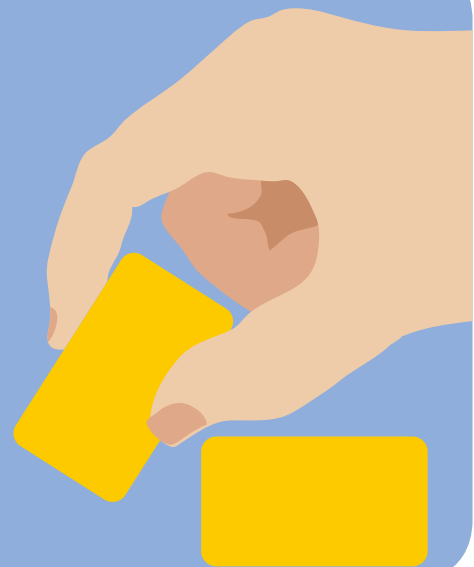


actieprogramma  
professionalisering

W&MD

# Competenties Maatschappelijke Ondersteuning

in de branche Welzijn en  
Maatschappelijke Dienstverlening



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

**Auteurs:** Paul Vlaar, Maaïke Klufft en Sonja Liefhebber

**Illustratie:** Ontwerpburo Suggestie & illusie

**Vormgeving:** Ontwerpburo Suggestie & illusie

**Drukwerk:** Libertas

**ISBN:** 978-90-8869-101-0

**Bestellen:** [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

Deze set van competenties is vastgesteld door de regiegroep van het Actieprogramma Professionalisering Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening. Deelnemers in het actieprogramma zijn: beroepsverenigingen NVMW, BV Jong en Code 2.0; branchevereniging MOgroep; vakbonden ABVAKABO/ FNV en CNV Publieke Zaak. MBO-raad en het Sac HSAO van de HBO-Raad zijn ook vertegenwoordigd in het actieprogramma. Met hen wordt in vervolgotrajecten samengewerkt hoe deze competenties in het beroepsonderwijs kunnen worden opgenomen.

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding: © MOVISIE, kennis en aanpak van sociale vraagstukken.

Utrecht, 2013

MOVISIE Effectiviteit en Vakmanschap



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.



# **Competenties Maatschappelijke Ondersteuning**

in de branche Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening

# 1

## Inleiding

### ■ Aanleiding

Het werkveld is in beweging en dat vraagt om hernieuwde competenties van professionals in de branche Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening (W&MD).

In het kielzog van de programma's Welzijn Nieuwe Stijl en Sociaal Werk in de Wijk krijgen MOVISIE en het ministerie van VWS van welzijnsorganisaties en van gemeenten veel signalen dat zij nieuwe profielen voor de sociaal werker maatschappelijke ondersteuning willen ontwikkelen of dat zij deze al ontwikkeld hebben. In overleg met VWS en de MOgroep heeft MOVISIE in 2011 een project uitgevoerd, waarin een inventarisatie heeft plaatsgevonden van allerlei nieuw ontstane beroepsvarianten die op lokaal niveau zijn ontwikkeld<sup>1</sup>. Hieruit is gedestilleerd over welke Wmo competenties de sociaal werker maatschappelijke ondersteuning zou moeten beschikken om aan de nieuwe eisen te kunnen voldoen.

<sup>1</sup> De Nieuwe Sociale Professional, 8 praktijkvoorbeelden. Marieke Haitsma et al, MOVISIE oktober 2012

Het landelijk actieprogramma Professionalisering Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, dat is geïnitieerd door de MOgroep, heeft MOVISIE gevraagd om op korte termijn een beknopt landelijk geldend profiel van de nieuwe sociaal werker op te stellen. Eén landelijk profiel is niet zomaar te geven. In de sociale sector zijn vele beroepen en beroepsvarianten actief, waarvan de meeste eigen beroepsprofielen of competentieprofielen hebben en waarvan sommige eigen beroepscode, eigen beroepsstandaarden en een eigen beroepsethiek hebben. We willen de vraag naar vernieuwde competenties beantwoorden met een set van competenties die professionals in aanvulling op hun eigen beroepsstandaarden kunnen gebruiken om een bijdrage te leveren aan het realiseren van de doelstellingen van de Wmo. De sociaal werker verhoudt zich tot de Wmo op een professionele wijze opdat de belangen van cliënten optimaal worden behartigd.

Het gaat hier niet altijd om nieuwe competenties, maar om de urgentie ervan. Deze set van competenties heeft de volgende functies:

- \* Het dient als vertrekpunt voor bij- en nascholingsprogramma's en reflectie
- \* Het biedt mogelijkheden voor profilering
- \* Het geeft input voor het beroepsonderwijs.

Het formuleren van de Wmo-competenties heeft tot doel om de beroepsuitoefening van sociaal werkers in de Wmo te versterken en te vernieuwen in de sterk veranderende maatschappelijke en organisatorische context waarin zij werkzaam zijn. Het zijn geen vervangende competenties: de eigen beroepscompetenties blijven van kracht.

## ■ Voor welke professionals

De set van Wmo-competenties is bedoeld voor de eerstelijns sociaal werkers in de branche Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, die werken op één of meerdere prestatiegebieden van de Wmo. We kiezen in deze set van competenties voor de benaming *sociaal werker maatschappelijke ondersteuning*. Het gaat om verschillende beroepsgroepen, waarbij de ene professional meer vanuit het perspectief van de individuele en systeemgerichte hulp- en dienstverlening werkt, terwijl de andere vertrekt vanuit het perspectief van het werken met groepen en samenlevingsopbouw. Daarnaast zijn beroepsgroepen die zich zowel individueel als collectief op specifieke leeftijdsgroepen richten, zoals jeugd- en jongerenwerkers en ouderenwerkers. Scheidingen tussen individuele, gezinsgerichte en collectieve benaderingen verdwijnen en er ontstaan nieuwe mengvormen die zich op hetzelfde doel van maatschappelijke participatie richten.

Met het oog op aankomende transities, zoals de decentralisatie van de begeleiding uit de AWBZ, de decentralisatie van de jeugdzorg en de aangekondigde wet Werken naar Vermogen, proberen we de competenties

ook voor die potentiële werkterreinen voor de branche Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening geschikt te maken. Net als bij de Wmo gaan deze transities uit van meer zelfredzaamheid, zelfsturing en actieve participatie van de mensen om wie het gaat en het mobiliseren van ondersteuning van de omgeving. Vanwege deze uitgangspunten bestaat er vanuit andere branches ook belangstelling voor de set van Wmo-competenties.

## ■ Het speelveld

Het actieprogramma Professionalisering Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening streeft naar consensus tussen brancheorganisaties, vakbonden, beroepsverenigingen en beroepsonderwijs over de Wmo-competenties. Het speelveld waarop de partijen elkaar tegenkomen zijn de prestatiegebieden van de Wmo en de aankomende transities (Wmo +). In bijlage 4 wordt weergegeven welke partijen welke belangen vertegenwoordigen op welk gebied. Ook wordt hier duidelijkheid gegeven over de verhouding tussen beroep, functie en beroepsonderwijs.

## ■ Status

De Wmo-competenties vormen een aanscherping van de beroepstructuur<sup>2</sup> zoals die in 2006 door sociale partners is vastgesteld. Anticiperend op de komst van de Wmo zijn in de beroepstructuur van 2006 de belangrijkste sociaal-agogische beroepen in hun onder-

2 *Klaar voor de Toekomst*, NIZW 2006

linge samenhang uitvoerig beschreven. Veel zaken die nu in de Wmo en in Welzijn Nieuwe Stijl worden benadrukt, zijn terug te vinden in de beroepenstructuur, zij het vaak minder expliciet dan nu het geval is. De status van dit document is dan ook die van een aanscherping van de beroepenstructuur, die vooral de basishouding (kernkwaliteiten) en competenties van de eerstelijns beroepskrachten in een actueel kader beschrijft. De bestaande competentieprofielen<sup>3</sup> die verbonden zijn aan de beroepenstructuur blijven hiermee geldig, evenals het beroepsprofiel, de beroepscode en de beroepsstandaarden van de NVMW<sup>4</sup>.

## ■ Verwerven van deze competenties

De set van Wmo-competenties is een ideaalplaatje. Veel beroepskrachten in de branche WM&D zullen deels over de gevraagde competenties beschikken. Gezien de vele veranderingen in het veld, is het niet vanzelfsprekend dat zij zomaar alle competenties voldoende in huis hebben. De set van competenties kan gebruikt worden om te toetsen in hoeverre bij- en nascholing nodig is. Hierbij vormt “het nieuwe leren” met methoden als zelfreflectie en collegiale reflectie, lerend werken, praktijkleren en interactief leren een goed middel. Het is daarbij wel nodig dat beroepskrachten voldoende ruimte hebben om zich deze competenties eigen te maken.

Met het beroepsonderwijs worden vervolgtrajecten aangegaan om de gevraagde competenties vanuit het werkveld een plaats te geven in het initiële onderwijs.

<sup>3</sup> Zie [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

<sup>4</sup> Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker, NVMW 2006



# Competenties sociaal werker

## Maatschappelijke Ondersteuning

### ■ Zelfredzaamheid, participatie en sociale samenhang

Beroepskrachten beschikken over competenties om in voorkomende beroepscontexten op adequate, doelbewuste en gemotiveerde wijze proces- en resultaatgericht te handelen. Dat wil zeggen dat ze passende interventies en arrangementen kiezen en toepassen om resultaten te bereiken.

De belangrijkste doelstellingen van de Wmo zijn zelfredzaamheid, participatie en sociale samenhang. De professional ondersteunt burgers met hulpvragen vanuit deze doelstellingen. Andersom stimuleren en ondersteunen sociaal werkers in de Wmo burgers om zich in te zetten voor sociale samenhang en participatie (vrijwilligerswerk, burenhulp), waardoor anderen meer zelfredzaam worden. De sociaal werker richt zich op de wisselwerking tussen burger en de samenleving. Wij gaan uit van een wederkerige invloed tussen het individu, het systeem (gezin), de groep en de samenleving. Sociaal werkers in de Wmo kunnen schakelen tussen al deze niveaus.

### ■ Visie op de sociaal werker maatschappelijke ondersteuning

Op beleidsniveau worden grote veranderingen aangekondigd en weidse vergezichten geschetst, die niet zomaar vanzelf hun beslag krijgen in de dagelijkse beroepspraktijk. Ook is lang niet alles helemaal nieuw. Op dit moment staan we voor de opdracht om het beleid te vertalen naar gevraagde competenties en de daaruit volgende beroepshandelingen.<sup>5</sup>

#### Andere tijden, andere vragen

Het terugdringen en voorkomen van kwetsbaarheid is van oudsher een belangrijke opdracht van het sociaal werk. Deze opdrachten worden zwaarder in maatschappelijk onzekere tijden waarin we te maken hebben met economische teruggang en bezuinigingen die burgers in de marge hard treffen. Tegelijk is er in de politiek een breed gedragen gevoel dat de verzorgingsstaat topzwaar is geworden, en dat het noodzakelijk is tot een andere rolverdeling te komen

5 Samenvatting van de tekst uit bijlage 1 van Ard Sprinkhuizen en Margot Scholte.

tussen burgers, maatschappelijk middenveld en overheid. Deze noodzakelijke verschuiving wordt wel getypeerd als de omvorming van 'verzorgingsstaat naar participatiesamenleving', die ten grondslag ligt aan de Wet maatschappelijke ondersteuning.

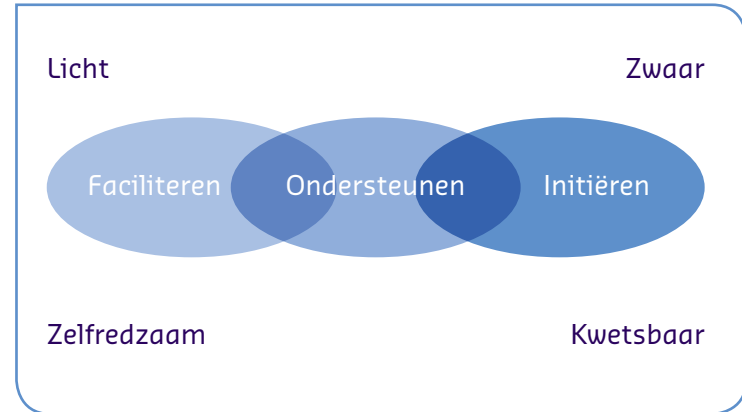
### Andere vragen, vele oplossingen

Om een antwoord te bieden op deze huidige maatschappelijke vraag van zelfredzaamheid, participatie en sociale samenhang, wordt er in de praktijk geëxperimenteerd met verschillende rollen en werkwijzen van professionals. De 8 bakens van Welzijn Nieuwe Stijl krijgen vorm in allerhande projecten waarbij sociaal werkers 'er op af' gaan en waarbij ze vanuit hun aanwezigheid in de wijk het vertrouwen van burgers winnen om daardoor de kans te krijgen vroegtijdig, licht en gericht te interveniëren en voorkomen dat problematiek verergert of hardnekkiger wordt.

### Vele oplossingen, een gemeenschappelijke visie

Van professionals wordt verwacht dat zij enerzijds meer naar de achtergrond treden, en zich vooral faciliterend en ondersteunend opstellen. Anderzijds zouden zij de zeer kwetsbare burgers nu 'echt' de helpende hand moeten reiken en hen door middel van gerichte interventies een steviger basis moeten bezorgen. Hierbij hoort een type professional dat vanuit het perspectief van de burger direct handelend kan optreden en actief kan ingrijpen zonder last te hebben van domeinen, branches, bureaucratie, schotten en financieringsstromen. Een brede professional die kwetsbare burgers helpt bij het verbeteren van hun situatie en die

bijdraagt aan het verbeteren van kwaliteit van leven en hun sociale en maatschappelijk welbevinden. Die professional bevindt zich op een doorlopende lijn van individuele hulp- en dienstverlening naar collectieve ondersteuning en samenlevingsopbouw. Van licht naar zwaar biedt de professional faciliteiten, ondersteuning of neemt hij zelf initiatieven, waarbij hij steeds streeft naar de lichtst mogelijke aanpak. In schema ziet dit er als volgt uit:





## ■ Beroepshouding van de sociaal werker maatschappelijke ondersteuning

De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning werkt in de frontlijn van de lokale samenleving, signaleert sociale vraagstukken en misstanden en agendaert samen met de burgers urgente sociale kwesties.

Hij heeft een positieve grondhouding, een inclusieve mensvisie en benadert maatschappelijke vraagstukken in hun onderlinge samenhang. De professional staat op voet van gelijkwaardigheid met mensen en heeft respect en positieve interesse voor 'anders-zijn'. De professional is gericht op de krachten en talenten van individuele burgers, groepen en samenlevingsverbanden en vertrouwt op hun vermogen om de kwaliteit van hun leven te verbeteren. Hij activeert individuen, netwerken en groepen om hun verantwoordelijkheid te nemen en maakt hen eigenaar van hun eigen vraagstukken. Hij is vasthoudend, heeft veel geduld en kan ook weer loslaten. De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning staat altijd open voor samenwerking. Als werker in de frontlinie heeft hij van veel zaken basale kennis en zoekt hij bij meer specifieke vragen de samenwerking met andere professionals en formele en informele netwerken.

## ■ Omgaan met keuzes en dilemma's

De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning werkt in een complexe samenleving, te midden van kwetsbare burgers, mantelzorgers, mondige burgers, vrijwilligers en tussen professionals van andere disciplines. Dit maakt zijn beroepspraktijk afwisselend en soms weerbar-

stig. Tegelijkertijd zijn de verwachtingen hoog en kunnen deze vanuit verschillende perspectieven tegenstrijdig zijn. De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning is zich bewust van zijn positie hierbinnen en hij kent zowel zijn sterke als zijn zwakke kanten. De professional maakt zijn keuzes met als uitgangspunt mogelijkheden van individuen en groepen burgers waar te maken.

Normen en waarden spelen in het dagelijkse werk van sociaal werkers in de Wmo een belangrijke rol en vaak zijn deze normen en waarden niet eenduidig. Dit betekent dat de professional moet schipperen tussen allerlei verschillende ideeën en visies en dit kan leiden tot lastige situaties, keuzes en dilemma's.

Het weloverwogen omgaan met morele dilemma's kenmerkt een ware professional. Om besluiten te kunnen nemen, deze te kunnen beargumenteren en verantwoorden naar alle betrokken partijen inclusief jezelf, is het belangrijk om inzicht te hebben in de meest voorkomende morele dilemma's, de achterliggende normen en waarden en manieren om hiermee om te gaan. Een sociaal werker maatschappelijke ondersteuning maakt gebruik van zijn eigen beroepsstandaarden, al dan niet geformaliseerd in beroepscode en beroepsregistratie. Bijlage 2 geeft weer voor welke uitdagingen de sociaal werker maatschappelijke ondersteuning staat bij de uitvoering van zijn taken.

## ■ Effectieve sociale interventies

De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning maakt op basis van zijn brede inhoudelijke en methodische kennis en op basis van de kennis van de sociale context in samenspraak met de burger een keuze voor de best mogelijke methodische aanpak die past bij de vraag (en de vraag achter de vraag). Dit vraagt om maatwerk. Een belangrijk deel van het werk bestaat uit het bieden van faciliteiten en professionele ondersteuning. Voor interventies kent de sociaal werker maatschappelijke ondersteuning beproefde methoden en technieken. Hij maakt waar mogelijk gebruik van effectieve sociale interventies en gebruikt deze om zijn eigen aanpak te vergelijken en te verrijken, of hij kan deze in de specifieke context toepassen. Hij kan ook improviseren en interventies met elkaar combineren.

## ■ Kennis van de sociaal werker maatschappelijke ondersteuning

Sociaal werkers hebben brede kennis op theoretisch, ethisch, psychosociaal en methodisch gebied over hun eigen vakgebied, beroepspraktijk, beleid en organisatie. In de bijlage wordt aangegeven op welke kennis meer nadruk komt te liggen om op de prestatievelden van de Wmo goed te kunnen functioneren. Uiteraard geldt dat professionals niet al deze kennis in huis kunnen hebben, maar dat zij toegang hebben tot passende kennis van de prestatievelden waarop zijn werken. De gevraagde kennis van de sociaal werker maatschappelijke ondersteuning wordt in de komende jaren toegankelijk gemaakt in het

project *Body of knowledge* van MOVISIE. In bijlage 3 staat een eerste opzet van de benodigde kennis in het kader van de Wmo.

## ■ Niveaus van beroepsuitoefening

In de branche W&MD werken professionals met verschillende opleidingsniveaus<sup>6</sup>. Ook is er verschil tussen de beginnende en de vakvolwassen beroepskracht. De set Wmo-competenties is beschreven op het niveau van een vakvolwassen hbo-opgeleide beroepskracht. Dit niveau is in de meeste gevallen noodzakelijk voor de kwalitatief goede uitvoering van de taken in de verschillende Wmo-prestatievelden. In een later stadium zal de set van Wmo-competenties worden gedifferentieerd naar de verschillende niveaus, zowel naar de lagere niveaus van mbo-opgeleide professionals, als de hogere niveaus zoals de *master social work*.

## ■ Organisatie- en professiegebonden competenties

De organisatiegebonden en professiegebonden competenties uit de beroepenstructuur en het NVMW profiel zijn nog steeds actueel en afdoende beschreven.

6 Zie "Klaar voor de Toekomst" p. 77

# 3

## Competenties maatschappelijke ondersteuning

De verschillende beroepen in de branche Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening hebben overeenkomstige (generieke) competenties naast vakspecifieke competenties. In deze notitie zijn 10 competenties van de sociaal werker maatschappelijke ondersteuning geformuleerd die op dit moment extra aandacht vragen in het kader van de Wmo, Welzijn Nieuwe Stijl en de aankomende decentralisaties.

Het eerste schema geeft de relatie weer tussen de tien competenties van de sociaal werker maatschappelijke ondersteuning en de Handreiking Professioneel Ondersteunen van het project Beter in Meedoen.


Op de daarop volgende pagina worden deze competenties met een korte toelichting uitgewerkt. Tenslotte worden de competenties uitgewerkt naar de professional die zijn aangrijpingspunt heeft bij individuen en hun directe netwerk en naar de professional die vertrekt vanuit grotere groepen en samenlevingsverbanden.

Competenties maatschappelijke ondersteuning	Handreiking professioneel ondersteunen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Versterkt eigen kracht en zelfregie</li> <li>• Stimuleert verantwoordelijk gedrag</li> </ul>	Eigen kracht versterken
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Is zichtbaar en gaat op mensen af</li> <li>• Verheldert vragen en behoeften</li> </ul>	Op de vraag af
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbindt gezamenlijke en individuele aanpak</li> <li>• Stuurt aan op betrokkenheid en participatie</li> </ul>	Binden en verbinden
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt samen en versterkt netwerken</li> <li>• Beweegt zich in uiteenlopende systemen</li> </ul>	Integraal werken
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorziet verhoudingen en anticipeert op veranderingen</li> <li>• Benut professionele ruimte en is ondernemend</li> </ul>	Signaleren en agenderen

## Competenties sociaal werkers maatschappelijke ondersteuning

De sociaal werker handelt vakbekwaam en resultaatgericht. Hij baseert zich op zijn beroepsprofiel, beroepsstandaarden en beroepscode.

	<b>Verheldert vragen en behoeften</b>	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning luistert betrokken, actief en met open vizier naar burgers en hun netwerk en biedt hen vertrouwen. Hij bouwt op professionele wijze een vertrouwensrelatie op, geeft ruimte en vraagt door naar verwachtingen, wensen en mogelijkheden om zeker te zijn dat de daadwerkelijke vraag of behoefte helder wordt. De daadwerkelijke vraag is leidend.
	<b>Versterkt eigen kracht en zelfregie</b>	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning begeleidt individuen, vrijwilligers, families en groepen bij het vinden van eigen oplossingen voor hun vragen. Hij motiveert, ondersteunt, informeert, adviseert en helpt hen om vaardigheden te ontwikkelen. keuzes te maken, het eigen netwerk aan te boren en hun eigen kracht en die van hun omgeving te versterken om tot gewenste resultaten te komen. Waar burgers niet in staat zijn om de eigen kracht te benutten of geen netwerk hebben, blijft de sociaal werker ondersteuning bieden of draagt hij de zorg over.
	<b>Is zichtbaar en gaat op mensen af</b>	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning kent burgers en wordt door hen gekend. Hij is een toegankelijk en laagdrempelig aanspreekpunt en gaat naar burgers toe in hun eigen leefsituatie om latente of door anderen gesignaleerde vragen en behoeften te achterhalen en hen daarbij te ondersteunen. Hij profileert zich zelfbewust met zijn kennis van de lokale samenleving bij samenwerkingspartners en beleidsmakers op zijn werkgebied en op aanpalende terreinen.
	<b>Stimuleert verantwoordelijk gedrag</b>	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning bevordert dat cliënten, mantelzorgers en burgers afhankelijk gedrag ombuigen in het nemen van eigen verantwoordelijkheid. Hij stelt wedervragen en daagt uit tot nieuwe inzichten. Hij helpt cliënten en burgers belemmerende patronen te doorbreken. Hij zoekt gezamenlijk naar oplossingen die binnen het vermogen van cliënten en burgers liggen en stimuleert tot het aanleren van effectief gedrag.
	<b>Stuurt aan op betrokkenheid en participatie</b>	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning stuurt aan op betrokkenheid, verantwoordelijkheid en het benutten van het vermogen van burgers om zelf hun situatie te verbeteren. Hij stimuleert dat burgers eigenaar zijn van hun vragen op het gebied van zelfredzaamheid, participatie en sociale samenhang. Hij zoekt de optimale balans tussen zelfwerkzaamheid van de burger en interveniëren en weet het nemen van eigen initiatief als professional goed te doseren.

 <p><b>Verbindt gezamenlijke en individuele aanpak</b></p>	<p>De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning verbindt individuele vragen en behoeften met de potenties van vrijwilligers, actieve burgers en organisaties op individueel en collectief niveau. Hij stimuleert hierdoor wederkerigheid, sociale samenhang en de gezamenlijke aanpak van sociale vraagstukken. Hij ondersteunt en coacht actieve burgers en vrijwilligers opdat hun activiteiten een optimaal resultaat hebben.</p>
 <p><b>Werkt samen en versterkt netwerken</b></p>	<p>De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning versterkt netwerken van cliënten en burgers. Hij ontwikkelt en ondersteunt samenwerkingsrelaties van burgers, professionals, verenigingen, ondernemers en beleidsmakers zodat een integrale en doelmatige aanpak gerealiseerd wordt. De sociaal werker heeft een breed netwerk. Hij deelt verantwoordelijkheden, maakt gebruik van deskundigheid van anderen, draagt zijn eigen deskundigheid over en pakt taken op in interdisciplinaire samenwerking.</p>
 <p><b>Beweegt zich in uiteenlopende systemen</b></p>	<p>De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning beweegt zich gemakkelijk in de leefwerelden van cliënten en burgers kan ook goed overweg met partnerorganisaties en beleidsmakers. Hij kan in zijn contacten met burgers, professionals en instanties van perspectief wisselen en culturen en verschillende leefwerelden bij elkaar brengen. Hij kan omgaan met een grote diversiteit aan vragen, aanpakken en oplossingen op het gebied van zorg en welzijn.</p>
 <p><b>Doorziet verhoudingen en anticipeert op veranderingen</b></p>	<p>De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning heeft een antenne voor sociale verhoudingen tussen burgers en organisaties. Hij signaleert en herkent mogelijke kansen, problemen en tekorten, waardoor hij preventief en proactief samen met de burger hierop kan inspringen. Hij agendaert tekorten en kansen bij de juiste partijen. Bij dreigende escalatie of acute problemen grijpt hij tijdig in.</p>
 <p><b>Benut professionele ruimte en is ondernemend</b></p>	<p>De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning heeft professionele ruimte optimaal nodig om samen met burgers, organisaties en professionals te ondernemen, te experimenteren en nieuwe mogelijkheden te creëren. Waar professionele ruimte ontbreekt, moet hij deze zien in te nemen. Hij biedt de best mogelijke kwaliteit, handelt oplossingsgericht, flexibel en doelmatig en reflecteert systematisch op zijn handelen. Hij maakt effecten zichtbaar, leert van ervaringen en deelt deze met collega's en partners.</p>

## Uitwerking van invalshoek individueel naar collectief en omgekeerd

	Individen en hun netwerk	Groepen en samenleving
Vragen verhelderen	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning luistert naar het hele verhaal van de burger en zijn netwerk. Hij verheldert vragen en ondersteunt systematisch bij de vraagformulering. Hij verwerft inzicht in wensen, mogelijkheden, kwetsbaarheden, beperkingen en talenten van de burger en zijn netwerk op verschillende leefgebieden en stemt zijn ondersteuning hierop af. Hij is in staat tijdig signalen van crisissituaties te herkennen en reageert adequaat hierop.	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning luistert naar verhalen van een groep of wijk, zodat verschillende perspectieven, meningen, behoeften en wensen helder worden. Hierdoor worden knelpunten en mogelijkheden snel zichtbaar en krijgt hij een goed beeld van de lokale samenleving. De professional kan burgers begeleiden in het vinden van een aanpak die aansluit op diverse behoeften en ruimte biedt aan burgers om hun kracht in te zetten.
Kracht & regie	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning leert individuen en hun netwerk hun vermogen en potenties te ontdekken, te versterken en in te zetten, zodat zij de regie over hun leven kunnen herpakken en zich sterk genoeg voelen om hierin zelf beslissingen te nemen. Alleen in situaties waar dat niet anders kan, neemt de professional tijdelijk de regie over. Bij de beoordeling hiervan maakt hij gebruik van protocollen van zijn organisatie en beroepsethiek.	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning faciliteert en ondersteunt groepen in georganiseerde en ongeorganiseerde verbanden, zodat talenten in de groep en het zelf organiserend vermogen optimaal worden benut om gedeelde behoeften op het gebied van participatie en sociale samenhang te realiseren. Hij werkt aan zelfontplooiing en het versterken van vaardigheden van groepen.
Erop afgaan	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning benadert individuen en hun netwerk op respectvolle wijze, waardoor zij zich veilig en uitgenodigd voelen om hun verhaal te doen, vragen te stellen en noodzakelijke ondersteuning accepteren en benutten.	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning kent de wijk en is bekend bij groepen burgers, professionals en organisaties als aanspreekpunt voor sociale vragen, als professional die opkomt voor het maatschappelijke belang en voor ondersteuning bij collectieve initiatieven.
Gedrag	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning inspireert de burger en zijn netwerk nieuwe wegen te onderzoeken en te bewandelen, zodat er openingen ontstaan om problemen en vragen aan te pakken. Hij zet de ondersteuning in als een leerproces, waarin de burger nieuwe inzichten kan ontwikkelen en zelf oplossingen kan bedenken die leiden tot de voor hen gewenste situatie.	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning inspireert groepen om sociale kwesties vanuit verschillende invalshoeken te bekijken, zoekt samen met hen naar een passende en creatieve aanpak om gedeelde behoeften te realiseren en resultaten te boeken. Het eigenaarschap voor een sociale kwestie laat de professional bij de groep.
Participatie	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning kan individuen praktisch, daadkrachtig en waar nodig dringend begeleiden, waardoor deze belemmerende patronen doorbreken en aanpakken. Hij stimuleert de kwetsbare burger zijn talenten in te zetten, zodat hij kan meedoen en sociale contacten worden gestimuleerd.	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning mobiliseert de bereidheid van burgers om elkaar te helpen en om met elkaar het sociale klimaat te verbeteren. Hij kan burgers in verschillende mate faciliteren, begeleiden en ondersteunen, zodat zij actief sociale kwesties aanpakken en zichtbare resultaten en vooruitgang boeken.

	Individen en hun netwerk	Groepen en samenleving
Verbinden	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning verbindt individuele vragen van burgers aan elkaar, zodat zij gezamenlijk aan oplossingen kunnen werken. Ook koppelt hij vraag en aanbod van individuele burgers aan elkaar, waardoor burgers hun kwaliteiten inzetten ten behoeve van anderen. Hierdoor ontstaan contacten en wordt betrokkenheid met elkaar vergroot.	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning stimuleert ontmoeting en brengt formele en informele groepen met elkaar in contact, zodat ze vanuit gemeenschappelijke belangen, maatschappelijke betrokkenheid en wederkerigheid kunnen werken aan sociale vragen en collectieve oplossingen kunnen vinden.
Samenwerken	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning maakt optimaal gebruik van de deskundigheid van andere professionals en vrijwilligers en doet actief aan kennisoverdracht. De burger blijft te allen tijde centraal staan, maar ontvangt hierdoor wel eenduidige en overzichtelijke ondersteuning op alle leefgebieden, die aansluit op zijn eigen mogelijkheden en de mogelijkheden van zijn netwerk.	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning investeert actief in goede samenwerkingsverbanden met formele en informele netwerken. Hierdoor kunnen zij effectief en planmatig met de professional werken aan een integrale aanpak voor sociale kwesties en zien zij sneller kansen voor collectieve integrale voorzieningen.
Diverse systemen	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning kan zich in de cultuur en leefwereld van de burger en zijn netwerk inleven. Hij begrijpt dat bepaald gedrag en zienswijzen impact hebben op meerdere leefgebieden. Hij heeft begrip voor de situatie van de burger en zijn netwerk en voor behoeften en manier van aanpak van de burger. Hierdoor kan de professional passende ondersteuning bieden.	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning beweegt zich soepel in de diversiteit van culturen, leefwerelden en informele netwerken, waardoor groepen burgers de ondersteuning als aansluitend en transparant ervaren. Hij maakt verbindingen mogelijk tussen verschillende burgers, groepen, organisaties en instanties.
Anticiperen	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning herkent en erkent veranderingen in kwetsbaarheid en kracht bij de burger en zijn netwerk. Hij benut deze signalen om tekorten te agenderen, de ondersteuning aan te passen of eventueel vroegtijdig in te grijpen, zodat de burger de zelfredzaamheid behoudt en zijn netwerk verbetering of stabiliteit in de situatie ervaart.	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning signaleert vroegtijdig veranderingen bij (kwetsbare) groepen en in sociale verhoudingen tussen burgers en organisaties. Hij grijpt deze signaleren aan om te ondersteunen, invloed uit te oefenen en te activeren zodat de kracht van groepen burgers wordt benut. Hij agendeert ongelijkheid en uitsluiting.
Ondernemen	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning kan een meer coachende rol innemen en een zekere afstand behouden, zodat de individuele burger ruimte krijgt om zelf te beslissen over de aanpak waar hij mee aan de slag wil. De professional kan, mede door signalen van de burger, prioriteiten stellen en keuzes verantwoorden. Hij verantwoordt resultaten in termen van toegenomen zelfredzaamheid van de burger.	De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning behoudt evenwicht tussen ondernemen en benutten van professionele ruimte en het geven van ruimte aan groepen burgers in de aanpak van sociale vragen. De professional verheldert overeenkomsten en tegenstellingen tussen groepen en organisaties, maar legt het accent op het gemeenschappelijk belang.

# Naar een vernieuwde visie op de sociaal werker in de Wmo<sup>7</sup>

Deze bijlage schetst in grote lijnen de context tegen de achtergrond waarvan de behoefte aan nieuwe competenties en werkwijzen is ontstaan. Dit stuk is een ontwikkelstuk. De komende tijd zal dit nog worden verrijkt en aangevuld op basis van een brede bespreking met instellingen, professionals en andere betrokkenen. Uiteindelijk doel is om een inhoudelijk fundament te realiseren voor de sociaal werker maatschappelijke ondersteuning, dat breed gedragen wordt in de branche. Een fundament dat een uitgangspunt kan vormen voor en kan bijdragen aan (verdere) invulling van professionaliseringsplannen op organisatieniveau.

## Andere tijden, andere vragen

In de loop van de 20<sup>e</sup> eeuw is onze maatschappij sterk veranderd. Grote trends als automatisering, individualisering, vergrijzing en ontgroening, verkleuring, globalisering scheppen enerzijds mogelijkheden, maar anderzijds vragen ze ook veel van de kwaliteiten en het (sociaal, cultureel, economisch, psychologisch) kapitaal van burgers. Mensen die niet mee kunnen in de zich steeds sneller voltrekkende veranderingen krijgen het moeilijker. Enerzijds is er minder laaggeschoold werk beschikbaar – en zijn

er steeds meer hoger gekwalificeerde concurrenten (diploma-inflatie), of goedkoper werkende concurrenten uit de Europese Unie. Anderzijds zullen zij moeilijker kunnen voldoen aan de eisen die de maatschappij stelt op vele andere terreinen. Daarbij komt dat de maatschappelijke bereidheid om een vangnet te bieden afneemt. Marc Bovens (2011) signaleert in dit licht een 'nieuwe kloof' tussen hoger en lager opgeleiden, waarbij de laatsten steeds meer uitgesloten lijken te raken van 'het goede leven'. Van Ewijk (2010) spreekt over 'sociale onhandigheid' die steeds grotere groepen mensen nekt, omdat persoonlijke eigenschappen sociale netwerken al- maar belangrijker worden om mee te kunnen komen, terwijl steeds minder geaccepteerd wordt dat mensen 'een vlekje' hebben (zoals een laag IQ). Hierdoor worden in toenemende mate mensen uitgesloten, wordt de toegankelijkheid tot voorzieningen beperkt en neemt hun kwetsbaarheid toe.

Het terugdringen, voorkomen en stabiliseren van kwetsbaarheid is van oudsher een belangrijke opdracht van het sociaal werk. Enerzijds gebeurt dat door mensen beter toe te rusten zodat hun zelfredzaamheid toeneemt, of door hen (concrete) steun en hulp te bieden en door te zorgen dat ze gebruik maken van voorzieningen waar ze recht op hebben en die noodzakelijk zijn om het hoofd boven water te houden. Anderzijds gebeurt dat door het signaleren en agenderen van maatschappelijke proble-

<sup>7</sup> De tekst van deze paragraaf van Ard Sprinkhuizen en Margot Scholte maart 2012 is bewerkt door Sonja Liefhebber



men en misstanden. Het betreft een combinatie van individuele hulp- en dienstverlening, samenlevingsopbouw en maatschappelijke agendering, met als doel de kwaliteit van leven en de belangen van mensen die een kwetsbare positie hebben in de samenleving zo goed mogelijk te borgen en daarmee inclusie, integratie, sociale stabiliteit en sociale binding mogelijk te maken. Deze opdrachten worden zwaarder in maatschappelijk onzekere tijden waarin we te maken hebben met economische teruggang en bezuinigingen. De onbedwingbare neiging bestaat om als eerste te bezuinigen op ondersteunende diensten en voorzieningen voor burgers in de marge terwijl deze het juist nu zo hard nodig hebben.

Ondanks deze risico's voor kwetsbare burgers is in de politiek en op beleidsniveau een steeds breder gedragen gevoel dat de verzorgingsstaat topzwaar is geworden, en dat het dringend noodzakelijk is tot een andere rolverdeling te komen tussen burgers, maatschappelijk middenveld en overheid. Deze noodzakelijke verschuiving wordt wel getypeerd als de omvorming van 'verzorgingsstaat naar participatiesamenleving'. In het ideaalbeeld van die participatiesamenleving nemen mensen meer dan voorheen verantwoordelijkheid voor hun eigen welzijn en voor dat van hun medemensen. Daarbij verwachten ze verwachten niet voor elk probleem een oplossing of voorziening van de (lokale) overheid of het (professionele) maatschappelijke middenveld. Het gedachtegoed van deze herziening is prominent neergeslagen in de *Wet Maatschappelijke Ondersteuning / Wmo*. De Wmo belichaamt een samenlevingsvisie waarin een krachtige sociale structuur (gemeenschap), zelfredzaamheid, maatschappelijke betrokkenheid en eigen verantwoordelijkheid de boventoon

voeren<sup>8</sup>. De Wmo doet een krachtig appèl op burgers en middenveldpartijen in de *civil society*. De burgers en hun eigen netwerk komen centraal te staan. Daar waar zij er niet in slagen hun eigen problemen op te lossen, zouden vrijwilligers in moeten springen: informele hulpverlening vanuit eigen kring of vanuit meer of minder georganiseerde burgerverbanden. Collectieve voorzieningen kunnen hierbij een rol spelen. Individuele professionele hulp- en dienstverlening komen pas daarna in beeld en zijn sterk gericht op het ondersteunen en bevorderen van de zelfredzaamheid van de burger en zijn netwerk.

De richting waarin professionele ondersteuning van de uitvoering van de Wmo zich volgens toenmalig staatssecretaris Jet Bussemaker dient te ontwikkelen is benoemd en geconcretiseerd in het uitvoeringskader *Welzijn Nieuwe Stijl* (2010). Acht bakens gelden hierbij als richtinggevend voor het sociaal werk:

- \* Gericht op de vraag achter de vraag
- \* Gebaseerd op de eigen kracht van de burger
- \* Direct erop af
- \* Formeel en informeel in optimale verhouding
- \* Meer collectief dan individueel
- \* Integraal werken
- \* Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht
- \* Gebaseerd op ruimte voor de professional.

8 Zie regeerakkoord Kabinet Balkenende II (2003-2006), Ministerie van Algemene Zaken, 2003.

## Andere vragen, vele oplossingen

De huidige praktijk is onvoldoende toegerust voor deze veranderende maatschappelijke vraag. We hebben een complex ingerichte samenwerking met vele organisaties en een divers aanbod voor uiteenlopende doelgroepen en (deel)problemen. Binnen deze organisaties is het aanbod ondergebracht in uiteenlopende functies. Deze veelheid aan aanbod en de grote versnippering heeft nadelen. Zo kan het gebeuren dat er enerzijds (te) veel overlap is, terwijl er anderzijds gaten vallen (Scholte en Sprinkhuizen<sup>9</sup>, 2010). Aanbod sluit soms niet aan bij wat mensen nodig hebben en de flexibiliteit voor maatwerk ontbreekt. Niet alleen voor burgers is het haast ondoenlijk overzicht te hebben en de juiste hulp te vinden, ook voor professionals is het moeilijk.

Om een antwoord te bieden op de huidige maatschappelijke vraag, wordt er in de praktijk met veel elan geëxperimenteerd met verschillende rollen en werkwijzen van professionals. De 8 bakens van Welzijn Nieuwe Stijl krijgen vorm in allerhande projecten waarbij sociaal werkers 'er op af' gaan en waarbij ze vanuit aanwezigheid in de wijk het vertrouwen van burgers proberen te winnen om daardoor de kans te krijgen vroegtijdig, licht en gericht te interveniëren en voorkomen dat problematiek verergert of hardnekkiger wordt. Daar waar problematiek hardnekkig is en - vaak - al jaren duurt, wordt met veel aandacht, praktische ondersteuning, integraal en zo nodig (lichte) drang getracht mensen te motiveren

<sup>9</sup> Scholte, M en A. Sprinkhuizen *Samen in de Buurt. Perspectieven voor bundeling van wijkmaatschappelijk werk en opbouwwerk aan de hand van casusreconstructies in de krachtwijken van Eindhoven*. Haarlem, 2010

en in beweging te krijgen. Het enthousiasme waarmee beleidsmakers en uitvoeringsorganisaties in het werkveld aan het innoveren zijn geslagen heeft ook een keerzijde. Er is (nog) weinig onderlinge afstemming en er ontstaat een wildgroei aan nieuwe functiebenamingen en samenwerkingsstructuren. In al deze ontwikkelingen is het lastig om door de bomen het bos te zien.

## Vele oplossingen, een gemeenschappelijke visie

De noodzakelijke veranderingen betekenen een breuk met het verleden. Zowel in de hulp- en dienstverlening als in het bredere welzijnswerk gaat het om het vinden van een nieuw evenwicht. Om richting te geven aan deze verandering heeft de branche W&MD een nieuwe missie en visie geformuleerd (zie kader op pagina 17).

In de kern gaat het bij al deze experimenten en veranderingen om versimpeling en terugdringen van de professionele en institutionele drukte. Wat betreft de hulp- en dienstverlening gaat het om het vinden van een nieuw evenwicht tussen professionals die vanuit een spreekkamersituatie in gesprek met mensen werken aan veranderingen naast professionals die 'er op afgaan' en veel meer vanuit de leefwereld van mensen in wijken en buurten ondersteuning bieden en werken aan veranderingen. Wat betreft het bredere welzijnswerk gaat het om een kanteling van aanbod gestuurd werken vanuit een accommodatie naar het activeren en faciliteren van bewoners om zelf activiteiten met elkaar en voor elkaar te organiseren. Lichte ondersteuning, onder andere met gebruikmaking van internet en sociale media, en meer dienstverle-

## Missie W&MD 2011-2012

De branche W&MD levert een essentiële bijdrage aan de aanpak van maatschappelijke vraagstukken. Ze ondersteunt participatie van burgers, informele netwerken en de vorming van sociale verbanden op lokaal niveau. Bovendien draagt de branche bij aan het voorkomen van sociale uitsluiting en uitval binnen de arbeidsmarkt en het onderwijs. Maar ook van (sociale) overlast en spanningen die daadwerkelijk kunnen leiden tot botsingen in de samenleving en geweld in gezinnen en buurten. W&MD voorkomt dat mensen in dure zorg belanden. De missie van W&MD is: *De branche versterkt de zelfredzaamheid en sociale omgeving van burgers en buurten, en stimuleert burgers ook om zich in te zetten voor anderen. De branche staat voor presentie, participatie, preventie en perspectief.* (Visiedocument MOgroep 2011-2012)

nend dan voorheen en met duidelijke doelen voorop die passen bij de maatschappelijke opdracht.

Van professionals wordt verwacht dat zij enerzijds meer naar de achtergrond treden, en zich vooral faciliterend en dienstverlenend opstellen. Anderzijds zouden zij de zeer kwetsbare burgers nu 'echt' de helpende hand moeten reiken en hen een steviger basis moeten bezorgen. Van professionals wordt meer verwacht dat zij kwetsbaarheid en onaangepastheid signaleren en initiatieven nemen om ervoor te zorgen dat mensen niet verkommeren en niet meedoen. Veel meer dan voorheen gaat het

erom de samenleving in onderlinge samenhang te zien en te versterken: zowel individuen als groepen, buurten, gemeenschappen en organisaties. Hierbij past een doortastende houding waarbij zo nodig (lichte) drang en dwang toegepast worden om mensen in beweging te krijgen.

Hierbij hoort een type professional die vanuit het perspectief van de burger direct handelend kan optreden en actief kan ingrijpen zonder last te hebben van domeinen, branches, bureaucratie, schotten en financieringsstromen. Een brede professional die kwetsbare burgers helpt bij het verbeteren van hun situatie en die bijdraagt aan het verbeteren van kwaliteit van leven en sociaal en maatschappelijk welbevinden. Een professional die actief kan ingrijpen en ondersteunen op tal van leefgebieden en een breed palet aan deskundigheden heeft. Die professional omspant een doorlopende lijn van individuele hulp- en dienstverlening naar collectieve ondersteuning en samenlevingsopbouw. Het lijkt een idee fixe om te veronderstellen dat we hier met één professional te maken hebben – eerder lijkt het te gaan om een beperkt aantal mengvormen waarbij de ene professional meer vanuit het perspectief van de hulp- en dienstverlening acteert, terwijl de andere vertrekt vanuit het perspectief van samenlevingsopbouw. Wij hanteren hierbij de brede benadering van samenlevingsopbouw, dat wil zeggen het samenspel van allerlei actoren zoals burgers, vrijwilligers, opbouwwerkers, jongerenwerkers, politie, corporaties, onderwijs, sport en bedrijfsleven.<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Boutellier en Boonstra: Van Presentie tot correctie, een nieuw perspectief op samenlevingsopbouw. Verwey – Jonker Instituut 2009

# Uitdagingen voor de sociaal werker maatschappelijke ondersteuning

De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning werkt in een complexe samenleving, te midden van kwetsbare burgers, mondige burgers, vrijwilligers, mantelzorgers en tussen professionals van andere disciplines. Dit maakt zijn beroepspraktijk boeiend en weerbarstig. Tegelijkertijd zijn de verwachtingen hoog en kunnen vanuit verschillende perspectieven tegenstrijdig zijn. De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning is zich bewust van zijn positie hierbinnen en hij kent zowel zijn sterke als zijn zwakke kanten. De professional maakt zijn keuzes met als uitgangspunt het welzijn van individuen en groepen burgers.

Normen en waarden spelen in het dagelijkse werk van sociaal werkers in de Wmo een belangrijke rol en geregeld zijn deze normen en waarden niet eenduidig. Dit betekent dat de professional moet schipperen tussen allerlei verschillende ideeën en visies en dit kan leiden tot lastige situaties, keuzes en dilemma's. Bij morele keuzes en dilemma's gaat het om keuzes die zijn verbonden aan verschillende met elkaar conflicterende waarden. Het gaat niet om het kiezen van wat goed of niet goed is. Het gaat om een keuze van het best mogelijke. Het is belangrijk om dilemma's niet te benaderen met *of, of* vragen maar meer met de vraag *hoe* de professional omgaat met deze dilemma's.

Het weloverwogen omgaan met morele dilemma's kenmerkt een ware professional. Maatschappelijk werkers kunnen hiervoor terugvallen op hun beroepscode<sup>11</sup>. De overige beroepsgroepen hebben deze nog niet.

Om besluiten te kunnen nemen, deze te kunnen beargumenteren en verantwoordelijk naar alle betrokken partijen inclusief jezelf, is het belangrijk om inzicht te hebben in de meest voorkomende morele dilemma's en de achterliggende normen en waarden.

Er zijn 4 categorieën te onderscheiden:

- \* Individuele rechten burger versus welzijn van de burger
- \* Belangen en rechten individuele burger versus algemeen welzijn van de samenleving
- \* Individueel belang burger versus groepsbelang in het kader van gelijkheid, diversiteit en onderdrukking
- \* Kwesties die te maken hebben met de verschillende beroepsrollen van de sociaal werker maatschappelijke ondersteuning.

(Banks, S., 2006)

11 Beroepscode voor de maatschappelijk werker, NVMW 2010

We werken deze categorieën kort uit met daarbij een aantal veelvoorkomende kwesties en dilemma's die de professional kan tegenkomen in het kader van de decentralisaties en Welzijn Nieuwe Stijl. We baseren ons op informatie uit Moresprudentie<sup>12</sup>.

### Individuele rechten burger en diens opvattingen over welzijn

Een veel voorkomende kwestie voor sociaal werkers maatschappelijke ondersteuning betreft de rechten (sociale en vrijheidsrechten) van de burger enerzijds en anderzijds het welzijn van de burger. De burger, zijn netwerk of betrokken professionals beroepen zich op bepaalde (vrijheids)rechten, maar soms kan dit leiden tot een nadelige situatie voor de burger of indruisen tegen het belang van de burger. Begrippen die hierbij een rol spelen zijn: zelfbeschikking, zelfredzaamheid, autonomie, zeggenschap, bemoeizorg, drang en dwang. Concrete kwesties en dilemma's doen zich voor als de professional:

- \* Signalen van verwaarlozing of vereenzaming ziet, terwijl de cliënt hier niet mee aan de slag wil
- \* Uitgaat van vrijwilligheid en eigen regie, maar ook bemoeizorg, drang- of soms zelfs dwang moet inzetten
- \* Participatie van kwetsbare burgers wil bevorderen, terwijl zij vinden dat hun vermogens hiervoor tekort schieten
- \* Individuele vragen wil beantwoorden met collectieve arrangementen, terwijl de burger daar niet om vraagt.

12 Ethiek en beroepscode in het sociaal werk van J. Buitink e.a., 2012

### Belangen en rechten van burgers in verhouding tot het algemeen belang van de samenleving

Hoewel iedere burger lid is van een samenleving, kunnen individuele belangen en rechten indruisen tegen het algemeen belang van de samenleving. Denk daarbij aan het overtreden van wetten en regels, beleid met nadelige gevolgen voor individuele burgers. Concrete kwesties en dilemma's doen zich voor als de professional:

- \* Een vertrouwensrelatie heeft met de burger en misstanden aan de orde moet stellen
- \* Langzame processen ondersteunt en tegelijk snel problemen moet aanpakken
- \* Ervaart dat beleid van organisaties (soms ook de eigen organisatie) in strijd is met belangen van burgers en cliënten
- \* In de samenwerking met netwerkpartners informatie niet mag geven vanwege privacybescherming of beroepsgeheim
- \* Ziet dat burgers die zich afzijdig willen houden en hen wil bewegen tot het nemen van eigen verantwoordelijkheid
- \* Een beroep doet op burgers, vrijwilligers en mantelzorgers die zich al overvraagd voelen of die zelf in een kwetsbare positie verkeren.

### Individueel belang burger ten opzichte van het groepsbelang in het kader van gelijkheid, diversiteit en uitsluiting

Sociaal werkers maatschappelijke ondersteuning krijgen regelmatig te maken met situaties waarbij het individuele belang van de burger in strijd lijkt te zijn met het belang van de groep waar de burger deel

van uit maakt. Het kan gaan om verschillen in culturen, gedragsregels, waarden en normen versus de individuele rechten van burgers, zoals gelijkwaardigheid en zelfbeschikking. Kernbegrippen in deze zijn: vooroordelen, vrijheid van meningsuiting, discriminatie, het gelijkheidsbeginsel, et cetera. Concrete kwesties en dilemma's doen zich voor als de professional:

- \* Ervaart dat culturele en religieuze waarden participatie, emancipatie en weerbaarheid in de weg staan
- \* Ziet dat oude rechten zoals aanspraken op zorg vervallen, waarvoor in de plaats zelfredzaamheid van individu of zijn omgeving moet worden aangeboden
- \* Afhankelijkheid bij kwetsbare burgers ervaart en de eigen kracht wil versterken
- \* Ziet dat de burger zijn gevoel van eigenwaarde wil behouden en moeite heeft met het inzetten van het sociale netwerk
- \* Te maken krijgt met sociale uitsluiting en discriminatie tussen (sub)groepen met wie hij werkt.

### Tegenstrijdigheden in het vervullen van verschillende beroepsrollen

Sociaal werkers maatschappelijke ondersteuning werken met een grote diversiteit van burgers en groepen met tal van belangen, die zij vanuit verschillende invalshoeken en benaderingswijzen tegemoet treden. Daarnaast is de professional werknemer in een organisatie, behartigt hij de belangen van die organisatie en werkt hij samen met collega's, vrijwilligers en externe partners, die ook weer hun eigen belangen kunnen hebben.

Tot slot maakt de professional deel uit van een beroepsgroep met ethische waarden en normen en opvattingen over de kwaliteit van het vak. Vanuit al deze rollen krijgt de professional te maken met verschillende kwesties en dilemma's als hij:

- \* Present, empathisch is en een vertrouwensband wil opbouwen en tegelijk kostenbewust en oplossingsgericht wil werken
- \* Methodisch verantwoord wil werken en tegelijk maatwerk wil bieden en improviseren
- \* Kans- en krachtgericht wil werken en direct zelf problemen wil oplossen
- \* In zijn werk (persoonlijk) betrokken wil blijven, maar tegelijk ook afstand moet kunnen nemen en loslaten
- \* Geneigd is zich probleemeigenaar te voelen, terwijl dit bij de betrokken burgers en cliënten ligt
- \* Vragen en opdrachten krijgt die op gespannen voet staan met de beroepscode en beroepsopvattingen
- \* Onvoldoende toe komt aan reflectie en kennisontwikkeling door de drukte van alledag
- \* De juiste balans moet vinden in de tijd en aandacht voor de directe ondersteuning aan burgers en het investeren in netwerken
- \* Zichtbaar moet maken wat zijn aandeel in het behaalde resultaat is en wat de meerwaarde is van de samenwerking
- \* Verantwoordelijkheid deelt in het gezamenlijke netwerken en tegelijk de eigen professionele verantwoordelijkheid wil bewaken.

# Kennis van de sociaal werker maatschappelijke ondersteuning

Sociaal werkers hebben over het algemeen tamelijk brede kennis zowel op theoretisch, ethisch, psychosociaal en methodisch gebied als over hun eigen beroep, beroepspraktijk, beleid en organisatie. In deze paragraaf geven we een indruk op welke kennis meer nadruk komt te liggen om op de prestatievelden van de Wmo goed te kunnen functioneren. Uiteraard geldt dat professionals niet al deze kennis in huis kunnen hebben, maar geldt vooral dat zij passende kennis moeten hebben van de gebieden waarop zij werken.

## Sociaal wetenschappelijke kennis

- \* Sociologie/antropologie: empowerment, samenleven in de diversiteit van culturen, leefvormen, levensstijlen, sociale lagen en levensbeschouwingen
- \* Gezondheid: kennis van beperkingen en herstelprocessen (fysiek, psychisch, verstandelijk, ouderdom, ziekte en mobiliteit) in relatie met welbevinden
- \* Psychologie: motivatie, percepties en gedrag, gedragsproblematiek, sociaal isolement, psychisch welbevinden, belemmerende overtuigingen, patronen en structuren, vraagverlegenheid en wederkerigheid
- \* Rechten: actuele sociale en juridische wet- en regelgeving
- \* Pedagogie: opvoedings- en ontwikkelingsvraagstukken.

## Beroepsethische kennis

- \* Morele oordeelsvorming, normen- en waardeoriëntatie, omgaan met dilemma's
- \* Beroepscode, omgaan met privacy, meldingsplicht, handelingsverlegenheid, signalering, grenzen van het beroep.

## Methodische kennis

- \* Effectieve sociale interventies
- \* Outreachend werken, erop af, keukentafelgesprek
- \* Empowerment
- \* Werken vanuit zelfregie
- \* Presentiebenadering
- \* Herstelbenadering en krachtgericht werken
- \* Signalering en agendering
- \* Versterken sociale netwerken
- \* Appreciative Inquiry
- \* Cocreatie, netwerkstrategie, integraal werken
- \* Inzetten van sociale media
- \* Wijkgericht werk.

## Onderzoeksmatige kennis

- \* Integrale vraaganalyse van kansen en belemmeringen
- \* Participerend praktijkonderzoek

## Kennis over professionalisering

- \* Actuele sociale en politieke ontwikkelingen (Wmo, WNS, de Kanteling, decentralisaties)
- \* Nieuwe competenties sociaal professional in de Wmo
- \* Kennis van gewenste en vereiste attitude naar burger, vrijwilliger en professional
- \* Werken met ervaringsdeskundigen en paraprofessionals
- \* Overgangsgebied van formele en informele zorg
- \* Reflectie, feedback en evaluatie
- \* Leren in de praktijk / Action learning.

## Kennis beleid en organisatie

- \* Nieuwe organisatieprincipes (Civil Society, Society 3.0)
- \* Interdisciplinaire en complementaire beleidsvorming met professionals, burgers, vrijwilligers en mantelzorgers
- \* Landelijk, lokaal en organisatiebeleid op Wmo prestatiegebieden en aankomende transitie.

## Niveaus van beroepsuitoefening

In de branche Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening werken professionals met verschillende opleidingsniveaus:

- \* Assisteren (mbo 2)
- \* Uitvoeren (mbo 3 en 4)
- \* Ontwerpen en uitvoeren (mbo 4 en hbo bachelor)
- \* Regievoeren (hbo bachelor en master)

Niveau-indicatoren zijn de mate van zelfstandigheid, verantwoordelijkheid, complexiteit en het vermogen tot transfer. Ook is er verschil tussen beginnende en vakvolwassen beroepskrachten, te weten:

- \* Beginner
- \* Gevorderd beginner
- \* Vakbekwaam
- \* Vakvolwassen

De competenties zijn beschreven op het niveau van vakvolwassen beroepskrachten op hbo-niveau.



## Het gemeenschappelijke speelveld

Het Actieprogramma Professionalisering Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening heeft de set van competenties goedgekeurd. De competenties zijn opgesteld in samenwerking met brancheorganisaties, vakbonden, beroepsverenigingen en beroepsonderwijs. Het speelveld waarop deze partijen elkaar tegenkomen zijn de prestatiegebieden van de Wmo en de aankomende transitie (Wmo +).

Beroepsverenigingen en beroepsonderwijs bestrijken een breder gebied dan alleen de Wmo. De branche Welzijn & Maatschappelijke dienstverlening en de Wmo vallen voor een groot deel samen.

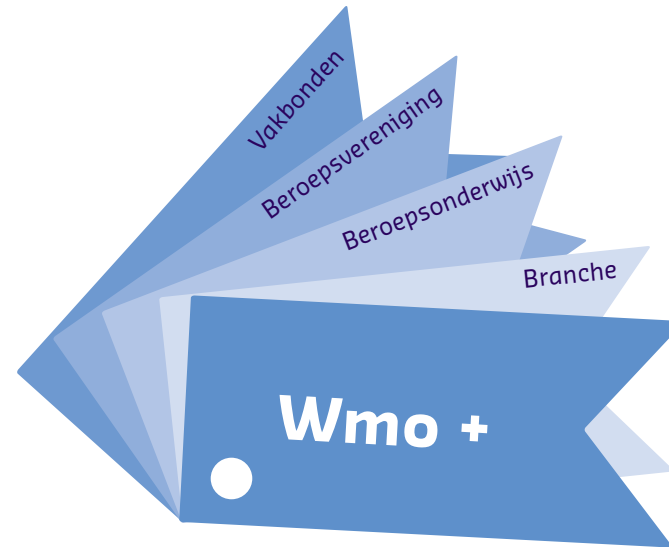
Beroepsverenigingen behartigen de belangen van het beroep van hun leden, waarbij een beroep<sup>13</sup> staat voor het geheel van met elkaar samenhangende beroepsactiviteiten, gemeenschappelijk aanvaarde theoretische en ethische uitgangspunten en methodieken, waarvan de aard en de onderlinge samenhang onafhankelijk zijn van specifieke arbeidsorganisaties.

Een beroepsvereniging is meestal ook actief in meer branches (bijvoorbeeld justitie, huisvesting, veiligheid, onderwijs, bedrijfsleven etc.) en behartigt ook beroepsinhoudelijke belangen van zelfstandige professionals.

Beroepsonderwijs (hbo en mbo) leidt op tot startbekwame beroepskrachten aan de hand van kwalificatiedossiers (mbo) of opleidingsprofielen (hbo), die zijn gebaseerd op door het werkveld erkende beroepsprofielen of competentieprofielen. De sociaal agogische beroepsopleidingen leiden eveneens op voor beroepen in meerdere werkvelden dan alleen de branche Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening (bijvoorbeeld jeugdzorg, ggz, kunst en cultuur, reclassering, sport, kinderopvang etc.)

13 Definitie uit Klaar voor de Toekomst, NIZW 2006

In Nederland zijn zo'n 70.000 mensen beroepsmatig werkzaam in de branche Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, Vrijwel alle welzijnsondernemingen in Nederland zijn aangesloten bij de brancheorganisatie, de MOgroep. Naast CAO partner is de brancheorganisatie belangenbehartiger voor de aangesloten leden waar het gaat om profilering, positionering en beleidsbeïnvloeding. Welzijnsondernemingen stellen beroepskrachten aan in bepaalde functies. Deze functies<sup>14</sup> betreffen het geheel van beroepsactiviteiten dat in een specifieke arbeidsorganisatie tot de verantwoordelijkheid van één beroepskracht behoort. Functies zijn specifieke verschijningsvormen van een beroep. De vakbonden behartigen de belangen van de werknemers in de branches zorg en welzijn, zowel op materieel als op beroepsinhoudelijk gebied.



14 Definitie *Klaar voor de Toekomst*, NIZW 2006

Het Actieprogramma Professionalisering W&MD stelt goed vakmanschap van sociaal werkers centraal. Het programma bundelt lokale, regionale en landelijke initiatieven voor versterking van competenties, beroepsidentiteit en autonomie van sociaal werkers. Het doel is dat professionals zich samen met burgers en cliënten zo inzetten dat mensen en groepen optimaal op eigen kracht kunnen participeren. MOVISIE - het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor maatschappelijke ontwikkeling - ondersteunt het actieprogramma door te voorzien in coördinatie en de uitvoering van meerdere projecten.

Zelfregie, participatie en sociale samenhang zijn kernbegrippen in de uitvoering van de Wmo. Sociale professionals staan daarom voor een pittige opgave; van hen worden andere vaardigheden gevraagd. Deze uitgave beschrijft een set van tien competenties waar de nadruk op ligt in het werk. Een veldonderzoek in acht gemeenten en 87 initiatieven om sociaal werkers opnieuw te profileren, hebben geleid tot de totstandkoming van deze competenties. Deze competenties zijn opgesteld in nauwe samenwerking met brancheorganisaties, vakbonden, beroepsverenigingen en beroepsopleiding.

Postbus 19129 \* 3501 DC Utrecht \* T 030 789 20 00 \* F 030 789 21 11 \* [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl) \* [info@movisie.nl](mailto:info@movisie.nl)