



Landelijke
Kwalificaties MBO

Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Crebonummer:	22196, 92670
Sector:	Gezondheidszorg, Welzijn en Sport
Branche:	Sociale dienstverlening, maatschappelijke opvang en dienstverlening, welzijn ouderen, gehandicaptenzorg, gezondheidszorg, jeugdhulpverlening, geestelijke gezondheidszorg
Opleidingsdomein:	Zorg en welzijn
Geldig vanaf:	1 augustus 2012

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	7
1 Inleiding	7
2 Algemene informatie	7
2.1 Colofon	7
2.2 Formele vereisten	8
2.3 Typering Beroepengroep	9
2.4 Loopbaanperspectief	11
2.5 Trends en innovaties	12
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	14
4 Beschrijving van de kwalificaties	15
4.1 Sociaal-maatschappelijk dienstverlener	
5 Beschrijving van de kerntaken	18
5.1 Kerntaak 1: Opstellen van een dienstverleningsplan	
5.2 Kerntaak 2: Ondersteunen van de cliënt(en)	
5.3 Kerntaak 3: Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken	
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	22
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Opstellen van een dienstverleningsplan	23
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Ondersteunen van de cliënt(en)	24
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken	26
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	27
1 Inleiding	27
2 Kwalificaties	27
2.1 Sociaal-maatschappelijk dienstverlener	28
3 Certificeerbare eenheden	47
Deel D: Verantwoording	48
1 Inleiding	48
2 Proces- en inhoudsinformatie	49
2.1 Betrokkenen	49
2.2 Verwantschap	51
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	54
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	56
2.5 Discussiepunten	57
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	58
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	59

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 één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de procescompetentie-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.

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Sociaal-maatschappelijk dienstverlener in het kort

Als sociaal-maatschappelijk dienstverlener wil je de zelfredzaamheid van je cliënten vergroten. Dit doe je door middel van begeleiding en het overbrengen van kennis en vaardigheden. Je richt je op de materiële en (daaraan gerelateerde) psychosociale behoeften van cliënten.

Wat heeft iemand nodig om zijn draai te kunnen vinden in de maatschappij.

Je werkt met cliënten van allerlei verschillende leeftijden en opleidingsniveaus. Je behandelt vragen 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.

Met deze brede opleiding kun je in veel gebieden aan de slag: gezondheidszorg (verpleeg- en verzorgingshuizen, thuiszorg, ziekenhuizen), vluchtelingenwerk, ouderenwerk, crisisopvang, sociale pensions, justitiële inrichtingen, de gemeente, sociaal buurtbeheer, reïntegratiebureaus, schuldhulpverleningsinstellingen, woningbouwcorporaties, sociaal-cultureel werk en soms bij scholen of de politie.



Jouw werk

- Je bent breed inzetbaar: voor de ene cliënt bemiddel je bij de sociale dienst, bij een ander breng je de behoeften aan zorg in kaart.
- Je werkt direct met cliënten en hebt voornamelijk één op één contact met cliënten op kantoor.
- Je bouwt een professionele band met je cliënt op. Je gaat om met verschillende soorten mensen en kunt dus verschillende soorten gesprekken voeren.
- Voor en na overleg met de cliënt, verwerk je de voorbereiding en actiepunten in de administratie en beheer je de cliëntgegevens..
- Je brengt de materiële en psychosociale behoeften van je cliënt in kaart.
- Kinderopvang gebeurt volgens een dagindeling, die je meestal zelf opstelt.
- Je ondersteunt je cliënt met praktische dienstverlening, informeren en adviseren over regelingen en procedures of voorzieningen, belangenbehartiging en door overleg te voeren en af te stemmen met andere disciplines of hulpverleners.
- Afhankelijk van de functie, organisatie en de doelgroep is de kern van jouw werk 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 werk

- Voor dit afwisselende beroep moet je veel kunnen improviseren.
- Je bouwt een professionele band op met je cliënten, maar raakt niet te betrokken en kunt goed je grenzen aangeven.
- Je kunt je inleven in cliënten en ziet en waardeert hun kwaliteiten, mogelijkheden en talenten.
- Je bent assertief en pro-actief, toont lef, doet voorstellen en geeft graag je eigen mening.
- Je kunt omgaan met tegenstrijdige belangen, weerstand en agressie.
- Als vertegenwoordiger van jouw organisatie ben je representatief en heb je een positieve, professionle uitstraling.
- Je bent integer en bouwt een vertrouwensband op met de cliënt.
- Je komt betrouwbaar over en handelt volgens ethische normen en de beroepscode.



Jouw toekomst

Met extra scholing kun je doorgroeien naar een andere functie binnen de sociale dienstverlening. Als gediplomeerd sociaal-maatschappelijk dienstverlener kun je doorstromen naar de HBO-opleiding Maatschappelijk werk en dienstverlening, of naar HBO in het algemeen.



Jouw sector

Je werkt in de sector sociaal agogisch werk, waar je terecht kunt komen in: sociale dienstverlening, maatschappelijke opvang en dienstverlening, welzijn ouderen, gezondheidszorg, gehandicaptenzorg, jeugdhulpverlening en geestelijke gezondheidszorg.

Meer weten?

Heb je nog vragen over dit beroep, ben je nog niet zeker of dit bij je past of wil je van anderen horen wat zij van dit beroep vinden? Kijk dan op www.youchooz.nl

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, afdeling Ontwikkeling en Innovatie, 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: 07-12-2010 Te: Bunnik

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Sociaal-maatschappelijk dienstverlener - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <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	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> • het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.
Engels	In overeenstemming met het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB zijn voor alle kwalificaties op niveau 4 de vastgestelde referentieniveaus Engels van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.
Loopbaan en burgerschap	Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo' verbonden. Dit document is gepubliceerd op www.kwalificatiesmbo.nl .
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl . De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier: <ul style="list-style-type: none"> • Klaar voor de toekomst, NIZW, 2006 (01-01-2006) • Beroepscompetentieprofiel Sociaal Raadsman/ Sociaal dienstverlener, NIZW, 2006 (01-01-2006)

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 fion-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. Ook functioneert de sociaal-maatschappelijk dienstverlener als ondersteunende schakel in de zorgketen.

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.

Doorgroei 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>In 2009/2010 waren er voor de opleiding Sociaal-maatschappelijk dienstverlener 2.100 studenten in opleiding. Hiervan volgden er ongeveer 80 het BBL-traject. Op basis van het zogenaamde schoolverlatersonderzoek onder mbo gediplomeerden in 2009 (Toppen, rendement van opleidingen 2009) is duidelijk naar voren gekomen, dat de opleiding Sociaal Dienstverlener (de voorganger van de huidige opleiding), weinig directe betekenis had voor de arbeidsmarkt. Slechts 9% ging direct aan de slag. De rest stroomde door naar een vervolgopleiding. De cijfers voor de huidige opleiding zijn nog niet bekend. Wel bekend is de situatie op de stagemarkt. In 2010 geven veel roc's aan dat het in de meeste regio's moeilijk is om een stageplaats binnen zorg en welzijn te vinden; met name in Noordwest Nederland.</p> <p>Werkgelegenheid</p> <p>Omdat de opleiding zich vooral richt op de arbeidsmarkt buiten Zorg en Welzijn, m.n. op gemeentelijke welzijnsdiensten is de werkgelegenheid bij benadering vastgesteld. Bij gemiddeld 5 sociaal-maatschappelijk dienstverleners per gemeente komt het totaal aantal werkzame personen op ca. 2150 personen. Inclusief de werknemers bij particuliere organisaties zoals schuldhulpverlening ligt dit aantal op ongeveer 2500. Samen met de werkzame personen binnen zorg en welzijn (ongeveer 800 personen in 2010) zijn er in Nederland ongeveer 3300 personen werkzaam. Bij een vervangingsvraag van 4% komt dit neer op een jaarlijkse behoefte van ca.130 gediplomeerden. Na aftrek van vroegtijdige schooluitval (30%) en de verwachting dat een groter aandeel (dan bij de opleiding SD3) direct na diplomering de arbeidsmarkt betreedt (30%) zijn vraag en aanbod vrijwel met elkaar in evenwicht.</p> <p>Bronnen</p> <p>CFI, bewerking Calibris 2009-2010</p> <p>Toppen, rendement van opleidingen, 2009</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Wet op de maatschappelijke ondersteuning (WMO)</p> <p>De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) is in 2007 ingevoerd en moet ervoor zorgen dat iedereen kan meedoen aan de maatschappij en zelfstandig kan blijven wonen. Mensen met beperkingen door ouderdom of handicap, een chronisch psychisch probleem, maar ook vrijwilligers en mantelzorgers, kunnen de gemeente vragen om ondersteuning, zoals o.a. thuiszorg, begeleidende ondersteuning of een rolstoel.</p> <p>Verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling</p> <p>Het kabinet werkt aan de invoering van een verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling voor de sectoren (gezondheids)zorg, welzijn en sport, onderwijs, politie en justitie. De meldcode behelst een stappenplan dat duidelijkheid geeft over hoe te handelen bij vermoedens van geweld. Het betreft alle vormen van geweld in afhankelijkheidsrelaties, naast huiselijk geweld en kindermishandeling ook seksueel geweld, ouderenmishandeling, eengerelateerd geweld en vrouwelijk genitale verminking. Het gaat om een wettelijk verplichting tot het hebben van een meldcode en een plicht tot zorgvuldig handelen, niet om een meldplicht.</p> <p>Najaar 2009 is het basismodel meldcode geplaatst op http://www.meldcode.nl/. Het gebruik van een meldcode heeft effect. Daarom gaat de overheid dit verplichten. Naar verwachting treedt de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in het</p>

	<p>voorjaar van 2011 in werking. De wet wordt gemaakt door de ministers van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Jeugd en Gezin en Justitie.</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.</p> <p>Utrecht: Verweij - Jonker Instituut, 2004</p> <p>Het Innovatieplatform heeft voor 2027 op gebied van 'Gezondheid' een inspirerend wensbeeld gedefinieerd. In dit wensbeeld heeft er een denkslag plaatsgevonden in het centraal stellen van 'de cliënt', in plaats van specialismen. De professionele zorgverlener is continu bewust van zijn eigen leerproces en zijn bijdrage aan 'de klant', ieder op zijn eigen niveau. Middels 'actieve zorg' worden alle mogelijkheden voor zorgverlening benut, waaronder ook de mogelijkheden voor preventieve zorg.</p> <p>In dit wensbeeld is er optimale synergie gerealiseerd tussen preventie, cure en care. Dit is o.a. gerealiseerd doordat de organisaties die zich bezig houden met het aanbieden van preventie, cure en care hun krachten hebben gebundeld en een samenhangend pakket op maat voor de burger/patiënt bieden. In deze structuur zijn er ook middelen beschikbaar om nieuwe innovaties die op de burgers/patiënten zijn gericht te realiseren. Een praktische uitwerking van dit wensbeeld is bijvoorbeeld dat ouderen één vaste aanspreekpersoon krijgen voor alles, de onafhankelijke 'universele verzorger'. Dit wordt ook wel de zorgmakelaar genoemd. Hoe ouder mensen worden hoe minder goed ze kunnen omgaan met alle verschillende loketten. De 'universele verzorger' zorgt voor een gebalanceerd aanbod van preventie, zorg en medische hulp. De universele verzorger is onafhankelijk omdat ze vrij naar behoefte van de klantdiensten moet kunnen aan bieden, preventie, care of cure.</p> <p>Bron:</p> <p>Innovatie in maatschappelijke sectoren, Projectbureau Innovatieplatform, Den Haag april 2007</p>

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

Legenda:

K1: Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

		Kwalificatie
Kerntaak	Werkproces	K1
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 kwalificaties

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

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Sociaal-maatschappelijk dienstverlener*

4.1 Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>Sociaal-maatschappelijk dienstverleners zijn werkzaam in veel kleine en grote organisaties in de sector zorg en welzijn. Zij werken in verschillende branches (bijv. gezondheidszorg, ouderenwerk, maatschappelijke opvang en dienstverlening) en zijn inzetbaar in diverse functies (bijv. medewerker sociale dienstverlening, ouderenadviseur, ondersteunend begeleider thuiszorg en 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.</p>
Typerende beroepshouding	<p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - betrokken; - empathisch; - assertief; - representatief en - integer zijn. <p>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.</p> <p>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.</p> <p>De sociaal-maatschappelijk dienstverlener is zich bewust van zijn voorbeeldgedrag. Hij werkt resultaatgericht en efficiënt, methodisch, hygiënisch, veilig, kostenbewust, milieubewust en ergonomisch verantwoord.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>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.</p>
Complexiteit	<p>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</p>

	<p>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.</p> <p>De sociaal-maatschappelijk dienstverlener moet kunnen omgaan met de volgende keuzes en dilemma's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - betrokkenheid versus distantie; - omgaan met conflicterende belangen; - omgaan met weerstanden en agressief gedrag; - vasthouden aan voorschriften versus afwijken; - zelfstandigheid bevorderen versus sturing geven; - zelf beslissen versus aan anderen voorleggen of doorverwijzen; - normen en waarden van de client versus die van de organisatie en van zichzelf.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.

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 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> <p>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.</p> <p>Toelichting:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 reageert op agressie en treedt regelend op bij ongewenst gedrag. Hij helpt de cliënt bij het schrijven van brieven, het aanvragen en invullen van formulieren, het raadplegen van informatiebronnen en bellen naar instanties. Hij maakt de stappen die hij neemt en de te volgen procedures inzichtelijk en rust de cliënt toe met vaardigheden om praktische zaken te regelen.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>De sociaal-maatschappelijk dienstverlener bemiddelt bij toeleiding van de cliënt naar werk, wonen, zorg, uitkering, schuldhulp etc. 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 bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van zijn belangen wanneer deze te maken krijgt met tegengestelde belangen. Hij 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 op gang, onderhandelt en laat verwachtingen aansluiten.</p> <p>De sociaal-maatschappelijk dienstverlener geeft voorlichting aan client(en) over bepaalde problematiek en de mogelijkheden om deze zelf en/of met hulp van anderen (of met professionele hulp) aan te pakken. Hij organiseert voorlichtingsbijeenkomsten waarin hij gerichte informatie geeft over regelingen, procedures en voorzieningen en hij verspreidt gericht (zelf gemaakt) informatiemateriaal. Hij brengt de informatie begrijpelijk en toegankelijk over en laat de informatieoverdracht aansluiten bij de mogelijkheden van de client(groepen).</p> <p>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.</p>	<table> <tr> <td data-bbox="1015 275 1066 338">2.1</td><td data-bbox="1072 275 1469 338">Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 347 1066 409">2.2</td><td data-bbox="1072 347 1469 409">Behandelt eenvoudige juridische vragen van de cliënt</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 418 1066 526">2.3</td><td data-bbox="1072 418 1469 526">Ondersteunt de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 535 1066 642">2.4</td><td data-bbox="1072 535 1469 642">Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 651 1066 728">2.5</td><td data-bbox="1072 651 1469 728">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)										

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. 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.

Omgaan met agressie geldt zowel voor agressie door cliënten als voor dreiging van buitenaf. Het kan gaan om agressie richting de sociaal-maatschappelijk dienstverlener of gericht op de cliënten of anderen. Omgaan met agressie houdt in: signaleren, voorkomen, ermee omgaan en ervan leren.


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 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.</p> <p>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. Hij bewaakt systematisch de kwaliteit van zijn werkzaamheden en signaleert en rapporteert tijdig knelpunten. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener werkt met kwaliteitszorgsystemen. Hij ziet toe op naleving van protocollen en richtlijnen van de organisatie.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 275 1066 309">3.1</td><td data-bbox="1072 275 1473 398">Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep.</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 407 1066 441">3.2</td><td data-bbox="1072 407 1473 474">Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg.</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 483 1066 517">3.3</td><td data-bbox="1072 483 1473 528">Stemt de werkzaamheden af</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 537 1066 571">3.4</td><td data-bbox="1072 537 1473 627">Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 636 1066 669">3.5</td><td data-bbox="1072 636 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 kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

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	Met druk en 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
		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	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
		Beoordelen 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									■	■		■													

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																											
3.5	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 kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie 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. Kwalificaties

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 kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. 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	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.	
Gewenst resultaat	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 in een voor de cliënt veilige omgeving.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van psychologie in relatie tot doelgroep(en) • Kennis van gesprekstechnieken • Voorlichting-, advies- en instructievaardigheden • ICT vaardigheden • Kennis van doelgroepen m.b.t. sociaal maatschappelijke dienstverlening • Kennis van de sociale kaart • Kennis van methodisch handelen • Kennis van begeleidingsmethodieken • Observatievaardigheden • Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld • Sociale vaardigheden • Kennis van observatiemethodieken 	Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren 	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.
	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.
	Onderzoeken <ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen • Openstaan 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.
	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,

Kerntaak 1 Opstellen van een dienstverleningsplan		
1.1 werkproces: Inventariseert de situatie en wensen van de cliënt		
		waarbij hij zijn bevindingen duidelijk aan de cliënt terugkoppelt en checkt of de cliënt hiermee kan instemmen.

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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Kennis van psychologie in relatie tot doelgroep(en)• Presentatievaardigheden• ICT vaardigheden• Kennis van doelgroepen m.b.t. sociaal maatschappelijke dienstverlening• Kennis van de sociale kaart• Kennis van methodisch handelen• Sociale vaardigheden• Nederlands - schrijfvaardigheid• Nederlands - taalverzorging en taalbeschouwing	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.
	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.
	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.

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
		Beoordelen 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 kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. 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 reageert op agressie en treedt regelend op bij ongewenst gedrag. Hij helpt de cliënt bij het schrijven van brieven, het aanvragen en invullen van formulieren, het raadplegen van informatiebronnen en bellen naar instanties. Hij maakt de stappen die hij neemt en de te volgen procedures inzichtelijk en rust de cliënt toe met vaardigheden om praktische zaken te regelen.	
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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van psychologie in relatie tot doelgroep(en) • Voorlichting-, advies- en instructievaardigheden • ICT vaardigheden • Kennis van doelgroepen m.b.t. sociaal maatschappelijke dienstverlening • Kennis van de sociale kaart • Kennis van methodisch handelen • Rapportagevaardigheden • Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld • Sociale vaardigheden • Conflicthantering en omgaan met agressie • Kennis van wet- en regelgeving • Nederlands - mondelinge taalvaardigheid • Methodische 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.
	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.

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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Voorlichting-, advies- en instructievaardigheden • ICT vaardigheden • Kennis van de sociale kaart • Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld • Kennis van wet- en regelgeving • Nederlands - leesvaardigheden • Methodische vaardigheden 	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.
	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.
	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.
	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.

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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Kennis van Budgetteren• Voorlichting-, advies- en instructievaardigheden• Kennis van financiële systemen• ICT vaardigheden• Kennis van de sociale kaart• Kennis van methodisch handelen• Kennis van schuldhulpverlening• Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld• Kennis van wet- en regelgeving• Rekenvaardigheden - verhoudingen• Rekenvaardigheden - meten en meetkunde• Gespreksvaardigheden	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren• Motiveren	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.
	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.
	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

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)		
2.3 werkproces: Ondersteunt de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing		
		structuur aanbrengt, zodat de cliënt handreikingen heeft om zijn uitgavenpatroon te beheersen.

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 bij toeleiding van de cliënt naar werk, wonen, zorg, uitkering, schuldhulp etc. 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 bemiddelt en ondersteunt de client de client bij het behartigen van zijn belangen wanneer deze te maken krijgt met tegengestelde belangen. Hij 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 op gang, onderhandelt en laat verwachtingen aansluiten.	
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft op verantwoorde en doortastende wijze bemiddeld bij de toeleiding van de client naar werk, wonen, zorg e.d. en de cliënt ondersteund en geadviseerd bij het behartigen van zijn belangen bij tegengestelde belangen, waarbij hij oog heeft voor de praktische gevolgen voor de cliënt en de emotionele kant van de zaak.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van Belangen behartigen • Presentatievaardigheden • Vergadervaardigheden • Kennis van de sociale kaart • Kennis van onderhandelingstechnieken • Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld • Conflicthantering en omgaan met agressie • Kennis van wet- en regelgeving • Methodische 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.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener bemiddelt bij toeleiding van de client naar werk, wonen, zorg e.d. en bij tegengestelde belangen met een andere partij, waarbij hij de verschillende belangen en mogelijkheden onderzoekt, een duidelijk en weloverwogen standpunt inneemt en dit krachtig naar voren brengt en verschillende benaderingen en onderhandelingstechnieken weet te gebruiken, zodat hij tot een goed onderhandelingsresultaat komt en de client van de gewenste voorzieningen gebruik kan maken.
	Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"> • Gevoelens onder controle houden • Een 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.

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 voorlichting aan client(en) over bepaalde problematiek en de mogelijkheden om deze zelf en/of met hulp van anderen (of met professionele hulp) aan te pakken. Hij organiseert voorlichtingsbijeenkomsten waarin hij gerichte informatie geeft over regelingen, procedures en voorzieningen en hij verspreidt gericht (zelf gemaakt) informatiemateriaal. Hij brengt de informatie begrijpelijk en toegankelijk over en laat de informatieoverdracht aansluiten bij de mogelijkheden van de client(groepen).	
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft doelgerichte en heldere voorlichting aan de cliënt(en) gegeven, voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd en informatiemateriaal verspreid, waarbij hij rekening heeft gehouden met de achtergrond en omstandigheden van de cliënt(en).	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Kennis van psychologie in relatie tot doelgroep(en)• Presentatievaardigheden• Voorlichting-, advies- en instructievaardigheden• Kennis van PR materiaal en -technieken• Kennis van Groepsprocessen• ICT vaardigheden• Kennis van doelgroepen m.b.t. sociaal maatschappelijke dienstverlening• Kennis van de sociale kaart• Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld• Sociale vaardigheden• Kennis van wet- en regelgeving• Methodische 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 om deze zelf en/of met hulp van anderen (of met professionele hulp) op te lossen of te aanvaarden, zodat de cliënt(en) gestimuleerd wordt zich te ontwikkelen en de grenzen van zijn mogelijkheden te verkennen.
	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 client(groep) gerichte informatie geeft.
	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)materiaal en middelen effectief en efficiënt bij het geven van gerichte informatie aan de cliënt(en), zodat zij adequaat geïnformeerd worden.
	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 geeft.

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)**2.5 werkproces: Verricht informatie- , advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en)**

	<p>Omgaan met verandering en aanpassen</p> <ul style="list-style-type: none">• Met diversiteit (tussen mensen) omgaan	<p>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).</p>
--	---	--

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 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
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
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											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 kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. 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 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.	
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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van het werkveld m.b.t. sociaal maatschappelijke dienstverlening • Kennis van de sociale kaart • Reflectievaardigheden • Kennis van protocollen m.b.t. hygiëne, veiligheid, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch werken en kostenbewust werken • Sociale vaardigheden • Gespreksvaardigheden • Feedbackvaardigheden 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener houdt vakkennis en vaardigheden bij en draagt de eigen kennis en expertise op begrijpelijke wijze over aan collega's en andere deskundigen, hij gebruikt feedback om van te leren en neemt deel aan inhoudelijk, beroepsmatige discussies, zodat hij werkt aan zijn persoonlijke ontwikkeling en een bijdrage levert aan de professionalisering van het beroep.

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 zijn kennis van het vakgebied in te zetten bij verbetertrajecten en bij te dragen aan beleidsadviezen. Hij bewaakt systematisch de kwaliteit van zijn werkzaamheden en signaleert en rapporteert tijdig knelpunten.	
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft zijn deskundigheid doelbewust aangewend om de kwaliteit van de werkzaamheden in de sociaal-maatschappelijke dienstverlening te verbeteren.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Vergadervaardigheden • Kennis van kwaliteitszorgsystemen • Kennis van protocollen m.b.t. hygiëne, veiligheid, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch werken en kostenbewust werken • Sociale vaardigheden • Kennis van wet- en regelgeving • Nederlands - mondelinge taalvaardigheid 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener houdt zich aan de voorgeschreven procedures rondom kwaliteitsverbetering en aan wettelijke richtlijnen en stimuleert anderen om zich hier ook aan te houden, zodat hij een effectieve bijdrage levert aan het bevorderen en bewaken van de kwaliteitszorg.

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 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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Presentatievaardigheden• Vergadervaardigheden• Sociale 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.
	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.

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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • ICT vaardigheden • Kennis van de sociale kaart • Kennis van wet- en regelgeving • Rekenvaardigheden - getallen • Rekenvaardigheden - verbanden 	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.
	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.
	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.

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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Kennis van psychologie in relatie tot doelgroep(en)• Evaluatievaardigheden• Reflectievaardigheden• Sociale vaardigheden• Nederlands - leesvaardigheden• Nederlands - schrijfvaardigheid• Nederlands - taalverzorging en taalbeschouwing• Gespreksvaardigheden• Methodische vaardigheden	Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none">• Luisteren• Interesse tonen	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener vraagt de cliënt naar zijn ervaringen, meningen en gevoelens, zodat hij gegevens verkrijgt over de effectiviteit van de gehanteerde werkwijze.
	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.
	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 komt tot juiste oplossingsrichtingen voor verbetering van de dienstverlening.

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. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. 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:

- Voorzitter landelijke platform VMBO/Zorg & Welzijn, Stichting Platforms vmbo
- Lid commissie Welzijn, MBO Raad
- Directeur sector Zorg&Welzijn Graafschap College, MBO Raad
- Voorzitter commissie Welzijn, MBO Raad
- Teammanager, MBO Raad
- Directeur Profit Opleidingen, NTRO
- Brancheadviseur, Calibris

Namens Werkgeversorganisaties:

- Opleidingsfunctionaris, Cedris
- Senior beleidsmedewerker, VGN
- Medewerker, MO Groep
- Algemeen Manager, Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang
- Beleidsmedewerker, Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang
- Beleidsmedewerker Opleidingen, GGZN
- Beleidsadviseur, Dienst Justitiële Inrichtingen
- Hoofd opleidingen GGZ Drenthe

Namens Werknemersorganisaties:

- Voorzitter, Beroepsvereniging Jongerenwerkers

Paritaire Commissie

Namens Onderwijs:

- Namens MBO Raad: directeur ROC van Twente
- Namens MBO Raad: directeur Dienst Onderwijseffectiviteit Koning Willem I College
- Namens MBO Raad: directeur Welzijn, Cultuur en Onderwijs, ROC Eindhoven
- Namens MBO Raad: directeur Opleidingsinstituut Rescue Nederland
- Namens MBO Raad: directeur ROC Zadkine
- Namens MBO Raad: onderwijsmanager cluster Sport en Bewegen, Albeda College

Namens Werkgeversorganisaties:

- Beleidsmedewerker Opleidingen ActiZ
- Directeur WOS
- Hoofd Arbeidszaken MO Groep
- Beleidsadviseur GGZ Nederland

Namens Werknemersorganisaties:

- Arbeidsvoorwaardenadviseur ABVAKABO/FNV
- Juridisch medewerkster NU'91
- Assistent bestuur FNV Sport
- Adviseur CNV Publieke Zaak

Bestuur

Namens Onderwijs (MBO Raad):

- Voorzitter BTG-GDW ROC Aventus
- Voorzitter CvB Regiocollege Zaanstreek Waterland

Namens Werkgeversorganisaties (MO Groep, ActiZ, VGN, NVZ):

- Manager Organisatie VGN

- Manager NVZ
 - Voorzitter directie/bestuurder Zorggroep Almere
- 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.

Verwantschap in Beeld

Komen er "verzorgende werkzaamheden" voor in kwalificaties in het Sociaal Agogisch Werk (SAW) of in het Onderwijs? Kennen kwalificaties in Verpleging & Verzorging (V&V) ook agogische werkzaamheden? Op deze vragen geeft onderstaand schema een antwoord.

SCHEMA KWALIFICATIESTRUCTUUR

VERPLEGING EN VERZORGING	GEDEELD GEBIED	SOCIAAL AGOGISCH WERK
		Onderwijsassistent
		Sociaal-cultureel werker
		Sociaal-maatschappelijk dienstverlener
		Pedagogisch medewerker 4 Jeugdzorg
		Gespecialiseerd Pedagogisch medewerker 4 Kinderopvang
		Pedagogisch medewerker 3 Kinderopvang
		Persoonlijk begeleider Gehandicaptenzorg
		Persoonlijk begeleider Specifieke doelgroepen
		Medewerker Maatschappelijke Zorg
Mbo-Verpleegkundige		
Verzorgende-IG		
Helpende Zorg en Welzijn		Helpende Zorg en Welzijn
Zorghulp		

Leeswijzer

- Kwalificaties uit de Verpleging en Verzorging (V&V) hebben een blauwe balk
- Kwalificaties uit het Sociaal Agogisch Werk (SAW) en de onderwijsassistent hebben een groene balk
- Een blauwe balk die stopt bij het middenvlak (gedeeld gebied) geeft aan dat die kwalificatie ALLEEN zorgtaken kent
- Een groene balk die stopt bij het middenvlak geeft aan dat die kwalificatie ALLEEN agogische taken heeft.
- Een groene of blauwe balk die verdergaat in het middengebied geeft aan dat een kwalificatie zowel agogische als verzorgende werkzaamheden bevat.
- Hoe langer een balk in het middengebied doorloopt des te groter is het aandeel werkzaamheden met zowel een agogisch als verzorgend karakter.

Voorbeelden

1. Bij de kwalificatie "sociaal cultureel werk" stopt de groene balk voor het middenstuk (gedeeld gebied). Dit betekent dat deze kwalificatie alleen uit sociaal agogische taken bestaat. Het sociaal cultureel werk kent geen verzorgende elementen.
2. Sommige kwalificaties lopen door in het middenvlak (gedeeld gebied). Dat betekent dat deze kwalificatie werkzaamheden kent die van karakter zowel verzorgend als agogisch zijn. Zo heeft de kwalificatie pedagogisch werker niveau 3 kinderopvang verzorgende werkzaamheden. De balk is rechts groen gekleurd en loopt uitdovend verder in het middenvlak

3. Bij de kwalificatie *Helpende Zorg & Welzijn* gaat de linker blauwe balk in het middenvlak over in een groene balk die rechts verdergaat. Dit geeft aan dat deze kwalificatie zowel behoort tot de zorg als tot het sociaal agogisch werk.
4. Bij de kwalificatie *Maatschappelijke zorg 4 – gehandicaptenzorg* is de balk groen: gaat door in het middenstuk en loopt zelfs een stukje door in het gebied V&V. Het groen geeft aan dat deze kwalificatie agogisch is; (middenvlak) wijst erop dat de kwalificatie zowel agogische als verzorgende taken kent; het stukje V&V is ingevuld vanwege de zorgspecifieke "verpleegtechnische handelingen".

Opmerkingen:

- De lengte van de inkleuring van de balken zegt niets over de omvang van het kwalificatie of de uitgebreidheid van het onderwijsprogramma. Het gaat alleen om het zichtbaar maken van de relatieve mate waarin V&V en/of SAW elementen in een kwalificatie zijn opgenomen. Met andere woorden het geeft alleen een beeld van de raakvlakken tussen de verschillende dossiers.
- Het schema is geïnspireerd op de publicatie "Klaar voor de toekomst" (Movisie, 2006) waarin de beroepenstructuur Zorg en Welzijn is beschreven. Meer informatie over de gedeelde taken vindt u in deze publicatie in Hoofdstuk 3.3, pagina 48 e.v..

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).

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 onderhoudsagenda. In de paritaire commissie is aangegeven dat men tevreden is met het aggregatieniveau van dit kwalificatiedossier.

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
- afstemming van de geselecteerde competenties/componenten binnen een domein
- afstemming van de geselecteerde competenties/componenten tussen domeinen
- afstemming van geselecteerde competenties/componenten tussen (delen van) verwante kwalificaties

Afstemming kwalificatiedossier Sociaal-maatschappelijk dienstverlener met kwalificatiedossier Medewerker Sociale Zekerheid

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; 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 hebben Ecabo en Calibris het Vergelijkingsdocument kwalificatiedossier Sociaal maatschappelijk dienstverlener en Medewerker Sociale zekerheid 2009-2010 ontwikkeld waarin aangegeven wordt welke delen van de beide kwalificatiedossiers desgewenst gezamenlijk zouden kunnen worden aangeboden.

Moderne vreemde talen

Engels of een andere moderne vreemde taal maakt geen onderdeel uit van de beroepsuitoefening. MVT is daarom in dit kwalificatiedossier niet opgenomen als onderdeel van de beroepsuitoefening.

De staatssecretaris OCW heeft op 18 juni 2010 via een brief de kenniscentra verzocht om in deel B de door het Ministerie OCW voorgestelde generieke eisen aan Engels voor mbo 4-kwalificaties op te nemen (ERK-niveau B1 voor de vaardigheden lezen en luisteren. Voor de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven wordt het ERK-niveau A2 van toepassing). Calibris heeft MVT vooralsnog in alle kwalificaties van Calibris op niveau 4 opgenomen, in verband met de doorstroming naar vervolgoopleidingen en het hanteren van een anderstalige studietekst, totdat de generieke eisen voor Engels wettelijk zijn vastgesteld.

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Sociaal-maatschappelijk dienstverlener zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

Toelichting:

De Nederlandse taal is voor de beroepsuitoefening getypeerd op 3F (Meijerink, 2009). Dit is identiek aan de algemene eisen die aan de Nederlandse taal worden gesteld in een mbo-kwalificatie op niveau 4. Een uitgebreid overzicht van de taalelementen en rekenkundige handelingen in relatie tot de beroepsuitoefening is opgenomen in het servicedocument Taal en Rekenen 2011-2012.

Dit document staat op de website van Calibris (zie: www.calibris.nl).

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Sociaal-maatschappelijk dienstverlener zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden:

Toelichting:

Rekenen voor de beroepsuitoefening wijkt af van de algemene eisen die aan rekenen worden gesteld in een mbo-kwalificatie op niveau 4.

Een uitgebreid overzicht van de taalelementen en rekenkundige handelingen in relatie tot de beroepsuitoefening is opgenomen in het servicedocument Taal en Rekenen 2011-2012. Dit document staat op de website van Calibris (zie: www.calibris.nl).

2.5 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).

3. Gedifferentieerd diplomeren

De vaststelling van de Meijerink-niveaus voor de Nederlandse taal en rekenen en Engels voor niveau 4 is aanleiding geweest om opnieuw te spreken over de wens gedifferentieerd te mogen diplomeren. Dit zou betekenen dat een deelnemer een 'vakdiploma' kan ontvangen wanneer alleen alle vakgerelateerde onderdelen zijn afgesloten. Wanneer ook de Nederlandse taal, rekenen en voor niveau 4 Engels op het vereiste niveau zijn afgesloten, zou de deelnemer een volledig diploma kunnen ontvangen met recht op doorstroming.

4. Vakkennis en vaardigheden

Calibris heeft de invulling van vakkennis en vakvaardigheden verder verfijnd. Daar waar sprake is van specifieke kennisvereiste is dat ook beschreven als kennisvereiste. De vakkennis en vaardigheden zijn op een redelijk hoog abstractieniveau geformuleerd. De uitwerking hiervan behoort tot de deskundigheid van het onderwijs.

5. Doorlopende leerlijnen

In het kader van doorlopende leerlijnen heeft Calibris (in overleg met onderwijs) doorstroomdocumenten ontwikkeld. Zo zijn er doorstroomdocumenten vanuit vmbo-examenprogramma's naar de mbo-kwalificaties. Daarnaast zijn doorstroomdocumenten ontwikkeld vanuit de mbo-kwalificaties met de meest relevante hbo-opleiding(en). Deze documenten kunnen worden gebruikt bij gesprekken tussen onderwijsinstellingen in het kader van doorstroming van leerlingen/deelnemers/studenten. Met het onderwijsveld is afgesproken deze documenten gezamenlijk te actualiseren zodra de kwalificatiedossiers voor langere tijd worden vastgesteld.

6. Generieke eisen aan Engels voor mbo-4

De staatssecretaris OCW heeft op 18 juni 2010 via een brief de kenniscentra verzocht om in deel B de door het Ministerie OCW voorgestelde generieke eisen aan Engels voor mbo 4-kwalificaties op te nemen. De kenniscentra hebben echter gezamenlijk besloten deze informatie niet in deel B op te nemen, aangezien de kenniscentra alleen verantwoordelijk zijn voor het vaststellen van de beroepsinhoud en niet het voor verplichtend vaststellen van generieke eisen. Wel raden wij de onderwijsinstellingen aan alvast rekening te houden met de voorgestelde eisen aan Engels voor mbo 4-kwalificaties. De verwachting is namelijk dat vanaf 2012-2013 de voorgestelde eisen alsnog onlosmakelijk aan de kwalificatiedossiers verbonden worden.

De door het Ministerie voorgestelde eisen aan Engels worden het ERK-niveau B1 voor de vaardigheden lezen en luisteren. Voor de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven wordt het ERK-niveau A2 van toepassing.

7. Ontwikkelagenda 2010

De onderwerpen uit de ontwikkelagenda zijn besproken. Deze onderwerpen zijn volgens het platform en de paritaire commissie afdoende verwerkt of opgenomen in de onderhoudsagenda 2011 - 2016.

2.6 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 kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder 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 hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

De wijzigingen in dit kwalificatiedossier ten opzichte van de versie 2010-2011 zijn gedetailleerd beschreven in het servicedocument 'Veranderdocument wijzigingen in het Sociaal-maatschappelijk dienstverlener (SMD) van 2010-2011 naar 2011-2012'. Dit servicedocument is te vinden op de website van Calibris, <http://www.calibris.nl/>

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Algemene onderwerpen (voor alle domeinen)	Actie	Wie	Wanneer
Gedifferentieerd diplomeren en verzilverbare eenheden	Monitoren van de ontwikkeling m.b.t. gedifferentieerd (met/zonder LLB) diplomeren en verzilverbare eenheden en actief beleid voeren	Calibris Platforms Paritaire commissie	2011
NQF/EQF	Ontwikkelingen monitoren en zo spoedig mogelijk NQF/EQF duiden in kwalificatiedossiers	Calibris Platforms Paritaire commissie	2011- 2016
Onderhoud kd's vanaf brede invoering in 2011	Monitoren van trends en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening en op de arbeidsmarkt en dit plaatsen in onderhoudsperspectief	Calibris Platforms Paritaire commissie	2011- 2016
Ontwikkelingen bcp's	Nieuwe bcp's en geactualiseerde bcp's worden aangeleverd door sociale partners	Sociale partners	2011- 2016
Actualisatie kwalificatiedossiers	Op basis van nieuwe en/of geactualiseerde bcp's worden kwalificatiedossiers aangepast	Calibris Platforms Paritaire commissie	2011- 2016
Uitvoerbaarheid kwalificatiedossiers	Onderzoek naar uitvoerbaarheid van kwalificatiedossiers voor het werkveld en onderwijs	Calibris Platforms Paritaire commissie	2011-2016
Certificeerbare eenheden	Arbeidsmarktrelevantie en uitvoerbaarheid van huidige en mogelijk nieuwe CE's meenemen in de evaluatie van de kd's in relatie tot kd's 2016 (of eerder als er aanleiding tot onderhoud is)	Calibris Platforms Paritaire Commissie	2011- 2016
Structuur van Certificeerbare eenheden	Voor alle kd's onderzoeken op welke wijze de structuur van CE's of andere eenheden kan bijdragen aan flexibilisering van de kwalificatiestructuur (door-, terugstroom en zij-instroom)	Calibris Platforms Paritaire Commissie	2011-2016
Vakkennis en vaardigheden	Nieuwe ontwikkelingen opnemen (relatie pilots, onderzoeken, servicedocumenten)	Calibris Platforms Paritaire Commissie	2011-2016
Ondernemerschap binnen beroepen	Desgewenst ontwikkelingen monitoren en bediscussieren	Calibris Platforms Paritaire Commissie	2011-2016

Algemene wet- en regelgeving	Monitoring algemene wet- en regelgeving. Zonodig gevolgen in kd's doorvoeren.	Calibris Platforms Paritaire commissie	2011- 2016
Vertegenwoordiging in klankbordgroepen (kbg's) en platforms	Voldoende vertegenwoordiging voor alle kd's in kbg's en platforms. Zonodig actie ondernemen.	Calibris Platforms Paritaire commissie	2011-2016
Kd-gerelateerde activiteiten	Actief meedraaien in werkgroepen en advisering, zoals bijvoorbeeld examenprofielen	Calibris Platforms Paritaire commissie	2011-2016
Servicedocumenten	Gedurende de looptijd van de kd's door onderwijs en/of werkveld gewenste servicedocumenten ontwikkelen, zoals bijvoorbeeld LLB – relatie tot het kd in kaart brengen	Calibris Platforms Paritaire commissie	2011-2016
Branches in kd's	Consequenties van kwalificerend en ontwikkelingsgericht erkennen en de gevolgen voor de kd's onderzoeken. De resultaten voorleggen aan het bestuur om hier beleid op te kunnen formuleren	Calibris Platforms Paritaire commissie	2011 – 2016

Onderwerpen domein SAW	Actie	Wie	Wanneer
BCP Jeugdzorgwerker	Bepalen (en doorvoeren) van consequenties voor de KD's Hierbij aandacht voor niveau differentiatie	Calibris Platform SAW Paritaire commissie	2011
BCP's GGZ (indien gereed)	Bepalen (en doorvoeren) van consequenties voor de KD's	Calibris Platform SAW Paritaire commissie	2011 of 2012
Uitstromen kwalificatiedossier PW4 JZ en PW4 KO	Evaluatie uitstromen PW4 JZ en PW4 KO	Calibris Platform SAW Paritaire commissie	2011-2016
Titels uitstromen kwalificatiedossiers PW en MZ	Evaluatie titels van de uitstromen in de kwalificatiedossiers MZ en PW	Calibris Platform SAW Paritaire commissie	2011-2016
Gastouders	Ontwikkelingen volgen en zo mogelijk doorontwikkeling bcp starten	Calibris Platform SAW	2011 - 2016

		Paritaire commissie	
Context basisonderwijs in kd PW	Bepalen of basisonderwijs als beroepscontext in het KD PW (weer) moet worden opgenomen (zo mogelijk in relatie tot de uitkomsten van de discussie over kwalificerend versus ontwikkelingsgericht erkennen)	Calibris Platform SAW Paritaire commissie	Eerste helft 2011
Landelijke ontwikkelingen op het gebied van de brede school en combinatiefuncties	Ontwikkelingen volgen en gevolgen voor het kwalificatiedossier bepalen	Calibris Platforms Paritaire commissie	2011-2016
Ontwikkelingen als gevolg van competentieprofielen en bekwaamheidseisen voor onderwijsondersteuners (wet BIO)	Monitoren van ontwikkelingen vanuit OCW	Calibris Platforms Paritaire commissie	2011-2016

Calibris voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit. Het ene jaar een onderzoek onder leerbedrijven, het andere jaar onder onderwijsinstellingen. Het betreft onderzoek naar de tevredenheid over producten en diensten van Calibris. Daarbij komen ook producten en diensten rond de kwalificatiestructuur aan de orde.