

Profiel van kwalificatiedossier:

Sociaal werk

Crebonr. 23185

» Sociaal-maatschappelijk dienstverlener (Crebonr. 25489)

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Zorg en welzijn (Crebonr. 79140)

Penvoerder: Sectorkamer zorg, welzijn en sport
Gevalideerd door: Sectorkamer zorg, welzijn en sport
Op: 26-11-2015

Inhoudsopgave

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Leeswijzer | 4 |
| Overzicht van het kwalificatiedossier | 5 |
| Basisdeel | 6 |
| 1. Beroepsspecifieke onderdelen | 6 |
| B1-K1: Werken aan de aanpak van sociale problematiek | 6 |
| B1-K1-W1: Inventariseert de vraag naar sociaal werk | 8 |
| B1-K1-W2: Maakt een plan van aanpak | 8 |
| B1-K1-W3: Versterkt de eigen kracht van de doelgroep | 9 |
| B1-K1-W4: Behartigt belangen | 9 |
| B1-K1-W5: Bevordert samenwerking en versterkt netwerken | 9 |
| B1-K1-W6: Voert beleidsondersteunende taken uit | 10 |
| B1-K1-W7: Verricht administratieve werkzaamheden | 10 |
| B1-K1-W8: Evalueert de dienstverlening | 11 |
| B1-K2: Werken aan kwaliteit en deskundigheid | 12 |
| B1-K2-W1: Werkt aan de eigen deskundigheid | 12 |
| B1-K2-W2: Werkt aan het bewaken en bevorderen van kwaliteitszorg | 13 |
| 2. Generieke onderdelen | 14 |
| Profieldeel | 15 |
| P1: Sociaal-maatschappelijk dienstverlener | 15 |
| P1-K1: Ondersteunen van (individuele) cliënten bij sociaal maatschappelijke vragen/problemen | 15 |
| P1-K1-W1: Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten | 16 |
| P1-K1-W2: Ondersteunt de cliënt bij juridische en financiële vragen | 16 |
| P1-K1-W3: Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en) | 17 |

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

| Naam profiel | Mbo-niveau (EQF-niveau) | Beroepsvereisten | Typering van de kwalificatie |
|-------------------------------------------|-------------------------|------------------|------------------------------|
| P1 Sociaal-maatschappelijk dienstverlener | 4 | Nee | middenkaderopleiding |

| | | |
|-----------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------|
| B1-K1 Werken aan de aanpak van sociale problematiek | B1-K1-W1 | Inventariseert de vraag naar sociaal werk |
| | B1-K1-W2 | Maakt een plan van aanpak |
| | B1-K1-W3 | Versterkt de eigen kracht van de doelgroep |
| | B1-K1-W4 | Behartigt belangen |
| | B1-K1-W5 | Bevordert samenwerking en versterkt netwerken |
| | B1-K1-W6 | Voert beleidsondersteunende taken uit |
| | B1-K1-W7 | Verricht administratieve werkzaamheden |
| | B1-K1-W8 | Evalueert de dienstverlening |

| | | |
|---------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------|
| B1-K2 Werken aan kwaliteit en deskundigheid | B1-K2-W1 | Werkt aan de eigen deskundigheid |
| | B1-K2-W2 | Werkt aan het bewaken en bevorderen van kwaliteitszorg |

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

| P1 Sociaal-maatschappelijk dienstverlener | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| P1-K1 Ondersteunen van (individuele) cliënten bij sociaal maatschappelijke vragen/problemen | P1-K1-W1 | Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten |
| | P1-K1-W2 | Ondersteunt de cliënt bij juridische en financiële vragen |
| | P1-K1-W3 | Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en) |

| P2 Sociaal-cultureel werker | | |
|----------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------|
| P2-K1 Ondersteunen van doelgroepen bij maatschappelijke participatie | P2-K1-W1 | Bereidt projecten en activiteiten voor |
| | P2-K1-W2 | Ondersteunt de doelgroep(en) bij activiteiten |
| | P2-K1-W3 | Voert coördinerende taken uit |

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De sociaal werker is werkzaam in vele, diverse contexten, waarin mensen/burgers ondersteuning nodig hebben om deel uit te maken van de maatschappij. Hij werkt daarvoor vaak in of vanuit wijkaccommodaties. Sociaal werkers zijn ook werkzaam in (overige) welzijnsorganisaties, gemeentes, woonorganisaties, de maatschappelijke opvang, de buitenschoolse opvang, in de recreatie, sport en spel, kunst, cultuur en amusement (waar onder culturele en kunstzinnige festivals), educatie en burgerschapsvorming.

Typerende beroepshouding

Werken in de sociaal-agogische sector betekent direct werken met mensen/cliënten. Hierbij speelt de beroepskracht als persoon een essentiële rol. Zijn kwaliteiten zijn van doorslaggevend belang bij het aangaan van een professionele relatie en bij het bereiken van de gewenste resultaten. De sociaal werker heeft een positieve grondhouding, staat op voet van gelijkwaardigheid met mensen en heeft respect en positieve interesse voor 'anders-zijn'. Hij is integer, empatisch en assertief. De sociaal werker gaat respectvol om met cliënten. Hij kan diversiteit hanteren en toont een open houding waardoor hij vraagstukken bespreekbaar maakt. De sociaal werker is gericht op betrokkenheid, krachten en talenten van individuele burgers, groepen en samenwerkingsverbanden. Hij is vasthoudend, heeft veel geduld en kan ook weer loslaten.

Resultaat van de beroepengroep

Door de interventies van de sociaal werker is de eigen kracht/zelfredzaamheid van burgers/cliënten vergroot en zijn de formele en informele (sociale) netwerken van de cliënt zijn versterkt. De cliënt is in staat te functioneren als lid van de samenleving. De cliënt participeert zowel op informele (bijvoorbeeld door middel van recreatie) als formele (bijvoorbeeld door middel van werk en voorzieningen) wijze in de maatschappij.

B1-K1: Werken aan de aanpak van sociale problematiek

Complexiteit

De setting waarin de sociaal werker zijn werkzaamheden verricht is sterk afhankelijk van zijn functie. Een deel van de sociaal werkers voert zijn werkzaamheden vooral uit in de organisatie waarin hij werkzaam is. Een ander deel werkt voornamelijk in de (leef)omgeving van de doelgroep, in de wijk of buurt. Afhankelijk van de setting heeft de sociaal werker te maken met een bekende en gestructureerde context dan wel met een telkens wisselende en niet of weinig gestructureerde omgeving. Naar verwachting zal de laatste context steeds meer het werkgebied worden van de sociaal werker. De sociaal werker heeft te maken met een zeer diverse groep cliënten, bewoners of deelnemers. Daarnaast kan hij te maken hebben met een groot scala aan extern betrokkenen, uiteenlopend van hulpverleners, gemeente-ambtenaren, politie tot personen uit het informele netwerk van de cliënt of doelgroep. Dit maakt het werk complex tot zeer complex. Voor een goede werkuitoefening past de sociaal werker specialistische kennis van de doelgroepen en het sociaal werk toe alsook specifieke vaardigheden om een cliënt/doelgroep methodisch te ondersteunen bij hun hulpvraag of hulpvragen. Hij kan hierbij vooral terugvallen op standaardprocedures en combinaties daarvan. Voor nieuwe cliënt- of doelgroepen of nieuwe ondersteuningsvragen bedenkt hij nieuwe oplossingen en nieuwe werkwijzen.

Complicerende factoren zijn onder andere:

- de grote variëteit aan cliënten/doelgroepen;
- de grote variëteit aan ondersteuningsvragen;
- de (regelmatige) wisselingen in cliënten en doelgroepen;
- het voorkomen van (telkens) nieuwe ondersteuningsvragen;
- de veelvuldige wisselingen in rol: van ondersteuner, facilitator, luisterend oor tot aanjager;
- het maatschappelijk krachtenveld van (vaak tegengestelde) belangen;
- (beperkte) randvoorwaarden en voorzieningen (tijd, geld, capaciteit, accommodatie en hulpmiddelen).

B1-K1: Werken aan de aanpak van sociale problematiek

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De sociaal werker werkt zelfstandig aan het voorkomen of aanpakken van sociale vraagstukken. Voor nieuwe en/of complexe hulpvragen kan hij een beroep doen op zijn leidinggevende, het team en/of (in- en externe) deskundigen. Hij werkt samen met collega's en externe professionals aan een integrale aanpak van sociale problematiek. De sociaal werker is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de taken die hij uitvoert en zijn aandeel in de samenwerking met anderen. Hij legt verantwoording over zijn werkzaamheden af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft algemene kennis van de beleidscyclus om bij te kunnen dragen aan het beleid van de organisatie
- heeft algemene kennis van de toepassing van mediation voor het oplossen van problemen/conflicten tussen partijen
- heeft algemene kennis van methoden om gegevens te verzamelen over de cliënten/cliëntgroep
- heeft algemene kennis van politieke besluitvorming en wetgeving en de invloed daarvan op sociaal werk
- heeft algemene kennis van PR technieken en -middelen om bekendheid te geven aan projecten en/of sociale vraagstukken
- heeft algemene kennis van relevante websites voor zelfhulp in relatie tot de ondersteuning van de cliënten/cliëntgroep
- heeft algemene kennis van schuldhulpverlening
- heeft brede en specialistische kennis van agogische methodieken voor sociaal werk
- heeft brede en specialistische kennis van begeleidingsmethodieken voor sociaal werk
- heeft brede en specialistische kennis van begrippen, modellen en theorieën van het sociaal werk
- heeft brede en specialistische kennis van burgerparticipatie in relatie tot de ondersteuning van cliënten/cliëntgroepen
- heeft brede en specialistische kennis van diversiteit in relatie tot zijn werkzaamheden
- heeft brede en specialistische kennis van doelgroepen in relatie tot zijn werkzaamheden
- heeft brede en specialistische kennis van empowerment van cliënten in het sociaal werk
- heeft brede en specialistische kennis van groepsprocessen in relatie tot het ondersteunen van cliëntgroepen
- heeft brede en specialistische kennis van het werkveld in relatie tot zijn werkzaamheden
- heeft brede en specialistische kennis van observatiemethodieken in het sociaal werk
- heeft brede en specialistische kennis van psychische stoornissen en gedragsproblematieken van relevante cliëntgroepen
- heeft brede en specialistische kennis van psychosociale problematiek van relevante cliëntgroepen
- heeft brede en specialistische kennis van relevante wet- en regelgeving waaronder: Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- heeft brede en specialistische kennis van sociale systemen en gezinssystemen in relatie tot de ondersteuning van cliënten/cliëntgroepen
- heeft brede en specialistische kennis van sociologische modellen en theorieën in relatie tot de ondersteuning van cliëntgroepen
- heeft kennis van de sociale kaart van sociaal werk in relatie tot de ondersteuning van cliënten/cliëntgroepen
- heeft kennis van theorieën en modellen uit de psychologie in relatie tot de ondersteuning van cliëntgroepen
- kan activeringsmethodieken toepassen in de ondersteuning van verschillende cliëntgroepen
- kan begeleidingsvaardigheden toepassen in de ondersteuning van verschillende cliëntgroepen
- kan evaluatievaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan feedbackvaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan gespreksvaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan groepsdynamische inzichten toepassen in het werken met cliëntgroepen
- kan ICT vaardigheden toepassen ten behoeve van de werkuitvoering
- kan methodische technieken toepassen in de ondersteuning van cliënten
- kan observatietechnieken toepassen om informatie te verzamelen
- kan presentatievaardigheden toepassen bij het geven van informatie aan betrokkenen
- kan publiciteit geven aan projecten
- kan rapportagevaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan reflectievaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan samenwerken met ketenpartners om projecten en/of doelstellingen te realiseren
- kan signalen herkennen van sociale problematiek waaronder huiselijk geweld, seksueel misbruik, kindermishandeling, verslaving en schulden en kan daarop actie ondernemen volgens wet- en regelgeving en het beleid/protocol van de organisatie
- kan sociale en culturele communicatie toepassen in werkcontacten

B1-K1: Werken aan de aanpak van sociale problematiek

- kan sociale vaardigheden toepassen in werkcontacten
- kan supportgerichte methodieken toepassen in de ondersteuning van cliënten/cliëntgroepen
- kan voorlichting-, advies- en instructievaardigheden toepassen ten behoeve van projecten

B1-K1-W1: Inventariseert de vraag naar sociaal werk

Omschrijving

De sociaal werker verzamelt informatie over de cliënt/doelgroep. Hij informeert zich over de achtergrond van de cliënt/doelgroep, over de sociale context en neemt kennis van specifieke behoeften, kansen, risico's en belangen. Hij legt daartoe contact met de cliënt/doelgroep en zoekt deze op in de sociale context om latente en/of door andere gesignaleerde vragen en behoeften te achterhalen. Hij signaleert sociale en maatschappelijke vraagstukken. Waar nodig zoekt hij samenwerking en overleg met andere beroepskrachten en partnerorganisaties om een volledig beeld te krijgen van de vraag naar en behoefte aan sociaal werk door betrokkene(n). Hij analyseert verkregen informatie en stelt samen met de cliënt/doelgroep, de vraag van cliënt/doelgroep vast.

Resultaat

De vraag/behoefte aan sociaal werk is expliciet en duidelijk. De cliënt/doelgroep stemt in met de vraagstelling. Er is met de juiste partijen samen gewerkt.

Gedrag

De sociaal werker:

- is actief in het achterhalen van de vraag en de mogelijke vraag achter de vraag;
- toont betrokkenheid bij de problemen/vragen van de cliënt/doelgroep;
- gaat integer om met vertrouwelijke informatie;
- communiceert open, duidelijk en doelgericht;
- gebruikt verschillende bronnen om de juiste en voldoende informatie te verkrijgen;
- reageert snel en effectief op non-verbale en nieuwe signalen;
- toont interculturele sensitiviteit;
- snijdt ook moeilijk bespreekbare onderwerpen effectief aan.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Ethisch en integer handelen, Onderzoeken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K1-W2: Maakt een plan van aanpak

Omschrijving

De sociaal werker analyseert de verzamelde gegevens. Op basis van de analyse zet hij de mogelijke aanpakken op een rij. Hij weegt samen met de cliënt/doelgroep alternatieven tegen elkaar af en ondersteunt bij de keuze voor een of meerdere aanpakken. De sociaal werker formuleert samen met de cliënt/doelgroep doelstellingen en acties en werkt deze uit in een plan van aanpak. Hij stemt hierin af met de cliënt/doelgroep, collega's, andere beroepskrachten en betrokkenen. In het plan beschrijft de sociaal werker wie welke acties onderneemt, welke samenwerking met andere instanties/partners nodig is en welke resultaten nagestreefd worden.

Resultaat

Er ligt een plan van aanpak dat haalbaar is met de beschikbare middelen en voorziet in een antwoord op de vraag van de cliënt/doelgroep.

Gedrag

De sociaal werker:

- betreft actief cliënten en collega's bij het formuleren van doelen en acties;
- stemt functioneel af met betrokkenen;
- analyseert de verworven informatie systematisch;
- trekt logische conclusies;
- werkt doelstellingen en acties uit in een tijdsplanning en overzicht wat, wanneer door wie moet gebeuren;
- stemt zijn handelen af op het aanbod van diensten van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren, Plannen en organiseren

B1-K1-W3: Versterkt de eigen kracht van de doelgroep

Omschrijving

De sociaal werker brengt samen met de cliënt/doelgroep kwaliteiten, talenten en kracht in beeld en faciliteert betrokkene(n) bij het vinden van eigen oplossingen en het voeren van de regie over zijn/hun leven. Hij ondersteunt betrokkene(n) om vaardigheden (verder) te ontwikkelen, keuzes te maken, steun in te schakelen vanuit de eigen omgeving en te vertrouwen op de eigen kracht en die van hun omgeving om (persoonlijke) doelen te realiseren. De sociaal werker blijft overzicht houden en blijft focussen op gestelde (maatschappelijke) doelen. In overleg met de cliënt/doelgroep stuurt hij de aanpak eventueel bij.

Resultaat

De sociaal werker heeft de eigen kracht van cliënt/doelgroep effectief gestimuleerd en ondersteund.

Gedrag

De sociaal werker:

- ondersteunt cliënt/doelgroep daadkrachtig en enthousiast;
- stemt zijn communicatie, gedrag en omgangsvormen af op de cliënt/doelgroep;
- houdt rekening met verschillen in achtergrond en cultuur;
- brengt netwerken op methodische wijze in kaart;
- maakt bij een taalprobleem gebruik van non-verbale communicatie en/of visuele communicatiemiddelen, passend bij de communicatiestijl van de gesprekspartner(s);
- stelt open, reflecterende vragen;
- checkt of de cliënt/doelgroep hem begrepen heeft.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Aandacht en begrip tonen

B1-K1-W4: Behartigt belangen

Omschrijving

De sociaal werker ondersteunt de cliënt/doelgroep bij belangenbehartiging. Hij informeert de betrokkene(n) over de stappen die gezet kunnen worden bij het opkomen voor de eigen belangen en stimuleert de cliënt/doelgroep om deze stappen zelf te zetten. Hij doet handreikingen en/of geeft instructies. Hij ondersteunt de cliënt/doelgroep bij het maken van afwegingen en helpt betrokkene(n) de gevolgen van keuzes te overzien. Hij neemt, in overleg met collega's, activiteiten geheel of gedeeltelijk over wanneer de cliënt of de groep daartoe niet zelf in staat is. Hij volgt op de achtergrond of gewenste resultaten behaald worden.

Resultaat

De sociaal werker heeft de cliënt/doelgroep effectieve ondersteuning geboden bij het behartigen van zijn/hun belangen.

Gedrag

De sociaal werker:

- toont empathie voor de moeilijkheden van de cliënt/doelgroep;
- treedt doortastend op;
- is vasthoudend in het bereiken van zijn doelen;
- onderzoekt verschillende mogelijkheden/oplossingsstrategieën ten behoeve van de cliënt/doelgroep.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Onderzoeken

B1-K1-W5: Bevordert samenwerking en versterkt netwerken

Omschrijving

De sociaal werker informeert, stimuleert en activeert de cliënt/doelgroep om samenwerking en verbinding te zoeken met mogelijke partners zoals andere medeburgers, mantelzorgers, sociale netwerken, vrijwilligersinitiatieven en wijkverbanden. Hij rust de cliënt/doelgroep toe om zo zelfstandig mogelijk samenwerkingsrelaties aan te gaan en te benutten, door te informeren, te ondersteunen en te faciliteren. In voorkomende situaties verwijst hij de cliënt/doelgroep door naar andere instanties. Hij bevordert afstemming binnen en tussen formele en informele ondersteuning.

B1-K1-W5: Bevordert samenwerking en versterkt netwerken

Resultaat

De sociaal werker heeft de cliënt/doelgroep effectief ondersteund bij het samenwerken met derden. Netwerken zijn versterkt.

Gedrag

De sociaal werker:

- is proactief in het benutten van kansen;
- kiest een juiste balans tussen zelf doen, coördineren en uit handen geven;
- toont belangstelling voor de opvattingen en standpunten van de individuen/groep(en);
- streeft overeenstemming na door doelgericht toe te werken naar win-win situaties;
- staat open voor andere benaderingen;
- brengt informatie helder en begrijpelijk over.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Aandacht en begrip tonen, Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren

B1-K1-W6: Voert beleidsondersteunende taken uit

Omschrijving

De sociaal werker volgt ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie. Hij signaleert knelpunten in bestaand beleid en rapporteert hierover. Hij draagt gegevens en ideeën aan voor beleid, beleidswijzigingen en/of nieuwe activiteiten. Hij verwoordt in voorkomende gevallen het beleid van de organisatie richting extern betrokkenen zoals samenwerkingspartners, vrijwilligers en beleidsmakers.

Resultaat

De sociaal werker heeft een bijdrage geleverd aan het beleid van de organisatie.

Gedrag

De sociaal werker:

- onderbouwt zijn voorstellen met steekhoudende argumenten;
- maakt een juiste inschatting van de waarde van informatie voor (het beleid van) de organisatie;
- vat relevante informatie beknopt samen;
- formuleert passende en haalbare voorstellen voor verbetering/vernieuwing van het beleid;
- presenteert het beleid naar (extern) betrokkenen op overtuigende en professionele wijze.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren, Analyseren, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K1-W7: Verricht administratieve werkzaamheden

Omschrijving

De sociaal werker verzorgt administratieve werkzaamheden behorend bij het eigen werk en verzorgt correspondentie. Hij zorgt voor verslaglegging en verantwoording van projecten en activiteiten aan de opdrachtgever en/of overige betrokkenen. Hij registreert schriftelijk en/of digitaal relevante gegevens in het binnen de organisatie gehanteerde (digitale) systeem om data(bestanden) actueel te houden. Hij zorgt dat gegevens ook voor overige bevoegden toegankelijk en begrijpelijk zijn.

Resultaat

De sociaal werker heeft gegevens volledig en betrouwbaar, volgens geldende richtlijnen en/of wet- en regelgeving, vastgelegd, beheerd en/of gearchiveerd.

Gedrag

De sociaal werker:

- maakt een juiste inschatting van de relevantie van gegevens;
- voert administratieve handelingen zorgvuldig en accuraat uit;
- gaat integer om met vertrouwelijke gegevens;
- verzorgt correspondentie correct;

B1-K1-W7: Verricht administratieve werkzaamheden

- houdt zich nauwgezet aan de voorgeschreven (werk)procedures;
- stelt op verzoek tijdig en snel informatie ter beschikking aan (bevoegde) derden;
- archiveert accuraat en volgens geldende protocollen.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Ethisch en integer handelen

B1-K1-W8: Evalueert de dienstverlening

Omschrijving

De sociaal werker evalueert de werkzaamheden periodiek en aan het eind van het proces. Hij verzamelt relevante gegevens voor de evaluatie en analyseert deze. Hij bespreekt de gegevens uit de evaluatie met zowel de cliënt/doelgroep als het (multidisciplinair) team en toetst de verkregen gegevens op betrouwbaarheid, volledigheid en relevantie. Op basis daarvan trekt hij conclusies over voortgang en/of resultaat van de werkzaamheden en de dienstverlening en schrijft hij een (eind)evaluatieverslag en/of evalueert hij - indien dit gewenst is - mondeling met team, leidinggevende en/of cliënt/doelgroep. Daarbij doet hij voorstellen tot aanpassingen/verbeteringen. Het eventuele evaluatieverslag schrijft en verwerkt hij overeenkomstig de richtlijnen in de organisatie.

Resultaat

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft relevante evaluatiegegevens verzameld en heeft gereflecteerd op zijn werkwijze. De evaluatie levert input voor verbetering van de werkzaamheden/dienstverlening/activiteiten.

Gedrag

De sociaal werker:

- kiest passende methode(n) om evaluatiegegevens te verzamelen;
- vraagt actief en doelgericht naar de mening van de cliënten en collega's;
- schetst een reëel beeld van zijn eigen werkwijze;
- trekt uit gegevens de belangrijkste conclusies;
- beoordeelt gegevens en 'conclusies' adequaat op relevantie en prioriteit;
- formuleert realistische voorstellen tot verbeteringen/veranderingen;
- schrijft een gestructureerd evaluatieverslag waarin de schrijfstijl is afgestemd op het publiek;
- verwerkt het evaluatieverslag volgens geldende richtlijnen.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Onderzoeken

B1-K2: Werken aan kwaliteit en deskundigheid

Complexiteit

Bij het uitvoeren van organisatiegebonden taken past de sociaal werker standaardwerkwijzen toe en werkt hij aan de hand van standaardprocessen en -procedures. Hiervoor zet hij specialistische kennis op het gebied van werken volgens richtlijnen in.

De sociaal werker combineert en verbindt voor de uitvoerende taken de eigen specialistische kennis met contextgebonden kennis en kennis van directe collega's en/of van collega's uit andere disciplines. Hij beschikt hierdoor over de actuele kennis van ontwikkelingen in het werkveld en is in staat om deze toe te passen in zijn werkzaamheden. Via analyse, logisch denken en nauwkeurig gegevens verzamelen is hij in staat de kwaliteit, dienstverlening, servicegerichtheid, zijn eigen deskundigheid en samenwerking aan te passen en te optimaliseren.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De sociaal werker is verantwoordelijk voor de eigen deskundigheidsbevordering en het bijdragen aan die van collega's bijvoorbeeld in intervisie of andere overlegmomenten. Hij is mede verantwoordelijk voor het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg. Hij voert zijn taken op het gebied van kwaliteit en deskundigheid zelfstandig uit dan wel in samenwerking met collega's. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn werkzaamheden en voor zijn aandeel in de samenwerking. Hij legt verantwoording over zijn werkzaamheden af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft algemene kennis van EHBO en BHV
- heeft algemene kennis van kwaliteitszorgsystemen
- heeft kennis van protocollen op het gebied van (sociale) veiligheid, ARBO, milieu, hygiëne
- kan rapportagevaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan reflectievaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan vergadertechnieken toepassen ten behoeve van de werkuitoefening

B1-K2-W1: Werkt aan de eigen deskundigheid

Omschrijving

De sociaal werker werkt aan zijn eigen deskundigheid. Hij zorgt ervoor dat hij op de hoogte blijft van maatschappelijke, technologische en vakinhoudelijke ontwikkelingen. Hij leest daarvoor vakliteratuur en volgt bijscholing. Hij reflecteert op zijn eigen functioneren, vraagt om feedback over zijn eigen functioneren en geeft feedback aan anderen. Hij stelt samen met zijn leidinggevende een persoonlijk ontwikkelplan op en onderneemt stappen om vakkennis, vaardigheden en beroepshouding te verbeteren. Hij zorgt ervoor dat hij op de hoogte is van actuele wet- en regelgeving m.b.t. de beroepsuitoefening en van de actuele visie op sociaal werk. Hij neemt deel aan inhoudelijke discussies met collega's en anderen over beroepstaken en werkzaamheden. Zo ontwikkelt hij zichzelf en levert hij een bijdrage aan de ontwikkeling van de beroepsuitoefening. Tevens draagt hij de beroeps- en organisatievisie uit naar anderen.

Resultaat

De sociaal werker heeft zijn persoonlijk ontwikkelplan uitgevoerd waardoor hij zijn deskundigheid verder ontwikkeld heeft. Hij is op de hoogte van actuele wet- en regelgeving en de actuele visie op sociaal werk. Hij heeft zijn deskundigheid gedeeld met collega's.

Gedrag

De sociaal werker:

- haalt betekenis uit teksten met hoge informatiedichtheid: zowel mondeling als schriftelijk;
- deelt doelgericht en actief kennis en expertise met collega's en andere deskundigen;
- draagt eigen kennis en expertise begrijpelijk over;
- gebruikt passend taal- en woordgebruik voor de gesprekspartner;
- gebruikt feedback om zich verder te ontwikkelen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Leren, Formuleren en rapporteren

B1-K2-W2: Werkt aan het bewaken en bevorderen van kwaliteitszorg

Omschrijving

De sociaal werker werkt mee aan het verbeteren van de kwaliteit van de beroepstaken en werkzaamheden. Dat doet hij door bijvoorbeeld te participeren in ontwikkel- of intervisiegroepen en door zijn kennis van het vakgebied in te zetten bij verbetertrajecten. Hij let op de kwaliteit van zijn werkzaamheden. Hij signaleert en meldt knelpunten. Hij draagt er aan bij dat anderen zich houden aan de voorgeschreven protocollen rondom kwaliteitsverbetering.

Resultaat

De sociaal werker heeft vanuit zijn eigen deskundigheid een bijdrage geleverd aan het bevorderen en bewaken van de kwaliteitszorg.

Gedrag

De sociaal werker:

- is zorgvuldig in het volgen van voorgeschreven protocollen, procedures en wettelijke richtlijnen;
- zet functioneel de eigen expertise in voor het verbeteren van de kwaliteit van de werkzaamheden;
- geeft actief gesignaleerde tekortkomingen in werkwijze door aan de juiste persoon;
- motiveert anderen om zich te houden aan de voorgeschreven protocollen rondom kwaliteitszorg;
- brengt verbetervoorstellen met overtuigingskracht.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Overtuigen en beïnvloeden, Kwaliteit leveren

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener is erop gericht om de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie van de cliënt te vergroten door te informeren en adviseren over regelingen/procedures of voorzieningen en ondersteuning te bieden.

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener kan werkzaam zijn in een veelheid aan organisaties zoals gemeenten, centra voor werk en inkomen, arbeidsbemiddeling, organisaties voor algemeen maatschappelijk werk, vluchtelingenwerk, justitiële inrichtingen, organisaties voor maatschappelijke opvang, slachtofferhulp, verslaafdenzorg, bureau sociaal raadslieden, woonorganisaties, verpleeg- en verzorgingshuizen, gehandicaptenzorg, thuiszorg en ziekenhuizen.

Beroepsvereisten

Nee

P1-K1 Ondersteunen van (individuele) cliënten bij sociaal maatschappelijke vragen/problemen

Complexiteit

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener ondersteunt individuele cliënten en groepen bij problemen en vragen van sociaal maatschappelijke aard. Dit doet hij in het algemeen vanuit organisaties met een maatschappelijke opdracht. De specifieke setting waarin hij zijn werkzaamheden uitvoert is wisselend, in bepaalde situaties is dit beperkt tot de organisatie waarvoor hij werkt. Het kan ook zijn dat hij de cliënt opzoekt in zijn eigen leefomgeving en daarmee is ook de mate van gestructureerdheid van zijn werksetting wisselend van sterk gestructureerd tot weinig gestructureerd. De groep cliënten waarmee hij werkt is zeer divers, bijvoorbeeld als het gaat om achtergrond, cultuur, sekse en leeftijd, alsook wat betreft sociaal-psychologische problematiek. Dit maakt het werk complex. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener moet voortdurend schakelen tussen ondersteuningsmethodieken, bijvoorbeeld zowel informeren en voorlichten als een luisterend oor bieden alsook activeren en enige drang uitoefenen. Hiervoor is specialistische kennis nodig van de doelgroep, van psychologie en psychische ziektebeelden, van ondersteuningsmethodieken alsook inhoudelijke kennis en kennis van wet- en regelgeving inzake die ondersteuningsvraag van de cliënt, bijvoorbeeld een juridisch conflict. Voor een passende ondersteuning past hij sociale vaardigheden, gesprekstechnieken en begeleidingsmethodieken toe. Voor de ondersteuning maakt de sociaal-maatschappelijk dienstverlener vooral gebruik van een combinatie van standaardprocedures. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft ook te maken met collega's met wie hij overlegt en werkzaamheden afstemt en met externe deskundigen met wie hij overlegt, informatie uitwisselt en in voorkomende situaties ook werkzaamheden afstemt.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener voert zijn werkzaamheden ten behoeve van de ondersteuning van de cliënt(en) zelfstandig uit en stemt daarbij af met collega's of andere hulpverleners. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden en zijn aandeel in de samenwerking. Hij legt over zijn werkzaamheden verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft algemene kennis van budgetteren ten behoeve van de ondersteuning van cliënten en het opzetten en uitvoeren van projecten
- heeft brede en specialistische kennis van mediation
- heeft brede en specialistische kennis van psychosociale problematiek van relevante cliëntgroepen
- heeft brede en specialistische kennis van relevante wet- en regelgeving waaronder: Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- heeft brede en specialistische kennis van schuldhulpverlening in relatie tot de ondersteuning van cliënten
- heeft brede en specialistische kennis van sociale systemen en gezinssystemen in relatie tot de ondersteuning van cliënten/cliëntgroepen

P1-K1 Ondersteunen van (individuele) cliënten bij sociaal maatschappelijke vragen/problemen

- heeft juridische kennis in relatie tot zijn dienstverlenende werkzaamheden
- heeft kennis van de sociale kaart van sociaal werk in relatie tot de ondersteuning van cliënten/cliëntgroepen
- kan gespreksvaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan ICT vaardigheden toepassen ten behoeve van de werkuitvoering
- kan onderhandelen met betrokkenen
- kan rapportagevaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan regulerend optreden in conflicten en bij agressie
- kan signalen herkennen van sociale problematiek waaronder huiselijk geweld, seksueel misbruik, kindermishandeling, verslaving en schulden en kan daarop actie ondernemen volgens wet- en regelgeving en het beleid/protocol van de organisatie

P1-K1-W1 Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten

Omschrijving

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener geeft de cliënt praktische aanwijzingen hoe deze in concrete situaties kan handelen en op welke wijze hij daarbij gebruik kan maken van voorzieningen, procedures, hulpverlening en instanties. Hij reageert op agressie en treedt regelend op bij ongewenst gedrag. Hij helpt de cliënt bij het schrijven van brieven, het aanvragen en invullen van formulieren, het raadplegen van informatiebronnen en bellen naar instanties. Hij maakt de stappen die hij neemt en de te volgen procedures inzichtelijk en rust de cliënt toe met vaardigheden om praktische zaken te regelen.

Resultaat

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft de cliënt ondersteund bij praktische diensten en bij het wegwijs worden in de voorzieningen op gebied van wonen, werken en vrije tijd en hem toegerust met vaardigheden om praktische zaken zelf te regelen.

Gedrag

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener:

- stimuleert doelgericht de zelfredzaamheid van de cliënt;
- geeft de cliënt passende adviezen en instructies hoe deze praktische zaken zelf kan aanpakken;
- stemt de ondersteuning adequaat af op behoeften, verwachtingen en mogelijkheden van de cliënt.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P1-K1-W2 Ondersteunt de cliënt bij juridische en financiële vragen

Omschrijving

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener behandelt vragen van de cliënt over gebruik van en toegang tot sociale wet- en regelgeving, die een eenvoudig juridisch karakter kennen. Hij informeert en adviseert de cliënt over zijn juridische rechten en plichten en vertaalt juridische procedures en regelingen naar de cliënt. Hij stelt juridische documenten zoals bezwaarschriften en beroepsgeschriften op en verwijst waar nodig door naar juridische deskundigen. In opdracht van een hulpverlener of instantie met meer bevoegdheden ondersteunt de sociaal-maatschappelijk dienstverlener de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing. Hij adviseert de cliënt over het uitgavenpatroon en reikt middelen aan ter ondersteuning. Hij maakt inkomsten en uitgaven inzichtelijk en helpt de cliënt zich bewust te worden van zijn uitgavengedrag. Hij herkent risicofactoren en signalen van armoede en overige sociale problematiek zoals verslaving, huiselijk geweld en seksueel misbruik. Hij stimuleert de cliënt tot gedragsverandering en faciliteert daarbij.

Resultaat

De cliënt is effectief ondersteund en is indien van toepassing ook gestimuleerd tot en ondersteund bij gedragsverandering.

Gedrag

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener:

- past de juiste technieken toe om de cliënt te stimuleren om gegevens te verschaffen;
- geeft de cliënt duidelijke, eerlijke en constructieve feedback;

P1-K1-W2 Ondersteunt de cliënt bij juridische en financiële vragen

- motiveert de cliënt om zijn best te doen, doelen te bereiken en gedrag te veranderen;
- brengt structuur aan in de veelheid aan gegevens;
- toont juridisch en rekenkundig inzicht door procedures en regelingen in specifieke situaties toe te passen;
- rekt vlot en accuraat;
- stelt een passend advies op met passende handreikingen;
- geeft voor- en nadelen van de te volgen aanpak of richting duidelijk aan;
- vermijdt onnodig gebruik van juridisch vakjargon in de communicatie met cliënten;
- zorgt voor nauwkeurige en volledige juridische documenten.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren

P1-K1-W3 Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en)

Omschrijving

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener geeft informatie, advies en/of voorlichting aan cliënt(en) over bepaalde problematiek en de mogelijkheden om deze zelf en/of met hulp van anderen (of met professionele hulp) aan te pakken. Hij organiseert voorlichtingsbijeenkomsten waarin hij gerichte informatie geeft over regelingen, procedures en voorzieningen en hij verspreidt gericht (zelf gemaakt) informatiemateriaal. Hij brengt de informatie begrijpelijk en toegankelijk over en laat de informatieoverdracht aansluiten bij de mogelijkheden van de cliënt(groep)en.

Resultaat

De cliënt(groep) is op een doelgerichte en duidelijke wijze voorgelicht en geïnformeerd. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft hiertoe voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd en informatiemateriaal verspreid, afgestemd op de achtergrond en omstandigheden van de cliënt(groep)en.

Gedrag

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener:

- geeft passende informatie, advies en voorlichting aan cliënt(en);
- stemt informatie en manier van informatieoverdracht af op de specifieke cliënt(groep)(cultuur, sekse, geloof, inkomen);
- geeft toegesneden advies;
- stimuleert de cliënt(en) zich te ontwikkelen en de grenzen van zijn mogelijkheden te verkennen;
- speelt adequaat in op verbale en non-verbale signalen;
- checkt regelmatig of de aansluiting met het publiek er nog is;
- maakt passende keuzes om (specifieke)doelgroepen te bereiken;
- benadert vragen/problemen vanuit verschillende gezichtspunten.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Presenteren, Plannen en organiseren