact op vragen, tekorten en problemen van cliënten die samenhangen met sociale zekerheid, belastingen, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en consumentenzaken.

#### *Doel van de functie*

Het ondersteunen van de cliënt zodat deze zichzelf, op sociaal juridisch vlak, (weer) als zelfstandig persoon kan manifesteren in wisselwerking met de naaste omgeving en/of voorzieningen.

#### *Organisatorische positie*

De sociaal raadsman ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd. De sociaal raadsman kan functioneel leiding geven aan stagiaires en vrijwilligers.

#### *Resultaatgebieden*

Vraag inventariseren

- Verzamelt informatie over de cliënt en de leefomgeving, verkent daarmee de situatie, de (complexiteit van de) sociaal juridische problematiek, de behoeften en de motivatie van de cliënt;
- Verstreekt informatie, bijvoorbeeld over de werkwijze van de hulpverlening.

*Resultaat:* Vraag geïnventariseerd, zodanig dat op basis van de verzamelde gegevens een analyse en dienstaanbod kan worden gedaan.

Dienst(en) uitvoeren

- Verwijst cliënten, bijvoorbeeld in gevallen waarbij specialistische hulp nodig is;
- Indiceert andere voorzieningen en instellingen;
- Begeleidt zowel individuele als groepsgerichte die gericht zijn op preventie;
- Organiseert, zet op en voert voorlichtingsactiviteiten uit aan cliënten;
- Verstreekt informatie over regelingen en voorzieningen;
- Verleent concrete diensten, zoals begeleiden naar instanties, formulieren invullen en brieven schrijven namens de cliënt;
- Verricht intermediaire activiteiten, zoals pleitnotities schrijven namens de cliënt;
- Verricht bijbehorende administratieve werkzaamheden.

*Resultaat:* Dienst aan de hand van vraag geleverd, zodanig dat de vraag van de cliënt is beantwoord of het probleem is opgelost.

Dienstverlening optimaliseren

- Coördineert de dienstverlening;
- Begeleidt, ondersteunt en adviseert collega's, vrijwilligers en stagiaires zonnodig;
- Draagt bij aan het ontwikkelen van instellingsbeleid;
- Signaleert maatschappelijke ontwikkelingen en wijzigingen in wet- en regelgeving;
- Verricht belangenbehartigende activiteiten, zoals andere instanties inlichten over gesignaleerde knelpunten en (mogelijke) gevolgen, instanties en hulpverleners inlichten over de positie van specifieke groepen en het verzorgen van trainingen;
- Onderhoudt contact met andere hulpverleners, instanties en organisaties zowel op lokaal als regionaal en mogelijk landelijk niveau;
- Neemt deel aan (multidisciplinair) overleg op lokaal en regionaal niveau.

*Resultaat:* Dienstverlening geoptimaliseerd, zodanig dat cliënten zo effectief en efficiënt mogelijk kunnen worden geholpen.

#### *Profiel van de functie*

Kennis

<sup>3</sup> Overgenomen uit de salarisregeling CAO Welzijn & Maatschappelijke dienstverlening 2006 - 2007

- HBO werk- en denkvermogen;
- Kennis op sociaal juridisch terrein;
- Kennis van en inzicht in wet- en regelgeving;
- Kennis van de sociale kaart.

#### Specifieke kenmerken

- Sociale vaardigheden voor het motiveren, stimuleren en instrueren van cliënten en contact onderhouden met externe instanties;
- Vaardigheden in het onderkennen en analyseren van knelpunten;
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het opstellen van plannen en het uitschrijven en bijhouden van rapporten.

## **B. Signalering**

De kerntaak 'signalering' vindt haar basis in een nauwkeurige en objectieve registratie van de individuele dienstverlening.

Signalering is structurele dienstverlening en een indirecte vorm van belangenbehartiging van de doelgroep(en). De kerntaak omvat:

- het wijzen van wetgever en/of uitvoeringsinstanties op onvolkomenheden in wet- en regelgeving en uitvoeringsprocedures, met name waar deze onbedoeld anders en onbillijk uitwerken voor (groepen) belanghebbenden;
- het wijzen van wetgever en uitvoeringsorganen op de eventuele negatieve samenloop van wet- en regelgeving;
- het geven van aanwijzingen met betrekking tot toegankelijkheid van informatie, klantvriendelijkheid van procedures en gebrek aan samenhang in de dienstverlening van instanties;
- het wijzen van wetgever, uitvoeringsorganen en maatschappelijke voorzieningen op het bestaan van duidelijke risicogroepen of de dreiging van het ontstaan ervan;
- het wijzen van (semi-)overheidsinstanties op het (dreigend) verlies van effectief contact en communicatie met burgers;
- het wijzen op knelpunten in de bejegening van burgers.

De kerntaak 'signalering' vormt een belangrijke legitimatie voor het sociaal raadsliedenwerk. De wetgever wordt gewezen op niet bedoelde negatieve effecten van de wet- en regelgeving en/of een ineffektieve besteding van gemeenschapsgelden. De kerntaak "signalering" heeft een duidelijke corrigerende en preventieve functie ter voorkoming van een ineffektief beroep van burgers op hulp van derden m.b.t. het verkrijgen van hun rechten;

- het sociaal raadsliedenwerk neemt deel aan regionale en landelijke signaleringsoverleggen, waarin signalen worden besproken en getoetst op incidenteel of structureel karakter, plaatselijk, regionaal of landelijk voorkomend. De verzamelde signalen worden gebundeld en doorgegeven aan de verantwoordelijke instanties en overheden. De signalen worden tevens teruggekoppeld naar de eigen sociaal raadsliedenwerk instelling.

## **C. Het geven van voorlichting**

Gelet op het feit dat kwetsbare burgers vaak beperkte kennis hebben en beperktere vaardigheden hebben zich kennis eigen te maken, houdt het sociaal raadsliedenwerk zich bezig met:

- het begrijpelijk en toegankelijk maken van bestaand informatiemateriaal voor de doelgroepen;
- het (laten) ontwikkelen van vormen van informatieoverdracht die aansluiten bij de mogelijkheden van de doelgroep(en);
- het benutten en/of ontwikkelen van de meest passende distributiekanaalen, zodat de informatie de doelgroep(en) ook werkelijk bereikt.

Het geven van voorlichting kan algemeen op alle burgers zijn gericht dan wel op bepaalde specifieke risicovolle en/of belanghebbende groepen.

Voorlichting kan tevens zijn gericht op voor de doelgroepen belangrijke intermediaire derden.

Voorlichting kan zowel schriftelijk als mondeling gebeuren. Voorlichting vervult een preventieve functie, zowel in de richting van zelfredzaamheid van de burger als in de richting van collega

dienstverleners met het oog op een volledige en samenhangende dienstverlening in het belang van de cliënt.

Bijzondere vermelding verdient voorlichting gericht op vrijwilligersnetwerken en belangengroepen als cliëntenraden voor zover opererend op het werkterrein van de sociaal raadslieden.

#### **D. Het geven van consult**

De consultfunctie wordt uitgeoefend ten behoeve van andere instanties en hulpverleners en is te beschouwen als een intensievere en aanvullende activiteit ten opzichte van de voorlichting.

De consultfunctie heeft tot onderwerp:

- inhoud, reikwijdte, uitwerking en complicaties van wet- en regelgeving;
- de te volgen effectieve procedures;
- de positie van specifieke groepen in relatie tot de wet- en regelgeving.

Het geven van consult heeft tot doel andere instanties en hulpverleners inhoudelijk en procedureel vaardiger te maken en beter toe te rusten om hun cliënten beter van dienst te kunnen zijn. In het bijzonder is dit het geval wanneer problematiek ten aanzien van de primaire bestaansvoorwaarden interfereert met immateriële problemen. Hiermee wordt voorkomen dat de cliënt zou moeten 'shoppen' en wordt bevorderd dat de cliënt beter en vollediger kan worden geholpen op de plaats waar zijn hoofdprobleem wordt behandeld.

#### **E. Het werken in ketens**

Het werken in ketens is te beschouwen als een kerntaak omdat de overige vier kerntaken niet kunnen worden uitgevoerd zonder de voorwaarden van het bestaan van structurele en incidentele samenwerkingsverbanden. Het vormen van en functioneren in ketens is meer dan een afgeleide werkvoorwaarde. Het is in het belang van zowel de cliënt als de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening dat bewust en strategisch wordt gewerkt in ketens.

Tot de *structurele* ketens worden gerekend:

- overleg met voor het sociaal raadsliedenwerk relevante uitvoeringsinstanties op lokaal, bovenlokaal en landelijk niveau;
- overleg met hulpverleningsorganisaties die verwijzen naar de sociaal raadslieden dan wel naar ketenpartners waar naar sociaal raadslieden frequent verwijzen, zoals Juridisch loket, maatschappelijk werk, schuldhulpverlening, ouderenwerk, MEE;
- overleg met intermediairen die gericht zijn op de voor het sociaal raadsliedenwerk relevante specifieke (risico)doelgroepen.

Tot de *incidentele* netwerken kunnen worden gerekend:

- het initiëren van, participeren in, aansturen en/of adviseren van overleg met instanties, intermediairen en hulpverleningsorganisaties, bijvoorbeeld in het geval van belangrijke wijzigingen en/of ontwikkelingen betreffende wet- en regelgeving;
- het in bovengenoemd voorbeeld benaderen van, overleggen met of initiëren van ketens van zelforganisaties en vrijwilligers-belangengroepen.



### III. Professionele bekwaamheid van sociaal raadslieden

De beoefening van de functie sociaal raadsman vergt professionele kwalificaties, die worden verkregen door op de functie gerichte initiële beroepsopleidingen en/of gelijkwaardige (bij-)scholing en relevante ervaring.

De beroepsbekwaamheid van de sociaal raadsman bestaat uit vier componenten: visie, houding, kennis, en handelingsvaardigheid.

Afgeleid van de in hoofdstuk II beschreven kerntaken kunnen de vier componenten als volgt worden uitgewerkt.

#### A. Visie

Sociaal raadslieden dienen een visie te vormen, te ontwikkelen en te toetsen met betrekking tot opvattingen over individu en samenleving en het spanningsveld tussen beiden. Gelet op het functieprofiel en de waardenoriëntatie is visievorming noodzakelijk op de volgende centrale gebieden:

- de relatie tussen overheid en burger;
- de zelfredzaamheid en zelfverantwoordelijkheid van de burger;
- de rechten en plichten van de burger;
- de context van de maatschappelijke voorzieningen, in het bijzonder de plaats van het sociaal raadsliedenwerk daarin;
- de maatschappelijke positie van kwetsbare burgers.

#### B. Houding

De beroepshouding van de sociaal raadslieden kenmerkt zich door:

- gelijkwaardige houding naar de cliënt toe;
- inzet voor zelfredzaamheid en zelfverantwoordelijkheid van het individu;
- integriteit blijkend uit een onvoorwaardelijke inzet voor het gerechtvaardigde belang van de cliënt, vertrouwelijke behandeling en onafhankelijkheid;
- acceptatie van de cliënt ongeacht sekse, ras, cultuur en geaardheid;
- een open geest voor maatschappelijke, culturele, politieke en sociaal-economische ontwikkelingen;
- een van gepaste distantie voorziene betrokkenheid en geëngageerdheid met de positie van met name kwetsbare burgers;
- een kritische houding tegenover de cliënt met name diens onderschatting van eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden;
- inzicht hebben in eigen beroepsgrenzen en daarnaar handelen.

#### C. Kennis

*a. Kennis en inzicht m.b.t. de inhoud, de organisatie en het functioneren van de wet- en regelgeving:*

- kennis van het Nederlandse rechtsstelsel: waaronder sociale zekerheidswetgeving, arbeidsrecht, personen- en familierecht en wet- en regelgeving direct en indirect verband houdend met (justitiële) hulpverlening, gezondheidszorg, onderwijs, huisvesting;
- kennis van samenloop en relatie van de wet- en regelgeving met andere relevante rechtsstelsels;
- kennis van de op deze terreinen geldende jurisprudentie;
- kennis van en inzicht in de onderlinge samenhang van wetten en regelgeving;
- brede kennis van en inzicht in uitvoeringsorganen en instanties;
- kennis van en inzicht in voorschriften en procedures verband houdend met de specifieke wet- en regelgeving en het functioneren van uitvoeringsinstanties.

*b. Kennis en inzicht m.b.t. individu en samenleving:*

- kennis van sociaal wetenschappelijk theorieën waarin de opvattingen over menselijk gedrag en sociale beïnvloeding een centrale rol vervullen;
- kennis van en inzicht in de economische en sociale structuur van de samenleving;
- kennis van verschillende levensbeschouwingen en culturen;
- kennis van en inzicht in positie en problematiek van (groepen) cliënten.

*c. Kennis en inzicht m.b.t. de theorie van het methodisch handelen:*

- kennis van en inzicht in plaats en rol van de sociaal raadsliedenfunctie in de samenleving;
- kennis van en inzicht in de structuur van de sociale kaart en het functioneren ervan;
- kennis van taal en communicatie;
- kennis van theorieën over conflict en conflicthantering en onderhandeling;
- kennis van theorieën op het gebied van hulp- en dienstverlening, informatieoverdracht en consultatie;
- kennis van en inzicht in theorieën m.b.t. organisaties, systemen en ketensamenwerking.

**D. Handelingsvaardigheden**

Gelet op de kerntaken dienen sociaal raadslieden over de volgende vaardigheden te beschikken:

*a. Diagnostische vaardigheden:*

Sociaal raadslieden dienen het vermogen te hebben om:

- snel en accuraat de vraag van de cliënt te traceren en structureren;
- de vraag van de cliënt te plaatsen in een bredere context, in casu de samenloop met meer elementen voor een afdoende oplossing of beantwoording;
- snel en accuraat te bepalen welke vorm van dienstverlening – al of niet te leveren door de raadslieden – het meest passend is.

*b. Methodische vaardigheden:*

Sociaal raadslieden dienen in staat te zijn tot:

- duidelijk en in verstaanbare taal geven van advies & informatie;
- doelgericht hanteren van kortdurende interventies;
- doelgericht en effectief stimuleren van de zelfredzaamheid en zelfverantwoordelijkheid van de cliënt;
- effectief onderhandelen;
- hanteren van conflictsituaties;
- doelgericht verzamelen en analyseren van verschillende hulpvragen en informatie met het oog op signalering;
- effectief en toegankelijk overdragen van informatie aan groepen cliënten;
- op methodische wijze consult geven aan andere hulp- en dienstverleners;
- begeleiden van vrijwilligers en zelforganisaties;
- effectief en doelgericht samenwerken en overleggen met uiteenlopende functionarissen en professionals.

*c. Sociale vaardigheden:*

- zich gemakkelijk inleven in de situatie van de cliënt en diens mogelijkheden en beperkingen;
- gespreksvoering en taalgebruik soepel aanpassen aan de mogelijkheden van de cliënt;
- zich soepel bewegen in de voor de functie relevante ketens.

*d. Vaardig schriftelijk communiceren.*

*e. Administratieve, documentaire en registratief-statistische vaardigheden.*

*f. Vaardigheden m.b.t. het functioneren en samenwerken binnen de eigen organisatie.*

Op grond van het bovenstaand functieprofiel kan niet anders worden geconcludeerd dat voor de uitvoering van de raadsliedenfunctie een *op grond van hoger onderwijs (hbo/wo) verkregen kwalificatie* noodzakelijk is, dan wel een gelijkwaardig niveau verkregen door (bij-) scholing en/of ervaring.

Als relevante kwalificerende opleidingen komen in aanmerking:

- HBO opleiding sociaaljuridische dienstverlening;
- HBO opleiding rechten;
- Universitaire masteropleiding Nederlands recht met twee relevante keuzevakken en relevante ervaring;
- een gelijkwaardige opleiding.

## BIJLAGE I

### Een stukje geschiedenis

Toen op 27 september 1978 de vergadering van het Landelijk Overleg Raadslieden (Lora) het rapport *Functie raadslieden* vaststelde, werd met dit beleidsadvies aan de staatssecretaris van Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk een belangrijke mijlpaal bereikt in de ontwikkeling van het sociaal raadsliedenwerk.

Nadat op 1 juli 1949 de eerste sociaal raadsman in Amsterdam zijn intrede deed, werd het netwerk geleidelijk aan uitgebreid, gelijke tred houdend met de ontwikkeling van nieuwe wijkcentra in Amsterdam. In de loop van de jaren zestig verschenen ook in Den Haag en Rotterdam sociaal raadslieden.

De Rijkssubsidieregeling Samenlevingsopbouw 1971 — waarin opgenomen de functie 'voorlichting door raadslieden' — gaf een geweldige impuls aan de ontwikkeling van instituten elders in Nederland: in 1977 waren dat er 35.

De snelle groei van het aantal en het bereik van de instituten sociaal raadslieden leidden tot een aantal knelpunten, waarvan er één was dat een heldere en eenduidige beschrijving van het werk van sociaal raadslieden en de daarvoor noodzakelijke voorwaarden ontbrak. Met de *Functie raadslieden* werd daarin in 1978 voorzien.

In de tien jaar daarna verdubbelde het aantal instituten sociaal raadslieden. Door de Welzijnswet veranderde de financieringsstructuur van het sociaal raadsliedenwerk grondig: de financiering vond niet meer plaats door het rijk maar door afzonderlijke gemeenten. De beschrijving van het sociaal raadsliedenwerk is daarin goeddeels overeind gebleven en is bevestigd gebleven in de functie-omschrijvingen, zoals die in de CAO-Welzijnswerk zijn opgenomen.

Toen dan ook eind jaren tachtig stemmen opgingen om het functieprofiel te actualiseren, betrof dat niet zozeer de feitelijke beschrijving van uitvoerende werkzaamheden en de kennis en vaardigheden die daarvoor werden verwacht bij de beoefenaren van het sociaal raadsliedenwerk, maar veeleer de interpretatie en beschrijving van de maatschappelijke context van het sociaal raadsliedenwerk. Meer en meer hebben instituten sociaal raadslieden behoefte aan instrumenten om inhoudelijk en strategisch succesvol te kunnen (blijven) opereren: enerzijds is er maatschappelijk en politiek een scherpere verantwoordingsplicht ontstaan, daarnaast leiden krimpende middelen van de overheid soms tot een (dreigende) afkalving van het sociaal raadsliedenwerk. In deze werkelijkheid is helder informatiemateriaal over taak, functie en voorwaarden van het sociaal raadsliedenwerk van het grootste belang.

Eind 1992 werd door het bestuur van de LVSR opdracht verleend aan het organisatie-adviesbureau *VOG-Advies* om het functieprofiel sociaal raadslieden te herzien. In de opdracht was nadrukkelijk een (herziene) maatschappelijke plaatsbepaling van het sociaal raadsliedenwerk begrepen. Dit rapport was de vrijwel letterlijke weergave van het VOG-advies.

Het *Functieprofiel sociaal raadslieden (1993)* gaf een actueel beeld van sociaal raadsliedenwerk in de jaren negentig, van de omgeving waarin het sociaal raadsliedenwerk plaatsvindt en van de professionele eisen op het terrein van kennis, vaardigheden en houding, waaraan uitvoerders van sociaal raadsliedenwerk moeten voldoen.

In het ontwikkelingstraject is daarnaast nog eens bevestigd dat dit 'functieprofiel' voor de instituten sociaal raadslieden — en daarmee voor de LVSR — geen eindpunt was, maar juist het beginpunt markeert van verdere beleidsontwikkeling op het terrein van de inhoud, de organisatie én met name de positie van het sociaal raadsliedenwerk.

Het *Functieprofiel sociaal raadslieden* werd ontworpen door G. van der Spoel en J. Rycken, adviseurs verbonden aan VOG-Advies.

Het is vastgesteld op de Algemene Ledenvergadering van de Landelijke Vereniging van instituten voor Sociaal Raadsliedenwerk op 26 mei 1993.

Aan het begin van de nieuwe eeuw heeft de LOSR het functieprofiel opnieuw tegen het licht gehouden en geconstateerd dat herziening weer nodig was. In een werkgroep van de LOSR is in 2006 het functieprofiel aangepast aan de nieuwe tijd.