

ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WERK ■ DECEMBER 2010

Vangnet

2

Oud&nieuw

special



IN DIT NUMMER

- Maatschappelijk werk als sociaal coach 3
- Is het AMW klaar voor de toekomst? 5
- Kwaliteitsbeleid Nieuwe Stijl: resultaatgericht en professioneel 6
- Kwaliteit van het AMW. Nu en in de toekomst! 8
- Opleiden, een kwestie van afstemmen met het werkveld 9
- De ondernemende welzijnsmedewerker 10
- De andere blik van professionals 12
- Is de klant tevreden? 14
- Online maatschappelijk werk werkt! 15
- Kwaliteitseisen en effectieve methodieken onder de loep 16
- Branchebrede informatievoorziening voor W&MD 18
- Opsplitsing en toekomst MOgroep 19
- CJG kloppend hart van lokaal jeugdbeleid 20

mo
GROEP

Welzijn &
Maatschappelijke
Dienstverlening

Colofon

Jaargang 20, no 2 - 2010

Redactie

Nienke Kuyvenhoven

Aan dit nummer werkten mee

Henk Alberts

Brigitte van den Bosch

Han Bijker

Jennifer Elich

Hans van Ewijk

Ineke Huibregtsen

Maarten Hüttner

Joleen Kieneker

Laura Koeter

Karin van Lier

Marije van der Meij

Jos Reinders

Tim Sieben

Boris Stil

Fleur Spijkers

Annemiek van Woudenberg

Eindredactie

Karin van Lier, Amsterdam

www.karinvanlier.nl

Vormgeving

Plan C, Irene Pijnenburg

's-Hertogenbosch

www.planc.nl

Fotografie

Karin van Lier,

Corne Houwaard/Howcom,

Cumulus, MOgroep W&MD,

VÓÓR Welzijn, FCB,

Hans van Ewijk, Plan C

Redactiesecretariaat

Vivian van Gameren

Postbus 85223, 3508 AE Utrecht

030 29 83 419

vangameren@mogroep.nl

Drukwerk

Drukkerij Groels, Tilburg

Oplage

1.600 exemplaren

Verschijnt 2 x per jaar

Van de redactie

Oud & Nieuw; terugkijken, vooruitblikken en goede voornemens.

Deze Vangnet doet aan de vooravond van een nieuw decennium aan deze traditie mee.

Maar wat is oud en wat is nieuw? Er waait een frisse aanwakkerende wind met Welzijn Nieuwe Stijl. Het moet anders. We moeten erop af, kijken naar vraag achter de vraag, de eigen kracht van cliënten versterken en resultaatgericht werken. Is dit eigenlijk allemaal wel nieuw? Zijn sommige van deze bakens juist geen oude bekenden voor het maatschappelijk werk?

Hoe dan ook, de maatschappij verandert en dit vraagt continu om aanpassing en innovatie van organisaties en professionals. We zien een toename van diversiteit, multiprobleemgezinnen, schulden, vergrijzing, alleenstaanden, digitalisering, individualisering, marktdenken, bezuinigingen, enzovoorts. We zien ook nieuwe spelers op de preventieve markt, zoals de geestelijke gezondheidszorg (GGZ), jeugdzorgaanbieders en corporaties. Deze ontwikkelingen vragen om

bezinning op de toekomst, vernieuwende aanpakken, afstoffen van oude waarden, verbeteren van effectiviteit en kwaliteit.

En bovenal om professionals en organisaties die willen blijven leren.

In deze Vangnet laten we vanuit verschillende invalshoeken zien hoe

organisaties voor maatschappelijke dienstverlening werken aan innovatie, zich verbeteren en leren. Zij laten zien dat het boeken van goede resultaten afhankelijk is van de inzet van effectieve methodieken, het creëren van een gezonde organisatie en professionele maatschappelijk werkers. We laten ook zien hoe onderzoek naar bijvoorbeeld effectieve interventies en tevredenheid van cliënten hen hierbij kan ondersteunen. We hebben maar een handjevol voorbeelden kunnen plaatsen, maar we hadden er een dubbeldikke Vangnet aan kunnen wijden... Dus ook in een volgende Vangnet besteden we hier aandacht aan.

Oud & Nieuw geldt ook voor de MOgroep als brancheorganisatie. Per 1 januari 2011 zal deze als koepel opsplitsen. De bestaande brancheafdelingen, Jeugdzorg, Kinderopvang en Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening, zullen dan als zelfstandige brancheorganisaties verder gaan. De laatstgenoemde houdt de naam MOgroep. Ons voornemen voor 2011: een vitale flexibele en slagvaardige zelfstandige branchevereniging voor Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening, die goed aansluit bij de ontwikkelingen en de wensen van de leden. Proost!

Nienke Kuyvenhoven



Op 8 november hield prof.dr. Hans van Ewijk zijn oratie *Maatschappelijk werk in een sociaal gevoelige tijd**. Dit artikel is hierop gebaseerd.

Maatschappelijk werker als sociaal coach

Hans van Ewijk

De oorsprong van het maatschappelijk werk ligt vooral in het bestrijden van armoede, ongeletterdheid en onbeschaafdheid. De inzet was mensen te sterken in het verbeteren van hun maatschappelijke positie. Door de jaren heen hield het zich bezig met een hele reeks van achterstandsgroepen; arbeiders, vrouwen, werklozen, mensen met een handicap of stoornis, nieuwkomers en oudkomers.

In de jaren tachtig wilde het maatschappelijk werk erkend worden als een beroep in de geestelijke gezondheidszorg. Hierbij lag het accent op behandelen en therapie. Van een armoede gerichte professie ging het naar een stoornis gerichte professie. In de praktijk wilde het vooral mensen die de complexiteit van het leven (tijdelijk) niet aankonden, zo helpen dat ze met minimale professionele ondersteuning weer wat beter in staat zouden zijn zichzelf en hun omgeving ter hand te nemen.

Maatschappelijke werkers helpen mensen in hun sociaal functioneren. Het boeiende is dat allerlei cijfers er op wijzen dat juist in het sociaal functioneren waarschijnlijk het kernprobleem van deze tijd zit. Al jarenlang doen burgers gemiddeld 10 procent per jaar vaker een beroep op geestelijke gezondheidszorg, jeugdzorg, scholen voor kinderen met gedragsproblemen, de Wajong regeling en het gevangeniswezen. Dit gaf een verdubbeling in tien jaar tijd.

‘Ons ingewikkelde samen leven maakt het sociaal onhandige mensen extra moeilijk’

Deze toename komt, volgens allerlei onderzoeken, vrijwel geheel doordat meer mensen het leven niet

aankunnen, om het maar simpel te zeggen. Ze verwaarlozen zichzelf en hun directe omgeving en dreigen te worden gemarginaliseerd. Kwetsbare groepen als licht verstandelijk gehandicapten en mensen met een stoornis in het autistisch spectrum maken in hoog tempo intensiever gebruik van tweedelijns en institutionele zorg. Ons ingewikkelde samen leven maakt het sociaal onhandige mensen extra moeilijk.

Een zeker gemis aan sociale competenties wordt misschien wel de dominante uitsluitingsgrond. Aanvankelijk bepaalde de sociale klasse waartoe iemand behoorde zijn positie en functioneren, later werd dat iemands kapitaal en in de twintigste eeuw vooral iemands opleiding. Misschien wordt deze eeuw wel de eeuw waar het sociale vermogen of onvermogen doorslaggevend is.

‘We kunnen meer, weten meer, mogen meer, moeten meer’

De sociale complexiteit neemt hand over hand toe. We kunnen meer, weten meer, mogen meer, moeten meer en we moeten vooral zelf beslissen. Tegelijk zwakt onze sociale inbedding af of wordt in ieder geval ingewikkelder. Mobiliteit en onze mogelijkheden te veranderen van baan, partner en woonplaats zijn onmiskenbaar toegenomen. In het werk en het onderwijs is teamwerk en werk in groepjes dominant geworden. Voortdurend moeten we sociaal, mobiel, flexibel en aanpassingskundig zijn. Dit kan of wil niet iedereen.

Door de groeiende complexiteit van het sociale leven kunnen we daarom stellen dat de toenemende druk op de hulpverlening een bijverschijnsel van onze hoog ontwikkelde samenleving is. Dit vraagt om

*Maatschappelijk werk in een sociaal gevoelige tijd, Amsterdam: SWP, 2010



gepaste actie. Steeds meer kinderen en volwassenen doorverwijzen naar institutionele of intensieve ambulante hulpverlening is om twee redenen discutabel.

Door toenemende psychosociale problemen en doordat bij intensieve behandeling op één cliënt twee of drie professionals nodig zijn, nemen de kosten voor deze hulpverlening exponentieel toe. Ondersteuning in de eerste lijn door maatschappelijk werkers en andere sociale professionals is aanmerkelijk goedkoper. Te meer omdat deze professionals veelal een stoet aan vrijwilligers om zich heen hebben en ze goed in staat zijn informele verbanden als gezin, buurt en vriendengroep en lokale instituties als school, huisvesting en sociale dienst, in de hulpverlening te betrekken.

Hiermee komen we uit op de tweede, inhoudelijke, reden. Hoe zeer stoornissen en maatschappelijke achterstanden mensen ook in de weg kunnen zitten, het is maar een deel van hun geschiedenis en identiteit. Het sociaal functioneren heeft met veel meer te maken dan met beperking, stoornis of culturele en economische achtergrond.

Het heeft ook niet zo veel zin om alle energie in te zetten op de stoornis of het gediagnosticeerde probleem. In veel gevallen is het zinvoller de omgeving aan het werk te zetten en de interactie tussen de 'cliënt' en zijn directe omgeving te verbeteren. Feitelijk is dit de aloude opdracht van het maatschappelijk werk en zijn broertjes en zusjes.

'Het sociaal functioneren heeft met veel meer te maken dan met beperking, stoornis of culturele en economische achtergrond'

Dit pleidooi voor herwaardering van de eerste lijn – om economische en sociaal inhoudelijke redenen – daagt uit tot een forse herbezinning op het fijnmazige of gefragmenteerde lokale zorg- en welzijnsaanbod. De neiging om een doelgroep, methodiek of voorziening als kern van een benadering te nemen, heeft tot ver doorgevoerde specialisatie geleid. Ook in de eerste lijn en in de opleidingen. We zullen terug moeten naar een breed werkende eerstelijns professional die de drieslag individu, groep en samenleving in samenhang aanpakt. Ideeën zoals een sociale huisarts (Jet Bussemaker), een brede er-op-af professional (Jos van der Lans), een levensloopbegeleider (Gezondheidsraad) of een buurtgerichte sociale coach of makelaar wijzen allemaal in een zelfde richting. Het maatschappelijk werk moet naar de eerste rij. Aan u om dit voor elkaar te krijgen.

Hans van Ewijk,
bijzonder hoogleraar Grondslagen van het maatschappelijk werk aan de Universiteit van Humanistiek

Is het AMW klaar voor de toekomst?

5

Nee, want we zitten nog te veel vast in 'oud' denken. Ik kom het de laatste weken vaak tegen: omdat gemeenten moeten bezuinigen, krijgt ook het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) een korting. Hoe reageert het? 'Als wij cliënten niet kunnen helpen, lopen die gezinnen vast en krijgen ze later grotere problemen'.

Andere manier

De redenering dat bij minder geld we ook minder cliënten kunnen begeleiden, gaat uit van onze huidige manier van werken. Als je zo redeneert toon je aan dat je niet bereid bent te onderzoeken of we cliënten ook op een andere manier kunnen helpen.

Waarom zouden we cliënten met 'lichtere' psychische problematiek niet vragen eerst een training *mindfulness* te volgen? Mogelijk heeft een deel van hen dan al genoeg handvatten om zelf zijn problemen op te lossen. En waarom zouden we niet meer gebruik maken van netwerkcoaches (zie www.mezzo.nl)? Een tekort aan vrijwilligers?... Oud denken! In ons cliëntenbestand zitten tientallen potentiële vrijwilligers: eenzame cliënten met weinig bezigheden en een klein sociaal netwerk.

Waarom ontwikkelen we niet een instrument waarmee we snel kunnen analyseren hoelang een cliënt hulpverlening nodig heeft? We houden dan mogelijk meer tijd over voor een multiprobleem gezin.

Kwaal aanpakken

De GGD doet periodiek onderzoek naar de geestelijke en lichamelijke gezondheid van inwoners in een gemeente. Hieruit blijkt dat steeds meer ouderen zich regelmatig eenzaam voelen. Helaas vragen we hen niet of ze daar zelf ook last van hebben. We veronderstellen dat en in veel gemeenten richten we daarom een 'netwerk eenzaamheid' op.



Een tekort aan vrijwilligers?... Oud denken!

We besteden tijd aan overleg, opstellen van convenanten en privacyovereenkomsten. We leren medewerkers signaleren en leiden de gesignaleerde ouderen toe naar bestaand aanbod: recreatie voor ouderen, dagopvang, enzovoorts. Oud denken! Het gaat uit van de gedachte dat professionele instellingen een maatschappelijk probleem moeten oplossen. Maar we bestrijden het symptoom en niet de kwaal. Is het niet veel effectiever als die ouderen zelf vrijwilliger worden? We kunnen ouderen uit dezelfde straat of appartementengebouw toch aan elkaar koppelen? Al delen ze maar een krant! Zo zetten we mogelijk een slinger in beweging die de kwaal aanpakt in een dorp, buurt of wijk waar mensen geen aandacht meer hebben voor elkaar.

Goed toegerust

Onder de noemer Welzijn Nieuwe Stijl en onder druk van de bezuinigingen hoop ik dat we met elkaar tot werkelijk andere inzichten kunnen komen. Pas dan zijn we zeer goed toegerust voor de toekomst!

Ineke Huibregtsen,
voorzitter Landelijk Overleg AMW (LOAM)

Onder de termen kwaliteit en professionalisering kun je veel verstaan. Ze zorgen zowel voor veel (ogenschijnlijke) overeenstemming als voor verwarring. De beide begrippen liggen ook in elkaars verlengde: de kwaliteit van een organisatie heeft betrekking op zowel de bedrijfsvoering als de dienstverlening. Professionalisering van medewerkers die de dienstverlening uitvoeren, draagt direct bij aan de kwaliteit van de organisatie.

Kwaliteitsbeleid Nieuwe Stijl: resultaatgericht en professioneel

De activiteiten van MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening (W&MD) op het terrein van kwaliteit en professionalisering zijn divers. De rode draad is dat de MOgroep met deze activiteiten de leden ondersteunt bij zowel de verbetering van de dienstverlening aan klanten als de interne bedrijfsvoering.

Certificering en tevredenheid

MOgroep W&MD investeerde samen haar met leden lange tijd in de opzet van een samenhangend kwaliteitssysteem voor de welzijnssector. Inmiddels is de HKZ-certificering een feit en zijn de leden hiermee actief bezig. Om te weten of je als maatschappelijke organisatie het juiste doet en of je dat ook goed doet, is de mening van je doelgroep essentieel. Daarom zag MOgroep W&MD het belang in van klanttevredenheidsonderzoeken. Inmiddels kunnen haar leden gebruik maken van 25 van deze onderzoeken en een medewerkers-tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Welzijn Nieuwe Stijl

Momenteel staan de activiteiten op het gebied van kwaliteit en professionalisering grotendeels in het teken van het laten welslagen van de Wmo. Sinds 2009 is MOgroep W&MD betrokken bij het programma Beter in Meedoen (BIM) van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Dit programma moet de structuur onder de Wmo versterken. MOgroep W&MD doet mee aan het onderdeel Professionaliteit verankerd. Hierin zijn standaarden ontwikkeld voor de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de Wmo. Het richt zich vooral op het vergroten en borgen van Wmo-competenties van beroepskrachten (Zie pagina 16-17: Kwaliteitseisen en effectieve methodieken onder de loep).

Dit jaar is Welzijn Nieuwe Stijl van start gegaan. Dit stimuleringsprogramma van MOgroep W&MD, Vereniging Nederlandse Gemeenten en het ministerie van VWS richt zich op verbetering van de kwaliteit en de professionaliteit van de uitvoering van de Wmo. Aan de hand van acht bakens laat Welzijn Nieuwe Stijl je op een andere manier naar vraagstukken kijken en tot andere oplossingen komen. Het werkt vanuit de burger en zijn eigen aandeel in de oplossing van zijn problemen en betreft actief zijn informele netwerk hierin.

Gemeenten en maatschappelijke organisaties kunnen zich gezamenlijk aanmelden voor het stimuleringsprogramma Welzijn Nieuwe Stijl. Door deelname aan dit programma krijgen zij ondersteuning bij veranderings- en vernieuwingstrajecten in hun gemeente of regio.

Effectiviteit en rendement: Effectieve sociale interventies en Social Return On Investment (SROI)

De slag die we met Welzijn Nieuwe Stijl gaan maken heeft veel te maken met effectiviteit en rendement. Zowel de dienstverlening (het aanbod van maatschappelijke organisaties) als de professionals leggen we langs de meetlat. Is hun aanbod vraaggestuurd, interveniëren zij effectief, zijn zij voldoende toegerust en werkten zij resultaatgericht?

De acht bakens

- 1 gericht op de vraag achter de vraag
- 2 gebaseerd op de eigen kracht van de burger
- 3 direct er op af
- 4 formeel en informeel in optimale verhouding
- 5 doordachte balans van collectief en individueel
- 6 integraal werken
- 7 niet vrijblijvend, maar resultaatgericht
- 8 gebaseerd op ruimte voor de professional



Al enige jaren groeit de vraag naar inzicht in de effecten en opbrengsten van preventieve interventies binnen de welzijnssector. Investeerders willen – zeker ten tijde van bezuinigingen – op voorhand kunnen beoordelen hoe ze de beschikbare middelen het beste kunnen besteden en dus weten welke sociale investeringen lonen. Uitvoerende organisaties en professionals hebben behoefte aan inzicht in de resultaten van hun werk. Zo kunnen ze beter sturen en hun resultaten richting stakeholders (financiers, doelgroepen, vrijwilligers) communiceren.

MOgroep W&MD onderschrijft dit belang van zowel de investeerders, de uitvoerende organisatie, de professionals als de sector als geheel. Daarom wil ze zicht krijgen op het effect en (economisch en maatschappelijk) rendement van preventie. Bijvoorbeeld door het inventariseren en implementeren van effectieve interventies binnen het programma Effectieve sociale interventies, dat ook een onderdeel is van het programma Beter in Meedoen

(Zie pagina 16-17: Kwaliteitseisen en effectieve methodieken onder de loep).

MOgroep W&MD organiseert in zes Regionale Effectieve Samenwerkings (REIS)-verbanden dat haar leden hun interventies beschrijven. MOVISIE inventariseert en beheert alle effectieve interventies in een databank en maakt deze toegankelijk voor professionals in de sector. Hierdoor kunnen zij werkzame methodieken uitwisselen, wat de effectiviteit van de sector vergroot.

Ook de financiële meerwaarde van de sector is steeds vaker onderwerp van gesprek. Sinds 2007 brengt MOgroep W&MD met haar leden de maatschappelijke en economische toegevoegde waarde van maatschappelijke initiatieven in kaart. In verschillende pilots maakten welzijns- en zorgorganisaties analyses van projecten.

Hiervoor gebruikten ze de methode *Social Return On Investment* (SROI). Dit is een meetinstrument dat investeringen, belangen en gewenste effecten in kaart brengt en bepaalt wat iedere investering bijdraagt aan de impact van een maatschappelijke activiteit. Hiermee kunnen organisaties zowel intern beter sturen als goed communiceren met alle betrokkenen en belanghebbenden. Inmiddels zijn ook diverse Centra Maatschappelijke Ontwikkeling (CMO's) getraind in SROI zodat zij hun leden kunnen ondersteunen bij het zicht krijgen op impact en rendement.

Actualiteiten bepalen de invulling

De uiteenlopende invullingen van de begrippen kwaliteit en professionalisering zijn hierboven gedemonstreerd. Actuele ontwikkelingen bepalen mede wat hieronder wordt verstaan. Om zicht te houden op die actualiteiten organiseert MOgroep W&MD een paar keer per jaar kwaliteitsdagen voor leden die zich met kwaliteit en professionalisering bezig houden. Zij kunnen dan tevens informatie uitwisselen en kiezen welke invulling zij aan deze begrippen willen geven. Bepaalt u mee?

Henk Alberts, MOgroep W&MD

Marije van der Meij, MOgroep W&MD

- Wilt u uitnodigingen voor de kwaliteitsdagen direct ontvangen? Meldt u dan aan bij Hedy Soedjono (soedjono@mogroep.nl).
- Voor meer informatie over het stimuleringsprogramma Welzijn Nieuwe Stijl en de acht bakens kunt u terecht op www.mogroep.nl/welzijn (dossier Wmo) of op www.invoeringwmo.nl. U kunt ook contact opnemen met Henk Alberts (alberts@mogroep.nl) of Marcel Mathijssen (mathijssen@mogroep.nl).
- Voor meer informatie over de activiteiten van MOgroep W&MD op het terrein van kwaliteit en professionalisering kunt u terecht op www.mogroep.nl (dossier kwaliteit en professionalisering) of contact opnemen met Henk Alberts (alberts@mogroep.nl).



Kwaliteit binnen het AMW Nu en in de toekomst!

Brigitte van den Bosch van VÓÓR Welzijn

VÓÓR Welzijn, een brede welzijnsorganisatie in Den Haag, biedt binnen vijf stadsdelen ondermeer Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW). Als eerste binnen de organisatie ontving het AMW in 2008 het HKZ-certificaat.

De HKZ-certificering was een eis van de gemeente. Maar met de voorbereidingen en de start zagen wij binnen de organisatie steeds meer het voordeel van een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). We werden enthousiast en maakten in samenwerking met maatschappelijk werkers een goed handboek. We stelden prestatie-indicatoren (PI's) vast op basis van variabelen waarop een teammanager stuurt. Door de flexibiliteit binnen onze organisatie groeide de PI-lijst gaandeweg van een ambitieus naar een professioneel sturingsinstrument.

Per kwartaal maken we nu met behulp van deze PI-lijst Managementrapportages (MARAPS) waarmee we de voortgang van ons werk volgen. Vanuit deze MARAPS stellen we weer trendrapportages op zodat we kunnen inspelen op trends binnen het AMW. Deze nemen we uiteindelijk op in ons jaarlijkse Management Review.

Hoog cijfer

Om onze kwaliteit te waarborgen nemen we regelmatig auditinterviews af. In drie jaar tijd interviewden wij alle medewerkers van het AMW-team. Tijdens een audit gaan we na in hoeverre het KMS ondersteuning biedt binnen het AMW en waar het kan worden verbeterd. De ideeën van onze medewerkers nemen we op en werken we uit. Een audit dient ook als instrument om te adviseren en te informeren.

Eenmaal per jaar houden we klanttevredenheids-onderzoeken. We meten dan de professionaliteit van onze medewerkers en de organisatie erom heen.

We vragen bijvoorbeeld wat onze klanten vinden van het telefonisch contact met ons, onze wachtruimte, onze bejegening en de veiligheid binnen ons pand. Afgelopen jaar kreeg het AMW een hoog cijfer: een 8,4.

*Met het KMS speelt
onze organisatie goed in
op vragen van onze opdrachtgever
en onze cliënten*

Ook externe auditoren zijn zeer tevreden over het KMS binnen het AMW van VÓÓR Welzijn. Tijdens de laatste controle vertelden ze dat onze organisatie als één van de weinige binnen drie jaar kwalitatief veel beter is geworden.

De uitdaging ligt in de toekomst

Met het KMS speelt onze organisatie goed in op vragen van onze opdrachtgever en onze cliënten. Ondanks bezuinigingen willen we de kwaliteit binnen het AMW hoog houden. Met het KMS is dit bereikbaar. We maken nu goede afspraken binnen de organisatie en ondersteunen onze medewerkers met goede registratiesystemen.

Brigitte van den Bos,
Kwaliteitsfunctionaris VÓÓR Welzijn

Opleiden, een kwestie van afstemmen met het werkveld

Opleidingen Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD) in Nederland leiden studenten op tot startend maatschappelijk werker. In het landelijk opleidingsprofiel staan hun eindkwalificaties beschreven. Het Nederlands Vlaams Accreditatie Orgaan (NVAO) accrediteert zesjaarlijks elke opleiding. Het toetst intensief of staande procedures het vertrouwen geven dat hun gehele opleiding adequaat is ingericht. Het niveau van de opleiding en structurele inhoudelijke afstemming met het werkveld zijn daarbij doorslaggevend. Voor de opleiding MWD stip ik zeven kwaliteitsfactoren aan.

Talent en talentontwikkeling

De student komt vaak in eerste instantie naar de opleiding om mensen te leren helpen en heeft tenminste affiniteit met hun welbevinden in deze maatschappij. Om zijn talent te ontwikkelen moet hij openstaan en leren dat mensen veel mogelijkheden in zich en hun omgeving hebben om zichzelf te helpen. De student leert fundamentele theorieën toepassen in praktijksituaties, werken in organisaties, toepassingsgericht onderzoek doen en bovenal zichzelf hanteren als startend, maar professioneel maatschappelijk werker. Dus moeten opleiders hem ook leren omgaan met zijn professionele waarden en normen in interactie met de cliënt en zijn omgeving.

Inhoudelijke kwaliteit

De opleiding stemt zoveel mogelijk met het omringende werkveld de inhoud van de opleiding af op de behoefte in de regio. De hogeschool heeft een eigen werkveldadviesraad. Deze raad bespreekt meestal drie à vier keer per jaar het curriculum, het niveau van de toetsen, het afstuderen en de keuze tussen generiek en specifiek opleiden. Het werkveld kan een specialisme vragen die past bij de actuele vraag, bijvoorbeeld buurtgericht maatschappelijk werk of grote stad problematiek.

Didactische kwaliteit

De opleiding bespreekt met het werkveld hoe zij studenten goed pedagogisch en didactisch kunnen begeleiden. Met competentiegericht onderwijs komt zij tegemoet aan de eisen van het werkveld dat studenten niet alleen iets moeten wéten, maar ook iets kúnnen en de juiste professionele houding vertonen.



9

Organisatorische kwaliteit

Het hoger sociaal agogisch onderwijs geeft veel les in kleine groepen (bijvoorbeeld supervisie) en veel individuele begeleiding. Tegelijkertijd hebben studenten het liefst een jaarrooster om hun studie te kunnen combineren met hun bijbaan. Dit vraagt uitmuntende organisatorische kwaliteiten van de opleidingen MWD.

Onderzoek en internationalisering

Opleidingen moeten altijd kunnen aantonen dat hun studenten onderzoeksvaardigheden hebben, hun handelen wetenschappelijk kunnen onderbouwen, competenties hebben op het gebied van internationalisering en Euregioonaal kunnen werken als *social worker*.

Afgeleverde kwaliteit, afstemming met gevraagde kwaliteit

Als opleidingen afspraken over eindkwalificaties, inhoud en didactiek hebben gemaakt met het werkveld, blijft het spannend of hun afgestudeerde studenten goed functioneren als startende maatschappelijk werkers. Alumni-onderzoek toont aan dat onze studenten snel werk vinden in de beroepssector en op hbo-niveau worden betaald. In sommige sectoren van het welzijnswerk is het verloop echter groot. Opleidingen én werkveld bezinnen zich op bijscholing en coaching van startende maatschappelijk werkers.

Toekomstige kwaliteit, onderhoud en groei

Als de student zich blijft ontwikkelen is er sprake van kwaliteit. De opleidingen voelen in deze een inspanningsverplichting want een junior maatschappelijk werker heeft een resultaatverplichting!

Laura Koeter,
Voorzitter Landelijk Opleidingsoverleg MWD

Professionalisering is belangrijk voor de continuïteit van uw organisatie. Want als uw organisatie professionaliseert, kunt u inspelen op nieuwe ontwikkelingen in de branche, blijven concurreren met andere organisaties, zich opstellen als stevige samenwerkingspartner en een optimale dienstverlening blijven leveren aan uw klanten.

De ondernemende welzijnswerker

10

Vangnet

Subsidiekranen worden dichtgeknepen en welzijnswerkers moeten de boer op. Maar hoe ondernemend zijn welzijnswerkers? Tijdens een professionaliseringsbijeenkomst in Weert, spraken collega's over het nut van showrooms en worstenbroodjes..

Voor deze bijeenkomst nodigde FCB de communicator Richard Engelfriet uit als prikkelende spreker en procesbegeleider. Onder zijn energieke leiding inventariseerden de deelnemers hoe ondernemend zij als welzijnswerker zijn en discussieerden zij in een debat over de stelling 'welzijnswerkers zijn geweldige ondernemers'. Hierbij nam de ene groep een ongenueanceerd negatieve stelling in en de andere groep een positieve.

Uiteindelijk concludeerden de deelnemers dat de meeste welzijnswerkers bewust voor welzijnswerk kiezen en niet opgeleid zijn of kozen voor het ondernemerschap. Maar ondernemend zijn ze wel: ze zorgden dat de inkomsten uit niet-subsidiegelden groeide!

'Vorm een netwerk van mensen die reclame voor je maken'

Engelfriet schetste met enkele aansprekende voorbeelden hoe ondernemers uit andere sectoren het woord tot hun klanten richten. Volgens hem moet je in oplossingen denken en niet in producten of diensten, wil je als welzijnswerker ondernemend bezig zijn. Als zwak voorbeeld gaf hij de strategie van de WC-eend. In de advertentietekst 'Wij van WC-eend adviseren WC-eend' vertelt dit product zelf hoe goed het is. 'Beter is om ambassadeurs te vergaren die dat voor je doen', zegt Engelfriet. 'Vorm een netwerk van mensen die reclame voor je maken. Dit lukt door reciprociteit; ik doe iets voor jou en jij doet iets voor mij.'

De showroom en de worstenbroodjes

Een voorbeeld van reciprociteit is een garage die leenauto's meegeeft als klanten hun auto voor een servicebeurt brengen. In plaats van een oude bak, mogen ze zelf een willekeurige auto uit de showroom kiezen. Dit kost de garagehouder niets en zijn klanten zijn hierover zo enthousiast dat ze als vanzelf zijn ambassadeurs worden.

Ook als welzijnswerker kun je deze aanpak hanteren. Bedenk waarmee jouw organisatie iets kan doen voor cliënten. Biedt hen bijvoorbeeld koffie aan als ze binnenkomen of verwijst hen naar een goede advocaat uit je eigen netwerk.

*Bruce Springsteen zei:
'you can't start a fire
without a spark.'*

Ga met (kleine) dingen aan de slag. Schiet eerst en roep daarna. Engelfriet geeft een voorbeeld van een tbs-afdeling die bij de intake koffie met door medewerkers zelfgekochte worstenbroodjes aanbiedt om zo agressie van cliënten te verminderen. Het aantal geweldsdelicten nam hierdoor met 75 procent af. 'Probeer eens wat', zegt Engelfriet, 'want zoals Bruce Springsteen zei: "you can't start a fire without a spark".'

De praktijk

Om de vertaalslag naar de praktijk van welzijnsorganisaties te maken, werden de deelnemers in drie groepen verdeeld. Tijdens een brainstormsessie zochten zij antwoord op welke worstenbroodjes zij kennen, welke showrooms zij hebben en waar de



aanpak zou kunnen werken. Ideeën die naar voren kwamen waren bijvoorbeeld: een sms sturen om cliënten te herinneren aan de afspraak en gratis busvervoer regelen naar een activiteit (worstenbroodjes). Een pool van deskundigen inzetten en uitnodigingen doorsturen voor conferenties waar anderen mogelijk meer belangstelling voor hebben (showroom). Hierdoor kun je nieuwe contacten leggen en markten aanboren met bedrijven die maatschappelijk verantwoord willen ondernemen (waar).

FCB faciliteert

In 2010 organiseerde FCB diverse bijeenkomsten voor professionals in organisaties en regio's over onderwerpen als kwaliteitsbesef, persoonlijke ontwikkeling en plan- en projectmatig werken. Tijdens deze bijeenkomsten stelden de deelnemers in samenwerking met een FCB-coach een professionaliseringsbijeenkomst samen. Medewerkers uit de eigen organisatie en uit collega-organisaties konden deze bijwonen.

Leercultuur

Of uw organisatie wel het beste haalt uit haar medewerkers, hoe u hun kennis en kunde kunt inzetten om de ambities van uw organisatie te bereiken en hoe u ervoor zorgt dat medewerkers zich hiermee verbinden, dat zijn de vragen die aan de orde komen in het project Leercultuur van FCB.

In dit project zoekt een HR-adviseur met u en andere betrokkenen binnen uw organisatie naar manieren om een verbinding te leggen tussen deze drie vragen. Ook onderzoekt u samen hoe het 'leren op de werkplek' ingevoerd danwel versterkt kan worden. Daarna gaat u aan de slag!

FCB biedt vijftien organisaties uit de branche W&MD 32 uur gratis begeleiding op maat. Een speciale en unieke kans!

Criteria waaraan uw organisatie moet voldoen:

- vijftien tot 250 medewerkers;
- nog geen of weinig activiteiten ontplooid op het gebied van gestructureerd opleidingsbeleid;
- een duidelijke motivatie en onderbouwing om al lerend en werkend de ambities(s) van de organisatie te realiseren;
- de bereidheid om na de begeleiding door te gaan op de ingezette weg;
- de bereidheid mee te werken aan evaluatie, monitoring en het verzamelen van leerpunten met betrekking tot het stimuleren van werken en leren in de branches.

Aanmelden kan tot en met 31 december 2010. We realiseren ons dat de termijn waarin u zich kunt aanmelden erg kort is. Bent u geïnteresseerd in deelname en/of heeft u vragen over dit project? Neem dan contact op met projectleider Joke van Alten of met Henny Baggerman, via telefoon 030-2985366. Zij staan u graag te woord.

Maarten Hüttner, FCB Dienstverleners in Arbeidsmarktfragmenten

FCB Dienstverleners in Arbeidsmarktfragmenten richt zich, als arbeidsmarktorganisatie, in opdracht van de MOgroep en vakbonden op het blijvend kunnen beschikken over gekwalificeerde professionals voor de branche. FCB ondersteunt activiteiten die organisaties en medewerkers helpen zich verder te ontwikkelen, zodat de kwaliteit verbetert. Kijk op www.fcb.nl of bel met 030 - 2985 350



De 350 beroepskrachten van welzijnsorganisatie Cumulus uit Utrecht maken een professionaliseringslag door. Directeur Wijnand van de Giessen over zijn aanpak en maatschappelijk werker Martijn Hollander over wat hij hiervan merkt op zijn afdeling.

De andere blik van

12

De verantwoordelijkheid van professionalisering van een organisatie ligt zowel bij de werkgever als zijn professionals, zegt Wijnand van de Giessen. 'De werkgever moet faciliteiten bieden, goede sturing geven en duidelijke doelstellingen formuleren voor de medewerkers. Medewerkers zelf geven invulling aan een hoogstaand kwalitatieve inzet door ondermeer actief deel te nemen aan intervisie-gesprekken die zij zeswekelijks onderling houden. Tevens houden zij zelf goed de nieuwe ontwikkelingen op hun vakgebied bij en investeren zij continue in deskundigheidsbevordering door middel van scholing.'

Hoe geeft u de professionalisering binnen uw organisatie vorm?

'Op vier niveaus werken we aan kwaliteit en professionalisering: op organisatieniveau, op het niveau van onze klanten, onze medewerkers en ons hulpverleningstraject. Aan het eind van elk jaar schrijf ik een kaderbrief. Zo wilde ik vorig jaar dat alle onderdelen binnen onze organisatie zouden aangeven welke cliëntgroepen zij helpen en welke methodiek daarbij het best past. Managers schrijven op basis van deze kaderbrief een afdelingsplan, teamleiders een teamplan en via gesprekken met medewerkers komt dat plan concreet op de werkvloer.'

'We vragen cliënten om na afloop van de behandeling hun tevredenheid aan te geven'

Onze maatschappelijk werkers hebben in alle fases van het hulpverleningstraject gekeken hoe dit liep, hoe

het beter kan en of we wel de goede dingen doen. Ze werken nu veel systematischer aan intakegesprekken, cliëntbespreking en cliëntevaluatie. We vragen cliënten om na afloop van de behandeling hun tevredenheid aan te geven. Als ze klachten hebben, kunnen ze die in elke fase via de klachtenprocedure aan Cumulus doorgeven. Bij onze ketenpartners wordt tweejaarlijks onderzocht of zij ons als een betrouwbare partnerorganisatie ervaren.'

Waarmee bent u begonnen?

'Twee jaar geleden ging ons professionaliseringstraject in. We wilden dat de hele organisatie zo eenduidig mogelijk op een adequate manier aan kwaliteit zou werken. Dus zetten wij per afdeling een aantal doelstellingen, teamplannen en persoonlijke voortgangsplannen op voor medewerkers.'

'Steeds meer hebben wij de behoefte om over onze eigen muren heen te kijken'

Werken jullie ook met andere organisaties in dit professionaliseringstraject?

'We letten goed op de ontwikkelingen in het land en voelen ons daarin gesteund door de MOgroep. Voor scholing werken we met externe bureaus, trainers en scholen. Met opleidingen voor algemeen maatschappelijk werk en sociaal raadsliedenwerk stemmen we af of hun opleidingen voor verbetering vatbaar zijn.

Binnen ons werkveld kijken we steeds planmatiger hoe we meer integraal kunnen samenwerken, intern met



professionals

de verschillende disciplines binnen Cumulus, maar vooral ook met andere organisaties in de wijk. Onze maatschappelijk werkers doen dit nu ook samen met de eerstelijnszorg in de wijk. Wij willen meer focus gaan leggen op de preventiefuncties van welzijn in relatie tot de gezondheidszorg. Steeds meer hebben wij de behoefte om over onze eigen muren heen te kijken.'

Zijn bezuinigingen bedreigend voor jullie professionalisering?

'Uiteraard. Maar we willen ons blijven professionaliseren want we willen onze kwaliteit blijven verbeteren. Dat zijn we verplicht aan de samenleving.'

Momenteel is er een sterke roep om een nieuwe sociaal werker. Herkent u dit?

'In goed overleg met de gemeente Utrecht hebben de welzijnsorganisaties in deze gemeente een plan voor vernieuwend welzijn opgesteld. Hierbinnen proberen maatschappelijk werkers veel meer een beroep te doen op de netwerken van cliënten zodat zij zoveel mogelijk gebruik maken van hun eigen kracht om hun problemen op te lossen. Onze professionals kijken nu al met een andere blik dan in het verleden. In plaats van problemen voor cliënten oplossen of zelfs overnemen, kijken ze nu meer naar wat zij zelf kunnen en ondersteunen hen daarop. Al gaat dat bij bepaalde cliënten moeilijk vanwege hun beperkingen.'


Maatschappelijk werker Martijn Hollander

Eind vorig jaar maakte de afdeling waarop Martijn Hollander werkt, een plan om de deskundigheid van de maatschappelijk werkers te bevorderen. Samen met een collega inventariseerde Hollander welke opleidingen zij hadden gevolgd en vervolgens maakten ze een plan voor bijscholing.

Hollander: 'Onze teamleider is er erg op gefocust dat wij ons ontwikkelen. Ze heeft ons gevraagd wat onze ambities zijn, wat we zelf echt willen en welke bijscholing we willen volgen. Hierbij keken we ook naar de problemen die we in het werk tegenkomen en waarvoor we ons noodzakelijk moeten bijscholen. Vervolgens moest ieder zelf een plan uitwerken. Als iedereen ruimte krijgt voor eigen ambities en deze kan ontwikkelen binnen zijn werk, is dat volgens mij de beste stap naar vakgericht kennis vergaren en professionalisering. Onze medewerkers zijn hierover dan ook heel enthousiast en we dragen dit enthousiasme over op elkaar en onze cliënten. Volgens mij halen we op deze manier het beste uit ons team. In de praktijk volgen we voornamelijk cursussen op gebied van persoonlijke ontwikkeling en methodieken. We volgen verplichte cursussen, bijvoorbeeld die betrekking hebben op omgaan met huiselijk geweld. Maar ikzelf volg nu een vierjarige opleiding aan de Academie voor Transactionele Analyse.

Deze opleiding heeft veel invloed op hoe ik kijk naar cliënten, collega's, de organisatie en mijn privéleven. Het leert me hele leuke en eenvoudig werkbare methodieken en concepten die cliënten ook begrijpen. Tegelijkertijd is het levensbeschouwelijk. Dit geeft me houvast en plaats dingen in een context. Sinds anderhalf jaar focussen we ook meer op systematisch werken. We kijken steeds meer hoe we het netwerk van onze cliënten kunnen inzetten. Vijf jaar geleden zijn we al outreachend gaan werken. We kregen daar een subsidie voor en scholing en we maakten bij andere organisaties bekend dat we dit gingen doen. Sindsdien is het bijvoorbeeld een gewoonte geworden om langs te gaan bij iemand die vanwege huurschulden zijn huis dreigt te worden uitgezet. We gaan eropaf. Met Welzijn Nieuwe Stijl zijn we dus al heel aardig op weg.'

Karin van Lier



Of je als organisatie nou jaarlijks medewerkers- en klanttevredenheidsonderzoeken uitvoert of naar HKZ certificering streeft, uiteindelijk wil iedereen zijn kwaliteit verbeteren.

Steeds meer organisaties voor welzijn & maatschappelijke dienstverlening (W&MD) laten hun tevredenheidsonderzoeken uitvoeren via het onderzoeksplatform www.welzijn.tevreden.nl. Inmiddels verzamelden we hier al meer dan 30 duizend reacties.

Is de klant tevreden?

14

De opbrengst

Uit diverse wetenschappelijke onderzoeken blijkt dat tevredenheidsonderzoeken veel opleveren:

- meer tevredenheid en betrokkenheid van medewerkers;
- meer loyaliteit en toenemend vertrouwen in uw producten en diensten;
- een sterker imago en, indien er naar aanleiding van de resultaten een goed doordacht communicatieplan is, goodwill bij investeerders;
- de mogelijkheid om uw producten en diensten beter te positioneren;
- aantoonbare kwaliteitsverbetering.

Samenwerking MOgroep W&MD en welzijn.tevreden.nl

Alle bij MOgroep W&MD aangesloten organisaties kunnen met welzijn.tevreden.nl diverse vormen van onderzoek uitvoeren. [Welzijn.tevreden.nl](http://welzijn.tevreden.nl) ontwikkelde in samenwerking met experts uit de branche en werknemers uit het werkveld al 25 standaard vragenlijsten voor zowel kleine, middelgrote als grote organisaties. Dit aantal breidt ze naar behoefte uit. Leden van het pluspakket AMW kunnen gratis gebruik maken van de vragenlijsten voor AMW en voor schoolmaatschappelijk werk.

Standaardvragenlijsten én maatwerk

Het voordeel van standaardvragenlijsten is de mogelijkheid tot benchmarking. Hiermee kunt u uw prestaties vergelijken met die van uw collega's in de branche. Voor instellingen met specifieke wensen voor het uitvoeren of analyseren van onderzoeken biedt welzijn.tevreden.nl flexibele oplossingen. Zo voert Alifa, een toonaangevende stedelijke welzijnsorganisatie, al geruime tijd structureel onderzoek uit via alifa.tevreden.nl.

Hoewel Alifa het aanvankelijk spannend vond hoe jongeren, ouderen en andere belanghebbenden haar zouden beoordelen en zich afvroeg of het platform geschikt was voor haar organisatie, verzamelde ze uiteindelijk tot op heden in totaal 1088 reacties. Hierbij zette ze Hyves en studenten in om reacties van jongeren te krijgen.

Alifa analyseerde de resultaten met behulp van rapportagetools op alifa.tevreden.nl. Het effect van de maatregelen die ze sindsdien doorvoerde, kan ze bij een volgende meting met een interne benchmark analyseren. Ze overweegt belanghebbenden via alifa.nl op een transparante manier te informeren over behaalde resultaten en doorgevoerde maatregelen.

Maatschappelijke Dienstverlening Nieuwe Waterweg (MDNW) doet een klanttevredenheidsonderzoek en heeft hier een vooruitstrevende visie op. Ze wil de resultaten uit het onderzoek kunnen uitsplitsen naar het niveau van de individuele medewerker zodat er commitment ontstaat over de resultaten en iedere medewerker kan werken aan zijn persoonlijke ontwikkeling. Dit levert uiteindelijk een kwalitatief betere organisatie op.

Sinds twee maanden is de nieuwe variant van een platform op maat gelanceerd. Welzijnsorganisatie MJD Groningen maakt als eerste instelling hier gebruik van. Kijk op www.mjdgroningen.tevreden.nl voor meer informatie.

Tim Sieben

Voor meer informatie Tim Sieben van www.welzijn.tevreden.nl (010 234 1550)

Online maatschappelijk werk werkt!

Steeds meer mensen met psychische en sociale problemen zoeken hulp op internet. Afgelopen jaar steeg de vraag naar online hulp met ruim 40 procent. Het jaar daarvoor met meer dan 50 procent.

Het Trimbos-instituut verwacht dat in de nabije toekomst meer dan vier miljoen mensen gebruik hebben gemaakt van online hulpverlening. Deels omdat zij de stap naar de gewone hulpverlening niet durven zetten en liever vanuit een meer anonieme start willen werken aan hun problemen. Deels zijn het onze huidige cliënten.

Omdat we met vertrouwen kunnen bouwen op de fundamenten van het 'oude' maatschappelijk werk, hebben we als beroepsgroep een goede uitgangspositie op het net. Drie kenmerken:

De cliënt en zijn vraag staan centraal

In onze online praktijken levert onze persoonsgerichte maatschappelijk werkbenadering goede resultaten op. De cliënt voelt zich gezien en begrepen omdat de maatschappelijk werker 2.0 zijn situatie erkent en hem ondersteunt in zijn zoektocht naar een toegesneden oplossing. De afwezigheid van (lange) intakeprocedures of screeningslijsten en de zakelijke manier van hulpverleners, spreekt aan.

Geschikte methodieken

Vanuit de methodische fundamenten van het maatschappelijk werk ontwikkelen we met succes online interventies en programma's. Uitgangspunt hierbij zijn onze bekende methodieken met sleutelbegrippen als empowerment, activerend, toegankelijk, versterkend, oplossingsgericht, taakgericht, persoonlijk en begeleidend. Bovendien werken we als maatschappelijk werker 2.0 in het hulpverleningsproces ook met de bekende procedure: aanmelden, intake, uitvoeren en evalueren. Nieuw is het activerende karakter van internet. Door te mailen of te chatten ordenen cliënten deels zelf hun problemen en schrijven deze letterlijk van zich af.

We hopen vanuit onze methodische fundamenten digitaal verder te bouwen. We denken daarbij aan groepswork en cursusaanbod. Een schat aan informatie die we in de loop der jaren vanuit praktijkkennis en nieuwe inzichten opbouwden, kunnen we in online programma's nieuwe toepassingsmogelijkheden geven.

Emancipatie van de cliënt

Doordat de cliënt bij online hulpverlening zelf een keuze kan maken voor een bepaalde vorm van begeleiding krijgt hij meer regie over zijn eigen proces. Effectief leren kan hij schrijvend of pratend, in een groep of individueel, via directe of indirecte communicatie, in de eigen omgeving of in de spreekkamer, op vaste tijden of wanneer het hem uitkomt.

Bij online hulpverlening heeft de cliënt bovendien zijn eigen dossier in bezit. Dit maakt de hulpverlening bijzonder transparant voor hem, het geeft hem meer inzicht in de manier waarop zijn problemen succesvol zijn aangepakt en stelt hem in staat om blijvend te leren van zijn eigen hulpverleningsproces.

Wat ons betreft werkt het maatschappelijk werk 2.0 en verdient het uitbreiding.

Jos Reinders, projectleider Klikvoorhulp
Boris Stil, beleidsmedewerker Kwadraad

Voor meer informatie kijk op www.klikvoorhulp.nl en www.kwadraad.nl > Hulp Online

Met het programma Beter in Meedoen wil het ministerie van VWS de uitvoering van de Wmo vernieuwen en verbeteren en de relatie met andere beleidsterreinen versterken. Het programma bestaat uit vier programmalijnen. MOVISIE werkt momenteel aan de uitvoering van twee van deze programmalijnen. Hiermee zorgt MOVISIE dat er meer overeenstemming komt over de kwaliteitseisen waaraan maatschappelijke ondersteuning moet voldoen en dat er meer uitwisseling komt over effectieve methodieken.

Kwaliteitseisen en effectieve methodieken

Binnen het project Effectieve sociale interventies verzamelt, toetst en beschrijft projectleider Peter Rensen methoden die organisaties gebruiken bij de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Via een databank maakt hij deze methoden toegankelijk voor professionals, gemeenten en geïnteresseerde burgers.

Wat heb je als organisatie voor maatschappelijke dienstverlening aan een databank met methoden?

Peter Rensen: 'Op het moment dat je een doel hebt geformuleerd, kun je op de databank kijken of er al een geschikte methode is ontwikkeld om dat doel te bereiken. Bij alle methoden in de databank staat beschreven wie de ontwikkelaar is, welke materialen en welk handboek ervoor beschikbaar is. Wil je met een bepaalde methode gaan werken dan neem je contact op met de ontwikkelaar en kun je aan de slag.'

Hoe kunnen organisaties voor maatschappelijke dienstverlening het best toetsen of ze effectief bezig zijn?

'Dat is niet zomaar te zeggen. Je kunt er wel achterkomen wat wel en niet werkt en wat werkzame elementen zijn van een aanpak. Bijvoorbeeld door middel van intervisie. Tijdens intervisie kun je de succes- en faalfactoren benoemen zodat je vervolgens je methodiek kunt aanpassen. Als je met een methode werkt die duidelijke resultaten kan opleveren, kun je kijken naar die resultaten. Of dat nou cijfers zijn of de beleving van mensen.'

Hebben organisaties voor maatschappelijke dienstverlening al effectonderzoek laten doen naar hun hulpverlening?

'De Rekenkamer Amsterdam onderzoekt samen met de Gemeentelijke Ombudsman in 2007 of de Eropaf-methode werkt in de stadsdelen Bos en Lommer en



Peter Rensen

Amsterdam Zuidoost. Eropaf is een methode om huisuitzetting te voorkomen bij schuldenproblematiek. Organisatie Eropaf gaat bij mensen langs die hun huis dreigen te worden uitgezet en bemiddelt over de schuld tussen de huurder en de woningbouwcorporatie. Vaak hangt schuldenproblematiek samen met andere problemen. Daarom schakelt Eropaf meteen een maatschappelijk werker in die samen met de huurder iets aan zijn problematiek en gedrag gaat doen, zodat hij niet weer opnieuw schulden gaat maken. De methode bleek enorm goed te werken want 60 procent van alle mensen die een bezoek kregen van Eropaf werden binnen een half jaar niet hun huis uitgezet en gingen bovendien werken aan hun onderlinge problemen. Het voordeel van effectonderzoek is dat je als organisatie verantwoording kunt afleggen voor wat je doet. Lokale en landelijke overheden hechten hier steeds meer waarde aan.'

Er zijn Regionale Effectieve Interventies Samenwerkingsverbanden. Wat gebeurt daar?

'Henk Alberts van de MOgroep heeft zes samenwerkingsverbanden opgezet waar steeds tien instellingen in vertegenwoordigd zijn. Deze instellingen

onder de loep



Paul Vlaar

samen kiezen per samenwerkingsverband een aantal methoden uit die ze implementeren en evalueren bij organisaties. Hieraan gekoppeld zijn trainingen. Andere organisaties kunnen zich aansluiten bij deze samenwerkingsverbanden. Dat gebeurt ook want het vertelt zich door.'

Om de kwaliteit van de professionele ondersteuning te versterken leidt Paul Vlaar het project Professionaliteit verankerd. Dit project is niet alleen gericht op de Wmo, maar ook op Welzijn Nieuwe Stijl. Hij formuleert wat professionele kwaliteit is en ontwikkelt modules voor de ontwikkeling van competenties van professionals. Vlaar: 'Het is de bedoeling dat organisaties als vanzelfsprekend in hun professionals gaan investeren.'

'Het levert een gemeenschappelijke definitie op voor wat kwaliteit is'

Wat levert het project Professionaliteit verankerd de sector concreet op?

Paul Vlaar: 'Een vijftal kwaliteitsstandaarden waaraan organisaties hun professionals kunnen toetsen. Eén zo'n standaard is bijvoorbeeld respectvolle bejegening. De vijf standaarden zijn ieder weer uitgewerkt naar kwaliteitskenmerken voor zowel de cliënt, de professional als de organisatie. Ook hebben we een zestal gebieden in kaart gebracht waar professionals hun competenties in het kader van de Wmo kunnen versterken. Gebieden zijn bijvoorbeeld outreachend werken en ketensamenwerking. Rondom deze gebieden hebben we met hogescholen nascholingsmodules ontwikkeld.'

Wat hebben organisaties voor maatschappelijke dienstverlening hier aan?

'Het levert een gemeenschappelijke definitie op voor wat kwaliteit is. Op managementniveau kun je dit gebruiken als je afspraken maakt met je financiers. Professionals en hun leidinggevenden kunnen dit inzetten als toetsingsinstrument om hun eigen kwaliteit onder woorden te brengen, te meten hoe ze daar zelf op scoren en te gebruiken als reflectie op hun eigen professionele handelen.'

Zijn er al organisaties die hiermee werken?

'Nee. Eind november is de handreiking uitgekomen. Deze sturen we naar alle organisaties die bij ons project betrokken zijn. Om de handreiking makkelijker te kunnen gebruiken, organiseren we in januari 2011 drie bijeenkomsten. Ook ontwikkelen we een aantal methoden en technieken die je weer kunt koppelen aan de handreiking.'

Een goede methode werkt pas als een competente professional haar uitvoert, net als een goede professional vooral goed uit de verf komt als de methode waarmee hij werkt, deugt. Linken jullie de programma's Professionaliteit verankerd en Effectieve sociale interventies?

'Eén van de kwaliteitsstandaarden is resultaatgericht ondersteunen. Dit heeft ondermeer als kwaliteitskenmerk dat professionals werken met effectieve sociale interventies ofwel met goed beschreven methodieken. Dus op het moment dat je op de site komt bij deze kwaliteitsstandaard kun je door linken naar de databank met methodieken. Ook zijn de resultaten van onze projecten via deze databank te bereiken.'

Karin van Lier

Voor meer informatie kijkt u op www.movisie.nl/professionaliteitverankerd en www.movisie.nl/120393/def/home/effectieve_sociale_interventies



Alle leden van MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening (W&MD) kunnen binnenkort de gegevens van hun bedrijfsvoering met elkaar vergelijken. Voor specifieke groepen leden breidt de branchevereniging deze service in 2012 uit met meer werkinhoudelijke informatie.

Branchebrede Informatievoorziening voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening

18

Vangnet

MOgroep W&MD benoemde, na overleg met haar leden, het beschikbaar stellen van collectieve brancheinformatie als kerntaak. De bedoeling is dat alle leden op een simpele en gebruiksvriendelijke manier jaarlijks hun bedrijfsgegevens gaan aanleveren. Om haar leden zo min mogelijk te belasten, wil ze voorkomen dat het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) hen apart benaderd voor dezelfde gegevens. Daarom zal ze met de collectieve branchebrede informatie ook het CBS van dienst zijn.

Producten

In mei 2011 zal de basisbenchmark, gefinancierd met contributiegeld, operationeel zijn. MOgroep W&MD presenteert de gegevens in gestandaardiseerde rapporten. Leden kunnen hiermee hun eigen bedrijfsgegevens vergelijken met die van organisaties met hetzelfde dienstenaanbod of van vergelijkbare omvang. De informatie is ook te gebruiken voor lokale en landelijke lobby en belangenbehartiging.

Uiterlijk december 2011 levert de branchevereniging aanvullende modules op voor de basisbenchmark. Deze modules zijn:

- Lokaal Welzijn, in aansluiting op de gegevensset van het Servicepunt Welzijnsinformatie;
- Maatschappelijke Dienstverlening, in aansluiting op de Madimonitor;
- Maatschappelijke Opvang, in overleg met de Federatie Opvang.

In feite gaat de Madimonitor over naar dit nieuwe systeem. Aanvankelijk leveren gebruikers hun informatie op dezelfde manier aan als bij de Madimonitor het geval is. Het voordeel van het

branchebrede informatiesysteem is dat deze meer vergelijkingsmogelijkheden biedt. Zo kunnen leden die ook lokaal welzijnswerk bieden hiermee ook hun lokale gegevens aanleveren en lokale informatie ophalen. Uiteindelijk zullen ook verbindingen ontstaan tussen de verschillende modules.

Toekomst

In de toekomst wil MOgroep W&MD informatie-wensen vanuit de branche combineren met sturingsinformatie van gemeenten. Dit sluit aan bij Welzijn Nieuwe Stijl. Het versterkt de resultaat- en prestatiebesturing, professionaliseert de relatie tussen de gemeente als opdrachtgever en de maatschappelijke organisatie als opdrachtnemer en maakt rendement zichtbaar.

Benchlearning

Het verhaal achter de cijfers is minstens zo, en vaak zelfs veel belangrijker, dan de cijfers zelf. Via benchlearning en met ondersteuning kunnen deelnemers gezamenlijk op zoek gaan naar verklaringen voor verschillen in prestatiecijfers. Door onderlinge uitwisseling van ervaringen en kennis, verzamelen zij gezamenlijk goede en slechte praktijkvoorbeelden. Dit levert veelal direct in de eigen praktijk toepasbare kennis op. De benchlearning zal MOgroep W&MD vanaf 2012 verder ontwikkelen en apart aanbieden.

Han Bijker, MOgroep W&MD

Voor meer informatie www.mogroep.nl
dossier Branche-informatie -> branchebrede
informatievoorziening of neem contact op met
Han Bijker, bijker@mogroep.nl, (030 2983426)

Opsplitsing en toekomst MOgroep

Per 1 januari 2011 zal de MOgroep als koepel opsplitsen. De bestaande brancheafdelingen, Jeugdzorg, Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening (W&MD) en Kinderopvang, zullen dan als zelfstandige brancheorganisaties verder gaan. MOgroep W&MD handhaaft de naam MOgroep. MOgroep Kinderopvang zal fuseren met De Branche Kinderopvang (BKN) en half 2011 onder een nieuwe naam verder gaan. MOgroep Jeugdzorg zal onder de naam Jeugdzorg Nederland als zelfstandige organisatie gaan opereren.

Aanleiding en ambitie

Aanleiding voor de opsplitsing waren de fusieplannen van Kinderopvang, en de soms botsende belangen van de drie branches onderling.

De MOgroep wordt een vitale flexibele en slagvaardige zelfstandige branchevereniging voor W&MD, die goed aansluit bij de ontwikkelingen en de wensen van de leden. In het voorjaar van 2010 heeft het branchebestuur van MOgroep W&MD diverse keren van gedachten gewisseld met zijn leden over de toekomstige opties als zelfstandige branchevereniging W&MD. Ook voerde het een kwalitatief onderzoek uit onder een selectie van leden om hun behoeften te peilen. De leden vroegen het bestuur nieuwe samenwerkingsmogelijkheden te verkennen.

Veranderingen in de organisatie

De MOgroep krijgt een breed strategisch bestuur met een nieuwe voorzitter. Er komen branchecommissies voor groepen leden die gemeenschappelijk specifieke vraagstukken willen oppakken, zoals de branchecommissies Maatschappelijke Dienstverlening en Welzijn Ouderen.

Het huidige LOAM en de branchecommissie Maatschappelijke Dienstverlening gaan per 1 januari 2011 samen op in één nieuwe branchecommissie Maatschappelijke Dienstverlening.

De MOgroep krijgt flexibele werk- en adviescommissies voor belangrijke thema's. Het huidige branchebestuur wordt een overgangsbestuur. In het voorjaar van 2011 zijn er bestuursverkiezingen.

Nieuwe voorzitter

Unaniem hebben de leden tijdens het jaarcongres van MOgroep W&MD op 7 december jongstleden de nieuwe voorzitter Jet Bussemaker* verwelkomd. Zij wordt per 1 januari 2011 het boegbeeld van de zelfstandige branchevereniging.

In het Kabinet Balkenende IV was Bussemaker als staatssecretaris op het departement Volksgezondheid, Welzijn en Sport ondermeer verantwoordelijk voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), het ouderenbeleid en sport. Uit haar koker komt de vernieuwingsslag Welzijn Nieuwe Stijl met de acht pijlers om de Wmo een impuls te geven. Ze neemt de uitdaging aan om nu samen met de branche aan de slag te gaan.

Jennifer Elich, MOgroep



Jet Bussemaker

*Dr. M. (Jet) Bussemaker is onder meer kroonlid van de SER en heeft zitting in de Raad van Bestuur van de B&A Groep.

Een gezamenlijke visie creëren en samenwerking stimuleren binnen de Centra voor Jeugd en Gezin (CJG's). Dat waren de uitgangspunten van vier masterclasses gehouden voor managers. Die kwamen in groten getale.

CJG kloppend hart van lokaal jeugdbeleid



20

Vangnet

Masterclasses

Het idee voor de masterclasses kwam niet zomaar uit de lucht vallen. Uit een onderzoek naar professionalisering van de CJG's, in 2009 gehouden in opdracht van het programmaministerie van Jeugd en Gezin, bleek dat op het niveau van bestuurders, managers en uitvoerders gewerkt moet worden aan een gezamenlijke visie en een betere samenwerking.

Uit de jeugdgezondheidszorg van gemeentelijke gezondheidsdiensten (GGD) en thuiszorgorganisaties, uit organisaties voor maatschappelijke dienstverlening, bureaus jeugdzorg en CJG's kwamen vijfhonderd managers afgelopen oktober af op masterclasses in Eindhoven, Rotterdam, Assen en Utrecht. Het initiatief kwam van de brancheverenigingen ActiZ, GGD Nederland, MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening (W&MD) en de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS) en het VNG subsidieerden. Parallel aan de masterclasses organiseerde de beroepsvereniging bijeenkomsten voor professionals over samenwerking in de CJG's.

Ben Tiggelaar



Interactief programma

Voor een zo optimaal mogelijk programma vroegen de organisatoren vooraf aan de masterclasses aan diverse managers naar ontwikkelingen binnen de CJG's. Hierdoor kregen thema's als samenwerken in een netwerkorganisatie; hoe te komen tot een gedeelde visie; werken met een dubbele identiteit en het meten van succes van het CJG, aandacht in lezingen en workshops.

In een interactief debat met bestuurders en directeuren van betrokken instellingen stemden de managers over stellingen. Er was ruimte voor ontmoeting en uitwisseling.

Ben Tiggelaar

Omdat het meeste gedrag onbewust is, in de basis is dat het nastreven van geluk en vermijden van pijn, zijn veranderingsprocessen ingewikkeld, vertelde onderzoeker, schrijver en managementtrainer Ben Tiggelaar.

Hij gaf tips hoe managers veranderingen toch kunnen bewerkstelligen: 'Zorg dat je invloedrijke mensen meekrijgt, creëer een gevoel van urgentie, vertaal doelen naar concreet gewenst gedrag en zorg dat je voorbereid bent op 'momenten van de waarheid'.

Follow-up

De presentaties en uitgebreide fotoreportages van de masterclasses zijn te vinden op www.cjg.nl. Op deze website vindt u ook tips en trucks voor slimme invoering van veranderingen, nieuws, informatie over nieuwe bijeenkomsten en workshops waaraan u met uw eigen organisatie kunt deelnemen en hoe u ondersteuning kunt krijgen bij de inrichting van uw CJG.

Fleur Spijkers, VNG

Annemiek van Woudenberg, De Jeugdzaak

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening zal, met mogelijk enkele aanpassingen, naar verwachting in 2011 worden aangenomen door het nieuwe kabinet. De wet eist kwaliteit van de schuldhulpverleners. Hiervoor zijn NEN-normen ontwikkeld. MOgroep W&MD was direct betrokken bij de totstandkoming van deze normen en zorgde voor aansluiting bij de HKZ-normen, die een algemener karakter hebben. Om gedrag van mensen en zeker ook kinderen en jongeren zo vroeg mogelijk te beïnvloeden, legt de wet sterk de nadruk op preventie. MOgroep W&MD ontwikkelde samen met de branches Jeugdzorg en Kinderopvang een preventiewijzer voor schulden. Hierin geven ze ook diverse voorbeelden van preventieactiviteiten die ze onderscheiden naar primaire, secundaire en tertiaire schuldhulpverlening. Zie ook www.mogroep.nl/welzijn, dossier **AMW>schuldhulpverlening**

Aanpak Huiselijk Geweld

MOgroep W&MD neemt deel aan het **verbetertraject** voor de Steunpunten Huiselijk Geweld (SHG). Ze ontwikkelde een risicoscreening en een beschrijving van de functies binnen een SHG. Hiermee wil ze de dienstverlening van de SHG versterken. Ze adviseert de SHG in 2011 24-uur per dag bereikbaar te zijn en bij melding van huiselijk geweld een formulier voor politiefunctionarissen te gebruiken.

MOgroep W&MD drong aan op een tijdige evaluatie van de **Wet tijdelijk huisverbod** die de ministeries van Justitie en VWS in 2011 zullen uitvoeren. Uit een quickscan onder leden van de MOgroep blijkt vooral dat de hulpverlening na tien dagen huisverbod, niet altijd vlekkeloos verloopt. De **Wet meldcode** huiselijk geweld en kindermishandeling gaat in per 2011. Hulpverleners hebben nadrukkelijk geen meldplicht, maar organisaties moeten wel een meldcode hebben. De wet borgt de privacy van hulpverleners die een melding doen. MOgroep W&MD adviseerde de ministeries een algemeen protocol te maken, die organisaties zelf op maat kunnen inrichten. Zie ook www.mogroep.nl/welzijn > dossier **AMW>huiselijk geweld**



Berichten



Hulp bij scheiding

Eén op de drie huwelijken loopt stuk. Hierdoor maakt ongeveer 15 procent van alle kinderen een scheiding mee. Door alert te zijn op beginnende problemen, snel in te grijpen en effectief samen te werken kunnen organisaties, waaronder het maatschappelijk werk, voorkomen dat problemen rond een scheiding escaleren.

Het (voormalige) ministerie Jeugd en Gezin ontwikkelde de **handreiking** *Scheiding en de zorg voor de kinderen* voor de Centra Voor Jeugd en Gezin (CJG). Begin juni ging www.gezinswijzer.nl van het Nederlands Jeugdinstituut (Nji) online, een interactieve website voor professionals en beleidsmakers met informatie uit de wetenschap en praktijk over gezin en opvoeding. Op de website staan ook tips. Eén van de dossiers gaat over scheiding. Het Nji ontwikkelt ook een methodiek en een trainingsaanbod voor **omgangsbegeleiding** bij een scheiding. Jeugdzorgaanbieders en het CJG moeten deze methodiek straks toepassen.

Meer informatie www.nji.nl en www.samenwerkenvoordejeugd.nl



Manifestatie Buurtalliantie 10 februari 2011

Meer dan duizend professionals uit de sectoren wonen, werken, zorg, welzijn, onderwijs, sport, cultuur en media komen met bestuurders, gemeente ambtenaren en actieve buurtbewoners samen tijdens de derde landelijke Manifestatie Buurtalliantie. Op het veelzijdige programma staan praktische workshops, scherpe debatten, boeiende lezingen, leerzame talkshows, netwerksessies en een projectenmarkt.

De manifestatie laat zien hoe je in deze tijd van bezuinigingen urgente vraagstukken in wijken en buurten samen slim en effectief kan oplossen.

Er zijn veel excursies naar innovatieve Haagse samenwerkingsprojecten en buurtprogramma's. Hoofdt thema's zijn verduurzaming, ontkokering en partnerschap, burgerparticipatie en maatschappelijk rendement.

Manifestatie Buurtalliantie wordt op donderdag 10 februari 2011 van 10.00 tot 17.00 uur in Den Haag gehouden. De kosten zijn € 125,-, inclusief lunch.

U kunt zich aanmelden en informatie krijgen via

www.buurtalliantie.nl

Brochure Maatschappelijke steunsystemen

In november 2010 publiceerde MOgroep W&MD de brochure *Uit het isolement in het maatschappelijk steunsysteem*. Een maatschappelijk steunsysteem is een georganiseerd netwerk van hulpverleners, organisaties en/of burgers. Het ondersteunt mensen met complexe problemen bij hun participatie in de maatschappij. Veel gemeenten werken al met deze samenwerkingsverbanden, al dan niet onder de naam maatschappelijk steunsysteem. De brochure geeft leden van MOgroep W&MD een aantal praktische voorbeelden over hun rol en betekenis in maatschappelijke steunsystemen. Leden kunnen de brochure downloaden en bestellen via www.mogroep.nl.

Brochure Samen school maken

MOgroep W&MD neemt deel aan het Landelijk Platform Onderwijs en Jeugdzorg. Dit platform schreef een brochure over hoe je samen met partners in een vroeg stadium in en om de school hulp en ondersteuning kan bieden aan jeugdigen. De brochure laat in negen voorbeelden uit alle windstreken zien wat de kracht is van georganiseerd samenwerken in Zorg- en adviesteams binnen het onderwijs. Neem kennis van het belang van vroeghulp vanuit het maatschappelijk werk, de leerplicht, het jongerenwerk, de jeugdgezondheidszorg en de gespecialiseerde jeugdzorg en download de brochure via

www.mogroep.nl/welzijn/jeugd



Nieuwe website mentaalvitaal.nl

De nieuwe website www.mentaalvitaal.nl van het Trimbos-instituut en Fonds Psychische Gezondheid is actief. Deze site is voor iedereen die weerbaar wil worden (en blijven) tegen psychische problemen. Via mentaalvitaal.nl kunt u op een eenvoudige manier werken aan uw mentale gezondheid door zelf aan de slag te gaan met oefeningen als Energie opladen, Ontspannen en Stoppen met tobben. Deze oefeningen bevorderen het welbevinden en geluk, zo blijkt uit wetenschappelijk onderzoek. De site geeft ook tips, een zelftest depressie en informatie over hulpaanbod.

Maak als professional in W&MD uw cliënten desgewenst attent op de site. Posters en flyers zijn gratis te bestellen of te downloaden via www.mentaalvitaal.nl/professionals.

Checklist Nafase bij rampen

Impact, het landelijk kennis- en adviescentrum psychosociale zorg na rampen, ontwikkelde naar aanleiding van het Modelplan Nafase een *Checklist Nafase*. Deze checklist geeft de actiepunten in de nafase bij rampen op een overzichtelijke manier weer. U kunt de checklist bestellen via impact@amc.uva.nl. Meer informatie over het project Nafase vindt u op www.impact-kenniscentrum.nl

.....

Nieuwe voorzitter NVMW

Na bijna negen jaar neemt Theo Roes afscheid als voorzitter van het bestuur van Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW). De socioloog Jan Laurier volgt Roes per 4 november 2010 op. Laurier werkte jarenlang als docent en onderzoeker aan de Universiteit van Leiden. Daarna vertrok hij naar het (semi-)openbaar bestuur. Hij is onafhankelijk voorzitter van de Landelijke Cliëntenraad (LCR), voorzitter van de Nederlandse Woonbond en sinds juni 2010 ook voorzitter van de Stichting Blik op Werk. Vanuit zijn politieke en bestuurlijke ervaring heeft hij een uitgebreid netwerk in relevante politieke en bestuurlijke gremia. Met dit netwerk zet hij zich nu ook in voor NVMW.

.....

Nieuwe Kwaliteitskaders ZAT

Het Landelijk Steunpunt voor de Zorg- en adviesteams (ZAT's) van het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) ontwikkelde nieuwe kwaliteitskaders voor primair, voortgezet en middelbaar beroepsonderwijs. Deze kwaliteitskaders beschrijven ondermeer: welke zorgroutes er zijn; wat de beoogde opbrengsten zijn voor leerlingen en ouders, leerkrachten en school, zorgpartners en gemeenten en schoolbesturen; de functies van ZAT's; de beoogde samenstelling en specifieke inbreng van deelnemers; diverse werkprocessen; een stappenplan om een ZAT bestuurlijk en inhoudelijk te borgen, inclusief kwaliteitscriteria op onderdelen; een overzicht van beschikbare materialen, zoals een checklist voor zelfevaluatie en handreikingen voor ouderbetrokkenheid en vroegsignalering. De kwaliteitskaders komen binnenkort beschikbaar via handreikingen en de websites www.zat.nl en www.samenwerkenvoordejeugd.nl.

Berichten

.....

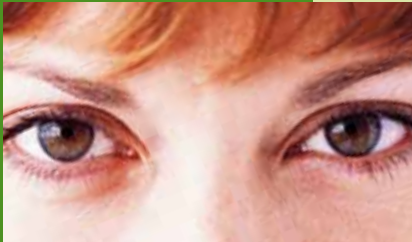
De nieuwe editie van de AMW-Agenda voor 2011

De AMW-agenda 2011 is beschikbaar. De agenda bevat specifieke informatie van en over MOgroep W&MD en over NVMW, geeft lijsten met hulpadressen en websites voor hulpverlening en biedt ruimte voor adressen van samenwerkingspartners. U kunt de agenda bestellen voor € 11,75 (inclusief btw, beschermhoes en administratie- en verzendkosten) via de webshop van Eilers International: www.officewebshop.nl

.....

Nieuwe Beroepscode voor maatschappelijk werkers

Met trots presenteerde NVMW op haar jaarcongres de geactualiseerde Beroepscode voor de maatschappelijk werker. In deze Beroepscode zijn de collectieve beroepsnormen - het resultaat van meer dan honderd jaar succesvol maatschappelijk werk - opnieuw vastgelegd. De nieuwe beroepscode ontstond na anderhalf jaar intensieve discussie tussen professionals over de toekomst van het maatschappelijk werk. De inhoud en de leesbaarheid van de nieuwe Beroepscode is sterk verbeterd. Voor werkers in de jeugdzorg is binnenkort ook een 'Addendum' voor de jeugdzorg beschikbaar. Leden van de NVMW kunnen de Beroepscode bestellen voor € 7,- in de webwinkel op www.nvmw.nl (niet-leden betalen € 14,-).



ETALAGE

Waar zijn organisaties voor maatschappelijke dienstverlening trots op, wat willen zij uitdragen en wat zetten zij graag in de etalage? In deze Vangnetrubriek krijgt steeds een andere organisatie het woord. Deze keer Joleen Kieneker van Algemeen Maatschappelijk Werk Midden Limburg (AMW-ML).

'We zijn een echte instelling voor AMW voor zowel cliënten, opdrachtgevers en partners. Herkenbaar en met een eigen plek in de samenleving.'

'We bieden alle vormen van maatschappelijk werk en gaan behoorlijk de diepte in.'

'De ontmoeting met de cliënt staat centraal. Ik kan met open blik kijken, mag benoemen wat ik zie en kan een gesprek aangaan zonder inperkingen.'

'De open sfeer. Ik kan altijd bij mijn collega's terecht. We doen het echt samen.'

'We zijn bezig met beleid, werken aan onze ontwikkeling en toekomst.'

'We zoeken steeds weer de verbinding met de cliënt, met elkaar en met de omgeving.'

Een greep uit de spontane reacties op de vraag waarop medewerkers trots zijn binnen de organisatie. Herkenbare reacties, passend bij onze kernwaarden: vrijheid en verbinding. De vrijheid om te zijn wie je bent en waarin je de ruimte krijgt te doen wat nodig is. Als organisatie, medewerker, cliënt en opdrachtgever. Maar altijd vanuit de verbinding; vanuit een eigen plek in het geheel de ander ontmoeten en bruggen slaan.

AMW-ML is een professionele, maar informele organisatie in Midden-Limburg. In toenemende mate is AMW-ML met haar 58 betrokken en enthousiaste werknemers verdeeld over meerdere locaties, verantwoordelijk voor diverse projecten; van schuldhulpverlening tot schoolmaatschappelijk werk. Kwaliteit van hulpverlening, cliëntgerichtheid en een goede in- en externe samenwerking staan bij haar voorop. AMW-ML is volop in beweging.

Onze bedrijfscultuur is essentieel voor onze organisatie. Een bedrijfscultuur laat zich nauwelijks in concrete bewoordingen vangen, maar is zeer herkenbaar als je een organisatie binnenstapt. Het lijkt zich te ontwikkelen zonder dat je er rechtstreeks invloed op hebt. We realiseren ons dat dit een uniek en kwetsbaar goed is, dat om respect vraagt.

Wij koesteren onze bedrijfscultuur. Ze maakt ons tot wie we zijn en vormt de kracht van waaruit we het verschil kunnen maken.

Joleen Kieneker is directeur/bestuurder bij AMW Midden Limburg