



Landelijke Kwalificaties MBO

Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Crebonummer:	92670
Sector:	Gezondheidszorg, Welzijn en sport
Branche:	Gehandicaptenzorg, Ouderenzorg, Overige gezondheidsdiensten, Maatschappelijk werk
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	8
1 Inleiding	8
2 Algemene informatie	8
2.1 Colofon	8
2.2 Formele vereisten	9
2.3 Typering Beroepengroep	10
2.4 Loopbaanperspectief	12
2.5 Trends en innovaties	13
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	14
4 Beschrijving van de uitstromen	15
4.1 Sociaal-maatschappelijk dienstverlener	16
5 Beschrijving van de kerntaken	18
5.1 Kerntaak 1: Opstellen van een dienstverleningsplan	18
5.2 Kerntaak 2: Ondersteunen van de cliënt(en)	19
5.3 Kerntaak 3: Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken	20
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	21
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Opstellen van een dienstverleningsplan	22
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Ondersteunen van de cliënt(en)	23
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken	24
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	26
1 Inleiding	26
2 Uitstromen	26
2.1 Sociaal-maatschappelijk dienstverlener	27
3 Certificeerbare eenheden	48
Deel D: Verantwoording	49
1 Inleiding	49
2 Proces- en inhoudsinformatie	50
2.1 Betrokkenen	50
2.2 Verwantschap	51
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	53
2.4 Discussiepunten	56
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	61
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	65

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Sociaal-maatschappelijk dienstverlener . Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

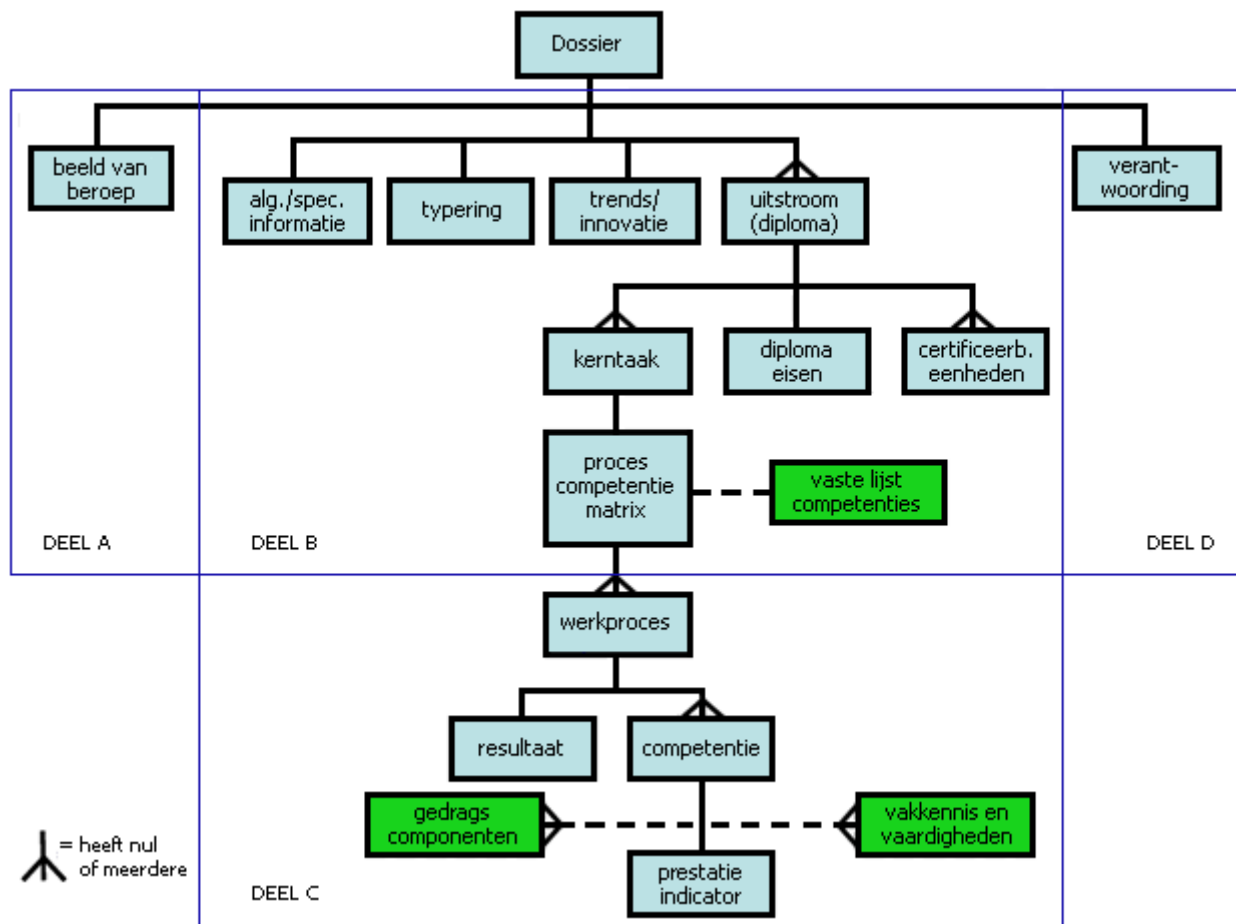
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Jouw sector

je in de sector sociaal agogisch werk. Je kunt in verschillende branches werken, zoals sociale dienstverlening, maatschappelijke opvang en dienstverlening, jeugdhulpverlening, ouderenzorg en sociaal-cultureel werk.



Jouw baan

Met jouw brede opleiding kun je terecht komen in allerlei beroepen en werkomgevingen, zoals vluchtelingenwerk, ouderenwerk, crisisopvang, sociale pensions, justitiële inrichtingen, de gemeente, sociaal buurtbeheer, informatievoorzieningen in de wijk, reïntegratiebureaus, schuldhulpverleningsinstellingen, woningbouwcorporaties, scholen of de politie. Je werkt veelal één op één met verschillende typen cliënten van allerlei verschillende leeftijden en opleidingsniveaus, die vragen hebben op het gebied van sociale zekerheid, belastingen, financiën, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs, consumentenzaken en/of toegang tot en gebruik van regelingen en voorzieningen. Je richt je op de materiele en (daaraan gerelateerde) psychosociale behoeften van cliënten. Het doel van je dienstverlening is om de zelfredzaamheid van je cliënten te vergroten door middel van begeleiding en toerusting van kennis en vaardigheden.



Jouw werk

Als sociaal-maatschappelijk dienstverlener ben je breed inzetbaar. Voor de ene cliënt moet je misschien bemiddelen bij de sociale dienst, terwijl je bij de volgende cliënt tekorten en gebreken in de voorzieningen van de overheid in kaart brengt. Je werkt direct met cliënten en hebt voornamelijk één op één contact met cliënten op kantoor. Het is belangrijk dat je ervoor zorgt dat je een professionele band met ze opbouwt. Je gaat om met verschillende soorten mensen en moet verschillende soorten gesprekken kunnen voeren. Voor en na overleg met de cliënt verricht je administratieve werkzaamheden en beheer je de cliëntgegevens. Het is een afwisselend beroep waarin je veel moet improviseren. Je houdt je bezig met het in kaart brengen van materiële en (daaraan gerelateerde) psychosociale behoeften van je cliënt. Je ondersteunt je cliënt door praktische dienstverlening, informeren en adviseren over regelingen en procedures of voorzieningen, belangenbehartiging, dossiervorming/rapporteren en verwerken van gegevens, overleg voeren en afstemmen met andere disciplines of hulpverleners. Afhankelijk van de functie, organisatie en de doelgroep zal het zwaartepunt van de werkzaamheden liggen bij informatie en advies, dossiervorming en bemiddeling op het terrein van sociale zekerheid. In andere organisaties ligt het accent op ondersteuning en begeleiding van kwetsbare doelgroepen bij hun materiële behoeften.



Jouw kwaliteiten

Je bouwt een professionele band op met je cliënten, maar raakt niet te betrokken en laat niet met je sollen. Een goede sociaal-maatschappelijk dienstverlener is betrokken bij de cliënten, maar houdt een professionele afstand. Je kan je inleven in cliënten en weet hun kwaliteiten, potenties en talenten te zien en te waarderen. Je stelt je assertief en pro-actief op, toont lef, doet voorstellen, geeft je eigen mening, kan omgaan met belangentegenstellingen, weerstand en agressie en kent je eigen grenzen. Je bent representatief en hebt een positieve, professionele uitstraling naar cliënten en collega's en presenteert je als vertegenwoordiger van een organisatie met een eigen beroepsidentiteit en ethiek. Je bent integer en bouwt een vertrouwensband op met de cliënt. Je straalt betrouwbaarheid uit en handelt naar de algemeen geldende ethische normen en de beroepscode.



Jouw toekomst

Met extra scholing is het mogelijk om door te groeien naar een andere functie binnen de sociale dienstverlening.

Een gediplomeerd sociaal-maatschappelijk dienstverlener kan bijvoorbeeld doorstromen naar de hbo-opleiding Maatschappelijk werk en dienstverlening, maar ook naar het algemeen hbo.

WELZIJN		
Kwalificatiestructuur Niveau	Domein: Sociaal Agogisch Werk (SAW)	Gedeeld domein: SAW en V&V
4	Pedagogisch <i>uitstromen</i> :? Pedagogisch Werker 4 Kinderopvang ? Pedagogisch Werker 4 Jeugdzorg Sociaal-cultureel werker > Sociaal- maatschappelijk dienstverlener Onderwijsassistent	Maatschappelijke Zorg <i>uitstromen</i> : ? Medewerker Volwassenenwerk ? Medewerker Gehandicaptenzorg
3	Pedagogisch werk <i>uitstroom</i> : Pedagogisch Werker 3 Kinderopvang	Maatschappelijke Zorg <i>uitstroom</i> : Medewerker maatschappelijke zorg
2		He>

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Sociaal-maatschappelijk dienstverlener . In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Sociaal-maatschappelijk dienstverlener*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Calibris, kenniscentrum voor leren in de praktijk in de sectoren Gezondheidszorg, Welzijn en Sport.
Ontwikkeld door	Calibris, Resultaatgroep Arbeidsmarktkwalificering, in overleg met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: het bestuur van het kenniscentrum Calibris op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven van het kenniscentrum Calibris. Op: 09-12-2008 Te: Bunnik

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Sociaal-maatschappelijk dienstverlener - 4
In- en doorstroomrechten	<p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> - beroepscompetentieprofiel Sociaal Raadsman/ Sociaal dienstverlener, NIZW, 2005 - Klaar voor de toekomst, NIZW, 2005

2.3 Typering beroepengroep

De sector en de branche

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener maakt deel uit van de sector sociaal agogisch werk. Typerend voor het sociaal agogisch werk is het methodisch en doelgericht begeleiden van een cliënt of groep cliënten en eventueel het cliëntsysteem met als doel het welzijn van de cliënt en/of het cliëntsysteem te bevorderen en een bestaande (problematische) situatie te verbeteren.

Het sociaal agogisch werk richt zich met name op:

1. het functioneren van de cliënt in de eigen woon-, werk- en leefomgeving
2. het volwaardig functioneren van de cliënt in de directe sociale omgeving
3. het volwaardig functioneren van de cliënt als lid van de samenleving.

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener is werkzaam in de branches: gezondheidszorg, geestelijke gezondheidszorg, ouderenzorg, gehandicaptenzorg, sociale dienstverlening, maatschappelijke opvang en dienstverlening, (algemeen) maatschappelijk werk, sociaal-cultureel werk en soms in het onderwijs of de politie.

De typerende beroepshouding

Werken in de sociaal-agogische sector betekent direct werken met 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. Voor een verantwoorde beroepsuitoefening moet de beroepskracht:

- Betrokken;
- Empathisch;
- Assertief;
- Representatief;
- Integer zijn.

Betrokken: de beroepskracht doet zijn werk vanuit een maatschappelijk engagement. Bij deze betrokkenheid past een professionele distantie.

Empathisch: de beroepskracht kan zich inleven in de situatie van zijn cliënt en is in staat zijn kwaliteiten, talenten en potenties te zien en te waarderen.

Assertief: de beroepskracht heeft een antenne voor verbale en non-verbale signalen en weet hierop op de juiste wijze te reageren waarbij hij zijn eigen waarden, normen en grenzen bewaakt.

Representatief: de beroepskracht heeft een positieve, professionele uitstraling naar cliënten en collega's en presenteert zich als vertegenwoordiger van zijn (werk)organisatie met een eigen beroepsidentiteit en ethiek.

Integer: De beroepskracht is betrouwbaar en handelt conform algemeen geldende ethische normen en de beroepscode.

De context

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener kan werkzaam zijn in een veelheid aan organisaties zoals verpleeg- en verzorgingshuizen, thuiszorg, ziekenhuizen, woonorganisaties, gemeenten, centra voor werk en inkomen, arbeidsbemiddeling, organisaties voor algemeen maatschappelijk werk, asielzoekercentra en vluchtelingenwerk, justitiële inrichtingen, organisaties voor slachtofferhulp, dak- en thuislozenzorg, verslaafdenzorg, crisisopvang, sociale pensions, bureau sociaal raadslieden en fiom-bureaus.

De aard van het werk

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener houdt zich bezig met het in kaart brengen van materiele (en daaraan gerelateerde) psychosociale behoeften van de cliënt, praktische dienstverlening, informeren en adviseren over regelingen/procedures of voorzieningen, belangenbehartiging, dossiervorming/rapporteren, verwerken van gegevens, overleg voeren en afstemmen met andere disciplines of hulpverleners. Coördinatie, overleg en afstemming zijn met name gekoppeld aan cliëntgebonden werkzaamheden. Afhankelijk van de functie, de organisatie en de doelgroep zal het zwaartepunt van de functie net anders liggen.

In sommige organisaties ligt het zwaartepunt van de werkzaamheden bij informatie en advies, dossiervorming en bemiddeling op het terrein van sociale zekerheid. Omgaan met verschillende type cliënten en het voeren van verschillende soorten gesprekken zijn van groot belang. In andere organisaties ligt het accent op ondersteuning en begeleiding van kwetsbare doelgroepen bij hun materiele behoeften. Hierbij zijn de psychosociale ondersteuning en vergroting van de zelfredzaamheid, toerusting van kennis en vaardigheden erg belangrijk.

De mate van ondersteuning is afhankelijk van de mogelijkheden, kennis en vaardigheden van de cliënt. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener is erop gericht om de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de cliënt te vergroten. Hij* helpt de cliënt zijn netwerk zoveel mogelijk te activeren. Hij maakt de cliënt duidelijk wat hij mag verwachten van de dienstverlening en welke rol ieder speelt.

** Daar waar in de tekst 'hij' staat wordt ook 'zij' bedoeld.*

2.4 Loopbaanperspectief

Functies die na de opleiding Sociaal-maatschappelijk dienstverlener uitgevoerd kunnen worden zijn bijvoorbeeld: sociaal dienstverlener, (maatschappelijk) consulent, consulent bewonerszaken, opvangmedewerker, functies op het gebied van informatie en advies (zoals telefonisch hulpverlener), baliefuncties, klachtenbehandelaar, trajectbegeleider, ouderenadviseur of budgetconsulent.

Voor de Sociaal-maatschappelijk dienstverlener zijn er na enkele jaren werkervaring mogelijkheden om de kennis en vaardigheden te verbreden of verdiepen binnen de eigen functie, afhankelijk van de organisatie of context waarin men werkzaam is. Door groei naar een andere functie is voor de sociaal-maatschappelijk dienstverlener met name mogelijk na verdere scholing. Zo kan een gediplomeerd sociaal-maatschappelijk dienstverlener die maatschappelijk werker wil worden, doorstromen naar de hbo-opleiding Maatschappelijk werk en dienstverlening. Ook doorstroming naar andere Sociaal agogische hbo-opleidingen is denkbaar, zoals bijvoorbeeld de opleiding Sociaal pedagogische hulpverlening, Pedagogiek of Cultureel maatschappelijke vorming en naar overige hbo-opleidingen zoals bijvoorbeeld de opleiding Sociaal juridische dienstverlening.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Het kwalificatiedossier Sociaal-maatschappelijk dienstverlener, niveau 4 is recent ontwikkeld. Gegevens over arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming voor deze specifieke kwalificatie ontbreekt nog. Indicaties zijn af te leiden uit de voorganger van deze kwalificatie, Sociaal dienstverlener, niveau 3. Onderstaand zijn hiervan de gegevens opgenomen. In 2008 omvat het aantal werkzame sociaal dienstverleners (niveau 3) naar schatting ruim 600. In 2009 is het aantal werkzame personen met een opleiding sociaal dienstverlener (niveau 3) volgens inschatting circa 400. Er wordt in de komende jaren bij ongewijzigd beleid een overschot aan sociaal dienstverleners verwacht. Dit beeld kan wijzingen zodra er gegevens van sociaal-maatschappelijk dienstverleners (niveau 4) beschikbaar zullen komen. In 2007/2008 waren er voor de opleiding sociaal dienstverlener bijna 2.300 leerlingen in opleiding. Hiervan volgden er ongeveer 2.200 het BOL-traject. Vanaf 2003 nemen we een daling waar in de leerlingcijfers. Dit is echter van korte duur, want volgens verwachting neemt het aantal leerlingen weer toe. Gezien het aantal leerlingen is het aantal stageplaatsen momenteel te laag. Als we echter kijken naar het aantal stageplaatsen dat er nodig is om aan de vraag van de arbeidsmarkt te voldoen, is er ruim voldoende aanbod van stageplaatsen. Deze bevinden zich vooral in de sociale dienstverlening en sociaal cultureel werk.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Veranderingen in wet- en regelgeving kunnen consequenties hebben voor de uitvoering van de werkzaamheden van de sociaal-maatschappelijk dienstverlener. Wet op de maatschappelijke ondersteuning (WMO) Doel van de WMO is een samenhangend lokaal beleid op het gebied van de maatschappelijke ondersteuning en aanpalende terreinen. Inzet van de WMO is dat alle burgers meedoen aan alle facetten van de samenleving, al dan niet geholpen door vrienden, familie en bekenden. Als dit niet lukt, dan zal de ondersteuning vanuit de gemeente georganiseerd worden. Eén loket moet de toegankelijkheid van de WMO voor de doelgroep waarborgen. De consequenties voor de beroepsuitoefening zullen divers zijn en uiteenlopen per doelgroep. Naar verwachting zal één van de specifieke consequenties zijn dat de WMO zal leiden tot een verbreding van het dienstverleningsaanbod, waardoor de beroepskrachten steeds meer te maken krijgen met nieuwe partners in de dienstverlening, zoals woningbouwcorporaties, sportverenigingen en welzijnsorganisaties.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Diverse maatschappelijke ontwikkelingen hebben consequenties voor de beroepsuitoefening in de sociaal-maatschappelijke dienstverlening. Bij deze maatschappelijke ontwikkelingen is te denken aan: vergrijzing en ontgroening; een multiculturele samenleving; het tempo en de risico's van het moderne leven; een inkrimpende verzorgingsstaat; individualisering; toenemende eigen verantwoordelijkheid van burgers; groeiende maatschappelijke betrokkenheid en inzet en toenemende mondigheid van burgers; meer vrije tijd en de invloed van politiek en media. Deze ontwikkelingen hebben gevolgen voor de beroepsuitoefening en doet de behoefte ontstaan aan twee nieuwe typen beroepskrachten: - brede nabije beroepskrachten die vooral als netwerker en aanspreekpunt fungeren; - gespecialiseerde beroepskrachten met een brede blik die specifieke kennis en vaardigheden inzetten voor bepaalde groepen, vragen en problemen. Bron: Toekomstverkenningen ten behoeve van een beroepenstructuur in zorg en welzijn. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut, 2004</p>

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

		Uits troo m
Kerntaak	Werkproces	U1
Kerntaak 1: Opstellen van een dienstverleningsplan		
	1.1 Inventariseert de situatie en wensen van de cliënt	x
	1.2 Maakt een dienstverleningsplan	x
Kerntaak 2: Ondersteunen van de cliënt(en)		
	2.1 Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten	x
	2.2 Behandelt eenvoudige juridische vragen van de cliënt	x
	2.3 Ondersteunt de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing	x
	2.4 Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen	x
	2.5 Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en)	x
Kerntaak 3: Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken		
	3.1 Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep.	x
	3.2 Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg.	x
	3.3 Stemt de werkzaamheden af	x
	3.4 Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers	x
	3.5 Evalueert de geboden ondersteuning	x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Sociaal-maatschappelijk dienstverlener*

4.1 Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Algemene informatie

Context van de uitstroom	Sociaal-maatschappelijk dienstverleners zijn werkzaam in veel kleine en grote organisaties in de sector zorg en welzijn. Zij werken in verschillende branches (bijv. gezondheidszorg, maatschappelijke opvang en dienstverlening) en zijn inzetbaar in diverse functies (bijv. medewerker sociale dienstverlening, budgetconsulent). De sociaal-maatschappelijk dienstverlener werkt vaak in een één op één situatie. Hij werkt meestal zelfstandig met individuele cliënten, maar regelmatig werkt hij ook met groepen cliënten. In sommige situaties werkt hij ook samen met collega's of verwijst hij cliënten door.
Typerende beroepshouding	Werken als sociaal-maatschappelijk dienstverlener betekent direct werken met 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. Zoals voor het sociaalagogisch werk in het algemeen geldt, geldt ook voor de sociaal-maatschappelijk dienstverlener dat men voor een verantwoorde beroepsuitoefening moet beschikken over de volgende kwaliteiten: - betrokken; - empathisch; - assertief; - representatief en - integer zijn. Van de sociaal-maatschappelijk dienstverlener wordt verwacht dat hij de belangen van de cliënt behartigt en zowel initiatiefrijk, respectvol, weerbaar als flexibel is. Hij dient alert te zijn op knelpunten en problemen tijdens de werkzaamheden en kansen en mogelijkheden voor de cliënt te signaleren. Hij komt regelmatig in aanraking met moeilijke vraagstukken, lastige situaties en kwetsbare doelgroepen. Hij moet mededelingen doen aan cliënten waarvan de gevolgen ingrijpend kunnen zijn. Hij moet daarbij oog hebben voor de praktische gevolgen voor de cliënt en de emotionele kant van de zaak. Hij staat voor de opgave om te gaan met weerstanden en lastige situaties en met waarden en normen van de cliënt die kunnen afwijken van de eigen waarden en normen en de visie van de organisatie. Ook moet hij een afweging kunnen maken tussen het vasthouden aan dan wel afwijken van regels en voorschriften alsmede tussen het zelf nemen van beslissingen dan wel de vraag aan anderen voor te leggen. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener is zich bewust van zijn voorbeeldgedrag. Hij werkt resultaatgericht en efficiënt, methodisch, hygiënisch, veilig, kostenbewust, milieubewust en ergonomisch verantwoord.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft een observerende, signalerende, reflecterende, verduidelijkende, informatieve, adviserende, oplossingsgerichte, bemiddelende en onderhandelende rol. Hij is verantwoordelijk voor de manier waarop hij de taken uitvoert en voor de kwaliteit van de dienstverlening. Hij voert de taken zelfstandig uit, waarbij hij soms beperkte terugvalmogelijkheden kan hebben op collega's of leidinggevende. In voorkomende situaties kan hij overleg plegen met een collega of leidinggevende of hij kan cliënten doorverwijzen naar andere instellingen en instanties.
Complexiteit	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft een diversiteit aan werkzaamheden. Afhankelijk van de situatie van de cliënt kunnen de taken meer of minder complex zijn. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener moet in staat zijn zeer uiteenlopende wensen en behoeften van cliënten in kaart te brengen, te analyseren en te interpreteren. Hij moet een passend aanbod zoeken of adequaat verwijzen naar andere hulp- en of dienstverleners. Hiervoor gelden standaard-werkwijzen waarbij de sociaal-maatschappelijk dienstverlener steeds opnieuw bepaalt of deze in de specifieke situatie bruikbaar zijn. Hij moet informatie en advies geven over meer of minder complexe onderwerpen en kunnen werken met verschillende cliënten en cliëntgroepen. Hiervoor dient hij te beschikken over specialistische kennis en vaardigheden, zoals bijvoorbeeld kennis van doelgroepen en sociale problematiek en begeleidingsvaardigheden. Daarnaast kunnen de taken meer complex zijn wanneer de sociaal-maatschappelijk dienstverlener in een één op één situatie functioneert.

Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																																																																											
Branche vereisten	Nee																																																																																																																											
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table><tr><td></td><td>Luisteren</td><td>Lezen</td><td>Gesprekken voeren</td><td>Spreken</td><td>Schrijven</td></tr><tr><td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr></table> <p>Moderne vreemde taal</p> <table><tr><td></td><td>Luisteren</td><td>Lezen</td><td>Gesprekken voeren</td><td>Spreken</td><td>Schrijven</td></tr><tr><td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr></table> <p>Rekenen en wiskunde</p> <table><tr><td></td><td>Getallen</td><td>Ruimte en vorm</td><td>Gegevens verwerking</td><td>Verbanden</td></tr><tr><td>Z2</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Z1</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Y2</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Y1</td><td>x</td><td></td><td>x</td><td></td></tr><tr><td>X2</td><td>x</td><td></td><td>x</td><td></td></tr><tr><td>X1</td><td>x</td><td></td><td>x</td><td></td></tr></table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	Z2					Z1					Y2					Y1	x		x		X2	x		x		X1	x		x	
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																							
C2																																																																																																																												
C1																																																																																																																												
B2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																							
C2																																																																																																																												
C1																																																																																																																												
B2																																																																																																																												
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden																																																																																																																								
Z2																																																																																																																												
Z1																																																																																																																												
Y2																																																																																																																												
Y1	x		x																																																																																																																									
X2	x		x																																																																																																																									
X1	x		x																																																																																																																									

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Opstellen van een dienstverleningsplan

Kerntaak 1 Opstellen van een dienstverleningsplan	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De sociaal-maatschappelijk dienstverlener inventariseert de situatie en wensen van de cliënt op materieel en (daaraan gerelateerd) psychosociaal gebied, die te maken hebben met sociale zekerheid, belastingen, financiën, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en/of consumentenzaken. Hij verzamelt informatie over de cliënt door gesprekken met de cliënt te voeren en door observatie van de cliënt en diens omgeving. Hij signaleert knelpunten en (verborgen) problemen en achterhaalt oorzaken hiervan. Hij brengt het netwerk van de cliënt in kaart en bevraagt andere hulpverleners bij het inventariseren van de behoeften van de cliënt. Hij ondersteunt de cliënt (en zijn omgeving) om zijn behoeften te verduidelijken en verwoorden. Hij maakt een inschatting van initiatief, probleemoplossend vermogen en tekorten aan kennis en vaardigheden van de cliënt en bespreekt zijn bevindingen met de cliënt. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener analyseert de systematisch verzamelde informatie over de cliënt en formuleert op basis daarvan samen met de cliënt doelstellingen en acties en stelt een haalbaar en realistisch dienstverleningsplan op. Hij maakt afspraken met de cliënt over de aanpak en legt deze vast in een dossier. Hij stelt waar nodig het dienstverleningsplan bij en formuleert nieuwe doelen. In het plan maakt hij duidelijk wanneer hij doorverwijst naar andere hulpverleners of instanties als de knelpunten en problemen niet op zijn werkterrein liggen of buiten zijn bevoegdheden liggen. Toelichting: De sociaal-maatschappelijk dienstverlener inventariseert de situatie en wensen van mensen die met vragen zitten op het gebied van wonen, werken en vrije tijd. Cliënten kunnen vrijwillig of verplicht met hun vragen bij de sociaal-maatschappelijk dienstverlener komen. De manier waarop cliënten binnen komen is van invloed op de aanpak die de sociaal-maatschappelijk dienstverlener hanteert. In sommige gevallen zal de cliënt niet zelf komen met een knelpunt of probleem en zal de cliënt niet gemotiveerd zijn om zijn knelpunten of problemen te vertellen of hulp te aanvaarden. In die gevallen zal de sociaal-maatschappelijk dienstverlener gericht zijn op het motiveren van de cliënt en hem proberen de hulp te laten accepteren. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener ontwikkelt een haalbaar en realistisch dienstverleningsplan, dat aansluit bij mogelijkheden, beperkingen, cultuur, leeftijd, achtergrond, ontwikkelingsfase, handelingsmogelijkheden en doelen van de cliënt. Hij maakt onderscheid in korte en lange termijn doelstellingen en maakt de te nemen stappen inzichtelijk voor de cliënt.</p>	1.1	Inventariseert de situatie en wensen van de cliënt
	1.2	Maakt een dienstverleningsplan

5.2 Kerntaak 2: Ondersteunen van de cliënt(en)

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)	Werkprocessen bij kerntaak 2										
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De sociaal-maatschappelijk dienstverlener helpt de cliënt bij het uitvoeren van praktische zaken zodat de cliënt wegwijs kan worden in de voorzieningen op het gebied van wonen, werken en vrije tijd. Hij 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 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. 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 hij 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 motiveert en stimuleert de cliënt tot gedragsverandering. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen wanneer deze in conflict komt met belangen van een andere partij. Hij specificceert de vraag van de cliënt en brengt het aanbod van de organisatie of instantie in kaart en bekijkt of vraag en aanbod op elkaar kunnen aansluiten. Hij spreekt de cliënt of de instantie aan op zijn gedrag, maakt afspraken, overlegt en adviseert bij het maken van afwegingen en wijst de cliënt op de gevolgen van mogelijke besluiten. Hij brengt het contact tussen de partijen weer op gang, onderhandelt en laat verwachtingen opnieuw aansluiten. Hij geeft (on)gevraagd doelgerichte informatie, advies en voorlichting aan de cliënt(en). Hij organiseert voorlichtingsbijeenkomsten waarin hij gerichte informatie geeft over regelingen, procedures en voorzieningen. Deze informatie kan hij ook verspreiden door (zelf gemaakt) informatiemateriaal. Hij geeft voorlichting aan publieksgroepen of aan specifieke risicogroepen over bepaalde problematiek en de mogelijkheden om deze zelf en/of met hulp van anderen (of met professionele hulp) aan te pakken. Hij bepaalt de hoofdlijnen in de informatie en het advies en laat bijzaken achterwege. Toelichting: De sociaal-maatschappelijk dienstverlener geeft informatie op het gebied van eenvoudige sociale wet- en regelgeving, financiën en huisvesting, werk en inkomen, vorming en opleiding, vrije tijd en ontspanning, seksualiteit en geboorteregeling, (preventief) omgaan met ziekte, sociale kaart van de omgeving en voorwaarden en administratieve toegang tot voorzieningen en regelingen. Hij geeft informatie over oorzaken van problemen van materiële en immateriële aard. Hij vergroot daarmee de kennis van de cliënt en biedt hem keuzemogelijkheden aan. Hij levert informatie aan die begrijpelijk en compleet is en voldoet aan de voorwaarden. Hij houdt bij het geven van informatie rekening met de achtergrond van de cliënt(en). Hij laat de cliënt(en) zien wat gezien zijn omstandigheden voor- en nadelen zijn van bepaalde oplossingen of handelwijzen, maar laat de keuze uiteindelijk aan de cliënt(en). In voorkomende gevallen bemiddelt of onderhandelt hij namens de cliënt.</p>	<table border="1"> <tr> <td>2.1</td><td>Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten</td></tr> <tr> <td>2.2</td><td>Behandelt eenvoudige juridische vragen van de cliënt</td></tr> <tr> <td>2.3</td><td>Ondersteunt de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing</td></tr> <tr> <td>2.4</td><td>Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen</td></tr> <tr> <td>2.5</td><td>Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en)</td></tr> </table>	2.1	Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten	2.2	Behandelt eenvoudige juridische vragen van de cliënt	2.3	Ondersteunt de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing	2.4	Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen	2.5	Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en)
2.1	Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten										
2.2	Behandelt eenvoudige juridische vragen van de cliënt										
2.3	Ondersteunt de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing										
2.4	Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen										
2.5	Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en)										

5.3 Kerntaak 3: Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken	Werkprocessen bij kerntaak 3										
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De sociaal-maatschappelijk dienstverlener werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep. Hij leest vakliteratuur en volgt bijscholingen. Hij vraagt om feedback over zijn eigen functioneren en geeft feedback aan anderen. Hij stelt samen met zijn leidinggevende een persoonlijk ontwikkelplan op en voert dit uit. Hij neemt deel aan inhoudelijke discussies met collega's en anderen over het beroep en levert zo een bijdrage aan visieontwikkeling van het beroep en de beroepsuitoefening en draagt deze visie ook uit aan anderen. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg. Hij werkt mee aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening door bijvoorbeeld te participeren in ontwikkel- of intervisiegroepen, door zijn kennis van het vakgebied in te zetten bij verbetertrajecten en bij te dragen aan beleidsadviezen. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener werkt met kwaliteitszorgsystemen. Hij ziet toe op naleving van protocollen en richtlijnen van de organisatie. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener stemt de werkzaamheden af met collega's, draagt indien nodig werkzaamheden over, maakt afspraken over de inhoud en vorm van de ondersteuning en begeleiding en over knelpunten in de dienstverlening. Hij neemt deel aan voor zijn functie relevante overlegvormen en collegiale consultatie, begeleidt, indien het zich voordoet, stagiaires en nieuwe collega's en rapporteert bevindingen aan de leidinggevende en in teamoverleg. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers. Hij past indien nodig gegevens aan in het dossier/informatiesysteem. Hij werkt met gegevensbestanden en computergestuurde registraties, houdt adressen bij, administreert, beheert, archiveert en controleert algemene gegevens en dossiers. Hij registreert relevante gegevens over de dienstverlening in het dossier, voert de administratie uit en verzorgt de correspondentie. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener evalueert periodiek en aan het eind van het traject met de cliënt en/of de opdrachtgever de geboden ondersteuning. Hij gaat na hoe de cliënt de ondersteuning heeft ervaren, wat de bereikte resultaten zijn, wat goed ging en wat voor verbetering vatbaar is. Hij verzamelt relevante informatie, analyseert de verkregen informatie en trekt conclusies over kritische punten in de dienstverlening. Op basis daarvan schrijft hij een evaluatieverslag. Hij voert, indien daartoe aanleiding is, in overleg gewenste veranderingen in de ondersteuning door, stelt het dienstverleningsplan van de cliënt bij of doet daartoe voorstellen.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1015 271 1066 306">3.1</td><td data-bbox="1072 271 1473 398">Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep.</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 407 1066 443">3.2</td><td data-bbox="1072 407 1473 472">Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg.</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 481 1066 517">3.3</td><td data-bbox="1072 481 1473 517">Stemt de werkzaamheden af</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 526 1066 562">3.4</td><td data-bbox="1072 526 1473 629">Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 638 1066 674">3.5</td><td data-bbox="1072 638 1473 703">Evalueert de geboden ondersteuning</td></tr> </table>	3.1	Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep.	3.2	Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg.	3.3	Stemt de werkzaamheden af	3.4	Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers	3.5	Evalueert de geboden ondersteuning
3.1	Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep.										
3.2	Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg.										
3.3	Stemt de werkzaamheden af										
3.4	Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers										
3.5	Evalueert de geboden ondersteuning										

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices


In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Opstellen van een dienstverleningsplan

Kerntaak 1 Opstellen van een dienstverleningsplan		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Inventariseert de situatie en wensen van de cliënt				■		■							■				■									
1.2	Maakt een dienstverleningsplan									■		■					■										



6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Ondersteunen van de cliënt(en)

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Bejissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten			■															■							
2.2	Behandelt eenvoudige juridische vragen van de cliënt			■						■	■		■													
2.3	Ondersteunt de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing			■	■						■															
2.4	Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen			■				■														■				



Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Bejissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.5	Verricht informatie- , advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en)			■					■			■						■			■					

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de “klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep.																										
3.2	Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg.																										
3.3	Stemt de werkzaamheden af																										
3.4	Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers																										
3.5	Evalueert de geboden ondersteuning																										

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Kerntaak 1 Opstellen van een dienstverleningsplan

Proces-competentie-matrix Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Kerntaak 1 Opstellen van een dienstverleningsplan		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Inventariseert de situatie en wensen van de cliënt				x		x								x				x		
1.2	Maakt een dienstverleningsplan										x			x				x			

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Kerntaak 1 Opstellen van een dienstverleningsplan			
1.1 werkproces: Inventariseert de situatie en wensen van de cliënt			
Omschrijving	<p>De sociaal-maatschappelijk dienstverlener inventariseert de situatie en wensen van de cliënt op materieel en (daaraan gerelateerd) psychosociaal gebied, die te maken hebben met sociale zekerheid, belastingen, financiën, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en/of consumentenzaken.</p> <p>Hij verzamelt informatie over de cliënt door gesprekken met de cliënt te voeren en door observatie van de cliënt en diens omgeving. Hij signaleert knelpunten en (verborgen) problemen en achterhaalt oorzaken hiervan. Hij brengt het netwerk van de cliënt in kaart en be vraagt andere hulpverleners bij het inventariseren van de behoeften van de cliënt. Hij ondersteunt de cliënt (en zijn omgeving) om zijn behoeften te verduidelijken en verwoorden. Hij maakt een inschatting van initiatief, probleemoplossend vermogen en tekorten aan kennis en vaardigheden van de cliënt en bespreekt zijn bevindingen met de cliënt.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft de situatie en wensen van de cliënt op materieel en (daaraan gerelateerd) psychosociaal gebied systematisch in kaart gebracht in overleg met de cliënt en een volledig en juist beeld gekregen van de knelpunten, (verborgen) problemen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren 	<p>De sociaal-maatschappelijk dienstverlener toont belangstelling voor en betrokkenheid bij de problemen en vragen van de cliënt, waarbij hij aandachtig luistert en doorvraagt om de situatie en behoeften van de cliënt in kaart te brengen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (Ontwikkelings)psychologie • Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken • ICT • Kennis van de samenleving • Kennis van doelgroepen • Kennis van het werkveld - sociale kaart • Methodisch handelen • Moderne Vreemde Taal • Motiveren • Nederlandse taal • Observeren • Signaleren • Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld • Sociale vaardigheden

Kerntaak 1 Opstellen van een dienstverleningsplan

1.1 werkproces: Inventariseert de situatie en wensen van de cliënt

Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">Integer handelen	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener toont zich in gesprekken met de cliënt eerlijk en betrouwbaar, waarbij hij open en duidelijk communiceert, discreet omgaat met gevoelige zaken en zich houdt aan gemaakte beloften en afspraken, zodat hij het vertrouwen krijgt en behoudt van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">Informatie achterhalenOpenstaan voor nieuwe informatie	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener gebruikt verschillende bronnen om de juiste en voldoende informatie te verkrijgen. Daarnaast zoekt hij naar oorzaken bij knelpunten en (verborgen) problemen, blijft alert op mogelijk nieuwe informatie, pikt signalen snel op en weet deze juist te interpreteren.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalen	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener inventariseert actief de wensen en behoeften van de cliënt en bekijkt deze in relatie tot de mogelijkheden, waarbij hij zijn bevindingen duidelijk aan de cliënt terugkoppelt en checkt of de cliënt hiermee kan instemmen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Opstellen van een dienstverleningsplan

1.2 werkproces: Maakt een dienstverleningsplan

Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener analyseert de systematisch verzamelde informatie over de cliënt en formuleert op basis daarvan samen met de cliënt doelstellingen en acties en stelt een haalbaar en realistisch dienstverleningsplan op. Hij maakt afspraken met de cliënt over de aanpak en legt deze vast in een dossier. Hij stelt waar nodig het dienstverleningsplan bij en formuleert nieuwe doelen. In het plan maakt hij duidelijk wanneer hij doorverwijst naar andere hulpverleners of instanties als de knelpunten en problemen niet op zijn werkterrein liggen of buiten zijn bevoegdheden liggen.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft in overleg met de cliënt doelstellingen en acties geformuleerd en een realistisch en uitvoerbaar dienstverleningsplan opgesteld. Hij heeft afspraken met de cliënt gemaakt over de aanpak en waar nodig het dienstverleningsplan bijgesteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener analyseert de beschikbare gegevens grondig, waarbij hij relaties legt tussen gegevens, mogelijke oorzaken en effecten en hij verschillende soorten gegevens uit diverse bronnen combineert tot relevante informatie t.b.v. het dienstverleningsplan. Door een adequate analyse van de gegevens komt hij tot haalbare oplossingen die tegemoet komen aan de eisen van de situatie.	<ul style="list-style-type: none">• (Ontwikkelings)psychologie• Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken• ICT• Kennis van doelgroepen• Kennis van het werkveld - sociale kaart• Methodisch handelen• Nederlandse taal• Rapporteren• Sociale vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener zorgt voor volledige en nauwkeurige plannen en dossiers, waarbij hij alle benodigde gegevens accuraat verwerkt en registreert. Daarnaast zorgt hij voor een door anderen makkelijk te volgen opbouw door op een logisch gestructureerde wijze te formuleren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Mensen en middelen organiseren	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener maakt een tijdsplanning en een overzicht van benodigde acties en middelen zodat er een volledig uitgewerkt plan van aanpak ligt dat uitvoerbaar is.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)

Proces-competentie-matrix Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten			x															x		
2.2	Behandelt eenvoudige juridische vragen van de cliënt			x						x	x			x							
2.3	Ondersteunt de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing			x	x							x									
2.4	Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen				x				x												x
2.5	Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en)			x						x			x					x			x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)			
2.1 werkproces: Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten			
Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener helpt de cliënt bij het uitvoeren van praktische zaken zodat de cliënt wegwijs kan worden in de voorzieningen op het gebied van wonen, werken en vrije tijd. Hij 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 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.		
Gewenst 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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren • Motiveren • Anderen ontwikkelen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener geeft de cliënt aanwijzingen hoe deze praktische zaken het beste kan aanpakken, motiveert de cliënt doelen te bereiken en rust de cliënt toe met vaardigheden om praktische zaken te regelen, teneinde de zelfredzaamheid van de client te vergroten.	<ul style="list-style-type: none"> • (Ontwikkelings)psychologie • Communicatieve vaardigheden • Communicatieve vaardigheden - voorlichting, advies en instructie • ICT • Kennis van doelgroepen • Kennis van het werkveld - sociale kaart • Methodisch handelen • Nederlandse taal • Rapporteren • Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld • Sociale vaardigheden • Wet- en regelgeving
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener checkt regelmatig of de geboden ondersteuning aansluit bij de behoeften en verwachtingen van de cliënt , zodat de dienstverlening optimaal op de cliënt is afgestemd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)**2.2 werkproces: Behandelt eenvoudige juridische vragen van de cliënt**

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.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft eenvoudige juridische vragen van de cliënt behandeld, hem proactief geïnformeerd en geadviseerd over gebruik en toegang tot sociale wet- en regelgeving, adequate juridische documenten opgesteld en de cliënt waar nodig doorverwezen naar juridische deskundigen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie uiteenrafelen	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener brengt structuur aan in de veelheid aan gegevens en weet de belangrijkste informatie eruit te halen, zodat hij eenvoudige juridische vragen van de cliënt effectief kan behandelen.	<ul style="list-style-type: none">• Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken• ICT• Kennis van het werkveld - sociale kaart• Methodisch handelen• Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld• Wet- en regelgeving
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Adviseren	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener adviseert de cliënt over eenvoudige wet- en regelgeving, geeft duidelijk de voor- en nadelen aan van de te volgen aanpak of richting, zodat de cliënt een overwogen keuze kan maken en verwijst indien nodig door naar juridische deskundigen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Communicatie op de ontvanger(s) richten	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener hanteert correcte spelling en grammatica, gebruikt de juiste woorden en uitdrukkingen en zorgt voor nauwkeurige en volledige juridische documenten, zodat de informatie voldoet aan de voorwaarden. Daarnaast vermijdt hij het gebruik van onnodig juridisch vakjargon zodat de cliënt de informatie begrijpt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener toont juridisch inzicht zodat hij procedures en regelingen op de specifieke situatie van de cliënt kan toepassen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)

2.3 werkproces: Ondersteunt de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing

Omschrijving	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 motiveert en stimuleert de cliënt tot gedragsverandering.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft de cliënt, in opdracht van een hulpverlener of instantie met meer bevoegdheden, op inzichtelijke en doortastende wijze ondersteund bij financiële problemen en budgetbeheersing. Hij heeft de cliënt geadviseerd over het uitgavenpatroon, middelen aangereikt ter ondersteuning en de cliënt gemotiveerd tot gedragsverandering.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">Bezorgdheid tonen voor anderen	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener let bij het ondersteunen van de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing goed op het welzijn van de cliënt, toont bezorgdheid, herkent risicofactoren en signalen van armoede en stimuleert de cliënt om over zijn klachten te praten, zodat hij de cliënt kan motiveren tot gedragsverandering.	<ul style="list-style-type: none">BudgetteringCommunicatieve vaardigheden - gesprekstechniekenFinanciële systemenICTKennis van het werkveld - sociale kaartMethodisch handelenRekenenSchuldhelpverleningSignaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweldWet- en regelgeving
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">CoachenAdviserenMotiveren	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener geeft de cliënt heldere, eerlijke en constructieve feedback over zijn financiële huishouding, stimuleert de cliënt om kritisch naar zichzelf te kijken en zich bewust te worden van zijn uitgavengedrag, waarbij hij de cliënt adviseert over het uitgavenpatroon en mogelijke alternatieven in het kader van budgetbeheersing en de cliënt motiveert om zijn best te doen, doelen te bereiken en gedrag te veranderen, zodat de cliënt wordt uitgedaagd om zijn materiële en (daaraan gerelateerde) psychosociale moeilijkheden te overwinnen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)

2.3 werkproces: Ondersteunt de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Expertise delen	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener toont juridisch en rekenkundig inzicht en kan vlot en accuraat rekenen ten behoeve van het budgetbeheer van de klant, waarbij hij de eigen kennis en expertise over budgetbeheersing op begrijpelijke wijze overdraagt aan de cliënt, inkomsten en uitgaven inzichtelijk maakt en structuur aanbrengt, zodat de cliënt handreikingen heeft om zijn uitgavenpatroon te beheersen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	--	--

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)**2.4 werkproces: Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen**

Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen wanneer deze in conflict komt met belangen van een andere partij. Hij specificeert de vraag van de cliënt en brengt het aanbod van de organisatie of instantie in kaart en bekijkt of vraag en aanbod op elkaar kunnen aansluiten. Hij spreekt de cliënt of de instantie aan op zijn gedrag, maakt afspraken, overlegt en adviseert bij het maken van afwegingen en wijst de client op de gevolgen van mogelijke besluiten. Hij brengt het contact tussen de partijen weer op gang, onderhandelt en laat verwachtingen opnieuw aansluiten.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft op verantwoorde en doortastende wijze bemiddeld en de cliënt ondersteund en geadviseerd bij het behartigen van belangen bij conflicten met een andere partij, waarbij hij oog heeft voor de praktische gevolgen voor de cliënt en de emotionele kant van de zaak.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">Anderen steunen	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener herkent wanneer de cliënt het moeilijk heeft, biedt de nodige ondersteuning en komt op voor de belangen van de cliënt, zodat hij het voor de cliënt makkelijker maakt om zijn problemen te overwinnen.	<ul style="list-style-type: none">BelangenbehartigingCommunicatieve vaardigheden - gesprekstechniekenKennis van het werkveld - sociale kaartMethodisch handelenOnderhandelings techniek enSignaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweldSociale vaardigheden - conflicthanteringWet- en regelgeving
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">Gevoelens onder controle houdenEen positieve kijk houden	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener houdt gevoelens onder controle in conflictsituaties en bij het ondervinden van weerstand of tegenslag, zodat de getoonde emoties geen negatief effect hebben op de bemiddeling en belangenbehartiging van de cliënt. Daarnaast blijft hij positief onder druk of bij tegenslag en relativeert hij problemen voor zichzelf.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)**2.4 werkproces: Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen**

Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Onderhandelen	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener bemiddelt bij problemen en conflicten, neemt een duidelijk en weloverwogen standpunt in en brengt dit krachtig naar voren, onderzoekt de verschillende belangen en mogelijkheden en weet verschillende benaderingen en onderhandelings technieken te gebruiken, zodat hij tot een goed onderhandelingsresultaat komt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	---	--

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)			
2.5 werkproces: Verricht informatie- , advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en)			
Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener geeft (on)gevraagd doelgerichte informatie, advies en voorlichting aan de cliënt(en). Hij organiseert voorlichtingsbijeenkomsten waarin hij gerichte informatie geeft over regelingen, procedures en voorzieningen. Deze informatie kan hij ook verspreiden door (zelf gemaakt) informatiemateriaal. Hij geeft voorlichting aan publieksgroepen of aan specifieke risicogroepen over bepaalde problematiek en de mogelijkheden om deze zelf en/of met hulp van anderen (of met professionele hulp) aan te pakken. Hij bepaalt de hoofdlijnen in de informatie en het advies en laat bijzaken achterwege.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft (on)gevraagd doelgerichte en heldere informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en) verricht, voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd of informatiemateriaal verspreid, waarbij hij rekening heeft gehouden met de achtergrond en omstandigheden van de cliënt(en) en keuzemogelijkheden heeft geboden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren • Anderen ontwikkelen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener geeft op hoofdlijnen informatie, advies en voorlichting aan de cliënt(en) over bepaalde problematiek en de mogelijkheden deze aan te pakken, zodat de cliënt(en) gestimuleerd wordt zich te ontwikkelen en de grenzen van zijn mogelijkheden te verkennen.	<ul style="list-style-type: none"> • (Ontwikkelings)psychologie • Communicatieve vaardigheden - presentatietechnieken • Communicatieve vaardigheden - voorlichting, advies en instructie • Distributiekkanalen • Groepsprocessen • ICT • Kennis van de samenleving • Kennis van doelgroepen • Kennis van het werkveld - sociale kaart • Methodisch handelen • Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld • Sociale vaardigheden • Wet- en regelgeving

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)				
2.5 werkproces: Verricht informatie- , advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en)				
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener gebruikt (informatie)materialen en middelen effectief en efficiënt bij het geven van gerichte informatie aan de cliënt(en), zodat zij adequaat geïnformeerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> • Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener communiceert goed met mensen die verschillen qua achtergrond (cultuur, sekse, geloof, inkomen) en kan bepaalde vragen/problemen vanuit het gezichtspunt van verschillende achtergronden bekijken, zodat hij bij het geven van informatie, advies en voorlichting rekening houdt met de achtergrond van de cliënt(en).	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener organiseert voorlichtingsbijeenkomsten en verspreidt informatiemateriaal, waarbij hij de hiervoor benodigde activiteiten, middelen en mensen regelt, zodat hij publieksgroepen of specifieke risicogroepen effectief en efficiënt informatie kan geven.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener stemt de stijl van presenteren en communiceren af op de behoeften en verwachtingen van de publieks- of specifieke risicogroep, speelt in op reacties en vragen en checkt regelmatig of de aansluiting met het publiek er nog is, zodat hij op de publieksgroep gerichte informatie geeft.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken

Proces-competentie-matrix Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten inrichten	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep.											X					X				
3.2	Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg.																		X	X	
3.3	Stemt de werkzaamheden af					X												X			
3.4	Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers										X	X		X							
3.5	Evalueert de geboden ondersteuning				X						X			X							

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken			
3.1 werkproces: Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep.			
Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep. Hij leest vakliteratuur en volgt bijscholing. Hij vraagt om feedback over zijn eigen functioneren en geeft feedback aan anderen. Hij stelt samen met zijn leidinggevende een persoonlijk ontwikkelplan op en voert dit uit. Hij neemt deel aan inhoudelijke discussies met collega's en anderen over het beroep en levert zo een bijdrage aan visieontwikkeling van het beroep en de beroepsuitoefening en draagt deze visie ook uit aan anderen.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft zijn persoonlijk ontwikkelplan uitgevoerd en heeft een bijdrage geleverd aan de professionalisering en positionering van de beroepsgroep waarmee hij zichzelf verder ontwikkeld heeft.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis en vaardigheden bijhouden Leren van feedback en fouten Zichzelf verder willen ontwikkelen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener houdt vakkennis en vaardigheden bij, gebruikt feedback om van te leren om zodoende zijn eigen functioneren te verbeteren, stelt zichzelf concrete doelen in het kader van haar persoonlijke ontwikkeling, zodat hij zijn deskundigheid actief ontwikkelt.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Feedback Kennis van het werkveld Kennis van het werkveld - sociale kaart Reflecteren Regelgeving m.b.t. hygiëne, veiligheid, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch werken Sociale vaardigheden Vakliteratuur
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener deelt zijn expertise met anderen waarmee hij een bijdrage levert aan de professionalisering van het beroep.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken**3.2 werkproces: Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg.**

Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg. Hij werkt mee aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening door bijvoorbeeld te participeren in ontwikkel- of intervisiegroepen, door haar kennis van het vakgebied in te zetten bij verbetertrajecten en bij te dragen aan beleidsadviezen. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener werkt met kwaliteitszorgsystemen. Hij ziet toe op naleving van protocollen en richtlijnen van de organisatie.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft zijn deskundigheid doelbewust aangewend om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener houdt zich aan de voorgeschreven procedures rondom kwaliteitsverbetering zodat hij een effectieve bijdrage levert aan het geldende kwaliteitszorgsysteem binnen de organisatie.	<ul style="list-style-type: none">Communicatieve vaardigheden - gesprekstechniekenRegelgeving m.b.t. hygiëne, veiligheid, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch werkenSociale vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener bewaakt systematisch de kwaliteit van de werkzaamheden en signaleert tijdig knelpunten waarmee hij bijdraagt aan de in de organisatie geldende kwaliteitseisen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken**3.3 werkproces: Stemt de werkzaamheden af**

Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener stemt de werkzaamheden af met collega's, draagt indien nodig werkzaamheden over, maakt afspraken over de inhoud en vorm van de ondersteuning en begeleiding en over knelpunten in de dienstverlening. Hij neemt deel aan voor zijn functie relevante overlegvormen en collegiale consultatie, begeleidt, indien het zich voordoet, stagiaires en nieuwe collega's en rapporteert bevindingen aan de leidinggevende en in teamoverleg.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft de werkzaamheden afgestemd met collega's, de client en anderen, bevindingen gerapporteerd aan de leidinggevende en in teamoverleg en deelgenomen aan overlegsituaties, waardoor de sociaal-maatschappelijk dienstverlener precies weet voor welke taken hij verantwoordelijk is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Doelen en prioriteiten stellen	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener houdt rekening met de haalbaarheid van werkzaamheden in tijd en kwaliteit, zodat de afgestemde planning realistisch en werkbaar is.	<ul style="list-style-type: none">Communicatieve vaardigheden - gesprekstechniekencommunicatieve vaardigheden - vergadertechniekenSociale vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener stemt de werkzaamheden af met collega's en bespreekt met collega's en/of leidinggevende welke taken hij zal uitvoeren, waarbij hij zich actief en constructief opstelt, zodat de taakverdeling voor alle betrokkenen helder is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken			
3.4 werkproces: Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers			
Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers. Hij past indien nodig gegevens aan in het dossier/informatiesysteem. Hij werkt met gegevensbestanden en computergestuurde registraties, houdt adressen bij, administreert, beheert, archiveert en controleert algemene gegevens en dossiers. Hij registreert relevante gegevens over de dienstverlening in het dossier, voert de administratie uit en verzorgt de correspondentie.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft op nauwkeurige wijze administratieve werkzaamheden verricht en dossiers beheerd, waarbij bevindingen vlot en bondig zijn gerapporteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener toetst de gegevens kritisch op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid en relevantie, zodat hij tijdig afwijkingen of ontbrekende informatie signaleert en rapporteert.	<ul style="list-style-type: none"> ICT Kennis van het werkveld - sociale kaart Nederlandse taal Rapporteren Rekenen Wet- en regelgeving
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener verwerkt, archiveert en registreert alle benodigde gegevens, voert administratieve handelingen accuraat uit en verzorgt correspondentie op correcte wijze, zodat dossiers en gegevensbestanden volledig en nauwkeurig zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener werkt met verschillende gegevensbestanden, waarbij hij veel informatie in zich opneemt en accuraat en vlot rekent.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken**3.5 werkproces: Evalueert de geboden ondersteuning**

Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener evalueert periodiek en aan het eind van het traject met de cliënt en/of de opdrachtgever de geboden ondersteuning. Hij gaat na hoe de cliënt de ondersteuning heeft ervaren, wat de bereikte resultaten zijn, wat goed ging en wat voor verbetering vatbaar is. Hij verzamelt relevante informatie, analyseert de verkregen informatie en trekt conclusies over kritische punten in de dienstverlening. Op basis daarvan schrijft hij een evaluatieverslag. Hij voert, indien daartoe aanleiding is, in overleg gewenste veranderingen in de ondersteuning door, stelt het dienstverleningsplan van de cliënt bij of doet daartoe voorstellen.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft het proces en de resultaten van de geboden ondersteuning (tussentijds) geëvalueerd met de cliënt en/of opdrachtgever en hiervan verslag gedaan en er lering uit getrokken.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Luisteren	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener signaleert en informeert naar de mening van betrokkenen zodat hij gegevens verkrijgt over de effectiviteit van de gehanteerde werkwijze.	<ul style="list-style-type: none">• (Ontwikkelings)psychologie• Communicatieve vaardigheden• Evalueren• Feedback• Methodisch handelen• Nederlandse taal• Rapporteren• Reflecteren• Sociale vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie uiteenrafelen• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener analyseert verkregen evaluatiegegevens, legt relaties tussen de gegevens en combineert gegevens uit diverse bronnen tot relevante informatie, zodat hij op basis daarvan conclusies kan trekken over kritische punten in de dienstverlening en kan komen tot juiste oplossingsrichtingen voor verbetering van de dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken**3.5 werkproces: Evalueert de geboden ondersteuning**

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Vlot en bondig formuleren	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener formuleert de evaluatiegegevens zodanig dat ze begrijpelijk zijn voor betrokkenen en bruikbaar zijn voor het verbeteren van de dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	---	--

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Klankbordgroep Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Namens Onderwijs:

ROC Zeeland - Docent en voorzitter Vaststellingscommissie Welzijn
SOSA Hanzehogeschool - Coördinator/docent/onderwijsontwikkelaar
Landstede - Docent
Koning Willem 1 College - Docent

Namens het Werkveld:

Werkstad BV - Begeleider/leidingsgevende
Woongoed Middelburg - Begeleider / coördinator
Divers - Coördinator BPV **Platform SAW**

Namens onderwijs:

- Lid cie Welzijn MBO Raad, Zadkine College
- Voorzitter landelijk platform VMBO/Zorg & Welzijn
- Lid cie Welzijn MBO Raad, ROC Friese Poort
- Voorzitter commissie Welzijn MBO Raad, Horizon College
- Lid cie Welzijn MBO Raad, ROC Aventus
- Directeur Profit MBO-College en Profit Hogeschool
- Lid cie Welzijn MBO Raad, Graafschapcollege

Namens werkgeversorganisaties:

- Opleidingscoördinator Dienst Justitiële Inrichtingen
- Opleidingsfunctionaris Cedris, Brancheorganisatie voor sociale werkgelegenheid- en re-integratiebedrijven
- Senior beleidsmedewerker VGN
- Beleidsadviseur MO Groep
- Beleidsmedewerker GGZ Nederland
- Algemeen Manager Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang

Namens werknemersorganisaties:

- Beroepsvereniging jongerenwerkers

Paritaire Commissie

Vanuit het Onderwijs:

Namens MBO-raad: directeur ROC van Twente
Namens MBO-raad: directeur dienst Onderwijseffectiviteit Koning Willem I College
Namens MBO-raad: directeur Sector Gezondheidszorg Horizon College
Namens Vereniging Paepon: directeur Opleidingsinstituut Rescue Nederland
Namens werkgeversorganisaties:
Hoofd Werkgevers- en Arbeidszaken GGZ Nederland
Beleidsmedewerker Opleidingen ActiZ
Directeur WOS
Manager Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening MO-Groep

Namens werknemersorganisaties:

Beleidsadviseur sector Werk & Inkomen en sector Sport FNV Sport
Regiobestuurder ABVA/KABO
Bestuurder CNV/Publieke Zaak
Stafmedewerker De Unie Zorg en Welzijn **Bestuur**
Namens Onderwijs (MBO-Raad):
Voorzitter CvB Regio College Zaanstreek-Waterland
Lid CvB ROC Eindhoven
<\p>Namens werkgeversorganisaties:
Directeur MO Groep en VGN
Manager Sociale Zaken NVZ en GGZ Nederland
Voorzitter directie/bestuurder Zorggroep Almere, ActiZ

Namens werknemersorganisaties:

Landelijk bestuurder ABVAKABO/FNV (welzijnssector)
Sectorbestuurder ABVAKABO/FNV (zorgsector)
Landelijk bestuurder CNV Publieke Zaak (zorg- en welzijnssector)

2.2 Verwantschap

Het beroepscompetentieprofiel dat ten grondslag ligt aan dit kwalificatiedossier is verwant aan de andere beroepscompetentieprofielen binnen Sociaal Agogisch Werk (SAW). Het kwalificatiedossier Sociaal-maatschappelijk dienstverlener vertoont inhoudelijke relaties met de andere SAW kwalificatieprofielen van Calibris. Er ligt een relatie met werkvelden en doelgroepen. De specifieke beroepsaspecten en beroepscontexten zijn echter ook uniek en zijn daarmee bepalend geweest voor het ontwikkelen van een zelfstandig kwalificatiedossier Sociaal-maatschappelijk dienstverlener. Voor een beschrijving van de verwantschap met de andere sociaal-agogische kwalificatiedossiers verwijzen we naar de publicatie "Klaar voor de toekomst" (NIZW, 2006).

Calibris heeft de kwalificatieprofielen Sociaal Agogisch Werk onderling op elkaar afgestemd. Dit blijkt uit de formulering van de kerntaken en werkprocessen. Resultaat is dat de titels van de kerntaken en werkprocessen zoveel mogelijk op een gelijkaardige manier geformuleerd zijn. Daarnaast is de opsomming van de set kerntaken en werkprocessen (per kwalificatiedossier) zoveel mogelijk consistent vormgegeven. De paritaire commissie stelt dat het kwalificatiedossier Sociaal-maatschappelijk dienstverlener voor het onderwijs binnen de nominale studieduur van vier jaar kan worden uitgevoerd. De paritaire commissie heeft eveneens aangegeven dat dit kwalificatiedossier uitvoerbaar is, onafhankelijk van het gekozen onderwijsconcept.

Hieronder is een overzicht opgenomen van alle Calibris-kwalificaties.

Deelraamwerk kwalificaties voor experimenten schooljaar 2008 - 2009 Gezondheidszorg, dienstverlening, welzijn en					
	GEZONDHEIDSZORG		WELZIJN	SPORT	PRAKTIJKOPLEIDING
Kwalificatiestructuur	Assisterenden Gezondheidszorg (AG)	Verpleging en Verzorging (V&V)	Sociaal Agogisch Werk (SAW)	Sport en Bewegen (SB)	Praktijkopleiding
Niveau 4	Apothekersassistent Doktersassistent Tandartsassistent	Mbo-verpleegkundige	Sociaal-cultureel werker Sociaal-maatschappelijk dienstverlener Maatschappelijke zorg <i>Uitstromen:</i> - Volwassenenwerk - Gehandicaptenzorg Pedagogisch werk <i>uitstromen :</i> - Kinderopvang - Jeugdzorg Onderwijsassistent	Sport- en bewegingscoördinator <i>uitstromen:</i> - BOS-medewerker - Trainer/coach - Bewegingsagoog - Operationeel sport- en bewegingsmanager	Praktijkopleiding

Niveau 3		Verzorgende	Pedagogisch werk <i>uitstroom:</i> - Pedagogisch werker Maatschappelijke zorg <i>uitstroom:</i> - Medewerker maatschappelijke zorg	Sport- en bewegingsleider	
Niveau 2		Helpende Zorg en Welzijn		Sport- en bewegingsbegeleider	
Niveau 1		Zorghulp			

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het kwalificatiedossier Sociaal-maatschappelijk dienstverlener is gebaseerd op het document: Beroepscompetentieprofiel Sociaal Raadsman/Sociaal dienstverlener (NIZW, november 2005).

Het beroepscompetentieprofiel maakt deel uit van de Beroepenstructuur Zorg en Welzijn 2005. Alle beroepscompetentieprofielen zijn gelegitimeerd door sociale partners. NIZW heeft de beroepscompetentieprofielen in een samenhangende structuur van beroepen binnen welzijn en maatschappelijke zorg geplaatst. De beroepenstructuur Zorg en Welzijn is afgerond en in oktober 2005 aangeboden aan het Platform Kwalificatiebeleid Zorg en Welzijn. De beroepenstructuur Zorg en Welzijn en de daaraan ten grondslag liggende beroepscompetentieprofielen zijn eigendom van en verkrijgbaar bij Movisie (voorheen NIZW). In het kwalificatiedossier zijn de competenties uit het beroepscompetentieprofiel 'vertaald' naar de competenties uit het Competentiemodel Kenniscentra Beroepsonderwijs Bedrijfsleven Powered bij SHL. Voor de ontwikkeling van dit kwalificatiedossier is gekeken naar de verschillen tussen de vak-volwassen beroepsbeoefenaar en de beginnend beroepsbeoefenaar. Sociale partners en de mbo-raad kunnen zich vinden in dit kwalificatiedossier. De punten waarop het dossier nog verder verfijnd dient te worden zijn opgenomen in de ontwikkelagenda. In de paritaire commissie is aangegeven dat men tevreden is met het aggregatieniveau van dit kwalificatiedossier. **Nederlands en de (Moderne) Vreemde Taal**

In de kd's 2009-2010 heeft Calibris Nederlands en de (Moderne) Vreemde taal opgenomen in de delen B van de kwalificatiedossiers (identiek aan de kwalificatiedossiers 08-09). Dit betekent dat de onderwijsinstelling verantwoording moeten afleggen aan de inspectie over Nederlands en de MVT. Het betekent ook dat de in de kd's aangeduide niveaus leidend zijn. Met name de onderwijsgeleding van de paritaire commissie van Calibris vindt het van groot belang dat in de kwalificaties voor niveau 3 en 4 de (Moderne) Vreemde Taal in deel B wordt opgenomen, in het kader van doorstroming naar vervolgoopleidingen, het hanteren van een anderstalige studietekst en het feit dat een Europees burger toch wel in elk beroep geconfronteerd kan worden met een (Moderne) Vreemde Taal. In deel B van de kd's van Calibris zijn naast de eisen m.b.t. Nederlands ook de tabellen voor MVT (lees een levende taal, niet Nederlandse taal) opgenomen. De niveaus van Nederlands zijn overeenkomstig met de eisen van het referentiedocument talen (Nederlands en MVT). Voor het niveau van de MVT is uitgegaan van de algemene stelregel zoals opgenomen in het referentiedocument.

Voor de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers 2010-2011 zal op basis van het Raamwerk Nederlands (Cinop, 2007) nog opnieuw naar het niveau van Nederlands worden gekeken in relatie tot de beroepsuitoefening. Dan zal in overleg met de Calibris-platforms en de paritaire commissie worden besloten of deze analyse tot wijzigingen van het niveau voor Nederlands zal leiden.

Rekenen/wiskunde in het kwalificatiedossier

Inleiding:

In deel B van dit kwalificatiedossier is rekenen/wiskunde opgenomen gerelateerd aan de beroepsuitoefening. Hierbij vormt het Raamwerk rekenen/wiskunde mbo, versie 0.9, Freudenthalinstituut, december 2007 het referentiedocument.

Het is de bedoeling dat het Freudenthalinstituut in 2009 een match maakt van dit raamwerk met de beschreven niveaus in het rapport van Meijerink, Over de drempels met Taal en rekenen (2008).

Het raamwerk rekenen/wiskunde

Het raamwerk is een matrix met twee dimensies.

In de ene richting (verticaal) wordt het beheersingsniveau aangegeven, in de andere richting (horizontaal) zijn de vaardigheden geordend in deelgebieden die binnen rekenen/wiskunde te onderscheiden zijn.

Vier kolommen – 4 soorten vaardigheden

1. Getallen/hoeveelheden, maten
2. Ruimte en vorm
3. Gegevensverwerking, onzekerheid
4. Verbanden, veranderingen

Zes rijen – 6 onderscheiden beheersingsniveaus

X1, X2, Y1, Y2, Z1, Z2

Het raamwerk rekenen/wiskunde mbo, versie 0.9, december 2007 is te vinden op <http://www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/achtergrond.xml?language=nl>

Werkwijze om te komen tot een profiel voor wiskunde/rekenen:

- alle werkprocessen zijn kritisch bekeken op rekenkundige/wiskundige elementen per werkproces
- bij de geselecteerde werkprocessen zijn concrete voorbeelden geformuleerd
- bij de voorbeelden is de juiste kolom geselecteerd - om wat voor soort rekenkundige/wiskundige vaardigheid gaat het
- bij de vaardigheden is de juiste rij geselecteerd – op welk niveau dient de vaardigheid te worden beheerst

Uitwerking rekenen/wiskunde voor het kd SMD

Rekenen/wiskunde in het kwalificatiedossier Sociaal-maatschappelijk dienstverlener			
Werkproces	Omschrijving voorbeeld van gebruik rekenen/wiskunde	Kolom	Rij
2.3	Ondersteunt de client bij financiële problemen en budgetbeheersing <ul style="list-style-type: none"> - adviseert de client over het uitgavenpatroon - maakt inkomsten en uitgaven inzichtelijk - toont juridisch en rekenkundig inzicht - rekent vlot en accuraat - draagt eigen kennis en expertise over budgetbeheersing over aan de client 	3	Y1
3.4	Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers <ul style="list-style-type: none"> - past gegevens aan in het systeem - administreert, beheert, archiveert en controleert gegevens - toetst gegevens kritisch en signaleert afwijkingen en ontbrekende informatie - rekent vlot en accuraat 	1	Y1

Bovenstaande analyse van de uitvoering van het beroep leidt tot typering van de volgende niveaus per kolom voor rekenen/wiskunde.

Niveau rekenen/wiskunde in het kd SMD 09-10	
Kolom	Rij
1. Getallen/hoeveelheden, maten	Y1
2. Ruimte en vorm	-
3. Gegevensverwerking, onzekerheid	Y1
4. Verbanden, veranderingen	-

Certificeerbare eenheden

Voor het kwalificatiedossier Sociaal-maatschappelijk dienstverlener zijn geen certificeerbare eenheden vastgesteld.

Selectie competenties en componenten

In de mbo-kwalificatiedossiers is gebruik gemaakt van het Competentiemodel beroepsonderwijs bedrijfsleven, ontwikkeld door SHL. Dit model bestaat uit 25 competenties, die bestaan uit 'componenten' waaraan 'gedragsankers' zijn verbonden. In de kwalificatiedossiers zijn de gedragsankers, via de context van het werkproces, omgezet in prestatie-indicatoren.

Calibris heeft bij de selectie van competenties en componenten een aantal criteria gehanteerd:

- selectie van essentiële competenties/componenten per werkproces
- controle of de competentieset de essentie van het beroep weergeeft
- indien een competentie in meerdere werkprocessen is geselecteerd, zijn in principe andere componenten geselecteerd of is een andere prestatie-indicator geformuleerd
- afstemmen van de geselecteerde competenties/componenten binnen een domein
- afstemmen van de geselecteerde competenties/componenten tussen domeinen
- afstemming van geselecteerde competenties/componenten tussen (delen van) verwante kwalificaties

Afstemming kwalificatiedossier Sociaal-maatschappelijk dienstverlener met kwalificatiedossier Sociaal-juridisch medewerker

In 2007 hebben ECABO en Calibris de kwalificatiedossiers en de onderliggende beroepscompetentieprofielen vergeleken. Op basis van de geconstateerde overlap zijn conclusies getrokken en is een advies geformuleerd. Calibris heeft dit advies voorgelegd aan de paritaire commissie. De kern van dit advies is de kwalificatiedossiers niet in elkaar te schuiven. Het bureau van Calibris heeft het volgende geadviseerd:

"Twee aparte kwalificatiedossiers handhaven die elk recht doen aan de eigenheid van het beroep. Daarbij wordt door beide kenniscentra gezamenlijk als service ontwikkeld:

- document waarin overlap wordt aangegeven tussen de kwalificaties SMD en Juridisch medewerker SZ (2009-2010);
 - document waarin de agogische aanvulling voor de consulent SZ en de juridische aanvulling voor de Sociaal dienstverlener wordt aangegeven, bijv. aan te bieden in de vrije ruimte;
 - doorstroomprofielen van kwalificatie SMD naar Consulent SZ en v.v.;
 - het zoveel mogelijk identiek beschrijven van gelijke onderdelen (bijv. het werkproces 'voorlichting, informatie en advies aan individuen' met daaraan gekoppeld een uitwerking van dezelfde competenties en prestatie-indicatoren). Daar waar mogelijk kan dezelfde taal worden gebruikt, waarbij echter goed gelet moet worden op het handhaven van de herkenbaarheid voor de verschillende branches. Dit advies is gebaseerd op de volgende criteria:
1. de inhoudelijke vergelijking van de beroepscompetentieprofielen geeft aan dat er met name in het generieke deel overlap zichtbaar is; of de geconstateerde overlap aanzienlijk genoeg is om tot een samenvoeging van kwalificatiedossiers te komen is arbitrair;
 2. de verschillende werkvelden hebben een ander beroepsbeoefenaar voor ogen, hierin is een grote variatie aan beroepsbeoefenaren waarneembaar;
 3. de beroepsidentiteit van een consulent SZ verschilt wezenlijk van de Sociaal dienstverlener (dit is vaak al zichtbaar bij de groep leerlingen die zich voor de betreffende opleiding inschrijft);
 4. de Sociaal dienstverlener maakt onderdeel uit van de beroepenstructuur Sociaal-agogisch werk, uitgewerkt in vijf kwalificatiedossiers, de consulent SZ vormt één van de vier uitstromen in het KD Juridisch medewerker, het loskoppelen en samenvoegen van SD en SZ heeft consequenties voor de kwalificatiestructuur als geheel. Dit advies biedt de volgende voordelen:
- de ROC's blijven vrij in hun keuze de opleidingen SMD en Juridisch medewerker niet of gedeeltelijk in een gezamenlijk curriculum aan te bieden
 - de ROC's kunnen in overleg met hun afnemend werkveld regionale arrangementen vormgeven
 - de ROC's kunnen desgewenst een opleiding Juridisch medewerker aanbieden met een accent op SMD en v.v."
- De paritaire commissie van Calibris en van Ecabo hebben ingestemd met het advies.
In 2009 zullen Ecabo en Calibris een servicedocument ontwikkelen waarin aangegeven wordt welke delen van de beide kwalificatiedossiers desgewenst gezamenlijk zouden kunnen worden aangeboden.

>

2.4 Discussiepunten

1. Afstemming

Calibris heeft alle kwalificatiedossiers zoveel mogelijk op elkaar afgestemd. Dit betreft, daar waar mogelijk, de beschrijving van kerntaken, de selectie van competenties, componenten en de beschrijving van prestatie-indicatoren. Deze afstemming heeft plaatsgevonden tussen kwalificatiedossiers binnen een domein en tussen kwalificatiedossiers van verschillende domeinen.

De afstemming tussen de kwalificatiedossiers Sociaal Agogische Werk met de kwalificatiedossiers Verpleging & Verzorging is aan de orde geweest. Sociale partners en MBO-Raad hechten veel belang aan een optimale afstemming tussen de profielen in het kader van mobiliteit op de arbeidsmarkt en de doorstroommogelijkheden binnen het onderwijs. De afstemming tussen kwalificatiedossiers richt zich op afstemming in werkprocessen, competenties en Certificeerbare Eenheden. Bij de afstemming is gebruik gemaakt van het rapport Overeenkomsten en verschillen tussen de domeinen V&V en SAW (Movisie september 2007).

2. Certificeerbare eenheden

Er is opnieuw gesproken over het begrip Certificeerbare Eenheden. In relatie tot de Certificeerbare Eenheden hebben de leden van platforms en de paritaire commissie vastgesteld dat zij een instrument missen ten behoeve van de verzilvering van opleidingsonderdelen. Zij zouden graag zien dat er een certificering zou bestaan gericht op doorstroming binnen opleidingen (vergelijkbaar met deelcertificaten).

De bestaande Certificeerbare eenheden zijn opnieuw kritisch bekeken en voor kwalificatiedossiers waarin geen Certificeerbare Eenheden waren opgenomen is gediscussieerd of opname van een of meer Certificeerbare eenheden wenselijk is.

Voor het kwalificatiedossier sociaal-maatschappelijk dienstverlener zijn (opnieuw) geen certificeerbare eenheden vastgesteld.

3. Vakkennis en vaardigheden

Calibris heeft voor de invulling van vakkennis en vakvaardigheden een inventarisatie gemaakt van alle gehanteerde vakkennis en vaardigheden. Daar waar in de kwalificatiedossiers over hetzelfde wordt gesproken is dat identiek geformuleerd. Per domein en per kwalificatiedossier zijn nog enkele specifieke items opgenomen. De vakkennis en vaardigheden zijn op een hoog abstractieniveau geformuleerd. De uitwerking hiervan behoort tot de deskundigheid van het onderwijs.

4. Reductie competenties/componenten

Calibris heeft in de kwalificatiedossiers 09-10 een reductie van de frequentie van de competenties gerealiseerd. Op deze manier zijn overlap en dubbelingen weggehaald waardoor de kwalificatiedossiers transparanter zijn geworden en de uitvoerbaarheid voor examinering is vergroot.

5. Ontwikkelagenda 2008, besproken thema's in platforms en paritaire commissie

Thema's alle domeinen	Afgehandeld	Niet afgehandeld
Overzicht veranderingen in KD's 2008-2009	Zijn verwerkt in vergelijkingsdocumenten	
BCP als basis van meerdere kwalificatiedossiers	Bespreekpunt geweest in alle domeinen. Uitgevoerd bij SAW en SB, bcp BSO is toegevoegd. Het toevoegen van dit bcp is goedgekeurd door de pc. Als dit zich opnieuw voordoet, dient dit opnieuw aan de pc te worden voorgelegd.	
Bespreking functie van certificeerbare eenheden	Bespreekpunt geweest in alle platforms.	
Ontwikkelingen bcp's: nieuwe bcp's en geactualiseerde bcp's worden		Blijft altijd op de ontwikkelagenda staan

aangeleverd door sociale partners (2010-2014)		
Mededelingen m.b.t.: - Vergelijkingen dossiers 2006/2007 met 2007/2008 en 2007/2008 met 2008/2009 - Eisen Nederlands en MVT - Notitie raadplegingsstructuur Calibris - Doorlopende leerlijnen VMBO-MBO en MBO-HBO	- documenten zijn ontwikkeld en op de site gepubliceerd - eisen NL en MVT zijn in platforms en pc opnieuw aan de orde geweest. Dit heeft tot aanpassingen geleid in het dossier Helpende. - Notitie is in maart aan de orde geweest in de platforms - Doorlopende lijnen vmbo-mbo – documenten zijn ontwikkeld - Doorlopende lijnen mbo-hbo – loopt nog, wordt voor eind 2008 afgehandeld	
Evaluatie kwalificatiedossiers 07-08, middels onderzoek (Leerbedrijven en competentiegericht opleiden) van KBA en CINOP	Evaluaties zijn afgerond. Zijn intern en in platforms en pc besproken (op consequenties voor kd's)	
Evaluatiebijeenkomst onderwijsbaarheid en toetsbaarheid kwalificatiedossiers 2007-2008	Evaluatie onderwijsbaarheid is bespreekpunt geweest in platforms.	
Beoordeling Delen A door deelnemers	Is uitgezet bij ROC's, via clusters en achterbannen. Deadline 1 oktober 2008	Dit heeft niet voor elk kwalificatiedossier reacties opgeleverd
Vervolg resultaten evaluaties	Onderwerp op aparte platformdag 18 september 2008	
Onderzoeken van de mogelijkheden om niveaus in Vakkennis en vaardigheden te typeren in KD's	Bespreekpunt geweest in platforms. Er zal worden onderzocht of bij scholen behoefte is aan een servicedocument	
Doorlopende leerlijnen vmbo-mbo Notitie n.a.v. resultaten klankbordgroepen VMBO-MBO	Is afgehandeld, documenten zijn ontwikkeld en zijn binnenkort beschikbaar	
Doorlopende leerlijnen mbo-hbo. Notitie n.a.v. resultaten overleg MBO-HBO	Wordt vóór eind 2008 afgehandeld	
Evaluatie bruikbaarheid/zinvolheid en werkbaarheid van certificeerbare eenheden		Wel bespreekpunt geweest, maar te vroeg om te oordelen. Opnieuw opnemen in ontwikkelagenda 2009
Evaluatie van de uitstromen	In relevante domeinen bespreekpunt geweest (zie verder domeinspecifieke thema's)	

Afstemming (inhoudelijk, w.b. eenduidig taalgebruik) kwalificatiedossiers binnen het domein	Verwerkt door Calibris en besproken in platforms	
Afstemming kwalificatiedossiers tussen domeinen (w.b. selectie, frequentie en mogelijke reductie van competenties en componenten)	Verwerkt door Calibris en besproken in platforms	
Dubbelingen wegwerken in de eerste kerntaken ten opzichte van de laatste kerntaak	Dubbelingen zijn in de betreffende kd's weggewerkt	
Afstemming kwalificatiedossiers VZ-IG, MBO-VP en AA op Wet BIG, consultatie VWS en overleg sociale partners en beroepsgroepen	Voorstel voor nieuwe AMvB's ontwikkeld en voorgelegd aan VWS	Nog geen reactie op voorstellen. Opnieuw opnemen in ontwikkelagenda van relevante kd's voor 2009
Doorstroomprofielen (door-, terug en zij-instroom) binnen het domein	Staan vanaf oktober 2008 op website Calibris	
Doorstroomprofielen (door- en zij-instroom) tussen domeinen	Staan vanaf oktober 2008 op website Calibris	
Overzicht inventarisatie van ontwikkelde of te ontwikkelen instrumenten m.b.t. gebruik KD's/cgo	Overzicht is in ontwikkeling en komt op de portal	

Thema's Sociaal Agogisch Werk	Afgehandeld	Niet afgehandeld
Opnemen certificeerbare eenheden in KD's?	In platform besproken voorstel is geaccordeerd door paritaire commissie. Nieuwe voorstel is bespreekpunt in oktober, i.v.m. commentaar Coördinatiepunt.	
Landelijke ontwikkelingen op het gebied van brede school en combinatiefuncties volgen en gevolgen voor SAW KD's bepalen	Is verwerkt	
BCP BSO opnemen in kwalificatiedossier SCW/SB	Is verwerkt	
Servicedocument BSO in SCW ontwikkelen waarin vooruitlopend op de discussie aangegeven wordt op welke wijze de BSO	Is afgehandeld	

verwerkt kan worden in SCW opleidingstrajecten		
Afstemming SCW-OA, indien bcp bso wordt opgenomen in kwalificatiedossier SCW	Zijn afgestemd – zie veranderdocument in deel D	
Taalgebruik en woordkeuze gerelateerd aan/meer afstemmen op niveau van de beroepsuitoefening in KD SCW	Is verwerkt	
Wenselijkheid en mogelijkheid onderzoeken van opnemen van VOG, (kinder-)EHBO, BHV en hepatitis B in SAW dossiers	Is verwerkt	
Aanpassing van werkproces 2.1 in PW en MZ	Wordt in principe in 2008 afgehandeld	
Komt de ouderenzorg voldoende tot zijn recht binnen het kd MZ?	Is verwerkt	
Gebruik van begrippen 'zorg- en ondersteuningsplan' in de uitstroom GHZ in aansluiting op het KD VZ?	Is verwerkt	
Verpleegtechnische handelingen: Door onderzoek antwoorden krijgen op de vragen: - Welke verpleegtechnische handelingen worden door de beroepsbeoefenaren binnen de GHZ uitgevoerd? - Hoe vaak worden deze handelingen door de beroepsbeoefenaren uitgevoerd? - Welke opleiding (+ niveau van de opleiding) heeft de beroepsbeoefenaar afgerond die deze verpleegtechnische handelingen uitvoert ? - Onder welke voorwaarden worden deze handelingen uitgevoerd (opdracht arts, aanwezigheid enz)	Onderzoek is afgerond. Notitie volgt in oktober. Wordt in november in pc besproken.	
Ontwikkelingen als gevolg van het advies van LPBO m.b.t. onderwijsondersteunende beroepen	Deze ontwikkelingen zullen worden opgenomen in deel D	
Onderlinge afstemming met andere KBB's (Aequor, Ecabo)	Ecabo: vergelijking SMD/ SJM afgerond, pc en coord.punt zijn akkoord. Aequor: kd 'medewerker op zorgboerderij' is afgestemd op kd MZ en PW.	In 2009 ontwikkeling servicedocument i.s.m. Ecabo.
Vergelijking bcp's SAW - V&V betrekken in de afstemming SAW - V&V	Vergelijkingen zijn betrokken in afstemming SAW en V&V – notitie volgt in oktober richting platform Kwalificatiebeleid	

Specifieke afstemming MZ – VZ	Zijn afgestemd	
Verdere afstemming KD OA – SB4 – PO	Zijn afgestemd – zie veranderdocumenten in deel D. Afstemming met PO heeft niet meer geleid tot aanpassingen – was voldoende afgestemd.	

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	X	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Veranderdocument dossier Sociaal-maatschappelijk dienstverlener 2009-2010 ten opzichte van dossier Sociaal-maatschappelijk dienstverlener 2008-2009

Deel A		
Tekstuele wijzigingen		
Deel B		
1	Inleiding	Ongewijzigd
2.1	Colofon	Datum vaststelling is alvast opgenomen
2.2	Formele vereisten	Ongewijzigd
2.3	Typering beroepengroep	Tekstuele wijzigingen
2.4	Loopbaanperspectief	Ongewijzigd
2.5	Trends en innovaties	Tekstuele wijzigingen
3	Overzicht van het kwalificatiedossier	<p>Wp 2.2 Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers is verplaatst naar wp 3.4 – op aanwijzing Coördinatiepunt (conform BCP is dit een organisatiegebonden taak).</p> <p>Wp 2.3 is wp 2.2 geworden ivm verplaatsen 2.2 Wp 2.4 is wp 2.3 geworden ivm verplaatsen 2.2</p> <p>Wp 2.5 is wp 2.4 geworden ivm verplaatsen 2.2 Wp 2.6 Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden t.b.v. de client is verwijderd - in overleg</p>

		met Coördinatiepunt, van Coördinatiepunt was opsplitsen in 2 wp indien er andere competenties nodig zijn, nu blijkt bij uitwerking in deel C dat er veel overlap is en is samenvoegen van de 2 wp wenselijk). Wp 2.7 Titel Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden t.b.v. groepen is aangepast in Verricht t.b.v. client(en). Wp 2.7 is wp 2.5 geworden ivm verwijderen 2.6 Wp 3.4 Evalueert de geboden ondersteuning is wp 3.5 geworden ivm verplaatsing 2.2 naar 3.4 Wp 3.4 Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers is verplaatst vanuit wp 2.2
4.1	Uitstroom Sociaal-maatschappelijk dienstverlener	Matrix voor rekenen en wiskunde is ingevuld - op aanwijzing Coördinatiepunt
5.1	Beschrijving kerntaak 1	Ongewijzigd
5.2	Beschrijving kerntaak 2	Wp 2.1 Ondersteunt de client bij praktische diensten is aangepast (ivm overlap met wp 2.2 en 2.5) Wp 2.2 Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers is verplaatst naar wp 3.4 en beschrijving is aangepast Wp 2.3 is wp 2.2 geworden ivm verplaatsen 2.2 Wp 2.2. Behandelt eenvoudige juridische vragen van de client is aangepast (ivm overlap met wp 2.1 en 2.5) Wp 2.4 is wp 2.3 geworden ivm verplaatsen 2.2 Wp 2.5 is wp 2.4 geworden ivm verplaatsen 2.2 Wp 2.6 Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden t.b.v. de client is verwijderd Wp 2.7 Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden t.b.v. groepen is aangepast Wp 2.7 is wp 2.5 geworden ivm verwijderen 2.6 Wp 2.5 Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden t.b.v. de client(en) is aangepast (toelichtende informatie is naar de Toelichting verplaatst) - op aanwijzing van het Coördinatiepunt
5.3	Beschrijving kerntaak 3	Wp 3.1 Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep is aangepast (laatste zin is verwijderd, betreft geen concrete handelingen) Wp 3.4 Evalueert de geboden ondersteuning is wp 3.5 geworden ivm verplaatsing 2.2 naar 3.4 Wp 3.4 is toegevoegd vanuit wp 2.2 en beschrijving is aangepast

Deel C

Wp 1.1 Inventariseert de situatie en wensen van de client	- Competentie C Begeleiden verwijderd, i.v.m. overlap met competentie D Aandacht en begrip tonen en met competentie F Ethisch en integer handelen. - Vakkennis en vaardigheden: toegevoegd (ontwikkelings)psychologie, kennis van de samenleving, signaleren, motiveren
Wp 1.2 Maakt een dienstverleningsplan	- Competentie R Op de behoeften van de klant richten verwijderd i.v.m. overlap met wp 2.1 en 2.5 - Vakkennis en vaardigheden: toegevoegd (ontwikkelings)psychologie
Wp 2.1 Ondersteunt de client bij praktische diensten	- Competentie C Begeleiden toegevoegd - Competentie U Omgaan met verandering verwijderd i.v.m. overlap competentie C Begeleiden - Competentie K Vakdeskundigheid verwijderd i.v.m. overlap competentie C Begeleiden - Competentie J Formuleren en rapporteren verwijderd i.v.m. overlap met wp 1.2 en 2.2. - Competentie M

	<p>Analyseren verwijderd, i.v.m. overlap met wp 2.2 - Vakkennis en vaardigheden: toegevoegd (ontwikkelings)psychologie, communicatieve vaardigheden – voorlichting, advies en instructie, kennis van doelgroepen, sociale vaardigheden - Omschrijving wp 2.1 is aangepast conform wijzigingen in beschrijving kerntaak, deel B</p> <p>- Competentie Q Plannen en organiseren is verwijderd, - op aanwijzing van het coördinatiepunt (competentie sluit niet goed aan op wp)</p>
<p>Wp 2.2 Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers</p> <p>- is wp 3.4 geworden, conform deel B</p>	<p>- Competentie J Formuleren en rapporteren aangepast aan omschrijving werkproces</p> <p>- Vakkennis en vaardigheden: verwijderd communicatieve vaardigheden, methodisch handelen en signaleren</p>
<p>Wp 2.3 Behandelt eenvoudige juridische vragen van de client</p> <p>- is wp 2.2 geworden, conform deel B</p>	<p>- Ongewijzigd</p> <p>- Omschrijving wp 2.2 is aangepast conform wijzigingen in beschrijving kerntaak, deel B</p>
<p>Wp 2.4 Ondersteunt de client bij financiële problemen en budgetbeheersing</p> <p>- is wp 2.3 geworden, conform deel B</p>	<p>- Competentie F Ethisch en integer handelen verwijderd, overlap met wp 1.1</p> <p>- Competentie Q Plannen en organiseren verwijderd i.v.m. overlap met wp 2.1</p>
<p>Wp 2.5 Bemiddelt en ondersteunt de client bij het behartigen van belangen</p> <p>- is wp 2.4 geworden, conform deel B</p>	<p>- Competentie G Relaties bouwen en netwerken is verwijderd, overlap met Competentie H Overtuigen en beïnvloeden</p> <p>- Competentie R Op de behoeften van de klant richten verwijderd i.v.m. overlap met wp 1.2 en wp 2.1</p>
<p>Wp 2.6 Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de client</p> <p>- is verwijderd, conform deel B</p>	<p>- Competentie C Begeleiden verwijderd, overlap met wp 2.1 en 2.7</p> <p>- Competentie U Omgaan met verandering verwijderd, overlap wp 2.7</p> <p>- Vakkennis en vaardigheden verwijderd, overlap met wp 2.7</p>
<p>Wp 2.7 Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van groepen</p> <p>- is wp 2.5 geworden, conform deel B</p>	<p>- Competentie C Begeleiden aangepast i.v.m. samenvoeging met wp 2.6</p> <p>- Competentie J Formuleren en rapporteren verwijderd, i.v.m. overlap met competentie I Presenteren</p> <p>- Competentie U aangepast i.v.m. samenvoeging met wp 2.6</p> <p>- Vakkennis en vaardigheden: toegevoegd (ontwikkelings)psychologie, kennis van de samenleving, sociale vaardigheden en signaleren sociale problematiek w.o. huiselijk geweld i.v.m. samenvoeging met wp 2.6</p> <p>- Omschrijving wp 2.5 is aangepast conform wijzigingen in beschrijving kerntaak, deel B</p>

Wp 3.1 Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep	<ul style="list-style-type: none"> - Ongewijzigd - Omschrijving wp 3.1 is aangepast conform wijzigingen in beschrijving kerntaak, deel B
Wp 3.2 Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg	<ul style="list-style-type: none"> - Ongewijzigd
Wp 3.3 Stemt de werkzaamheden af	<ul style="list-style-type: none"> - Competentie D Aandacht en begrip tonen verwijderd i.v.m. overlap Competentie E Samenwerken en overleggen - Competentie E Samenwerken en overleggen aangepast
Wp 3.4 Evalueert de geboden ondersteuning - is wp 3.5 geworden, conform deel B	<ul style="list-style-type: none"> - Vakkennis en vaardigheden: toegevoegd (ontwikkelings)psychologie, methodisch handelen en sociale vaardigheden
Deel D	
<ul style="list-style-type: none"> - Geactualiseerd - Opname van voorbeeldmatige uitwerking van rekenen/wiskunde - Opname van veranderdocument Verantwoording ontwikkelagenda 2008	

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items die bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Algemene onderwerpen (voor alle domeinen)	Actie	Wie	Wanneer
Nederlandse taal	Beroepsgerichte taalprofielen opstellen	Calibris Platforms Paritaire commissie	2009
Certificeerbare eenheden	Evaluatie bruikbaarheid, zinvolheid en uitvoerbaarheid van certificeerbare eenheden	Calibris Platforms Paritaire commissie	2009
Delen A	Beter afstemmen op doelgroep	Calibris Platforms Paritaire commissie	2009
Ervaringen kwalificatiedossiers	Ervaringen m.b.t. herkenbaarheid en uitvoerbaarheid KD's inventariseren (werkveld en onderwijs)	Calibris Platforms Paritaire commissie	1e helft 2009
Kwaliteit van kwalificatiedossiers	Fine-tuning van de kwalificatiedossiers: wenselijke/noodzakelijke kwaliteitsverbeteringen aanbrengen	Calibris Platforms Paritaire commissie	2009
Examenprofielen	Ontwikkelingen monitoren en zonodig actie ondernemen	Calibris Platforms Paritaire commissie	2009 2010
Leren Loopbaan en Burgerschap	Relatie tot het kd in kaart brengen	Calibris Platforms Paritaire commissie	2009
Niveaubeschrijving: EQF/NQF	Ontwikkelingen monitoren en zonodig duiden in EQF kwalificatiedossiers	Calibris Platforms Paritaire commissie	2009

Niveaus in Vakkennis en vaardigheden te typeren in KD's	Onderzoeken of bij scholen behoefte is aan een servicedocument	Calibris Platforms Paritaire commissie	2009
Gedifferentieerd diplomeren	Onderzoeken van wenselijkheid en mogelijkheid van kwalificering voor een beroep zonder vereiste LLB	Calibris Platforms Paritaire commissie	2009
Onderhoud kd's vanaf brede invoering in 2010	Monitoren van trends en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening en op de arbeidsmarkt en dit plaatsen in onderhoudsperspectief (2010-2014). Opstellen 'onderhoudsagenda'	Calibris Platforms Paritaire commissie	2010-2014
Ontwikkelingen bcp's	Nieuwe bcp's en geactualiseerde bcp's worden aangeleverd door sociale partners	Sociale partners	2010-2014

Actualisatie kwalificatiedossiers	Op basis van nieuwe en/of geactualiseerde bcp's worden kwalificatiedossiers aangepast	Calibris Platforms Paritaire commissie	2014
-----------------------------------	---	--	------

Wanneer

Onderwerpen domein SAW	Actie	Wie	
BCP Jongerenwerker	Bepalen (en doorvoeren) van consequenties voor de KD's	Calibris Platform SAW Paritaire commissie	2009
BCP's Jeugdzorg (verwacht in december 2008)	Bepalen (en doorvoeren) van consequenties voor de KD's	Calibris Platform SAW Paritaire commissie	2009
BCP's GGZ (verwacht in 2009)	Bepalen (en doorvoeren) van consequenties voor de KD's	Calibris Platform SAW Paritaire commissie	2009
KD MZ en KD PW	Titels uitstromen onderzoeken en indien nodig aanpassen, relevantie	Calibris Platform SAW	1e helft 2009

	van uitstroom Jeugdzorg onderzoeken	Paritaire commissie	
Landelijke ontwikkelingen op het gebied van de brede school en combinatiefuncties	Ontwikkelingen volgen en gevolgen voor het kwalificatiedossier bepalen	Calibris Platforms Paritaire commissie	2009
Ontwikkelingen als gevolg van competentieprofielen en bekwaamheidseisen voor onderwijsondersteuners (wet BIO)	Kwalificatiedossier OA actualiseren	Calibris Platforms Paritaire commissie	2009-2010

Onderwerpen gedeeld domein V&V en SAW	Actie	Wie	Wanneer
KD MZ Verpleegtechnische handelingen	Onderzoek naar wenselijkheid en uitvoerbaarheid van vp-handelingen in MZ 3 en VW4	Calibris Platform V&V en SAW Paritaire commissie	2009
KD MZ	Lijst vp-handelingen actueel houden	Calibris Platform V&V en SAW Paritaire commissie	2009
Afstemming	Afstemming KD's MZ 3 en 4 met VZ en VP	Calibris Platform V&V en SAW Paritaire commissie	2009
Uitvoerbaarheid He Z&W	Onderzoeken van de uitvoerbaarheid van het kd in onderwijs en bpv	Calibris Platform V&V en SAW Paritaire commissie	2009
bcp PO	Actualisatie bcp PO	Calibris Platform V&V en SAW Paritaire commissie	2009
kd PO	Actualisatie kd PO op basis van geactualiseerd bcp	Calibris Platform V&V en SAW Paritaire commissie	2009

Calibris voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (kto) uit. Het ene jaar een onderzoek onder leerbedrijven, het andere jaar onder onderwijsinstellingen. Het betreft onderzoek naar de tevredenheid over de producten en diensten van Calibris. Daarbij komen ook de producten en diensten rond de kwalificatiestructuur aan de orde. Resultaten worden meegenomen bij het actualiseren van de kwalificatiedossiers.