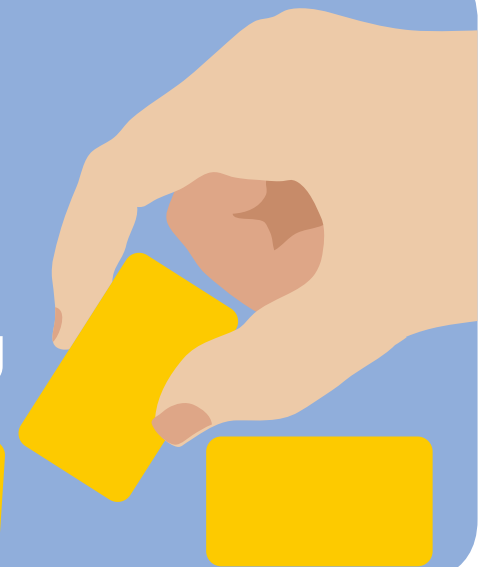


actieprogramma
professionalisering

W&MD

Competenties maatschappelijke ondersteuning

in de branche Welzijn en
Maatschappelijke Dienstverlening



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Auteurs: Paul Vlaar, Maaïke Kluit en Sonja Liefhebber

Illustratie: Ontwerpburo Suggestie & illusie

Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie & illusie

ISBN: 9789088691096

Bestellen: www.movisie.nl

Eerste druk: 2012

Deze set van 10 competenties is vastgesteld door de regiegroep van het Actieprogramma Professionalisering Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening. Deelnemers in het actieprogramma zijn: beroepsverenigingen NVMW en BV Jong; branchevereniging MOgroep; vakbonden ABVAKABO/ FNV en CNV Publieke Zaak.

De MBO-raad en het Sac HSAO zijn ook vertegenwoordigd in het actieprogramma.

Met hen wordt in vervolgtrajecten 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, derde herziene druk, 2014



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: Set van 10 competenties

Deze brochure bevat een set van 10 competenties voor sociaal werkers in de branche Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. De brancheorganisatie, beroepsverenigingen en vakbonden hebben ze gezamenlijk opgesteld om duidelijk te maken wat sociaal werkers in de branche nodig hebben om aan alle nieuwe eisen die de Wmo stelt, te kunnen voldoen. Het gaat om de competenties in het directe uitvoerend werk met cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers, actieve en kwetsbare burgers.

Let wel, deze competenties komen niet in plaats van de bestaande beroeps- en competentieprofielen, beroepscode van de eigen beroepsvereniging en andere beroepsstandaarden, maar vormen een belangrijke aanvulling hierop.

■ Voor wie?

Deze Wmo-competenties zijn geschreven voor eerstelijns sociaal werkers in de branche Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. Het gaat om sociaal werkers die ondersteuning bieden op één of meerdere prestatiegebieden van de Wmo. Daarom spreken we in

deze brochure over 'sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning'. De competenties gelden voor zowel sociaal werkers die vanuit de individuele en systeemgerichte hulp- en dienstverlening werken als voor sociaal werkers die werken met groepen en aan samenlevingsopbouw. De scheiding tussen individuele, gezinsgerichte en collectieve benaderingen verdwijnt immers. Er ontstaan nieuwe mengvormen van ondersteuning die zich richten op het doel van maatschappelijke participatie. De competenties gelden ook voor sociaal werkers die zich op specifieke leeftijdsgroepen richten, zoals kinderwerkers, jeugd- en jongerenwerkers en ouderenwerkers. De set van Wmo-competenties is beschreven op het niveau van een vakvolwassen hbo-opgeleide beroepskracht.

■ Wat kun je ermee?

Deze set van 10 competenties ...

- ... geeft inzicht in nodige vaardigheden, houding en kennis binnen de Wmo.
- ... is het vertrekpunt voor bij- en nascholingsprogramma's.
- ... biedt mogelijkheden voor profilering.
- ... geeft input voor het beroepsonderwijs.

■ Hoe deze set te gebruiken?

Deze 10 Wmo-competenties zijn een ideaalplaatje. Waarschijnlijk beschik je als sociaal werker al over een aantal van de beschreven competenties. Gezien de vele veranderingen in het veld, is het niet vanzelfsprekend dat je alle competenties in huis hebt. De set kan gebruikt worden om te toetsen wat je al kan, op welk gebied je jouw professionele handelen kan versterken en in hoeverre bij- en nascholing nodig is. Hierbij vormt 'het nieuwe leren' - met methoden als zelfreflectie en collegiale reflectie, praktijkleren en interactief leren - een goed middel. Het is daarbij nodig dat je als sociaal werker voldoende ruimte krijgt en neemt om je deze competenties eigen te maken.

Er zijn diverse hulpmiddelen die jou als professional ondersteunen in het onder de knie krijgen van deze competenties, zoals:

- * De Wmo reflectietool. Hiermee krijg je binnen een paar minuten inzicht in de competenties die je al hebt en de competenties die je nog verder kan versterken.
www.wmoreflectietool.nl
- * Het Wmo Leerpakket. Hiermee kun je samen met je team echt aan de slag om vaardigheden, houding en kennis te vergroten die passen bij het werken volgens de Wmo.
www.movisie.nl/wmo-leerpakket
- * Uitwerking competenties maatschappelijke ondersteuning. Hiermee krijg je duidelijk wat er nu precies van je verwacht wordt als je gaat werken volgens de 10 Wmo-competenties.
www.movisie.nl/publicaties

Daarnaast kun je voor je beroepsinhoudelijke ontwikkeling terecht bij een beroepsvereniging. Door lid te worden van een beroepsvereniging, zoals de NVMW of BVJong, blijf je op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in je vakgebied. Door je kennis en ervaringen te delen met beroepsgenoten werk je actief mee aan de verdere ontwikkeling en positionering van je beroep in de samenleving.

2

Waarom zijn sociaal werkers juist nu belangrijk?

We zitten in Nederland midden in de overgang naar een participatiesamenleving. Zo'n participatiesamenleving komt er niet vanzelf. Om mensen echt mee te laten doen in de samenleving - en om hun potenties en mogelijkheden optimaal te benutten - is van iedereen een omslag in denken en doen nodig. Het is een vak apart om dit te realiseren en jij als sociaal werker beheerst dit vak als geen ander.

Sociaal werkers ondersteunen (kwetsbare) burgers en buurten door actief op te treden en verbeteringen te realiseren. Dit doen ze vooral met de kracht die bij mensen zelf ligt, van hun directe omgeving en van vrijwilligers te mobiliseren. Sociaal werkers streven naar het vergroten van de zelfredzaamheid van mensen, eventueel door hen te leiden naar de voorzieningen waar ze recht op hebben en die noodzakelijk zijn om het hoofd boven water te houden. Daarnaast is het signaleren en agenderen van maatschappelijke problemen en misstanden een belangrijke taak van de sociaal werker.

Wat betekent maatschappelijke ondersteuning volgens de nieuwe Wmo?

Het begrip 'maatschappelijke ondersteuning' wordt vanaf 2015 in de Wmo omschreven als:

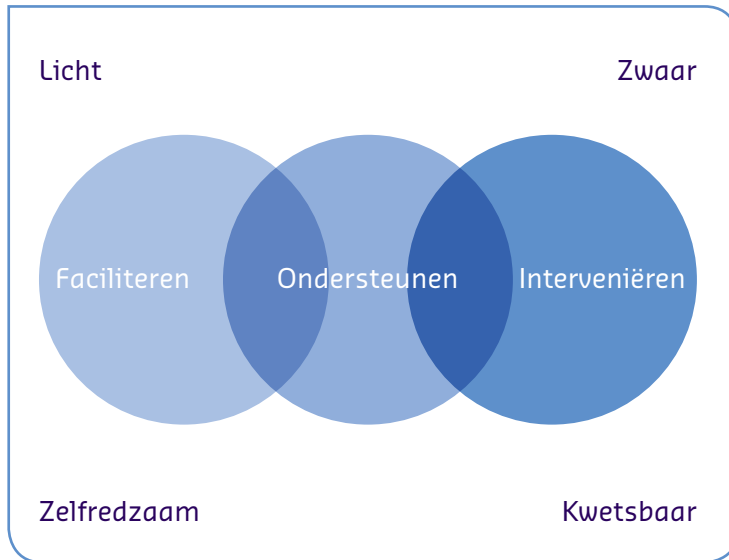
1. Het bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede het voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld.
2. Het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen, zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving.
3. Het bieden van beschermd wonen en opvang.

Wetsvoorstel Wmo 2015, artikel 1.1.1

■ Van licht naar zwaar

Van sociaal werkers wordt verwacht dat zij enerzijds meer naar de achtergrond treden, maar tegelijk ook direct kunnen optreden en actief kunnen ingrijpen. Van lichte vragen naar zware problemen bied je als sociaal werker faciliteiten en ondersteuning en neem je zelf initiatief. Daarbij streef je steeds naar de lichtst mogelijke aanpak.

In schema ziet dat er zo uit:



■ Dus waarom zijn sociaal werkers onmisbaar?¹

- * Sociaal werkers hebben ervaring met het brede spectrum aan dagelijkse problemen waarin mensen kunnen vastlopen. Schulden, opvoedproblemen, gedragsproblemen, overlast en veiligheid, vereenzaming en dagbesteding. Als sociaal werker denk je in oplossingen, maatjes en schakelen. Je kunt uitstekend samenwerken en voegt echt iets toe aan sociale wijkteams.
- * Sociaal werkers ondersteunen vroegtijdig en dichtbij, liefst zo licht en kort mogelijk. Je werkt in de buurt, op straat, in wijkcentra. Je signaleert en komt bij mensen thuis en je gaat daarbij zorgvuldig met privacy om. Samen tackelen jullie ook achterliggende problemen. Stap voor stap: geen ingewikkelde indicatietrajecten, wel routes uitstippelen, aanpakken en meedoen. Je weet wanneer gespecialiseerde hulp nodig is en je hebt daartoe korte lijnen.
- * Sociaal werkers zijn experts in het (methodisch) begeleiden en activeren van individuen, groepen en netwerken. Ze bieden aandacht en vertrouwen en weten hoe ze gewenste acties en gedragsveranderingen kunnen aanmoedigen. Als sociaal werker ben je expert in verbindingen leggen en netwerken versterken. Je brengt burgers bij elkaar, koppelt vrijwilligers en cliënten en begeleidt hen. Je faciliteert wat nodig is om burgerinitiatieven duurzaam succesvol te maken.

¹ Punten 1 t/m 4 zijn ontleend aan het *Manifest sociaal werker. In het hart van het sociaal domein*. Actieprogramma Professionalisering W&MD. 2013.

- * Sociaal werkers werken integraal aan signalering en preventie. Je signaleert maatschappelijke problemen en misstanden die welzijn in de weg staan en draagt bij aan oplossingen. Je voorkomt dat problemen erger worden. Dat bespaart bovendien maatschappelijke kosten.
- * Sociaal werkers zijn gericht op de krachten en talenten van individuele burgers, groepen en samenlevingsverbanden. Je vertrouwt op je vermogen om de kwaliteit van hun leven te verbeteren. Je activeert individuen, netwerken en groepen om verantwoordelijkheid te nemen en je maakt hen eigenaar van hun eigen vraagstukken.
- * Een belangrijk deel van het werk bestaat uit het bieden van faciliteiten, professionele ondersteuning en interventies. Je werkt evidence based en maakt waar mogelijk gebruik van effectieve sociale interventies en beproefde methoden die passen bij de situatie. Je gebruikt hierbij je eigen ervaring, improviseert en kan interventies met elkaar combineren.
- * Sociaal werkers zijn professioneel en ze maken gebruik van hun eigen beroepsstandaarden, zoals beroepsprofielen en beroepscodes van de eigen beroepsverenigingen. Via lidmaatschap van een beroepsvereniging lever je een actieve bijdrage aan de ontwikkeling van deze standaarden en je beroep. Door jouw professionaliteit kun je goed omgaan met keuzes en dilemma's. Hoofdstuk 4 geeft weer voor welke uitdagingen de sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning staat bij de uitvoering van zijn taken.
- * Sociaal werkers hebben brede kennis op theoretisch, ethisch, psychosociaal en methodisch gebied over hun eigen vak, beroepspraktijk, beleid en organisatie. In hoofdstuk 5 staat op welke kennis meer nadruk komt te liggen in de Wmo. Uiteraard geldt dat je niet al deze kennis in huis kan hebben, maar dat je toegang hebt tot passende kennis van de prestatievelden waarop je werkt.

3

De 10 competenties

De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning:

1. verheldert vragen en behoeften
2. versterkt eigen kracht en zelfregie
3. is zichtbaar en gaat op mensen af
4. stimuleert verantwoordelijk en oplossingsgericht gedrag
5. stuurt aan op betrokkenheid en participatie
6. verbindt individuele en gemeenschappelijke vragen en potenties
7. werkt samen en versterkt netwerken
8. beweegt zich tussen verschillende werelden en culturen
9. signaleert en speelt in op veranderingen
10. is ondernemend en benut professionele ruimte.

In het schema op pagina's 8 en 9 worden de competenties kort toegelicht. Het schema op pagina's 10 en 11 maakt de vertaalslag van het werken met de competenties naar individu en naar groepen.

10 competenties sociaal werkers maatschappelijke ondersteuning

Deze competenties staan naast de vakspecifieke competenties in beroepsstandaarden, beroepsprofielen en de beroepscode van de eigen beroepsvereniging

	Verheldert vragen en behoeften	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning maak je de daadwerkelijke vraag of behoefte helder. Je luistert actief naar de persoon en diens netwerk. Je hebt een open houding, bouwt een vertrouwensrelatie op, geeft ruimte en vraagt dóór naar verwachtingen, wensen en mogelijkheden.
	Versterkt eigen kracht en zelfregie	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning versterk je de eigen kracht van een persoon en diens omgeving om gezamenlijk oplossingen voor hun vragen te vinden. Je motiveert, informeert, adviseert en ondersteunt mensen om vaardigheden te ontwikkelen, keuzes te maken en het eigen netwerk in te zetten. Als mensen het niet zelf kunnen en geen netwerk hebben, dan bied je ondersteuning of draag je de ondersteuning over.
	Is zichtbaar en gaat op mensen af	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning ken je mensen en word je door hen gekend. Je bent een toegankelijk aanspreekpunt en je stapt zelf ook op mensen af. Je hebt kennis van de lokale samenleving en profileert je zelfbewust bij bewoners, samenwerkingspartners en beleidsmakers.
	Stimuleert verantwoordelijk en oplossingsgericht gedrag	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning stimuleer je mensen om zich niet afhankelijk op te stellen, maar eigen verantwoordelijkheid te nemen en hun mogelijkheden te benutten. Je helpt mensen om belemmerende patronen te doorbreken. Je zoekt samen naar oplossingen en daagt mensen uit tot nieuwe inzichten en ander gedrag.
	Stuurt aan op betrokkenheid en participatie	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning stimuleer je mensen om optimaal mee te doen in de samenleving. Je stimuleert hen om zich voor elkaar in te zetten om sociale betrokkenheid en zelfredzaamheid te vergroten. Daarbij zoek je naar een goede balans tussen mensen het initiatief laten nemen en zelf als professional het initiatief nemen.



Verbindt individuele en gemeenschappelijke vragen en potenties

Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning verbind je individuele vragen en behoeften met de potenties van vrijwilligers, actieve burgers en organisaties. Je ondersteunt en coacht actieve burgers en vrijwilligers, zodat hun activiteiten een optimaal resultaat hebben en er sociale samenhang en samenwerking ontstaat.



Werkt samen en versterkt netwerken

Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning versterk je netwerken van mensen. Je hebt zelf een breed netwerk en je stimuleert en ondersteunt samenwerkingsrelaties tussen personen, professionals, verenigingen, ondernemers en beleidsmakers. Je deelt verantwoordelijkheden en taken in samenwerkingsverbanden. Je maakt gebruik van expertise van anderen en draagt eigen expertise over.



Beweegt zich tussen verschillende werelden en culturen

Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning beweeg je je gemakkelijk in de leefwerelden van burgers, partnerorganisaties en beleidsmakers. Je kan in contact met burgers, professionals en instanties van perspectief wisselen en culturen en verschillende leefwerelden bij elkaar brengen.



Signaleert en speelt in op veranderingen

Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning heb je een antenne voor veranderingen bij burgers en in de omgeving waar je werkt. Je herkent kansen, problemen en tekorten en springt daar samen met burgers preventief en actief op in. Je zorgt dat problemen en kansen bij de juiste partijen op de agenda staan. Bij acute problemen grijp je tijdig in.



Is ondernemend en benut professionele ruimte

Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning gebruik je jouw professionele ruimte om samen met burgers, organisaties en professionals te ondernemen, te experimenteren en nieuwe mogelijkheden te creëren. Ook bied je anderen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven uit te voeren. Je handelt oplossingsgericht, je bent flexibel en doelgericht en reflecteert systematisch op je handelen. Je maakt effecten zichtbaar, leert van ervaringen en deelt deze met collega's en partners.

Competenties uitgewerkt van individuen naar groepen

	Individen en hun netwerk	Groepen en samenleving
Vragen en behoeften verhelderen	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning luister je naar het hele verhaal van de burger en zijn netwerk. Je verheldert vragen en ondersteunt systematisch bij de vraagformulering. Zo krijg je inzicht in wensen, mogelijkheden, beperkingen en talenten van een persoon en zijn netwerk op verschillende leefgebieden. Hier stem je je ondersteuning op af. Je bent in staat tijdig signalen van crisissituaties te herkennen en hierop passend te reageren.	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning luister je naar verhalen van een groep of wijk, zodat de verschillende perspectieven, meningen, behoeften en wensen helder worden. Hierdoor worden knelpunten en mogelijkheden snel zichtbaar en krijg je een goed beeld van de wijk. Je begeleidt groepen burgers bij het vinden van een aanpak die aansluit bij diverse behoeften en die hen de ruimte biedt om hun eigen kracht in te zetten.
Kracht & regie versterken	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning leer je individuen en hun netwerk ontdekken waar ze goed in zijn, zodat zij de regie over hun leven kunnen herpakken en zich sterk genoeg voelen om zelf beslissingen te nemen. Alleen in situaties waar dat niet anders kan, neem je tijdelijk de regie over. Bij de beoordeling hiervan maak je gebruik van protocollen van je organisatie en beroepsethiek.	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning faciliteer en ondersteun je groepen in georganiseerde en ongeorganiseerde verbanden, zodat talenten in de groep optimaal worden benut. Je ondersteunt hen in het realiseren van gezamenlijke behoeften op het gebied van participatie en sociale samenhang. Je werkt aan zelfontplooiing en het vergroten van vaardigheden van groepen.
Zichtbaar zijn en erop afgaan	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning benader je 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 te accepteren en te benutten.	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning ken je de wijk, de bewoners, professionals en organisaties en zij kennen jou. Je bent aanspreekpunt voor sociale vragen en je bent de professional die opkomt voor het maatschappelijke belang. Ook ondersteun je collectieve initiatieven.
Verantwoordelijk gedrag stimuleren	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning inspireer je mensen en hun netwerk om nieuwe wegen te bewandelen, zodat er openingen ontstaan om problemen en vragen aan te pakken. Je zet de ondersteuning in als een leerproces waarin iemand nieuwe inzichten kan ontwikkelen en zelf oplossingen kan bedenken die leiden tot de voor hen gewenste situatie.	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning inspireer je groepen om sociale kwesties vanuit verschillende invalshoeken te bekijken. Je 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 je bij de groep.
Participatie en betrokkenheid stimuleren	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning kan je individuen praktisch, daadkrachtig en waar nodig dringend begeleiden waardoor zij belemmerende patronen doorbreken en aanpakken. Je stimuleert de kwetsbare burger zijn talenten in te zetten zodat hij kan meedoen en zodat sociale contacten worden gestimuleerd.	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning mobiliseer je burgers om elkaar te helpen en om met elkaar het sociale klimaat te verbeteren. Je kan burgers in verschillende mate faciliteren, begeleiden en ondersteunen. Zo kunnen zij actief sociale kwesties aanpakken en zichtbare resultaten en vooruitgang boeken.

	Individueen en hun netwerk	Groepen en samenleving
Individuele en gemeenschappelijke vragen verbinden	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning verbind je individuele vragen van burgers aan elkaar, zodat zij gezamenlijk aan oplossingen kunnen werken. Ook koppel je vraag en aanbod van individuele burgers aan elkaar, waardoor burgers hun kwaliteiten inzetten ten behoeve van anderen. Hierdoor ontstaan contacten en wordt de onderlinge betrokkenheid vergroot.	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning stimuleer je ontmoeting en breng je formele en informele groepen met elkaar in contact. Zo kunnen ze vanuit gemeenschappelijke belangen, maatschappelijke betrokkenheid en wederkerigheid werken aan sociale vragen en vinden ze collectieve oplossingen.
Samenwerken en netwerken versterken	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning maak je optimaal gebruik van de expertise van andere professionals en vrijwilligers en draag je je kennis actief over. De burger blijft te allen tijde centraal staan en ontvangt eenduidige en overzichtelijke ondersteuning op alle leefgebieden. De ondersteuning sluit aan op zijn eigen mogelijkheden en op de mogelijkheden van zijn netwerk.	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning investeer je actief in goede samenwerkingsverbanden met formele en informele netwerken. Hierdoor kunnen zij effectief en planmatig met jou samenwerken aan een eenduidige aanpak voor sociale kwesties. Zo zien zij ook sneller kansen voor gemeenschappelijke integrale voorzieningen.
In diverse werelden en culturen bewegen	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning kan je je inleven in de cultuur en leefwereld van de burger en zijn netwerk. Je begrijpt dat bepaald gedrag en bepaalde zienswijzen impact hebben op meerdere leefgebieden. Je hebt begrip voor de situatie van de burger en zijn netwerk en voor zijn manier van aanpak. Hierdoor kan je passende ondersteuning bieden.	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning beweeg je je soepel in de diversiteit van culturen, leefwerelden en informele netwerken. Hierdoor ervaren groepen burgers de ondersteuning van jou als prettig en transparant. Door jouw inlevingsvermogen maak je verbindingen mogelijk tussen verschillende burgers, groepen, organisaties en instanties.
Veranderingen signaleren en inspelen op	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning herken en erken je veranderingen in kwetsbaarheid en kracht bij de burger en zijn netwerk. Je benut deze signalen om tekorten te agenderen, de ondersteuning aan te passen of eventueel vroegtijdig in te grijpen. Zo kan de burger zijn zelfredzaamheid behouden en zijn netwerk versterken.	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning signaleer je vroegtijdig veranderingen bij (kwetsbare) groepen en in sociale verhoudingen tussen burgers en organisaties. Je pakt deze signalen op om te ondersteunen, invloed uit te oefenen en mensen te activeren. Op die manier benut je de kracht van groepen burgers. Je agendeert ongelijkheid en uitsluiting.
Ondernemend zijn en ruimte benutten	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning kan je een coachende rol innemen en een passende afstand behouden, zodat de burger ruimte krijgt om zelf te beslissen over de aanpak waar hij mee aan de slag wil. Je kan, mede door signalen van de burger, prioriteiten stellen en keuzes verantwoorden. Je beschrijft resultaten in termen van toegenomen zelfredzaamheid van de burger.	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning behoud je evenwicht tussen het ondernemen en benutten van professionele ruimte en het geven van ruimte aan groepen burgers in de aanpak van sociale vragen. Je verheldert overeenkomsten en tegenstellingen tussen groepen en organisaties en je legt het accent op het gemeenschappelijk belang.

4

Uitdagingen van de sociaal werker

De sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning werkt in een complexe samenleving te midden van kwetsbare en mondige burgers, vrijwilligers, mantelzorgers en professionals van andere disciplines. Allen met een eigen mening, wens en visie. Dit maakt het beroep weerbarstig, terwijl er ook hoge verwachtingen worden gesteld aan resultaten van het werk. De sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning is zich bewust van zijn positie hierin en hij kent zowel zijn sterke als zijn zwakke kanten. Zijn keuzes hebben altijd als uitgangspunt het vergroten van het welzijn van individuen en groepen burgers. Dit dragen sociaal werkers individueel, maar ook als beroepsgroep krachtig uit.

Keuzes en dilemma's

Normen en waarden spelen in het dagelijkse werk van sociaal werkers in de Wmo een belangrijke rol. Vaak zijn deze normen en waarden niet eenduidig. Dit betekent dat de professional moet schipperen tussen allerlei ideeën en visies. 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 dat sociaal werkers met elkaar bespreken hoe zij kunnen omgaan met deze dilemma's.² De beroepscode van de eigen beroepsvereniging en andere beroepsstandaarden bieden hierin houvast.

Vier dilemma's

Het weloverwogen omgaan met morele dilemma's kenmerkt de ware professional. Om besluiten te kunnen nemen, deze te kunnen beargumenteren en te verantwoorden 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 vier categorieën:

- 1 Individuele rechten van de burger versus het welzijn van de burger.
- 2 Belangen en rechten van de individuele burger versus het welzijn van de samenleving.
- 3 Individueel belang van de burger versus het groepsbelang in het kader van gelijkheid, diversiteit en onderdrukking.
- 4 Tegenstrijdigheden die te maken hebben met de verschillende beroepsrollen van de sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning. (Banks, S., 2006)

1 Individuele rechten versus welzijn burger ³

Een veel voorkomende kwestie voor sociaal werkers in de Wmo betreft de rechten (sociale en vrijheidsrechten) van de burger enerzijds en anderzijds het welzijn van die burger. De burger, zijn netwerk of betrokken professionals beroepen zich op bepaalde 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.

Voorbeelden van concrete kwesties en dilemma's:

- * De sociaal werker ziet signalen van verwaarlozing of vereenzaming, maar de burger wil hier niet mee aan de slag.
- * De sociaal werker gaat uit van vrijwilligheid, maar moet ook bemoeizorg, drang- of dwangmiddelen inzetten.
- * De sociaal werker bevordert de participatie van burgers, terwijl hun vermogens tekortschieten.
- * De sociaal werker wil individuele vragen beantwoorden met gemeenschappelijke arrangementen die tevens door burgers zelf worden gedragen.
- * De sociaal werker wil vrijwilligers en actieve burgers inzetten, maar deze worden niet geaccepteerd door de burger.

2 Het Wmo leerpakket bevat casuïstiek met morele dilemma's bedoeld voor intervisie en het leren omgaan met complexe morele situaties.

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

2 Individuele rechten versus welzijn samenleving

Hoewel iedere burger lid is van de samenleving, kunnen individuele belangen en rechten indruisen tegen het algemeen belang van de samenleving. Denk daarbij aan het overtreden van wetten en regels en aan beleid met nadelige gevolgen voor individuele burgers.

Voorbeelden van concrete kwesties en dilemma's:

- * De sociaal werker heeft een vertrouwensrelatie met de burger en signaleert misstanden.
- * De sociaal werker ondersteunt langzame processen en moet tegelijk snel problemen aanpakken.
- * De sociaal werker ziet dat beleid van organisaties in strijd is met belangen van burgers.
- * De sociaal werker moet rekening houden met privacy, maar signaleert tegelijk dat netwerkpartners ingezet moeten worden.
- * De sociaal werker wil burgers bereiken die zich afzijdig willen houden en wil hen bewegen tot het nemen van eigen verantwoordelijkheid.
- * De sociaal werker doet een beroep op burgers, vrijwilligers en mantelzorgers die zich al overvraagd voelen of die zelf in een kwetsbare positie verkeren.

3 Individueel belang versus groepsbelang

Sociaal werkers in de Wmo 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 zijn: vooroordelen, vrijheid van meningsuiting, discriminatie, het gelijkheidsbeginsel.

Voorbeelden van concrete kwesties en dilemma's:

- * De sociaal werker ervaart dat culturele en religieuze waarden de participatie, emancipatie en weerbaarheid in de weg staan.
- * De sociaal werker ziet dat oude rechten zoals aanspraken op zorg vervallen, waarvoor de zelfredzaamheid van hemzelf en zijn omgeving moet worden aangeboord.
- * De sociaal werker ervaart weerstand bij kwetsbare burgers rondom het verwerven van eigen kracht en het inzetten van het sociale netwerk.
- * Het behoud van gevoel van eigenwaarde van de burger versus het inschakelen van het sociale netwerk
- * De sociaal werker krijgt te maken met sociale uitsluiting en discriminatie tussen (sub)groepen met wie hij werkt.

Tegenstrijdigheden in het vervullen van verschillende beroepsrollen

Sociaal werkers in de Wmo werken met een grote diversiteit van burgers en groepen met tal van belangen. Deze moeten 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 samenwerkingspartners die ook weer hun eigen belangen kunnen hebben. Tot slot maakt de sociaal werker deel uit van een beroepsgroep met ethische

waarden en normen en opvattingen over de kwaliteit van het vak. Vanuit al deze rollen krijgt hij te maken met verschillende kwesties en dilemma's:

- * De sociaal werker wil een vertrouwensband opbouwen en tegelijk kostenbewust en oplossingsgericht werken.
- * De sociaal werker wil methodisch verantwoord werken en tegelijk maatwerk bieden en improviseren.
- * De sociaal werker wil kans- en krachtgericht werken en tegelijk direct zelf problemen oplossen.
- * De sociaal werker wil in zijn werk (persoonlijk) betrokken blijven, maar tegelijk ook afstand kunnen nemen en loslaten.
- * De sociaal werker voelt zich probleemeigenaar, terwijl dit bij de betrokken burgers ligt.
- * De sociaal werker krijgt vragen en opdrachten die op gespannen voet staan met de beroepscode en beroepsopvattingen.
- * De sociaal werker komt onvoldoende toe aan reflectie en kennisontwikkeling door de drukte van alledag.
- * De sociaal werker moet de juiste balans vinden in tijd en aandacht geven aan directe ondersteuning aan burgers en investeren in netwerken, registratie en effectmeting.
- * De sociaal werker moet zichtbaar maken wat zijn aandeel in het behaalde resultaat is en wat de meerwaarde is van de samenwerking.
- * De sociaal werker deelt verantwoordelijkheid in het gezamenlijke netwerk en wil tegelijk de eigen professionele verantwoordelijkheid bewaken.

5

Kennis van de sociaal werker

Hier vind je de kennis die nodig is om optimaal uitvoering te geven aan de Wmo. Jouw benodigde kennis hangt samen met je aandachtsgebieden en de doelgroepen voor wie je werkt.

■ Sociaal wetenschappelijke kennis

- * Sociologie / antropologie: samenleven met verschillende 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 en patronen, vraagverlegenheid en wederkerigheid.
- * Rechten: actuele sociale en juridische wet- en regelgeving.
- * Pedagogie: opvoedings- en ontwikkelingsvraagstukken.
- * Onderzoek: interviews, bronnenonderzoek, informatieverzameling, participierend praktijkonderzoek.

■ Beroepsethische kennis

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

■ Methodische kennis

- * Beproefde methoden en effectieve sociale interventies.
- * Outreachend werken, eropaf, keukentafelgesprek.
- * Empowerment.
- * Werken vanuit zelfregie.
- * Presentiebenadering.
- * Herstelbenadering en krachtgericht werken.
- * Signalering en agendering.
- * Versterken sociale netwerken.
- * Waarderende benadering.
- * Cocreatie, netwerkstrategie, integraal werken.

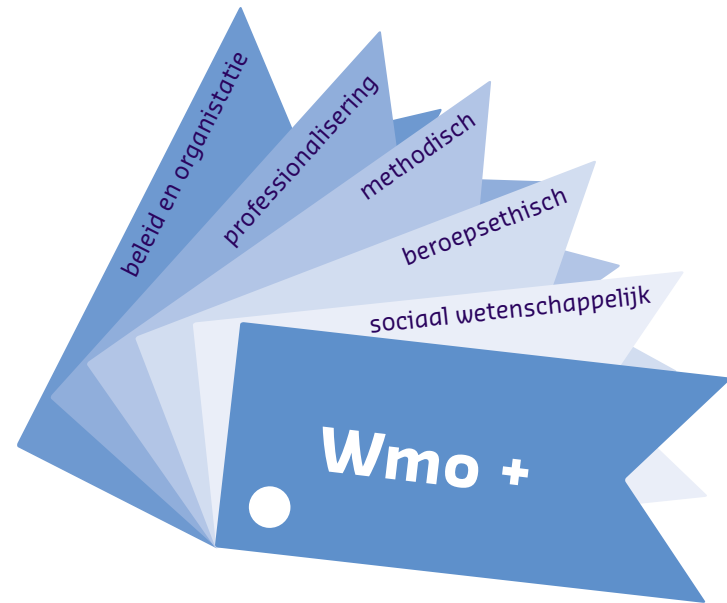
- * Inzetten van sociale media.
- * Wijkgericht werken.
- * Integrale vraaganalyse van kansen en belemmeringen.

■ Kennis over professionalisering

- * Actuele sociale en politieke ontwikkelingen (Wmo, Welzijn Nieuwe Stijl, de Kanteling, decentralisaties).
- * Nieuwe competenties sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning.
- * 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.

■ Kennis beleid en organisatie

- * Nieuwe organisatievormen (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.



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. Het is een uitdagende, maar pittige opgave voor sociaal werkers die hieraan werken en het vraagt om andere vaardigheden, kennis en houding. Deze uitgave beschrijft een set van tien competenties waar de nadruk op ligt in het werk van de sociaal werker. De competenties zijn in 2012 opgesteld en voor deze heruitgave geactualiseerd door de brancheorganisatie, vakbonden en beroepsverenigingen in de branche Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening.

Postbus 19129 * 3501 DC Utrecht * T 030 789 20 00 * F 030 789 21 11 * www.movisie.nl * info@movisie.nl